



Gemeente
Amsterdam

Klanttevredenheidsonderzoek bezwaarbehandeling

Onderzoek en Statistiek

In opdracht van: Juridisch bureau

Projectnummer: 230987

Auteur: Mathilde van Rijsewijk, met medewerking van Lotje Cohen en Sharita van Herwijnen

E-mailadres: m.van.rijsewijk@amsterdam.nl

President Kennedylaan (PKL) 923

Postbus 658, 1000 AR Amsterdam

www.onderzoek.amsterdam.nl

Amsterdam, mei 2024

Foto voorzijde: Afdelingen Vergunningen SD Oost, Edwin van Eis (2012)

Inhoud

Samenvatting	4
Inleiding	6
1 Responsoverzicht	8
2 Contact met Juridisch bureau	11
2.1 Bijna de helft van de bezwaarmakers heeft telefonisch contact gehad met een medewerker bezwaar	11
2.2 Ruim de helft van de bezwaren onder afdeling Omgevingsrecht heeft een hoorzitting gehad	12
3 Tevredenheid bezwaarprocedure	14
3.1 Meer dan de helft van de bezwaarmakers is tevreden met de vriendelijkheid van de medewerker bezwaar	14
3.2 Bezwaarmakers minst tevreden over het meedenken in oplossingen, vooral bij bezwaarmakers met ongegrond bezwaar	16
3.3 Tevredenheid gehele proces verdeeld, bezwaarmakers met een ongegrond bezwaar vaker ontevreden	17
4 Rapportcijfer	20
4.1 Gemiddelde rapportcijfer voor bezwaarprocedure een 5,1	20
4.2 Ruim de helft van de bezwaarmakers is niet tevreden over de uitkomst van het bezwaar	22
5 Bijlagen	24
5.1 vragenlijst	24
5.2 Open antwoorden	28

Samenvatting

Het Juridisch Bureau van de gemeente Amsterdam draagt bij aan de (bestuurlijke) ambities van de stad door het bieden van expertise, denkkraft en uitvoering op het gebied van juridische zaken aan stadsdelen en andere organisatieonderdelen van de gemeente. Naast het geven van advies is de behandeling van bezwaar en beroep één van de kerntaken van het Juridisch Bureau. Het gaat om uiteenlopende bezwaarzaken, van bezwaar tegen een opgelegde boete wegens het verkeerd aanbieden van afval in de openbare ruimte tot bezwaar tegen een verleende terrasvergunning. Ook kan het gaan om een omgevingsvergunning voor het verbouwen van een pand of de weigering van een urgentieverklaring voor woonruimte. Het Juridisch Bureau is opnieuw focus gaan leggen op de passende aanpak bij bezwaar en vindt het belangrijk om op een goede manier in contact met de Amsterdammer te zijn. Met behulp van dit onderzoek wil het Juridisch Bureau graag leren van de ervaringen van de Amsterdammer met de verleende dienstverlening. In dit rapport worden de resultaten van het onderzoek uitgevoerd door Onderzoek & Statistiek (O&S) gepresenteerd over de ervaringen van bezwaarmakers. In totaal hebben 501 bezwaarmakers deelgenomen aan de vragenlijst, een responspercentage van 20 procent.

Contact met Juridisch bureau

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan telefonisch contact te hebben gehad met een medewerker van het Juridisch Bureau (48%). Een meerderheid van de bezwaarmakers die geen telefonisch contact heeft gehad, gaven aan via de mail contact te hebben gehad. Van de bezwaarmakers die geen telefonisch contact hebben gehad, geeft 24 procent aan helemaal geen contact te hebben gehad met het Juridisch Bureau. Daarnaast meldt 37 procent van de bezwaarmakers dat ze een hoorzitting of gesprek hebben gehad. Dit percentage ligt hoger voor respondenten met een bezwaar dat onder omgevingsrecht valt (56%).

Tevredenheid bezwaarproces

Aan respondenten is gevraagd hoe tevreden ze zijn over de medewerker Bezwaar en verschillende aspecten van het bezwaarproces. Daarnaast zijn er stellingen aan hen voorgelegd. Er is vaak een evenredige verdeling van meningen. Vriendelijkheid van de medewerker werd het vaakst positief beoordeeld (57 procent gaf aan (zeer)tevreden te zijn). Daarnaast werd bijvoorbeeld het meedenken in oplossingen negatiever beoordeeld (44 procent is (zeer)ontevreden). Er zijn over het algemeen geen duidelijke verschillen voor de maand waarin het bezwaar is afgerond en de afdeling waaronder het bezwaar valt gevonden. Er zijn wel verschillen voor de uitkomst van het bezwaar. Zo is er een patroon te zien waarbij respondenten met een gegrond of ingetrokken bezwaar vaker tevreden zijn dan respondenten met een ongegrond bezwaar.

Rapportcijfer & tevredenheid uitkomst bezwaar

Het gemiddelde rapportcijfer voor de bezwaarprocedure is een 5,1. Ook hier zijn verschillen per uitkomst te zien. Zo geven bezwaarmakers met een gegrond (6,8) of ingetrokken (6,6) bezwaar vaker een hoger cijfer. Verder beoordelen bezwaarmakers in de zaakstroom BBOOR

(bestuurlijke boetes bij afvalovertredingen) de bezwaarprocedure gemiddeld lager met een 4,7. Tot slot geeft 54 procent van de respondenten aan niet tevreden te zijn met de uitkomst van het bezwaarproces. Wederom ligt dit percentage hoger voor respondenten met een ongegrond bezwaar. In de open antwoorden komen diverse vormen van kritiek naar voren. Sommige respondenten voelden zich niet gehoord, terwijl anderen klaagden over zaken buiten de bezwaarbehandeling om, zoals het opleggen van hoge boetes voor kleine overtredingen.

Inleiding

Het Juridisch Bureau van de gemeente Amsterdam draagt bij aan de (bestuurlijke) ambities van de stad door het bieden van expertise, denkkraft en uitvoering op het gebied van juridische zaken aan stadsdelen en andere organisatie onderdelen van de gemeente. Naast het geven van advies is de behandeling van bezwaar en beroep één van de kerntaken van het Juridisch Bureau. Het gaat om uiteenlopende type bezwaarzaken, qua onderwerp en complexiteit. Het kan gaan om bezwaar tegen de opgelegde boete wegens het verkeerd aanbieden van afval in de openbare ruimte tot bezwaar tegen een verleende terrasvergunning. Ook kan het gaan om een omgevingsvergunning voor het verbouwen van een pand tot de weigering van een urgentieverklaring voor woonruimte. In totaal zijn er ruim 100 verschillende zaakstromen (onderwerpen) waartegen een burger in bezwaar kan gaan die het Juridisch Bureau behandelt

Het Juridisch Bureau is opnieuw focus gaan leggen op de passende aanpak bij bezwaar. De passende aanpak heeft tot doel om bezwaren burgervriendelijk en oplossingsgericht te behandelen, waarbij de Amsterdammer centraal staat. Het uitgangspunt is dat bezwaarmaker persoonlijk wordt benaderd en uitleg krijgt. Ook wordt met de bezwaarmaker, de lijnafdeling en andere betrokkenen onderzocht of een oplossing mogelijk is, zonder de regels uit het oog te verliezen. Het beoogde resultaat van de passende aanpak is dat de Amsterdammer zich beter gehoord en serieus genomen voelt, ongeacht de uitkomst van het bezwaar. Deze aanpak van het Juridisch Bureau sluit aan bij het Programma Juridische Vernieuwing binnen de juridische functie en het gemeente brede Programma Vergroten vertrouwen burger-overheid.

Deze aanpak vraagt om verandering in de manier waarop bezwaarzaken worden behandeld. Een manier om inzicht te verkrijgen in de effectiviteit van de passende aanpak is door de burger te bevragen naar hun ervaring met de bezwaarprocedure. Tevens helpt het doen van dit onderzoek en de uitkomsten het Juridisch Bureau om hiervan te leren en de ervaren dienstverlening in bezwaar te verbeteren.

In dit rapport worden de resultaten van het onderzoek, uitgevoerd door Onderzoek & Statistiek (O&S), gepresenteerd. Hierbij is gefocust op het contact tussen het Juridisch Bureau en de bezwaarmaker. Het onderzoek bestaat uit de uitstuur van een vragenlijst over drie metingen. De vragenlijst is in meting 1 uitgestuurd naar alle bezwaarmakers met een afgerond bezwaar in augustus en september 2023. In meting 2 werd deze gestuurd naar de bezwaarmakers van oktober 2023 en de derde meting ging uit naar die van november 2023. Er is voor deze aanpak gekozen om te vergelijken of de tevredenheid van het bezwaarproces afhankelijk is van de maand of periode waarin het bezwaar is afgerond, zoals het zomerreces. In de vragenlijst is ingegaan op het contact met het Juridisch Bureau, de tevredenheid over het handelen van de medewerker Bezwaar en het gehele bezwaarproces. In dit rapport wordt ook gekeken of de beoordeling van het bezwaarproces afhankelijk is van de afdeling binnen het Juridisch Bureau die het bezwaar behandelt en de uitkomst van het bezwaarproces. Daarnaast zijn er open

antwoorden verwerkt in de rapportage, in de bijlage zijn alle open antwoorden te vinden. De open antwoorden zijn gerangschikt naar de afdeling die de bezwaren heeft behandeld.

1 Responsoverzicht

In totaal hebben 501 bezwaarmakers deelgenomen aan de vragenlijst, een responspercentage van 20 procent. Elke maand heeft ongeveer hetzelfde aantal bezwaarmakers deelgenomen (zie tabel 1.1). Het grootste deel van de respondenten waren de bezwaarmakers zelf en 7 procent is ingevuld door gemachtigden.

Tabel 1.1 Respondenten per maand

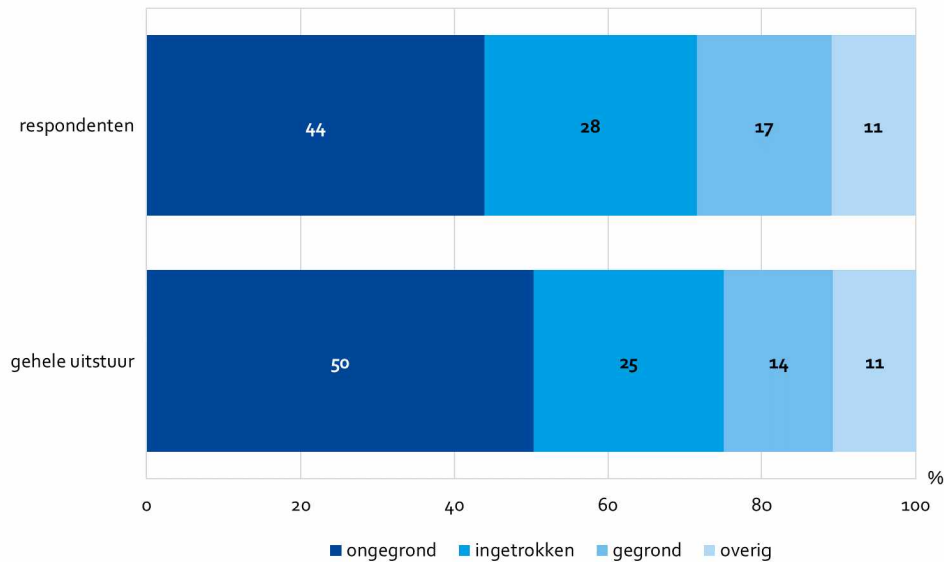
		aantal (n=501)	procenten
maand	Augustus	130	26
	September	123	25
	Oktober	122	24
	November	126	25

Bron: O&S

Als we kijken naar de uitkomst van de procedure ten aanzien van de respondenten dan zien we dat het grootste deel van de bezwaarschriften ongegrond is verklaard (44%). Daarnaast is 28 procent van de bezwaarschriften ingetrokken (zie figuur 1.1). De groep overig bestaat uit bezwaarmakers met de uitkomst deels (on)gegrond, Gegrond – terugverwijzing, meerdere uitspraken, niet-ontvankelijk en onbevoegd.

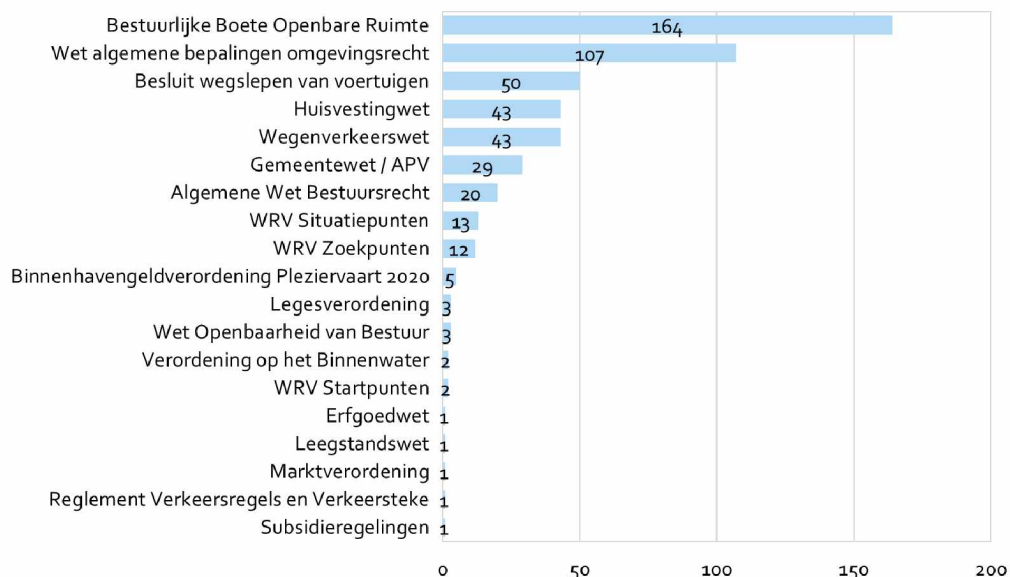
Omdat we de gegevens hebben van alle mensen die bezwaar hebben gemaakt van augustus tot en met november 2023, kunnen we vergelijken hoe representatief de groep deelnemers aan dit onderzoek is. Wanneer we de uitkomsten van de bezwaarschriften vergelijken met de gehele uitstuur zien we dat de percentages redelijk in de buurt liggen. Zo is in totaal 50 procent van de bezwaren ongegrond verklaard. Daarnaast is 25 procent van de bezwaren ingetrokken en is 14 procent gegrond verklaard (zie figuur 1.1).

Figuur 1.1 Uitkomst bezwaarschriften respondenten en gehele uitstuur, procenten (n=501 en n= 2475)



De meeste bezwaarschriften onder de respondenten vielen onder Bestuurlijke Boete Openbare Ruimte (BBOOR) (164 gevallen). Daarnaast vielen veel bezwaarschriften onder Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (107 gevallen) (zie figuur 1.2).

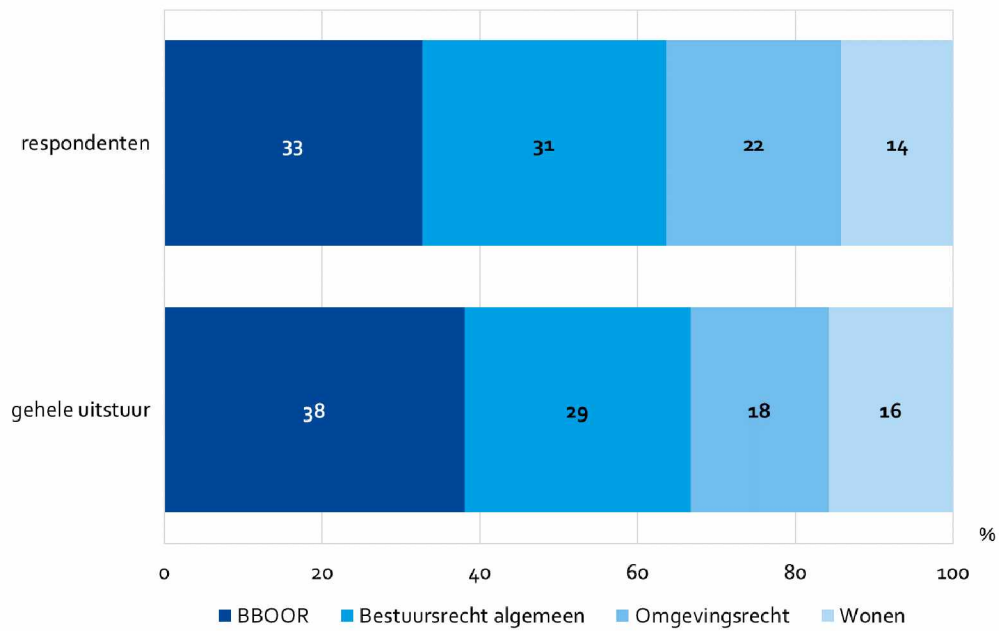
Figuur 1.2 Onderwerpen bezwaarschriften respondenten in aantallen (n=501)



De onderwerpen in figuur 1.2 kunnen onderverdeeld worden in de verschillende afdelingen die de bezwaren behandelen. Uiteindelijk zijn daar de vier categorieën uitgekomen: BBOOR, bestuursrecht algemeen, omgevingsrecht en wonen. Als we kijken naar de afdelingen zien we

dat het grootste deel van de bezwaren onder BBOOR vallen (33%). Dit is iets minder dan de gehele uitstuur (38%). Bij Bestuursrecht algemeen en Omgevingsrecht zien we een iets hoger percentage onder de deelnemers van dit onderzoek (31% en 22%) in vergelijking met de gehele uitstuur (29% en 18%) (zie figuur 1.3).

Figuur 1.3 Afdelingen respondenten en gehele uitstuur in procenten (n=501 en n= 2475)

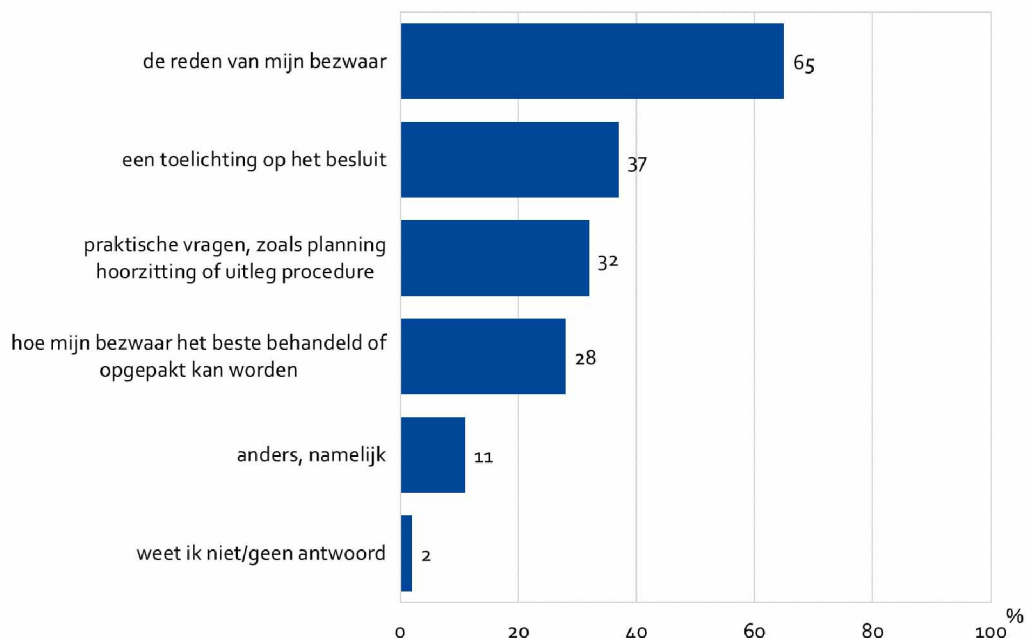


2 Contact met Juridisch bureau

2.1 Bijna de helft van de bezwaarmakers heeft telefonisch contact gehad met een medewerker bezwaar

In de vragenlijst zijn vragen opgenomen over het contact met het Juridisch Bureau. Bijna de helft (48%) van de bezwaarmakers vulde in dat het Juridisch Bureau telefonisch contact heeft opgenomen. Daarnaast gaf 44 procent van de bezwaarmakers aan geen telefonisch contact te hebben gehad en zeven procent koos voor de antwoordoptie weet ik niet/geen antwoord. Van de respondenten die telefonisch contact hebben gehad met het Juridisch Bureau, gaf 65 procent van de bezwaarmakers aan dat in dit gesprek de reden van het bezwaar aan bod kwam (zie figuur 2.1). Respondenten die de antwoordoptie 'anders' invulde benoemen onder anderen dat ze direct de uitkomst van het bezwaar kregen of dat in het telefoongesprek de situatie omtrent het bezwaar verder uitgelicht werd.

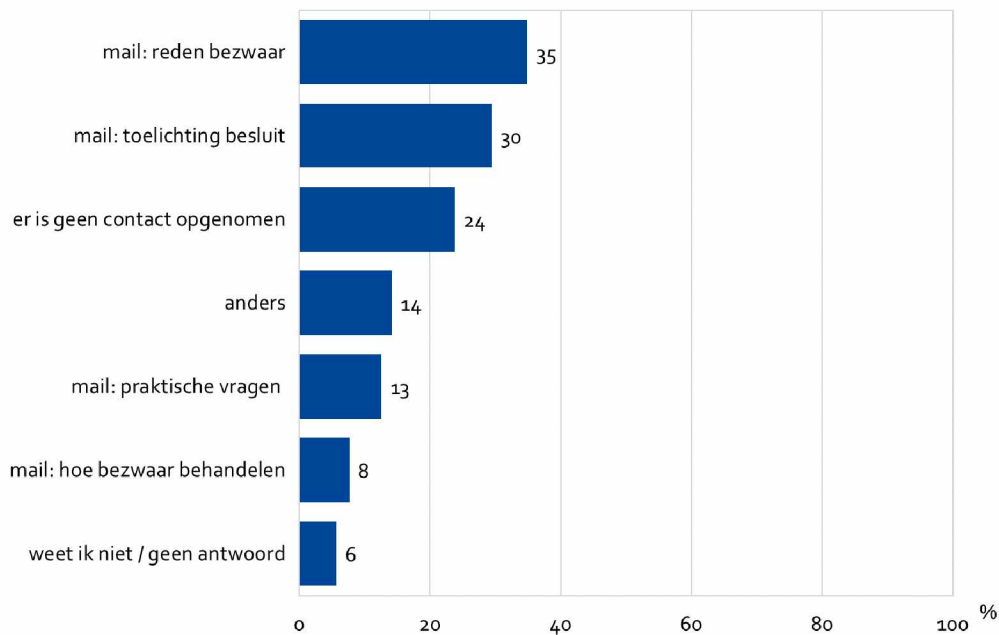
Figuur 2.1 U bent gebeld door een medewerker Bezwaar. In dit gesprek is het volgende besproken (meerdere antwoorden mogelijk, procenten n=240)



Een meerderheid van de bezwaarmakers, die geen telefonisch contact heeft gehad, gaven aan via de mail contact te hebben gehad met een medewerker van het Juridisch Bureau. Een kwart (24%) van de bezwaarmakers heeft helemaal geen contact gehad met het Juridisch Bureau en 14 procent gaf de antwoord optie: anders. Respondenten die de antwoordoptie 'anders' opgaven benoemen onder andere dat zij alleen een bevestigingsmail hebben ontvangen, een brief

hebben gekregen, zelf contact hebben opgenomen of mailcontact hebben gehad met een andere inhoud.

Figuur 2.2 Is er op een andere manier contact met u opgenomen? (meerdere antwoorden mogelijk, procenten n=261)

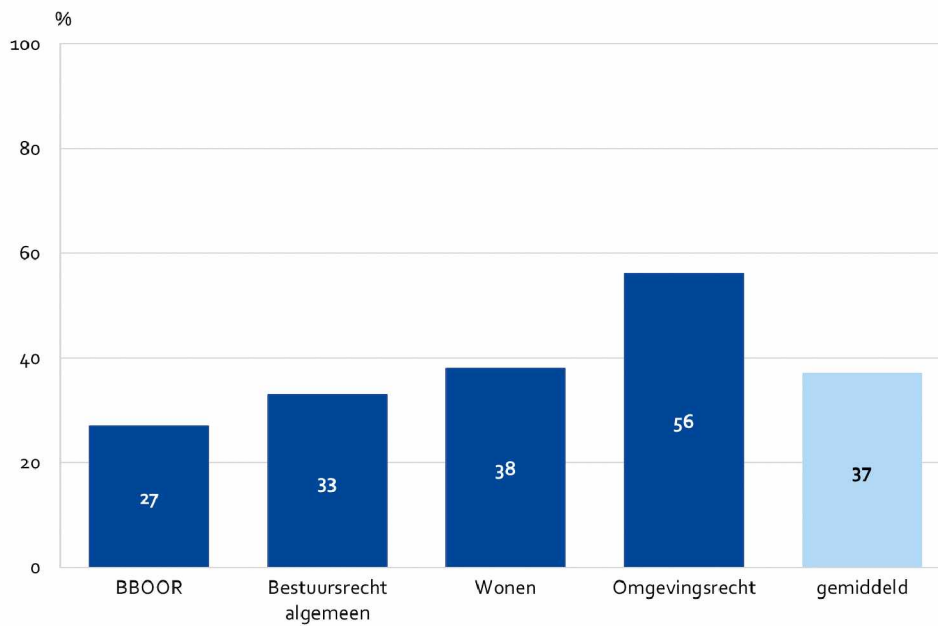


2.2 Ruim de helft van de bezwaren onder afdeling Omgevingsrecht heeft een hoorzitting gehad

Aan bezwaarmakers is ook gevraagd of zij een hoorzitting hebben gehad. Hieruit blijkt dat 37 procent van de bezwaarmakers een hoorzitting of een gesprek heeft gehad. Onder een hoorzitting of gesprek verstaan we de volgende definitie: *Een gesprek of hoorzitting is het moment in de procedure waarop u allen samenkomt om uw bezwaarzaak te bespreken. Hierbij heeft u uw standpunten en belangen kunnen uitleggen, vragen kunnen stellen en kan zijn stilgestaan bij mogelijke oplossingen. Naast u waren medewerkers van het Juridisch Bureau aanwezig, een of meerdere medewerkers van de gemeente die het besluit kwamen toelichten en soms een deskundige.*

Wanneer we kijken naar de verschillende groepen zien we dat de bezwaren die onder de afdeling BBOOR vallen, in vergelijking met de andere afdelingen, minder vaak een hoorzitting hebben gehad (27%). Daarnaast zien we dat ruim de helft van de bezwaren onder omgevingsrecht een hoorzitting heeft gehad (56%).

Figuur 2.3 heeft u een hoorzitting/gesprek gehad? (naar afdeling, procenten)



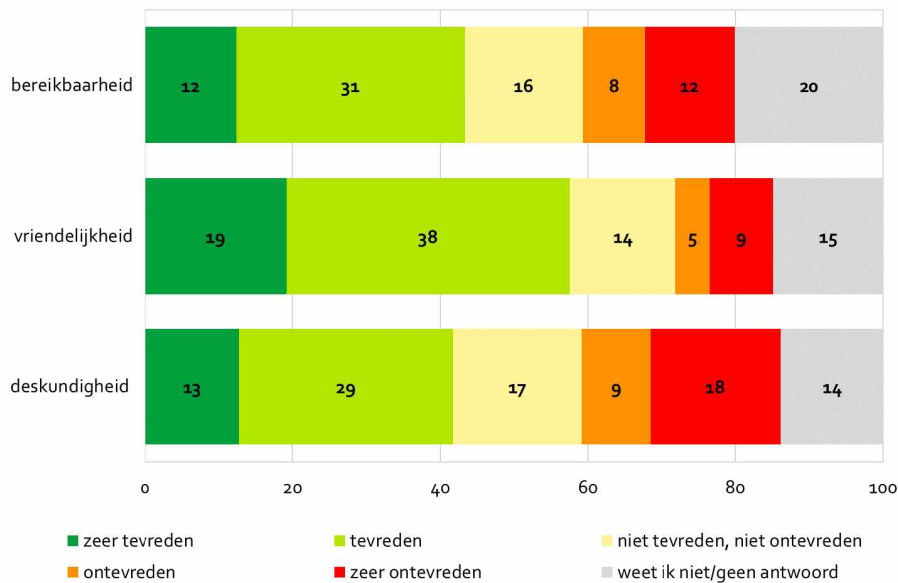
Verder zien we dat bezwaarmakers met een ingetrokken bezwaar minder vaak een hoorzitting hebben (18%). Daarnaast hebben de respondenten met een gegrond bezwaar vaker een hoorzitting (51%).

3 Tevredenheid bezwaarprocedure

3.1 Meer dan de helft van de bezwaarmakers is tevreden met de vriendelijkheid van de medewerker bezwaar

Aan bezwaarmakers is gevraagd hoe ze verschillende aspecten van hun bezwaarschift beoordelen. Over het algemeen zijn bezwaarmakers vaker (zeer)tevreden dan (zeer)ontevreden over de medewerker bezwaar (zie figuur 3.1). Drieënveertig procent van de bezwaarmakers is tevreden over de bereikbaarheid van de medewerker bezwaar. De vriendelijkheid van de medewerker bezwaar wordt het meest positief beoordeeld. Zo geeft 57 procent van de respondenten aan (zeer)tevreden te zijn over de vriendelijkheid van de medewerker. Tot slot gaf 43 procent aan zeer tevreden te zijn over de deskundigheid van de medewerker.

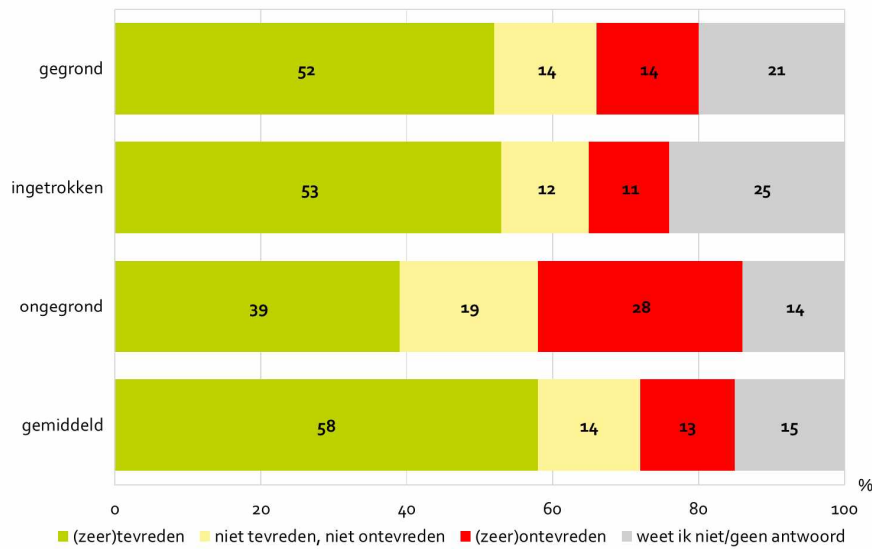
Figuur 3.1 Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over de medewerker Bezwaar met betrekking tot de volgende aspecten (procenten)



Als we kijken hoe verschillende groepen de medewerker bezwaar beoordelen zien we voornamelijk dat de uitkomst van het bezwaar invloed heeft. De maand van het bezwaar en de afdeling laten geen significante verschillen zien.

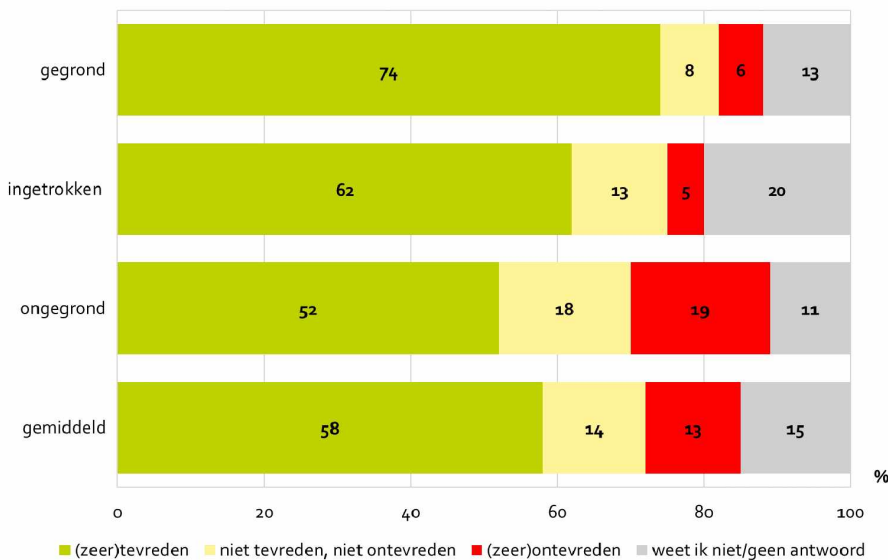
Bezwaarmakers met een ingetrokken of gegrond bezwaar zijn bijvoorbeeld vaker tevreden over de *bereikbaarheid* van de medewerker dan gemiddeld (53% en 52% tegenover 43% gemiddeld). Daarnaast zien we ook dat bezwaarmakers met een ongegrond bezwaar vaker ontevreden zijn over de bereikbaarheid van de medewerker.

Figuur 3.2 beoordeling *bereikbaarheid* medewerker bezwaar naar uitkomst (procenten)



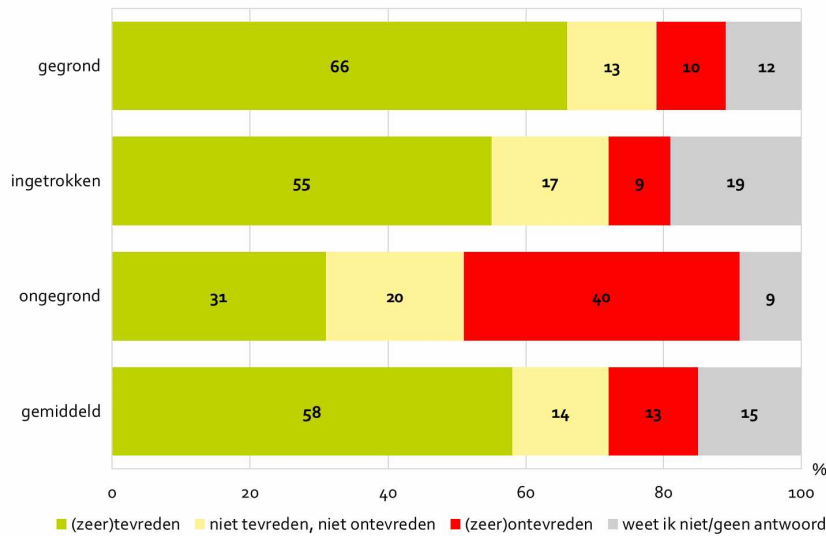
Bij de beoordeling van vriendelijkheid zien we ook verschillen per uitkomst. Zo wordt de antwoordoptie (zeer) tevreden bij de *vriendelijkheid* van de medewerker door de bezwaarmakers met een gegrond en ingetrokken vaker gekozen (74% en 62% tegenover 57%) (zie figuur 3.3).

Figuur 3.3 beoordeling *vriendelijkheid* medewerker bezwaar naar uitkomst (procenten)



Tot slot wordt de deskundigheid van de medewerker ook door bezwaarmakers met een gegrond of ingetrokken bezwaar beter wordt beoordeeld (66% en 55% tegenover 42% gemiddeld) (zie figuur 3.4).

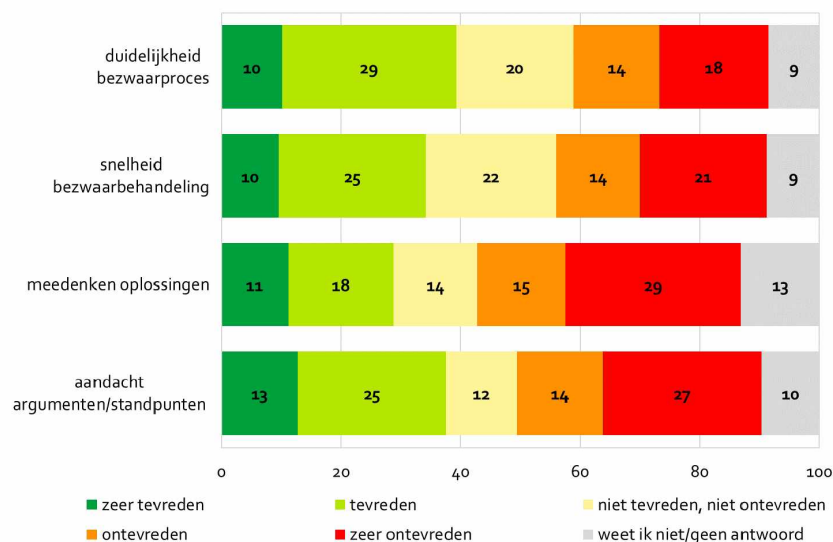
Figuur 3.4 beoordeling *deskundigheid* medewerker bezwaar naar uitkomst (procenten)



3.2 Bezwaarmakers minst tevreden over het meedenken in oplossingen, vooral bij bezwaarmakers met ongegrond bezwaar

Bezwaarmakers is ook gevraagd hoe zij verschillende aspecten van de bezwaarbehandeling zien. Als we kijken naar figuur 3.5 zien we dat voornamelijk het meedenken in oplossingen als (zeer) ontevreden wordt beoordeeld (44%). Voor de andere aspecten zien we een redelijk gelijke verdeling van meningen.

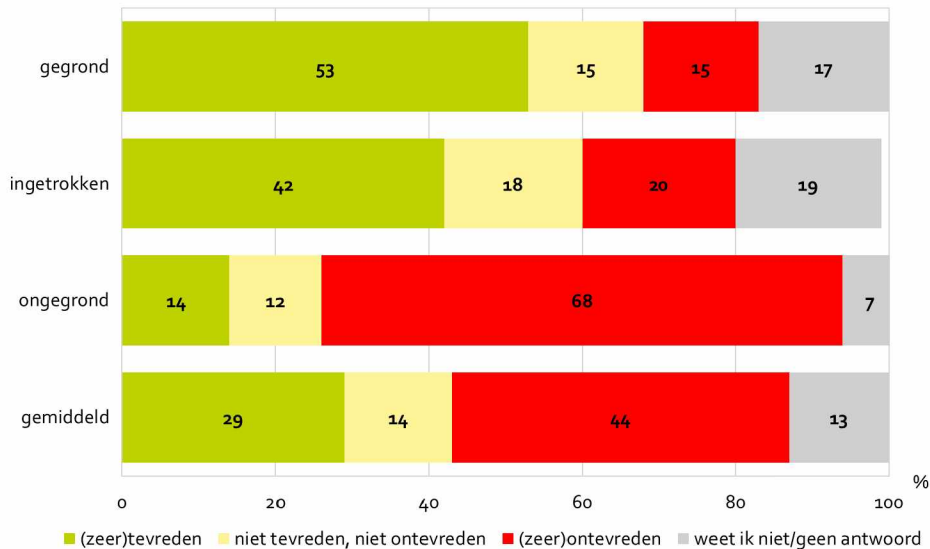
Figuur 3.5 Kunt u aangeven hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de behandeling van uw bezwaar? (procenten)



Als we kijken naar achtergrond variabelen zien we wederom dat uitkomst van het bezwaar invloed heeft op de beoordeling, voor alle aspecten. Als we verder inzoomen op bijvoorbeeld het

meedenken in oplossingen, zien we voornamelijk dat bezwaarmakers met een ongegrond bezwaar vaker (zeer) ontevreden zijn in het meedenken in oplossingen (68%, zie figuur 3.6).

Figuur 3.6 Beoordeling *meedenken in oplossingen* naar uitkomst (procenten)

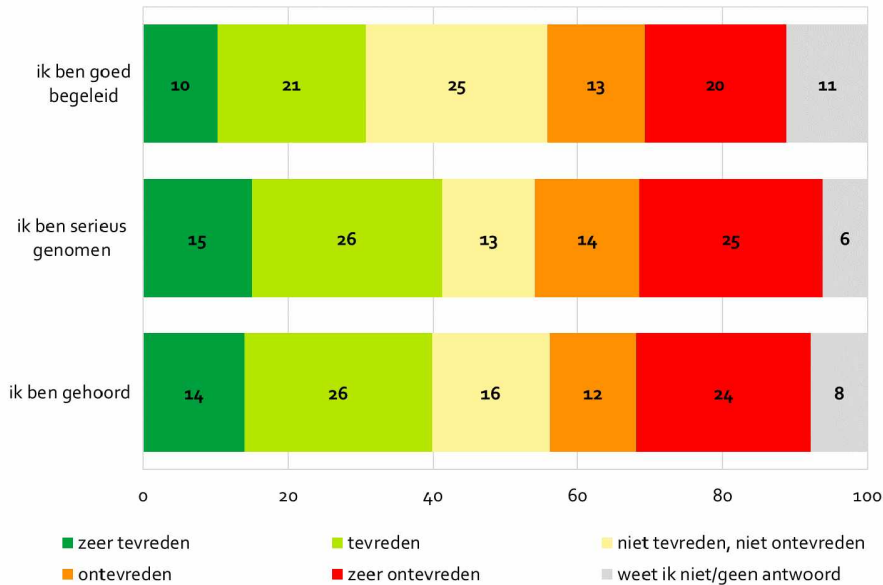


Verder zien we dat de beoordeling van *aandacht voor argumenten/standpunten* slechter beoordeeld wordt door bezwaarmakers onder BBOOR dan gemiddeld (51% tegenover 41% gemiddeld). Dit komt mogelijk doordat bezwaren onder BBOOR vaker als ongegrond worden verklaard.

3.3 Tevredenheid gehele proces verdeeld, bezwaarmakers met een ongegrond bezwaar vaker ontevreden

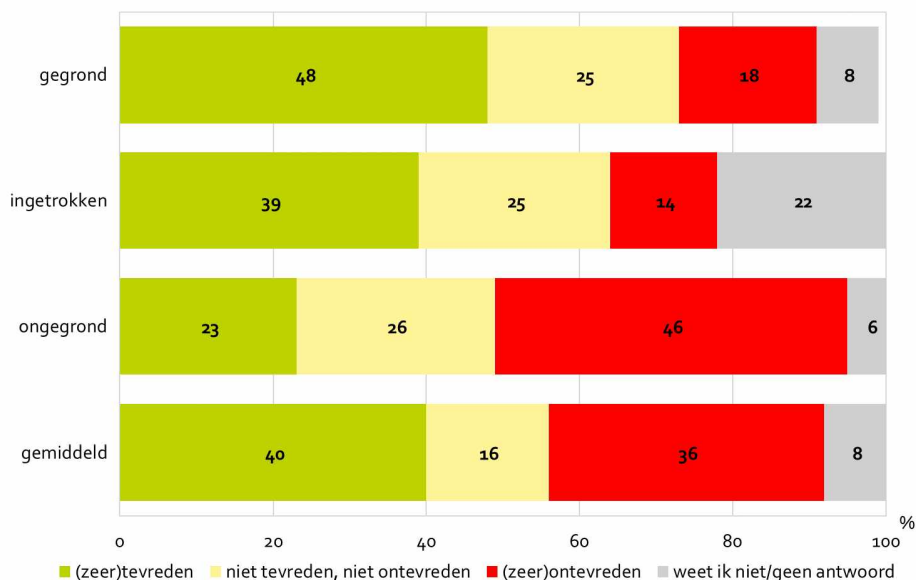
Tot slot is er aan bezwaarmakers gevraagd hoe zij over het gehele bezwaarproces zich voelen over een bepaalde stelling. Over het algemeen is hierin weer een evenredige verdeling te zien (zie figuur 3.7). Bij de stelling *ik ben goed begeleid* zien we dat een hoger percentage niet tevreden, niet ontevreden heeft aangegeven dan bij de andere stelling (25%).

Figuur 3.7 Als u denk aan het gehele proces rondom uw bezwaar, kunt u aangeven hoe u zich voelt over onderstaande aspecten (procenten)



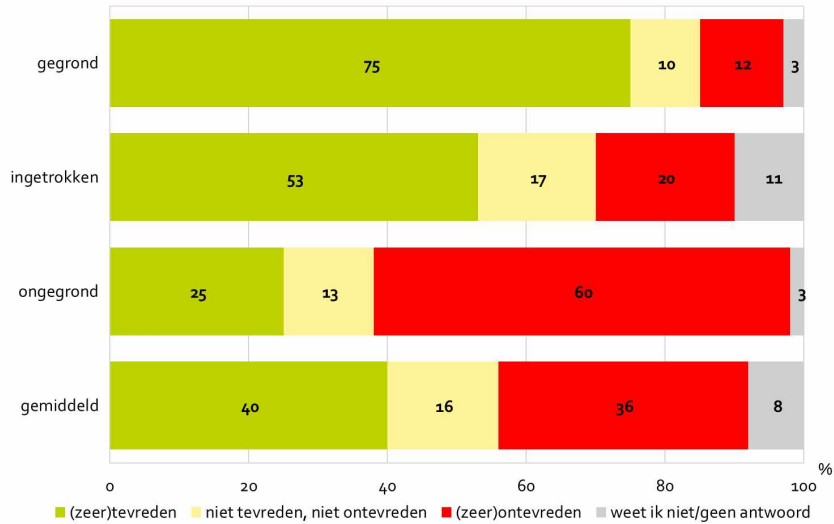
Wederom zien we dat het uitkomst van het bezwaar van invloed is op de beoordeling van de bovengenoemde stellingen. Zo zien we in figuur 3.8 dat respondenten met een ongegrond bezwaar vaker ontevreden over de begeleiding tijdens het bezwaarproces.

Figuur 3.8 beoordeling *ik ben goed begeleid* naar uitkomst bezwaar (procenten)



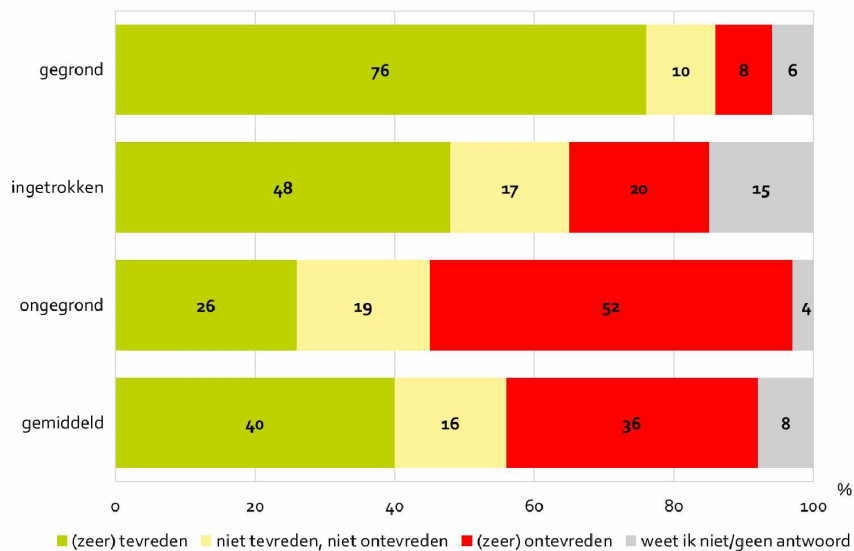
Als we naar de stelling *ik ben serieus genomen* kijken zien we vergelijkbare patronen. Respondenten met een gegrond bezwaar geven vaker aan tevreden te zijn over de mate waarin zij serieus zijn genomen (74% zie figuur 3.9). Bezwaarmakers met een ongegrond bezwaar zijn vaker negatief (60%).

Figuur 3.9 beoordeling *ik ben serieus genomen* naar uitkomst bezwaar (procenten)



Tot slot zien we dezelfde verschillen bij de stelling *ik ben gehoord*. We zien dat respondenten met een geground bezwaar vaker (zeer) tevreden zijn (76% zie figuur 3.10). Ook zijn bezwaarmakers met een ongegrond bezwaar vaker (zeer) ontevreden (52%).

Figuur 3.10 beoordeling *ik ben gehoord* naar uitkomst bezwaar (procenten)



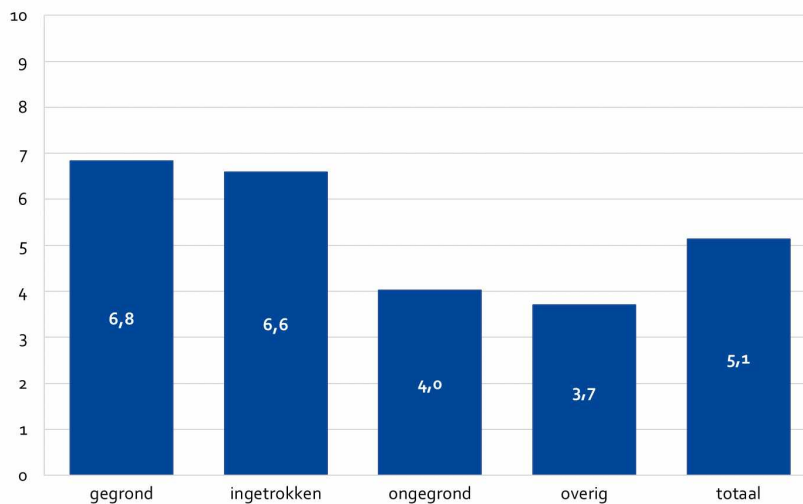
4 Rapportcijfer

4.1 Gemiddelde rapportcijfer voor bezwaarprocedure een 5,1

Aan bezwaarmakers is gevraagd welk rapportcijfer zij de hele bezwaarprocedure geven. Het gemiddelde cijfer dat bezwaarmakers geven is een 5,1.

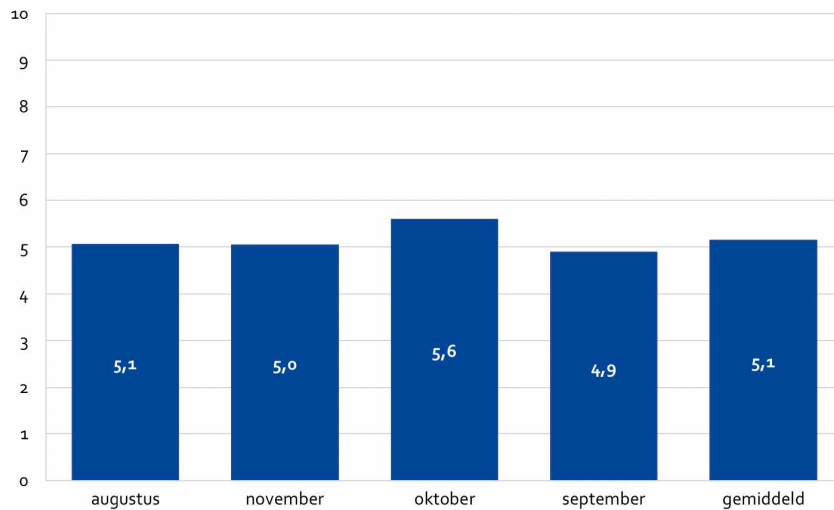
Wanneer we kijken naar verschillende groepen zien we vooral dat bezwaarmakers waarvan het bezwaar ongegrond is verklaard een lager cijfer geven. De groep overig bestaat uit bezwaarmakers met de uitkomst deels (on)gegrond, Gegrond – terugverwijzing, meerdere uitkomsten, niet-ontvankelijk en onbevoegd. Deze groep geeft gemiddeld het laagste cijfer met een 3,7 (zie figuur 4.1).

Figuur 4.1 Rapportcijfer naar uitkomst bezwaar (schaal van 1 t/m 10)



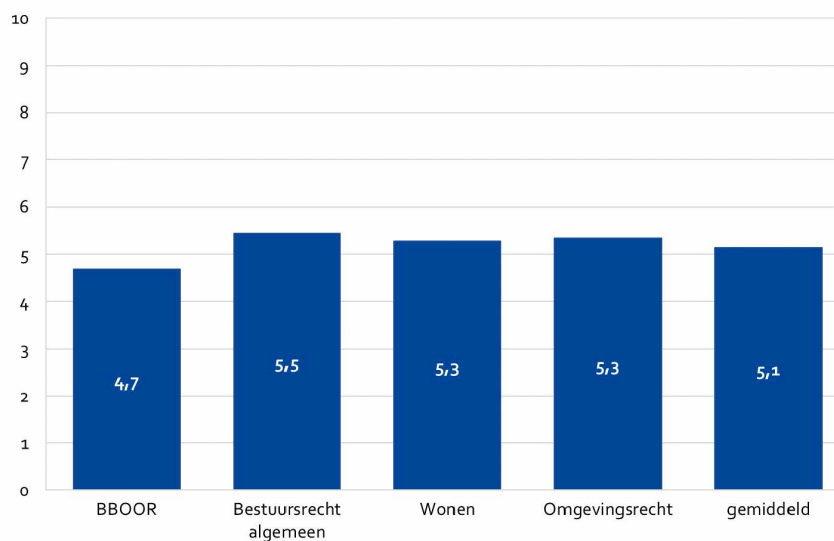
Als we kijken naar de rapportcijfer per maand zijn er kleine verschillen, de verschillen zijn echter niet significant (zie figuur 4.2). Het cijfer van oktober kan mogelijk hoger liggen omdat het percentage met een ingetrokken bezwaar 10 procent hoger ligt dan het gemiddelde.

Figuur 4.2 rapportcijfer naar maand (schaal 1 t/m 10)



Tot slot zien we ook verschillen als we naar de afdelingen kijken, deze verschillen zijn echter niet significant. We zien wel dat bezwaarmakers binnen BBOOR de bewaarprocedure een lager rapportcijfer geven (4,7 zie figuur 4.3). Wanneer we deze groep afzetten tegen de afdelingen bestuursrecht algemeen, wonen en omgevingsrecht samen zien we wel een significant verschil. Dit verschil kan waarschijnlijk verklaard worden omdat het percentage ongegronde bezwaren hoger ligt bij de afdeling BBOOR.

Figuur 4.3 rapportcijfer naar afdeling (schaal van 1 t/m 10)



Voordat respondenten hun rapportcijfer gaven konden zij in een open antwoord vertellen waar zij wel en niet tevreden over waren tijdens het bezwaarproces (alle open antwoorden zijn te vinden in bijlage 5.2). Verschillende bezwaarmakers waren tevreden over het handelen van de medewerkers bij het Juridisch Bureau. Zo schreef een respondent bijvoorbeeld:

Medewerker was goed bereikbaar. Erg enthousiast en dacht mee. Over het algemeen ben ik dus zeker tevreden over de behandeling van mijn bezwaar.

De medewerkers werden als vriendelijk, professioneel en duidelijk gezien. Daarnaast werd tevredenheid uitgesproken over de uitkomst van bezwaren, een snelle oplossing of duidelijke documentatie.

Bezwaarmakers konden invullen waar zij ontevreden over waren. Hier kwam onder andere uit dat zij vonden dat zij niet juist behandeld werden, het proces langzaam en inefficiënt verliep en dat het contact niet fijn was. Bezwaarmakers voelden zich niet gehoord en vonden dat er niet goed naar hun situatie is gekeken. Zo vertelt een respondent het volgende in de open antwoorden:

Ik ben over de deskundigheid van de medewerkers zeer ontevreden. Er wordt niet logisch nagedacht en zeker niet meegedacht.

Verder werd door verschillende bezwaarmakers onvrede naar de overheid/gemeente Amsterdam in het algemeen uitgesproken. Dit zien we bijvoorbeeld in de volgende open antwoorden:

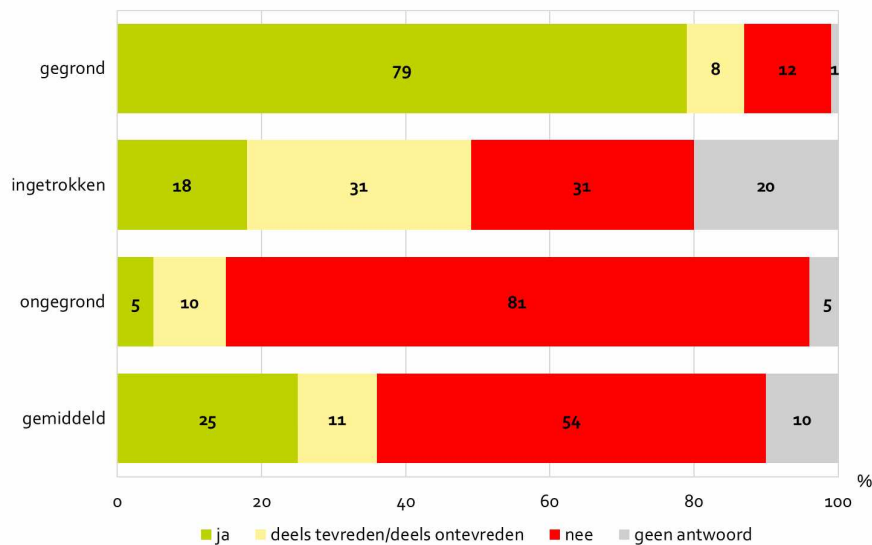
Ik zou eerst nog de notulen ontvangen, maar kreeg direct de beslissing toegestuurd. Ik vind de Gemeente niet transparant, onduidelijk hoe een beslissing wordt genomen en geïrriteerde werknemers die naar inspraak moeten luisteren, maar niet meedenken en naar een andere oplossing kijken. Mensen die werken en die niet kunnen komen zouden ook gehoord moeten worden. Inspraak is te beperkt.

Er wordt te snel over gegaan tot een besluit waartegen bezwaar moet worden ingediend. Dat heeft dus niets met de bezwaarprocedure zelf te maken, maar met de besluitvorming daaraan voorafgaand.

4.2 Ruim de helft van de bezwaarmakers is niet tevreden over de uitkomst van het bezwaar

Als laatste werd gevraagd of respondenten tevreden zijn met de uitkomst van hun bezwaar. Meer dan de helft zegt niet tevreden te zijn (54%). Als we kijken naar de uitkomsten van de bezwaren zien we forse verschillen tussen deze groepen. Zo zijn de bezwaarmakers met een gegrond bezwaar veel vaker tevreden (79%) dan de bezwaarmakers met een ongegrond bezwaar (5% zie figuur 4.4).

Figuur 4.4 Bent u tevreden met de uitkomst van uw bezwaar? Naar uitkomst (procenten n=501)



Na de vraag of zij tevreden zijn over hun uitkomst werd aan bezwaarmakers gevraagd of zij hun antwoorden konden toelichten in een open antwoord (alle open antwoorden zijn te vinden in bijlage 5.2). Over het algemeen zien we dat respondenten met een gegrond bezwaar tevreden waren en de respondenten met een ongegrond of nog niet behandeld bezwaar ontevreden waren. Een grote groep geeft aan zich niet gehoord te voelen en heeft het idee dat er geen medeleven is. Zo gaan volgens hun de regels voor de burgers. Dit kan bijvoorbeeld worden afgeleid uit het volgende open antwoord:

"Ik had niet het gevoel dat er naar mij, de burger, en de situatie werd gekeken maar puur naar de letter van de wet."

Daarnaast wordt het proces als langzaam, inefficiënt en onzorgvuldig ervaren. Ook zien we kritiek op de procedure die vooraf gegaan is aan de bezwaarbehandeling. Zo wordt benoemd dat het soms om een kleine fout gaat, zoals het verkeerd neerzetten van een afvalzak, die buiten proportioneel wordt beboet. Er is ook een kleine groep die aangeeft nieuw te zijn in Nederland/Amsterdam en niet goed op te hoogte te zijn van de regels. Zij ervaren de uitkomst van het bezwaar daarom als onrechtvaardig.

5 Bijlagen

5.1 vragenlijst

Tekst e-mail waarmee link wordt verzonden

Wilt u naar aanleiding van uw bezwaar met [zaaknummer] een vragenlijst voor ons invullen? De vragen gaan over de behandeling van uw bezwaar. Zo helpt u ons verbeteren waar dat nodig is.

Bent u de gemachtigde van dit bezwaar? Aangezien u waarschijnlijk meer contact heeft gehad met de medewerker Bezwaar verzoeken wij u de vragenlijst in te vullen. U mag de vragenlijst ook doorsturen aan uw cliënt.

Invullen duurt maar een paar minuten en is anoniem. U hoeft dus niet uw naam of andere persoonsgegevens in te vullen.

U gaat naar de vragenlijst via <Link>

Fijn als u ons wilt helpen!

Met vriendelijke groet,
Riccardo Osterwald
Directeur Juridisch Bureau
Gemeente Amsterdam

Introductiepagina

Fijn dat u ons wilt helpen door deze vragenlijst in te vullen. Wij willen graag weten wat u vindt van de behandeling van uw bezwaar. Zo helpt u ons verbeteren. Het onderzoek wordt uitgevoerd door de afdeling Onderzoek & Statistiek. Door de vragenlijst in te vullen, geeft u O&S toestemming om uw antwoorden voor het onderzoek te gebruiken. Alle gegevens worden strikt vertrouwelijk en anoniem verwerkt: in de resultaten van het onderzoek zijn uw persoonlijke gegevens nooit te herkennen. Wij verstrekken nooit persoonsgegevens aan andere organisaties, bedrijven of personen.

Alvast hartelijk dank!

1. Bent u gebeld door een medewerker Bezwaar?

- Ja
- Nee → ga naar 1b
- Weet ik niet/geen antwoord → ga naar 1b

1a. U bent gebeld door een medewerker Bezwaar. In dit gesprek is het volgende besproken:

(meerdere antwoorden mogelijk)

- De reden van mijn bezwaar
- Een toelichting op het besluit
- Hoe mijn bezwaar het beste behandeld of opgepakt kan worden
- Praktische vragen, zoals planning van een gesprek/ hoorzitting of uitleg over de procedure
- Anders, namelijk _____
- Weet ik niet/geen antwoord

1b. Is er op een andere manier contact met u opgenomen?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Ja, via de mail over de reden van mijn bezwaar
- Ja, via de mail over een toelichting op het besluit
- Ja, via de mail over hoe mijn bezwaar het beste behandeld kon worden
- Ja, via de mail over praktische vragen, zoals planning of uitleg over de procedure
- Er is geen contact met mij opgenomen
- Anders, namelijk _____
- Weet ik niet/geen antwoord

2. Heeft u een gesprek of hoorzitting gehad?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet/geen antwoord

3. Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over de medewerker Bezwaar met betrekking tot de volgende aspecten:

De deskundigheid van de medewerker Bezwaar
(zeer)tevreden – (zeer)ontevreden (5 punt schaal)

- Weet ik niet/geen antwoord

De vriendelijkheid van de medewerker Bezwaar
(zeer)tevreden – (zeer)ontevreden

- Weet ik niet/geen antwoord

De bereikbaarheid van de medewerker Bezwaar
(zeer)tevreden – (zeer)ontevreden

- Weet ik niet/geen antwoord

4. Kunt u aangeven hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de behandeling van uw bezwaar?

De aandacht voor mijn argumenten en standpunten
(zeer)tevreden – (zeer)ontevreden

- Weet ik niet/geen antwoord

Het meedenken in mogelijke oplossingen
(zeer)tevreden – (zeer)ontevreden

- Weet ik niet/geen antwoord

De snelheid van de bezwaarbehandeling
(zeer)tevreden – (zeer)ontevreden

- Weet ik niet/geen antwoord

De duidelijkheid van het bezwaarproces
(zeer)tevreden – (zeer)ontevreden

- Weet ik niet/geen antwoord

5. Als u denk aan het gehele proces rondom uw bezwaar, kunt u aangeven hoe u zich voelt over onderstaande aspecten:

Ik ben gehoord
(zeer)tevreden – (zeer)ontevreden

- Weet ik niet/geen antwoord

Ik ben serieus genomen
(zeer)tevreden – (zeer)ontevreden

- Weet ik niet/geen antwoord

Ik ben goed begeleid in het bezwaarproces
(zeer)tevreden – (zeer)ontevreden

- Weet ik niet/geen antwoord

6. Zijn er andere dingen waar u tevreden over bent bij de behandeling van uw bezwaar?

- geen antwoord

7. Zijn er andere dingen waar u ontevreden over bent bij de behandeling van uw bezwaar?

- geen antwoord

8. Op een schaal van 1 tot 10, welk cijfer geeft u de behandeling van uw bezwaar?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- geen antwoord

9. Bent u tevreden met de uitkomst van uw bezwaar?

- Ja
- Deels tevreden/deels ontevreden
- Nee
- Geen antwoord

Kunt u uw antwoord toelichten?

Dit was de laatste vraag. U kunt op volgende klikken om de vragenlijst te versturen.

Bedank-pagina

Bedankt!

Heeft u nog vragen of opmerkingen over deze vragenlijst? Dan kunt u ons bellen via 020 252 1440 of mailen naar Juridisch.Bureau.Secretariaat@amsterdam.nl.

U kunt de pagina nu afsluiten.

5.2 Open antwoorden

De open antwoorden zijn geclusterd naar afdeling.

Vraag 1a : telefonisch contact anders

BBOOR:

- Dat het bezwaar meteen wordt afgehandeld omdat er een waarschuwing was gegeven in plaats van een boete, blijkbaar is dit niet gecommuniceerd met de afdeling incasso waardoor er onterecht incasso is ingesteld (een jaar lang!)
- de medewerker heeft nog aan zijn collega's moeten vragen hoe ik het afval wel had moeten scheiden.
- hoorzitting
- I recieved the call because I scheduled a hearing, but that was back in July so not regarding my latest objection
- Ik had aangegeven dat ik op dezelfde middag opgeruimd had en toen geen brief in mijn briefbus na paar maanden.
- Ik heb als eerste zelf gebeld overigens
- Is doorgestuurd naar juridische afd.
- We hebben elkaar telefonisch een paar keer gemist.
- Zegt email te sturen ter bevestiging. Maar loopt steeds te kloten!!!

Bestuursrecht algemeen

- ik ben ruim vijf maanden na mijn bezwaar gebeld vind ik schandalig
- Ik heb geld geleend voor de handicap kaart en ik kan letterlijk niet 20 meter lopen zonder pijn of dat iemand mij armen vast houdt. Het is heel oneerlijk dat dit niet geaccepteerd is en van de bezwaar is ook niks gekomen. De huisarts is ook oneerlijk geweest
- leek er vooral op gericht het bezwaar niet te hoeven behandelen
- Niks echt niks
- Ontbrekende stukken
- toelichting op mijn bezwaar, verduidelijking

Wonen

- Afhandeling van het bezwaar
- Dat ik laat reageert heb op bezwaarschrift
- Hoorzitting
- Ik denk niet dat iemand mijn zaak in detail heeft onderzocht, ook al heb ik drie keer bezwaar ingediend en zijn de documenten goedgekeurd op de website van frankfurtanel, alles stond in het groen, de gemeente hoefde alleen maar een beslissing te nemen over de kwestie. Ik heb drie keer een aanvraag ingediend bij vraagpunten en kreeg groen licht omdat de documenten compleet waren, maar de gemeente heeft mijn aanvraag afgewezen omdat ze zeiden dat ik 2 jaar in de gemeente moest wonen, maar ik werd misleid omdat in de folder van vraagpunten stond dat je dat had minimaal twee jaar te gaan wonen, maar wel in de gemeente Amsterdam Regio - en de gemeente weet dat ik voorheen ruim twee jaar in [woonplaats] heb gewoond en direct na mijn verhuizing mijn inschrijving naar [woonplaats] heb verplaatst. dus de tijd dat ik in de gemeente Amsterdam Regio woon is 4 jaar en niet twee jaar omdat ik ingeschreven sta in [woonplaats] en [woonplaats], beide steden vallen onder de regio Amsterdam.
- Ik had een machtiging nodig om bezwaar aan te tekenen

- Ruimte om mijn bezwaar aan te geven
- Teams vergadering

Omgevingsrecht

- Excuses maken voor collega ambtenaar
- ik had bezwaar gemaakt voor het kappen van een boom
- inzake ons voornemen een voorlopige voorziening te vragen
- Meerdere malen gebeld met weer de volgende vragen. Reden voor bezwaar was dat i.p.v. aanhouden er plotsklaps werd geweigerd. Dit werd mij medegedeeld terwijl ik in een grot vertoefde in Engeland en ondanks mijn aangeven dat aan de zijde van de gemeente wel heel veel tijd verstreken was (tussen aanvraag en uiteindelijke weigering) er mijns inziens sprake was van verdere aanhouding i.p.v. weigering. Het bezwaar heeft uiteindelijk geleid tot aanhouding opdat de laatste vragen van de monumentencie konden worden beantwoord, waarna (in bezwaar) de vergunning alsnog verleend werd.
- of er een compromis mogelijk is

Vraag 1b: contact anders

BBOOR

- alleen via dit onderzoek
- Bevestigingsmail met tijdslijnen
- Dat ikbte laattvwas om bezwaar in te kun dienen.
- Ik heb zelf contact opgenomen
- ik heb zelf gebeld
- ja, via de mail met antwoord op de vraag die ik mijn bezwaar had gesteld
- Nadat het termijn lang was verstreken is er contact met mij opgenomen. Ook kreeg ik een mail die voor een collega was bestemd
- om aan te geven dat de boete was ingetrokken n.a.v. ons bezwaarschrift

Bestuursrecht algemeen

- alleen bevestigingsmail
- Alleen Via een brief voor aanvullende informatie
- duurt heel lang
- Heb alleen een ontvangstbevestiging bezwaar gehad. Heb er zelf achteraan moeten zitten om maanden later eindelijk gehoord te worden. En ook dat ging niet soepel, hij belde mij vlak voor zijn vakantie, dat telefoontje miste ik en meteen terugbellen (begin vd middag) leverde niks op zodat ik nog eens 2 weken moest wachten
- Ik heb zelf nogmaals contact met jullie opgenomen
- Mail was (ook) post
- mijn buurvrouw die bezwaar had aangetkend tegen dezelfde exploitatievergunning, heeft deze enquête ontvangen en aan mij gevraagd hem in te vullen
- Na het verwerken van het bezwaar
- per post
- Per post
- planning en uitblijven besluit en dwangsombeschikking
- Via e-mail
- Via maail voor aanvullende informatie

Wonen

- afwikkelingsvoorstel
- Door mijn advocaat
- een email bericht dat de vergunning waar ik bezwaar op maakte was ingetrokken.
- per mail, met een boodschap die uitging van iets anders dan in mijn bezwaarschrift stond
- Via brief
- via een afwikkelingsvoorstel

Omgevingsrecht

- ben gebeld als reactie op mijn initiatief om contact te hebben over de procedure. Heb geen contact gehad met JZ, maar met de handhavingsjurist van het stadsdeel die de lod had opgelegd dat ik contact gehad met de handhavingsjuriste van het stadsdeel
- bezwaar omgezet naar zienswijze
- enquête/vragenlijst
- er is een zitting van de bezwaarschriftencommissie geweest
- om een afspraak te maken voor bezichtiging lokatie
- online informatiesessie met bezwaarmakers
- pas lang na mijn verzoek
- uitnodiging voor hoorzitting
- via mail om te komen kijken naar de situatie
- Wanneer

Vraag 6: Zijn er andere dingen waar u **tevreden** over bent bij de behandeling van uw bezwaar?

BBOOR:

- absoluut niet
- Absoluut niets
- De behandeling van het bezwaar was prima
- De boete is betaald, deze was compleet onterecht en onmogelijk daar ik die maanden in Spanje verbleef. Het is mij niet om het geld te doen, weet dat ik dat bedrag nooit meer terugzie, maar het is absurd dat dit mogelijk is in NL. Je kan dus beboet worden voor een overtreding welke nooit heeft plaatsgevonden, dit maakt mij enorm kwaad. Ik had in het begin nog het vertrouwen dat ik dit kon oplossen met Gemeente Ams, de boete netjes betaald, omdat dit het proces is, maar wel met de veronderstelling dat het zou worden gecorrigeerd. Klaarblijkelijk kan dit gewoon gebeuren in NL, het is enorm verontrustend, want hoeveel meer mensen zullen dan onterecht deze boetes krijgen? Mensen die het al moeilijk genoeg hebben. Het is echt belachelijk. Ik zeg u eerlijk niet wakker te liggen van het geld, maar had het liever een ander gegund. Een enorme principe kwestie welke ik niet over me heen KAN laten gaan. Zodra ik terug ben in NL wil ik een proces aanspannen, althans zien wat ik kan bolwerken om dit soort problematiek te voorkomen
- de communicatie over de volgende stappen (termijnen/verdagingen) was duidelijk de mail met beslissing was duidelijk, en prettig dat hier een uitgebreidere toelichting in stond dan een standaard mail
- De persoon was vriendelijk
- De tijdstermijn van afhandelen en gebrek aan informatie vooraf maakte het praktisch onmogelijk om een bezwaar op te stellen. Er is bewust geen bewijs van overtreding mee gestuurd en alleen een boete uitdraai. Daarnaast moest ik zelf telefonisch achter het hoor moment aan. Technische storing of niet. Ik plan iets bij jullie in, dan hoor ik niet achter aan te gaan van een gemiste afspraak aan jullie zeide.
- Fijn dat het opgelost is

- Geen coulance geven is ongelooflijk. De boete kon als een waarschuwing afgekeurd worden.
- Helemaal niks, een onterechte boete dat bijna evenveel is als wat ik uitbetaald krijg. Iemand uitkleden en dan nog vragen waar je tevreden over bent. Gatverdamme geen schaamte
- Het proces in ongetwijfeld feilloos doorlopen en de medewerker was correct en vriendelijk.
- Ik ben over het geheel niet tevreden. Het antwoord is dus NEE.
- Ik ben positief verrast hoe gemeente Amsterdam (meer specifiek de heer [naam]) mij te woord stond. Ik had niet verwacht dat een medewerker van de gemeente mij op een dergelijke vriendelijke en behulpzame wijze te woord zou staan bij een zaak als deze (waar ik eigenlijk botte pech had door toedoen van een andere appartementseigenaar, die bepaald afval verkeerd had aangeboden). Ik ben zeer correct te woord gestaan, mij is alle tijd geboden voor een extra toelichting en uiteindelijk ben ik tevreden over de afhandeling (in dit geval resulterend in geen boete, maar ook als dat anders was geweest zou ik positief zijn over hoe ik ben behandeld).
- Ik heb aangegeven dat ik mijn vuilnis op het juiste tijdstip buiten heb gezet, maar ik moet de boete alsnog betalen. Waar sta ik als burger, als mij onterecht verteld wordt dat het vuilnis er op een verkeerd tijdstip staat? Ik moet nu een boete betalen, terwijl ik juist enorm let op de tijd dat het vuilnis buiten mag staan om een boete te voorkomen. De dame die ik gesproken heb luisterde hier niet naar. Na het gesprek kreeg ik een mail dat ik de boete alsnog moet betalen. Volkomen onterecht en daarom ook geen vertrouwen in jullie systeem.
- Ik heb mijn bezwaar teruggetrokken, nadat ik meer informatie had gekregen over de overtreding. Ging over deel van een doos die naast de container was beland en waar mijn naam opstond.
- ik heb ten eerste bezwaar ingediend echter deze is nooit aangekomen toen heb ik gemaild en deze is pas later in behandeling genomen daarop ben ik daarna goed begeleid
- Ik vind gewoon niet kunnen dat geen brief zelf op mijn briefbus terecht was. Ik vind wel heel oneerlijk.
- Ik vind het prettig dat er een instantie is die me tegemoet treedt bij een bezwaar op een beslissing van de overheid.
- Ik werd netjes geholpen en er is mij netjes verteld dat ik de zaak niet zou kunnen winnen.
- Men was zeer bereidwillig tijdens de beroepsprocedure om te luisteren naar onze bezwaar en heeft dit ook gehonoreerd!
- nee
- Nee
- Nee, absoluut niet.
- Nee.
- Nee. het is een ongehoord trage procedure, met een ondoordringbaar oerwoud van loketten waar je naartoe wordt gestuurd en/of verkeerde afslagen maakt, die de boel nog meer vertragen en kostbaarder maken.
- Net taalgebruik, ik kreeg antwoord.
- niks
- No
- Nog geen reactie na mail mid september. nav mijn reactie op de beslissing van hoorzitting.

- Op de manier waarop er met mij gepraat is tijdens de hoorzitting was heel netjes en respectvol.
- Over het advies, in telefoongesprek
- Snelheid waarop de jurist mij beantwoorde voor het maken van een telefonisch toelichting nav bezwaar.
- that the objection was made digitally
- The employee was very knowledgeable and was able to provide the necessary evidence
- Tijdslijnen zijn nagekomen
- Time and Availability of the employee
- Uiteindelijk was ik heel tevreden maar ik had er aanvankelijk geen vertrouwen in dat het goed zou komen. Ik heb pas de laatste dag het bezwaar ingediend. Het is me heel erg meegevallen.
- Via de site kan makkelijk bezwaar gemaakt worden, als je goed Nederlands kan (anders minder goed/niet te doen)
- Vriendelijke medewerker dezelfde dag incasso ingetrokken dus in 1 keer alles afgehandeld

Bestuursrecht algemeen

- A is deze enquete al onduidelijk „er is namelijk iemand die helpt wanneer het te lang duurt voordat je gehoord kan worden „ een medewerker B er is een jurist die je hoort !! de vragen geven niet goed aan wie u bedoelt
- Aardige persoon maar er is toch niks van gekomen helaas
- Absoluut niet gewoon afgewezen
- Al eerder voor het bezwaar maken tegen de exploitatievergunning van het cafe met terras beneden ons huis, is er naar aanleiding van het escalerende karakter tussen buurtbewoners en het cafe, door de gemeente een mediationtraject ingezet. dit was erg goed en had veel succes. Juridisch medewerker van de gemeente heeft gevraagd of wij ons bezwaar in wilde trekken. We hebben dit over de zomer heengetild en uiteindelijk is er een soort van aantekening in de exploitatievergunning genomen waarin de uitkomst van het mediationtraject staat vermeld. Over deze ondersteuning en deze juridisch medewerker zijn wij uiterst tevreden.
- Alle wettelijke stappen zijn doorgenomen
- Alles ging tergend langzaam, maar ik kreeg wel antwoord op mijn mails en werd teruggebeld, dat was positief.
- Bezwaar is serieus genomen en besluit was gegrond.
- Communicatie en de argumenten
- dat de tijd en moeite is genomen over dit probleem na te denken.
- De aandacht die aan de problematiek is geschonken
- de medewerkers zijn vriendelijk geweest en hebben onze toelichting op ons bezwaar serieus genomen.
- De mevrouw die mij belde was zeer vriendelijk, luisterde goed en geloofde mijn verhaal.
- de terugkoppeling was wel ok, maar apart dat het zonder overleg werd gekoppeld met een ander bezwaar. Het bezwaar waarmee werd ook niet teruggekoppeld
- De toelichting
- de uitslag! Mijn bezwaar werd gegrond verklaard.
- De volstreekte onbereikbaarheid van het jurische bureau en geen antwoorden gekregen op schriftelijke vragen die ik aan het buro heb gesteld.
- De vrouwelijke medewerkers was zeer behulpzaam en legde alles zeer goed uit. De standpunten werden begrepen en had ook begrip voor de situatie hoe de bekeuring ontstaan was.

- De zaak is naar volle tevredenheid opgelost.
- Deze procedure gaat traag en onduidelijk. Ik heb dus alleen een bevestiging ontvangst en bevestiging gehad dat ik gehoord zou worden. Er wordt geen termijn genoemd, ik heb er uiteindelijk zelf achteraan moeten gaan om gehoord te worden. Drie weken geleden ben ik in het gelijk gesteld en heb mijn rekeningnummer doorgegeven volgens de regel, met bewijs pasje. Geen ontvangstbevestiging gekregen. Niks op gehoord en het geld is nog steeds niet over gemaakt. Als mij hier een bevestiging met duidelijke betaaltermijn gegeven zou worden, zou dat een stuk beter zijn. Tenslotte: het gaat om 430 euro. Dat is voor veel mensen veel geld. We zijn 5 maanden nadat ik mijn bezwaarschrift heb ingediend.
- Doordat ik een juridische achtergrond heb, begreep ik goed hoe ik bezwaar moest maken Ik vond het fijn dat ik digitaal bezwaar kon maken
- Duidelijk traject
- enige punt is dat de gemeente nav de vele klachten uiteindelijk het parkeerverbod in zouden trekken.
- Er is nog geen reactie, dus het is nog niet afgerond, maar daar wordt wel aan gewerkt. Ik kan dus op de volgende pagina ook nog geen cijfer geven. Geen idee wat de voorgestelde oplossing gaat zijn.
- Er zal nader contact met mij worden opgenomen over extra maatregelen
- Erg fijn dat er in het besluit uitgebreid ingegaan is op mijn standpunten die ik heb aangedragen in mijn bezwaar.
- GEEN .
- goed professioneel telefonisch contact met een medewerker die geen kennis van zaken had, maar zich naar aanleiding van mijn argumenten heeft verdiept, meerdere afdelingen gesproken, dat weer met mij heeft besproken voor een verweer/toelichting.
- Het is uitgesteld
- Iedereen van de gemeente was tenminste vriendelijk en deed alsof men naar mijn mening luisterde.
- Ik begrijp dat het puur gaat om gerechtelijke navolging van de wet. Gelukkig heeft men gekeken of mijn bezwaar hierin ook regel was . Plus dat na de uitspraak de situatie ter plekke goed is aangepast om te voorkomen dat andere mensen in de situatie komen die ik had (gele streep is nu fel geschilderd!)
- Ik dacht dat ik te laat was met het indienen van het bezwaarschrift, maar het is toch nog meegenomen in de behandeling en ik werd er ook nog op gewezen dat ik mijn mailadres en telefoonnummer was vergeten door te geven.
- Ik heb met niemand contact gehad en er is tot heden nog niks uit gekomen.
- Ik kan ze niet bedenken
- Ik word van het kastje naar de muur gestuurd. Ik word totaal niet serieus genomen.
- Ik zou eerst telefonisch aanwezig zijn en daarna kreeg ik een mailtje dat bezwaar geaccepteerd was. Op zich niet erg, want ben blij dat hij geaccepteerd is. Maar dacht wel raar, eerst vraag je of ik gehoord wil worden en daarna is het blijkbaar niet nodig.
- In bezwaar gaan kost een hoop geld.
- In de hoorzitting werden zowel ikzelf als omwonenden serieus genomen. De vergunninghouder werd duidelijk op het niet naleven van vergunningsvoorwaarden gewezen.
- In het gesprek voelde ik mij gehoord.
- Inzage in beleidsnotas en beslissing.
- Medewerker bezwaar is samen met twee behandelend beleidsambtenaren bij mij thuis geweest om situatie ter plaatse te beoordelen en oplossingsrichtingen te bespreken.

- Naar aanleiding van mijn bezwaar en het ophelderen van de situatie met de geleverde bewijsmateriaal vind ik dat ik niet serieus genomen ben met mijn bezwaar.
- nee
- Nee
- nee, ik ben niet tevreden over deze zaak
- Neen
- Reactie snelheid per mail
- snelle respons en duidelijk. was prima.
- uitleg gekregen over mijn bezwaar tegen een horecaverunning en begrepen dat er 2 verschillende zaken lopen
- Vriendelijkheid medewerker juridische zaken
- Waar gaan deze vragen over? Ik ben geen dossiernummer.
- xxxxxxxxx

Wonen

- Bedankt
- Cliënte was blij dat de behandelend jurist richting van het bezwaarschrift richting het einde van de hoorzitting empathie had getoond en aan haar vertelde hoe knap hij het vindt dat zij haar best doet voor haar gezin.
- De dame waar ik mee sprak kwam heel vriendelijk over en leek tijdens het eerste gesprek (de toelichting) ook echt te luisteren en notities te maken.
- De openheid bij mevr. [naam] tijdens de behandeling.
- deskundigheid en hulpvaardigheid medewerker
- Deskundigheid medewerkster
- Gehoord
- Helemaal niet!
- Het duurde erg lang voordat er antwoord op mijn bezwaar kwam.
- Ik ben helemaal niet tevreden. Medewerkers zijn niet deskundig en niet meedenkent
- Ik ben ontevreden
- ik heb helder antwoord gekregen waarom mijn bezwaar niet ontvankelijk was
- Ik heb mij namelijk voortijdig teruggetrokken en het er niet meer toe deed. Maar jullie snelheid en slagvaardigheid is top.
- In het begin waren mijn situatiepunten afgewezen en dit was ook onterecht. Bij het bezwaar bleek dat ik toch nog de punten moest krijgen. Als ze dit aan het begin gelijk hadden gezet had ik al wat meer punten. Ook is het zo dat het zo lang heeft geduurd dat inmiddels mijn zoon is overleden en door het te lang duren heb ik nu nog steeds geen huis.
- is wel gereageerd maar helaas geen handhaving verder.
- Medewerker was goed bereikbaar. Erg enthousiast en dacht mee. Over het algemeen ben ik dus zeker tevreden over de behandeling van mijn bezwaar.
- Mijn bezwaar is gegrond verklaard. Dus tevreden. Maar ik heb helemaal geen contact gehad. Nu waren er meer bezwaren voor dat adres van mijn burens dus misschien hebben zij het kunnen toelichten.
- nee
- Nee
- Neen
- Niet omdat ik informatie kreeg dat er in mijn situatie helaas niets gedaan kan worden omdat ik hoofdhuurder ben van het appartement, maar ik zat in een andere situatie toen

ik het contract tekende. En nu kan ik het me niet veroorloven om de kosten voor de kleuterschool en het levensonderhoud te dekken.

- nvt
- uitgebreide verslaglegging
- Wij maakten met 3 verdiepingen bezwaar tegen bewoner 4 e verdieping. Wat ons verbaasde, is dat de vergunning zomaar verleend werd, zonder dat wij op de hoogte waren. En er geen enkel overleg was.
- Wijze van afwikkelen, probleem opgelost zonder uitspraak. Betrokken aanvrager heeft verzoek ingetrokken.
- Xxxxxx

Omgevingsrecht

- aardige medewerkers. duidelijk. ik kreeg het gevoel dat iemand mij wilde helpen.
- behandeling en afwikkeling na verder onderzoek was uitstekend
- Ben niet bij de zitting geweest. Afwaardiging wel. Uitkomst leed niet to teverdenheid, maar er is wel gehoord.
- dat duidelijk wordt uitgelegd waarom bezwaar geen zin heeft, dat ook een alternatief wordt geboden (verzoek planschade indienen)
- dat het uiteindelijke probleem is opgelost, ondanks de inmenging van de juridische afdeling van d gemeente.
- Dat uiteindelijk het bezwaar heeft geleidt tot aanhouding daarvan zodat datgene wat in de aanvraagfase geadresseerd had moeten (en kunnen) worden ter hand is genomen met als resultaat dat vergunning werd verleend.
- Dat zowel de annemer als de winkelmanager online aanwezig was.
- De behandeling was professioneel en dus ook wel bikkelhard. Ik zie niet hoe je een stad kunt besturen zonder snoeiharde lijnen tussen de burgers want er kan zoveel verwoest worden.
- De communicatie was zeer duidelijk tevoren en tijdens het gesprek. Ik vind zelfs dat er bijna te veel tijd is gaan zitten in de afhandeling. De ingreep in de natuur in plaats van op zijn beloop laten lijkt mij noodzaak. Morgen is nog een bijeenkomst in persoon over de bomen per stuk. Dat gaat me te ver.
- de goede afloop (we hebben inmiddels een vergunning)
- De secretaris was erg vriendelijk en nam op een gegeven moment zelfs stelling in voor de bezwaarden. Uiteindelijk moest de Voorzitter een aantal zaken uitzoeken. Ook was hij niet geheel op de hoogte van het hele verloop de afgelopen jaren.
- De secretaris was erg aardig en dacht mee, en kam met alternatieven en mogelijkheden
- De uiteindelijke beslissing op bezwaar.
- De uiteindelijke bob is wèl aan ons toegestuurd
- Er is duidelijk aandacht besteed aan de bezwaarschriften
- Er werd zonder vooringenomenheid geluisterd en gevraagd waarbij voldoende tijd werd gegeven om te reageren. Zeer correcte behandeling van de klacht
- Het begrip voor de ontstane situatie en in gezamenlijk overleg tot een goede oplossing gekomen.
- Het betrof een proforma bezwaar teneinde te borgen dat afspraken tussen partijen werden nagekomen. Dit werd goed begrepen door uw ambtenaren.
- Het directe telefonische contact dat ik had met een van uw collega's was attent en behulpzaam.
- het duurde zo lang, ik ben al blij DAT het bezwaar is behandeld.
- Het eind resultaat

- Het is in behandeling genomen en de procedure was administratief op orde
- Het leek even of er geluisterd werd naar de bezwaren, maar,...
- Het systeem van pure bureaucratie is een aanslag op het ondernemerschap. Waar de gemeente zelf bij zeer grote regelmaat te laat is met actie ondernemen wordt de ondernemer of burger hier wel zeer strikt aangehouden. Ik ben een week te laat geweest met het bezwaar maar op geen enkele manier is hier vervolgens van af te wijken. Volgens de procedure heb je dan nog het recht om gehoord te worden en even je verhaal te doen. Wederom is dit reinste bureaucratie. In mijn betoog tegen de desbetreffende medewerker gaf ik aan hoe ik aankijken tegen deze manier van werken.
- Het was gewoon allemaal prima en de oplossing die we gezamenlijk hadden bedacht in de buurt is overgenomen.
- Ik ben goed geïnformeerd door Monique van juridische bureau. Ze is nu weg. De collega's waren altijd aanspreekbaar.
- Ik kan het proces niet goed beoordelen door een gebrek aan juridische kennis. Andere bezwaarders waren juristen en de discussie ging ook vaak over juridische vervolgstappen en ingewikkelde termen. Dat is compleet langs mij heen gegaan en dat is ook niet toegelicht naar andere bezwaarders. Ik ben blij dat het project ondanks enkele bezwaarders toch doorgaat. Veel mensen zijn positief over het project en de uitvoering. Het grotere maatschappelijke belang (versterken biodiversiteit) is niet door een enkeling tegen gehouden.
- In de online hoorzitting was de vertegenwoordiger van de gemeente te laat, had de documenten niet gelezen en de informatie niet op tijd gedeeld. Ik heb geen positief beeld van de jurist van de gemeente.
- Juridische regels gaan tegen het beleid van de Gemeente in. Vind ik vreemd
- Kosten. Fijn dat het geen geld kost.
- Medewerker was vriendelijk.
- nee
- Nee
- Nee wordt rotaal niet gehoord gaat alleen maar om geld bij de gemeente
- Neen
- Niets tevreden Nog helemaal niets gehoord
- Ondanks dat ik te laat was met mijn bezwaar is het alsnog behandeld en uitgebreid toegelicht door de medewerker. Al mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord.
- Online indienen
- Op het moment dat er telefonisch contact werd opgenomen was het daarna ook snel opgelost.
- Op zich een vriendelijk persoon en bij de zitting is er wel iets van interactie/beweging geweest.
- prima communicatie via de mail
- Procedure zit goed in elkaar maar niet volgens aangegeven of wettelijke termijnen
- Tijdens de hoorzitting heeft mevrouw [naam] gelukkig meer deskundigheid getoond.
- toezenden en beschikbaarheid van stukken
- Uiterst vriendelijke behandeling
- Zeer objectief. Het eerdere besluit had de schijn van vooringenomenheid.

Vraag 7: Zijn er andere dingen waar u **ontevreden** over bent bij de behandeling van uw bezwaar?

BBOOR

- - veel emotie om proces, moesten de partijen maar even bij de koffiemachine na deze hoorzittingen samen uitkomen. Onprofessioneel advies voor hele pijnlijke zaak. - Welstand nam volledig de zitting over, pakte bijna alle tijd voor verdedigen van zijn besluit, vervolgens geen ruimte voor reactie op welstand. - geen duidelijke agenda, hierdoor onduidelijk wat besproken ging worden. - hoofd en bijzaak niet van elkaar gescheiden, verloren tijd. - Advocaat andere partij lukte het niet op in te bellen, hierdoor startte we 10 minuten later, ging van onze tijd af. Heel vervelend. Daarnaast ook vaak uitval van verbinding aan hun kant, ook dit is zeer vervelend. - Inbellen werkt zeer vervelend en is niet voor iedereen geschikt. Oudere mensen kunnen hier niet goed mee uit de voeten waardoor ze ook hun punt niet goed kunnen inbrengen, was verloren zaak voor 2 van de bezwaarmakers. - Ontzettend vervelende ervaring geweest de hoorzitting waar wij alle dagen last van hebben gehad.
- 2 Main issues: 1. I was told by the person that called me that during my objection the process will be paused, i still recieved 2 more letters with additional fees because i supposedly did not pay, even though it was supposed to be paused. 2. The Employee told me that the case seems quite clear to him and he understands that there was nothing I could have done. Then why was my Objection rejected. When I then objected again, I just never recieved an answer anymore.
- Absoluut niets. Na het bezwaar is er geen contact geweest ter verduidelijking van de situatie. Geen ruimte voor toelichting. Datum wanneer er betaald moest worden gaf in de brief aan alsof het de dagtekening van de brief betaald moest worden, zeer verwarrende informatie. Kwalijk en niet te spreken over de gemeentelijke procedures. Zeer onprofessioneel in het behandeling nemen
- Alles, gaat alleen maar om geld en nu doen jullie alsof onderzoek gedaan wordt of we goed worden geholpen. Schijnheilige mtrfckrs wordt geneukt waar je bij staat. Met jullie troep enquetes waar nooit wat mee gedaan wordt. alles in de voordeel van de overheid. Willen jullie wat goeds dien, bekijk me bezwaar nogmaals en stort me geld terug.
- Als er om mijn redenen en argumenten worden gevraagd en deze worden niet meegenomen. Bel me dan niet
- Argumenten ontbreken alleen middels macht oordeel doordrukken Mag dan bij de bestuursrechter gecorrigeerd worden
- Boete is verleend maar nooit op heterdaad. Mensen halen spullen uit vuilnisbakken en dan krijg ik een boete. Vind het schandig
- Complete lack of clarity and communication. No proofs presented neither!!!
- Dat het meer dan een jaar duurt voordat een en ander vanaf moment intrekken boete (en toch een incasso opleggen en dat niet meteen intern afhandelen) tot intrekken incasso wordt afgehandeld Vervelend dat ik daardoor niet tijdig gecombineerde aanslag kon betalen (automatische incasso blijkbaar niet per deel vordering mogelijk, dit beter inregelen)
- Dat ik vooralsnog 3 verschillende dingen heb gehoord over hoe ik mijn afval moet scheiden, maar ik alsnog word gezien als schuldige. Als ik zelf onduidelijke informatie krijg hoe weet ik dan hoe ik moet handelen. Vooral voor iemand die problemen heeft met informatieverwerking is dit een hele nare ervaring geweest.
- Dat twee afdelingen niet van elkaar weten hoe de zaak gaat. Ik kreeg een aanmaning terwijl het bezwaar nog liep. Ik had betaald en kreeg later een aanmaning voor te betalen rente na tel. overleg hoefde ik dat niet te betalen.
- De behandeling was ok; allen het feit dat er een procedure opgestart moest worden omdat wij als bedrijf een boete van 500,- kregen omdat ergens in de stad een (1!!) kartonnen doos was gevonden die te herleiden zou zijn naar ons , dat is te gek voor woorden. En dan ook nog de zeer arrogante houding van de handhaver die ik hierover

gesproken heb; gewoon vreselijk. Ik begrijp dat er controle moet zijn, maar ook redelijkheid en zelf daarover nadenken. Dit hele verhaal heeft mij enkele uren gekost, uw jurist idem en de handhavers ook vermoed ik. Wat een verspilling van tijd, geld en energie!

- De manier van alles ben er totaal niet eens. Maar goed heb hem betaald dus kan niet omgedraaid worden.
- De moeite voor een heel verhaal terwijl het toch al vaststaat, en je nooit geld terug krijgt
- de termijn was ruimschoots overschreden (2,5x de wettelijke termijn). Hier kwam ik zelf pas achter toen het besluit was genomen, daar kon ik weinig meer aan doen, dat voelde oneerlijk. Ik kon in eerste instantie (bij het ontvangen van de boete) niet goed inzien wat de overtreding was, ik kon geen bewijs zien, geen dossier oid. Een medewerker die verantwoordelijk was voor het proces verbaal kon me alleen telefonisch toelichting geven, dat maakte het voor mijn bezwaar niet makkelijker. het was me niet duidelijk of, en waar ik bewijsvoering/een dossier kon opvragen.
- De volledig doorgeslagen krankzinnigheid van de Gemeente om ook maar te denken om een dergelijke kwestie te starten !! Vraag je dit aan een gek in een gesloten inrichting zegt hij: Dit doen wij niet, het lijkt mij te gek voor woorden. zinloze waanzin !
- de wijze zoals bestuurlijke boetes worden geeist (verkeerd parkeren zonder bebording op hoog gras is bestuurlijke boete van 750 Eu ???
- Degene die de bekeuring had uitgeschreven en telefonisch contact mee heb gehad, kwam heel ongeïnteresseerd over en had oor voor mijn kant van het verhaal.
- Er werd alleen maar geredeneerd vanuit juridisch perspectief en niet vanuit de redelijkheid van de burger.
- Er worden te snel boetes uitgedeeld en was er na de boete geen wederhoor toegepast. Dit had een beroepsprocedure kunnen voorkomen. Zonde van alle extra tijd die dat voor alle betrokkenen heeft gekost. Dit had voorkomen kunnen worden!!
- Er wordt helaas niet meegedacht en snap niet dat niemand begrijp dat wij spullen op straat zetten met adresgegevens en logo en dat ze denken dat dit niet wordt opgehaald? Raar
- Er wordt totaal geen rekening gehouden met het verleden. Of dit een eerste overtreding is, of een zoveelste, wordt niet in de behandeling meegenomen.
- Everything
- Formalistisch besluit en geen ruimte voor mijn uitleg.
- Geen aanvulling
- Geen communicatie tussen de afdelingen binnen de Gemeente.
- Geen contact gehad n.a.v. mijn bezwaar. Weet ook niet wat de status van mijn bezwaar is op dit moment
- Geen contact, niet meegedacht aan een oplossing. Geen begrip voor de situatie.
- Graag de bewijsstukken gelijk bij boete aanleveren. Bij de boete is erg onduidelijkheid hoe de fotos opgevraagd kunnen worden. Duurt daarom ook langer voordat alles afgewikkeld is. Ik als burger heeft geen zin om 3 mnd te wachten op de boete en daarna nog eens om bewijsstukken op te vragen en dan nog eens weer een maand wachten voordat ik de bewijsstukken ontvang.
- Het begrip en inzicht over de vuilnis situatie in de stad. Er staan hier krantenartikelen vol mee maar er wordt door de medewerkster gedaan alsof ik een smoes verzin terwijl er wel degelijk een groot vuilnis probleem is.
- Het bezwaar is nog niet afgehandeld. Wij hebben nog niks te horen gekregen. Heel vreemd om hier een enquête over te krijgen. Ontevreden over de duur van de afhandeling en ontevreden over het feit dat ik een enquête ontvang en daarvan ook nog eens een herinnering, terwijl wij nog niks gehoord hebben over het bezwaar.

- Het bezwaar is nog steeds gegrond. Ik scheid altijd al mijn afval, ook deze keer. Ik ben slachtoffer van te volle vuilnisbakken, waardoor 1 enveloppe met mijn naam erop (bij het vuilnis ophalen) op straat is gevallen. Het gaat om een enveloppe op straat met mijn naam erop, geen drugsafval oid. Daardoor moet ik een boete betalen. Ronduit belachelijk.
- Het feit dat ik alsnog moet betalen
- Het ging hier om een overtreding die veroorzaakt is bij het legen van het afval (het was correct in de container geplaatst) dat is mondeling toegelicht na bewijs achteraf werd geleverd. De wet is op de letter toegepast waarbij geen enkele ruimte is overgelaten voor menselijke maat. Deze sanctie voelt dan ook als burgerpesten. Inplaats van echt de grote problemen aanpakken
- Het was alsof de kennis uit een boekje werd opgelezen en de medewerker het zelf niet helemaal begreep.
- Het was handig geweest de foto's die als bewijsmateriaal dienden eerder te ontvangen - dan had ik namelijk wellicht helemaal geen bezwaar gemaakt.
- I have sent another objection and never heard back. I have been trying to reach juridisch bureau for over a week now and never can get through. Overall, I unfortunately feel that my arguments are not taken into account. I also feel that Gemeente Amsterdam is not fulfilling its obligations while is fining me for something that came as a result of Gemeente not fulfilling its obligations. I could not call and explain myself as I was away from Amsterdam for 6 weeks and simply did not know the letter asking me for explanation was posted to me but this was not taken into account at all.
- I was not given a logical solution for my situation. Considering there are not trash cans in the Leidseplein area there is no place where I could have taken it. The person handling my objection said "someone could have helped me" or I "could have taken the trash somewhere else," which was not an option. I was not given any understanding nor practical solution. Very poor service.
- Ik ben blij dat mijn instrument terugvonden is. Echter, mijn instrument was beschadigd, maar ik had niets over eventuele schadevergoeding vanuit de dief oid...
- Ik ben er nog steeds van overtuigd dat er iets niet klopt aan dit hele verhaal, want wij doen dit gewoon echt nooit, en ook niemand in de buurt heeft dit ooit eerder of sindsdien zo gedaan. De data van de foto's kan bovendien echt niet kloppen icm dit specifieke stuk afval. Maar dat lijkt niemand te interesseren.
- Ik ben over de deskundigheid van de medewerkers zeer ontevreden. Er wordt niet logisch nagedacht en zeker niet meegedacht. De eerste medewerker wist niet eens waar Driemond lag. Hoe kan hij dan weten wanneer we het neer mogen zetten. Ik heb ook nooit foto's ontvangen.
- Ik ben zeer ontevreden omdat ik alleen per telefoon gehoord ben en voor de rest geen definitief antwoord heb gekregen. Maar wel een aanmaning met kosten ondanks dat naar mijn mening het bezwaar nog niet afgehandeld is.
- Ik denk dat de resultaten niet eerlijk waren
- Ik heb een aanmaning ontvangen terwijl de bezwaarprocedure liep. Vervolgens bleef dat bedrag inclusief aanmaningskosten openstaan en heb opnieuw de medewerker bezwaar moeten vragen of de financiële afdeling dit kon aanpassen. In eerste instantie had ik helemaal geen aanmaning moeten ontvangen zo lang als het bezwaar liep.
- Ik heb geen antwoord gekregen op mijn vraag waarom ik eerst de melding krijg dat ik tijdens de behandeling van mij bezwaar de boete niet hoeft te betalen. Maar ik vervolgens wel een factuur krijg met extra kosten, met de melding dat ik geen uitstel van betaling krijg tijdens de behandeling van mijn bezwaar. Wat is het nu?!

- Ik heb geen bewijsstukken gekregen en er is een besluit genomen zonder contact met mij op te nemen
- Ik heb nooit antwoord gekregen van mijn bezwaar. Alleen dat het in behandeling is genomen.
- Ik hoef de boete niet te betalen, maar snap nog steeds niet waarom ik überhaupt kreeg. Vuilniszakken besteld die zijn. Niet geleverd. Ik vind het een rommeltje
- Ik voel me niet gehoord. Het gesprek dat ik had komt niet overeen met de uitspraak.
- Ik vond het heel onduidelijk wat het verloop zou zijn. En toen lag er ineens een uitspraak (waar ik goed mee kon leven)
- inhoudelijk onzin. echt moeite gedaan en dat wordt niet erkent. zelfs beboet. bureaucratisme ten top. stimuleert mij om on-fatsoenlijk te gaan gedragen. regeltjescultuur volledig doorgeslagen. Ik deed mijn best fatsoenlijke burger te zijn. Krijg nu zin om anti-gedrag te doen. Overheid is niet voor burgers. plukt ze kaal met alles wat maar kan (verkeersboetes, afvalboetes oa)
- It just seems like it's a waste of time. I tried to highlight all my points but they had already come to their own conclusion and there was no way I could change their mind. Although the procedure exists it just does not seem fair.
- It was all done by email, no extra questions, I couldn't explain myself further or better.
- Ja
- ja, beslissing niet joust
- ja, dat ik onterecht een dwangbevel heb gehad maakt mij woest. Ik hoefde de boete niet te betalen totdat er uitsluitel was - dat staat zwart op wit in jullie mails. Ik heb de boete in de tussentijd maar betaald omdat jullie anders beslag komen leggen op mijn bezittingen. Maar dit getuigd van onkunde en amateurisme. Ik wacht nog steeds op antwoord.
- Ja, de reactie op het bezwaar zelf was onredelijk en onterecht.
- Ja, er wordt niet naar mijn argumenten geluisterd. Het feit dat ik op vakantie was wordt totaal niet meegewogen. Echt ongelofelijk. Ja je was te laat, punt. Krijg ik te horen. Ja logisch als ik niet in Nederland was.
- Ja, waarom worden er inhoudelijke stukken van mij gevraagd als het bezwaarschrift niet inhoudelijk wordt behandeld?
- Ja. Geef mensen geen optie om hun bezwaar toe te lichten als jullie er toch helemaal niks mee doen. Laat telefonisch medewerkers geen toezeggingen doen over het kwijtschelden van de boete, en als ik die bewijslast lever vervolgens zeggen dat hij "die bevoegdheid niet had". Waarom krijg ik hem dan aan de lijn hierover?! Stelselmatig kwamen jullie afspraken niet na, heb ik op eigen initiatief 5 keer moeten bellen en werden terugbel verzoeken niet ingewilligd door jullie. Wat een sh*tshow. Oh en het zou ook echt onwijs helpen als jullie mensen ook daadwerkelijk als mensen behandelen.
- Jammer dat de boete maanden later komt en dat de gemeente niet bereid is eerst een waarschuwing te geven / mee te denken
- Lack of empathy and understanding of my objection
- medewerker die ik initieel sprak, heeft me niet ingelicht dat alles tegen me gebruikt zou kunnen worden. Ik ben dus niet goed voorgelicht over dat eerste gesprek. De kern is: de datum van het voorval was heel andere dan ik toen dacht. Mijn woorden hebben dus geen betekenis, daarop is echter wel het besluit gefundeerd. Wat incorrect is.
- Mijn ergernis is dat het bezwaar er nooit had hoeven komen als jullie (handhaving) ambtenaar (dus niet de persoon die het bezwaar heeft behandeld) gewoon had nagedacht. Ik vind het nogal wat werk voor iets dat zo klaar als een klontje was. Echt zeer overbodig en ik vond hem ook vrij onbeschoft aan de telefoon. Die €100 euro die ik heb bespaard hebben jullie waarschijnlijk ruim overtroffen met de kosten voor een jurist.

Aan de hand van die telefonische verklaring had men al kunnen bedenken dat ik geen schuld had.

- na mijn bezwaar heb ik niks vernomen. alleen deze link ontvangen om dit onderzoek te doen. heb geen idee waar ik nu sta
- Niet gehoord en niet inhoudelijk gereageerd op mijn bezwaar. Het antwoord was veel te laat en daarbij kreeg ik een mail die bestemd was voor een interne collega....
- no explanation given to me why my objection was rejected. i don't find it fair.
- no solution to the actual problem of the objection
- Ondanks aanduiding 'menselijke' factor en onderbouwing situatie en eerder voorkomend probleem is er simpelweg teruggevallen op 'de regels op de sticker'. Doordat er geen meldingen zijn geregistreerd geweest werd mijn toelichting als irrelevant beschouwd. Ik doe niet moeilijk om 100,- maar zoals aangegeven lost dit niks op. Ik voel me niet gehoord. Volgende keer zorgen dus dat er geen adres sticker op de kartonnen doos staat...
- onze bedrijfsauto stond op de laad en losplek waar men kan laden en lossen voor de deur van onze winkel en daar hebben we een boeten gekregen, dit is absurd voor woorden!
- Operator was obviously going through list of points with me, blindly following questionnaire. I did not feel like talking to a person, more like a robot. I might be wrong, but i feel all my points were dismissed straight away, like it was already decided that the fault os mine.
- proces om in beroep te gaan bij de rechtbank te veel gedoe. ondanks dat ik deze grofvuil doos niet 25km in mijn auto vervoer vanuit huis naar Amsterdam om hem weg te gooien heb ik de boete wel betaald. Belachelijk!
- Qua geschreven wetgeving en het handhaven klopt niet. Helaas dat er nu te veel in mijn Prive leven speelt anders had ik nog een bezwaar ingediend.
- response / decision ignored the actual complaint (trash not being picked up by the municipality)
- ten eerste de onbereikbaarheid van het allereerste aanspreekpunt dat met naam en telefoonnummer op het kaartje in je bus staat. Daarna de medewerker van het gemeentehuis die niets meer laat horen. Daarna de aanslag, die je niet te zien krijgt als je niet in je digi omgeving kijkt. Gekmakende omslachtige procedure die ons allemaal onnodig werk verschaft.
- the answer "thats not how it works you are supposed to learn yourself and we dont plan to inform new citizens because its their reponsibility" when asking if new comers could be informed better about the regulation was felt like my petition was ignored.
- the pointless process dragged on for months. I was repeated asked to explain my objection but it didn't make any difference. Other than taking a photo every time I dispose of my garbage it's not possible to prove that I didn't put my garbage on the street. I have never even set foot on that part of the street. It infuriates me that the streets are littered with garbage and I get a fine when it didn't do anything wrong.
- There was no attempt to compromise or look at the objection from my point of view. Once it was presented, it was concrete with no understanding of my situation
- Veel tijd tussen de stappen. Bezwaar is al enige tijd gegrond verklaard maar terugbetaling van de boete laat op zich wachten
- With respect to my objection, my arguments were not accepted in the face of the argument of the person who questioned me. I find it unfortunate
- Word gezegt dat ik gebeld word en is niet gebeurd en word dan maar gwn besloten dat ik de boeten moet betalen terwijl ik niks fout heb gedaan. Als je het aan mij vraagt, gewoon oplichterij!

- x
- Zeer ontevreden, ik krijg uit het niets een boete voor iets wat ik niet heb gedaan (ik ben in die tijd überhaupt niet in de omgeving van Amsterdam geweest). Ik krijg geen enkel bewijs en er wordt niet naar mijn verhaal gekeken omdat ik (door naar mijn idee goede redenen) te laat was met mijn bezwaar.
- Zeker ik vind het ongelooflijk dat je wordt afgewimpeld omdat je te laat bent met het maken van bezwaar terwijl ik alleen maar een herinnering ontvangen heb over het delict. Daar maak ik dus meteen bezwaar tegen en ben meteen te laat. Onbehoorlijk vind ik dit, maar ik heb geen poot om op te staan.
- Zelfs met het duidelijke bewijs, fotos en video, wordt het gewoon opzij gezet, en het wordt niet aan behandeld. Schandalig. De hele bezwaar is een show, and je in hoger beroep wilt moet je tijd maken, en het is duidelijk dat de gemeente Amsterdam je toch niet gelooft

Bestuursrecht algemeen

- onduidelijk proces - van kastje naar de muur - traagheid van het proces
- Allen aanwezig van de gemeente hebben ter plekke kunnen zien, waarop mijn argumenten gestoeld waren. Frustrerend is, dat ik al van tevoren wist dat mijn bezwaar afgewezen zou worden, omdat dit in deze buurt altijd het geval was en is.
- Bezwaartermijn werd verlengd Ik vond de vrouw die ik sprak niet erg sympathiek
- Bij bezwaar voor boete hoef je niet te betalen, bezwaar voor fietsdepot staat nergens dat de fiets alsnog opgehaald moet worden. Fiets is uiteindelijk weggegooid
- Daarna niks meer gehoord over volgende stappen.
- Dat de gemeente jullie advies kwakkeloos heeft afgewezen is ongehoord. Wat is dan het nu van jullie afdeling
- dat er fout op fout werd gemaakt, en na heel lang aandringen werd de aanvraag officieel pas aangepast
- dat mijn bezwaar eerst niet terug te vinden was. misschien door mijn weinige toelichting/toevoeging van documenten.
- de afhandeling veel te lang. duurt nu 4 maanden, na toekenning nog steeds geen geld terug .373euro is voor iemand met een a.o.w. heel veel geld
- De doorgrondigheid/kwaliteit waarmee de behandelaar het bezwaar heeft behandeld en het in acht nemen van een alomvattend/uitgebreid overzicht van de situatie. Het voelt alsof de behandelaar het bezwaar snel moet behandelen in verband met drukte of haast.
- De manier hoe de gemeente Amsterdam omgaat met het beleid in de gemeente Weesp.
- De termijn: dit heeft bijna een half jaar geduurd al met al. Ik werd eind augustus gebeld voor toelichting op mijn bezwaar en eind november is dan lang. Geef dat duidelijker aan van tevoren.
- De tijdsduur meer dan 18 weken . schande
- Duurde eeuwen
- Duurde te lang had al ontheffing terug inbeslag was echt ongekend. Centuurbaan waar auto's stonden tegen verkeer tuurluk ga je er langs heb trambaan en dan komen aanrijden inleveneren dit gebeuren 2 maanden heeft mij zeker 2500 € omzet gekost . ..meer diesel klanten wilde niet meer mee! omrijden frustratie etc et. Bedankt diegene die hem heeft ingenomen
- Een deel van mijn beweegredenen voor een bezwaarschrift wordt volkomen genegeerd!
- Eenzijdige constatering en conclusie
- Er is niet ingegaan op mijn argumenten 'Gebruiken' van de fiets heb ik gedaan, dat wordt betwijfeld, daarmee word ik voor leugenaar neergezet. De fiets is onterecht

verwijderd en ik heb mij wel aan de procedures gehouden, toch moet ik voor de kosten opdraaien. Dat is onterecht. De gemeente heeft meerdere procedurele stappen foutief gezet, tegen de regels en dekt zichzelf in, is bovendien niet transparant in de procedures. Ondanks bewijsstukken waaraan de fouten van de gemeente te zien zijn, dreunt de gemeente een riedeltje op om haar zogenaamde gelijk aan te tonen en mijn bezwaar ongegrond te verklaren, terwijl de gemeente zich niet aan de regels heeft gehouden en mij op kosten heeft gejaagd, mij stress heeft bezorgd en logistieke problemen op mijn schouders heeft geladen. De verkeerde burger wordt gestraft voor fouten die medewerkers van de gemeente hebben gemaakt. Ik ben onterecht bejegend. Er is mij iets ontnomen zonder dat ik een regel heb overschreden.

- Er is totaal geen rekening gehouden met andere bewoners. Oplaadpalen ,die niet gebruikt worden hebben voorrang.
- Er wordt alleen gekeken naar een aantal regels. Als je er niet tussen valt wordt het afgekeurd. Voel mij niet gehoord. Zit nog met een gezondheidsprobleem.
- er wordt niet goed gelezen, bezwaar onvoldoende inhoudelijk behandeld
- er wordt niet naar onze persoonlijke situatie gekeken en ook geen eenduidig beleid gevoerd. waarom er voor onze burens andere andere regels schijnen te gelden dan voor ons kan niet uitgelegd en blijft onbegrijpbaar voor ons. wij hebben goedkeuring bij waternet aangevraagd en gekregen. het was ons niet bekend dat de gemeente ook toestemming moet geven. daar is geen begrip voor.
- Frustrerend dat alles ongegrond is verklaard
- geen analyse van mijn bewijsmateriaal, bezwaren en luisteren. Het is bewezen dat gerechtigheid niet bestaat en dat zelfs als ik het recht heb om gehoord te worden, dit slechts een formaliteit is.
- Geen menselijke overwegingen en geen vangnet/ begrip voor moeder met gehandicapt kind.
- Geld is pas na vier maanden terug betaald
- Heeft heel lang geduurd voordat het bezwaar is opgepakt, meerdere maanden Openstaande bedrag is nog steeds niet kwijtgescholden, wederom onterecht aanmaning ontvangen !
- Heel veel foutieve dingen . Zonder enige duidelijke reden hebben ze mij die handicap kaart niet gegeven en ik snap niet waarom , ik ben zelfs bij de ggd in amsterdam gegaan bij die dokter en zelfs die vond dat ik het moet krijgen. Het is allemaal onduidelijk en oneerlijk want er lopen genoeg mensen zonder handicap met een handicapkaart. Jullie zouden je moeten schamen. Ik heb zelfs geld moeten lenen omdat ik amper een goeie inkomen heb en die geld is ook weg voor niks . Ik hoop dat jullie eens goed nadenken over jullie fouten en eens een keer wel iemand die het nodig heeft helpen. Ik hoop ook dat ik hierover word gebeld en toch alsnog hulp krijg , bedankt alvast .
- Het advies is onlogisch en houdt onvoldoende rekening met mij als bewoner.
- Het duurde best lang, en ik kon geen mogelijkheid vinden om een update te krijgen hoe het nu met de zaak ging. Ook zou ik gebeld worden voor een hoorzitting maar dit is nooit gebeurd.
- Het feit dat het bezwaar gehonoreerd is maar dat de gemeente/deelraad dit toch negeert.
- Het is uitgesteld
- Het proces had iets sneller kunnen gaan
- I think certain financial and social factors should be given more consideration and sometimes it doesn't hurt to be a bit more lenient especially that fines in the Netherlands are extremely high and times are extremely tough.

- Ik ben het er niet mee eens, heb ook niet het gevoel gekregen dat er echt goed is gekeken naar de casus en ik heb onderzoek gedaan en mijn redenen hebben zeker recht van spreken in het verhaal. Voor mensen die geen rechten hebben gestudeerd is het natuurlijk altijd maar hopen op begrip en meedenken hierin. Helaas is dat niet gelukt. Het was echt niet terecht en heb keurig betaald en het was onduidelijk aangegeven dat het een laadpunt was.
- Ik ben ontevreden over deze gehele zaak en de manier waarop er met ons omgegaan is
- Ik ben vooral ontevreden dat er geen dat er geen rekening wordt gehouden met de omstandigheden en geen medeleven is met de persoon. Niet dat ik vindt dat alles vergeven moet worden, maar voor exteme straven (wegslepen van de auto, eerste keer, geen waarschuwing), zou ik willen dat er wat soepeler wordt behandeld.
- Ik had in mijn bezwaar aangegeven dat ik zelf deels schuldig aan het wegslepen, maar dat werd bij de uitspraak weggevaagd. Juist daar waar coulance op z'n plaats was. Door de hardheid van de uitspraak durfde ik ook niet verder in beroep te gaan. Dit mede omdat ik teveel opzag tegen de kosten. Daar waar het wegslepen mijn beurs al heel veel pijn gedaan had. Wat het extra bezwaar kost is onduidelijk en weerhoud mij er dus van verder te gaan.
- Ik heb al twee keer gehoord dat ik mijn geld terug krijg, heel blij mee ! Maar nog steeds niets gestort gekregen.
- Ik heb de stornering nog niet ontvangen
- Ik heb geen idee of er werkelijk serieus naar de inhoud van mijn bezwaar is gekeken.
- ik heb mijn geld helaas nog niet terug
- Ik heb via eerlijke woz bezwaar ingediend. Heb verder niets meer vernomen of iemand gesproken. Heb eind september een brief ontvangen met aanvullende informatie over mijn huis. Vind het bezwaar erg lang duren. Ik heb dus geen idee hoe lang dit gaat duren
- Ik kreeg een per ongeluk een document van een ander persoon binnen, dit betrofde een overtreding op exact dezelfde plek. Het verbaasd mij gewoon dat als meerdere mensen last hebben van een wijziging, dat het niet anders behandeld kan worden met betrekking tot de situatie. Ik heb daadwerkelijk bewijs ontvangen vanuit jullie, dat niet voor mij bedoeld was, dus ik weet dat ik niet de enige was met met deze overtreding. Maar begrijp het, lekker geld binnenhalen is ook goed, vertrouwen in de Politie is inmiddels geminderd. Bijna 400 eu voor sleepwerk en n boete schrijven, ik ken mensen die het voor 30eu al zouden doen. Wel n goeie business
- ik voel mij niet serieus genomen
- Ik zou eerst nog de notulen ontvangen, maar kreeg direct de beslissing toegestuurd. Ik vind de Gemeente niet transparant, onduidelijk hoe een beslissing wordt genomen en geïrriteerde werknemers die naar inspraak moeten luisteren, maar niet meedenken en naar een andere oplossing kijken. Mensen die werken en die niet kunnen komen zouden ook gehoord moeten worden. Inspraak is te beperkt. Kan ook via e-mail naar bewoners worden gestuurd om een werkelijk buurtonderzoek te doen. Dit is niet democratisch en van te voren al min of meer besloten, waardoor het lastig is iets 'terug' te draaien. Geen werkelijke inspraak.
- In de 1e schriftelijke reactie op mijn bezwaarschrift werd een heel andere reden gegeven dan het geval was, erg slordig (verkeerd neerzetten huisvuil ipv weghalen fietsen) De medewerker kwam heel sloom, niet heel kundig/ professioneel en daadkrachtig over, moest aantal dingen , die zo klaar als een klontje waren, meerdere keren uitleggen. Tevens had hij beloofd dat er uitbetaald zou worden, waarna hij hierop terugkwam, hetgeen erg frustrerende. Moest mij maandenlang (!) continu verantwoorden terwijl alle feiten duidelijk waren en ik uiteindelijk in het gelijk werd gesteld. Zeer vermoeiend.

- In dit geval, bijzondere situatie en was client niet tevreden over een uitstel van de hoorzitting, kort voor een geplande datum.
- Initiële feitelijke informatie is genegeerd, toelichtende informatie is gebruikt als argument. Dat geeft niet de indruk dat ik objectief gehoord ben, misschien zelfs misleid.
- Ja ben ontevreden met dat de pakeervergunning voor heel amsterdam niet samen gaat met de invalidekaart enndat die los agevraagd moet worden bij afdeling parkeer vergunningen
- ja dat er niet inhoudelijk wordt gekeken waarom in dit geaval ik bezwaar maak ,,en je dat is niet omdat jullie iets verkeerd hebben gedaan mmar er een vergissing is gemaakt ,,in deze ik ,,waarom ik bezwaar heb gemaakt
- Ja ik ben totaal niet serieus genomen, omdat ze niet weten wat mijn ziekte inhoudt. Dat kan van dag tot dag vreselijk verschillen.
- Ja, het is nu al maanden geleden gebeurd, het bezwaar is toegewezen, maar ik wacht al weken op terugbetaling.
- JA, ik blijf het bijzonder vinden dat na 32 er een beslissing word genomen namens de gemeente omdat die vinden dat het anders zou moeten maar de bewoners geen inspraak hebben.
- ja, jullie hebben nieteens de zaak behandeld. Jullie hebben gewoon gezegd dat een andere afdeling erover gaat en mij doorverwezen en daarna heb ik nooit meer iets gehoord. Het is diefstal en het is Laks. Ik wil gewoon mijn geld terug en jullie moeten eens een keer gaan werken ofzo
- Me alleen door een dure procedure te kunnen verdedigen vind ik schandalig
- Medewerker was duidelijk niet op de hoogte van daadwerkelijke situatie ter plekke.
- Mijn herzieningsverzoek is behandeld als een bezwaarschrift. Derhalve zal ik deze zaak voorleggen aan de ombudsman
- Nee
- nee, want dit eerste bezwaar heb ik weer in getrokken omdat er nu een groepsbezwaar ligt van meerdere omwonenden.
- Nee.
- Niet normaal hoe lang dit geduurd heeft. Degene die ik sprak over mijn bezwaar had wel begrip, uiteindelijke conclusie die getrokken is, is waardeloos.
- Niks.
- Nou dat de gemeente mij in deze zaak in het gelijk stelt maar dan toch besluit om maar de helft van de boete terug te draaien, klinkt wat makkelijk en is niet in lijn met het besluit naar mijn idee
- nvt
- Of dat intrekken al is gebeurd kan ik nergens vinden.
- Procederen tegen het besluit is onbetaalbaar. Echt belachelijk dat je na vakantie en langdurig ziekbed, erachter komt dat je gemeente jou goed onderhouden fietsen meeneemt.
- Punt 1: De behandeling van de bezwaaren is te lange en nemen in mijn gevallen jaren in beslag . Feit is dat meerdere afdelinging van de Gemeente Amsterdam GEEN openheid van zaken en ook geen antwoord aan correspondentie geven . Daarvoor ik moet op als bezwaaren maken om mijn punt te vasthouder . Punt 2 : De doelen van deze Ambtenaren complot is te creeren een beld vorm op mijn persoon en mijn bedrijf zo dat ik wordt in discredit gebracht. Derze is een bekende strategie dat altijd geburen bij de Klock luiers in algemeen en Kronisch klagers
- Rigiditeit vanuit betreffende ambtenaar. Weigering verband te zien tussen meerdere besluiten van de gemeente en dit in het bezwaar mee te nemen. Starre optreden van betreffende ambtenaar.

- Slechte start in communicatie met mevrouw [naam]. Na het indienen van mijn bezwaarschrift gaf [naam] aan dat dit te laat was ingediend en niet meer behandeld kon worden. Tot mijn verbazing aangezien ik binnen de termijn van 6 weken mijn bezwaar had ingediend. [naam] heeft dit toen uitgezocht en bleek inderdaad dat ik binnen de termijn het bezwaar had ingediend. Voor mij gaf dit geen vertrouwen en zelf een slordige indruk. Zoiets check je toch even van te voren? [naam] is bij mij overgekomen als onprofessioneel, iemand die niet op de hoogte is van alle details, en als doel heeft de zaak zo snel mogelijk afhandelen in het voordeel van de gemeente. U mag mij bellen voor nadere toelichting
- Ter toelichting: [zaaknummer] en [zaaknummer] betreffen één en hetzelfde bezwaarschrift, gezamenlijk door wijkcentrum en omwonenden. Wijkcentrum en omwonenden hebben ondanks herinneringen vanuit het Wijkcentrum NOOIT een beslissing op bezwaar ontvangen, en ook een telefonisch toegezegde dwangsombeschikking is NOOIT ontvangen. Er was recht op de maximale dwangsom. Inmiddels ben ik zelf niet meer betrokken bij het wijkcentrum, maar ik zou door het bestuur zeker op de hoogte gebracht zijn.
- Terugkoppeling ontvangen pas na 3 maanden. Dit kan veel sneller!
- Tijdsduur. Het heeft 5 maanden geduurd. Hierdoor hebben wij een bus moeten missen en 5 maanden lang voor verzekering en belasting moeten betalen die niet is vergoed.
- VGA stuurt mij naar de gemeente en gemeente stuurt mij naar VGA. DIT IS NIET EERLIJK VAN BEIDE PARIJTEN
- Vind het gewoon lullig dat jullie zo klakkeloos de kant vaan een groot bedrijf nemen tegenover een burger die om hulp vraagt in dit process. Jullie redentatie is ook totaal niet rechtvaardig, maar ik moet dan in hogerberoep om dat wederom weer aan te vechten. 1 belletje had dat misschien verholpen. Ik moet nu de zure appel bijten en betalen omdat ik niet de tijd en energie heb om jullie aan te gaan vechten.
- Volstreekte afwezigheid van moverende redenen om verkeer te blokkeren, erf aan te leggen aan Herengracht, van 10 verwijderde bomen er maar 2 terug te planten , en nog nog kleine mieserige exemplaren, parkeerplaatsen te blokkeren met kerstbomen.
- Waar gaan deze vragen over? Ik ben geen dossiernummer.
- We hadden graag in gesprek gegaan met de besluitnemer over dit bezwaar, er is in ons optiek te kortzichtig en te veel naar regels en besluiten gekeken dan naar de situatie zelf.
- Weinig kritische houding naar de gemeente en de politiek toe - slager die eigen vlees keurt gevoel
- Wij hebben eerder bezwaar aangetekend tegen de exploitatievergunning van het cafe beneden ons. Deze is toen voor 3 ipv 5 jaar verlengd. Toch voelde ik ons niet gehoord op de zitting. Klachten die mijn buurvrouw haf over slapeloosheid werden afgewimpt door te vragen aar een dojtersverklaring. Er werd veel aandacht besteed aan het feit dat de odernemer wilde ondernemen, iets dat eigenlijk een open deur was. Vervolgens hebben we zonder succes bezwaar ingediend tegen het Coronaterras waardoor dit 3x zo groot werd. E.e a ander is afgewezen en we voelden ons niet gehoord. Pas toen het escaleerde en de buurtregisseur heel regelmatig over de vloer kwam, heeft de gemeente besloten tot mediation en dit heeft geholpen. Nogmaals we zijn heel tevreden over het feit dat ons laatste bezwaar is aangehouden zodat we konden kijken hoe de afspraken van de mediation in praktijk uit zouden werken. Daar zijn we heel tevreden over. Invoelende juridisch medewerker
- xxxxxxxxxxxx
- Zeer ontevreden over de Gemeente Amsterdam. Geen enkel begrip voor het onvermogen van de Gemeente zelf om de halve binnenstad dicht te gooien en

vervolgens geen begrip te hebben voor verzachtende omstandigheden. Het klots tegen de plinten bij de gemeente maar een beetje begrip is er niet. Waardeloos!!!!

- Zie hierboven. Plus het mailen van je bankgegevens naar een vaag mailadres en geen bevestiging krijgen. Dit is superouderwets en onveilig. En het is mij ook onduidelijk bij wie ik een klacht hierover in kan dienen?

Wonen

- Autoritair gezag
- Bedankt
- Bezwaar is niet behandeld, ivm 2 dagen te laat indienen. Terwijl dit juist 1 van de argumenten was om in bezwaar te gaan, we waren namelijk niet op de hoogte van de vergunningaanvraag.
- Bij dit bezwaar niet maar er volgt nog een reeks.
- Cliënte en ik zijn ontevreden over hoe de behandelend jurist steeds tijdens de hoorzitting met mogelijke oplossingen kwam om het woonprobleem op te lossen en dit ook vergoelijkte met hoe hij het zou hebben gedaan in zijn woning. Dit terwijl de situatie van cliënte niet vergeleken kan worden met de woonsituatie van de behandelend jurist en de situatie ook veel complexer en schrijnender is. Cliënte en ik vinden dat de behandelend jurist te makkelijk deed over wat mogelijke oplossingen kunnen zijn zonder eerst aan te horen waarom deze oplossingen niet realiseerbaar zijn in de situatie van de cliënte.
- Dat de gemeente maar zijn eigen regels opzet. Ondanks dat in de splitsingsakte staat dat kamerverhuur verboden is bij de vve
- dat het vanaf het begin erg onduidelijk was welke belangen deze persoon nou precies behartigd, die van de gemeente of die van mij.
- De behandelaar van de klacht was dezelfde die de hoorzitting deed en leek geen moment open te staan voor de bezwaren die we, met een heleboel competente professionals, hadden verzameld en gepresenteerd. het was alsof we tegen een muur praten en er werd inhoudelijk helemaal niet gereageerd op de punten die we aankaartten, zeer vervelend en onbevredigend. Daarnaast was de behandelaar lange tijd aan het begin van het proces onbereikbaar ondanks diverse pogingen haar telefonisch te bereiken.
- de publicatie op de gemeentewebsite van het besluit waartegen ik bezwaar maakte, was veel later dan de datum van het besluit en de bekendmaking daarvan aan degene die de vergunning had aangevraagd. Daardoor was de bezwaartermijn erg kort.
- De terrassen in [straatnaam] zijn groter dan vergund en daar is geen handhaving !!! het is heel eenvoudig eenmaal zeggen dat ze binnen de punten op de stoep moeten zijn. Niet staan op het terras en terras mag alleen maar losstaand zijn en niet vastgemaakt aan de muur
- Dit ging meer over het beleid van woningnet. Deze is niet helemaal duidelijk over het afnemen van punten, als bepaald mailverkeer niet is aangekomen. Zij gaven aan dat ik niet op tijd gereageerd had op een mail, waardoor ze een punt wilde afnemen. Ik gaf aan deze specifieke mail nooit te hebben ontvangen. Woningnet gaf aan niks te kunnen doen aan het afnemen van mijn punt. Hierdoor moest ik dus in bezwaar gaan. Dit was voor de medewerker ook niet helemaal duidelijk, wat het beleid hier verder voor was.
- elke ambtenaar binnen gemeente Amsterdam moet openstaan voor de burgers in Amsterdam. Dit gebeurt niet! Zo zegt meneer de Jurist van gemeente Amsterdam dat hij geen enkel kennis heeft van een chronische ziekte en daarmee geeft hij een signaal af dat hij niet open staat voor mijn bezwaar.

- Er is geen contact met mij opgenomen, ik heb alleen een uitkomst op mijn bezwaar opgestuurd gekregen in een bestandstype dat ik niet kan openen op mijn computer. Ik heb nog geen reactie ontvangen op mijn vraag of de uitkomst van de behandeling van mijn bezwaar in een gewone PDF opgestuurd kan worden.
- Er werd erg strak binnen de lijntjes en de kaders gedacht. Gezien het feit dat mijn zaak nét tussen die lijntjes en kaders lijkt te vallen bleek er geen enkele ruimte voor meedenken, schipperen of realistisch inzicht te zijn. Ik ben erg verbolgen over het verloop en ga ervanuit mijn gelijk te halen in de beroepsprocedure.
- Gevoel, dat de beslissing al was genomen, welk argument ook werd aangevoerd
- Het is allemaal erg omslachtig en uitgebreid. Voor mij mag dat wel een tandje minder, ondanks dat ik ook voor zorgvuldigheid ben.
- Ik ben zeer ontevreden over de regels voor woningtoewijzing
- Ik konden niet alles goed uitleggen voor iets ging uitleggen zij had al antwoord of ik niet gelijk ben
- Ik van alles ontevreden
- Ik zit nog met tijdelijke woning voor kort tijd ik heb medisch probleem
- In het algemeen is mijn situatie niet serieus genomen. De medewerker van bezwaar reageerde vriendelijk maar mijn verhaal kwam niet bij hem aan heb ik het idee. Een robot heeft meer inlevingsvermogen en zal meer out of the box denken naar mijn idee. Deze man zegt overal ja op zonder echt mee te denken wat resulteert in een beslissing die een computer ook kan maken op basis van een programma. Kortom mijn ervaring met deze man is negatief omdat hij niet meedenkt en zich niet wil inleven in mijn situatie.
- ja het is duidelijk een toneelspel. Ik heb concrete feiten waaruit blijkt dat de bezwaarmedewerker vooringenomen is en niet echt hoort, maar dat voor de vorm doet.
- Ja jammer om te zien dat menselijkheid is uitgestorven en je als individu niet geholpen of gehoord wordt de gemeente zou de burger moeten helpen, maar de gemeente heeft letterlijk lak aan de inwoners zeer naar om mee te maken hoe harteloos een bestuursorgaan kan zijn
- Kwestie niet opgelost en geen terugkoppeling gekregen over stand van zaken maar wel deze mail om een veer te mogen geven die men niet verdient
- Mijn argumenten (gebaseerd op herhaaldelijke visuele waarnemingen) zijn door de gemeente op gronden van vermoeden terzijde geschoven en daarbij tevens tegen de door mij aangegeven wettelijke bepalingen in een besluit genomen.
- Mijn per post verstuurde bezwaar zou niet aangekomen zijn. Omdat er bij nog nooit post niet is aangekomen kon ik het niet geloven. Probleem is dat het niet controleerbaar is voor de burger. Maar: ik weet dat ik de zwakste ben als ik het bezwaar niet aangetekend verstuur; en dat had ik gedaan. Maar zeker de aanvankelijke antwoorden van medewerkers gaven vooral aanleiding tot vraagtekens over het niet ontvangen hebben.
- nee
- Nee
- Neen.
- Terug koppeling en besproken met de indiener waar ik bezwaar tegen indiende . Had ik liever niet gehad want dit geeft consequenties.
- Tijdens de telefonische gesprekken kreeg ik de indruk van de medewerkster, dat in bezwaar gaan geen zin heeft. Er werd mij verteld dat ik mijn bezwaar toch wel zou verliezen. En dat ik een hoorzitting moest voorkomen ivm de oplopende kosten. Omdat mijn situatie erg gecompliceerd is/was had ik juist gedacht dat er met een nieuwe blik naar mijn bezwaar werd gekeken. Helaas was dit niet het geval. Omdat ik voor mijn technische baan veel (moet) overwerken (variabel inkomen). had ik geen recht

op extra wachtpunten omdat ik teveel verdien. Dus zonder overwerk zou ik wel in aanmerking komen en met dus niet. Hard werken loont weer eens niet word hier dus aangetoond. Erg Jammer dat een werkgeversverklaring geen officieel document is om je inkomen mee aan te tonen.

- Uw collega [naam] nam mijn hoorzitting totaal niet serieus. Ik heb maanden gewacht om de gelegenheid te krijgen om mijn verhaal te doen, en uiteindelijk werd ik gewoon afgekapt tijdens de hoorzitting. Tijdens de hoorzitting zat uw collega [naam] allemaal tegen argumenten te geven terwijl ik het woord moet hebben, en er naar mij geluisterd moet worden. Tot slot was mevrouw [naam] slecht telefonisch bereikbaar. Gewoon echt slecht! De hoorzitting is opgenomen, u kunt het terugluisteren en dan zult u schrikken van de professionaliteit van uw collega. Al met al ga ik in beroep bij de rechter. Dit is ook de zoveelste reden en dit bewijst ook waarom de burger geen vertrouwen meer heeft in de overheid.
- xxxxxxx
- zeer inefficiënte aanpak gelet op het eindresultaat.

Omgevingsrecht

- (Onlogische) regels worden gevolgd, en niet naar situatie burger (of ondernemer!) gekeken. Alle logica ontbreekt en regels zijn leidend in het beleid, niet de burger. Overheidsbreed probleem dat ondanks alle mooie woordenvoorsnog blijft bestaan.
- Het proces duurde veel te lang 2. Ik kon pas een klacht indienen tegen een bouwvergunning NADAT de bouw daadwerkelijk voltooid was. Is dat logisch? 3. De beslissing over mijn klacht werd genomen over een kwestie die vanwege de duur van het lange proces feitelijk ter discussie stond. 4. De werkelijk belangrijke kwestie die uit mijn beroep naar voren kwam, is in het besluit bewust niet aan de orde gesteld, ook al heeft de adviescommissie ruimte en toezicht gewezen op ernstige bestemmingsovertredingen en een krachtig en direct advies tot actie gedaan. 5. Het uitblijven van actie van de Bezwaarcommissie dwong mij een nieuwe klacht in te dienen, nu bij Handhaving – waardoor dit hele proces nu ruim een jaar aansleept.
- Afspraak voor bezichtiging op lokatie slechts twee dagen voor de bezichtiging. Ik kon op zo'n korte termijn niet vrij nemen van mijn werk.
- Alles bij de gemeente heeft alleen maar met geld te maken. Wordt niet geluisterd ookal kan je de rekening niet betalen
- Alles tot het eind resultaat. Ten eerste dat het bijna een jaar duurt voordat we antwoord krijgen op ons bezwaar, vervolgens na bijna een jaar een toelichting van de gemeente waarom de indiener gelijk heeft terwijl dit van geen kant klopt. Daarnaast vraag ik compensatie op voor de late reactie waar ik gewoon recht op heb, wordt afgewimpeld met dat ik te laat ben. Terwijl jullie de gene zijn die veel te laat zijn. Zoals jullie wellicht ook in het gemeente register kunnen zien ben ik in de tussentijd bevallen van een tweeling dus mijn aandacht even niet gericht op de gemeente achter z'n broek aan zitten. Ik had tijdens de hoorzitting het gevoel dat de gemeente en de klant een 1-2tje aan het maken waren zonder ons hier in mee genomen te hebben. Het hele proces voel ik me als inwoner van Amsterdam niet serieus genomen. Ik heb mazzel met een buurtbewoner die van de regels op de hoogte is anders was dit voor ons anders afgelopen. Dit vind ik super kwalijk en hoop ik niemand toe.
- Als bezwaarmakers hebben wij het idee gehad tegen een muur te praten. Er is een gapende gat tussen belevingswereld en systeemwereld-juridische werkelijkheid.
- Bericht gehad dat bezwaar wordt behandeld als zienswijze
- Bezwaar ingediend er was echter al een vergunning verstrekt, nutteloze actie dis

- Bezwaar is ten onrechte ongegrond verklaard.
- BOB is te laat nog niet binnen en BOB was al zonder inhoud te lezen in de besluitenlijst van DB West
- Commissie is wel op bezoek bij de indiener van de bouwvergunning maar niet ons. Gemeente weigert goede metingen te doen en/of de kaarten van eerdere metingen te delen en te gebruiken. Gemeente herhaald in procedure argumenten en negeert tegenargumenten. Commissievoorzitter is een zelfingenomen padjacker.
- dat door de hoorcommissie de ene partij veel meer podium gaf dan de andere. En jegens die ene partij niet zelf al een standpunt innam en jegens de andere wel
- Dat simpelweg wordt uitgegaan van berekend lawaai van een installatie. Als het geluid straks meer is wordt dat nog weer een heel gedoe. En we zijn vooral niet tevreden over de regels.
- De algehele houding van de gemeente om in eerste instantie de betaling tot dwangsom af te wijzen terwijl er een duidelijke overschrijding van de beslistermijn was. De gemeente probeert het af te schuiven op de reactietermijn, terwijl ik mij daar schappelijk en redelijk heb opgesteld door de vakantieperiode bij de gemeente mee te wegen. De termijn was al flink overschreden en vervolgens werd eenzijdig besloten de beslissing nog een aantal maanden uit te stellen. Ik heb weinig goede ervaringen met de gemeente wat dat betreft.
- De begeleiding van mijn bezwaar vanuit de commissie is goed. De inhoudelijke behandeling van zowel mijn initiële aanvraag als mijn bezwaar door de gemeente zelf is beneden ieder pijl.
- De behandeling was professioneel maar ook wel bikkelhard. De klacht betrof een zeer diep op mijn leven ingrijpende verandering van de directe woonomgeving. Door de gebrekkige voorinformatie werd ik steeds verrast door hoe het ging en reageerde steeds te laat, vooral na afloop..
- De bezwaarcommissie had strenger richting gemeente kunnen zijn door een beheerplan te eisen met financiële dekking. Als dat er niet is en komt (of slap is waardoor het ineffectief is), is er een risico dat het werk voor niets is, omdat de eilanden dan toch weer verbossen.
- De doorlooptijd van de bezwaarprocedure was 4 jaar, dus veel te laat. Daarbij is ook de dwangsom niet tijdig beslissen afgewezen omdat die na 9 maanden is aangezegd, terwijl toen pas de inhoudelijke behandeling had plaatsgevonden en ik het niet passend vond nog voor de mondelinge behandeling druk uit te oefenen op het proces.
- De duur van het behandelen van het bezwaar en vooral het moeten verdedigen en aangeven van afwijkingen van het plan van het net vastgestelde bestemmingsplan. Verder ben ik ontevreden over het klakkeloos overnemen van de nog niet in werking getreden vergunning bij de zienswijze op het bestemmingsplan. De bouwhoogte is aangepast tov het ontwerp op valse gronden van de vergunning aanvrager. En dat hebben medewerkers klakkeloos zonder het te onderzoeken overgenomen en aangepast in het definitieve bestemmingsplan.
- de gemeente heeft op dit vraagstuk niet de deskundigen in huis en totaal niet geluisterd naar het bezwaar, zeer teleurstellend
- De voorzitter was niet op de hoogte van de aanvragen afgelopen jaren ook niet dat er zelfs al een oude omgevingsvergunning was. De oude was niet ingetrokken. Tevens is het niet uit te leggen dat zo'n enorm gebouw (hotel met restaurant) wat een flinke overlast gaat geven op de omgeving in de procedure bezwaarden tot 150 meter toestaat. Dat is niet redelijk en billijk. Omgevingsvergunning werd in behandeling genomen terwijl niet alle stukken compleet waren. Maar de regels voor omwonenden

worden wel strak gehandhaafd maar kruimelregelingen niet. Dat is niet transparant en niet uit te leggen.

- De werkomschrijving vermeldde dakterrassen, maar deze waren niet in de vergunning omschreven. Uiteindelijk bleek tijdens de hoorzitting dat de vergunning de overhand heeft en dat de betreffende passage in de werkomschrijving daardoor kwam te vervallen. De werkomschrijving is niet aangepast. Ik had hier wel op aangedrongen, omdat dit de reden was voor het bezwaar en de uiteindelijke langdurige afhandelperiode. Uit het gesprek kreeg ik de indruk dat het min of meer flauw of kinderachtig was dat ik alle documentatie consistent wilde hebben. Dit (en de overschrijding van de beslissingsperiode) heeft een ontevreden nasmaak achtergelaten.
- De zitting was online. Dit vond ik al minder en, zeker gezien de locatie van bezwaarmakers en vergunningaanvragers, overbodig. Voorzitter [naam], was vooringenomen: trok staande de zitting al conclusies. Voorts: kennelijk was/is hij niet goed op de hoogte van termen en procedures. Ik had vooraf het bezwaardossier gevraagd. Volgens hem had ik dat gekregen (maar was gewoon dossier vergunningsaanvraag). Ik kreeg het bezwaardossier alsnog één uur na afloop van de hoorzitting gemaild! (ambtenaar meegeluisterd...?). Het meest ergelijke was nog dat de voorzitter geen kennis droeg van de situatie ter plekke en ook geen behoefte had ter plekke te kijken (of te 'horen', waar het eigenlijk om ging). Dit versterkte onze mening dat deze voorzitter vooringenomen was. Het ging overigens om de omgevingsvergunning [adres].
- Doel van het gesprek bleek om de juridische foutjes van de kant van de gemeentelijke medewerkers af te dekken. Mijn bezwaar werd gekleineerd. Zie de sneer in de schriftelijke afhandeling richting mijn bouwkundig adviseur.
- Duurde allemaal veel te lang. En ik was verbaasd over de suggestie van de medewerker om mijn bezwaar in te trekken?
- een klein dingetje, in proforma bezwaar duidelijk aangegeven hoelang het zou duren voordat de 'borging' een feit was. Vervolgens geven ze net een kortere termijn om bezwaren aan te vullen. M.a.w. lees toegezonden stukken voordat de automatische piloot aangaat, scheelt iedereen tijd en energie.
- Er bleek sprake van misverstanden tussen de Gemeente en de aanvrager van de kapvergunning, waartegen mijn bezwaar was gericht. Dit leidde er toe dat de betreffende boom tijdens de bezwaarprocedure al gekapt is, terwijl de aanvrager aan de behandelaar van het bezwaar had meegedeeld dat dit niet zou gebeuren. Dit had achteraf beter schriftelijk kunnen worden vastgelegd.
- er gaat wel veel tijd overheen
- Er is erg slordig gewerkt. Naast het feit dat de heer [naam] mijn naam niet altijd goed gespeld ([naam]) heeft en dit ook nog in het advies nog zo is terechtgekomen, laten de juridische deskundigheid van de heer [naam] evenals zijn communicatieve vaardigheden te wensen over. Over de telefoon en via Teams is het zeer slecht verstaanbaar.
- Er is grote onduidelijkheid over hoe dit verder loopt Er achijnt een nieuw vergunningsproces zijn opgestart Daarover heb ik alleen geruchten gehoord Niets van de gemeente zelf
- Er werd totaal niet meegedacht met de bezwaarmakers. Ook werden sommige bezwaargronden niet of onvoldoende onderbouwd. Duidelijk werd mij dat de gemeente maar één ding voor ogen had: hoe houden we de afgegeven omgevingsvergunning in stand?
- er wordt niet echt inhoudelijk gekeken naar bezwaren. Het uitgangspunt bij de behandeling van het bezwaar lijkt dat de medewerker van de gemeente gelijk wil krijgen, in plaats van dat men zich realiseert dat de bezwaarmakers waardevolle punten

aanleveren die de stad leefbaar kunnen houden. Het is jammer dat er in deze zin dus sprake is van ego van de medewerker gemeente in plaats van dat deze medewerker zich echt volledig inzet voor een leefbare, duurzame stad. Het is belangrijk dat de medewerkers het verschil zien tussen wanneer het gaat om gelijk krijgen, en wanneer het gaat om meedenken. Zonde.

- er wordt te snel over gegaan tot een besluit waartegen een bezwaar moet worden ingediend. Dat heeft dus niets met de bezwaarprocedure zelf te maken maar met de besluitvorming daaraan voorafgaand.
- Erg ontevreden en de manier hoe er met kosten van leges om wordt gegaan. Een vergunningsaanvraag is complex en zeker met nieuwe regelgeving wat betreft constructie helpt de gemeente op geen enkele manier naar een oplossing te zoeken. het lijkt alsof de gemeente het makkelijk vindt om door deze regels lekker snel afwijzingen te sturen. initiatiefnemers willen de stad mooier maken maar het lijkt erop dat de gemeente op geen enkele manier hier aan mee wilt werken
- Het antwoord is te lang, huidige lengte is '1477', maximum is '1024'. (Geef dat dan vooraf aan) Hij begrijpt mijn frustratie over Unlike one aan hier niks aan kunnen doen want het is nou eenmaal zoals het is. Wel gaf hij aan dat er juristen mee bezig zijn om naar de mogelijkheden te kijken of dit zo zwart-wit moet zijn of ook met nuance kan worden bekeken maar om nogmaals te benadrukken dat het nu zo is zoals het is. Ook op de vraag dat ik aangaf dat wat nu dus de regels zijn, en heel zwart-wit is, over een jaar dus volledig anders kan zijn. Ik snap dat er regelgeving gemaakt moet worden en dat hier een idee achter zit mijn punt is echter dat ik het belachelijk vind dat er niet verder wordt gekeken naar een positieve samenwerking tussen goedwillende ondernemers die proberen echt verschil te maken voor de stad Amsterdam zoals wij doen met onze multiculturele café wat pioniert voor [stadsdeel]. Teleurstellend dat hier niet creatiever mee wordt omgegaan zodat er écht verbetering komt in de stad
- Het delen van het dossier in de rechtbank procedure leidde tot een datalek voor Amsterdam. Wij ontvingen stukken uit een of meer andere zaken
- Het duurde heel lang en de mw kijkt alleen naar het NU (bijvoorbeeld: er is een bouwvergunning verleend, met allerlei uitzonderingen op de regels. Sowieso: waarom? Een uitzondering mag maar hoeft niet? En een van die uitzonderingen gaat sowieso leiden tot een kapvergunning in een latere fase. Waarom wordt dat nu niet meegenomen door de uitzondering niet toe te staan? Proces lijkt gericht op 'wegpoetsen' bezwaren ipv echt luisteren en meedenken met bewoners. Heel veel bewoners ook niet-ontvankelijk verklaard omdat ze 'geen zicht hebben op'.. vermoeiend, niemand heeft energie voor een vervolg.
- Het feit dat in de procedure niet juridisch inhoudelijk is ingegaan op een groot deel van de gronden. Deze zijn niet besproken tijdens de zitting en ze zijn ook niet behandeld in de bob, terwijl deze wel uitgebreid in het bezwaarschrift staan beschreven en zijn onderbouwd. In de bob zijn slechts een beperkt aantal gronden beknopt behandeld waarbij een gedegen motivering is uitgebleven. Een groot deel van de gronden is simpelweg zonder motivering weggewuifd. In de bob is ook niet ingegaan op de in het bezwaar geformuleerde eisen hetgeen een gebrek is dat aan de bob kleeft. Van het in goed overleg met partijen zoeken naar oplossingen voor het geschil is al helemaal geen sprake geweest, terwijl de zaak zich daar wel toe leende. Zelf ben ik ook werkzaam als jurist en heb ik veel kennis en ervaring die ziet op het tijdens de bezwaarprocedure behandelde onderwerp. Ik behandel zelf ook bezwaren en kan vanuit mijn achtergrond de wijze waarop het bezwaar is behandeld en de bob niet anders typeren dan ondermaats.
- Het heeft iets van 3 weken geduurd voor ik antwoord kreeg om me te laten dat ik een brief had moeten sturen ipv een email.....! Op foutieve gronden is ons bezwaar niet

gegrond verklaard. Weer bezwaar gemaakt. Dat is met behulp van een wél meedenkende ambtenaar (uitzonderlijk!!) wel gehonoreerd! Maar wat een tijd en energie vraagt dit!! En dan spreek en lees ik nog nederlands! De 1e ambtenaar was telefonisch onbereikbaar, althans 14020 wilde me niet doorverbinden... een onmogelijke barrière om door heen te komen in 9 van de 10 gevallen

- Het heeft langer dan 6 maanden geduurd. De voorgedragen oplossingen komen niet terug in het advies
- Het is een poppenkast (kan het niet beter bewoorden) wat een complete tijdverspilling is geweest voor ons. De Bezwaarcommissie is helemaal niet onafhankelijk, het is simpelweg een verlengstuk van de Gemeente Vergunning (prima maar zeg dat gewoon). Duidelijk onomstotelijk bewijs negeren dat een ambtenaar bij ons is langsgeweest. Een "leuk" uitspraakje voor de formaliteit maar zonder inhoud "jaa hadden we beter moeten als gemeenten", "ja eens onduidelijke motivatie"... Het niet horen van ons is mede kwalijk.
CONCLUSIE -- EEN POPPENKAST MET TIJDVERSPIJLING
- Het was niet duidelijk dat mijn bezwaar in behandeling genomen was. Ik werd een aantal maanden na het indienen van het bezwaar gebeld met de mededeling dat mijn bezwaar in behandeling was en dat ze nog wat vragen hadden. Dat kwam redelijk onverwachts. Maar wel goed behandeld
- Ik heb geen antwoord gekregen op mijn bezwaar en de status is onduidelijk. Via-via heb ik vernomen dat het zou zijn afgewezen, maar hiervan heb ik nooit officieel iets vernomen.
- ik heb rommeligheid ervaren over dat tenslotte twee medewerkers van de dezelfde afdeling juridische zaken zich met mijn melding gingen bezighouden
- ik krijg een verzoek om deelname aan een onderzoek met vragen over de behandeling van mijn bezwaar, maar er is tot nu toe geen sprake geweest van enige uitleg/toelichting/etc.
- Ik kwam er bij toeval achter dat ik bezwaar kon maken, had nog maar één dag over om bezwaar in te dienen
- Ik vind nog steeds dat er veel te snel toestemming gegeven wordt voor het kappen van een boom. Men is niet eens komen kijken.
- Ik wist van te voren wat de uitkomst zou zijn. De gemeente wil dit gewoon door laten gaan. Bestaande bewoners worden niet gehoord.
- In de correspondentie wordt alleen zaaknummer vermeld, geen omschrijving van de inhoud van het bezwaar. Daardoor soms onduidelijk welk onderwerp/item het betreft. Aanbeveling: vermeld ook een korte omschrijving.
- ja. namelijk dat de lod van [datum] 2020 op mijn verzoek is ingetrokken op [datum] 2023 (!) en toen ineens werd het bezwaar heel snel daarna niet ontvankelijk verklaard omdat cliënten geen procesbelang meer hadden, zonder zelfs maar het minste contact.
- Mijn bezwaar ging over het niet de mogelijkheid krijgen tot aanpassen van mijn vergunningsaanvraag. Er staat letterlijk in de reactie dat aanpassing van mijn aanvraag niet mogelijk was. Dat is uiteraard feitelijk onjuist.. want wij gaan nu een aangepaste aanvraag indienen (en opnieuw betalen!)
- mijn bezwaar is niet ontvankelijk verklaard :)
- Mijn bezwaar zou door een andere afdeling behandeld moeten worden en is (denk ik) doorgestuurd. Daarna heb ik niets meer gehoord.
- Mijn cliënt was derde in deze procedure (vergunninghouder). Ik heb in zomer al aangegeven dat de bezwaarmaker was verhuisd en er dus geen belang meer was met verzoek niet-ontvankelijk met spoed. Dit is pas maanden later opgepakt waardoor cliënt pas later kon bouwen. Dat had niet hoeven.
- Nee

- Nee maar ik vond het wel vrij bijzonder dat er een kapvergunning is verleend aan iemand voor een boom die niet eens in zijn eigen tuin stond, maar dat terzijde...
- Niet ontevreden over de behandeling van het bezwaar, wel ontevreden betreffende het vergunningsvrij mogen verbouwen van een winkelpand, wanneer er niet een normale winkel inkomt. Maar een naast fashion ook evenementen heeft en constant versterkte muziek. Geluidsoverlast 7 dagen per week.
- Op de hoorzitting was niemand namens het bestuursorgaan aanwezig die inhoudelijk op de ingediende bezwaren kon reageren.
- Op het verzoek om de stukken te ontvangen op basis waarvan het besluit was genomen hebben we nimmer reactie gekregen. Alle info mbt hoorzitting ed hebben we via de burens vernomen, daar hebben we zelf geen bericht van gehad. Tijdens bezichtiging hebben we gemeld dat op de dte van Amsterdam stast dat ontlasting van vogels ed geen reden tot kap van n boom kon zijn. Echter werd er in het verzoek tot kap geen andere reden aangegeven dan de vogelpoep overlast. Reden dat er n vergunning is afgegeven en ook de beslissing op bezwaar overeenkomstig het eerste besluit blijft, blijft daarmee onduidelijk. De terug te plaatsen boom dient was de derde? (de laagste) soort, waarmee nimmer de co2 gecompenseerd kan worden als met de boom die er staat; ca 16m hoog
- slager keurt zijn eigen vlees: ambtelijke bezwaarcommissie heeft op z'n minst de schijn van vooringenomenheid. Het is ook lastig om eigen collega's te corrigeren.
- Te veel wisselingen van behandelende ambtenaren, slechte responstijden, te elfder ure weer een aanvullende vraag et cetera.
- Tot vandaag weet ik niet wie hier het oordeel velde. Ik was 2 minuten te laat ingelogd, als het al gezegd was, had het dan even herhaald. Sowieso erg onhandig dat dit via Teams moet, het scheelt misschien tijd, maar door onverwachte omstandigheden kon ik niet rustig inloggen waar ik dat wilde en zo was ik iets te laat. Tijdens de hoorzitting is het bestemmingsplan niet aan de orde geweest, het besluit wordt hier wel op gebaseerd. Er gelden twee bestemmingsplannen: van het pand en van de tuin. In het besluit wordt alleen het dat van het pand aangehaald, terwijl dat van de tuin juist een relevant artikel bevat. Had ik dit van te voren geweten, dan zou ik in de hoorzitting aangevoerd hebben ook het bestemmingsplan van de tuin te bekijken. Het bijzondere is dat ik juist door de medewerker van de afdeling bezwaar in een eerder telefoongesprek op het aparte bestemmingsplan voor de tuin attent ben gemaakt, waarvan ik tot dan niet wist. Zij had dit ook kunnen aangeven in het dossier, maar heeft dat niet gedaan.
- Vanaf het begin werd gezegd door mevrouw [naam] van de gemeente "die boom word gewoon gekapt". Argumenten werden door haar niet gehoord en wij hebben nooit het gevoel gehad dan onze kant van het verhaal (en dus dat van alle burens die ook getekend hebben) gehoord werd.
- Wij van [naam] (gemeente) vinden argumenten [naam] (oordeel B&W) de beste

Vraag 9: Bent u tevreden met de uitkomst van uw bezwaar? Toelichting

Tevreden met uitkomst BBOOR

- alsnog netjes afgehandeld na toelichting van ons
- Betrof een zaak waar wij als eigenaar niks aan konden doen en was veroorzaakt door een derde.
- Bezwaar is gegrond verklaard
- Bezwaar is gegrond verklaard!
- Boete niet opgelegd

- De juriste was erg redelijk en snapte het goed onderbouwde bezwaar
- het bezwaar is toegekend
- Het was een soepel proces.
- Ik ben echt geholpen en juiste beslissing genomen.
- Ik ben onschuldig verklaard, maar dat verraste me niet zozeer
- Ik heb gelijk gekregen, maar dat was omdat ik zelf uiteindelijk scherp was op iets. De reden had iedereen kunnen bedenken.
- Ik hoefde de boete niet te betalen
- Ik krijg het geld terug. Alles is snel gegaan. Ik voel me serieus genomen.
- Mijn bezwaar is gegrond verklaard.
- Mijn bezwaar is na een snel proces en duidelijke communicatie goedgekeurd en de opgelegde boete is kwijtgescholden
- mijn bezwaren zijn gegrond verklaard
- Nadat mij eerst is verteld niks te doen met mijn bezwaar, is dit ineens toch veranderd en alle consequenties ingetrokken
- Opgelost maar snap nog steeds niet waarom ik überhaupt boete kreeg
- Uiteindelijk gehoord en 1 keer afgehandeld
- Zonder problemen en zonder extra vragen afgehandeld.

Tevreden met uitkomst Bestuursrecht algemeen

- Aan ons bezwaar is tegemoet gekomen
- Bestreden besluit is aangevuld met nieuw besluit waarmee volledig aan mijn bezwaar tegemoet is gekomen. Op verzoek van de medewerker bezwaar heb ik daarna mijn bezwaar ingetrokken.
- Bezwaar is gegrond verklaard
- Bezwaar is gegrond.
- Bezwaar is opgepakt. Nog wel benieuwd naar de oplossing.
- De maatregel is uitgesteld en wordt nader bekeken.
- gegrond
- Geld terug
- Het is allemaal goed verlopen en daarom fijn dat het is opgelost
- I parked my electric car in a spot for electric vehicle for about an hour. Because the charging station wasn't working or compatible, I didn't leave it connected. When I got back the car had been towed away, and I had to pay nearly 400 euros to get it back. Best day ever.
- Ik ben blij dat mijn verhaal geloofd wordt, dit was niet het geval bij de balie van het fietsdepot.
- Ik vind de uitspraak terecht
- Is opgelost
- Logisch, ik krijg mijn weg sleep kosten terug.
- mijn bezwaar is gegrond verklaard
- Mijn bezwaar is gegrond verklaard
- Mijn verzoek is na een lange 'strijd' ingewilligd, alles is uiteindelijk vergoed, maar omdat de feiten zo duidelijk waren en de Gemeente verkeerd gehandeld heeft, had dit in korte tijd afgehandeld kunnen worden. Nu heeft het veel tijd, energie en geld gekost en ergernis opgeleverd. Echt geldverspilling ook.
- moest svp worden ingetrokken en dat gebeurde punctueel.
- nee
- Zie verder in deze enquête

Tevreden met uitkomst Wonen

- Beoogde resultaat is bereikt. Niet door uitspraak op bezwaar, maar door intrekking van aanvraag van de ondeugdelijke beschikking.
- Het bezwaar betrof, b en b, en vakantieverhuur in een pand met voornamelijk sociale verhuur. Een pand van 100 jaar oud, overmatig gehorig. Wij ervaarde reeds 1 x veel overlast.
- Het heeft mij uiteindelijk geholpen om recht te hebben op een voorrangregeling op een huurwoning.
- Ik had gelijk en kreeg het ook.
- is geannuleerd
- Ja, ik ben tevreden.
- Mijn bezwaar was gegrond
- Punt is hersteld.

Tevreden met uitkomst Omgevingsrecht

- Bezwaar is goedgekeurd zonder dat we een hoorzitting nodig hadden.
- Bezwaar op aangevoerde gronden toegewezen
- Datgene wat (evident) vergunbaar was is uiteindelijk vergund. Immers de vergunde werkzaamheden hadden zonder tussenkomst van de Monumentencie kunnen worden uitgevoerd o.b.v. de last onder dwangsom. Achteraf gezien had ik mijn cliënten moeten adviseren de last uit te voeren en pas daarna de functiewijziging 4 naar 6 woningen aan te vragen, dat had veel tijd en kosten gespaard.
- de beslissing op bezwaar is de oplossing van het geschil.
- De bezwaarschriftencommissie heeft haar onafhankelijkheid bewezen door te adviseren om het bezwaar gegrond te verklaren, het besluit te herroepen en de omgevingsvergunning te weigeren.
- De borging was succesvol
- De polderoplossing waar we nu allemaal blij mee zijn: snoei geen kap. Buurman meer licht, wij nog steeds groen en geen inkijk.
- de politie is er aan te pas gekomen, met drie man sterk bewerkstelligd dat er voor mij een optimale oplossing is uitgekomen.
- Er is correct op het bezwaar gereageerd en ruimte gegeven voor een oplossing
- Ik had vragen over een al gerealiseerde kap en snoei van bomen in de binnentuin, wie het had aangevraagd en wat de regels waren voor herplanting. Daar heb ik een duidelijk antwoord op gekregen.
- Ik heb gelijk gekregen. Dus de commissie heeft goed werk geleverd naar mijn idee maar ik vind het onbegrijpelijk dat de gemeente willekeurig het heeft afgewezen en hier bij bleef. Gelukkig overruled
- Ik kan me neerleggen bij de uitspraak.
- ingetrokken en andere weg ebwandeld
- Medewerker heeft er uiteindelijk voor gezorgd dat bezwaarmaker bezwaar introk (vanwege verhuizing, hij wilde dit niet toen cliënt het zelf vroeg) waardoor vergunning voor cliënt nu onherroepelijk is.
- mijn argumenten zijn in overweging genomen en ik ben in het gelijk gesteld.
- Na veel tijd, moeite en juridische kosten heb ik gelijk gekregen. De gemeente had dit proces veel beter moeten begeleiden en behandelen.
- terecht gegrond verklaard
- The objection was well received and the issue has been resolved.
- Vooringenomen ambtelijke misser rechtgezet door deze procedure
- zie eerdere antwoorden

Deels tevreden/deels ontevreden met uitkomst BBOOR

- De zelfde reden als ik hiervoor schreef
- Een vriendin kreeg 2 boetes voor eenzelfde vergrijp (afval verkeerd aanleveren). 2e boete was gegeven voor 1e binnen was. Ze wist niet dat ze het verkeerd deed en had dus ook niet voor de 2e boete haar gedrag bij kunnen stellen. Verdere sancties vervallen, maar eigenlijk vindt ik de tweede boete al te veel
- geen boete maar geen oplossing
- geen gelijk gekregen: mijn argumenten werden op een duidelijke manier weerlegd. echter had er wel rekening vanuit de afdeling bezwaren kunnen worden gehouden met de enorm lange termijn voor de uitkomst kwam.
- Is not because of the service provided. Is more about how the Gementee handled the situatuon ending up me paying a fine.
- na antwoord op mijn vraag, heb ik besloten om mijn bezwaar in te trekken

Deels tevreden/deels ontevreden met uitkomst Bestuursrecht algemeen

- Bedrag moet nog kwijt gescholden worden!
- De fout ligt bij de gemeente. Toch moet ik de gevolgschade zelf betalen. Dat is niet terecht.
- Definitief antwoord is er afhankelijk van of er inderdaad contact met mij wordt opgenomen (zoals vermeld in het Advies) over extra maatregelen.
- Het is via een andere weg opgelost
- het probleem van deze horeca onderneming blijft onopgelost, maar horecavergunning is in orde, andere zaken helaas niet
- ik begrijp nu dat ik mijn bezwaar anders had moeten formuleren, het probleem lag iets anders.
- Ik had liever een blauwe zone gezien I p v betaald parkeren
- Ik heb me gehoord gevoeld en vind ook dat de gemeente haar best heeft gedaan om mijn klacht serieus te nemen. Bij een georganiseerd gesprek (wat op zich ook prettig was) bleek dat er naar mij geluisterd kan worden maar eigenlijk niet verder geholpen. Het is jammer dat de commissie hierin met gebonden handen zit. (er is een beleid dat uitgevoerd moet worden. Het zou mij hebben gesteund als de ambtenaar meer voor mij in de bres zou springen. Het probleem zou agenderen daar heb ik nu geen zicht op)
- mijn bezwaar was niet relevant dus niet zo veel van te zeggen
- ook alleen maar omdat ze het parkeerverbod hebben ingetrokken. de manier van behandelen is ver beneden peil. en maar roepen als je een klacht indient "wat fijn dat u zich zo betrokken voelt bij de stad" maar andersom is van enige betrokkenheid totaal geen sprake.
- Uitkomst is naar verwachting
- Vergunning verlening werd na mijn bezwaar uitgesteld, maar niet afgewezen
- Voorlopig is het besluit uitgesteld. Het kan dus best dat het besluit op een ander moment wel wordt uitgevoerd.
- zie eerder

Deels tevreden/deels ontevreden met uitkomst Wonen

- Geen gelijk gekregen, maar reden van afwijzing is helder
- Ik had graag gezien dat met terugwerkende kracht ik mijn punten zou krijgen aangezien mijn afwijzing onterecht was
- Ontevreden over dat de stad vergunningen uitdeelt zonder rekening te houden met andere beslissing, bvb die van een VVE. Dat creëert onnodig verwarring, en onnodige

bezwaar procedures. Als de stad bvb een toelating geeft voor vakantie verhuur, dat het die toelating dan laat afhangen wat er bijvoorbeeld op kleiner/lokaler vlak (bvb in een VVE) besloten is.

- Resultaat bereikt.
- Wij hebben nu dig urgentie, huis is vol en spanningen zijn hoog

Deels tevreden/deels ontevreden met uitkomst Omgevingsrecht

- Bleek nog de eindige bezwaarmaker te zijn en om die reden afgehaakt
- De uiteindelijke uitkomst en afhandeling is nog niet geweest. Ik hoop er het beste van voor de vogels. Die vinden wel een nieuwe plek als de bomen weg zijn.
- De uitspraak aan sich ben ik tevreden mee, maar de gang van zaken niet. Het bezwaar heeft meermaals stilgelegen doordat er geen behandelaar was, er werd niet gereageerd op mails/telefoontjes en de behulpzaamheid ontbrak vaak.
- Er is uitstel door degenen die de herplantplicht moesten uitvoeren... betekent dat we die termijn weer in de gaten moesten houden... inmiddels is er iets geplant op dezelfde plek... dus over 5 jaar kunnen we weer aan de bak! Onbegrijpelijk
- Mijn bezwaar bleek betrekking te hebben op een niet actuele maar eventueel toekomstige situatie.
- op een punt juridisch niet correct en daardoor in het advies een uiteenzetting over/verwerping van een niet opgeworpen bezwaar.
- Tevreden, omdat we deels in het gelijk zijn gesteld en de vergunning voor onderkeldering is ingetrokken. Tegelijkertijd verbaast het me dat het beleid van de gemeente / het stadsdeel is om onderkeldering tegen te gaan, maar dat er vervolgens zoveel uitzonderingsgronden zijn dat de vergunning toch in vrijwel alle gevallen wordt verleend. De vergunning is uiteindelijk ingetrokken omdat er een grotere ingreep op de mandelige muur nodig was dan wettelijk toegestaan. Mijn ontevredenheid heeft dus meer te maken met het beleid en de vergunningverlening van de gemeente dan met de bezwaarprocedure an zich. Ook ontevreden waren we over de ingehuurde kracht vanuit het stadsdeel die tijdens de hoorzitting aanwezig was om onze vragen te beantwoorden, maar die pas in de ochtend eens was gaan informeren bij collega's, terwijl ons bezwaarschrift er al een paar maanden lag. En dus op geen enkele vraag een bevredigend antwoord had. Voelde als minachting voor de burgers.
- Uiteraard ben ik tevreden dat na al die tijd het bezwaar is toegekend. Echter heeft de lange termijn en het niet scherp zijn van de gemeente er toe geleid dat de bouwhoogte in het nieuwe bestemmingsplan in afwijking van het ontwerp is verhoogt zoals gevraagd in vergunning terwijl de vergunning nog helemaal niet onherroepelijk was.
- zie hiervoor

Ontevreden met uitkomst BBOOR

- A 100 euro fine for 3 tiny boxes (which would easily have fit into the trash) found next to the trash after living in Amsterdam for 3 months with no real education on what is appropriate way to dispose of garbage and no compromise on the severity of the fine seems quite rigid and unhelpful
- Al gedaan. Het is ronduit schandalig dat jullie dit bezwaar hebben afgewezen na alle inhoud die erin vermeld stond en ook bewezen is door mij.
- Aslof ik het expres heb gedaan
- Because I paid for an offence that does not have one in France and it is the first time in the country, just as it did not cause any harm to anyone and without this offence, I could even have caused an accident because of fatigue.

- Bezwaar is om eerder genoemde reden niet in behandeling genomen.
- De deskundigheid van de medewerkers is beneden peil. Ze kunnen niet logisch nadenken. Hoe kan iemand oordelen als hij niet eens weet waar ik woon en dus ook niet weet wanneer wij grofvuil mogen neerzetten. Zo kan ik nog wel even doorgaan. Dit heb ik allemaal netjes in mijn mail gezet.
- De kartonnen zat vol en dinsdagochtend grof vuil ophaaldag heb ik een kleine doos bij de rest van het grof vuil gezet. Helaas is die week geen ophaaldienst gekomen en lag het doosje er donderdag nog. Ik ben heel trouw aan een schone omgeving en zet mij juist in voor een schone buurt door andermans vuil naar de milieustraat te brengen en sta geregeld afval te prikken.
- De menselijke maat bij het vergrijp na beschikking geven van bewijs was verre weg te zoeken. 100 euro minimale boeten voor een brievenbuspakket dat weg gewaaid is bij het legen van de container. Dan 3 maanden na dato een boete sturen zonder bewijs foto's waardoor het onmogelijk wordt om een schriftelijk bezwaar op te stellen en dan niet alle grondslagen meenemen die zijn aangehaald. Plus alle steringen vanuit jullie zijde. Dan nog de wet letterlijk op de letter toepassen zonder nuances.
- De wet waarop mijn boete is opgelegd staat duidelijk dat ze alleen een boete mogen geven als de persoon ook de openbare orde verstoord. En de handhaving hiervan heeft bepaald dat je ook een boete kan krijgen voor alleen het open hebben van een blikje bier op het station zonder dat je de openbare orde verstoord. En er wordt in deze boete ook gewezen naar artikel 2.17 in de apv van Amsterdam. En hierin staat letterlijk dat er ook een verstoring van openbare orde bij moet zitten om hierop in te grijpen. Daarom is mijn antwoord dat de geschreven wet en handhaving niet gelijk zijn.
- Door miscommunicatie en zeer lange afhandelingstijd wordt de zaak onnodig vertraagd.
- Door zelf foute informatie te geven creëer je een systeem waarin mensen fouten blijven maken en je dus boetes blijft genereren. Ik voel me onrechtvaardig behandeld en er wordt misbruik gemaakt van mijn goede intenties.
- Een coulance kon verleend worden. Er zijn niet genoeg parkeerplekken, ik ga dan ook niet boetes uitdelen aan de gemeente. Dit is gewoon geld klopperij, vooral met deze moeilijke tijden, kon coulance verleend worden.
- Een gemeente onzin, slachtoffers make Belachelijk, 100,00 voor een lege doos, met Belachelijk in deze zware tijden, 100,00€ voor een lege doos, slachtoffers maken.
- Er is aangegeven dat ik de regels heb overtreden terwijl ik een uitgebreide en duidelijke toelichting op het bezwaar gaf. Geen contact, geen vragen, maar direct een besluit genomen waar ik het niet mee eens ben. Als ik een bezwaar op het besluit wil doen, kost me dat veel meer tijd en energie dus ik laat het voor wat het is.
- Er is geen rekening gehouden met de situatie die zich heeft afgespeeld. Er zijn altijd uitzonderingen mogelijk, helaas denken we niet in mogelijkheden maar blijven we de regels vasthouden. Heel onterecht waarop dit is gebeurd.
- Er wordt helaas niet meegedacht wij zijn een bedrijf en ruimen alles op. We hebben onze spullen even op straat gezet om deze vervolgens op te laten halen door een andere collega. Maar binnen 15 min was er een foto gemaakt met ons logo en adres. Zou wel dom zijn om dit zo op straat te laten staan toch? Dus nee niet tevreden met de uitslag en begrip.
- Fouten in de proces-verbaal, en onduidelijke overzicht wat wel in en niet tot de grofvuil behoort.
- Geen belletje geen contact
- Geen meedenken/reactie op mijn uitleg van de situatie enkel een standaard reactie
- Geld is belangrijker voor jullie
- Het bewijs is onvoldoende. Ik dien de gemeente op zijn woord te geloven

- Het was niet mijn schuld dat de containers overvol waren en mijn vuil eruit is gehaald.
- I complained about the city not picking up the trash as stated in the public trash calendar. Response only explained how important it is to have a clean city.
- I do not feel the decision is fair and i have been really listened with the argumentation in my bezwaar letter. I do not think my situation at that time was taken serious and with understanding.
- i don't believe it is a fair decision, i wasn't given any reason or explanation why they rejected my objection
- I don't feel like I was taken seriously or my objection was well handled. My point of view was not taken into consideration. I was misled in this experience, not going through it would have led to the same outcome. It was a waste of 2 months.
- I dont belive my petition to inform better was heard...
- I had to pay the fine because my objection was valid, but not enough: "Only being away on holidays would make your objection plausible". This statement is blunt and cold. Going to court would only make the process longer and more expensive than paying the fine, and the Gemeente knows it
- I never get any integration lessons and still struggle to understand the general basic rules besides I'm not entitled to any Dutch lessons, I don't know how many fine I will get until I figure out those stuff, as my fine is based on unknowing rules.
- I think it's obviously why I'm not satisfied with the outcome but it makes no difference to you. I just hope you do something useful with my €100!
- I was not provided a logical solution. The handler said the law is applied as it is however I had to move out on a day when trash was not collected. No trash cans in the area. No solution for the residents. Thanks for applying the law though.
- I was only contacted by email so I didn't have a possibility to explain everything until the decision was made. I had to pay a fine for something I didn't even do. I'm very unsatisfied.
- I wrote that the fine should be adressed to my partner who agreed to take the fine and he agrees that he is responsible. However the fine remained on my name. I am upset that I came with the solution and this solution was not taken without any reason
- Idealiter had ik meteen de bewijsstukken meegeleverd gekregen. Nu moest ik eerst bezwaar maken voordat ik deze toegestuurd kreeg. Daarnaast ben ik ontevreden omdat het onrechtvaardig is en tegelijkertijd kan ik niet bewijzen dat ik het niet heb gedaan. Mijn vermoeden is, is dat iemand anders mijn afval uit de container heeft gehaald om plaats te maken voor zijn eigen afval. Dit alles had voorkomen kunnen worden als de gemeente Amsterdam met gepaste regelmaat de afvalcontainers zou legen en/of meer papiercontainers rondom de Mariken van Nimwegenstraat ter beschikking zou stellen. Deze bakken zitten regelmatig dagenlang propvol.
- Ik ben niet schuldig en moet toch € 100 betalen
- Ik denk dat de resultaten niet eerlijk waren
- Ik had niet het gevoel dat er naar mij, de burger, en de situatie werd gekeken maar puur naar de letter van de wet.
- Ik heb bewijsmateriaal aangeleverd op aanbevelen van de persoon die mijn bezwaar behandelde. Ik gaf aan dat ik me hierbij onveilig voelde maar het werd mij geadviseerd toch te doen. Ik heb me bijzonder onveilig gevoeld. Voldoende bewijsmateriaal aangeleverd maar hier is niks mee gedaan. Onmenselijk
- Ik heb geen antwoord gekregen op mijn bezwaar. Ik heb dit 2 maal gedaan en na overleg met een medewerker maar afgezien van een 3e keer omdat werd aangegeven dat mijn bezwaar waarschijnlijk ongegrond zou worden verklaard. Omdat ik er al veel energie in had gestoken, gaf ik het indienen van een 3e keer maar op.

- Ik heb nog alleen te horen dat niet op te lossen is omdat ik het brief die niet bij mij verzonden is ..geen reactie ervoor was.
- ik heb nog geen antwoord ontvangen van mijn bezwaar
- Ik heb nooit antwoord gekregen op mijn vragen, uiteindelijk heb ik de boete betaald. Zonder tussenkomst van een medewerker omdat het contact niet tot stand is gekomen.
- Ik moet helaas betalen terwijl ik al in de minima zit
- Ik voel me niet serieus genomen.
- ik woon in [plaatsnaam]. ik heb een kast voor mijn kinderen gekocht. De doos heb ik netjes bij mijn grofvuil weggegooid. Doos is gevonden in Amsterdam. ik krijg een boete. bezwaar ongegrond als beslissing. welke idioot loopt voorbij de grofvuilplek in Wormerveer en stopt de doos in zijn auto om 25km te rijden naar Amsterdam en daar de doos weg te gooien. Ik mag elke dag grofvuil weggoeien voor de deur. belachelijke beslissing ondanks mijn bezwaar toch een beslissing "moet betalen" of beroep indienen bij de rechtbank. Zoveel gedoe dat ik maar heb betaald. Maar nogmaals ik heb dit niet gedaan en dit is onaannemelijk dat ik het zou doen. Belachelijke jurist die niet nadenkt/meedenkt maar: Jouw doos jouw boete denkt. Lesson learned : volgende keer alle labels verwijderen!
- In mijn ogen volledig arbitrair, alsof je kan verwachten dat een inwoner foto's maakt van hetgeen hij weggooid om zijn gelijk te staven.
- It did not solve my questions
- Met het bewijs van fotos en videos, wordt je nog steeds niet serieus genomen en niet geloofd. Schandalig
- Mijn bezwaar is niet goedgekeurd, er is ook niet goed genoeg in gegaan op mijn argumenten en redenen.
- Mijn bezwaar was dermate uitgelegd waarbij de juiste intenties van mij als burger niet zijn gehonoreerd. Waar jan en alleman overal afval rond laat slingeren en ik met mijn kinderen soms met prikstokken afval weghaal, is hier 1x een fout gemaakt bij grof vuil en krijg ik meteen een boete. Zeer frustrerend.
- Mijn goed onderbouwde argumentatie is niet serieus genomen. In plaats daarvan heeft de gemeente heeft zich verscholen achter een onzinnig argumentatie van een boa, die aantoonbaar onjuiste informatie heeft verschaft onder het mom van "Befehl ist Befehl." Dit is zeer kwalijk - en een tolerante en open stad als Amsterdam onwaardig.
- Niek gekeken naar persoonlijke situatie. Geen adequate actie n.a.v. zwervers die afval uit onze bak halen en het niet fatsoenlijk teruggooien.
- niet joust
- Niet naar gekeken
- Nog altijd het feit dat ik mijn best doe ons rommelige puinhoperig plein schoon te houden door de grofvuil drop-off waar alles van wegwaait — maar ik een boete krijg voor een stuk karton omdat de papierbak weer eens vol zat, waar moeite voor is gedaan de track&trace van op te zoeken. Traceer dan eens het eindeloze plastic en de luiers die niet oplosbaar zijn in de natuur, maar elke dag wordt neergegooid op Bullewijk. Of leeg gewoon de papierbakken?
- None of my arguments/explanations were taken into account including the fact that I was simply away from NL to contact the Gemmente medewerker on a date requested in the letter sent to me by post while I was away
- Omdat de boete geheel onterecht is maar er toch niet naar mijn bezwaar word gekeken.
- Omdat het mijn woord is tegen de ambtenaar. Er zijn geen beelden dat ik het daar werkelijk had gedaan en toch ben ik beboet.
- Omdat ik niks heb gedaan en daar word ook niet naar gehoord er wordt gewoon van uitgegaan dat ik die boeten moet betalen.

- Omdat we het gewoon echt niet gedaan hebben, en toch een boete moeten betalen.
- op een laad en losplaats kan men geen boete krijgen, dat si een laad en los plek, [straatnaam] te amsterdam
- Personally no, because the fine still needs to be paid. Professionally though, Gemeente managed it well, showed me proof for my objection, and that's that.
- reeds gedaan - geen interesse om er verder over te praten.
- The main concern was that of insufficient trash disposals that made the neighbours throw the trash next to it due to the trash bin being constantly full. The issue has not been solved, however the fine has been paid. How does that stop the neighbours from throwing it again without risking a fine? What should they do in this case when they are carrying big boxes of carton with them? Either carry it around the neighbourhood looking for an empty trash or keep them in their home, hoping they have space for that?
- Tunnelvisie bij de bezwaar afdeling
- Uiteindelijk een boete gehad voor iets wat ik niet heb gedaan.
- Volgens de regels zullen jullie ongetwijfeld gelijk hebben, maar de boete staat niet in verhouding tot de 'overtreding'. € 100 voor 1 slok bier op station Amsterdam Arena gekocht op Utrecht CS, op weg naar de prullenbak om mijn blikje weg te gooien. Geen bord te zien dat er op dat station niks gedronken mag worden. Dit had ik blijkbaar moeten weten.....
- Volgens mijn is mijn bezwaar nog niet afgehandeld. Ik heb hier geen brief, email telefoontje over gehad, maar wel een aanmaning met extra kosten. Dus ik ben totaal niet tevreden.
- voor een brief van 15x15 cm gelaten nast de prullenbak, heb een boet van 100 euro gekregen...want op mijn naam stond. en op andere dagen nast de prullenbak er zijn 10 kilo's van papieren...ik vind het zelf heel niet fijn.
- We werden ter verantwoording geroepen (vanwege ons adres), ook al hebben we de overtreding niet begaan, het was een buitenlandse bezoeker
- Wordt niet naar mij verklaring geluisterd Heb gevraagd voor kwijtschelding Want weet van niks Maar boeid jullie niet Dus ben niet tevreden Bezwaar maken om niks Alleen maar tijdverspilling Dag
- x
- ze hebben mijn bezwaar afgekeurd en ben het daar niet mee eens iets wat ik niet gedaan heb vind ik belachelijk om daar een boete voor te betalen en heb alles uitgelegd maar snap niet dat ze dan nog steeds hebben afgekeurd Mvg [naam]
- Zie antwoord hiervoor
- zie bezwaar
- Zie toelicht vorige antwoord. We betalen enorm veel belasting voor afvaltoeslagen en er staan bergen met afval naast de containers.
- Zie voorgaand antwoord
- Zie voorgaande antwoord. Zeer onterecht besluit.
- Zie voorgaande antwoorden. Geen ruimte voor toelichting, geen begrip voor de situatie gekeken naar het bezwaar. Geen ruimte om je verhaal te doen als toevoeging op het bezwaar. Onmenselijke reactie zie hiervoor bezwaar. Gemeente maakt vaak fouten ivm meldingen mbt grof vuil wat 3 weken blijft liggen.
- Zie voorgaande notitie
- Zie voorgaande tekst
- zie vorige tekst
- Zoals ik reeds eerder genoemd hebt is het een formalistisch besluit. Uitkomst stond bij voorbaat al vast. Menselijke maat?
- Zoals net aangegeven jammer dat de gemeente niet bereid is om mee te denken

Ontevreden met uitkomst Bestuursrecht algemeen

- Al nader toegelicht, ook in de email terug, nooit reactie ontvangen. Top!
- Als je bezwaar niet wordt toegewezen ben je i.h.a. niet tevreden. Procedure heeft zo lang geduurd dat het (ondanks academisch belang) niet efficiënt geacht wordt e.e.a. bij de bestuursrechter aan te vechten.
- Als jullie vragen hebben over wat er allemaal is gebeurd sinds de fusie met de gemeente Amsterdam wil ik dit graag toelichten. Ik ben te bereiken op [telefoonnummer] of per mail [email].
- Belachelijk beleid omtrent 30km bepaling. Betreft een industrie weg in dit geval. Verder is dit beleid niet te handhaven en zal ook niet gebeuren naar ik begrijp van de politie. Dus nutteloze besteding van gemeenschap geld. 4400 borden worden er geplaatst, ongeloofelijk dat dit kan in NL. Gauw deze linkse onzin wegstemmen.
- Beleid is krom. Amsterdam wil beste jongetje van de klas zijn ten nadele van grote groep bewoners.
- Besluit is negatief geweest voor ons dus uiteraard zijn we niet tevreden met het de uitkomst. Maar de service van de medewerker bezwaar was goed.
- Bezwaar geen reactie op gekregen
- Bezwaar uitkomst rijmt niet met dat de gemeente alle basisbeginselen van behoorlijk bestuur overtreden had
- Bij bezwaar voor boete hoeft je niet te betalen, bezwaar voor fietsdepot staat nergens dat de fiets alsnog opgehaald moet worden. Fiets is uiteindelijk weggegooid. Fiets had niet meegenomen mogen worden want had geen label, daar ben ik het nog steeds niet mee eens.
- bureaucratisch, zonder te luisteren naar valide argumenten
- De behandelaar van het bezwaar is naar mijn mening niet in staat geweest alomvattend/uitgebreid overzicht van de situatie in acht te nemen. Nogmaals: Het voelt alsof de behandelaar het bezwaar snel moet behandelen in verband met drukte of haast.
- De gemeente heft er geen bal mee gedaan. Alleen maar onverdeeldheid gezaaid onder bewoners, zeer teleurstellend
- Een herzieningsverzoek mag onder geen enkele beding behandeld worden als een bezwaarschrift.
- Er is niet de moeite genomen om het vanuit mijn kant te gaan belijken. Die nieuwe plek was en is wel degelijk ZWAAR onduidelijk..... Ik woon vanaf 1988 op t eiland en zet(te) mn auti daar heel vaak neer. t was wel zo netjes geweest om i.i.g duidelijk kenbaar te maken wat er was veranderd..... Suggestie: Gaat u nog eens ter plekke zelf constateren HOE onduidelijk het is en laat mij mondeling toelichten hoe ik dit beleefd hebt De boete is exorbitant hoog en onterecht. (Ksta nog steeds voor t volle bedrag in de schuld bij mn vriendin.....grrrrrrr!!!!) Vast dnk! en dag! [naam]
- Er is niet serieus naar mij geluisterd en er is niet nagedacht over een oplossing.
- Er waren genoeg parkeerplaatsen nog vrij in de vroege ochtend en dat ik er per ongeluk geparkeerd stond en niet mag begrijp ik. Maar een fout maakt iedereen en een bekeuring is dan ook correct. Maar omdaan maar meteen weg te slepen en 370 euro te rekenen. Waar is het menselijk aspect om dan te proberen te bellen om de auro weg te halen binnen 10 min. Ik hoop dat jullie je medewerker kunnen op wijzen dqt er ook nog iets menselijk bestaat.
- Geen gratis verweer mogelijk!
- Geen overweging belang gehandicapte dochter die ik weg moest brengen

- Geen rekening gehouden met andere bewoners. Maar liefst 6 parkeerplaatsen onttrokken waar slecht 1 per week gebruik van wordt gemaakt. En 2 gehandicapten plaatsen waar geen gebruik van wordt gemaakt.
- Geen uitkomst gekomen door luiheid van jullie
- Gezien mijn gezondheidsprobleem is het belangrijk dat ik een invalidekaart/plek krijg.
- Heel triest dat een ander die niet in de buurt woont een mening heeft over het bezwaar die niet bekend is en niet woonachtig. De bewoner heeft tegenwoordig geen input. Belachelijk hoe een ander een besluit kan nemen over iets waar hij of zij geen betrekking tot heeft.
- Het advies en het besluit waren, op basis van de inhoudelijke bezwaren, onbegrijpelijk en onlogisch.
- Het bord van Greenwheels stond op een onduidelijke en onlogische plaats
- Het is bewezen dat gerechtigheid niet bestaat en dat zelfs als ik het recht heb om gehoord te worden, dit slechts een formaliteit is.
- Het is gewoon abnormaal hoe zwaar deze straf is voor een misverstand. Als er gezorgd wordt dat de laadpalen niet onder de graffiti staan en het bord waar het op staat aangegeven niet achter de boom verstoppen kan ik het nog begrijpen, ik heb ook aangetoond dat ik keurig parkeerkosten heb betaald, dus echt bizar hoe je dan teleurgesteld kan worden door je zo goed mogelijk aan de regels te houden.
- I was really hoping for some sort of help or maybe paying in instalments. I felt like it's maybe a waste of time filing a claim in the first place, wouldn't make a difference anyway. Waste of my as well as the claim officers time.
- Ik ben voorgelogen, voor leugenaar uitgemaakt, De gemeente heeft veel fouten gemaakt in de procedure en die heb ik allemaal aangevoerd En toch maakt de gemeente mij de dupe van de situatie Laat mij voor de schade en de kosten opdraaien
- ik geef het op het helpt toch niet
- Ik had zo veel argumenten die samen echt optelde, maar de gemeente bleef bij het besluit dat het heel basaal fout bleef en liet alle andere en het bredere straatbeeld onbelicht.
- Ik heb geen idee wat de uitkomst van mijn bezwaar is. Ik heb namelijk nog niets gehoord.
- Ik vind dat er wel wat had meegedacht kunnen worden over de situatie: een nieuwe oplaadplaats waar er eerst geen was, in het donker nauwelijks herkenbaar, bord verborgen achter boomtakken, geen informatie over gehad. Als iemand mij gewaarschuwd had, had ik de auto direct verplaatst
- Ik vind het absurd dat er in mijn geval niet geschipperd wordt. Zijn verschillende verzachtende factoren, waar totaal aan voorbij gegaan wordt. Een boot weg laten slepen naar de andere kant van de stad, omdat mijn telefoonnummer 1 cijfer verschilde vind ik bizar en kortzichtig.
- Ik weet niet wat er besloten is
- Ik weet nog steeds de uitkomst niet.
- In houdelijhk wordt nooit ingaan wordt altijd een aantal wet artikel met nummers citeert altijd zonder dat de alina een de interpretatie van de wet wordt citeren en de redener logica dat de ambtenaar zie als toepassing (MOTIVATIE) kortom is nooit bij de besluit waarom deze wet artikel ziojn van toepassing in de situatie van de bezwaar . De interpretatie van de wet de ambtenaar behoud voor de recht bank .
- In mijn geval is er ook een deel schuld bij de gemeente. Dat werd allemaal op juridische gronden weggevaagd. Soms is er niet alleen zwart wit. De wet ja, menselijk nee.
- is bekend
- Is ongegrond verklaard

- Mijn bezwaar is afgewezen. Ik had mijn fiets gestald op een plek waar dit niet mocht, mijns inziens was dit echter onduidelijk aangegeven. Ik had vanaf moment één al het gevoel dat ik toch niets ging bereiken met mijn bezwaar en had het idee dat de medewerker die ik sprak dat ook liet doorschemeren.
- Mijn bezwaar is gericht tegen het instellen van eenrichtingsverkeer. Dat bezwaar is vooralsnog (hangende de effecten van invoeren van betaald parkeren in mijn stadsdeel) niet gehonoreerd. Zoals eerder aangegeven, wel tevreden over de wijze van het behandelen van mijn bezwaar.
- Mis nog steeds de democratie over parkeerplaatsen aan [adres]. Hoeveel autobezitters wonen daar ??? Denk niet dat u daar rekening mee houdt.
- Mondeling werd mij in hoorzitting kenbaar gemaakt dat mijn bezwaren hout sneden. In de uitspraak kwamen deze bezwaren niet duidelijk terug.
- Niet de uitkomst waar ik op had gehoopt maar desondanks wel een prettig proces en duidelijke beargumentatie.
- Niet ingegaan op mijn feitelijk bezwaar want dat werd gedaan als niet terzake doende Dat is de reden dat ik naar Kantonrechter ben gestapt
- Nog steeds niet serieus genomen en geen idee van het ziektebeeld
- Ondanks dat men kon zien, waarom ik bezwaar/ bedenkingen had, is dat wel in verslag vermeld, maar totaal niet meegewogen in beslissing.
- Oneerlijkheid en onduidelijkheid .!!
- Onvoldoende inhoudelijk behandeld
- Suggesties die werden gedaan niet meegenomen. Onduidelijk wat de directeur van de school doet om de overlast van ouders te beperken. Geen medewerking en niet transparant
- u benadert mij ruim 5 maanden na het indienen van het bezwaar vervolgens stuurt ankete vraagt u mij of ik tevreden ben
- wij maken al jaren bezwaar tegen het 42 dagen aan een gesloten afsluiten van de openbare ruimte/[parknaam]. (zelfs groter dan wat is vastgelegd in de locatie profielen van de gemeente Amsterdam, evenementen) We zijn niet tegen [festival], we houden zelf ook van het feest. Maar in de zomer een park geheel afsluiten voor omwonenden is niet wenselijk. Wij zijn hier al jaren serieus mee bezig, en worden niet goed gehoord door de gemeente/ stadsdeel/ enz. Vandaar de bezwaren. Tot nu toe waren er ieder jaar fouten en onduidelijkheden in de openbare communicatie en aanvragen. Dus staan wij open voor duidelijke communicatie. Graag! Dus succes met uw onderzoek. met vriendelijke groet.
- Wij wachten al 10 jaar op actie van de gemeente om een normale ingang tot onze woonboot te realiseren. Volgens eigen medewerkers van de gemeente is dit ook een verplichting van de gemeente maar er wordt geen gevolg aan gegeven. Maar voor de behandeling van dit bezwaar wordt geen enkele ruimte door de gemeente en dienen wij met dreiging van een dwangsom voor de kerst te handelen.
- Zeer ontevreden over het besluit wat genomen is. Er is een heel verhaal vanuit jullie kant opgesteld zonder enige onderbouwing op mijn verslag.
- Zie eerdere antwoorden. Argumenten van de gemeente voor afwijzen ver onder de maat. Gemeente heeft advies van een advies commissie naast zich neergelegd. Starheid, rigiditeit, machtsvertoon.
- Zie hiervoor. Reden genegeerd
- Zie ontevreden
- Zie vorig antwoord. Nul reflectie in eigen onvermogen van de Gemeente. Heb 4 jaar in een bouwput mogen wonen.
- Zie vorige antwoord.

- Zie vorige antwoorden over gemeente en VGA
- zie vorige beschrijving!!!
- Zoals eerder vermeld. De uitkomst van het bezwaar/ uitspraak van de bezwaar commissie was positief ten aanzien van de bezwaar makende bewoners. Echter heeft de deelraad dit toch naast zich neergelegd. Een zeer teleurstellende gang van zaken.
- zoals gezegd, geen medeleven met de rouw van een persoon en wordt geen rekening gehouden met de mentale gezondheid van iemand op zo'n moment. Er wordt dan niet naar aanvullende bewijs gevraagd en wordt niet gekeken naar de situatie. Als er niet wat menselijker hiermee wordt omgegaan, weet ik niet waarom er nog geld wordt verspild aan medewerkers die dit moeten beslissen.
- zoals ik al zei „telt bij bezwaar zo lijkt het :alleen wanneer er van jullie zijde een procedure fout is of foute handeling is begaan „„ dit bezwaar rust op een misverstand (begaan door mij [naam]) uitvoerig toegelicht door mij „mede door slechte plaatsing van een dixie per ongeluk gebeurt, maar niet begrepen door de desbetreffende juriste „ succes met alles „,[naam]

Ontevreden met uitkomst Wonen

- Als duidelijk is dat er een niet ontvankelijkheid gaat volgen, is het absurd dat er een hele bezwaarprocedure wordt doorlopen. Voor de burger zijn dit alleen maar hele zware lasten waar de gemeente klaarblijkelijk geen oog voor heeft. De gemeente wordt steeds harder en disproportioneel in haar handelwijze.
- Beslissing was al klaar, dus beroep
- Bezwaar is niet behandeld.
- Dit hokje is te klein om maar te kunnen beginnen uit te leggen hoe ontevreden ik ben over de beleidsmakers van de gemeente aangaande Situatiepunten en hoe mijn schoolgaande amsterdamse kinderen en ik hier aan ten onder gaan!
- Elk weldenkend mens aan wie ik mijn zaak voorleg, geeft aan dat ze zich niet kunnen voorstellen dat mijn bezwaar afgewezen is, omdat uit alle gegevens blijkt dat het recht (en de sympathie) aan mijn kant staat. Het feit dat ik nu moet doorprocederen omdat de gemeente niet verder naar bewijzen wenst te kijken dan enkel datgene wat in de Basis Registratie Personen staat, stelt ernstig teleur.
- er is geen handhaving
- Er is geen menselijke maat in het sociale huur beleid. Plicht om te accepteren van woningen zonder mogelijkheid om te bezichtigen heeft niks met sociaal te maken en is een vorm van dwang.
- Er is helemaal niet geluisterd of gekeken naar de punten die we inhoudelijk hebben ingebracht, mevrouw ratelde gewoon steeds hetzelfde liedje af wat zij in het begin al had bedacht en stond niet open voor argumenten en ging hierop ook inhoudelijk niet in.
- Het besluit klopt niet met de feitelijke waarnemingen. De rechter zal u op de hoogte stellen.
- Het grond van mijn bezwaar wordt niet serieus genomen. Zij kunnen niet meedenken. Kortom ik denk gemeente is niet meer voor volk. Dat heb ik helaas vernomen. Het lijkt incassobureau.
- Het zou niet zo moeten zijn dat je een grond voor bezwaar indient. Dat blijkt een goed punt te zijn, vervolgens voert de gemeente een andere reden aan waarom de aanvraag moet worden afgewezen in plaats van het bezwaar gegrond te verklaren en-of serieus te nemen. Zo gaat het maar door en door, omdat de gemeente er alles aan doet om de aanvragen af te wijzen, eigen fouten niet wil toegeven en het recht niet objectief wil vaststellen. Dit zie ik van een afstand gebeuren, omdat ik als gemachtigde optreedt.

- Iemand met zware psychische problemen wordt in nette woorden gezegd je kan de pot op
- Ik ben zeer ontevreden over de uitkomst en zal ook beroep aantekenen tegen de beslissing op bezwaar. De reden waarom ik ontevreden ben is, omdat de behandelend jurist bepaalde conclusies trekt en ook aangeeft hoe het woonprobleem opgelost kan worden, terwijl uit de verklaringen die ik heb meegestuurd blijkt dat het woonprobleem alleen opgelost kan worden door een andere woning. De jurist komt dus met mogelijke oplossingen waar al naar is gekeken door deskundigen, zoals de ergotherapeut. Dan vraag ik mij af hoe de jurist vervolgens met mogelijke oplossingen komt.
- Ik ervaar het besluit als bevooroordeeld in mijn onmacht.
- ik had liever gezien dat de vergunning niet was verleend.
- Ik heb een bezwaar ingediend bij de gemeente vanwege een situatie waarbij ik niet alleen het gevoel heb dat ik onterecht ben behandeld maar waarbij het ook nog eens heel moeilijk (onmogelijk) wordt gemaakt om iemand te spreken te krijgen om de situatie uit te leggen / te bespreken. Vervolgens kom je bij de bezwaarprocedure van de gemeente eigenlijk in een vergelijkbare situatie terecht, waarbij je het gevoel krijgt dat je als burger vermorzeld wordt in regelgeving en ambtelijke procedures die alleen rekening houden met een papieren werkelijkheid.
- Ik heb nog geen uitkomst van mijn bezwaar
- Mijn persoonlijke situatie is absoluut niet serieus genomen. Er is slechts een standaard protocol gevolgd zonder rekening te houden met mijn uitzonderlijke situatie.
- neen. het is lastig als je geen bewijs hebt, maar ook niet kunt geloven dat post niet zou zijn aangekomen
- Niet omdat ik informatie kreeg dat er in mijn situatie helaas niets gedaan kan worden omdat ik hoofdhuurder ben van het appartement, maar ik zat in een andere situatie toen ik het contract tekende. En nu kan ik het me niet veroorloven om de kosten voor de kleuterschool en het levensonderhoud te dekken. en de waarheid is dat de gemeente mij eenvoudigweg op geen enkele manier wil helpen, noch het appartement wil subsidiëren, noch mij extra punten wil geven. Hij werkt 5 dagen per week en leeft eerlijk. Ik heb een kind dat ik moet onderhouden zonder tussenkomst van de vader.
- niet serieus genomen
- Nog altijd niet opgelost
- Omdat er niet duidelijk gecommuniceerd is, waardoor het bezwaar niet is geaccepteerd.
- Omdat woningnet zijn eigen regels mag maken waardoor je het gevoel krijgt dat bezwaar aantekenen geen enkele zin heeft.
- Omgevingsvergunning is verleend. Terwijl in bestemmingsplan wordt vermeld dat verkamering niet is toegestaan. Blijkt loze vermelding.
- Te zwaar opgelegd, niet tot verhouding van de overtreding. Al meer dan 10 gebruiken wij als dienstwoning. Nu is de vergunning ook gegund. 12000€ boete is echt te veel.
- Viel me als buurtbewoner en direct betrokkenen niet serieus genomen.. want het gaat door en controle is onduidelijk eveneens het limiet aan het aantal aanvragen. Er worden door de aanklager zaken genoemd die niet geverifieerd worden bij de burens.
- xxxxxx
- Ze had al besloten dat me gaan niet helpen heb veel stress Vind onterecht wat ze doen
- Zie boven
- Zie mijn voorgaande antwoorden.
- Zie opmerking over ontevredenheid. Er is niet specifiek naar mijn situatie gekeken. Mijn bezwaar is op precies dezelfde gronden afgewezen zoals op de aanvraag. Omdat ik in het grijze gebied zit word het maar gewoon afgewezen ipv een passende oplossing te vinden. Al voor dat ik het bezwaar indiende was ik al kansloos. Heel erg jammer.

Ontevreden met uitkomst Omgevingsrecht

- ...
- Als burger voel ik me niet gehoord. Er is alleen oog voor wat volgens de regels mag, maar er wordt niet gekeken of mee gedacht wat dit uitwerkt in de leefsituatie van de burger.
- argumenten en duidelijke stukken vanuit de bewoners die het bezwaar hebben ingediend zijn totaal niet serieus genomen.
- Bezwaar is ongegrond verklaard.
- Bezwaar na overleg met jurist niet ingediend, zou een verloren zaak hoorzitting worden daar er vergunningsvrij verbouwd mocht worden, ook al is het een conceptbedrijf*(fashion, muziek en evenementen). Voorheen een rustige parfumerie. Ik zal dit 7 dagen per week niet volhouden, zoek andere woonruimte hierdoor. Maakt me nl ziek
- Bezwaren worden netjes afgehandeld, maar de regels zijn zodanig dat je als bewoner in een slechte positie bent tov alle veranderingen in de omgeving.
- Bouwvergunning was al verstrekt, het indienen van een bezwaar was dus een nutteloze actie
- De bezwaren zijn afgewezen, maar vooral de lange doorlooptijd en de afwijzing van de dwangsom niet tijdig beslissen maakt dat bezwaarmaker ernstige bezwaren heeft tegen de gang van zaken.
- De indruk bestaat toch, niet alleen bij mij, dat ambtenaren het persoonlijk nemen: er wordt aan hun beslissing getornd. De bezwaarprocedure zou buiten de ambtenaren van de afdeling die het besluit heeft genomen om moeten gaan. ook is er weinig controle. In de bezwaarprocedure was degene die de vergunning had aangevraagd zeer stelling over bv het niet slopen van een muur. Die werd 2 weken later wel degelijk gesloopt. Daar is nu niks meer aan te doen en dat is niet alleen voor de bewoner ter plekke traumatiserend, ze zullen ook nooit meer een goede verstandhouding hebben. Ik wijt dat niet aan onzorgvuldigheid maar vooral aan het te letterlijk uitvoeren van de wet uit bangigheid. Dta is de indruk die we krijgen van de gemeenteambtenaren. Angstig iets verkeerd te doen en daarom maar alles precies volgens de regels en niet de geest van de wet te doen. Daarvoor moet je het soort kennis hebben die deze ambtenaren meestal niet hebben.
- De kapvergunning is niet teniet gedaan. Dat kan natuurlijk de uitkomst zijn van een eerlijk proces. Maar in dit geval hebben wij nooit het gevoel gehad dat onze kant van het verhaal gehoord werd of serieus werd genomen.
- De vergunning is gebaseerd op een lege huls. De inhoudelijke onderzoeken voor het onderkelderen moeten nog plaatsvinden. De gemeente verleent de vergunning, wast haar handen schoon met een pro forma procedure, en zadelt de bewoner op met een juridische procedure. Daar wordt je niet blij van.
- Dit lijkt me duidelijk... Wij voelden ons niet gehoord.
- eigenaar van het complex weet duidelijk precies tot hoever het kan gaan. bewoners krijgen bewust zo min mogelijk informatie. het is geen eerlijke strijd
- Er is geen begrip getoond voor de argumenten van mijn bezwaar en er is een juridisch onjuist antwoord gegeven
- Er is niet echt inhoudelijk gewerkt met de bezwaren, er is louter gekeken naar 'hoe kan het standpunt bewaakt blijven'. De antwoorden op het bezwaar zijn dan ook niet objectief en/of inhoudelijk. Hiermee laat de gemeente steken vallen, want dit is juist een kans waarbij burgers kunnen meedenken om de stad leefbaar te houden.
- Er is niet juridisch inhoudelijk ingegaan op een groot deel van de in het bezwaar opgenomen gronden. Een correcte motivering is in het besluit uitgebleven. Eisen zijn niet behandeld en er is niet gezocht naar een oplossing.

- er is nog geen uitkomst
- Er staan feitelijke onjuistheden in
- Geen goede uitleg, alleen kruimelregeling
- Ging om een omgevingsvergunning die m.i. niet terecht en niet op de juiste wijze was verkregen. Hierover is ook een heel rapport gestuurd van onze advocaat. Gek genoeg komt dat op een andere afdeling binnen. Echter, ik had het ook gestuurd aan de afdeling Bezwaar aan de betreffende medewerker, maar die ging nergens inhoudelijk op in.
- Hadden een andere resultaat willen behalen om op deze wijze de leefbaarheid van de buurt te garanderen.
- Helaas kijkt men naar de inhoud maar naar de gevolgde procedures. Hierdoor is bijna onmogelijk om gelijk te krijgen
- Het bouwwerk dat chemische stoffen uitstoot van een wasserette, bleek vergunningsvrij volgens de regels. Het probleem voor de omwonenden is daarmee niet verholpen.
- Het geschil is eenvoudig op te lossen met een paar goed metingen. Gemeente doet dat niet.
- het liefst wilde ik natuurlijk dat mijn bezwaar ontvankelijk zou worden verklaard en de vergunning ingetrokken,.. maar goed ik begrijp de reden waarom niet.
- Het was mosterd na de maaltijd. Het besluit was al genomen. Er zou een veel betere procedure gevolgd moeten worden waarin omwonenden eerst worden ingelicht en eventueel bezwaar kunnen maken in plaats van nadat de kapvergunning al toegezegd is. Op deze manier heeft het geen enkele zin om bewaar in te dienen.
- Hoewel de kapvergunning gereduceerd is tot 2/3 van de eerder afgegeven in de vergunning afgegeven houtopstanden en daarmee dus (gedeeltelijk) aan het bezwaar is tegemoetgekomen en de gemeente gedeeltelijk is teruggekomen op de bestreden beslissing, is het bezwaar toch ongegrond verklaard. Ook is een (in een e-mail van [dag] mei 2023 vanuit het Ingenieursbureau) ongeclausuleerde toezegging gedaan dat "wij niet met vergunningplichtige werkzaamheden zullen starten totdat het besluit onherroepelijk is geworden Het treffen van een voorlopige voorziening heeft daarom geen toegevoegde waarde." In de beslissing op het bezwaar is aan deze toezegging voorbijgegaan en alleen verwezen naar een toezegging van het IBA gedurende een door mij ingesteld verzoek om een voorlopige voorziening. Gesteld wordt in het advies: "De door heer [naam] genoemde toezegging is niet gedaan."
- Ik heb een geluidsklacht ingediend tegen de nieuwe fontein van het museum voordat deze klaar was. Daarna kwam het echte probleem naar boven: het museum bouwde de fontein als attractie voor zijn betalende gasten. Plotseling vielen honderden babbelende vreemden de stille tuinen binnen, die al eeuwenlang privé waren. Mijn oproep bracht het probleem aan het licht tijdens de Zoom-hoorzitting, toen ik met de camera uit het raam naar de kwetterende menigte wees. De vergadering hapte naar adem. Zoals ik in mijn bezwaarschrift heb aangegeven, is het commerciële gebruik van een privétuin in strijd met het bestemmingsplan van de stad. De commissie koos ervoor om de bevinding van ruimte en toezicht dat de tuin een kijktuin blijft te negeren, en vaardigde een bekrompen, technische uitspraak uit over fonteingeluid – waarbij het grotere probleem werd genegeerd: de schending van het stadsbestemmingsplan tegen de commerciële exploitatie van de tuin. Daarmee heeft zij de belangen van Amsterdam en haar burgers niet gediend.
- Ik heb er niets meer over gehoord.
- Ik weet niet wat de status is van mijn bezwaar.
- Ik zal dan ook in beroep gaan bij de RvS
- Mijn bezwaar is in eerste instantie afgewezen en daarna heb ik contact gehad met een medewerker. Dit contact was prima, maar ik kan mij in eerste instantie niet vinden in het

afwijzen van mijn vergunningaanvraag en daarna het afwijzen van mijn bezwaar. Ik ben niet verder gegaan met de bezwaarprocedure omdat ik denk dat het gelijk in deze formeel bij de gemeente Amsterdam ligt, maar er wordt aan alle kanten voorbij gegaan aan reeds bestaande situaties en aan de behoefte om met z,n allen duurzamer te worden. Op het moment van stoppen vond ik dat de hele procedure van start vergunningaanvraag tot het afwijzen van mijn bezwaar ons inmiddels voldoende tijd en geld had gekost, zonder resultaat. Jammer dat er niet meer aandacht is voor verduurzaming.

- mijn onvrede moge blijken uit de voorgaande antwoorden. Een zorgvuldig bestuursorgaan laat een lod niet twee jaar lang boven de markt hangen en laat een bezwaar daartegen niet twee jaar lang onbehandeld, om er vervolgens als de kippen bij te zijn om het bezwaar niet ontvankelijk te verklaren wegens ontbreken van procesbelang.
- Moet alleen maar betalen. Luisteren titaal niet
- Niet de mogelijkheid gekregen om te worden gehoord, ook niet na herhaaldelijk verzoek. Nu maar in beroep gegaan bij rechtbank.
- niet eens inhoudelijk moeite voor gedaan
- Nog niets vernomen
- Omdat het bestemmingsplan van de tuin niet in aanmerking is genomen, wat echter het meest relevante artikel bevat waarom de vergunning niet op deze wijze zou moeten zijn verleend, terwijl in de hoorzitting niet over bestemmingsplannen is gesproken.
- Oordeel wordt uitsluitend gemotiveerd vanuit technische regelgeving die op situatie niet van toepassing is (regels om de regels). Het oordeel is daarbij in strijd met de bestuurlijke uitgangspunten van de toegepaste regeling. Belang van de burger en gelijke behandeling zijn hierbij ondergeschikt en maken geen deel uit van overweging.
- POPPENKAST COMMISSIE!
- Snap niet dat iemand een buitenunit van de airco op 30cm van de erfgrens mag plaatsen.....
- there seems to be a lot of contradiction regarding the building of the hotel. For some reason the permits have been handed out without any consideration for the rules expressed by the council or the common sense of a developer that clearly just wants to make as much money from the land with disregard to the surroundings. Poorly presented research by the developer has been allowed by officials which tbh completely baffle me. Rules are set for a reason, everyone else abides by them but if you throw enough money at the project / council it seems that you don't need rules. Very annoying and feeling very underheard.
- We hebben alle enige uit alle bezwaren gehaald dat er melkglas komt waar men direct de tuin van de burens gaat inkijken. Verder is er niets gedaan met het bezwaar. Er is besloten dat er buiten de omgevingsvergunning om een zeer grote aanbouw gebouwd mag worden op een relatief klein perceel wat voor omwonende veel zonlicht en vrij uitzicht wegneemt. Hoeveel m2 heeft men voor een gezin met 2 kinderen nodig? Blijkbaar moet dit tegenwoordig van 100 naar 190m2? Met 4 slaapkamers en 2 woonkamers. Dit zou vergelijkbaar zijn met wat andere hebben gebouwd in de omgeving, echter is dit niet van deze grote en neemt dit bij andere burens geen vrij uitzicht weg. Wij betreuren het dat dit is goedgekeurd en dat we niet niet als de tegenpartij een advocaat hebben ingezet.
- Zie boven: er wordt naar het NU gekeken, heel formeel en gericht op 'wegmanagen' ipv luisteren en samenwerking. Bewoners voelden zich echt 'buiten werking gesteld' ipv gehoord.
- Zie eerdere toelichting
- zie vorige feedback

- zie vorige toelichting. Bovendien veel te lang geduurd.
- Zoals al eerder gemeld: op sommige bezwaargronden werd amper ingegaan. Een bijvoorbeeld: de CRK geeft een verschillend advies af op twee gelijke uitbouwaanvragen in eenzelfde bouwblok. Een argument in mijn bezwaar dat genegeerd werd. Het juridisch bureau leek totaal niet van plan om de bezwaren écht te wegen. Ik had zeven punten opgevoerd, en deze goed onderbouwd. Een tijdrovende klus. Maar het ging er m.i. vooral om dat het Juridisch Bureau de afgegeven omgevingsvergunning vooral in stand wou houden, hoe onderbouwd de alle ingediende bezwaren ook waren. Het geeft mij als burger geen vertrouwen in de mogelijkheid om bezwaar te maken, hooguit als ik, behalve er zelf veel tijd in te steken, er ook nog veel geld in stop om mijn onderbouwingen met juridische kennis te staven, zodat het Juridisch Bureau er zich écht niet onderuit kan praten.



Gemeente Amsterdam



Onderzoek & Statistiek

Postbus 658
1000 AR Amsterdam

onderzoek.amsterdam.nl