From "Stadsloket.Nieuw-West.Vergunningen.DV [redacted] amsterdam.nl>
Subject **FW: Reactie op uw klachten**
[redacted] amsterdam.nl>
Date December 9, 2025 at 12:15:48 PM CET

Microsoft Exchange Server;converted from html;

Fro [redacted] msterdam@[redacted] net>
Sent: Tuesday, November 11, 2025 12:30
To: Klachtencoordinator.SDNW[redacted] amsterdam.nl>
Subject: Re: Reactie o uw klachten
Geachte mevrouw[redacted]
Bedankt voor uw mail.
Ik heb helaas niet het idee dat er al iets verbeterd is bij VTH NIeuw-West in de afhandeling van opvragingen van besluiten en bijbehorende stukken naar aanleiding van kennisgevingen in het gemeenteblad. Ik let er speciaal op dat ik het emailadres gebruik dat in de kennisgeving genoemd wordt.
Opvraging 22-10-2025 **Z/25/3014052** via stadsloket.nieuwwest.vergunningen.dvl@amsterdam.nl. *Tot op heden geen reactie.*
Opvraging 02-11-2025 **Z/25/3018308** via stadsloket.nieuwwest.vergunningen.dvl@amsterdam.nl. *Tot op heden geen reactie.*
Opvraging 04-11-2025 **Z/25/3024094** via vthsdnw@amsterdam.nl. *Tot op heden geen reactie.*
Onderstaande weergave m.b.t. de handhavingsverzoeken voor Intercell mist een paar belangrijke punten. We hebben de inderdaad de praktische problemen met betrekking geluidsmetingen ter plekke door de handhavers besproken. We hebben ook de "front of house" geluidsnorm op de binnenplaats besproken (BBT voorschriften evenementen tot 1500 bezoekers). Maar we hebben ook gesproken over dat de exploitant zelf voortdurend (minimaal 1x per uur) geluidsmetingen moet doen en de resultaten moet vastleggen. Handhaving zou deze geluidsmetingen alsnog kunnen opvragen om langs die weg te constateren of de exploitant zich aan de vergunningsvoorschriften heeft gehouden. Het is verder ook niet duidelijk hoe de afhandeling door handhaving is geweest van de lawaaiige koelcontainer die tijdens Intercell zonder TVM vergunning in de openbare ruimte is geplaatst door de exploitant.
Met vriendelijke groet,
[redacted]

From: Klachtencoordinator.SDNW [redacted] amsterdam.nl>
Sent: Monday, November 10, 2025 12:03
To [redacted] <amsterdam@[redacted] net>
Subject: eact e op uw klachten

Geacht [redacted]

Allereerst onze excuses voor de late reactie op uw klachten met de nummers 111127, 112295, 114090 en 114707.

Wij hebben u op 7 oktober op ons kantoor gesproken over uw klachten. Tijdens dit gesprek hebben wij uw zorgen besproken, toegelicht welke stappen wij hebben ondernomen en aangegeven welke mogelijkheden er zijn om overlast in de toekomst te beperken.

- **Klacht 111127** (d.d. 21 juli 2025): Deze klacht betreft het uitblijven van een reactie op uw meldingen en het niet handhaven door het stadsdeel tijdens het evenement Intercell, dat plaatsvond op 12 en 13 juli 2025. Daarnaast gaf u aan dat de maatwerkvoorschriften volgens u niet rechtsgeldig zijn.
- **Klacht 112295** (d.d. 18 augustus 2025): Deze klacht gaat over het niet handhaven door het stadsdeel tijdens Intercell-evenementen.
- **Klacht 114090** (d.d. 19 september 2025): Deze klacht betreft het uitblijven van een reactie op meerdere meldingen en het niet handhaven tijdens Lofi-evenementen.

Naar aanleiding van uw klacht en handhavingsverzoek zijn inspecteurs ter plaatse geweest. Echter, vanwege omgevingsgeluid en/of het geluid van de koelinstallatie was het niet mogelijk om een betrouwbare meting bij de gevel uit te voeren. Omdat in gerechtelijke procedures was vastgesteld dat de evenementen mochten doorgaan en u op dat moment in een hotel verbleef, is uw verzoek om in uw woning te meten afgewezen. Er is een waarschuwing verstuurd naar Lofi, waarin zij erop zijn gewezen dat zij zich aan de programmering moeten houden zoals vermeld in de omgevingsvergunning. Uw opmerkingen worden meegenomen bij de behandeling van een nieuwe aanvraag voor een evenementenvergunning.

- **Klacht 114707** (d.d. 2 oktober 2025): Deze klacht betreft het niet ontvangen van de opgevraagde stukken via het e-mailadres VTH en uw slechte ervaringen met de publicatiemomenten, waardoor u geen zienswijze of bezwaar heeft kunnen indienen.

Wanneer een verzoek om stukken wordt ingediend via **vthsdnw@amsterdam.nl**, is de werkafspraak dat de stukken binnen vijf werkdagen worden verstuurd, tenzij het om grote bestanden gaat. In dat geval kan het meer tijd kosten, wat dan wordt gecommuniceerd met de aanvrager. Helaas is uw aanvraag om onbekende redenen blijven liggen. Inmiddels heeft u de stukken ontvangen. Dit proces zal opnieuw onder de aandacht van het team worden gebracht. Zoals tijdens het gesprek op 7 oktober met u is afgesproken, zullen wij meer aandacht besteden aan de publicatietijdstippen en waar nodig het proces aanpassen.

Als u nog vragen heeft, horen wij dat graag.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Klachtencoördinator

Stadsdeel Nieuw-West

Gemeente Amsterdam

telefoon: [redacted]

Bezoekadres:

Plein ‘40-‘45 nr 1

1064 SW Amsterdam

e-mail 5.1, 2, e amsterdam.nl

Als u het niet eens bent de conclusie in dit bericht kunt u contact zoeken met de gemeentelijke ombudsman:

- Via het webformulier: https://www.ombudsmanmetropool.nl/Klacht-indienen/
- Telefonisch: op werkdagen van 09.00 tot 12.00 via telefoonnummer 020-625 9999
- Spreekuur: dinsdag van 09.30 tot 11.30 op het bezoekadres Jacob Bontiusplaats 9, 1018LL Amsterdam
- Overige informatie: www.ombudsmanmetropool.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.