ombudsman
metropool amsterdam

Onderzoeksrapport

Uit je dak

Leren van klachten over evenementenoverlast in Amsterdam



Datum: 16 juli 2024

Inhoud

VOORWOORD **3**

1 INLEIDING **4**

1.1 Vooraf 4
1.2 Aanleiding 4
1.3 Doel en vraagstelling 5
1.4 Aanpak en reikwijdte 5
1.5 Leeswijzer 5

2 TOETSINGSKADER **6**

2.1 Inleiding 6
2.2 De gemeente zorgt voor adequate informatieverstrekking 6
2.3 De gemeente motiveert haar besluiten en handelen goed 6
2.4 De gemeente stelt zich betrokken en oplossingsgericht op 7
2.5 De gemeente is transparant en betrouwbaar 7

3 BELEID EN MAATSCHAPPELIJK DEBAT **7**

3.1 Inleiding 7
3.2 Evenementenbeleid 7
3.3 Evenementenvergunningen 10
3.4 Maatschappelijk debat 10

4 WELKE OVERLAST ERVAREN BEWONERS? **11**

4.1 Inleiding 11
4.2 Geluidsoverlast 11
4.3 Verkeer- en parkeeroverlast en verminderde bereikbaarheid 12
4.4 Afval en viezigheid 12
4.5 Openbare ruimte niet of minder toegankelijk 12
4.6 Schade aan de natuur 12
4.7 Klachten over het proces 13
4.8 Diversiteit aan overlast 13

5 HOE GAAT DE GEMEENTE OM MET EVENEMENTENOVERLAST? **14**

5.1 Inleiding 14
5.2 Vooraf: Voorbereiden en voorkomen 14
5.3 Tijdens: Handhaven en acteren 16
5.4 Na afloop: Evalueren en leren 17

6 CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN VAN DE OMBUDSMAN **19**

6.1 Inleiding 19
6.2 Wat mag in redelijkheid van de gemeente worden verwacht? 19
6.3 Resumerend 21
6.4 Aanbevelingen 22

BIJLAGE: LIJST VAN GESPREKSPARTNERS EN BESTUDEERDE DOCUMENTEN **23**

Voorwoord

Amsterdammers houden van een feestje en de levendigheid in hun stad. Ze begrijpen dat enige overlast erbij hoort, maar als het de spuigaten uitloopt verwachten ze dat de gemeente ingrijpt. De afgelopen jaren beklaagden meerdere Amsterdammers zich bij mij omdat ze er – na een melding en/of het indienen van een klacht over overlast – met de gemeente niet uitkwamen. Zo klagen Amsterdammers erover dat de gemeente onduidelijk of te summier communiceert over (potentiële) evenementen, te weinig handhaaft als er wordt gemeld, en te snel een vergunning verleent.

De laatste tijd besteedt de gemeente, mede dankzij deze klachten en signalen, meer aandacht aan het beheersbaar houden van overlast. Dit blijkt onder meer uit de nieuwe evenementenvisie, die kansen biedt om de komende jaren meer te doen. Ik hoop dat het nieuwe evenementenbeleid deze visie goed vertaalt naar de praktijk, en ook de bevindingen uit dit onderzoek meeneemt. Ik signaleer dat ook de gemeente Amsterdam, ondanks haar goede wil, aanloopt tegen bureaucratische rompslomp. Hierdoor is het soms lastig de bestuurlijke beleidsambitie daadwerkelijk om te zetten in daden.

Dat is echter wel nodig om onnodige bezwaar-, beroeps- en klachtenprocedures te voorkomen en om het vertrouwen bij klagende Amsterdammers te herstellen. In onze jaarbeschouwing van 2023, getiteld Burn-outbureaucratie, heb ik hierover geschreven.[1] Wanneer niet adequaat wordt gereageerd op klachten van bewoners, kunnen zowel de bewoners die blijven zitten met hun probleem, als ambtenaren, in een uitputtingsslag terechtkomen. En dat is zonde.

Dit onderzoek toont aan dat de gemeente zich (nog) meer moet inspannen om de verwachtingen bij bewoners te managen als het gaat om evenementen. Want als mensen weten wat hen te wachten staat, kunnen ze de overlast beter verdragen. De verwachting is dat dit tot minder klachten en meldingen zal leiden. Duidelijke communicatie is essentieel, zowel vooraf als achteraf. Vooraf dienen bewoners voldoende informatie over op handen zijnde evenementen te krijgen, en achteraf moeten ze meegenomen worden in de evaluatie.

Mensen hebben niet voor niks geklaagd, dus betrek hen bij de evaluatie van evenementen. Wellicht dat dit leidt tot een beter begrip over en weer. Ik heb voorbeelden gezien van evenementen waarbij het meer en beter betrekken van kritische bewoners leidt tot verbeteringen. Hierdoor keren dezelfde klachten niet elk jaar terug. Overigens laat dit onderzoek niet alleen zien waar het misgaat of beter kan. Ook de zogenaamde best practices zijn meegenomen. Deze ‘best practices’ laten zien dat het dus wel degelijk beter kán.

Ik hoop met dit onderzoek bij te dragen aan het nadrukkelijk meenemen van de stem van klagende Amsterdammers in de uitwerking van het nieuwe evenementenbeleid, zodat een feestje voor iedereen leuk blijft.

Munish Ramlal



Ombudsman Metropool Amsterdam

[1] Zie: https://www.ombudsmanmetropool.nl/_files/ugd/138490_0c308c96ff194feaa902956824cb8ea6.pdf

1 Inleiding

1.1 Vooraf

Amsterdam bruist, met honderden evenementen per jaar, voor Amsterdammers en bezoekers van buiten de stad. Denk bijvoorbeeld aan Koningsdag, de Pride, de Dam- tot Damloop, Kwaku Festival en het Amsterdam Dance Event (ADE). Deze evenementen laten de stad leven en dragen bij aan cultuurparticipatie, sociale cohesie en aan de economie. Volgens de wethouder Kunst en Cultuur, Evenementen en Inclusie en antidiscriminatiebeleid (hierna: de wethouder) zijn festivals de 'meest toegankelijke vorm van naar cultuur gaan'. Er komt namelijk een meer diverse groep op af dan alle andere vormen van kunst en cultuur.

Evenementen kennen ook een schaduwkant. Zo ergeren Amsterdammers zich aan de rotzooi op straat na een evenement. Mensen kunnen niet slapen door de muziek en de harde bas. Zeker op warme zomeravonden, als de ramen openstaan. Ze balen dat het park waar ze dagelijks wandelen, sporten of spelen tien dagen (deels) dicht is. En dat ze hun huis lastig kunnen bereiken vanwege afzettingen. Ook storen ze zich aan luidruchtige mensen die, onder invloed van alcohol of drugs, na afloop van een evenement het terrein verlaten of op de straat blijven hangen. Tot slot maken mensen zich zorgen om de schade aan de flora en fauna in de Amsterdamse parken. De vraag is dan ook in hoeverre de gemeente rekening houdt met de overlast die Amsterdammers ervaren?

Meer horen over hoe Amsterdammers geluidsoverlast van evenementen ervaren? Luister dan deze aflevering van onze 'Ombudscast' podcast.



1.2 Aanleiding

Sinds 2000 kent Amsterdam steeds meer evenementen in de openbare ruimte. Zeker het aantal (muziek)festivals steeg tot een paar jaar geleden enorm in aantal, omvang en populariteit. De wethouder geeft in gesprek met de Ombudsman Metropool Amsterdam (hierna: de ombudsman) aan dat de rol van de gemeente is: het ondersteunen en aanjagen van deze evenementen. Dit, vanwege hun culturele, sociale, historische en economische waarde voor de stad. Daarnaast, zo geeft de wethouder aan, heeft de gemeente ook een rol in het vergunnen van evenementen, en het houden van toezicht en het handhaven op regels en voorwaarden.

Vanaf 2014 ontstaat er in de gemeenteraad en lokale media steeds meer discussie over drukte in de stad. Hierbij gaat het ook regelmatig over de overlast van evenementen en hun impact op de leefbaarheid in de stad. Feit is dat de stad steeds dichter bevolkt raakt en de openbare ruimte schaarser wordt. De gemeente verlegt haar rol rondom evenementen daarom meer naar normeren en begrenzen. In 2018 stelt de gemeente een evenementen- en vergunningenbeleid op, met bovengrenzen voor het aantal evenementen, geluidsnormen en richtlijnen per evenementenlocatie.

Ondanks deze strakkere regulering is het debat over de druk op en overlast in de stad afgelopen de jaren toegenomen. Amsterdam kent een volle evenementenkalender met zo'n 90 grote evenementen (meer dan 2000 bezoekers) per jaar. Uitschieters vormen Koningsdag, de Pride en ADE: evenementen waar honderdduizenden bezoekers op afkomen. Over de overlast die inwoners ervaren ontvangen zowel de gemeente als de ombudsman regelmatig signalen, in de vorm van vragen, meldingen en klachten.

De ombudsman wil deze geluiden graag serieus nemen en onderzoeken in hoeverre de gemeente dat doet. Overlast kan het leven van bewoners ingrijpend beïnvloeden, dit geldt ook voor overlast door evenementen.

1.3 Doel en vraagstelling

In 2023 doet de ombudsman een vooronderzoek naar de overlast die Amsterdammers ervaren van evenementen. De uitkomsten van dit onderzoek vormen aanleiding om eind 2023 een (vervolg)onderzoek uit eigen beweging te openen. De hoofdvraag van het onderzoek is: wat mogen bewoners in redelijkheid van de gemeente verwachten als het gaat om evenementenoverlast? Om deze vraag te kunnen beantwoorden zijn de volgende (deel)vragen geformuleerd:

- Welke overlast ervaren Amsterdammers van evenementen;
- Hoe gaat de gemeente Amsterdam hiermee om;
- Wat gaat daarin goed en wat kan er beter?

Op basis van het onderzoek doet de ombudsman aanbevelingen aan de gemeente. De ombudsman geeft de gemeente in overweging deze mee te nemen in de uitwerking van haar nieuwe evenementenbeleid in 2024-2025. Het doel van dit onderzoek is daarmee om de gemeente te helpen lering te trekken uit klachten en meldingen over evenementenoverlast.

1.4 Aanpak en reikwijdte

Voor dit onderzoek voert de ombudsman allereerst een literatuurstudie uit. Hij bestudeert de relevante beleidsdocumenten, raadsbrieven, evaluaties en onderzoeken (zie een overzicht in de bijlage). Om zich een beeld te vormen van de overlast door evenementen opent hij een meldpunt evenementenoverlast, waar Amsterdammers hun ervaringen kunnen delen. Daarnaast analyseert de ombudsman de klachten over evenementenoverlast die zowel bij de ombudsman als bij de stadsdelen van de gemeente zijn binnenkomen.

Tevens voert hij (groeps)gesprekken met de betrokken actoren binnen en buiten de gemeente. Hij spreekt met de verantwoordelijk wethouder, het evenementenbureau, klachtencoördinatoren, handhaving, vergunningverlening én een organisator van grote evenementen in Amsterdam. Tot slot organiseert hij een rondetafelgesprek met de betrokken partijen om de eerste bevindingen en conclusies te bespreken.

De tabel hieronder geeft een overzicht van de onderzoeksdata.

Meldingen bij Meldpunt Evenementenoverlast ombudsman	59 meldingen
Klachten over evenementenoverlast bij de ombudsman	12 klachten in 2022 en 2023
Klachten over evenementenoverlast bij de stadsdelen	198 klachten in 2022 en 2023
Gesprekspartners	21 totaal

De ombudsman beperkt zich in dit onderzoek tot de afgelopen twee jaar. Daarnaast ligt de focus in dit onderzoek op klachten over geluidsoverlast en niet op meldingen openbare ruimte (waar bewoners ook melding kunnen maken van overlast die zij van evenementen ervaren). Dit is in lijn met de rol van de ombudsman als tweedelijns klachtenvoorziening. Het leren van klachten over evenementen staat dan ook centraal. Hoewel de wijze waarop de gemeente reageert op meldingen eveneens van belang is, is dat alleen meegenomen in zoverre dat in klachten werd benoemd.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt het toetsingskader met behoorlijkheidsvereisten voor de gemeente bij evenementenoverlast beschreven. Hoofdstuk 3 geeft een overzicht van de beleidsvorming en het maatschappelijk debat rond evenementen in Amsterdam. Een analyse van de verschillende vormen van overlast die Amsterdammers ervaren bij evenementen staat in hoofdstuk 4. Hoofdstuk 5 bespreekt de wijze waarop de gemeente omgaat met evenementenoverlast in drie fasen:

voorbereiding, uitvoering, en evaluatie. In hoofdstuk 6 staan de conclusies van de ombudsman en aanbevelingen aan de gemeente vermeld. De bijlage bevat een literatuurlijst en de instanties die in het kader van dit onderzoek zijn gesproken.

2 Toetsingskader

2.1 Inleiding

De ombudsman vindt dat elke bewoner van de metropool Amsterdam moet kunnen rekenen op een behoorlijke overheidsdienstverlening. Dat betekent een luisterend oor en als het mis gaat een organisatie die oplossingsgericht is en in staat om zichzelf te corrigeren en daarvan te leren. De ombudsman bevordert dit als onafhankelijk instituut tussen overheid en burger, onder meer door klachtbehandeling, onderzoek en gesprekken.

In dit onderzoek vraagt de ombudsman zich af of de gemeente voldoende rekening houdt met de belangen van inwoners bij voorkomen van en acteren op evenementenoverlast. Wat mogen inwoners in redelijkheid van de gemeente verwachten? Om deze vraag te kunnen beantwoorden heeft de ombudsman aan de hand van de zogenaamde behoorlijkheidsvereisten hieronder uitgangspunten geformuleerd. De vereisten vormen het toetsingskader aan de hand waarvan de ombudsman het handelen van de gemeente beoordeelt.[2]

De ombudsman vindt dat inwoners, als het gaat om evenementenoverlast, mogen verwachten dat de gemeente zorgt voor adequate en proactieve informatieverstrekking, haar besluiten en handelen goed motiveert, zich betrokken en oplossingsgericht opstelt, transparant en betrouwbaar is. De uitgangspunten worden hieronder toegelicht.

2.2 De gemeente zorgt voor adequate informatieverstrekking

Dit betekent dat de gemeente ervoor zorgt dat inwoners geïnformeerd worden over de evenementen in de stad en dat deze informatie klopt en duidelijk is. Niet alleen als inwoners hierom vragen, maar ook uit zichzelf. Het is voor omwonenden van evenementen van belang dat zij weten wanneer evenementen gaan plaatsvinden, welke eventuele overlast ze kunnen ervaren en wat ze kunnen doen bij vragen of klachten. Veel inwoners vinden het bovendien fijn om geruime tijd van tevoren te weten wat ze kunnen verwachten, zodat zij eventuele vakanties of weekendjes weg hierop kunnen afstemmen. In dit kader zijn de evenementenkalender en een tijdige publicatie van de evenementenvergunningen van belang.

2.3 De gemeente motiveert haar besluiten en handelen goed

Daarnaast dient de gemeente transparant te handelen, zodat het voor inwoners duidelijk is waarom zij bepaalde dingen doet. De gemeente moet motiveren waarom bepaalde besluiten genomen worden, aangeven op grond van welke feiten de beslissing is genomen en op welke wijze er rekening is gehouden met de belangen van inwoners. Dat geldt zowel voor het uitleggen van beleidskeuzes in brede zin als voor het uitleggen van het handelen in individuele gevallen. Bij het vergunnen van evenementen maakt de gemeente steeds een afweging tussen de positieve en negatieve impact op de stad en haar bewoners. In deze afweging dienen de belangen van omwonenden te worden meegenomen. Op basis daarvan stelt de gemeente kaders voor wat aanvaardbare overlast is. De gemeente moet haar afwegingen en motiveringen hieromtrent duidelijk aan inwoners en ondernemers

[2] Zie de behoorlijkheidswijzer hier: https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/No%20Behoorlijkheidswijzer%20juni%202019.pdf.

communiceren. Ook besluiten rondom de inzet van handhaving, het inzetten van verkeersomleidingen en het afsluiten van de openbare ruimte moet de gemeente goed kunnen uitleggen.

2.4 De gemeente stelt zich betrokken en oplossingsgericht op

De gemeente dient inwoners zo veel mogelijk actief te betrekken bij haar handelen. Zij spant zich in om inwoners een rol te geven tijdens het maken, uitvoeren en evalueren van beleid. De gemeente is oprecht geïnteresseerd in hetgeen inwoners naar voren brengen en laat dat merken in woord en daad.

Andersom mag van inwoners een constructieve bijdrage worden verwacht. De gemeente weegt de inbreng van inwoners mee in de uiteindelijke beslissing en maakt dat zichtbaar. Inwoners mogen dus van de gemeente verwachten dat zij worden betrokken bij het opstellen van nieuw evenementenbeleid, inspraak kunnen leveren in besluitvormingsprocessen rond evenementen en mogen bijdragen aan beleidsevaluaties. Daarbij dienen zij goed geïnformeerd te worden over wat er gebeurt met hun inbreng. De ombudsman ziet het indienen van een klacht als vorm van betrokkenheid van een inwoner. Dan is het belangrijk dat inwoners een empathische, betrokken reactie krijgen van de gemeente en een terugkoppeling mogen verwachten van wat de gemeente met hun klacht heeft gedaan.

2.5 De gemeente is transparant en betrouwbaar

Daarnaast dient de gemeente transparant en zo voortvarend mogelijk te handelen. Wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen, dus de gemeente streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Dit geldt ook voor eigen gestelde (en dus niet wettelijk verplichte) termijnen. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de gemeente inwoners en ondernemers daar tijdig over. En communiceert daar open en duidelijk over. Dit betekent dat inwoners en ondernemers van de gemeente mogen verwachten dat zij klachten en vergunningaanvragen tijdig behandelt, evenementenvergunningen binnen de termijn van haar eigen streefnormen afgeeft en publiceert. Ook komt de gemeente haar afspraken en toezeggingen na en voert haar taken op een gewetensvolle wijze uit. De gemeente stelt zich transparant en onpartijdig op, handelt zonder vooroordelen en binnen het wettelijk kader. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden en herstelt eventuele fouten zo snel mogelijk. Inwoners mogen er dus bijvoorbeeld op vertrouwen dat de gemeente de afspraken over handhaven op evenementenoverlast. Ook toezeggingen naar aanleiding van meldingen of klachten, zoals aanpassingen bij een volgende editie van een evenement, komt de gemeente na. Het zijn van een betrouwbare partij is niet alleen van belang richting inwoners, maar ook richting organisatoren van evenementen.

3 Beleid en maatschappelijk debat

3.1 Inleiding

De gemeente werkt al geruime tijd aan de aanpassing van haar evenementenbeleid om een evenwicht te vinden tussen de levendigheid die evenementen de stad brengen en de overlast die ze veroorzaken voor omwonenden. Dit hoofdstuk gaat nader in op de inspanningen van gemeente om nieuw beleid te formuleren (en op de langdurige maatschappelijke discussie die ermee gepaard gaat).

3.2 Evenementenbeleid

In haar evenementenbeleid stelt de gemeente dat evenementen bij de stad horen.[3] Ze dragen bij in het aanbod van activiteiten voor zowel bezoekers als bewoners van Amsterdam. Maar tegelijkertijd veroorzaken ze ook overlast voor omwonenden. Dit is tot op zekere hoogte onvermijdelijk. Daarom wil het college een goede balans vinden tussen het beperken van de (geluids)overlast voor omwonenden

[3] Bron: Beleidsregel Geluidsbeleid voor evenementen in Amsterdam, maart 2018.

en goed georganiseerde en voor bezoekers aantrekkelijke evenementen.[4] In een voortgangsbrief aan de gemeenteraad schrijft de burgemeester begin 2021 dat ze zich zorgen maakt over de polarisatie in het debat rondom evenementen-overlast. Zij stelt: '*De posities zijn verhard en er lijkt weinig ruimte voor een goed gesprek of een compromis. De (vertegenwoordigers van) bewoners vinden dat veel te weinig wordt gedaan om de overlast die zij ervaren aan te pakken. Organisatoren vinden juist dat we veel te veel regels maken en daardoor de ruimte voor evenementen steeds kleiner maken*.'[5]

Geluidsnormen en locatieprofielen

De richtlijnen voor evenementen in Amsterdam zijn uitgewerkt in de beleidsregel Geluidbeleid voor evenementen in Amsterdam[6] en in de Locatieprofielen voor evenementen.[7] Beiden werden in maart 2018 van kracht. De beleidsregel bevat regulering van geluidbelasting bij alle vergunning plichtige evenementen. Kort gezegd mogen muziekevenementen maximaal 85dB op de gevels van omliggende woningen produceren en niet-muziekevenementen 75dB. Evenementen met een hoog maatschappelijk belang – hieronder vallen de Pride en Koningsdag – mogen, bij wijze van uitzondering, op plekken waar dat niet anders kan 95dB produceren. De gemeente werkt bij deze metingen met dB(C) in plaats van het meer gangbare dB(A), om de zware bassen mee te wegen en zo een eerlijker beeld van de overlast te krijgen. De locatieprofielen specificeren per evenementenlocatie hoeveel dagen er evenementen mogen plaatsvinden, hoeveel bezoekers er mogen zijn, wat de afbakening van het terrein is, aandachtspunten op gebied van bijvoorbeeld mobiliteit en welke mitigerende maatregelen er genomen moeten worden ter voorkoming van schade aan het terrein. De locatieprofielen zijn naar aanleiding van een evaluatie in 2019 herzien en daarna aangepast. De huidige versie is daarom sinds december 2020 van kracht. De locatieprofielen worden in het huidige beleid elke drie jaar herzien.[8]

Nieuw evenementenbeleid: een lange aanloop

In een voortgangsbrief aan de raad in mei 2019 meldt de burgemeester dat er dat jaar een voorstel voor een nieuw evenementenbeleid verder zou worden ontwikkeld. Dit nieuwe beleid moet onder andere een duidelijke visie van het bestuur bevatten over de rol van evenementen in de stad en duidelijke, transparante en toetsbare criteria hanteren. Volgens de burgemeester moet de toegevoegde waarde van evenementen opwegen tegen de nadelen, zoals het tijdelijk gebruik van publieke ruimte, hinder en geluidsoverlast.[9]

Op voorstel van de gemeenteraad wordt het evenementenbeleid al snel na invoering geëvalueerd, namelijk eind 2019. Uit deze evaluatie[10] blijkt dat organisatoren zich over het algemeen aan de maximaal vergunde geluidswaarden houden en 98% van de tijd binnen de normen blijven. De real-time geluidsmonitoring (het tijdens een evenement constant meten van de geluidsniveaus) werkt daarbij goed, volgens de evaluatie. Verder is voor alle locatieprofielen beoordeeld of ze voldoende 'in balans' zijn, wat betekent dat de afweging tussen programmering en de gevolgen voor de locatie en druk op de omgeving is bekeken. Van de locatieprofielen kunnen 26 ongewijzigd blijven, 38 vereisen kleine wijzigingen en 9 vragen om grote aanpassingen. Tot slot wordt geconcludeerd dat een duidelijke bestuurlijke visie ten aanzien van evenementen, die richtinggevend is voor het nieuwe beleid,

[4] Bron: Beleidsregel Geluidsbeleid voor evenementen in Amsterdam, maart 2018.

[5] Bron: Raadsbrief Beantwoording vragen commissie AZ en route naar nieuw festivalbeleid, 10 februari 2021.

[6] Zie: https://www.amsterdam.nl/ondernemen/vergunningen/evenement-organiseren/documenten-evenementen/?PagClsIdt=14295965#PagCls_14295965

[7] Zie: https://www.amsterdam.nl/ondernemen/vergunningen/evenement-organiseren/locatieprofielen-evenementen/

[8] Bron: Nota van beantwoording inspraak evenementenbeleid, december 2020.

[9] Bron: Voortgangsbrief evenementenbeleid aan de raadscommissie Algemene Zaken, 16 mei 2019.

[10] Bron: Voortgangsbrief evenementen aan de gemeenteraad, 17 december 2019.

ontbreekt. Vastgesteld wordt dat het evenementenbeleid nog niet af is en een instrument om de schaarse ruimte voor grote evenementen te verdelen en te kunnen sturen in het aanbod ontbreekt. De burgemeester schrijft dat zij hoopt dat het nieuwe beleid, naar aanleiding van de evaluatie, voor de zomervakantie van 2020 kan worden vastgesteld en per januari 2021 van kracht kan zijn.[11]

In 2020 doet het coronavirus met de bijbehorende lockdowns zijn intreden. Veel evenementen kunnen niet doorgaan of vinden plaats in aangepaste vorm. De evenementensector wordt hierdoor hard getroffen en er spelen zorgen over de effecten op en het herstel van de sector na de crisis. Als gevolg hiervan besluit de gemeente het nieuwe evenementenbeleid uit te stellen, met uitzondering van de aanpassing van de locatieprofielen. Deze worden eind 2020 goedgekeurd door de raad en zijn van kracht sinds begin 2021.[12] Het college van B&W stelt begin 2021 voor om het nieuwe evenementenbeleid per 1 januari 2023 in te laten gaan, zodat de sector in 2022 nog de ruimte krijgt om van de coronacrisis te herstellen.[13] Begin 2022 schrijft de burgemeester dat het bestuur druk bezig is met het uitwerken van het nieuwe beleid, met onder meer gesprekken met stakeholders, een juridische verkenning en meerdere onderzoeken. De ambitie is om eind 2022 of begin 2023 de besluitvorming in de gemeenteraad te laten plaatsvinden, zodat het nieuwe beleid vanaf 2024 volledig effectief is.[14]

In mei 2023 volgt een uitgebreide raadsbrief over de ontwikkeling van het nieuwe beleid van de wethouder bij wie de portefeuille Evenementen inmiddels grotendeels is belegd.[15] Een van de doelstellingen in het nieuwe beleid is een goede balans tussen levendigheid en leefbaarheid: er moet genoeg ruimte zijn voor evenementen die Amsterdam een levendige en aantrekkelijke stad maken, maar de impact daarvan op de omgeving moet acceptabel zijn.[16] Ook geeft de wethouder opdracht de herziening van het beleid te verbreden, een duidelijke visie op te stellen en in de aanpak ruimte te maken voor participatie. De nieuwe visie op wat voor een evenementenstad Amsterdam wil zijn en wat nodig is om daar te komen is begin juni 2024 door het college van B&W vastgesteld. De verdere uitwerking van het evenementenbeleid volgt na het zomerreces. De planning is erop gericht om het nieuwe beleid medio 2025 vast te stellen en datzelfde jaar in uitvoering te brengen.

Hoe kijken Amsterdammers naar evenementen?
In maart 2024 verscheen het onderzoek ‘Amsterdammers over evenementen in de stad’ van R2 Research. Dit onderzoek heeft tot doel de mening van Amsterdammers mee te nemen in het formuleren van het evenementenbeleid. Hierbij zijn groepsgesprekken gevoerd en is een enquête voorgelegd aan 1300 Amsterdammers. Uit dit onderzoek blijkt dat 74 procent van de Amsterdammers tevreden is met het aantal evenementen, 14 procent spreekt over te weinig evenementen, en 12 procent een overschot aan evenementen ervaart. Als het gaat om overlast, spreken respondenten vooral over geluidsoverlast, rotzooi, overlast van bezoekers, verkeershinder, op- en afbouwwerkzaamheden en afzettingen. Dit komt in grote lijnen overeen met de bevindingen in dit rapport.

De ombudsman realiseert zich dat een groot deel van de Amsterdammers positief is over evenementen en geen overlast ervaart. Het voorliggende rapport richt zich echter op de groep

[11] Bron: Voortgangsbrief evenementen aan de gemeenteraad, 17 december 2019.
[12] Bron: Voorgangsbrief evenementen aan de gemeenteraad, 17 december 2020.
[13] Bron: Brief Beantwoording vragen commissie AZ en route naar nieuw festivalbeleid, 10 februari 2021.
[14] Bron: Brief ’Naar een duurzaam beleid voor muziekfestivals in Amsterdam’ aan de gemeenteraad, 24 januari 2022.
[15] De wethouder Kunst en cultuur, Evenementen en Inclusie en antidiscriminatiebeleid gaat over het beleid rondom evenementen, de bevoegdheid over vergunningen, toezicht en handhaving ligt de burgemeester.
[16] Bron: Raadsinformatiebrief vernieuwing evenementenbeleid, 25 mei 2023.

Amsterdammers die wel hinder van evenementen ervaart en op de vraag hoe de gemeente daarmee omgaat en daarvan kan leren.

3.3 Evenementenvergunningen

Er geldt een vergunningsplicht voor het houden van evenementen in Amsterdam. Sommige kleine, eendaagse evenementen zijn hier onder bepaalde voorwaarden van uitgezonderd.[17] De burgemeester kan een aanvraag voor een evenementenvergunning weigeren, verlenen en er voorschriften aan verbinden.

De gemeente Amsterdam krijgt jaarlijks honderden aanvragen voor evenementen in de stad. De beoordeling hiervan is, zeker bij grote evenementen, een complex proces dat specifieke kennis en ervaring vraagt. In dit vergunningsverleningsproces wordt de afweging gemaakt tussen de belangen van de omwonenden van een evenement, van de aanvrager van de vergunning en van andere belangen als veiligheid, crowd control, verkeerscirculatie, geluid, kademuren, water en duurzaamheid. Om hierbij zo veel mogelijk gebiedspecifieke kennis te hebben en maatwerk te kunnen leveren, is de vergunningverlening belegd bij de VTH-medewerkers (Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving) in de stadsdelen. De gemeente streeft ernaar om evenementen tijdig te publiceren, zodat Amsterdammers de mogelijkheid hebben om inspraak te leveren of bezwaar te maken.[18]

3.4 Maatschappelijk debat

In de afgelopen jaren zijn tientallen artikelen en items in de media verschenen over evenementenoverlast en het nieuw te vormen evenementenbeleid. Het nieuwe beleid dat er in 2026 moet komen, wordt vanaf 2021 besproken in de media. In 2021 wordt geluidsoverlast nog als de voornaamste reden genoemd om het evenementenbeleid te herzien. In nieuwsberichtgeving uit 2023 valt te lezen dat er sinds de aanpassingen van het beleid in 2018 veel is verbeterd ten aanzien van de geluidsoverlast: er zijn normen voor geluid en het gebruik van de openbare orde gesteld en het aantal grote (muziek)evenementen in de stad is aan banden gelegd. De focus in deze berichtgeving ligt op het effect van deze normen en grenzen, die voor organisatoren veel werk met zich meebrengen. Deze administratieve druk zouden eigenlijk alleen grote organisaties aankunnen, wat schaalvergroting en monopolisering in de hand zou werken. Het risico is dat kaartjes voor deze evenementen voor veel inwoners te duur worden en het lastiger wordt voor kleinschalige festivals en evenementen. De verantwoordelijk wethouder komt in deze artikelen vaak voor, evenals organisatoren van festivals. Deze laatste uiten zich kritisch: de gemeente ziet graag meer kleinschalige festivals om de diversiteit en inclusiviteit van de programmering te vergroten, maar organisatoren vrezen dat kleinere evenementen niet rendabel zijn. In gesprek met de ombudsman zegt de wethouder het volgende over de regeldruk voor organisatoren: “*We hebben steeds meer regels toegevoegd, door al die schaarste. Maar we moeten ook kijken naar hoe we het makkelijker kunnen maken, met minder regels. We moeten ruimte geven aan nieuwe, kleine organisatoren*.”[19]

In 2023 is er in de media veel te doen over het No Art festival in het Flevopark. De berichtgeving bestaat voornamelijk uit ingezonden opinieartikelen en lezersbrieven. De opinieartikelen zijn afkomstig van de Vereniging Vrienden van het Flevopark die vinden dat er ‘geen synergie tussen bewoner en bezoeker’ is. Een nieuwsbericht van het Parool legt het verband met de bredere discussie in Amsterdam over het commercieel uitbaten van de Amsterdamse stadsparken.[20] Zoals ook geldt voor het Westerpark,

[17] Voor meer informatie zie artikel 2.41 Algemene Plaatselijke Verordening.

[18] Bron: Raadsbrief Evaluatie vergunningverlening en publicatie evenementen, 28 maart 2023.

[19] Bron: gesprek met de wethouder Kunst en cultuur, Evenementen en Inclusie- en antidiscriminatiebeleid op 28 mei 2024.

[20] Bron: https://www.parool.nl/amsterdam/flevoparkfans-willen-festival-tegenhouden-no-art-no-way~bd976d86/

vanwege culinair festival de Rollende Keukens, en het Rembrandtpark voor Fête du Champagne Festival. In de lezersbrieven komen overigens ook positieve geluiden over het No Art festival naar voren.

4 Welke overlast ervaren bewoners?

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de overlast die Amsterdammers ervaren van evenementen. Hiervoor heeft de ombudsman verschillende signalen van evenementenoverlast geanalyseerd:

- Klachten die de ombudsman heeft ontvangen (12 klachten in 2022 en 2023).
- Meldingen die de ombudsman op het Meldpunt Evenementenoverlast heeft ontvangen (59 meldingen).
- Klachten die de stadsdelen van de gemeente hebben ontvangen (198 klachten in 2022 en 2023). Deze klachten, die door de stadsdelen zijn behandeld, hebben in de meeste gevallen niet geleid tot een klacht bij de ombudsman.

In de signalen die inwoners aan de gemeente en de ombudsman afgeven over evenementenoverlast valt een grote diversiteit aan onvrede op. Hieronder bespreken we de soorten overlast die worden ervaren. Ter illustratie nemen we ook enkele quotes op uit wat inwoners de ombudsman vertelden.

4.2 Geluidsoverlast

Het grootste deel van de signalen gaat over geluidsoverlast. Amsterdammers vertellen dat hun dagelijkse activiteiten worden verstoord door hard geluid en een dreunende bas. Ze kunnen niet slapen, elkaar niet verstaan of de TV niet horen. Zeker op warme zomerdagen, wanneer mensen graag hun ramen open hebben en op het balkon of in de tuin zitten leidt dit tot ergernissen. Klachten over het niet kunnen slapen door de muziek komen vaak van gezinnen met kinderen of van mensen die vroeg moeten opstaan. De stress en vermoeidheid die hierdoor kan ontstaan wordt meermaals benadrukt in de klachten.

> *"De dreunende bassen zijn zo hard dat je zelfs met de ramen dicht niet normaal een film kunt kijken of een gesprek kunt voeren. We zitten nu soms 's avonds noodgedwongen met koptelefoons op tegen de herrie."*

In veel klachten over geluidsoverlast schrijven bewoners dat de muziek en/of de bas 'veel te hard' staan. Zij vragen zich af of dit wel binnen de door de gemeente opgestelde normen valt. Anderen geven aan dat het geluid wellicht binnen de normen is, maar in hun beleving nog altijd te hard is. Zij zijn het oneens met de geldende geluidsnormen. Verder speelt de windrichting een belangrijke rol in de hoeveelheid geluidsoverlast er wordt ervaren. Als de wind 'verkeerd' staat kunnen ineens woonwijken last hebben van een muziekfestival die normaal nooit geluid horen van die betreffende locatie.

> *"Enorme geluidsoverlast, zelfs met gesloten deuren en ramen dreunt de muziek door in mijn huis. Al telefonisch en per mail hierover contact gehad met de desbetreffende organisatie. Zij claimen te voldoen aan de voorwaarden qua maximale decibels gesteld door de gemeente, dit is niet te geloven!"*

Geluidsoverlast komt overigens niet alleen van muziek. Ook schreeuwende of ruziemakende bezoekers (vaak onder invloed van alcohol of drugs), toeterende taxi's, hard rijdende auto's en scooters, vuurwerk en geluiden van het op- en afbouwen van het evenemententerrein zorgen voor herrie. Deze vormen van geluidsoverlast vinden ook, en misschien juist wel, plaats voorafgaand aan en na afloop van evenementen. Wanneer een muziekfestival is afgelopen, verlaat de menigte immers in

één keer het terrein. Dit moment, aan het einde van de avond, valt vaak precies samen met het moment waarop veel mensen naar bed gaan (en daardoor extra last ervaren van geluiden op straat).

"Non-stop toeterende auto's, joelende menigtes en rijen luidruchtige taxi's onder het slaapkamerraam, tot ver na middernacht. Het is alsof onze slaapkamer op een parkeerplaats van een festival staat."

4.3 Verkeer- en parkeeroverlast en verminderde bereikbaarheid

Amsterdammers ervaren ook overlast van verkeer en van parkeerdrukte. Evenementen-bezoekers parkeren bijvoorbeeld in de woonwijk, waardoor er voor bewoners geen plek meer is om hun auto te parkeren. Ook zijn er klachten over foutparkeren. Meerdere geluiden bevatten ergernissen over taxi's die tot verkeersdrukte in en rondom de woonwijk leiden. Andere meldingen en klachten gaan over de bereikbaarheid van parkeerplekken en woonhuizen.

"We kunnen met een bewonerspas wel bij onze parkeerplaatsen komen maar familiebezoek komt bijvoorbeeld niet langs de verkeersregelaars."

Bewoners of hun bezoek kunnen dan door omleidingen en afzettingen niet op hun bestemming komen of moeten omrijden of omfietsen.

"Ons terrein is onbereikbaar door geparkeerde auto's voor het hek en brengt gevaarlijke situaties."

4.4 Afval en viezigheid

Een veelgehoorde klacht, zeker tijdens grote evenementen door de hele stad zoals Koningsdag en Pride, is vervuiling. Bewoners beklagen zich over afval op straat en over wildplassen. Tijdens deze evenementen worden er door de hele stad toiletvoorzieningen neergezet (dixi's), maar volgens sommige bewoners zijn er te weinig toiletten of staan ze op de verkeerde plekken. Ook ziet de ombudsman klachten over te weinig prullenbakken.

"Zoals elke Koningsdag wordt mijn pand door honderden mensen als toilet gebruikt. De urine staat centimeters dik in de garage, ik vind dit niet acceptabel."

4.5 Openbare ruimte niet of minder toegankelijk

Een deel van de onvrede rondom evenementen gaat ook over het gebruik van de openbare ruimte. Veel evenementen vinden plaats op openbare plekken, zoals in parken en op pleinen. Deze worden hiervoor geheel of gedeeltelijk afgezet, gedurende het evenement zelf en de op- en afbouw van het terrein. Dit leidt tot klachten van bewoners. Parken waar Amsterdammers sporten, spelen of recreëren zijn meerdere weken afgesloten. Zeker tijdens de zomerperiode wordt er veel gebruik gemaakt van de parken, terwijl dat ook de periode is waarin er veel evenementen plaatsvinden.

"Ik vind het schandalig dat het park ontoegankelijk is gemaakt voor een kunst-festival. Dit park is van grote waarde voor de buurtbewoners die hier op grote schaal verkoeling en verlichting zoeken."

4.6 Schade aan de natuur

Amsterdammers maken zich verder zorgen om de schade die evenementen kunnen toebrengen aan de natuur en de omgeving. Planten en bomen worden beschadigd en grasmatten vernield. De natuur heeft maanden nodig om daarvan te herstellen. Ook spelen er zorgen om evenementen tijdens het broedseizoen, wat de rust van dieren zou verstoren.

"Het ecologisch systeem van het park is kwetsbaar (net als alle parken) en zo'n grootschalig evenement richt grote schade aan en is een ernstige verstoring van alle flora en fauna."

4.7 Klachten over het proces

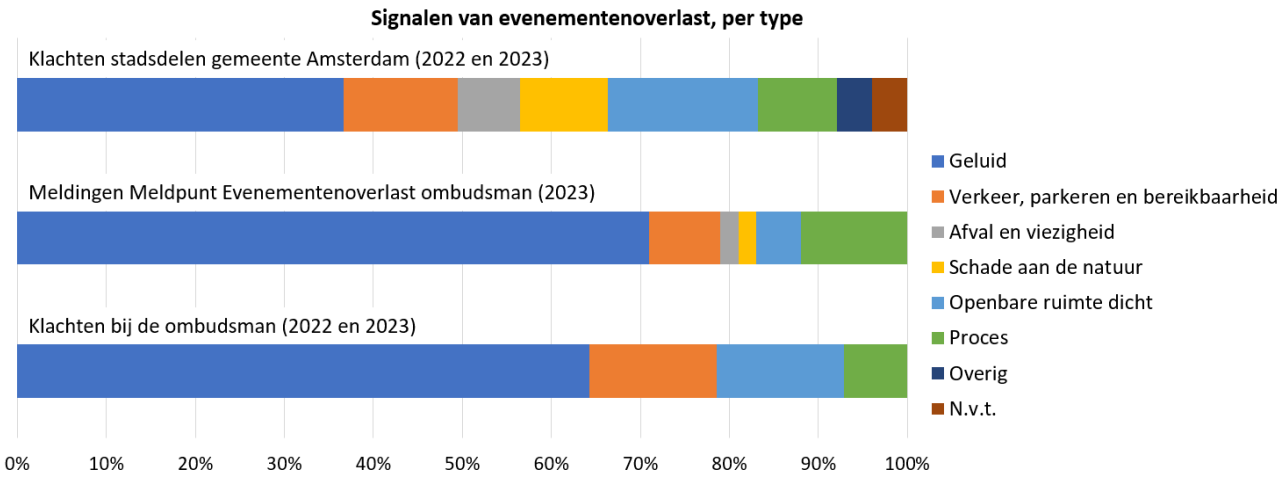
Tot slot zijn er signalen die niet gaan over overlast door het evenement zelf, maar betrekking hebben op het proces in aanloop naar, tijdens, of na een evenement. Er zijn drie categorieën te onderscheiden:

- Informatievoorziening. Omwonenden van evenementen vinden dat zij onvoldoende of te laat worden geïnformeerd. Zij zouden graag eerder horen dat er een evenement plaatsvindt of meer informatie krijgen over wegafsluitingen en verkeersomleidingen. Zo zijn inwoners er niet altijd van op de hoogte dat een pad of straat bij hun huis wordt afgesloten in verband met Koningsdag. Dat zorgt voor verwarring.
- Proces van vergunningverlening. Meerdere signalen gaan over onvrede over het vergunningverleningsproces. Amsterdammers vragen zich af waarom locaties vlakbij woonhuizen een vergunning krijgen voor grootschalige evenementen (en of daarin wel voldoende rekening wordt gehouden met de impact op omwonenden). Anderen melden dat vergunningen niet tijdig worden gepubliceerd, waardoor omwonenden geen mogelijkheid meer hebben om bezwaar te maken tegen een evenement. Ook zijn er signalen dat vragen over vergunningen niet worden beantwoord.
- Gebrek aan handhaving of reactie gemeente. Er zijn inwoners die vinden dat de gemeente niet adequaat genoeg reageert op overlastsituaties. Zij vinden dat er onvoldoende handhavers zijn of dat hun diensten niet aansluiten bij de behoefte van de stad. In veel stadsdelen heeft handhaving bijvoorbeeld geen nachtdienst, waardoor die niet beschikbaar is op het moment dat evenementenbezoekers 's avonds laat richting huis keren. Sommige Amsterdammers voelen zich machteloos, omdat er weinig met hun signalen wordt gedaan. Anderen voelen zich zelfs onveilig, omdat er te weinig handhavingscapaciteit beschikbaar zou zijn om de drukte aan te kunnen. Tot slot zijn er enkele signalen binnengekomen over het uitblijven van een reactie van de gemeente of over het onbereikbaar zijn van het aangewezen telefoonnummer voor klachten tijdens Koningsdag.

“Meldingen worden standaard afgedaan met 'de wind stond verkeerd' of 'jammer dat u overlast had, we gaan onderzoeken wat er aan de hand was' om vervolgens niets meer te horen.”

4.8 Diversiteit aan overlast

Onderstaande grafiek geeft een indicatie van welke typen overlast Amsterdammers ervaren.



Van de klachten en meldingen die de ombudsman heeft ontvangen gaat het merendeel (ca. 70%) over geluidsoverlast. Een kleiner deel ging over verkeersdrukte, de openbare ruimte die is afgesloten voor bewoners en onvrede over het proces. De klachten die bij de stadsdelen binnenkwamen laten een

ander beeld zien. Hiervan ging slechts 35% over geluid. Het is goed om te benoemen dat deze gegevens indicatief zijn voor de werkelijke evenementenoverlast die Amsterdammers ervaren. Veel mensen doen een melding bij de gemeente en dienen niet direct een klacht in.[21]

5 Hoe gaat de gemeente om met evenementenoverlast?

5.1 Inleiding

De gemeente Amsterdam is op verschillende momenten betrokken bij het voorkomen van en acteren op evenementenoverlast: (1) voorafgaand aan een evenement; (2) tijdens een evenement; en (3) na afloop van een evenement. Voorafgaand aan een evenement (paragraaf 5.2) stelt de gemeente kaders en regels, in het evenementenbeleid en in de evenementenvergunning.[22] Hier hebben de gemeente en organisatoren een rol in het voorbereiden en voorkomen van evenementenoverlast. Tijdens een evenement (paragraaf 5.3) is het aan de gemeentelijke handhaving om erop toe te zien dat er binnen de gestelde vergunning, richtlijnen en normen wordt gebleven. Bovendien komen er tijdens (en vlak na) een evenement signalen binnen van overlast, waarop de gemeente moet acteren. Tot slot ligt er een taak weggelegd voor de gemeente na afloop van een evenement (paragraaf 5.4), om te evalueren en te leren voor volgende evenementen of edities. In de volgende paragrafen wordt hier nader op ingegaan.

5.2 Vooraf: Voorbereiden en voorkomen

Vergunningverlening

De stadsdelen zijn verantwoordelijk voor het uitgeven van de evenementenvergunningen. Vergunningverleners vertellen de ombudsman dat dit een bewerkelijk proces is. De organisator van een evenement moet grote hoeveelheden gedetailleerde plannen en informatie aanleveren, zodat de vergunningverlener zich een goed beeld kan vormen en op basis daarvan een afweging kan maken tussen de belangen van de organisator, de bezoekers van het evenement en de omwonenden en andere Amsterdammers. De mogelijke overlast van een evenement is een belangrijk onderdeel van deze afweging. In dit vergunningsverleningsproces komen twee spanningsvelden inherent terug: tussen snelheid en nauwkeurigheid en tussen eenvoud en volledigheid. Hoe meer informatie, vaak pas beschikbaar kort voorafgaand aan een evenement, de gemeente over een evenement heeft des te beter kan zij een inschatting maken van het evenement en de mogelijke overlast. Tegelijkertijd zijn organisatoren en omwonenden erbij gebaat om zo vroeg mogelijk te weten of een evenement vergund wordt, zodat zij weten waar zij aan toe zijn en eventueel bezwaar kunnen maken. Daarnaast is het moeten aanleveren van veel informatie – gesprekspartners vertellen dat er inmiddels 25 uitgebreide bijlagen vereist zijn – voor kleinschalige en startende organisatoren die minder capaciteit en ervaring hebben lastig, terwijl de gemeente juist ook hen een kans wil geven. De wethouder herkent de regeldruk voor organisatoren: "*We hebben steeds meer regels toegevoegd, door al die schaarste. Maar we moeten ook kijken naar hoe we het makkelijker kunnen maken, met minder regels. We moeten ook ruimte geven aan nieuwe, kleine organisatoren*".[23]

Eind 2022 kwam in de media dat de gemeente Amsterdam met regelmaat pas kort voor een evenement (of in sommige gevallen zelfs na afloop van) de vergunning zou afgeven en publiceren.[24] Dit zorgt voor onzekerheid bij organisatoren en bewoners, wie hiermee de kans om bewaar in te dienen

[21] Deze meldingen heeft de ombudsman niet kunnen analyseren, omdat het door de manier van registreren niet mogelijk is om meldingen over evenementenoverlast uit het systeem te filteren en bijvoorbeeld te onderscheiden van horeca overlast van horeca.

[22] Voor een uitgebreide beschrijving van het vigerende beleid, zie hoofdstuk 3.

[23] Bron: gesprek met de wethouder Kunst en cultuur, Evenementen en Inclusie- en antidiscriminatiebeleid op 28 mei 2024.

[24] Parool artikel: "Vergunningen voor evenementen vaak te laat openbaar: Recht op bewaar maken wordt burger ontnomen", 12 november 2022.

wordt ontnomen. De wettelijke termijn voor de behandeling van een evenementenvergunningaanvraag is acht weken, eventueel te verlengen met nog eens acht weken. Uit een evaluatie van 2022 door de gemeente zelf blijkt dat zij deze termijn in 79% van de gevallen haalde. Wat betreft de publicatie van evenementen streeft de gemeente ernaar de verleende vergunning voor (middel)grote evenementen minimaal zes weken en voor kleine evenementen minimaal twee weken voorafgaand aan het evenement te publiceren.[25] Deze eigen norm blijkt in de praktijk nauwelijks gehaald te worden: van de 76 grote evenementen in 2022 is slechts 8% van de aanvragen minimaal zes weken vooraf verleend en gepubliceerd. Om de uitvoering op dit punt te versterken heeft de gemeente een verbetertraject ingezet.[26]

Gesprekspartners van vergunningverlening vertellen de ombudsman dat het publiceren van een aanvraag cruciaal is voor bewoners om hun zorgen rondom overlast aan de gemeente kenbaar te maken. Zij willen deze zorgen liefst zo vroeg mogelijk in het proces horen en meenemen en zien daarom liever dat Amsterdammers hun zienswijzen indienen dan bezwaar maken. Gesprekspartners geven aan dat de gemeente hier wel meer proactief over zou kunnen communiceren richting inwoners. Een aantal stadsdelen beschikt over een evenementencoördinator. Deze rol fungeert als een soort smeerolie binnen de organisatie, wat volgens gesprekspartners de samenwerking en uitvoering aanzienlijk bevordert.

Communicatie richting Amsterdammers

Organisatoren zijn *zelf* verantwoordelijk voor het informeren van omwonenden. Zij moeten omwonenden middels een brief op de hoogte stellen van het evenement, aard en duur daarvan, getroffen (verkeers)maatregelen, hoe de organisator overlast probeert te voorkomen en hoe deze bereikbaar is voor klachten.[27] Ook moeten omwonenden erop gewezen worden dat zij meldingen van overlast rondom evenementen kunnen doen via 14020 of via de gemeentesite.[28]

Het is de ombudsman niet duidelijk of de gemeente een afschrift ontvangt van de informatiebrieven die organisatoren aan omwonenden sturen over een evenement. De klachtencoördinatoren van de stadsdelen geven aan dergelijke brieven niet te ontvangen. Voor grootstedelijke evenementen (zogenaamde C-evenementen) geldt overigens een uitzondering: voor deze evenementen die door de hele stad plaatsvinden verzorgt de gemeente zelf de stadsbrede communicatie. De informatievoorziening vormt een belangrijke factor in hoe Amsterdammers een evenement en eventuele overlast daarvan ervaren. Gezien organisatoren de communicatie naar inwoners zelf inrichten, is het aannemelijk dat er onderlinge verschillen bestaan in de wijze waarop dit gebeurt. Sommige organisatoren pakken het uitgebreider aan dan anderen. Zo zijn er voorbeelden van organisatoren die bewonersavonden organiseren om omwonenden te informeren.

Relatie tussen organisatoren en de gemeente

Voor organisatoren is het belangrijk dat de gemeente een voorspeelbare en voortvarende partner is. Zij willen graag op tijd weten waar ze aan toe zijn en voldoende voorbereidingstijd hebben, om onder andere de communicatie richting omwonenden goed te doen. Voor organisatoren is het fijn als zij steeds dezelfde locatie mogen gebruiken, zodat ze een band met de omwonenden kunnen opbouwen. Ze stellen dat effectieve communicatie met de buurt, zoals het versturen van brieven en het bieden

[25] De publicatie van evenementen is overigens geen wettelijke plicht. Uit het oogpunt van leefbaarheid en balans in de stad, en om inspraak door bewoners mogelijk te maken doet de gemeente Amsterdam dit wel. Zij publiceert zowel de aanvraag van het evenement als het besluit.

[26] Bron: Raadsinformatiebrief Evaluatie vergunningverlening en publicatie evenementen, 28 maart 2023.

[27] Zie: https://assets.amsterdam.nl/publish/pages/872789/leidraad_opzetten_veiligheidsplan_evenementen_mei_2014.pdf

[28] Zie: https://www.amsterdam.nl/ondernemen/vergunningen/evenement-organiseren/documenten-evenementen/?PagClsIdt=14295965#PagCls_14295965

van contactmomenten, het aantal klachten reduceert. Hoe vaker organisatoren deze communicatie doen, hoe beter zij weten wat in die specifieke buurt werkt. Wanneer er nieuwe partijen op het toneel verschijnen, kan dat voor (kritische) omwonenden een minder voorspelbare situatie opleveren. Vanuit dit oogpunt leven er onder organisatoren zorgen over het nieuwe evenementenbeleid, waarin locaties meer gerouleerd zouden worden. Ook geven gesprekspartners aan dat de onduidelijkheid over wanneer het nieuwe beleid wordt ingevoerd en over eventueel overgangsbeleid voor organisatoren vervelend is omdat dit onzekerheid met zich meebrengt.

5.3 Tijdens: Handhaven en acteren

Meldingen openbare ruimte

Amsterdammers die overlast van een evenement ervaren kunnen dat in een zogenoemde ‘melding openbare ruimte en overlast’ doorgeven aan de gemeente, in de vorm van meldingen of klachten. De meldingen komen binnen bij de afdelingen Toezicht van de gemeente, die per stadsdeel georganiseerd zijn. Voordeel van het maken van meldingen is dat handhaving direct op het signaal kan acteren door naar de locatie toe te gaan en waar nodig te handhaven. Het nadeel van een melding is dat er vaak geen of maar beperkte terugkoppeling aan de bewoner is, waardoor de erkenning voor de vervelende ervaring van de bewoner vaak ontbreekt. Alle meldingen die binnenkomen worden bijgehouden in het meldingssysteem. Voor zover de ombudsman heeft kunnen ontdekken, kent het systeem geen apart label voor evenementenoverlast, maar worden deze meldingen geschaard onder de bredere categorieën van overlast van bedrijven en horeca, overlast in de openbare ruimte en overlast van personen of groepen. De klachtencoördinatoren die in het kader van dit onderzoek gesproken zijn gaven aan geen toegang te hebben tot het meldingssysteem.

Klachten en klachtbehandeling

Een andere manier om signalen van overlast aan de gemeente door te geven is door het indienen van een klacht. Deze komen op verschillende plekken bij de gemeente binnen, afhankelijk van het onderwerp van de klacht. De meeste klachten over evenementenoverlast ontvangen de stadsdelen, maar klachten die bijvoorbeeld gaan over viezigheid, parkeeroverlast of de verkeerssituatie kunnen ook bij Afval, Stadswerken, Parkeren of Verkeer en Openbare Ruimte binnenkomen. Bij zogenaamde ‘C-evenementen’, zoals Koningsdag en de Pride, behandelt het Stedelijk Evenementenbureau de klachten. Het valt de ombudsman op dat hierdoor een totaaloverzicht van alle die gerelateerd zijn aan evenementen ontbreekt.

Binnengekomen klachten worden door klachtcoördinatoren opgepakt. Afhankelijk van de klacht zorgen zij voor een mondelinge of schriftelijke klachtbehandeling. De ombudsman heeft de klachtencoördinatoren van alle stadsdelen gesproken. Opvallend is dat zij allemaal aangeven dat het aantal klachten over evenementen-overlast in hun ervaring over de jaren heen stabiel is en niet toeneemt.

In de klachtbehandeling van klachten over evenementenoverlast valt op dat de gemeente veel aandacht besteedt aan het uitleggen van het beleid en regels. Ook wordt er vaak aangegeven dat (enige vorm van) overlast van een evenement nu eenmaal onvermijdelijk is en dat het zoeken is naar een goede balans tussen het faciliteren van evenementen en het waarborgen van de leefbaarheid in de stad.

Wel wordt aangegeven ‘dat de feedback van de bewoners zal worden meegenomen in de evaluatie en de verbetering van toekomstige evenementen’. Een deel van de klagers ziet dit als een 'standaardantwoord’ en ervaart dit als onbevredigend. Deze klagers voelen zich niet gehoord, omdat beloften voor de toekomst de ervaren overlast in het heden niet verlichten. En zij hebben er niet altijd

vertrouwen in dat de gemeente daadwerkelijk iets doet met hun signalen. Op klachten over het te weinig handhavend optreden door de gemeente krijgen inwoners meestal te horen ‘dat er een personeelstekort is bij de handhaving’. En tot slot wordt op klachten over geluidsoverlast meestal geantwoord dat het geluid binnen de gestelde normen is gebleven (ook al heeft de bewoner dit wellicht anders ervaren).

Handhaving

De gemeente Amsterdam handhaaft op wat er zich in de openbare ruimte afspeelt. Dit valt onder Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte (THOR). En de gemeente handhaaft op of er aan de verleende vergunning wordt gehouden. Dit is valt onder de afdeling Vergunningen, Toezicht en Handhaving van elk stadsdeel. Bij meldingen van evenementenoverlast kunnen de handhavers van THOR direct naar de locatie gaan en waar nodig optreden. Meldingen worden ook aan de evenementenorganisator doorgegeven, zodat deze zelf kan bijsturen waar nodig. De ombudsman ziet regelmatig dat inwoners zich niet gehoord en serieus genomen voelen wanneer zij een signaal van overlast afgeven waar vervolgens niet of nauwelijks op wordt gehandhaafd. De gemeente geeft aan dat dit op de drukste dagen (zoals Koningsdag en de Pride) niet altijd kan. Vanwege capaciteitsproblemen zijn er op die dagen vaak niet genoeg handhavers om alle meldingen op te pakken. Handhaving acteert op die dagen op hun eigen waarnemingen op straat.

Een deel van de klachten over evenementen gaat over geluidsoverlast en een roep om handhaving hierop. Volgens gesprekspartners van de gemeente wordt er scherp gehandhaafd op de maximaal toegestane geluidsniveaus en blijven evenementen bijna altijd binnen die normen. Een ander deel van de klachten over evenementen gaan over het feit dat handhaving niet of pas te laat zou optreden. Volgens de gemeente ligt dit deels aan de beschikbare capaciteit bij handhaving en deels aan het rooster. In veel stadsdelen werkt handhaving tot 23:00 uur 's avonds. Bewoners vragen zich hierdoor af of de handhaving wel voldoende meebeweegt met het ritme van de stad. De discussie of deze diensten niet moeten worden uitgebreid loopt al jaren en raakt niet alleen evenementenoverlast. De gesprekspartners van handhaving laten weten dat langere diensten lastig te vullen zijn vanwege het personeelstekort en dat dat de situatie 's nachts vaak eerder om optreden van de politie dan van handhaving vraagt. Handhaving richt zich immers op de leefbaarheid in de stad, waar politie zich richt op de veiligheid. Handhavers zijn dan ook niet uitgerust met dezelfde veiligheids- en beschermingsmiddelen als de politie.

Medewerkers van THOR geven overigens aan dat zij behoefte hebben aan een uitputtend evenementen-overzicht, waarin ook evenementen in de Ziggo Dome en de Johan Cruijff ArenA zijn opgenomen. Zo’n overzicht is er (nog) niet waardoor het soms gebeurt dat evenementen in de openbare ruimte samenvallen met evenementen op deze locaties. Als THOR hiervan niet op de hoogte is en er geen rekening mee heeft kunnen houden, dan kan zij in de knel komen met de beschikbare capaciteit. En dat kan voor meer evenementenoverlast zorgen.

5.4 Na afloop: Evalueren en leren

Vastleggen en analyseren van signalen

Zoals eerder beschreven komen de klachten over evenementenoverlast bij veel verschillende afdelingen binnen de gemeente binnen. Dit zorgt voor verschillen in aanpak, procedures en registratie tussen de stadsdelen. Dit blijkt onder meer uit de bij de stadsdelen opgevraagde klachten over evenementenoverlast uit 2022 en 2023 die soms lastig te achterhalen waren en verschillend zijn aangeleverd en opgepakt. Andere signalen van evenementenoverlast komen binnen in de vorm van meldingen bij de afdeling THOR of via telefonische melding bij 14020. Kortom, de signalen komen

versnipperd binnen en worden niet allemaal gelabeld als ‘evenementenoverlast’ en worden niet centraal opgeslagen. Gesprekspartners van de gemeente geven aan dat dit ervoor zorgt dat een totaaloverzicht ontbreekt, waardoor stedelijke vergelijkingen en analyses lastig zijn.

Evaluaties

Alle evenementen worden geëvalueerd, maar de manier waarop en met wie verschilt per evenement. Bij sommige evaluaties schuiven de klachtencoördinatoren aan. Bij sommige evaluaties worden alle meldingen en/of klachten opgevraagd. In stadsdelen die beschikken over een evenementencoördinator is deze betrokken bij de evaluatie. Gesprekspartners geven aan dat zij meer eenduidigheid in de evaluaties wenselijk zouden vinden, evenals meer uitwisseling tussen de stadsdelen. Door de wisselende manier waarop geëvalueerd wordt verschilt ook de rol die signalen van overlast spelen in de evaluatie. Het valt de ombudsman op dat de uitkomst van evaluaties (wat er goed en minder goed ging en welke lessen worden meegenomen naar toekomstige evenementen) niet aan bewoners of indieners van klachten of meldingen worden teruggekoppeld.

Succesvoorbeelden
De wereld van evenementen in Amsterdam kent ook veel positieve voorbeelden van participatie door bewoners en van organisatoren die verantwoordelijkheid nemen voor de buurt. Hieronder volgen enkele van deze 'best practices' die tijdens dit onderzoek naar voren kwamen.

- In Amsterdam Noord wordt een betrokken bewoner standaard betrokken bij de evaluaties.
- Het Kwaku-festival betrekt bewoners actief bij de evaluatie, en zelfs al bij de tussentijdse evaluatie, zodat er tijdens het festival nog dingen aangepast kunnen worden.
- Bij sommige organisatoren mogen omwonenden voorafgaand aan het evenement vast een rondje over het terrein lopen, dan kunnen ze het vast zien en hun vragen stellen etc. Volgens gesprekspartners blijkt dit veel te ondervangen en komen er daarna een stuk minder klachten binnen.
- Over het Prinsengrachtconcert zijn vrijwel nooit klachten. Volgens de klachtencoördinatoren die de ombudsman sprak komt dit doordat het evenement echt gedragen wordt door de buurt. Zij stellen dat hoe dichter een evenement bij de buurt staat, hoe minder klachten er zijn.
- Bij het Amsterdam Dance Event is een omwonende die vaak klachten indient meegenomen naar de voorschouw, zodat hij daar input kon leveren.
- De organisatie van het Amsterdam Light Festival organiseert bewonersbijeenkomsten om mensen die langs de route wonen te informeren over het evenement. Ook organiseren zij een bewonersvaart. Ook worden kunstwerken van het Amsterdam Light Festival soms door buurten ‘geadopteerd’, waardoor ze na het festival een permanente plek krijgen in de openbare ruimte.
- Organisatoren van meerdere evenementen bieden omwonenden gratis toegangskaarten of korting aan, zodat zij van het evenement kunnen meegenieten in plaats van er overlast van te ervaren.
- De organisatie van Zeezout festival trekt na het evenement de hele wijk door om afval op te ruimen, zodat de wijk schoner achterblijft dan voor het evenement.

6 Conclusie en aanbevelingen van de ombudsman

6.1 Inleiding

Dit onderzoek laat onder meer zien tegen welke knelpunten bewoners aanlopen als het gaat om evenementen en hoe de gemeente hiermee omgaat. Onderzocht is wat hierin goed gaat en wat beter kan. De ombudsman heeft daarbij gekeken naar de vraag wat bewoners – vanuit de behoorlijkheid bezien – in redelijkheid van de gemeente mogen bij evenementenoverlast. Hij heeft hiertoe in hoofdstuk 2 een aantal behoorlijkheidvereisten geformuleerd. In dit hoofdstuk wordt hier nader op ingegaan.

6.2 Wat mag in redelijkheid van de gemeente worden verwacht?

Kort samengevat vindt de ombudsman dat Amsterdammers, als het gaat om evenementenoverlast, van de gemeente mogen verwachten dat zij:

a. zorgt voor adequate informatieverstrekking;
b. haar besluiten en handelen goed motiveert;
c. zich betrokken en oplossingsgericht opstelt; en tot slot
d. transparant en betrouwbaar is.

Dit onderzoek toont echter aan dat informatieverstrekking soms tekort schiet, besluiten beter gemotiveerd kunnen worden, en bewoners nog niet altijd goed betrokken worden.

Ad a. Adequate informatieverstrekking

Amsterdammers klagen er bij de ombudsman over dat zij onvoldoende worden geïnformeerd over (te organiseren) evenementen. Voor bewoners is het belangrijk dat zij hier adequaat over geïnformeerd worden, omdat ze willen weten wat ze kunnen verwachten. Hoe duidelijker de informatieverstrekking hoe fijner dat voor bewoners is. Hoewel de verantwoordelijkheid voor een deugdelijke informatieverstrekking primair bij de organisatoren van evenementen ligt, ontslaat dit de gemeente niet van haar verantwoordelijkheid. De gemeente op haar beurt heeft immers een rol van betekenis als het gaat om het maken van beleid rond evenementen. Bovendien is zij vergunningverlener én treedt zij op als handhaver. En in sommige gevallen verleent zij subsidies en stelt ze grond ter beschikking.

Vanuit deze rol en verantwoordelijkheid behoort de gemeente haar inwoners tijdig en actief te informeren. Hierbij ligt het zwaartepunt van de informatieverstrekking met name aan de voorkant van het (besluitvormings)proces ligt. Als bewoners niet adequaat en tijdig geïnformeerd worden dan kan het gevoel ontstaan dat de gemeente de belangen van omwonenden minder belangrijk vindt dan het belang van de organisator van het evenement (en de bezoekers ervan). Bovendien zijn er voor omwonenden – als zij niet tijdig worden geïnformeerd – onvoldoende mogelijkheden om een effectieve bezwaarprocedure te doorlopen.

Daarom is het belangrijk dat de gemeente duidelijke afspraken met organisatoren van evenementen maakt over bij wie bewoners waarvoor precies terecht kunnen. Voorkomen moet worden dat bewoners het vertrouwen in de gemeente verliezen door een gemeente die niet helder en tijdig communiceert.

De gemeente kan de informatie over de evenementenkalender voor een bepaald jaar (weliswaar te vinden op de website van de gemeente) meer proactief kunnen communiceren.

Ad b. Deugdelijke motivering

Als het gaat om het organiseren van een evenement kan er een spanningsveld ontstaan tussen diverse belangen. Zo heeft de gemeente een taak als het gaat om het bevorderen van een goede lokale economie, cultuur en diversiteit, maar draagt zij tegelijkertijd zorg voor de leefbaarheid van de stad.

Tijdige besluitvorming bij evenementen is belangrijk voor zowel de organisator van een evenement als voor de omwonenden. Beiden zijn erbij gebaat dat er ruim voor de geplande datum van een evenement duidelijkheid is over de vergunning en de daarin opgenomen voorwaarden. Een organisator weet dan wat van hem of haar wordt verwacht. En omwonenden weten bij schending van de voorwaarden wie daarop aanspreekbaar is.

Een goede motivering houdt in dat de gemeente haar handelen en haar besluiten duidelijk aan haar bewoners uitlegt. En aangeeft op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten is uitgegaan en hoe rekening is gehouden met de belangen van bewoners. De motivering moet begrijpelijk zijn.

De gemeente moet er óók voor zorgen dat een besluit op een zodanig tijdstip wordt genomen dat er voor de bewoner, wiens belang door dat besluit kan worden geraakt, nog voldoende tijd heeft om tegen die besluit op te komen. Uit dit onderzoek komt echter naar voren dat de gemeente er niet altijd voldoende voor zorgt dat besluitvorming over evenementen tijdig plaatsvindt en dat bewoners niet altijd wordt uitgelegd welke afwegingen er precies zijn gemaakt en op welke wijze hun belangen in de besluitvorming zijn meegenomen. De ombudsman is van mening dat de gemeente meer mag investeren in de leesbaarheid en duidelijkheid van besluitvorming omdat dit zal leiden tot meer begrip voor de gemaakte keuzes (en daarmee zorgt voor minder overlast en klachten). Verwachtingsmanagement aan de voorkant voorkomt immers teleurstelling aan de achterkant. Ook moet de gemeente haar inwoners tijdig op de hoogte stellen van een verlening van een evenementenvergunning zodat zij tijdig bezwaar kunnen aantekenen. Voorkomen moet worden dat bewoners rechtsbescherming wordt onthouden.

Ad c. Betrokken en oplossingsgericht

Omwonenden van evenementen missen soms een luisterend oor als zij bij de gemeente aankloppen met hun verhaal. Zij vinden dat de gemeente bij het besluit om wel of geen evenement te vergunnen te weinig rekening houdt met hun belangen en zouden het waarderen als zij daar meer bij worden betrokken. Er zijn wel voorbeelden waarbij inwoners participeren maar vooralsnog is er geen eenduidig beleid op dit vlak. Hierdoor verschilt de werkwijze per stadsdeel of zelfs per evenement en dat roept soms een gevoel van willekeur op.

Amsterdammers willen over het algemeen betrokken worden bij het maken, uitvoeren en evalueren van beleid rondom evenementen. Participatie van omwonenden wordt door de meeste betrokken partijen gewaardeerd. Want op die manier kunnen organisatoren een band opbouwen met de buurt (en een evenement aanpassen aan lokale wensen) en voelen bewoners zich gehoord. En zal de gemeente minder weerstand ervaren in het proces. Voor de gemeente kan dit echter ook dilemma's opleveren. Er moeten nu eenmaal lastige keuzes worden gemaakt en verwachtingen getemperd. Hierbij is de vraag gerechtvaardigd hoever de verantwoordelijkheid van de gemeente reikt. Een organisator is immers primair verantwoordelijk voor het evenement, maar de gemeente aanspreekbaar als bewoners niet bij de organisator terecht kunnen.

Als we kijken naar de behandeling van klachten over evenementenoverlast door de gemeente ziet de ombudsman het volgende. De gemeente legt vaak het beleid en de regels uit, benadrukt dat enige overlast onvermijdelijk is en dat er naar een balans wordt gezocht tussen evenementen en leefbaarheid. Ook krijgen bewoners vaak te horen dat hun feedback wordt meegenomen voor toekomstige verbeteringen. Veel bewoners vertellen de ombudsman dat zij deze reacties als standaard en onbevredigend ervaren, omdat ze de huidige overlast niet verlichten en er weinig vertrouwen is dat de gemeente daadwerkelijk actie onderneemt. Klachten over handhaving worden meestal afgedaan met verwijzingen naar personeelstekorten en bij geluidsoverlast wordt vaak

aangegeven dat het geluid binnen de gestelde normen blijft. Omwonenden en klagers ontvangen vrijwel nooit een terugkoppeling over de evaluatie van evenementen. Volgens de ombudsman kan dit beter. Klagen is immers ook een daad van betrokkenheid. Als Amsterdammers (proactief) geïnformeerd worden over welke lessen er van een evenement geleerd zijn en welke aanpassingen er worden gedaan voor in de toekomst, dan zullen diegenen die overlast hebben ervaren en daar een klacht over hebben ingediend zich meer gehoord en erkend voelen.

Ad d. Transparant en betrouwbaar

Uit dit onderzoek komt naar voren dat het voor bewoners niet altijd te achterhalen is waarom een vergunning is verleend en waar ze terecht kunnen als zij daar vragen over hebben. Er bestaat ruimte om nog meer informatie te verschaffen, en zo bewoners beter mee te nemen in besluitvorming rond de komst van evenementen.

De gemeente moet betrouwbaar zijn. Duidelijk zeggen waar bewoners op mogen rekenen en dus laten weten waar de gemeente niet en wél van is. Betrouwbaar zijn betekent ook dat de gemeente zich dient te houden aan de voor haar geldende termijnbepalingen. Hierbij is van belang te benadrukken dat een zorgvuldige voorbereiding van een evenementenvergunning een voortvarende behandeling van een dergelijk besluit niet in de weg behoort te staan. Voortvarendheid vormt namelijk juist één van de onderdelen van een zorgvuldige behandeling. Het is aan de gemeente om te voorkomen dat een gebrek aan voortvarendheid leidt tot schending van deze zorgvuldigheidsnorm.

Van de gemeente mag tot slot verwacht worden dat zij zich voor alle vergunde evenementen inspant om de overlast binnen de grenzen te houden die zij zelf als acceptabel heeft vastgesteld. Dat betekent ook dat er voldoende handhavingscapaciteit beschikbaar is. Bij het vaststellen van de evenementenagenda en het afgeven van evenementenvergunningen moet daar dan ook rekening mee worden gehouden. Verder blijkt uit dit onderzoek dat er zorgen leven onder organisatoren over de beleidsveranderingen. De komst van het evenementenbeleid is, deels vanwege de coronacrisis, een aantal keer uitgesteld en laat op zich wachten. Hoe eerder ondernemers duidelijkheid krijgen over of en op welke manier zij een evenement kunnen organiseren, hoe beter zij bewoners kunnen informeren en betrekken.

6.3 Resumerend

Amsterdam bruist, met talrijke evenementen en veel inwoners en bezoekers. Hoewel het aantal klachten niet stijgt, constateert de ombudsman dat sommige bewoners ernstige overlast ervaren en niet weten wat te doen. Voor hen en alle andere Amsterdammers is het belangrijk om te weten waar ze aan toe zijn en wat ze kunnen verwachten. De gemeente moet duidelijk communiceren welke overlast acceptabel is, hoe inwonersbelangen worden meegewogen, en wat inwoners kunnen verwachten bij overschrijding van grenzen.

In de nieuwe visie op evenementenbeleid wordt hier al op ingegaan, maar er is ruimte voor verbetering, vooral in de communicatie. De gemeente moet proactief uitleggen waarom bepaalde evenementen en de bijhorende overlast worden geaccepteerd. De informatievoorziening moet niet alleen bij de organisatoren liggen. Daarnaast kunnen inwoners meer bij evenementen worden betrokken, wat leidt tot minder overlast en klachten. 'Face-to-face' contact is daarbij effectief. De gemeente kan ervoor zorgen dat goede voorbeelden onderling, tussen stadsdelen en organisatoren, gedeeld worden. Bij overlast is het essentieel dat de gemeente adequaat reageert, handhaaft, bijstuurt en klachten empathisch behandelt. Inwoners moeten weten wat er met hun feedback gebeurt, zowel tijdens de klachtbehandeling als na de evaluatie van het evenement. Transparantie over de lessen en aanpassingen kan het vertrouwen versterken.

6.4 Aanbevelingen

Op basis van dit onderzoek doet de ombudsman de volgende aanbevelingen aan de gemeente.

Voorbereiden en voorkomen

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.
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.
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.

Handhaven en acteren

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.

Evalueren en leren

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.
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.

De ombudsman is zich ervan bewust dat de implementatie van deze aanbevelingen extra inspanningen vergen van de organisatie, die het ook momenteel al druk heeft. Hij wil daarbij opmerken dat voorkomen beter is dan genezen: goede communicatie met bewoners, zowel voor als na een evenement, uiteindelijk kan leiden tot een situatie waarin minder inzet van de gemeente nodig is.

Bijlage: Lijst van gesprekspartners en bestudeerde documenten

Voor dit onderzoek heeft de ombudsman gesproken met de volgende betrokken partijen:

- Wethouder Kunst en cultuur, Evenementen en Inclusie en antidiscriminatiebeleid
- Het Stedelijk Evenementenbureau
- Klachtencoördinatoren uit alle stadsdelen
- Vertegenwoordigers van handhaving
- Vertegenwoordigers van vergunningverlening
- Evenementencoördinator
- Organisator van grote evenementen in Amsterdam

Voor dit onderzoek heeft de ombudsman de onderstaande documenten bestudeerd:

Beleid gemeente Amsterdam:

- Leidraad opzetten veiligheidsplan evenementen, gemeente Amsterdam, mei 2014 (https://assets.amsterdam.nl/publish/pages/872789/leidraad_opzetten_veiligheidsplan_evenementen_mei_2014.pdf)
- Amsterdams beleidskader dance events, mei 2015 (https://www.amsterdam.nl/ondernemen/horeca/horeca-terrassenbeleid/dance-events/)
- Beleidsregel geluid bij evenementen, maart 2018 (https://www.amsterdam.nl/ondernemen/vergunningen/evenement-organiseren/documenten-evenementen/?PagClsIdt=14295965#PagCls_14295965)
- Locatieprofielen Amsterdam, december 2020 (https://assets.amsterdam.nl/publish/pages/913600/locatieprofielen_evenementen.pdf)
- Amsterdam bruisende stad: visie festivals en evenementen 2025-2035, gemeente Amsterdam, juni 2024 (https://openresearch.amsterdam/nl/page/109850/amsterdam-bruisende-stad-visie-festivals-en-evenementen-2025-2035)

Raadsbrieven gemeente Amsterdam:

- Voortgangsbrief nieuw evenementenbeleid, 18 juli 2017
- Voortgangsbrief nieuw evenementenbeleid, 12 december 2017
- Nota van beantwoording inspraak evenementengeluid, december 2017
- Voortgangsbrief evenementenbeleid, 16 mei 2019
- Voortgangsbrief evenementen, 17 december 2019
- Commissie Wonen en Bouwen, Bodemonderzoek evenementen, 24 maart 2020
- Voortgangsbrief evenementenbeleid, 17 december 2020
- Nota van beantwoording inspraak evenementenbeleid, december 2020
- Voortgangsbrief evenementenbeleid, 10 februari 2021
- Voortgangsbrief evenementenbeleid, 23 juni 2021
- Raadsbrief duurzaam festivalbeleid, 24 januari 2022
- Raadsinformatiebrief Evaluatie vergunningverlening en publicatie evenementen, 28 maart 2023
- Raadsbrief nieuw evenementenbeleid, 25 mei 2023
- Raadsbrief evenementenkalender, 10 oktober 2023
- Raadsinformatiebrief verloop ADE 2022, 28 juni 2023

Evaluaties en onderzoeken:

- Onderzoek GeluidBuro, Geluid bij evenementen – Een studie naar het geluid op en rondom evenementen, met aanbevelingen voor een nieuw stedelijk evenementenbeleid in Amsterdam, december 2016
- Rapport Omgevingsdienst NZKG, Evaluatie evenementen Amsterdam 2017 Meetwaardenonderzoek geluid, november 2017
- Rapportage onderzoek geluidsbeleving "Rust en Reuring", Gemeente Amsterdam, november 2017
- Onderzoek R2 Research, Amsterdammers over evenementen in de stad, november 2019
- Onderzoek Crisislab, Hoe uitvoerbaar is het nieuwe stedelijk evenementenbeleid van de gemeente Amsterdam?, 2019
- Evaluatie Ajax huldiging, Gemeente Amsterdam, november 2019
- Evaluatie communicatie Ajax-huldiging Museumplein 2019, gemeente Amsterdam, juni 2019
- Oplegnotitie Monitoring bodemkwaliteit- en kwetsbaarheid groene evenementenlocaties te Amsterdam 2019, anteagroup, in opdracht van gemeente Amsterdam, december 2019
- Feitenverzameling over evenementen in Amsterdam 2018 en 2019, gemeente Amsterdam. Zie: https://openresearch.amsterdam/image/2020/1/28/feitenverzameling_evenementen_2018_2019.pdf
- Onderzoek Event Acoustics, Analyse geluidsniveaus evenementen Amsterdam 2018 en 2019, november 2019
- Onderzoek R2 Research juli-sept 2020, Amsterdammers over muziekevenementen in de stad
- Evaluatie Botenparade 2022, Gemeente Amsterdam, september 2022
- Evaluatie Koningsdag 2023 projectgroep, gemeente Amsterdam, juni 2023
- Onderzoek R2 Research, Amsterdammers over evenementen in de stad, maart 2024