From 5.1, 2, e 5.1, 2, e <5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Subject **vraag** 5.1, 2, e **vwb Boiboi**
To Klachtbehandeling SDZ 5.1, 2, e @amsterdam.nl>, 5.1, 2, e 5.1, 2, e 5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Date May 22, 2025 at 7:59:22 AM CEST

Hoi 5.1, 2, e
Dit is wat ik heb kunnen vinden. “verslag” van 5.1, 2, e onderaan incl nog nagekomen vragen van dhr. 5.1, 2, e die ze ook heeft beantwoord.
Er boven 5.1, 2, e van dhr. 5.1, 2, e
Ik weet niet of ze nog een officieel verslag heeft gemaakt, ik denk het niet gezien de reactie van dhr. 5.1, 2, e
De thema’s uit de “uiteenzetting””van dhr. 5.1, 2, e zijn ook later ter sprake gekomen in de hoorzitting, met een bijbehorende conclusie.

Het verslag van de hoorzitting hebben jullie ook en heb ik ook naar de ombudsman gestuurd.

Grtz, 5.1, 2, e

5.1, 5.1, 2, e
Ingenieursbureau- Stad & Regio
5.1, 2, e

M 5.1, 2, e
5.1, 2, e amsterdam.nl

5.1, 2, e
emeen e ms er am

Van: 5.1, 2, e 5.1, 2, e 5.1, 2, e@amsterdam.nl>
Verzonden: maandag 12 december 2022 15:00
Aan: 5.1, 2, e 5.1, 2, e 5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Onderwerp: FW: klacht 42839

5.1. 2. e
5.1, 2, e

Gemeente Amsterdam

Telefoon: 5.1. 2. e
Mobiel: 5.1, 2, e
E-mail: 5.1, 2, e @amsterdam.nl
Werkdagen: maandag t/m woensdagmiddag

President Kennedylaan 923, 1079 MZ
Postbus 74019, 1070 BA
Internet: www.zuid.amsterdam.nl

Ben je op zoek naar een vertrouwenspersoon? Kijk op:
https://intranet.amsterdam.nl/praktisch/veilig-gezond-werken/vertrouwenspersonen/vertrouwenspersonen-0/

Van: 5.1, 2, e 5.1, 2, e @iizt.com>
Verzonden: maandag 12 december 2022 13:02
Aan: 5.1, 2, e 5.1, 2, e 5.1, 2, e@amsterdam.nl>
CC: 5.1, 2, e 5.1, 2, e <5.1, 2, e @ombudsmanmetropool.nl>;5.1, 2, e 5.1, 2, e 5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Onderwerp: Re: klacht 42839

Dag 5.1, 2, e

Dankjewel voor de samenvatting.
Is dit een officieel statement van de gemeente?
Er staat voor ons best veel nieuwe informatie in. Dank daarvoor.

Wat natuurlijk bijzonder pijnlijk is, is dat wij inderdaad nooit een ambtenaar persoonlijk spraken maar in 2019 rechtstreeks naar een jurist mevrouw 5.1, 2, e werden gedirigeerd op het stadsdeelkantoor Zuid.

Ook missen we het hele stuk over de heer 5.1, 2, e de project manager die de ene dag vertelde dat hij na het project met pensioen zou gaan en mij vroeg alle informatie die ik heb op te sturen zodat hij kon helpen, en nadat ik alles had gestuurd, hij de volgende dag meldde zich terug te trekken van het project en we nooit meer iets van hem hoorden.

Rocco heb ik aangesproken op een bewonerssessie in oktober 2019 waar hij beloofde terug te komen op mijn vragen. Daarna stuurde ik uit pure wanhoop, na wachten, meerdere emails aan hem, waarop hij 1 maal antwoordde dat hij begreep dat ik in een lastige situatie zat. Oké….

De opmerking over “er waren geen ambtenaar contacten want het was een rechtszaak” is natuurlijk zeer bijzonder. Betekent dit dat elke burger of ondernemer, die tegen eigen wil in een rechtszaak raakt verwikkeld automatisch van alle ambtenaren contacten wordt

onthouden? Er vallen zoveel vragen te stellen hier.

Ook natuurlijk, voor ons nieuw, de huis aan huis brief in maart 2019 over de verbouwing als aankondiging, is best een mirakel. Dat betekent dat je inspecteur Clouseau moet zijn om te weten of er iets gaat gebeuren in de omgeving. Je moet dan dus buren ondervragen of ze ooit circulaires hebben ontvangen, met informatie die de gemeente niet openbaar (online/krant) heeft aangekondigd . Wij hadden deze informatie nog niet en zijn daar dus dankbaar voor.

Verder lees ik ook veel “we hebben alles eraan gedaan om bedrijf bereikbaar te houden” maar er staat niet bij hoe dan. We waren bereikbaar voor de stugge doorzetter die verbodsborden durfde te negeren. En die meestal kaplaarzen aan wilde doen. Wij hebben nota bene gevraagd voor het project startte of er signaleringen konden komen van de bedrijven die achter de dranghekken zaten, wat altijd genegeerd is. Tot er een soort bord kwam dat de gemeente een mooie straat maakte met toekomstfoto en excuses voor ongemak. Daar zijn ondernemers niets mee opgeschoten. Er zijn ondernemers om ons heen failliet gegaan.

Ook mis ik het stuk over de biz, waardoor wij geen inspraak hadden/mochten hebben. En wat “pech” werd genoemd. De biz is volgens ons zelfs gestopt met samenwerken met gemeente toen alle afspraken vooraf totaal niet werden nagekomen. Hoe zit dat dan? Ik was niet eens lid van de biz, maar als zelfs degenen die wel inspraak hadden samenwerken nutteloos begonnen te vinden. Ligt dat aan mij ook, is de gemeente dan echt zo goed bezig geweest? Of was conflictmodel en ondernemers dwingen tot rechtszaken het doel?

Wat zijn nu de volgende stappen? Ik kan de meeste vragen beantwoorden met mails, apps, foto’s, geluidsopnames en video’s. Het beeld wat in de deze antwoorden wordt geschetst voelt best wel prettig met een kerstgedachte naar de ambtenaren toe. Maar als ondernemer is het netjes gezegd niet zo’n prettig bericht. We schieten er niets mee op. Als er gezegd kan worden “we hebben ons uiterste best gedaan om bereikbaar te houden” zonder dat er een voorbeeld van een plan of maatregelen met timeline bij is, dan staan wij altijd met de rug tegen de de muur en is alles onverdedigbaar.

Dat laatste is natuurlijk waar de crux zit. Wil men werkelijk begrijpen wat hier gedaan is en welke impact dat heeft gehad op ondernemers en hun privéleven, buiten hun schuld en macht om, dan is een totaal andere attitude nodig. Wat we nu lezen is niet integer en roept alleen maar vragen op. Wij zitten met de realiteit en kunnen ons nog altijd niet verschuilen naar de banken en belastingdiensten met de woorden “we hebben alles gedaan om business te maken, wij kunnen er niks aan doen”. Mijn stelling is daarom dat wij alles gedaan hebben wat we konden om serieus genomen te worden voor het project begon en tot vandaag zijn we met alles tegengewerkt en is er geen echte openheid en verantwoordelijkheid genomen. We voelen ons collateral damage. En er is nooit een begin gemaakt met vooraf begrijpen wat 1,5 jaar onbereikbaar zijn met je business doet. Dat is de essentie.

Wat moeten we nu doen?

Groet
5.1, 2, e
5.1, 2, e

On Mon, 12 Dec 2022 at 11:57, 5.1, 2, e 5.1, 2, e <5.1, 2, e @amsterdam.nl> wrote:

> Beste 5.1, 2, e
>
> In het bericht hieronder de zaken die wij samen hebben besproken met daarbij de reactie vanuit de inhoudelijk betrokken afdelingen. Ik begrijp dat veel van de informatie waarschijnlijk al in grote lijnen bij je bekend is, maar ik heb de reacties zoals ik deze van de diverse betrokken afdelingen ontving integraal in de mail opgenomen.
>
> Reactie Projectteam:
>
> Dhr. 5.1, 2, e was in maart/april niet in beeld bij het projectteam. Ergens eind april/mei hoorden we dat het pand was verkocht.
> Dat hij geen informatie heeft ontvangen van de verkoper over de plannen ligt buiten onze invloed. Het was bekend dat de herinrichting tot verlies van terrasruimte aan de zijde van de Heemstedestraat zou leiden,
> Begin maart was er een informatieavond voor de buurt over toekomstige (start) werkzaamheden, de uitnodiging is via een huis-aan-huis brief gebeurd.
> Wat de vorige eigenaar met deze info heeft gedaan richting, dhr. 5.1, 2, e weten wij niet.
> Dat het verslag later wordt gepubliceerd (april) is logisch, het verslag moet intern uitgewerkt worden/ gecheckt en vastgesteld.
> Op verschillende momenten voor en tijdens de uitvoering is er communicatie met dhr. 5.1, 2, e / BoiBoi geweest en het projectteam heeft zijn best gedaan om dhr. 5.1, 2, e specifiek tegemoet te komen, rekening houdend met de overige bewoners/belanghebbenden aan de Heemstedestraat.
>
> Zo is er tijdens de herinrichting en Corona, binnen de mogelijkheden, voor gezorgd dat het pand bereikbaar bleef en was er de mogelijkheid, tijdens corona, maaltijden af te halen. Ook is later de gelegenheid geboden een ‘corona-terras’ te plaatsen. De gemeente heeft getracht, ondanks opbrekingen en corona, de best mogelijke optie te bieden. Dat een herinrichting hinder oplevert is evident
>
> *De ondergrondse container naast zijn terras, waar dhr. 5.1, 2, e telkens op terugkomt, was er al geruime tijd voordat dhr. 5.1, 2, e het pand heeft gekocht, dus hij wist ervan. Desondanks heeft het projectteam in samenspraak met stadsdeel en A&G (afval en grondstoffen) geprobeerd dhr. 5.1, 2, e ter wille te zijn door de container tijdelijk buiten gebruik te stellen om (stank)overlast te voorkomen voor zijn(corona) terras.*
>
> We hebben aangeven dat nadeelcompensatie tgv uitvoering via de geëigende weg aangevraagd kan worden. Tijdens uitvoering waren de Coronamaatregelen van toepassing en heeft Boiboi 5.1, 2, e tijdelijk extra terrasruimte gekregen in de Woestduinstraat
> (Zoals ikzelf 2 weken terug aan je heb gemaild heeft het Verzekeringsbedrijf van de gemeente (VGA) een bureau ‘nadeelcompensatie’. nadeelcompensatie@vga.amsterdam.nl en 5.1, 2, e .)
>
> ---

Reactie Afdeling Vergunningen:

Je geeft aan dat de terrasvergunning verleend voor 5 jaar al na 1 jaar werd ingetrokken. In de exploitatievergunning van 2019 is dit punt opgenomen. Zie hieronder.

a. · Middels de aanvullende gegevens van 18 juni 2019 is gevraagd om een uitbreiding van het voorheen vergunde terras. Op 13 september 2019 is door de gebiedsbeheerder positief geadviseerd over het gevraagde terras.

b. · Vanwege de herinrichting van de Heemstedestraat wordt het trottoir versmald. Volgens het Terrassenbeleid Stadsdeel Zuid 2017 moet er een doorloopruimte van minimaal 2 meter overblijven. Hierdoor moet na de herinrichting beoordeeld worden welk terras vergund kan worden;

c. · Het terras zoals aangevraagd wordt toegestaan, waarbij na de herinrichting aan de Heemstedestraat een beperkter terras wordt toegestaan. Welk terras definitief wordt toegestaan aan de Heemstedestraat wordt pas beoordeeld na de herinrichting. Het gehele terras aan de Heemstedestraat wordt daarom vergund tot de start van de werkzaamheden van de herinrichting van de Heemstedestraat. Vanaf de start van de werkzaamheden tot aan de afronding van de werkzaamheden is er geen terras mogelijk in de Heemstedestraat;

Voor wat betreft de huidige aanvraag voor verlenging van de exploitatievergunning zijn je de verlengingformulieren opgestuurd. De stand van zaken bij de afdeling Vergunningen is als volgt:

- Op 5 augustus 2022 is de aanvraag verlenging exploitatievergunning geregistreerd met dossiernummer Z/22/2069193, waarbij tevens gevraagd werd om een terrasuitbreiding.
- Er wordt een notitie opgesteld over de svz met betrekking tot de terrassen Heemstedestraat 25 en 27 en de mogelijke oplossingen daarvoor.

Echter, er loopt nog een zaak bij de Raad van State omtrent de afvalcontainer die op 8 december 2022 behandeld word. De verwachting is dat de uitspraak 6 weken later komt.

Deze uitspraak wordt in de notitie verwerkt, waarna deze voor besluitvorming aangeboden gaat worden aan het Dagelijks Bestuur (DB).

- Er is vanuit de afdeling Vergunningen telefonisch contact opgenomen met zowel 5.1, 2, e n 5.1, 5.1, 2, e van ARAG (advocate van de heer 5.1, 2, e of zij akkoord konden gaan met het verdagen

van hun verlengingsaanvragen totdat het DB een besluit genomen heeft over de aan te bieden notitie. Zij zijn akkoord en dit is schriftelijk per mail bevestigd.

De afdeling vergunningen gaat dus in 2023 na het besluit van het DB over de notitie verder met de vergunningverlening

---

Overige punten:

Je geeft aan vanuit het stadsdeelbestuur geen reactie te hebben gekregen op jouw berichten. Rocco Piers geeft aan niet inhoudelijk op de hoogte te zijn van deze zaak. Van Sebastiaan Capel is, vanwege zijn vertrek, niet na te gaan of hij jouw berichten heeft ontvangen. De gang van zaken is dat een bestuurder binnenkomende zaken ter behandeling uitzet bij de inhoudelijk betrokken afdeling en dat zij de behandeling overnemen. Ook in dit geval lijkt dat een logische stap. Dat is ook wat Bart Vink, de nieuwe stadsdeelvoorzitter en portefeuillehouder VTH van Zuid per eind juni van dit jaar, deed nadat hij een mail over deze situatie ontving van de ombudsman. Hij vroeg het projectteam om hem op de hoogte te brengen van de ondernomen activiteiten. Daarbij hoorde ook informatie over de lopende juridische procedure en het feit dat er tijdens zo'n procedure in principe geen contact met betrokken partijen gelegd wordt. Achteraf was het communicatief beter geweest als het projectteam, of de stadsdeelvoorzitter zelf, dat had laten weten aan de ombudsman (en zo mogelijk ook aan jou) én als de situatie eerder met de klachtencoördinator van stadsdeel Zuid was gedeeld."

Je geeft aan dat je een goede communicatie met de gemeente hebt gemist en met name wie er betrokken is bij deze zaak. Met name

waren er tijdens het proces diverse wisselingen van betrokkenen waardoor de communicatie niet soepel verliep. Dit is een aandachtspunt dat ik in het kader van 'leren van klachten' en het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente zal meenemen.

Als de ondergrondse container definitief verwijderd kan worden via een uitspraak van de RvS, dan worden deze werkzaamheden door de gemeente uitgevoerd.

Nagekomen vragen van jou:

Ik hoor inmiddels dat de overburen een terras erbij krijgen, als serre, van 150 vierkante meter of zoiets. Wij zijn meer dan de helft kwijt. We kunnen onze containers niet aan straat zetten en krijgen steeds bezoek handhaving. Tegelijkertijd mogen deze overbuurman en de andere buren wel hun containers continu aan straat zetten. Hoe kan dat toch allemaal? Ik weet dat zij vrienden hebben bij de gemeente, maar dit is toch niet te doen?

Reactie Gebiedspool:
Het Lokaal van de Stad heeft geen toezegging gekregen, ze hebben we een aanvraag ingediend voor een groter terras. Deze is momenteel in behandeling.

R ti A&G: Boi Boi B.V. heeft een overeenkomst met een externe afvalinzamelaar.
5.1, 2, e heeft een overeenkomst met de Gemeente Amsterdam (BAC).
Een ondernemer mag zijn container op de dag dat het afval ingezameld wordt buiten zetten, zodra deze geleegd is dient deze gelijk weer naar binnen gehaald worden.

Reactie THOR: Er wordt geen onderscheid gemaakt bij de handhaving. De regel is zoals hierboven vermeld.

Zoals in het begin van dit bericht ook aangegeven is dit de informatie die ik naar aanleiding van ons gesprek heb verzameld. Ik neem als punt voor de organisatie jouw ervaring mee, waarin je aangeeft het gevoel te hebben gekregen dat er onvoldoende naar je is geluisterd en er niet voldoende is gecommuniceerd over termijnen en wisselingen van betrokken collega's. Heel vervelend dat je dit zo hebt ervaren en ik wil daarvoor namens de betrokken afdelingen excuses aanbieden. Ik stuur deze mail tevens naar de ombudsman en leg 'm voor bij de stadsdeelbestuurder.

Met vriendelijke groet,

5.1, 2, e
5.1, 2, e t

Gemeente Amsterdam

Telefoon: 5.1, 2, e
Mobiel: 5.1, 2, e
E-mail: 5.1, 2, e @amsterdam.nl
5.1, 2, e

President Kennedylaan 923, 1079 MZ
Postbus 74019, 1070 BA
Internet: www.zuid.amsterdam.nl

Ben je op zoek naar een vertrouwenspersoon? Kijk op:
https://intranet.amsterdam.nl/praktisch/veilig-gezond-werken/vertrouwenspersonen/vertrouwenspersonen-0/

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.

--
- 5.1, 2, e -

5.1, 2, e

The Netherlands
5.1, 2, e
boiboi.com