From 5.1, 2, e 5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Subject **RE: Ombudsman Informatieverzoek** 5.1, 2, e **(zaaknummer** 5.1, 2, e **n.a.v. klacht** 5.1, 2, e **over illegaal terras Pelusa in de Lia Doranastraat**
To 5.1, 2, e <5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Date August 27, 2025 at 4:55:10 PM CEST

Dag 5.1, 2, e

Zie mijn opmerking hieronder in het rood.

Gr.

5.1, 2, e

Van: VTH juristen Noord 5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Verzonden: woensdag 27 augustus 2025 16:35
Aan: 5.1, 2, e 5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Onderwerp: FW: Ombudsman Informatieverzoek 5.1, 2, e (zaaknummer 5.1, 2, e n.a.v. klacht 5.1, 2, e over illegaal terras Pelusa in de Lia Doranastraat

Hoi 5.1, 2, e

Dit betreft de mail die 5.1, 2, e heeft opgesteld als reactie naar de Ombudsman.

5.1, 2, e heeft al gereageerd en 5.1, 2, e ook.

Mocht je iets geks lezen of willen aanvullen, wil je dan reageren op 5.1, 2, e mail?
Wat mij opvalt is dat er staat dat er ook op 17 juni een VOH zou zijn ingediend? Maar kan daarvan niets vinden!

Met vriendelijke groet,

5.1, 2, e
5.1, 2, e

Team PU, Stadsdeel Noord
Gemeente Amsterdam
M 06 5.1, 2, e
5.1, 2, e @amsterdam.nl

5.1, 2, e

Buikslotermeerplein 2000
1025 XL Amsterdam

Van: 5.1, 2, e <5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Verzonden: woensdag 27 augustus 2025 15:01
Aan: 5.1, 2, e <5.1, 2, e @amsterdam.nl>; VTH juristen Noord 5.1, 2, e @amsterdam.nl>; Horeca SDN <Horeca.SDN@amsterdam.nl>
CC: 5.1. 2. e <5.1, 2, e @amsterdam.nl>; 5.1, 2, e <5.1, 2, e @amsterdam.nl>; 5.1, 2, e <5.1, 2, e @amsterdam.nl>; 5.1, 2, e 5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Onderwerp: Ombudsman Informatieverzoek 5.1, 2, e (zaaknummer 5.1, 2, e n.a.v. klacht 5.1, 2, e over illegaal terras Pelusa in de Lia Doranastraat

Hallo collega's,

Onderstaand relaas wil ik naar de Ombudsman sturen.

Graag akkoord geven en/of bijsturen. En vul alstjeblieft aan, zodat mijn verhaal ook echt klopt.
Als het lukt zo snel mogelijk, want dan kan ik het dossier afronden en naar de Ombudsman sturen.

Beste 5.1, 2, e

Hieronder zal ik uiteenzetten hoe het gelopen is met de klacht van 5.1, 2, e over het volgens 5.1, 2, e illegale terras van Pelusa in de Lia Doranastraat.
Op dinsdag 6 mei dient 5.1, 2, e een klacht in bij de gemeente Amsterdam.
Volgens 5.1, 2, e houdt horecazaak Pelusa n de Lia Doranastraat er een illegaal terras op na.
Op 9 mei heb ik 5.1, 2, e laten weten dat ik de klacht door zou sturen naar de afdeling Vergunningen, Toezicht en Handhaving en dat er van daar uit onderzoek gedaan zou worden en dat een medewerker van die vrijdag afdeling contact zou opnemen.
Op woensdag 14 mei liet 5.1, 2, e mij weten dat dit nog niet gebeurd was.
Daarop heb ik op vrijdag 19 mei telefonisch contact met 5.1, 2, e gehad.
Dit was om 5.1, 2, e erhaal nog eens extra aan te horen, maar omdat ik 5.1, 2, e niet inhoudelijk kon helpen, vond 5.1, 2, e dit geen zin hebben en was het een kort gesprek.

Daarna heeft de inspecteur telefonisch contact gezocht met 5.1, 2, e Ook dit was geen prettig gesprek.
De zaak was namelijk nog in onderzoek en dat vond 5.1, 2, e niet nuttig. Het terras moest weg.

5.1, 2, e stuurde op zondag 1 juni een mail da 5.1, 2, e nu antwoord wilde.
Op maandag kwam er een boze mail dat daar nog geen antwoord op was gekomen.
Op dinsdag 3 juni heb ik 5.1, 2, e om geduld gevraagd.
Gelukkig was de inspecteur iets verder gekomen en liet diezelfde dag nog weten:
Afgelopen week hebben wij een gesprek gevoerd met de ondernemer van Pelusa. Naar aanleiding van dit gesprek is er een aanvraag voor een gewijzigd terras ingediend.

Deze aanvraag zal binnen enkele dagen worden gepubliceerd.
U heeft in dit kader de gelegenheid om, indien gewenst, uw zienswijze in te dienen.
Gedurende dit proces zal er vanwege zicht op legalisatie van het terras door ons niet worden gehandhaafd. Mocht u in de tussentijd opnieuw klachten ondervinden met betrekking tot het terras, dan staat het u uiteraard vrij om hiervan melding te maken via de website van de gemeente Amsterdam.

Dit was het moment dat 5.1, 2, e zich bij de Ombudsman vervoegde.
5.1, 2, e iste ook nog dat de 5.1, 2, e een officiële klachtafhandeling stuurde, want een antwoord van de inhoudelijk ambtenaar was niet afdoende.

Ondertussen kwam uit het onderzoek bij VTH dat de ondernemer het terras had verschoven omdat de buurt waa 5.1, 2, e onderneemt, heringericht wordt.
Door deze herinrichting kon 5.1, 2, e 5.1, 2, e erras niet meer plaatsen op de plek die aangegeven staat op de vergunning en heeft het terras – tijdelijk – verplaatst.
De ondernemer moest een nieuwe aanvraag indienen en de gemeente moet dan onderzoeken en beoordelen of dit mogelijk en/of gewenst is.

Ondertussen heeft 5.1, 2, e de volgende zaken bij de gemeente Amsterdam (het Stadsdeel) ingediend:

… juni	Zienswijze op het vergunnen van een verplaatst terras
17 juni	Verzoek tot Handhaving op het terras
24 juni	Bezwaar en aanvulling op de zienswijze op het verplaatsen van het terras
16 juli	Woo-verzoek over communicatie rondom de vergunning

Dan even in reactie op de gevraagde punten:

1. *De ombudsman verneemt (in het kader van wederhoor) graag uw visie op bovenstaande. Klopt het verhaal zoals door verzoeker geschetst en hoe kijkt de gemeente naar het verhaal van verzoeker?*
   Zie bovenstaand relaas.

2. *Op 5 juni 2025 is er aanvraag tot wijziging van de exploitatievergunning (met terras) gepubliceerd. Heeft het restaurant hiervoor zonder vergunning een terras geëxploiteerd? En was de gemeente hiervan op de hoogte? Zo ja, dan verneemt de ombudsman graag wat de redenen waren om niet handhavend op te treden (voor zover dat niet is gebeurd).*
   De exploitant had een terrasvergunning, maar door de herinrichting van de wijk moest het terras weg. Er is in zoverre gehandhaafd, dat exploitant is aangesproken op het verplaatsen van het terras. En gemaand om een nieuwe terrasvergunning aan te vragen. Ook is gekeken of dit met een legalisatieverzoek kon.

3. Zijn er naast verzoeker nog andere buurtbewoners die meldingen hebben ingediend over het terras van restaurant Pelusa? Zo ja, om hoeveel meldingen gaat het in totaal?
   Er zijn zeker meerdere meldingen gedaan over het terras, maar deze waren anoniem. De klacht van 5.1, 2, e was de enige klacht die bij de klachtencoördinator is binnengekomen.
   5.1, 2, e zegt in 5.1, 2, e ezwaar dat er meerder bewoners ook bezwaar in willen dienen.

INMIDDELS IS BEZWAARTERMIJN VOORBIJ. KAN 5.1, 2, e AANGEVEN HOEVEEL PERSONEN BEZWAAR HEBBEN INGEDIEND? HET LIJKT ZO ALSOF HET ER VEEL ZIJN, TERWIJL DAT NIET HET GEVAL IS.

   De exploitant heeft de hele flat uitgenodigd om de bewoners te informeren over het tijdelijk verplaatsen van het terras. 5.1, 2, e is niet op deze uitnodiging ingegaan.
   5.1, 2, e

4. Wanneer en welke acties heeft de gemeente ondernomen naar aanleiding van de meldingen?
   Zie punt 2.

5. Verzoeker heeft op 6 mei (klachtnummer 5.1, 2, e en op 13 mei (klachtnummer 5.1, 2, e klachten ingediend bij de gemeente. De ombudsman ontvangt graag beide klachten en de reacties daarop.
   Omdat ik al in contact was met 5.1, 2, e over klacht nummer 5.1, 2, e ben ik niet apart ingegaan op klachtnummer 5.1, 2, e

6. Verzoeker geeft aan da 5.1, 2, e niet is gehoord n.a. 5.1, 2, e klachten. Indien dit klopt, ontvangt de ombudsman graag een toelichting waarom dit niet is gebeurd. Indien verzoeker wel is gehoord, ontvangt de ombudsman graag een verslag van het hoorgesprek.
   Er is geen officieel hoorgesprek georganiseerd en hier is dus ook geen verslag van. Er is meerdere malen getracht tot gesprek te komen met 5.1, 2, e maar omdat er niet beloofd kon worden dat het terras zou verdwijnen, werden deze gesprekken kort en waren bovendien onprettig.

Natuurlijk zijn wij altijd bereid om 5.1, 2, e te horen. Pogingen tot een gesprek te komen met 5.1, 2, e zijn zowel bij mij als bij mijn collega's van VTH helaas niet gelukt.

Met hartelijke groet,

5.1, 2, e

Afdeling Bestuur & Organisatie
Stadsdeel Noord

Telefoon: 06 5.1, 2, e

Van: 5.1, 2, e 5.1, 2, e @ombudsmanmetropool.nl>
Verzonden: donderdag 3 juli 2025 14:36
Aan: 5.1, 2, e <5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Onderwerp: Informatieverzoek 5.1, 2, e (zaaknummer 5.1, 2, e

Beste 5.1, 2, e

Tot de ombudsman wendde zich 5.1, 2, e hierna: verzoeker, in verband met het handelen van de gemeente Amsterdam. Verzoeker is woonachtig aan de 5.1, 2, e Het gaat om het volgende.

Aanleiding

Verzoeker heeft tussen 22 april 2025 en 15 mei 2025 zeven meldingen bij de gemeente ingediend over het illegale terras van horecazaak Pelusa. Inmiddels is er een aanvraag tot wijziging van de exploitatievergunning (met terras) ingediend. Verzoeker heeft aangegeven een zienswijze in te dienen. [redacted] lacht bij de ombudsman gaat over de volgende punten:
- de gemeente heeft niet handhavend opgetreden n.a.v. zijn meldingen, terwijl er sprake was van een illegale situatie;
- er is geen contact met [redacted] opgenomen, ondanks herhaald verzoek daartoe via de meldingen;
- in de klachtenprocedure i[redacted] niet gehoord;
- onjuiste/onvolledige informatieverstrekking n.a.v. [redacted] klacht. Volgens verzoeker is er een beginselplicht tot handhaving. Van handhavend optreden kan worden afgezien bij bijzondere omstandigheden. Dit is bijvoorbeeld het geval als er sprake is van concreet zicht op legalisatie. Volgens verzoeker is dit alleen het geval als er een toereikende vergunningsaanvraag is ingediend die haalbaar wordt geacht. De aanvraag is eind mei ingediend, terwijl de meldingen en klachten ruim daarvoor zijn ingediend. De gemeente had volgens verzoeker dan ook op basis van die meldingen moeten handhaven.
Verzoeker is ontevreden over de manier waarop de gemeente is omgegaan me[redacted] meldingen en klacht.

Tot zo ver het verhaal van verzoeker.

Vragen van de ombudsman
Wij verzoeken u onderstaande vragen over deze zaak schriftelijk te beantwoorden.
1. De ombudsman verneemt (in het kader van wederhoor) graag uw visie op bovenstaande. Klopt het verhaal zoals door verzoeker geschetst en hoe kijkt de gemeente naar het verhaal van verzoeker?
2. Op 5 juni 2025 is er aanvraag tot wijziging van de exploitatievergunning (met terras) gepubliceerd. Heeft het restaurant hiervoor zonder vergunning een terras geëxploiteerd? En was de gemeente hiervan op de hoogte? Zo ja, dan verneemt de ombudsman graag wat de redenen waren om niet handhavend op te treden (voor zover dat niet is gebeurd).
3. Zijn er naast verzoeker nog andere buurtbewoners die meldingen hebben ingediend over het terras van restaurant Pelusa? Zo ja, om hoeveel meldingen gaat het in totaal?
4. Wanneer en welke acties heeft de gemeente ondernomen naar aanleiding van de meldingen?
5. Verzoeker heeft op 6 mei (klachtnummer [redacted] en op 13 mei (klachtnummer [redacted] klachten ingediend bij de gemeente. De ombudsman ontvangt graag beide klachten en de reacties daarop.
6. Verzoeker geeft aan dat [redacted] iet is gehoord n.a.v. [redacted] klachten. Indien dit klopt, ontvangt de ombudsman graag een toelichting waarom dit niet is gebeurd. Indien verzoeker wel is gehoord, ontvangt de ombudsman graag een verslag van het hoorgesprek.

Conform de Gemeenschappelijke regeling Ombudsman Metropool Amsterdam geldt een reactietermijn van een maand. Als deze termijn voor de gemeente niet haalbaar is dan vernemen wij dat graag op tijd.

Bij voorbaat hartelijk dank, we zien uw reactie met belangstelling tegemoet. Voor eventuele vragen kunt u mij per mail of telefonisch bereiken.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
[redacted] **Ombudsman Metropool Amsterdam**

E-mail: [redacted] @ombudsmanmetropool.nl
Telefoon: 06 [redacted]
Algemeen telefoonnummer: 020 – 625 9999 (09:00 tot 12:00)
Adres: Jacob Bontiusplaats 9, 1018 LL Amsterdam Postbus 2119, 1000 CC Amsterdam
Routebeschrijving, privacy-beleid en meer informatie via www.ombudsmanmetropool.nl