



Gemeente
Amsterdam

Stedelijk Handhavingsprogramma 2015

Centrale Stad en Stadsdelen

Inhoud

Samenvatting	3
1 Inleiding	4
1.1 Algemeen	4
1.2 Handhavingsprioriteiten	6
1.3 Flexibel handhaven	6
1.4 Leeswijzer	7
2 Uitgangspunten handhaving	8
2.1 Handhavingsprincipes	8
2.2 Programmatische handhaving	9
3 Risico's en prioriteiten	10
3.1 Handhaven op basis van risico's	10
3.2 Stedelijke handhavingsprioriteiten	10
3.3 Uitvoeringsplannen en capaciteit	10
3.3.1 Uitwerken prioriteiten	10
3.3.2 Flexibele inzet	11
4 Ambities	12
4.1 Hangjongeren/groepsoverlast/overlast op straat	12
4.2 Overlast en veiligheid van evenementen	13
4.3 Afvalproblematiek	13
4.4 Parkeeroverlast	14
4.5 Overlast rond horeca	15
4.6 Prostitutie, escort en massagesalons	16
4.7 Vuurwerkoverlast	17
4.8 Overlast scooters	18
4.9 Taxiproblematiek	18
4.10 Illegale hotels/illegale pensions	19
4.11 Brandveiligheid gebouwen	20
4.12 Veiligheid constructies/funderingen	20
4.13 Asbest	21
4.14 Externe veiligheid/gevaarlijke stoffen	22
4.15 Uitkeringsfraude	22
4.16 Veiligheid kinderopvang	23
4.17 Treiteraankpak	24
5 Evaluatie	25
6 Communicatie	26
BIJLAGEN	27
Bijlage 1 Uitwerking prioriteiten	27
Bijlage 2 Lokale en dienstspecifieke handhavingsprioriteiten	62
Bijlage 3 Uitleg risicoanalyse	64
Bijlage 4 Selectie flexthema's	68
Bijlage 5 Cyclus stedelijk handhavingsprogramma	69

Samenvatting

In het Stedelijk Handhavingsprogramma (SHP) 2015 zijn de zeventien stedelijke handhavingsprioriteiten opgenomen. Deze zeventien prioriteiten worden door de handhaving van stadsdelen en diensten met voorrang aangepakt. Daarmee is het stedelijk handhavingsprogramma een belangrijk bestuurlijk sturingsinstrument voor de bestuurlijke handhaving. Door te kiezen voor een gezamenlijke handhavingsaanpak kan de gemeente effectiever handelen. Zo wint de stad aan leefbaarheid en veiligheid, neemt de criminaliteit af en zijn overlast en asociaal gedrag niet langer lonend: slachtoffers worden beter beschermd, overtreeders en profiteurs sneller bestraft. Het programma is opgesteld door de centrale stad en stadsdelen.

Op basis van dit hoofdlijnenprogramma stellen de Amsterdamse stadsdelen en diensten afzonderlijke uitvoeringsplannen. Naast gezamenlijke handhavingsprioriteiten met een stadsbreed draagvlak is daarin ook ruimte voor lokale of dienstspecifieke prioriteiten. De gezamenlijke handhavingsprioriteiten voor 2015 zijn:

- Hangjongeren/groepsoverlast/overlast op straat
- Overlast en veiligheid van evenementen
- Afvalproblematiek
- Parkeeroverlast
- Overlast rond horeca
- Prostitutie, escort, massagesalons
- Vuurwerkoverlast
- Overlast scooters
- Taxiproblematiek
- Illegale hotels/illegale pensions
- Brandveiligheid gebouwen
- Veiligheid constructies/fundering
- Asbest
- Gevaarlijke stoffen/externe veiligheid
- Uitkeringsfraude
- Veiligheid kinderopvang
- Treiteraankpak

Op de volgende prioriteiten wordt ingezet met twintig procent flexibele handhavingcapaciteit:

- Taxiproblematiek
- Overlast rond horeca
- Overlast scooters
- Hangjongeren/groepsoverlast/overlast op straat
- Illegale hotels/illegale pensions
- Prostitutie/escort/massagesalons
- Overlast/veiligheid evenementen
- Aanpak vuurwerkoverlast

Daarnaast blijft er ruimte voor het bestuur om een nader te bepalen actualiteit te benoemen waarop flexibele capaciteit wordt ingezet.

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Alles wat we doen, doen we voor Amsterdammers. We zijn een dienstbare overheid, voorspelbaar en betrouwbaar. We willen verantwoordelijk en flexibel zijn en een overheid die luistert, handelt en levert, plus mensen de ruimte geeft om te groeien. Dat houdt onder meer in dat we bijdragen aan prettig samenleven in de stad en problemen aanpakken waar burgers het meeste last van hebben. Resultaten in de stad staan voorop.

Op het gebied van handhaving staan het college van burgemeester en wethouders en de bestuurscommissies voor een belangrijke opgave. Samengevat komt deze opgave op het volgende neer:

- De leefbaarheid en veiligheid in de stad kunnen en moeten beter.
- Misdaad, overlast en asociaal gedrag mogen niet lonen.
- Slachtoffers en mensen die zich onveilig voelen, moeten beschermd worden; profiteurs en mensen die zich niet aan de regels houden, moeten worden aangepakt.

Handhavingsprincipes

Bij de handhaving van de regels in de stad werkt het college met een kompas waarmee het de koers bepaalt. Bij de handhaving past het college drie leidende principes toe: flexibilisering en samenwerking, meer informatiegestuurd werken, de burger stimuleren (bonus - malus).

1. Flexibilisering en samenwerking

- 20% van onze gemeentelijke handhavers zetten we flexibel en gezamenlijk in op de grootste problemen in de stad.
- De Vliegende Brigade wordt snel en flexibel ingezet om klachten van burgers en ondernemers te onderzoeken en problemen op te lossen.
- Om problemen in wijken op te lossen, werken gemeentelijke handhavers in de stad en de politie samen met maatschappelijke partijen en Amsterdammers.
- We sturen op resultaat, tijd en geld en dat monitoren we.

2. Meer informatiegestuurd werken

- We treden met informatiegestuurd werken sneller en gericht op, samen met partners uit verschillende disciplines die nodig zijn om een probleem van burgers of ondernemers op te lossen¹.
- Informatiegestuurd werken versterkt de uitvoeringskracht van de handhaving waardoor handhavers in staat zijn snel en adequaat in te spelen op problemen.
- We kunnen met informatiegestuurd werken de resultaten van onze handhavinginspanningen beter verantwoorden naar burgers en ondernemers.

3. Burger stimuleren (bonus - malus)

Het college wil goed gedrag van burgers en ondernemers stimuleren.

- We creëren een helder onderscheid tussen de bonafide en de niet-bonafide burger en ondernemer.
- Ondernemers die hun verantwoordelijkheid nemen in het goed naleven van de regels, worden beloond. Voorbeelden van beloningen zijn verruimde openingstijden voor de horeca, langere vergunningstermijnen, meer taxistandplaatsen, snellere screening van exploitanten en minder controles.
- Ondernemers en burgers die hun verantwoordelijkheid niet nemen, confronteren we met extra handhaving.

Handhaving is niet alleen een zaak van toezicht, controle en sancties. Handhaving zorgt ook voor een veiligere en leefbaardere stad. Heldere regels en afspraken en effectieve handhaving maken duidelijk waar grenzen liggen. En zolang het handhavingsbeleid doorzichtig, consequent en solide is, laten burgers en bedrijven zich aanspreken op hun eigen verantwoordelijkheid.

Gezamenlijke aanpak

Dit stedelijk handhavingsprogramma gaat in op de gezamenlijke handhavingsprioriteiten van stadsdelen en centrale stad voor 2015. Het handhavingsprogramma is een belangrijk sturingsinstrument bij gemeentebreed bestuurlijk toezicht en handhaving. Het programma is het resultaat van een bestuurlijke afspraak om te komen tot een gezamenlijk handhavingsprogramma. Met de vaststelling door college van burgemeester en wethouders, verbinden zij en de bestuurscommissies zich zo aan de doelen.

Steeds vaker is een stedelijke aanpak met alle ketenpartners nodig om (zeer) complexe problemen bij (zeer) specifieke doelgroepen op te kunnen lossen. Deze problemen zijn niet gebonden aan onze organisatievorm en gaan over de grenzen van stadsdelen en diensten heen. Problemen in de stad, zoals de taxiproblematiek of misstanden in de prostitutie, kunnen spontaan ontstaan of kunnen juist zo hardnekkig zijn dat gemeentebrede, multidisciplinaire handhavinginszetz nodig is.

We kunnen effectiever handelen als we gezamenlijk misstanden aanpakken met een breed palet aan informatie en instrumenten. Hiervoor is een nauwere samenwerking tussen diensten en stadsdelen nodig, en ook tussen gemeente en externe partners (woningcorporaties, politie en Rijksbelastingdienst). Intensievere samenwerking is niet alleen noodzakelijk bij handhaving. Om problemen echt op te kunnen lossen, moeten we ook meer samenwerken binnen het sociale domein en op wijk-/gebiedsniveau. Handhaving alleen lost de onderliggende problemen immers niet op.

Alles wat we doen, doen we voor Amsterdammers. We zijn een dienstbare overheid, voorspelbaar en betrouwbaar. Dat houdt in dat we luisteren naar wat er leeft in de maatschappij en we mensen de ruimte geven om te groeien. Het betekent ook dat we problemen stevig aanpakken, vooral de problemen waar burgers het meeste last van hebben. Zo dragen we bij aan een stad waar iedereen prettig kan samenleven.

¹ De politie werkt al op deze manier. Ook de aanpak Top 600 en Treiteraankpak zijn goede voorbeelden van deze werkwijze.

1.2 Handhavingsprioriteiten

De gemeente Amsterdam heeft ruim tweehonderdvijftig toezicht- en handhavingstaken. Bij de uitvoering ervan zijn veel diensten en stadsdelen betrokken. Omdat niet alle handhavingstaken gelijktijdig met dezelfde intensiteit uitgevoerd kunnen worden, maakt het bestuur keuzes in de uitvoering en stelt het prioriteiten.

De zeventien handhavingsprioriteiten in dit programma zijn gebaseerd op risicoanalyses² van de stadsdelen en diensten. De prioriteiten voor 2015 hebben een stadsbreed draagvlak en zijn door de meeste stadsdelen en diensten als prioriteit aangemerkt. De prioriteiten beslaan alle domeinen: het fysieke en het sociale domein en de openbare ruimte (zie hoofdstuk 3). Daarnaast zijn er lokale en dienstspecifieke prioriteiten (zie bijlage 2).

Het Stedelijk handhavingsprogramma beperkt zich tot de hoofdlijnen. Op basis van dit programma maken stadsdelen en diensten afzonderlijke uitvoeringsplannen³. Zij zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de handhaving.

Per prioriteit staan in dit programma de beoogde maatschappelijke effecten, het doel van de handhaving en de na te streven resultaten. Om de resultaten te kunnen meten, zijn indicatoren opgenomen. Op dit moment is nog onvoldoende informatie beschikbaar om de nulsituatie voor elke prioriteit eenduidig vast te kunnen stellen. Daarom ontwikkelen de stadsdelen en diensten samen een adequaat monitoringstelsel op basis van de indicatoren in de bijlagen.

Het jaarlijkse handhavingsprogramma is onderdeel van de cyclus van programmatisch handhaven (zie bijlage 5), die vanaf 2015 definitief vorm moet krijgen.

1.3 Flexibel handhaven

Het bestuur heeft afgesproken om twintig procent van de handhavingcapaciteit in de stad flexibel en informatiegestuurd in te zetten. Door rationele beslissingen te nemen op basis van actuele en betrouwbare informatie kunnen mensen en materieel optimaal worden ingezet. Goede samenwerking tussen disciplines maakt de handhavingsdoelen haalbaar. Deze flexibele aanpak moet leiden tot zichtbare interventies voor bewoners, bezoekers en ondernemers. Hierbij werken verschillende gemeentelijke en niet-gemeentelijke disciplines samen en pakken met veel capaciteit een specifiek handhavingsprobleem aan. Gezien de rol van de politie als handhaver wordt bij de keuze ook gekeken of samenwerking met de politie nodig is om het probleem op te lossen.

Flexibele handhaving vindt plaats op de thema's die het bestuur voor 2015 heeft vastgesteld: Taxiproblematiek, Overlast rond horeca, Overlast scooters, Hangjongeren/groepsoverlast/overlast op straat, Illegale hotels/illegale pensions, Prostitutie/escort/messagesalons, Overlast en veiligheid evenementen en Aanpak vuurwerkoverlast. Daarnaast blijft er ruimte voor het bestuur om een nader te bepalen actualiteit te benoemen waarop flexibele capaciteit wordt ingezet.

Naast de flexibele handhaving op de genoemde thema's, wordt ook de Vliegende Brigade van RVE Handhaving & Toezicht in 2015 flexibel ingezet op aan te wijzen overlastlocaties. Deze inzet wordt in een afzonderlijke notitie uitgewerkt.

² De risicoanalyse wordt uitgevoerd aan de hand van een risicomatrix die het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft ontwikkeld.

³ In het handhavingsuitvoeringsplan, dat elke handhavingsorganisatie opstelt, staat hoe toezichts- en handhavingcapaciteit wordt ingezet op de stedelijke prioriteiten om de ambities te kunnen realiseren. Het Stedelijk handhavingsprogramma en de afzonderlijke uitvoeringsplannen moeten in samenhang worden gelezen.

Projectleiders flex werken de flexibele handhavingaanpak per thema uit in een concreet plan van aanpak. Hierin staan onder meer de duur van de activiteiten, frequentie van handhavingssacties en de benodigde handhavingssinzet. De aanpak per thema wordt vastgesteld door het college.

De gemeente kan niet alle problemen alleen oplossen, laat staan altijd. In de naleving van regels moeten bewoners en ondernemers ook hun eigen verantwoordelijkheid nemen. Ondernemers die de regels goed naleven, worden beloond (bonus/malus).

Waar mogelijk betreft de gemeente daarom bewoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties (zoals wooncorporaties) bij de aanpak van een probleem. Vorm en inhoud van deze betrokkenheid worden per thema vastgesteld en beschreven in het plan van aanpak.

Het thema en de bijbehorende aanpak worden door een projectleider met indicatoren geëvalueerd in een nog te ontwikkelen stramen. In een rapportage legt de Ambtelijke stuurgroep Toezicht & Handhaving⁴ verantwoording af aan het bestuur.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staan de uitgangspunten van bestuurlijke handhaving beschreven. Hoofdstuk 3 gaat dieper in op de risicoanalyse achter de prioriteitsstelling en bevat daarnaast een toelichting op de flexibilisering van de handhaving. Het vierde hoofdstuk geeft per prioriteit een korte omschrijving van de problematiek en de ambitie voor 2015⁵. Hoofdstuk 5 beschrijft de evaluatie en in het zesde hoofdstuk wordt ten slotte de communicatie uitgelicht.

⁴ Ambtelijke stuurgroep Toezicht & Handhaving gaat ook over T&H gerelateerde vergunningen en veiligheid.

⁵ Hierbij is gebruik gemaakt van de methodiek "Doelgerichte activiteiten planning" (zie verder bijlage 1).

2 Uitgangspunten handhaving

2.1 Handhavingsprincipes

Eerder is aangegeven dat voor het college flexibilisering en samenwerking, meer informatie gestuurd werken en het stimuleren van de burger (bonus – malus) leidende principes zijn bij de handhaving van de regels in de stad.

Handhaving is een van de instrumenten waarmee de gemeente de leefbaarheid en de veiligheid in de stad kan behouden en/of verbeteren. Handhaving is te definiëren als een keten van activiteiten, gericht op de naleving van regels en voorschriften door burgers (inwoners, bezoekers, toeristen), bedrijven en overheden. Toezicht en andere activiteiten die gericht zijn op het bevorderen van regelnaleving zijn onderdeel van de handhaving⁶. Schakels in de handhavingketen zijn preventie, toezicht (signalering), oordeelsvorming en sanctionering.

Bestuurlijke handhaving krijgt vorm in de zelfstandige handhavingstaken van de stadsdelen en de centrale stad. De handhaving richt zich primair op de naleving van algemene voorschriften (zoals Algemene Plaatselijke Verordening en Afvalstoffenverordening) en specifieke voorschriften (zoals vergunningen) door burgers en bedrijven. De nadruk ligt op algemeen geldende regels, op vergunningen die zijn afgegeven door het bestuur en daaraan verbonden voorwaarden, op het beëindigen van overtredingen of het herstellen van de gewenste situatie. In de naleving van regels en vergunningvoorwaarden moeten burgers en ondernemers daarbij nadrukkelijk hun eigen verantwoordelijkheid nemen.

Bij de uitvoering van de bestuurlijke handhaving hanteren stadsdelen en diensten de volgende uitgangspunten:

- *Rechtszekerheid/gelijke behandeling van burgers.* Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat de geldende regels ook daadwerkelijk uitgevoerd worden. Rechten en plichten moeten voor iedereen in gelijke mate gelden.
- *Effectueren doelstellingen.* Handhaving levert een belangrijke bijdrage aan de met regelgeving beoogde doelen. Maar handhaven is geen doel op zich.
- *Voorkomen negatieve neveneffecten.* Achterwege laten van handhaving bij de ene regeling/overtreding kan negatief uitstralen naar andere regelingen. De geloofwaardigheid van de normerende overheid komt dan in het geding.
- *Voorbeeldfunctie.* In het naleven van regels en voorschriften geeft de gemeente zelf het goede voorbeeld.
- *Integrale handhaving.* Handhaving krijgt zoveel mogelijk vorm vanuit een integraal, multidisciplinair perspectief. De organisatie en realisatie van samenhang en samenwerking tussen toezicht- en handhavingspartijen is essentieel.

⁶ Handhaving is onderdeel van de beleidslevenscyclus en de reguleringsketen: visie → beleid → regelgeving → vergunningen → handhaving → inzicht in naleefgedrag.

- *Eenduidig en complementair.* Preventie en repressie zijn complementair, maar de eerste geniet de voorkeur. Preventie moet het hebben van gerichte communicatie met burgers en bedrijven en kwalitatieve dienstverlening. Bij repressief optreden vullen de bestuursrechtelijke en strafrechtelijke handhavingsinstrumenten elkaar aan en werken stadsdelen en centrale stedelijke diensten samen op basis van eenduidige toezicht- en sanctiestrategieën.

2.2 Programmatische handhaving

Goede handhaving verloopt volgens een gedegen plan. De gemeente kiest voor een programmatische benadering: de zeventien geselecteerde handhavingsprioriteiten worden met voorrang aangepakt. Daarmee verdwijnt de reactieve handhaving niet uit beeld, integendeel. Signalen, handhavingsverzoeken, meldingen en klachten van derden en ook acute situaties blijven aanknopingspunten voor handhavingsactiviteiten. Met de programmatische aanpak zal de handhavingstaak zich ontwikkelen van reactief naar proactief, van incidentgestuurd naar planmatig.

Programmatisch handhaven is:

- **cyclisch.** Programma's worden jaarlijks vastgesteld en geëvalueerd.
- **integraal.** Het is relevant voor alle domeinen waarbinnen het bestuur verantwoordelijkheid heeft voor handhavingstaken. Een multidisciplinaire aanpak helpt alle domeinen onderling te verbinden om samen een beleidsdoel te bereiken.
- **transparant.** Het handhavingsprogramma maakt de visie van het bestuur inzichtelijk en laat zien wat de omvang van de handhavingstaken is en wat de prioriteiten zijn. Ook beschrijft het programma de doelen en de methoden om die doelen te bereiken.
- **duidelijk.** Het handhavingsprogramma laat zien hoe handhavingsdisciplines onderling en met partners kunnen samenwerken
- **informatiegestuurd.** Handhaven gebeurt op basis van kennis van het handhavingsdomein en de doelgroep.

Informatiegestuurde handhaving

Het doel van handhaving in brede zin is een veilige, duurzame en leefbare samenleving. Om dit doel te kunnen bereiken, is het noodzakelijk in te spelen op wat er in de omgeving gebeurt. Daarvoor is actuele en betrouwbare informatie nodig.

Het doel van informatiegestuurde handhaving is handhaving daar in te zetten waar de risico's op niet naleven van de regels en/of de nadelige effecten daarvan het grootst zijn. Het is daarbij van belang om alle relevante informatie te gebruiken om sturing te geven en de schaarse handhavingscapaciteit zo doelmatig mogelijk in te zetten.

Informatiegestuurde handhaving gaat niet alleen over processen en technologie, maar ook over mensen en cultuur, waarbij het accent ligt op resultaat- en probleemgericht werken. Medewerkers worden gestuurd door informatie. Het gaat om een proces van (h)erkennen, verzamelen, analyseren, veredelen en communiceren van informatie.

Om informatiegestuurd te kunnen handhaven moet de informatiepositie op uitvoerend, tactisch en strategisch niveau goed geregeld zijn en moeten organisaties goede informatie(-analyses) ter beschikking hebben. Informatiegestuurd handhaven loopt dwars door meerdere processen en organisatieonderdelen heen en levert zo een bijdrage aan een effectievere en gezamenlijke aanpak van problemen, onder andere met ketenpartners.

3 Risico's en prioriteiten

3.1 Handhaven op basis van risico's

Beleid voeren op het gebied van handhaving is nodig omdat de gemeente niet alle taken volledig kan uitvoeren. De capaciteit en middelen waarover de gemeente beschikt zijn beperkt. Dat betekent dat er keuzes gemaakt moeten worden. Om dat te kunnen doen, hebben de stadsdelen en diensten risicoanalyses uitgevoerd. In kaart is gebracht wat de risico's zijn als burgers of bedrijven bepaalde regels overtreden. Vervolgens is daar een bepaalde waardering aan gekoppeld: risico = negatief effect x kans (zie bijlage 3).

3.2 Stedelijke handhavingsprioriteiten

Voor 2015 zijn zeventien handhavingsprioriteiten benoemd in alle domeinen (fysieke en sociale domein en openbare ruimte)⁷. Deze prioriteiten hebben een stadsbreed draagvlak en zijn door de meeste stadsdelen en diensten als prioriteit aangemerkt. Met behulp van risicoanalyses zijn de handhavingsprioriteiten per stadsdeel en dienst in kaart gebracht.

- Hangjongeren/groepsoverlast/overlast op straat
- Overlast en veiligheid van evenementen
- Afvalproblematiek
- Parkeeroverlast
- Overlast rond horeca
- Prostitutie, escort, massagesalons
- Vuurwerkoverlast
- Overlast scooters
- Taxiproblematiek
- Illegale hotels/illegale pensions
- Brandveiligheid gebouwen
- Veiligheid constructies/funderingen
- Asbest
- Gevaarlijke stoffen/externe veiligheid
- Uitkeringsfraude
- Veiligheid kinderopvang
- Treiteraangepak

3.3 Uitvoeringsplannen en capaciteit

3.3.1 Uitwerken prioriteiten

De stedelijke prioriteiten worden uitgewerkt in de uitvoeringsplannen van stadsdelen en diensten⁸. De stadsdelen en diensten brengen de omvang van de problematiek per prioriteit in beeld en geven in het uitvoeringsplan per prioriteit aan hoeveel capaciteit nodig is om de ambities te kunnen realiseren.

Naast de gezamenlijke handhavingsprioriteiten, die stadsbreed draagvlak hebben, zijn er ook lokale of dienstspecifieke prioriteiten (zie bijlage 2). Ook deze worden beschreven en uitgewerkt in de uitvoeringsplannen van stadsdelen en diensten.

⁷ De overige, lokale en dienstspecifieke prioriteiten zijn in de bijlage opgenomen.

⁸ Als de uitvoering (deels) wordt uitbesteed (bijvoorbeeld aan Omgevingsdienst, Waternet, Brandweer), moet de opdracht tot uitwerking in dienstverleningsovereenkomsten worden vastgelegd.

3.3.2 Flexibele inzet

Het bestuur heeft afgesproken om twintig procent van de handhavingscapaciteit in de stad flexibel in te zetten. De thema's waarop de flexibele handhaving zich richt, worden jaarlijks vastgesteld door het college in samenspraak met bestuurders van de stadsdelen. Aan de basis van deze beslissing ligt een ambtelijk advies, de uitkomst van een weging aan de hand van de volgende criteria:

- a Het thema overstijgt de betrokkenheid van één dienst, één stadsdeel of één (structureel) samenwerkingsverband.
- b Het thema overstijgt het vermogen (kennis of capaciteit) van één dienst, één stadsdeel of één (structureel) samenwerkingsverband.
- c Het thema is zichtbaar voor Amsterdammers en bedrijven en de aanpak ervan vergroot het maatschappelijk draagvlak voor bestuurlijk Toezicht & Handhaving.
- d Het thema is hardnekkig (de bestaande, niet-integrale aanpak werkt niet).
- e Het thema is bestuurlijk actueel.
- f Op het thema wordt reguliere handhavingscapaciteit ingezet.

Op de volgende prioriteiten wordt de twintig procent flexibele handhavingscapaciteit ingezet:

- Taxiproblematiek
- Overlast rond horeca
- Overlast scooters
- Hangjongeren/groepsoverlast/overlast op straat
- Illegale hotels/illegale pensions
- Prostitutie/escort/massagesalons
- Overlast/veiligheid evenementen
- Aanpak vuurwerkoverlast

Daarnaast blijft er ruimte voor het bestuur om een nader te bepalen actualiteit te benoemen waarop flexibele capaciteit wordt ingezet.

4 Ambities

Dit hoofdstuk beschrijft per handhavingsprioriteit de problematiek, het na te streven doel en de indicatoren. Daarvoor is gebruik gemaakt van de methodiek Doelgerichte Activiteiten Planning, een methode om resultaatgericht te managen. Kern van de Doelgerichte Activiteiten Planning is het samenbrengen van doelen en effecten in een logisch verband. In een Logisch Kader wordt de probleemsituatie naar de gewenste situatie vertaald. Alle gegevens in dit programma hebben betrekking op de periode januari - december 2015.

Op dit moment is de informatievoorziening niet (overall) toereikend om de nulsituatie voor elke prioriteit eenduidig vast te kunnen stellen. De stadsdelen en diensten werken gezamenlijk aan de ontwikkeling van een adequaat monitoringstelsel.

Bijlage 1 bevat een uitwerking per prioriteit. De concrete uitwerking van de aanpak, waaronder de vereiste capaciteitstoedeling, staat beschreven in de uitvoeringsplannen van de stadsdelen en diensten.

4.1 Hangjongeren/groepsoverlast/overlast op straat

Jongerenoverlast wordt vaak geassocieerd met hang- en probleemjongeren in de leeftijdsgroep van 12 tot 23 jaar. Dat jongeren op straat 'rondhangen' is pas een probleem als dit tot overlast leidt, en dat is zeker niet altijd het geval. Acceptatie en tolerantie van bewoners is belangrijk, in elke buurt wonen jongeren en ook zij maken gebruik van de openbare ruimte. Onder overlast wordt verstaan: intimiderend gedrag, geluidsoverlast, troep maken en alcohol en drugs gebruiken op openbare plekken.

Handhaving levert een bijdrage aan het bereiken van de volgende maatschappelijke effecten:

- jeugd krijgt perspectief;
- verbeterde leefbaarheid in de stad en in buurten;
- zichtbare overheid.

Beoogde resultaten zijn onder meer dat handhavers openbare ruimte en straatcoaches jeugdgroepen goed in beeld hebben, dat jeugdgroepen aangesproken worden op hun gedrag, dat overlast geverbaliseerd wordt, dat bewoners hangen van echte overlast kunnen onderscheiden (verhoogde acceptatiegraad van jongeren in openbare ruimte) en dat bewoners weten hoe overlast gemeld kan worden. Daarnaast wordt gekeken naar mogelijke herinrichting van openbare ruimte, zodat die minder uitnodigt tot het veroorzaken van overlast.

Binnen deze prioriteit richten we ons op de aanpak van overlast van hinderlijke en criminele groepen; op overlast van (nog) niet geclassificeerde groepen; op criminaliteitspreventie in drie domeinen (groepsgericht, situatie/domeingericht en persoonsgericht). Het doel is dat er minder groepen en lager geclassificeerde groepen⁹ zijn die overlast veroorzaken.

Om vast te kunnen stellen of het hinderlijke en overlastgevende gedrag van jeugdgroepen is afgenomen, hanteren we de volgende indicatoren:

- aantal problematische en afgeschaalde groepen;
- aantal meldingen van burgers over jongerenoverlast;
- door bewoners ervaren overlast (te meten via veiligheidsindex, overlastindex).

⁹ De jeugdgroepen zijn getypeerd aan de hand van de ernst van de problematiek: hinderlijk, overlastgevend of crimineel.

4.2 Overlast en veiligheid van evenementen

Op evenementengebied is er in Amsterdam veel te doen. En ook hier vereist de compactheid van de stad een afweging tussen activiteiten en verantwoordelijkheid van verschillende (organiserende) partijen. Het bestuur van Amsterdam hecht een groot belang aan het ordelijk, veilig en feestelijk verloop van evenementen.

Handhaving levert een bijdrage aan het bereiken van de volgende maatschappelijke effecten:

- goede balans tussen evenementen en woon- en werkgenot;
- begrip voor bestuurlijke keuzes rond evenementen;
- begrip voor wat het betekent om in Amsterdam te wonen: Amsterdam is een stad waar evenementen plaatsvinden;
- Amsterdam draagt met de programmering van evenementen bij aan een duidelijk Amsterdams profiel.

Doelstelling is dat alle evenementen veilig zijn en dat de overlast voor burgers en bedrijven 'aanvaardbaar' is die met deze evenementen gepaard gaat. Binnen deze prioriteit richten we ons op onvergunde en vergunde evenementen in de openbare ruimte en in gebouwen zonder horecabestemming. Bij de aanpak ligt de nadruk op veiligheid (openbare orde), beperken van geluidsoverlast en voorkomen van schade aan openbare voorzieningen.

Om dat doel te bereiken, worden de volgende resultaten nagestreefd:

- alle evenementen zijn vergund of gemeld;
- de organisaties houden zich aan de vergunning;
- alle 'mogelijk overlastgevende' evenementen zijn bekend bij burgers en bedrijven, en ook bij relevante dienstverlenende organisaties en diensten;
- organisatoren van illegale evenementen en diegenen die zich niet aan de vergunning houden worden bestraft.

Om de resultaten vast te kunnen stellen, hanteren we de volgende indicatoren:

- het aantal klachten over evenementen;
- het aantal overtredingen door organisatoren van evenementen;
- het aantal evenementen waarover geklaagd wordt;
- het aantal opgelegde handhavingbesluiten.

4.3 Afvalproblematiek

Afval op straat is veel bewoners een doorn in het oog. Verkeerd aangeboden afval (wat betreft tijd, plaats en wijze) zorgt voor vervuiling, stankoverlast en blokkering van de openbare ruimte en brengt hygiëne- en volksgezondheidsrisico's met zich mee. Het gaat hierbij om huishoudelijk afval, grof afval (ook bruin- en witgoed), zwerfafval en bedrijfsafval van huishoudelijke aard. Problemen doen zich voor in de vorm van afval naast ondergrondse containers, zwerfvuil (markten, snoeproutes, metrostations, winkels, barbecueplaatsen) en afvaltoerisme (dumpen van (bedrijfs)afval in natuurgebieden) en wanneer te veel huishoudelijk bedrijfsafval gedeponeerd wordt in ondergrondse containers zonder reinigingsrechten te betalen.

Handhaving levert een bijdrage aan het bereiken van de volgende maatschappelijke effecten:

- leefbaarheid in de stad neemt toe;
- meer burgers bieden hun afval volgens de voorschriften aan;
- verantwoordelijkheidsbesef van burgers over het aanbieden van afval neemt toe;
- bewustwording van burgers rond het aanbieden van afval neemt toe;
- bewustwording van bedrijven rond het aanbieden van afval neemt toe;
- kosten van reiniging en afvalverwerking nemen af.

Vervuiling door afval is een hardnekkig probleem. Afhankelijk van de problematiek zullen bij de handhaving daarom verschillende methoden worden toegepast: een preventieve aanpak die leunt op communicatie (voorlichting) en bewonersparticipatie en een repressieve aanpak door geüniformeerde handhavers in de openbare ruimte of, om de pakkans te vergroten, handhavers in burger. In samenwerking met de afdelingen Beheer en Reiniging worden daarnaast specifieke probleemlocaties opgeruimd en schoongehouden.

Beoogde resultaten zijn:

- afvalovertredingen worden beëindigd;
- burgers nemen meer verantwoordelijkheid voor het juist aanbieden van afval;
- optimale afstemming met overige gemeentelijke diensten en afdelingen;
- de afvalinfrastructuur is op orde (inclusief afvalvoorlichting).

Om vast te kunnen stellen of de doelstelling van een schone woon-, werk- en recreatieve omgeving behaald wordt, hanteren we de volgende indicatoren:

- tweejaarlijkse stedelijke meting door Onderzoek en Statistiek genaamd *Basismeetset: o.a. zwerfvuil, huishoudelijk afval en grof afval*;
- maandelijkse rapportcijfers over zwerfvuil, huishoudelijk afval en grof afval (geldt voor stadsdelen Centrum en Zuid);
- het aantal meldingen over afval;
- de beleving van verloedering (uit de subjectieve veiligheidsindex).

4.4 Parkeeroverlast

De kwaliteit van de openbare ruimte staat in veel wijken onder druk. Een belangrijke oorzaak is het grote aantal geparkeerde auto's op straat. Door toenemende automobilititeit van bezoekers en dalend autogebruik door de bewoners zelf, lopen de straten vol. Vooral in het centrum en aangrenzende wijken is sprake van schaarste aan parkeercapaciteit, wat leidt tot lange zoektijden en onnodig verkeer.

Om de parkeerdruk te verminderen kent (een deel van) Amsterdam zeer hoge parkeertarieven voor bezoekers en lange wachtlijsten voor parkeervergunningen voor bewoners. Buiten de Ring zijn op meerdere plaatsen blauwe zones ingericht (bedoeld voor kort parkeren in bijvoorbeeld winkelstraten) en is betaald parkeren ingevoerd.

Omdat er zo weinig parkeerplaatsen zijn, en mensen niet altijd willen betalen voor een plek, wordt er veel foutgeparkeerd. Een voertuig staat foutgeparkeerd als het gevaar of hinder oplevert voor andere weggebruikers (overtredingen op Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens en Algemene Plaatselijke Verordening), als het op een gereserveerde parkeerplaats staat (op gehandicaptenparkeerplaatsen, oplaadpunten voor elektrische auto's, laad- en losplaatsen, vergunninghouderplaatsen en tijdelijke verkeersmaatregelen) of als het te lang geparkeerd staat in een blauwe zone.

Bij de handhaving richten we ons op voertuigen met en zonder kentekenplaat: auto's, taxi's, touringcars, motoren, vrachtwagens, brommers, snorfietsen, brommobielen, campers en aanhangwagens. Handhaving levert een bijdrage aan het bereiken van de volgende maatschappelijke effecten:

- verkeersveiligheid neemt toe;
- kwaliteit van de openbare ruimte neemt toe;
- bereikbaarheid: doorstroom in de stad neemt toe;
- behoud/verbetering van de gemeentelijke bestrating;
- leefbaarheid in de stad neemt toe;
- geloofwaardigheid van het parkeerbeleid stijgt;
- mogelijke positieve milieueffecten.

Beoogde resultaten zijn onder meer:

- bestuurders van voertuigen krijgen meer begrip voor het handhaven;
- bij meldingen en constatering van verkeersonveilige situaties wordt altijd opgetreden;
- alle ontheffingen zijn rechtmatig;
- op elk misbruik volgt handhaving.

Doelstelling is het verminderen van de fysieke parkeeroverlast en ervoor zorgen dat specifieke doelgroepen (zoals gehandicapten) kunnen parkeren op de voor hen bestemde plekken. Om dat vast te kunnen stellen, hanteren we de volgende indicatoren:

- aantal klachten met betrekking tot foutparkeerders;
- aantal overtredingen die leiden tot verkeersonveilige situaties op de bekende probleemlocaties (blackspots);
- mening van burgers over parkeervoorzieningen (doelgroepen).

4.5 Overlast rond horeca

Met al zijn cafés, discotheken, theaters en andere uitgaansgelegenheden is Amsterdam dé uitgaansstad van Nederland. Daarnaast biedt de stad talloze mogelijkheden om te ontspannen. Tegelijkertijd is Amsterdam een stad waar wonen, werken en recreëren in een compacte omgeving plaatsvindt. Een balans vinden tussen al deze activiteiten is daarom noodzakelijk; de verschillende (organiserende) partijen hebben hier hun eigen verantwoordelijkheid.

Handhaving levert een bijdrage aan het bereiken van de volgende maatschappelijke effecten:

- in Amsterdam is het prettig leven (wonen, werken, recreëren en uitgaan);
- horecaondernemers exploiteren hun horecabedrijf op een veilige, eerlijke en transparante manier en veroorzaken daarbij geen overlast;
- Amsterdam is een vriendelijke, gastvrije stad.

Horecaoverlast is een breed begrip en kent vele verschijningsvormen. Bewoners en omwonenden kunnen zich storen aan de geur die uit de horecaonderneming komt, maar ook aan muziek- of stemgeluid vanuit de zaak of vanaf een terras. Ook kunnen horecabezoekers voor overlast zorgen, die na een avondje stappen luidruchtig te voet of op de fiets naar huis gaan. Wildplassers, te groot uitgestalde terrassen die de doorgang belemmeren of groepen rokende en drinkende bezoekers voor de deur of onder het raam kunnen eveneens overlast veroorzaken. De term 'overlast' is hierbij een lastig begrip. Aan overlast hoeft namelijk geen overtreding ten grondslag te liggen. Zo kunnen bewoners geluidsoverlast ervaren, zonder dat er geluidsnormen worden overschreden.

Om de overlast voor omwonenden te beperken, richten we ons op horecagelegenheden (APV (openingstijden, terrassen), Drank - en Horecawet (voorkomen drankmisbruik) en Wet milieubeheer (geluidsoverlast)) en op overlast veroorzaakt door bezoekers (denk aan overlast in de openbare ruimte (plassen, kotsen) en luidruchtige horecabezoekers die naar huis gaan).

Doelstelling is afname van de overlast in, bij en gerelateerd aan horeca. De indicatoren zijn:

- het aantal klachten over horecaoverlast;
- het aantal overtredingen door horecaondernemers na algemene of gerichte controle;
- het aantal horecagelegenheden waarover geklaagd wordt;
- de top X overlastgevendende horecagelegenheden per stadsdeel¹⁰;
- het aantal opgelegde handhavingsbesluiten;
- het aantal boetes voor overtredingen van de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) door horecabezoekers tijdens uitgaansuren.

4.6 Prostitutie, escort en massagesalons

De prostitutiesector wordt geteisterd door misstanden, uitbuiting en mensenhandel. Om hier een eind aan te maken heeft de gemeente Amsterdam een werkwijze ontwikkeld binnen het programma Aanpak dwang en uitbuiting in de prostitutie. Dit vijfjarige programma is gericht op het aanpakken van misstanden in de legale prostitutie en het tegengaan van illegale prostitutie.

Handhaving levert een bijdrage aan het bereiken van de volgende maatschappelijke effecten:

- mensenhandel tegengaan;
- gezondheidsrisico's voor klanten en prostituees nemen af;
- oneerlijke concurrentie, door onder meer massagesalons, vermindert ten opzichte van legale aanbieders;
- publiek neemt vooral legale diensten af;
- zelfbeschikking van prostituees neemt toe;
- vangnet voor gedwongen prostituees wordt beter toegankelijk.

Binnen de prostitutie onderscheiden we verschillende verschijningsvormen die de formulering van de doelen bepalen. Zo zullen er voor 2015 stedelijke werkplannen worden opgesteld voor raamprostitutie, clubs, escort en illegale prostitutie. Hierin zijn prioriteiten en de gezamenlijke aanpak verder uitgewerkt.

Bij de legale locatiegebonden prostitutie (vergunde clubs, raambordelen) focust de gemeente op afname van misstanden, zoals gedwongen prostitutie, uitbuiting en mensenhandel. Het beoogde resultaat is dat exploitanten zich houden aan de vergunningvoorschriften, dat zij de regels kennen en zich bewust zijn van de risico's.

De focus bij illegale locatiegebonden prostitutie (denk aan prostitutie in massagesalons of woningen) ligt op afname van illegale prostitutie. Door het beëindigen van de illegale prostitutie worden tevens misstanden aangepakt. Bij alle woningen waar de politie is binnengevallen omdat er bedrijfsmatig prostitutie wordt bedreven, zal bestuurlijk worden gehandhaafd. In alle verdachte massagesalons moet de prostitutie na controle blijvend zijn gestaakt.

¹⁰ Ieder stadsdeel heeft een bepaalde top zoveel (top X) van horecazaken waar veel klachten over binnen komen. Dit hangt sterk af van de hoeveelheid horecazaken in dat deel van de stad. De geformuleerde indicator geeft aan of het aantal zaken is afgenomen waarover in 2015 is geklaagd volgens het zelfde uitgangspunt en of de top X dus kleiner is geworden.

Bij mobiele prostitutie (escort) richt de gemeente zich op afname van misstanden en illegale escortactiviteiten (in Amsterdam gevestigde escortbedrijven zonder vergunning). Beoogde resultaten zijn:

- het aanbod van onvergunde escortbureaus is zoveel mogelijk zichtbaar gemaakt;
- op politierapportages en serieuze signalen over onvergunde escortbureaus volgt bestuurlijk handhaving;
- exploitanten van escortbureaus houden zich aan de vergunningvoorschriften, kennen de regels en zijn zich bewust van de risico's.

Om vast te kunnen stellen of de misstanden in de prostitutie afnemen en de illegale prostitutie ingedamd wordt, hanteren we de volgende indicatoren:

- aantal beëindigingen (verdeeld naar woningen, massagesalons en escort);
- aantal aangiften van misstanden, uitbuiting en mensenhandel;
- aantal opsporingsonderzoeken;
- aantal voorgeleidingen;
- aantal veroordelingen;
- aantal opgevangen slachtoffers van mensenhandel.

4.7 Vuurwerkoverlast

De vuurwerktraditie tijdens oud en nieuw is diep geworteld in Nederland. Daarom is er geen totaalverbod gekomen op het kopen en afsteken van vuurwerk door particulieren. Een grote groep mensen ervaart echter veel overlast door vuurwerk. Deze overlast wordt vooral veroorzaakt door (extreem) harde knallen, te vroeg afgestoken vuurwerk en onveilige situaties op straat. Daarnaast hebben huisdieren vuurwerkstress, ontstaan ongezonde kruitdampen en ligt achtergelaten vuurwerkafval op straat. Ten slotte zie je vandalisme en vernieling vaak hand in hand gaan met vuurwerk. Overlast als gevolg van zwaar (illegaal) vuurwerk in Amsterdam is toegenomen, blijkt uit eerdere evaluaties van politie en stadsdelen.

Om de overlast te verminderen, heeft de rijksoverheid besloten dat vuurwerk vanaf 2014 alleen nog op oudejaarsavond vanaf 18.00 uur mag worden afgestoken en niet meer vanaf 's ochtends 10.00 uur. Belangrijk is om vanuit de gemeente het signaal af te geven dat we overlast van het te vroeg afsteken van vuurwerk niet tolereren. Daarom zullen we rond de jaarwisseling intensiever handhaven op het afsteken van vuurwerk buiten de toegestane tijden¹¹.

Handhaving levert een bijdrage aan het bereiken van de volgende maatschappelijke effecten:

- vergroten van de leefbaarheid;
- vergroten van het gevoel van veiligheid;
- minder letsel voor omstanders en afstekers;
- verminderen van vandalisme en vernieling;
- verminderen van dierenleed.

¹¹ Hoewel de aanpak van vuurwerkoverlast geen prioriteit was in 2014, is er in samenwerking met de politie toch intensiever gehandhaafd. De evaluatie van de aanpak vuurwerkoverlast 2014 zal worden gebruikt voor het bepalen van de aanpak in 2015.

4.8 Overlast scooters

Een toenemende groep verkeersdeelnemers in Amsterdam zijn scooterrijders (snor- en bromfietsen). Uit cijfers van de Dienst Infrastructuur Verkeer en Vervoer (DIVV) blijkt dat Amsterdammers momenteel circa 27.000 bromfietsen en 30.000 snorfietsen bezitten. De opkomst van de scooter in de stad brengt de nodige problemen met zich mee, zoals verslechtering van de verkeersveiligheid en hinder en overlast voor fietsers en voetgangers. Amsterdam wil de overlast door scooters (te hard en asociaal rijden) intensiever gaan aanpakken.

Scooters rijden vaak te hard. Snorfietsers mogen wettelijk gezien 25km/uur rijden, maar uit onderzoek in de gemeente blijkt dat in 2013 81% van de snorfietsers harder rijdt. Ook bromfietsers rijden vaak harder dan de toegestane 45 km/uur. Fietsers op fietspaden schrikken van scooters die toeteren en met een veel te hoge snelheid inhalen. Deze onveilige verkeerssituatie wordt gecreëerd door snorfietsers en bromfietsers die illegaal gebruik maken van het fietspad.

De hinder van scooters komt ook tot uitdrukking in geluidshinder en overlast door uitlaatgassen van de voertuigen. Zo laten scooters vaak de motor van hun voertuig aan staan voor de overtocht op de veren over het IJ. Tegen hun zin ademen de overige reizigers daardoor de stinkende uitlaatgassen in. Scooters zijn in veel parken en voetgangersgebieden (winkelstraten) verboden, en toch worden ze met regelmaat in deze gebieden aangetroffen. Daarmee verstoren ze de leefbaarheid, de rust om te kunnen genieten van het groen of te winkelen. Tot slot schrikken bewoners zich rot als ze hun voordeur uitstappen en direct in aanraking komen met een scooter die over de stoep rijdt.

Doelstelling is dat brom- en snorfietsers zich aan de verkeersregels houden en geen overlast veroorzaken. We hanteren daarvoor de volgende indicatoren:

- Het aantal brom- en snorfietsen op het voetpad;
- Het aantal bromfietsers op het fietspad;
- Het aantal draaiende motoren in parken en op de pont;
- Het aantal ongevallen.

4.9 Taxiproblematiek

Sinds 1 juni 2013 geldt een nieuwe taxiverordening. Met deze maatregel streeft de gemeente Amsterdam naar een gezonde taxibranche, waarbij passagiers kunnen rekenen op een veilige en betrouwbare rit en professionele taxichauffeurs een fatsoenlijk inkomen kunnen verdienen. Alleen taxichauffeurs die zijn aangesloten bij een Toegelaten Taxi Organisatie (TTO) hebben het recht op de opstapmarkt te rijden, om klanten bij opstapplaatsen en op straat op te pikken. Er zijn momenteel dertien TTO's met in totaal circa vijfendertighonderd vergunde chauffeurs. De TTO's zijn verantwoordelijk voor het gedrag van hun chauffeurs en kunnen hen sancties opleggen bij overtredingen (tijdelijke of definitieve schorsingen). Ook de gemeente kan sancties opleggen en chauffeursvergunningen tijdelijk schorsen of intrekken.

Handhaving levert een bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van de opstapmarkt voor taxi's. De handhaving richt zich niet alleen op taxichauffeurs die zijn aangesloten bij een TTO, maar ook op niet-vergunde chauffeurs en snorders. Handhaving richt zich ook op de kwaliteit van de TTO's zelf, onder andere door jaarlijkse audits. De gemeente kijkt daarnaast naar de inrichting en locaties van taxistandplaatsen.

Om de nieuwe taxiverordening te handhaven, hebben alle ketenpartners (Inspectie Leefomgeving en Transport, Openbaar Ministerie, politie, Rijksbelastingdienst, Dienst Stadtoezicht, Dienst Belastingen, Dienst Infrastructuur Verkeer en Vervoer, directie Openbare Orde en

Veiligheid, stadsdelen, burgemeester, wethouder Verkeer) begin 2013 een gezamenlijk handhavingsarrangement opgesteld. De afspraken over handhaving uit het arrangement worden in dit stedelijke handhavingsprogramma bekrachtigd. Daarnaast zijn nu voor handhaving rond taxi's drie prioriteiten benoemd: samenwerking rond snordersproblematiek, (meer) belonen van goed gedrag en uitwerken van gedegen toezicht door de TTO's. Ten opzichte van het handhavingsarrangement, zijn de indicatoren scherper geformuleerd. Het nieuwe taxibeleid heeft meer zicht op de taximarkt en gedragingen van chauffeurs opgeleverd. In 2015 willen we de informatiehuishouding verder verbeteren en de verschillende informatiebronnen (van verschillende partners) effectief inzetten om nog meer informatiegestuurd te kunnen handhaven.

Doelstelling is het aanpakken van overlast die wordt veroorzaakt door het gedrag van taxichauffeurs, ten opzichte van de klant en de openbare orde en veiligheid. Om dat vast te kunnen stellen, hanteren we de volgende indicatoren:

- het aantal klachten door burgers en bedrijven over ongewenst gedrag van taxichauffeurs;
- het aantal meldingen (ook door hosts op standplaatsten), processen-verbaal en rapporten van bevindingen (bij gelijke handhavingsinzet);
- de zwaarte van overtredingen;
- rapportcijfers voor de taxibranche (o.a. mystery guest en taxiklantenpanel).

Een indicator voor de snorderproblematiek wordt in 2015 ontwikkeld, samen met partners Inspectie Leefomgeving en Transport en politie.

4.10 Illegale hotels/illegale pensions

De gemeentelijke handhaving van woonfraude richt zich in 2015 op de aanpak van woonexcessen: illegale hotels in woningen, illegale pensions in woningen (met name voor arbeidsmigranten) en huisjesmelkers. We willen het illegaal gebruik van woningen tegengaan en de veiligheid en leefbaarheid vergroten. Het mag voor huisjesmelkers niet langer lonend zijn om hun activiteiten voort te zetten.

Handhaving levert een bijdrage aan het bereiken van de volgende maatschappelijke effecten:

- het aantal legale woningen is toegenomen;
- toeristen kunnen met een veilig gevoel een overnachting boeken;
- eerlijke concurrentie voor legale hotels;
- bezettingsgraad van legale hotels neemt toe (toename inkomsten);
- brandveiligheid in de stad neemt toe;
- leefbaarheid en sociale cohesie nemen toe;
- inkomsten toeristenbelasting nemen toe.

Beoogde resultaten zijn het bestraffen en beëindigen van overtredingen, het informeren van toeristen en arbeidsmigranten over het bestaan van (il)legale hotels en pensions, het afschrikken van potentiële uitbaters van illegale hotels en pensions en - waar mogelijk - het legaliseren van illegale situaties.

Om vast te kunnen stellen of er minder woningen illegaal en/of onveilig gebruikt worden als hotel en/of pension en of het aantal huisjesmelkers is afgenomen, hanteren we de volgende indicatoren:

- aantal illegale hotels gestopt of door het bestuur gesloten;
- aantal opgeheven (brand)onveilige situaties;
- aantal huisjesmelkers dat gestopt is met hun activiteiten;
- aantal overlastklachten (van omwonenden).

4.11 Brandveiligheid gebouwen

Branden maken jaarlijks vele slachtoffers en zorgen voor miljoenen euro's aan materiële schade. De brandveiligheid in een gebouw is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de eigenaar/gebruiker. Om te zorgen dat de uitoefening van die verantwoordelijkheid niet leidt tot maatschappelijk ongewenste, onveilige situaties, is een publiekrechtelijk kader nodig. Bouwwerken moeten in hun omgeving passen en mogen geen gevaar opleveren voor de veiligheid en gezondheid van bewoners en gebruikers. Het (ver)bouwen en gebruiken van woningen en andere gebouwen is daarom aan regels gebonden.

Handhaving levert een bijdrage aan het bereiken van de volgende maatschappelijke effecten:

- het verminderen van doden en gewonden als gevolg van brand;
- het verminderen van schade aan gebouwen en milieu;
- veilig wonen, werken of verblijven in gebouwen in Amsterdam;
- behoud van een leefbare stad (schoon, heel en veilig).

Het gemeentelijk Brandpreventiebeleid bestaande bouw richt zich op risicogebouwen, waarbij het risico op slachtoffers bij brand groter is dan gemiddeld. Gebouwen waarin minder zelfredzame personen verblijven (zoals ziekenhuizen, basisscholen en gevangenissen) en gebouwen met verblijf voor meer dan vijftig mensen (zoals middelbare scholen, kantoren, restaurants, sportaccommodaties, winkelcentra en supermarkten) worden als risicogebouwen aangemerkt. Voor het gebruik van deze gebouwen is een omgevingsvergunning voor brandveilig gebruik verplicht (voorheen de gebruiksvergunning) of moet men een gebruiksmelding doen.

De handhaving richt zich in 2015 op de brandveiligheid van risicovolle bedrijven en gebouwen. Het doel is dat de brandveiligheid wordt verhoogd van de hoogste risicocategorieën 1 en 2 en dat bouwwerken en inrichtingen volgens de voorschriften op een veilige manier gebruikt worden. De daling van het aantal incidenten brandonveilig geldt hierbij als indicator.

Beoogde resultaten zijn:

- alle vergunninghouders van risicocategorie 1 en 2 voldoen aan de wettelijke voorschriften van de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht en de Woningwet (honderd procent naleving);
- de bewustwording van brandveiligheid van gebruikers van risicogebouwen is toegenomen;
- de brandveiligheidseisen in deze bouwwerken worden beter nageleefd;
- er zijn minder bouwwerken met een hoog brandrisico.

4.12 Veiligheid constructies/funderingen

De zorgplicht van het gemeentelijk bouw- en woningtoezicht is verankerd in de Woningwet. De zorgplicht omvat onder meer toezicht op naleving van de technische voorschriften uit het Bouwbesluit en de Bouwverordening. Er is een wettelijke grondslag voor de toezichthoudende taak door gemeenten, maar het niveau waarop de taken moeten worden uitgevoerd is niet vastgelegd.

Uitgangspunt voor het bouwtoezicht is dat de bewoner of de ondernemer verantwoordelijk is voor de kwaliteit en het gebruik van het bouwwerk. De gemeente bekijkt of die verantwoordelijkheid (voldoende) genomen wordt en onderneemt actie op basis van ingeschatte risico's en wettelijke voorschriften.

Handhaving levert een bijdrage aan het bereiken van de volgende maatschappelijke effecten:

- kwalitatief goede en veilige leefomgeving;
- in Amsterdam staan veilige bouwwerken;
- er wordt veilig gebouwd en verbouwd;
- het kwaliteitsniveau van aannemers/uitvoerders stijgt.

Binnen deze prioriteit richten we ons op vergunningplichtige bouw en verbouw, waarbij de focus ligt op constructieve veiligheid, brandveiligheid, bouwveiligheid en omgevingsveiligheid waar het gaat over bouwputten of belendende percelen.

Beoogde resultaten zijn onder meer:

- bouwers, aannemers en opdrachtgevers zijn zich bewust van hun verantwoordelijkheid en nemen die ook;
- er wordt gehandhaafd bij afwijkingen en overtredingen bij vergunde bouw en verbouw;
- de samenwerking in de keten is op orde.

Doelstelling van deze prioriteit is dat bouwwerken worden opgeleverd volgens de vergunningvoorwaarden die gelden voor constructieve veiligheid en brandveiligheid.

Om de veiligheid vast te kunnen stellen, hanteren we de volgende indicatoren:

- aantal incidenten waarbij sprake was van constructieve schade;
- aantal klachten/meldingen bij stedelijke noodwacht;
- aantal handhavingverzoeken over vergunningplichtige bouw- en/of verbouw;
- toetsing en verslaglegging van alle vergunningen volgens Bouwtoezicht op Maat (BOM-systematiek) en bijbehorende protocollen.

4.13 Asbest

Hoewel het gebruik van asbest sinds 1993 verboden is, is deze stof nog op veel plaatsen in de stad aanwezig. Blootstelling aan asbest dat in het verleden is gebruikt, kan plaatsvinden bij het slopen van gebouwen en woningen, bodemsanering en de reparatie van asbestgeïsoleerde objecten. Problemen ontstaan onder meer bij het slopen zonder melding, bij het doorzetten van installatiewerkzaamheden na aantreffen van asbest en bij het afgeven van ondeugdelijke asbestinventarisatie(rapporten). Kostenbesparing en tijdwinst zijn motieven om regels niet na te leven voor professionele partijen, zoals vastgoedbezitters, aannemers en asbestinventarisatiebedrijven. Handhaving van deze prioriteit levert een bijdrage aan een veilige omgeving om in te wonen, te werken en te ondernemen.

Het doel van deze prioriteit is genoemde partijen hun verantwoordelijkheid te laten nemen in de asbestproblematiek en overlast en/of gevaar te voorkomen. Het beoogde resultaat is dat aannemers, asbestinventarisatiebedrijven, vastgoedbezitters en asbestverwijderingsbedrijven de regels kennen en zich bewust zijn van het gevaar van asbest. Dit moet resulteren in een toename van het aantal sloopmeldingen (asbest), waarbij de genoemde partijen zelf kunnen bepalen of zij aan de vereisten van de sloopmelding hebben voldaan. Bedrijven die (ernstige) overtredingen begaan, worden bestempeld als potentiële recidivisten en worden extra, gericht gecontroleerd. We verwachten dat het aantal potentiële recidivisten hierdoor daalt en dat daarmee het aantal illegale saneringen afneemt.

Om vast te kunnen stellen of genoemde partijen hun verantwoordelijkheid nemen, hanteren we de volgende indicatoren:

- aantal start- en sloopmeldingen;
- aantal geconstateerde overtredingen
- aantal (potentiële) recidivisten.

4.14 Externe veiligheid/gevaarlijke stoffen

Externe veiligheid gaat over situaties waarbij een ongeval met gevaarlijke stoffen kan plaatsvinden, bijvoorbeeld bij een brand of een explosie. Als gevolg daarvan kunnen er gevaarlijke stoffen vrijkomen. Dit kan zeer schadelijk zijn voor de omgeving. Hierdoor zouden mensen, die verder niets met de risicodragende activiteit te maken hebben, om het leven kunnen komen. Het doel is om de risico's te beheersen die mensen lopen door opslag, productie, gebruik en vervoer van gevaarlijke stoffen in hun omgeving. Daarom mogen risicovolle bedrijven zich niet overal vestigen. Ze mogen bijvoorbeeld niet in een gebied staan waar veel mensen wonen of werken. Dus niet in een woonwijk, bij een ziekenhuis of een school. Dit staat in het Besluit externe veiligheid inrichtingen (Bevi). Dit besluit bevat de grenswaarden en richtwaarden van de risico's dat een enkel persoon of een groep personen overlijdt. Daarnaast kan ook andere wetgeving aan de orde zijn bij externe veiligheid zoals de wetgeving voor de opslag van vuurwerk en munitie, transport van gevaarlijke stoffen, en opslag gevaarlijke stoffen (Activiteitenbesluit).

In de uitwerking van deze prioriteit gaan we uit van: opslag van gevaarlijke stoffen, vervoer over water van gevaarlijke stoffen, vuurwerk, afgemeerde schepen met gevaarlijke stoffen, alles binnen de gemeente grenzen van Amsterdam.

Handhaving levert een bijdrage aan het bereiken van de volgende maatschappelijke effecten:

- veilige leefomgeving;
- minder milieuschade;
- beter vestigingsbeleid/klimaat;
- meer draagvlak voor risicobedrijven.

4.15 Uitkeringsfraude

Fraude met bijstandsuitkeringen is schadelijk voor sociale voorzieningen in de stad. Het is belangrijk dat voorzieningen die ondersteunen in het levensonderhoud, alleen worden verstrekt aan Amsterdammers die er écht recht op hebben. Bijstandsfraude draagt bij aan het idee dat regelschending in Amsterdam lonend is en zorgt er daarmee ook voor dat burgers minder bereid zijn andere regels na te leven.

Bijstandsfraude staat zelden op zichzelf. Burgers die ten onrechte een uitkering ontvangen en onterecht geregistreerd staan met een inkomen op of onder het sociaal minimum, krijgen ook vaak ten onrechte andere voorzieningen zoals toeslagen van de dienst Belastingen. Als zij zwart werken, dragen ze geen belasting af. Ook kan er sprake zijn van onrechtmatig gebruik van sociale huurwoningen.

Hierdoor loopt de overheid een financieel risico en dreigt imagoschade. Dit kunnen we voorkomen met passende preventieve en repressieve interventies. Door deze interventies te bundelen, hoeven we maar één keer te handhaven. Voor de stad heeft dit als voordeel dat de capaciteit van handhaving flexibel en efficiënt kan worden ingezet.

Handhaving levert een bijdrage aan het bereiken van de volgende maatschappelijke effecten:

- doelmatigheid van bijstandsuitkeringen neemt significant toe;
- meer burgers volgen de wetten en regels voor sociale voorzieningen;
- de relatieve uitgaven aan bijstandsuitkeringen door de gemeente Amsterdam nemen af;
- de pakkans voor fraudeurs met toeslagen neemt toe;
- zo veel mogelijk mensen gaan uit de bijstand (en kunnen door hun baan in het eigen onderhoud voorzien);
- meer draagvlak voor het in stand houden van sociale voorzieningen (wat bijdraagt aan draagvlak voor handhaving);
- misbruik van sociale voorzieningen is maatschappelijk onacceptabel.

4.16 Veiligheid kinderopvang

De gemeente Amsterdam maakt zich sterk voor kinderopvang in een veilige, gezonde en pedagogisch verantwoorde omgeving. Er is alleen ruimte voor goede en zeer goede kinderopvang.

Bij de handhaving van de kinderopvang onderscheiden we meerdere doelgroepen: kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang, peuterspeelzalen, vroeg- en voortijdse educatie, gastouderbureaus en gastouderopvang.

Handhaving levert een bijdrage aan het bereiken van de volgende maatschappelijke effecten:

- kinderen groeien veilig en gezond op;
- kinderen bereiken een passend ontwikkelingsniveau;
- ouders nemen deel aan het arbeidsproces;
- ouders brengen hun kinderen met een gerust gevoel naar de opvang.

We hebben gekozen voor een meer risicogestuurde aanpak, waarbij de nadruk ligt op doortastend optreden tegen exploitanten met slecht naleefgedrag (zorgelijke locaties)¹². Daarnaast wordt er gericht gehandhaafd op illegale, onvergunde opvang.

Beoogde resultaten zijn onder meer:

- kindercentra/gastouderbureaus voldoen aan de kwaliteitseisen voldoen;
- geconstateerde overtredingen worden sneller hersteld;
- de informatievoorziening/communicatie is op orde en afgestemd op de behoefte van de doelgroep;
- illegale kinderopvangcentra zijn gesloten.

Om vast te kunnen stellen of we alleen nog maar goede en zeer goede kinderopvang hebben, hanteren we de volgende indicatoren:

- het aantal zorgelijke locaties is verder afgenomen;
- het aantal locaties met risicoprofiel rood of oranje is afgenomen.

¹² We werken met risicoprofielen rood, oranje en groen.

4.17 Treiteraankpak

Iedereen moet zich veilig voelen in zijn eigen woonomgeving. Helaas is dat niet bij alle Amsterdammers het geval. Het komt voor dat mensen in hun woonomgeving structureel worden gepest, geïntimideerd, aangevallen en/of worden gediscrimineerd. Dit gebeurt op zo'n geniepige manier dat daders bijna nooit op heterdaad zijn te betrappen. Bewoners zijn bang, hebben het gevoel er alleen voor te staan en zien geen uitweg meer. Dit kan zelfs zo ver gaan dat mensen geen andere uitweg zien dan maar te verhuizen naar een andere buurt.

De gemeente is daarom in januari 2013 gestart met een nieuwe aanpak om intimidatie in de woonomgeving tegen te gaan, de zogenaamde treiteraankpak. Binnen de treiteraankpak wordt onder treiteren verstaan het herhaaldelijk terugkerend wangedrag van personen of groepen tegen specifieke personen of huishoudens. Het treiteren speelt zich af in de directe woonomgeving van het slachtoffer waardoor hij zich niet aan het wangedrag kan onttrekken. Het wangedrag bestaat uit een combinatie van overlast en strafbare feiten, vaak vernieling en bedreiging, soms geweldpleging, veroorzaakt en gepleegd door burens of (vaak) overlastgevende jongeren in of uit de buurt. De incidenten vinden plaats rond de woning van het slachtoffer, zijn gericht op het slachtoffer en zijn in die zin bewust gekozen. Het stelselmatig treiteren, ofwel het intimideren, kan een discriminerend karakter hebben.

De treiteraankpak moet ervoor zorgen dat:

- slachtoffers van intimidatie in de woonomgeving worden beschermd door de overheid;
- daders door de continue aandacht van de overheid hun gedrag veranderen en dus stoppen met het intimideren van burens of buurtbewoners;
- er snel en zichtbaar een einde wordt gemaakt aan treitersituaties;
- als andere oplossingen niet werken, het uiteindelijk de dader is die (gedwongen) verhuist in plaats van het slachtoffer.

In 2015 zullen de gemeentelijke handhavers als ogen en oren op straat bijdragen aan deze doelstellingen. Zij verzamelen informatie en helpen dossiers opbouwen over intimidatie in de woonomgeving. Door hun zichtbare aanwezigheid kunnen ze de intimidatie in de woonomgeving ontmoedigen. Bovendien dragen ze op aanwijzing van de stadsdeelregisseur bij aan zichtbare/merkbare gecoördineerde interventies voor het slachtoffer én aan zichtbare/merkbare gecoördineerde interventies gericht op de dader(s).

5 Evaluatie

Om te kunnen beoordelen of we de doelen bereiken op de geprioriteerde thema's, is inzicht nodig. Inzicht in de kwaliteit van het handhavingsproces en in de gemonitorde resultaten. Daarom zetten stadsdelen en diensten voor de evaluatie van de gestelde doelen de indicatoren uit het Logisch Kader in hun uitvoeringsplannen¹³. Begin 2015 volgt een proces- en resultaatevaluatie van het Stedelijk handhavingsprogramma 2014. De uitkomsten van de (tussen)evaluatie vormen input voor het programma van 2016. De evaluatie zal niet volledig zijn, want stad en stadsdelen moeten de gegevenshuishouding en het monitoringstelsel in 2015 nog nader uitwerken.

Procesevaluatie

Procesevaluatie geeft antwoord op de vraag of het handhavingsproces kwalitatief adequaat, doeltreffend en doelmatig is verlopen. In de evaluatie zijn de kwaliteitscriteria voor een adequaat handhavingsproces van toepassing, zoals afstemming van handhavingsdoelen en inzet en personele en financiële middelen, voldoende deskundigheid van de handhavers en voldoende voorzieningen en hulpmiddelen om de taakuitvoering (informatie)technisch, juridisch en administratief mogelijk te maken.

Ook andere vragen over het verloop van het proces kunnen in de evaluatie aan de orde komen. Bijvoorbeeld: Was er voldoende informatie om keuzes te kunnen maken? Hoe en wanneer is de uitvoering van handhaving erbij betrokken? Op welke manier heeft de integrale aanpak vorm gekregen? En hoe was de samenwerking met de partners?

Resultaatevaluatie¹⁴

De resultaatevaluatie richt zich op de resultaten en effecten van de handhaving en het behalen van de doelen uit het handhavingsprogramma. We gebruiken metingen en registraties om na te kunnen gaan of de handhavingsdoelen daadwerkelijk zijn bereikt. Daarbij kijken we ook of de juiste handhavingsinterventies zijn toegepast.

De resultaten worden teruggekoppeld naar beleidmakers, vergunningverleners en andere handhavingpartners. Het bestuur legt verantwoording af over de gepleegde inzet en het bereikte resultaat en schetst de trend en het resultaat in naleving op de lange termijn. Op basis van de resultaten stellen we de strategie en/of de werkwijze eventueel bij. Daarmee is de beleidscyclus, het adequate handhavingsproces gesloten.

¹³ Bij de verdere ontwikkeling van een 'dashboard handhaving' om de voortgang te kunnen monitoren worden de indicatoren opgenomen van de zeventien stedelijke handhavingsprioriteiten.

¹⁴ Vanaf 2015 worden tussentijdse voortgangsrapportages opgesteld (4- en 8-maandsrapportage).

6 Communicatie

Interne en externe communicatie over handhaving is sterk van invloed op het welslagen van het Stedelijk handhavingsprogramma 2015. Communicatie over ambities, aanpak en resultaten raakt de interne gemeentelijk organisatie en de burgers en ondernemers van Amsterdam.

In algemene zin is de communicatie gericht op het organiseren van een heldere en eenduidige informatievoorziening, op het versterken van de eigen voorlichting en de communicatie van de stadsdelen en betrokken diensten. Communicatiedoelstellingen zijn onder meer dat burgers en ondernemers bekend zijn met de handhavingsprioriteiten, dat zij nut en noodzaak van de aanpak onderkennen en er vertrouwen in hebben, dat de activiteiten onderling samenhangen en dat er bereidheid is tot samenwerken.

Naar burgers en ondernemers toe vindt actieve voorlichting plaats over nut en noodzaak van nieuwe regelgeving en andere handhavingsontwikkelingen. Via communicatie wijzen we burgers en ondernemers op hun eigen verantwoordelijkheid en bevorderen daarmee zelfregulering. Een structureel overleg met de brancheorganisaties is hierbij van belang. Daarnaast zal communicatie ingezet worden als handhavingsinstrument. Bijvoorbeeld door bij de aanpak van scooteroverlast de eigenaren van maaltijdbezorgende bedrijven actief aan te schrijven.

De manier waarop we intern en extern gaan communiceren wordt in overleg met de stadsdelen, diensten en de directie Communicatie van de centrale stad nader uitgewerkt.

BIJLAGEN

Bijlage 1 Uitwerking prioriteiten

Voor het Stedelijk handhavingsprogramma 2015 hebben we de prioriteiten zo uit proberen te werken dat duidelijk is wat het gewenste maatschappelijk effect is, wat de doelstellingen zijn, welke resultaten we willen behalen en welke activiteiten we daarvoor gaan ondernemen. Toetsbare indicatoren moeten nog bepaald worden. Daarmee kunnen we de resultaten van de gepleegde inzet monitoren en evalueren en nagaan of en in hoeverre het hoofddoel is bereikt.

Het model Doelgerichte Activiteiten Planning is hiervoor zeer geschikt. Het model is ontwikkeld door de Management for Development Foundation (MDF) Nederland en richt zich specifiek op het samenbrengen van doelen en effecten in een logisch verband. MDF spreekt hierbij van een Logisch Kader. Daarin wordt de probleemsituatie vertaald naar de gewenste situatie. Schematisch ziet dit kader er zo uit:

Maatschappelijke effecten	Indicatoren (SMART)	Sturingsinformatie	
Hoofddoel	Indicatoren (SMART)	Sturingsinformatie	Omgevingsfactoren
Resultaten	Indicatoren (SMART)	Sturingsinformatie	Omgevingsfactoren
Activiteiten			Omgevingsfactoren
			Voorwaarden vooraf

We hebben voor dit model gekozen omdat het:

- uitgebreid stilstaat bij het formuleren van indicatoren. Daarmee legt het een degelijke basis waarmee we de voortgang tijdens de uitvoering kunnen bewaken en de resultaten kunnen evalueren.
- een volledige, samenvattende beschrijving geeft op één A4. Het Logisch Kader laat zich helder communiceren naar (bestuurlijke) opdrachtgevers en medewerkers van Toezicht en Handhaving.

Voor de uitwerking in het Logisch Kader zijn per prioriteit werkbijeenkomsten georganiseerd met handhavingscoördinatoren en deskundigen van stadsdelen en diensten.

Prioriteit 2015	4.1 Hangjongeren/groepsoverlast/overlast op straat																	
Nadere toelichting prioriteit	Binnen deze prioriteit richten we ons op de aanpak van overlast van hinderlijke, overlastgevende en criminele groepen; overlast van (nog) niet geclassificeerde groepen; preventie van de criminaliteit via de aanpak van drie domeinen (groepsgerichte aanpak, situatie/domeingericht, persoonsgericht aanpak).																	
Maatschappelijke effecten (in willekeurige volgorde)	<ul style="list-style-type: none"> ■ jeugd krijgt perspectief ■ verbeterde leefbaarheid in de stad en in buurten ■ zichtbare overheid 																	
Hoofddoel	<p>Minder en afgeschaalde groepen die overlast veroorzaken</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal problematische en afgeschaalde groepen (RVR/RVP) ■ aantal meldingen van burgers over jongerenoverlast (RVR/RVP) ■ door bewoners ervaren overlast (te meten via veiligheidsindex, overlastindex) 																	
Resultaten	<p>1. Zichtbaarheid op straat</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ burgers en ondernemers beoordelen de zichtbaarheid positief 			<p>2. Inrichting van openbare ruimte nodig minder uit tot veroorzaken van overlast</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal heringerichte plekken ■ score subjectieve veiligheids- en vermijdingsindex verbeterd ■ aantal verzoeken voor herinrichting 		<p>3. Handhavers (HOR) en straatcoaches (SAOA) hebben jeugdgroepen goed in beeld</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ rapportages HOR en SAOA komen overeen met inzichten professionals ■ aantal klachten bewoners/ondernemers 			<p>4. Ouders en bewoners nemen hun verantwoordelijkheid</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal deelnemers aan activiteiten voor ouders en bewoners 		<p>5. Jeugdgroepen zijn aangesproken op hun gedrag</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal interventies op jeugdgroepen 		<p>6. Bewoners kunnen hangen onderscheiden van echte overlast (verhoogde acceptatiegraad van jongeren in openbare ruimte) en weten hoe dit te melden</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal oneigenlijke meldingen c.q. echte meldingen 		<p>7. Overlastgevend gedrag is geformaliseerd</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal boetes en verbalen door politie en BOA's 		<p>8. Gemeentebreed één lijn in aanpak overlast en verbeterde samenwerking (procesresultaat)</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal deelnemende partners in convenanten en plannen van aanpak ■ deelnemende partijen beoordelen gezamenlijke evaluatie als positief 	
Activiteiten	<p>1.1 Handhavers en toezichthouders gaan informatiegestuurd op straat (regie stadsdeel)</p> <p>1.2 Bewoners worden geïnformeerd over de aanpak</p> <p>1.3 Continuïteit in toezicht (overheid is betrouwbare partner). Op- en afschalen van inzet handhavers-SAOA-politie</p> <p>1.4 Contacten opbouwen en onderhouden met bewoners en ondernemers</p>			<p>2.1 Ontmoetingsplekken creëren waar minder overlast veroorzaakt kan worden</p> <p>2.2 Snel herstellen van schade (broken window)</p> <p>2.3 Gedragscodes maken en op bordes plaatsen</p> <p>2.4 Gezamenlijke lichtschaouw en schouw openbare ruimte</p>		<p>3.1 Jongeren en de groep waarvan zij deel uitmaken leren kennen en in kaart brengen</p> <p>3.2 Collegiaal contact door handhavers met politie, SAOA en jongerenwerk</p> <p>3.3 Handhavers (HOR) trainen en coachen hoe zij op zinvolle wijze contact kunnen maken (competentie)</p> <p>3.4 Gewoon ergens binnen lopen (winkels, buurthuizen, etc.)</p>			<p>4.1 Buurtthermometer met sleutelfiguren</p> <p>4.2 Bewonersavonden, portiekgesprekken</p> <p>4.3 Voorlichting en training (methode Kaldenbach, Eigen Kracht Conferenties)</p> <p>4.4 Mediation vanuit stadsdeel</p> <p>4.5 Samenwerken met corporaties (verantwoordelijk voor semi-publieke ruimte)</p> <p>4.6 Straatcoaches en gezinswerkers van SAOA spreken ouders aan op verantwoordelijkheid</p> <p>4.7 Bewonersbrieven, discussie-avonden, AT5-spotjes, theatershows, LOESJE-posters en andere creatieve communicatiemiddelen inzetten</p>		<p>5.1 Groepen en hun leden in kaart brengen</p> <p>5.2 SAOA, handhavers, jongerenwerkers en politie spreken jeugd aan</p> <p>5.3 Mediation vanuit stadsdeel (bijvoorbeeld Beter Buren)</p> <p>5.4 Schriftelijke aanwijzing door politie, reclassering en/of corporaties</p> <p>5.5 Alleen geëquipeerde handhavers (BOA's) op jeugd inzetten</p> <p>5.6 Jeugd laten beseffen wat overlast met anderen doet</p>		<p>6.1 Bewoners informeren over jeugdgedrag, last en overlast</p> <p>6.2 Bewoners informeren waar zij overlast kunnen melden</p> <p>6.3 Eén meldpunt voor overlast, opvolging van melding goed regelen</p> <p>6.4 Altijd terugkoppelen naar melder</p>		<p>7.1 Maatwerk bij interventie en sanctie. Interventiestrategie conform vier-fasenmodel</p> <p>7.2 Handhavers (HOR) opleiden in kennis APV en handzame instructie opstellen over o.a. bejegening</p> <p>7.3 Goede samenwerking en afstemming tussen handhavers (HOR), straatcoaches van SAOA en politie</p> <p>7.4 Lik-op-stuk: afspraken maken over doorlooptijden en termijnen (snelle afhandeling Veiligheidshuis)</p> <p>7.5 Informatiegestuurd de straat op</p> <p>7.6 Schade verhalen</p>		<p>8.1 Vier-fasenmodel gemeentebreed toepassen</p> <p>8.2 Uniforme werkwijze handhavers (interventiestrategie)</p> <p>8.3 Regie op toezichthoudende functies</p> <p>8.4 Afstemmen aanpak overlast met stedelijke aanpakken (Top 600, treiteraanpak, etc.)</p> <p>8.5 Adequate rapportage van handhavers naar politie (en vice versa)</p> <p>8.6 Plannen van aanpak bekend maken in Veiligheidshuis</p> <p>8.7 Bij bedreiging van medewerker altijd aangifte doen (één lijn)</p>	
Voorwaarde (vooraf): (in willekeurige volgorde)	Naast repressie ook een preventief aanbod (vrijtijdsbesteding)			Groepsaanpak Jeugd en Veiligheid blijft tijdens en na reorganisaties overeind		Crimineel gedrag wordt opgespoord en vervolgd			14020 equiperen als meldpunt (24/7) en opvolging regelen		Samenwerkingspartners hebben voldoende capaciteit		Adequaat en gebruiksvriendelijk ict-systeem voor registratie meldingen en interventies					

Prioriteit 2015	4.2 Overlast en veiligheid van evenementen						
Nadere toelichting prioriteit	Binnen deze prioriteit richten we ons op onvergunde en vergunde evenementen in de openbare ruimte en in gebouwen met een andere bestemming. Bij de aanpak ligt de nadruk op een veilig verloop (openbare orde), geluidsoverlast en schade aan groen- of openbare nutsvoorzieningen.						
Maatschappelijke effecten (in willekeurige volgorde)	<ul style="list-style-type: none"> ■ goede balans tussen evenementen en woon- en werkgenot ■ begrip voor bestuurlijke keuzes rond evenementen ■ begrip voor wat het betekent in Amsterdam te wonen: Amsterdam is een stad waar evenementen plaatsvinden ■ Amsterdam draagt met zijn programmering van evenementen bij aan een duidelijk Amsterdams profiel 						
Hoofddoel	Alle evenementen zijn veilig en de overlast die met deze evenementen gepaard gaat is voor burgers en bedrijven 'aanvaardbaar'						
Resultaten	<p>1. Evenementen verlopen veilig</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal keren inzet hulpdiensten ('pechgevallen' uitgezonderd) ■ wat in planvorming is bedacht, is in de uitvoering volgens alle partijen gerealiseerd 	<p>2. Alle evenementen zijn vergund of gemeld</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal constateringen illegale evenementen 	<p>3. De organisatie houdt zich aan de vergunning</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal constateringen overtredingen c.q. afwijkingen van vergunning(voorwaarden) 	<p>4. Alle mogelijk overlastgevend evenementen zijn bekend bij burgers, bedrijven en relevante dienstverlenende organisaties en diensten</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal fijnmazige informatiekanalen met juiste frequentie 	<p>5. Organisatoren van illegale evenementen en degenen die zich niet aan de vergunning houden worden bestraft</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal sancties op constateringen 	<p>6. Evenementen zijn beter in tijd en locatie gespreid</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal meldingen van overlast en geografische spreiding van (meldingen) overlast ■ één up-to-date evenementenkalender 	<p>7. Stadsdeel overstijgende samenwerking en regie (procesresultaat)</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ resultaten van (resultaten) 1-6 worden gezamenlijk besproken en geëvalueerd
Activiteiten	<p>1.1 Risico-analyse uitvoeren door stadsdeel en relevante veiligheids-partners</p> <p>1.2 Opstellen vergunningsvoor-schriften en veiligheidsplan op basis van belangrijkste risico's</p> <p>1.3 Controle op bovengenoemde veiligheidsaspecten door vergunningverleners, toezichthouders en handhavers</p> <p>1.4 Bijsturen daar waar mogelijk</p> <p>1.5 Verslaglegging vanwege a) sancties en b) evaluatie (stoplicht)</p> <p>1.6 afstemming en overdracht tussen Vergunningen en Handhaving gericht op controle op naleven vooraf en tijdens evenement</p> <p>1.7 Onderzoek succes van grotere evenementen buiten Amsterdam en importeren veiligheidsstrategie naar Amsterdam</p> <p>1.8 Eenduidige en toegankelijke handleiding maken voor organisatoren</p> <p>1.9 Zorg voor handhaafbare vergunning (kwaliteitcheck)</p>	<p>2.1 Normering geluid vastleggen in dBA en dBC in vergunning</p> <p>2.2 Onderzoek op sociale media of er illegale feesten worden aangekondigd en voeren van 'bang-maak-gesprek'</p> <p>2.3 Eenduidige handhavingsstrategie bij illegale evenementen (bijv. preventieve last onder dwangsom)</p> <p>2.4 Duidelijke communicatie over de te ondernemen acties om een vergunning te verkrijgen en waarom</p>	<p>3.1 Criteria opstellen voor opstellen Veiligheidsplan</p> <p>3.2 Toezichthouders en handhavers preventief laten toezien op vergunningsvoorwaarden en registratie</p> <p>3.3 Consequenties van niet-naleving van vergunningsvoorwaarden duidelijk maken aan vergunninghouder</p> <p>3.4 Duidelijke lijst opstellen van do's and dont's voor gemelde evenementen</p> <p>3.5 Gebruik maken van haalbare nieuwe technieken (waarbij bijv. geluidsbelasting op de gevel continu door organisator wordt gemonitord [toegepast bij AHOY])</p> <p>3.6 Kritische blik op aanvraag of melding (bijvoorbeeld mbt bezoekersaantallen)</p> <p>3.7 Toezicht en handhaving op Drank- en Horecawet</p>	<p>4.1 Uitleg van bestuur aan burger van nut en belang van evenementen</p> <p>4.2 Eén duidelijke website voor bekendmaking evenementen</p> <p>4.3 Betrekken van omwonenden bij evenementen (incl. vrijkaartjes)</p> <p>4.4 Bewonersbrieven in de juiste straal (van evenement)</p> <p>4.5 Eenduidig en centraal punt voor meldingen van overlast, waar burger goede uitleg krijgt en waar acties (opvolging) uitgezet kunnen worden zodat burger weet waar hij/zij met de melding heen moet</p> <p>4.6 Gebruiksvriendelijk digitaal meldingssysteem in gebruik nemen voor toezichthouders en handhavers (adequate registratie)</p>	<p>5.1 Opstellen toezicht- en sanctiestrategie toegesneden op type evenement</p> <p>5.2 Opleggen en innen last onder dwangsom</p> <p>5.3 rss-feed voor illegale evenementen (zie ook 2.2.)</p> <p>5.4 'Three strikes, you're out' voor evenementen (nu voor horeca)</p> <p>5.5 Intensiveren handhaving illegale evenementen</p> <p>5.6 Opleggen en innen van borg</p>	<p>6.1 Centrale regie op alle aandachts- en risicovolle evenementen</p> <p>6.2 Programmeren met 'stad als podium' (keuzes maken)</p> <p>6.3 Sturen op en samenstellen van evenwichtige evenementenkalender</p> <p>6.4 Locatieprofielen voor gehele stad opstellen</p> <p>6.5 Bij nieuwe locaties akoestisch onderzoek (laten) uitvoeren</p>	<p>7.1 Stadsbreed informatie delen van organisatoren tussen verschillende partners</p> <p>7.2 Afstemmen van evenementen met (stadsdeel)overschrijdende overlast. Regiefunctie voor deze evenementen beleggen bij centrale stad</p> <p>7.3 Centrale stad voert regie op adviezen van stadsdelen met doorzettingsmacht</p> <p>7.4 Regelmatig overleg van centrale stad met stadsdelen c.q. bestuurscommissies</p>

Prioriteit 2015	4.3 Afvalproblematiek	
Nadere toelichting prioriteit	Binnen deze prioriteit richten we ons op verkeerd aangeboden afval naar tijd, plaats en wijze. Het gaat om huishoudelijk afval, grof afval (ook bruin- en witgoed), zwerfafval, bedrijfsafval van huishoudelijke aard. Het gaat niet om asbest, gevaarlijk (chemisch) afval, fietswrakken, illegale lozingen (bijv. olie) en hondenpoep. We bevinden ons een transitieperiode. Binnenkort spreken we over grondstoffen en residuen en niet meer over afval.	
Maatschappelijke effecten (in willekeurige volgorde)	<ul style="list-style-type: none"> ■ leefbaarheid in de stad neemt toe ■ meer burgers bieden hun afval volgens de voorschriften aan ■ verantwoordelijkheidsbesef van de burger over het aanbieden van afval neemt toe ■ bewustwording van de burgers over het aanbieden van afval neemt toe ■ bewustwording van de bedrijven over het aanbieden van afval neemt toe ■ kosten van reiniging en afvalverwerking nemen af 	
Hoofddoel	Schone woon-, werk- en recreatieve omgeving	Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> ■ tweejaarlijkse stedelijke meting door O+S genaamd Basismeetset: o.a. zwerfvuil, huishoudelijk afval en grof afval ■ maandelijkse rapportcijfers: zwerfvuil, huishoudelijk afval en grof afval (geldt voor stadsdelen Centrum en Zuid) ■ aantal meldingen over afval (MORA-systeem) ■ subjectieve veiligheidsindex: beleving van verloedering
Resultaten	1. Overtredingen rond aanbieden van afval zijn beëindigd Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal meldingen (per gebied) ■ aantal boetes (per gebied) 	2. Burgers nemen meer verantwoordelijkheid voor het oplossen van illegaal afvalaanbod Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal burgers (adoptanten)
Activiteiten	1.1 Indien aan de randvoorwaarden (communicatie, voldoende afvalbakken etc) wordt voldaan, direct uitschrijven van strafbeschikking en koppelen met snel opruimen (3.3) 1.2 Zonder uniform posten op probleemlocaties 1.3 Zakken prikken 1.4 Snoeproutes in kaart brengen en daarvoor een preventief programma inzetten 1.5 In kaart brengen van probleemlocaties (huis- en zwerfvuil) (o.a. informatie halen uit bijv. MORA) 1.6.1 Lijst maken van bedrijven die verdacht zijn of herhaaldelijk overtreeden 1.6.2 Controle richten op afvalcontracten van bedrijfsleven 1.6.3 Tools genereren voor handhaafbaarheid van huishoudelijk bedrijfsafval (bijv. toepassen gekleurde vuilniszakken) 1.7 Handhaving voert opdrachten gericht uit naar plaats en tijdstip waar de pakkans het grootst is. 1.8 Voorlichting op scholen (investeren in de toekomst, bewustwording) 1.9 Gerichte communicatie naar burgers na analyse hotspotlocatie 1.10 Mobiel cameratoezicht bij hotspotlocaties	2.1 Onderzoeken of korting op afvalstoffenheffing voor adoptanten mogelijk is 2.2 Naming & shaming: bijv. prijzen voor mooiste straat of straat met meeste progressie 2.3 Voorlichting in verschillende talen 2.4 Voorlichting differentiëren naar doelgroep 2.5 Scholen betrekken 2.6 Campagne starten om participanten/adoptanten te werven 2.7 Bevorderen van het aanspreken van burgers/buren door weerbaarheidstrainingen te geven 2.8 Periodiek tevredenheidsinterview afnemen bij adoptanten/participanten 2.9 Adoptanten; burger verwijderd zelf 2.10 Burgers betrekken bij schouwen en de resultaten van de metingen

omgevingsfactoren



3. Afstemming met overige gemeentelijke diensten en afdelingen is optimaal Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal integrale acties op 'hotspotlocaties' 	4. Burgers en ondernemers kennen de regels over het aanbieden van afval Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> ■ percentage burgers/ondernemers die de regels kennen neemt toe ten opzichte van 2014 (monitoring via Burgerpanel)
---	--

Voorwaarde (vooraf):

Afvalinzamelinfrastructuur is in en op orde (inzamelcontainers, ledigingsfrequentie e.d.)
 Stringen aan inzamelcontainers worden snel verholpen

Prioriteit 2015	4.4 Parkeeroverlast			
Nadere toelichting prioriteit	<p>Binnen het onderwerp overlast parkeren vallen: voertuigen met en zonder kentekenplaat, te weten: auto's, touringcars, motoren, vrachtwagens, brommers, snorfietzen, brommobielen, campers, aanhangwagens.</p> <p>Voorbeelden onjuist parkeren: Wet Mulder: blauwe zone, gehandicaptenparkeerplaatsen, parkeerverboden, spitsstopverboden, op de stoep, laad- en losplaatsen, minder dan 5 meter van kruispunten, zebrapaden, vergunninghouderplaatsen, tijdelijke verkeermaatregelen, overtredingen van regels/borden en tekens RVV over parkeren, overtredingen in het kader van Algemene plaatselijke verordening</p> <p>Buiten het onderwerp overlast parkeren vallen: fietsen, fiscaal klemmen, fiscaal handhaven, alles achter slagbomen</p>			
Maatschappelijke effecten (in willekeurige volgorde)	<ul style="list-style-type: none"> verkeersveiligheid neemt toe kwaliteit van de openbare ruimte neemt toe bereikbaarheid: doorstroom in de stad neemt toe behoud/verbetering van de gemeentelijke bestrating leefbaarheid in de stad neemt toe geloofwaardigheid van het parkeerbeleid stijgt mogelijke positieve milieu-effecten 			
Hoofddoel	<ul style="list-style-type: none"> Fysieke parkeeroverlast is verminderd Specifieke doelgroepen (bijv. gehandicapten) kunnen parkeren op de voor hen bestemde plekken <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> aantal klachten in MORA over foutparkeerders totaal aantal geconstateerde overtredingen en het aantal daarvan op/rondom blackspots mening van de burger over parkeervoorzieningen (doelgroepen) 			
Resultaten	<p>1. Beter begrip bij overtredders waarom er is gehandhaafd</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> totaal aantal bezwaren en beroepen 	<p>2. Meldingen en constatering van verkeersonveilige situaties wordt altijd onderzocht</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> aantal gegronde meldingen in MORA aantal onderzochte MORA-meldingen uit BOA Registratie Systeem (BRS) blijkt dat tegen verkeersonveilige situaties is opgetreden 	<p>3. Handhaving wordt naar tijd en plaats ingezet waar de overlast en de overtredingen het grootst zijn</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> aantal hotspots aantal Mulder-pv's 	<p>4. Er wordt gehandhaafd op doelgroeprioriteit (bijv. gehandicaptenparkeerplaatsen krijgen voorrang)</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> percentage foutparkeerders op doelgroeppekken
Activiteiten	<p>1.1 Zorgen voor heldere communicatie naar de overtredders</p>	<p>2.1 In klachtenregistratie-systeem eenduidig feiten, locaties en situaties vastleggen</p> <p>2.2 Zorgen dat handhavers een koppeling hebben met 14020 en amsterdam.nl</p> <p>2.3 Bewaken van de prioriteiten naar urgentie</p> <p>2.4 Zorgen dat de burger beter kan melden op basis van inzicht in de overtreding</p> <p>2.5 Goed regelen van de follow-up van de handhaving (bijv. wegslepen)</p>	<p>3.1 Zorgen voor geografische weergave klachten (MORA) en constateringen (BRS)</p> <p>3.2 Gevoelige (maatschappelijke) locaties/projecten benoemen als onderdeel van een uniform handhavingsbeleid</p> <p>3.3 en 4.3 Prioritering aanbrenge in het uniform handhavingsbeleid</p> <p>3.4 en 4.4 Gerichte acties uitvoeren door planning te maken en mensen op pad te sturen</p> <p>3.5 en 4.5 Opdracht geven tot waarschuwen/verbaliseren/ wegslepen</p> <p>3.6 en 4.6 Nieuw handhavingsregime communiceren</p>	<p>4.1 Onderdeel van integrale handhavers en snel reageren op klachten</p> <p>4.2 a) Gehandicaptenparkeerplaats: slepen</p> <p>b) Laad- en losplekken: alleen slepen bij excessen, anders verbaliseren</p> <p>c) rest: alleen wegslepen bij herhaling anders verbaliseren</p> <p>3.3 en 4.3 Prioritering aanbrenge in het uniform handhavingsbeleid</p> <p>3.4 en 4.4 Gerichte acties uitvoeren door planning te maken en mensen op pad te sturen</p> <p>3.5 en 4.5 Opdracht geven tot waarschuwen/verbaliseren/ wegslepen</p> <p>3.6 en 4.6 Nieuw handhavingsregime communiceren</p>

5. Het straatbeeld is ingericht volgens het parkeerregime (onduidelijke parkeersituaties zijn opgelost)	6. Er is voor handhaving een uniform uitvoeringsbeleid waarbij de prioritering vergelijkbaar is	7. Optimale afstemming tussen ketenpartners	8. Alle ontheffingen zijn rechtmatig en er wordt op misbruik gehandhaafd				
Indicatoren:	Indicatoren:	Indicatoren:	Indicatoren:				
<ul style="list-style-type: none"> tijd die handhavers besteden aan bezwaren en beroepen aantal bezwaren en beroepen op basis van onduidelijk straatbeeld 	<ul style="list-style-type: none"> uniform handhavingsbeleid is door alle partners ondertekend (incl. prioritering) 	<ul style="list-style-type: none"> aantal gezamenlijke acties aantal gezamenlijke periodieke evaluaties van de handhavingsinspanningen en de effecten ervan 	<ul style="list-style-type: none"> aantal rechtmatig verkregen ontheffingen: toetsingssteekproefgewijs. aantal uitgegeven ontheffingen aantal overtredingen rond ontheffingen 				
5.1 Consequent toepassen 'Zo werken wij in Amsterdam'	6.1 Handhavingsuitvoeringsbeleid beschrijven en uniform vaststellen	7.1 Elkaar informeren over activiteiten en schema's, bestanden met elkaar delen	8.1 Centraliseren van de uitgifte van RVV-ontheffingen				
5.2 Herstellen van onduidelijke parkeersituaties	6.2 Gezamenlijk prioriteringskader vaststellen met vaste/uniforme indicatoren	7.2 Handhaving vroeg betrekken in planning/projecten	8.2 Aanscherpen van criteria uitgiftebeleid				
5.3 Handhaving betrekken bij inrichting/herprofilering van de openbare ruimte		7.3 Zakelijke onderhandeling tussen ketenpartners (politie, DIVV, DST, PRO, stadsdelen) om tot afspraken te komen hoe te handelen	8.3 Handhaven op onrechtmatig gebruik				
5.4 Op basis van toegewezen klachten en bezwaren het straatbeeld aanpassen/verbeteren			8.4 Periodiek (jaarlijks?) grote steekproef				
			8.5 Centrale registratie van alle kentekens met ontheffing				
			8.6 Handhavers herkennen valse documenten				
<p>Voorwaarde (vooraf):</p> <p>Het straatbeeld is ingericht conform het parkeerregime.</p>							

Prioriteit 2015	4.5 Overlast rond horeca	
Nadere toelichting prioriteit	Binnen deze prioriteit richten we ons op: <ul style="list-style-type: none"> overlast in/bij horecagelegenheden waarvoor de exploitant op zijn verantwoordelijkheid kan worden aangesproken op basis van wet- & regelgeving als APV, DHW, Wm horecagerelateerde overlast veroorzaakt door bezoekers (denk aan overlast in de openbare ruimte (plassen, kotsen), luidruchtige horecabezoekers die naar huis gaan) 	
Maatschappelijke effecten (in willekeurige volgorde)	<ul style="list-style-type: none"> in Amsterdam is het prettig leven (wonen, werken, recreëren en uitgaan) Amsterdams horecaondernemers exploiteren hun horecabedrijf veilig, eerlijk en transparant en veroorzaken daarbij geen overlast Amsterdam is een vriendelijke, gastvrije stad 	
Hoofddoel	Overlast in en bij horecagelegenheden en overlast gerelateerd aan horeca is afgenomen Hierbij hebben we twee doelgroepen voor ogen: <ul style="list-style-type: none"> horecaondernemers horecabezoekers 	Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> aantal klachten over horecaoverlast aantal overtredingen door horecaondernemers na algemene of gerichte controle aantal horecagelegenheden waarover geklaagd wordt top X per 1-1-2015 overlastgevende unieke horecagelegenheden versus top X per 31-12-2015 aantal opgelegde handhavingsbesluiten aantal boetes door HOR/DST voor overtredingen APV door horecabezoekers tijdens uitgaansuren
Resultaten	1 Horecaondernemers zijn voldoende bekend met wet- en regelgeving Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> aantal vergunning- & ontheffingsaanvragen aantal handhavingsverzoeken aantal geconstateerde overtredingen bezoekcijfers websites Amsterdam opkomst op voorlichtingsavonden aantal opgevraagde of gedownloadde brochures 	2 Horecaondernemers nemen meer verantwoordelijkheid door zich te houden aan deze wet- en regelgeving Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> aantal vergunning- en ontheffingsaanvragen aantal verstrekte vergunningen met looptijd van 5 jaar
Activiteiten	1.1 Voorlichting geven over wet- en regelgeving en risico's bij niet naleven, via website(s), opstellen en verstrekken brochures, informatieavonden, horecaneuwsbrief etc. 1.2 Voorlichting geven bij toezichtscontroles 1.3 Informatie verstrekken aan (nieuwe) horecaondernemers bij vergunningaanvraag	2.1 Horecaondernemers aanspreken/ wijzen op verantwoordelijkheden 2.2 Voorlichting geven bij toezichtscontroles 2.3 Afhankelijk van wel/niet naleven wet- en regelgeving gedrag belonen (langere duur exploitatievergunning) 2.4 en 4.5 Informatie uitwisselen met politie en andere gemeentelijke organisaties over overlastgevende horecagelegenheden

omgevingsfactoren

3 Horecabezoekers zijn zich meer bewust van de omgeving waarin ze uitgaan en passen hun gedrag hierop aan Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> aantal klachten over horecagerelateerde overlast door bezoekers aantal pv's door HOR/DST voor overtredingen APV door horecabezoekers tijdens uitgaansuren (te relateren aan de ingezette capaciteit HOR/DST en de dagen/tijdstippen waarop) ervaringen Reiniging/Beheer OR met toestand en staat van openbare ruimte tijdens en na uitgaansuren aantal klachten over fietsparkeren rondom horecazaken enquête door O+S over bewustzijn van horecabezoekers over hun eigen aandeel in (voorkomen van) overlast 	4 Op geconstateerde overtredingen is gehandhaafd Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> aantal uitgevoerde controles en nacontroles aantal handhavingsbesluiten (zowel bestuurs- als strafrechtelijk) aantal dossiers waarbij bezwaar/beroep gegrond is verklaard aantal dossiers waarbij na diverse onderzoeken/controles blijkt dat klacht ongegrond is vs dossiers waarbij wel overtreding(en) geconstateerd worden aantal pv's door HOR/DST voor overtredingen APV door horecabezoekers tijdens uitgaansuren (te relateren aan de ingezette capaciteit HOR/DST en de dagen/tijdstippen waarop)
3.1 Informatiegestuurd preventief aanwezig zijn van DST/ HOR in uitgaansgebieden tijdens uitgaansuren (dus ook 's avonds en 's nachts) en handhavend optreden bij geconstateerde overtredingen door horecabezoekers 3.2 Voorlichting geven over rol horecabezoekers bij het voorkomen/tegengaan van overlast 3.3 Houden van nulmeting-enquête over bewustzijn horecabezoekers. Vervolg-enquête hierop om verandering in bewustwording te monitoren 3.4 en 4.6 Zorgvuldig, volledig en uniform registreren van horecaklachten 3.5 Onderzoeken mogelijkheden en voor-/nadelen horecahost(s) 3.6 Houden van enquête onder bewoners over overlast. Vervolg-enquête om veranderingen te monitoren	4.1 Uitvoeren controles op naleving regels 4.2 Bij constatering overtreding handhavend optreden + bij ondernemer nacontrole of overtreding is beëindigd 4.3 Inventariseren over welke horecagelegenheden overlastklachten binnen komen en deze ondernemingen gericht controleren en klacht onderzoeken (IGH) 4.4 Opstellen van goede constateringsrapporten 2.4 en 4.5 Informatie uitwisselen met politie en andere gemeentelijke organisaties over overlastgevende horecagelegenheden 3.4 en 4.6 Zorgvuldig, volledig en uniform registreren van horecaklachten 4.7 Indien er wel overlast ervaren wordt en geen overtredingen worden geconstateerd, kan de gemeente daar waar nodig en mogelijk een gesprek tussen ondernemer en overlastervarende bewoners faciliteren (mediation)

Regie op beleid rond bestemmingsplannen. Indien er meer horecazaken bij komen, neemt ook de kans op horecaoverlast toe

Verschillende organisaties waar klachten gemeld kunnen worden, maken volledige registratie en rapportages op basis hiervan lastig

Verschillende systemen (registratie en workflow) bij verschillende toezicht- en handhavingsorganisaties maken uniform werken, registreren en rapporteren lastig

Over 3: dit hangt mede af van de aanwezige faciliteiten voor horecabezoekers, zoals plaskruizen, fietsparkeergelegenheid, nabijheid taxistandplaats etc.

Over 3.2: afhankelijk van doelgroep waar communicatie zich op richt. Toeristen en stappende bewoners uit omliggende gemeentes kunnen ook voor overlast zorgen

Voorwaarde (vooraf):
adequate vergunningverlening

Prioriteit 2015 **4.6 Prostitutie/escort/massagesalons**
 Nadere toelichting prioriteit: Binnen deze prioriteit richten we ons op bestuurlijke handhaving bij illegale prostitutie in het algemeen en aanvullend op het verminderen van misstanden bij legale locatiegebonden prostitutie (zoals dwang, mensenhandel en uitbuiting). We onderscheiden binnen deze prioriteit een aantal verschillende verschijningsvormen:

- Maatschappelijke effecten (in willekeurige volgorde):
- mensenhandel tegengaan
 - gezondheidsrisico's voor klanten en prostituees nemen af
 - oneerlijke concurrentie door o.a. massagesalons ten opzichte van legale aanbieders vermindert
 - publiek neemt vooral legale diensten af
 - zelfbeschikking van prostituees neemt toe
 - vangnet voor gedwongen prostituees wordt beter toegankelijk

Hoofddoel
 Beëindigen van illegale prostitutie en verminderen van misstanden en mensenhandel in de vergunde prostitutiebranche

verbijzondering hoofddoel A: Afname van misstanden en mensenhandel in de vergunde prostitutiebranche
 aanvullende indicator A: ■ aantal signalen over mensenhandel van Dienst Stadtoezicht (DST) naar politie

Resultaten

A1 Exploitanten van legale locatiegebonden prostitutie houden zich aan de vergunningvoorschriften

A2 Exploitanten van locatiegebonden prostitutiebedrijven kennen de regels en zijn zich bewust van de risico's

A3 Signalen vanuit T&H worden effectief doorgegeven aan ketenregisseur en/of de zorgketenpartners

indicatoren:
 ■ bij geen van de gecontroleerde prostitutiebedrijven is een categorie-II- of III-overtreding geconstateerd
 ■ aantal rapporten van bevindingen versus aantal controles
 ■ aantal HH-besluiten
 ■ aantal opgevangen slachtoffers van mensenhandel afkomstig uit Amsterdam

indicatoren:
 ■ aantal unieke bezoekers website (www.amsterdam.nl/prostitutie)
 ■ uit opvolgend contact blijkt dat exploitant de informatie begrepen heeft

indicatoren:
 ■ aantal doorgegeven signalen via ketenregisseur naar zorg
 ■ aantal casusbesprekingen met zorgketen en opvolgende acties
 ■ uitkomsten/conclusies uit gezamenlijke evaluatie (stadsdelen/ketenregisseur /zorgketenpartners)

activiteiten

A1.1 Toetsen van vergunning
 A1.2 Toepassen nieuwe APV
 A1.3 Uitvoeren van (her)controles
 A1.4 Opleggen sancties en dwangsommen
 A1.5 Belonen 'goede' exploitant (bijv. door lagere controledruk)

A2.1 Brede communicatie over regels en consequenties van niet naleven
 A2.2 Naming & shaming overtreders
 A2.3 Faciliteren/ondersteunen professionalisering van de branche
 A2.4 Bewustwording van de exploitanten vergroten, zodat ook zij elkaar aanspreken binnen de branche

A3.1 Signalen doorgeven, terugkoppelen uitkomsten
 A3.2 Gemeenschappelijke werkwijzen ontwikkelen voor hoe signalen effectief en in samenwerking worden opgevolgd
 A3.3 Stadsdelen aanspreken op het actief gebruik van meldpunt misstanden prostitutie
 A4.4 Bewustwording bij klanten vergroten van bestaan meldpunt

A) legale locatiegebonden prostitutie; B) illegale bedrijfsmatige prostitutie (bijv. in woningen of massagesalons); C) escort.
 Vanwege deze verschillende verschijningsvormen, is dit schema wat uitgebreider dan die van andere prioriteiten. Bij elke verschijningsvorm (A, B of C) zoomen we in op de te behalen resultaten en activiteiten die bijdragen aan het ene hoofddoel: afname van illegale prostitutie en misstanden in de prostitutie.

indicatoren voor A, B en C:

- aantal beëindigingen (in woningen, massagesalons, escort)
- aantal voorgeleidingen in Amsterdam
- aantal veroordelingen in Amsterdam
- aantal opgevangen slachtoffers
- aantal aangiften door slachtoffers
- aantal strafrechtelijke onderzoeken

verbijzondering hoofddoel C: Beëindigen van niet-locatiegebonden illegale prostitutie (escort en overige vormen)
 aanvullende indicatoren C:
 ■ aantal HH-besluiten vanwege illegale escort
 ■ aantal recidive-gevallen

verbijzondering hoofddoel B: Beëindigen van illegale locatiegebonden prostitutie
 aanvullende indicator B:
 ■ aantal HH-besluiten vanwege illegale bedrijfsmatige prostitutie in niet daartoe aangewezen locaties
 ■ aantal recidive-gevallen

B2 Een gezamenlijke aanpak is ontwikkeld per structurele verschijningsvorm prostitutie (bijv. in woningen, massagesalons)

B3 100% van de geselecteerde massagesalons is gecontroleerd

C1 Het aanbod van onvergunde escortbureaus is zoveel mogelijk zichtbaar gemaakt

C2 Er wordt bestuurlijk gehandhaafd na bestuurlijke rapportage van de politie dan wel serieuze signalen over onvergunde escortbureaus

C3 Exploitanten van escortbureaus met vergunning houden zich aan de vergunningvoorschriften

C4 Exploitanten van escortbedrijven met vergunning kennen de regels en zijn zich bewust van de risico's

C5 zie A3

indicatoren:
 ■ aantal vastgestelde aanpakken
 ■ aantal geïmplementeerde aanpakken

indicatoren:
 ■ aantal geselecteerde massagesalons versus aantal gecontroleerde massagesalons

indicatoren:
 ■ aantal in 2013 nog onbekende illegale in Amsterdam gevestigde escortbemiddelaars (personen) dan wel recidivisten die we op het spoor zijn gekomen

indicatoren:
 ■ aantal meldingen door politie van onvergunde (illegale) escortbureaus
 ■ aantal op meldingen gevolgde HH-acties
 ■ aantal ontvangen vergunningaanvragen van aangeschreven onvergunde escortbureaus, # naar aanleiding hiervan verleende vergunningen
 ■ aantal aangeschreven onvergunde (illegale) escortbureaus

indicatoren:
 ■ bij geen van de gecontroleerde exploitanten van escortbureaus is bij controle een categorie-II- of III-overtreding geconstateerd
 ■ percentage van de gecontroleerde exploitanten van escortbureaus waarbij bij controle categorie-I-overtreding(en) is/zijn geconstateerd
 ■ aantal rapporten van bevindingen versus aantal controles

indicatoren:
 Zie onder A2

Zie onder A3

B2.1 Gezamenlijke aanpak per verschijningsvorm in samenwerking ontwikkelen, hierbij gebruikmakend van al ontwikkelde initiatieven en evaluaties hiervan
 B2.2 Aanpak(ken) uit B2.1 implementeren

B3.1 Lijst met hoge pakkans samenstellen en hieruit aantal te controleren salons selecteren op basis van (gezamenlijke) risico-analyse
 B3.2 Bij samenstellen en selecteren signalen politie meenemen
 B3.3 Uitvoeren controles
 B3.4 Opleggen van sancties en dwangsommen

C1.1 Afstemmen met politie en concrete afspraken maken over wie wat doet rond inventarisatie onvergunde escortbureaus
 C1.2 Initieel internetonderzoek gebruiken voor monitoring
 C1.3 Bewustwording bij klanten en intermediairs (hotels, taxi's) vergroten van bestaan meldpunt
 C1.4 Nav uitkomsten C1.1 evt. naast internetonderzoek ook fysiek onderzoek doen naar aanbod (kaartjes, intermediairs e.d.)

C2.1 Uitvoeren (her) controles
 C2.2 Opleggen sancties en dwangsommen
 C2.3 Middelen ontwikkelen om recidieven aan te pakken (bijv. in samenwerking met fiscus)
 C2.4 Illegale escortbureaus wijzen op mogelijkheid legalisering als ze vergunning aanvragen en krijgen

C3.1 Toetsen van vergunning
 C3.2 Toepassen nieuwe APV
 C3.3 Uitvoeren (her) controles
 C3.4 Opleggen sancties en dwangsommen
 C3.5 Belonen 'goede' exploitant (bijv. door lagere controledruk)
 C3.6 Het economisch interessant maken voor exploitant om legaal te opereren

Zie A2.1 t/m A2.4

Zie A3.1 t/m A3.4

geen goede nulmetingen (mede door de grote illegale component)

Voorwaarde (vooraf):
 adequate vergunningverlening

Over C: Wie doet wat, o.a. bij opsporing onvergunde (illegale) escortbureaus? Afspraken hierover maken met politie

Prioriteit 2015	4.7 Vuurwerkoverlast	
Nadere toelichting prioriteit	<p>Binnen deze prioriteit hebben we het over overlast door het te vroeg of te laat afsteken van vuurwerk (rond de jaarwisseling).</p> <p>NB: Afspraken over samenwerking aanpak vuurwerkoverlast 2014 worden geëvalueerd. Deze evaluatie leidt mogelijk tot aanpassing van deze uitwerking (zoals het in beslag nemen van vuurwerk door handhavers).</p> <p>De opslag en verkoop van consumentenvuurwerk en aanpak van illegaal vuurwerk vallen buiten deze prioriteit.</p>	
Maatschappelijke effecten (in willekeurige volgorde)	<ul style="list-style-type: none"> ■ leefbaarheid ■ gevoel van veiligheid ■ verminderen van vandalisme en vernieling ■ minder letsel voor omstanders en afstekers ■ vermindering van dierenleed 	
Hoofddoel	<p>Burgers ondervinden beperkt overlast (binnen de toegestane afsteekperiode) door afsteken van vuurwerk</p>	<p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal meldingen van overlast door burgers
Resultaten	<p>1 Meest overlastgevende plekken (in buurt van verkooppunten) zijn in kaart gebracht</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ preventieve inzet op probleemlocaties 	<p>2 Handhavers zijn in staat om direct opvolging te geven aan meldingen</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ burgers beoordelen de opvolging als positief
Activiteiten	<p>1.1 Opstellen overzicht vuurwerkverkooppunten</p> <p>1.2 Monitoren van overlastlocaties</p> <p>1.3 Afspraken maken met SAOA over inzichtelijk krijgen van probleemgroepen en probleemlocaties</p>	<p>2.1 Bij individuele meldingen terugkoppelen</p> <p>2.2 Flexibele en snelle inzet van handhavers</p>

3 Te vroeg of te laat afsteken is geverbaliseerd	4 Kopers van consumentenvuurwerk zijn geïnformeerd over de tijden dat vuurwerk mag worden afgestoken en de handhaving ervan	5 Vermoedens van bezit van (zwaar) illegaal vuurwerk is gesignaleerd en doorgegeven aan de politie
Indicatoren:	Indicatoren:	Indicatoren:
■ aantal verbalen uitgeschreven door handhaving	■ aantal klachten over te vroeg of te laat afsteken	■ aantal signalen
3.1 Handhavers juist geïnstrueerd	4.1 Opstellen informatiefolder	5.1 Afspraken maken met de politie over opvolging van signalen illegaal vuurwerk
3.2 Handhavers kennen APV	4.2 Vuurwerkverkooppunten deze folder actief aan laten bieden bij elke transactie	5.2 Afsteken van zwaar vuurwerk wordt herkend (binnen en buiten toegestane afsteektijden) en direct doorgegeven aan de politie
3.3 Preventieve surveillance op vermoedelijke overlastlocaties	4.3 Eventueel aansluiten bij landelijke voorlichtingscampagnes	
3.4 Ook surveillance in burger om pakkans te vergroten		
3.5 Elke geconstateerde overtreding wordt geverbaliseerd		

Prioriteit 2015	4.8 Overlast scooters (snor- en bromfietsen)		
Nadere toelichting prioriteit	Binnen deze prioriteit richten we ons op snorfietsen met blauw kenteken en op bromfietsen. Specifiek richten we ons op: <ul style="list-style-type: none"> ■ asociaal rijgedrag ■ parken en voetgangersgebieden ■ fietspaden (brommers) ■ motoren aan laten staan op ponten ■ parkeren We richten ons niet op: helm, snelheid, opvoeren, roodlicht.		
Maatschappelijke effecten (in willekeurige volgorde)	<ul style="list-style-type: none"> ■ verkeersveiligheid voor brom- en snorfietsen is toegenomen ■ verkeersveiligheid voor de fietser is toegenomen ■ verkeersveiligheid voor voetgangers is toegenomen ■ toegankelijkheid voor burgers en veiligheidsdiensten en nood/hulpdiensten is vergroot bij o.a. nooduitgangen, voor gehandicapten ■ geen stank en lawaai in de parken/verblijfsgebieden/recreatiegebieden/winkelgebieden 		
Hoofddoel	Brom- en snorfietsers houden zich aan de verkeersregels en veroorzaken geen overlast		
		Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> ■ geen brom- en snorfietsen op het voetpad ■ geen draaiende motoren in parken/op de pont ■ tevreden burgers over doelgroep, minder klachten van inwoners/bezoekers ■ minder bekeuringen en afname handhavingsuren ■ afname ongevallen ■ minder stank- en geluidsoverlast ■ minder vervuiling van het straatbeeld ■ geen bromfietsers op het fietspad 	
Resultaten	1 Verhoging kennis van regels Indicatoren: ■ aantal overtredingen	2 Bewustzijn van de regels, verhogen inzicht van effect asociaal gedrag Indicatoren: ■ aantal meldingen asociaal gedrag ■ aantal overtredingen	3 Notoire overlastgevers zijn in beeld Indicatoren: ■ aantal noitoe overlastgevers
Activiteiten	1.1 Verkeersregels (voor snorfiets) zijn onderdeel van verkeerseducatie voor scholen (BO + VO) 1.2 BOA's geven les op school over snorfiets (over hun ervaringen, wat zijn de regels, wat gebeurt er als je niet aan de regels houdt) 1.3 Duidelijke bebording 1.4 Boekje regels en consequenties 1.5 Iets voor volwassenen om de verkeersregels 'op te halen' (bijv. via informatie, spel), bonus/malus 1.6 AT5-verkeersquiz	2.1 Lessons learned Slow-riderscampagne 2.2 Informeren over aandeel verkeersonveiligheid 2.3 Proces-verbaal uitreiken met uitleg 2.4 Communicatie over top 5 asociaal gedrag 2.5 Communicatie: * Scholen (Handhaving, zie ook resultaat 1) * Werkgevers (pizza) 2.6 Ambassadeur / voorbeeldfunctie	3.1 Toets (Melding Commissie Persoonsgegevens Amsterdam) 3.2 Centraal punt verwerkt informatie (locatie, namen, type overtreding, overeenkomsten, tijden, type situatie, indicatie leeftijd) 3.3 Toezichthouders (verzekeringsbedrijven) noteren kenteken en aanvullende info (evt. naam) (straatcoaches: SAOA, jeugdpreventieteam, verkeersregelaars, ANPR, Cition, BVT's/GVT's, wijkagent, cameratoezicht) 3.4 Toezichthouders delen informatie met centraal punt 3.5 MORA (Meldingen Openbare Ruimte Amsterdam) filteren op meldingen overlast

4 Gerichte inzet van de handhaving (informatiegestuurd) Indicatoren: ■ aantal probleemlocaties ■ aantal pv's	5 Verkeerd geplaatste brom- en snorfietsen zijn verwijderd Indicatoren: ■ aantal gevaarlijke situaties ■ aantal pv's

4.1 Inventarisatie probleemlocaties en aantal aangehouden scooterrijders op basis van beschikbare informatie 4.2 Flexibele inzet handhavers (benutten van hun fingerspitzengefuhl/ onderbuikgevoel) 4.3 Flexibele inzet (inclusief rooster) 4.4 Goede communicatie met partners, met name politie 4.5 In geval van geconstateerde overtredingen consequent verbaliseren (o.a. voetgangersgebieden, ponten)	5.1 Gevaarlijke situaties altijd aanpakken. 5.2 RVV (Reglement verkeersregels en verkeerstekens): lange adem. 5.3 Inventarisatie probleemlocaties en aantal scooterrijders in overtreding op basis van beschikbare informatie 5.4 In geval van geconstateerde overtredingen consequent verbaliseren
--	--

- Omgevingsfacoren**
- Tweetakt verbod
 - Snorfiets is electrisch
 - Maximale snelheid snorfiets 25 km/u
 - Beschikbaarheid van parkeervakken
 - RVV (Reglement verkeersregels en verkeerstekens): artikel van parkeren (?)
 - Ondersteuningscapaciteit van projectleider geregeld

Prioriteit 2014	4.9 Taxiproblematiek		
Nadere toelichting prioriteit	<p>Binnen deze prioriteit richten we ons op:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ chauffeurs van taxi's aangesloten bij een TTO ■ chauffeurs van taxi's die niet bij een TTO zijn aangesloten: <ul style="list-style-type: none"> ■ illegaal parkeren beltaxi's – zie ook relatie met prioriteit 13. parkeeroverlast ■ snorders – zie ook relatie met prioriteit 4. prostitutie en escort ■ niet-vergunde taxi's die zich begeven op de opstapmarkt ■ inrichting en locaties van taxistandplaatsen <p>We richten ons niet op: overlast veroorzaakt door het gedrag van publiek rond taxistandplaatsen, de gereguleerde taxi bel- en contractmarkt en fietstaxi's.</p>		
Maatschappelijke effecten	Betere kwaliteit van de Amsterdamse taxi opstapmarkt		
Hoofddoel	<p>Overlastgevend gedrag van taxi-chauffeurs richting de klant en de publieke omgeving is afgenomen.</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal klachten (landelijk klachtenmeldpunt) en meldingen (MORA, 14020) is afgenomen ■ aantal meldingen, processen verbaal en rvb's is afgenomen (gelijke inzet) ■ aantal meldingen overtredingen vanuit TTO's (5 cat. verordening) is afgenomen ■ verschuiving van zwaarte van overtredingen ('RVB-spiegel' wordt positiever) ■ rapportcijfer voor de taxibranche stijgt ten opzichte van nulmetingen O+S (Mystery Guest, Klantenpanel, Omnibus) uit 2013 <p>Doelgroep: 3.500 tot 4.000 taxi-chauffeurs op de opstapmarkt (3.000 TTO, 500 vrije rijders, enkele honderden snorders).</p>		
Resultaten	<p>1 Taxichauffeurs leven de taxiverordening na</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal RVB's is, bij gelijke inzet, gedaald ten opzichte van nulmeting eind 2013 ■ verbetering in waarnemingen hosts op de belangrijkste standplaatsen CS en Leidseplein ■ verbetering in waarnemingen CCTR cameratoezicht op de belangrijkste standplaatsen ■ verbetering in waarnemingen CCTR cameratoezicht op de belangrijkste standplaatsen <p>Informatiebronnen: rapportages DST, ISA, TTO's, CCTR</p>	<p>2 Toezicht door TTO's op chauffeurs is adequaat</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ toezicht door TTO's zichtbaar aanwezig op hot times en hot places ■ verschillende TTO's werken samen op gebied van toezicht en spreken elkaars chauffeurs aan ■ goede opvolging meldingen over chauffeurs (klachten, RvB's, rapportages hosts) door TTO's <p>Informatiebronnen: rapportages DST en ISA en audits en inspecties bij TTO's</p>	<p>3 Goed gedrag van chauffeurs/TTO's wordt beloofd</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ TTO's waarvan de chauffeurs zich goed gedragen worden beloofd, bijvoorbeeld door minder druk van handhaving <p>Informatiebron: op te zetten dashboard TTO's</p>
Activiteiten	<p>1.1 Uniformeren verschillende rapportages waarin gedragingen van chauffeurs worden gemeld</p> <p>1.2 Ontwikkelen systeem 'RVB-spiegel' om zwaarte van overtredingen te kunnen duiden</p>	<p>2.1 Waarnemingen toezicht door TTO's worden vastgelegd in een systeem</p> <p>2.2 Controleren van TTO-toezicht door gemeente wordt uitgewerkt</p>	<p>3.1 Inzetten nieuwsbrief taxi</p> <p>3.2 Minder toezicht en handhaving bij goed gedrag van TTO's</p> <p>3.3 Top 5 best presterende TTO's</p> <p>3.4 Klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren</p>

<p>Informatiebronnen t.a.v. indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ klanten- en mystery-guestonderzoek taxi (door O+S) ■ waargenomen overtredingen door TTO's (kwartaalrapportages) ■ waargenomen overtredingen (PV's, RvB's, meldingen taxihost, cameratoezicht) ■ klachtenrapportages (LKM, TTO's, gemeente) 			
<p>4 Niet-TTO taxichauffeurs begeven zich niet op de opstapmarkt</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal aangetroffen niet-TTO chauffeurs tijdens acties en regulier handhaven (RVB's) blijft laag <p>Informatiebron: rapportages DST, RvB's</p>	<p>5 Samenwerking rond snordersproblematiek op overlastlocaties</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ zicht op omvang problematiek (namen, kentekens, locaties en tijdstippen) <p>Informatiebronnen: verslagen handhaving en politie; informatie ketenpartners</p>	<p>6 Bewustwording bij burgers is toegenomen</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ bekendheid burgers met verschillende TTO's ■ bekendheid taxigebruikers met klachtenmeldpunt (aantal 'eerste klagers' neemt toe) <p>Informatiebronnen: meting O&S, rapportages landelijk klachtenmeldpunt</p>	<p>7 Fysieke belemmeringen rond standplaatsen zijn weggenomen</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ inrichting standplaatsen op locaties waar grote vraag is ■ goed ingerichte standplaatsen volgens vastgestelde criteria
<p>4.1 Bij handhaving acties en reguliere handhaving blijvende aandacht voor niet-aangesloten chauffeurs</p>	<p>5.1 Samenwerking met en ondersteuning van ketenpartners op gebied van snorders op overlastlocaties</p>	<p>6.1 Klacht- en meldingsmogelijkheden beter bij burgers bekend maken</p> <p>6.2 Bekendheid van TTO's vergroten</p> <p>6.3 MORA inrichten op klachten taxi overlast openbare ruimte</p>	<p>7.1 Inrichting standplaatsen (toevoegen locaties en inrichten bestaande standplaatsen)</p>

Prioriteit 2015 Nadere toelichting prioriteit	4.10 Illegale hotels/illegale pensions Binnen deze prioriteit richten we ons op de aanpak van illegale hotels, illegale pensions en huisjesmelkers. We willen het illegaal gebruik van woningen tegengaan en de daaraan gerelateerd veiligheid en leefbaarheid vergroten. Bedrijfspanden die als illegaal hotel of pension gebruikt worden, zijn bijvangst, daar ligt niet de nadruk. De nadruk ligt bij woningen.				
Maatschappelijke effecten (in willekeurige volgorde)	<ul style="list-style-type: none"> ■ het aantal woningen waarin weer wordt gewoond is toegenomen ■ toeristen kunnen met een veilig gevoel een overnachting boeken ■ eerlijke concurrentie voor legale hotels ■ brandveiligheid in de stad neemt toe ■ leefbaarheid en sociale cohesie nemen toe ■ bezettingsgraad in legale hotels neemt toe (toename inkomsten) ■ inkomsten toeristenbelasting nemen toe 				
Hoofddoel	Het aantal woningen dat illegaal en/of onveilig gebruikt wordt als hotel en/of pension is afgenomen en het aantal huisjesmelkers is afgenomen Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal gestopte of gesloten illegale hotels ■ aantal opgeheven onveilige situaties ■ aantal opgeheven brandonveilige situaties ■ aantal huisjesmelkers dat is gestopt met illegale activiteiten ■ aantal overlastklachten van omwonende(n) 				
Resultaten	1 Overtredingen zijn beëindigd Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal dichtgetimmerde illegale hotels/ pensions ■ aantal lasten dat is opgevolgd ■ aantal ingestelde strafvervolgingen (betreft specifiek huisjesmelkers) ■ aantal ingestelde fiscale vervolgingen (betreft specifiek huisjesmelkers) 	2 Overtredingen zijn bestraft en eventuele boetes/verlopen lasten zijn geïnd Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal opgelegde (bestuurlijke) boetes ■ aantal geïnde boetes en verlopen lasten ■ aantal opgelegde fiscale en/of strafrechtelijke maatregelen 	3 Toeristen en arbeidsmigranten zijn goed geïnformeerd over het bestaan van (il)legale hotels/pensions Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> ■ indien beschikbaar cijfers O+S over kennis toeristen over bestaan (il)legale hotels. Alternatief kan zijn cijfers over hoe veilig toeristen Amsterdam achten, indien deze wel beschikbaar zijn 	4 (Potentiële) uitbaters van illegale hotels/pensions zijn afgeschrikt Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal illegale hotels in randgemeenten (waterbedeffect) ■ aantal publicaties (richtbaarheid) 	5 Illegale situatie is omgezet in legale situatie Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal vergunningen dat is aangevraagd en verleend ■ aantal volgens vergunning in gebruik genomen hotels die eerder illegaal waren ■ aantal woningen dat na illegale onttrekking weer terug zijn gevloeid naar woningvoorraad
Activiteiten	1.1 Hitlijst opstellen van verdachte woningen (illegale hotels en pensions) 1.2 Uitvoeren onderzoek naar huisjesmelkers 1.3 (Informatiegestuurd) bezoeken van deel van de verdachte panden van de lijst en deze toetsen 1.4 Dossier overdragen aan juridische afdeling, besluiten maken etc. 1.5 Na klachten/signalen/meldingen snel ter plaatse een kijkje nemen voor een eerste indruk. Informatie hieruit meenemen bij op te stellen hitlist	2.1 Opleggen bestuurlijke boetes en lasten onder dwangsom 2.2 Factureren opgelegde boetes en verlopen dwangsommen. Indien nodig overdragen aan deurwaarder 2.3 Inschakelen politie en OM + gemeentelijke en rijksbelastingen	3.1 Opstellen communicatieplan voor informeren toeristen en arbeidsmigranten 3.2 Actief communiceren over gesloten hotels/pensions etc. 3.3 O+S onderzoek laten te doen naar veiligheid/bekendheid bestaan (il)legale hotels	4.1 Actief communiceren over gesloten hotels, opgelegde boetes etc. 4.2 Media-aandacht genereren 4.3 Via o.a. internet voorlichting geven over wat wel en niet mag op dit gebied 4.4 Direct mail sturen naar exploitanten van verdachte panden 4.5 Techniek 'naming and shaming' toepassen 4.6 Veel controleren (vanwege pakkans en zichtbaarheid) 4.7 Strikt handhaven 4.8 Zorgen dat toezichthouders/ handhavers zichtbaar zijn	5.1 Voorlichting geven over regels e.d. 5.2 Toetsen aangevraagde vergunningen 5.3 Uitvoeren eindinspectie 5.4 Middelen regelen voor (nood)onderdak (arbeidsmigranten)

Prioriteit 2015	4.11 Brandveiligheid				omgevingsfactoren
Nadere toelichting prioriteit	<p>1) Binnen deze prioriteit richten we ons op de naleving van regels voor brandveiligheid van verblijfsobjecten (bestaande bouwwerken) in categorie 1 en 2. Voor deze panden moet, afhankelijk van de aard, of een gebruiksmelding gedaan worden of een omgevingsvergunning (voorheen gebruiksvergunning) zijn aangevraagd en verstrekt.</p> <p>2) Nieuwbouw, verbouw en vergunningsvrije bouw vallen buiten de uitwerking van de prioriteit. Brandveiligheid bij nieuw- en verbouw valt onder prioriteit veiligheid constructies/funderingen (prioriteit 12).</p> <p>3) De verantwoordelijkheid voor brandpreventie en een brandveilig gebruik is een gedeelde verantwoordelijkheid, waarbij eigenaren en/of gebruikers primair verantwoordelijk zijn en waar de overheid de kaders bepaalt, waar mogelijk ondersteunt en toeziet op de naleving.</p> <p>4) Gebouwbeheerders zijn verantwoordelijk voor gebouw en organisatie, niet de overheid. De verantwoordelijkheid van de overheid is primair gericht op het toezien van de veiligheid van groepen die, om welke reden dan ook, onvoldoende zelfredzaam zijn of onvoldoende handelingsperspectief hebben.</p>				
Maatschappelijke effecten (in willekeurige volgorde)	<ul style="list-style-type: none"> ■ het verminderen van doden en gewonden als gevolg van brand ■ het verminderen van schade aan gebouwen en milieu als gevolg van brand ■ veilig wonen, werken of verblijf in gebouwen in Amsterdam ■ behoud van een leefbare stad (schoon, heel en veilig) 				
Hoofddoel	<ul style="list-style-type: none"> ■ De brandveiligheid van de bestaande bouw (cat. 1 en 2) is verhoogd. ■ Bewerkstelligen dat bouwwerken en inrichtingen volgens de regelgeving en de vergunningvoorschriften brandveilig gebruikt worden. 		<p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal incidenten brandonveilig gebruik is gedaald 		
Resultaten	<p>1 Alle vergunninghouders cat. 1 en 2 voldoen aan de wettelijke voorschriften van de Wabo en de Woningwet (100% naleving)</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ percentage naleving door de vergunninghouders (cat. 1 en 2) ■ aantal controles/hercontroles vergunninghouders (cat. 1 en 2) ■ aantal controles waarbij wel/geen overtredingen zijn geconstateerd ■ aantal gebouwen dat voldoet aan de wettelijke voorschriften na handhavingprocedure (nacontrole) ■ aantal handhavingzaken na eerste controle ■ aantal nog niet vergunde vergunningplichtige gebouwen dat beschikt over de vereiste vergunning 	<p>2 De bewustwording van brandveiligheid van gebruikers van een gebouw (cat. 1 en 2) is toegenomen</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal beveiligingsmaatregelen (rookmelders, brandblussers, vluchtplan, bordjes nooduitgang, oefeningen, etc.) ■ aantal uitrukkingen brandweer (gerelateerd aan overtreding omgevingsvergunning of gebruiksmelding) ■ aantal gecontroleerde inrichtingen in overtreding in relatie tot aantal verrichte controles ■ aantal ingevoerde zelfcontroleprojecten zorginstellingen, kinderdagverblijven en scholen ■ aantal BHV-oefeningen gebruikers 	<p>3 De brandveiligheidseisen in bouwwerken cat. 1 en 2 worden beter nageleefd</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal checklisten met minder dan een (acceptabel geacht) aantal overtredingen ■ aantal controles waarbij geen overtredingen zijn geconstateerd ■ aantal besluiten tot bestuursrechtelijk optreden ■ aantal geconstateerde overtredingen per verrichte controle ■ aantal voornemens tot bestuursrechtelijk optreden. ■ aantal overtredingen t.o.v. aantal lopende vergunningen ■ aantal overtredingen t.o.v. aantal gebruiksmeldingen ■ aantal hercontroles ■ aantal klachten brandveiliggebruik 	<p>4 Minder 'hoog'-risicovolle bouwwerken cat. 1 en 2</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal 'hoog'-risicovolle gebouwen dat extra is gecontroleerd, waarvan de aanvraag voor een vergunning wordt afgewezen of aanvullende voorwaarden worden gesteld ■ aantal overtredingen per controle van 'hoog'-risicovolle gebouwen ■ aantal overtredingen meldingsplichtige 'hoog'-risicovolle gebouwen ■ aantal 'hoog'-risicovolle gebouwen 	<p>Eenduidig ict-systeem ontwikkelen voor toezicht en handhaving brandveiligheid</p> <p>Goede samenwerking brandweer-Vergunningen-Toezicht-Handhaving</p>
Activiteiten	<p>1.1 Controleren alle verleende Wabovergunningen brandveilig gebruik</p> <p>1.2 Direct handhavingprocedures opstarten na gebleken overtredingen bij controles</p> <p>1.3 Een passende reactie op geconstateerde overtredingen en een stringenter reactie bij voortdurende van de overtreding</p> <p>1.4 Illegale/(nog) niet-vergunde gebouwen laten legaliseren</p> <p>1.5 Terughoudendheid bij accepteren van achteraf aanleveren gegevens bij vergunningaanvraag</p>	<p>2.1 Voorlichtingscampagne voeren: wie is verantwoordelijk voor brandveilig gebruik van een gebouw?</p> <p>2.2 Kennis/informatieoverdracht door de brandweer aan gebruikers</p> <p>2.3 Gebruikers (primair en secundair verantwoordelijken) belang laten inzien van opleiden, trainen en oefenen</p> <p>2.4 Actieve communicatie met bedrijven over brandveilig gebruik</p> <p>2.5 Inspecteurs zijn aanwezig bij ontruimingsoefeningen en geven in de breedte advies over brandveiligheid</p> <p>2.6 Processturing zelfcontroleprojecten</p> <p>2.7 Rapportages zelfcontroleproject schriftelijk controleren</p>	<p>3.1 Actief benaderen van overtreders tijdens hersteltermijn</p> <p>3.2 Transparantie over te stellen termijnen voor het opheffen van (standaard)overtredingen en over de zwaarte van sancties daarvoor</p> <p>3.3 Een preventieve en specifieke beoordeling vanwege vergunningsvoorwaarden tijdens de vergunningsprocedure toepassen en waarborgen</p> <p>3.4 Controleren gebruiksmeldingen brandveilig gebruik bouwwerken cat. 1 en 2</p>	<p>4.1 Inventarisatie van 'hoog'-risicovolle gebouwen (inschatting omvang risico)</p> <p>4.2 In samenwerking met brandweer gerichte voorlichting met visuele beelden van calamiteiten</p> <p>4.3 Prioriteit aan volledige controle voordat de gebruiksvaardigheid wordt afgegeven</p> <p>4.4 Controlefrequentie hercontroles afstemmen op de risico-analyse</p> <p>4.5 Afwegingsmodel ontwikkelen en uitvoeren</p>	<p>Beschikbare middelen worden efficiënt en effectief gebruikt</p>

4.12 Veiligheid constructies/funderingen		omgevingsfactoren		
Prioriteit 2015	Binnen deze prioriteit richten we ons op:			
Nadere toelichting prioriteit	<ul style="list-style-type: none"> ■ vergunningsplichtige bouw of verbouw waarbij we specifiek kijken naar het naleven van wet- en regelgeving op het gebied van constructieve veiligheid en brandveiligheid ■ hierbij gebruiken we systematiek en protocollen van Bouwtoezicht op Maat (BOM) 			
Maatschappelijke effecten (in willekeurige volgorde)	<ul style="list-style-type: none"> ■ kwalitatieve goede en veilige leefomgeving ■ in Amsterdam staan veilige gebouwen ■ in Amsterdam wordt veilig gebouwd en verbouwd ■ het kwaliteitsniveau van aannemers/uitvoerders in Amsterdam neemt toe 			
Hoofddoel	<p>Bouwwerken worden voor wat betreft constructieve veiligheid en brandveiligheid opgeleverd volgens de vergunning (die adequaat aan regelgeving getoetst is)</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal incidenten waarbij sprake was van constructieve schade ■ aantal klachten/meldingen bij stedelijke noodwacht ■ aantal handhavingsverzoeken vanwege vergunningsplichtige bouw en/of verbouw ■ aantal volgens BOM-systematiek en bijbehorende protocollen getoetste vergunningen (incl. verslaglegging volgens BOM) 			
Resultaten	<p>1 Gemeentelijk bouwtoezicht gebeurt volgens vastgesteld niveau (BOM + protocollen)</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ alle stadsdelen werken met ontvankelijkheidschecklisten ■ alle stadsdelen maken gebruik van één toezichtsprotocol ■ uitkomst steekproef of protocollen worden voldoende gebruikt ■ constructeurs werken met een constructieprotocol conform BOM 	<p>2 Bouwers, aannemers, opdrachtgevers zijn zich bewust van hun verantwoordelijkheid en nemen deze</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal proces-gecertificeerde bouwers dat in Amsterdam (ver)bouwt ■ aantal stilleggingen ■ aantal niet-toegestane ingebruiknames ■ aantal bouwplaatsen waar dagelijks toezicht is op de bouwplaats ■ percentage bouwplaatsen waar vigerende vergunningsbescheiden aanwezig zijn 	<p>3 Handhavend optreden bij afwijkingen en overtredingen bij vergunde bouw en verbouw</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal opschalingszaken ■ aantal stilleggingen ■ aantal niet-toegestane ingebruiknames 	<p>4 Samenwerking in de keten is op orde</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal warme-overdrachtsmomenten ■ aantal evaluaties van grote bouwplannen ■ aantal concrete uitgevoerde verbetervoorstellen voor eigen bedrijfsvoering
Activiteiten	<p>1.1 Er wordt op basis van informatie gehandhaafd op de locaties met de grootste risico's</p> <p>1.2 Vergroten bewustwording medewerkers over zorgvuldige registratie (IGH)</p> <p>1.3 Uniforme werkwijze door implementeren protocollen</p>	<p>2.1 Bij grotere werken een startoverleg organiseren</p> <p>2.2 Controle op uitvoering vergunning</p> <p>2.3 Contact hebben met bouwer bij bezoek aan bouwwerk</p> <p>2.4 Nulmeting/onderzoek doen voor indicatie percentage aanwezig zijn van vigerende vergunningsbescheiden op bouwplaats</p> <p>2.5 Communicatie ontwikkelen en inzetten over het wettelijk aanwezig moeten zijn van vigerende vergunningsbescheiden</p> <p>2.6 Klachten indienen bij certificerende instelling bij afwijking door bouwer van voorwaardencertificaat</p>	<p>3.1 Maken HH-besluiten en registratie hiervan in het kadaster (WKPB)</p> <p>3.2 Controle op uitvoering vergunning</p> <p>3.3 Contact hebben met bouwer bij bezoek aan bouwwerk</p> <p>3.4 Innen kosten uitvoering gemeentewege en/of innen dwangsom</p> <p>3.5 Onderzoek uitvoeren na HH-verzoek waarbij constructieve veiligheid en/of brandveiligheid mogelijk in het geding is</p>	<p>4.1 Met hele keten nadenken over kwaliteit van de dienstverlening en bedrijfsvoering (evalueren)</p> <p>4.2 Indien nodig werkprocessen aanpassen</p> <p>4.3 Warme overdracht organiseren</p> <p>4.4 Actief communiceren in de keten</p> <p>4.5 Evaluatie kwaliteit vergunningverlening</p>
				<p>Er is geen digitaal toezicht-protocol dat binnen de hele gemeente gebruikt wordt. Aanschaf hiervan is een belangrijke factor om uniform en adequaat toezicht te kunnen houden</p> <p>Verschillende systemen (registratie en workflow) bij verschillende toezicht- en handhavingsorganisaties maken uniform werken, registreren en rapporteren lastig</p>
				<p>Voorwaarde (vooraf): adequate vergunningverlening</p>

Prioriteit 2015	4.13 Asbest						
Nadere toelichting prioriteit	Binnen deze prioriteit richten we ons op: sloopmelding, primair proces, regels en vergunningen die niet worden nageleefd, verantwoordelijkheid van de eigenaar (niet kennen en niet weten), illegale saneringen en professionele eigenaren (groot en klein). We richten ons niet op: particulieren (minder dan één pand, eenmalig en niet-bedrijfsmatig van aard) m.u.v. voorlichting, asbest afvoer en stort, asbest in de grond/ puin, afval bij energiebedrijf en vergunningen bijv. monumenten.						
Maatschappelijke effecten	Veilige omgeving om te wonen, werken en te ondernemen						
Hoofddoel	(Professionele) eigenaren van asbest nemen hun verantwoordelijkheid	Indicatoren: ■ startmeldingen en sloopmeldingen stijgen	Indicatoren: ■ aantal potentiële recidivisten neemt af (oogjes)	(Proxy) Indicatoren: ■ hoger naleefgedrag. Eerste twee jaar stijging, na 2015 minder overtreding	Indicatoren: ■ stadsdeel als eigenaar is aantoonbaar een voorbeeld		
Resultaten	1 Alle eigenaren van asbest zijn goed voorgelicht (professionals en particulieren) Indicatoren: ■ informatie is accuraat	2 Professionele eigenaren van asbest zijn zelf in staat om te toetsen of aan de vereisten van sloopmelding is voldaan Indicatoren: ■ er worden geen verzoeken buiten behandeling gesteld OF ■ er worden geen verzoeken om aanvullingen gedaan ■ t.o.v vorig jaar een procentuele afname van niet-correct aangevraagde sloopmeldingen	3 Alle sloopmeldingen zijn binnen 5 dagen getoetst en afgehandeld Indicatoren: ■ mutatiemelding: correcte meldingen worden voor 80% in minder dan 5 dagen afgehandeld ■ reguliere sloopmeldingen: 95% van de correcte meldingen zijn in minder dan 4 weken afgehandeld	4 Alle controles zijn adequaat uitgevoerd o.b.v. analyse van de startmelder gebaseerd op controles Indicatoren: ■ alle aandachtsbedrijven zijn een aantal keren gecontroleerd ■ aandachtsbedrijven gaan van de lijst o.b.v. controles -> geen overtredingen ■ een x aantal percentage van de niet-aandachtsbedrijven zijn y percentage gecontroleerd (steekproef)	5 Externe signalen, aanvullend aan het primaire proces zijn adequaat opgepakt Indicatoren: ■ MORA-meldingen zijn opgepakt en afgehandeld binnen B.S.C.	6 Toezicht en handhaving volgens sanctiestrategie en sanctiewerkprocessen Indicatoren: ■ handhavingprocesstappen zijn conform strategie en werkprocessen uitgevoerd ■ aantal overtredingen in sanctiestrategieën daadwerkelijk opgevolgd en vastgelegd is 100%	7 Handhavers voldoen aan kwaliteitsnorm volgens Asbesttaken gemeente Amsterdam Indicatoren: ■ 30% van de Inspecteurs Toezicht en Handhaving is SC570-gecertificeerd o.b.v. examen ■ 100% heeft asbestherkenning gevolgd
Activiteiten	1.1 Doelgroep specifieke handhaving, informatie vooraf 1.2 Eigenaren in risicogroepen gericht informeren incl. consequenties van niet-naleven 1.3 Informatie voorziening: - eenduidig - begrijpbaar - toepasbaar	2.1 Eigenaren toetsen of inventarisatierapport overeenstemt met voorgenomen werkzaamheden 2.2 Toetsingsinstrument voor eigenaren beschikbaar maken, bij voorkeur via L.A.V.S. 2.3 Onderzoeken: doorverwijzen naar landelijke digitale checklist 2.4 Toegankelijkheid gebruiksvriendelijkheid onderzoeken	3.1 Asbesttaken gemeente Amsterdam volgen 3.2 Minimaal eendaagse cursus gevolgd 'Toegepaste verwijdering' 3.3 Alle eigenaren en met name de gemeente verleiden tot deelname aan L.A.V.S. 3.4 Melding voldoet aan proces optimalisatie WABO	4.1 Handhaving en interventiestrategie per doelgroep o.b.v. informatieknooppunt. 4.2 Implementatie van het handhavingsinstrument. DIG-controlelijst 4.3 Controles uitvoeren met.DIG-controlelijst o.b.v. analyse -> prioritering van aandachtsbedrijven 4.4 Analyse van controles omgezet naar aandachtsbedrijven 4.5 Alle risicovolle bedrijven worden x aantal malen gecontroleerd 4.6 Signalen vanuit register. Vergunning -> Handhaving. Let op: "work-flowsysteem of een warme overdracht van informatie" 4.7 Belonen van goed gedrag	5.1 Resultaten uit 'casusoverleg' beleggen in 8 (7+1) informatieknooppunten 5.2 Via MORA geappelleerde afdeling komt daadwerkelijk in actie op externe melding 5.3 Externe melding leidt tot controle o.b.v. DIG-controlelijst 5.4 Alle handhavers hebben signaalfunctie 5.5 Na afhandeling signaal via regionaal regisseur naar Landelijk Asbest Analyse Team per moment	6.1 Asbesttaken gemeente Amsterdam volgen 6.2 De systemen zijn ingericht om de informatie te borgen die nodig is voor het primaire proces 6.3 Werkinstructie voor opschaaling. Invullen per stadsdeel 6.4 Controle op kwaliteit van de uitvoering	7.1 Asbesttaken gemeente Amsterdam volgen 7.2 Asbesthandhavers – deskundigheidsbevordering op ervaring gebaseerd 7.2A Ook digitale informatievoorziening 7.3 Handhavers zijn gecertificeerd volgens criteria Asbesttaken Amsterdam (SC570)
Voorwaarde (vooraf):	Eén uniforme informatievoorziening Asbest voor Amsterdam.	Digitale controlelijst is erkend als officieel handhavingsinstrument Landelijk toetsingsinstrument voor eigenaren te beheren door de gemeente Financiën beschikbaar voor implementatie van de landelijke zelftoets	Er komt één wijze van vergunningbehandeling	Vergunning, melding en handhaving in één workflow Uitgangspunt is landelijke richtlijn asbest -> sanctie en interventiestrategie Planning en Control is volgens OBT ingericht Vergunning, melding en handhaving in één digitaal systeem	Automatische link naar regionaal regisseur gerealiseerd in systeem Burger moet kunnen zien of het gaat om een illegale sloop 14020 operators kunnen asbestmeldingen verwerken MORA is ingericht voor melding van burgers: illegale sloop Uitgangspunt is landelijke richtlijn asbest -> sanctie en interventiestrategie	OM stelt meer feiten beschikbaar voor BSB milieu Erkenning L.A.V.S. Afstemming met de ketenpartners bij notoire overtredders: Arbeidsinspectie; OM; Certificerende Instelling Update van wet en regelgeving voor uitvoering BSB Keuze: één sanctiestrategie percentage decentraal per stadsdeel De systemen kunnen mutatie en reguliere sloopmeldingen splitsen	Terugkoppeling vanuit asbest beheergroep Gecertificeerd via onafhankelijk examen

Prioriteit 2015	4.14 Externe Veiligheid/gevaarlijke stoffen		
Nadere toelichting prioriteit	1) Binnen deze prioriteit richten we ons op wat volgt uit wet- en regelgeving voor gevaarlijke stoffen/externe veiligheid, met direct effect op de omgeving, met acuut gevaar dat er slachtoffers vallen. 2) Het gaat om opslag, vervoer over water, opslag vuurwerk, afgemeerde schepen binnen de gemeentegrenzen van Amsterdam. NB: Hoewel het in de meeste gevallen gaat om een taak van de Omgevingsdienst NZKG+, hebben de stadsdelen hierin ook een taak. 3) Het gaat niet om arboveiligheid, particulieren, vliegverkeer, drones of windmolens.		
Maatschappelijke effecten (in willekeurige volgorde)	<ul style="list-style-type: none"> ■ veilige leefomgeving ■ minder milieuschade ■ beter vestigingsbeleid/klimaat ■ meer draagvlak voor risicobedrijven 		
Hoofddoel	Bedrijven die omgaan met gevaarlijke stoffen voldoen aan de risico-eisen (zoals vastgelegd in de wet- en regelgeving voor gevaarlijke stoffen en externe veiligheid) en kunnen deze risico's beheersen		
Resultaten	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>1 Handhaving en Toezicht heeft een goede informatiepositie, de juiste kennis en werkt samen met de hele keten</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal integrale acties ■ checklist kwaliteitscriteria ■ aantal 'verrassingen' </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>2 Handhavende organisaties hebben meer invloed op de beleidsvorming</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal overleggen (over externe veiligheid en gevaarlijke stoffen) waarin handhavende instanties participeren ■ aantal handhavende organisaties dat op uitnodiging meedoet aan overleggen </td> </tr> </table>	<p>1 Handhaving en Toezicht heeft een goede informatiepositie, de juiste kennis en werkt samen met de hele keten</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal integrale acties ■ checklist kwaliteitscriteria ■ aantal 'verrassingen' 	<p>2 Handhavende organisaties hebben meer invloed op de beleidsvorming</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal overleggen (over externe veiligheid en gevaarlijke stoffen) waarin handhavende instanties participeren ■ aantal handhavende organisaties dat op uitnodiging meedoet aan overleggen
<p>1 Handhaving en Toezicht heeft een goede informatiepositie, de juiste kennis en werkt samen met de hele keten</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal integrale acties ■ checklist kwaliteitscriteria ■ aantal 'verrassingen' 	<p>2 Handhavende organisaties hebben meer invloed op de beleidsvorming</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal overleggen (over externe veiligheid en gevaarlijke stoffen) waarin handhavende instanties participeren ■ aantal handhavende organisaties dat op uitnodiging meedoet aan overleggen 		
Activiteiten	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>1.1 De toezichthouders weten welke vergunningen zijn verleend</p> <p>1.2 Informatie uitwisselen met partners o.b.v. afspraken. Integraal handhaven</p> <p>1.3 Kennis van installaties, gevaarlijke stoffen en procesvoering</p> <p>1.4 Gezamenlijk handhaven (ILT, BWT, douane en havenoverleg)</p> <p>1.5 Kennis van de omgeving en bestemmingsplan</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>2.1 Overleg op lokaal, regionaal en landelijk niveau</p> <p>2.3 Lobby richting beleid</p> </td> </tr> </table>	<p>1.1 De toezichthouders weten welke vergunningen zijn verleend</p> <p>1.2 Informatie uitwisselen met partners o.b.v. afspraken. Integraal handhaven</p> <p>1.3 Kennis van installaties, gevaarlijke stoffen en procesvoering</p> <p>1.4 Gezamenlijk handhaven (ILT, BWT, douane en havenoverleg)</p> <p>1.5 Kennis van de omgeving en bestemmingsplan</p>	<p>2.1 Overleg op lokaal, regionaal en landelijk niveau</p> <p>2.3 Lobby richting beleid</p>
<p>1.1 De toezichthouders weten welke vergunningen zijn verleend</p> <p>1.2 Informatie uitwisselen met partners o.b.v. afspraken. Integraal handhaven</p> <p>1.3 Kennis van installaties, gevaarlijke stoffen en procesvoering</p> <p>1.4 Gezamenlijk handhaven (ILT, BWT, douane en havenoverleg)</p> <p>1.5 Kennis van de omgeving en bestemmingsplan</p>	<p>2.1 Overleg op lokaal, regionaal en landelijk niveau</p> <p>2.3 Lobby richting beleid</p>		

		omgevingsfactoren		
	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>3 Meer bedrijven leven de regels na en hebben een verhoogd veiligheidsbewustzijn</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal incidenten ■ aantal overtredingen ■ aantal bezoekers website ■ aantal waarschuwingen </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>4 Vergunningplichtige bedrijven hebben een actuele WABO-vergunning</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal gecontroleerde bedrijven dat voldoet aan de geldende wet- en regelgeving ■ procedures actualisatie </td> </tr> </table>	<p>3 Meer bedrijven leven de regels na en hebben een verhoogd veiligheidsbewustzijn</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal incidenten ■ aantal overtredingen ■ aantal bezoekers website ■ aantal waarschuwingen 	<p>4 Vergunningplichtige bedrijven hebben een actuele WABO-vergunning</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal gecontroleerde bedrijven dat voldoet aan de geldende wet- en regelgeving ■ procedures actualisatie 	
<p>3 Meer bedrijven leven de regels na en hebben een verhoogd veiligheidsbewustzijn</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal incidenten ■ aantal overtredingen ■ aantal bezoekers website ■ aantal waarschuwingen 	<p>4 Vergunningplichtige bedrijven hebben een actuele WABO-vergunning</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal gecontroleerde bedrijven dat voldoet aan de geldende wet- en regelgeving ■ procedures actualisatie 			
	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>3.1 Toelichting geven over intentie van wet en regelgeving</p> <p>3.3 Bedrijven kunnen met hun vragen over gevaarlijke stoffen terecht bij handhavende organisaties</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>4.1 Controleren of vergunningen actueel zijn</p> <p>4.2 Bijtijdse herziening vergunning initiëren</p> <p>4.3 Meedenken met bedrijven om aan wet- en regelgeving te voldoen (inlevingsvermogen)</p> </td> </tr> </table>	<p>3.1 Toelichting geven over intentie van wet en regelgeving</p> <p>3.3 Bedrijven kunnen met hun vragen over gevaarlijke stoffen terecht bij handhavende organisaties</p>	<p>4.1 Controleren of vergunningen actueel zijn</p> <p>4.2 Bijtijdse herziening vergunning initiëren</p> <p>4.3 Meedenken met bedrijven om aan wet- en regelgeving te voldoen (inlevingsvermogen)</p>	Voorwaarde (vooraf):
<p>3.1 Toelichting geven over intentie van wet en regelgeving</p> <p>3.3 Bedrijven kunnen met hun vragen over gevaarlijke stoffen terecht bij handhavende organisaties</p>	<p>4.1 Controleren of vergunningen actueel zijn</p> <p>4.2 Bijtijdse herziening vergunning initiëren</p> <p>4.3 Meedenken met bedrijven om aan wet- en regelgeving te voldoen (inlevingsvermogen)</p>			
		<p>goede handhaafbare vergunningen (scheiding van risico ontvangers en risico veroorzakers)</p> <p>adequate middelen voor de handhavers (voldoende budget, monstervers, hardware)</p> <p>goede beleidsvisie/structuurvisie R.O.</p> <p>ict/informatiesystemen op orde</p> <p>informatieuitwisselings- en samenwerkingsconvenant opstellen en naleven</p>		

Prioriteit 2015	4.15 Uitkeringsfraude		
Nadere toelichting prioriteit	Binnen deze prioriteit richten we ons op: <ul style="list-style-type: none"> Alle inwoners en alle ingeschrevenen in de gemeente Amsterdam (met andere woorden: alle potentiële klanten van DWI) die of Nederlander zijn of daaraan gelijkgesteld (met verblijfstitel die recht geeft op bijstand) Elk oneigenlijk gebruik van bijstandsuitkeringen die verstrekt worden op basis van de Wet werk en bijstand (Participatiewet) 		
Maatschappelijke effecten (in willekeurige volgorde)	<ul style="list-style-type: none"> doelmatigheid van bijstandsuitkeringen neemt significant toe het nalevingsgedrag wat betreft wet- en regelgeving rond sociale voorzieningen neemt toe relatieve uitgaven door Amsterdam aan bijstandsuitkeringen nemen af de pakkans voor fraudeurs met toeslagen (dus niet bijstand) neemt toe zo veel mogelijk mensen uit de bijstand (kunnen door baan in eigen onderhoud voorzien) draagvlak voor in stand houden sociale voorzieningen (draagt bij aan draagvlak voor handhaving) misbruik van sociale voorzieningen is maatschappelijk onacceptabel 		
Hoofddoel	Iedereen die in Amsterdam een bijstandsuitkering ontvangt, heeft daar ook recht op en het bedrag van de uitkering klopt	Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> aantal boetes percentage opgelegde boetes aantal terugvorderingen totaalbedrag terugvorderingen verhouding (percentage) aantal dossiers (klanten) waarbij onterecht bijstandsuitkeringen zijn verstrekt versus dossiers (klanten) waar bijstandsuitkeringen (terecht) zijn verstrekt 	
Resultaten	1 Iedere (potentiële) bijstands-gerechtigde kent de regels en de consequenties van niet-naleving Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> zoekgedrag/aantal hits website hoogte van preventiegraad binnen DWI ervaringen/beelden klantmanagers 	2 Alle overtreders (= zij die ten onrechte een bijstandsuitkering hebben gekregen) zijn adequaat bestraft en de ten onrechte uitgekeerde bedragen zijn teruggevorderd Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> incassoratio percentage opgelegde boetes totaal aantal openstaande vorderingen totaalbedrag openstaande vorderingen 	3 De nalevingsbereidheid van (potentiële) ontvangers van bijstand is gestegen Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> aantal recidivisten hoogte van preventiegraad binnen DWI
Activiteiten	1.1 Communiceren over de wet- en regelgeving via verschillende kanalen (kwaliteit van de voorlichting verhogen) 1.2 Inschakelen lokale organisaties (wijkteams, bewonersorganisaties e.d.) om boodschap mee uit te dragen en (potentiële) bijstandsge-rechtigden te helpen bij invullen formulieren e.d. 1.3 Successen van de bijstandsfraudebestrijding uitdragen via geanonimiseerde voorbeelden en financiële vertaling van de geboekte resultaten	2.1 Goede frauderisicoanalyses uitvoeren voor controle/handhaving op maat (daar waar nodig) 2.2 Controle en sanctioneren (incl. terugvorderen en beboeten) tot één logisch en onlosmakelijk proces maken 2.3 Bij niet-naleven lik-op-stuk geven na controles (proportioneel en snel) 2.4 Gepast straffen 2.5 Verbinding maken met organisatieonderdeel (belast met armoedebestrijding vanwege schuldhulpverleningstrajecten)	3.1 Voorlichting naar (potentiële) klant 3.2 Bevorderen vaardigheden/capaciteiten van DWI-medewerkers rond fraude-alertheid en nalevingsbereidheid 3.3 Deelname aan interne cursussen voor activiteit 3.2 vergroten 3.4 Binnen het cluster Sociaal hetzelfde beeld rond handhaving uitdragen 3.5 Daadwerkelijk sanctioneren (zie ook 2.2) 3.6 Excellente dienstverlening van DWI 3.7 Onderzoek doen naar mogelijkheden belonen van goed gedrag 3.8 (Indien mogelijk) doelgroepgericht goed gedrag belonen 3.9 Communicatie/gedragsbeïnvloeding gericht op toename motieven (potentiële klanten) om wel na te leven

			omgevingsfactoren
			<ul style="list-style-type: none"> De rijksregelgeving is de afgelopen jaren repressiever geworden. Dit zorgt er in sommige gevallen voor dat het moeilijker is geformuleerde doelen en resultaten te realiseren economische crisis (schuldenlast Amsterdammer) caseload klantmanagers
4 De handhavingcapaciteit wordt doelmatig ingezet	5 Handhavingsslagkracht is vergroot door samenwerking met ketenpartners, DWZS, dienst Belastingen, corporaties e.d.	6 Het verwerkingsproces binnen DWI is optimaal ingericht	
Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> aantal onderzoeken doorlooptijden dossiers aantal controles percentage beëindigingen indicatoren indien mogelijk gedifferentieerd naar groepen: notoire overtreders (van nature niet-nalevers), de middengroep (twijfelaars) etc.	Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> aantal positief geëvalueerde gezamenlijke projecten 	Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> aantal niet-verwijtbare ten onrechte genoten bijstandsuitkeringen 	
4.1 Informatiegestuurd handhaven door in beeld brengen (pak)kansrijke overtreders (de middengroep) en notoire overtreders 4.2 Gerichte handhavingspak ontwikkelen voor notoire overtreders 4.3 Aanpak op maat en samenwerkingsprojecten opzetten voor aanpak notoire gevallen 4.4 Goed opleiden en toerusten HH'ers en overige DWI-medewerkers, waarbij een eenduidige werkwijze en werkproces de basis is. Incl. de juiste middelen voor adequaat onderzoek 4.5 Meldpunt uitkeringsfraude strategisch en tactisch inzetten (hoe doen andere diensten dit succesvol?) 4.6 Adequate informatieuitwisseling DWI/cluster Sociaal 4.7 Evalueren effectiviteit handhavingsinterventies	5.1 Mandatering goed regelen 5.2 Opzetten samenwerkingsprojecten (net als Zoeklicht) 5.3 Adequate informatieuitwisseling tussen ketenpartners organiseren 5.4 Bij samenwerkingsprojecten met ketenpartners vanuit één duidelijke doelstelling opereren 5.5 Aansluiten bij stedelijke visie en uitgangspunten handhaving 5.6 Als overheid 1 x optreden (controle/handhaving), burger dus maar 1 x lastig vallen 5.7 Gericht informatie delen	6.1 Lean maken processen 6.2 Meer integraal werken 6.3 Systemen op elkaar aan (laten) sluiten 6.4 Gericht informatie delen	

Prioriteit 2015	4.16 Veiligheid kinderopvang		
Nadere toelichting prioriteit	Binnen deze prioriteit richten we ons op kinderopvang die bedrijfsmatig of niet gratis wordt aangeboden. Het betreft kinderdagverblijven, Buitenschoolse Opvang (BSO), peuterspeelzalen, Vroeg en Voortijdse Educatie (VVE), gastouderbureaus, gastouderopvang en ongemelde opvang (geen vergunning). De kinderopvang moet veilig en gezond zijn met voldoende pedagogisch klimaat. Ook valt onder deze prioriteit het controleren en handhaven op brandveilig gebruik en strijdige bouw/bestemming. Buiten deze prioriteit vallen: medische kinderdagverblijven, tussenschoolse opvang (geen activiteiten), opvang thuis (geen gastouder) en toeslaggerelateerde overtredingen.		
Maatschappelijke effecten (in willekeurige volgorde)	<ul style="list-style-type: none"> ■ kinderen groeien veilig en gezond op ■ kinderen bereiken een passend ontwikkelingsniveau ■ ouders nemen deel aan het arbeidsproces ■ ouders brengen hun kinderen met een gerust gevoel naar de opvang 		
Hoofddoel	Verantwoorde kinderopvang in een veilige en gezonde pedagogisch verantwoorde omgeving: er wordt alleen nog maar goede en zeer goede kinderopvang aangeboden		
Resultaten	<p>1 Kindercentra/gastouderbureaus voldoen aan de kwaliteitseisen en zijn op de hoogte van de regelegeving</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal geconstateerde big-5-overtredingen per vestiging ■ Amsterdam heeft eind 2015 de A-status behouden ■ aantal zorglocaties met veel zware en herhaalde overtredingen ■ aantal vestigingen met het risicoprofiel groen ■ aantal boetes en verbeurde dwangsommen ■ aantal betaalde boetes en geïnde dwangsommen 	<p>2 Capaciteit handhaving is ingezet waar hij het meest nodig is. Zware/ernstige overtredingen krijgen prioriteit in de handhaving</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal dossiers die binnen de gestelde termijn (zorglocaties 1 dag, rode locaties 1 week, geel/oranje 2 weken, groen 4 weken) in behandeling zijn genomen 	<p>3 Geconstateerde overtredingen worden binnen de hiervoor gestelde termijn hersteld</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal herhaalde overtredingen ■ aantal dossiers die binnen de gestelde termijn (zorglocaties 1 dag, rode locaties 1 week, geel/oranje 2 weken, groen 4 weken) in behandeling zijn genomen ■ aantal kindercentra die binnen de termijn weer voldoen ■ gemiddelde doorlooptijden dossiers bij overtredingen
Activiteiten	<p>1.1 Boetebeleid consequent uitvoeren</p> <p>1.2 Innen verbeurde dwangsommen en opgelegde boetes door de dienst Belastingen</p> <p>1.3 Handhavingsbeleid opstellen en bekendmaken</p> <p>1.4 Controle van alle kindercentra en peuterspeelzalen en 5% van de gastouderbureaus door de GGD</p>	<p>2.1 Urgentie van het beëindigen van de overtredingen expliciet maken in inspectierapport GGD</p> <p>2.2 Goede en duidelijke werkafspraken maken</p> <p>2.3 Werkinstructie handhavingregime maken en uitvoeren</p> <p>2.4 Meer capaciteit vrijmaken voor zorglocaties</p>	<p>3.1 Houder stimuleren zo goed mogelijk in actie te komen om de overtreding te beëindigen</p> <p>3.2 Handhaving en toezicht is streng en consequent en rechtvaardig. Dit verloopt volgens gezamenlijke werkafspraken</p> <p>3.3 Handhavingsbeleid opstellen en monitoren</p>

4 Er is samenhang tussen handhaving van: wet kinderopvang - brandveiliggebruik - strijdig bouw - strijdige bestemmingen	5 Informatievoorziening en communicatie is goed op orde en afgestemd op de behoefte van de doelgroep	6 Illegale kinderopvangcentra zijn gesloten
Indicatoren:	Indicatoren:	Indicatoren:
<ul style="list-style-type: none"> ■ aantal kindercentra waarbij gemeenschappelijk toezicht en handhaving is uitgevoerd 	<ul style="list-style-type: none"> ■ aantal vergunninghouders die zich aanmelden voor informatiebijeenkomsten ■ mate van tevredenheid doelgroep over de verstrekte informatie ■ aantal hits op de gezamenlijke website kinderopvang 	<ul style="list-style-type: none"> ■ aantal gesloten illegale kinderopvangcentra ■ aantal dossiers waarbij binnen 4 weken een handhavingsbesluit is genomen
4.1 Bij multiprobleemcases wordt overleg gestart door Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling met betrokken partijen (bijvoorbeeld Bureau Handhaving Kinderopvang (BHK), GGD, vergunningen, brandweer etc.)	5.1 Onderzoek verrichten door vragenlijsten uit te zetten	6.1 Informatie geven over de manier waarop melding illegale kinderopvang kan worden gedaan, opnemen op website -> GGD voert melding en communiceert naar BHK
4.2 GGD geeft actief signaal aan BHK als plattegrond niet overeenkomt met praktijk - BHK belt betreffende afdeling	5.2 Periodiek informatiebijeenkomst organiseren voor houders en houders telefonisch nabellen na bezoek aan een informatiebijeenkomst	6.2 Opstellen werkinstructie/draaiboek aanpak illegale kinderopvang
4.3 Integrale controle en afhandeling	5.3 Gemeente houdt website goed bij, waar informatie voor houders en ouders te vinden is	6.3 Bij illegale kinderopvangcentra leggen we altijd een boete op en sluiten we deze door bestuursdwang, tenzij er zicht is op legalisatie
4.4 Afspraken maken met verschillende handhavende partijen hoe om te gaan met signalen kinderopvang + de bestuurlijke verantwoordelijkheid		

omgevingsfactoren

- kwaliteitskringen zijn opgezet
- startende kinderopvang blijft bestaan
- aantal handhavers blijft gelijk
- ouders gebruiken kwaliteitswijzer
- vergunningen strenger aan de poort werkt
- goede ondernemers gestimuleerd tot uitbreiding

Voorwaarde (vooraf):

- alleen subsidie voor VVE en peuterspeelzalen van goede aanbieders
- voldoende capaciteit voor toezicht en handhavers
- vergunningen strenger aan de poort werkt

Prioriteit 2015	4.17 Treiteraankpak				
Nadere toelichting prioriteit	Binnen deze prioriteit richten we ons op het herhaaldelijk terugkerend wangedrag van personen of groepen tegen specifieke personen of huishoudens. Dit speelt zich af in de directe woonomgeving van het slachtoffer waardoor deze geen mogelijkheden heeft om zich aan het wangedrag te onttrekken. Overlast van (groepen) jongeren die luidruchtig zijn en meldingen van burenoverlast (voor Meldpunten Zorg en Overlast en Buurtbemiddeling) vallen buiten de Treiteraankpak.				
Maatschappelijke effecten	■ Veilige woon- en leefomgeving				
Hoofddoel	Toezicht en handhaving leveren een bijdrage aan het stoppen van treiteren/intimideren door de dader en het slachtoffer wordt beschermd. Indicator: ■ aantal signalen/meldingen slachtoffer ■ aantal signalen/meldingen omgeving en professionals				
Resultaten	<p>1 Toezicht en handhaving hebben informatie geleverd conform de gestelde eisen van de stadsdeelregisseur</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal doorgeleide signalen en sfeerverhalen en buurtonderzoeken binnen de gestelde termijnen (kwantiteit) ■ geleverde informatie is volledig, conform wettelijke voorschriften, voldoet aan doorlooptijd en de informatie is verifieerbaar en feitelijk (kwaliteit) 	<p>2 Een zichtbare/merkbare gecoördineerde interventie voor het slachtoffer is op aanwijzing van de stadsdeelregisseur uitgevoerd</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ verificatie bij slachtoffer en partner ■ dagrapportages ■ aantal uren uitgeoefend toezicht ■ afname aantal signalen 	<p>3 Een zichtbare/merkbare gecoördineerde actie gericht op de dader is op aanwijzing van de stadsdeelregisseur uitgevoerd</p> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aantal uren uitgeoefend toezicht ■ afname aantal signalen ■ verificatie slachtoffer ■ aantal opgelegde (formele) waarschuwingen ■ aantal opgelegde boetes ■ dagrapportages 	<p>4 Treiteraankpak is geduid (Dit betreft een resultaat van de stadsdeelregisseur)</p>	<p>Voorwaarde (vooraf):</p> <p>De Treiteraankpak, veelal complexe situaties, vraagt om de 'beste' mensen. Om van toegevoegde waarde te kunnen zijn, is nadere uitwerking nodig van de gevraagde competenties van toezichhouders die daarbij worden ingezet.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ alle activiteiten vinden plaats onder regie van de stadsdeelregisseur ■ toezichhouders beseffen dat ze opereren in een groter geheel ■ toezichhouders weten waar zij signalen moeten melden ■ bekwame stadsdeelregisseur ■ heldere doelen, afspraken, taken en verantwoordelijkheden ■ periodieke terugkoppeling van de stadsdeelregisseur ■ per situatie wordt de juiste persoon met de juiste competenties en bevoegdheden ingezet (per situatie beoordelen) ■ toezichhouders krijgen goede briefing ■ toezichhouders krijgen een heldere opdracht van stadsdeelregisseur/kernteam
Activiteiten (betreffen alleen activiteiten van toezicht en handhaving)	<p>1.1 Opstellen sfeerverhalen/buurtonderzoek</p> <p>1.2 Opnames beeld en geluid maken</p> <p>1.3 Opleggen verbaal/boete</p> <p>1.4 Informeren stadsdeelregisseur</p> <p>1.5 Beelden uitkijken, interpreteren en richten (na briefing/instructie) [NCTR]</p> <p>1.6 Zichtbaar in uniform en in burger aanwezig zijn</p> <p>1.7 Praten met buurtbewoners</p> <p>1.8 Observatie in de omgeving (vuilnis/bekladding)</p> <p>1.9 Praten met professionals</p> <p>1.10 Signalen opvangen en delen</p>	<p>2.1 Surveilleren</p> <p>2.2 Afleggen huisbezoek en hoor en wederhoor toepassen</p> <p>2.3 Invoeren/uitvoeren/naleven AOL</p> <p>2.4 Afgeven formele waarschuwing</p> <p>2.5 Met spoed aanwezig zijn</p> <p>2.6 Meldingen opnemen</p> <p>2.7 Luisterend oor bieden</p>	<p>3.1 Surveilleren</p> <p>3.2 Afleggen huisbezoek en hoor en wederhoor toepassen</p> <p>3.3 Invoeren/uitvoeren/naleven AOL</p> <p>3.4 Afgeven formele waarschuwing</p> <p>3.5 Met spoed aanwezig zijn</p> <p>3.6 Aanspreken</p> <p>3.7 Oproepen/op gesprek uitnodigen</p> <p>3.8 Brief uitreiken</p> <p>3.9 Last onder dwangsom opleggen c.q. bestuursdwang toepassen</p> <p>3.10 Herbeoordeling/herkeuring DWI</p> <p>3.11 Verbaliseren</p> <p>3.12 Binnentreden woning (BWT)</p> <p>3.13 Sommeren</p> <p>3.14 Controleren huisarrest</p> <p>3.15 Controleren avondklok</p> <p>3.16 Controle op verboden (bv. straat-, samscholing-, contact-, gebiedsverbod)</p> <p>3.17 Ondersteunen bij huisuitzetting</p>		

Bijlage 2 Lokale en dienstspecifieke handhavingsprioriteiten

Naast de stedelijke handhavingsprioriteiten zijn er ook lokale en dienstspecifieke prioriteiten. Ook deze worden beschreven en uitgewerkt in de uitvoeringsplannen van stadsdelen en diensten.

Stadsdeel Noord

Overlast kades

Stadsdeel Oost

Woningklachten

Achterstallig onderhoud

Drugs- en alcoholproblematiek en aanpak

Objecten in de openbare ruimte

Vandalisme

Wildplakken, graffiti, flyeren

Fietswrakken

Vaartuigwrakken

Illegale lozingen

Stadsdeel Zuidoost

Milieu-eisen (inrichtingen wet milieubeheer)

Wildplakken

Stadsdeel Centrum

Achterstallig onderhoud panden

Gebruik conform bestemmingsplan en Woningwet

Drugs- en alcoholproblematiek

Coffeeshops

Overlast op het water

Geluidsoverlast

Stadsdeel West

Achterstallig onderhoud panden

Onbewoonbaar verklaarde woning

Overlast op het water

Milieu-eisen (inrichtingen wet Milieubeheer)

Luchtverontreiniging (Emissie NOx (cv-installaties), KWS (oplosmiddelen), CFK (koelinstallaties),

benzeen (parkeergarages))

Misbruik Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)

Leerplicht

Stadsdeel Nieuw-West

Project Osdorperweg

Ma Braunpad II

Westpoort

Stadsdeel Zuid

Verwijderen van verwaarloosde fietsen en fietswrakken

Fietsen op de voetpaden

Toezicht en handhaving in de parken

Standplaatsen markten

Handhaving afmeerbeleid

Hondenpoep (ook in combinatie met loslopende honden Museumplein/ Schinkeleilanden)

Dusdanig gebruik van de weg dat gevaar oplevert voor de bruikbaarheid, doelmatigheid en veilig gebruik van de weg

Bouwtoezicht, veroorzaken van gevaar, schade, of hinder door onderhoud, verbouwing of sloopwerkzaamheden

Risico koolmonoxidevergiftiging in woningen, inclusief handhaven op Shishalounges

Coffeeshopbeleid, toezicht en handhaven van gedoogde coffeeshops

Actief aanschrijven bij verkrotting en verpaupering van woningen

RVE Onderwijs

Schoolverzuim

Schooluitval

Meldplicht verzuim door scholen

RVE Wonen

Huisjesmelkers

RVE Handhaving en Toezicht

Veiligheid openbaar vervoer

Overlast openbare ruimte

Wegslepen

Bijlage 3 Uitleg risicoanalyse

De risicoanalyse is een beleidsinstrument dat is ontwikkeld door het Expertisecentrum rechtshandhaving van het ministerie van Veiligheid en Justitie. Het instrument geeft inzicht in de risico's die optreden als burgers of ondernemers bepaalde regels overtreden en koppelt daar een bepaalde waarde aan: risico = negatief effect x kans. Het negatieve effect staat hierbij voor de ernst van de ongewenste gebeurtenis. De kans is de mate van waarschijnlijkheid dat de gebeurtenis zich zal voordoen.

De cijfermatige risicogegevens worden ingevuld in een matrix door onderstaande vragen te beantwoorden over de effecten en de kansen op naleving.

Effecten

1. Fysieke veiligheid
In welke mate draagt voldoen aan de themaspecifieke gedragsvoorschriften bij aan de fysieke veiligheid/in hoeverre zijn de gedragsvoorschriften bedoeld om de fysieke veiligheid te beschermen?
2. Kwaliteit sociale leefomgeving
In welke mate draagt voldoen aan de themaspecifieke gedragsvoorschriften bij aan de kwaliteit van de sociale leefomgeving/in hoeverre zijn de gedragsvoorschriften bedoeld om de kwaliteit van de sociale leefomgeving te beschermen?
3. Financieel-economische gevolgen
Hoe groot is de financieel-economische schade voor de gemeenschap/gemeente als bewoners, bezoekers en bedrijven de gedragsvoorschriften overtreden?
4. Bescherming natuur
In welke mate draagt voldoen aan de themaspecifieke gedragsvoorschriften bij aan bescherming van het natuurschoon/in hoeverre zijn de gedragsvoorschriften bedoeld om het natuurschoon te beschermen?
5. Bescherming volksgezondheid
In welke mate draagt voldoen aan de themaspecifieke gedragsvoorschriften bij aan de bescherming van de volksgezondheid/in hoeverre zijn de gedragsvoorschriften bedoeld om de volksgezondheid te beschermen?
6. Bestuurlijk imago
Hoe groot is de politiek-bestuurlijke afbreuk als de voorschriften uit dit thema onvoldoende worden nageleefd?

Kansen op naleving¹⁵

1. Kennis van regels
Hoe meer regels, hoe ingewikkelder en onduidelijker het voor burgers en bedrijven wordt en hoe kleiner de kans op spontane naleving.
2. Kosten/baten
Hoge kosten (boetes niet meegerekend): weinig baten van naleving, kleinere kans op spontane naleving. Lage kosten: veel baten, grotere kans op spontane naleving.
3. Mate van acceptatie
Hoge acceptatie van het beleid en regelgeving vergroot de kans op spontane naleving bij de doelgroep, lage acceptatie vermindert de kans op spontane naleving.
4. Gezagsgetrouwheid
Hoe meer vertrouwen in het gezag, hoe groter de kans op spontane naleving; hoe minder vertrouwen, hoe kleiner de kans op spontane naleving.
5. Informele controle
Hoe meer informele (sociale) controle de doelgroep ervaart, hoe groter de kans op spontane naleving. Voorwaarde is dat er in het algemeen sprake is van acceptatie van de regels bij diegenen die de doelgroep aanspreken op hun gedrag.

Berekening

De formule 'kans x effect' bepaalt het risico. Van de zes effecten is het gemiddelde berekend, vermenigvuldiging van dit gemiddelde met de kans op spontane naleving leidt tot een totaalscore. Handhavingsthema's met de hoogste totaalscore worden als prioriteit aangemerkt. De ernst van de gevolgen laat zich uitlezen op een schaal van nul tot vier. Daar waar nul ingevuld staat, menen de deelnemers dat het niet navolgen van de gedragsregels geen enkele invloed heeft op het betreffende criterium.

Fysieke veiligheid

Geen effect

Pijn of letsel bij een individu

Pijn of letsel bij meer individuen

Zwaar letsel bij een enkeling of gering letsel bij velen

Dood van een enkeling of ernstig letsel bij velen

Kwaliteit sociale leefomgeving

Geen effect

Nauwelijks toename onveiligheidsgevoelens

Enige toename onveiligheidsgevoelens

Gemiddelde toename onveiligheidsgevoelens

Grote toename onveiligheidsgevoelens

¹⁵ Er zijn vijf categorieën van spontane naleving. Deze categorieën zijn ontleend aan de Tafel van Elf. Bij beoordeling van deze aspecten gaat het om de mate waarin de doelgroep deze ervaart/ziet (zie www.it11.nl).

Financieel-economische gevolgen

Geen effect

Kosten tot € 1.000

Kosten € 1.000 tot € 10.000

Kosten € 10.000 tot € 100.000

Kosten vanaf € 100.000

Bescherming natuur

Geen effect

Enige verstoring van het aanzien

Aanzienlijke aantasting van het aanzien

Aantasting leefomgeving van enige duur

Aantasting leefomgeving van lange duur

Bescherming volksgezondheid

Geen effect

Gering gevaar voor de gezondheid

Gevaar voor de volksgezondheid

Groot gevaar voor de volksgezondheid en/of enige ziektegevallen

Veel ziektegevallen en/of een enkel sterfgeval

Bestuurlijk imago

Geen effect

Nauwelijks bestuurlijk belang/aantasting imago

Klein bestuurlijk belang/aantasting imago

Gemiddeld bestuurlijk belang/aantasting imago

Groot bestuurlijk belang/aantasting imago

Bij de kans dat er niet wordt nageleefd, wordt gescoord op een schaal van 1-5:

1 heel klein

2 klein

3 gemiddeld

4 groot

5 heel groot

Totaalscore

Score 0 - 2 risico klein

Score 3 - 6 risico gemiddeld

Score 7 - 9 risico groot

Alle belangen wegen in eerste instantie even zwaar. Het kan echter een keuze zijn om bepaalde criteria (zoals fysieke veiligheid en sociale kwaliteit) zwaarder te laten wegen. In dat geval kunnen enkele beleidsvelden, die op basis van de score in de risicoanalyse uitkomen op een klein of gemiddeld risico, alsnog in het handhavingprogramma met een gemiddelde of hoge prioriteit worden opgenomen.

Voorbeeld: zwerfafval

Effecten Beleidsveld	Fysieke veiligheid	Sociale kwaliteit	Schade	Natuur	Gezondheid	Imago	gemiddeld	kans	risico	in woorden
Zwerfafval	1	2	3	1	1	2	1,5	3	4,5	gemiddeld

1. Gedragsvoorschriften moeten ertoe leiden dat afval niet rondzwerft. Het negatieve effect van overtreding van deze voorschriften brengt de fysieke veiligheid marginaal in gevaar. Mensen krijgen doorgaans geen pijn of letsel van zwerfvuil, al kan men zich lelijk snijden aan glas of blik.
2. De voorschriften beschermen de kwaliteit van de sociale leefomgeving gemiddeld. Mensen storen zich er wel aan, maar vinden het nu ook weer geen halszaak.
3. De financieel-economische schade is groot bij massale overtreding (hier ligt een rechtstreeks verband met de kans op overtreding), want het opruimen van zwerfafval kost veel extra geld (ook in termen van menskracht).
4. Het negatieve effect op de natuur is klein. Als het afval niet opgeruimd wordt, blijft het zichtbaar en verstoort de rommel het natuurschoon. Ook hier geldt weer dat mensen zich ergeren aan de verstoring van het landschapschoon, maar dat het geen halszaak is. Bovendien tast het afval de biodiversiteit maar zeer beperkt aan. Dat zou anders zijn als het afval zou bestaan uit chemische stoffen (scoort in een ander beleidsveld).
5. Een vergelijkbare redenering geldt voor het negatief effect op het bestuurlijke imago.
6. De kans dat mensen de regels overtreden en dat er zwerfafval ontstaat is groot. Dit alles leidt tot een gemiddeld risico.

Bovenstaande is een opvatting, gebaseerd op een expertoordeel, en hoeft zeker niet voor het gehele handhavingengebied op te gaan. In een recreatiegebied of op het strand, bijvoorbeeld, lopen meer mensen op blote voeten. Het belang om daar geen glas of blik te laten rondzwerfen is groter dan op straat.

Bij de inventarisatie van de handhavingstaken is het belangrijk om zoveel mogelijk gegevens over naleving te verzamelen bij de handhavers. Op die manier vindt enige kwantificering plaats. Hoewel de risicomatrix met cijfers werkt, is de uitkomst niet objectief maar subjectief. Het is het resultaat van een keuze. De matrix helpt alleen bij het rationaliseren van die keuze. Bovendien is de matrix niet zo ontworpen, dat het systeem steeds rekening houdt met alle wensen. De matrix is, zoals opgemerkt, niet exact. Het model vertelt niet wat er gehandhaafd moet worden, of wat het beste optreden is. De uitkomst van de matrix moet aan de eigen opvattingen worden getoetst; een lage prioriteit betekent niet dat het bestuur niets hoeft te doen aan het desbetreffende beleidsveld. De aard van het beleidsveld is bepalend.

Bijlage 4 Selectie flexthema's

Thema ↓	Criterium →	Multidisciplinaire aanpak vereist	Bestuurlijk actueel	Hardnekkige problematiek	Zichtbaarheid problematiek	Samenwerking met politie vereist	Reguliere inzet aanwezig
1	Taxi	++	++	++	++	+	++
2	Overlast Horeca	++	++	++	++	+	++
3	Woonfraude (illegale hotels/pensions)	++	++	++	+	+	++
4	Overlast scooters	0	++	++	++	++	+
5	Hangjongeren/groeps-overlast/overlast op straat	++	+	+	++	+	+/-
6	Prostitutie/escort/massagesalons	++	++	++	0	+	-
7	Veiligheid kinderopvang	+	++	+	+	-	++
8	Brandveiligheid	++	++	-	++	-	+
9	Treiteraankpak	++	++	+	0	++	++
10	Overlast/veiligheid evenementen	+	+	0	+	+	+
11	Asbest	0	++	++	++	-	+
12	Afval	-	++	++	++	-	++
13	Uitkeringsfraude	0	+	+	0	-	++
14	Gevaarlijke stoffen/externe veiligheid	+	-	+	0	-	++
15	Veiligheid constructies/fundering	-	0	-	-	-	++
16	Parkeeroverlast	-	-	+	+	-	++
17	Vuurwerk afsteken	+	-	+	0	+	-

Legenda De weging vindt plaats aan de hand een vierpuntsschaal: - niet van toepassing, 0 neutraal, + van toepassing, ++ zeer van toepassing

Op bovenstaande cursief aangegeven prioriteiten (*flexthema's*) wordt twintig procent flexibele handhavingscapaciteit ingezet. Deze zijn geselecteerd op basis van de volgende criteria:

- multidisciplinaire aanpak vereist: een thema overstijgt de betrokkenheid en/of het vermogen (kennis of capaciteit) van één dienst, één stadsdeel of één (structureel) samenwerkingsverband.
- bestuurlijk actueel.
- hardnekkige problematiek: een thema is hardnekkig is om op te lossen vanwege complexiteit, ondoorzichtigheid en blijvende prikkels om te overtreden e.d. (bestaande niet-integrale aanpak werkt niet).
- zichtbaarheid problematiek voor burgers: een thema is zichtbaar voor Amsterdamse burgers en bedrijven en de aanpak hiervan vergroot het maatschappelijk draagvlak voor bestuurlijke handhaving. Door de zichtbare aanpak gaat er daarbij een preventieve werking uit die voor de doelgroep aanleiding kan zijn om beter na te leven.
- samenwerking met de politie vereist: gezien de rol van de politie als handhaver wordt bij de keuze ook gekeken of samenwerking met de politie nodig is om het probleem op te lossen. In voorkomende gevallen vindt over de te kiezen thema's afstemming met politie en OM plaats in de driehoek.
- reguliere inzet aanwezig: de doelstelling van flexibele inzet is het organiseren van extra, gezamenlijke handhavingscapaciteit om de problemen op te lossen, bovenop de reguliere inzet.

Bijlage 5 Cyclus stedelijk handhavingsprogramma

De jaarlijkse cyclus voor de vaststelling van een stedelijk handhavingsprogramma ziet er als volgt uit¹⁶.

Januari: evaluatie van het stedelijk handhavingsprogramma

- De resultaten van de handhavingsactiviteiten van het voorgaande jaar worden geëvalueerd en vastgelegd in een verantwoordingsrapportage.
- De behaalde resultaten worden mede gebruikt als input voor de nieuwe risico-inventarisatie.

Februari: inventarisatiefase

- De bestuurscommissies en het college van burgemeester en wethouders (B en W) stellen de handhavingsprioriteiten vast op basis van een risico-inventarisatie. 17

Half maart: aanleveren handhavingsprioriteiten

De bestuurscommissies en B en W doen volgens een vast format een voorstel voor de prioriteiten. In dit stadium wordt nog geen onderscheid gemaakt tussen stedelijke prioriteiten en lokale prioriteiten.

Medio maart tot medio april: ambtelijk voorbereiden prioriteiten

- Op basis van de aangeleverde rapportages met handhavingsprioriteiten, en toetsing daarvan aan het handhavingskader, wordt ambtelijk bepaald en gerapporteerd welke prioriteiten gezamenlijk (stedelijk) worden opgepakt¹⁸.
- Eerste helft april: decentraal wordt vastgesteld welke lokale prioriteiten naast de stedelijke prioriteiten worden opgepakt.
- Voor alle prioriteiten geven stadsdeel en centrale stad de ondergrens aan voor wat betreft de inzet van capaciteit en middelen.

Half april: eerste bestuurlijk overleg

- Het eerste overleg van alle portefeuillehouders handhaving is gericht op de voorlopige formulering van het stedelijk handhavingsprogramma en de daarbij minimaal benodigde capaciteit en middelen.
- Het overleg levert mogelijk nieuwe besprekingspunten op.

Mei: bespreking in gemeenteraad

- Naar aanleiding van het eerste bestuurlijk overleg in april (Voorjaarsnota), bespreken de portefeuillehouders mogelijke prioriteiten (zoals intensivering van de handhaving) met hun deelraden.

Eind juni: tweede bestuurlijk overleg

- In het tweede bestuurlijk overleg worden het gezamenlijke concept stedelijk handhavingsprogramma en de daarbij minimaal benodigde operationele en financiële inzet vastgesteld door portefeuillehouders handhaving.

¹⁶ Gelet op de wijziging van het bestuurlijk stelsel, zal voor het stedelijk handhavingsprogramma 2016 deze cyclus worden herzien.

¹⁷ De handhavingsprioriteiten passen binnen het vastgestelde meerjarenkader.

¹⁸ Veel stedelijke handhavingsprioriteiten zijn lokale prioriteiten die in de meeste stadsdelen voorkomen.

September: vaststelling handhavingsprogramma door bestuurscommissies en B en W

- Het handhavingsprogramma wordt door bestuurscommissies en B en W vastgesteld en ter kennisneming aan de gemeenteraad gestuurd.
- Het handhavingsprogramma wordt in de handhavingsuitvoeringsplannen van de betrokken organisatieonderdelen uitgewerkt.

November/december: besluitvorming gemeenteraad over inzet van middelen

- De kosten voor het handhavingsprogramma worden jaarlijks inzichtelijk gemaakt en vastgesteld in de programmabegrotingen van bestuurscommissies en centrale stad.

