



Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Centrum

Klachtenoverzicht Horeca 2012

Procesunit, Directie Toezicht en Handhaving

Vooraf

Deze rapportage biedt een overzicht van klachten over horecabedrijven die in het jaar 2012 bij het stadsdeel Centrum zijn ingediend. In 2013 zal elk kwartaal gerapporteerd worden op horecaklachten. De rapportage zal daarbij verder worden verfijnd.

De rapportage biedt een overzicht van ingediende klachten. Dat er over een bedrijf geklaagd wordt wil niet zeggen dat het bedrijf in overtreding is. Net zomin als uit het ontbreken van klachten afgeleid kan worden dat een bedrijf zich altijd aan de regels houdt. Klachten kunnen – net als andere signalen zoals eigen waarnemingen en politie-informatie – wel aanleiding zijn voor controles.

In de rapportage is niet aangegeven welke acties het stadsdeel naar aanleiding van de klachten heeft ondernomen en/of in hoeverre klachten gegrond zijn. Het stadsdeel streeft ernaar om hier in toekomstige rapportages wel inzicht in te geven. In het verlengde daarvan zal op den duur ook een beeld ontstaan van de effectiviteit van het handelen van het stadsdeel.

Inhoudsopgave

1	Klachtenoverzicht Horeca 2012	2
2	Klachten achter de gevel.....	3
2.1	Aantal klachten per zaak	3
2.2	Tijdstippen waarop geluidsklachten (achter de gevel) betrekking hebben	4
3	Klachten voor de gevel.....	5
3.1	Aantal klachten per horecazaak	5
3.2	Tijdstippen waarop geluidsklachten (voor de gevel) betrekking hebben	6
4	Top 34 van horecalocaties met 10 of meer klachten achter de gevel.....	7
5	Top 14 van horecazaken met 6 of meer klachten voor de gevel.	9
6	Top 13 van horecalocaties met meeste aantal klachten (voor en achter de gevel).....	10

1 Klachtenoverzicht Horeca 2012

	Klachten achter de gevel		Klachten voor de gevel		Totaal	
1 ^e kwartaal	253	13%	75	4%	328	17%
2 ^e kwartaal	348	18%	151	8%	499	26%
3 ^e kwartaal	393	21%	209	11%	602	32%
4 ^e kwartaal	385	20%	72	4%	457	24%
Totaal	1379	73%	507	27%	1886	100%

In het overzicht wordt een onderscheid gemaakt tussen 'klachten voor' en 'klachten achter de gevel'.

Klachten *achter* de gevel zijn klachten die betrekking hebben op last van het geluid van muziekinstallaties en andere apparaten en klachten met betrekking tot stankoverlast. Deze klachten worden in het kader van de Wet milieubeheer ook wel milieuklachten genoemd. Ongeveer driekwart van de horecaklachten (73%) in 2012 zijn klachten die betrekking hebben op last achter de gevel.

Klachten *voor* de gevel zijn klachten die betrekking hebben op geluid afkomstig van horecaterassen of die betrekking hebben op zogenaamde uitwaaiing van terrassen, tafels en stoelen die bewoners en gebruikers van de openbare ruimte hinderen in hun doorgang bij terrassen. Onder de categorie klachten voor de gevel vallen ook klachten over afval en/of geluid door evenementen. Ongeveer een kwart van de klachten (27%) heeft betrekking op klachten voor de gevel.

Het onderscheid tussen klachten voor en achter de gevel is relevant, omdat in 2012 verschillende afdelingen met verschillende soorten klachten aan de slag zijn gegaan. De afdeling Handhaving Openbare Ruimte (HOR) onderneemt actie op klachten voor de gevel. De afdeling Gebruikstoezicht onderzoekt en handelt klachten achter de gevel af.

In 2013 is het streven om klachten niet zozeer op categorie te onderzoeken en waar nodig te handhaven, maar horecagelegenheden meer integraal te benaderen. De horecagelegenheid waar over geklaagd wordt staat centraal, niet het soort klachten dat er over binnenkomt.

2 Klachten achter de gevel

	Stank		Geluid van technische installaties		Muziek		Ander geluid		Overig		Totaal	
1 ^e kwartaal	16	1,2%	3	0,2%	197	14,3%	28	2,0%	9	0,7%	253	18,3%
2 ^e kwartaal	17	1,2%	14	1,0%	237	17,2%	72	5,2%	8	0,6%	348	25,2%
3 ^e kwartaal	38	2,8%	12	0,9%	276	20,0%	64	4,6%	3	0,2%	393	28,5%
4 ^e kwartaal	29	2,1%	3	0,2%	282	20,4%	66	4,8%	5	0,4%	385	27,9%
Totaal	100	7,3%	32	2,3%	992	71,9%	230	16,7%	25	1,8%	1379	100,0%

In totaal zijn 1379 horecaklachten klachten binnengekomen die betrekking hebben op milieuzaken (achter de gevel). Last van muziek uit het horeca pand is de grootste bron van last (71,9%). Met andere vormen van geluidsoverlast (technische installatie en anders) vormt geluidslast de bulk van klachten achter de gevel (meer dan 90%).

2.1 Aantal klachten per zaak

De 1379 klachten achter de gevel hebben betrekking op totaal 289 horecagelegenheden in de Amsterdamse binnenstad.

Aantal klachten per zaak

Aantal zaken waar klachten betrekking op hebben

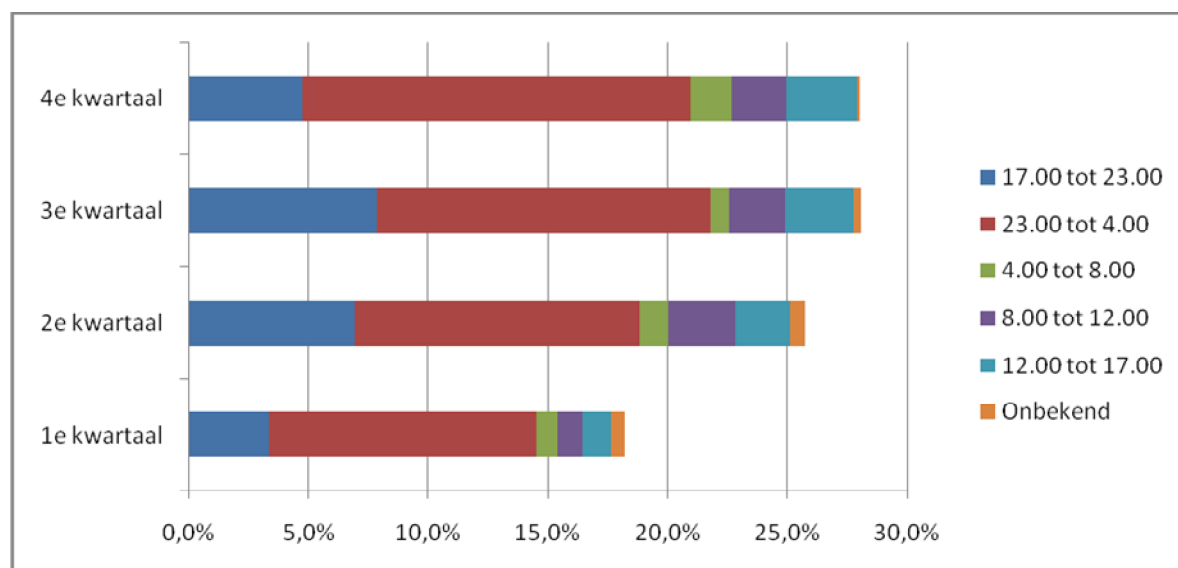
1 t/m 5	230	80%
6 t/m 10	32	11%
11 t/m 20	17	6%
21 t/m hoger (max. 101)	10	3%
	289	100%

In totaal 355 klagers hebben klachten gemeld.

2.2 Tijdstippen waarop geluidsklachten (achter de gevel) betrekking hebben

	Avond 17.00 tot 23.00		Nacht 23.00 tot 4.00		Vroege ochtend 4.00 tot 8.00		Ochtend 8.00 tot 12.00		Middag 12.00 tot 17.00		Onbekend		Totaal	
	Aantal	Procent	Aantal	Procent	Aantal	Procent	Aantal	Procent	Aantal	Procent	Aantal	Procent	Aantal	Procent
1 ^e kwartaal	42	3,3%	140	11,2%	11	0,9%	13	1,0%	15	1,2%	7	0,6%	228	18,2%
2 ^e kwartaal	87	6,9%	149	11,9%	15	1,2%	35	2,8%	29	2,3%	8	0,6%	323	25,8%
3 ^e kwartaal	99	7,9%	174	13,9%	10	0,8%	29	2,3%	36	2,9%	4	0,3%	352	28,1%
4 ^e kwartaal	60	4,8%	203	16,2%	21	1,7%	29	2,3%	37	3,0%	1	0,1%	351	28,0%
Totaal	288	23,0%	666	53,1%	57	4,5%	106	8,5%	117	9,3%	20	1,6%	1254	100,0%

Tabel en grafiek geven alleen de geluidsklachten weer, dat zijn alle milieuklachten behalve stankoverlast en overige klachten.



3 Klachten voor de gevel

	Terrassen (luidruchtige bezoekers)		Evenement		Overig		Totaal	
1 ^e kwartaal	54	10,7%	-	0,0%	20	3,9%	74	14,6%
2 ^e kwartaal	115	22,7%	2	0,4%	34	6,7%	151	29,8%
3 ^e kwartaal	160	31,6%	6	1,2%	43	8,5%	209	41,2%
4 ^e kwartaal	58	11,4%	1	0,2%	13	2,6%	72	14,2%
Totaal	387	76,3%	9	1,8%	110	21,7%	507	100,0%

De meeste klachten betreffen geluidsklachten van het terras. Onder overige klachten worden klachten verstaan over bijvoorbeeld horecabezoekers die luidruchtig vertrekken, of bezoekers die buiten (zonder terras) roken.

3.1 Aantal klachten per horecazaak

Het aantal horecazaken waarover klachten voor de gevel zijn gemeld is 149

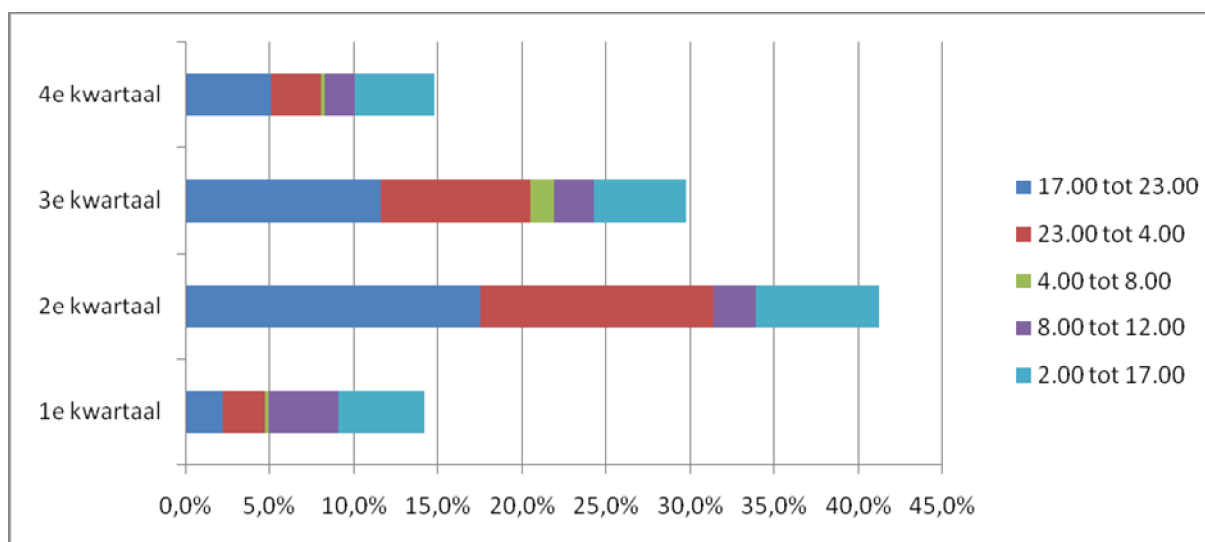
Aantal klachten per zaak Aantal zaken waar klachten betrekking op hebben

1 t/m 5	134	90%
6 t/m 10	9	6%
11 t/m 20	4	3%
21 t/m hoger (max. 161)	2	1%
	149	100%

Het aantal melders dat een klacht achter de gevel heeft ingediend is 146, waarvan 29 anoniem.

3.2 Tijdstippen waarop geluidsklachten (voor de gevel) betrekking hebben

	Avond 17.00 tot 23.00		Nacht 23.00 tot 4.00		Vroege ochtend 4.00 tot 8.00		Ochtend 8.00 tot 12.00		Middag 12.00 tot 17.00		Totaal	
	Aantal	Procent	Aantal	Procent	Aantal	Procent	Aantal	Procent	Aantal	Procent	Aantal	Procent
1 ^e kwartaal	11	2,2%	13	2,6%	1	0,2%	21	4,1%	26	5,1%	72	14,2%
2 ^e kwartaal	89	17,6%	70	13,8%	0	0,0%	13	2,6%	37	7,3%	209	41,2%
3 ^e kwartaal	59	11,6%	45	8,9%	7	1,4%	12	2,4%	28	5,5%	151	29,8%
4 ^e kwartaal	26	5,1%	15	3,0%	1	0,2%	9	1,8%	24	4,7%	75	14,8%
Totaal	185	36,5%	143	28,2%	9	1,8%	55	10,8%	115	22,7%	507	100,0%



4 Top 34 van horecalocaties met 10 of meer klachten achter de gevel

	Soort Horeca	Straat horecalocatie	Klachten achter de gevel (100% =1379)		Soort klacht
1	Restaurant	Dijksgracht	101	7%	geluid en geur
2	Restaurant	Boomstraat	80	6%	geluid en overig
3	Restaurant	Leidsekruisstraat	58	4%	geur
4	Cafe's, bars	Reguliersdwarsstraat	48	3%	geluid
5	Restaurant	Utrechtsestraat	46	3%	geluid
6	Cafe's, bars	Prinsengracht	38	3%	geluid
7	Cafe's, bars	Voetboogstraat	28	2%	geluid
8	Cafe's, bars	Reguliersdwarsstraat	26	2%	geluid
9	Cafe's, bars	Goudsbloemstraat	24	2%	geluid
10	Cafe's, bars	Wagenstraat	21	2%	geluid
11	Cafe's, bars	Warmoesstraat	20	1%	geluid
12	Cafe's, bars	Zeedijk	20	1%	geluid
13	Cafe's, bars	Handboogstraat	19	1%	geluid
14	Cafe's, bars	Vijzelgracht	18	1%	geluid
15	Cafe's, bars	Singel	18	1%	geluid
16	Cafe's, bars	Warmoesstraat	16	1%	geluid
17	Cafe's, bars	Oudezijds Voorburgwal	15	1%	geluid

	Soort Horeca	Straat horecalocatie	Klachten achter de gevel (100% =1379)		Soort klacht
18	Theaters	Czaar Peterstraat	15	1%	geluid
19	Cafe's, bars	Zieseniskade	13	1%	geluid
20	Cafe's, bars	Brouwersgracht	12	1%	geluid
21	Cafe's, bars	Reguliersdwarsstraat	12	1%	geluid
22	Cafe's, bars	Wolvenstraat	11	1%	geluid
23	Cafe's, bars	Sint Antoniesbreestraat	11	1%	geluid
24	Cafe's, bars	Prinsengracht	11	1%	geluid
25	Cafe's, bars	Kerkstraat	11	1%	geluid
26	Restaurant	Spuistraat	11	1%	geluid
27	Cafe's, bars	Prinsenstraat	11	1%	geluid en overig
28	Restaurant	Westerstraat	10	1%	geluid
29	Cafe's, bars	Brouwersgracht	10	1%	geluid
30	Restaurant	Oudezijds Achterburgwal	10	1%	geluid en geur
31	Cafe's, bars	Derde Goudsbloemdwardsstraat	10	1%	geluid
32	Cafe's, bars	Nieuwebrugsteeg	10	1%	geluid
33	Cafe's, bars	Handboogstraat	10	1%	geluid en overig
34	Cafe's, bars	Prinsenstraat	10	1%	geluid

5 Top 14 van horecazaken met 6 of meer klachten voor de gevel.

	Soort Horeca	Straat horecalocatie	Klachten voor de gevel (100% = 507)		Soort klacht
1	Restaurant	Dijkgracht	161	32%	Terras, overig- stank/geluid
2	Restaurant	Zeedijk	33	7%	Terras. overig
3	Restaurant	Boomstraat	18	4%	Terras, overig
4	Restaurant	Westerstraat	11	2%	Terras
5	Cafe, bars	Brouwersgracht	11	2%	Terras, overig
6	Restaurant	Oudezijds Achterburgwal	8	2%	Terras
7	Restaurant	Eerste Anjeliersdwarsstraat	8	2%	Terras, overig
8	Cafe, bars	Noordermarkt	8	2%	Terras
9	Cafe, bars	Noordermarkt	8	2%	Terras
10	Cafe, bars	Voetboogstraat	7	1%	Terras
11	Cafe, bars	Keizersgracht	7	1%	Terras
12	Cafe, bars	Rapenburgerstraat	7	1%	Terras, overig
13	Cafe, bars	Vijzelgracht	6	1%	Terras
14	Cafe, bars	Nieuwe Leliestraat	6	1%	Terras, overig

6 Top 13 van horecalocaties met meeste aantal klachten (voor en achter de gevel)

	Soort Horeca	Straat horecalocatie	Klachten voor de gevel (totaal: 507)		Klachten achter de gevel (totaal: 1379)		Totaal aantal klachten (totaal: 1886)		Soort klacht
1	Restaurant	Dijkgracht	161	32%	101	7%	262	14%	Terras, overig, geluid en geur
2	Restaurant	Boomstraat	18	4%	80	6%	98	5%	Terras, overig, geluid
3	Restaurant	Leidsekruisstraat	0	-	58	4%	58	3%	Geur
4	Cafe's, bars	Reguliersdwarsstraat	0	-	48	3%	48	3%	Geluid
5	Restaurant	Utrechtsestraat	0	-	46	3%	46	2%	Geluid
6	Restaurant	Zeedijk	33	7%	6	0%	39	2%	Terras. Overig en geluid
7	Cafe's, bars	Prinsengracht	0	-	38	3%	38	2%	Geluid
8	Cafe's, bars	Voetboogstraat	7	1%	28	2%	35	2%	Terras en geluid
9	Cafe's, bars	Goudsbloemstraat	4	1%	24	2%	28	1%	Terras, overig en geluid
10	Cafe's, bars	Reguliersdwarsstraat	0	-	26	2%	26	1%	Geluid
11	Cafe's, bars	Vijzelgracht	6	1%	18	1%	24	1%	Terras en geluid
12	Cafe's, bars	Wagentraat	1	0%	21	2%	22	1%	Terras en geluid
13	Restaurant	Westerstraat	11	2%	10	1%	21	1%	Terras en geluid