

Klachten



Wat is het onderwerp van uw klacht?
Over wat voor medewerker gaat uw klacht?
Hoe wilt u uw naam en adres invullen?

Contact met een medewerker
Medewerker Handhaving en Toezicht
Ik ga inloggen met DigiD.

Uw contactgegevens

Voornamen	5.1, 2, e 5.1, 2, e
Achternaam	5.1, 2, e
Straat, huisnummer en huisnummertoevoeging:	5.1, 2, e
Postcode en plaats:	5.1, 2, e Amsterdam
E-mail	5.1, 2, e @gmail.com
Mogen wij uw gegevens gebruiken voor onderzoek naar klanttevredenheid?	Ja, ik geef de gemeente Amsterdam toestemming.

Gegevens klacht

Datum	22-7-2025
Tijdstip:	07:41
Wat is de locatie waar de klacht ontstaan is?	Breitner center, ofwel Breitnertoren, op Amstelplein en Amstelboulevard.
Wat is de klacht?	<p>Hierbij dien ik een klacht in over de wijze waarop mijn meldingen en verzoeken inzake de verbouwing van de Breitnertoren (Amstelboulevard/Amstelplein) door stadsdeel Oost zijn behandeld. Het betreft niet alleen de inhoud, namelijk de ernstige geluidsoverlast met pieken tot circa 100 dB, maar vooral de manier waarop klachten zijn afgedaan, verzoeken zijn genegeerd en bewoners structureel buiten de besluitvorming zijn gehouden.</p> <p>Vanaf mijn eerste melding (SIG-2752465, 22 juli 2025) heb ik, samen met andere bewoners, herhaaldelijk om betrokkenheid en overleg gevraagd. Dit is telkens geweigerd: er zijn gesprekken gevoerd met de aannemer, de Omgevingsdienst en de gebiedsmakelaar zonder bewoners, terwijl daar concrete en herhaalde verzoeken voor lagen. Inhoudelijk wordt uitsluitend ingegaan op juridische details die voor bewoners niet te controleren zijn, terwijl de kern van onze klachten en de ervaren gezondheidsschade systematisch wordt genegeerd. Dit is onbehoorlijk, onzorgvuldig en in strijd met redelijkheid, billijkheid en fair play.</p>

Concreet zijn meerdere meldingen, waaronder SIG-2752465 en vele daaropvolgende, ten onrechte niet als klachten behandeld. De wettelijke klachttermijn had feitelijk al op 22 juli 2025 moeten starten. Medewerkers hebben inhoudelijke behandeling steeds geweigerd. 5.1, 2, e gaf standaardafwijzingen en stelde dat de belangen van het bouwbedrijf moesten worden meegewogen, zonder dat blijkt dat de belangen van bewoners zijn afgewogen. 5.1, 2, e heeft erkend dat hij met de aannemer en de gebiedsmakelaar overleg voerde, maar bewoners niet betrok. 5.1, 2, e reageerde uitsluitend procedureel en negeerde de inhoud van mijn verzoek. 5.1, 2, e gaf aan dat ik mijn aanwezigheid zelf moest aangeven, maar voerde vervolgens wel gesprekken met aannemer en gemeente zonder bewoners, ondanks mijn verzoeken om juist wel betrokken te worden.

Op dinsdag 5 augustus 2025 om 11:09 uur werd ik bovendien gebeld vanaf 5.1, 2, e. Er was geen mogelijkheid om een ander moment af te spreken. Toen ik dit aangaf werd gezegd dat dit niet nodig was. Dit werd gepresenteerd als horen, maar ik kreeg feitelijk geen reële kans om mijn klacht toe te lichten. Kort daarna volgde een afwijzing zonder inhoudelijke behandeling.

Ik wil benadrukken dat ik hierin niet alleen sta. Inmiddels hebben 27 unieke adressen in het complex deze klacht mede ondertekend. De hinder is dus breed gedragen en kan niet worden afgedaan als individuele beleving. Toch zijn ook deze signalen tot nu toe niet serieus meegewogen.

Ik verzoek dat mijn eerdere meldingen alsnog als formele klachten worden geregistreerd en behandeld conform hoofdstuk 9 Awb, inclusief hoorplicht en een gemotiveerde reactie. Daarnaast verzoek ik om structurele verbetering van de communicatie en besluitvorming: bewoners moeten actief worden betrokken bij overleg en besluitvorming over de verbouwing van de Breitnertoren. Alleen zo kan fair play en behoorlijk bestuur worden hersteld.

Begeleidende brief klacht.docx, Tijdlijn klachten breitnertoren.docx

Een goede oplossing begint met erkenning dat mijn meldingen vanaf 22 juli 2025 als klachten hadden moeten worden behandeld en dat bewoners structureel buiten overleg zijn gehouden. Vervolgens verwacht ik herstel: dat eerdere meldingen alsnog conform hoofdstuk 9 Awb worden behandeld, inclusief hoorplicht en een gemotiveerde reactie. Daarnaast moeten structurele maatregelen worden genomen:

Wat zou u zelf een goede oplossing voor uw klacht vinden? (niet verplicht)

bewoners actief betrekken bij elk toekomstig overleg en besluit over de renovatie, volledige transparantie over gemaakte afspraken en afwegingen, en een duidelijke contactpersoon die bereikbaar is. Indien dit niet wordt gegarandeerd, zou tijdelijke opschorting van de werkzaamheden moeten worden overwogen totdat bewonersinspraak daadwerkelijk is geregeld.