



Retouradres: Postbus 23475, 1100 DZ Amsterdam



Datum: 13 januari 2025
Uw/ons kenmerk: Juridische zaken – 02-12-2024 Woo-Belastingen
Onderwerp: Beslissing op Woo-verzoek
Behandeld door: [REDACTED], Belastingen

Bijlage(n) 2 bijlagen en 10 documenten

Geachte [REDACTED],

In uw e-mail van 1 december 2024, ontvangen op 2 december 2024, heeft u met een beroep op de Wet open overheid (hierna:Woo) verzocht om alle documenten die verband houden met het e-mailbericht dat op 22 november 2024 aan u is gestuurd. Dit betekent alle interne en externe correspondentie, formulieren, sms, WhatsApp en alle andere uitgewisselde documenten en de relevante inhoud van de geautomatiseerde systemen. U geeft aan dat er in elk geval een aanleiding moet zijn geweest voor het versturen van het e-mailbericht van 22 november 2024.

Wettelijk kader

Ik behandel uw verzoek als een verzoek op grond van de Wet open overheid (Woo). De relevante artikelen uit de Woo kunt u vinden in [bijlage 1](#) bij deze brief.

Inventarisatie documenten

Er is gezocht bij de afdeling Incasso & Invordering van Belastingen Gemeente Amsterdam. Er zijn na grondig onderzoek in de gemeentelijke systemen 10 documenten gevonden. Dit betreft ook de aan het e-mailbericht van 22 november 2024 voorafgaande e-mail. De documenten zijn opgenomen in een inventarislijst, [zie bijlage 2](#).

Besluit

Ik besluit de door u gevraagde informatie openbaar te maken, met uitzondering van de persoonsgegevens die daarin staan. Op de inventarislijst staat bij de documenten aangegeven dat slechts de uitzonderingsgrond uit artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo is toegepast.

De inventarislijst maakt integraal onderdeel uit van het besluit. Voor de motivering van dit besluit verwijst ik naar het onderdeel "Overwegingen" van deze brief.

Overwegingen

Er is gezocht naar documenten die verband houden met het e-mailbericht dat op 22 november 2024 naar u is gestuurd. Er zijn 10 documenten gevonden. Dit betreft ook de aan het e-mailbericht van 22 november 2024 voorafgaande e-mail. Meer documenten en/of informatie is niet gevonden. De Woo kent geen verplichting om informatie te vervaardigen die niet in bestaande documenten is neergelegd.

Wijze van openbaarmaking

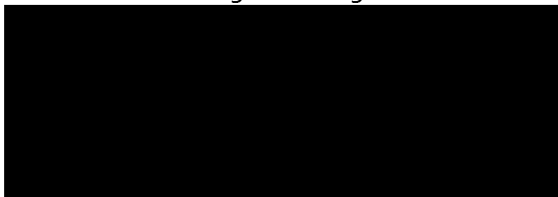
De openbaar gemaakte documenten treft u bijgaand als bijlagen aan.

Publicatie op website

De stukken die met dit besluit voor een ieder openbaar worden, worden gepubliceerd op de website van het Stadsarchief van de gemeente Amsterdam: <https://archief.amsterdam>

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Namens het college van burgemeester en wethouders van Amsterdam,



Heffingsambtenaar / senior belastinginspecteur,
Gemeente Amsterdam

Niet mee eens?**Bezwaar**

Bent u het niet eens met dit besluit? Dan kunt u binnen zes weken na de bekendmaking van dit besluit bezwaar maken.

U kunt bezwaar maken via www.amsterdam.nl/bezwaar/jb

U logt in met uw DigiD of E-herkenning.

Na het indienen van uw bezwaar informeert de gemeente u over de manier waarop uw bezwaarschrift wordt behandeld.

Mogelijk kunt u niet beschikken over DigiD. Dan kunt u bezwaar maken per post. Stuur uw bezwaarschrift dan naar:

Gemeente Amsterdam
T.a.v. afdeling Belastingen
Postbus 23475
Postcode 1100 DZ
Amsterdam

Vermeld in uw bezwaarschrift altijd:

- uw naam, adres en telefoonnummer
- de datum waarop u het bezwaarschrift schrijft en uw handtekening
- het besluit waartegen u bezwaar maakt, met datum en kenmerk van het besluit
- waarom u bezwaar maakt.

Schorsende werking

Het indienen van een bezwaarschrift heeft geen schorsende werking. Dat wil zeggen: het besluit waartegen u bezwaar maakt, blijft geldig totdat over uw bezwaar is beslist.

Spoed? Voorlopige voorziening

Bij grote spoed kunt u (tegen kosten) een zogeheten voorlopige voorziening aanvragen. Dat is een spoedprocedure waarmee het genomen besluit tijdelijk kan worden ingetrokken en/of andere maatregelen kunnen worden getroffen. Een voorlopige voorziening vraagt u aan bij:

De Voorzieningenrechter van de Rechtbank Amsterdam
Afdeling Publiekrecht - teams bestuursrecht
Postbus 75850
1070 AW AMSTERDAM

U kunt ook een verzoek om een voorlopige voorziening indienen via de website:

<http://loket.rechtspraak.nl/bestuursrecht>

Andere belangrijke informatie vindt u via de website:

www.rechtspraak.nl/Naar-de-rechter/Bestuursrechter/Kosten

Bijlage 1 – Relevante artikelen uit de Woo

Artikel 1.1 Recht op toegang

Eenieder heeft recht op toegang tot publieke informatie zonder daartoe een belang te hoeven stellen, behoudens bij deze wet gestelde beperkingen.

Artikel 2.1 Begripsbepalingen

In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

document:

een door een orgaan, persoon of college als bedoeld in artikel 2.2, eerste lid, opgemaakt of ontvangen schriftelijk stuk of ander geheel van vastgelegde gegevens dat naar zijn aard verband houdt met de publieke taak van dat orgaan, die persoon of dat college;

milieu-informatie:

hetgeen daaronder wordt verstaan in artikel 19.1a van de Wet milieubeheer;

Onze Minister:

Onze Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties;

publieke informatie:

informatie neergelegd in documenten die berusten bij een orgaan, persoon of college als bedoeld in artikel 2.2, eerste lid, of informatie die krachtens artikel 2.3 door een bestuursorgaan kan worden gevorderd.

Artikel 4.1 Verzoek

1. Een ieder kan een verzoek om publieke informatie richten tot een bestuursorgaan of een onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzame instelling, dienst of bedrijf. In het laatste geval beslist het verantwoordelijke bestuursorgaan op het verzoek.
2. Een verzoek kan mondeling of schriftelijk worden ingediend en kan elektronisch worden verzonden op de door het bestuursorgaan aangegeven wijze.
3. De verzoeker behoeft bij zijn verzoek geen belang te stellen.
4. De verzoeker vermeldt bij zijn verzoek de aangelegenheid of het daarop betrekking hebbende document, waarover hij informatie wenst te ontvangen.
5. Indien een verzoek te algemeen geformuleerd is, verzoekt het bestuursorgaan binnen twee weken na ontvangst van het verzoek de verzoeker om het verzoek te preciseren en is het de verzoeker daarbij behulpzaam.
6. Het bestuursorgaan kan besluiten een verzoek niet te behandelen, indien de verzoeker niet meewerkt aan een verzoek tot precisering als bedoeld het vijfde lid. In afwijking van artikel 4:5, vierde lid, van de Algemene wet bestuursrecht wordt het besluit om het verzoek niet te behandelen aan de verzoeker bekendgemaakt binnen twee weken nadat het verzoek is gepreciseerd of nadat de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
7. Een verzoek om informatie wordt ingewilligd met inachtneming van het bepaalde in hoofdstuk 5.

Artikel 5.1 Uitzonderingen

1. Het openbaar maken van informatie ingevolge deze wet blijft achterwege voor zover dit:
 - a. de eenheid van de Kroon in gevaar zou kunnen brengen;
 - b. de veiligheid van de Staat zou kunnen schaden;
 - c. bedrijfs- en fabricagegegevens betreft die door natuurlijke personen of rechtspersonen vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld;
 - d. persoonsgegevens betreft als bedoeld in paragraaf 3.1 onderscheidenlijk paragraaf 3.2 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de betrokkene uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven voor de openbaarmaking van deze persoonsgegevens of deze persoonsgegevens kennelijk door de betrokkene openbaar zijn gemaakt;
 - e. nummers betreft die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt.
2. Het openbaar maken van informatie blijft eveneens achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen de volgende belangen:
 - a. de betrekkingen van Nederland met andere landen en staten en met internationale organisaties;
 - b. de economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen, in geval van milieu-informatie slechts voor zover de informatie betrekking heeft op handelingen met een vertrouwelijk karakter;
 - c. de opsporing en vervolging van strafbare feiten;
 - d. de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen;
 - e. de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer;
 - f. de bescherming van andere dan in het eerste lid, onderdeel c, genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens;
 - g. de bescherming van het milieu waarop deze informatie betrekking heeft;
 - h. de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage;
 - i. het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen.
3. Indien een verzoek tot openbaarmaking op een van de in het tweede lid genoemde gronden wordt afgewezen, bevat het besluit hiervoor een uitdrukkelijke motivering.
4. Openbaarmaking kan tijdelijk achterwege blijven, indien het belang van de geadresseerde van de informatie om als eerste kennis te nemen van de informatie dit kennelijk vereist. Het bestuursorgaan doet mededeling aan de verzoeker van de termijn waarbinnen de openbaarmaking alsnog zal geschieden.
5. In uitzonderlijke gevallen kan openbaarmaking van andere informatie dan milieu-informatie voorts achterwege blijven indien openbaarmaking onevenredige benadeling toebrengt aan een ander belang dan genoemd in het eerste of tweede lid en het algemeen belang van openbaarheid niet tegen deze benadeling opweegt. Het bestuursorgaan baseert een beslissing tot achterwege laten van de openbaarmaking van enige informatie op deze grond ten aanzien van dezelfde informatie niet tevens op een van de in het eerste of tweede lid genoemde gronden.
6. Het openbaar maken van informatie blijft in afwijking van het eerste lid, onderdeel c, in geval van milieu-informatie eveneens achterwege voor zover daardoor het in het eerste lid, onderdeel c, genoemde belang ernstig geschaad wordt en het algemeen belang van openbaarheid van informatie niet opweegt tegen deze schade.
7. Het eerste en tweede lid zijn niet van toepassing op milieu-informatie die betrekking heeft op emissies in het milieu.

Artikel 5.2 Persoonlijke beleidsopvattingen

1. In geval van een verzoek om informatie uit documenten, opgesteld ten behoeve van intern beraad, wordt geen informatie verstrekt over daarin opgenomen persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter.

2. Het bestuursorgaan kan over persoonlijke beleidsopvattingen met het oog op een goede en democratische bestuursvoering informatie verstrekken in niet tot personen herleidbare vorm. Indien degene die deze opvattingen heeft geuit of zich erachter heeft gesteld, daarmee heeft ingestemd, kan de informatie in tot personen herleidbare vorm worden verstrekt.

3. Onverminderd het eerste en tweede lid wordt uit documenten opgesteld ten behoeve van formele bestuurlijke besluitvorming door een minister, een commissaris van de Koning, Gedeputeerde Staten, een gedeputeerde, het college van burgemeester en wethouders, een burgemeester en een wethouder, informatie verstrekt over persoonlijke beleidsopvattingen in niet tot personen herleidbare vorm, tenzij het kunnen voeren van intern beraad onevenredig wordt geschaad.

4. In afwijking van het eerste lid wordt bij milieu-informatie het belang van de bescherming van de persoonlijke beleidsopvattingen afgewogen tegen het belang van openbaarmaking. Informatie over persoonlijke beleidsopvattingen kan worden verstrekt in niet tot personen herleidbare vorm. Indien degene die deze opvattingen heeft geuit of zich erachter heeft gesteld, daarmee heeft ingestemd, kan de informatie in tot personen herleidbare vorm worden verstrekt.

Bijlage 2 - Inventarislijst

Nr.	Document	Datum	Beoordeling	Woo	Afzender	Ontvanger
1.	E-mailbericht	21-11-2024	Deels openbaar	5.1, lid 2, e	Belastingen Amsterdam	Belastingen Amsterdam
2.	E-mailbericht	22-11-2024	Deels openbaar	5.1, lid 2, e	Belastingen Amsterdam	Verzoeker
3.	E-mailbericht	22-11-2024	Deels openbaar	5.1, lid 2, e	Verzoeker	Belastingen Amsterdam
4.	Online bericht	22-11-2024	Deels openbaar	5.1, lid 2, e	Verzoeker	Belastingen Amsterdam
5.	E-mailbericht	25-11-2024	Deels openbaar	5.1, lid 2, e	Belastingen Amsterdam	Belastingen Amsterdam
6.	E-mailbericht	26-11-2024	Deels openbaar	5.1, lid 2, e	Verzoeker	Belastingen Amsterdam
7.	E-mailbericht	26-11-2024	Deels openbaar	5.1, lid 2, e	Verzoeker	Belastingen Amsterdam
8.	E-mailbericht	16-12-2024	Deels openbaar	5.1, lid 2, e	Verzoeker	Belastingen Amsterdam
9.	E-mailbericht	19-12-2024	Deels openbaar	5.1, lid 2, e	Verzoeker	Belastingen Amsterdam
10.	E-mailbericht	26-12-2024	Deels openbaar	5.1, lid 2, e	Belastingen Amsterdam	Verzoeker

Van: Belastingen Amsterdam
Verzonden: donderdag 21 november 2024 12:43
Aan: Teambox Incasso DBGA
Onderwerp: FW: Case 00991591 doorgezet: 14020

Van: No Reply Gemeente Amsterdam <no-reply@amsterdam.nl>
Verzonden: donderdag 21 november 2024 08:07
Aan: Belastingen Amsterdam <Postkamer.DBGA@amsterdam.nl>
Onderwerp: Case 00991591 doorgezet: 14020

Opmerking: Beste collega's, Kunnen jullie deze oppakken? Bedankt alvast. Vriendelijke groet, [REDACTED]
[REDACTED] Team webforms Kun je de vraag zelf niet behandelen, wil je deze dan, indien mogelijk, doorzetten naar de afdeling waar dit wel hoort. Dit voorkomt vertraging voor de burger. Als dit niet mogelijk is, dan ontvangen we je reactie graag via mailadres;
[REDACTED]

Case Informatie:

Nummer: 00991591

Bron: Email

Prioriteit: Medium

Onderwerp: 14020

Omschrijving: Hoe zit het met de extreem vertraagde behandeling van mijn bezwaar JB.23.018157? De beslissing op bezwaar had in februari klaar moeten zijn. Het laatste wat ik van de bezwaarschriftencommissie op 8 november j.l. heb gehoord is De beslissing op bezwaar wordt verstuurd naar u zodra deze gereed is gemaakt door mijn collegas van de ondersteuning. Hiernaast wijs ik u erop dat wij niet de officiële beslissing nemen op het bezwaar, dat is het dagelijks bestuur van Stadsdeel Centrum. Wij brengen als bezwaarschriftencommissie slechts een advies uit. Ik ontvang het bericht van verzending van de BOB op hetzelfde moment als u. Gezien dat de bezwaarschriftencommissie ook niet weet hoe lang het nog zal duren (na ruim negen maanden vertraging), stel ik deze vraag via het contactformulier van gemeente Amsterdam.

Contact Informatie

Naam: [REDACTED]

Email: [REDACTED]

Telefoon: [REDACTED]

Betreft : Uw verzoek tot bezwaar.

From: Teambox Incasso DBGA (teambox.incasso.dbga@amsterdam.nl)

To: [REDACTED]

Date: Friday, 22 November 2024 at 15:15 CET

Geachte,

Om uw verzoek in behandeling te kunnen nemen, hebben wij aanvullende informatie nodig. Wij verzoeken u vriendelijk om het vorderingsnummer van de aanslag aan ons toe te zenden.

Aangezien deze e-mail zal worden verwijderd, is het van groot belang dat u uw verzoek opnieuw indient, inclusief de opgevraagde informatie.

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Incasso en Invordering
Belastingen

Gemeente Amsterdam, Landsmeer en Weesp

[REDACTED]
teambox.incasso.dbga@amsterdam.nl

Anton de Komplein 150, 1102 CW Amsterdam
www.amsterdam.nl/belastingen

Werkdagen: di, wo, do en vr.

De gemeente Amsterdam streeft naar optimale dienstverlening en zorgvuldige afhandeling van e-mailverkeer. Als deze e-mail niet voor u is bestemd, laat dit dan weten aan de afzender en verwijder de e-mail. Voor meer informatie: www.amsterdam.nl/proclaimer.

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 22 november 2024 16:03
Aan: Teambox Incasso DBGA
Onderwerp: Re: Betreft : Uw verzoek tot bezwaar.

Geachte [REDACTED].

Kunt u misschien zeggen wat u met het onderstaande bericht bedoelt?
Welk verzoek van mij neemt u in behandeling? De verzoeken hebben allemaal een nummer, datum en omschrijving.
Als u tenminste een deel daarvan noemt zal uw vraag te begrijpen zijn.

U schrijft dat het van groot belang is dat ik mijn verzoek(?) opnieuw indien. Is er een concrete termijn? Wilt u het noemen?

Vindt u zelf dat uw bericht begrijpelijk is? Het kost mij nu heel veel tijd om uit te zoeken wat u bedoelt.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

On Friday, 22 November 2024 at 15:15:41 CET, Teambox Incasso DBGA <teambox.incasso.dbga@amsterdam.nl> wrote:

Geachte,

Om uw verzoek in behandeling te kunnen nemen, hebben wij aanvullende informatie nodig. Wij verzoeken u vriendelijk om het vorderingsnummer van de aanslag aan ons toe te zenden.

Aangezien deze e-mail zal worden verwijderd, is het van groot belang dat u uw verzoek opnieuw indient, inclusief de opgevraagde informatie.

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Incasso en Invordering

Belastingen

Gemeente Amsterdam, Landsmeer en Weesp



teambox.incasso.dbga@amsterdam.nl

Anton de Komplein 150, 1102 CW Amsterdam

www.amsterdam.nl/belastingen

Werkdagen: di, wo, do en vr.

De gemeente Amsterdam streeft naar optimale dienstverlening en zorgvuldige afhandeling van e-mailverkeer. Als deze e-mail niet voor u is bestemd, laat dit dan weten aan de afzender en verwijder de e-mail. Voor meer informatie: www.amsterdam.nl/proclaimer.

Klachten



Wat is het onderwerp van uw klacht?
 Over wat voor medewerker gaat uw klacht?
 Hoe wilt u uw naam en adres invullen?

Contact met een medewerker
 Andere medewerker
 Ik ga inloggen met DigiD.

Uw contactgegevens

Voornamen	[REDACTED]
Achternaam	[REDACTED]
Straat, huisnummer en huisnummertoevoeging:	[REDACTED]
Postcode en plaats:	[REDACTED]
E-mail	[REDACTED]
Telefoonnummer (niet verplicht)	[REDACTED]
Mogen wij uw gegevens gebruiken voor onderzoek naar klanttevredenheid?	Ja, ik geef de gemeente Amsterdam toestemming.

Gegevens klacht

Datum	22-11-2024
Tijdstip:	15:15
Wat is de locatie waar de klacht ontstaan is?	online
Wat is de klacht?	<p>Vandaag heb ik een absurd e-mailbericht ontvangen van [REDACTED]. Het luidt:</p> <p>"Om uw verzoek in behandeling te kunnen nemen, hebben wij aanvullende informatie nodig. Wij verzoeken u vriendelijk om het vorderingsnummer van de aanslag aan ons toe te zenden.</p> <p>Aangezien deze e-mail zal worden verwijderd, is het van groot belang dat u uw verzoek opnieuw indient, inclusief de opgevraagde informatie."</p> <p>Het is absoluut niet duidelijk wat voor verzoek of bezwaar hiermee bedoeld wordt. Er is geen nummer, datum of omschrijving genoemd. Het is ook niet duidelijk van wat voor aanslag [REDACTED] het vorderingsnummer wil ontvangen.</p> <p>Er wordt wel tijdsdruk uitgeoefend om een volledig onduidelijke handeling snel uit te voeren. Het bericht creëert de indruk dat ik iets niet goed heb gedaan en dit snel moet corrigeren. Maar wat wil deze ambtenaar van mij en hoe snel? Kunt u dit zeggen na het lezen van het bericht?</p>

Wat zou u zelf een goede oplossing voor uw klacht vinden? (niet verplicht)

Wat is dit voor onzin?

221124 C ██████████ - Betreft _ Uw verzoek tot bezwaar..pdf

Graag uitleg waarom gemeente Amsterdam niet kan zorgen voor zinvolle correspondentie met de burger? En is er bij gemeente Amsterdam enige aandacht voor de onnodige stress en tijdsverspilling die de ambtenaren met dit soort "grapjes" bij de burger veroorzaken. Waar is dit voor nodig?

Van: Belastingen Amsterdam
Verzonden: maandag 25 november 2024 10:15
Aan: Teambox Incasso DBGA
Onderwerp: FW: Antwoord op uw contactformulier met referentienummer: 00999357
Bijlagen: 221124 C [REDACTED] - Betreft _ Uw verzoek tot bezwaar..pdf

Van: No Reply Gemeente Amsterdam <no-reply@amsterdam.nl>
Verzonden: vrijdag 22 november 2024 16:50
Aan: Belastingen Amsterdam <Postkamer.DBGA@amsterdam.nl>
Onderwerp: Antwoord op uw contactformulier met referentienummer: 00999357



Goedemiddag collega's
Zouden jullie de vraag kunnen beantwoorden?
"Kun je de vraag zelf niet behandelen, wil je deze dan, indien mogelijk, doorzetten naar de afdeling waar dit wel hoort. Dit voorkomt vertraging voor de burger. Als dit niet mogelijk is, dan ontvangen we je reactie graag via mailadres; feedbackwebforms.cca@amsterdam.nl."
Alvast bedankt en werkze.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Contact Center Gemeente Amsterdam

Reageren?

U kunt reageren via het [antwoordformulier](#). Daarna krijgt u binnen 5 werkdagen antwoord op uw reactie.

Andere vraag?

Heeft u een vraag over een ander onderwerp? Vul dan opnieuw het [contactformulier](#) in. Of bel 14 020, maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 18:00 uur.

Met vriendelijke groet,

Contact Center Gemeente Amsterdam

Hieronder staat de vraag die u ons stelde

Wat wilt u aan de gemeente vragen?

Wie bij gemeente Amsterdam kan de betekenis van het bericht, dat [REDACTED] mij vandaag heeft gestuurd, ophelderen?

Het bericht luidt:

Om uw verzoek in behandeling te kunnen nemen, hebben wij aanvullende informatie nodig. Wij verzoeken u vriendelijk om het vorderingsnummer van de aanslag aan ons toe te zenden.

Aangezien deze e-mail zal worden verwijderd, is het van groot belang dat u uw verzoek opnieuw indient, inclusief de opgevraagde informatie.

Welk verzoek wordt hiermee bedoeld of welk bezwaar? Verzoeken en bezwaren hebben een referentienummer, datum en omschrijving. Mevrouw [REDACTED] noemt geen van deze, maar benadrukt dat ik snel moet reageren. Op welke termijn? Dit is alweer volledig onbekend gelaten.

Het genoemde telefoonnummer wordt niet opgenomen en er is ook geen voicemail. Bij het bellen met de afdeling via 020 255 4800 kan niet eens bevestigd worden of [REDACTED] wel of niet daar werkt.

Hoe moet ik dit raadsel oplossen, zonder enorme tijdsverspilling?

Uw gegevens

Naam

[REDACTED]

Emailadres

[REDACTED]

Telefoonnummer (indien ingevuld)

Uw vraag heeft van ons dit referentienummer gekregen
00999357

Meer informatie

Kijk op [Amsterdam.nl](https://amsterdam.nl) voor meer informatie over dit onderwerp.

Volg ons



Privacy

----- Oorspronkelijk bericht -----

Van: No Reply Gemeente Amsterdam [no-reply@amsterdam.nl]

Verzonden: 22-11-2024 16:44

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Ontvangstbevestiging met referentienummer: [REDACTED]



Ontvangstbevestiging

Beste [REDACTED]

Op 22-11-2024 ontvingen wij uw vraag. U krijgt binnen 5 werkdagen een reactie. Op deze automatisch verstuurde ontvangstbevestiging kunt u niet reageren.

Heeft u een vraag gesteld over erfpacht?

Ieder erfpachtdossier is maatwerk. Het kan voorkomen dat we uw vraag niet binnen het gestelde termijn van 5 dagen kunnen beantwoorden.

Met vriendelijke groet,

Contact Center Gemeente Amsterdam

English?

Your inquiry was received on 22-11-2024 by the municipality of Amsterdam. We will process your inquiry within 5 working days. This message is sent automatically, it's not possible to reply.

With kind regards,

Contact Center City of Amsterdam

Hieronder staat de vraag die u ons stelde

Wat wilt u aan de gemeente vragen?

Wie bij gemeente Amsterdam kan de betekenis van het bericht, dat [REDACTED] mij vandaag heeft gestuurd, ophelderen?

Het bericht luidt:

Om uw verzoek in behandeling te kunnen nemen, hebben wij aanvullende informatie nodig. Wij verzoeken u vriendelijk om het vorderingsnummer van de aanslag aan ons toe te zenden.

Aangezien deze e-mail zal worden verwijderd, is het van groot belang dat u uw verzoek opnieuw indient, inclusief de opgevraagde informatie.

Welk verzoek wordt hiermee bedoeld of welk bezwaar? Verzoeken en bezwaren hebben een referentienummer, datum en omschrijving. Mevrouw [REDACTED] noemt geen van deze, maar benadrukt dat ik snel moet reageren. Op welke termijn? Dit is alweer volledig onbekend gelaten.

Het genoemde telefoonnummer wordt niet opgenomen en er is ook geen voicemail. Bij het bellen met de afdeling via 020 255 4800 kan niet eens bevestigd worden of [REDACTED] wel of niet daar werkt.

Hoe moet ik dit raadsel oplossen, zonder enorme tijdsverspilling?

Uw gegevens

Naam

[REDACTED]

Emailadres

[REDACTED]

Telefoonnummer (indien ingevuld)

Uw vraag heeft van ons dit referentienummer gekregen



Meer informatie

Kijk op Amsterdam.nl voor meer informatie over dit onderwerp.

Volg ons



Privacy

[REDACTED]

Van: Mijn belastingen – gemeente Amsterdam
Verzonden: dinsdag 26 november 2024 12:39
Aan: Teambox Incasso DBGA
Onderwerp: FW: Reactie Amsterdam - 650471 - INC Nieuwe poststukken/2984626 ;s=650471
Bijlagen: 221124 C [REDACTED] - Betreft _ Uw verzoek tot bezwaar..pdf

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 26 november 2024 12:36
Aan: Mijn belastingen – gemeente Amsterdam <mijnbelastingen@amsterdam.nl>
Onderwerp: Re: Reactie Amsterdam - 650471 - INC Nieuwe poststukken/2984626 ;s [REDACTED]

Geachte mevrouw [REDACTED]

Bedankt voor uw algemene reactie, maar ik heb een concreet antwoord nodig over de betekenis van de niet te bevatten e-mailbericht dat u mij op vrijdag heeft gestuurd (zie bijlage).

U heeft op 22 november j.l. om 15:15 geschreven:

"Geachte,

Om uw verzoek in behandeling te kunnen nemen, hebben wij aanvullende informatie nodig. Wij verzoeken u vriendelijk om het vorderingsnummer van de aanslag aan ons toe te zenden.

Aangezien deze e-mail zal worden verwijderd, is het van groot belang dat u uw verzoek opnieuw indient, inclusief de opgevraagde informatie.

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Incasso en Invordering

Belastingen"

Wat bedoelt u hiermee? Bezwaren hebben een referentienummer, datum en omschrijving. U heeft geen van deze genoemd. Wat voor bezwaar bedoelt u?

U oefent druk op mij uit om snel de zogenaamde "ontbrekende informatie" toe te sturen, maar u laat mij niet weten waarover uw verzoek gaat en niet eens hoe snel ik dit moet oplossen.

Wat is de rationale betekenis van uw schrijven? Over welk bezwaar / vorderingsnummer / aanslag wilt u van mij snel(!) informatie ontvangen? Hoe snel? **U wilt iets van mij, niet andersom.**

Wat is de aanleiding geweest voor uw alarmerende e-mail van afgelopen vrijdag? Ik heb al ruim zeven uur van mijn tijd hieraan besteed, maar niemand kan zeggen wat uw e-mail bericht betekent. Andere medewerkers van gemeente Amsterdam, die het hebben gelezen, begrijpen er niets van. Graag uitleg.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

On Tuesday, 26 November 2024 at 12:05:07 CET, mijnbelastingen@amsterdam.nl <mijnbelastingen@amsterdam.nl> wrote:

Geachte heer/mevrouw,

Op dit moment heeft u geen openstaande vorderingen bij ons. Om deze reden is het voor ons lastig om uw vraag te begrijpen. Indien u nog een vraag heeft, zouden wij u vriendelijk willen verzoeken deze opnieuw te stellen.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Incasso en Invordering
Belastingen

Gemeente Amsterdam, Landsmeer en Weesp

[REDACTED]
teambox.incasso.dbga@amsterdam.nl

Anton de Komplein 150, 1102 CW Amsterdam
www.amsterdam.nl/belastingen

Werkdagen: di, wo, do en vr.

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 26 november 2024 15:38
Aan: Teambox Incasso DBGA
Onderwerp: Re: Betreft: Emailbericht 22-11-2024

Geachte mevrouw [REDACTED]

Bedankt voor het intrekken van uw verzoek naar niet gespecificeerde "ontbrekende informatie".

"Het foutje" heeft mij, inderdaad, veel tijd en moeite gekost. Daarom wil ik het weten wat de aanleiding was om het e-mailbericht van 22 november j.l. te sturen. Dit om verdere misverstanden te voorkomen.

Stond mijn naam op een lijst, of heeft u een e-mail ontvangen, of... wat precies?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

On Tuesday, 26 November 2024 at 15:15:18 CET, Teambox Incasso DBGA <teambox.incasso.dbga@amsterdam.nl> wrote:

Geachte mevrouw [REDACTED],

Naar aanleiding van ons gesprek bevestig ik hierbij dat de e-mail die ik op 22 november 2024 naar u heb verzonden, als niet verzonden kan worden beschouwd. Onze oprechte excuses voor het ongemak.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Incasso en Invordering

Belastingen

Gemeente Amsterdam, Landsmeer en Weesp

Anton de Komplein 150, 1102 CW Amsterdam

www.amsterdam.nl/belastingen

Werkdagen: di, wo, do en vr.

De gemeente Amsterdam streeft naar optimale dienstverlening en zorgvuldige afhandeling van e-mailverkeer. Als deze e-mail niet voor u is bestemd, laat dit dan weten aan de afzender en verwijder de e-mail. Voor meer informatie: www.amsterdam.nl/proclaimer.

Van: Teambox Incasso DBGA
Verzonden: maandag 16 december 2024 13:00
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: [REDACTED] Klacht [REDACTED]
Bijlagen: Klacht [REDACTED].pdf; Klacht [REDACTED]_bijlage.pdf

Geachte [REDACTED],

Naar aanleiding van uw klacht [REDACTED] heb ik zojuist geprobeerd om telefonisch contact met u op te nemen. Helaas is het niet gelukt om u aan de telefoon te krijgen.

In uw klacht geeft u aan dat u een mail heeft ontvangen van mijn collega [REDACTED]. Hierin werd u gevraagd om aanvullende informatie te verstrekken alleen is het niet duidelijk waarom u deze mail krijgt.

Deze mail is ten onrechte naar u verstuurd aangezien wij geen mail van u hebben ontvangen waarin u een vraag heeft gesteld.

We bieden hiervoor onze oprechte excuses aan en zullen er nog meer zorg voor dragen om dit soort misverstanden te voorkomen.

Mocht u naar aanleiding van deze mail toch nog vragen hebben dan vernemen wij dat graag.

Als u het niet eens bent met de conclusie in dit bericht kunt u contact zoeken met de gemeentelijke ombudsman:

- Via het webformulier: <https://www.ombudsmanmetropool.nl/Klacht-indienen/>
- Telefonisch: op werkdagen van 09.00 tot 12.00 via telefoonnummer 020-625 9999
- Spreekuur: dinsdag van 09.30 tot 11.30 op het bezoekadres Jacob Bontiusplaats 9, 1018LL Amsterdam
- Overige informatie: www.ombudsmanmetropool.nl

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Incasso en Invordering
Belastingen

Gemeente Amsterdam en Landsmeer

[REDACTED]
Teambox.Incasso.DBGA@amsterdam.nl

Anton de Komplein 150, 1102 CW Amsterdam
www.amsterdam.nl/belastingen

[REDACTED]

Van: Mijn belastingen – gemeente Amsterdam
Verzonden: donderdag 19 december 2024 14:31
Aan: Teambox Incasso DBGA
Onderwerp: FW: Reactie Amsterdam - 650471 - INC-Blok 3/2985898 ;s=650471

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 19 december 2024 12:51
Aan: Mijn belastingen – gemeente Amsterdam <mijnbelastingen@amsterdam.nl>
Onderwerp: Re: Reactie Amsterdam - 650471 - INC-Blok 3/2985898 ;s=650471

Geachte [REDACTED]

Bedankt voor uw bericht.

U noemt “de afwikkeling van een klacht”. De klachten hebben een referentienummer. Ik ontvang graag het referentienummer van de door u bedoelde klacht.

Wanneer kan ik de concrete informatie verwachten?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Op 19 dec. 2024 om 12:21 heeft mijnbelastingen@amsterdam.nl het volgende geschreven:

Geachte [REDACTED],

Dank voor uw bericht. De betreffende email had te maken met de afwikkeling van een klacht.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Medewerker incasso
Incasso & Invordering

Gemeente Amsterdam en Landsmeer

[REDACTED]
Incassobureau.dbga@amsterdam.nl

Anton de Komplein 150, 1102 CW Amsterdam www.amsterdam.nl/belastingen

<E2P_20241126160627_2094664.pdf>

Van: Teambox Incasso DBGA
Verzonden: maandag 16 december 2024 13:00
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: [REDACTED] Klacht [REDACTED]
Bijlagen: Klacht [REDACTED].pdf; Klacht [REDACTED]_bijlage.pdf

Geachte [REDACTED],

Naar aanleiding van uw klacht [REDACTED] heb ik zojuist geprobeerd om telefonisch contact met u op te nemen. Helaas is het niet gelukt om u aan de telefoon te krijgen.

In uw klacht geeft u aan dat u een mail heeft ontvangen van mijn collega [REDACTED]. Hierin werd u gevraagd om aanvullende informatie te verstrekken alleen is het niet duidelijk waarom u deze mail krijgt.

Deze mail is ten onrechte naar u verstuurd aangezien wij geen mail van u hebben ontvangen waarin u een vraag heeft gesteld.

We bieden hiervoor onze oprechte excuses aan en zullen er nog meer zorg voor dragen om dit soort misverstanden te voorkomen.

Mocht u naar aanleiding van deze mail toch nog vragen hebben dan vernemen wij dat graag.

Als u het niet eens bent met de conclusie in dit bericht kunt u contact zoeken met de gemeentelijke ombudsman:

- Via het webformulier: <https://www.ombudsmanmetropool.nl/Klacht-indienen/>
- Telefonisch: op werkdagen van 09.00 tot 12.00 via telefoonnummer 020-625 9999
- Spreekuur: dinsdag van 09.30 tot 11.30 op het bezoekadres Jacob Bontiusplaats 9, 1018LL Amsterdam
- Overige informatie: www.ombudsmanmetropool.nl

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Incasso en Invordering
Belastingen

Gemeente Amsterdam en Landsmeer

[REDACTED]
Teambox.Incasso.DBGA@amsterdam.nl

Anton de Komplein 150, 1102 CW Amsterdam
www.amsterdam.nl/belastingen