[redacted]

Van: [redacted]
Verzonden: donderdag 30 augustus 2018 11:48
Aan: [redacted]
CC: [redacted]
Onderwerp: RE: Registratie klachten
Bijlagen: ontvangstbevestiging bezwaarschrift BZ060002.docx; uitnodiging hoorzitting BZ260006.docx

Geachte [redacted]

In reactie op onderstaande mail wil ik graag als volgt reageren.

Een gesprek over de Omgevingsdienst (aardgassnelvulstation) en brandweerweer gaan wij niet met u voeren.
De Omgevingsdienst heeft eigen taken en eigen handhavingsbevoegdheden, daar staat het stadsdeel verder buiten.
[redacted] heeft u al in november 2017 gemeld dat de Omgevingsdienst wel weer een adviserende rol zal gaan hebben bij een nieuwe aanvraag voor een omgevingsvergunning die nodig is om de exploitatie van De Waterkant na 26 juni 2019 voort te kunnen zetten.
De afweging van het aantal bezoekers dat op het terras mag zonder dat het gevaarlijk is, hebben we in 2016 afgerond met de brief van 10 oktober 2016. In 2017 heeft u ook gevraagd om een gesprek over het brandweeradvies en het aantal bezoekers van De Waterkant en ook toen is u al gemeld dat wij over dit onderwerp niet meer in gesprek gaan (zie mail van 21 april 2017 van [redacted].

Wat betreft het vergunningproces en de in dat kader ingediende zienswijzen en beslistermijn, moet u bij de afdeling Vergunningen zijn. In het algemeen kan ik u hierover melden dat uw aanvraag tot wijziging van het terras destijds is gepubliceerd en belanghebbenden mogen daar dan zienswijzen voor indienen die dan bij de besluitvorming betrokken moeten worden. Dat staat dus los van klachten. Verder maak ik uit uw mail op dat u kennelijk niet weet dat er tegen de exploitatievergunning die aan u verleend is inderdaad bezwaar is gemaakt door een omwonende. U heeft daarvan als het goed is wel een bericht ontvangen van het Juridisch Bureau. U bent ook uitgenodigd voor de hoorzitting van 19 juli 2018.
Van de secretaris van de bezwaarschriftencommissie, [redacted] heb ik bijgevoegde brieven ontvangen die hierover aan u zijn toegestuurd. Voor meer informatie hierover verzoek ik u contact op te nemen met [redacted]

Op verzoek van de vergunningmedewerker ben ik ook bij de hoorzitting van 19 juli 2018 aanwezig geweest. Daar is onder andere ook het geluidsrapport dat u in 2014 op heeft laten maken aan bod gekomen. Na de hoorzitting heeft de bezwaarschriftencommissie gevraagd of dat geluidsrapport nog actueel is of dat die vernieuwd/geactualiseerd moet gaan worden, in die zin dat het stemgeluid van het terras daarin opgenomen moet gaan worden. Vandaag heb ik de bezwaarschriftencommissie gemeld dat het stemgeluid van het terras inderdaad in een nieuw/geactualiseerd akoestisch rapport door u betrokken moet gaan worden gezien artikel 2.18 lid 1 sub a van het Activiteitenbesluit. Als u hierover een gesprek wil dan kunnen we daar in oktober (is na mijn vakantie) een afspraak voor maken.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Stadsdeel Centrum
Senior juridisch medewerker
Directie Vergunningen, Toezicht & Handhaving
Aanwezig: ma, di, woe en do
[redacted]

Van: [redacted]
Verzonden: donderdag 23 augustus 2018 18:18
Aan: [redacted]

CC: [redacted]
Onderwerp: RE: Registratie klachten

Geachte [redacted]

Zoals gebruikelijk zoek ik altijd de geregistreerde klachten over Waterkant uit en plaats daar mijn opmerkingen bij. Zie helemaal onderaan.

In uw mail hieronder spreekt u over 'tot op heden'. Heeft u het dan over januari 2018 t/m 26 juni 2018? In mijn mail aan [redacted] vroeg ik namelijk om een overzicht van de klachten vanaf september 2017? Wellicht kunt u mij dat nog even laten weten?

Verder tel ik 9 klachten, maar wat ik eigenlijk nog belangrijker vind is het aantal verschillende klagers. Kunt u mij dat ook nog laten weten? Ik vermoed dat een aantal klachten van dezelfde persoon afkomstig is. Dat is voor mij van groot belang, aangezien een buurtbewoner onrust in de buurt stookt met onjuiste berichtgeving over Waterkant. Daar wil ik mij tegen kunnen verdedigen, dat lijkt me niet minder dan fair.

Tegelijkertijd wil ik graag binnenkort met u en [redacted] afspreken op het stadhuis.

- Want dan hoor ik via Canal Company dit voorjaar opeens dat er iets is met de Omgevingsdienst, die vindt dat onze containers te dicht op hun vulstation staan. Bij navraag mailt [redacted] me op 13 oktober 2017: "de Omgevingsdienst heeft recent zorgen geuit over de nabijheid van de horeca[containers] bij het aardgassnelvulstation. In het kader van een nieuwe vergunning [voor Waterkant] zal het stadsdeel met hen en de Brandweer overleggen over de veiligheidsrisico's". Wat onrust om niks blijkt te zijn nadat ik zelf maar het contact met de Omgevingsdienst zoek ([redacted] en hem de berekeningen en overwegingen laat zien van alle partijen, inclusief de Omgevingsdienst én de Brandweer, die er ruim 4 jaar geleden toe hebben geleid dat de plaatsing van de containers binnen de veiligheidscontour goedgekeurd zijn (zelfs geprefereerd t.o.v helemaal geen containers). Waarna [redacted] zijn zorgen heeft laten varen. Dat heeft hij mij althans laten weten, maar weet de Gemeente dat ook?

- Of dan wordt door de Gemeente zonder overleg met de ons opeens de Brandweer op ons afgestuurd om de brandveiligheid bij ons te analyseren. Vervolgens concludeert de Brandweer dat we maximaal 432 man op ons terrein mogen hebben (binnen en buiten). Voor mij overduidelijk op een verkeerde interpretatie van de regels (dat bleek ook na het inwinnen van advies bij een bevriende brandweerman): de brandregels voor binnen zijn namelijk niet van toepassing op een terras. Mijn verzoek om de Brandweer er op basis van mijn feedback nog een keer naar te laten kijken werd door [redacted] afgewezen. Hierdoor werd ik gedwongen om een brandadviseur in te schakelen en een rapport op te laten opstellen. Uit zijn berekening kwam vervolgens een maximaal aantal van 1000 (duizend!). Ruim het dubbele. Het rapport kostte me echter wel 9 duizend euro.

- Of dan weer hoor ik van [redacted] dat er op onze aanvraag voor een nieuwe exploitatievergunning (23 mei 2017 ingediend, 11 april 2018 ontvangen – ruim 45 weken later!) erg veel zienswijzen binnen gekomen zouden zijn. Waarom? Welke zienswijzen? Waar zijn die op gebaseerd? Toch niet op basis van het aantal klachten lijkt me. [redacted] en ik kwamen tot de conclusie dat waarschijnlijk een brief van een buurtbewoner, die onjuiste informatie verspreidt over Waterkant, tot het relatief grote aantal zienswijzen geleid. Maar u had het in ons telefoongesprek ook over een onlangs binnengekomen zienswijze.... Hoe kan dat? Er is toch geen procedure gaande? Dan kan er toch geen zienswijze ingeleverd worden? Ik hoor graag hoe dit zit.

- Of dan weer wordt onlangs onze aanvraag voor een verlengde sluitingstijd 'voor advies' bij de verschillende diensten neergelegd omdat er aldus [redacted] (specialist vergunningen) 'veel overtredingen' in het systeem staan over Waterkant. Welke overtredingen zijn dat? Wat staat er in het systeem? En klopt dat wel? Ons is – na ons eerste jaar – niks bekend van eventuele overtredingen. Hoe kan iemand zoiets dan zeggen?

- En in ons laatste telefoongesprek zegt u me dat er laatst iemand van Handhaving in zijn vrije tijd over de Nassaukade fietste en een video opname van ons terras heeft gemaakt en dat jullie het 'wel heel erg druk' vinden.... op een zomerse dag... op een vrijdagavond... En dat jullie daarnaar gaan kijken. Waar gaan jullie naar kijken? Op welke grondslag? Op basis van 5 klachten? In een periode van 1 heel jaar? Van 5 klager? Of 2? Of misschien zelfs maar 1?

Ik denk altijd dat we het ontzettend goed doen, dat we zo'n drukke tent in het centrum van Amsterdam zo goed onder controle hebben. Ik krijg die feedback ook van directe (over)buren. Maar uit het contact van de laatste tijd – en de

plotselinge bezoekjes van handhavers de laatste paar weken - heb ik het idee dat de Gemeente daar toch anders over denkt. Wellicht speelt er meer waar wij niks van af weten? Daar ben ik wel benieuwd naar eerlijk gezegd.

Ik hoor graag van u wanneer het schikt om het hier binnenkort (bij voorkeur voor 31 augustus) eens over te hebben met elkaar.

Met vriendelijk groet,

[redacted]

WATERKANT

Van: [redacted]
Datum: dinsdag 26 juni 2018 om 10:50
Aan: [redacted]
CC: [redacted]
Onderwerp: Registratie klachten

Beste [redacted]
Hieronder de klachten tot op heden, inclusief de daarbij behorende opmerkingen.
Onderaan het verslagje van het laatste bezoek ter plaatse van onze inspecteurs.
Vriendelijke groet,
[redacted]

26-4-2018 23:11
Overlast van harde muziek
[redacted]
Koningsnacht !

Dit was inderdaad Koningsnacht, daar is een geluidsontheffing voor verleend. Wij hebben iedereen op de Nassaukade, tussen de Kinkerstraat en de De Clerqstraat, alsmede het nieuwe woonblok op de Marnixstraat (ter hoogte van het elektriciteitsgebouw) én een flink deel van de bewoners op de Lijnbaansgracht middels een buurtkaart hierover ingelicht (zie de bijlage).

Dat doen wij altijd keurig. Aan de andere kant: ik heb als bewoner van de Nassaukade (al ruim 15 jaar) nog nóóit een aankondiging gekregen van het Jordaan festival. Nog nooit. Dus dan vraag ik me af hoezeer daar nou op gehandhaaft wordt.

Deze klacht kan geschrapt worden.

6-5-2018 23:30
Veel overlast van een groot feest buiten op het terras. Maken zo veel lawaai dat de omwonenden niet kunnen slapen.
[redacted]

Wij hebben deze mevrouw gesproken, zij heeft naar Waterkant gebeld. Dat was vóór 23.00 uur. Er was een afscheidsborrel aan de gang. We hebben de 'feestende' gasten gevraagd om naar binnen te gaan of ergens anders heen. Belangrijk in dit kader is dat er zeker geen sprake is geweest van overlast van muziek en dat het voor 23.00 uur opgelost was.

9 mei 2018 10:45 uur
Geen tel.nr. van klager, wachten op reactie.

Deze klacht ging over dinsdag 8 mei? Is er reeds een reactie binnen gekomen?

26-5-2018 21:30
Geachte heer mevrouw,
Bij deze schrijf ik u een klachtenbrief, omdat het terras van de Waterkant onder de Europarking/ Qpark gebied Appeltjesmarkt Amsterdam Centrum veel te groot aan het worden is.
Dit wekend datum 26 mei 2018 tijd 21:30 uur zijn er extra tafels en zitbanken geplaatst, op het openbare voetgangers gedeelte. Dus vanaf de hun blauwe container. Het veiligheid hekwerk is verwijderd, en nu dus twintig meter extra wandel promenade plotseling ingenomen tot hun terras gebied. Zoals u zult begrijpen wil ik u hiervan direct in kenis stellen, want dit kan absoluut niet de bedoeling zijn.
Reactie onbekend ????

Ik begrijp deze klacht heel goed als mensen het fenomeen Tropisch Weer scenario niet kenen. Hebben jullie deze [redacted] wel hierover ingelicht? Ik heb het in ieder geval op me genomen om de buurt in onze meest recente buurtbrief te informeren over het Tropisch Weer scenario -> die brief heb ik u in een eerdere mail gestuurd.

Deze klacht kan geschrapt worden.

30-5-2018 22:13
Geluidsoverlast van schreeuwende mensen in cafe, ook iets last van de muziek
[redacted]

Dit was een woensdag, Tropisch Weer scenario. Last van muziek lijkt me niet te kloppen. Klager heeft ook niet gemaild, gebeld of gesms't, dat lijkt me de snelste oplossing. Schreeuwende mensen worden altijd door ons personeel aangesproken! Dat hebben wij ze geinstrueerd. Er lopen op zo'n warme dag veel medewerkers rond.

31 mei 2018 11:30 uur
[redacted] gesproken, betrof overlast van stemgeluid. [redacted]
Verteld dat de eigenaar van Waterkant actief reageert op klachten van omwonenden, anderzijds afgesproken dat meneer bij overlast op vrijdag of zaterdagavond 14020 kan bellen.

Deze klacht ging over..... woensdag 30 mei? Gezien het moment van klagen? Zie in dat geval mijn reactie hierboven.

6-6-2018 14:30
hard zingen en schreeuwen van terrasgangers
[redacted]

Dit is een woensdag, het was die dag 26 graden. Maar mag ik ervan uit dat de klacht over dinsdag 5 juni ging? Het was die dag 20 graden. Het koelde af naar 12 graden. Er is mij niks bekend van hard zingen en schreeuwen van terrasgangers. Schreeuwende mensen worden altijd door ons personeel aangesproken! Dat hebben wij ze geinstrueerd. Misschien afkomstig van een voorbijvarende boot?

In ieder geval is hier geen sprake van onnodige geluidsoverlast van Waterkant.

7 juni 2018 11:15 uur
[redacted] uitvoerige gesproken, heeft al eerder een zienswijze gestuurd en WOB verzoek gedaan. (zie opmerking van 26 – 5- 2018 [redacted] heeft het idee dat er vanuit de gemeente niet zuivere informatie wordt gegeven.
Afgesproken dat [redacted] mij altijd rechtstreeks kan bellen om info te krijgen over klachten en dergelijke.

Hebben jullie deze [redacted] nou ingelicht over het Tropisch Weer scenario? En dat haar klacht van 26 mei 2018 dus ONTERECHT was. Graag hoor ik of jullie dit rechtgezet hebben. Graag ontvang ik de zienswijze en het WOB verzoek.

Ik merk dat klagers soms niet eens de moeite nemen om te traceren waar het geluid vandaan komt. Zo heeft [redacted] me eens boos gemaild over harde muziek vanaf Waterkant, terwijl het Jordaan festival bezig was. Met haar heb ik al een aantal keer proberen te praten maar ze is erg koppig. Of het kan dat er een bootje langs voer?

Zie het voorbeeld van [redacted] in de bijlage. Het bewuste bootje lag overigens aan de kant van de Nassaukade. Dus niet aan de kant van Waterkant. Een laatste vergissing die vaak gemaakt wordt zijn geparkeerde autos voor de deur, met harde muziek. Dan denkt met ook vaak dat dit van Waterkant afkomstig is.

22 juni 2018 23:15 uur
Klacht
Reactie klager: Op dit moment was het iets rustiger maar mevrouw wilde dat we gingen kijken.Toelichting: Toen wij ter plaatse waren was het erg druk met mensen buiten. Erg veel stemgeluid. Nagenoeg Geen muziek hoorbaar. De general manager gaf aan dat hij er rekening mee hield. Er liepen steeds mensen rond om de zaak in de gaten te houden en er was een telefoon nummer open voor eventuele klachten van mensen aan de overzijde. Daar werd rekening mee gehouden.

Dit was een vrijdag, het was die dag 15 graden. De vrijdag is onze drukste dag. Wij lopen inderdaad geregeld naar de Nassaukade op vrijdagen en zaterdagen om het geluid in de gaten te houden. Verder niks aan toe te voegen.