



nationale ombudsman

Rapport

leder jaar hetzelfde liedje?

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de gemeente Utrecht gegrond. Wel vindt de ombudsman dat de gemeente laat zien dat zij leerde van eerdere klachten.

Wat is de klacht?

De heer Klaassen¹ klaagt over de informatieverstrekking voorafgaand aan Koningsdag, over het handhavend optreden rond de Koningsdagfestiviteiten en over de bereikbaarheid van de gemeente Utrecht op Koningsdag en -nacht.

Wat gaat er aan de klacht vooraf?

De heer Klaassen woont aan de rand van de binnenstad in de gemeente Utrecht. Hij woont daar met veel plezier, maar rond Koningsdag is de heer Klaassen liever niet thuis. Dat komt omdat hij jaarlijks (geluids)overlast ondervindt van de Koningsdagactiviteiten op 26 en 27 april. Hij heeft vooral last van versterkte muziek die dan wordt afgespeeld. Het is ieder jaar hetzelfde liedje. En dat terwijl zijn straat alleen is aangewezen als gebied voor de vrijmarkt en versterkte muziek niet zomaar is toegestaan. De heer Klaassen heeft inmiddels al enkele jaren contact met de gemeente over de activiteiten rond Koningsdag en de overlast die hij daarvan ondervindt. Helaas leidden die contacten voorsnog niet tot een oplossing.

Contacten en overlast in 2022

De gemeente heeft een speciaal team dat zich bezighoudt met het voorbereiden van Koningsdag: team Koningsdag. In 2022 zoekt de heer Klaassen enige tijd voor Koningsdag contact met team Koningsdag om na te vragen waar hij tijdens koningsnacht terecht kan met eventuele meldingen van geluidsoverlast. Het team laat hem weten dat hij dan kan bellen met het algemene telefoonnummer van de gemeente.

De heer Klaassen neemt kort voor Koningsdag ook contact op met team Koningsdag over een wijkbericht dat hij ontving. In het wijkbericht staat informatie over parkeren en verkeer in de binnenstad rond Koningsdag. "Maar waarom staat er niets in over de aanvullende regels?", zo vraagt de heer Klaassen zich af. Zoals looproutes, tijden waarop het stil moet zijn en een telefoonnummer dat mensen kunnen bellen als zaken uit de hand lopen. Team Koningsdag laat daarop weten dat het zijn tip meeneemt bij het volgende wijkbericht dat het moet verzenden.

Hij was er al bang voor. Een paar weken later, tijdens koningsnacht, ondervindt de heer Klaassen inderdaad geluidsoverlast van versterkte muziek tijdens de feestelijkheden. Na de muziek enige tijd te hebben aangehoord, besluit hij toch met de gemeente te bellen. Hij belt via het gemeentelijke telefoonnummer waarnaar team Koningsdag hem eerder verwees. Tot zijn verbazing krijgt hij een bandje te horen met de boodschap dat de gemeente alleen op werkdagen tijdens kantooruren bereikbaar is. De heer Klaassen snapt er niets van – hij had het nog zo nagevraagd! Diezelfde nacht dient de heer Klaassen een klacht in bij de gemeente.

Na ontvangst van de klacht nodigt de gemeentelijke klachtencoördinator de heer Klaassen uit voor een gesprek om meer te horen over de klacht. Ook komt de heer Klaassen in contact met een medewerker van team Koningsdag, mevrouw Jansen². Zij wordt zijn vaste aanspreekpunt voor vragen en klachten rondom Koningsdag. Mevrouw Jansen verzekert hem dat het maken van versterkte muziek tijdens de vrijmarkt niet de bedoeling is. En dat de gemeente hierop in het vervolg strenger zal toezien. Ook vertelt zij de heer Klaassen dat hij eigenlijk gewoon aan de telefoon had moeten blijven toen hij het bandje hoorde. Want dan had hij uiteindelijk toch iemand aan de lijn gekregen. Maar ja, dát wist de heer Klaassen niet.

¹ Niet de echte naam.

² Niet de echte naam.

Contacten en overlast in 2023

Ook in 2023 is het weer hetzelfde liedje. Wederom wordt er op koningsnacht versterkte muziek afgespeeld. Als de heer Klaassen na 01:30 uur het gemeentelijke telefoonnummer voor meldingen belt, krijgt hij eerst het bandje te horen met de boodschap dat de gemeente niet bereikbaar is. Maar door vorig jaar weet de heer Klaassen nu dat hij het bandje helemaal moet af luisteren en dat hij dan alsnog iemand aan de telefoon krijgt. Dat klopt gelukkig. Helaas kan de medewerker hem alleen niet verder helpen en vertelt deze hem dat hij voor geluidsoverlast bij de politie moet zijn. Daarop belt hij met de politie. En die vertelt hem vervolgens dat hij toch echt bij de gemeente moet zijn. Ook die koningsnacht dient de heer Klaassen een klacht in bij de gemeente. Hij schrijft dat hem nog zo was beloofd dat er dit jaar wél gehandhaafd zou worden op geluidsoverlast na 01:00 uur. Maar in de praktijk klopt daar niets van. Dat vindt hij een kwalijke zaak. Hij heeft er schoon genoeg van, zo schrijft hij de gemeente in zijn klacht.

Later die dag – aan het eind van de ochtend – beginnen buurtbewoners met de opbouw van een geluidsinstallatie die vervolgens om 12:00 uur in gebruik wordt genomen door een DJ die muziek draait. De heer Klaassen belt opnieuw met het gemeentelijke telefoonnummer. Daar wordt eerst gecontroleerd of er een vergunning is afgegeven voor de geluidsinstallatie. Dat is niet het geval. Kort daarna lopen er drie handhavers langs. Maar zij doen niets. Waarschijnlijk is de melding nog niet verspreid onder de handhavers, zo denkt de heer Klaassen. Hij wacht nog even af, maar als er rond 13:00 uur nog steeds geen actie is ondernomen, belt hij opnieuw naar de gemeente. Hij krijgt dan te horen dat het erg druk is en dat andere zaken voorrang hebben. De heer Klaassen dient daarna een tweede klacht in. Ook in die klacht schrijft hij dat hij wil dat de gemeente haar beloftes nakomt. Hij heeft er niets van gemerkt dat de gemeente er dit jaar extra op heeft toegezien dat er geen geluidsinstallatie in zijn omgeving zou worden geplaatst. Verder schrijft de heer Klaassen dat de gemeente ervoor moet zorgen dat zij haar eigen regels die op de website staan nakomt. En dat zij dus ook in actie moet komen en moet handhaven als de regels worden overtreden en hiervan melding wordt gemaakt. Want op dit moment lijkt niemand zich geroepen te voelen om te handhaven. De gemeente verwijst namelijk naar de politie en de politie verwijst naar de gemeente, zo is de ervaring van de heer Klaassen.

Uiteindelijk komen de handhavers 's middags langs en stopt de DJ. Dit blijkt ook uit een hercontrole door de handhavers. Maar later gaat de DJ toch weer verder. In de avond komen de handhavers opnieuw langs en stopt de muziek definitief.

Brief aan de wethouder

Ondanks de contacten voorafgaand aan Koningsdag en de gemaakte beloften om zijn buurt dit jaar extra goed in de gaten zou houden, verliep de feestdag toch weer zoals voorgaande jaren: mét geluidsoverlast en zónder (voldoende) gemeentelijk optreden. Daarom besluit de heer Klaassen ook de wethouder een brief te sturen over de situatie. Hij schrijft de wethouder dat het in zijn optiek misgaat op vier punten, namelijk: 1) het ontbreekt aan gemeentelijke voorlichting voorafgaand aan de festiviteiten over dat versterkte muziek niet is toegestaan, 2) de bereikbaarheid van de gemeente bij overlast, 3) het proactief optreden op Koningsdag zelf en 4) het handhavend optreden.

Team Koningsdag neemt telefonisch contact op met de heer Klaassen om zijn e-mail te bespreken. Daarna stuurt het team hem nog een e-mail waarin het kort op zijn vier punten ingaat. Team Koningsdag schrijft onder meer dat er op de vrijmarkt verschillende activiteiten plaatsvinden. Zoals evenementen met versterkt geluid (muziek), de kleedjesmarkt, onversterkte muziek en alles wat meer en minder gebruikelijk is op een vrijmarkt. *"Muziek is wel degelijk toegestaan in het vrijmarktgebied als geheel, maar in principe niet zonder vergunning. Daar maken we op straat wel eens een uitzondering voor bij optredens van kinderen, bij achtergrondmuziek als dat de doorstroom van bezoekers niet hindert of als er juist veel bezoekers zijn en optreden escalerend werkt. Het is gelet op de drukte op de vrijmarkt een kwestie van bijsturen. Het wijkbericht ziet vooral op parkeren en verkeer en niet op alle regels die gelden tijdens Koningsdag, die staan zoals u al aangeeft op de website en worden gepubliceerd."*

Verder laat het team weten dat er wordt gekeken of het callcenter meldingen in 2024 sneller kan doorgeven, zodat daarop kan worden gereageerd. Dat zal niet de hele nacht zijn, maar wel in het begin van de stille periode. Ook legt het team uit dat het rondom Koningsdag zijn best doet om alle meldingen op te pakken. Zowel de urgente als de minder urgente. Wel moet daarbij rekening worden gehouden met de beperkte capaciteit die de gemeente heeft om zaken op te pakken. En met de vele en verschillende gebeurtenissen op die dagen.

Tot slot geeft team Koningsdag aan dat het de handhavers extra op de omgeving van de heer Klaassen zal wijzen en hen zal vragen om daar in 2024 gericht toezicht te houden. *"Dit betekent niet dat er geen (geluids)overlast zal zijn, maar wel dat we meer aanwezig zullen zijn en bijsturen waar nodig."*, zo sluit het team de e-mail af.

Woo-verzoek

De heer Klaassen dient na Koningsdag tot slot ook een verzoek in het kader van de Wet open overheid (hierna: Woo) in. En hij vraagt de Woo-afdeling naar een actuele nota waarin staat welke pleinen in de binnenstad beschikbaar zijn voor evenementen. De betreffende afdeling laat daarop weten dat er geen nieuwe versie is van de nota 'Evenementenbeleid – gemeente Utrecht'. En dat de gemeente geen 'verboden evenementengebieden' of 'speciale evenementengebieden' heeft. Niet in de binnenstad en ook niet in andere delen.

In reactie op het Woo-verzoek dat de heer Klaassen indiende, laat de gemeente weten dat zij geen informatie heeft over (verleende) evenementenvergunningen voor het gebied waarin de heer Klaassen woont. Simpelweg omdat er voor 26 en 27 april 2023 geen evenementenvergunningen zijn afgegeven voor de buurt van de heer Klaassen. Wel mochten er daar vrijmarkten worden gehouden, zo schrijft de gemeente.

Klachtbehandeling door de gemeente Utrecht

De gemeente reageert op 29 augustus 2023 op de twee klachten die de heer Klaassen op 27 april 2023 indiende.

In reactie op de eerste klacht legt de gemeente uit dat zij haar uiterste best doet om Koningsdag en -nacht zo feestelijk en veilig mogelijk te laten verlopen. En dat zij in 2022 ook met de heer Klaassen besprak dat de locatie waarop toen een geluidsinstallatie stond in 2023 zou worden meegenomen in de rondes van de afdeling Toezicht en Handhaving openbare ruimte (hierna: THOR). Helaas bleek er ook in 2023 een geluidsinstallatie te zijn neergezet en gebruikt. De meldingen van de heer Klaassen daarover zijn niet opgepakt. Dat komt omdat de gemeente situaties inschat en aan de hand daarvan bepaalt wat nodig is. Soms zijn er te veel meldingen om alles direct op te pakken of zijn er andere zaken die meer prioriteit hebben. Na de melding van de heer Klaassen is de DJ gevraagd om te stoppen. Dat zou hij doen. Maar daarna is hij toch weer begonnen met muziek draaien. De handhavers zijn toen opnieuw langsgekomen. De gemeente vindt de klacht van de heer Klaassen niet terecht. Wel vindt zij dat zij zich extra kan inzetten om telefoontjes en meldingen die op 26 en 27 april gemaakt worden op tijd op te pakken. Daarvoor zal zij de meldingen van het callcenter beter monitoren en zo snel mogelijk actie ondernemen, aldus de gemeente.

In reactie op de tweede klacht schrijft de gemeente dat zij goed begrijpt dat Koningsdag door de heer Klaassen niet als een feestdag wordt ervaren. En dat zij het vervelend vindt dat hij overlast ondervond. Helaas zijn de meldingen van de heer Klaassen niet opgepakt, omdat de handhavers op andere locaties nodig waren. Na 01:00 uur is er op veel locaties toezicht gehouden en zijn eerst de grote(re) evenementen gecontroleerd. Daarbij zijn veel handhavers nodig vanwege de drukte op de vrijmarkt en de vertrekkende bezoekers. *"Er gebeurt veel tegelijkertijd in de binnenstad terwijl de inzet van handhavers beperkt is. Dit kan bij u het gevoel oproepen dat er niet gehandhaafd wordt, wat wel het geval is, maar misschien niet bij de*

zaken die op dat moment bij u overlast geven.", zo schrijft de gemeente. Daarom vindt zij ook de tweede klacht van de heer Klaassen niet terecht.

Tot slot merkt de gemeente op dat zij het gebied waar de heer Klaassen woont voor 2024 mee zal nemen als een plek met extra aandacht.

Reactie van de heer Klaassen

De heer Klaassen voelt zich door de klachtbehandeling van de gemeente niet serieus genomen. Daarom vraagt hij de Nationale ombudsman naar zijn klachten te kijken. In zijn brief aan de ombudsman schrijft hij dat het antwoord van de gemeente hetzelfde antwoord is als het antwoord waarmee hij al jaren aan het lijntje gehouden wordt. Namelijk dat er belangrijkere zaken zijn, maar dat het inderdaad beter kan. En dat de gemeente er volgend jaar nóg meer aandacht voor zal hebben. Terwijl er in de praktijk helemaal niets verandert, aldus de heer Klaassen.

Ook schrijft de heer Klaassen dat het niet klopt wat de gemeente schrijft. In de gemeentelijke brief staat namelijk: *"Wij merken op, dat Koningsdag een feest is van en voor Utrechters dat op verschillende wijzen gevierd wordt. Traditiegetrouw met een vrijmarkt, en evenementen in de hele stad waaronder verschillende muziek-evenementen in de binnenstad. Wij begrijpen uw voorkeur, maar begrijpen ook die van andere bewoners en bezoekers om Koningsdag wel groots te vieren in de binnenstad met mogelijke overlast als gevolg. Vandaar dat rondom (...) ook op Koningsdag een en ander georganiseerd wordt, waar u mogelijk overlast van kunt ondervinden."* Dat zorgt voor verwarring bij de heer Klaassen. Want dit klopt toch niet met de eerdere boodschap van de gemeente dat versterkte muziek op de vrijmarkt niet is toegestaan? Hij zou graag zien dat de gemeente dit nakomt. En dat zij handhavend optreedt als de regels toch worden overtreden. Ook steekt de opmerking van de gemeente de heer Klaassen. Want de gemeente gaat in zijn optiek volledig voorbij aan het feit dat zij evenementen vergunt en locaties aanwijst waar die evenementen niet vergund worden en daar dus niet zijn toegestaan. De heer Klaassen laat de ombudsman weten dat hij zich flink geschokt voelt doordat de gemeente nu suggereert dat hij andere mensen het vergunde evenement niet gunt. Want zijn klacht gaat over de overlast van niet-vergunde evenementen en overlast op tijdstippen waarvoor de gemeente geen vergunning afgaf.

Tot slot geeft de heer Klaassen aan dat hij het belangrijk vindt dat de gemeente goed en duidelijk communiceert over wat er wel en niet is toegestaan in het gebied. Vroeger bezorgde de gemeente de regels voor de vrijmarkt in een wijkbericht dat huis-aan-huis werd verspreid, aldus de heer Klaassen. Maar tegenwoordig zijn de regels alleen te vinden als je actief op de gemeentelijke website zoekt. En dat is precies waar de mensen die tijdens Koningsdag los willen gaan, niet op kijken, zo vertelt de heer Klaassen de ombudsman. De heer Klaassen heeft zelf ook weleens op de gemeentelijke website gekeken. Dat leverde hem vooral vragen op, zo geeft hij aan. Onder 'Spelregels vrijmarkt' staat bijvoorbeeld: *"Op 27 april van 1.00 's nachts tot 11.00 uur 's morgens geldt een stille periode. Tijdens deze periode mag u geen onnodige geluidsoverlast maken. Ook mag u geen versterkte muziek draaien."* De heer Klaassen vindt dit niet duidelijk. Mensen kunnen zo namelijk denken dat zij alleen tussen 01:00 en 11:00 uur geen versterkte muziek mogen draaien. Terwijl dit de hele dag niet is toegestaan, aldus de heer Klaassen. En is zo wel duidelijk dat je ook zelf geen muziek mag maken? Want 'draaien' suggereert dat je alleen geen muziekinstallatie mag aanzetten. Kortom: volgens de heer Klaassen laat de informatie op de gemeentelijke website te wensen over.

De Nationale ombudsman besluit de klacht te onderzoeken.

De Nationale ombudsman onderzoekt de klacht

In zijn onderzoek ging de ombudsman met de gemeente in gesprek om meer te horen over de organisatie van Koningsdag en -nacht. Ook stelde hij de gemeente een aantal vragen over de informatieverstrekking voorafgaand aan Koningsdag en -nacht, het optreden van THOR in 2023 en de bereikbaarheid van de gemeente tijdens Koningsdag en -nacht. De gemeente liet onder meer weten dat het voor haar ondoenlijk is om alle regels die gelden rond Koningsdag in het wijkbericht op te nemen. Daarom verwijst zij naar haar website. Daarop is alle informatie te vinden. Ook staat haar telefoonnummer en e-mailadres in het wijkbericht. Zo kunnen mensen bij vragen ook contact opnemen. Verder vertelde de gemeente dat zij – anders dan zij eerder aangaf – de DJ die vorig jaar in de buurt van de heer Klaassen speelde, eerst vroeg om de muziek zachter te zetten. Zij erkende dat zij daarmee niet helemaal goed handelde. De DJ had namelijk geen vergunning. Maar gezien alle drukte en de vele plaatsen in de stad waarop (versterkte) muziek wordt gemaakt/afgespeeld, vroeg de gemeente zich wel af of het in de praktijk ook haalbaar was geweest om anders te reageren. Tot slot liet de gemeente weten dat zij de optie om contact te krijgen met het callcenter naar voren heeft gehaald op het bandje dat te horen is als iemand het 14 030-nummer belt. Het callcenter zet de meldingen die betrekking hebben op Koningsdag 2024 door naar team Evenementen. Dat team zal de inbox, als daar tijd voor is, diezelfde dag uitlezen. Daarmee hoopt de gemeente zaken eerder op te kunnen pakken als dat nodig is. Zij schakelt hierbij ook met de politie, brandweer en de afdeling Openbare Orde en Veiligheid (hierna: OOV), aldus de gemeente.

Wat is het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman?

In zijn rapport 'Van een koude kermis thuiskomen'³ ging de ombudsman al eerder in op dilemma's en knelpunten rondom evenementen en op wat omwonenden nu eigenlijk van hun gemeente mogen verwachten bij evenementen. Want uit de klachten en signalen die de ombudsman ontving van omwonenden, bleek dat zij zich niet altijd gehoord en betrokken voelen door hun gemeente als er een evenement voor hun deur plaatsvindt. Ook beschreef de ombudsman in zijn rapport welke uitgangspunten leidend zijn voor de beoordeling van individuele klachten. Opvallend is dat deze klachten ontstaan in verschillende fases van het proces rondom evenementen. Om deze inzichtelijk te maken, onderscheidt de ombudsman vijf fases in de zogenoemde *evenementencyclus*: 1) beleid, 2) initiatief, 3) besluit, 4) evenement, 5) evaluatie. Pas als het een gemeente lukt om in alle fases het perspectief van omwonenden te borgen, toont zij zich betrokken en oplossingsgericht richting omwonenden.

Door de bril van dit rapport keek de ombudsman naar de klacht van de heer Klaassen. Belangrijk om op te merken, is dat het de heer Klaassen er niet om gaat dát er op Koningsdag en -nacht feest wordt gevierd. Want natuurlijk gunt hij iedereen een gezellige dag! Het gaat de heer Klaassen vooral om de overlast van evenementen waarvoor de gemeente géén vergunning gaf. En om de overlast op tijdstippen waarop het stil hoort te zijn. Hij vindt dat de gemeente in deze situaties (pro)actief moet optreden. Ook is het voor de heer Klaassen belangrijk dat de gemeente op voorhand duidelijk maakt wat er op Koningsdag en -nacht wel en niet is toegestaan. En dat zij tijdens de festiviteiten bereikbaar is voor het geval dat de regels niet worden nageleefd en dat zij dan handhavend optreedt. Daarmee vallen de klachten van de heer Klaassen vooral in de vierde en vijfde fase van de evenementencyclus. De vierde fase houdt onder meer in dat de gemeente ervoor zorgt dat omwonenden weten bij wie ze terecht kunnen met vragen en meldingen. En dat zij burgers een luisterend oor biedt en serieus neemt. Dat betekent ook dat ze verkent welke oplossingen er mogelijk zijn en indien nodig overgaat tot handhaving. Verder is het belangrijk dat de gemeente duidelijk maakt wat zij met de melding doet of heeft gedaan. De vijfde fase brengt onder andere mee dat de gemeente na een evenement de balans opmaakt en bekijkt of de resultaten van deze evaluatie aanleiding geven om bepaalde zaken bij toekomstige evenementen anders te doen. In dit onderzoek laat de ombudsman de eerste, tweede en derde fase buiten beschouwing.

³ Het rapport 'Van een koude kermis thuiskomen', 2017/105 is te vinden op www.nationaleombudsman.nl.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Toetsingskader

De Nationale ombudsman merkt de gedragingen van de gemeentelijke afdelingen waarmee de heer Klaassen contact had, aan als gedragingen van het college van burgemeester en wethouders (hierna: het college). De ombudsman toetst deze gedragingen aan het vereiste van goede organisatie. Dit vereiste houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie en administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Het vereiste brengt verder mee dat de overheid informatie verstrekt die waarheidsgetrouw en duidelijk is. Dat impliceert ook dat zij informatie soms actief verwerft.

Beoordeling

Algemeen

De Nationale ombudsman richtte zijn onderzoek op de vierde en vijfde fase van de evenementencyclus die hij beschreef in zijn rapport *'Van een koude kermis thuiskomen'*. Dit zijn in deze kwestie de dag(en) van het evenement Koningsdag en -nacht en de evaluatie van het evenement. De ombudsman ziet dat team Koningsdag en de afdeling THOR zich inspannen om Koningsdag en -nacht zo goed mogelijk te laten verlopen. En dat zij leerden van eerdere Koningsdagen en -nachten en aandachtspunten uit voorgaande jaren meenamen in de voorbereiding op Koningsdag en -nacht 2024. Dat vindt de ombudsman een goede ontwikkeling.

Informatieverstrekking

De Nationale ombudsman vindt dat de gemeente haar informatieverstrekking rond Koningsdag in zoverre goed organiseerde dat alle informatie over wat er op Koningsdag en -nacht is toegestaan op haar website staat. Het werd de ombudsman duidelijk dat de gemeente een speciale 'Koningsdagwebsite' inrichtte en dat zij haar website ziet als dé plek waarop alle informatie te vinden is. De ombudsman ziet dat alle informatie op de website samenkomt en makkelijk vindbaar is – van informatie over de bereikbaarheid van de stad en de programma's voor Koningsdag en -nacht tot praktische informatie over bijvoorbeeld de vrijmarkt. Wel is de ombudsman het met de heer Klaassen eens dat de tekst over (de spelregels van) de vrijmarkt voor verwarring kan zorgen. Het gaat in het bijzonder om de tekst over de stille periode en het (zonder vergunning) maken/draaien van (versterkte) muziek. De ombudsman vindt de klacht op dit punt daarom gegrond en vraagt de gemeente om deze tekst vóór Koningsdag 2024 nog eens te bekijken en te verduidelijken.

Ook het wijkbericht is belangrijk om bewoners te bereiken, maar daarin kan de gemeente niet alle regels opnemen. De ombudsman vindt het daarom begrijpelijk dat de gemeente keuzes maakt over wat zij in het wijkbericht opneemt. Wat de ombudsman vooral belangrijk vindt, is dat erin staat waar mensen terecht kunnen met vragen over de regels als zij de informatie via de website niet kunnen lezen.⁴ Daar zorgde de gemeente voor door haar algemene telefoonnummer in het wijkbericht op te nemen. Daarnaast is de ombudsman het met de gemeente eens dat het met het wijkbericht niet iedereen bereikt, want Koningsdag en -nacht trekt ook veel bezoekers van buiten de stad. Zij kunnen alle informatie vinden op de website van de gemeente en ook contact opnemen via het algemene telefoonnummer. Al met al vindt de ombudsman dat de gemeente met de manier waarop zij bewoners en bezoekers informeerde handelde volgens de uitgangspunten voor de vierde fase.

⁴ In zijn rapporten 'Het verdwijnen van de blauwe envelop' (2016/030) en 'Informereren is publiceren' (2019/004) concludeert de Nationale ombudsman onder meer dat de overheid bij digitale informatieverstrekking een aanvullend informatiekanaal moet gebruiken. Zo kan de informatie ook de digitaal minder vaardige burgers bereiken. Ook moet de overheid ervoor zorgen dat websites gebruiksvriendelijk zijn en dat er altijd ruimte blijft voor persoonlijk contact via de telefoon of een balie.

Handhavend optreden

De ombudsman vindt het begrijpelijk dat de gemeente stelt dat zij tijdens Koningsdag en -nacht niet overal (snel) aanwezig kan zijn om te controleren en te handhaven. De gemeente kan voor (grote) uitdagingen komen te staan om (preventief) handhavend op te treden als er op verschillende plekken in de stad iets aan de hand is. De beperkte capaciteit van THOR dwingt de gemeente om keuzes te maken naar welke locatie de handhavers (eerst) gaan. De ombudsman begrijpt uit de toelichting van de gemeente dat deze keuzes vooral te maken hebben met de veiligheid en doorstroming in de stad. Dat zijn logische uitgangspunten.

De ombudsman constateert dat THOR vorig jaar meermaals langskwam bij de DJ die in de buurt van de woning van de heer Klaassen stond te draaien. THOR vroeg de DJ eerst om de muziek zachter te zetten. Dat was niet de juiste boodschap, omdat de DJ geen vergunning had en dat erkent de gemeente nu ook. Deze klacht is daarom gegrond. Wel ziet de ombudsman dat de gemeente van de situatie leerde en toezegde dat zij in 2024 (weer) extra aandacht heeft voor de straat van de heer Klaassen. Met de juiste instructie kan THOR dit jaar beter handhaven. Hiermee handelt de gemeente in lijn met de uitgangspunten voor de vijfde fase.

Bereikbaarheid

Ook ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid laat de gemeente volgens de ombudsman zien dat zij leerde van het eerdere Koningsdagen en -nachten. Dat deed de gemeente door de optie om te spreken met het callcenter op het bandje dat wordt afgespeeld als iemand het 14 030-nummer belt, naar voren te halen. En door erop in te zetten de meldingen die het callcenter vervolgens doorzet naar team Evenementen nog dezelfde dag te lezen en indien mogelijk op te pakken. De gemeente liet weten hierbij ook te schakelen met de politie, brandweer en OOV. Zo hoopt de gemeente te voorkomen dat mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd. Ook hiermee handelt de gemeente in lijn met de uitgangspunten voor de vierde en vijfde fase.

De klacht van de heer Klaassen dat hij vorig jaar nog de oude tekst te horen kreeg is wel gegrond. De ombudsman had namelijk verwacht dat de gemeente de tekst al had aangepast na de klacht in 2022. Het algemene telefoonnummer is namelijk het enige kanaal dat een burger kan gebruiken om tijdens Koningsdag en -nacht direct in contact te komen met de gemeente. Daarom moet wel meteen duidelijk zijn dat de gemeente ook bereikbaar is, anders verbreken mensen de verbinding.

Conclusie

De Nationale ombudsman vindt de klachten van de heer Klaassen gegrond. Daarbij merkt hij wel op dat de gemeente heeft laten zien dat zij leerde van het verleden en extra aandacht heeft voor de situatie rondom de woning van de heer Klaassen.

Los daarvan vindt de ombudsman het belangrijk om te erkennen dat een gemeente – in algemene zin – tijdens grote evenementen als Koningsdag en -nacht voor grote uitdagingen kan komen te staan. Dat zorgt ervoor dat een gemeente niet altijd ruimte heeft om een melding (snel) op te pakken en dat zij in sommige situaties zelfs kan besluiten dat zij niet tot actie overgaat. Om te weten waar burgers aan toe zijn, is het belangrijk dat een gemeente vooraf duidelijk maakt wat wel en niet is toegestaan, waar de regels te vinden zijn en door op de feestdagen zelf goed bereikbaar te zijn. Dat vraagt van een gemeente dus dat zij van tevoren nadenkt over waarop en hoe zij handhaaft, vooral op de momenten dat het druk is. Op die manier kan zij bij meldingen consequent en tijdig reageren. Om zo – aan het eind van het liedje – terug te kunnen kijken op een geslaagde Koningsdag en -nacht voor iedereen – of iemand zich nu in het feestgedruis bevond of juist meer de rust opzocht.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen