



Retouradres: Postbus 23475, 1100 DZ Amsterdam



Datum: 13 maart 2025
Uw/ons kenmerk: Juridische zaken – 10-02-2025 Woo-Belastingen
Onderwerp: Beslissing op Woo-verzoek
Behandeld door: [REDACTED], Belastingen
Bijlage(n) 2 bijlagen en 7 documenten

Geachte [REDACTED],

In uw e-mail van 10 februari 2025, door ons ook ontvangen op 10 februari 2025, heeft u met een beroep op de Wet open overheid (hierna:Woo) verzocht om alle documenten die verband houden met de behandeling van klacht [REDACTED]. U verzoekt om de volledige correspondentie per e-mail, post, Whatsapp en elke andere mogelijke wijzen), ook intern, de inhoud van de geautomatiseerde systemen, memo's, notities enz. U geeft aan dat naast nummer [REDACTED] ook het nummer [REDACTED] is gebruikt. Uw verzoek geldt voor beide referentienummers die de ambtenaren in hun reactie op de klacht hebben gebruikt.

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 en de afdeling Klachten van Belastingen Gemeente Amsterdam. Er zijn na grondig onderzoek in de gemeentelijke systemen 7 documenten gevonden. 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 de klachten [REDACTED] en [REDACTED]. Er zijn 7 documenten gevonden. Meer documenten en/of informatie zijn niet gevonden. De Woo kent geen verplichting om informatie te vervaardigen die niet in bestaande documenten is neergelegd.

Wijze van openbaarmaking

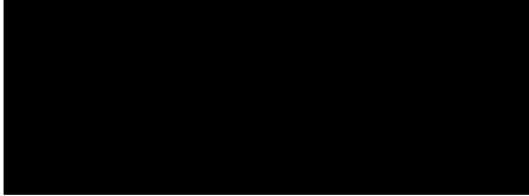
De openbaar gemaakte documenten treft u bijgaand als bijlagen aan.

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.	Online bericht	22-11-2024	Deels openbaar	5.1, lid 2, e	Verzoeker	Belastingen Amsterdam
2.	E-mailbericht	16-12-2024	Deels openbaar	5.1, lid 2, e	Verzoeker	Belastingen Amsterdam
3.	E-mailbericht	16-12-2024	Deels openbaar	5.1, lid 2, e	Belastingen Amsterdam	Belastingen Amsterdam
4.	E-mailbericht	16-12-2024	Deels openbaar	5.1, lid 2, e	Belastingen Amsterdam	Verzoeker
5.	E-mailbericht	19-12-2024	Deels openbaar	5.1, lid 2, e	Verzoeker	Belastingen Amsterdam
6.	E-mailbericht	6-2-2025	Deels openbaar	5.1, lid 2, e	Verzoeker	Belastingen Amsterdam
7.	E-mailbericht	20-2-2025	Deels openbaar	5.1, lid 2, e	Verzoeker	Belastingen Amsterdam

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?
Vandaag heb ik een absurd e-mailbericht ontvangen van [REDACTED].
[REDACTED] Het 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."
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.
Er wordt wel tijdsdruk uitgeoefend om een volledig onduidelijke handeling snel uit te voeren. Het bericht creert 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?

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: _____
Aan: Teambox Incasso DBGA <Teambox.Incasso.DBGA@amsterdam.nl>
CC:
BCC:
Onderwerp: Re: _____ Klacht _____
Aantal bijlagen: 0

Geachte mevrouw _____

Op 16 december 2024 heeft u geschreven dat u (Incasso en Invordering) geen mail van mij heeft ontvangen, waarin ik een vraag heb gesteld (zie hieronder).

Via een WOO verzoek heb ik recent vernomen dat er wel een vraag van mij via het contactformulier van gemeente Amsterdam abusievelijk naar Belastingen Amsterdam is doorgestuurd, terwijl die vraag voor een andere afdeling was bedoeld.

Waarop was uw bewering van 16 december 2024 gebaseerd?

Voor alle duidelijkheid, ik vraag niet naar nog meer excuses en belofes, maar naar de concrete feitelijke informatie.

Verder schrijft u dat uw afdeling er nog meer zorg voor zal dragen om dit soort misverstanden te voorkomen.

Houdt de beloofde zorg in dat de per ongeluk doorgestuurde vraag via het contactformulier **teruggestuurd zal worden naar de juiste afdeling voor behandeling?**

Met vriendelijke groet,

Op 16 dec. 2024 om 12:59 heeft Teambox Incasso DBGA _____ het volgende geschreven:

Geachte _____,

Naar aanleiding van uw klacht _____ 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 _____. 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,

Incasso en Invordering
Belastingen

Gemeente Amsterdam en Landsmeer

Teambox.Incasso.DBGA@amsterdam.nl

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

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.

<Klacht _____ .pdf>
<Klacht _____ _bijlage.pdf>



RE: klacht [REDACTED]

Van [REDACTED]

Datum Ma 16-12-2024 13:16

Tot Teambox Klachten DBGA <[REDACTED]> [REDACTED]

Beste collega,

Deze klacht is zojuist opgepakt en afgehandeld.

Het is helaas niet gelukt om telefonisch contact te krijgen met de klager dus daarom per mail afgehandeld.

Wel nog de gelegenheid gegeven om vragen te stellen n.a.v. de mail.

Bij de mail is tevens de ombudsman clausule toegevoegd.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Incasso en Invordering

Belastingen

Gemeente Amsterdam en Landsmeer

[REDACTED]
Anton de Komplein 150, 1102 CW Amsterdam

www.amsterdam.nl/belastingen

Van: Teambox Klachten DBGA

Verzonden: maandag 16 december 2024 12:16

Aan: [REDACTED]

CC: Teambox Klachten DBGA

Onderwerp: klacht [REDACTED]

Dag collegae,

Van Dvl heb ik een statusverzoek ontvangen. (al afgesloten)

Zie onderstaande mail.

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 9 december 2024 16:01

Onderwerp: Fw: Ontvangstbevestiging van uw klacht onder nummer [REDACTED]

Geachte heer / mevrouw,

Anders dan in de ontvangstbevestiging hieronder beweerd wordt, heeft niemand binnen een week contact met mij opgenomen. Ik heb nog niet gehoord wie de behandelaar van mijn klacht is en geen uitleg gekregen wat gemeente Amsterdam met mijn klacht gaat doen.

Ik vertrouw er, natuurlijk, op dat mijn klacht binnen de termijn van zes weken behandeld zal worden.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Met vriendelijke groeten,

[REDACTED]
Wvd Klachtencoördinator

Afdeling Centrale Processen & Advies

Belastingen

Gemeente Amsterdam

[REDACTED]
E: [REDACTED]

Anton de Komplein 150

1102 CW Amsterdam

Amsterdam.nl

Vrijdag afwezig

[REDACTED]

Van: Teambox Incasso DBGA
Verzonden: maandag 16 december 2024 13:00
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: ;s [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]



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

Van: Mijn belastingen – gemeente Amsterdam <mijnbelastingen@amsterdam.nl>

Aan: Teambox Incasso DBGA <Teambox.Incasso.DBGA@amsterdam.nl>

CC:

BCC:

Onderwerp: FW: Reactie Amsterdam - [REDACTED] - INC-Blok 3/2985898 ;s=[REDACTED]

Aantal bijlagen: 0

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 19 december 2024 12:51

Aan: Mijn belastingen – gemeente Amsterdam <mijnbelastingen@amsterdam.nl>

Onderwerp: Re: Reactie Amsterdam - [REDACTED] - INC-Blok 3/2985898 ;s=[REDACTED]

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,

Medewerker incasso
Incasso & Invordering

Gemeente Amsterdam en Landsmeer

Incassobureau.dbga@amsterdam.nl

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

<E2P_20241126160627_2094664.pdf>

Van: Mijn belastingen – gemeente Amsterdam <mijnbelastingen@amsterdam.nl>

Aan: Teambox Incasso DBGA <Teambox.Incasso.DBGA@amsterdam.nl>

CC:

BCC:

Onderwerp: FW: Reactie Amsterdam [REDACTED]

Aantal bijlagen: 0

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 6 februari 2025 15:52

Aan: Mijn belastingen – gemeente Amsterdam <mijnbelastingen@amsterdam.nl>

Onderwerp: Re: Reactie Amsterdam [REDACTED]

Geachte [REDACTED]

U schrijft dat de reactie van 16 december 2024 gebaseerd is geweest op de bij u bekende informatie.

U bent van afdeling Incasso & Invordering.

Inmiddels is er via WOO gebleken dat er bij uw afdeling (Incasso & Invordering) since 22 november 2024 toch aanzienlijk andere informatie bekend is geweest.

Hoe kan het verschil tussen de informatie, die bij Incasso & Invordering sinds 22-11-24 bekend was en de informatie, die bij u op 16-12-24 bekend was, uitgelegd worden?

Is mijn klacht zorgvuldig behandeld?

Als ja, wat is de reden om tijdens de zorgvuldige behandeling het belangrijkste deel van de informatie over mijn klacht te missen?

Deze gang van zaken heeft mij onnodig veel tijd en moeite gekost. Ik wil begrijpen wat er mis is gegaan.

Met vriendelijke groet,

Op 6 feb. 2025 om 11:30 heeft mijnbelastingen@amsterdam.nl het volgende geschreven:

Geachte [REDACTED],

Dank voor uw bericht. De email van 16 december 2024 was gebaseerd op de bij ons bekende informatie. Vanzelfsprekend doen wij ons best om misverstanden niet alleen te voorkomen maar ook waar mogelijk op te lossen c.q. recht te zetten.

Met vriendelijke groet,

Medewerker incasso
Incasso & Invordering

Gemeente Amsterdam en Landsmeer

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

<E2P_20250116140726_2125726.pdf>

Van: Mijn belastingen – gemeente Amsterdam <mijnbelastingen@amsterdam.nl>

Aan: Teambox Incasso DBGA <Teambox.Incasso.DBGA@amsterdam.nl>

CC:

BCC:

Onderwerp: FW: Reactie Amsterdam █████ -INC-Blok 4/3046962 ;s=█████

Aantal bijlagen: 0

Van: █████

Verzonden: donderdag 20 februari 2025 11:50

Aan: Mijn belastingen – gemeente Amsterdam <mijnbelastingen@amsterdam.nl>

Onderwerp: Re: Reactie Amsterdam █████ -INC-Blok 4/3046962 ;s=█████

Geachte █████,

Het is niet zo moeilijk te begrijpen wat mijn vraag is.

Waarom heb ik als reactie op mijn klacht █████ feitelijk onjuiste informatie ontvangen?

In mijn e-mail bericht van 6 februari j.l. (waarvoor u mij aan het bedanken bent...) leest u:

“Hoe kan het verschil tussen de informatie, die bij Incasso & Invordering sinds 22-11-24 bekend was en de informatie, die bij u op 16-12-24 bekend was, uitgelegd worden?”

Is mijn klacht zorgvuldig behandeld?

Als ja, wat is de reden om tijdens de zorgvuldige behandeling het belangrijkste deel van de informatie over mijn klacht te missen?”

Deze vragen zijn nog steeds onbeantwoord.

En de verwarring is, trouwens, niet “bij mij ontstaan”, zoals u hieronder probeert uit te leggen. De verwarring is volledig door gemeente Amsterdam gecreëerd. Ik probeer nu de feitelijke informatie boven water te halen.

Met vriendelijke groet,

Op 20 feb. 2025 om 10:20 heeft mijnbelastingen@amsterdam.nl het volgende geschreven:

Geachte █████,

Bedankt voor uw bericht van 6 februari 2025.

Ik zal proberen uit te leggen wat er is misgegaan. In feite is het niet heel moeilijk.

Mijn collega █████ heeft u een e-mail verstuurd met daarin een vraag om aanvullende informatie te verstrekken.

Dit is een fout geweest, en deze mail had niet verstuurd mogen worden. Helaas is dit wel gebeurd en hierdoor is bij u verwarring ontstaan.

Hierna heeft u een klacht ingediend en die is behandeld door collega █████

Daarin word uitgelegd wat ik hierboven heb beschreven.

In het kort komt het erop neer dat er per abuis een mail aan u verstuurd is, wat niet had moeten.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

█████
Incasso en Invordering
Belastingen

Gemeente Amsterdam, Landsmeer en Weesp

