

Evaluatie meerjarenbeleid handhaven openbare ruimte Maastricht 2015-2019

Maart 2019



Inhoud

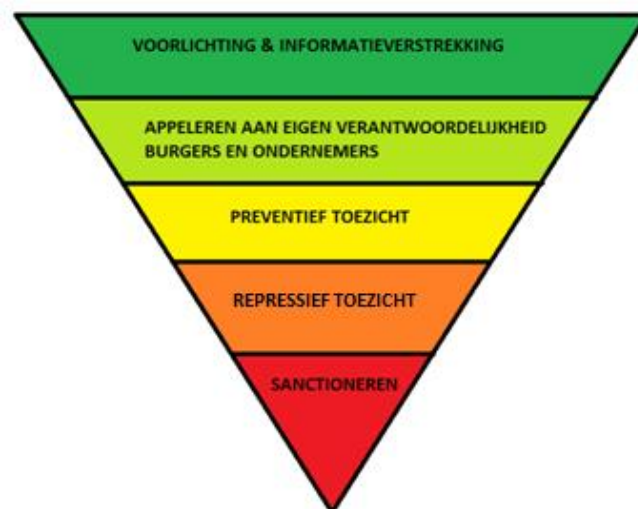
1. Aanleiding	3
2. Naleefstrategie: investeren in preventie	3
3. Prioriteiten	5
4. Uitgangspunten van de uitvoering.....	6
4.1 Informatiegestuurd en risicogericht werken	6
4.2 Wijkgericht werken	7
4.3 Integraal werken	8
4.4 Samenwerken	9
5. Communicatie	10
6. Beleids- en effectdoelstellingen.....	11
6.1 Algemene effecten handhavingsbeleid.....	12
7. Conclusies en aanbevelingen	15

1. Aanleiding

Het college van burgemeester en wethouders stelde in 2015, naar aanleiding van Rekenkamerrapport 'Handhavingsbeleid openbare ruimte gemeente Maastricht' van juni 2014, het meerjarenbeleid handhaven openbare ruimte vast voor de duur van vier jaar. In dit beleid is de algemene visie op het toezicht en de handhaving in de openbare ruimte, de daaruit voortvloeiende uitgangspunten en doelstellingen, een overkoepelende naleefstrategie en de prioritering voor de eerstvolgende jaren vastgelegd. Het meerjarenbeleid wordt later dit jaar met inbreng van deskundigen binnen het vakgebied, partners zoals politie, burgers, ondernemers en de gemeenteraad geactualiseerd. Deze evaluatie geldt als startpunt voor dit traject.

2. Naleefstrategie: investeren in preventie

In 2015 werd in het Maastrichtse beleid de interventiepiramide en de algemene naleefstrategie geïntroduceerd. Beide gaan ervan uit dat handhaven alleen tot duurzame effecten leidt als handhaven gezien wordt als een keten van activiteiten. Deze keten start bij informatievoorziening en eindigt in het uiterste geval bij sanctionerend optreden. Hieronder een schematische weergave van deze aanpak:



Bij vaststelling van het beleid werd besloten dat deze aanpak een belangrijke basis moest vormen voor de inzet van team handhaven openbare ruimte. Vastgelegd werd dat in de voorliggende beleidsperiode niet sanctioneren het hoofddoel van handhaven was, maar juist 'het stimuleren van eigen verantwoordelijkheid en het bevorderen van normconform gedrag'.

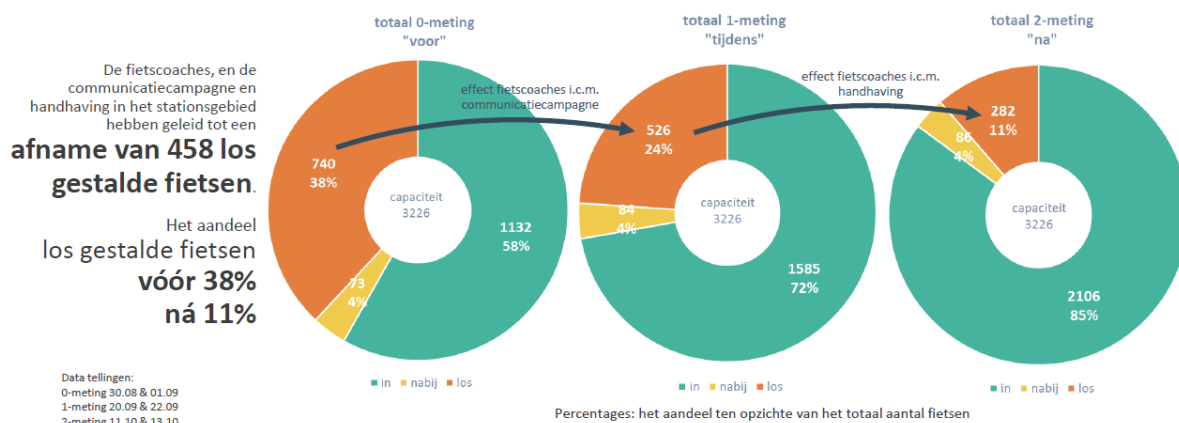
Deze benadering is afgelopen periode steeds vaker toegepast. Zo wordt, als blijkt dat bepaalde overtredingen ondanks toezicht, waarschuwingen en sancties niet afnemen, in overleg met beleidsafdelingen, onderzocht wat de oorzaak hiervan is. Samen wordt vervolgens bepaald welke preventieve maatregelen te nemen zijn. In de afgelopen periode zijn als gevolg van signalen van handhavers onder andere verkeersborden bijgeplaatst ter verduidelijking van verkeerssituaties, het aantal parkeerplaatsen in sommige wijken uitgebreid om parkeerdruk te spreiden en is de informatievoorziening bij milieuperrons verbeterd om verkeerd aanbieden van afval te voorkomen.

Ook zijn er in samenwerking met partners preventieve projecten gestart. Voorbeelden hiervan zijn:

- De inzet van de afvalcoaches met als doel afvaloverlast en overtredingen van de afvalregels te verminderen;
- De pilot fietscoaches: in samenwerking met Maastricht Bereikbaar heeft team handhaven openbare ruimte zich ervoor ingezet om fietsers te stimuleren gebruik te maken van de nieuwe ondergrondse fietsenstalling en om het aantal fout gestalde fietsen op het Stationsplein terug te dringen.
- De pilot student en leefbaarheid: gedurende de periode van circa een jaar is op zowel preventieve als repressieve manier extra aandacht geweest voor het thema student en leefbaarheid. Doel van de pilot was onder andere overlast vanuit studentenpanden te verminderen en de relatie tussen studenten en omwonenden te verbeteren.

Uit de evaluaties van deze projecten¹ blijkt dat als meer geïnvesteerd wordt in goede voorlichting, verwachtingenmanagement en het aanbieden van de juiste voorzieningen, gewenst gedrag en spontane naleving van regels toenemen. Bovendien stijgt het begrip en de steun voor sanctionerend optreden. De evaluaties tonen eveneens aan dat sanctioneren alleen niet leidt tot de oplossing van het probleem. Dit zelfde geldt voor het enkel inzetten van preventieve maatregelen. Onderstaande afbeelding, afkomstig uit de evaluatie van de pilot 'fietscoaches in Wyck', laat duidelijk zien dat juist de combinatie van maatregelen geleid heeft tot, in dit geval, afname van het aantal verkeerd gestalde fietsen.

3.5 Effecten voor het gehele gebied



Bron: Gedragsbeïnvloeding & stimulering fietsparkeren. Training, monitoring en evaluatie pilot 'fietscoaches' in Wyck (18-12-2018)

Gezien het positieve resultaat van de 'ketenbenadering' in bovengenoemde projecten, is het aanbevelenswaardig deze verder in te bedden in de reguliere werkwijze van team handhaven openbare ruimte. Daarnaast zou het goed zijn deze benadering ook structureel toe te passen in beleid en projecten, zodat preventieve en repressieve maatregelen beter op elkaar worden afgestemd en elkaar versterken.

¹ Evaluatie student en leefbaarheid, RIB 21/12/2018, evaluatie pilot fietscoaches Wyck en vervolgaanpak, RIB 29/01/2019, Aanpak zwerfafval 2016-2022.

3. Prioriteiten

Team handhaven openbare ruimte houdt toezicht en handhaaft regelgeving binnen meer dan 30 verschillende taakvelden. Het is onmogelijk om aan alle taakvelden evenveel aandacht te besteden. In 2015 is daarom tijdens een expertisebijeenkomst door deskundigen uit het werkveld met behulp van de landelijk aanbevolen risicomatrix een prioriteitenlijst opgesteld. Deze lijst is vervolgens met de raad besproken en verfijnd en dit heeft geleid tot onderstaande prioritering voor de afgelopen beleidsperiode:

Topprioriteiten	Gemiddelde Prioriteit	Lage prioriteit
Verkeerd aangeboden afval	Vuurwerk	Zwerwers
Zwerfvuil	Wildplassen	Winkeltijden
Milieuperrons	Jeugd en jongeren	Visserijcontrole
Grote evenementen	APV Algemeen	Stankoverlast
Verkeersregulering	Zakkenrollerij	Kleinschalige evenementen en optochten
Drugsoverlast	Veilige buurten	
Problematiek veiligheidshuis	Hondenbeleid	
Uitstallingen	Woonboten & woonwagenlocaties	
Fietsparkeren	Geluid	
Parkeren (betaald)	Alcohol 18-	
Parkeren (verkeersovertreding)	Reclame	
Toezicht vergunningen/ontheffingen APV	DHW Algemeen	
Terrassen	Straatmuziek	
	Inzamelen afval zonder vergunning	

Afgesproken werd dat per prioriteitsniveau een andere toezichtstrategie zou gelden:

Topprioriteit	Proactief en reactief	Het toezicht vindt plaats op vaste controlefrequentie. Verder wordt door de inzet van surveillance actief gezocht naar overtredingen. Meldingen en handhavingsverzoeken worden direct opgepakt
Gemiddelde prioriteit	Reactief Op projectbasis en steekproefsgewijs proactief	Het toezicht vindt minder intensief plaats. Meldingen worden direct opgepakt. Op momenten en in buurten waar de betreffende problematiek stijgt, wordt op projectbasis proactief gecontroleerd. Elders worden steekproefsgewijs proactief controles uitgevoerd.
Lage prioriteit	Reactief	Er is sprake van passief toezicht. In beginsel vinden enkel controles plaats bij meldingen en handhavingsverzoeken.

Bovenstaande werkwijze is afgelopen periode doorgevoerd. De beschikbare capaciteit is beperkt en kan uiteraard maar één keer worden ingezet. Jaarlijks stelt het team op basis van deze prioritering daarom een urenoverzicht op. Hiermee wordt het basistoezicht (reageren op meldingen en handhavingsverzoeken) voor alle taakvelden gegarandeerd. Dit betekent eveneens dat de inzet voor onder andere topprioriteiten of plotseling toenemende overlast binnen een midden-prioriteit niet onbegrensd is.

Afgelopen periode heeft het team ervaren dat op momenten dat bepaalde overlast zich meer dan gemiddeld manifesteerde een roep uit buurten ontstond om hier prioriteit en meer aandacht aan te geven. Voorbeelden hiervan zijn de aanpak (horeca)overlast Koestraat en de aanpak van wildgestalde fietsen rondom het Station. Het plannen van extra inzet voor de aanpak van dergelijke situaties blijkt in de praktijk lastig te zijn. Binnen de mogelijkheden die er zijn, wordt de beschikbare capaciteit flexibel ingezet. Er is echter maar zeer weinig capaciteit vrij invulbaar.

Het grootste deel van de beschikbare capaciteit is gekoppeld aan diverse beleidsdoelstellingen en daaraan gelabelde middelen in de begroting. Dit betekent dat er inspanningsverplichtingen voor het team gelden om gestelde doelen te bereiken. Deze inspanningsverplichtingen gelden voor het toezicht en de handhaving van regels in het kader van parkeren, afval en hondenbeleid, fietsoverlast, het toezicht op de milieuzone Statensingel en verkeersregulering. 70% van de beschikbare capaciteit wordt besteed aan deze taken en is niet vrij inzetbaar. De resterende 30% beschikbare capaciteit wordt verdeeld over de overige 23 taakvelden, het gebiedsgebonden werk en calamiteiten. Deze capaciteit kan flexibel worden ingezet, maar door de hoeveelheid van taken die in de beperkte uren verricht moeten worden, is er in de praktijk zeer weinig schuifruimte. Inzet op extra niet geplande activiteiten betekent dat geplande activiteiten, bijvoorbeeld pro-actief toezicht op topprioriteiten, niet uitgevoerd kunnen worden of dat er extra middelen ter moeten worden gesteld.

Afgelopen periode heeft uitgewezen dat niet alle werkzaamheden voorzien kunnen worden en dat op momenten de stad behoefte heeft aan direct en flexibel in te zetten handhavingscapaciteit. Voor dit thema zal bij de vaststelling van het nieuwe meerjarenbeleid aandacht moeten zijn.

4. Uitgangspunten van de uitvoering

In 2015 werden informatie gestuurd en risicogericht werken, wijkgericht werken, integraal werken en samenwerken met de politie en de regio als de vier belangrijkste kenmerken van de Maastrichtse naleefstrategie vastgesteld. Hieronder wordt per kenmerk beschreven hoe hieraan in afgelopen planperiode vorm is gegeven.

4.1 Informatiegestuurd en risicogericht werken

Een belangrijk doelstelling van het handhavingsbeleid is een effectieve inzet van de beschikbare handhavingscapaciteit om gericht overlast te verminderen en de objectieve pakkans te vergroten. Informatiegestuurd en risicogericht controleren kan hieraan een grote bijdrage leveren. Daarom werd in 2015 besloten te investeren in deze manier van werken.

Afgelopen planperiode vormden overlastmeldingen van inwoners, bezoekers en ondernemers een belangrijke basis voor de inzet van handhaven. Iedere melding die binnenkomt krijgt aandacht van team handhaven openbare ruimte. In het begin van de planperiode werden meldingen voornamelijk afzonderlijk afgehandeld. Afgelopen jaren is het team steeds meer informatiegestuurd gaan werken, wat betekent dat op basis van analyse van meldingen een meer projectmatige aanpak wordt

gekozen. Voorbeelden hiervan zijn de ingeplande hondenpoep- en afvalcontroles tijdens momenten van een dag waarin de meeste meldingen worden ingediend.

Het aantal meldingen bleef de afgelopen jaren stijgen:

Jaar	Aantal meldingen
2016	9.308
2017	11.008
2018	12.361

Bron: MeldDesk (gemeentelijk meldingssysteem)

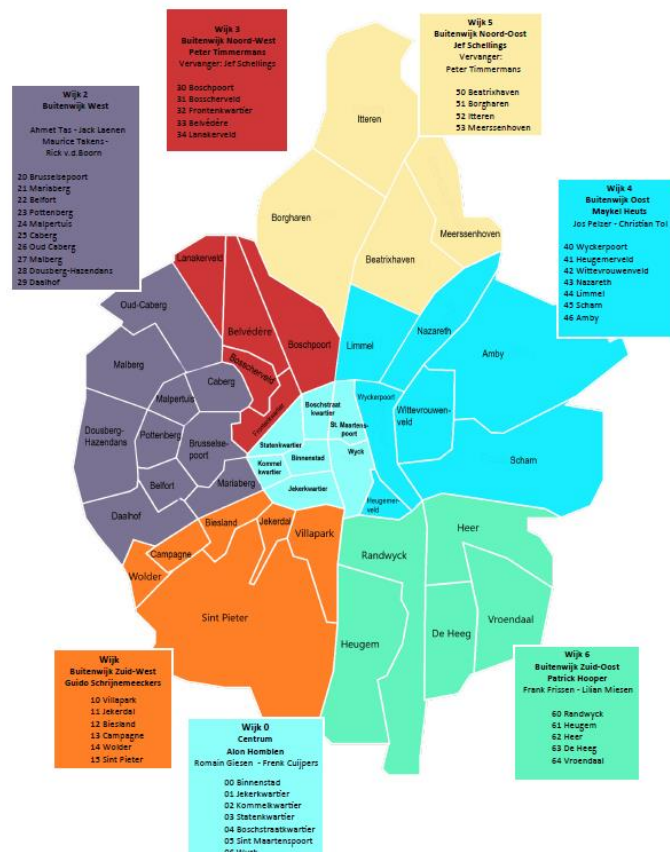
Na vaststelling van het meerjarenbeleid is er ieder jaar een urenverdeling op jaarbasis vastgesteld op basis van de prioriteiten. Binnen deze globale planning werden bovenstaande meldingen opgepakt. Sinds begin 2019 is deze werkwijze verder verfijnd en wordt de totale beschikbare capaciteit op dagniveau ingepland en gekoppeld aan taakvelden. De dienstvoertuigen beschikken over een volgsysteem. Dit betekent dat bij binnenkomende meldingen die directe opvolging vragen, de dichtstbijzijnde patrouille gestuurd kan worden. Deze manier van werken, zorgt voor een zo efficiënt mogelijk inzet van beschikbare uren.

4.2 Wijkgericht werken

Elke buurt in Maastricht kenmerkt zich door zijn eigen karakter. Om de buurt leefbaar te houden, vraagt elke buurt daarom zijn eigen aanpak. In 2015 werd wijkgericht werken als uitgangspunt benoemd om daarmee per wijk een gerichte bijdrage te kunnen leveren aan de leefbaarheid. In 2015 werkte team Handhaven openbare ruimte met wijkgebonden medewerkers. Deze wijkgebonden medewerkers waren boa en vervulden daarnaast een coördinerende functie. De wijkgebonden medewerker was de evenknie van de wijkagent en was zichtbaar en aanspreekbaar in de buurt. In het beleid werd opgenomen dat de komende periode ingezet zou worden om de wijkgebonden medewerker steeds meer te positioneren als partner in de buurt en minder als traditionele handhaver van de regels.

De afgelopen planperiode is de wijkgerichte aanpak doorontwikkeld naar een gebiedsgerichte aanpak. Van de 18 wijken zijn 7 gebieden gemaakt. Daarmee is aangesloten bij gebiedsindeling van het gemeentelijk veiligheidsbeleid en de politie. Dat zorgt ervoor dat op het gebied van organisatie en effectmeting gelijke uitgangspunten worden gehanteerd.

De voorheen 18 wijkgebonden medewerkers (nu gebiedsgebonden medewerkers) zijn verdeeld over de 7



gebieden. Doordat er nu nog maar 7 gebieden zijn kunnen de gebiedsgebonden medewerkers elkaar onderling vervangen. Hierdoor is de organisatie minder kwetsbaar en kunnen inwoners steeds terecht bij een medewerker die kennis heeft van zijn/haar wijk.

In de buurten vervullen de gebiedsgebonden medewerkers hun rol in de steeds integralere aanpak van de leefbaarheid in de buurten. Vanaf 2015 zijn de wijkgebonden medewerkers bijvoorbeeld structureel en actiever gaan participeren in alle Veilige Buurten Teams (VBT), waarin professionals van de gemeente, politie, woningcorporaties en stichting Trajekt samen met de inwoners van bepaalde wijken samenwerken om zo de burgerparticipatie te vergroten en bij te dragen aan de leefbaarheid in de wijken. In navolging van onder andere de veilige buurten aanpak, wordt steeds vaker met inwoners, ondernemers en andere partners samengewerkt aan de leefbaarheid van een buurt. Team handhaven openbare ruimte heeft in de afgelopen jaren diverse initiatieven genomen om (al dan niet samen met partners) de buurt te betrekken bij de leefbaarheid zoals:

- projecten waarbij samen met de leerlingen van diverse scholen aandacht werd gevraagd voor onveilig verkeersgedrag (uitdelen van gele en rode kaarten);
- projecten waarbij samen met jongeren aandacht is gevraagd voor overlast van hondenpoep op speelveldjes (prikertjesactie);
- een actie waarbij samen met politie buurtbewoners werden geattendeerd op onveilige (inbraakgevoelige) situaties rondom woonhuizen (wittevoetjes actie).

Gebiedsgebonden medewerkers en boa's openbare ruimte gaan op regelmatige basis het gesprek aan met inwoners en ondernemers om uitleg te geven over de eigen handhavingstaak, de manier waarop en de plek waar mensen overlast kunnen melden en de Maastrichtse handhaafstrategie. De gebiedsgebonden medewerkers ervaren in hun dagelijkse werkzaamheden dat hun bijdrage aan projecten en inzet in de buurt van de afgelopen jaren resulteert in meer begrip en een beter naleefgedrag. Bovendien merken ze dat ze sneller gevonden worden door inwoners en ondernemers als aanspreekpunt van de gemeente voor wat betreft overlastkwesties. Aandachtspunt hierbij is dat de gebiedsgebonden medewerkers merken dat inwoners in veel gevallen verwachten dat handhaven en/of de gemeente de verantwoordelijkheid voor het oplossen van overlastproblematiek in de wijk geheel overnemen in de plaats van dat inwoners zelf of in samenwerking met de gemeente of andere partners werken aan een oplossing.

4.3 Integraal werken

Het derde uitgangspunt van het handhavingsbeleid is dat controles integraal worden uitgevoerd. Dit betekent dat samen met andere gemeentelijke disciplines en externe partners controles worden uitgevoerd, maar ook dat tijdens één controleronde meerdere taakvelden worden gecombineerd. Om invulling te geven aan deze doelstelling werken alle boa's als generalist binnen het team. Zij zijn breed inzetbaar en kunnen en worden binnen alle taakvelden ingezet. De generalistische aanpak werpt zijn vruchten af in de zin dat alle boa's op meldingen kunnen reageren en kunnen participeren in de integrale aanpak van leefbaarheidsthema's.

Het team heeft afgelopen periode binnen de volgende taakvelden gecombineerde controles met partners uitgevoerd: vuurwerk, evenementen (Tefaf, Ironman), zakkenrollerij, jeugd en jongeren en drugsoverlast (flexteam, Frontière, gebiedsontzeggingen). De ervaringen zijn positief. Een dergelijke aanpak draagt bij aan de samenwerking tussen partners, het begrip voor elkaars werkveld en de dienstverlening richting ondernemers en evenementenorganisatoren. Zij krijgen immers te maken met maar één controlemoment. Het verdient aanbeveling te blijven investeren in deze manier van samenwerken.

4.4 Samenwerken

Als vierde uitgangspunt voor de uitvoering werd in het meerjarenbeleid samenwerken benoemd. Samenwerking met politie en samenwerking in de regio zou verder worden uitgebreid.

Samenwerking met politie

Het toezicht en de handhaving in de openbare ruimte is een gedeelde overheidstaak van gemeente en politie. In het beleid werd vastgelegd dat voorliggende periode de samenwerking met de politie geïntensiveerd zou worden. Afgelopen periode is hiermee een start gemaakt. Concrete samenwerking vond in de afgelopen planperiode voornamelijk op projectbasis plaats. Denk aan de gezamenlijke vuurwerkcontroles die jaarlijks worden uitgevoerd. Daarnaast is er met name op management niveau gesproken over hoe de samenwerking richting toekomst verder vormgegeven kan worden. De komst van de Nationale Politie en de discussie over de wenselijkheid en juridische mogelijkheden om gegevens te kunnen uitwisselen heeft daarin voor vertraging gezorgd. Op dit moment wordt gesproken over welke samenwerkingsmogelijkheden er zijn en is afgesproken samen gebiedsplannen te gaan opstellen waarin onder andere gezamenlijk speerpunten worden vastgesteld en afgesproken wordt welke rol iedere partij heeft in de aanpak van deze speerpunten. De plannen zullen worden voorgelegd aan de lokale driehoek. Naar komende beleidsperiode toe is het aanbevelingswaardig deze ontwikkeling voort te zetten. Een integrale en afgestemde aanpak in de wijk met politie en andere partners moet zorgen voor een duurzaam behoud en waar nodig verbeterde leefbaarheid.

Samenwerken in de regio

In regionaal verband is afgelopen beleidsperiode op verschillende gebieden samengewerkt. De gemeente Maastricht verzorgt bijvoorbeeld in regionaal verband de her- en bijscholingscyclus van vrijwel alle Zuid-Limburgse boa's. Bovendien is in de planperiode een samenwerking gestart met de gemeente Meerssen, waarbij de gemeente Meerssen sinds 1 april 2017 het product Handhaven inkoop bij de gemeente Maastricht. In het kader van de regionale samenwerking op handhavingsgebied tussen Zuid-Limburgse gemeenten zijn boa's van de gemeente Maastricht ingezet tijdens het evenement 'Glazen Huis 2015' in Heerlen en zijn boa's van omliggende gemeenten ingezet tijdens de Iron Man in 2016. De gemeenten in Zuid-Limburg hebben ter verbetering van deze samenwerking het samenwerkingsconvenant Handhaving Openbare Ruimte Gemeenten Zuid-Limburg eind 2018 geactualiseerd waardoor het nog makkelijker wordt om tijdens calamiteiten, bij gemeentegrens overschrijdende thema's of (grote) evenementen een beroep te kunnen doen op elkaars boa-capaciteit. Op provinciale schaal vinden voorbereidingen plaats om te komen tot een samenwerking op het gebied van toezicht en handhaving in natuurgebieden. Hierbij zijn naast gemeenten en provincie ook 'groene' partners zoals Staatsbosbeheer, Limburgs Landschap en de Vereniging Natuurmonumenten betrokken.

Dergelijke samenwerking maken het uitwisselen van informatie en ervaringen eenvoudiger, kunnen bijdragen aan een gemeentegrens overschrijdende aanpak van overlast en overtredingen en maakt het makkelijker om in geval van calamiteiten capaciteit te delen.

5. Communicatie

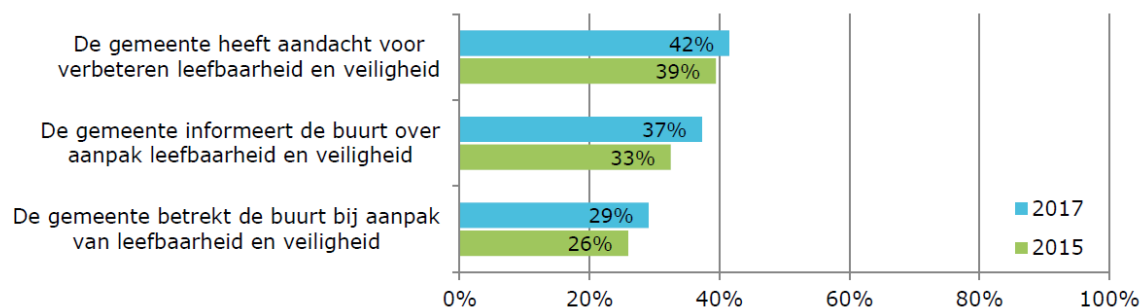
In het meerjarenbeleid is vastgelegd dat communicatie gedurende de looptijd van het plan een prominente rol zou krijgen. De zichtbaarheid van team handhaven openbare ruimte is ten opzichte van 2015 mede vergroot door het verbeteren van de bereikbaarheid van het team via sociale media en de meldingenapp. Een groot gedeelte van de gebiedsgebonden medewerkers maakt inmiddels gebruik van Facebook en Twitter om informatie te delen over zaken die in de buurt spelen maar ook over andere actuele thema's binnen de gemeente. Het is daarnaast een laagdrempelige manier voor buurtbewoners om in contact te komen met 'hun' gebiedsgebonden medewerker.

Ook zijn in de afgelopen periode een aantal promotiefilmpjes gemaakt om de bekendheid en het imago van team handhaven openbare ruimte te verbeteren. Deze filmpjes hebben betrekking op handhaven in algemene zin, op gebiedsgericht werk, afval en parkeren. De filmpjes zijn het Engels ingesproken en Nederlands ondertiteld. Op deze manier zijn ook niet-Nederlandstalige inwoners van Maastricht (bv. buitenlandse studenten) bereikt.

Cijfers van de Veiligheidsmonitor 2017 laten zien dat de investering op het gebied van communicatie een grotere bekendheid van het werk van handhaven heeft opgeleverd: men geeft een hoger oordeel voor de aandacht, informeren en betrekken van de buurt bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid. Alhoewel de cijfers nog steeds (veel) beter kunnen laten ze wel een positieve ontwikkeling zien. Communicatie zal ook in de toekomst een belangrijk aspect van het werk van team handhaven openbare ruimte blijven.

Figuur 2.11

Oordeel functioneren gemeente (percentage (helemaal) eens)



Bron: Veiligheidsmonitor gemeente Maastricht 2017

6. Beleids- en effectdoelstellingen

Het Maastrichtse handhavingsbeleid staat niet op zichzelf. Handhaven wordt ingezet om de naleving van landelijke en lokale wet- en regelgeving te stimuleren, maar ook om een bijdrage te leveren aan de beleidsdoelstellingen en hiervan afgeleide effectdoelstellingen. De inzet van handhaven is één van de maatregelen om deze doelstellingen te behalen. Slechts in combinatie met andere maatregelen, zoals de inzet van communicatie, het subsidiëren van initiatieven of het plaatsen van voorzieningen in de openbare ruimte kunnen de gestelde beleidsdoelstellingen worden gehaald.

De beleidsvelden waar handhaven openbare ruimte voornamelijk een bijdrage aan levert zijn het veiligheidsbeleid, het parkeerbeleid en het afvalbeleid. In het beleidsplan uit 2015 is voor elk van de beleidsvelden toegelicht wat de hoofddoelstellingen van dit beleid waren en wat de bijdrage van handhaven openbare ruimte daaraan was. De effectiviteit van de inzet van handhaven wordt vervolgens niet afzonderlijk beoordeeld, maar gezien in de totaalaanpak van het betreffende beleidsveld. Aan de hand van deze evaluaties wordt tevens bekeken of de aanpak van handhaven in relatie tot de betreffende beleidsdoelstellingen dient te worden aangepast.

Voorbeeld:

Op het gebied van parkeren is de taak van handhaven openbare ruimte het toezicht houden op de naleving van het Maastrichtse parkeerbeleid. In dat beleid streeft de gemeente naar een betalingsbereidheid van 85% voor kortparkeerders. Handhaven openbare ruimte levert een bijdrage aan deze doelstelling door het houden van toezicht en het waarschuwen en bekeuren bij overtredingen. Het is echter niet alleen de inzet van handhaven die zorgt voor het bereiken van deze doelstelling. Daar hoort ook een goede communicatie bij, een duidelijk inrichting van de openbare ruimte etc.

Afgelopen planperiode zijn team handhaven openbare ruimte en beleidsmakers nauwer gaan samenwerken. Bij de evaluatie van beleid waar het team een bijdrage aan levert wordt het thema toezicht en handhaven steeds vaker expliciet benoemd. Tijdens de looptijd van het meerjarenbeleid is de inzet van handhaven openbare ruimte op de volgende beleidsthema's geëvalueerd:

- Uitstallingenbeleid 2016
- Evenementenbeleid Maastricht 2016-2020
- Horecabeleidsnota 2016-2019
- Beleidsplan huishoudelijk afval 2016-2020
- Aanpak zwerfafval 2016-2022
- Beleidsnota parkeren 2016
- Evaluatie pilot fietscoaches/aanpak hotspots
- Evaluatie pilot student en leefbaarheid
- Evaluatie Frontière/aanpak drugsoverlast, criminaliteit en ondermijning
- Meerjarenprogramma Veiligheid Maastricht
- Jaarlijkse evaluaties carnaval
- Jaarlijkse evaluaties vuurwerkoverlast

Naar aanleiding van de resultaten van deze evaluaties is/wordt telkens beoordeeld of dit gevolgen heeft voor de werkwijze van handhaven openbare ruimte in het totaal van de aanpak per beleidsveld. Waar nodig wordt de aanpak vervolgens bijgesteld.

6.1 Algemene effecten handhavingsbeleid

In het beleidsplan van 2015 is opgenomen dat het meer algemene effect van het meerjarenbeleid op de beleving van de burger op de leefbaarheid van/in hun wijk, de bekendheid van handhaven openbare ruimte en de tevredenheid van de aanpak wordt gemeten aan de hand van de landelijke veiligheidsmonitor en de buurtpeilingen. Op basis van die informatie kan vervolgens worden bepaald of de ingezette koers succesvol is, voortgezet kan worden of aanpassing vereist.

Buurtpeiling 2018

Op de onderdelen die betrekking hebben op leefbaarheid, wordt in de buurtpeiling 2018 over het algemeen positief gescoord. Buurtbewoners kwalificeren het 'wonen in hun wijk' vaak als prettig tot zeer prettig. Als de buurtmonitors van 2014 en 2018 met elkaar worden vergeleken op het thema 'hoe prettig vindt u uw buurt om in te wonen', dan valt te zien dat het overgrote deel van de inwoners hun buurt prettig of zeer prettig vindt om in te wonen. Dit percentage is wel licht gedaald ten opzichte van 2014. Het percentage inwoners dat hun buurt onprettig of zeer onprettig vindt om in te wonen stijgt daarentegen licht. De wijken centrum en Noordoost wijken overigens van dit beeld af. Daar daalt het percentage mensen dat hun buurt onprettig vindt om in te wonen en stijgt het percentage inwoners dat prettig woont in hun buurt.

Alhoewel de vergelijking tussen 2014 en 2018 geen hele grote verschillen laat zien is het wel zaak om dit te blijven monitoren en waar nodig te bezien of bepaalde gebieden in de prioritering extra aandacht vragen.

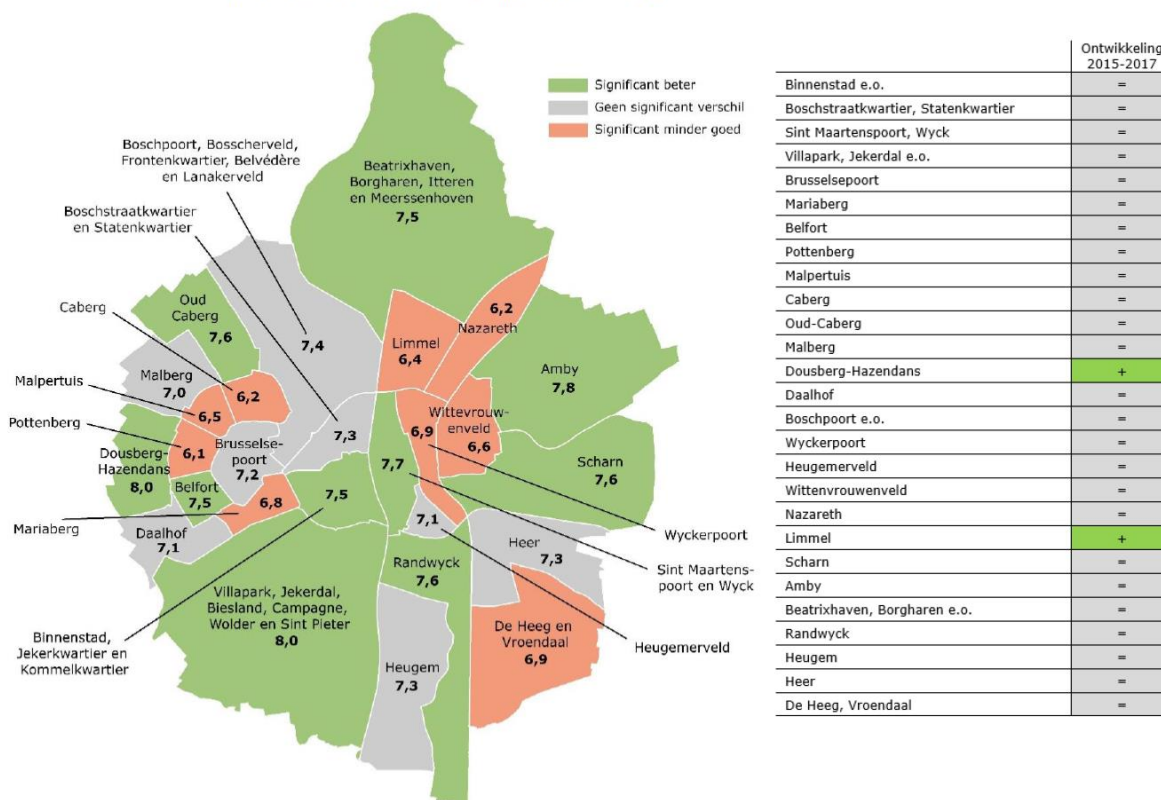
Vergelijking buurtmonitor 2014 & 2018 op aspect 'Hoe prettig vindt u uw buurt om in te wonen?'		
<i>Prettig/zeer prettig om in te wonen</i>	2014	2018
Centrum	92%	95%
Zuidwest	100%	98%
West	91%	86%
Noordwest	100%	95%
Oost	90%	89%
Noordoost	91%	93%
Zuidoost	94%	89%
<i>Onprettig/zeer onprettig om in te wonen</i>	2014	2018
Centrum	5%	4%
Zuidwest	0%	2%
West	8%	11%
Noordwest	0%	5%
Oost	8%	10%
Noordoost	6%	5%
Zuidoost	5%	9%

Behoudens enkele uitschieters is deze positieve score ook terug te zien in de buurtmonitor van 2018 onder de rubriek 'buurtaspecten' (de mensen in uw buurt, de sfeer in uw buurt, de verkeersveiligheid in uw buurt, de bereikbaarheid van uw buurt, uw woonomgeving, de voorzieningen in uw buurt). Over het algemeen wordt hier ruim voldoende c.q. hoog op gescoord.

Veiligheidsmonitor 2017

In de veiligheidsmonitor Gemeente Maastricht 2017 (rapport van I&O Research van juni 2018) is er op de onderdelen die samenhangen met het aspect leefbaarheid een (kleine) positieve tendens te zien. De inwoners van Maastricht zijn tevreden over de leefbaarheid in de buurt. Die leefbaarheid wordt beoordeeld met een 7,2.

Figuur 2.9
Ontwikkeling leefbaarheid in de buurt (rapportcijfer 1-10)



Bron: Veiligheidsmonitor Maastricht 2017

Ten opzichte van 2015 is dit cijfer min of meer gelijk gebleven. Een groter aandeel van de bewoners ziet dat de buurt de afgelopen jaren een positieve ontwikkeling heeft doorgemaakt. Daarnaast ervaren de bewoners van Maastricht in 2017 over het algemeen minder overlast in de buurt dan in 2015.

Overlast melden

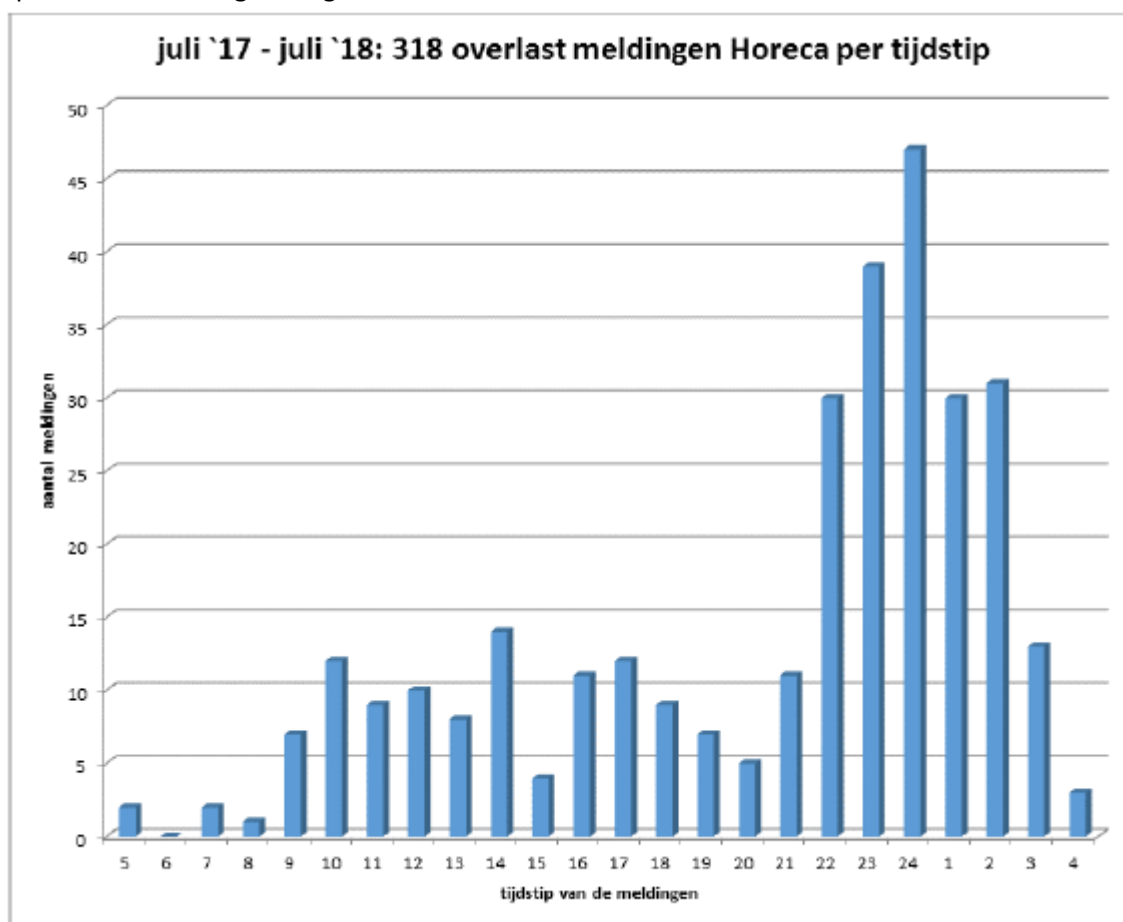
Uit de veiligheidsmonitor blijkt verder dat ruim één op de drie inwoners van Maastricht geen melding doet als zij overlast ervaren in de buurt. Iets meer dan de helft meldt overlast wel. De meeste meldingen worden via de algemene kanalen van de politie en de gemeente gedaan. Onder de inwoners die wel eens een melding doen van overlast is 58 procent niet of matig tevreden over de manier waarop de gemeente met meldingen en klachten omgaat, 42 procent is (zeer) tevreden. Volgens de inwoners kan de tevredenheid worden verbeterd door het bieden van een snellere oplossing voor overlast en betere communicatie en een goede terugkoppeling. De meest genoemde

reden om geen overlast te melden is dat men vindt dat er toch niets met de melding wordt gedaan. Daarnaast is een groot deel van de inwoners niet bekend met de activiteiten die door de gemeente en politie worden ondernomen om verschillende vormen van delicten en overlast te voorkomen en te verminderen. Inwoners die wel bekend zijn met de verschillende activiteiten zijn overwegend positief over de bijdrage aan het verminderen van delicten en overlast.

Overlastmeldingen worden zowel bij de gemeente als de politie ingediend. Deze meldingen worden niet in één centraal systeem geregistreerd. Dit leidt ertoe dat meldingen verloren kunnen gaan en dat er onvoldoende zicht is op wie wat met welke melding doet en wanneer overlast escaleert. Het op regelmatigere basis analyseren van meldingen en het koppelen van informatie tussen verschillende partners zoals gemeente, politie en corporaties verdient daarom aanbeveling.

Meldingen in de nachtelijke uren

De cijfers van de veiligheidsmonitor laten daarnaast zien dat het aandeel bewoners dat hinder ervaart van horecagelegenheden is gestegen in de afgelopen beleidsperiode. Geluidshinder van horecagelegenheden en terrassen manifesteert zich vaak in de avond- en nachtelijke uren, wanneer team handhaven openbare ruimte niet werkt (zie onderstaande tabel). Ook uit de evaluatie van de pilot student en leefbaarheid blijkt dat overlast regelmatig plaatsvindt in de uren die buiten de standaard werkuren van team handhaven openbare ruimte vallen. In de gevallen wanneer overlast worden gemeld na 22:30 uur wordt verwezen naar de politie. Vanwege de vele taken die bij de politie liggen, heeft het optreden tegen geluidsoverlast voor de politie een lage prioriteit. Het is dus mogelijk dat wanneer mensen die geluidsoverlast ervaren in de late avond of de nacht en de politie bellen, niet of niet direct op de melding wordt gereageerd. Hierover ontvangt team handhaven openbare ruimte regelmatig klachten.



Bron: Meldesk

Een aanbeveling is, en dit wordt momenteel voorbereid, de werktijden van team handhaven openbare ruimte uit te breiden naar de nachtelijke uren. Op die manier kan op momenten van overlast direct worden geacteerd en op een meer structurele basis worden voldaan aan de wettelijke taken van de Drank- en Horecawet (18-).

7. Conclusies en aanbevelingen

Op basis van de bovenstaande evaluatie kan worden geconcludeerd dat team handhaven openbare ruimte in de afgelopen vier jaar de vastgestelde visie en naleefstrategie concreet vorm heeft gegeven. Het betreft een ontwikkeling waar voortdurend aan gewerkt moet worden. Waar sommige doelstellingen en uitvoeringsprincipes hun effectiviteit bewijzen, moet in andere nog verder worden geïnvesteerd. Onderstaande aanbevelingen kunnen input vormen voor een nieuw op te stellen meerjarenbeleid.

1. In de afgelopen planperiode is gebleken dat handhaving het meest effectief is als onderdeel van een ketenaanpak op basis van de preventiepiramide (voorlichting, preventie en repressie). Het is daarom niet wenselijk overlastproblematiek enkel aan te pakken met inzet van handhavers. Het verdient aanbeveling om overlastproblematiek integraal te benaderen en samen met betrokken partners te zoeken naar een passende maatwerkoplossing, waarvan handhaven een onderdeel uitmaakt. Daarnaast zou het goed zijn deze benadering ook structureel toe te passen in beleid en projecten, zodat preventieve en repressieve maatregelen beter op elkaar worden afgestemd en elkaar versterken.
2. In de praktijk blijkt dat de behoefte aan flexibel in te zetten handhavingscapaciteit op momenten groot is. De capaciteit van handhaven is voor het overgrote deel gekoppeld aan de beleidsdoelen afval, parkeren en top druktedagen en daaraan verbonden middelen. Dit maakt het moeilijk om capaciteit vrij te spelen voor onvoorziene inzet. In aanloop naar het nieuwe meerjarenbeleid moet worden onderzocht hoe een balans gevonden kan worden tussen programmatische aanpak en het kunnen inspelen op actualiteit.
3. Onbekend maakt onbemind is een bekend gezegde. Dit geldt ook voor team handhaven openbare ruimte. In de afgelopen periode is geïnvesteerd in de verbetering van communicatie, zowel ter verbetering van de bekendheid en het imago van het team alsook over de regelgeving waarop het team toeziet. Dit heeft resultaat gehad en het is zaak deze werkwijze waar mogelijk samen met de betrokken (handhavings)partners voort te zetten. Daarbij zou gebruik kunnen worden gemaakt van een breed scala aan media zodat een zo groot mogelijk deel van de Maastrichtse bevolking wordt bereikt.
4. Verdere professionalisering van het gebiedsgebonden werk is gezien de behoefte van inwoners en ondernemers om samen met professionals te werken aan de leefbaarheid van de buurt wenselijk. Handhavers gaan steeds vaker onderdeel uitmaken van integrale samenwerkingsverbanden, vervullen regelmatig een rol als mediator in de buurt en zijn vaak het aanspreekpunt voor inwoners. Het is van belang dat zij door middel van onder andere opleidingen blijven toegerust om hun steeds veranderende rol hierin goed te kunnen vervullen.
5. Ten aanzien van de meldingen van overlast verdient het de aanbeveling om meldingen op één plek binnen te laten komen en ze van daaruit door te geleiden naar de verantwoordelijke partijen. Het is van belang dat goede afspraken worden gemaakt over wie waarvoor verantwoordelijk is. Hierdoor wordt de aanpak transparanter, is een betere regie op overlast mogelijk en is het beter mogelijk om meldingen te volgen.

Waar mogelijk zou ook geïnvesteerd moeten worden in het eenvoudiger delen van informatie en verrijken van informatie met externe partners, met name de politie. Het op regelmatigere basis analyseren van meldingen en het koppelen van informatie tussen verschillende partners verdient aanbeveling. Verder is gebleken uit de evaluatie van Frontière dat een goede terugkoppeling van meldingen leidt tot meer vertrouwen in de aanpak van de overheid. Het inbedden van deze werkwijze moet dan ook aandacht krijgen bij de actualisatie van het beleid.

6. De huidige werktijden van team handhaven openbare ruimte blijken onvoldoende ruim te zijn om enerzijds te kunnen voldoen aan wettelijke taken, zoals het toezien op de Drank- en Horecawet (18-) en anderzijds te kunnen inspelen op signalen uit de wijken over overlast die zich manifesteert buiten de huidige werktijden van het team. Op dit moment wordt een voorstel tot verruiming van de werktijden voorbereid.
7. De ontwikkelingen in de samenwerking met politie hebben in de afgelopen periode vertraging opgelopen. Daarom dient deze samenwerking in de komende beleidsperiode verder te worden ontwikkeld waarbij met name onderzocht dient te worden op welke wijze elkaars informatiepositie kan worden versterkt en op welke wijze aanvullend aan elkaar kan worden opgetrokken. Het gezamenlijk opstellen van gebiedsplannen is daarin een goed begin.
8. Team handhaven openbare ruimte werkt in regionaal verband samen met andere (handhavings)partners. Een dergelijke samenwerking maakt het uitwisselen van informatie en ervaringen eenvoudiger, kan bijdragen aan een gemeentegrens overschrijdende aanpak van overlast en overtredingen en maakt het makkelijker om in geval van calamiteiten capaciteit te delen. Het is aan te bevelen om in de toekomst verder te onderzoeken waar regionale samenwerking een toegevoegde waarde kan zijn voor het handhavingsveld.