

GEMEENTE
RENKUM

Imago onderzoek gemeentelijke handhavers



Het imago van de gemeentelijke handhavers in de gemeente Renkum



Onderzoek naar het imago van de gemeentelijke handhavers in de gemeente Renkum

Pascal Rutjes

Gemeente Renkum

23-01-2020

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
1. Aanleiding onderzoek	5
1.1. Aanleiding	5
1.2. Imago handhaver	5
1.3. Onderzoeksvragen.....	6
2. Onderzoeksverantwoording	7
2.1. Inleiding.....	7
2.1.1. Onderzoekstypen	7
2.1.2. Onderzoeksmethode	7
2.2. Gemeente Renkum.....	7
2.2.1. Waarom gemeente Renkum	7
2.2.2. Eigen ervaringen	7
Inwoners gemeente Renkum.....	8
2.2.3. Interne en externe actoren	8
3. Het onderzoek	9
3.1. Inleiding.....	9
3.2. Handhaving gemeente Renkum	9
3.2.1. Het team.....	9
3.2.2. De handhaver (boa).....	10
3.3. Contact met de inwoner	11
3.3.1. Soort contact.....	11
3.4. Interview resultaten	12
3.4.1. Inleiding.....	12
3.4.2. Interview resultaten inwoners.....	12
3.4.3. Interview resultaten interne en externe actoren.....	13
3.4.4. Interview resultaten handhaver	14
4. Conclusie en advies	17
4.1. Inleiding.....	17
4.2. Conclusie onderzoeksvragen.....	17
4.2.1. Hoe is het beeld van de inwoners over de gemeentelijke handhavers in de gemeente Renkum?.....	17
4.2.2. Hoe is het beeld van de interne en externe actoren over de gemeentelijke handhavers in de gemeente Renkum? 18	
5. Advies.....	19
Literatuurlijst	21
Bijlage	22

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksrapport over het imago van de gemeentelijke handhavers in de gemeente Renkum. Dit onderzoek is geschreven in het kader van mijn stage voor de opleiding Integrale Veiligheidskunde aan de hogeschool Utrecht. Ik ben van september 2019 tot en met januari 2019 bezig geweest met mijn stage. Het onderzoek is geschreven in opdracht van de gemeente Renkum. Ik wil de gemeente bedanken voor het mogelijk maken van dit onderzoek. Ik wil mijn praktijkbegeleider bedanken voor de begeleiding en ondersteuning.

Leeswijzer

Het onderzoeksrapport begint met een aanleiding. In de aanleiding is de reden van het onderzoek beschreven. In het rapport zijn twee onderzoeksvragen geformuleerd. De onderzoeksvragen zijn gebaseerd op de probleemstelling. Het onderzoek bestaat uit interviewresultaten. Het onderzoeksrapport is afgerond met een conclusie en advies. Het rapport bevat bijlages met de interviewvragen.

Onderzoeksvragen

In dit onderzoek wordt gesproken over de term handhaver. Hiermee wordt het onderzoek beperkt tot de buitengewoon opsporingsambtenaar uit domein 1 (Openbare ruimte) en domein 2 (Milieu, welzijn en infrastructuur).

De handhaver heeft als taak om toezicht te houden en te handhaven in de openbare ruimte. De handhaver houdt zich met toezicht op de naleving van bepaalde wet- en regelgeving en met de veiligheid in wijken. Op het moment dat de handhaver een overtreding waarneemt, zal er eerst een gesprek volgen met de overtreder. Als een overtreding vaker plaatsvindt of te gevaarlijk is kan de handhaver een waarschuwing of een bekeuring uitschrijven.

In het onderzoek zijn twee doelgroepen onderzocht, de inwoners en de interne en externe actoren. In het onderzoek vormen de inwoners het grootste gedeelte van het imago.. De inwoners in de gemeente Renkum en de medewerker van politie behoren tot de externe actoren. Medewerkers van de gemeente behoren tot de interne actoren. De begrippen interne en externe actoren zijn benoemd in de deelvragen.

1.3. Onderzoeksvragen

Het onderzoek bestaat uit twee onderzoeksvragen. In paragraaf 5.2. is antwoord gegeven op deze onderzoeksvragen. De onderzoeksvragen zijn gebaseerd op twee doelgroepen. De volgende onderzoeksvragen zijn geformuleerd:

- *Hoe is het beeld van de inwoners over de gemeentelijke handhavers in de gemeente Renkum?*
- *Hoe is het beeld van de interne en externe actoren over de gemeentelijke handhavers in de gemeente Renkum?*

2. Onderzoeksverantwoording

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk is de onderzoeksmethode en verantwoording beschreven. De onderzoeksmethode bestaat uit twee onderdelen. Het onderzoekstypen en de onderzoeksmethode.

2.1.1. Onderzoekstypen

Voor het uitvoeren van een onderzoek bestaan er verschillende onderzoekstypen. In dit onderzoek is gekozen voor kwalitatief onderzoek. Kwalitatief onderzoek is een onderzoek waarbij wordt gekeken naar mening en waarnemingen van personen. Bij het toepassen van kwalitatief onderzoek ontstaan nieuwe theorieën. Wanneer de onderzoekstypen bekend zijn, wordt gekeken naar de onderzoeksmethode.

2.1.2. Onderzoeksmethode

Er bestaan verschillende onderzoeksmethodes. Voor dit onderzoek is gekozen voor een diepte-interview. Tijdens een diepte-interview wilt de interviewer zoveel mogelijk informatie verzamelen. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een vragenlijst (interview). De vragen gaan over de bekendheid van de handhaver, het contact en de afhandeling van meldingen. Voor elke doelgroep is een aparte vragenlijst gemaakt. Het interview duurt ongeveer 10 minuten.

2.2. Gemeente Renkum

2.2.1. Waarom gemeente Renkum

Handhaving in de gemeente Renkum is vol in ontwikkeling. Tijdens deze ontwikkeling komt het imago van de handhaver meer in beeld. Het beeld van inwoners over de handhavers is onbekend bij de gemeente. Hetzelfde geldt voor de medewerkers binnen de gemeente. Er heeft nog geen onderzoek plaatsgevonden naar het imago van de handhavers. De rol van de handhaver is een actueel onderwerp.

2.2.2. Eigen ervaringen

Voor mijn stage ben ik werkzaam geweest als toezichthouder bij de gemeente Renkum. Ik heb ervaren als toezichthouder dat geen dag hetzelfde is. Als toezichthouder draaide ik dag en avonddiensten. Dit deed ik samen met collega's, maar ik werkte ook solistisch. Tijdens mijn functie als toezichthouder voerde ik ook algemene werkzaamheden uit, en was voornamelijk bezig met parkeerovertradingen en afvaloverlast.

In het werk als toezichthouder maakte ik kennis met de inwoners van de gemeente Renkum. Het viel mij op dat in ieder dorp de inwoner anders reageert. In het ene dorp reageerde een inwoner op een waarschuwing veel heftiger dan een inwoner uit een ander dorp. Hierin merkte ik duidelijk verschil. Wanneer ik op straat liep ontving ik verschillende signalen over mijn aanwezigheid. Wanneer een bewoner mij zag, hoorde ik bijvoorbeeld:

“ Ik woon hier al zes jaar. Ik heb jullie nog nooit gezien ”

“ Wie zijn jullie? Waar zijn jullie van? Wat doen jullie? ”

Ik hoorde ook regelmatig:

“ Bent u van de parkeerpolitie? ”

“ Bent u van de milieupolitie? ”

Hieruit heb ik opgemaakt dat de inwoners over het algemeen niet bekend zijn met toezicht en handhaving en de taken en de bevoegdheden. Tijdens het werk heb ik geleerd en ervaren dat het contact met de inwoner centraal staat. Er was tijdens mijn dienst niet altijd contact met de inwoner. Wanneer er contact plaatsvond merkte ik aan de inwoner dat hij blij was met mijn komst. In mijn diensten verplaatsten ik mij vaak met de auto door de gemeente. Ik gebruikte de auto om van dorp naar dorp te rijden. Een groot deel van mijn controles in de blauwe zone heb ik lopend afgelegd. Wanneer ik lopend of op de fiets aanwezig was, merkte dat ik meer zichtbaar aanwezig was. Ik was voor de inwoner beter te herkennen. Door mijn aanwezig ontstond er regelmatig een gesprek met de inwoner. Op het moment dat ik in een auto reed, werd mijn zichtbaarheid een stuk minder. Het contact werd daarmee ook een stuk minder. Uit deze ervaring heb ik geleerd dat lopend of fietsend verplaatsen zorgt voor meer zichtbaarheid bij de inwoners.

Inwoners gemeente Renkum

Het onderzoek naar het imago van de handhaver richt zicht voornamelijk op de inwoners van de gemeente Renkum. Een belangrijk onderdeel van het werk van de handhaver is het contact met de inwoner. Een groot gedeelte van de resultaten is afkomstig van de inwoners.

Zoals eerder genoemd wordt het onderzoek uitgevoerd door middel van interviews. Om de interviews te kunnen houden is er een oproep geplaatst op de gemeentewebsite, facebookpagina en in de krant ‘Rijn en Vallei’. Hier konden de inwoners op reageren.

In totaal hebben 17 inwoners gereageerd. De inwoners komen uit de verschillende dorpen, behalve Heveadorp en Wolfheze. Voordat de praktijkuitvoering kon beginnen zou er een selectie worden gemaakt uit de aangemelde inwoners. Vanwege de lage respons is er geen gebruik van een selectieprocedure. De geïnterviewde inwoners wonen verdeeld over de woonplaatsen.

2.2.3. Interne en externe actoren

De handhaver werkt met interne en externe met actoren. Er wordt samengewerkt om doelen mogelijk te maken, bijvoorbeeld het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in de gemeente en het tegen gaan van criminaliteit. De handhaver krijgt te maken met verschillende situaties en casuïstiek. De handhaver heeft niet alle kennis om casussen volledig te behandelen. Ook medewerkers binnen de gemeente krijgen te maken met verschillende casussen. De medewerker en handhaver kunnen elkaar helpen door informatie te delen. Voor het onderzoek is gekozen om een aantal actoren te interviewen. De actoren hebben in de samenwerking met de handhavers een belangrijke rol

3. Het onderzoek

3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk is het team beschreven en zijn de resultaten van het onderzoek uitgewerkt. In dit hoofdstuk is de rol en de functie van de buitengewoon opsporingsambtenaar beschreven (boa). Het hoofdstuk zal afsluiten met de resultaten van het onderzoek.

3.2. Handhaving gemeente Renkum

3.2.1. Het team

Het team vergunningverlening, toezicht en handhaving (VTH) valt onder de afdeling Externe Dienstverlening. In het team werken een coördinator die de dagelijkse leiding heeft, de vier handhavers, twee vergunningverleners en een stagiair. Het team is gevestigd in het gemeentehuis in Oosterbeek. Vanuit Oosterbeek rijden de handhavers tijdens de dienst naar de verschillende dorpen. De vier handhavers werken wijkgericht. De wijkhandhaver draagt zorg voor de leefbaarheid en de veiligheid in de wijk. Het contact met de inwoner wordt door wijkgericht werken intensiever. De handhaver heeft met de inwoner contact over meldingen of klachten uit de wijk.

De handhavers hebben naast hun dagelijkse taak een eventuele neventaak, zoals jeugdboa en een Drank & Horeca boa. De jeugdboa heeft veel contact met de jongeren en signaleert deviant gedrag. De jeugdboa werkt veel samen met de politie, het jeugdwerk, bureau Halt en de leerplichtambtenaar en heeft uiteraard veel contact met de jongeren uit de gemeente.

De senior handhaver binnen heeft een belangrijke rol. Als er problemen zijn met het werk of als er vragen zijn over een bepaalde casus kunnen de collega's terecht bij de senior handhaver. Voor team overstijgende zaken wordt de coördinator ingeschakeld. Het team heeft twee groene handhavers. De groene handhavers zijn vooral werkzaam in het stedelijk groen en het buitengebied, met als taakaccent milieu en bosbeheer. Naast hun specialisme voeren alle handhavers algemene werkzaamheden uit, bijvoorbeeld op het gebied van honden en parkeeroverlast, afval en administratie

Het team VTH is een officieel leerbedrijf en ontvangt om de paar maanden stagiairs. De stagiairs komen van een mbo-opleiding en lopen met de handhavers mee. De stagiair kijkt daarbij mee met de werkzaamheden die de handhaver uitvoert.

De vergunningverleners verlenen vergunningen voor onder andere evenementen, gebruik van openbare ruimte en bijzondere wet- en regelgeving (Denk aan wapenverloven en mobiele kranen). De handhavers en de vergunningverleners werken veel samen. De handhavers houden toezicht in de openbare ruimte en tijdens evenementen op het correct gebruiken van de vergunning en de voorwaarden.

3.2.2. De handhaver (boa)

De gemeentelijk handhaver is een toezichthouder en buitengewoon opsporingsambtenaar. Dit zijn twee verschillende functies. Een buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA) is een ambtenaar met opsporingsbevoegdheid. De boa houdt toezicht en handhaaft in de openbare ruimte. Een boa heeft dezelfde bevoegdheden als een politieagent toegespitst op de wetgeving waarvoor hij/zij is benoemd, denk bijvoorbeeld aan de APV. De handhaver treedt op vanuit de Algemene Wetbestuursrecht. Dit wordt verwoord in de APV. De APV staat voor Algemene Plaatselijke Verordening. Dit is een algemeen bindend voorschrift, waar iedereen binnen de gemeente zich aan moet houden.

Een toezichthouder is iemand die aangesteld wordt door de gemeente. De toezichthouder houdt toezicht op de naleving wat wet- en regelgeving binnen de gemeente. Het kan dan gaan om toezicht op Drank en Horecawet, milieu en bouwregelgeving. Een toezichthouder kan bestuursrechtelijk handelen, bijvoorbeeld door het opleggen van last onder dwangsom, bestuursdwang of een bestuurlijke boete. Het verschil is dat een toezichthouder niet strafrechtelijke kan handelen en geen politiebevoegdheden heeft.

In Nederland werken ongeveer 23.700 boa's. 3900 van hen zijn gemeentelijke handhavers, 2450 Milieu-boa's, 850 leerplichtambtenaren, 4800 boa's openbaar vervoer, 700 Sociaal Rechercheurs en 10.800 boa's generieke opsporing. Het vakgebied van de buitengewoon opsporingsambtenaar is verdeeld in een aantal domeinen (Politie.nl, z.d.). Dit zijn de zes domeinen met een functie:

- Domein 1, Openbare Ruimte : Handhaver, Parkeercontroleurs
- Domein 2, Milieu, welzijn en infrastructuur : Boswachters, inspecteur omgevingsdienst
- Domein 3, Onderwijs : Leerplichtambtenaar
- Domein 4, Openbaar vervoer : Hoofdconductor, Service & Veiligheid
- Domein 5, Werk, inkomen en Zorg : Sociale rechercheur
- Domein 6, Generieke Opsporing : Weginspecteurs van Rijkswaterstaat,

De gemeentelijke handhavers werken in domein 1 (Openbare ruimte) en domein 2 (Milieu, welzijn en infrastructuur). Elk domein bestaat uit verschillende opleidingseisen en opsporingsbevoegdheden. De werkgever besluit in welk domein de handhaver werkt en welke bevoegdheden en geweldsmiddelen hij of zij toegewezen krijgt.

Een boa draagt een uniform. Op het uniform staat een insigne. Voor een boa is het sinds 2008 verplicht om een insigne te dragen. Dit geldt voor boa's die in het openbaar werken. Boa's werkzaam bij de douane of politie zijn al bekend bij een opsporingsorganisatie en dragen geen boa insigne. In figuur 2 is het insigne van een boa te zien. Het insigne bestaat uit een hand die een staf vasthoudt met daarachter een schild (Justis, z.d.).



(figuur 2.)

3.3. Contact met de inwoner

3.3.1. Soort contact

Uit een ander onderzoek blijkt, dat de handhaver op verschillende manieren interacties heeft met het publiek (Bervoets & Rovers, 2016, pp. 35-36.-d). De handhaver heeft contact door middel een praatje of begroeting, maar ook bij het aanspreken op het gedrag of met het handhavend optreden. De handhaver heeft een dienstverlenende rol, waarbij de handhaver het visitekaartje van de gemeente is. De handhaver geeft advies en beantwoordt vragen van inwoners. Naast zijn dienstverlenende rol, heeft de handhaver ook een hulpverlenende rol. De handhaver komt in situaties waarin hij hulp moet verlenen, bijvoorbeeld bij een reanimatie of een ongeval.

De handhaver is op verschillende manieren benaderbaar. Dit is vaak onbekend bij de inwoners. Meldingen komen via verschillende systemen binnen. De inwoner belt of mailt naar de gemeente voor een melding . Een melding kan ook worden geplaatst in de mijnGemeente app. De inwoner kan ook de politie bellen. Wanneer een inwoner belt naar het algemene nummer van politie worden de handhavers gealarmeerd. De handhaver wordt via de portofoon opgeroepen. Deze manier van benaderen is vaak bij inwoners onbekend.

3.4. Interview resultaten

3.4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de resultaten beschreven van de geïnterviewde interviews, de handhavers en de interne en externe actoren.

3.4.2. Interview resultaten inwoners De handhavers

Uit onderzoek is gebleken dat de inwoners bekend zijn met het fenomeen handhaver. De inwoner heeft wel eens in het algemeen gehoord over de handhavers. Een groot deel van de geïnterviewde heeft de handhaver niet gesproken of gezien. De inwoners weten niet hoeveel en wie de handhavers zijn.

De geïnterviewde inwoners zijn bekend met een aantal taken van de handhavers. Volgens de inwoners houden de handhavers zich bezig met afval, honden en parkeeroverlast. Een enkele inwoner weet te vertellen dat een handhaver zich bezig houdt met het begeleiden van evenementen en het aanspreken van jongeren. Door de inwoner is regelmatig gesproken over handhaven, toezichthouden en naleven van wet- en regelgeving. De bevoegdheden van de handhaver is bij de inwoners onbekend. Een klein gedeelte van de geïnterviewde benoemd een aantal bevoegdheden, zoals bekeuring uitschrijven, waarschuwen en aanhouden.

Om het imago te onderzoeken is gevraagd naar de verwachtingen van inwoners over de handhavers van de gemeente. Uit het resultaat is gebleken dat inwoner ontevreden is over de **(on) zichtbaarheid** van de gemeentelijke handhavers. De geïnterviewde inwoners verwachten meer betrokkenheid en zichtbaarheid in de wijk. Volgens de inwoner zou de handhaver meer betrokken moeten zijn bij wijkbijeenkomsten. De geïnterviewde inwoners merken dat de handhavers zich voornamelijk met de auto verplaatsen en zien liever dat de handhaver uit de auto stapt en door de wijk loopt of fietst.

De inwoner verwacht dat de handhaver zich dienstverlenend opstelt. De geïnterviewde inwoners verwachten meer adequaat en handhavend optreden tegen parkeer en hondenoverlast. Een aantal geïnterviewde inwoners begrijpt dat de handhavers niet altijd en op elke moment aanwezig kunnen zijn. Toch verlangt de inwoner dat de handhaver snel optreedt.

Meldingen

Uit het resultaat is gebleken dat er weinig tot geen persoonlijk contact is geweest met de handhaver over een melding. Het grotendeel van de geïnterviewde inwoners heeft telefonisch of per mail contact over een klacht en meldingen. Het contact vond vooral in eerste instantie plaats met de gemeente en in sommige gevallen met de handhaver. De inwoners zijn verdeeld over het contact. Het contact wordt positief ervaren, maar de inwoner ziet na een melding geen opvolging.

De geïnterviewde inwoners uiten zich negatief over de afhandeling van meldingen. De geïnterviewde inwoners hebben geen terugkoppeling ontvangen en weten niet wat er met hun melding gebeurd. Een geïnterviewde begrijpt dat het soms lastig is om snel een terugkoppeling te geven als er veel meldingen binnenkomen. De geïnterviewden verwachten een terugkoppeling van de gemeentelijke handhavers. De geïnterviewde willen merken dat er iets met de melding gebeurd en dat er persoonlijk contact is tijdens de afhandeling. Tijdens het persoonlijk contact met de handhaver wil de inwoner de status van de melding bespreken, zodat deze in overleg kan worden afgesloten.

Volgens een geïnterviewde wordt er niet slagvaardig opgetreden om een melding op te pakken. In het onderzoek is aan de geïnterviewde gevraagd wat voor hem of haar een redelijk afhandel termijn is. De geïnterviewden vonden dit afhankelijk van de aard van de melding. De geïnterviewde inwoner vindt dat er binnen een uur tot 2 dagen opgetreden moet worden wanneer veiligheid in het geding is, bij overige meldingen binnen een week.

Aan de inwoner is gevraagd hoe het contact en het afhandelen van meldingen (nog) beter zou kunnen. De geïnterviewde inwoners willen graag meer informatie zien of ontvangen over de handhavers, zijn werkzaamheden, taken en bevoegdheden. De inwoner wilt informatie over het doen van een melding bij de gemeente en de benaderbaarheid.

Cijfer

Op basis van ervaringen hebben inwoners een cijfer gegeven aan de handhavers. Dit cijfer is gebaseerd op bekendheid met de handhaver, het contact en de afhandeling van meldingen. Er zijn verschillende cijfers gegeven. Dit varieert van een 1 tot met een 8. Het cijfer wat de handhavers hebben gekregen is een afgerond een 4.1. Daarbij moet worden gezegd dat iedere geïnterviewde een andere ervaring heeft. De ene inwoner reageert heftiger op het onderwerp, dan een andere inwoner. Dit kan het cijfer beïnvloeden.

3.4.3. Interview resultaten interne en externe actoren

Interne actoren

Onder de interne actoren vallen de medewerkers van de gemeente, waaronder de handhavers. Onder de externe actoren valt de politie.

De interviews hebben plaatsgevonden met verschillende medewerkers binnen de gemeente. De geïnterviewde medewerkers werken nog niet langer dan 2,5 jaar bij de gemeente Renkum. De korte dienstjaren hebben invloed op de uitkomst van het onderzoek.

Uit onderzoek is gebleken dat onder de geïnterviewde medewerkers de handhavers deels bekend is. De geïnterviewde medewerkers binnen de gemeente zijn redelijk bekend met de taken van de handhaver, maar spreken zich vooral uit in algemene begrippen, zoals toezicht houden, veiligheid waarborgen en handhaven van de openbare orde.

Bij een groot gedeelte van geïnterviewde medewerkers is het onbekend hoe de handhaver zijn werkzaamheden in de gemeente uitvoert. De geïnterviewde medewerkers verwachten van de handhavers dat zij in gesprek gaan met de inwoners voordat een overtreding plaatsvindt en tijdens een overtreding.

De geïnterviewde medewerkers verwachten dat de handhaver een dienstverlenende rol aanneemt. Een medewerker ervaart dat de rol van gemeentelijk handhaver steeds ingewikkelder wordt. Ondanks dat het contact niet altijd aanwezig is, wordt het contact wel positief ervaren. Het contact met de handhavers wordt als behulpzaam en laagdrempelig ervaren. Het contact met handhavers vindt vooral telefonisch of via de mail plaats. De geïnterviewde medewerkers vinden de handhavers makkelijk benaderbaar. Er is wel behoefte aan extra informatie over wie de handhavers zijn en wat de taken en bevoegdheden zijn. De geïnterviewde medewerkers verwachten dat handhavers informatie blijven delen. De medewerkers binnen de gemeente verwachten dat de handhavers bekend zijn met de wet- en regelgeving en het beleid van de gemeente waarop zij moeten handhaven.

Cijfer

Aan de interne en externe actoren is gevraagd welk cijfer zij zouden geven aan de gemeentelijke handhavers. De handhaver krijgt gemiddeld een 7,8. Vanuit afdeling veiligheid wordt als tip meegegeven om signalen van ondermijning te blijven doorgeven en met elkaar te blijven communiceren. Met elkaar in contact blijven zorgt ervoor dat er geïnvesteerd wordt in de samenwerking en in elkaar.

3.4.4. Interview resultaten handhaver

In dit hoofdstuk zijn de resultaten beschreven, afkomstig uit de interviews met de handhavers. Door middel het interview wordt niet alleen gekeken naar het imago van inwoners over de handhavers, maar naar het eigen imago.

Dagelijks werk

Het interview heeft inzicht gegeven in hoe de handhavers tegen het eigen imago aankijken. Het interview bestaat uit vragen over het contact met de inwoner, de samenwerking met medewerkers binnen de gemeente en de samenwerking met politie.

De handhavers vinden het werk afwisselend. De handhavers voeren het werk voornamelijk uit omdat zij willen werken met mensen, en de combinatie met de neventaak fijn vinden.

De handhaver voert verschillende werkzaamheden uit en komt in verschillende situaties terecht. Dit wisselt af met meldingen over parkeren tot jeugdoverlast. Dit maakt het werk voor de handhaver uitdagend. De handhavers houden zich bezig met onder andere hondenuitlast, afval en parkeerovertradingen, maar ook met het signaleren van jeugd en criminaliteit. De handhavers voeren integrale controles uit en zijn aanwezig bij evenementen. Uit het interview blijkt dat de groene handhaver uit domein 2 (Milieu, welzijn en infrastructuur) zich bezig houdt met onder andere bosbeheer, kapvergunningen en wild. Een handhaver geeft aan het fijn te vinden om natuur en handhaven te combineren.

De dienst van de handhaver begint met twee uur administratieve werkzaamheden. De handhaver bekijkt zijn mail, melddesk en het BRS (Boa Registratiesysteem). In melddesk komen de meldingen binnen van inwoners die bij gemeente zijn gemeld. Uit het interview met de handhavers blijkt dat zij zich bezighouden met het afhandelen van meldingen.

De handhavers werken in het programma BRS. In BRS worden de waarschuwingen en bekeuringen verwerkt. Volgens een handhaver is het mogelijk om een gedeelte van de dag te plannen met werkzaamheden. De handhavers werken op verschillende tijden en dagen. De diensten bestaan uit ochtend, dag en avonddiensten.

Contact met inwoners

Het contact met de inwoner wordt door iedere handhaver verschillend ervaren. Het contact met de inwoner verloopt volgens een deel van de handhavers positief. Daarnaast wordt het contact deels negatief ervaren, omdat het contact stroef verloopt. Volgens de handhavers zijn de inwoners mondiger geworden. De inwoner moet volgens een handhaver meer worden geïnformeerd over de taken en bevoegdheden, zodat er meer duidelijkheid is bij de inwoners.

De verwachtingen van inwoners zijn volgens de handhavers te hoog. Er is veel onbekend over de werkzaamheden en bevoegdheden van de handhaver bij de inwoners. De inwoners verwachten volgens de handhavers dat zij gelijk ter plaatsen komen wanneer zij nodig zijn. De handhaver geeft aan niet op iedere plek tegelijk te kunnen zijn. Het team heeft te maken met een beperkte capaciteit.

We hebben aan de handhavers gevraagd hoe zij denken dat het imago is vanuit de inwoners. De handhavers vinden dat er te eenzijdig beeld is over hoe er naar de handhavers wordt gekeken. Er zou een beeld zijn dat handhavers alleen bezig zijn met parkeerbonnen schrijven.

Volgens de handhavers verloopt het contact met de inwoner niet altijd prettig. Vooral in bekeuring of waarschuwingssituatie reageren mensen toch vaak heftig. Dit uit zich vaak in verbale agressie. Hieronder wordt verstaan, schelden, intimideren of bedreigen. De handhavers hebben hier maandelijks last van. De handhavers hebben in de gemeente zelden te maken gehad met fysieke agressie.

Samenwerking met politie

De samenwerking met politie is in de afgelopen jaren gegroeid. De handhavers en politie weten elkaar beter te vinden. De handhaver werkt regelmatig samen met de wijkagenten. Deze samenwerking is bedoeld om informatie met elkaar te delen en casuïstiek te bespreken. De handhavers en de politie zijn positief over de samenwerking. De handhaver heeft wel meer behoefte aan aansturing vanuit de meldkamer. De handhaver staat in verbinding met de politiemeldkamer voor meldingen binnen de gemeente. In het dagelijks werk merken dat de handhavers dat politie informatie niet kan of mag worden gedeeld.



(figuur 3.)

Samenwerking binnen de gemeente

De gemeentelijke handhavers ervaren de samenwerking binnen de gemeente verschillend. De handhavers uiten zich zowel positief als negatief over de samenwerking, vooral over de interne communicatie. De handhavers en medewerkers weten elkaar binnen de gemeente te vinden. Door de Handhavers wordt wel ervaren dat de communicatie lastig verloopt. Dit heeft onder andere te maken met veranderingen en drukte in de organisatie. Een onderdeel van de samenwerking is het delen van informatie. Volgens de handhaver kan het delen van informatie beter. De handhavers zijn betrokken in de organisatie en in casussen waarin de handhaver een adviserende rol in heeft. De handhaver spreekt over collegialiteit.

Verandering in het imago

In het interview is gevraagd aan de handhaver of er verandering is in het imago ten opzichte van een aantal jaar geleden. Het imago zou in de afgelopen jaren zijn verbeterd, volgens de handhavers. Er is meer contact met de inwoners en meldingen worden serieus genomen. Er is meer handhaving op straat. Volgens de handhavers is de zichtbaarheid in de afgelopen jaren hierdoor verbeterd. De handhaver heeft meer te maken met inwoners. Daardoor zijn er meer confrontaties op straat. Volgens de handhavers is er meer waardering vanuit de inwoners. Volgens de handhavers kan het imago in aankomende jaren verbeterd worden door meer te communiceren met de inwoners en te informeren over taken en bevoegdheden.

4. Conclusie en advies

4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de onderzoeksvragen beantwoord. In de conclusie zijn de uitkomsten van de interviews samengevat. In het onderzoek zijn een tweetal onderzoeksvragen geformuleerd.

- *Hoe is het beeld van de inwoners over de gemeentelijke handhavers in de gemeente Renkum?*
- *Hoe is het beeld van de interne en externe actoren over de gemeentelijke handhavers in de gemeente Renkum?*

4.2. Conclusie onderzoeksvragen

In het onderzoek zijn de inwoners en interne en actoren geïnterviewd. Voor het inwonersonderzoek is een oproep geplaatst via de verschillende media kanalen.

Respons

In totaal hebben 17 inwoners gereageerd op de oproep. Naast de inwoners zijn 4 handhavers geïnterviewd en 7 actoren, waaronder de politie en burgemeester. De 17 aanmeldingen zijn in vergelijking met het aantal inwoners zeer laag. De lage respons maakt het onderzoek onbetrouwbaar. Uit de lage respons kan worden opgemaakt dat het onderwerp bij een groot deel van de inwoners niet of minder leeft.

Facebookreacties

Onder het facebookbericht hebben inwoners verschillende reacties geplaatst. In de reacties zijn inwoners vrijwel negatief over de handhavers. De reacties komen overeen met de uitkomsten van de interviews met de inwoners. Uit de reacties blijkt de handhaver onvoldoende zichtbaar is. De inwoners geven voornamelijk aan geen reactie of terugkoppeling te hebben ontvangen.

4.2.1. Hoe is het beeld van de inwoners over de gemeentelijke handhavers in de gemeente Renkum?

De rol van de gemeentelijke handhaver is in de afgelopen jaren veranderd. De handhaver heeft meer taken gekregen. De handhaver houdt zich niet alleen meer bezig met parkeerovertredingen, maar draagt zorg voor de leefbaarheid in de openbare ruimte. In de toekomst zal het contact met de inwoner centraal blijven staan.

In het onderzoek worden verschillende ervaringen gedeeld. Dit zijn zowel positieve als negatieve ervaringen, waarbij de negatieve ervaringen voor een groot deel het imago bepaald.



Deze negatieve ervaringen spreken zich vooral uit over het contact wat er eigenlijk niet of zelden is geweest. De inwoner heeft meer behoefte aan zichtbaarheid, waarbij het contact centraal staat. Wanneer inwoners in de wijk zelden of geen handhavers zien, ontstaat snel het beeld dat er geen handhavers in de gemeente zijn.

De inwoner heeft een duidelijk beeld over het imago van de gemeentelijke handhavers in de gemeente Renkum. Het beeld van de inwoner over de gemeentelijk handhavers verschilt duidelijk. Opvallend is dat de inwoners die zowel wel als geen contact hebben gehad een uitgesproken mening heeft over de handhavers. Beide groepen uiten zich vrijwel negatief over de werkzaamheden van de handhavers en de zichtbaarheid.

Naast de zichtbaarheid heeft de inwoner sterk behoefte aan meer informatie over de handhaver en zijn taken en bevoegden. Daarnaast is gebleken uit het onderzoek dat inwoners onbekend zijn met de wijze waarop een melding kan worden geplaatst. Uit het komt naar voren dat inwoners geen terugkoppeling ontvangen of een gevolg zien na een melding. De inwoners hebben hierdoor het gevoel dat zij niet gehoord worden door de gemeente. In samenhang met de zichtbaarheid is meer behoefte aan handhavend optreden. Volgens de handhavers verwachten de inwoners dat zij direct reageren of over te plaatsen kunnen zijn. De inwoners weten dat het niet mogelijk is om overal te plaatsen zijn, maar willen wel meer handhaving zien. Er is een conflict in de vraag en aanbod. De vraag naar handhaving is groot, maar het aanbod is beperkt. Wanneer er niet wordt voldaan aan de vraag ontstaan er irritaties bij inwoners en zorgt voor schade aan het imago van de handhavers.

4.2.2. Hoe is het beeld van de interne en externe actoren over de gemeentelijke handhavers in de gemeente Renkum?

Medewerkers

De medewerkers binnen de gemeente Renkum zijn zeer te spreken over handhaving, ook al is niet iedereen persoonlijk bekend met de handhavers. Andersom hebben de handhavers positieve ervaringen met de medewerkers binnen de gemeente. De samenwerking en communicatie is in de afgelopen jaren gegroeid. Zo weten de handhavers en medewerkers elkaar beter te vinden. Toch blijven zowel de handhavers als de medewerkers het belangrijk vinden om informatie te blijven delen met elkaar. Op bestuurlijk en managers niveau wordt het contact als positief ervaren. Zij geven aan om ervaringen en dilemma's te blijven delen.

Politie

De politie heeft in de afgelopen jaren een andere rol en prioriteiten gekregen. Om de veiligheid te blijven garanderen in wijken en dorpskernen zijn de gemeentelijke handhavers in het leven geroepen. De samenwerking tussen handhavers en politie is in afgelopen jaren gestegen. De handhavers zijn bekend bij de politie en draaien vaker diensten samen. In de samenwerking blijft het zowel voor politie als voor de handhavers van belang dat er met elkaar wordt gecommuniceerd en informatie wordt gedeeld. Door elkaar te blijven opzoeken in het werk, bevordert dit de samenwerking. De politie en de handhavers zullen in de samenwerking steeds dichterbij elkaar komen te staan .

5. Advies

In dit hoofdstuk zijn de aanbevelingen beschreven. De aanbeveling zijn gebaseerd op de resultaten en de conclusie. De aanbeveling bestaat uit een maatregel. Deze maatregel zorgt voor verandering in de organisatie. Aan de hand van de aanbevelingen wordt is een concreet advies beschreven.

Het advies

Mijn advies is om te investeren in de zichtbaarheid van de handhaver. Hiermee wordt het imago van de gemeentelijke handhaver verbeterd. In het onderzoek komt regelmatig het onderwerp zichtbaarheid aan orde. Het gaat hierbij om de fysieke zichtbaarheid van de handhaver. De inwoners willen de handhavers daadwerkelijk bezig zien. De handhaver zal eerder worden gezien wanneer hij/zij meer aanwezig is op straat.

Surveillanceronde of controles te voet of op de fiets uitvoeren. De handhaver wordt zichtbaar en aanspreekbaar voor de inwoner. Daarnaast vergroot het de vitaliteit van de medewerker.

Mijn advies is om diensten anders in te plannen. De gemeente heeft te maken met een beperkt capaciteit aan handhavers. De inwoners hebben meer behoefte aan adequaat en handhavend optreden. Door het anders inrichten van een dienst wordt er meer aandacht besteed aan controle op honden en parkeeroverlast. Deze diensten dienen op verschillende tijden in de week te worden uitgevoerd.

De handhaver besteed 1 of 2 uur in zijn dienst besteden aan controles op parkeerovertredingen, voornamelijk in de blauwe zone. Deze rondes dienen lopend of met de fiets te worden afgelegd. Het vergroot ook de zichtbaarheid.

Mijn advies is om als gemeente Renkum meer informatie te verstrekken over de handhavers. De inwoner wilt graag weten wie de handhaver zijn met de bijhorende taken en bevoegdheden. Momenteel is er weinig informatie beschikbaar over de gemeentelijke handhavers. Daarnaast heeft de inwoner behoefte aan informatie over de benaderbaarheid en de manier waarop een melding kan worden geplaatst. De inwoner wilt via de digitale weg makkelijk en snel informatie vinden over de gemeentelijke handhaving en handhavers. Om het imago en de zichtbaarheid te vergroten dient er te worden geïnvesteerd in de digitale informatievoorziening.

Handel als gemeente transparant. Verstrek informatie over handhavers en bijbehorende taken en bevoegdheden, maar ook over de benaderbaarheid en de wijze van melden van meldingen. Maak gebruik van de digitale voorzieningen, zoals de gemeentewebsite of via de facebookpagina. Het vergroot ook de digitale zichtbaarheid.

Mijn advies is om als gemeente de inwoners beter in te lichten door middel een voorlichtingscampagne. Een voorlichtingscampagne zorgt ervoor dat een onderwerp onder aandacht wordt gebracht. De inwoners zijn vrijwel onbekend met de gemeentelijk handhavers. Een voorlichtingscampagne kan bijdrage aan de bekendheid en het verbeteren van het imago. In een voorlichtingscampagne kan de handhaver zich profileren.

Geef als gemeente voorlichting over de gemeentelijke handhavers. Maak gebruik van de digitale voorzieningen, zoals de gemeentewebsite of via de facebookpagina.

Mijn advies is om een algemeen meldpunt te maken voor de inwoners, waarmee zij in contact komen met de handhaver. Dit meldpunt kan worden gekoppeld aan de gemeentewebsite onder het kopje toezicht en handhaving. De inwoner wil snel en makkelijk vinden hoe hij/zij in contact kan komen met de handhavers. Momenteel komen meldingen in verschillende systemen binnen. De inwoners en handhavers hebben behoefte aan één centrale meldpunt. Door het creëren van een meldpunt komen meldingen in één bestand. De inwoner heeft ook behoefte aan een terugkoppeling. De inwoner vindt het belangrijk om in contact te blijven tijdens de afhandeling van een melding.

Creëer één centraal meldpunt voor inwoners. Maak gebruik van 1 mailbox of 1 systeem. Geef een terugkoppeling aan de melder. Bespreek de status van de melding met de melder.

Mijn advies is om de handhavers een extra training te geven hoe om te gaan met agressie/geweld. Uit het onderzoek is gebleken dat de handhavers regelmatig te maken krijgen met verbale agressie. Het gaat voornamelijk om schelden en intimideren. Een extra training kan bijdrage aan de veiligheid van de medewerker.

Zorg voor de veiligheid van de handhavers. Geef de handhavers een extra training over agressie/geweld. Een training draagt bij aan de eigen veiligheid.

Literatuurlijst

Bervoets, E. J. A., & Rovers, B. (2016). *Wat vindt het publiek van gemeentelijke handhavers?* Geraadpleegd op 20 november 2019 van <https://www.btvo.nl/wordpress/wp-content/uploads/2016/06/Imago-onderzoek-Gemeentelijke-Handhavers.pdf>

Justis (z.d.). *Boa-insigne*. Geraadpleegd van 25 november 2019, van <https://www.justis.nl/producten/boa/boa-insigne/index.aspx>

Politie (z.d.). *Buitengewoon opsporingsambtenaar*. Geraadpleegd op 22 november 2019, van <https://www.politie.nl/themas/buitengewoon-opsporingsambtenaar.html>

Afbeeldingen

Foto voorblad

de Hulster, D. (2019). *Handhaving bij gemeente Venlo structureel niet op orde* [Foto]. Geraadpleegd op 11 januari 2020, van https://www.limburger.nl/cnt/dmf20190619_00110781/handhaving-bij-gemeente-venlo-structureel-niet-op-orde

Figuur 1.

Bervoets, E. J. A., & Rovers, B. (2016). *Wat vindt het publiek van gemeentelijke handhavers?* [Foto]. Geraadpleegd op 11 januari 2020, van <https://www.btvo.nl/wordpress/wp-content/uploads/2016/06/Imago-onderzoek-Gemeentelijke-Handhavers.pdf>

Figuur 2.

TMD Group. (z.d.). *Boa logo* [Foto]. Geraadpleegd op 11 januari 2020, van <http://tmdgroep.nl/boa-buitengewoon-opsporings-ambtenaar/>

Figuur 3.

Oomkens, J. (2017). *Boa's: bedreiging of aanvulling voor politie?* [Foto]. Geraadpleegd op 11 januari 2020, van <https://www.toezine.nl/artikel/226/boas-bedreiging-of-aanvulling-voor-politie/>

Bijlage

Bijlage 1.



Interview inwoners imago-onderzoek Toezicht en Handhaving (gemeentelijke handhaver)



Woonplaats:

- Sinds wanneer woont u in deze wijk ?
 - a. Hoe heeft u toezicht en handhaving ervaren in uw vorige gemeente?
- Bent u bekend met toezicht en handhaving in de gemeente? Welke manier?
- Wat zijn volgens u de taken van toezicht en handhaving? Welke?
- Bent u bekend met de bevoegdheden van de gemeentelijke handhaver? Ja, welke?
- Wat verwacht u van toezicht en handhaving?
- Bent u zelf wel eens in contact gekomen met toezicht en handhaving? Ja, waarom?
- Op welke manier heeft u toezicht en handhaving benaderd?
- Hoe heeft u het contact met toezicht en handhaving ervaren? Uitleg
- Hoe zou toezicht en handhaving het contact kunnen verbeteren met de inwoners?
- Heeft u wel eens een melding geplaatst bij toezicht en handhaving? En op welke manier heeft u dit gedaan?
- Hoe heeft u het contact ervaren tijdens de afhandeling van uw melding door toezicht en handhaving?

- Wat is voor u een redelijke afhandeltermijn van een melding?
- Heeft u nog tips over afhandelen van meldingen door toezicht en handhaving?
- Welk cijfer zou u toezicht en handhaving geven?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Heeft u nog tips voor toezicht en handhaving?

Bijlage 2.



Interviewvragen interne en externe actoren

Imago-onderzoek toezicht en handhaving
(gemeentelijke handhavers)



Organisatie:

- Wat is uw naam?

- Wat is uw functie?

- Hoe lang bent u werkzaam voor de organisatie?

- Woont u in de gemeente Renkum?

Handhaving:

- Wat zijn volgens u de taken van de gemeentelijke handhavers?

- Wat verwacht u van de gemeentelijke handhavers?

- Hoe vindt u dat de gemeentelijke handhavers hun werkzaamheden uitvoeren? (binnen de gemeente en buiten de gemeente?)
 - a. Wat gaat er volgens u goed?

 - b. Wat er gaat volgens u minder goed?

Contact:

- Heeft u contact met de gemeentelijke handhavers?

- Hoe vaak heeft u contact met de gemeentelijke handhavers?

- Op welke manier heeft u contact met de gemeentelijke handhavers?

- Vind u de gemeentelijke handhavers makkelijk benaderbaar? Ja/nee, waarom?

- Hoe ervaart u de samenwerking met de gemeentelijke handhavers?

- Wat verwacht u van de samenwerking met de gemeentelijke handhavers?

- Wat zou volgens u in de samenwerking (nog) beter kunnen?

- Welk cijfer geeft u aan de gemeentelijke handhavers?
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Heeft u nog tips/verbeterpunten voor de gemeentelijke handhavers?

Bijlage 3.



Interview Handhaver

imago-onderzoek Toezicht en Handhaving
(gemeentelijke handhavers)



- Hoe lang bent u al handhaver?
- Hoe lang werkt u voor de gemeente Renkum?
- Hoe zit uw dag eruit als gemeentelijke handhaver? (Gemiddeld)
- Hoe ervaart u uw werk? Vervelend, leuk? Waarom?
- Hoe ervaart u het contact met de inwoners?
- Wat verwachten de inwoners volgens u van de gemeentelijke handhaver?
- Welk imago heeft de inwoner over de gemeentelijke handhaver volgens u? Waarom?
- Hoe ervaart u de samenwerking met Politie?
 - a. Wat gaat er volgens u goed?
 - b. Wat gaat er volgens u minder?
- Hoe ervaart u de samenwerking met de medewerkers binnen de gemeente?
 - a. Wat gaat er volgens u goed?
 - b. Wat gaat er volgens u minder?
- Heeft u te maken met agressie? Ja, welke manier, hoe vaak en oorzaak?
- Ziet u veranderingen in het imago van de gemeentelijk handhaver in de afgelopen jaren?
- Hoe zou volgens u het imago van de gemeentelijke handhaver (nog) beter kunnen? Voorbeeld?