Van: Klachtencentrum
Aan: WOB Centrum
Onderwerp: FW: [redacted]
Datum: woensdag 16 februari 2022 14:41:28

Van: [redacted] <[redacted]@amsterdam.nl>
Verzonden: woensdag 16 februari 2022 14:02
Aan: Klachtencentrum <Klachtencentrum@amsterdam.nl>
Onderwerp: [redacted]

Van: [redacted]
Verzonden: vrijdag 17 juli 2020 12:12
Aan: [redacted] <[redacted]>
Onderwerp: Reactie op uw klacht

Geachte [redacted],

Op 23 juni heeft u online een klacht ingediend tegen de tijdelijke terrasuitbreiding voor het Koninklijk Theater Carré. U geeft aan zich zorgen te maken over de mogelijk gevolgen van uitbreiding van terrassen. U vreest voor (geluids)overlast, drukte en risico's voor veiligheid en gezondheid. Daarnaast geeft u aan onvoldoende geïnformeerd te zijn.

Graag vertel ik u hieronder wat meer over de uitgangspunten die de gemeente hanteert bij de uitbreiding van terrassen.

Laat ik vooropstellen dat de (volks)gezondheid in deze tijden leidend is. Deze mag uiteraard niet in gevaar komen door de heropening van de horeca en het uitbreiden van terrassen.

Het RIVM heeft bekend gemaakt dat met ingang van 1 juli 2020 de maatregelen in verband met het coronavirus verder versoepeld worden. Voor horecagelegenheden betekent dit dat er geen maximum meer geldt voor het aantal bezoekers. Wel blijft de 1,5 meter maatregel van kracht, voor mensen die niet behoren tot hetzelfde huishouden. Op buitenterrassen in de horeca mogen onder voorwaarden 'kuchschermen' geplaatst worden als alternatief voor de 1,5 meter afstand.

De plaatsen in de horeca zijn dus beperkt omdat iedereen binnen en op het terras 1,5 meter afstand moet houden. Dat kan het moeilijk maken voor horecaondernemers om hun bedrijf en inkomsten overeind te houden. Het betekent ook dat het voor Amsterdammers soms moeilijk kan zijn om een plekje in de horeca te vinden en terrassen overvraagd kunnen worden. Waar tot voor kort terrasuitbreidingen in veel gebieden niet aan de orde waren, stelt de gemeente zich momenteel flexibeler op bij het beoordelen van verzoeken om terrassen tijdelijk uit te breiden.

Verruiming van terrassen is echter 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 het resultaat 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 eveneens voordat de uitbreiding van een terras wordt toegestaan. Naast de gezondheid gerelateerde criteria verwachten we bovendien van de indiener dat het plan met omwonenden is afgestemd.
Carré heeft op 26 mei 2020 een aanvraag ingediend voor een tijdelijk terras op pontons in de Amstel. Uit de aanvraag bleek niet duidelijk of ook afstemming met de buurt heeft plaatsgevonden. Aan Carré is daarom gevraagd om alsnog met de buurt af te stemmen. Dit hebben zij gedaan op 23 juni 2020. Op deze datum heeft Carré omwonenden via en brief geïnformeerd door deze per mail aan circa 300 adressen te zenden. Hierop zijn

verschillende positieve reacties ontvangen. Het is een ongelukkige omstandigheid dat op dezelfde dag ook de werkzaamheden voor het inrichten van het terras zijn gestart. Het was beter geweest als de brief voor ruim voor aanvang van de werkzaamheden had plaatsgevonden. Vanuit de gemeente is onvoldoende zicht geweest op de planning hiervan. Het is mogelijk dat u niet op de maillijst staat en daarom de brief niet hebt ontvangen. Wij hebben Carré hier inmiddels over gesproken en aangegeven dat in dit soort gevallen de direct aanliggende woningen en woonboten ook fysiek geïnformeerd zouden moeten worden. Carré heeft aangegeven dit ter harte te nemen en de brief alsnog fysiek in de directe omgeving verspreid. Ook hebben zij aangegeven dat buurtbewoners zich bij hun kunnen melden om op de maillijst te komen, zodat ze worden geïnformeerd zaken die zich bij en rondom Carré afspelen.

U geeft aan dat er een vergunning is verleend voor uitbreiding van een terras, terwijl er in feite geen sprake is van terrasuitbreiding. Het terras van De Carrékelder wordt volgens u gebruikt als toiletruimte. U vraagt zich af hoe het dan kan dat de gemeente een vergunning verleent voor terrasuitbreiding als er feitelijk geen terras is. Op grond van het beleid tijdelijke terrassen is het geen eis dat in de reguliere situatie een terras is vergund en dat dit terras ook dient te worden gebruikt. De aanwezigheid van een exploitatievergunning volstaat. Het bestuur heeft besloten dat de tijdelijke terrassen van zondag tot en met donderdag uiterlijk om 23:00 uur en op vrijdag en zaterdag uiterlijk om 00:00 uur moeten sluiten. Dit zijn dan ook de vergunde tijden. Carrékelder geeft zelf in hun communicatie aan dat zij eerder sluiten. U kunt hen daarop aanspreken. Vanuit de gemeente worden echter bovenstaande tijden aangehouden.

De gemeente handhaaft in deze tijden slechts op excessen en naleving van de noodverordening. Vanuit Toezicht heeft een controle plaatsgevonden op de naleving hiervan. Er is geen overtreding van de noodverordening geconstateerd. Wel is geconstateerd is dat het terras niet helemaal is ingericht conform de vergunningvoorschriften. De inrichting draagt in positieve zin bij aan de naleving van de corona-maatregelen. Dit geldt ook voor de plantenbakken op de kade, omdat deze bakken de ophoping van bezoekers voor het terras onderbreekt en zorgt voor afstand tot het terras. Hierbij is de vrije ruimte beoordeeld en die is ruim voldoende.

Voor meer informatie over verleende, deels verleende en afgewezen vergunningaanvragen voor tijdelijke terrassen kunt u terecht op: https://www.amsterdam.nl/ondernemen/horeca/horeca-tijdelijke-terrasuitbreiding/. Ook is daar een link naar tijdelijk terras op de kaart, zodat u kunt zien waar en met welke afmetingen de vergunning verleend is.

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 om te kunnen verblijven in de openbare ruimte (niet elke Amsterdammer beschikt immers over een eigen buitenruimte). Maar als blijkt dat een terras – of dat nu een tijdelijk of regulier terras betreft – de openbare ruimte te veel belast, het woon- en leefklimaat van omwonenden 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.

Voor overlast en/of klachten kunt u het beste een melding doen op www.amsterdam.nl/mor . Dat is de snelste methode omdat meteen gekeken wordt welke afdeling in actie moet komen. Ook een aanvraag voor mediation van de Ombudsman verloopt via deze website. De Ombudsman zet 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.

Ik begrijp uw zorgen over de gevolgen van de tijdelijke terrassen, maar denk ook dat de maatregelen in balans zijn. De ondernemers krijgen ruimte voor tijdelijke terrassen, maar weten ook dat de toestemming hiervoor weer kan worden ingetrokken als de drukte, de bestrijding van de pandemie of het woon- leefklimaat daarom vragen.

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 .

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Klachtencoördinator Stadsdeel Centrum

Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Centrum
M: +31 6 [redacted]
[redacted]@amsterdam.nl

Amstel 1
1011PN Amsterdam
amsterdam.nl

Van: [redacted]
Verzonden: dinsdag 30 juni 2020 21:41
Aan: [redacted]
CC: [redacted] ; [redacted]
Onderwerp: RE: Telefoongesprek 30/06/2020

Geachte [redacted], Beste [redacted].
Ik heb de vergunning nu gekregen en gelezen.

Het zou fijn zijn dat er iemand langs zou komen met de vergunning in de hand om te controleren of alles volgens de regels is uitgevoerd.
*Vergunning zichtbaar achter het raam.
*Alleen ik heb een telefoonnummer gekregen van een verantwoordelijk aanspreekpunt omdat ik daar om gevraagd heb. Het nummer heb ik wel aan een aantal buurtbewoners doorgegeven, maar Carre management heeft dat niet aan de omwonende gemaild.
*En sinds vandaag … op de kade (dus niet op de pontons) 6 enorme plantenbakken van 1 x 1 x 1 meter met bamboe. Ik kan niet terugvinden dat dat in de vergunning staat. (er mag zelfs niets buiten het terras overhangen)
*Ik vrees ook voor de doorstroming van het water. 15 cm diep mogen de pontons liggen en moeten meebewegen. . Er zijn tonnen zand gestort om ze dieper te laten liggen en alles ligt muurvast.
*Het terras wordt niet onklaar gemaakt na sluiting en kan gebruikt worden door derden.
Verder is nog niet duidelijk wat er allemaal nog gaat gebeuren. Vandaag was de Amstel weer uren gestremd door spullen die werden uitgeladen.

Ik hoop dat u deze punten nog kan meenemen in uw interne onderzoek en hoop op controle van alle verplichtingen en afspraken.
Het ziet er allemaal prachtig uit, maar de omwonenden zijn overdonderd door de grootte van het terras en de lange tijd dat de vergunning is verleend (1 november)

Vriendelijke groet [redacted]

Van: [redacted] [mailto:[redacted]@amsterdam.nl]
Verzonden: dinsdag 30 juni 2020 12:32
Aan: [redacted]
Onderwerp: Telefoongesprek 30/06/2020

Geachte [redacted],

Vanochtend heb ik u gebeld om u in de gelegenheid te stellen uw klacht telefonisch toe te lichten. U gaf aan dat u het niet eens bent met de volgende twee punten:

1) Dat er een tijdelijke terrasvergunning is verleend, zonder de buurt hier vooraf over in te lichten of te raadplegen, terwijl dit een voorwaarde is voor vergunningverlening. U geeft hierbij aan dat [redacted], werkzaam voor Carré, in uw bijzijn tegen een buurvrouw heeft gezegd dat zij er bewust voor hadden gekozen om de buurt niet van te voren in te lichten.
2) Dat er een vergunning is verleend voor uitbreiding van een terras, terwijl er in feite geen sprake is van terrasuitbreiding. Het terras van De Carrékelder wordt gebruikt als toiletruimte. U vraagt zich af hoe het dan kan dat de gemeente een vergunning verleent voor terrasuitbreiding als er feitelijk geen terras is.

Ik heb u toegezegd deze punten intern te laten uitzoeken en u binnen enkele weken een schriftelijke terugkoppeling te geven. Tevens heb ik u geadviseerd om online of via het telefoonnummer 14020 meldingen te doen indien u overlast ervaart of de ondernemer zich niet houdt aan de vergunningsvoorschriften.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Klachtencoördinator Stadsdeel Centrum

Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Centrum
M: +31 6 [redacted]
[redacted]@amsterdam.nl

Amstel 1
1011PN Amsterdam
amsterdam.nl

Van: no-reply@amsterdam.nl [mailto:no-reply@amsterdam.nl]
Verzonden: dinsdag 23 juni 2020 14:42
Aan: Klachten Stadswerken
Onderwerp: Binnengekomen klacht (2020-2141752)

Gemeente Amsterdam

Telefoonnummer
14 020

Referentienummer
2020-2141752

Op 23 juni 2020 is via het klachtenformulier op Amsterdam.nl een klacht binnengekomen voor Stadswerken Klachten. Wil jij zo vriendelijk zijn om de klacht verder te behandelen?

Andere behandelaar?.
Mogelijk heeft de melder in het mailformulier een verkeerde dienst of fout stadsdeel gekozen. Is deze klacht niet voor jou bestemd? Stuur de klacht dan per e-mail door naar de juiste behandelaar.

******Let op: deze mail is automatisch verstuurd.******
Hieronder staat de samenvatting van het ontvangen formulier.

Hoe wilt u uw naam en adres invullen?	**Ik wil de gegevens zelf invullen.**
Onder welke categorie valt het verzoek	**Overig**
Wat is de klacht?	**aan theater Carre is een terrasvergunning afgegeven voor 200 man voor de periode juni 2020 tot oktober 2020. Er zijn vele legerpontons in de**

	sluis geplaatst en bewoners zijn hierover niet van tevoren ingelicht. Ook wat betreft de wegafsluiting is er niet op tijd een aanvraag gedaan.
Wanneer is de klacht ontstaan? (niet verplicht)	**vandaag**
Wat is de locatie waar de klacht is ontstaan?	**Amstel 115**
Wat wilt u dat de gemeente gaat doen naar aanleiding van uw klacht?	**Wil weten wat de sluitingstijden, want er worden verschillende tijden waaronder 20:00 uur maar ook 21:00 uur en 23:00 uur. Heeft te maken met rusttijden van bewoonster die om ongeveer 22:00 ur en kleindochter die om 19:00 uur gaat slapen**
Hebt u een voorkeur voor de manier waarop de gemeente met u communiceert over deze klacht:	**Telefonisch**
Uw contactgegevens	
Voorletters	[redacted]
Achternaam	[redacted]
Straat, huisnummer en huisnummertoevoeging	[redacted]
Postcode en plaats	[redacted] **Amsterdam**
E-mail (niet verplicht)	[redacted]
Telefoonnummer	**06**[redacted]

De gemeente Amsterdam streeft naar optimale dienstverlening en zorgvuldige afhandeling van e-mailverkeer. Als deze e-mail niet voor u is bestemd, laat dit dan weten aan de afzender en verwijder de e-mail. Voor meer informatie: www.amsterdam.nl/proclaimer.

Virusvrij. www.avast.com