
Verzoek om schriftelijke bevestiging, antwoorden en concreet plan van aanpak

Van [REDACTED]
[REDACTED]

Aan [REDACTED]

Cc [REDACTED]

Beste [REDACTED]

Wij hebben elkaar inmiddels drie keer gesproken: één keer bij de [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] en twee keer bij u op kantoor [REDACTED] en [REDACTED] [REDACTED]. Tijdens het laatste gesprek vroeg u mij een formulier te tekenen voor het delen en opslaan van mijn gegevens. Omdat ik geen vertrouwen heb in Buurteam en omdat er op dat moment ook geen concreet plan van aanpak voorlag, heb ik dit formulier niet getekend.

In ons eerste gesprek bij u heb ik uitgebreid verteld wat ik sinds [REDACTED] heb meegemaakt met [REDACTED] en Buurteam. In het tweede gesprek heeft u mij anderhalf uur de tijd gegeven; toen leek het even alsof het probleem bij mijzelf lag, maar ik heb u stap voor stap uitgelegd hoe de situatie werkelijk is ontstaan.

Mijn ervaringen [REDACTED]

[REDACTED] – [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

Ik stond volledig geblokkeerd: mijn rekening was geblokkeerd en ik woonde in een kaal huis. Ik kreeg destijds een uitkering en was géén ZZP'er. Ik heb een paar keer contact gehad met [REDACTED] en via die contacten heb ik met [REDACTED] [REDACTED] gesproken. Ik ben niet geholpen en heb mij door haar vernederd gevoeld. Zij wees mij af met de mededeling dat mijn situatie "niet stabiel genoeg" was. Deze afwijzing heb ik ervaren als onzorgvuldigen zonder hoor en wederhoor. De brief hierover heb ik u laten zien.

[REDACTED] – [REDACTED] [REDACTED]

Opnieuw contact gehad en stukken aangeleverd; er kwam geen opvolging. Ik werd niet serieus genomen. Dit voelt als een dienstfout richting een hulpvrager.

[REDACTED] – Gemeente Amsterdam → Buurteam

In [REDACTED] was ik opnieuw volledig in de problemen. Ik heb opnieuw een uitkering aangevraagd en hulp gevraagd bij de gemeente. Mijn contactpersoon, klantmanager [REDACTED] [REDACTED] heeft mijn verhaal aangehoord en zei: *"Je moet juist naar het Buurteam gaan. Deze instantie is opgericht om mensen in dit soort situaties te helpen, en zij moeten jou helpen."*

Ik antwoordde dat ik al een paar keer bij Buurtteam was geweest en dat ik daar niet geholpen ben. Zij reageerde: *“Nee, ze moeten jou wel helpen. Ik ken iemand, we gaan samen met haar een afspraak maken en ik wil graag dat je daarheen gaat.”*

We zijn samen naar het [REDACTED] Buurtteam gegaan en daar heb ik kennisgemaakt met [REDACTED]. Tijdens het gesprek heb ik duidelijk gezegd: *“Ik vertrouw dit helemaal niet. Ik zoek iemand die mij echt wil helpen.”* [REDACTED] antwoordde: *“Ik ga voor jou een afspraak maken, jij wordt geholpen. Daarvoor geef ik jou garantie in.”*

Zij heeft vervolgens ook daadwerkelijk een afspraak met [REDACTED] voor mij ingepland. Dit heeft zij netjes geregeld, maar mijn wantrouwen bleef bestaan.

[REDACTED] – [REDACTED] (Buurtteam)

In [REDACTED] vond mijn eerste gesprek met [REDACTED] plaats. Zij beloofde dat mijn situatie binnen een weekbesproken zou worden en dat ik daarop een terugkoppeling zou krijgen.

Gedurende [REDACTED] ben ik drie keer persoonlijk naar Buurtteam gegaan om haar te spreken. Telkens kreeg ik te horen dat ik diezelfde week teruggebeld zou worden. Ondanks meerdere terugbelverzoeken ben ik nooit teruggebeld. Dit was voor mij een misleidende belofte, die ik ervaarde als weigering tot handelen en pure nalatigheid.

Pas in [REDACTED] na bijna een jaar stilte, ontving ik een korte standaardmail van [REDACTED] met de tekst: *“Hoe gaat het?”* Daarop heb ik gereageerd: *“Dit klopt niet. Ik ben drie keer geweest, jij hebt mij nooit antwoord gegeven en nu stuur je een jaar later pas een bericht. Dit is toch niet eerlijk.”*

Daarna hebben wij mailwisselingen gehad en [REDACTED] heeft die correspondentie in cc doorgestuurd aan haar teamleider [REDACTED]. Op die manier ben ik met [REDACTED] in contact gekomen.

[REDACTED] – Teamleider [REDACTED]

[REDACTED] kwam vervolgens bij mij thuis. Hij bood excuses aan en beloofde dat er een traject zou starten dat beter bij mijn situatie zou passen (ik ben sinds [REDACTED] ZZP'er). Tijdens dat gesprek gaf hij toe dat er fouten waren gemaakt en zei dat dit niet zo had mogen gebeuren. We maakten een vervolgspraak voor een plan van aanpak.

Bij die tweede afspraak is hij echter nooit meer verschenen en hij heeft daarna ook nooit meer contact opgenomen. Ik heb dat ervaren als taakverzuim en een bevestiging van het structurele falen en de communicatiebreuk binnen Buurtteam.

[REDACTED] – Brieven en folders

In [REDACTED] ontving ik opnieuw folders, brieven en mailtjes waarin Buurtteam schreef dat men mij wilde helpen. Ik heb daarop zelf een brief geschreven met het verzoek om niet meer lastiggevallen te worden door deze instantie.

Uiteindelijk ontving ik een aangetekende brief van de gemeente waarin stond

dat ik niet meer lastiggevalen zou worden. Dit alles heb ik ervaren als frustrerend.

■■■■■ – Zitting bij de ■■■■■

Tijdens de zitting van ■■■■■ heb ik duidelijk tegen de ■■■■■ gezegd dat ik geen vertrouwen heb in Buurtteam. De ■■■■■ antwoordde daarop: *“Buurtteam is aanwezig, jullie maken afspraken, en de volgende keer ligt hier een plan.”* Het ging dus niet om een plan van aanpak, maar om een algemeen plan. Op dat moment wist ik al dat het verkeerd zou gaan lopen.

Gesprekken na de zitting

■■■■■ – Eerste gesprek

Ik heb mijn kant-en-klare dossier laten zien en duidelijk gemaakt dat er méér problemen spelen. Ik vroeg waarom ik niet ben geholpen door ■■■■■ en ■■■■■ en waarom ik ongelijk ben behandeld. U zei dat er een concreet plan zou komen, maar dat is niet gebeurd.

■■■■■ – Afspraak afgezegd

U meldde zich ziek en vroeg mij inkomensgegevens en vaste lasten te sturen. Ik heb netjes geantwoord, beterschap gewenst en aangegeven eerst duidelijkheid te willen over vervolgstappen en het gebruik van mijn gegevens. U stuurde daarna een overzicht van algemene stappen (aanmelding, registratie, plan van aanpak, registratiesysteem). Dat is geen concreet plan en beantwoordde mijn vragen niet; het wekte bij mij de indruk van morele chantage: eerst tekenen en gegevens afgeven, dan pas hulp.

■■■■■ – Tweede gesprek

U vroeg mij te tekenen voor gegevensopslag; ik heb geweigerd wegens gebrek aan vertrouwen. Tijdens dit gesprek heb ik mij vernederd gevoeld. Niet omdat u direct iets verkeerd zei, maar door de manier waarop mijn situatie werd weggezet.

In ■■■■■ en ■■■■■ had ik geen bedrijf; toen had mijn traject eenvoudig kunnen starten. Pas in ■■■■■ ben ik ZZP'ergeworden — dat is geen straf, maar mijn manier om mijn schulden eerlijk af te lossen. Desondanks wordt dit nu gebruikt als argument voor een ander traject.

Verder gaf u aan dat mijn dossier bij ■■■■■ nog openstaat en dat ik daarom opnieuw met haar zou moeten beginnen. Dat vond ik oneerlijk en niet netjes. Het bestaat nergens op, want juist door de nalatigheid van uw collega's zijn mijn schulden verder opgelopen.

Mijn ervaring bij de afspraken in ■■■■■

Ik wil ook benadrukken dat ik mij vernederd heb gevoeld in de manier waarop ik bij Buurtteam ben ontvangen. Na alles wat ik heb meegemaakt wilde ik eigenlijk niet meer naar Buurtteam komen; ik loop en rij liever een andere straat om,

omdat alleen al de gedachte aan binnenkomen mij een naar gevoel geeft. Toch ben ik na de zitting in [REDACTED] twee keer naar Buurtteam gegaan. Bij beide afspraken moest ik minimaal vijftien minuten wachten, ondanks vaste tijden. Dit voelde respectloos en bevestigde de communicatiebreuk. Desondanks ben ik gekomen, omdat ik antwoorden en duidelijkheid wilde.

Vragen waarop ik antwoord verwacht

[REDACTED] – [REDACTED] Waarom ben ik afgewezen als “niet stabiel genoeg”, terwijl mijn rekening geblokkeerd was en ik aantoonbaar vaststond?

[REDACTED] – [REDACTED] [REDACTED] Waarom is er niets gedaan met de stukken die ik heb aangeleverd?

[REDACTED] – [REDACTED] [REDACTED] : Waarom ben ik ondanks drie bezoeken en terugbelverzoeken niet teruggebeld, en kwam er pas in [REDACTED] een standaardmail zonder vervolg?

[REDACTED] – [REDACTED] [REDACTED] Waarom is de toegezegde tweede afspraak met plan van aanpak nooit nagekomen?

[REDACTED] – Communicatie/registratie/‘opnieuw beginnen’:

- Waarom ontving ik brieven/folders zonder inhoudelijke opvolging?
- Waar en hoe is die correspondentie geregistreerd in mijn dossier? Zo niet, waarom niet?
- Waarom is er geen interne afstemming, terwijl [REDACTED] en [REDACTED] hun afspraken niet zijn nagekomen?
- Op welke grond moet ik, omdat ik nu ZZP’er ben, een ander traject volgen?
- Op welke grond moet ik opnieuw met [REDACTED] beginnen, terwijl er in [REDACTED] geen actie is genomen en mijn situatie verslechterde?

Wat ik zwart-op-wit wil weten

Een schriftelijke samenvatting van wat wij precies hebben besproken op [REDACTED] en [REDACTED]

Een volledige weergave van wat over mij is genoteerd in het dossier (tot nu toe heb ik daar geen inzage in gehad).

Indien er al een plan van aanpak is opgesteld: dat plan met concrete stappen, verantwoordelijken en termijnen.

Over [REDACTED] u gaf eerder aan dat u die dag met vakantie zou zijn en dat een andere datum mogelijk was. Ik heb bewust voor [REDACTED] gekozen om geen tijd meer te verliezen. Ik wil die dag niemand van Buurtteam zien. Omdat u als coördinator mij tot nu toe geen antwoorden heeft gegeven, wil ik niet dat er een collega namens u verschijnt of eigen interpretaties toevoegt. Ik wil daar ook niet [REDACTED] of [REDACTED] [REDACTED] zien. Als er toch iemand anders komt, ga ik geen inhoudelijk gesprek voeren. Ik verwacht enkel de schriftelijke antwoorden zoals hierboven beschreven.

Sinds [REDACTED] ben ik — eerst bij [REDACTED] daarna bij Buurtteam — van het kastje naar

de muur gestuurd. Wat ik heb ervaren is een opeenstapeling van nalatigheid, weigering tot handelen, misleidende beloftes, momenten van intimiderend optreden en een respectloze bejegening. Dit heeft geleid tot financiële schade en een steeds zwaardere schuldenlast.

Wat ik nu wil, zijn duidelijke antwoorden en openheid over wat er is gebeurd en wat er is vastgelegd. Gelet op het verlies aan vertrouwen acht ik verdere samenwerking met Buurtteam niet zinvol; mijn verzoek ziet uitsluitend op schriftelijke antwoorden en inzage. Als dit opnieuw uitblijft, bereid ik mij voor om Buurtteam en [REDACTED] aansprakelijk te stellen en juridische stappen te zetten.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]