Van: Klachtencentrum
Aan: WOB Centrum
Onderwerp: FW: [redacted]
Datum: woensdag 16 februari 2022 14:41:03
Prioriteit: Hoog

Van: [redacted] <[redacted]@amsterdam.nl>
Verzonden: woensdag 16 februari 2022 13:58
Aan: Klachtencentrum <Klachtencentrum@amsterdam.nl>
Onderwerp: [redacted]
Urgentie: Hoog

Van: [redacted]
Verzonden: woensdag 8 juli 2020 11:55
Aan: [redacted]@gmail.com' <[redacted]@gmail.com>
Onderwerp: Reactie op uw klacht
Urgentie: Hoog

Geachte [redacted],
Op 16 juni 2020 heeft u onderstaande klacht bij de Ombudsman Metropool Amsterdam ingediend. De Ombudsman heeft de klacht naar ons doorgestuurd met het verzoek deze intern af te handelen. Hieronder zal ik puntsgewijs reageren op uw klacht.
Terrasregels
Als gevolg van het coronavirus waren o.a. alle horecagelegenheden gesloten tot 1 juni. De heropening van de horeca vindt op dit moment behoedzaam en stapsgewijs plaats. De overheid houdt daarbij de vinger aan de pols en zal steeds bekijken of een volgende stap mogelijk is. De eerste stap van de heropening is gebonden aan een aanzienlijk aantal restricties. Op het terras moet bijvoorbeeld iedereen zitten. Het aantal bezoekers is daarom gemaximeerd door het aantal stoelen op het terras, waarbij tussen de stoelen de 1,5 m afstand gewaarborgd is. Het moeten voldoen aan dergelijke voorwaarden betekent dat terrassen niet op hun reguliere capaciteit benut kunnen worden. Dit, in combinatie met de beperkingen aan de exploitatie binnen, maakt dat het voor horecaondernemers moeilijk kan zijn de weggevallen inkomsten van de afgelopen maanden goed te maken en daarmee hun bedrijf en inkomsten overeind te houden. Het betekent ook dat het voor Amsterdammers, die behoefte hebben om weer gebruik te maken van de horecafaciliteiten, mogelijk moeilijk zal zijn een plekje te vinden en de terrassen overvraagd kunnen worden. Waar voorheen terrasuitbreidingen in veel gebieden niet aan de orde waren, stelt de gemeente zich momenteel daarom flexibel op bij het beoordelen van verzoeken hiertoe. Dit heeft geleid tot een stormloop aan verzoeken voor terrasuitbreiding. Tot en met 24 juni zijn er stedelijk circa 1042 verzoeken binnen gekomen voor uitbreiding terrassen. De nadruk ligt nu vooral op het zo snel mogelijk beoordelen van en besluiten op de aanvragen met als doel de indieners zo snel mogelijk duidelijkheid te geven. De verzoeken worden beoordeeld en aan het bestuur voorgelegd.
Verruiming van terrassen is alleen mogelijk waar de openbare ruimte en het gebruik van die openbare ruimte door voetgangers en fietsers dat toelaat. Het gaat daarbij nadrukkelijk om een tijdelijke situatie: de normale afmetingen van terrassen zijn een uitvloeisel van een belangenafweging tussen overlast en recreatie, tussen de belangen van ondernemers, bezoekers en omwonenden en een afweging ten aanzien van de verschillende gebruiksfuncties van de openbare ruimte. Deze afweging maken we voordat de uitbreiding van een terras wordt toegestaan. Naast de gezondheid

gerelateerde criteria verwachten we bovendien van de indiener dat het plan met de buurt is afgestemd. We zijn ons er terdege van bewust dat de openbare ruimte in tijden van corona en de 1,5 meter maatschappij een schaars goed is in een drukbevolkte en dichtbebouwde stad. Het zwaar laten wegen van de belangen van de horeca en haar bezoekers wordt gerechtvaardigd door onder meer de economische nood van deze branche en de behoefte van Amsterdammers gefaciliteerd te kunnen verblijven in de openbare ruimte (niet elke Amsterdammer beschikt immers over een eigen buitenruimte).
Bij de aanvraag voor een tijdelijk terras voor [redacted] heeft het bestuur besloten de aanvraag slechts deels te vergunnen. Dit betreft een terras op 2 parkeerplaatsen langs [redacted], en een terras aan de gevel van de horeca in [redacted]. Het initiatief bestond verder nog uit een terras op de brugvleugel van de voetgangersbrug. Dit onderdeel is geweigerd omdat dit de doorloop van de voetganger te veel belemmert.

Afstemming aanvraag met buurtbewoners

U geeft aan dat, voor zover u weet, er geen overleg heeft plaatsgevonden met bewoners.
Aan ondernemers wordt gevraagd om aan te geven of het initiatief voor een tijdelijk terras met buurtbewoners is besproken en wat de reactie daarop was/hoe daar rekening mee is gehouden in het plan. Wij hebben begrepen dat er meerdere bewoners in de directe omgeving van de horeca betrokken zijn geweest bij deze aanvraag. Het kan natuurlijk zo zijn dat de ondernemer geen contact heeft gehad met bewoners op grotere afstand van zijn/haar zaak (dat wordt ook niet gevraagd aan de ondernemer) en dat deze bewoners wel de gevolgen voelen van een tijdelijk terras in de openbare ruimte of op een parkeerplaats. Mocht dit zo zijn, dan staat het besluit om een tijdelijk terras toe te staan open voor bezwaar en beroep.
In de aanvraag van [redacted] lezen wij dat de ondernemer contact heeft gehad met de directe buren en een groot aantal bewoners van [redacted] en [redacted] en dat het initiatief gesteund wordt. Uit uw mail begrijp ik dat er met u geen afstemming is geweest en dat u wel de gevolgen ervaart van dit besluit. Zoals hierboven uitgelegd is dat niet helemaal te voorkomen binnen het proces zoals we dat hebben ingericht.

Het opheffen van parkeerplekken

In algemene zin is de richtlijn om geen parkeerplekken op te heffen als de parkeerdruk hoger is dan 90%. Gezien de nood van de horeca en de schaarse openbare ruimte in het centrum heeft het bestuur echter besloten om hier genuanceerd mee om te gaan op plekken waar er geen andere mogelijkheid is voor een tijdelijke uitbreiding van terrassen. Een voorkomende afwijzingsgrond voor een aanvraag voor een extra terras, is dat de minimale doorloopruimte niet kan worden gewaarborgd. Voor Festina Lente is de terrasuitbreiding op de brugvleugel niet akkoord bevonden omdat er geen veilige doorgang (voldoende afstand) langs het terras mogelijk was voor voetgangers. In dit geval is daarom besloten om twee parkeerplekken op te heffen zodat wel aan deze voorwaarde kan worden voldaan.
De extra terrasruimte die door het opheffen van de parkeervakken is gecreëerd, moet uiteraard voldoen aan de 1,5 meter norm, wat in praktijk betekent dat de ondernemer minder tafels en stoelen kan plaatsen dan in de oude situatie het geval was. Hierdoor ligt het aantal mogelijke bezoekers van [redacted] bijvoorbeeld nog steeds lager dan voorheen.

Intrekken vergunning

U verzoekt het stadsdeel tot slot om de vergunning in te trekken. Het besluit tot instemming met een tijdelijke terras is een formeel besluit, waartegen bezwaar en beroep mogelijk is. Er wordt door een stedelijk team gewerkt aan het publiceren van al die besluiten. De werkwijze in alle stadsdelen is op dit moment dat (indien akkoord door het DB) men alvast per mail een voorlopige toestemming krijgt het terras in gebruik te nemen. De formele besluiten (men ontvangt bij akkoord een annex op de bestaande vergunning) worden zo snel mogelijk verstuurd. Zodra het besluit op www.amsterdam.nl/ondernemen/horeca/tijdelijke-terrassen-kaartis gepubliceerd, kunt u hiertegen een bezwaarschrift indienen met het verzoek om de vergunning in te trekken. Dit kan niet via de klachtenprocedure.
Daar waar blijkt dat een terras – of dat nu een tijdelijk of regulier terras betreft – de openbare ruimte

te veel belast, het woon- en leefklimaat van bewoners aantast of het risico op verspreiding van het virus vergroot, zullen er maatregelen worden genomen. Dat kan betekenen dat de toestemming voor zo'n terras weer wordt ingetrokken, tijdelijk of permanent. Daarnaast zet de Ombudsman zich in bij overlast of problemen van de tijdelijke terrassen. Hij en zijn team kunnen benaderd worden als een omwonende overlast ervaart en zullen dan zo spoedig mogelijk (streven is binnen 24 uur) ter plaatse komen kijken.

Ombudsman

Ik vertrouw erop uw klacht hiermee naar behoren te hebben afgehandeld. Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u zich wenden tot de Gemeentelijke Ombudsman. Informatie hierover vindt u op www.ombudsmanmetropool.nl.

[redacted]
Klachtencoördinator Stadsdeel Centrum
Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Centrum
M: +31 6[redacted]
[redacted]@amsterdam.nl
Amstel 1
1011PN Amsterdam
amsterdam.nl

Van: GO.Info Mailbox
Verzonden: dinsdag 16 juni 2020 10:10
Aan: GO.Info Mailbox
Onderwerp: Response for Klachten

Ingediend formulier voor 'Klachten'

geslacht:	[redacted]
initialen:	[redacted]
naam:	[redacted]
telefoon:	06[redacted]
email:	[redacted]@gmail.com
waar gebeurd:	Amsterdam
reeds geklaagd:	ja
klacht:	[redacted] aan [redacted] in Amsterdam gebruikt 2 parkeerplaatsen voor de deur als terras. Gezien de geringe parkeerplekken voor buurtbewoners heb ik hier melding van gemaakt bij de gemeente Amsterdam. Als reactie ontving ik dat er een vergunning is verleend aan [redacted] om op 2 parkeerplekken een terras aan te houden. Verbijsterd hierover heb ik de voorwaarden opgevraagd voor zo'n vergunning. Als bijlage heb ik de relevante alinea bijgevoegd. Aan 2 van de 3 voorwaarden wordt niet voldaan. De parkeerplekken zijn in tegendeel altijd bezet. Ook is er geen overleg geweest met bewoners (niet naar mijn weten). Hoe ik het zie is dat de verleende vergunning aan [redacted] om parkeerplekken te bezetten als terras onterecht is afgegeven. Met alle begrip voor de benarde situatie van horeca ondernemers in deze tijd, is dit niet de manier.

Mijn klacht is niet naar [redacted], die probeert te overleven, maar naar de gemeente Amsterdam. Er worden blijkbaar vergunning verleend zonder onderzoek. Ik heb iemand van de gemeente Amsterdam telefonisch gesproken. Hij had geen enkele kennis van zaken en wist mij alleen te vertellen dat er een extern bureau was ingehuurd om vergunningaanvragen te beoordelen en dat ik bij de ombudsman terecht kon voor klachten.

Deze partij is waarschijnlijk duur betaald, maar heeft in dit geval geen werk verricht.
Mijn verzoek is om de vergunning in te laten trekken, maar ook om de Gemeente Amsterdam aan te spreken op dit feit.

Er zitten veel horecaondernemers in [redacted]. Als die allemaal een vergunning krijgen om parkeerplekkenen als terras te gebruiken ontstaat er echt een heel groot probleem. Als dit geval daar een voorbode van is, dan moet er snel actie worden ondernomen om de kwaliteit van die ingehuurde partij die de aanvragen beoordeeld, te evalueren.

Dank en groet, [redacted]

bijlages: Screenshot_20200616-090607.png

(lege velden weggelaten voor compactheid)