Gemeente Amsterdam

Bezoekadres
Amstel 1
1011 PN Amsterdam

Postbus 202
1000 AE Amsterdam
Telefoon 14 020
amsterdam.nl

Retouradres: Postbus 202, 1000 AE Amsterdam

Rekenkamer Metropool Amsterdam
De heer dr. J.A. de Ridder
Postbus 202
1000 AE Amsterdam

Datum	8 januari 2019
Ons kenmerk	Oov-18-565
Uw kenmerk	RA_18_339
Behandeld door	Wouter Roeleveld, Claudia Kleisterlee
Kopie aan	Wil Rutten, Mark de Boer, Eric van Aart, Sjoukje Alta, Paula Verhoeven,Esmeralda Wallast Groenewoud,Maaike Smeels, Bas van Sprew, Rob van der Velden, Wolfgang Hovelmann, Ilse Overzier, Ilse Plasmeijer, Laura Vissenberg, Olenka Brugman, Chantal Langejans, Welmoed van Rijs, Sonja Pol, Frans Pot
Bijlage	N.v.t.
Onderwerp	Bestuurlijke reactie Publiekonderzoek *Handhaving en Overlast* Rekenkamer Metropool Amsterdam

Geachte heer De Ridder,

Op 12 december 2018 ontving het college van burgemeester en wethouders uw concept bestuurlijk rapport over Handhaving en Overlast. Uw onderzoek betreft het publieksonderzoek voor 2018 zoals gekozen door het burgerpanel van de rekenkamer bestaande uit circa 900 bewoners. Het onderzoek heeft als doel om inzichtelijk te maken hoe de gemeente de overlast in verschillende gebieden in de stad aanpakt, welke rol handhaving daarbij speelt en hoe bewoners de inzet van handhaving waarderen. Hierbij is gekeken naar beleid, uitvoering en effectiviteit.

Gezien de diversiteit van overlast in de stad en verschillende vormen van toezicht en handhaving heeft u het onderzoek beperkt tot sociale overlast in de openbare ruimte en de handhaving daarvan. Over sociale overlast geeft u aan: "*Veel handhavingsprioriteiten en de aanwijzing van overlastgebieden volgen uit overlast die wordt veroorzaakt door mensen op straat. We zien dit als sociale overlast. Daarbij gaat het bijvoorbeeld over schreeuwende en dronken mensen, continue geluidsoverlast, drugs dealen, agressieve bestuurders, intimiderende jongeren of verwarde mensen.*

De keuze om het onderzoek te beperken tot sociale overlast is gebaseerd op twee constateringen:

1. *Sociale overlast in de openbare ruimte kan overal in de stad ontstaan en elke Amsterdammer kan er dus mee te maken krijgen, alhoewel de kans op het ervaren van overlast in het centrum natuurlijk wel groter is dan elders in de stad.*
2. *Sociale overlast kan een enorme impact hebben op de persoonlijke levenssfeer, het woongenot of op de samenhang en leefbaarheid van de wijk."*

U komt in uw concept bestuurlijk rapport tot de volgende algemene conclusie:
"Handhaving draagt nog onvoldoende structureel bij aan het verminderen van sociale overlast. Het college heeft wel een heldere visie op handhaving, maar is weinig duidelijk over de normen van wat acceptabel (gedrag) is en wat niet. In de beleidsuitgangspunten en de prioriteiten klinkt weinig inzicht door van de concrete problemen rond sociale overlast en voor de inbreng van ketenpartners is nog weinig ruimte. De ambities van de gemeente zijn hoog, maar de mogelijkheden om die ambities uit te voeren, sluiten daar niet bij aan. Het aantal handhavers en hun toerusting zijn te beperkt om sociale overlast goed te kunnen aanpakken. Goede indicatoren om de effectiviteit van de handhaving te kunnen bepalen, ontbreken. De gegevens die handhavers verzamelen en registreren zijn niet goed bruikbaar om resultaten zichtbaar te maken. De drie pijlers van het Stedelijk Handhavingsprogramma, informatiegestuurd handhaven, flexibele inzet en gedragsbeïnvloeding (bonus malus), zijn nog niet voldoende van de grond gekomen. De benodigde cultuurverandering van reageren op incidenten naar gerichte inzet vindt nog maar mondjesmaat plaats. In de samenwerking met ketenpartners ontbreekt structuur en een duidelijke taakverdeling. Er zijn vaak onrealistische verwachtingen over wat handhaving kan doen, zowel bij gemeente als burgers. Er valt kortom nog een hoop te winnen als het gaat om de bijdrage van handhaving aan het verminderen van sociale overlast in buurten."

Algemeen
Wij willen u bedanken voor het onderzoek, de analyse en de conclusies die hierin naar voren worden gebracht. Het onderzoek sluit aan bij de ambities uit het coalitieakkoord en de uitvoeringagenda waaraan het college deze periode uitvoering zal geven waaronder 'De aanpak Binnenstad en het Masterplan Handhaving en Reiniging.

Het college onderschrijft de aanbevelingen in uw rapport. Hieronder gaan wij nader in op deze aanbevelingen:

Aanbeveling 1: Creëer inzicht in de aard, ernst en concentratie van sociale overlastproblematiek
Het college vindt het belangrijk om de komende periode mede op basis van meldingen, registraties en klachten samen met Amsterdammers een visie te ontwikkelen over wat we acceptabel in de openbare ruimte vinden en wanneer sprake is van grensoverschrijdend gedrag. In dit kader is meer aandacht nodig voor doelgroep- en probleemanalyse. We ontwikkelen een gerichte aanpak van sociale overlast, waarbij een bewuste mix van preventieve en repressieve maatregelen wordt ingezet die is afgestemd op de specifieke doelgroep en het probleem dat zij veroorzaakt.

Aanbeveling 2: Creëer ruimte voor maatwerk in de aanpak van sociale overlast
Het college deelt uw beeld dat hier nadrukkelijker op gestuurd moet worden. Met meer focus op specifieke problematiek en doelgroepen binnen gebieden (gebiedsgericht werken) biedt het college deze collegeperiode samen met de stadsdeelbesturen ruimte voor maatwerk. De gebieden worden daarbij ondersteund vanuit specialistische teams (zoals openbaar vervoer, taxi) en flexibele teams (tijdelijke intensivering van de inzet). Een goede maatwerkaanpak kan alleen succesvol zijn als hieraan een goede analyse ten grond ligt en met interne en externe partners (zoals de politie) een bewuste keuze wordt gemaakt met betrekking tot prioriteiten, de inzet van

maatregelen en instrumenten. Het college vindt het belangrijk dat een heldere communicatie aan Amsterdammers onderdeel maakt van de maatwerkaanpak. Dit is een aandachtspunt voor de nadere uitwerking van één toezicht en handhavingsorganisatie in de openbare ruimte.

Aanbeveling 3: Breng capaciteit in lijn met de ambitie en zorg voor de juiste mensen op de juiste plaats

De capaciteit voor toezicht en handhaving is per definitie schaars en vraagt om bewuste keuzes en prioritering. Met de beoogde vorming van één toezicht en handhavingsorganisatie in de openbare ruimte biedt de totale handhavingscapaciteit meer ruimte om de beschikbare toezichts- en handhavingscapaciteit effectiever in te zetten. De ontwikkeling van kennis, kunde en competenties van de medewerkers zijn daarbij een blijvend punt van aandacht. Het college vindt het daarnaast belangrijk dat nadrukkelijker wordt gekeken welk instrumentarium het meest effectief kan worden ingezet en op welke manier. Het gaat daarbij om preventieve maatregelen zoals voorlichting, communicatie en gedragsbeïnvloeding, en repressieve maatregelen. Daarnaast acht het college het van belang dat technologie en innovatie onderdeel zijn van eventuele preventieve en repressieve maatregelen.

Aanbeveling 4: Verbeter de registratie van de handhavingsinterventies en haal meer uit de beschikbare informatie

Het college is van mening dat in de afgelopen jaren met het programma informatiegestuurd handhaven een belangrijke basis is gelegd in het uniformeren en verzamelen van registraties in één dashboard. Het college realiseert zich dat de implementatie van informatiegestuurd handhaven een traject is van de lange adem, waarbij kwaliteit en deelbaarheid belangrijke aandachtspunten zijn. Over het delen van gegevens met partners, zoals de politie, dienen afspraken gemaakt te worden. De ambitie van het college op het gebied van digitalisering ondersteunt uw aanbeveling.

Aanbeveling 5: Leg een betere basis voor evaluatie

Het college onderschrijft het belang dat er meer inzicht komt in de feitelijke handhavingsinzet en de behaalde resultaten, zodat tijdig bijgestuurd kan worden. Het opstellen van uniforme indicatoren is belangrijk om een goede o meting uit te kunnen voeren.

Aanbeveling 6: Wees bij sociale-overlastproblemen toegankelijk en aanwezig

De toegankelijkheid en zichtbaarheid van handhavers acht het college van groot belang. Veel problemen als het gaat om zichtbaarheid en toegankelijkheid spelen in de avond, nacht en in het weekend. Inzet op die momenten kent haar beperkingen. Het college onderzoekt welke maatregelen zij kan nemen om beter tegemoet te komen aan de verwachtingen van Amsterdammers. Daarnaast krijgt het contact met burgers en ondernemers doorlopend aandacht in opleidingen.

Wij hopen met deze reactie voldoende recht te hebben gedaan aan de conclusies en aanbevelingen.

Met vriendelijke groet,

Het college van burgemeester en wethouders van Amsterdam,

Femke Halsema
Burgemeester

Peter Teesink
gemeentesecretaris