

Van: Eveline Doornhegge
Verzonden: woensdag 11 februari 2026
Aan: mailboxAZvoorburgers@amsterdam.nl

Amsterdam, 11 februari 2026

Onderwerp Onderwerp: reactie agendapunt 12 commissievergadering AZ12 februari moties die zijn aangenomen bij het vaststellen van het Horecabeleid 2025

Beste Commissieleden,

Graag maken wij gebruik van de gelegenheid om te reageren op de afhandeling van de moties ingediend bij de vaststelling van het Horecabeleid 2025. Zie agendapunt 12 van uw commissievergadering op 12 februari aanstaande.

Vooropgesteld waarderen wij de inzet van de commissieleden die actief hebben meegedacht en richting hebben gegeven aan het nieuwe Horecabeleid en die met ons in contact zijn getreden om te komen tot een werkbaar en duidelijk kader. Die betrokkenheid stellen wij zeer op prijs.

Tegelijkertijd bestaan er bij ons en bij veel horecaondernemers nog altijd zorgen over de overgang van het huidige ruimtelijke en functionele beleid naar het nieuwe stelsel. Ondernemers zijn onzeker of zij hun huidige concept kunnen blijven exploiteren. Het is onduidelijk of situaties die nu ruimtelijk zijn toegestaan, straks ook daadwerkelijk behouden kunnen blijven. Deze zorg brengen wij graag nadrukkelijk onder uw aandacht. Wij hopen dat u deze aandachtspunten kunt blijven meenemen bij de verdere behandeling van dit dossier.

Wij verwachten dat de invoering van het nieuwe beleid nog een aanzienlijke uitdaging zal vormen, zeker wat betreft de vraag of alle onderdelen in de praktijk kunnen worden uitgevoerd zoals beoogd. Daarnaast bestaat er onzekerheid over de rol die de stadsdelen krijgen bij de implementatie. We zien nu al uiteenlopende interpretaties vanuit de stadsdelen, die niet altijd overeenkomen met het beleid of met de toelichting die wij vanuit de beleidsmakers ontvangen. Wij begrijpen dat hieraan wordt gewerkt, maar benadrukken het belang van duidelijke kaders en centrale regie, zodat wordt voldaan aan een van de hoofduitgangspunten: meer uniformiteit en het voorkomen van versnippering.

Uiteraard blijven we met de beleidsmakers in gesprek, maar wij vinden het belangrijk om onze zorgen tijdig te delen. Hieronder gaan wij nader in op de afdoening van een aantal specifieke moties, in de hoop dat u deze punten kritisch wilt betrekken bij de behandeling in de commissievergadering. Helaas kunnen wij zelf niet aanwezig zijn, maar u weet ons te vinden als nadere toelichting gewenst is of wij op een andere manier kunnen bijdragen.

Moties over contact tussen bewoners en ondernemers met speciale aandacht voor motie 138

Motie 138 is voor ondernemers van groot belang, omdat snelle en directe communicatie over klachten vaak het verschil maakt tussen de-escalatie en langdurige conflicten. In de uitwerking ontbreekt echter een realistische benadering van de praktijk en wordt geen uitvoering gegeven aan wat de motie vraagt. Dat is kwalijk, juist omdat hier kansen liggen en er al best practices bestaan die bewezen effectief zijn. Een verplichting over het buurtcontact in de exploitatievergunning heeft geen enkele waarde als daar geen wederkerigheid in zit.

1. Geen onderzoek, geen onderbouwing, geen uitvoering van motie 138 De motie vraagt om te onderzoeken hoe stadsdelen ondernemers snel en indien gewenst anoniem kunnen informeren over klachten.

In de uitwerking wordt zonder onderbouwing gesteld dat het systeem dit “nog niet kan”. Er is geen onderzoek gedaan, geen alternatieve werkwijzen verkend en geen gebruik gemaakt van bestaande succesvolle voorbeelden. Daarmee wordt de essentie van de motie feitelijk niet uitgevoerd.

2. Hoe de praktijk werkelijk gaat:

Wij zien dagelijks dat:

- Bewoners direct naar de gemeente gaan met klachten zonder de ondernemer te hebben benaderd (dit is eerder regel geworden dan uitzondering). De gemeente stimuleert dit zelfs door via verschillende kanalen oproepen te doen vooral meldingen te doen in het systeem.
- Het merendeel van de ondernemers weet weken of soms zelfs maanden nadat er een klacht of meerdere klachten zijn ingediend niet dat er klachten zijn,
- klagers maandenlang niets horen en daardoor blijven klagen en anderen mobiliseren,
- dossiers zo onnodig escaleren en juridiseren.

Dit leidt tot inefficiënte inzet van ambtelijke capaciteit, zeker bij frequente klagers waarbij telkens opnieuw onderzoek wordt gedaan, ook als eerder al is vastgesteld dat er géén overtreding is en leidt zelfden nog tot bevredigende oplossingen.

3. Direct doorzenden is wel degelijk mogelijk:

Het betreft geen technisch probleem maar een proceskeuze. Iedere klacht komt immers binnen bij een behandelaar die:

- Exact kan zien om welke onderneming het gaat, waarbij in het systeem alle relevante contactgegevens van de horecaonderneming beschikbaar zijn en de ondernemer dus eenvoudig kan worden geïnformeerd;
- De klacht direct en geanonimiseerd kan doorzetten;
- De klager kan wijzen op het klachtenplan van de ondernemer zoals vastgelegd in de exploitatievergunning, met het verzoek alsnog eerst contact op te nemen met de ondernemer.

Deze stappen worden nu echter niet genomen, terwijl dit precies is wat de motie beoogt. Wij zijn ervan overtuigd dat dit proces veel escalaties kan voorkomen en bovendien ambtelijke capaciteit kan besparen.

4. Bewoners moeten ook verantwoordelijkheid dragen:



Als ondernemers op basis van hun exploitatievergunning verplichtingen krijgen over het buurtcontact, dan werkt dat alleen als bewoners eerst aantoonbaar contact zoeken met de ondernemer voordat de gemeente optreedt, anders heeft zo'n aanvullende bepaling in het exploitatievergunningsproces geen enkele waarde. Zonder deze wederkerigheid heeft zo'n verplichting geen effect.

5. Het huidige proces belemmert risicogestuurd handhaven:

Door klachten verkeerd te managen blijft het systeem meldingsgestuurd functioneren. Dat verhindert de gewenste beweging naar risicogestuurd toezicht en leidt tot onnodige werkdruk en frustratie bij alle partijen. Weet dat de keuze is gemaakt van meldingsgestuurd handhaven naar risicogestuurd handhaven. We zien daar in de praktijk beperkt resultaten van en worden als KHN graag meegenomen in de evaluaties.

Verzoek aan de commissie Wij vragen u om:

1. Te constateren dat motie 138 niet is onderzocht en niet wordt uitgevoerd;
2. Te borgen dat directe, geanonimiseerde doorzending van klachten alsnog wordt geregeld;
3. Te zorgen dat bewoners die klagen actief gewezen wordt hun verantwoordelijkheid eerst met ondernemers in gesprek te gaan;
4. Processen zo in te richten dat klachten eerder worden opgelost in plaats van geëscaleerd en partijen zich gedwongen voelen juridische processen te starten;
5. Te zorgen dat risico gestuurd handhaven daadwerkelijk kan functioneren, mits de ondernemer vroegtijdig wordt geïnformeerd dat er klachten zijn.

M.b.t. Motie 121

Graag brengen wij onder uw aandacht dat de uitwerking van motie 121 niet aansluit bij wat de indieners hebben gevraagd. De motie verzoekt nadrukkelijk om het uitgangspunt dat fastfoodzaken binnen 150 meter van zware horeca verruimde openingstijden kunnen krijgen, als richtlijn mee te geven aan de stadsdelen. Dit uitgangspunt is echter niet als zodanig opgenomen. Sterker nog: de gekozen formulering ondermijnt het uitgangspunt. De uitwerking stelt namelijk dat fastfoodzaken binnen 150 meter "in principe" een ontheffing kunnen krijgen, mits er geen zwaarwegende argumenten zijn én mits het gebied niet is aangewezen als gebied waar geen ontheffing mogelijk is. Door deze dubbele mitsen verschuift de kern van de motie van een duidelijke richtlijn naar een ruime afwegingsvrijheid, waardoor het beoogde effect volledig wordt afgezwakt.

Uit ervaring weten wij dat:

- "zwaarwegende argumenten" in de praktijk vaak zeer ruim worden geïnterpreteerd,
- bezwaren van een kleine groep al snel doorslaggevend zijn,
- en dat stadsdelen via gebiedsaanwijzing feitelijk een geheel gebied kunnen blokkeren.

Hierdoor is er van het oorspronkelijke uitgangspunt, bedoeld om ondernemers nabij uitgaansgebieden meer zekerheid te geven, weinig over.

Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk:

1. te borgen dat het uitgangspunt van de motie daadwerkelijk als richtlijn wordt opgenomen, zoals gevraagd door de indieners,
2. de ruimte voor uitzonderingen (zwaarwegende argumenten en gebiedsaanwijzing) te beperken of duidelijk te kaderen en
3. te voorkomen dat stadsdelen het uitgangspunt alsnog kunnen neutraliseren door brede uitsluitingsgebieden vast te stellen.

Alleen zo wordt recht gedaan aan de bedoeling van motie 121 en ontstaat er echte voorspelbaarheid voor ondernemers.



Voor vragen of een toelichting kunt u mij bellen en heel erg bedankt wederom voor uw aandacht.

Met vriendelijke groet,
With kind regards,
Mede namens het bestuur,

Eveline Doornhegge
Manager KHN Amsterdam & Key Accounts

E: e.doornhegge@khn.nl
M: 06 51 49 07 09

