From 5.1, 2, e 5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Subject **RE: afsluitbericht klach** 5.1, 2, e **(zaaknummer** 5.1, 2, e
To Klachtmelding SDN <Klachtmelding.SDN@amsterdam.nl>, 5.1, 2, e
<5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Date October 9, 2025 at 10:29:40 AM CEST

Dag 5.1, 2, e

5.1, 2, e en 5.1, 2, e zijn ook nauw betrokken met dit dossier. Meer dan ik eigenlijk.
Ik stel voor dat je de e-mail ook naar hen doorstuurt en dat we volgende week een moment prikken om het door te nemen. Het is zo uitgebreid dat ik het alleen niet kan beoordelen.

Gr.

5.1, 2, e

Van: Klachtmelding SDN <Klachtmelding.SDN@amsterdam.nl>
Verzonden: woensdag 8 oktober 2025 21:34
Aan: 5.1, 2, e 5.1, 2, e @amsterdam.nl>; 5.1, 2, e 5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Onderwerp: FW: afsluitbericht klach 5.1, 2, e (zaaknummer

Goedenavond,

Kunnen we van de week even naar Pelusa kijken en de reactie die 5.1, 2, e wil?

Met vriendelijke groet,
5.1, 2, e
5.1, 2, e
Gemeente Amsterdam, stadsdeel Noord
0 5.1, 2, e
5.1, 2, e

Van: 5.1, 2, e 5.1, 2, e @ombudsmanmetropool.nl>
Verzonden: dinsdag 7 oktober 2025 11:12
Aan: Klachtmelding SDN <Klachtmelding.SDN@amsterdam.nl>
Onderwerp: afsluitbericht klach 5.1, 2, e (zaaknummer 5.1, 2, e

Beste 5.1, 2, e

Bijgaand vind je de afsluiting van de klacht van 5.1, 2, e De ombudsman ontvangt graag binnen vier weken een reactie op de aangedragen aanbevelingen.

Aanleiding
Verzoeker heeft tussen 22 april 2025 en 15 mei 2025 zeven meldingen bij de gemeente ingediend over het terras van horecazaak Pelusa. Volgens verzoeker is dit terras niet vergund en stond het terras er dus illegaal. Hierna dient verzoeker twee klachten in:

1. Op 6 mei (zaaknummer 5.1, 2, e dient verzoeker een klacht bij de gemeente in omdat Pelusa een illegaal terras heeft aangelegd in de Lia Doranastraat. 5.1, 2, e geeft aan dat 5.1.1 op 24 april een mail heeft ontvangen waarin is aangegeven dat de melding is doorgezet naar de toezichthouders. Op 25 april heeft 5.1.1 met 14020 gebeld, maar de medewerkers konden niet achterhalen wie 5.1, 2, e melding in behandeling had. Hierna heeft 5.1.1 niets meer vernomen.
2. Op 13 mei (zaaknummer 5.1, 2, e dient verzoeker een klacht in bij de gemeente. 5.1, 2, e geeft aan dat Pelusa een terras met veertien stoelen op de in aanbouw zijnde weg aan de Leen Jongewaardkade. Sinds 11 mei wordt het terras afgebroken en opgeslagen in de Lia Doranastraat. Het opslaan van een afgebroken terras op deze plek is niet toegestaan. Bovendien wordt hierdoor de doorgang van het voetpad belemmerd.

Verzoeker is niet tevreden met de manier waarop 5.1, 2, e klachten zijn afgehandeld en legt 5.1, 2, e zaak voor aan de ombudsman. Daarbij zijn voor 5.1, 2, e de volgende punten van belang:

- er is geen contact met 5.1, 2, e opgenomen na het indienen van de meldingen, ondanks herhaald verzoek daartoe via de meldingen;
- de gemeente heeft niet handhavend opgetreden naar aanleiding van 5.1, 2, e meldingen, terwijl er sprake was van een illegale situatie;
- in de klachtenprocedure is 5.1.1 niet gehoord;
- onjuiste/onvolledige informatieverstrekking naar aanleiding van 5.1, 2, e 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 handhavend moeten optreden.
- de klachtencoördinator voegt niets toe en fungeert als doorgeefluik. Volgens verzoeker neemt de klachtencoördinator geen standpunt in hoewel 5.1.1 hierom heeft gevraagd en volgens 5.1, 2, e ook noodzakelijk is.

Tot zo ver het verhaal van verzoeker.

Onderzoek door de ombudsman (tijdlijn)

- Op 4 juni benadert verzoeker de ombudsman en vraagt om 5.1, 2, e klacht in behandeling te nemen.
- Op 11 juni is er telefonisch contact opgenomen met verzoeker voor een nadere toelichting op 5.1, 2, e klacht. Tijdens dit gesprek wordt vastgesteld dat de gemeente nog geen reactie op de klachten heeft gestuurd en de behandeltermijn nog niet is verstreken. De ombudsman spreekt met verzoeker af om de uitkomsten van de klachtenprocedure af te wachten.
- Dezelfde dag ontvangt verzoeker een reactie op de klacht van de gemeente.
- Verzoeker is niet tevreden over de behandeling van 5.1, 2, e klacht door de gemeente en vraagt de ombudsman om de zaak te onderzoeken. Op basis van de verstrekte informatie blijkt het proces als volgt te zijn verlopen:
  - 22 april doet verzoeker een melding waarin 5.1.1 aangeeft dat horecazaak Pelusa een illegaal terras heeft. 5.1, 2, e verzoekt de gemeente hiertegen op te treden en om contact met 5.1, 2, e hierover op te nemen.
  - 24 april ontvangt verzoeker een mail van de gemeente waarin staat dat de zaak is doorgezet naar de toezichthouders.

- 27 april, 9 mei, 11 mei, 12 mei en 15 mei doet verzoeker weer meldingen over het illegale terras.
- 6 mei stuurt verzoeker een formele klacht naar de gemeente.
- 9 mei stuurt de klachtencoördinator verzoeker een mail waarin 5.1, 2, e aangeeft dat de klacht voor inhoudelijke behandeling is doorgezet naar de afdeling Vergunningen, Toezicht en Handhaving (hierna: VTH) en dat een medewerker van die afdeling contact met 5.1, 2, e zal opnemen.
- 13 mei stuurt verzoeker een tweede klacht naar de gemeente, wegens het uitblijven van een reactie op 5.1, 2, e meldingen en klacht van 6 mei.
- 14 mei mailt verzoeker de gemeente dat er nog geen contact met 5.1, 2, e is opgenomen en dat 5.1, 2, e een vervolgklacht heeft ingediend
- 15 mei stuurt de gemeente een bericht aan verzoeker waarin 5.1, 2, e wordt medegedeeld dat er meer tijd nodig is voor een reactie vanwege het lopende onderzoek. De mail bevat geen contactgegevens, maar wordt slechts afgesloten met “afdeling VTH”.
- 19 mei heeft de klachtencoördinator telefonisch contact met verzoeker opgenomen. Volgens de klachtencoördinator was dit een kort gesprek omdat 5.1, 2, e erzoeker niet inhoudelijk kon helpen en 5.1, 2, e aangaf dat een gesprek met 5.1, 2, e dan geen zin heeft.
- Hierna heeft een inspecteur van VTH contact opgenomen met verzoeker. Uit de stukken is niet op te maken wanneer dit contact precies heeft plaatsgevonden. Naar aanleiding van dit contact heeft verzoeker de mailadres van de inspecteur gekregen zodat 5.1, 2, e rechtstreeks contact met 5.1, 2, e kan leggen.
- 1 juni stuurt verzoeker een mail naar de inspecteur waarin 5.1, 2, e ,i.1, 2, e vraagt naar de stand van zaken.
- 3 juni reageert de klachtencoördinator hierop en vraagt 5.1, 2, e erzoeker om de gemeente de ruimte te geven de zaak goed te onderzoeken om hierop te kunnen acteren. De zaak blijkt veel complexer te zijn dan zij in eerste instantie dachten.
- 3 juni stuurt de inspecteur ook een mail naar verzoeker. Hierin legt 5.1, 2, e uit dat er een week ervoor een gesprek is gevoerd met de exploitant. Naar aanleiding van dat gesprek is er een aanvraag voor een gewijzigd terras ingediend. Verzoeker wordt gewezen op de mogelijkheid om een zienswijze in te dienen. De gemeente zal gedurende dit proces niet handhavend optreden vanwege zicht op legalisatie. Bij klachten over het terras, kan verzoeker meldingen maken.
- 4 juni legt verzoeker 5.1, 2, e klacht voor aan de ombudsman
- 11 juni wordt verzoeker telefonisch gehoord door de ombudsman en wordt 5.1, 2, e geïnformeerd over de rol en bevoegdheden van de ombudsman. De eerstelijns procedure bij de gemeente loopt op dat moment nog, waardoor de ombudsman nog niet aan zet is. Verzoeker wordt daarom geadviseerd om eerst de uitkomsten van de klachtbehandeling bij de gemeente af te wachten.
- 11 juni stuurt de klachtencoördinator een mail naar verzoeker. Hierin verwijs 5.1, 2, e naar de mail van de inspecteur van 3 juni en sluit hiermee de klacht af.
- 11 juni reageert verzoeker hierop en geeft aan dat 5.1, 2, e het niet eens is met de reactie die 5.1, 2, e op de klacht heeft ontvangen. De aanvraag is eind mei ingediend, terwijl de klachten in april en begin mei zijn ingediend, dus voor de aanvraag van de vergunning. 5.1, 2, e vindt dat hier moet worden gehandhaafd voor de periode voordat de vergunning is aangevraagd en mogelijk ook nog in de periode erna. Tevens geeft verzoeker aan dat 5.1, 2, e een formele reactie van de klachtencoördinator wenst te ontvangen.
- 11 juni mail de klachtencoördinator aan verzoeker dat het antwoord op klachten van de inhoudelijk verantwoordelijke afdeling af komt. 5.1, 2, e ijst 5.1, 2, e op twee opties: het indienen van een officieel handhavingsverzoek of de ombudsman benaderen.
- Verzoeker neemt weer contact op met de ombudsman en vraagt om 5.1, 2, e zaak te onderzoeken.

- Op 3 juli stelt de ombudsman vragen aan de gemeente over de casus.
- Op 31 augustus beantwoordt de gemeente deze vragen. Samenvattend geeft de gemeente het volgende aan:
  - De exploitant had een terrasvergunning, maar door de herinrichting van de wijk moest het terras weg. Er is in zoverre gehandhaafd, dat de exploitant is aangesproken op het verplaatsen van het terras en gemaand om een nieuwe terrasvergunning aan te vragen. Er is gekeken of dit met een legalisatieverzoek kan. Deze procedure is in gang gezet.
  - Op 17 juni heeft verzoeker een handhavingsverzoek ingediend.
  - Op 18 juni hebben de inspecteurs nog een extra controle met betrekking tot het terras uitgevoerd. Het terras was niet in gebruik en stond vastgeketend langs de gevel.
  - Op 24 juni heeft verzoeker 5.1, 2, e zienswijze aangevuld.
  - De gemeente heeft sinds het begin van dit jaar meerdere meldingen ontvangen, maar deze waren anoniem. Verzoeker is de enige die een formele klacht heeft ingediend.
  - De exploitant heeft alle bewoners van de flat uitgenodigd om hen te informeren over het tijdelijk verplaatsen van het terras. Verzoeker is niet op deze uitnodiging ingegaan.

Visie van de ombudsman
De ombudsman heeft de informatie van zowel verzoeker als van de gemeente beoordeeld en komt tot de volgende bevindingen. De behandeling van het verzoek raakt de volgende behoorlijkheidsvereisten:

- **Transparantie en goede informatieverstrekking**
  Tussen de eerste melding van verzoeker (22 april) en het eerste persoonlijke contactmoment (19 mei) zit een periode van bijna vier weken. Twee dagen na de eerste melding, op 24 april, mailt de gemeente aan verzoeker dat de zaak is doorgezet naar de toezichthouders. Verdere informatie ontbreekt, waardoor het voor verzoeker niet mogelijk is om rechtstreeks contact te leggen met 5.1, 2, e zaakbehandelaar. Als 5.1, 2, e zelf belt naar de gemeente (14020) kunnen de medewerkers 5.1, 2, e niet verder helpen omdat zij niet in het systeem zien wie 5.1, 2, e zaak in behandeling heeft. Dit heeft uiteindelijk tot meerdere meldingen en twee klachten geleid. De gemeente had dit kunnen voorkomen door verzoeker te informeren over het proces en de contactgegevens van 5.1, 2, e zaakbehandelaar met 5.1, 2, e te delen zodat 5.1, 2, e 5.1, 2, e vragen rechtstreeks aan 5.1, 2, e kan stellen.
  De ombudsman merkt op dat de gemeente in dit geval niet duidelijk heeft gecommuniceerd over de gang van zaken en begrijpt waarom dit voor verzoeker onduidelijk is geweest. De gemeente dient in haar handelen open en voorspelbaar te zijn, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de gemeente bepaalde dingen doet. In het kader hiervan dient de gemeente ervoor te zorgen dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures. Daarnaast is de overheid verplicht om gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken.
- **Goede motivering.**
  In de reactie op de klacht wordt niet ingegaan op alle klachtonderdelen. De gemeente gaat niet in op het niet adequaat reageren op de meldingen. Tevens wordt niet ingegaan op de klacht over het opslaan van het terras in de Lia Doranastraat. De gemeente motiveert ook niet waarom er niet handhavend wordt opgetreden vòòr het indienen van de aanvraag eind mei. Ook blijkt niet uit de klachtbehandeling dat het een reactie is op beide klachten. Op basis hiervan stelt de ombudsman vast dat de klachtbehandeling gebrekkig is. Van de gemeente mag worden verwacht dat haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger worden uitgelegd. Daarbij dient de gemeente aan te geven op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

Aanbevelingen van de ombudsman
De ombudsman formuleert de volgende aanbevelingen:

- Informeer burgers tijdig en duidelijk over het proces waar zij in zitten en leg uit wat zij kunnen verwachten.
- Reageer bij klachten op alle klachtonderdelen die een burger voorlegt.

Met vriendelijke groet,

5.1, 2, e

5.1, 2, e **Ombudsman Metropool Amsterdam**

E-mail: 5.1, 2, e @ombudsmanmetropool.nl
Telefoon: 06 5.1, 2, e 5.1, 2, e
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