



Retouradres Postbus 202, 1000 AE Amsterdam

5.1, 2, e
5.1, 2, e
5.1, 2, e Zandvoort

Datum 3 januari 2022
Kenmerk MA21-049025.1, 2, e/20080125.02
Behandeld door Afdeling Markten 5.1, 2, e 5.1, 2, e
Onderwerp Reactie op klachtnummer 29591 van 2 december 2021

Geachte meneer 5.1, 5.1, 2, e,

Op 2 december 2021 heeft u digitaal via de klachtensite van de gemeente, onder klachtnummer 29591, het volgende gemeld:

1. Volgens u is het Marktbureau **telefonisch niet goed bereikbaar**.
2. Daarnaast heeft u een klacht ingediend over het materiaal van de kramenzetter Cosman op de Westerstraatmarkt. **Het materiaal van de kramenzetter zou volgens u ondeugdelijk zijn.**

Op 16 december 2021 heeft u telefonisch gesproken met dhr. 5.1, 2, e en bent u gezamenlijk tot de conclusie gekomen dat uw klacht als afgehandeld kan worden beschouwd. De heren 5.1, 2, e en 5.1, 2, e zijn tevens zoals afgesproken bij u langs geweest op de Westerstraatmarkt op maandag 20 december 2021. Deze brief is, zoals al door dhr. 5.1, 2, e uitgelegd aan u, slechts een schriftelijk bevestiging van de afhandeling van uw klacht.

Onze reactie op uw klacht

1. Dat het Marktbureau een periode minder goed telefonisch bereikbaar is geweest, klopt. Dit had te maken met een interne verhuizing en technische problemen met betrekking tot het opnieuw aansluiten van de vaste telefoons. Deze technische problemen zijn sinds een week of drie gelukkig verholpen.

Daarnaast werken vanwege de coronamaatregelen momenteel veel medewerkers van het Marktbureau thuis. Het vele thuiswerken heeft echter helaas een negatief effect op de telefonische bereikbaarheid. Ondernemers moeten namelijk worden doorgeschakeld naar een mobiele telefoon van een medewerker van het Marktbureau. Als die desbetreffende medewerker echter in gesprek is, kan het voorkomen dat de telefoon niet kan worden

opgenomen. Ook hiervoor onze excuses. Wij streven ernaar dat het Marktbureau goed bereikbaar is voor haar ondernemers.

Wij adviseren u bij een volgende keer dat u het Marktbureau telefonisch niet kan bereiken de medewerker van het CCA¹ te verzoeken om een terugbelverzoek aan te maken (een mail aan het Marktbureau); in de regel beantwoordt het Marktbureau e-mails binnen 5 werkdagen.

2. De heren 5.1, 2, e en 5.1, 2, e zijn op maandag 20 december 2021 bij u langs geweest op de Westerstraatmarkt. Daar heeft dhr. 5.1, 2, e foto's gemaakt van het materiaal van de kramenzetter. Daarnaast hebben de heren 5.1, 2, e en 5.1, 2, e de geluiden van andere marktondernemers ook aangehoord. Verder hebben de heren 5.1, 2, e en 5.1, 2, e u gevraagd, wanneer u wederom last heeft van ondeugdelijk materiaal, om hier foto's van te maken en deze door te sturen naar het markt bureau.² Ook zullen wij bij de volgende aanbestedingsprocedure rekening houden met de klachten omtrent het materiaal van de betreffende kramenzetters.

Kort samengevat

Het Marktbureau is telefonisch weer bereikbaar. Ook kunt u altijd een medewerker van het CCA vragen om een terugbelverzoek aan te maken. Wij hebben notitie gemaakt van de klachten omtrent het materiaal van de heer 5.1, 2, e.

Ombudsman

Mocht u toch onverhoopt niet tevreden zijn over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u zich wenden tot de Gemeentelijke Ombudsman. Informatie hierover vindt u op www.ombudsmanmetropool.nl

Hoogachtend,

Naam van burgemeester van Amsterdam,

5.1, 2, e

5.1, 2, e

Afdelingsmanager Markten-Stadswerken

¹ CCA = Contact Centrum Amsterdam telefonisch te bereiken via 14020 (zonder netnummer 020 ervoor)

² Dit kan via de marktmeesters of u kunt mailen naar de algemene email van het markt bureau: markt bureau@amsterdam.nl