



# **Veiligheid en Leefbaarheid Handhaven openbare ruimte**

**JAARPLAN 2022-2023**

**MEI 2022**



*Gemeente Maastricht*

# Inleiding

---

Een leefbaar Maastricht creëren we samen. Ook team handhaven openbare ruimte draagt hieraan bij. Het team doet dit door zichtbaar en aanspreekbaar aanwezig te zijn op straat, door het gesprek aan te gaan met inwoners, bezoekers, ondernemers en partners en door te signaleren wat er leeft in de openbare ruimte van onze stad. Handhaven zet zich in voor de naleving van de regels in de openbare ruimte door te informeren, aan te spreken en repressief op te treden indien nodig. Het team draagt bij aan een integrale benadering van overlastsituaties door nauw in verbinding te staan met maatschappelijke- en veiligheidspartners en de beleidsmakers van de gemeentelijke organisatie. Handhaven wordt ingezet als één van de instrumenten om beleid te realiseren. En handhaven ondersteunt binnen zijn eigen bevoegdheden de politie bij het leefbaar houden van onze stad.

Handhaven heeft verschillende gezichten, rollen en taken. Het team vervult een veelomvattende taak die wordt uitgevoerd in een samenleving in ontwikkeling. We merken dat het gebruik van de openbare ruimte verandert en intensificeert, de manier van samenleven verandert, onderlinge verdraagzaamheid en saamhorigheid neemt af, partners als politie herprioriteren en de verwachtingen van inwoners en bedrijven ten aanzien van de overheid en daarmee ook van handhaven verschuiven. Dit alles maakt dat het aanbrengen van focus en het durven prioriteren belangrijk is om een zo effectief mogelijk resultaat te bereiken. Dit doen we door middel van dit jaarplan. Daarnaast is het belangrijk ons te realiseren dat het kunnen anticiperen op actuele gebeurtenissen van groot belang is. De afgelopen 2 jaren in het bijzonder hebben ons dit geleerd. Dit plan is daarom een richtlijn die we zo goed mogelijk gaan volgen. Het is geen blauwdruk. Is bijsturing noodzakelijk, omdat de stad, de actualiteit of onze partners hierom vragen dan doen we dit binnen onze mogelijkheden. Uiteraard in afstemming met alle betrokken partijen.

In voorliggend jaarplan beschrijven we waar komend jaar de inhoudelijke focus van het team naar uit gaat. Naast een korte toelichting over het basistakenpakket, is er extra aandacht voor de speerpunten. Per speerpunt formuleren we kort en bondig wat we komend jaar op dat themagebied willen bereiken met de inzet van handhaven en wat inwoners ervan gaan merken. Het plan sluit af met de ambities voor komend jaar op het vlak van de verdere doorontwikkeling en professionalisering van het team. Een proces dat in 2021 is gestart en komende jaren wordt voortgezet. Ook is er aandacht voor wat er nodig is om dit alles tot een succes te maken.

# Basis takenpakket handhaven openbare ruimte

---

Team handhaven openbare ruimte kent een breed pakket aan basistaken. Hieronder worden deze kort toegelicht.

✓ *Het aanwezig en aanspreekbaar zijn in de wijk.*

Weten wat er leeft in de stad is een belangrijke voorwaarde om de leefbaarheid te bewaken en bevorderen. Aanwezig zijn en in gesprek zijn met de inwoners, verenigingen, scholen, ondernemers en maatschappelijke partners in de stad is daarom een heel belangrijke basistaak van handhaven. Ieder gebied heeft een eigen contactpersoon. Dat is de gebiedsgebonden medewerker. Hij/zij is de schakel tussen de wijk en de handhaaforganisatie en zet zich in om overlastproblemen in zijn/haar wijk adequaat op te lossen of onder de aandacht te brengen bij andere partijen die in staat en bevoegd zijn de overlast aan te pakken. Komend jaar is de intensivering en verdere professionalisering van het wijkwerk 1 van de speerpunten door aan te haken bij de Veilige Wijken Aanpak.

✓ *Het stimuleren van naleefgedrag van de regels in de openbare ruimte (zowel lokale als landelijke regels).*

Toezichthouden en handhaven is een heel belangrijke taak van handhaven. Binnen de bevoegdheden die Boa's en toezichthouders hebben, stimuleert het team de naleving van de regels die gelden. Het betreffen regels over het gebruik van de openbare ruimte en deze zijn heel uiteenlopend van aard: het gaat over naleving van lokale verordeningen en uitvoeringsregels op het gebied van onder andere afval, mobiliteit, veiligheid en gebruik van de openbare ruimte, maar ook over het toezicht op landelijke regelgeving. Denk aan delen van de Alcoholwet en de Wegenverkeerswet.

✓ *Het behandelen van meldingen van inwoners.*

Afgelopen jaar ontving de gemeente van inwoners bijna 20.000 meldingen die betrekking hebben op de taak van handhaven openbare ruimte. Deze meldingen dragen bij aan het beeld dat het team vormt van wat er in de stad leeft, waar en wanneer overlast plaatsvindt, waar bewoners zich aan storen en wanneer ze inzet van handhaven verwachten. Het aantal meldingen blijft hoog en dat is de reden dat het steeds belangrijker wordt informatiegestuurd te werken. Een ambitie die het team heeft. Dit betekent er zijn op de plekken en momenten dat de stad daarom vraagt en de uit de meldingen verkregen informatie benutten om meer aan de voorkant van de problematiek te komen en waar nodig een meer en meer programmatische en specifieke aanpak te ontwikkelen. Dit in combinatie met een verdere optimalisatie van de terugkoppeling aan melders. We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.

- ✓ *Het in goede banen leiden van bezoekersstromen bij evenementen, demonstraties en tijdens topdrukte dagen.*

Grote evenementen zoals de concerten van André Rieu, Carnaval, Magisch Maastricht en in 2022 Koningsdag vragen van handhaven inzet als gastheer, coördinatie van de verkeersstromen, toezichthouder en handhaver. Dit alles om ervoor te zorgen dat het evenement zo verloopt dat de leefbaarheid rondom het evenementen niet in het geding komt. Denk hierbij aan het voorkomen van onacceptabele geluidsoverlast, zwerfvuil, verkeersoverlast etc. Maar ook het controleren van vergunningsvoorschriften. Vergelijkbare inzet wordt gevraagd tijdens topdrukte dagen, zoals op feestdagen in onze buurlanden, waarop Maastricht wordt bezocht door veel bezoekers. De laatste jaren zien we daarnaast dat het aantal demonstraties toeneemt. Ook hier heeft handhaven een rol als partner van de politie. Handhaven regelt de verkeers- en bezoekersstromen aan de randen van een demonstratie.

- ✓ *Het binnen de bevoegdheden begeleiden van crisissituaties.*

Crises zijn over het algemeen niet te voorzien. Denk bijvoorbeeld aan de watersnood, een verkeersinfarct of corona. Crisissituaties verlangen van handhaving directe en adequate inzet. De taken die voortvloeien uit de Coronacrisis zijn inmiddels al wat beter te overzien. Toch laten we de taken die handhaven in dit kader uitvoert vallen onder deze basistaak. De pandemie en de eventuele bijbehorende noodzakelijke maatregelen blijven immers lastig te voorspellen.

- ✓ *Het ondersteunen van de politie*

Veiligheid en leefbaarheid gaan hand in hand. In dit licht is er een nauwe samenwerking met politie en OM. De burgemeester stemt in de lokale driehoek de onderlinge prioriteiten en taken af. Zo wordt elkaars kennis, kunde en capaciteit optimaal benut voor het realiseren van de gezamenlijk gestelde doelen. De politiecapaciteit staat onder druk, dit maakt dat de taken van handhaven lijken te verschuiven. Landelijk wordt deze trend ook gezien. Dat is één van de redenen dat het Ministerie van Veiligheid en Justitie samen met de VNG en partners in het veld de visie op Boa's herijkt. Deze ontwikkeling volgen we en waar mogelijk anticiperen we hierop.

#### Wat merken inwoners van onze inzet?

Met de uitvoering van ons basispakket streven we ernaar dat inwoners team handhaven openbare ruimte beschouwen als een betrouwbare en effectieve partner die samen met hen en andere partners in de wijk de leefbaarheid bevorderen. Het streven is steeds meer zicht te krijgen op de effectiviteit van onze inzet.



# Speerpunten in 2022-2023

---

Naast de uitvoer van het reguliere takenpakket, focust team handhaven openbare ruimte zich komend jaar op 5 inhoudelijke speerpunten. Het investeren in de Leefbare Wijken Aanpak én het verminderen van de overlast veroorzaakt door afval, fietsen, samenkomsten en drugshandel heeft de prioriteit. Op welke manier we hier invulling aan gaan geven en welke ambitie we ons stellen wordt hieronder per speerpunt kort toegelicht.

## 1. Leefbare Wijken Aanpak

Om een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid en veiligheid van de stad geldt dat het belangrijk is dat team handhaven openbare ruimte goed vertegenwoordigd is in de wijk: dat inwoners ons zien, weten te vinden en vertrouwen. Maar ook dat we onderdeel zijn van een netwerk van partners uit zowel het maatschappelijk veld als het veiligheidsveld. De Leefbare Wijken Aanpak biedt dit. Verschillende gemeentelijke disciplines, waaronder handhaven, zijn erin vertegenwoordigd net als maatschappelijke partners zoals woningcorporaties en welzijnsorganisaties. Ook politie maakt onderdeel uit van deze netwerkaanpak. Het streven is steeds meer aan de voorkant van eventuele overlastsituaties te komen. Door eerder te signaleren krijgen we de kans overlast in een eerder stadium aan te pakken of zelfs te voorkomen. Het voordeel van de Leefbare Wijken Aanpak is dat ieder vanuit zijn eigen rol een professionele bijdrage levert aan de leefbaarheid van een wijk. Nauw contact met inwoners is het uitgangspunt. Deze aanpak krijgt dit jaar een impuls. Eén van de eerste zaken waarmee gestart wordt is het maken van een gebiedsanalyse. Deze analyse helpt om gezamenlijk focus aan te brengen in wat we in wijken willen bereiken en oppakken en wie daarin welke rol/taak op zich pakt.

Het goed aangehaakt zijn bij de Leefbare Wijken Aanpak is een belangrijk speerpunt voor komend jaar voor team handhaven openbare ruimte. Dit stelt handhavers in staat de inwoners en het profiel van een wijk beter te leren kennen en het samenwerkingsnetwerk te versterken en uit te breiden. Dit leidt tot integraler en effectiever acteren. Komend jaar stelt het team zich de volgende concrete doelstellingen:

1. *Team handhaven openbare ruimte gaat werken met gebiedsteams:* onder leiding van een gebiedsgebonden medewerker gaat een vast team van handhavers zich inzetten voor een gebied. Doel is het vergroten van de bekendheid, zichtbaarheid en toegankelijkheid van handhaven in een gebied/wijk. Het team streeft ernaar dicht bij inwoners te komen staan. Dit geeft de handhavers de mogelijkheid zijn/haar wijk goed te leren kennen, waardoor het team beter in staat is ervaren overlast en ergernissen snel aan te pakken of zelfs te voorkomen.
2. *Gebiedsscans ontwikkelen:* per gebied wordt samen met bewoners en partners onder de paraplu van de Leefbare Wijk Aanpak gewerkt aan een analyse van de verschillende gebieden. Deze scans vormen mede de basis voor de volgende jaarplannen van handhaven.

De inzichten die de scans bieden, helpen inzichtelijk te maken op welke thema's en locaties inzet van handhaven noodzakelijk en wenselijk is. Dit helpt ons te prioriteren.

3. *Ons samenwerkingsnetwerk in de verschillende wijken wordt uitgebreid en verstevigd.*

Samenwerking leidt tot adequatere oplossingen van problemen. Vaak is niet alleen handhaven de oplossing. Het is belangrijk dat in die gevallen andere partners samen met ons optrekken of het stokje overnemen. Een leefbare stad is en blijft een gedeelde verantwoordelijkheid van inwoners, ondernemers, maatschappelijke organisaties, bezoekers en de gemeente.

Wat merken inwoners van onze inzet?

Inwoners kennen de gebiedsgebonden medewerker van hun wijk. Ze zien handhavers in hun wijk, weten dat ze bij hen terecht kunnen met overlastproblematiek en wat ze kunnen verwachten van team handhaven openbare ruimte. Ook ervaren ze dat de grootste ergernissen ten aanzien van de leefbaarheid van de wijk serieus worden aangepakt.

## 2. Afval

Overlast van afval is een groot thema in de stad. Sinds de invoering van de nieuwe inzamelingssystematiek met aangepaste tijden, neemt het aantal meldingen toe. De overlast van afval is zichtbaar in de stad. Samen met stadsbeheer, de verantwoordelijke beleidsafdeling en partners in de wijken zoals woningcorporaties zet team handhaven openbare ruimte zich in om de naleving van de afvalregels verder te stimuleren en de afvaloverlast te verminderen. Niet alleen de nieuwe regels maken dat afval een speerpunt wordt voor 2022. Overlast van verkeerd aanbieden, het dumpen van afval en hondenpoep is voor veel inwoners een grote ergernis. Het streven is de situatie komend jaar verder te verbeteren. Dit gaan doen we samen met onze partners. Het instrument handhaven is immers de sluitpost in de ketenaanpak van regels stellen (afvalverordening), voorzieningen aanbieden (milieuperrons, ophaaldienst), informeren (communicatiecampagne) en preventief en repressief toezicht en handhaven.

De focus van team handhaven openbare ruimte binnen het werkveld afval gaat komend jaar uit naar:

1. *De aanpak van milieuperrons*

- a. Het verminderen van het aantal bijplaatsingen bij de 18 meest vervuilde milieuperrons. Deze bijplaatsingen ontsieren het straatbeeld, veroorzaken zwerfafval en trekken bovendien nieuw afval aan. Schonere milieuperrons dragen bij aan een leefbare buurt.
- b. Het stimuleren van het beter scheiden van plastic, bik en drinkverpakkingen (PBD) dat aangeboden wordt bij de milieuperrons. In de eerste plaats in het belang van het milieu, omdat slecht gescheiden PBD-afval wordt verbrand. In de tweede plaats, omdat bij slechte kwaliteit de inkomsten voor dit afval aanzienlijk dalen. Dit heeft een negatief effect op de afvalbegroting van onze gemeente.

Team handhaven kiest in beide gevallen voor een combinatie van repressieve en preventieve maatregelen. Afvalcoaches informeren inwoners. Waar nodig wordt gewaarschuwd en handhavend opgetreden.

Via de monitoringssystemen van stadsbeheer evenals het visueel monitoren van de milieuperrons kan worden bijgehouden of de inspanningen van handhaven resultaat hebben.

2. *De bereidheid tot het navolgen van de afvalregels vergroten.*

Afvalcoaches worden stadsbreed ingezet om inwoners te informeren over de afvalregels en hen bewust te maken van het belang van de naleving van deze regels. Zeker nu er nieuwe/aangepaste regels gelden is het van groot belang dat inwoners goed geïnformeerd worden. Alleen dan kan verwacht worden dat de regels ook worden nageleefd en is het acceptabel handhavend op te treden bij overtredingen. De preventieve inzet van handhavers is een aanvulling op de algemene informatievoorziening over de afvalregels die wordt verzorgd door stadsbeheer.

3. *Verkeerd aanbieden van afval en afvaldumpingen verminderen.*

Komend jaar gaan we actief op projectmatige basis op zoek naar een meer effectievere manier om het aantal verkeerde ‘aanbiedingen van afval’ en afvaldumpingen te verkleinen. Hiervoor wordt de samenwerking gezocht met interne en externe partners zoals stadsbeheer, communicatie, woningcorporaties en actieve bewoners.

4. *Aanpak overlast hondenpoep*

Overlast van hondenpoep blijft een grote ergernis. Komend jaar worden er op slimme momenten gerichte preventieve en repressieve acties uitgevoerd met name in de wijken Nazareth, Wittevrouwenveld, Pottenberg, Mariaberg en Malberg om de ervaren overlast te verminderen. Het doel is dat de ‘vervuilende hondenbezitters’ zich medeverantwoordelijk gaan voelen voor de netheid van hun eigen wijk.

Naast het proactief acteren op deze specifieke speerpunten blijft team handhaven op reguliere wijze reageren op meldingen aangaande afvaloverlast en illegale afvalinzameling.

*Wat merken inwoners van onze inzet?*

Inwoners ontvangen meer informatie over de afvalregels, raken gestimuleerd zich hieraan te houden én zien dat hun wijk er schoner gaat uitzien. Overtreders merken dat het overtreden kan leiden tot officiële waarschuwingen, een bekeuring of een rekening voor de opruimkosten.

### 3. Overlast van samenkomsten

Een derde belangrijk thema komend jaar is de aanpak van overlast van samenkomsten. Nu het voorjaar weer is gestart en de corona-maatregelen zijn losgelaten zien we een groeiende behoefte aan het samenkomen van mensen. Dit geldt voor zowel ontmoetingen in de openbare ruimte zoals in parken, als bij mensen thuis waar weer steeds vaker een feestje wordt gegeven. Vorig jaar werd eens te meer duidelijk dat deze samenkomsten kunnen leiden tot overlast. In sommige gevallen zelfs tot buitensporige overlast. Om die reden is er een regisseur aangesteld om de aanpak van deze specifieke overlast te coördineren. Handhaven heeft een belangrijke en bijzondere rol in deze aanpak. Inmiddels werkt de regisseur intensief samen met de gebiedsgebonden medewerkers van handhaven. Hierdoor is er goed zicht op de dynamiek in de stad als het gaat om samenkomsten. Dit maakt dat er snel en adequaat gereageerd kan worden door team handhaven.

#### 1. *Gerichte aanpak overlast in stadsparken*

De focus dit jaar ligt op het voorkomen van onacceptabele overlast door samenkomsten in de openbare ruimte. Het gaat dan met name om diverse parken in de binnenstad.

Het team zal preventief aanwezig zijn en het gesprek aangaan met de bezoekers en omwonenden van de parken. Samen met partners wordt ingezet op het zo veel mogelijk beperken van overlast. Team handhaven openbare ruimte ondersteunt het op een fijne manier samenleven en samenkomen in bovenstaande parken. Wanneer nodig wordt gewaarschuwd en repressief opgetreden.

#### 2. *Integrale aanpak overlast vanuit panden*

Overlast, vaak geluidsoverlast, vanuit naastgelegen panden, dakterrassen en tuinen blijft een grote ergernis. We constateren dat het regelmatig overlast is uit verkamerde panden waar het verloop van bewoners groot is. Met als gevolg dat de overlast ieder jaar terugkeert. De overlast vindt bovendien vaak plaats buiten de reguliere uren van team handhaven openbare ruimte.

De bestaande aanpak wordt uitgebreid om hierop te kunnen anticiperen. Dit gebeurt enerzijds door in te zetten op een samenwerkingsconvenant informatiedeling tussen gemeente en nationale politie. Dit moet het mogelijk maken informatie (voornamelijk meldingen tijdens de nacht) met elkaar uit te wisselen. Zo kunnen we onze informatiepositie versterken en worden we beter in staat gesteld overlastgevers aan te spreken/ aan te pakken. Daarnaast gaat team handhaven openbare ruimte zich niet alleen richten op de overlastgevers. Ook pandeigenaren worden gewezen, aangesproken én wanneer nodig bestuursrechtelijk aangeschreven op hun verantwoordelijkheid. In deze aanpak blijven meldingen van inwoners leidend. Communicatie met zowel melders als overlastgevers is een belangrijke pijler. In de eerste plaats om begrip voor elkaar te vergroten en overlast te verminderen. Ten tweede is het een manier om te monitoren of de ondernomen acties leiden tot het gewenste resultaat.



#### Wat merken inwoners van onze inzet?

Omwonenden van parken ervaren dit jaar minder overlast dan vorig jaar vanuit de parken. Ze zien dat handhavers patrouilleren/preventief aanwezig zijn. Bezoekers van parken zijn zich ervan bewust dat ze te gast zijn in het park en kennen de regels die er gelden. Melders van geluidsoverlast uit naastgelegen panden ervaren een meer pro-actieve inzet van handhaven met als resultaat minder overlast. Pandeigenaren worden meer bewust van hun verantwoordelijkheid als het gaat om het voorkomen van overlast door huurders.

## **4. Fietsen**

De aanpak van fietsoverlast, met name in de binnenstad, blijft ook in 2022 onze focus houden. Onder de paraplu van #posifiets pakt team handhaven openbare ruimte samen met gemeentelijke partners, maar ook partners in de stad zijn rol. Stallingen komen erbij en er is veel aandacht voor bewustwording. Wij hebben een preventieve en handhavende rol in deze aanpak. Team handhaven openbare ruimte richt zich op het juist gebruik van de stallingen én de aanpak van overlast-hotspots. Komend jaar houden we bovendien de regels nog eens tegen het licht. Doel is eenduidige regels voor fietsers en voldoende handvaten om in geval van overlast te kunnen optreden. In de totaalaanpak komt handhaven pas aan bod als de randvoorwaarden zoals voldoende stallingsruimte zijn gecreëerd.

De focus komt komend jaar te liggen op het gebied binnen de singels, waarbij er extra aandacht uitgaat naar de hotspots binnen het kernwinkelgebied, het stationsgebied en locaties rondom onderwijsinstellingen. Hier vindt preventief en repressief toezicht plaats in combinatie met de bewustwordingscampagne van #posifiets en het verbeteren van de bebording. Team handhaven openbare ruimte richt zich niet alleen op de fietser, maar ook op ondernemers, pandeigenaren, werkgevers en onderwijsinstellingen. De ervaring leert dat alleen handhavend optreden niet leidt tot structurele oplossingen. Gezamenlijke verantwoordelijkheid en inzet levert meer resultaat op. Ook de overlastproblematiek in het gebied Markt - Kommel krijgt bijzondere aandacht. In eerste instantie is de inzet van handhaven preventief. Nadat de stallingsruimte wordt uitgebreid en de regels die er gelden geactualiseerd zijn, gaat team handhaven openbare ruimte repressief optreden. Het effect van de totaalaanpak wordt gemeten aan de hand van de beeldkwaliteit rondom hotspots, ook de beleving van omwonenden en observaties van handhavers wordt hierin meegenomen.

Naast deze focuspunten blijft team handhaven openbare ruimte ook in de overige gebieden, weliswaar naar aanleiding van meldingen, ongeveer eens per maand weesfietsen en wrakken verwijderen. Ook wordt geïnvesteerd in betere terugkoppeling richting melders.

In het laatste kwartaal van 2022 wordt het Actieplan Fietsparkeren geëvalueerd. De bijdrage van team handhaven aan de uitvoer hiervan en het effect van onze inzet maakt onderdeel uit van de evaluatie. Op basis van de evaluatie wordt besloten op welke wijze en hoe intensief de aanpak fietsparkeren na 2022 wordt voortgezet en wat hiervoor nodig is.

#### Wat merken inwoners van onze inzet?

Inwoners merken dat handhaven zichtbaar toezicht houdt op fietsparkeren. Gestalde fietsen veroorzaken op drukke plekken in de binnenstad minder overlast. Binnen stallingen staan steeds minder weesfiesten, waardoor meer ruimte overblijft voor fietsen die daadwerkelijk in gebruik zijn. Inwoners weten wat ze kunnen verwachten van team handhaven openbare ruimte als het gaat om de aanpak van fietsoverlast. Ook fietsers zijn steeds beter op de hoogte van de regels en het gedrag dat van hen verwacht wordt.

### **5. Drugsoverlast**

Het laatste speerpunt is de aanpak van overlast die veroorzaakt wordt door drugshandel op straat en in panden. Het is de bevoegdheid van de politie de criminaliteit aan te pakken. Dat is niet de rol van team handhaven openbare ruimte. Wel kan team handhaven een bijdrage leveren aan het verbeteren van het veiligheidsgevoel door overlast die voortkomt uit deze handel, zoals foutparkeren en afval aan te pakken. Bovendien vervult team handhaven een belangrijke signalerende functie richting de politie. Door elkaars informatie te verrijken wordt de pakkans vergroot. Bovendien is in de lokale driehoek afgesproken tussen gemeente en politie de krachten te bundelen in de zin dat er steeds meer en vaker (ook) bestuursrechtelijk wordt opgetreden. In dat geval wordt de overtreder een last onder dwangsom opgelegd. Dit betekent dat als hij of zij de overtreding nogmaals begaat er een relatief hoge geldboete tegenover staat. Recidieven kunnen zo worden voorkomen. Deze bestuursrechtelijke handhaving neemt team handhaven voor zijn rekening.

De focus van team handhaven openbare ruimte voor wat betreft de pro-actieve aanpak van overlast veroorzaakt door drugshandel richt zich op het Noordwest-deel van de stad. Hier wordt de meeste overlast ervaren en constateren we op dit moment de meeste overtredingen. Deze aanpak maakt integraal onderdeel uit van het wijkwerk in dit deel van de stad. Meldingen en excessen in andere delen van de stad worden uiteraard ook opgepakt. De aanpak is hier echter meer re-actief van aard.

De inzet van handhaven op dit punt maakt onderdeel uit van de integrale uitvoering van het meerjarenprogramma veiligheid. In het kader van dit programma worden op reguliere basis metingen uitgevoerd naar het effect van de gemeentelijke aanpak. Het effect van de inzet van handhaven wordt voor wat betreft dit laatste speerpunt in de evaluatie van het Meerjarenprogramma Veiligheid meegenomen.

#### Wat merken inwoners van onze inzet?

Inwoners van met name Noordwest Maastricht merken dat de overlast van drugshandel in hun wijk de serieuze aandacht heeft van handhaven en politie. Ze weten waar ze terecht kunnen met hun meldingen en ervaren dat de meldingen worden opgevolgd en dat daardoor de overlast vermindert.

# Een team in ontwikkeling

---

Team handhaven kan alleen een goed resultaat voor de stad realiseren als de randvoorwaarden waarbinnen het team werkt op orde zijn. Het team staat voor een aantal fikse uitdagingen. Er is op diverse fronten een noodzaak om te professionaliseren, te verbeteren of verder te ontwikkelen. Het gaat daarbij om bemensing, de bedrijfsvoering, en ter ondersteuning daarvan ook de structuur, het meer informatieverstrekken en het aangaan van samenwerkingsafspraken met onder andere het Basisteam Maastricht van de Politie.

2022 -2023 zijn transitiejaren voor team handhaven openbare ruimte. Naast de inzet voor de stad heeft het team ruimte en middelen nodig om de ingezette ontwikkelingen verder vorm te geven. Alleen op die manier kan er op een duurzame manier gebouwd worden aan een toekomstbestendige organisatie die kan inspelen op de behoeften van de stad. Speerpunten om dit te bereiken zijn voor de komende periode:

## Informatiegestuurd werken

Komend jaar wordt geïnvesteerd in informatiegestuurd werken. Doel hierbij is het verzamelen, analyseren en gericht kunnen toepassen van informatie, kennis en inzicht ten behoeve van preventie en handhaving. Het resultaat van deze werkwijze gaat dan veel meer de input voor de invulling van ons dagelijks werk c.q. onze planning en prioritering vormen in plaats van de feitelijke ureninzet. Anders gezegd het effect van onze inzet in de stad wordt steeds meer bepalend voor onze handhavingsaanpak.

Op dit moment zijn we nog onvoldoende ingericht om op alle fronten informatiegestuurd te werken en de resultaten van onze inzet en aanpakken te meten. We weten dat dit laatste altijd lastig blijft, omdat handhaven in veel gevallen onderdeel is van een totaalaanpak. Gevoerd beleid, geldende regels, voorzieningen, informatieverstrekking en de inzet van andere partners hebben allemaal invloed op het resultaat. Maar ook alleen meldingen geven geen totaalbeeld van waar overlast zich het meest concentreert. Het is van belang dat meldingen van inwoners worden verrijkt met eigen waarnemingen, informatie van samenwerkingspartners en het kwaliteitsbeeld van de openbare ruimte etc.. Komend jaar wordt gestart met het opzetten van een informatiegestuurde organisatie. Met dit jaarplan -al is het nog op relatief abstract niveau- maken we hier een eerste start mee.

## Vergroten flexibiliteit

De stad vraagt van team handhaven openbare ruimte een grotere flexibiliteit. Met name als het gaat om de uren waarop we in de stad aanwezig zijn. Politie herprioriteert en in voornamelijk de late avond en nachtelijke uren op donderdag-, vrijdag en zaterdag neemt de overlast toe. Komend jaar werken we een nieuwe planning uit die flexibeler inzet beter mogelijk maakt. Waar we nu werken met een standaardrooster streven we ernaar er meer te zijn op momenten en plekken waar dit nodig is (capaciteitsmanagement). Dit betekent dat er op rustigere momenten minder aanwezigheid van team handhaven openbare ruimte zal zijn.

## Verwachtingenmanagement en communicatie

Komend jaar gaan we meer aandacht besteden aan verwachtingenmanagement en onze communicatie verbeteren. We vinden het belangrijk dat inwoners bekend zijn met de gebiedsgebonden medewerkers. Dat inwoners weten dat het belangrijk is dat ze melding maken van overlast en dat ze bekend zijn met de manieren waarop dit kan. Ook gaan we nadrukkelijker laten zien wat we doen, wanneer en waar we acties ondernemen en inwoners informeren over wat ze wel en niet van team handhaven openbare ruimte kunnen verwachten. Dit doen we in algemene zin, op wijkniveau, maar ook gericht bij de afhandeling van meldingen. Ook maken we helder dat we niet altijd en overal aanwezig kunnen zijn. Het blijft nodig om scherpe keuzes te maken in wat we wel en niet doen.

## Versterken team

Op dit moment bestaat team handhaven openbare ruimte voornamelijk uit handhavers. Er is relatief weinig proces- en informatieondersteuning beschikbaar. Ook mist het team expertise en capaciteit op het gebied van beleid en kwaliteitscontrole. Dit geldt ook voor coördinerende rollen om de vele verschillende taken goed op elkaar af te stemmen en te verbinden met het werk van partners. Dit betekent dat sommige werkzaamheden onvoldoende uitgevoerd kunnen worden óf dat dit ten koste gaat van de aanwezigheid op straat.

Het streven is komend jaar het team te versterken op al de genoemde onderdelen. Waar mogelijk door taken te verschuiven binnen het team maar om het beoogde resultaat te bereiken, wordt ook extra expertise nodig geacht voor:

- ✓ het meer informatiegestuurd werken;
- ✓ het monitoren van resultaten;
- ✓ administratieve lastenverlichting van Boa's;
- ✓ het op orde brengen van de in te zetten instrumenten zoals bijvoorbeeld het intensiveren van bestuursrechtelijk optreden;
- ✓ het effectief vertalen van beleid naar uitvoering door bijvoorbeeld het ontwikkelen van naleefstrategieën;
- ✓ het slimmer en efficiënter plannen van de beschikbare middelen en capaciteit .

Daarnaast vragen de geschetste opgaves/speerpunten in combinatie met de benodigde professionalisering van de functie van handhavers ook om versterking van handhavingscapaciteit. Denk daarbij aan aanvullende inzet die nodig is voor de aanpak van overlast met name in de avond- en nachtelijke uren; meer gespecialiseerde inzet op bepaalde thema's (zoals afval, horeca/evenementen, mobiliteit, veiligheidsgerelateerde thema's) en het kunnen voldoen aan aanvullende kwaliteitseisen die horen bij het principe van 'fit for the job'.

Doel is hiermee te komen tot een toekomstbestendige handhaaforganisatie die dicht bij haar inwoners staat, die inzicht heeft in waar overlastsituaties en/of leefbaarheidsvraagstukken zijn en/of kunnen ontstaan, hier adequaat en effectief op anticiperen en de boa-capaciteit ook daadwerkelijk inzet op straat en in de wijk om samen met partners de leefbaarheid van Maastricht te verbeteren.

