Gemeente Amsterdam

Raadsinformatiebrief

Aan:	De leden van de gemeenteraad
Datum	10 december 2024
Portefeuille(s)	Evenementen
Portefeuillehouder(s):	Touria Meliani
Behandeld door	Stedelijke Evenementenbureau
Onderwerp	Bestuurlijke reactie rapport Ombudsman "Uit je dak: Onderzoek naar evenementenoverlast in Amsterdam"

Geachte leden van de gemeenteraad,

Op 17 juli heeft de Ombudsman Metrorpool Amsterdam het rapport: "Uit je dak: Onderzoek naar evenementenoverlast in Amsterdam" gepubliceerd. De Ombudsman is dat onderzoek uit eigen beweging gestart, mede naar aanleiding van klachten van Amsterdammers over met name de hinder en overlast die zij ervaren van evenementen. In deze brief informeert het college van B&W uw raad over de bestuurlijke reactie op de conclusies en aanbevelingen die de Ombudsman heeft aangedragen.

Het onderzoek
De Ombudsman is het vooronderzoek in 2023 gestart met gesprekken met burgers en met een onderzoek naar documenten – die deels ook zijn aangeleverd door de gemeente. Het onderzoek richt zich vooral op de vraag "wat bewoners in redelijkheid mogen verwachten van de gemeente als het gaat om evenementenoverlast." Als onderdeel van het onderzoek is een meldpunt geopend, waar bewoners met klachten zich kunnen melden. In totaal komen er 59 meldingen binnen. Daarnaast zijn (in totaal 210) klachten die zijn ingediend bij de gemeente of bij stadsdelen onderzocht. Daarnaast heeft de Ombudsman een literatuurstudie gedaan naar beleidsdocumenten, evaluaties en onderzoeken. En er zijn meerdere gesprekken gevoerd met de wethouder Evenementen en ambtenaren van het evenementenbureau, en vergunningverleners, toezichthouders en klachtencoördinatoren van de stadsdelen. Het onderzoeksrapport is als bijlage meegestuurd bij deze brief.

Reactie college
Het college wil allereerst de Ombudsman bedanken voor de inspanningen die zijn verricht om een beter beeld te krijgen van de ervaren overlast van evenementen in de stad, en voor de conclusies en aanbevelingen die zijn gedaan.

Voordat wordt ingegaan op het onderzoek zelf, wil het college graag benoemen dat opvalt dat de Ombudsman en het Amsterdamse college in deze kwestie niet alleen gelijktijdig, maar ook met een deels vergelijkbare insteek aan de slag zijn gegaan met evenementen: het onderzoek van de Ombudsman naar evenementenoverlast liep min of meer gelijktijdig met het proces waarbij het college de nieuwe visie op evenementen heeft geformuleerd. Zoals u weet is die visie voor de zomer vastgesteld, en is deze nu de basis voor het nieuwe evenementenbeleid.

Bij het opstellen van de visie is het college veel vraagstukken en thema's tegengekomen die de Ombudsman ook aanhaalt in het rapport. Maar tegelijkertijd moet ook worden vastgesteld dat het visieproces een bredere invalshoek had dan alleen het in beeld brengen van overlast en hinder. In de kern is in de visie geprobeerd een afweging te maken van een brede variatie aan belangen: die van bezoekers van evenementen, van omwonenden, van organisatoren, en van de stad als geheel.

Een belangrijke conclusie uit de visie is dat evenementen op veel verschillende manieren van grote waarde zijn voor de stad: als plek van ontmoeting en verbinding, voor creativiteit en innovatie en laagdrempelige cultuurparticipatie. Tegelijkertijd zien het college ook dat het plezier van bezoekers van evenementen niet teveel ten koste mag gaan van het leefklimaat van omwonenden. Het rapport van de Ombudsman toont dat nog een keer zeer treffend aan.

Het nieuwe evenementenbeleid, waar op dit moment aan wordt gewerkt, streeft naar een goede nieuwe balans tussen die twee aspecten van evenementen: levendigheid en leefbaarheid. Het college ziet het uitwerken van het nieuwe evenementenbeleid dan ook als een uitgelezen kans om op beide gebieden stappen te zetten. In algemene stelt het college vast dat de conclusies en adviezen van de Ombudsman ons daarbij kunnen helpen, en dat ze om die reden ook zorgvuldig worden betrokken bij de uitwerking van het nieuwe beleid.

Tot slot spreekt het college haar waardering uit voor de manier waarop de Ombudsman het onderzoek heeft uitgevoerd. De Ombudsman heeft zich zorgvuldig geinformeerd, maar er was ook ruimte voor een goede dialoog over wat goed gaat en wat beter kan (en moet). De indruk van het college is dat mede daardoor ook zeer duidelijke en bruikbare conclusies en aanbevelingen zijn gedaan.

Conclusies
De Ombudsman vat de kern van het onderzoek naar de ervaring van overlast rond evenementen samen in vier hoofdconclusies. Het college geeft hieronder per conclusie een korte reactie.

1. Informatievoorziening: Bewoners voelen zich vaak onvoldoende geïnformeerd over aankomende evenementen en de daarbij behorende overlast. Dit leidt tot frustratie en het gevoel dat hun belangen niet serieus worden genomen.

Reactie: Het college stelt vast dat de gemeente meer moet doen omwonenden goed te informeren. De informatievoorziening is nu nog erg versnipperd, en hoeveel informatie wordt verstrekt hangt teveel af van de plek waar mensen wonen. Het college hecht eraan dit beter te gaan doen, want beaamd wordt dat er veel te winnen valt door bewoners goed en tijdig te informeren: ze weten dan wat ze kunnen verwachten en kunnen zich daarop instellen, of erop reageren. Dit wordt uitgewerkt in een communicatie-aanpak die onderdeel uitmaakt van het nieuwe evenementenbeleid.

2. Motivering van besluiten: Er is een gebrek aan duidelijke communicatie van de gemeente over de afwegingen en motiveringen bij het verlenen van vergunningen voor evenementen. Dit zorgt voor een gevoel van willekeur en onbegrip bij de bewoners.

Reactie: In deze conclusie kan het college zich in grote lijnen vinden. Het college hecht er aan te benoemen dat van willekeur geen sprake is bij het verstrekken van vergunningen, en dat in voorkomende gevallen de onderbouwing soms wel voldoende is, maar bewoners het gewoon niet eens zijn met de uitkomst. Ergernis die daarover ontstaat is weliswaar begrijpelijk, maar betekent niet altijd dat het besluit onjuist is. Tegelijkertijd ontslaat dit de gemeente niet van de verplichting besluiten goed te onderbouwen. Het structureel meegeven van een goede onderbouwing van besluiten zal een aandachtspunt zijn in de nieuwe communicatie-aanpak.

3. Betrokkenheid van bewoners: Bewoners kunnen meer betrokken worden bij de besluitvorming en evaluatie van evenementen. Goede voorbeelden tonen aan dat dit kan leiden tot minder klachten en een betere verstandhouding tussen de gemeente en bewoners.

Reactie: Deze suggestie neemt het college graag mee. Zoals uw raad weet, wordt op dit moment al gewerkt aan manieren om evaluaties en reacties van alle partijen (niet alleen bewoners, maar ook bezoekers en ondernemers) structureel onderdeel te maken van het vergunningverleningsproces. Dit is onderdeel van de nieuwe werkwijze die wordt uitgewerkt samen met andere verantwoordelijke directies in het kader van het nieuwe evenementenbeleid.

4. Handhaving en respons: Bewoners hebben het gevoel dat meldingen van overlast niet altijd adequaat worden opgepakt. De gemeente kan hier meer rekening mee houden in de evenementenplanning en zorgen voor duidelijkere communicatie over de capaciteit.

Reactie: Het college is het eens met de Ombudsman dat er een wereld te winnen valt als de gemeente vooraf beter communiceert wat we doen, en hoe we dat doen. Een voorbeeld dat in dit verband kan worden genoemd is van de monitoring van geluid: dat gebeurt bij grote muziekevenementen standaard en continue met geijkte meters, die voortdurend worden uitgelezen. Indien er wordt gebeld met een klacht, is het dus vaak niet nodig om ter plaatse een meting te doen. Maar als dat wel de verwachting is van een bewoner die belt met een klacht, ontstaat er al snel onbegrip of ergernis. Voor de gemeente is het de opdracht om dit beter uit te leggen – zowel vooraf als op het moment zelf. Dit is wel een complexe opgave omdat meldingen op verschillende plekken en momenten binnenkomen, en niet bij alle collega's altijd alle nodige informatie bekend is.

Uw aanbevelingen

In uw rapport doet de Ombudsman voorts een zestal aanbevelingen. Het college reageert ook hier per aanbeveling.

1. Verbeter de (eigen) communicatie over evenementen. De gemeente stelt elk jaar de evenementenkalender op. Laat omwonenden van de evenementenlocaties weten welke evenementen daar dat jaar gaan plaatsvinden, zodat zij weten waar ze aan toe zijn en eventueel hun agenda daarop kunnen aanpassen.

Reactie: Mede naar aanleiding van het rapport en aanbevelingen wordt – als onderdeel van het nieuwe beleid – ook een gemeentelijk communicatieplan voor evenementen uitgewerkt. Hierin worden algemene afspraken vastgelegd over communicatie vanuit stadsdelen en de centrale stad. Op dit moment wordt gewerkt aan een proces waarbij van grofmazig naar steeds fijnmaziger wordt gewerkt:

- *Eerst communiceren we stadsbreed over de kalender en het evenementenaanbod;*
- *Vervolgens informeren de stadsdelen omwonenden per locatie over de programmering en planning in hun buurt van de op dat moment bekende evenementen. Daar wordt ook in toegelicht wanneer een vergunning wordt verleend en hoe en wanneer bewoners daar iets van kunnen vinden;*
- *Daarna wordt van organisatoren verwacht dat ze per evenement de buurt informeren over wat er gaat gebeuren, en hoe ze contact kunnen opnemen.*
- *Onderzocht wordt ook of aan het einde van het jaar nog een rapportage kan worden gemaakt die ook openbaar wordt gemaakt, of dat de bevindingen worden meegenomen in de informatiebrief per locatie in het volgende evenementenseizoen.*

2. Leg proactief de belangenafweging uit. Bij het vergunnen van evenementen weegt de gemeente de toegevoegde waarde van het evenement af tegen de mogelijke overlast.

Communiceer hier proactief over. Uitleg over deze afweging en over hoe de belangen van omwonenden hierin zijn meegenomen kan het draagvlak voor een evenement vergroten en de overlast doen verminderen. Zorg dat je als gemeente (minimaal een keer per jaar) dus ook zélf communiceert over de evenementen en laat dit niet alleen aan de organisatoren over. Zij gaan namelijk niet over de belangenafweging tussen levendigheid en leefbaarheid.

Reactie: Dit is een goede suggestie. Het college neemt de aanbeveling van de Ombudsman over en zla de belangenafweging meer structureel en bij herhaling meenemen in de communicatie. Voor het resterende wordt verwezen naar de bestuurlijke reactie bij advies 1.

3. Laat organisatoren meer optrekken met de buurt. Zorg dat de organisatoren zelf actief aan draagvlak in de buurt werken en neem dat mee in de vereisten voor de vergunning. Koppel, waar dat kan, organisatoren aan buurtinitiatieven. En laat grote evenementen voordat ze starten een inloopmoment organiseren voor omwonenden, waarop ze het terrein kunnen verkennen, hun vragen kunnen stellen en letterlijk kennismaken met 'het gezicht achter het evenement'. Dergelijk face-to-face contact kan het vertrouwen vergroten.

Reactie: Het college deelt de wens van de Ombudsman en neemt het advies ter harte, maar wil hier ook graag benoemen dat een aanzienlijk aantal organisatoren dit al doet. Het college onderzoekt op dit moment de mogelijkheden om dit meer structureel te gaan doen, en zal bezien of dit kan worden meegenomen in de uitwerking van het nieuwe beleid.

4. Zorg voor een totaaloverzicht van evenementen voor handhaving, waar alle evenementen in staan waarvoor handhavingscapaciteit nodig is. Neem hier dus ook evenementen in bijvoorbeeld de Johan Cruijff ArenA en de Ziggo Dome in op. Zo voorkom je dat toezichthouders – die toch al kampen met capaciteitsgebrek- overvallen worden door een samenloop van evenementen en daardoor niet adequaat kunnen reageren op overlastmeldingen.

Reactie: Dit is een goede suggestie die nader zal worden onderzocht. Wel moet worden opgemerkt dat handhaving horeca (waar grote evenementenvenues als Ziggo en de Arena onder vallen) en evenementen worden uitgevoerd door verschillende medewerkers. Bij de afdeling Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VTH) wordt op dit moment wel onderzocht hoe aan dit advies tegemoet kan worden gekomen.

5. Koppel geleerde lessen (periodiek) terug aan betrokken inwoners. Alle evenementen worden geëvalueerd. De gemeente neemt eventuele lessen, ook uit signalen van inwoners, mee in volgende evenementen. Een terugkoppeling daarvan aan inwoners ontbreekt. Wees transparant naar inwoners, zeker naar hen die de moeite hebben genomen om een klacht in te dienen, over deze lessen. Dit kan zorgen dat inwoners zich meer gehoord en serieus genomen voelen en het vertrouwen in de gemeente doen vergroten.

Reactie: deze suggestie sluit aan bij de wens van de burgemeester en het college om het vergunningsproces meer cyclisch te maken: nu is het vaak teveel een proces waarbij de lessen van de vorige edities nog te weinig worden gebruikt. De werkwijze bij het vergunningsproces (in de toekomst van eerste aanvraag tot evaluatie, en van evaluatie naar nieuwe aanvraag) wordt ook op dit punt tegen het licht gehouden in het kader van het nieuwe beleid. Daarbij wordt bezien of het mogelijk is om ook meer structureel input van bezoekers en bewoners te gaan verzamelen en die ook te betrekken bij de te maken afwegingen. Een belangrijk aandachtspunt is om vervolgens ook periodiek aan

betrokkenen te laten weten wat er met input is gedaan. Dit advies wordt dan ook meegenomen in de uitwerking van het nieuwe beleid.

6. Maak de evaluaties van evenementen eenduidiger en organiseer uitwisseling. Verklein de verschillen tussen de evaluaties en tussen de stadsdelen, door (duidelijkere) richtlijnen op te stellen. En zorg dat lessen binnen de gemeente en met samenwerkingspartners gedeeld worden. Het met elkaar meedenken over uitdagingen en het uitwisselen van 'best practices' kan waardevol zijn.

Reactie: Hierboven zijn al de aanscherpingen benoemd die op dit moment worden doorgevoerd in de werkwijze rond evenementenvergunningen. Daarbij wordt ook aandacht besteed aan de samenwerking met diensten die adviseren over evenementen.

Tot slot
Zoals u weet heeft het college onlangs besloten om wat extra tijd te nemen voor de uitwerking en invoering van het nieuwe evenementenbeleid. Op dit moment wordt voorzien in het vrijgeven voor inspraak van alle nieuwe beleidsonderdelen (van vergunningenbeleid tot locatieprofielen en subsidieregelingen) per mei 2025. Een belangrijke reden voor het college om deze keuze te maken is dat er zo genoeg tijd en ruimte ontstaat voor een goed gesprek met alle belanghebbenden over het nieuwe beleid. Een wens die ook nauw aansluit op de conclusies en aanbevelingen van de Ombudsman.

De adviezen van de Ombudsman zullen op dat moment ook duidelijk naar voren komen in het nieuwe beleid. Het college hoopt en verwacht dat daarmee een aantal van de veelgenoemde zorgen en ergernissen van Amsterdammers over evenementen geadresseerd zullen zijn. Maar tegelijkertijd is enig verwachtingsmanagement wel op zijn plaats: uit ervaring heeft het college inmiddels geleerd dat het nieuwe beleid nooit iedereen helemaal tevreden zal stellen. Een deel van de Amsterdammers zal altijd enige hinder en overlast ervaren van evenementen.

Het college verwacht derhalve dat dit zeker niet de laatste keer is dat de Ombudsman van Amsterdam en het stadsbestuur met elkaar in gesprek gaan over evenementen en de impact ervan. Maar er is wel goede hoop dat we met het nieuwe beleid – en de adviezen van de Ombudsman om dat concreet beter te maken – wel een belangrijke stap de goede kant op kunnen zetten.

Met vriendelijke groet,
Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amsterdam,

Touria Meliani
wethouder Evenementen