
Re: Klacht

Van [REDACTED]
[REDACTED]

Aan [REDACTED]

Goedemiddag [REDACTED]

Na ons laatste gesprek, waarin werd afgesproken dat je mijn situatie met jou Teamleider zou bespreken en mij vervolgens zou informeren, moet ik helaas vaststellen dat dit niet is gebeurd. Ondanks mijn proactieve pogingen om de stand van zaken te achterhalen door tweemaal persoonlijk langs te komen bij het buurtteam en een telefonische poging tot contact met u, heb ik geen terugkoppeling ontvangen. Deze pogingen tot contact zijn documenteerbaar, zoals blijkt uit de camerabeelden en mijn communicatie met zowel [REDACTED] van de Gemeente als [REDACTED] van het Buurtteam. Beiden adviseerden mij geduld te hebben, maar na een jaar wachten ontvang ik pas een reactie van u. Dit acht ik verre van netjes.

Voorts is de bewering dat ik naar Team Zelfstandigen ben doorverwezen, iets waarvan ik geen enkel bewijs heb ontvangen — geen e-mail, geen telefoongesprek, noch een brief. Dit gebrek aan communicatie en opvolging van uw kant is teleurstellend en ondermijnt mijn vertrouwen in het proces. Mijn uitdrukkelijke wens was absoluut niet met Team Zelfstandigen.

Het lijkt erop dat er een poging wordt gedaan om de verantwoordelijkheid van de situatie van zich af te schuiven, terwijl de feiten anders aantonen. Het is cruciaal in een professionele setting, zeker in een die zo impactvol is op individuele levens, dat er met eerlijkheid, transparantie en empathie wordt gehandeld. De manier waarop mijn zaak is behandeld, reflecteert een gebrek aan deze waarden.

Het is niet alleen een kwestie van het volgen van procedures, maar ook van het erkennen van de menselijke impact van deze vertragingen en communicatiegebreken.

Afsluitend wil ik benadrukken dat het essentieel is voor het Buurtteam om met integriteit en eerlijkheid te handelen, vooral in de omgang met kwetsbare personen. Transparantie, verantwoordelijkheid en oprechtheid zijn de pijlers waarop vertrouwen wordt gebouwd tussen gemeenschapsleden en de instellingen die hen dienen. Ik hoop oprecht dat mijn ervaring aanleiding geeft tot reflectie binnen uw team en leidt tot verbeteringen in hoe zaken worden behandeld en gecommuniceerd.

Het erkennen van fouten en het actief werken aan oplossingen toont niet alleen respect voor de individuen die je dient, maar versterkt ook het vertrouwen in jullie organisatie.

Met vriendelijke groet

[REDACTED]

Verzonden: [REDACTED]
[REDACTED]

Onderwerp: RE: Klacht

Geachte heer [REDACTED]

Zoals wij hadden afgesproken heb ik u na het gesprek volgens u uitdrukkelijke wens doorverwezen naar Team Zelfstandigen. Dit houdt in dat ik u situatie heb toegelicht en uw contactgegevens heb gedeeld, waarna zij mij hebben bevestigd u uit te nodigen. Ook hebben wij afgesproken dat u hierna contact opneemt. Helaas heb ik niets meer van u vernomen.

U gegevens zijn in [REDACTED] doorgestuurd naar Team Zelfstandigen, maar uit u verhaal maak ik op dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden, klopt dat?

Als dit het geval is kan ik opnieuw contact opnemen met het verzoek dat zij u spoedig bellen.

Met vriendelijke groet,

Bekijk de video van [Buurtteam Amsterdam](#) in [REDACTED]



Buurtteammedewerker
Schuldhelpverlening
M [REDACTED]

Buurtteam
T [REDACTED]



Verzonden: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Klacht

Goedemiddag [REDACTED]

Hartelijk dank voor je snelle reactie en het doorsturen van mijn klacht naar het hogere management. Ik waardeer je aandacht voor deze kwestie, maar ik moet enkele onjuistheden in je samenvatting van de gebeurtenissen formuleren om ervoor te zorgen dat mijn situatie correct wordt begrepen en behandeld.

Tijdens ons gesprek in [REDACTED] vorig jaar, heb ik inderdaad mijn zorgen geuit over mijn eerdere ervaringen met verschillende instanties. Echter, tegen het einde van ons gesprek, heb je mij gezegd dat je met je teamleider zou spreken om een passende opvolging te regelen. Dit was niet slechts een verzoek om doorverwezen te worden naar Team Zelfstandigen voor een informatief gesprek, maar een expliciete toezegging van jouw kant om actie te ondernemen die mij zou helpen bij mijn schuldsituatie.

Het is belangrijk te benadrukken dat ik niet ben geïnformeerd en geen enkele mail of brief heb ontvangen over enige doorverwijzing naar Team Zelfstandigen, noch heb ik een uitnodiging of bevestiging ontvangen voor een dergelijk gesprek. De bewering in je recente e-mail dat ik ben doorverwezen en nu over die verwijzing klaag, is dus incorrect. Dit misverstand benadrukt het gebrek aan duidelijke communicatie en opvolging van mijn zaak.

Mijn intentie met het initiële schrijven was niet alleen om aandacht te vragen voor mijn persoonlijke situatie, maar ook om te benadrukken hoe cruciaal duidelijke communicatie en betrouwbare actie zijn voor iedereen die zich tot het Buurtteam wendt voor hulp. Het is van essentieel belang dat er een correcte weergave van de feiten is om constructief verder te kunnen gaan.

Ik dank voor de aandacht die je aan mijn zaak heeft besteed en een mail na een jaar en hoop oprecht dat in de toekomst hulpzoekenden de eerlijkheid en ondersteuning ontvangen die zij nodig hebben en verdienen.

Hoogachtend,

Verzonden: [REDACTED]

Onderwerp: Fwd: Klacht

Geachte heer [REDACTED]

Ik heb uw klacht doorgestuurd naar mijn teamleider.

Met vriendelijke groeten,

Verzonden vanaf [Outlook voor Android](#)

Sent: [REDACTED] PM

Subject: Klacht

Hi [REDACTED]

Ik heb een klacht van een klant ontvangen die ik maar een keer heb gezien en gesproken. Tijdens het gesprek klaagde hij over alle instanties en de maatschappij. Hij gaf aan geen vertrouwen te hebben in het systeem en iedereen die hij eerder had gesproken had volgens hem gefaald. Zijn wens was om doorverwezen te worden voor een informatief gesprek naar team zelfstandigen. Dit verliep volgens hem ook niet naar wens. Nu klaagt hij over de verwijzing. Ik dacht ik stuur het voor de zekerheid even door.

Vriendelijke groet,

Verzonden vanaf [Outlook voor Android](#)

Verstuurd: [REDACTED] p.m.

Onderwerp: Re: Schuldhulpverlening

Goedemiddag [REDACTED] en Medewerkers van Buurtteam

Met deze brief wil ik mijn ernstige teleurstelling en frustratie uiten over de wijze waarop mijn zaak het afgelopen jaar door jullie team is behandeld. Ondanks herhaalde bezoeken en verzekeringen van uw kant, is er een aanzienlijke vertraging geweest in de communicatie, en de uiteindelijke informatie die ik heb ontvangen, bevat ernstige onjuistheden. Dit heeft niet alleen mijn financiële situatie verslechterd, met een toename van mijn schulden, maar heeft ook geleid tot aanzienlijke gezondheidsproblemen door de stress en angst veroorzaakt door deze voortdurende onzekerheid.

Het is onacceptabel dat mij werd verteld dat ik naar Team Zelfstandigen was doorverwezen voor een adviesgesprek, terwijl dit in werkelijkheid nooit heeft plaatsgevonden. Deze foutieve informatie en het gebrek aan concrete actie van uw kant heeft mijn vertrouwen volledig ondermijnd. Gezien deze omstandigheden en de negatieve impact op zowel mijn financiële situatie als mijn gezondheid, zie ik mij genoodzaakt juridische stappen te overwegen om het Buurtteam aansprakelijk te stellen voor de schade veroorzaakt door uw handelen of nalatigheid.

Ik verwacht uw volledige medewerking bij het verschaffen van alle relevante documentatie en communicatie met betrekking tot mijn zaak. Het is met grote spijt dat ik tot deze conclusie ben gekomen, maar de ernst van de situatie en de duidelijke nalatigheid van uw team laten mij geen andere keuze.

Bovendien onderneem ik deze stappen niet alleen voor mijn eigen rechtvaardigheid, maar ook in de hoop dat het Buurtteam en vergelijkbare instellingen in de toekomst de ernst en urgentie van de zaken van hulpzoekenden in deze maatschappij serieuzer zullen nemen. Het is essentieel dat iedereen die zich in een kwetsbare situatie bevindt en hulp zoekt, met respect, urgentie en nauwkeurigheid wordt behandeld. Door mijn ervaringen aan te kaarten, hoop ik bij te dragen aan een verbetering van de dienstverlening en te voorkomen dat anderen soortgelijke problemen ondervinden.

Hoogachtend,

Verzonden: [REDACTED]

Onderwerp: Schuldhulpverlening

Geachte heer [REDACTED]

In [REDACTED] hebben wij uw verwezen naar Team Zelfstandigen voor een adviesgesprek m.b.t. uw schulden. Zou u ons voor [REDACTED] kunnen laten weten of u nog een vervolgesprek voor Schuldhulpverlening vanuit Buurtteam wilt?

Als wij niets van u vernemen gaan wij ervan uit dat u onze hulp op dit moment niet nodig heeft.

Met vriendelijke groet,

[Redacted]

[Redacted]

Bekijk de video van [Buurtteam Amsterdam](#) in [Redacted]

Buurtteam
Amsterdam



Buurtteammedewerker
Schuldhelpverlening
M [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Buurtteam
T [Redacted]

[Redacted]

