[redacted], [redacted]

Van: [redacted] @planet.nl>
Verzonden: vrijdag 29 januari 2021 18:33
Aan: Overstap erfpacht
Onderwerp: FW: Binnengekomen klacht (2021-2352105)

LS,

Onderstaande mail zond ik aan uw medewerkers waar ik de afgelopen tijd mee gecorrespondeerd heb.

Graag ontvang ik een bevestiging dat deze mail aan mijn dossier met referentie [redacted] toegevoegd zal worden.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Van: [redacted]
Datum: donderdag 28 januari 2021 om 16:25
Aan:
CC: , ' [redacted]
Onderwerp: FW: Binnengekomen klacht (2021-2352105)

Beste [redacted],

Omdat ik al sinds oktober 2017 aan het wachten was op berichten van de gemeente inzake mijn overstap heb ik meerdere malen waaronder in mei 2019 aan de bel getrokken. Zowel u als Mevr. [redacted] hebben mij schriftelijk en/of telefonisch bevestigd dat ik onze aanvraag tijdig had ingediend had en aan alle voorwaarden voldeed.

In december 2019 heeft u mij schriftelijk te kennen gegeven dat mijn aanvraag via het 'handmatige proces' zou lopen en dat u cq. de gemeente direct contact met mij op zou nemen zodra er iets bekend was inzake mijn dossier. Sinds die tijd was het weer stil en hebben wij niets vernomen van de gemeente. Niet telefonisch en niet schriftelijk. U had mij gemeld dat ik onder de AB 1994 zou vallen en dat dat de reden was dat het handmatig zou moeten gebeuren alvorens ik naar het automatische proces zou kunnen. Ik heb u ook gevraagd wat het automatische proces in zou houden en daar is verder niet op geantwoord.

Tot mijn verbijstering krijg ik gisteren een mail dat mijn aanvraag geannuleerd zou zijn nadat ik een klacht ingediend had over de weigering van de gemeente mij mijn hele dossier toe te sturen. Ik heb in mei 2020 mijn dossier opgevraagd en in januari van dit jaar iets gekregen wat volstrekt onvolledig was en dat was de reden dat ik een klacht indiende.

Uiteraard ga ik ervan uit dat dit weer een vergissing is maar aangezien wij al sinds het bekend maken van de plannen enorm bezorgd zijn schrikken wij iedere keer van en heb ik een bevestiging gevraagd dat dit onjuist is. Hier is niet op gereageerd.

Mijn vertrouwen in de gemeente is inmiddels ver onder het nulpunt gezakt en ik heb vannacht wederom geen oog dicht gedaan.

Hopelijk kunt u zich voorstellen dat ik enigszins ongerust ben. Wij vrezen al sinds januari 2017 dat wij door de gemeente gedwongen worden ons huis te verkopen maar weten dit nog steeds niet zeker. De verschillende opties worden niet op een rijtje gezet zodat een goed financieel advies inwinnen niet mogelijk is. De optie tot vroegtijdige wijziging (mogelijk

vanaf 12 jaar voor einde termijn) kon ik niet onderzoeken omdat mijn aanvraag overstap dan geannuleerd zou worden en ik dat risico natuurlijk niet kon lopen.

Ik heb iedere keer een ander verhaal gekregen waarom het zo lang zou moeten duren en als klap op de vuurpijl nu een mail dat onze aanvraag van oktober 2017 geannuleerd zou zijn :

Uit uw dossier blijkt dat uw aanvraag zonder behoud van aanvraagdatum is geannuleerd. Dit komt vanwege het verlopen van de termijn.

Over welke termijn gaat dit? En wanneer is deze ons onbekende termijn dan verlopen?? Mijn aanvraag dateert van 5 oktober 2017...

Wij proberen begrip te hebben voor de administratieve druk die er op bureau erfpacht ligt en voor de onbeschoft lange behandeltermijn maar dit gaat echt te ver.

Hierbij verzoek ik u vriendelijk om mij per brief (wederom) te bevestigen dat mijn aanvraagdatum overstap 5 oktober 2017 is en dat mijn aanvraag niet geannuleerd is.
Tevens wil ik stapsgewijs lezen hoe het 'handmatige' proces zich verder zal ontwikkelen en wat ik hier verder nog aan moet doen.

Dat u niet in staat bent mij een indicatie van tijd te geven is bekend.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e 5.1.2e
Minervalaan [redacted]
5.1.2e Amsterdam
Dossier [redacted]

Van: [redacted]
Datum: woensdag 27 januari 2021 om 10:31
Aan: [redacted] 5.1.2e 5.1.2e
Onderwerp: Re: Binnengekomen klacht (2021-2352105)

Beste mevrouw,

Ik probeerde u zoals aangegeven in de mail te bellen via 14020 maar men weigert mij door te verbinden.
U stelt dat mijn aanvraag door de gemeente geannuleerd is.
Aangezien ik twee schriftelijke bevestigingen van de gemeente heb dat ik mijn aanvraag in oktober 2017 ingediend heb en men mij op mijn herhaaldelijk verzoek iets te horen heeft bevestigd dat men mij zou berichten als er iets bekend was zult u begrijpen dat ik hier geen genoegen mee kan nemen.

Ik heb in mei 2020 mijn hele dossier opgevraagd. In de mij onlangs toegestuurde informatie staat ook niet vermeld dat mijn aanvraag geannuleerd zou zijn. Overigens heeft men er 8 maanden over gedaan mij mijn dossier op te sturen om het dan volstrekt onvolledig op te sturen.

Het is onacceptabel dat ik al ruim 3 jaar aan het wachten ben, tussentijds zelf navraag gedaan heb en u dus nu achteloos denkt te kunnen melden dat mijn aanvraag geannuleerd is.
De schriftelijke bevestigingen van mevr. 5.1.2e en de heer of mevrouw 5.1.2e waarin duidelijk staat dat ik tijdig aangevraagd heb en ik gewoon moet wachten zouden dus opeens ongeldig zijn?

Graag ontvang ik per ommegaande een bevestiging dat mijn aanvraag tijdig is ingediend en dat ik gewoon moet wachten op nadere berichten van de gemeente zoals mij meerder malen telefonisch en schriftelijk is medegedeeld.

Bij het uitblijven hiervan zal ik helaas genoodzaakt zijn de zaak uit handen te geven.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e 5.1.2e

Van: [redacted] 5.1.2e 5.1.2e
Datum: woensdag 27 januari 2021 om 09:01
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Binnengekomen klacht (2021-2352105)

Geachte mevrouw 5.1.2e,

Het gaat om het dossier [redacted] Dit betreft de aanvraag van 5 oktober 2017.

Ik hoop u voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e 5.1.2e
Medewerker klantvragen Team Overstap
Grond en Ontwikkeling
Werkdagen: ma, di, woe en vrij

Gemeente Amsterdam
Adres: Postbus 1104, 1000 BC Amsterdam
website: www.amsterdam.nl/erfpacht

Meer informatie
Informatie over erfpacht in Amsterdam en de vernieuwing van het erfpachtstelsel vindt u op www.amsterdam.nl/erfpacht.

Vragen
Voor vragen over erfpacht kunt u bellen naar 14020, het informatienummer van de gemeente Amsterdam, of mail uw vraag naar erfpacht@amsterdam.nl

---

Van: [redacted]
Verzonden: dinsdag 26 januari 2021 21:29
Aan: 5.1.2e
Onderwerp: Re: Binnengekomen klacht (2021-2352105)

Welke aanvraag is geannuleerd?? Mijn aanvraag overtap van oktober 2017??

Van: "[redacted] 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e @amsterdam.nl>
Datum: dinsdag 26 januari 2021 om 19:19

Aan: "[redacted]@planet.nl'" <[redacted]@planet.nl>
Onderwerp: FW: Binnengekomen klacht (2021-2352105)

Geachte mevrouw [redacted],

Hierbij zou ik graag willen reageren op uw klacht d.d. 21 januari jl., waarvoor dank.

Uit uw dossier blijkt dat uw aanvraag zonder behoud van aanvraagdatum is geannuleerd. Dit komt vanwege het verlopen van de termijn. Verder kan ik uit uw e-mail niet duidelijk opmaken welke stukken u graag toegestuurd wilt krijgen. Zou u dit misschien kunnen verduidelijken.

Ik hoop u voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Medewerker klantvragen Team Overstap
Grond en Ontwikkeling
Werkdagen: ma, di, woe en vrij

Gemeente Amsterdam
Adres: Postbus 1104, 1000 BC Amsterdam
website: www.amsterdam.nl/erfpacht

Meer informatie
Informatie over erfpacht in Amsterdam en de vernieuwing van het erfpachtstelsel vindt u op www.amsterdam.nl/erfpacht.

Vragen
Voor vragen over erfpacht kunt u bellen naar 14020, het informatienummer van de gemeente Amsterdam, of mail uw vraag naar erfpacht@amsterdam.nl

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.