

From Klachtencentrum </O=EXCHANGELABS/OU=EXCHANGE ADMINISTRATIVE GROUP (FYDIBOHF23SPDLT)/CN=RECIPIENTS/CN=C0396A9482234F6C8E9F77FC0FD7B345-KLACHTENCEN>

Subject **RE: Terugkerend probleem: glasscherven op het fietspad bij metrostation Waterloo plein en Hortus**

To Klachtencentrum <Klachtencentrum@amsterdam.nl>, 5.1, 2, e 5.1, 2, e <5.1, 2, e @amsterdam.nl>, Bestuurszaken THOR <bestuurszaken.thor@amsterdam.nl>, 5.1, 2, e 5.1, 2, e @amsterdam.nl, Klachten.THOR <Klachten.THOR@amsterdam.nl>

Cc 5.1, 2, e 5.1, 2, e <5.1, 2, e @amsterdam.nl>, 5.1, 2, e 5.1, 2, e <5.1, 2, e @amsterdam.nl>, 5.1, 2, e 5.1, 2, e <5.1, 2, e @amsterdam.nl>, 5.1, 2, e 5.1, 2, e @amsterdam.nl, Bestuurszaken.Stadswerken <Bestuurszaken.SW@amsterdam.nl>

Date May 27, 2024 at 1:26:41 PM UTC

Beste collega's,

Dit is een afsluitende mail, zodat jullie niet allemaal betrokken hoeven te blijven bij deze zaak. Afgelopen week heb ik contact gehad met 5.1, 2, e (onderzoeker Ombudsman). Hij vertelde mij dat hij 5.1, 2, e, e heeft laten weten dat de Ombudsman nog niet aan zet was en dat hij eerst een klacht bij de gemeente moest indienen. 5.1, 2, e, e heeft op 2 mei jl. een klacht ingediend via het online klachtenformulier. Deze klacht is geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem onder nummer 69423. Daarbij staat aangegeven dat de klacht is opgepakt door THOR. Ik kan helaas niet zien door welke collega van THOR en hoe de klacht is afgehandeld. Nu de klacht door THOR is behandeld ga ik ervan uit dat er ook door THOR een reactie naar de klager is gestuurd conform onze Klachtenregeling. Het is in dit geval niet aan Centrum om hierop te reageren. Mocht er nog overleg nodig zijn of vragen zijn over dit dossier, dan verzoek ik de klachtencoördinatoren van THOR contact met mij op te nemen.

Met vriendelijke groet,

Mevr. 5.1, 2, e 5.1, 2, e

Senior klachtencoördinator

Gemeente Amsterdam

Stadsdeel Centrum

Tel: 5.1, 2, e

klachtencentrum@amsterdam.nl

5.1, 2, e @amsterdam.nl

Van: Klachtencentrum

Verzonden: dinsdag 21 mei 2024 13:41

Aan: 5.1, 2, e, 5.1, 2, e; Bestuurszaken THOR; 5.1, 2, e

CC: 5.1, 2, e 5.1, 2, e; Klachtencentrum; 5.1, 2, e 5.1, 2, e; 5.1, 2, e; 5.1, 2, e; Bestuurszaken.Stadswerken

Onderwerp: RE: Terugkerend probleem: glasscherven op het fietspad bij metrostation Waterloo plein en Hortus

Beste collega's,

Ik heb hier contact over gehad met 5.1, 2, e van het bureau van de Ombudsman. Ik zal 5.1, 2, e deze week nog even bellen om de laatste informatie met hem te delen en af te stemmen of er nog een rol voor de gemeente is weggelegd in deze kwestie.

Hartelijke groeten,

Mevr. 5.1, 2, e 5.1, 2, e

Senior klachtencoördinator

Gemeente Amsterdam

Stadsdeel Centrum

Tel: 5.1, 2, e

klachtencentrum@amsterdam.nl

5.1, 2, e @amsterdam.nl

Van: 5.1, 2, e, 5.1, 2, e >

Verzonden: dinsdag 21 mei 2024 11:14

Aan: Bestuurszaken THOR >; 5.1, 2, e >

CC: 5.1, 2, e 5.1, 2, e >; Klachtencentrum >; 5.1, 2, e 5.1, 2, e >; 5.1, 2, e 5.1, 2, e >; 5.1, 2, e >; Bestuurszaken.Stadswerken >

Onderwerp: RE: Terugkerend probleem: glasscherven op het fietspad bij metrostation Waterlooplein en Hortus

Hai allen,

Dank voor de update.

Lijkt me vooral belangrijk dat jullie contact hebben met de ombudsman.

Hoop dat dit gelukt is.

Vriendelijke groeten,

5.1, 2, e

Bestuursadviseur, stadsdeel Centrum

Van: Bestuurszaken THOR >

Verzonden: dinsdag 21 mei 2024 11:06

Aan: 5.1, 2, e >; Bestuurszaken THOR >; 5.1, 2, e , 5.1, 2, e >

CC: 5.1, 2, e 5.1, 2, e >; Klachtencentrum >; 5.1, 2, e 5.1, 2, e >; 5.1, 2, e 5.1, 2, e >; 5.1, 2, e >; Bestuurszaken.Stadswerken >

Onderwerp: RE: Terugkerend probleem: glasscherven op het fietspad bij metrostation Waterlooplein en Hortus

Goede morgen,

Veel capaciteit van THOR Centrum gaat volgens afspraak met het DB naar dak- en thuislozen in de binnenstad.

Dagelijks, zowel in de ochtend als de avond, maakt handhaving een ronde langs de bekende overlastlocaties.

Het is verder niet mogelijk meer te doen zonder dat dit ten koste gaat van andere prioriteiten in het Centrum.

De opgave is groter dan wat THOR aan capaciteit heeft.

Met vriendelijke groet,

5.1, 2, e 5.1, 2, e

Bestuursadviseur

Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte

Gemeente Amsterdam

Mob: 5.1, 2, e

5.1, 2, e @amsterdam.nl

Daniel Goedkoopstraat 7, 1096 BD Amsterdam

www.amsterdam.nl/veiligheid

Van: 5.1, 2, e >

Verzonden: donderdag 2 mei 2024 17:32

Aan: Bestuurszaken THOR >; 5.1, 2, e , 5.1, 2, e >

CC: 5.1, 2, e 5.1, 2, e >; Klachtencentrum >; 5.1, 2, e 5.1, 2, e >; 5.1, 2, e 5.1, 2, e >; 5.1, 2, e >; Bestuurszaken.Stadswerken >

Onderwerp: FW: Terugkerend probleem: glasscherven op het fietspad bij metrostation Waterlooplein en Hortus

Dag collega's en 5.1, 2, e

Ik ontving deze klacht via het bestuurlijke klachtenkanaal.

Daklozenproblematiek

De klacht heeft betrekking op de aanwezigheid van glasscherven op de fietspaden. Deze worden veroorzaakt door daklozen rondom het metrostation die bierflessen kapot gooien op deze fietspaden.

De indiener wijst erop dat dit structurele probleem zich blijft herhalen en verlangt een oplossing voor de lange termijn. Hij heeft ook de ombudsman ingeschakeld. Het verzoek aan de gemeente is om het structurele probleem van de daklozen aan te pakken.

Schoonmaken glasscherven

Wat betreft het opruimen van de glasscherven, is de afdeling Schoon hiervan op de hoogte en zal zij hier actie op ondernemen. Het opruimen van glasscherven is in beginsel geen bestuurlijke klacht. Echter richt de klacht van de heer zich niet zozeer op de glasscherven, maar op het bredere probleem van daklozen die bierflessen kapot gooien op de fietspaden rondom het Waterlooplein en de Hortus. De indiener vraagt om een structurele oplossing voor dit probleem. Een structurele oplossing betekent niet simpelweg vaker schoonmaken, gezien het feit dat Stadswerken op deze locatie al zes dagen per week schoonmaakt. De fietspaden worden ook meegenomen in dit schoonmaakproces. Wij kunnen dus enkel het glas opruimen en niet de bron van het probleem aanpakken.

Het overkoepelende daklozenprobleem leg ik daarom deels terug bij het stadsdeel Centrum en deels bij THOR voor handhaving.

Ik zal verder niet betrokken zijn bij dit overkoepelend probleem. Stadswerken zal blijven zorgdragen voor de schoonmaak van de glasscherven op basis van de meldingen en de beeldkwaliteit.

Mochten jullie naar aanleiding van deze e-mail nog vragen hebben dan hoor ik het graag.

Met vriendelijke groet,

mw. 5.1, 2, e

Bestuursadviseur Stadswerken

Directie Stadswerken

Team Strategie, Advies en Informatie

Gemeente Amsterdam

M. 5.1, 2, e

E. 5.1, 2, e@amsterdam.nl

Werkdagen: dinsdag tot en met vrijdag

Van: [redacted], [redacted] >

Verzonden: dinsdag 23 april 2024 10:03

Aan: Klachten Stadswerken >; Klachtencentrum >

CC: [redacted], [redacted] >; [redacted], [redacted] >

Onderwerp: FW: Terugkerend probleem: glasscherven op het fietspad bij metrostation Waterlooplein en Hortus

Beste beiden,

Zie onderstaande klachtmail en bijgaande berichten.

Deze mijnheer heeft meerdere SIG-meldingen gedaan, is in gesprek gegaan met de gebiedsmakelaar, wijkagent en medewerkers van Stadswerken, maar is niet tevreden met de houding van de gemeente.

Goed om te weten dat hij de ombudsman ook heeft aangeschreven.

Is deze klacht bij jullie bekend? En zo nee, zoeken jullie hierover contact met de ombudsman?

En desgewenst ook met mijnheer zelf – als hij nog geen klacht had ingediend?

Graag hoor ik van jullie wat de ingezette lijn wordt, aangezien er ook een stadsdeelcommissielid is aangeschreven, die hier mogelijk vanavond vragen over stelt.

Vriendelijke groeten,

[redacted]

Van: [redacted], [redacted] >

Verzonden: maandag 22 april 2024 16:26

Aan: michel van wijk >; info@fietsersbond.amsterdam >; Klachtencentrum >; [redacted], [redacted] >;

[redacted], [redacted] fietsersbond.amsterdam >; [redacted], [redacted] >

Onderwerp: Terugkerend probleem: glasscherven op het fietspad bij metrostation Waterlooplein en Hortus

Beste allen,

Sinds begin maart meld ik regelmatig gebroken glas op het fietspad bij de ingang van metrostation Waterlooplein, bij de Hortus. Alcoholisten, zwervers of andere mensen die daar 's avonds of 's nachts rondhangen, gooien namelijk bijna elke dag hun lege bierflesjes op het fietspad. De reinigingsdienst maakt het fietspad vanwege de vele meldingen inmiddels minimaal een keer per week schoon, maar dat is natuurlijk geen structurele oplossing voor dit probleem.

Gisteren had ik een lekke band door dit glas, waardoor ik onkosten heb moeten maken voor openbaar vervoer en vandaag was ik 30 euro kwijt aan de nieuwe binnenband. Hiervoor stel ik de gemeente aansprakelijk, vandaar dat ik het klachtencentrum in deze e-mail meeneem. Daarnaast neem ik ook politiek, gemeente, fietsersbond en de ombudsman mee in dit verhaal. Dit kan namelijk niet zo doorgaan. Ik zal niet de enige fietser zijn die hier al vele weken mee te maken heeft. Dit fietspad is de enige, veilige en snelle route onder de Wibautstraat door tussen Plantagebuurt en het oude centrum. Ik maak hier dagelijks meerdere keren gebruik van, en velen met mij.

Ik heb de gemeente inmiddels verschillende voorstellen voor verbeteringen gedaan, maar ik hoor eigenlijk alleen maar dat dit geen prioriteit is van de politiek, dat de politie geen tijd heeft en dat ik maar moet blijven melden, alsof ik tijd over heb en alsof de reinigingsdienst niets anders te doen heeft.

Vandaar dit bericht aan Michel (politiek), 5.1, 2, e (gemeente), 5.1, 2, e (Fietsersbond) en 5.1, 2, e (ombudsman). Er zijn verschillende mogelijkheden om een einde te maken aan de smerigheid en overlast voor de ingang van het metrostation Waterlooplein. Als die overlast wordt beëindigd dan is ook meteen de overlast van gebroken bierflesjes op het fietspad opgelost.

Toevallig stuitte ik vandaag op twee mannen van de reinigingsdienst bij de ingang van het metrostation. Zij waren ook not amused omdat dit hun taken nog verder verzwaard. Ook de wijkagente kwam ik daar toevallig tegen en zij wil haar collega's met alle plezier vragen om in de avond en nacht wat vaker te gaan kijken. Dus er is best iets mogelijk, in tegenstelling tot wat de gemeente beweert. De wijkagente staat hier in ieder geval open voor. Als die wil er nou ook bij de anderen is, dan hoeven we dit kleine problemen niet groter te laten worden en wordt er daadwerkelijk iets gedaan aan de toenemende overlast.

Bijgaand een aantal voorbeelden van mijn meldingen.

Met vriendelijke groet,

5.1, 2, e, e