



Gemeente
Amsterdam

Notitie

Aan	De leden van de raadscommissie AZ
Van	Het college van B&W
Doorkiesnummer	
E-mail	
Datum	15 juni 2015
Onderwerp	Gedragsbeïnvloeding: Een andere Kijk op Handhaving

Aanleiding

Binnen de taakstelling van 1 Stad 1 Overheid toezicht is afgesproken het aantal uit te schrijven Bestuurlijke Strafbeschikkingen (BSB's) in de stad te verhogen. Daarbij is aangegeven dat handhaving niet alleen bestaat uit het uitdelen van een proces-verbaal bij het begaan van een overtreding. De burgemeester zei daar letterlijk het volgende over: *"Stel dat het ons lukt om het gedrag van de Amsterdammer te veranderen en we schrijven daardoor minder BSB's, dan is er toch geen probleem? We kijken steeds door een financiële bril, laten we eens door een andere bril kijken. Als we minder processen-verbaal schrijven omdat er minder overtredingen zijn, dan ben ik daar blij om! Dan kunnen we andere nuttige dingen gaan doen. Als we iets kunnen doen wat goed is voor de stad en dat brengt financieel minder op, so be it!"*. De burgemeester heeft vervolgens opdracht gegeven voor een "out of the box" notitie met ideeën over andere wijzen van gedragsbeïnvloeding die moeten leiden tot een beter nalevingsgedrag en deze notitie in het college besproken. Het college heeft het standpunt van de burgemeester en de notitie omarmt en deelt deze graag met u met als doel samen de maatschappelijke discussie over dit onderwerp aan te gaan.

1. Bestuurlijke opgave en leidende principes

Op het gebied van handhaving staan het college en de bestuurscommissies voor een belangrijke opgave. Deze laat zich als volgt samenvatten:

- 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. mensen die zich niet aan de regels houden en profiteurs moeten aangepakt worden.
- Burgers vertrouwen en goed gedrag van burgers belonen.

Stad in balans

Het vinden van de juiste balans tussen wonen, werken en recreëren, tussen verschillende economische functies en de leefbaarheid en veiligheid is een voortdurende uitdaging in Amsterdam. Die functiemix heeft er voor een belangrijk deel toe bijgedragen dat Amsterdam een levendige, dynamische stad is gebleven. De groeiende aantrekkingskracht van Amsterdam op bewoners en bezoekers is goed voor Amsterdam. Echter brengt deze drukte soms ook overlast met zich mee en een druk op het woon- en leefklimaat. Denk bijvoorbeeld aan de overlast die wordt veroorzaakt door fout geparkeerde fietsen, illegale verhuur van woningen aan toeristen, zwerv-, huis- en bedrijfsafval in de winkelgebieden en overlast te water op de grachten. Het vraagt om gerichte handhaving om de kwetsbare balans in Amsterdam tussen wonen, werken en recreëren goed te bewaken.

Stedelijk handhavingsprogramma

De gemeente kiest in het domein handhaving voor een programmatische benadering: de zeventien geselecteerde handhavingsprioriteiten worden met voorrang aangepakt. Daarmee verdwijnt 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 incident gestuurd naar planmatig.

In het Stedelijk Handhavingsprogramma (SHP) staan de prioriteiten en ambities op het gebied van handhaving. Het SHP is een belangrijk bestuurlijk sturingsinstrument bij gemeente breed bestuurlijk toezicht en handhaving. Het programma is opgesteld door de centrale stad en bestuurscommissies. Door te kiezen voor een gezamenlijke handhavingsaanpak kan de gemeente effectiever handelen. Daarmee wil het college bijdragen aan de leefbaarheid en veiligheid van Amsterdam.

De stedelijke 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/funderingen
- asbest
- gevaarlijke stoffen/externe veiligheid
- uitkeringsfraude
- veiligheid kinderopvang
- treiteraankpak

Bij de handhaving van de regels in de stad wordt gewerkt met een kompas aan de hand waarvan de koers wordt bepaald. Daarbij zijn de volgende drie principes leidend:

1. *Flexibilisering en samenwerking*

- 20% van al onze gemeentelijke handhavers zetten we flexibel en gezamenlijk in op de grootste problemen in de stad. Op dit moment zijn de zes flex-thema's: horecaoverlast, taxi, woonfraude, evenementen, prostitutie en scooteroverlast.
- De Vliegende Brigade van de gemeente is niet langer gestationeerd in een stadsdeel maar wordt daadwerkelijk flexibel ingezet met een snelle reactie op klachten van burgers en ondernemers.
- Er is een samenspel van alle gemeentelijke handhavers in de stad en de politie georganiseerd bij de oplossing van de problemen in de wijken, waarbij wordt samengewerkt met maatschappelijke partijen en Amsterdammers.
- Er wordt gestuurd op resultaat, tijd en geld waarvan de output wordt gemonitord.

2. *Meer informatie gestuurd werken*

- Voor burgers en ondernemers treedt het college met informatie gestuurd werken sneller en meer gericht op, samen met partners uit verschillende disciplines die nodig zijn om het probleem op te lossen. De politie werkt op deze wijze. Ook de aanpak Top 600 en Treiteraankpak zijn goede voorbeelden van deze werkwijze.
- Informatie gestuurd werken versterkt de uitvoeringskracht van de handhaving waardoor het college in staat is snel en adequaat (ook preventief) in te spelen op de problematiek.
- Er wordt een gemeente breed dashboard Handhaving en Toezicht ingericht. Relevante handhavingsinformatie uit verschillende beschikbare bronnen wordt op één plaats samengebracht. Deze informatie wordt niet alleen toegepast om de handhavingscapaciteit gericht en verantwoord in te zetten maar ook om trends en bijzonderheden te identificeren. Daardoor kan het college nieuwe gewenste en ongewenste ontwikkelingen op het spoor komen.
- Het doel is om telkens maatwerk te leveren door in te zetten op hot spots, hottimes, hot shots en hotcrimes, binnen de hele gemeente Amsterdam in de vorm van directe flexibele snelle inzet. Als er iets mis gaat in de stad acteert Handhaving en Toezicht direct.
- We kunnen richting burgers en ondernemers beter verantwoorden wat de resultaten zijn van onze handhavingsinspanningen.

3. *Burger stimuleren (bonus – malus)*

- Het college wil goed gedrag van burgers en ondernemers stimuleren.

- Het college creëert een helder onderscheid tussen de bonafide en de niet-bonafide burger en ondernemer.
- Ondernemers en burgers die hun verantwoordelijkheid nemen in het goed naleven van de regels, worden vertrouwd en beloond. Voorbeelden hiervan zijn verruimde openingstijden voor de horeca, langere vergunningstermijnen, toename van het aantal taxi standplaatsen, snellere screening van exploitanten en minder controles.
- Ondernemers en burgers worden met ondersteuning van de gemeente in hun kracht gezet. Co regulering, empowerment en assistance en compliance worden geïntroduceerd. De gemeente ondersteunt particuliere initiatieven, bouwt erop voort en vult private regulering zo nodig aan met publiek toezicht.
- Ondernemers en burgers die hun verantwoordelijkheid niet nemen, worden met extra handhaving geconfronteerd.

1.2 Voorbeelden van handhaving (handhaving 2.o)

Met het oog op het bovenstaande zet het college bevoegde handhavers in op een aantal stedelijke prioriteiten en daarnaast op specifieke taken. Hieronder in grote lijnen een opsomming van de werkvelden waarop de bevoegde handhavers in de stad actief zijn:

- Openbare ruimte:
Worden de regels voldoende nageleefd over het gebruik van de openbare ruimte, gericht op onder andere leefbaarheid, toegankelijkheid en veiligheid? De nadruk ligt daarbij op overlast veroorzaakt door drankmisbruik, drugsverslaving en drugshandel, evenals storend (jongeren) gedrag op pleinen, in parken en rondom scholen.
- Prostitutiebranche:
Binnen het hele grondgebied van de gemeente Amsterdam heeft het college het toezicht op de prostitutiebranche opgedragen aan de bestuurlijk toezichthouders. Deze toezichthouders zijn aangewezen voor het toezicht op de naleving van de voor de prostitutiebranche relevante APV-bepalingen en aan de exploitatievergunningen verbonden vergunningvoorschriften.
- Openbaar vervoer:
Het college verricht diverse inspanningen om de veiligheid en het veiligheidsgevoel van reizigers in het openbaar vervoer verder te verbeteren. Daarvoor is het Veiligheidsteam Openbaar Vervoer ingesteld, dat bestaat uit een gecombineerde inzet van gemeentelijke handhaving en de politie. Het college levert de helft van de handhavingscapaciteit voor dit team.
- Wegslepen:
Het wegslepen van voertuigen levert een bijdrage aan de verkeersveiligheid en verkeersdoorstroming in de gemeente Amsterdam. Het wegslepen van spookauto's, autowrakken, geparkeerde voertuigen die de verkeerssituatie in gevaar brengen, die de verkeerscirculatie belemmeren en voertuigen waarmee een milieudelict is gepleegd maakt Amsterdam veiliger.
- Handhaving Taxiverordening:
Sinds 1 juni 2013 geldt een nieuwe taxiverordening in Amsterdam. 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. Het college levert een bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van de opstapmarkt voor taxi's door deze te handhaven. 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.

- Cameratoezicht:

Op grond van artikel 151c van de Gemeentewet heeft een gemeente de bevoegdheid camera's te plaatsen op openbare plaatsen in het belang van de handhaving van de openbare orde. Handhaving en Toezicht kijkt in de gemeente Amsterdam deze gemeentelijke camera's uit.

1.3 Wat gaat het college ten aanzien van handhaving doen (handhaving 3.0)

Als we kijken naar waar de handhaving (1.0) vandaan komt, is er een indrukwekkend pad afgelegd. Ga maar na. Melketiers, I/D-banen, stadswachten, toezichthouders, bevoegde handhavers, parkeercontroleurs, handhavers jongerenoverlast, taxiproblematiek, prostitutiesector, flexibilisering, gerichte inzet, introductie bonus/malus. Duidelijke opdrachten, aantoonbare resultaten. Maar het kan nog beter en slimmer. Handhaving is toe aan een verdere verbetering van haar werk. En dat kan. Micro – meso – macro. De basis zit in de dagelijkse micro dingen: je werk gewoon goed doen ('operational excellence'). Binnen de gemeente kan nog meer worden geïnvesteerd in samenwerken. Niet eenzijdig, met vooral goede bedoelingen, en professioneel, waarbij successen worden gedeeld. En op macro niveau is het goed om verder te gaan onderzoeken hoe het gedrag van Amsterdam intrinsiek kan worden bijgeschaafd. Minder overlast is minder noodzaak voor handhaving.

Dynamische handhavingsomgeving

Amsterdam is fantastisch. Het is de kraamkamer van wonderlijke ideeën, van nieuwe bedrijven, van nieuwe wegen. Amsterdam groeit als kool. Het is een bruisend hart waar mensen zichzelf kunnen zijn en waar lef eerder wordt beloond dan lafheid. Amsterdam nodigt uit om je nek verder uit te steken dan je gewend was te doen. Amsterdam kent 180 nationaliteiten die kriskras door elkaar, met elkaar, en soms een beetje tegen elkaar werken, wonen en leven. Amsterdam is de stad waar een medepassagier uit een ander land in het vliegtuig een Amsterdammer jaloers aankijkt als hij vertelt waar hij vandaan komt en diep verzucht: "Amsterdam".

Amsterdam is druk. Voor binnen- en buitenlandse toeristen is Amsterdam een hot spot. Van vroeg in de ochtend tot laat in de avond maken deze bezoekers gebruik van de stad. Dat heeft allerlei voordelige effecten, maar het heeft ook zijn schaduwzijde. Doordat het fietsgebruik jarenlang is gepromoot, groeit het aantal fietsers nu explosief. Steeds meer bewoners van Amsterdam worden geconfronteerd met de drukte in Amsterdam en voelen dit als een belemmering van de eigen leefbaarheid. Hun schrikbeeld is dat Amsterdam het Venetië van het Noorden wordt en dat de balans tussen wonen, werken en vrijetijdsbesteding wordt verstoord.

Amsterdam is hard. Het is de stad waar mensen kunnen verdrinken tussen de mensen. Waarbij mensen met verschillende snelheden op de verschillende wegen lopen zonder dat ze van spoor kunnen wisselen. Waarbij de verleidingen soms groter zijn en de

beheersing minder. Amsterdam is een stad waar mensen soms zonder aanstoot regels en afspraken terzijde schuiven om ruimte te krijgen voor het eigen gedrag. Pissen in de gracht is lachen, jammer dan dat er vijftig mensen langslopen die zich aan dit gedrag ergeren.

Amsterdam is vrij. Veel is mogelijk. Veel kan. Veel wordt getolereerd. En ja, Amsterdam heeft ook haar grenzen. Omdat niet alles kan. Omdat we afspraken hebben in de stad die we samen vastleggen over wat we wel en niet accepteren. En dan is dat het ook. En wie zijn schouders daarbij ophaalt en toch gedrag vertoont waar de stad last van heeft, ziet dat we ingrijpen. Soms met de politie als het gaat om harde veiligheidssituaties, soms ook met handhaving als het gaat om eenvoudigere veiligheidsproblemen. Dat voorkomt escalaties.

Amsterdam is gastvrij. Amsterdammers zijn aardige, open en tolerante mensen. Nieuwe kennis, ideeën en stijlen vinden een gemakkelijk ingang in de stad en hebben de mentaliteit van de Amsterdammer door de eeuwen heen gevormd. In principe klagen Amsterdammers niet en is het incasservermogen groot, maar een gezonde dosis tegendraadsheid hoort onmiskenbaar bij zijn karakter en soms is de maat gewoon vol. Ook een Amsterdammer gooit wel eens de kont tegen de krib.

Deze dynamische omgeving heeft invloed op en verandert de wijze van handhaving. Handhaving is gedragsbeïnvloeding met als doel het gedrag van burgers in de openbare ruimte zo te sturen en te beïnvloeden dat ongewenst en ongepast gedrag zo min mogelijk optreedt en dat overlast wordt voorkomen.

In het verleden lag de nadruk op repressief optreden. De Amsterdamse handhaving en toezicht is in zijn handelen en optreden daarvan een uitvloeisel. Door de bevoegde handhavers wordt min of meer een zero tolerance beleid gehanteerd waarbij de nadruk ligt op repressief opgetreden: Indien de burger overlast veroorzaakt, wordt hij stevast op de bon geslingerd. Deze vorm van optreden werd nog eens versterkt doordat er tot voor kort een financiële incentive was voor het schrijven van bonnen. Gemeenten ontvingen voor elk uitgeschreven proces-verbaal een vergoeding van het Rijk. Het gaat er echter uiteindelijk om dat handhaving en toezicht de spontane bereidheid tot naleving stimuleert. Het college wil gedrag op verschillende wijze, met uiteenlopende middelen en nieuwe technologieën beïnvloeden met als doel groter nalevingsgedrag en een effectiever optreden. Bij gedragsbeïnvloeding gaat het erom bepaalde doelgroepen te bewegen tot gedrag dat in overeenstemming is met de wettelijke regels.

In deze notitie heeft het college enkele ideeën over positieve gedragsbeïnvloeding op een rij gezet en wordt een aanzet gegeven om een andere invulling te geven aan handhaving en toezicht. Met een aantal doorkijkjes naar 2017 wordt geïllustreerd hoe dit vorm kan krijgen.

2. Gedragsbeïnvloeding

"Er valt voor de overheid winst te behalen door in de beleidsontwikkeling meer rekening te houden met en gebruik te maken van nieuwe gedragswetenschappelijke inzichten over menselijk keuzegedrag. De overheid zou in zowel de beleidsanalyse als in de keuze voor sturingsinstrumenten niet bij voorbaat moeten

uitgaan van klassiek economische veronderstellingen over hoe mensen kiezen. In de afgelopen jaren is in de gedragseconomie en de sociale psychologie belangrijke kennis ontwikkeld over hoe mensen kiezen. Enkele bevindingen zijn dat mensen gevoelig zijn voor allerlei *biases* bij het verwerken van informatie en het nemen van beslissingen, moeite hebben rekening te houden met de lange termijn, zich veel aantrekken van wat *andere* mensen doen, en vaak onbewust worden beïnvloed door de wijze waarop keuzes worden voorgelegd en door factoren in de omgeving”¹

In Engeland is het meest in het oog springende initiatief het Behavioural Insights Team. Deze organisatie bestaat uit een aantal professionals uit diverse gedragswetenschappen, en wordt ondersteund door een Advisory Board van wetenschappers. Het Behavioural Insights Team heeft formeel als doel ‘mensen te helpen betere keuzes voor zichzelf te maken’ én te bevorderen dat overheidsbeleid en de evaluatie daarvan vaker zijn gebaseerd op gedragswetenschappelijke inzichten. Een instrument dat daarbij met succes is ingezet is ‘nudging’²: burgers prikkels geven om ook een bijdrage te leveren, hun gedrag te veranderen. Indien voor de burger duidelijk is wat het hem oplevert, zal de burger, de ondernemer ook zelf in actie komen. Een schone stoep nodigt uit tot winkelen. De overheid kan niet op elke hoek een handhaver neerzetten, dat maakt het systeem onbetaalbaar, en dan nog werkt het niet. Daarom willen we dat de burger zelf zijn gedrag verandert, omdat/doordat ze zélf daar het voordeel van inzien, omdat ze een betere leefomgeving willen, een veiliger speelplaats voor hun kind, een prettige winkelstraat willen. Het vertrouwen in de burger staat daarbij voorop. Het college wil dat handhaving en toezicht een taak vanuit vertrouwen is en niet vanuit wantrouwen. Dat vertrouwen is niet blind maar gebaseerd op feiten, ervaringen en routines met de doelgroep: de Amsterdamse burgers.

Het college heeft baat bij bovengenoemde inzichten. Handhaven en het houden van toezicht waarbij gebruik wordt gemaakt van gedragsbeïnvloeding kan immers bijdragen aan de missie van het college om Amsterdam veiliger te maken. Vaak weet de burger beter wat er in zijn straat gebeurt dan de overheid, ziet een ondernemer welke verandering er plaatsvindt bij zijn klanten, weten bezoekers van Amsterdam waar de stad zichtbaar kraakt en slijt. Gedragsbeïnvloeding; er is een wereld aan te winnen, zeker als we dat weer samen met anderen, de burgers zelf doen.

2.1 Doelgroepenbeleid

Leefbaarheid is een complex begrip. Wat de één een goed gevoel geeft kan voor de ander belastend zijn. Zo zijn de ‘rafelranden’ van Amsterdam voor een deel van de bewoners bepalend voor de aantrekkelijkheid van de stad terwijl ze tegelijk een gruwel in de ogen van anderen kunnen zijn. Met het opstellen van regels proberen we een kader te schetsen waarbinnen de ‘gemiddelde Nederlander’ zich prettig & veilig voelt. Vervolgens worden die regels wel of niet nageleefd. Het college streeft naar de juiste combinatie van verticale en horizontale instrumenten, zowel het gebruik van

¹ WRR-rapport 92: *Met kennis van gedrag beleid maken*

² ‘nudging’: letterlijk ‘porren’, een vriendelijk duwtje geven in de goede richting

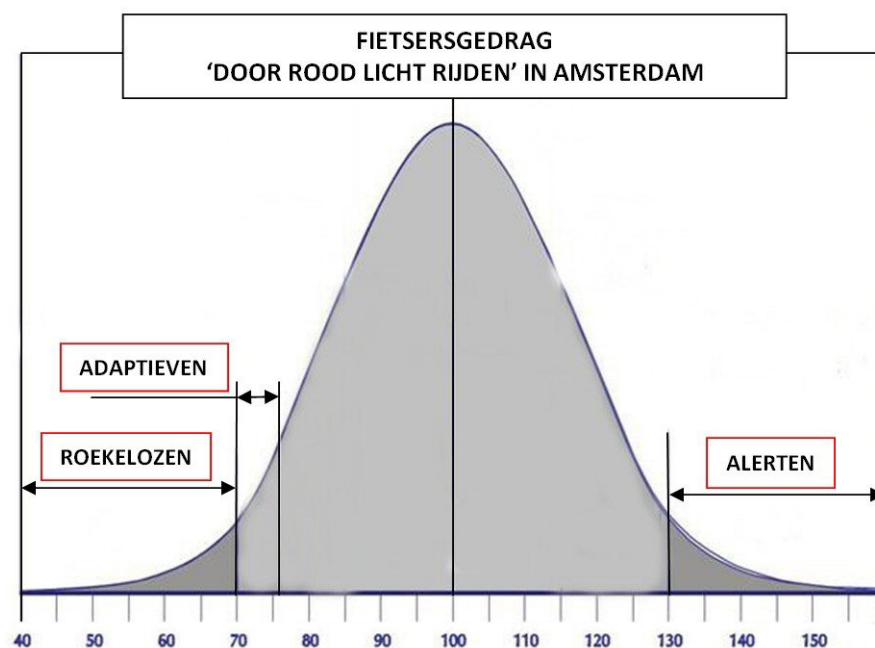
preventieve als repressieve instrumenten. Er is het besef dat sprake dient te zijn van *handhaving op maat*.

Om duidelijk te maken hoe doelgroepenbeleid en gedragsbeïnvloeding samenhangen, wordt in onderstaand voorbeeld een doelgroepenverdeling weergegeven voor de overtreding 'in Amsterdam door rood stoplicht rijden door fietsers'. Door de Universiteit van Amsterdam is in opdracht van de gemeente onderzoek naar dit verschijnsel gedaan. De fietsers zijn ingedeeld in drie groepen: conformisten, adaptieven en roekelozen. De uitkomst van het onderzoek laat de volgende verdeling zien:

- 87% conformisten – zij stoppen voor rood licht
- 7% adaptieven – zij rijden door rood maar letten goed op
- 6% roekelozen – zij rijden door rood en nemen risico's

Het heersende beeld dat het merendeel van de Amsterdamse fietsers zich niet aan de regels houdt, blijkt in de praktijk dus niet te kloppen. Het is evident dat dit soort onderzoek nuttig is voor handhavers. Er kan met dit beeld een gerichte interventie op de doelgroep van roekelozen plaatsvinden.

Als verder onderzocht is voor welke prikkels deze overtreders gevoelig zijn kan met de geëigende bejegening- en interventiestrategie worden opgetreden.



Dit overtreding- doelgroepenonderzoek met bijbehorende gedragsprikkel vormt de basis voor het uit te voeren bonus-malus beleid!

NB. de 'alerten' zijn een groep die zich het meest ergert aan de overtreders. Zij beheersen de media en dus ook de algemene beeldvorming en zijn dus ook een interessante doelgroep!

2.2 Bonus en malus

Onder 'bonus' wordt hier verstaan het belonen van wenselijk gedrag. De malus is hier het repressief handhaven van regels door corrigerende maatregelen, bijvoorbeeld het schrijven van bonnen en verdere vervolging. Uitgaande van een 'doelgroepen aanpak' is het belangrijk dat we onderkennen dat bonus en malus sterk relatieve begrippen zijn. Terwijl een foutparkeerder uit de doelgroep 'sterk negatief afwijkend naleefgedrag' zijn 'reet afveegt met de boete' en er plezier aan beleeft de medewerkers van de wegsleepdienst te intimideren, zal iemand uit de doelgroep 'licht positief afwijkend naleefgedrag' de parkeerboete als schokkend en misschien wel onredelijk zien ('want als ik had geweten dat ik hier niet mocht parkeren dan had ik dat ook zeker niet gedaan; dat begrijpt u toch wel!').

In het eerste geval gaat het om het wegnemen van het voordeel van de gevolgen van de overtreding. Het voordeel is hier dat de overtreder de kans krijgt zijn alfa gedrag te tonen en een adrenaline shot krijgt door het kleineren en intimideren van 'de man of vrouw achter het loket'. In het tweede geval is een 'bonus' meer op zijn plaats vanwege de historie met weinig overtredingen.

Als we willen werken vanuit de bonusgedachte, dan is het dus van groot belang dat we weten wát door welke doelgroep als bonus wordt ervaren. Een criminele jongere krijgt waarschijnlijk geen goed gevoel bij een compliment van een handhaver als zijn matties in de buurt zijn. En een notoire overtreder zit mogelijk niet op korting zegeltjes van Albert Heijn te wachten; of toch.

Nederland heeft een calvinistische cultuur waarin belonen minder goed geworteld is dan bestraffen. De bonus als instrument voor gewenst gedrag bij handhaving in de openbare ruimte is een noviteit die het verdient om nader bekeken te worden. Om te beoordelen welke bonussen in deze context effectief kunnen zijn, is inzicht nodig in wát door de verschillende doelgroepen als bonus wordt ervaren. Daarvoor is onderzoek nodig. Op basis van de uitkomst daarvan kunnen pilots worden gestart die bijvoorbeeld in samenwerking met een gedragswetenschappelijk instituut worden uitgevoerd en gemonitord.

Introductie van beloningssystemen lijkt technologisch mogelijk te zijn en het is denkbaar dat deze een plek krijgen bij het digitaliseren van de stad.

Vanaf 1 juli kan de horeca op het Rembrandtplein langer open blijven. Met de horeca is afgesproken dat er 'horeca hosten' op het plein komen en dat horecapersoneel extra wordt opgeleid. Van de uitbaters wordt een financiële bijdrage verlangd en tegenover de verruiming van de openingstijden ligt een heel pakket aan voorwaarden waaraan horeca ondernemers moeten voldoen. Maatregelen die er voor moeten zorgen dat de sfeer beter wordt. Dit vergt veel neuzen die dezelfde kant op staan.

3. Betrekken van burgers

Actieve betrokkenheid van burgers bij handhaving en toezicht is niet een vanzelfsprekendheid. Evident is echter dat dit een meerwaarde kan hebben.

Burgers weten als geen ander wat er zich afspeelt in de buurt. Zij zijn extra ogen en oren en kunnen fungeren als een klankbord voor de wijze waarop handhaving en toezicht intervenueert.

Een extra dimensie kan nog aan deze gedachte worden toegevoegd door de burgers die zélf vaak overlast veroorzakend gedrag vertonen een toezicht status te geven. Dit versterkt het gevoel van eigenwaarde, vergroot de kans op samenwerking met brave burgers en neemt meteen op positieve wijze een deel van de overlast weg.

3.1 Burgerpanel

Aan een burgerpanel kan ook voorafgaand aan beleidsbeslissingen input worden gevraagd. Deze methode kan worden ingezet bij een breed scala aan onderwerpen, bijvoorbeeld economische problemen of milieuproblemen. De methode is goed bruikbaar wanneer verschillende alternatieven en belangen tegen elkaar afgewogen moeten worden.

2017

In een Amsterdamse buurt wordt, ondanks de inzet van jongerenwerk en aanvullende inzet van andere organisaties, de overlast van jongeren veel genoemd door bewoners. Dit signaal komt bij het burgerpanel terecht. Het burgerpanel gaat hiermee aan de slag. Een aantal overlast gevende jongeren wordt uitgenodigd voor een korte stage bij de rve handhaving en toezicht en de afdeling onderhoud van de openbare ruimte. Met deze oplossing worden jongeren bewust gemaakt van hun gedrag en de negatieve gevolgen daarvan op de omgeving.

Een aantal overlast gevende jongeren maakt van de gelegenheid gebruik om te klagen over de wijze waarop zij worden aangesproken door de gemeente op hun gedrag. Het burgerpanel buigt zich over deze klacht. Zij ontwikkelen samen met een aantal jongeren, de rve Handhaving en Toezicht, de Bestuurscommissies en een gedragsdeskundige een werkbare bejegeningstrategie.

Door het inzetten van een burgerpanel/bewonerspanel kan worden opgehaald welke zaken burgers signaleren op het gebied van leefbaarheid en veiligheid en welke rol handhaving daarbij kan hebben. Ook kan aan een burgerpanel worden gevraagd een oordeel te geven over het gedrag en de gehanteerde interventies van de handhavers van in Amsterdam. In Rotterdam is een traject gestart waar burgers en handhavers direct met elkaar in gesprek gaan over de problemen in hun wijk/buurt. Deze problemen en ideeën zijn opgehaald via het burgerpanel/bewonerspanel. In Amsterdam bestaan een aantal buurtveiligheidsteams. In de Amsterdamse buurtveiligheidsteams wordt door middel van een enquête onder de wijkbevolking een top drie van problemen vastgesteld. Het buurtveiligheidsteam kan naar voorbeeld van Rotterdam worden gekoppeld aan een burgerpanel. Op deze wijze wordt bepaald waar het team op moet letten en waartegen zij dienen op te treden.

In Engeland fungeren de zogenaamde *Safer Neighbourhood Teams* gebaseerd. Ook bij deze participatie in kwestie kunnen burgers invloed uitoefenen op de prioritering van problemen en de wijze waarop die problemen worden aangepakt.

3.2 Inzet van burgers

De vraag kan worden gesteld of er gezien het beschikbare aantal handhavers vormen van gecombineerde inzet van burgers en handhavers denkbaar zijn, die per saldo tot een hoger veiligheidsgevoel leiden. Een dergelijk inzet zou bij voorkeur een lange termijn inzet moeten zijn, zodat een vast, stabiele en voorspelbare inzet kan worden georganiseerd met lange termijn positieve effecten. Diverse modellen van inzet van burgers zijn denkbaar:

2017

Meld vandalisme en vervuiling!

Vandalisme en vervuiling nemen nog steeds toe. Het kost de gemeente Amsterdam jaarlijks vele miljoenen om de schade te herstellen en de straten en pleinen schoon te houden. Geld dat beter aan andere zaken kan worden besteed. Dat vindt u toch ook? Degene die parken, plantsoenen, lantaarnpalen, prullenbakken en banken vernielt en de omgeving vervuult, schaadt iedereen!

Voor informatie die leidt tot het vinden van daders, wordt een beloning uitgelooft van maximaal **euro 1.000**.

Tips kunnen worden gericht aan:
Gemeente Amsterdam, Amstel 1,
telefoon: 14020
of aan elke andere gemeentelijke instelling.

1. Passieve signalering:
Als burgers toch op straat lopen (naar werk, naar de winkel enz.) kunnen ze situaties tegen komen zoals vuil op straat, hangjongeren, kapotte lichtmast. Dit signaleren ze en melden dit aan de gemeente. (zie bijvoorbeeld <http://www.yazula.com/> en Twitcident)
2. Actieve signalering dichtbij:
Burgers kunnen gericht signaleren op afgesproken tijden en plaatsen in hun directe woonomgeving (die bijvoorbeeld al bekend staan als hot spots).
3. Actieve signalering verder weg:
Burgers gaan hier gericht signaleren op afgesproken tijden en plaatsen in een buurt even verderop, dus niet in hun directe woonomgeving. Het betreft hier ook hot spots.
4. Opvallende surveillance:
In dit model gaan burgers surveilleren (vaste tijden, vaste routes, vaste aandachtspunten) met opvallende kleding, bijvoorbeeld fluorescerende hesjes, al dan niet met opschrift. Ook hier signaleren zij alleen maar.
5. Aanspreken zonder directe opvolging:
In dit model surveilleren de burgers en doen zij meer dan alleen maar signaleren, namelijk mensen die overlast of vervuiling veroorzaken aanspreken. Het gaat dan om vriendelijk attenderen op overlast gevend of vervuilend gedrag, met een minimum risico op escalatie. Dit vergt meer competenties, die getraind moeten

worden. De vraag is of burgers dit in hun directe woonomgeving moeten doen, of verder weg, waar ze niet zo snel herkend worden door hun directe mede-buurbewoners. In dit model is geen direct opvolging door handhavers of de politie.

6. Aanspreken met directe opvolging:

In dit model zijn er afspraken over directe opvolging door handhavers of politie als verwacht wordt dat aanspreken tot escalatie kan leiden. Dit model vergt de nodige afstemming en organisatie tussen burgers, handhavers en politie, zeker als dit op de langere termijn effectief wil zijn. Afspraken moeten heel helder zijn en ook nagekomen moeten worden, over langere tijd.

7. Koppelvorming:

In dit model worden koppels van handhavers en burgers geformeerd, die gezamenlijk surveilleren. Dit betekent dat tweemaal meer capaciteit aan handhavers op straat kan worden georganiseerd. De vraag is wel hoe getraind een burger moet worden, of het steeds vaste koppels moeten zijn met onder andere als consequentie dat burgers over langere tijd beschikbaar moeten zijn.

8. Inzet vrijwillige handhavers:

Conform de "politie vrijwilliger" kan een "vrijwillige handhaver" in het leven worden geroepen, op dezelfde manier getraind als en met dezelfde bevoegdheden als de handhaver. De vrijwillige handhaver wordt op dezelfde manier ingezet als de politie-vrijwilliger, namelijk naast zijn of haar gewone baan. Beloning vindt plaats met een vrijwilligersvergoeding.

2017

handhavingentoezicht.amsterdam.nl Privacy Policy

handhavingentoezicht.amsterdam.nl respecteert de privacy van alle gebruikers van haar site en draagt er zorg voor dat de persoonlijke informatie die u ons verschaft vertrouwelijk wordt behandeld. Wij gebruiken uw gegevens om onze dienstverlening inzet adequaat en efficiënt te organiseren. Voor het overige zullen wij deze gegevens uitsluitend gebruiken met uw toestemming. Wij zullen uw persoonlijke gegevens niet aan derden verkopen en deze uitsluitend aan derden ter beschikking stellen als die zijn betrokken bij het oplossen van uw probleem.

handhavingentoezicht.amsterdam.nl gebruikt de verzamelde gegevens om aan u de volgende diensten te leveren:

- Als u een verzoek om handhaving doet, hebben we uw naam, e-mailadres, en woonadres nodig om tot handhaving over te gaan en u van het verloop daarvan op de hoogte te houden.
- Om in de toekomst uw handhavingsverzoek zo eenvoudig mogelijk te laten verlopen, slaan wij met uw toestemming uw persoonlijke gegevens en de gegevens met betrekking tot uw verzoeken en het gebruik van onze diensten op. Hierdoor kunnen wij de website personaliseren en anticiperen op uw toekomstige handhavingsverzoeken.
- Met uw toestemming gebruiken wij uw gegevens om u te informeren over de ontwikkeling van de handhaving en over speciale acties. Als u hier niet langer prijs op stelt, kunt u ons dat laten weten door een e-mail te sturen naar klantenservice@handhavingentoezicht.amsterdam.nl.
- Als u bij handhavingentoezicht.amsterdam.nl een account aanmaakt bewaren wij uw gegevens op een Secure Server. In uw handhavingentoezicht.amsterdam.nl account slaan we informatie op zoals uw naam en adres, telefoonnummer en e-mailadres zodat u deze niet bij ieder nieuw verzoek hoeft in te vullen.
- Gegevens over het gebruik van onze site en de feedback die we krijgen van onze bezoekers helpen ons om onze site verder te ontwikkelen en te verbeteren.
- Als u besluit een recensie te schrijven, kunt u zelf kiezen of u uw naam of andere persoonlijke gegevens toevoegt. We zijn benieuwd naar de meningen van onze bezoekers, maar behouden het recht bijdragen die niet aan onze sitevoorwaarden voldoen niet te publiceren.

4. Communicatie

http://www.youtube.com/watch?v=TDM_nRg4bl4 (Googlen op Stockholm pianostairs)

Lang niet altijd bepalen we bij elke keuze kalm en weloverwogen welke richting we inslaan. Vaak worden we, zonder dat we het ons realiseren, beïnvloed door de wijze waarop een keuze is vormgegeven en door factoren in de omgeving.

We kiezen bijvoorbeeld bij de aanschaf van consumentenelektronica zonder veel uitzoekwerk voor een bekend merk, vanuit de ervaring dat een bekend merk meestal voldoende kwaliteit levert. We wegen verlies zwaarder dan winst, willen onzekerheid

het liefste vermijden, hebben een voorkeur voor de status quo, wegen voordeel nu veel zwaarder dan voordeel later. Een ander voorbeeld is het hanteren van een 'ja, tenzij'-systeem. Bij het werven van donoren in Nederland heeft dat als gevolg dat veel meer mensen geregistreerd zijn als orgaandonor dan in landen waar alleen mensen donor zijn die zich daarvoor actief hebben aangemeld (een 'nee, tenzij'-systeem).

Ons keuzegedrag wordt ook sterk beïnvloed door wat wij denken wat de meerderheid doet. Zoals methoden van hotels om hotelgasten zover te krijgen dat ze hun handdoeken hergebruiken. In veel hotels hangt een tekst in de badkamer met het verzoek tot hergebruik van handdoeken. Het bleek dat meer gasten aan dat verzoek voldeden als in die tekst ook werd gemeld dat de meerderheid van eerdere gasten ervoor had gekozen hun handdoeken te hergebruiken.

Ook het college wil mensen helpen betere keuzes voor zichzelf te maken op het gebied van handhaving en toezicht, waarbij de opdracht is concrete interventies te ontwikkelen die dit bewerkstellingen. Het is evident dat communicatie een rol heeft bij het maken van deze keuzes en het beïnvloeden van het gedrag van een burger. Naast het instrument wil het college kunnen beschikken over een arsenaal van allerlei niet-dwingende interventies die zijn gebaseerd op gedragswetenschappelijke veronderstellingen over hoe mensen 'van vlees en bloed' keuzes maken en de rol die informatie daarbij speelt. Voorbeelden van bovengenoemde interventies zijn:

- De wijze waarop keuzes worden gepresenteerd
- Interventies in de fysieke omgeving
- Gebruik van sociale normen
- Verstrekken van informatie.

Op een zonnige lentedag in Amsterdam komt een koppel handhavers een groepje studenten tegen die hun bank hebben buitengezet en daar zitten te genieten van een biertje. De handhaver constateert dat er in het gebied een alcoholverbod geldt en dat de studenten in overtreding zijn. Hij besluit echter dat in dit geval een waarschuwing volstaat. Aan de studenten deelt hij mee dat zij in overtreding zijn maar dat hij geen proces-verbaal zal schrijven als zij nu stoppen met het drinken van hun biertje op straat. Hij zegt dat hij over tien minuten nog eens komt controleren, waarbij hij ook nog even de camera aanwijst die de gedraging van de studenten filmt. Mocht hij niet over tien minuten terug zijn, dan toch zeker binnen 45 minuten omdat hij dan al een melding heeft ontvangen over deze studenten die een alcoholverbod overtreden.

"De media" speelt daarbij een cruciale rol. Met het oog daarop is het wenselijk dat een eigen mediastrategie voor handhaven en toezicht houden wordt ontwikkeld. Een strategie die beantwoordt hoe het college handhaving en toezicht in de media wil presenteren en hoe moet worden omgegaan met de intensievere mediadruk op de gemeentelijke organisatie en het domein waarop toezicht wordt gehouden. Handhaven en toezicht houden moet een sterk merk worden in het veiligheidsdomein (branding). Door gebruik te maken van de methodieken als framing (het kiezen van taal en beelden die niet zo zeer de directe boodschap maar de interpretatie ervan beïnvloeden), scripting (gerichte opbouw van verhaallijnen die feiten en gebeurtenissen plaatsen in een opbouw van een gerichte conclusie) en casting (er is gericht nagedacht

over personen, podium en plaats van de presentatie) wordt actieve en effectieve communicatie bedreven. Per doelgroep wordt zorgvuldig de communicatiedoelstelling gekozen en wordt een strategie bepaald. Bij de burger moet bijvoorbeeld het beeld ontstaan dat handhaven en toezicht houden een daadkrachtige instrument van de gemeente Amsterdam is. Dat is een voorwaarde om op een succesvolle wijze aan gedragsbeïnvloeding te kunnen doen.

Aankondigen van een controle kan leiden tot een verbetering van het naleven van de regels. Hieronder een voorbeeld.



Communicatie kan zich richten op specifieke doelgroepen en individuen maar moet ook worden ingezet met als doel dat handhaven en toezicht houden een sterke brand wordt.

5. Hoe verder

Met deze notitie wil het college laten zien dat handhaven en toezicht houden meerdere dimensies heeft. Positieve gedragsbeïnvloeding hoeft niet per se alleen met repressieve middelen maar kan in allerlei vormen plaatsvinden. Het college durft te stellen dat met een veelzijdig instrumentarium er veel beter kan worden ingespeeld op doelgroepen en situaties met als resultaat dat het nalevingsgedrag verbetert.

Het college van B&W:

- wil andere vormen van gedragsbeïnvloeding toevoegen aan het handhavingsinstrumentarium. Hiervoor organiseert zij een brainstormsessie met experts (onder andere uit de universitaire wereld en uit de stad) waarbij wordt onderzocht met welke interventiemethoden het arsenaal van handhaving kan worden uitgebreid en die als effect hebben het nalevingsgedrag te verbeteren. Ook wordt daarin betrokken welke interventiemethode op wie, waar en wanneer moet worden toegepast.
- wil een specifieke actieve handhavingscommunicatiestrategie ontwikkelen enerzijds gericht op het sterker maken van het merk handhaving en toezicht en anderzijds gericht op het beïnvloeden van het nalevingsgedrag van de individuele burger. Met

interne en externe communicatie experts wordt, naast de in deze notitie genoemde methoden van communiceren, onder andere onderzocht wat bepaalde doelgroepen als bonus ervaren.

- wil een burgerpanel gebruiken voor het verbeteren van de kwaliteit van de handhavers en de kwaliteit van de inzet van de handhaving. Er wordt geïnventariseerd of er in de stad geschikte panels aanwezig zijn die gebruikt kunnen worden als kwaliteitspanel voor handhaving.
- wil nagaan wat de mogelijkheden zijn van actieve inzet van burgers bij handhaving en toezicht in de stad. Bij andere organisaties die gebruikmaken van vrijwillige inzet bij handhaving en toezicht, waaronder politie, wordt verkend op welke wijze deze vorm van inzet is georganiseerd en welk resultaten met deze vorm van inzet worden geboekt.