**Van:** Klachtencentrum
**Aan:** WOB Centrum
**Onderwerp:** FW: [redacted]
**Datum:** woensdag 16 februari 2022 14:37:03

---

**Van:** [redacted] <[redacted]@amsterdam.nl>
**Verzonden:** woensdag 16 februari 2022 13:24
**Aan:** Klachtencentrum <Klachtencentrum@amsterdam.nl>
**Onderwerp:** [redacted]

---

**Van:** [redacted]
**Verzonden:** woensdag 8 juli 2020 9:50
**Aan:** [redacted] <[redacted]>
**CC:** [redacted] <[redacted]@amsterdam.nl>
**Onderwerp:** Reactie op uw klacht

Geachte [redacted],

U schreef een e-mail over de tijdelijke terrasuitbreiding op adres [redacted]. U geeft aan het niet eens te zijn met deze terrasuitbreiding. Graag vertel ik u hieronder wat meer over de uitgangspunten die de gemeente hanteert bij de uitbreiding van terrassen.

Laat ik vooropstellen dat de (volks)gezondheid in deze tijden leidend is. Deze mag uiteraard niet in gevaar komen door de heropening van de horeca en het uitbreiden van terrassen.

Het RIVM heeft bekend gemaakt dat met ingang van 1 juli 2020 de maatregelen in verband met het coronavirus verder versoepeld worden. Voor horecagelegenheden betekent dit dat er geen maximum meer geldt voor het aantal bezoekers. Wel blijft de 1,5 meter maatregel van kracht, voor mensen die niet behoren tot hetzelfde huishouden. Op buitenterrassen in de horeca mogen onder voorwaarden 'kuchschermen' geplaatst worden als alternatief voor de 1,5 meter afstand.

De plaatsen in de horeca zijn dus beperkt omdat iedereen binnen en op het terras 1,5 meter afstand moet houden. Dat kan het moeilijk maken voor horecaondernemers om hun bedrijf en inkomsten overeind te houden. Het betekent ook dat het voor Amsterdammers soms moeilijk kan zijn om een plekje in de horeca te vinden en terrassen overvraagd kunnen worden. Waar tot voor kort terrasuitbreidingen in veel gebieden niet aan de orde waren, stelt de gemeente zich momenteel flexibeler op bij het beoordelen van verzoeken om terrassen tijdelijk uit te breiden (tot en met 31 oktober 2020).

Verruiming van terrassen is echter alleen mogelijk waar de openbare ruimte en het gebruik van die openbare ruimte door voetgangers en fietsers dat toelaat. Het gaat daarbij nadrukkelijk om een tijdelijke situatie: de normale afmetingen van terrassen zijn het resultaat van een belangenafweging tussen overlast en recreatie, tussen de belangen van ondernemers, bezoekers en omwonenden en een afweging ten aanzien van de verschillende gebruiksfuncties van de openbare ruimte. Deze afweging maken we eveneens voordat de uitbreiding van een terras wordt toegestaan. Naast de gezondheid gerelateerde criteria verwachten we bovendien van de indiener dat het plan met omwonenden is afgestemd. Aan ondernemers wordt gevraagd om aan te geven of het initiatief voor

een tijdelijk terras met omwonenden is besproken en wat de reactie daarop was/hoe daar rekening mee is gehouden in het plan. Wij hebben begrepen dat er meerdere bewoners in de directe omgeving van de horeca betrokken zijn geweest bij deze aanvraag. Het kan natuurlijk zo zijn dat de ondernemer geen contact heeft gehad met bewoners op grotere afstand van zijn/haar zaak (dat wordt ook niet gevraagd aan de ondernemer) en dat deze bewoners wel de gevolgen voelen van een tijdelijk terras in de openbare ruimte of op een parkeerplaats. Mocht dit zo zijn, dan staat het besluit om een tijdelijk terras toe te staan open voor bezwaar en beroep. In de aanvraag van [redacted] lezen wij dat de ondernemer contact heeft gehad met omwonenden en aantal van hen het initiatief hebben gesteund door hun deelname aan een handtekeningenactie. Uit uw mail begrijp ik dat er met u geen afstemming is geweest en dat u wel de gevolgen ervaart van dit besluit. Zoals hierboven uitgelegd is dat niet helemaal te voorkomen binnen het proces zoals we dat hebben ingericht.

Naar aanleiding van uw contact met [redacted], is er op 26 juni een controle uitgevoerd op onderhavig adres. Tijdens deze controle is een overtreding geconstateerd en heeft de ondernemer een mondelinge waarschuwing gekregen voor het plaatsen van extra tafels en stoelen op de stoep. De ondernemer heeft toegezegd deze te verwijderen. Er is een uitbreiding van het terras aangevraagd en verleend aan de overzijde van de horecazaak ter hoogte van [redacted].

Voor meer informatie over verleende, deels verleende en afgewezen vergunningaanvragen voor tijdelijke terrassen kunt u terecht op: https://www.amsterdam.nl/ondernemen/horeca/horeca-tijdelijke-terrasuitbreiding/. Hier kunt u zien dat de ondernemer/exploitant eerst dient te overleggen met collega-ondernemers en omwonenden, voordat hij/zij de vergunning aanvraagt. Ook is daar een link naar tijdelijk terras op de kaart, zodat u kunt zien waar en met welke afmetingen de vergunning verleend is.

We zijn ons er terdege van bewust dat de openbare ruimte in tijden van corona en de 1,5 meter maatschappij een schaars goed is in een drukbevolkte en dichtbebouwde stad. Het zwaar laten wegen van de belangen van de horeca en haar bezoekers wordt gerechtvaardigd door onder meer de economische nood van deze branche en de behoefte van Amsterdammers om te kunnen verblijven in de openbare ruimte (niet elke Amsterdammer beschikt immers over een eigen buitenruimte). Maar als blijkt dat een terras – of dat nu een tijdelijk of regulier terras betreft – de openbare ruimte te veel belast, het woon- en leefklimaat van omwonenden aantast of het risico op verspreiding van het virus vergroot, zullen er maatregelen worden genomen. Dat kan betekenen dat de toestemming voor zo'n terras weer wordt ingetrokken, tijdelijk of permanent.

Voor overlast en/of klachten kunt u het beste een melding doen op www.amsterdam.nl/mor .
Dat is de snelste methode omdat meteen gekeken wordt welke afdeling in actie moet komen. Ook een aanvraag voor mediation van de Ombudsman verloopt via deze website. De Ombudsman zet zich in bij overlast of problemen van de tijdelijke terrassen. Hij en zijn team kunnen benaderd worden als een omwonende overlast ervaart en zullen dan zo spoedig mogelijk (streven is binnen 24 uur) ter plaatse komen kijken.

Ik begrijp uw zorgen over de gevolgen van de tijdelijke terrassen, maar denk ook dat de maatregelen in balans zijn. De ondernemers krijgen ruimte voor tijdelijke terrassen, maar weten ook dat de toestemming hiervoor weer kan worden ingetrokken als de drukte, de bestrijding van de pandemie of het woon- leefklimaat daarom vragen.

Ik hoop u met deze toelichting van dienst te zijn geweest.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Klachtencoördinator Stadsdeel Centrum

**Gemeente Amsterdam**
**Stadsdeel Centrum**
M: +31 6[redacted]
[redacted]@amsterdam.nl

Amstel 1
1011PN Amsterdam
amsterdam.nl

**Van:** [redacted] [mailto:[redacted]]
**Verzonden:** zondag 5 juli 2020 08:42
**Aan:** [redacted]
**Onderwerp:** Re: Ontvangstbevestiging van uw klacht

Beste [redacted],

Dank voor je bericht.
Ter aanvulling het volgende:
Kennelijk zijn er meerdere klachten geuit. De terrassituatie bij [redacted] is nl. recent enigszins gewijzigd. Aan de fietspadzijde staan nl. geen stoelen en tafeltjes meer. Wel neemt het terras vanaf de gevelkant nog teveel troittoirruimte in. Ook de situatie aan de overkant lijkt verbeterd. De container staat minder hinderlijk op het brede troittoir daar. Maar het is nog steeds met die foeilelijke container een aanfluiting van de recent verbeterde situatie daar en de trappen naar de waterkant worden geheel in beslag genomen door het kussentjesterras.

met vriendelijke groet
[redacted].

On Dinsdag 30 Juni 2020 12:41 CEST, [redacted] wrote:

Geachte [redacted],

U heeft mijn collega [redacted] verzocht om uw onderstaande mails als formele klacht te laten oppakken.

Hierbij bevestig ik de ontvangst van uw klacht. Uw klacht zal volgens de Klachtenregeling van de gemeente Amsterdam worden behandeld en is geregistreerd onder nummer CE20-07573.
Als voor de behandeling van uw klacht meer informatie nodig is, zullen wij hiervoor contact met u opnemen. Indien u zelf nog aanvullende informatie wenst door te geven, kunt u mailen naar onderstaand e-mail adres.
De officiële termijn waarbinnen wij uw klacht behandelen is 6 weken. Deze termijn kan met maximaal 4 weken worden verlengd. Van een eventuele verlenging van de beslistermijn zult u tijdig bericht van ons ontvangen.

Wij streven ernaar om u zo snel mogelijk onze reactie op uw klacht, telefonisch of schriftelijk (per e-mail), te geven.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Klachtencoördinator Stadsdeel Centrum

**Gemeente Amsterdam**
**Stadsdeel Centrum**
M: +31 6 [redacted]
[redacted]@amsterdam.nl

Amstel 1
1011PN Amsterdam
amsterdam.nl

---

**Van:** [redacted] [mailto:[redacted]]
**Verzonden:** donderdag 25 juni 2020 12:16
**Aan:** [redacted]
**Onderwerp:** RE: situatie [redacted]

Dat kan.
Het beste is om [redacted] te bellen.

met vriendelijke groet
[redacted].

On Donderdag 25 Juni 2020 11:35 CEST, [redacted] wrote:

Beste [redacted],

Ik begrijp de frustratie. Ik zou hierover graag even met u in gesprek gaan. Kan ik telefonisch contact met u opnemen? Op welk nummer kan ik u telefonisch bereiken?

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Gebiedsmakelaar Scheepvaarthuisbuurt, Rapenburg, Kadijken, Zeeburgerpad en Kazernebuurt
Stadsdeel Centrum

**Gemeente Amsterdam**
M 06-[redacted]
[redacted]@amsterdam.nl
https://www.amsterdam.nl/centrum-oost/
Amstel 1, 1011 PN Amsterdam

Meer informatie over maatregelen van de gemeente naar aanleiding van het coronavirus vindt u op www.amsterdam.nl/coronavirus

**Van:** [redacted] [mailto:[redacted]]
**Verzonden:** donderdag 25 juni 2020 11:28
**Aan:** [redacted]
**Onderwerp:** RE: situatie [redacted]

Beste [redacted],

Ik ken niemand in de buurt met wie het plan van [redacted] besproken is, ook niet met mij. Ik krijg de indruk dat de ondernemer in kwestie zelf bepaald heeft met wie hij wilde afstemmen. Zo kan ik ook draagvlak creeëren.
Verder is zowel de uitbreiding van het straatterras als de komst van het terras aan de overzijde weldegelijk in strijd met critaria als voldoende voetgangersruimte, toegankelijke openbare ruimte en al helemaal met een vergroting van de openbare ruimte. De openbare ruimte (in de zin van ruimte die voor iedereen toegankelijk is) is aantoonbaar kleiner geworden aan beide kanten. Tussen de tafels aan de linker- en rechterkant van het terras aan de straatkant is er hooguit 1,5 meter ruimte, als mensen netjes op hun stoelen blijven zitten. Als hier al één iemand door kan heeft die dus op zijn best 3/4 meter aan iedere zijde. Aan de waterkant is een vergelijkbare situatie ontstaan (overigens is dit vooral aan het eind van de dag en 's avonds zichtbaar; maar het zicht op de buiten opgeslagen spullen en de container is ook eerder op de dag geen gezicht). De tot voor kort openbare trappen zijn nu toegeëigend door de ondernemer doordat hij verspreid kussens neergelegd heeft. En het brede troittoir wordt nu in het midden flink geblokkeerd door een volstrekt niet creatieve maar lelijke container. Hier rondom heen zijn tafeltjes en stoeltjes gezet die de zgn. resterende ruimte voor voetgangers blokkeren.
De Gemeente is kennelijk helaas niet wijzer geworden van de effecten van de coronacrisis en de problemen die veel Amsterdammers met het steeds verder commercieel verloederen van de stad en met het massatoerisme hebben. En mijn ervaring met een tijdelijke maatregel is dat die vanzelf overgaat in een blijvende maatregel.
Welke mogelijkheden heb ik om een formele klacht in te dienen?

Met vriendelijke groet
[redacted].

On Dinsdag 23 Juni 2020 16:36 CEST, [redacted] wrote:

Beste [redacted],

Vanaf de heropening van de horeca per 1 juni 2020 krijgen Amsterdamse horecaondernemers tijdelijk meer ruimte voor hun terrassen. De gemeente gaat welwillend en flexibel om met verzoeken van ondernemers voor een tijdelijke vergroting van hun terras. Hierbij dient uiteraard rekening te worden gehouden met de belangen van bewoners en andere ondernemers. Dit wordt gewaarborgd doordat ondernemers hun plan vooraf met de omgeving af moeten stemmen. Ook moet bij het uitbreiden van bestaande terrassen of het toestaan van nieuwe terrassen altijd voldoende voetgangersruimte over blijven om de 1,5 meter te kunnen houden. Uitbreiding van terrassen mag niet ten koste gaan van de bereikbaarheid van de stad, de toegankelijkheid van de openbare ruimte of de volksgezondheid. Door creatieve ideeën wordt de openbare ruimte groter in onze dichtbevolkte stad en dat verlicht bijvoorbeeld de drukte in de parken weer op zonnige dagen.

[redacted] heeft een plan ingediend voor een terras aan de overzijde. Dit hebben ze ook afgestemd met diverse bewoners en ondernemers. Dit plan is akkoord bevonden. In dit plan is ook voldoende ruimte om 1,5 meter afstand te kunnen houden. Ik ben niet bekend met het plan voor uitbreiding voor de zaak en het hotel. Ik ga vragen of mijn collega's dit kunnen bekijken en indien nodig [redacted] kunnen aanspreken.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

**Van:** [redacted] [mailto:[redacted]]
**Verzonden:** dinsdag 23 juni 2020 09:52
**Aan:** [redacted]
**Onderwerp:** situatie [redacted]

Beste [redacted],

Ik benader je voor het volgende.

Zoals je weet is het afgelopen jaar de ventweg van [redacted] opgeheven ten behoeve van meer ruimte voor voetgangers en fietsen.
In de praktijk valt dit positief uit voor fietsen maar negatief voor voetgangers. Fietsers hebben er een ruim fietspad gekregen en bovendien bezetten ze met hun parkeerplaatsen ruim 2/3 van het troittoir. Op sommige plekken op dit troittoir rest de voetganger geen andere mogelijkheid dan op het fietspad de weg te vervolgen omdat het troittoir geheel in het gebruik genomen is door geparkeerde fietsen en/of geparkeerde auto's of omdat van tegenovergestelde richting een andere voetganger nadert.. Van je collega [redacted] heb ik eerder begrepen dat dit niet voorzien was maar dat het pas over 2 jaar lukt om deze situatie te verbeteren. Ik betreur dit omdat er een onverantwoorde situatie voor voetgangers is ontstaan die opgelost dient te worden.

Sinds het versoepelen van de Coronamaatregelen is er nog een extra probleem ontstaan en dat is het terrasgebruik van [redacted]. Dit café heeft nu feitelijk het gehele troittoir zowel voor het eigen pand als voor het pand van het hotel ernaast in gebruik genomen als buitenterras. Tafels en stoelen staan zowel links als rechts op het troitoir met slechts circa een meter ruimte ertussen (die geheel verdwijnt zodra het terras gevuld is met mensen en ze hun plek verruimen), zogenaamd voor voetgangers. Het is strijdig met de toegankelijkheid van openbare ruimte en strijdig met de Coronamaatregelen.
Recenter is deze situatie verder verslechterd doordat dit café ook ruimte bemachtigd heeft aan de overkant van [redacted] waar een lompe container middenop het troittoir gezet is en hier eveneens een buitenterras gecreeërd is, gecombineerd met een volledige bezetting met kussens c.q. zitplaatsen van de trappen naar de waterkant toe. Het betekent dat ook aan die kant een normale en noodzakelijke doorgang voor voetgangers niet meer mogelijk is.
Mijn vraag is hoe het mogelijk is dat dit café zich openbare ruimte aan beide kanten van de weg voor voetgangers weet toe te eigenen?. Heeft de Gemeente hier een vergunning voor verstrekt? En zo ja, hoe verhoudt zich dit dan tot de rechten van voetgangers en het geldende gebruik van openbare ruimte? En zo nee, waarom handhaaft de gemeente deze ruimten niet?

Ik verneem graag je reactie.

met vriendelijke groet
[redacted]

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.

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.

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.