

HANDHAVINGSBELEID

GEMEENTE ARNHEM

Inhoud

1.	Kader	2
2.	Prioriteitstelling en dekkinggraden.....	4
3.	Dekkingsgraad 1: wijkveiligheid en leefbaarheid.....	5
3.1	Zichtbare handhaving op beeldbepalende én kwetsbare plekken in de stad	5
3.2	Zorg voor de wijken die dat nodig hebben	6
4.	Dekkingsgraad 2: ondermijning	7
4.1	Vergunningen en controle.....	7
4.2	Integrale controles	7
5.	Dekkingsgraad 3: overige taken	9
5.1	Toezicht op afval.....	9
5.2	Ondersteuning politie	9
5.3	Milieuzone	10
5.4	Fietsenruimen in de wijk	10
6.	Ad hoc inzet (flexibele schil)	11
7.	De werkwijze.....	12
7.1	Vraag- en informatiegestuurd werken	12
7.2	De houding: keurig, vriendelijk en vastberaden	12
7.3	Aanspreekbaar en bereikbaar voor burgers.....	13
7.4	Opbouw capaciteit	13
7.5	Inclusiviteit	14
8	Uitvoering van dit beleid	15

1. Kader

Dit handhavingsbeleid beschrijft de beleidskaders voor de inzet van de Arnhemse handhavers in de openbare ruimte (domein 1 van de Circulaire Buitengewoon Opsporingsambtenaar). Het beleid moet op hoofdlijnen antwoord geven op *'de leefbaarheid- en veiligheidsvraag van onze stad'*, zoals handhavers deze dagelijks gesteld krijgen in het werk op straat of deze vraag vertaald krijgen vanuit gemeentelijke afdelingen en belangrijke partners, zoals de politie. Dit beleid betreft niet het werkgebied van de Omgevingsdienst Regio Arnhem (ODRA), noch de handhaving in de andere domeinen, de parkeerhandhaving of de structurele handhaving van de maximum snelheid in het verkeer. Uiteraard werken de verschillende diensten wel samen om in brede zin de normen en regels in onze stad te handhaven: een goede samenwerking tussen politie, Openbaar Ministerie, de ODRA en de gemeentelijke handhavers in alle relevante domeinen is essentieel.

Dit beleid is voor de komende vijf jaren richtinggevend en kaderstellend. Het gaat niet concreet in op operationele inzet, capaciteit en dagelijks werk. Dat is aan de afdeling zelf die op basis van de beschikbare mensen en middelen opdrachten prioriteert en zo goed als mogelijk uitvoert. Het beleid wordt door de afdeling zelf uitgewerkt in een uitvoeringsplan, dat meer concreet gaat over de prioritering en uitvoering van werkzaamheden in de praktijk. De meest prangende overtredingen waarop Arnhemse handhavers altijd sanctioneren beschrijven we in een boekje en publiceren we.

In de begroting voor de komende jaren heeft de gemeenteraad extra geld vrijgemaakt zodat we meer handhavers op straat hebben. De gemeenteraad heeft hierbij een motie aangenomen waarin wordt verzocht om Arnhem het aantal handhavers te geven dat het nodig heeft, in lijn met de benchmark Handhavingscapaciteit die in 2022 is uitgevoerd en waarin werd geconstateerd dat in Arnhem meer handhavers nodig zijn voor de opgave die de stad stelt.

Welke kaders zijn bepalend voor dit handhavingsbeleid? Dat zijn het wettelijk kader, onze Algemene Plaatselijke Verordening (APV), de begroting, het zogenoemde handhavingsarrangement opgesteld door de politie en handhaving en een tweetal onderzoeken naar inzet en capaciteit (de benchmark handhavingscapaciteit en een onlangs uitgevoerd onderzoek naar effectief sturen op inzet en capaciteit van de handhavingsorganisatie), alsmede de wijkveiligheidsplannen. Dit handhavingsbeleid is tot stand gekomen in samenwerking en samenspraak met belangrijke (gedelegeerde) opdrachtgevers binnen de gemeente Arnhem.

Handhavers zorgen er mede voor dat in Arnhem de wet- en regelgeving wordt nageleefd. Zij doen dat op straat, op bedrijventerreinen, bij winkels, overal. Zo dragen ze bij aan een gezonde, leefbare en veilige stad. Het team handhavers bestaat uit buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) en toezichthouders. De boa's zijn beëdigd en dragen een boa-insigne. Ten aanzien van specifieke wetten hebben zij een opsporingsbevoegdheid, mogen identiteiten controleren, strafbare feiten opsporen en personen aanhouden. Handhavers zijn allereerst toezichthouder zodat zij bestuursrechtelijk kunnen optreden, toezicht kunnen houden en controles kunnen doen. Als zij aan de eisen voldoen, worden zij daarnaast ook boa. Toezichthouders die geen boa zijn, hebben geen opsporingsbevoegdheid en dragen geen boa-insigne.

Toezichthouders en boa's werken grenzen stellend en dienstverlenend. Zo voorkomen zij dat mensen belangrijke regels in onze stad overtreden. Zij zijn zichtbare en herkenbare gemeentelijke vertegenwoordigers in de wijken, zij spreken bewoners en ondernemers aan en kunnen zo nodig een einde maken aan een misstand. Handhavers beschikken over een breed handelingsrepertoire: ze spreken aan, ze verduidelijken, ze waarschuwen en zo nodig bestraffen ze. Ze hebben een professionele intuïtie ontwikkeld voor misstanden, waardoor zij net als de politie, zeer goed getraind waarnemen. Handhavers zijn een helpende hand voor slachtoffers van misstanden en treden op tegen hufgedrag en overtredingen.

De eerste prioriteit is de dagelijkse handhaving in het centrum en op kwetsbare plekken in de wijken. In de komende jaren handhaven we in ieder geval op een top 5 van ergerlijke overtredingen. Op dit moment zijn dit:

- Verkeersexcessen: fietsen of scooters die over de stoep gaan of tegen het verkeer in;
- Auto's die foutgeparkeerd de stoep blokkeren, fietswrakken en weesfietsen;
- Afval dumpen in de openbare ruimte en daarmee de stad en ons milieu vervuilen;
- Drank- en drugsgebruik in de openbare ruimte of in portieken;
- huftergedrag op straat of vanuit woningen (excessieve geluidsoverlast).

Arnhem is een grote, verwelkomende stad met een centraal station, uitgebreide horeca met vrije openingstijden, een professionele voetbalclub en aanzienlijke diasporagemeenschappen die reageren op wat elders in de wereld gebeurt. Arnhem heeft kwetsbare wijken waar ondermijnende criminaliteit ook de jeugd naar de keel grijpt. Tegelijk zorgen ontwikkelingen t.a.v. de openbare orde (horeca, voetbal en recente afspraken inzake veiligheid openbaar vervoer) en de zorg (het uitgangspunt om mensen met verward gedrag in de buurt laten wonen) voor extra vraag aan handhaving. Kortom, handhavers en daarmee dit handhavingsbeleid zijn belangrijk voor Arnhem.

2. Prioriteitstelling en dekkingsgraden

De vraag van de stad staat centraal in het werk van handhaving. Handhavingscapaciteit is per definitie schaars. We hebben de capaciteit uitgebreid, maar dat betekent nog steeds dat we beschikbare capaciteit verstandig moeten inzetten. Voor die inzet is een beleidskeuze gemaakt. In dit beleid brengen we het werk onder in drie uitvoeringscategorieën met ieder eigen prioriteiten. Daarnaast houden we in dit beleid rekening met de uitdrukkelijke wens van gemeentelijke partners en politie om voldoende capaciteit *lenig en flexibel* in te zetten.

Handhavers werken voor de hele stad Arnhem en zijn niet gebonden aan één eigen wijk. Handhavers weten wel wat er speelt in de haarvaten van onze stad en daarom heeft iedere wijk vaste aanspreekpunten onder de handhavers. Handhavers zijn daarmee herkenbaar en aanspreekbaar, in eerste plaats voor burgers maar ook voor andere (wijk)professionals. In het dagelijks werk bouwen de handhavers waardevolle en te benutten kennis op van een gebied.

Arnhem heeft handhavers met stadsbrede specialismen, die veelal zijn gericht op het effectief bestrijden van ondermijning. Denk aan coffeeshopcontroles, de inzet bij integrale controles van panden op drugs, mensenhandel en andere misstanden, jeugd, alcoholwet en horeca en zorg en veiligheid. Dit vraagt om specialisatie bij een aantal handhavers. Zij hebben naast hun wijkgerichte opdracht een bijzondere taakaccent of specialisatie. Zij zijn voor de uitvoering van deze bijzondere taken voor de hele stad inzetbaar.

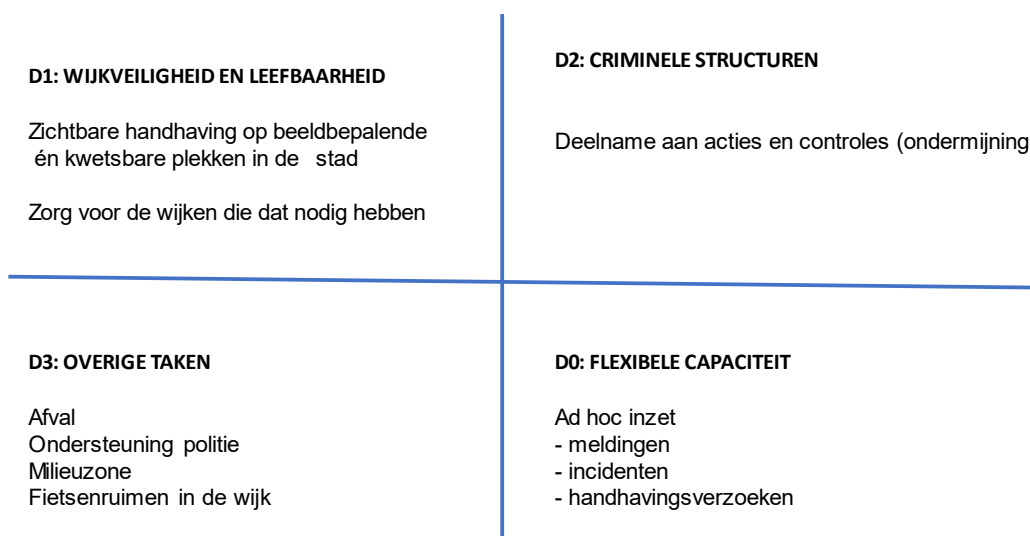
We kiezen duidelijk voor een concentratie van capaciteit op belangrijke plekken. We koppelen de prioriteitsstelling aan dekkingsgraden. Goed schematisch weer te geven in een kwadrantenmodel, zoals onderstaand.

Daarbij geldt:

Dekkingsgraad 1: (semi)permanente zichtbare surveillance

Dekkingsgraad 2: vaste inzet op gezette tijden

Dekkingsgraad 3: door slimme keuzes maximaal effect met een beperkte inzet



3. Dekkingsgraad 1: wijkveiligheid en leefbaarheid

Dagelijkse overlast en criminaliteit tasten de leefbaarheid en het gevoel van veiligheid in de wijken en buurten aan. Taken tegen deze aantasting zijn wijk georiënteerd en erop gericht om het aantal incidenten omlaag te brengen en het gevoel van veiligheid te verhogen. De leefbaarheidsbarometer helpt hierin.

Kwesties inzake leefbaarheid en veiligheid kunnen conceptueel van elkaar worden gescheiden, maar in de praktijk van de handhaver lopen ze echter in elkaar over. Verloedering is immers vaak een voorstadium of indicatie van criminaliteit en criminaliteit leidt weer tot verloedering. Voor de handhaver is iedere overtreding er één te veel. De handhavers werken stadsbreed en zijn stadsbreed inzetbaar, maar hebben dieperliggende kennis van een wijk in Arnhem. Handhavers kunnen specialismen hebben. Taken in uitvoering van specialismen zijn te plannen, maar de feitelijke inzet in de praktijk zal door veranderde omstandigheden en prioriteiten steeds op maandelijkse, wekelijkse en soms zelfs dagelijkse basis kunnen wijzigen. De stad leeft immers en handhavingswerk voor de stad laat zich maar voor een deel van te voren plannen.

In de komende jaren wordt in ieder geval gehandhaafd op een top 5 van ergerlijke overtredingen. Op dit moment zijn dit:

- Verkeersexcessen: fietsen of scooters die over de stoep gaan of tegen het verkeer in;
- Auto's die foutgeparkeerd de stoep blokkeren, fietswrakken en weesfietsen;
- Afval dumpen in de openbare ruimte en daarmee de stad en ons milieu vervuilen;
- Drank- en drugsgebruik in de openbare ruimte of in portieken;
- hufgedrag op straat of vanuit woningen (excessieve geluidsoverlast).

Tevens helpt handhaving om zoveel mogelijk toegankelijkheid in de stad te waarborgen.

Belemmeringen op straat veroorzaken onveilige situaties. Bijplaatsingen van afval, maar ook terrassen die ruimer zijn opgesteld dan de vergunning die daarvoor verstrekt is belemmeren de weg voor mensen met een beperking. Onderdeel van het zijn van een inclusieve samenleving, is ook het zijn van een toegankelijke stad. Het uitgangspunt schoon, heel en veilig geldt voor iedereen, ook voor mensen met een beperking.

3.1 Zichtbare handhaving op beeldbepalende én kwetsbare plekken in de stad

Op plekken waar veel Arnhemmers en bezoekers van buiten de stad samenkomen, behoren de uitgangspunten van *schoon, heel en veilig* dagelijks recht te worden gedaan. Deze stedelijke plekken zijn met name de stations als toegangspoorten van de stad, en de binnenstad met zijn concentratie van winkels en horeca (van Musispark tot Bartokplein). We zorgen voor continue en zichtbare toezicht en handhaving op deze plekken.

Binnen de gemeente Arnhem is een aantal hotspots te benoemen waar handhavers extra inzet op moeten plegen. Het stationsgebied, het centrum en Rozet zijn actuele voorbeelden hiervan, maar de plekken kunnen uiteraard verschuiven. Daarnaast kan een aantal locaties variëren al naar gelang de overlast er toe- of afneemt. Extra toezicht op deze hotspots is gewenst.

3.2 Zorg voor de wijken die dat nodig hebben

In een aantal wijken van onze stad staat de leefbaarheid ernstig onder druk. Armoede, achterstand en gebrek aan perspectief liggen hieraan ten grondslag. Overlast en onveiligheid liggen op de loer. Een aantal van deze wijken is in het landelijk programma Arnhem-Oost opgenomen. Een aantal andere wijken, met name in Arnhem Zuid, is dat niet, maar ook hier is een grote nood aan handhaving van de normen. In deze wijken is op kwetsbare plekken zichtbare handhaving op straat hard nodig. We zorgen voor continue en zichtbaar toezicht op deze plekken.

Wij zien graag dat Arnhemmers zich vaker veilig gaan voelen in hun stad en in hun eigen woonwijk. Want veiligheid is, samen met een nette en schone omgeving, voorwaarde voor een prettig woon- en leefklimaat. Het gevoel veilig te zijn, maakt bewoners ook meer sociaal betrokken met de buurt en met de buurtbewoners. De wijkveiligheidsthema's lopen uiteen van onveilige (griebus-)plekken tot overlast van groepen jongeren en van woonoverlast tot woninginbraken. Het gaat hierbij ook om het verbeteren van de leefbaarheid door het beperken van overlast door zwerfvuil, afvaldump, verloedering, honden, foutparkeren en fietsparkeren.

Sommige locaties vragen meer dan gemiddeld aandacht. Het betreft bijvoorbeeld in het actuele beeld het winkel- en horecacomplex rondom de Steenstraat en Hommelseweg in Klarendal, de Drieslag in Malburgen en de Oostburgwal in De Laar. De wijken en plekken zijn opgenomen in de wijkveiligheidsplannen, waarin de Teams Leefomgeving participeren. De wijken krijgen allemaal vaste wijkhandhavers (wijkboa's) en de wijken waarin deze kwetsbare plekken zich bevinden, krijgen frequenter bezoek van handhavingskoppels.

Hoewel de handhavers over de gehele stad kunnen worden ingezet, werken zij het grootste deel van hun tijd wijkgericht. Zij zijn de ogen en oren in de wijk en weten wat er speelt. Dat is ook niet zo gek omdat zij een groot deel van hun tijd in de wijk werken. In de tien Arnhemse gebieden vinden wijkveiligheidsoverleggen plaats. De TLO's zijn voorzitter van de overleggen. In de overleggen worden de hotspots en de voornaamste problemen in de wijk geduid en daarover wordt informatie gewisseld. De wijkboa's sluiten aan om af te stemmen over wat zij constateren en over wat je van elkaar kunt verwachten. Met de verkregen informatie kunnen de wijkboa's ook gericht hun werkzaamheden in de wijk verrichten: als je weet waar je op moet letten, zie je meer. Het vraag en informatie gestuurd werken (zie paragraaf 7.1) krijgt zo beslag.

4. Dekkingsgraad 2: ondermijning

De gemeente voert regie op ondermijning en richt zich op het ontwikkelen van beleid, barrières en interventies om de pleegkans van ondermijnende criminaliteit in de stad te verkleinen (preventie) en om handhavend op te treden. De gemeente werkt nauw samen met o.m. politie en justitie, die de taak hebben om ondermijnende criminaliteit op te sporen en te vervolgen. De taak richt zich vooral op specifieke fenomenen zoals drugs, witwassen, mensenhandel, criminele families en criminelen in de zorg. Handhaving draagt hieraan bij door signalen op straat op te vangen en deel te nemen aan acties en controles. Signalen op straat vangen zij op door hun werkzaamheden in de wijken (zie vorige paragraaf), deelname aan acties en controles verrichten zij als specialist. In het algemeen is deze laatste categorie goed lang van tevoren te plannen.

4.1 Vergunningen en controle

Handhaving neemt deel aan speciale acties en controles ten aanzien van branches en gebieden die kwetsbaar zijn voor overlast en misbruik en aldus onderworpen aan een vergunningsplicht. Jaarlijks worden alle inrichtingen met een exploitatie-, alcoholwet- en aanwezigheidsvergunning gecontroleerd door de handhavers.

4.2 Integrale controles

In het Plan van aanpak Ondermijning staat dat we het interventieteam verder willen ontwikkelen. Het team met interne en externe partners krijgt mee slagkracht op straat. Acties en controles voeren we uit met vele diensten en deze samenballing van krachten laat zien aan de burger dat we veiligheid en leefbaarheid serieus nemen. Gemeentelijke boa's en toezichthouders hebben een vaste rol in het interventieteam. Er is een aanspreekpunt die de diverse wijkboa's kan bevragen over wat ze zien in hun wijk. Bijvoorbeeld op thema's als: shisha-lounges, autobedrijven of drugshandel op straat. En daar hoort ook capaciteit bij voor de back-office. Want als je beter kijkt, dan zie je meer en dat levert werk op in de vorm van aanschrijven of aansturen op een vervolg. De ambitie is om met het interventieteam wekelijks op pad te gaan om integrale controles uit te voeren. Dat vraagt ook bij handhaving om een projectmatige aanpak: voorbereiding, actie en afhandeling. Integrale controles kunnen gericht zijn op horeca, vakantieparken, drugspanden, bedrijventerreinen enzovoort. Daarbij wordt gecontroleerd op overtredingen van de vergunningen, illegale praktijken of misstanden waarbij kwetsbare personen worden misbruikt.

Los van het bovenstaande worden er nog diverse andere integrale controles uitgevoerd. Afgelopen jaar waren dat er een stuk of vijf. Die controles waren gericht op thema's als shisha-lounges of bedrijventerreinen. Doel is deze integrale controles ook in 2024 en verder uit te voeren. Verder vragen we inzet van handhaving bij de integrale controles op massagesalons (in het kader van het interventieteam). Op korte termijn komen daar de bestuurlijke controles over het digitaal opkopersregister bij.

Horecacontroles	Doel: <u>Zes keer per jaar</u> een integrale horecacontrole waaraan handhavers deelnemen. Deze controle zal vanuit het zogenaamde Interventieteam worden geïnitieerd en zijn gericht op de aanpak van ondermijnende criminaliteit. Ruimte om na ieder horeca-overleg maximaal vijf horecagelegenheden te bezoeken. Dit is dus flexibele inzet gericht op horeca. Het betreft relatief
-----------------	---

eenvoudige vragen zoals controle op sluiting, maar ook controles op aanwezigheid van leidinggevend en hoeveel klanten er waarneembaar aanwezig zijn. In de planning zijn horeca-overleggen opgenomen zodat handhaving zelf in de navolgende twee weken de inzet kan inplannen. Tenslotte zal de opdracht gegeven worden om alle horeca één keer per jaar een bezoek te brengen middels een reguliere horecacontrole.

Coffeeshopcontroles	Doel: Alle coffeeshops worden tenminste <u>10 keer per jaar</u> gecontroleerd. Er zijn handhavers met expertise op dit gebied zichtbaar in de drie coffeeshopwijken, waar ze meedraaien met de reguliere werkzaamheden. Deze handhavers met specifieke expertise zijn een duidelijk aanspreekpunt voor de coffeeshopexploitanten en de ketenpartners. Belangrijk aandachtspunt is het signaleren van illegale straathandel.
Seksinrichtingen	Doel: De seksinrichtingen die Arnhem kent, worden <u>jaarlijks</u> gecontroleerd.
Hyena-acties politie	Doel: De 'hyena-actie' is een grote controle die in principe <u>elke maand</u> plaatsvindt om de overlast in de wijk aan te pakken. De actie is een gezamenlijke inzet van politie en handhavers in de wijk om de straten veiliger te maken.

5. Dekkingsgraad 3: overige taken

Naast de prioriteiten zijn er nog een aantal andere taken. Deze worden hieronder kort belicht. Met uitzondering van de afvaltaak, waarvoor speciale capaciteit is gereserveerd, zal ten aanzien van deze taken minder inzet plaatsvinden. Zo kunnen de prioriteiten recht worden gedaan.

5.1 Toezicht op afval

Arnhem heeft grote ambities op het gebied van een schone stad en leefomgeving. Zo moet overlast door zwerfafval, het bijplaatsen van afval bij containers en het dumpen van afval worden tegengegaan, omdat dit bijdraagt aan een beter milieu en een toegankelijke openbare ruimte voor iedereen. We zien daarbij dat handhaving een belangrijke bron van informatie is en tevens het sluitstuk vormt van het beleid. Het handhaven van het correct gescheiden aanbieden van huishoudelijk afval en afval in de openbare ruimte zijn taken van de toezichthouders en de boa's. Dit betreft onder andere maar niet uitsluitend het meelopen met inzamelroutes en gerichte handhaving en zichtbaarheid bij hotspots. Dit gebeurt zowel zichtbaar als onzichtbaar, overdag en in de avonduren. Handhaving op bedrijfsafval, de vereiste contracten en het aanbiedgedrag van ondernemers is voorbehouden aan boa's. Om consequent en effectief beleid te kunnen maken is er periodiek overleg met alle disciplines op strategisch/tactisch en uitvoerend niveau.

Voor deze specialistische taak heeft de raad de Afvalkoers 2022-2026 "Arnhem Schoner" vastgesteld en hiervoor is jaarlijks formatieruimte beschikbaar. Deze toezichthouderscapaciteit is vrijgemaakt en dat blijft zo.

5.2 Ondersteuning politie

Het is cruciaal dat de gemeentelijke handhaving plaatsvindt *naast* het werk van de politie en daarvan wordt onderscheiden. Handhaving richt zich op de zichtbare handhaving van de regels die op straat gelden. Natuurlijk kan handhaving de politie bij incidenten ondersteunen, maar dit behoort geen regel te zijn. De eigen taak zoals beschreven in hoofdstuk 2, is leidend. In uitzonderlijke gevallen wijken we hiervan af. Daarvoor vindt overleg en besluitvorming plaats. Richtlijn hierbij is de Domeinlijst: boa's zijn bevoegd op Domein 1 (Openbare Ruimte, leefbaarheid en veiligheid / overlast) en de politie heeft een taak voor wat betreft Openbare Orde en Veiligheid.

Dit betekent overigens niet dat de politie geen taak heeft in de wijken of zich niet hoeft te bekommeren over kleine (verkeers-) delicten. De taak van de politie strekt zich daartoe ook uit. De praktijk leert dat vanwege de druk van meldingen en incidenten enerzijds en de noden van de opsporing anderzijds, de politie hier niet altijd op kan inzetten. Daarom is het van belang dat wij onze handhaving hier wel op in kunnen zetten, en dus het voorkomen, tegengaan en bestraffen van relatief kleine overtredingen tot de kerntaak van de Arnhemse handhaver benoemen.

Arnhem is een echte evenementenstad met op jaarbasis meer dan 200 grote en minder grote evenementen. Daarvoor worden evenementenvergunningen afgegeven en soms volstaat een melding. Drie jaarlijks terugkerende evenementen zijn de jaarwisseling, Koningsdag en de Herdenking van de slag om Arnhem. De data van deze evenementen ligt ruim van te voren vast en werk hiervoor kan vooraf worden ingepland. Voor deze drie evenementen doen we een beroep op handhavers waar het de openbare ruimte betreft (dus niet de openbare orde), bijvoorbeeld voor het verrichten van ondersteunende maatregelen. De overige evenementen vragen soms een beperkte, maar soms ook

geen inzet van handhaving. Afgelopen jaar waren er ruim 80 demonstraties in Arnhem. Soms is daarbij de inzet van handhaving gewenst.

Bij deze taak hoort ook het live uitkijken en besturen van de OOV-camera's tijdens evenementen. Met de politie bereiden we besluitvorming voor om tijdens evenementen OOV-camera's uit te kijken.

De verhouding en de verwachtingen tussen politie en handhaving, bijvoorbeeld ten aanzien van de thema's horeca, evenementen en demonstraties, zijn / worden nader uitgewerkt in zogenoemde handhavingsarrangementen.

5.3 Milieuzone

Bepaalde voertuigen mogen niet in de milieuzone vanwege de luchtvervuiling die zij veroorzaken. Tussenkost van een boa is noodzakelijk om de boete te kunnen sanctioneren indien de camera's geplaatst op de uitvalswegen een overtreding waarnemen. Deze boa wordt vanaf 1 januari 2025 geleverd door de partij die de aanbesteding parkeerdienstverlening gegund krijgt en daarmee vervalt de taak voor handhaving.

5.4 Fietsenruimen in de wijk

Fietswrakken en zwerffietsen zijn een doorn in het oog van Arnhemmers. Het straatbeeld verloedert en oogt rommelig en bovendien is het onveilig voor voetgangers en hulpdiensten. Arnhem gaat het opruimen van fietswrakken en weesfietsen in het gereguleerde gebied (stations en binnenstad) beleggen bij één partij die dit in opdracht van Arnhem de komende jaren doet. Daarmee maken we capaciteit vrij bij de handhavers, omdat dit arbeidsintensieve werk tot heden bij hen is belegd. Daarmee resteert voor de handhavers het fietsenruimen in de wijk (buiten het gereguleerde gebied).

6. Ad hoc inzet (flexibele schil)

Het is belangrijk dat de verzoeken en meldingen van burgers, indien het geval daarom vraagt, serieus en met voorrang kunnen worden opgenomen. Daarom is hiervoor capaciteit vrijgemaakt. Om de operationele taakuitvoering beheersbaar te kunnen houden, zal ook hiervoor een prioritering worden opgesteld, waarbij steeds naar de burger duidelijk wordt gecommuniceerd op welke termijn deze actie kan verwachten. Er is nu geen differentiatie in urgentie van meldingen en het oppakken daarvan: iedere melding moet worden opgepakt. Dit terwijl zij niet allemaal even urgent of belangrijk zijn voor de leefbaarheid en veiligheid in de stad. Door te differentiëren, kunnen lenigheid en flexibiliteit worden ingebouwd.

In voorkomende gevallen wordt er een beroep gedaan op handhavingscapaciteit als een crisissituatie daar om vraagt. Bijvoorbeeld voor de bemensing van verkeersafzettingen of het bieden van ondersteuning aan de politie om zodoende in gezamenlijkheid met de hulpdiensten een veilige werkplek te organiseren. Deze inzet is per definitie ad hoc.

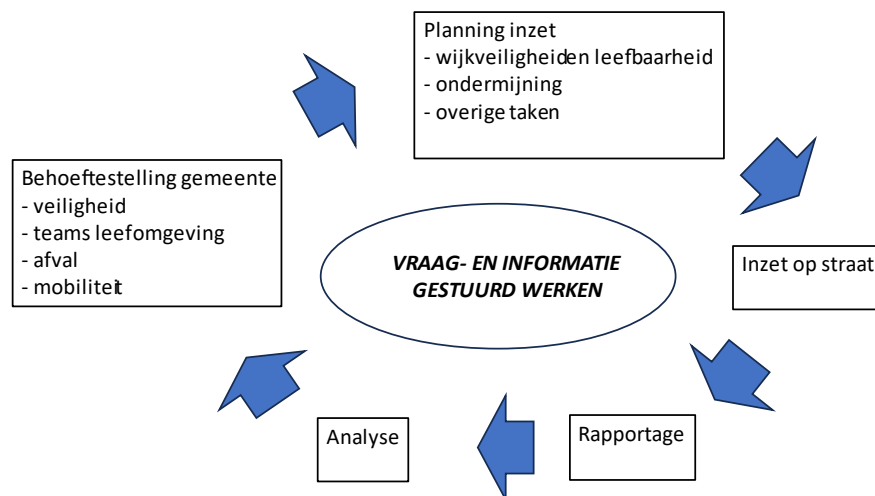
Binnen de afdeling veiligheid zijn twee interventiespecialisten aangesteld. Zij plegen interventies in het geval van (dreigende) crisissituaties ter voorkoming van escalatie (o.a. woonoverlast). Veelal in complexe gevallen met multiproblematiek en dus ook met een grote verscheidenheid aan ketenpartners. Een enkele keer doet de interventiespecialist een beroep op de inzet van handhavers.

7. De werkwijze

7.1 Vraag- en informatiegestuurd werken

Handhavers werken zowel vraag- als informatiegestuurd. De vraag komt van de burger, andere professionals op straat en bestuurders. Daarnaast beschikt handhaving over data, gegevens en informatie. Uit bijvoorbeeld de leefbaarheidsbarometer, Fixi en andere eigen registratie- en rapportagesystemen. Informatie hieruit weegt zwaar mee in taakstelling en prioritering. Door coördinatie vanuit de meldkamer, waar na besluitvorming, de OOV-camera's van de gemeente ook kunnen worden uitgekeken, wordt een effectieve aansturing van handhavers op straat mogelijk. Daarnaast dienen handhavers te registreren wat zij tegenkomen op straat en welke acties zij hierop plegen (Toezichtregistratie Systeem (TRS) en Boa Registratie Systeem (BRS)). Zo organiseren en ontwikkelen we kennis over de stad en kunnen we terugkijkend resultaten en effect beter meten. Een goede werking van het systeem plus een verbetering daarvan met het oog op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn daarvoor noodzakelijk. Tevens is cruciaal dat handhavers daadwerkelijk registreren en dat daarop goed oog wordt gehouden.

De handhavers worden goed opgeleid en duidelijk aangestuurd. Zij krijgen instructies mee en brengen rapport uit. Vanuit de centrale meldkamer handhaving worden zij optimaal ingezet. Daarbij worden de inhoudelijke prioriteiten gevolgd.



7.2 De houding: keurig, vriendelijk en vastberaden

Buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) zijn dienstverlenend, kunnen preventieve werking hebben en handhaven de norm die geldt in onze stad.

Handhavers zijn er voor de inwoners van de stad. Handhavers laten daarnaast zien waar de grenzen liggen: zij handhaven de regels die we met elkaar hebben afgesproken. Zij zijn de ambtelijke verpersoonlijking van Schoon, Heel, Veilig en in die zin hebben ze allemaal een voorbeeldfunctie in

onze stad. Handhavers zien er zeer goed verzorgd en netjes uit en hebben een energieke en fitte uitstraling. Handhavers zijn consequent. Zij handhaven altijd. Er zijn vele manieren om te handhaven. Een handhaver kan aanspreken, waarschuwen, corrigeren, wegsturen en bestraffen. Daarbij volgt de handhaver de weg van de redelijkheid en zijn ontwikkelde professionele intuïtie. Elke boa is discretionair bevoegd. De handhaver verricht in alle zichtbaarheid zijn of haar taken: op die manier is niet alleen voor de burger, en zeker voor de overtreder, duidelijk waar de grenzen liggen, maar ook voor de omgeving. Zo kan de goedwillende burger zien dat recht wordt gedaan in Arnhem. Specifieke en generieke repressie gaan zo hand in hand met specifieke en generieke preventie.

Bij aanhoudende overtredingen kan worden overgegaan tot opname in een top x waarvoor geldt dat de handhaver bij constatering altijd een proces-verbaal opmaakt. Dit wordt gepubliceerd zodat duidelijk is dat op de handhaving van kwetsbare, belangrijke normen streng wordt toegezien.

Tot slot betekent de houding ook dat handhavers oog en aandacht hebben voor onbewuste vooroordelen, gelijkwaardige behandeling van alle inwoners en een neutraal, professioneel optreden.

7.3 Aanspreekbaar en bereikbaar voor burgers

Handhavers zijn op straat van onze stad. Zo zijn zij aanspreekbaar. De afdeling Handhaving heeft spreekuren in de wijkposten zodat burgers handhavers makkelijker kunnen benaderen. We moeten steeds afwegen hoe we de schaarse capaciteit het beste inzetten: een handhaver achter de balie van de wijkpost is niet op straat. Terwijl juist ook op straat handhavers zichtbaar en aanspreekbaar zijn voor Arnhemmers.

De handhaver verstrekt contactgegevens aan de burger zodat de burger een persoon heeft om aan te spreken. De handhaver neemt een melding van een burger ter plaatse op.

Daarnaast is via de Fixi-app of het algemene nummer van de gemeente 0800-1809 handhaving bereikbaar voor de Arnhemmer. De afdeling Handhaving is voor spoedeisende zaken buiten kantoortijden bereikbaar. Handhaving zorgt ervoor dat ook in het weekend meldingen worden behandeld.

7.4 Opbouw capaciteit

We zorgen voor een actieve straatcapaciteit van tenminste 35 handhavers. We streven naar een verhouding van tenminste 1 handhaver op straat voor iedere 5000 inwoners, vergelijkbaar met de norm die is gesteld voor wijkagenten. Momenteel zitten we op een verhouding van 1 handhaver voor iedere 6000 inwoners.

Voor wat betreft de straatcapaciteit zijn junior, medior en senior Handhavers inzetbaar. Op overhead worden meegerekend de coördinatoren, de juridische, administratieve en beleidsmatige capaciteit. Bij bijzondere taken horen de begeleiding van stagiairs en de centralist op de meldkamer handhaving.

Om als werkgever medewerkers te boeien en te binden is nodig dat we een aantrekkelijk (werk)aanbod hebben. In tegenstelling tot andere gemeenten, zijn onze boa's meer generiek aan het werk en niet zozeer met één thema. Wel worden specialisten benoemd en opgeleid. Bijvoorbeeld in het kader van het zogenaamde wietexperiment heeft handhaving specialisten en zo zijn er ook jeugdspecialisten en andere specialiteiten. Het plannen van inzet is met een bredere inzetbaarheid van boa's eenvoudiger. Het opleidingspakket dat we bieden ten opzichte van andere werkgevers is

onderscheidend omdat het opleidt van start- naar vakbekwaam en verder. Naast de verplichte opleidingen wordt ook een brede basis ontwikkeld, waar het gaat om ondermijning, jeugd- en wijkboa, drugs- en alcoholwetaantekening en andere trainingen zoals het voorkomen en tegengaan van onbewuste vooroordelen / etnisch profileren / seksuele intimidatie en discriminatie. Tot slot biedt een goede werkgever ook een veilige werkomgeving en dat is reden voor ons om op korte termijn de handhavers te voorzien van *bodycams*. Onderzoek in Nijmegen heeft uitgewezen dat dragen en gebruik ervan bijdraagt aan het veiligheidsgevoel bij boa's en de beelden leerzaam inzicht geven in het eigen handelen.

We zorgen dat we marktconform belonen. Door onze banden met opleidingscentra hebben we elke 11 weken 6 nieuwe stagiairs in huis.

We zorgen voor een operationele, zichtbare 'straat'-capaciteit van tenminste 35 handhavers. Hiervoor is nodig dat we aantrekkelijk zijn en blijven voor aspirant handhavers. We zorgen dat we marktconform belonen.

De capaciteit van tenminste 35 handhavers is gebaseerd op het huidige aantal inwoners van onze stad en de huidige omvang van bewoning en ondernemers. Maar Arnhem wordt groter. Er komen wijken bij en onze inwonersaantal wordt groter. We zitten nu op een capaciteitsnorm van één handhaver op 6000 Arnhemmers. Bij krimp en groei moet deze capaciteit meeveren, om dat te kunnen doen wat we afspreken in beleid en uitvoeringsplannen. Daarnaast ontwikkelt het vak van handhaver. De werkportefeuille beweegt mee met 'de vraag uit de stad'. Ontwikkelingen die aanspreken zijn bijvoorbeeld de leegstandsverordening en de verhuurvergunning. Ook daarmee moeten we rekening houden in capaciteit en prioritering.

7.5 Inclusiviteit

Uitgangspunt is dat het beginsel van gelijkwaardigheid leidraad is in uitvoering van handhavers. Discriminatie en racisme hebben geen plaats in de Arnhemse handhaving en daarvoor geldt een *zero tolerance* beleid. Tevens willen we dat iedereen in Nederland handhaver in Arnhem kan worden en de handhavers een afspiegeling zijn van de Arnhemse samenleving. Daarom bieden we ruimte aan toevoegingen aan het neutrale uniform voor mensen van een verschillende culturele of religieuze achtergrond. We willen een inclusieve organisatie en werkgever zijn waar iedereen zichzelf kan zijn en we elkaar gelijkwaardig behandelen. Een passende hoofddoek, keppel of tulband dragen bij je uniform is dan ook mogelijk bij ons. Op deze manier bieden we iedereen de kans om in Arnhem handhaver te worden en maken we mogelijk dat onze handhavers een goede afspiegeling van de samenleving vormen.

8 Uitvoering van dit beleid

Dit beleid vindt verdere uitwerking in het Uitvoeringsplan Handhaving. In de basis dienen de jaarplanningen van Veiligheid / politie / Teams Leefomgeving tot het concreet inplannen in het jaarrooster (het Handhavingsuitvoeringsplan). De Afdeling Handhaving zorgt voor monitoring van de inspanningen en resultaten van het beleid en het uitvoeringsplan. De inspanningen en resultaten worden ieder kwartaal besproken met de (gedelegeerde) opdrachtgevers. Tevens wordt de uitvoering van dit beleid meegenomen in de besprekingen van de lokale driehoek. Deze besprekingen kunnen leiden tot het bijstellen van het Uitvoeringsplan en zo nodig tot het bijstellen van het beleid (PDCA-cyclus). Bij aanpassingen in het jaarrooster/uitvoeringsplan worden stakeholders geïnformeerd en bij wijziging van beleid wordt de gemeenteraad geïnformeerd.