
Re: Klacht

Van**Aan****Cc**

Goedemiddag

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 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 Buurteam 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,



[REDACTED]
Verzonden: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

Onderwerp: Fwd: Klacht

Geachte heer [REDACTED]

Ik heb uw klacht doorgestuurd naar mijn teamleider.

Met vriendelijke groeten,

[REDACTED]

Verzonden vanaf [Outlook voor Android](#)

Sent: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [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,

[REDACTED]

Verzonden vanaf [Outlook voor Android](#)

Verstuurd: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] p.m.

Onderwerp: Re: Schuldhelpverlening

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 Buurteam 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 Buurteam 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: ■■■■ ■■■■ ■■■■ ■■■■ ■■■■

Onderwerp: Schuldhulpverlening

Geachte heer ■■■■

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

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

Met vriendelijke groet,

■■■■

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



Buurtteammedewerker
Schuldhulpverlening

M [redacted]

Buurtteam [redacted]

T [redacted]

