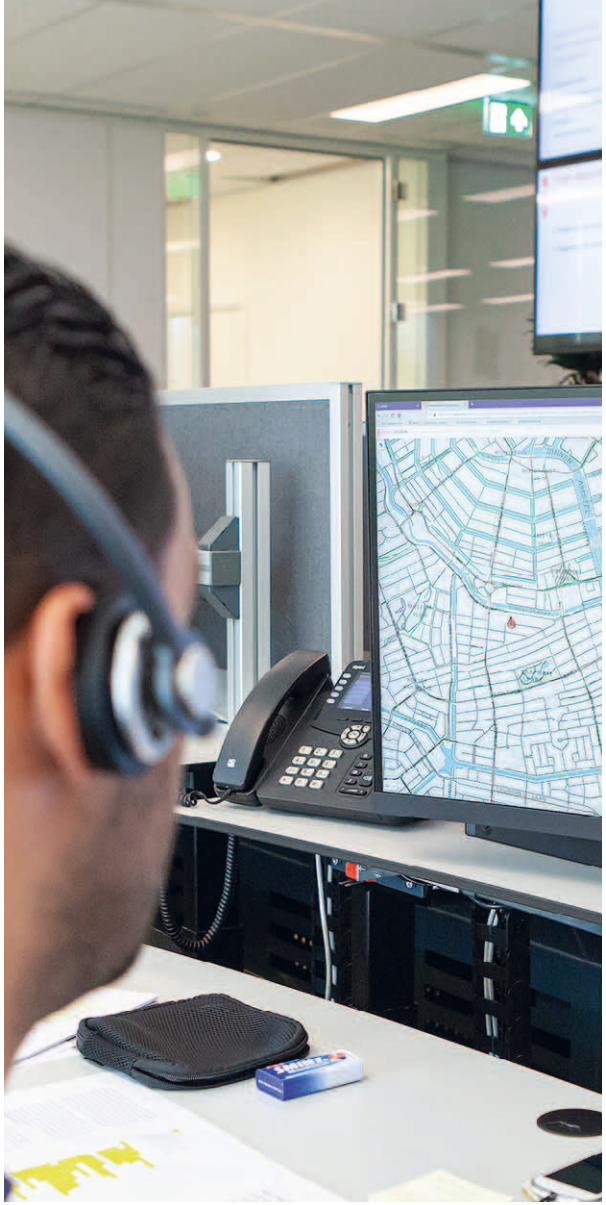
Gemeente Amsterdam







Masterplan Handhaving en Reiniging

versie december 2019







Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Leeswijzer Masterplan	4
Ambitie en aanleiding	5
Bestuurlijke doorbraken	11
Wat is in 2019 opgestart en wat gaan we extra doen?	15
Hoe gaan we dat doen?	26
Wanneer gaan we dat doen?	29
Wat kost het?	31



1 | Voorwoord

Amsterdam verandert van een internationaal dorp in een wereldstad. Onze stad is een magneet. Voor mensen die hier hun geluk komen najagen, als student, ondernemer, werknemer, vluchteling of migrant. De stad is ook een magneet voor liefhebbers van muziek, beeldende kunst, architectuur en de vermaarde verlokkingen van onze binnenstad.

Hierdoor wordt steeds intensiever gebruik gemaakt van onze openbare ruimte. Amsterdammers zien dat het steeds moeilijker wordt om onze open, dynamische en vrije stad ook veilig, leefbaar en schoon te houden.

Het gesprek over het juiste gebruik van de openbare ruimte is al bijna zo oud als de Dam. Regels over het gebruik van markten dateren uit de zestiende eeuw. In de negentiende eeuw was overbevolking en vervuiling een grote opgave. Midden twintigste eeuw vormde het parkeerprobleem de grootste opgave en in de jaren tachtig zorgde drugsverslaving voor veel overlast. In het Amsterdam van nu ervaren veel bewoners van de binnenstad overlast van toeristen. In andere delen van de stad is het gedrag van een deel van de bewoners de grootste bron van overlast.
De roep om meer regels en meer handhaving en reiniging klinkt dan ook luid en veelvuldig. Het werk aan een veilige, schone en leefbare stad begint echter niet met handhaving en reiniging. Dat begint bij de bewoners en bezoekers van de stad. Een goede inrichting van de openbare ruimte, goede communicatie en duidelijke en doelmatige regels zijn een belangrijke voorwaarde. En er zijn grenzen aan de aantallen bezoekers en evenementen die onze (binnen)stad aan kan.

Goede handhaving en reiniging, als sluitstuk van een brede aanpak, is niettemin onmisbaar. Dit college stelt bovenop de bestaande middelen ook extra middelen beschikbaar (oplopend tot € 25 miljoen structureel per jaar) om de capaciteit uit te breiden en te verbeteren. Bovendien is een reorganisatie van de handhavings- en reinigingscapaciteit ingezet. Het doel van deze reorganisatie is om onze mensen en middelen sneller en effectiever in te kunnen zetten op de plekken en tijden waarop de meeste overlast plaats vindt. Om dit te bereiken versterken we de regie, verbeteren we de samenwerking en stellen we betere prioriteiten. Daarnaast maken we meer gebruik van digitale mogelijkheden en andere innovatieve technologieën. Zo maken we onze stad veiliger, schoner en leefbaarder voor iedereen.



2 | Leeswijzer Masterplan

Dit Masterplan heeft de volgende opbouw: Hoofdstuk 3 beschrijft de ambitie om Amsterdam schoner, veiliger en leefbaarder te maken, de aanleiding voor dit plan en de historische context. In hoofdstuk 4 komen de bestuurlijke doorbraken aan bod die nodig zijn om deze verandering en verbetering mogelijk te maken. Zoals inzet van capaciteit op de juiste tijd en plek in de stad en samenwerking binnen de ketens. Ook worden de doorbraken beschreven waarbij gebruik gemaakt wordt van digitalisering en innovatie, gedragsverandering én samenwerking met Amsterdammers, ondernemers en bezoekers. Ook geeft het de noodzakelijke systeemveranderingen die op rijksniveau nodig zijn aan. Hoofdstuk 5 beschrijft wat we nu al doen en waar interventies plaatsvinden: extra inzet op die plaatsen waar tijdens evenementen of gebeurtenissen het kort, extreem druk kan zijn: op piekmomenten en piekplekken in de stad. Aangegeven wordt hoe we ervoor zorgen dat de gemeentelijke organisatie de schaalsprong maakt die nodig is om bij toenemende drukte de stad schoon, heel en veilig te houden en hoe overlast te voorkomen door preventie, digitalisering en het delen van verantwoordelijkheid. Hoofdstuk 6, 7 en 8 gaan over de uitvoering: wat gaan we doen, wanneer in de tijd en wat gaat het opleveren en kosten.



3 | Ambitie en aanleiding

Amsterdam moet veiliger, schoner en leefbaarder. Dat bereiken we door een goede inrichting van de openbare ruimte, doelmatige regelgeving, heldere communicatie en het aanzetten tot gedragsverandering in de publieke ruimte. Goede handhaving vormt het onmisbare sluitstuk om onze ambities waar te maken. Daar heeft het college extra middelen en aandacht voor. Dit Masterplan Handhaving en Reiniging beschrijft hoe we de handhaving en reiniging daar nog beter aan laten bijdragen.

Historische context overlast in de openbare ruimte

De woon- en levensomstandigheden van de Amsterdamse bevolking waren ruim 150 jaar geleden behoorlijk anders. Riolering, gasverlichting en een waterleidingnet ontbraken rond 1850. De industriële revolutie zorgde voor veel stoommachines tussen de huizen. De infrastructuur, het grachtenstelsel, bleek niet zo geschikt voor alle industriële activiteiten. De stad was omringd door vuilnisbelten. De overlast door roetuitstoot, lawaai, afval, stank én het risico op brand was enorm. De Jordaan en andere delen van de stad raakten in deze periode overbevolkt. Het dempen van grachten, organiseren van de afvalinzameling én verwerking, doorbraken in huizenblokken en een uitbreidingsplan boden verlichting.



De explosieve groei van het aantal auto's veroorzaakten in de jaren '70 veel overlast. In dezelfde periode kromp de stad, in een tijdsbestek van twintig jaar, met bijna 200.000 inwoners. De kwaliteit van woningen en de openbare ruimte was op veel plekken in de stad erbarmelijk en verloederd. Stadsvernieuwing was in de jaren '70 het antwoord

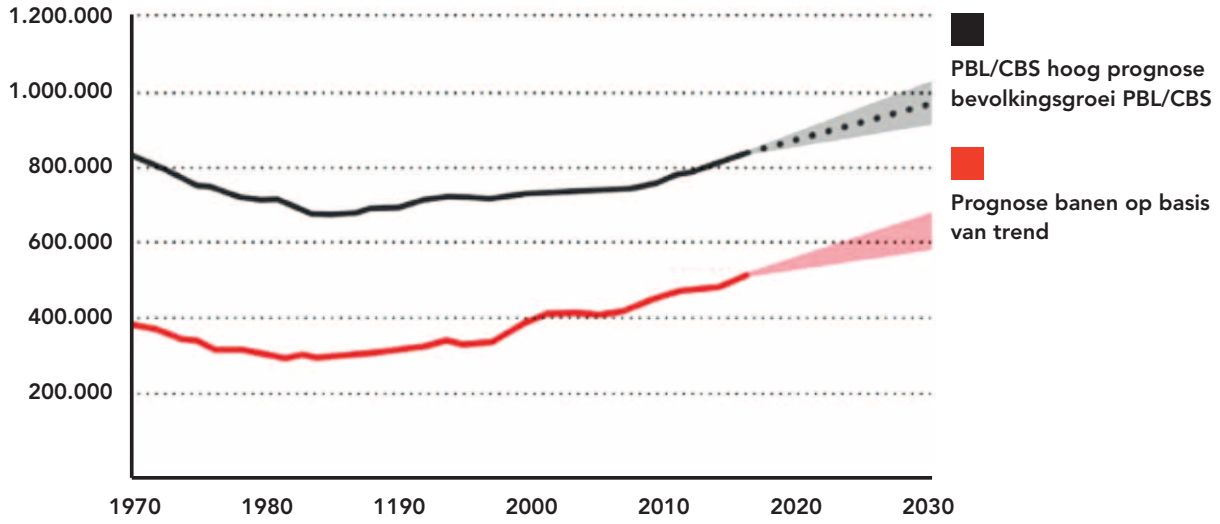
om Amsterdam leefbaarder te maken. Er kwam minder ruimte voor de auto en meer voor de fiets, trams en voetgangers. Stukje bij beetje, met herprofilering van straten, toepassing van 'Amsterdammertjes' en handhaving, is het leefklimaat in de straten en op de pleinen verbeterd.



Het grote thema in de stad in de jaren '80 was drugsoverlast. De Zeedijk e.o. was berucht, maar ook in andere buurten zoals de Indische Buurt waren veel drugspanden die voor veel overlast zorgden. Met gedoogruimten werd geprobeerd overlast op straat te beperken. Het vergroten van de diversiteit aan woningen en voorzieningen zorgde stap voor stap voor verbetering in buurten. Door een verandering van imago werd de veel gebruikte drug heroïne minder populair en vanaf midden jaren '90 begon een minder repressieve aanpak vruchten af te werpen.
De geschiedenis leert ons dat de stad altijd in beweging is. Elke periode kent zijn eigen overlast. Amsterdam heeft daarop ook altijd een antwoord weten te vinden.

Huidige Opgave

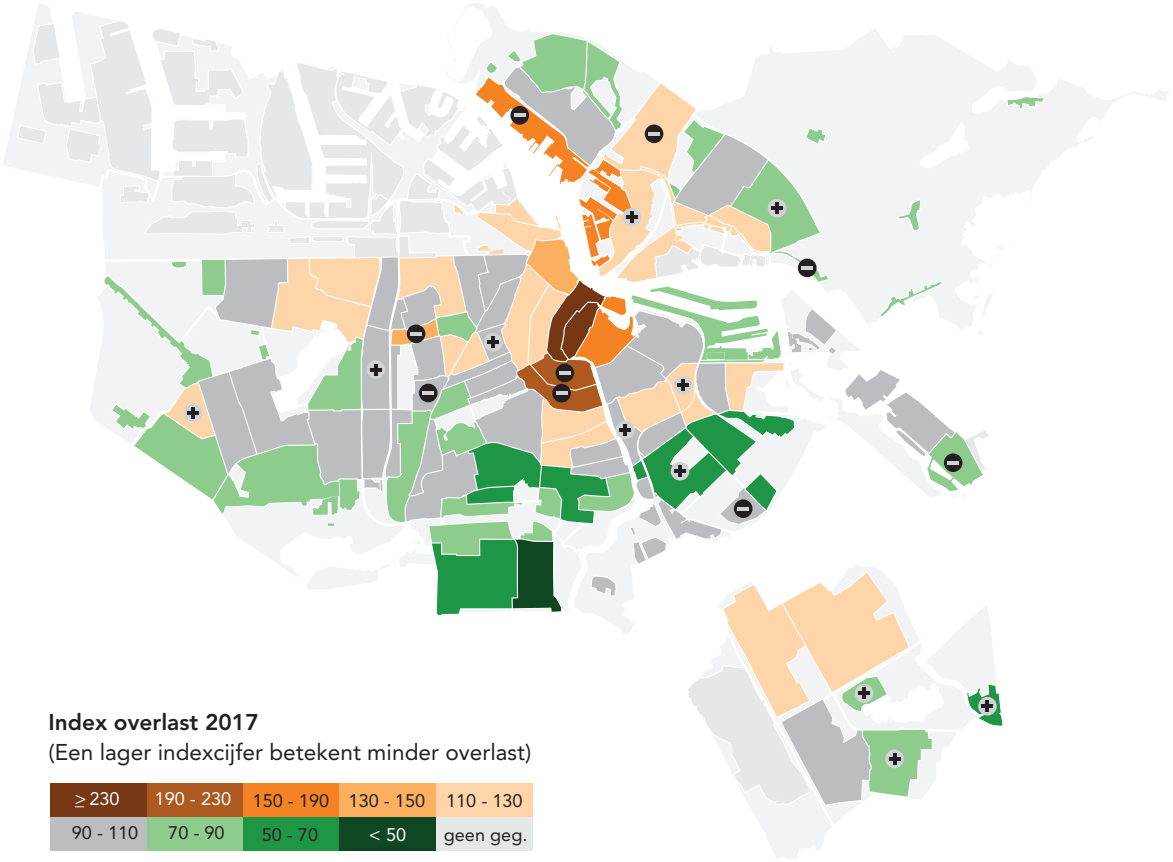
Sinds de jaren '90 is in de stad duidelijk gekozen voor wonen, werken, ondernemen en recreëren. Amsterdam is sinds 2009 gegroeid met zo'n 106.000 mensen. Dat is een stad, bijna zo groot als Alkmaar, erbij. We verwachten dat aan de groei van de stad voorlopig geen einde komt. In 2010 bezochten 14 miljoen mensen de stad. In 2015 waren dat er 17 miljoen en sommige mensen voorspellen 32 miljoen bezoekers in het jaar 2030.

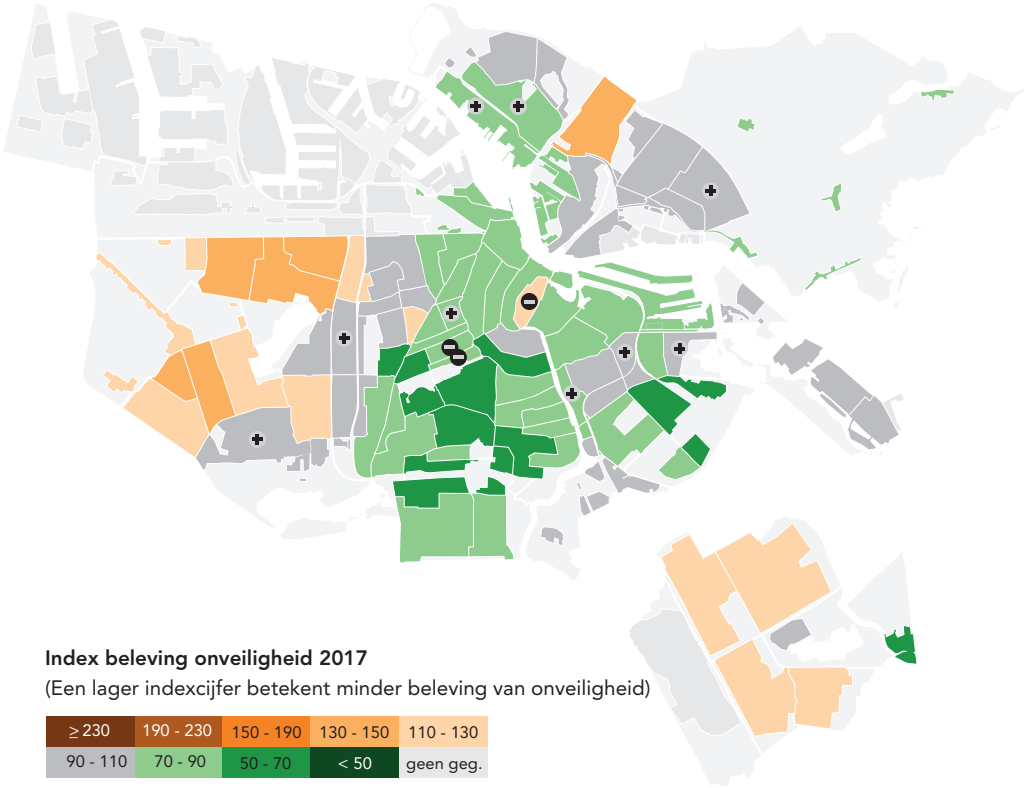


Daarnaast is het ritme van de stad veranderd. Er is meer ruimte voor vrijetijdsbesteding en de publieke ruimte wordt daarvoor intensiever gebruikt. We spreken vaker af op het terras. De parken zijn niet meer alleen om te wandelen en te picknicken, maar worden ook gebruikt voor sport en evenementen. Een deel van de bezoekers en bewoners veroorzaakt veel overlast door overmatig alcohol- en drugsgebruik.

Dit alles bij elkaar zorgt voor veel meer piekmomenten in het gebruik van de publieke ruimte. Op sommige plekken is het op daardoor op sommige momenten te druk, te vies en te lawaaiig. Daarnaast leidt de grote toename van bewoners en bezoekers tot een grotere drukte op de wegen, fietspaden en parkeerplekken. Regel- en normovertredend gedrag hierbij leidden tot extra overlast.

Dit alles leidt ertoe dat in sommige buurten de bewoners de buurt als viezer beoordelen en er zijn meer wijken waar de ervaren overlast is toegenomen (Amsterdamse Thermometer Openbare Ruimte 2019).





Index beleving onveiligheid 2017
(Een lager indexcijfer betekent minder beleving van onveiligheid)

≥ 230	190 - 230	150 - 190	130 - 150	110 - 130
90 - 110	70 - 90	50 - 70	< 50	geen geg.

Ontwikkeling 2014 - 2017

⊕ Verbetering van 20% of meer ⊖ Verslechtering van 20% of meer

Masterplan en ambities college

Het college wil met het Masterplan handhaving en reiniging een doorbraak realiseren om Amsterdam veiliger, schoner en leefbaarder te maken. Deze ambitie heeft een relatie met andere ambities in de stad:

- **Open en tolerante stad:** het college stelt de bewoner centraal, de bezoeker is welkom (balans in de stad). Amsterdam beschermt cultuur, vrijheid en voorspoed en gaat uitwassen van drukte, consumentistische monocultuur en wangedrag toeristen en bewoners actief tegen.
- **Fijne buurten, leefbare stad:** Zorgdragen voor fijne, leefbare buurten, samen met bewoners, ondernemers. 'Met de Amsterdammers maken we de stad, met onze handhavers en met camerahandhaving bewaken we de stad'.
- **Vrijheid en veiligheid:** we pakken uitsluiting, discriminatie en criminaliteit aan. We bewaken het geweldsmonopolie en gaan de ondermijnende kracht van de drugseconomie actief tegen.
- **Gezonde en duurzame stad:** we gunnen de Amsterdammers een gezonde groene leefomgeving. Afval en grondstofverlies voorkomen we door zo veel mogelijk kringlopen te sluiten.
- **Participatief en digitaal:** wij nodigen Amsterdammers uit samen met ons aan de stad te werken. Omdat we geloven dat door samenwerking met (initiatieven) van Amsterdammers besluitvorming beter wordt. Digitalisering en transparantie ondersteunen participatie en democratie.
- **Ontwikkelbuurten:** We investeren fors in 32 buurten in Noord, Zuidoost en Nieuw-West. Per buurt wordt er met de bewoners, corporaties en overige partijen gekeken naar wat de prioriteiten zijn en hoe deze het beste aangepakt kunnen worden. Door te investeren in de woningen, maatschappelijke accommodaties, basisvoorzieningen, buurteconomie en leefomgeving, ontstaan toekomstbestendige en evenwichtige buurten.

Onze ambitie

Amsterdam is een veilige, schone en leefbare en stad voor bewoners en bezoekers. Dit betekent:

- De criminaliteit daalt en het gevoel van veiligheid neemt toe.
- Het huftergedrag op straat en op het water wordt teruggedrongen.
- De hele stad voldoet aan het vastgestelde niveau voor de schone openbare ruimte, voor de prioritaire gebieden uit dit Masterplan is de ambitie hoger (niveau B uit de CROW systematiek).
- Het percentage kapotte containers neemt af en kapotte containers worden sneller gerepareerd.
- Het oneigenlijk gebruik van huishoudelijke faciliteiten door ondernemers wordt teruggedrongen.
- Overlast door onder andere taxi's, fiets(parkeren) en touringcars wordt teruggedrongen.
- Op meer meldingen komen tevreden reacties.
- Door betere communicatie stijgt de betrokkenheid van ondernemers en bewoners.

Reorganisatie Handhaving en Reiniging

Om deze ambities waar te maken heeft het college van B&W op 26 maart 2019 besloten de uitvoeringscapaciteit voor handhaving en reiniging onder te brengen in het nieuwe cluster Stadsbeheer. Hierdoor is betere regie mogelijk, is er meer focus op gebieden waar dat het hardst nodig is en kan capaciteit flexibel worden ingezet. Ook maakt deze reorganisatie het eenvoudiger om kennis te delen, samen te werken en medewerkers meer doorgroeimogelijkheden te bieden. Het cluster bestaat uit de directies Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte (THOR), Afval en Grondstoffen en Stadswerken. De laatste bestaat al ruim een jaar en de eerste twee zijn in oprichting en kunnen per 1 november 2019 van start. Hiermee wordt de organisatie klaar gemaakt om de bestuurlijke doorbraken uit dit Masterplan mede uit te voeren en te handhaven. Deze reorganisatie is een duidelijke breuk met de organisatie van de handhaving en reiniging in het verleden. Een forse stap om de verkokering in dit domein te doorbreken, een langgekoesterde wens van volksvertegenwoordigers en bestuurders.

Het nieuwe cluster bestaat uit 2.500 medewerkers. Deels zijn deze de afgelopen periode reeds geplaatst en het resterende deel zal binnenkort worden geplaatst. Dit dient op een uiterst zorgvuldige wijze te geschieden en begeleid te worden; immers de mens vormt het belangrijkste deel van de kern van de nieuwe organisatie.

Naast de personele plaatsing wordt hard gewerkt aan het inrichten van de aangepast en nieuwe bedrijfsprocessen die zijn gericht op de feitelijke effectievere en efficiëntere inzet van mensen en middelen in- en voor de stad.

- Een eerste belangrijk element hierbij is het realiseren van een cluster specifieke roosterregeling. Hierin worden de 180 verschillende roosterregelingen uit het verleden geharmoniseerd tot een nieuwe regeling.
- Een tweede element betreft het realiseren van een afdoende informatiepositie van het cluster. Dit om beter (informatie gestuurd met de juiste kwaliteit van mensen en middelen op de juiste plaatsen en tijdstippen) te kunnen werken. Zo kan de inzet van het cluster dus veel beter het ritme van de stad volgen.
- Een derde element betreft verbeterde ketensamenwerking (binnen het cluster, binnen de gemeente, maar ook extern met partijen als de politie en particulieren). Dit om ook op microniveau invulling te kunnen geven aan gebiedsgericht werken. Samenwerken is eenvoudig gezegd, maar het vormgeven ervan is arbeidsintensief. Gecoördineerd samenwerken gaat niet vanzelf en kost tijd.

Dit alles moet worden vormgegeven in een tijd waarbij het geen sinecure is om bestaand personeel vast te houden en nieuw personeel te werven. De arbeidsmarkt is gespannen. De reorganisatie brengt voor zittend personeel onzekerheden met zich mee, wat in de gespannen arbeidsmarkt aanleiding geeft tot versnelde uitstroom. De

woningmarkt in Amsterdam is buitengewoon gespannen. De combinatie hiervan maakt dat werving van voldoende personeel om de formatie te vullen of van in te huren personeel om (los gefinancierde) acties of accenten te leggen, een stevige uitdaging is. Dit legt naast de operatie en de reorganisatie, een grote druk op de organisatie.

Samenvattend gaat de operatie door, terwijl er in twee fasen wordt gewerkt (enerzijds het op orde brengen van de basis en anderzijds de nieuwe organisatie gereed maken voor verdere vernieuwing) aan de nieuwe organisatie, in een tijdsgewricht waarin het moeilijk personeel te behouden en te werven.

Innovatie

Innovatie staat aan de basis van onze werkwijze. Bij elk project of pijler bekijken we hoe innovatie onze werkwijzen en resultaten kunnen verbeteren. Innovatie is daarmee niet een apart project of programma, maar is verweven met alles wat we doen.

We willen beter weten wat er in de stad gebeurt, kunnen handelen op basis van de situatie en vernieuwingen kunnen testen én opschalen. Amsterdammers, ondernemers en bezoekers krijgen de mogelijkheid om bij te dragen aan een leefbare en veilige stad.

We zien mogelijkheden voor innovatie op verschillende terreinen:

- Voorkomen: gedragsverandering, interventies openbare ruimte, predictive modelling
- Samenleving lost het zelf op: sociale innovatie, participatie, buurten, right to challenge
- Faciliterende rol: datadelen, publiek privaat, platformen
- Basisvoorziening: effectiever, beter, synergie, prioriteiten, informatiegestuurd
- Interventies Heel/Schoon: informatiegestuurd, effectief, samenhang, publiek-privaat-samenleving
- Handhaving: snel, doeltreffend, samenwerking, informatiegestuurd, meetbaar effect



4 | Bestuurlijke doorbraken

Het college zet met dit Masterplan in op de volgende bestuurlijke doorbraken om de stad leefbaar en schoon te krijgen:



1. Inzet op de tijden en plekken die erom vragen

Bewoners en bezoekers maken anders gebruik van de stad dan tien tot twintig jaar geleden. Diverse vormen van overlast in de stad pieken in het weekeinde, de avond en de nacht. De gemeentelijke inzet piekt - vooralsnog - met name overdag en door de week. Een deel van de opgave is de inzet, van handhaving, afvalinzameling en reiniging, zo te organiseren dat deze aansluit op het ritme van de stad en daarmee het meest effect sorteert.

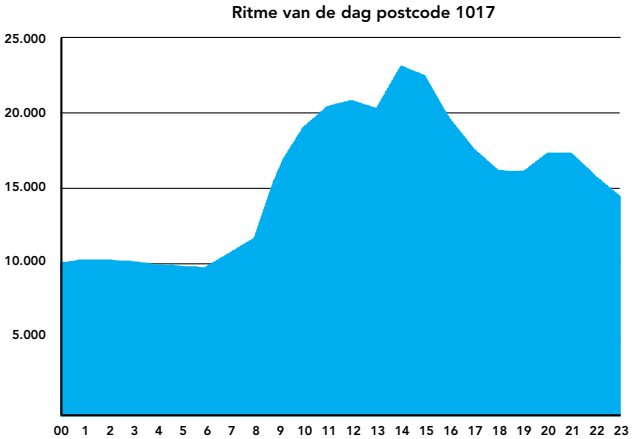
Gewenste doorbraak:
In drie gebieden in het Centrum, Zuidoost en Nieuw-West proberen we versneld om het ritme van de stad te volgen. Bijvoorbeeld door afval in te zamelen buiten kantoortijden en in het weekend, of door het reinigen van parken op drukbezochte warme dagen. In deze gebieden wordt een mix van maatregelen doorgevoerd, waaronder extra schoonmaak, communicatie en inzet handhaving op afval, sociale overlast en verkeer

2. Sociale innovatie & preventieve handhaving

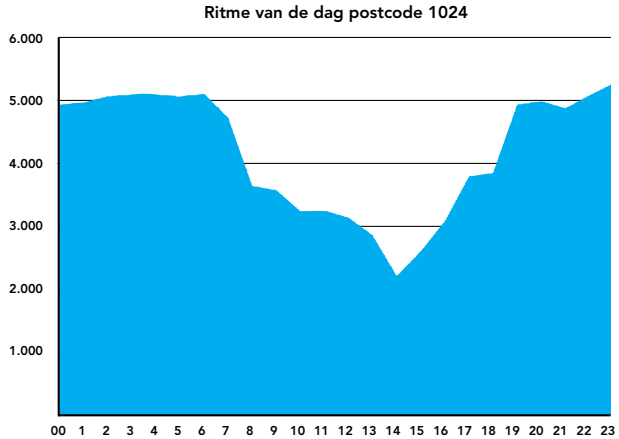
Voorkomen van overlast is effectiever dan blijven opruimen of handhaven. Handhaving en reiniging, zijn, hoewel onmisbaar altijd het sluitstuk van een veilige, schone en leefbare stad. Voorkomen van overlast kan de gemeente niet alleen. Amsterdammers, bezoekers en ondernemers hebben hier hun verantwoordelijkheid. Voorkomen betekent een gedragsverandering: géén overlast gevend gedrag meer - dus participatie van en met bewoners, ondernemers en bezoekers, maar ook strikte handhaving als je toch voor overlast zorgt. Technologie kan een rol spelen om signalen uit de stad op te vangen, overlast te voorspellen en te voorkomen. Ook zijn aanpassingen nodig in wet- en regelgeving, denk aan het voorbeeld van het verbod op plastic tasjes.

Gewenste doorbraak:
We maken nieuwe regels voor het aanbieden van afval door ondernemers. Regels die duidelijker zijn dan nu, minder misbruik in de hand werken en ook goed handhaafbaar zijn en op termijn dus minder capaciteit vragen.
We zetten sterk in op bewoners en ondernemersparticipatie, door een menukaart van participatiemogelijkheden en technologie om hen te ondersteunen.
We zetten stevig in op gedragsverandering door campagnes, lespakketten en een 'wortel en stok aanpak' te ontwikkelen. Nadrukkelijk worden bewoners en ondernemers gevraagd (te helpen) om overlast te voorkomen.

Dagritmes in de stad/openbare ruimte pieken op verschillende tijdstippen



Vb. Dagritme in stadsdeel Centrum



Vb. Dagritme in stadsdeel Noord

3. Digitaal krijgt prioriteit

Het is steeds beter mogelijk om handhaving digitaal te doen. Dit gebeurt al op diverse plekken in de stad, zoals toezicht op snorfietsers in de tunnel onder het Rijksmuseum en toezicht op de beroepsvaart via de systemen van de Digitale Gracht. We breiden de digitale meetsystemen en handhaving uit en richten ons daarbij op de drukte in de stad en op aan mobiliteit gerelateerde zaken. Denk hierbij aan handhaving via kentekens en vignetten. Uiteraard houden we ons hierbij aan de (wettelijke) kaders en zorgen we voor een zorgvuldig stappenplan. Deze digitalisering moet ervoor zorgen dat buitengewoon opsporingsambte- naren (Boa's) en politie meer tijd hebben voor inzet op andere thema's.

Gewenste doorbraak:

Voor alle voertuigen die zijn voorzien van een kenteken (o.a. bromfietsen, snorfietsen, e-bikes) dan wel vignet en chip (varen) wordt ingezet op digitale handhaving.

4. Toepassen innovaties en slimme techniek

Er zijn veel innovaties beschikbaar die kunnen helpen om de druk op de uitvoering in Amsterdam te beperken. Denk aan het inzetten van camera's op inzamelingsauto's voor beeldherkenning van (grof)afval. Ook is het mogelijk om met sensoren te werken om overlast te voorkomen of te verminderen. Er zijn technologieën die de veiligheid en het veiligheidsgevoel vergroten. Zoals bij beweging oplichtende tegels of lampen in donkere passages naar parkeerplekken te plaatsen. Deze technieken worden eerst op kleine schaal geprobeerd. Wanneer ze bijdragen aan het vergroten van de leefbaarheid worden ze op grotere schaal ingezet. De doorbraak richt zich op beïnvloeding. Nadrukkelijk wordt rekening gehouden met de privacyregels.

Gewenste doorbraak:

We zetten slimme technieken in om overlast zichtbaar te maken en te gebruiken bij gedragsveranderingscampagnes. We starten met het ontwikkelen van beeldherkenning rond bijplaatsingen zodat we snel kunnen ingrijpen.

5. Inzetten op betere landelijke wet- en regelgeving

Doorbraken vragen aanpassingen in wet- en regelgeving. Daarvoor is samenwerking met andere overheden en partijen nodig. De politie ziet leefbaarheidsvraagstukken als onderdeel van haar taak. Gemeente en politie kunnen elkaar daarin versterken. Ook informatiedeling is essentieel voor een effectieve aanpak van problemen. Voor de inzet van cameratoezicht is draagvlak nodig bij het Openbaar Ministerie (OM). De gemeente wil meer bevoegdheden en veiligheidsmiddelen om kleine verkeersovertredingen aan te pakken. Dat moet in samenwerking met politie, OM en ministerie van Justitie & Veiligheid (ministerie van J&V).

Gewenste doorbraak:

We starten samen met onze partners van de G4 een actieve campagne om de bevoegdheden van de gemeente te verruimen en ook (kleine)verkeersboetes te kunnen opleggen. Op veel gebieden wordt door Boa's gehandhaafd. Dat is goed voor de zichtbaarheid, maar arbeidsintensief en duur. Deze handhaving op de Amsterdamse straten, pleinen en het water kost jaarlijks tientallen miljoenen. We gaan in gesprek met het OM om versneld digitale handhaving op kentekens en vignetten te realiseren.
We verzoeken het Rijk om een deel van de boete-inkomsten door handhaving te laten terugvloeien naar gemeenten om handhaving meer kostendekkend te krijgen.
We verzoeken het Rijk om de voorgestelde statiegeldregeling voor flesjes uit te breiden met blikjes, zodat deze niet op straat terecht komen.

6. Informatiegestuurde inzet capaciteit

Het wordt drukker en drukker in Amsterdam. Dat legt een grote druk op de uitvoering in Amsterdam om de stad schoon en leefbaar te houden. Dagelijks worden er prioriteiten gesteld. Het bestuurlijk team wil de capaciteit op de juiste wijze inzetten. Daar-

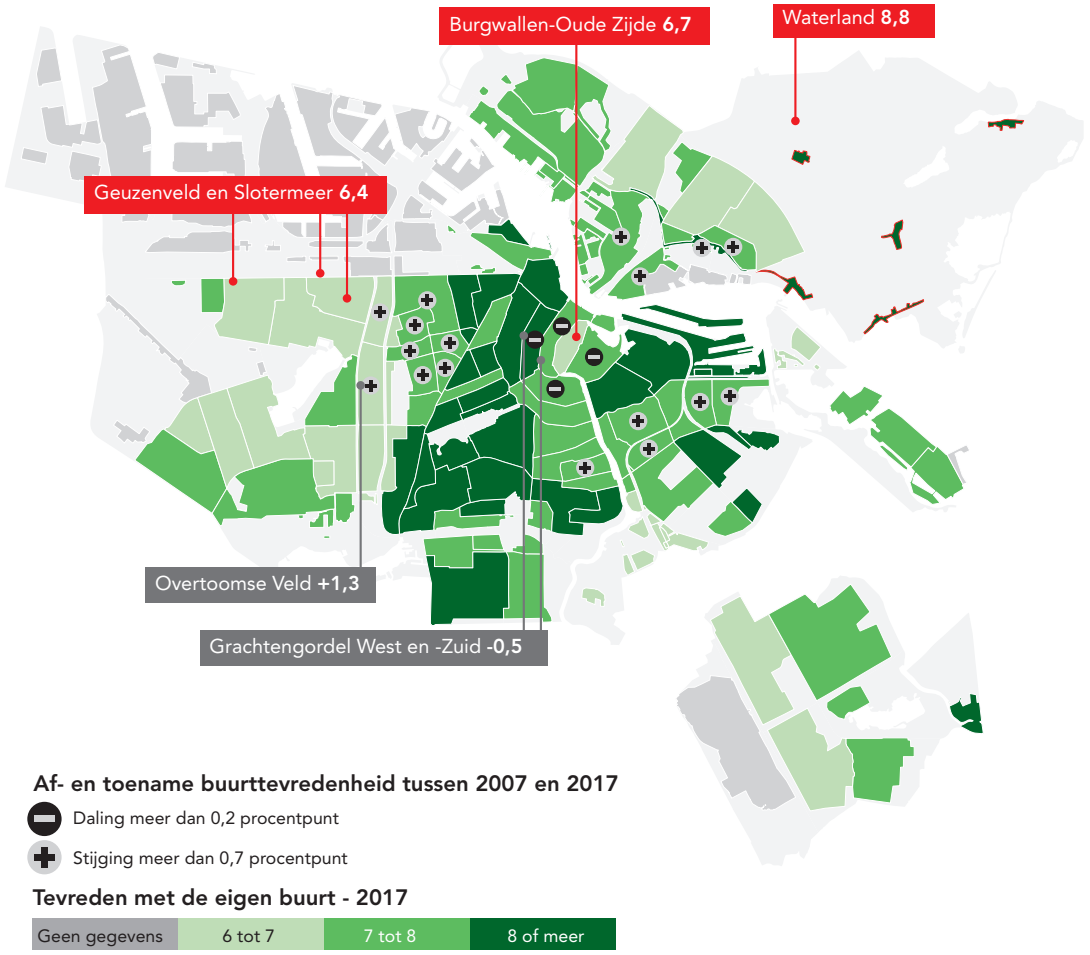
voor wordt het afwegingskader verder versterkt. De afweging waar en op welke plek capaciteit wordt ingezet gebeurt in nauw overleg met de dagelijks besturen van de stadsdelen.

Gewenste doorbraak:
Het stellen van handhavingsprioriteiten vindt integraal plaats.
Onderzoeken op welke wijze we flexibeler kunnen omgaan met de handhavingsinzet.

7. Handhavingsparagraaf bij nieuw beleid

Het college omarmt de motie 'handhavingsparagraaf' van de VVD die het college oproept om bij alle nieuwe regelgeving in de openbare ruimte een paragraaf in de raadsvoordracht op te nemen die helder weergeeft hoe deze nieuwe regel zal worden gehandhaafd.

Gewenste doorbraak:
Er wordt geen nieuwbeleid vastgesteld zonder dat er tijd en capaciteit beschikbaar is voor uitvoeringstaken, in het bijzonder die voor handhaving en toezicht (handhavingsparagraaf).





5 | Wat is in 2019 opgestart en wat gaan we extra doen?

In hoofdstuk 4 staan de doorbraken beschreven die we realiseren. Ook is aangeven welke randvoorwaarden nodig zijn om interventies, gebiedsgericht of stedelijk, tot een succes te maken en de basis op niveau te krijgen. In dit hoofdstuk koppelen we de doorbraken aan de maatregelen die we nemen. We beschrijven kort de huidige inzet en benoemen de nieuwe acties en stappen die wij deze collegeperiode zetten om de stad leefbaarder te maken en schoon te houden. De doorbraken zijn een extra impuls boven op de reguliere begroting voor deze taken en hebben tot doel de huidige inzet te versterken door deze slimmer in te richten, sneller uit te voeren en digitaler aan te pakken. De genoemde maatregelen zijn hier de uitwerking van.

Doorbraken

Doorbraak 1: Inzet op tijden en plekken die erom vragen

Resultaat: gebied met 'Masterplan inzet' op beheerniveau B (CROW B)
Tijdpad: doorlopend

Deze doorbraak en de bijbehorende maatregelen is gericht op meer en betere gemeentelijke dienstverlening (uitvoeringscapaciteit) daar waar dat nodig is. In 2019 is in drie gebieden, op momenten dat overlast piekt en op plekken waar overlast het grootst is, gestart met extra inzet én verbetering van de samenwerking om overlast te beperken en vervuiling tegen te gaan. Deze gebiedsgerichte werkwijze wordt geborgd en in 2020 voortgezet. Daarvoor worden ook aanpassingen gedaan in de roosterregelingen.



Maatregel 1 - (extra) aanpak in drie gebieden - quick wins voor piekplekken/momenten

Activiteiten: maatwerk per gebied

In delen van Bijlmer Centrum, Geuzenveld-Slotermeer en Centrum-West/Oost staan leefbaarheid en veiligheid onder druk.



Verschillende partners werken, zowel in- als extern, samen in de verschillende ketens (integrale uitvoering). Dat doen ze informatiegestuurd en gebiedsgericht. Doel is controle te krijgen en te houden in probleemgebieden en op pieklocaties en piekmomenten.

Bij goed resultaat in deze gebieden worden ervaringen met nieuwe werkwijzen ingezet op andere plekken in de stad. Hierbij wordt ook nadrukkelijk gekeken naar de ontwikkelbuurten, zoals we die nu ook versneld aanpakken in Nieuw-West en Zuidoost.

In de wijken Geuzenveld-Slotermeer, Sloterdijk en Wildeman (Osdorp) is gestart met de inzet van extra afvalinzamelteams (zogenaamde ABP, Aanpak bijplaatsingen). Deze teams werken ook in de avond en het weekend. Er zijn meer afvalbakken en ze worden vaker geleegd. Er is extra handhaving in de avond en extra inzet op de (markt)pleinen (Plein 40-45 en Lambertus Zijlplein). Ook wordt de communicatie met bewoners en ondernemers over de regels beter en intensiever.

In Bijlmer Centrum is er extra inzet in twee buurten: Amsterdamse Poort en H-buurt. Speerpunten zijn het tegengaan van geluidsoverlast, drugs- en alcoholgerelateerde overlast, personenoverlast en overlast door vervuiling. In 2019 is een begin gemaakt om op het juiste moment hosts, buurtconciërges, straatcoaches en handhavers gericht in te zetten. In de H-buurt zijn afvalinzamelteams (ABP-teams) en extra reinigers gestart. In de Amsterdamse Poort is maatwerk verricht om de gecompliceerde afvalproblematiek aan te pakken. Crowdmanagement tijdens evenementen in het Arenagebied maken (verkeers)overlast in de H-buurt en Amsterdamse Poort beheersbaar.

In Centrum is in 2019 extra inspanning gedaan op de uitgaanspleinen Rembrandt- en Leidseplein en het kerngebied van De Wallen (zie ook brief aanpak Binnenstad - met 23 maatregelen). De maatregelen zijn meer toezicht (hosts en handhaving) in de avond en nacht, taxi-maatregelen, meer handhaving te water, extra rondes door de reiniging en crowdmanagement.

Hierbij moeten we een kanttekening bij maken. Vanwege de veiligheid van de handhavers openbare ruimte is ervoor gekozen om hen vanaf 02.00 uur niet in te zetten in de binnenstad. Zowel de politie als de gemeentelijke handhaving constateren dat vanaf 02.00 er vooral openbare ordeproblemen zijn. Er zijn ook leefbaarheidsproblemen maar ingrijpen daarop leidt al snel tot openbare orde issues. Onze handhaving is daarop niet ingericht. De resultaten van deze maatregel worden gemonitord.



Maatregel 2 - met één gezicht naar buiten

Activiteiten: in drie gebieden buiten kantoortijden samenwerken/taken uitwisselen

Voor de Amsterdammers is het onderscheid tussen de organisaties, die werkzaam zijn voor leefbaarheid en veiligheid, niet van belang. Er is één cluster Stadsbeheer waarin de samenwerking in de keten afvalinzameling, reiniging en handhaving slagvaardig wordt opgepakt. Dit slagvaardig werken vraagt tijd en aanpassing, maar het is wel van cruciaal belang voor de flexibele, slimme en effectieve aanpak waar de stad om vraagt. Er is samenwerking met het Actie Service Centrum (maatregel 10) voor het ontvangen van urgente overlastmeldingen binnen en buiten kantoortijden. Doel is integraalwerken en maatwerk leveren.



Maatregel 3 - nieuwe roosterregeling - met meer ruimte voor 24-7 opgave

Activiteiten: bundelen roosters in nieuwe roosterregeling

De groei in en het veranderd gebruik van de openbare ruimte zorgt voor een grote opgave; zowel in taken als in tijden. De vraag om snelle en

flexibele inzet, ook buiten kantoortijden, is groot. Binnen de gemeente worden 180 verschillende roosters gebruikt. Er is gestart met 'de 24-7 opgave', daarin is ruimte om snel in te spelen op een veranderde vraag en voor een goede werkverdeling. Hiervoor is een nieuwe roosterregeling nodig met als belangrijkste uitgangspunten:

- Er zijn nieuwe criteria voor het maken van roosters. Die zorgen ervoor dat er een einde komt aan de veelheid van roosterregelingen die er nu zijn. De regels zijn voor iedereen duidelijk en voor alle roosters gelijk.
- De organisatie moet kunnen voldoen aan de opgave in de stad: 24/7 actief zijn en snel kunnen reageren op ontwikkelingen, flexibiliteit is geboden.
- Alle roosters moeten voldoen aan de voorwaarden van goed werkgeverschap: rekening houden met de belangen van werknemers, zowel in het proces (participatie van medewerkers bij het ontwikkelen van roosterregelingen), als in de roosters zelf (maatregelen om roosters zo gezond mogelijk te maken).

Aan de roosterregeling wordt gewerkt. Eind 2019 worden hierover besluiten genomen. Wanneer we 24/7 willen werken moeten ook andere organisatieonderdelen in de gemeente op deze momenten inzetbaar of bereikbaar zijn. Het betreft bijvoorbeeld de ICT-service- en ondersteuningafdeling.

Doorbraak 2: Sociale innovatie & preventieve handhaving

Resultaat: In elke buurt aantoonbaar actieve bewoners- en ondernemersparticipatie. Bewoners, bezoekers en ondernemers houden zich aan de regels.
Tijdpad: 2019-2022

Deze doorbraak en de bijbehorende maatregelen stimuleert gewenst gedrag en participatie van bewoners, ondernemers en bezoekers om samen met de gemeente overlast te voorkomen. Het gaat om medeverantwoordelijkheid voor het schoon, heel, veilig en duurzaam maken en houden van de openbare ruimte in de stad.



Maatregel 4 - inwoners doen mee

Activiteiten: Participatieplan (met aandacht voor communicatie, educatie en financiën)

Niet alleen de gemeentelijke dienstverlening moet beter. Ook beter gedrag van onze inwoners, ondernemers en bezoekers moet zorgen voor minder overlast. Daarvoor komen de volgende acties:

- Participatie: een uitbreiding van mensen die zich inzetten voor een schone en veilige buurt (wijkconvenanten, containteradoptanten, jeugdbegeleiding, fietsparkeerinitiatieven, pilot 'contact bewoners met handhavers via app' et cetera).
- Educatie, voorlichting en bewustwording van gewenst en ongewenst gedrag op scholen en in buurten.
- Geld voor participatie. De inbreng en hulp van bewoners (medebeheer) is nodig om gewenst gedrag te stimuleren. Maar vanuit de uitvoeringsorganisatie (gelet op bijvoorbeeld schaalgrootte) niet altijd het meest efficiënt.
- Met het oog op het stimuleren van gewenst gedrag is samen met de gemeente de Werkplaats Schone Stad opgezet, 'Van schoonmaken naar schoonhouden'. In de Werkplaats werken we samen met de Universiteit van Amsterdam, Vrije Universiteit, Hogeschool van Amsterdam, Rietveldacademie en de Hogeschool voor Kunsten. Onderzoek wordt gedaan naar uiteenlopende economische, sociale, ruimtelijke en organisatorische factoren die zorgen voor een verhoogd risico op zwerfafval en vervuiling van de openbare ruimte. De uitkomst van het onderzoek is input voor experimenten. Bewoners in notoire overlastgebieden worden intensiever betrokken bij de inrichting en uitvoering van gemeentelijke handhaving in hun directe leefomgeving. Hierbij

zullen de 8 punten uit het initatiefvoorstel Torn 'Samen overlast te lijf' worden meegenomen.



Maatregel 5 - ondernemers kennen de regels en nemen verantwoordelijkheid

Activiteiten: samenwerking met zes bedrijven-investeringszones (BIZ) waarbij afspraken worden gemaakt met een drietal grote ondernemingen en een plan voor de aanpak van bedrijfsafval

Een BIZ is een afgebakend gebied waarbinnen ondernemers en/of vastgoedeigenaren samen investeren in het verbeteren van de kwaliteit van hun bedrijfsomgeving en het bezoekersklimaat. Met BIZ'en worden overlastsituaties besproken. Het gaat over afval en reiniging, maar zo nodig ook over overlast van bezoekers, jeugd en mobiliteit (o.a. fietsparkeren).

Een grote opgave in de stad is het in goede banen leiden van het bedrijfsafval en het verminderen van bijkomende overlast. Er komt een aanpak met aandacht voor het herzien van het reinigingsrecht, voorlichting voor ondernemers over de wijze van inzamelen en aanbieden (o.a. inpandige inzameling en aansluiten bij collectieve afvalcontracten), vernieuwende vormen van het heffen van afvalbelasting en het maken van strikte afspraken met fastfoodketens om minder verpakkingsmateriaal te gebruiken en zwerfaval te voorkomen.



Maatregel 6 - Inzet van handhaving en communicatie

Activiteiten: Een communicatiecampagne en handhaving om bewoners, ondernemers en bezoekers in beweging te brengen

Als je niet aan de regels houdt, volgt handhaving. Zo maken we bewoners, ondernemers en bezoekers bewust van de gevolgen van de gevolgen van hun gedrag. Er komt een publiekscampagne om nut en noodzaak van een schone, hele, veilige en duurzame stad onder de aandacht te brengen. Doel is dat Amsterdammers, bezoekers en ondernemers zich beter in de openbare ruimte gedragen, en misstanden melden. Uiteindelijk willen we bereiken dat de zorg voor de stad voor iedereen de normaalste zaak van de wereld is, een automatisme waarover je niet hoeft na te denken.

Doorbraak 3: Digitaal krijgt prioriteit

Resultaat: uitbreiden digitale handhaving op kenteken, vignet en chip
Tijdpad: 2019-2021

Deze maatregelen zijn gericht op het efficiënter vormgeven van de gemeentelijke dienstverlening. Voor een aantal onderdelen, handhaving verkeer op straat en op het water, zetten we in op digitalisering als belangrijk hulpmiddel bij de handhaving.



Maatregel 7 - Digitale gracht

Activiteiten: verdere uitrol van de Digitale Gracht

In 2019-2021 wordt de Digitale Gracht verder uitgerold. De Digitale Gracht is een dynamisch verkeersmodel, waarmee een gedetailleerd inzicht in de verkeersbewegingen op de Amsterdamse wateren wordt verkregen. Dit is nodig voor:

- het onderbouwen en ondersteunen van het gemeentelijke beleid;
- het uitvoeren van verkeersmanagement op het Amsterdamse water;
- een efficiëntere en effectievere handhaving (door het gericht kunnen sturen op handhaving bij overtredingen van de regels (zoals illegale passagiersvaart en overlast door geluid, hard varen e.d.).

De prioriteit bij de handhaving op het water met behulp van de Digitale Gracht ligt bij:

- het verhogen van de pakkans door gerichte handhavingsacties op hotspots en drukke tijdstippen;

- het verminderen van de illegale vaart;
- het borgen van de veiligheid op het water: door het handhaven van snelheid en verkeersregels en controle op geschiktheid van vaartuigen en bemanning.

Het digitale monitoringssysteem (het systeem waarmee op een digitale wijze toezicht wordt gehouden) wordt doorontwikkeld. De illegale vaart kan daardoor beter worden aangepakt en de handhaving gericht worden ingezet. Zie ook nota Varen.



Maatregel 8 - Uitbreiden toezicht van (verkeers)maatregelen met camera's

Activiteiten: Naast de reguliere handhavingsinzet en het bestaande cameratoezicht wordt in drie straten/passages, het toezicht op (verkeers)maatregelen met camera's uitgebreid

Door de toenemende drukte in de stad neemt de vraag naar toezicht door buitengewoon opsporingsambtenaren (Boa's) enorm toe. De inzet van Boa's loopt echter tegen zijn grenzen aan. Er is zowel gebrek aan budget als aan mankracht. Naast de huidige arbeidsintensieve handhavingsinzet op mobiliteit (waaronder taxi, touringcar, fietsparkeren en snorfietsen) wordt het toezicht met camera's uitgebreid. Het gaat hier met name om het handhaven van verkeersregels bij voertuigen met een kenteken. Het toezicht dat door politie of Boa's wordt uitgevoerd kan grotendeels door camera's, ondersteund door ICT-systemen, worden overgenomen. Dat is een nieuwe opgave waar structurele middelen voor moeten komen (met name voor beheer en onderhoud) en waarmee ook de nodige ervaring en kennis moet worden opgebouwd.

Cameratoezicht vindt op een aantal locaties plaats, waaronder de onderdoorgang bij het Rijksmuseum en de passage bij het Centraal Station. Deze technieken zijn op meerdere plekken in de stad toepasbaar. Dit wordt uitgebreid naar de Munt, waar een inrijbeperking geldt en naar het Raamplein in het kader van 'autoluwe stad'. Toepassingen zijn ook denkbaar voor snorfietsen naar de rijbaan, de emissievrije zone historisch centrum (binnenring S100), bescherming van zwakke kademuren en bruggen (geen zwaar vrachtverkeer) en nachtelijk gebruik van het busplatform door bepaalde taxi's als de Michiel de Ruijtertunnel dicht gaat voor onderhoud.



Maatregel 9 - Intelligente toegang

Activiteiten: Opstellen stedelijk kader Intelligente toegang en inrichten technologie, data/ICT en beheer

De keten voor intelligente toegang optimaliseren we waardoor we in de toekomst de uitbreiding c.q. schaalgrootte als stad aankunnen. We stellen een stedelijk kader intelligente toegang op voor programma's die de inzet van intelligente toegang toepassen of verkennen. Hiermee wordt dubbel werk, dubbele besluitvorming en eventuele tegenstrijdigheden in beleid en ontheffingen voorkomen. Gedacht wordt aan een model waarbij bestaande 'verkeersringen' in de stad worden gevolgd. Dat model moet ervoor zorgen dat de druk van veel en zwaar verkeer minder wordt op de binnenste ringen. Zo kunnen we voldoen aan de vele opgaven rondom de verkeersdrukte in de stad en het beschermen van onze kades en bruggen.

Om straks aan alle vragen van digitale handhaving/toegang en sturing te kunnen voldoen, is het noodzakelijk dat de huidige technologie (ANPR camera's) en rapportages verder worden ontwikkeld dan wel aan elkaar worden gekoppeld.

Doorbraak 4: Toepassen innovatie en slimme techniek

Resultaat: Inzetten van slimme innovatieve technieken en werkvormen
Tijdpad: doorlopend

De maatregelen bij deze doorbraak richten zich op het versimpelen en versnellen van de gemeentelijke dienstverlening, zodat de uitvoering op straat kan verbeteren. Het gaat hier om een Amsterdamse 'App-store' waarin snel nieuwe toepassingen en best practises zijn toe te voegen en eenvoudig te delen.



Maatregel 10 - dienstverlening; aanname, afhandeling en terugkoppeling meldingen verbeteren.

Activiteiten: opstellen en uitvoeren plan ter verbetering van het proces meldingen

Jaarlijks stijgen de meldingen openbare ruimte en overlast. De afhandeling van de meldingen verloopt nog niet naar wens: termijnen worden overschreden en bewoners hebben niet altijd het gevoel dat er iets met hun melding wordt gedaan. We willen daarom het proces verbeteren, om:
a. de openbare ruimte en leefbaarheid te verbeteren;
b. de dienstverlening aan te verbeteren.
We willen dat meldingen binnen een redelijke termijn worden opgelost en dat er op de juiste wijze over wordt gecommuniceerd. Tegelijkertijd willen we gezien de beperkte capaciteit, niet alleen meldingsgericht werken.
Het verhogen van meldingsbereidheid en verbetering van de dienstverlening is geen doel op zichzelf. Maatregelen dienen dienstbaar te zijn aan het verbeteren of borgen van de kwaliteit van de openbare ruimte en de leefbaarheid. Want een betere dienstverlening betekent niet automatisch dat de overlast vermindert. En het verbeteren van de kwaliteit van de openbare ruimte, levert niet per se minder meldingen op.

Deze maatregel is gericht op het uniformeren en optimaliseren van het proces van meldingen en het versterken van het lerend vermogen van de uitvoering. Doel is het verhogen van de kwaliteit, bereikbaarheid en continuïteit van de dienstverlening, zodat we daar kunnen werken waar dat het hardst nodig is.



Maatregel 11 - Technologie inzetten ter ondersteuning van uitvoeringswerkzaamheden

Activiteiten: uitbreiden inzet van technologie. Opzetten en uitvoeren van drie pilots (pilot effectieve beeldherkenning bij grofafval; pilot van beeld naar effectieve uitvoering/aanpak overlast; en pilot haalbaarheid andere vormen van inzet technologie.

We gaan experimenteren met inzamelingsauto's die worden ingezet om beelden te herkennen van verkeerd aangeboden afval, hierbij maken we gebruik van objectedetectie. Deze auto's zijn niet de scanauto's van parkeren, maar inzamelauto's die hier specifiek voor zijn uitgerust. Het is een experiment waarbij afval objecten aan de hand van beelden worden gecategoriseerd. In het experiment wordt gewerkt met afbeeldingen van onder andere vuilniszakken, stukken karton, hout, meubels en witgoed. Deze beelden worden gecategoriseerd en beschikbaar gesteld voor het meldingsproces, zodat de juiste vervolgprocedure kan worden gekozen. Er is geen sprake van gezichtsherkenning of het scannen en detecteren van persoonlijke gegevens, zoals kentekens. Er is enkel sprake van detectie van afval gerelateerde objecten. Er wordt gebruik gemaakt van beeldherkenning om beelden te analyseren waarna enkel relevante objecten worden opgeslagen. Alle andere beelden worden vernietigd. Een belangrijk onderdeel van het experiment is hoe er kan worden gewerkt met objectdetectie, waarbij de privacy het beste kan worden gewaarborgd.

Reeds aanwezige camera's kunnen informatie geven over leefbaarheidsproblemen zoals het bijplaatsen van afval, fietsparkeren, jeugdoverlast, et cetera. Deze informatie kan acties versnellen en zo problemen van openbare orde en veiligheid voorkomen. Door gebruik te maken van bestaande camera's om leefbaarheidsopgaven te signaleren,

kunnen toezichthouders, hosts en straatcoaches efficiënter hun werk doen. In een pilot gaan we na hoe we dit vorm kunnen geven binnen de geldende privacyregels.

Technologie kan worden ingezet om de veiligheid en het veiligheidsgevoel te vergroten.
We verkennen de mogelijkheden en de effecten van de inzet van technologie om geluid- en personenoverlast tegen te gaan en donkere passages te verlichten als er iemand loopt. Voorbeelden zijn het gebruik van camera's, fel licht en artificial intelligence om personenoverlast tegen te gaan, van sensoren om geluidoverlast tijdig te signaleren, zichtbaar te maken voor eigenaren van horecagelegenheden en omwonenden en 'slimme' verlichting in donkere straten.

De gemeente doet vanuit de verantwoordelijkheid als werkgever er alles aan om de veiligheid en het veiligheidsgevoel van handhavers te verbeteren (o.a. door het trainen in fysieke en mentale weerbaarheid en te sturen op de inzet op leefbaarheid). Deze zomer is er een pilot gestart met de bodycam. Recent onderzoek wijst uit de bodycam bijdraagt aan een groter veiligheidsgevoel en aan een afname van het aantal incidenten. De eerste honderd Boa's zijn uitgerust met een bodycam.
Als de evaluatie positief uitvalt, zullen in het voorjaar van 2020 alle handhavers openbare ruimte uitgerust worden met een bodycam.



Maatregel 12 - Innovatiefonds Handhaving en Reiniging

Activiteiten: opzetten fonds inclusief methodiek van beoordeling

In een wereld waar de aandacht en de behoeften van mensen snel veranderen, men veeleisender wordt en de technologie snel ontwikkelt, moet de gemeente en de stad zich voortdurend aanpassen om tijdig de nodige en gevraagde diensten te bieden, en de openbare orde, veiligheid en leefbaarheid in de stad te borgen. Dat vraagt om bewegingsruimte om te proberen, te leren, weer te proberen, te leren en te doen (opschalen).
Door in te spelen op mogelijkheden, nieuwe eisen en behoeften aan experimenten voor en door ambtenaren en voor en door bewoners en ondernemers kunnen innovaties ontstaan. Vaak is er incidenteel geld voor initiatieven. Maar als de projectfase voorbij is, houdt het project op. Daarom is het wenselijk de financiering van succesvolle initiatieven structureler te maken door een innovatiefonds. Het voorstel is dat het om business cases gaat, met een terugverdientijd van drie tot vijf jaar, waarna middelen terug keren in het Innovatiefonds. Het fonds staat open voor collega's, bewoners en ondernemers.

Doorbraak 5: Inzetten op betere landelijke wet -en regelgeving

Resultaat: ruimte creëren voor Amsterdamse oplossingen voor Amsterdamse maatschappelijke opgaven
Tijdpad: 2020

Deze maatregelen voor deze doorbraak zijn gericht op lobbytrajecten bij het Rijk voor het creëren van ruimte voor vernieuwende toepassingen (waaronder uitbreiden gebruik camera's, invoeren statiegeld en financieringswijze van uitbreidingen van de handhavingsaanpak). Ook wordt de samenwerking met de politie intensiever.



Maatregel 13 - politie en handhaving treden op als één overheid.

Activiteiten: opstellen en uitvoeren samenwerkingsplan

Intensieve samenwerking met de ketenpartners is essentieel voor een goede en efficiënte uitvoering van het werk door onze handhavingsorganisatie. Het gaat om de samenwerking met de gemeentelijke diensten en om de samenwerking met de politie.

In de afgelopen jaren is die samenwerking op tal van onderdelen tot stand gekomen. Bijvoorbeeld bij de gezamenlijke inzet in gebieden, bij scooteracties, evenementen, bij controle op verkoop van tweedehandsgoederen, taxicontroles, veilig openbaar vervoer en cameratoezicht.

In de gebieden wordt samengewerkt bij het afstemmen van prioriteiten en een gezamenlijk veiligheidsbeeld en bij de op basis van informatiegestuurde inzet van handhaving en politie. Er wordt wederzijds ondersteund door het doorgeven van signalen en verlenen van back up bij aanhouding, ID-controle en het tegengaan van agressie en geweld. De inzet van onze handhaving is gericht op leefbaarheid. Handhaving van de openbare orde is een taak van de politie. In beginsel worden handhavers niet ingezet in gevaarlijke situaties, maar de ervaring leert dat ook bij leefbaarheidsovertredingen zij (kunnen) worden geconfronteerd met agressief gedrag. De handhaver kan daarbij niet altijd een stap terug doen, bijvoorbeeld omdat de agressie te groot is, omdat de ruimte om weg te komen er niet is of omdat omstanders zich ermee bemoeien. Handhavers kunnen beschikken over geweldsmiddelen als de noodzaak kan worden aangetoond. Deze middelen kunnen als verdedigingsmiddel worden gebruikt om de tijd te overbruggen totdat de politie ter plaatse is.

Bij acties kan gezamenlijk worden opgetreden, waarbij briefing en debriefing een onderdeel vormen. Ook is er samenwerking en afstemming over informatie-uitwisseling, ontwikkeling van vakmanschap en de directe toezichttaken.
Er wordt een onafhankelijk onderzoek uitgevoerd op welke manier de samenwerking in de toekomst een nieuwe stap kan maken. De onderzoeksresultaten en aanbevelingen worden in het vierde kwartaal verwacht. Op basis van die bijeenkomst en de onderzoeksuitkomst worden de samenwerkingsplannen voor gemaakt.



Maatregel 14 - Samen met het Rijk werken aan draagvlak digitalisering en invoering statiegeld

Activiteiten: Samenwerkingsverbanden opzetten en verstevigen

We zetten in op het verstevigen van de banden met het Rijk. Door inzichten te delen en de maatschappelijke opgaven in Amsterdam toe te lichten werken we aan draagvlak. Zo willen we draagvlak creëren voor vernieuwende oplossingen voor digitale handhaving en toezicht, een nieuwe verdeling tussen de (extra) inkomsten voor het Rijk en de gemeente (project samenwerking met het Openbaar Ministerie), maar ook de invoering van statiegeld.

Samen met Openbaar Ministerie zorgen voor draagvlak en uitbreiding van cameratoepassingen.

Inzetten op het gelijkwaardig dragen van kosten en opbrengsten vanuit het idee: meer digitaliseren; efficiënter werken; creëert ruimte voor meer fysieke handhavingswerkzaamheden op straat; en zo de gezagsverhouding versterken dat leidt tot beter gedrag en het beter aan de regels houden.

In 2020 neemt het Rijk een beslissing over het invoeren van statiegeld op kleine plastic flessen. Dat moet leiden tot minder plastic flessen bij het zwerfafval. Het Rijk heeft met het verpakkend bedrijfsleven, gemeenten en andere betrokken partijen afspraken gemaakt. Er komt 70 tot 90 procent minder plastic drankflesjes in het zwerfafval terecht en 90 procent van kleine plastic drankflessen wordt gerecycled. Als die doelen niet worden gehaald, wordt in het voorjaar van 2021 statiegeld ingevoerd.

Dit voornemen heeft een paar beperkingen. Statiegeld geldt niet voor alle plastic flessen en drankverpakkingen. Er is geen verplichting voor supermarkten en grote verkooppunten om de plastic flessen met statiegeld in te nemen en er wordt geen statiegeld op blikjes ingevoerd. We gaan daarom onderzoeken of we als Amsterdam een eigen statiegeldbeleid kunnen invoeren.

Doorbraak 6: Informatiegestuurde inzet capaciteit

Resultaat: scherpere koppeling beschikbare financiën aan uitvoeringswerkzaamheden
Tijdpad: 2020

Deze maatregelen richten zich op de financiën en de koppeling met uitvoeringswerkzaamheden. Er is onvoldoende budget om alle gewenste taken en nodige werkzaamheden uit te voeren. Er moeten keuzes worden gemaakt. Om prioriteiten te kunnen stellen moet er een scherpe koppeling zijn van het beschikbare budget aan alle uitvoeringstaken. De capaciteit is leidend voor wat we kunnen doen. Dat betekent dat de capaciteit inzichtelijk moet zijn en dat het bestuurlijk team kan afwegen waar en wanneer inzet wordt gepleegd.



Maatregel 15 -
Eén beheersystematiek

Activiteiten: Ontwikkelen van één beheersystematiek van waaruit per gebied de onderwerpen van inzet worden benoemd (soms jeugd soms afval, soms verkeer)

Doelstelling is dat we op een efficiënte en effectieve manier ons werk uitvoeren. Effectievere inzet op de juiste momenten. Verbeteringen worden bereikt door een goede koppeling van opgave en beschikbare inzet; het in kaart brengen van 'het ritme in de stad', het bij elkaar brengen van de beschikbare data over de opgave, inzet en resultaten en de analyse daarvan leiden tot scherpe voorstellen voor invulling van de aanpak (keuzes van in te zetten instrumenten en functies uit het uitvoeringspalet). Werkwijze: 1) data, 2) analyse op het niveau van de stad én per gebied 3) knelpunten en 4) aanpak.

De verschillende opgaven in de gebieden zijn leidend voor de prioriteitstelling van onze inzet. In samenspraak met partners en belanghebbenden, bijvoorbeeld bewoners en ondernemers, worden de opgaven in kaart gebracht. We kijken hierbij naar harde en zachte informatie. Zo nemen we bijvoorbeeld het aantal (overlast)meldingen mee, analyseren we eigen registraties maar gaan we ook in gesprek met bewoners, ondernemers en bezoekers. Samen komen we tot de opgave en daarmee ook tot de maatregelen die we kunnen treffen. We ontwikkelen instrumenten om de voortgang per opgave, per gebied en per maatregel te monitoren.

We investeren in onze informatiepositie, gericht op meer gebruik van slimme analyses (tactisch en strategisch). Op operationeel niveau wordt de beschikbare uitvoeringscapaciteit efficiënt ingezet daar waar en wanneer de opgave in de stad verwacht wordt. Werken aan het verbeteren en meer in relatie tot elkaar brengen van, volledige en gecombineerde data over werktijden, openingstijden van horeca, evenementen, drukte, verkeersstromen en weersverwachtingen. Hiervoor wordt de inzet van de 'verkenners' verbreed. Verkenners signaleren overlast(situaties) en koppelen dit aan de juiste inzet en oplossing. Hierbij kunnen we ook denken aan combinaties van functionarissen uit het sociaal en fysiek domein, bijvoorbeeld school- en buurtconciërges, winkelstraatmanagers, et cetera. De informatie hieruit kunnen we inbrengen in plannings- software voor het bepalen van de inzet van medewerkers en het berekenen van optimale routes.

De inzet is gericht op de implementatie van één beheersystematiek van waaruit de coördinatie van werkzaamheden plaatsvindt. Maandelijks worden er voor heel Amsterdam uniforme metingen uitgevoerd en informatie verzameld die worden ontsloten via een dashboard. De doorontwikkeling van dit dashboard met onder andere geografisch kaartmateriaal helpt om de informatiesturing te vergroten. Stap voor stap ontstaat een Amsterdamse methodiek met een gebiedstypering met elk een reguliere inzet, aangevuld met communicatieve, participatie-, innovatieve of handhavingsmaatregelen. (Ondersteunt maatregel 1)

Maatregel 16 - Meer flexibele inzet van handhaving

Activiteiten: opstellen en inrichten van een palet aan gedifferentieerde handhavingsfuncties

De handhavingsorganisatie binnen de gemeente beschikt momenteel grotendeels alleen over volledig bevoegde handhavers. De opgave waar het nieuwe organisatieonderdeel Toezicht en Handhaving van de openbare ruimte (THOR) voor staat, wordt steeds groter, net als de vraag om capaciteit. Dit terwijl de drukte in de stad toeneemt, de ogen en oren op straat ontbreken en bevoegde handhavers schaars zijn op de arbeidsmarkt. In de nieuwe organisatie moeten we daarom op een vernieuwende wijze om gaan met het organiseren van de capaciteit.

Differentiatie in functies en meer doorstroommogelijkheden zijn nodig om de grote opgave te kunnen realiseren en het werk aantrekkelijker te maken. Met het ontwikkelen van een breed palet aan functies wordt bij de instroom van nieuwe medewerkers een veel breder potentieel aangeboord. Hiernaast wordt het mogelijk om een beter loopbaantraject voor medewerkers te ontwikkelen en kan toezicht en de handhaving efficiënter worden vormgegeven door niet meer voor alle taken volledig bevoegde handhavers in te zetten.

Het ontwikkelen van een palet aan functies heeft een bredere focus dan Toezicht en Handhaving. Gastheren en -vrouwen en buurt-, school-, winkel- en straatconciërges kunnen taken uitvoeren die informatie opleveren voor uitvoeringswerkzaamheden. Bijvoorbeeld bij reiniging en afvalinzameling

Risicoprofiel

Impact

Zelfstandigheid

Handhaver/Boa 1. gebiedsgebonden 2. flexibel 3. specialistisch	Toezichthouder	Straatcoach (SAOA)	Host (pleinen/fietscoach)	School-, winkel- en straatcoaches	Gastheer/-vrouw Openbare Ruimte
Signaleren Informeren Controleren Aanspreken Waarschuwen Constateren Sanctioneren Hulpverlenen	Signaleren Informeren Controleren Aanspreken Waarschuwen Constateren Hulpverlenen	Signaleren Informeren Controleren Aanspreken Grenzen stellen Corrigeren	Signaleren Informeren Aanspreken Grenzen stellen Corrigeren	Signaleren Informeren Attenderen Aanspreken	Signaleren Informeren Attenderen

in de stad. Deze ontwikkeling wordt verder uitgewerkt in een palet en wordt een structurele component in de manier waarop wij handhaving en toezicht organiseren.



Maatregel 17 - Werven en opleiden van nieuwe uitvoeringsmedewerkers (waaronder zeer nadrukkelijk handhavers)

Activiteiten: Het starten van een wervingscampagne voor nieuwe handhavers

De handhavingscapaciteit is in de afgelopen jaren toegenomen en zal in de komende periode ook toenemen om aan de groeiende vraag te kunnen voldoen. In de komende jaren zal er door pensionering een grote uitstroom van handhavers zijn. Door de krappe arbeidsmarkt is het moeilijk om voldoende gekwalificeerde nieuwe handhavers te werven. Het Programma 'werving en onboarding' ontwikkelt een arbeidsmarktstrategie om nieuwe medewerkers te werven voor het totale 'handhavingspalet', waaronder gastheren en -vrouwen, centralisten, toezichthouders en handhavers. We monitoren periodiek de ontwikkeling van ons personeelsbestand, zodat we kunnen anticiperen.

Zoals een goede werkgever past, richten we ons op het binden van medewerkers door het bieden van een vaste aanstelling, een inwerkprogramma met mentoren, scholing, diplomering en loopbaanontwikkeling. Om de instroom van personeel op langere termijn te borgen werken we als erkend leerbedrijf samen met de ROC-opleidingen aan het vergroten van het aantal mbo-studenten in de veiligheidssector. Ook bieden we voldoende leer- en stageplaatsen en bieden gediplomeerden perspectief op een baan.
De aanpak voor handhavers wordt de komende periode ook voor de overige uitvoeringsmedewerkers toegepast. Hierbij kijken we ook nadrukkelijk naar koppelingen met werkgelegenheidsprojecten. Op de wat langere termijn willen we ook onderzoeken op welke wijze we ook andere beroepsgroepen een bredere rol kunnen geven bij het toezicht op straat.

Doorbraak 7: Handhavingsparagraaf bij nieuw beleid

Resultaat: scherpere koppeling beschikbare financiën aan uitvoeringswerkzaamheden
Tijdpad: 2020

De maatregelen bij deze doorbraak richten zich op organisatorische processen. Nieuw beleid wordt niet eerder vastgesteld dan wanneer voldoende uitvoeringscapaciteit is geregeld.



Maatregel 18 - organisatie - handhavingsparagraaf

Activiteiten: opname handhavingsparagraaf

De opgave in de openbare ruimte is groot en veel van de maatregelen die de overheid neemt in de openbare ruimte gaan gepaard met geboden en verboden. Vaak is het bij nieuwe maatregelen niet duidelijk hoe deze gehandhaafd kunnen worden. Extra budget voor handhaving is niet gelijk voor handen. Als er prioriteiten worden gesteld is niet altijd duidelijk ten koste van welke bestaande capaciteit deze nieuwe gaat.

Bij nieuwe regels in de openbare ruimte wordt daarom en aparte handhavingsparagraaf in de raadsvoordracht opgenomen. Deze paragraaf geeft inzicht in reikwijdte, budget, capaciteit en prioriteit; oftewel hoe deze nieuwe regel zal worden gehandhaafd (conform de motie bij de Voorjaarsnota door de Raad aangenomen, motie 604 handhavingsparagraaf).



Maatregel 19 - organisatie - informatiepositie en sturing

Activiteiten: dasboard voor strategisch management en bestuur

Naast informatie voor de tactische inzet van mensen en materieel (zie maatregel 18) is ook goede managementinformatie noodzakelijk voor sturing van de organisatie en het afleggen van verantwoording aan het bestuur. Deze strategische informatie wordt ontsloten in een dashboard. Zie verder hoofdstuk 7.



6 | Hoe gaan we dat doen?

Governance

Waar staan we nu?

Het doel van de gemeente is gezamenlijk zorgdragen voor een schone stad, waar het prettig en veilig is om te zijn. We zien door wisselende en soms tegenstrijdige prioriteiten en verkokering dat het niet altijd lukt om zichtbaar met één gezicht aanwezig te zijn in de openbare ruimte. Werkprocessen en planningen sluiten niet altijd op elkaar aan en we gebruiken verschillende informatiebronnen op verschillende manieren. We zijn vaak passief naar onze collega's bij andere organisatieonderdelen. En hoewel we gebiedsgericht werken ontwikkelen, werken we nog aan bod en niet vraaggericht, of dubbelen we onze inzet. Bewoners hebben geen boodschap aan te weinig samenwer
king tussen de gemeentelijke onderdelen. Collega's willen wel samenwerken, maar worden gehinderd door onze eigen structuren en regels.

Om samenwerking in de openbare ruimte te versterken heeft het college van B&W 26 maart 2019 besloten de uitvoeringscapaciteit samen te brengen in het nieuwe cluster Stadsbeheer. Dit bestaat uit de directies Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte (THOR), Stadswerken en Afval en Grondstoffen. De vorming van één grote organisatie maakt het makkelijker om te werken waar de stad ons het hardst nodig heeft. Om kennis te delen, om betere doorgroeimogelijkheden voor medewerkers te krijgen, het werk te verdelen en samen oplossingen te vinden voor waar we in de praktijk tegenaan lopen. Bovendien kunnen we per gebied in één keer bekijken wat er nodig is, in plaats van drie keer. De inrichting van de directie Toezicht en Handhaving en de directie Afval en Grondstoffen wordt 1 november 2019 afgerond. De directie Stadswerken bestaat sinds september 2018.

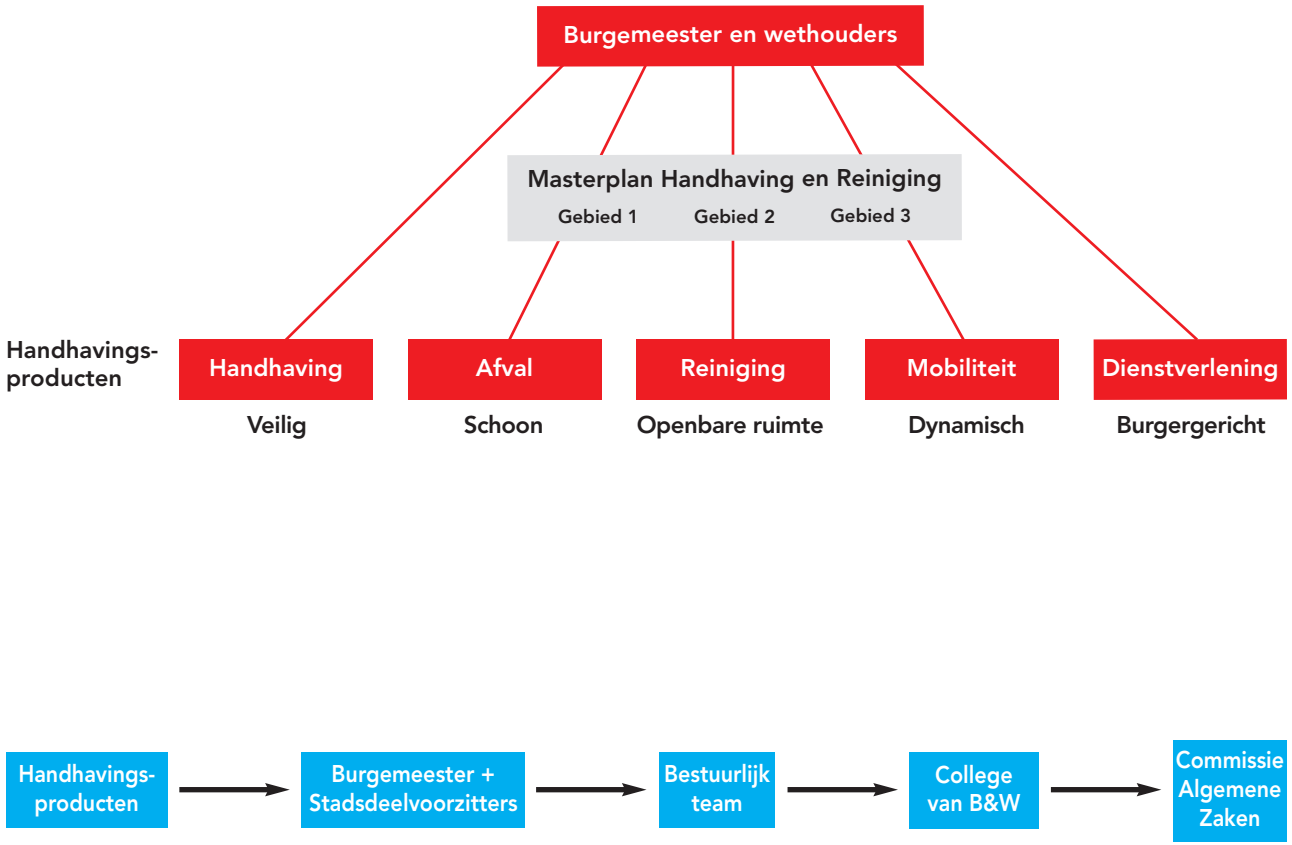
Bestuurlijk Team

Het Bestuurlijk Team (BT) is verantwoordelijk voor de bestuurlijke doorbraken. Zij verstrekt hiervoor opdrachten aan de ambtelijke organisatie via dit Masterplan. Dit Masterplan reikt daarmee verder dan de beschikbaar gestelde middelen en geeft ook nadrukkelijk sturing aan de inzet en prioriteiten binnen de verschillende directies via de middelen van het Masterplan. De inzet vanuit de bestaand budget is niet opgenomen in dit plan, wat betekent dat bijvoorbeeld de inzet op reguliere handhavingstaken en reiniging niet is beschreven in het Masterplan. Dit betekent dat de eindverantwoordelijkheid voor de reguliere inzet ten aanzien van Handhaving en Reiniging de verantwoordelijkheid blijft van respectievelijk de burgemeester en de verantwoordelijke wethouders. In

het Masterplan zijn wel nadere afspraken aangekondigd over de samenwerking tussen de burgemeester, wethouders en de stadsdelen. Het BT neemt integraal de verantwoordelijkheid over deze inzet. Om de uitvoering van het Masterplan te versnellen, heeft het
BT de doorbraken verdeeld. Het BT stelt aan de hand van het geschetste kader in dit Masterplan prioriteiten voor inzet en capaciteit. Het BT komt één keer per kwartaal bij elkaar.

Het figuur op de volgende pagina geeft de positionering van het Masterplan weer. Hierbij is het uitgangspunt dat het Masterplan stuurt op de extra inzet in met name de meest kwetsbare gebieden. Dit zijn in eerste instantie drie gebieden, dat kan op termijn worden uitgebreid.

Naast dat het BT verantwoordelijk is voor de uitvoering van de doorbraken van het Masterplan, zal het BT ook de plek zijn voor toetsing van de handhavingsinzet. De daadwerkelijke inzet van handhaving blijft de verantwoordelijkheid van de burgemeester, waarbij de burgemeester zich nadrukkelijk zal laten adviseren door de stadsdeelvoorzitters. Hierbij zal ook gezamenlijke afstemming moeten plaatsvinden, aangezien de burgemeester ook stedelijke prioriteiten over alle stadsdelen heen zal moeten afwegen.



Cluster directeur Stadsbeheer

De directeur Stadsbeheer is opdrachtnemer van het Masterplan en is daarmee verantwoordelijk voor de ambtelijke realisatie van het Masterplan.

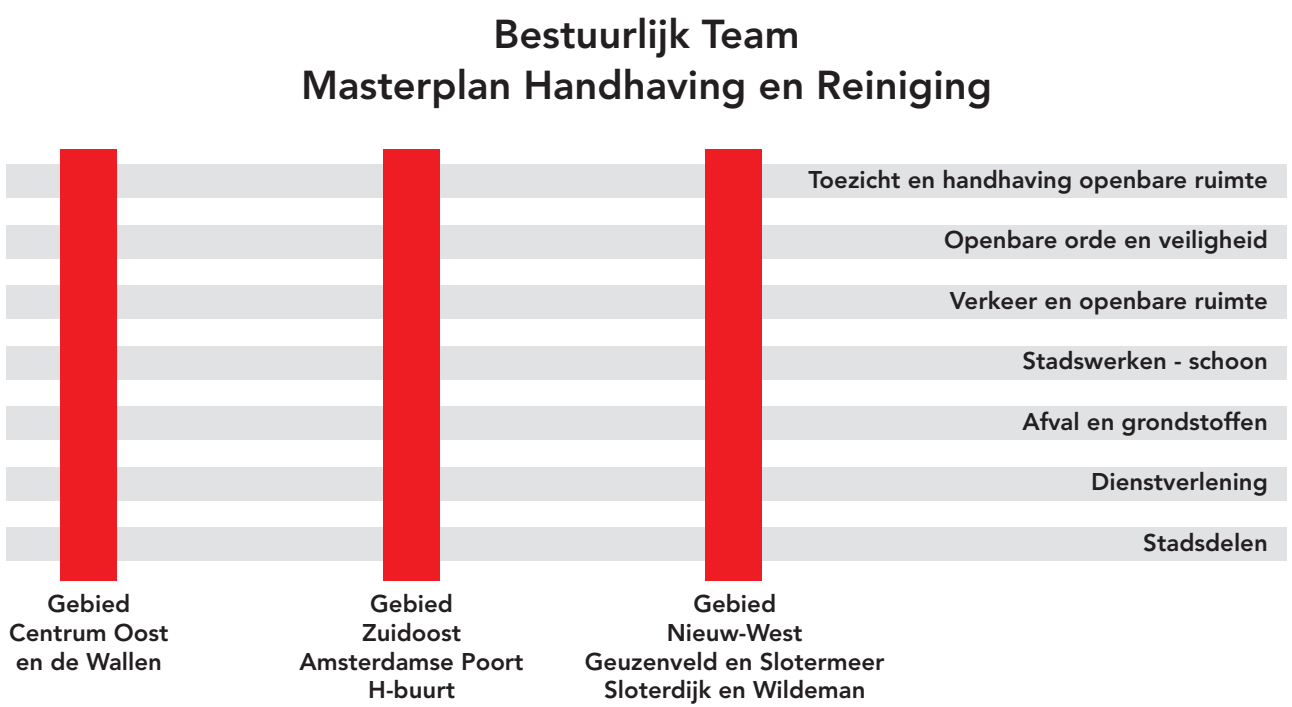
Programmateam

Voor de uitvoering van het Masterplan wordt een programmateam ingesteld onder aanvoering van een programmamanager. Het programmateam is verantwoordelijk voor de gestelde bestuurlijk doorbraken. De programmamanager is het eerste aanspreekpunt voor de directeur Stadsbeheer. De programmamanager is een directe gesprekspartner voor de betrokken directeuren en heeft, indien nodig (in overleg met de directeur Stadsbeheer), doorzettingsmacht op de directies die betrokken zijn bij het Masterplan. De programmamanager rapporteert via de directeur Stadsbeheer aan het BT over het Masterplan.

De programmamanager wordt ondersteund door een beperkt programmateam, wat bestaat uit een secretaris, een financieel controller en een communicatiedeskundige. Daarnaast heeft de programmamanager één keer in de twee weken een overleg met uitvoeringspartijen van het Masterplan en één keer per maand overleg met de betrokken directeuren.

Uitvoeringsteam

De programmamanager organiseert een uitvoeringsteam Masterplan. Het uitvoeringsteam bestaat uit vertegenwoordigers uit de drie gebieden en de betrokken ketenpartners. Hierbij wordt nadrukkelijk ook gekeken naar bestaande overleggen om bij aan te sluiten.



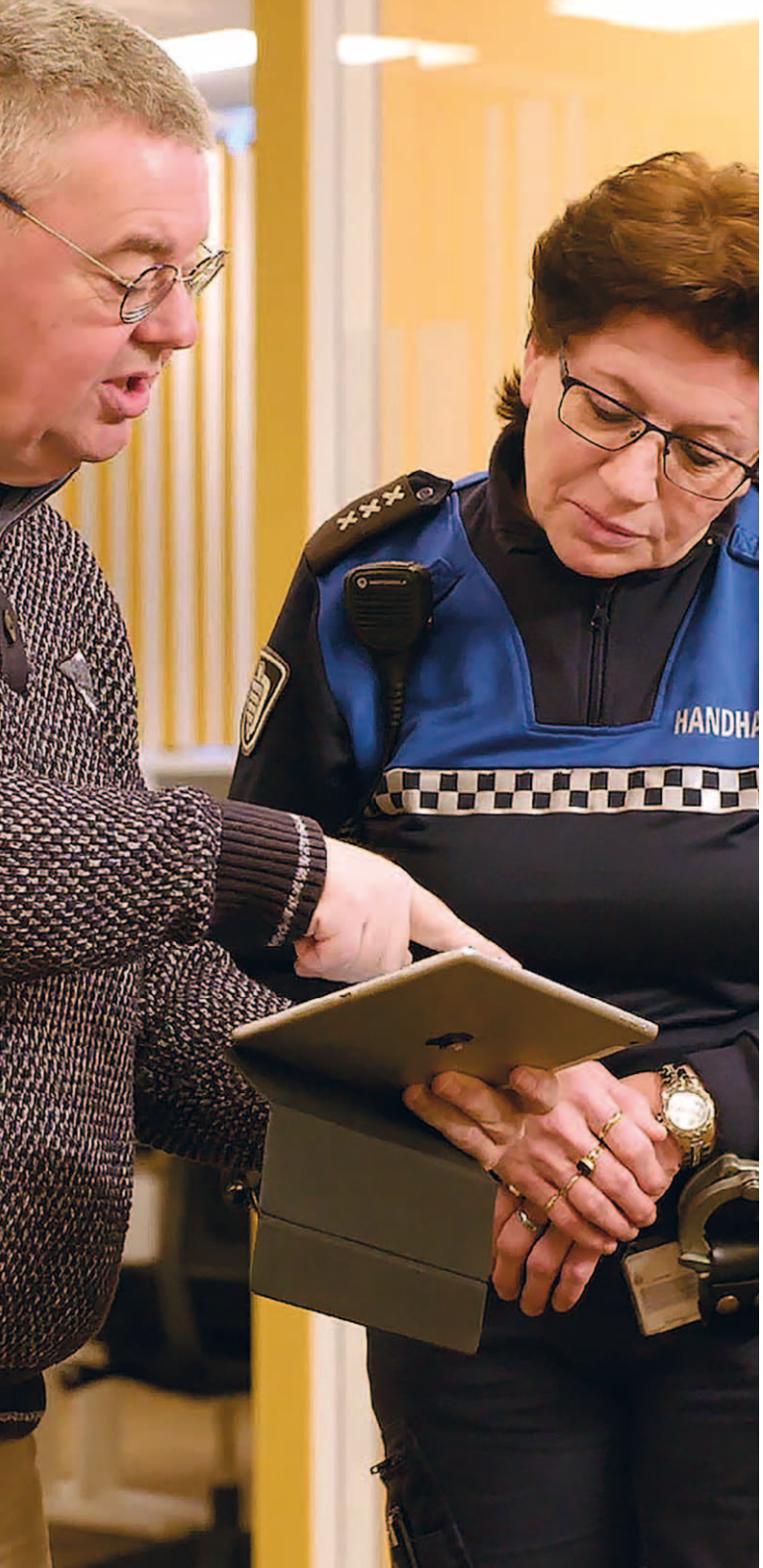


7 | Wanneer gaan we dat doen?

In het Masterplan zijn zeven doorbraken opgenomen. Deze doorbraken zijn opgebouwd uit negentien maatregelen. Over de voortgang van de uitvoering van het plan wordt periodiek gerapporteerd. Het is een plan voor de komende drie jaar. De uitvoering en implementatie van de maatregelen zijn gepland in de periode 2019 tot en met 2022. Jaarlijks wordt de tussenbalans opgemaakt en de behaalde resultaten per doorbraak op een rij gezet. De voortgang wordt onderbouwd met cijfermatige en of kwalitatieve beschrijvingen, waarbij wordt aangesloten bij bestaande monitoringssystemen, om te voorkomen dat er meerdere rapportages naast elkaar gaan bestaan. Alle ervaringen en input wordt gebruikt om jaarlijks waar nodig de aanpak bij te stellen.

Kijk voor het overzicht van de planning Doorbraken en Maatregelen op de volgende pagina.

Doorbraken	Maatregelen	Planning 2020			
		1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
1. Inzet op tijden en plekken die erom vragen	1) aanpak in drie gebieden				
	2) met één gezicht				
	3) roosterregeling				
2. Sociale innovatie & preventieve handhaving	4) bewoners doen mee				
	5) ondernemers doen mee				
	6) inzet van handhaving en communicatie				
3. Digitaal krijgt prioriteit	7) digitale gracht				
	8) toezicht met camera's				
	9) intelligente toegang				
4 Toepassen innovatie en slimme techniek	10) meldingenproces				
	11) technologie inzetten				
	12) innovatiefonds				
5. Inzetten op betere landelijke wet- en regelgeving	13) Politie & handhaving				
	14) samen met Rijk				
6. Informatiegestuurde inzet capaciteit	15) één beheersystematiek				
	16) meer flexibele inzet				
	17) werven en opleiden				
7. Handhavingsparagraaf bij nieuw beleid	18) handhavingsparagraaf				
	19) informatiepositie & sturing				



8 | Wat kost het

Om de gestelde bestuurlijke doorbraken te realiseren en versneld te kunnen uitvoeren dan wel sterk te stimuleren zijn in het coalitieakkoord bedragen opgenomen. Dit college stelt extra middelen (oplopend tot € 25 miljoen structureel per jaar) beschikbaar om uitvoering te geven aan het Masterplan Handhaving en Reiniging. In 2019 € 13,5 miljoen, € 21 miljoen in 2020, € 24 miljoen in 2021 en structureel € 25 miljoen vanaf 2022. Het college stelt voor om de middelen van het Masterplan te verdelen aan de hand van de zeven bestuurlijke doorbraken.

In 2019 was € 13,5 miljoen (2/3 begrotingsjaar) beschikbaar welke vooruitlopend op de vaststelling van het Masterplan is ingezet op de plekken waar het meest nodig was. Dit zijn (met name) de drie prioritaire gebieden, Bijlmer Centrum, Geuzenveld-Slotermeer en Centrum-West/Oost.

De continuering van de middelen in 2020 betekent dat het bedrag van 2019, € 13,5 miljoen oploopt naar ca. € 16,2 miljoen voor een heel begrotingsjaar. Voor het resterende bedrag, van afgerond € 9 miljoen dat vanaf 2022 beschikbaar is, vindt een verdere verdeling plaats over de verschillende onderkende doorbraken waarbij rekening is gehouden met de geïnventariseerde knelpunten in het domein Handhaving en Reiniging. De verdeling wordt nog niet meerjarig structureel vastgelegd om zo flexibeler te zijn in het prioriteren van maatregelen. Hierbij wordt rekening gehouden met structurele kosten, zoals loonkosten van vaste medewerkers, die naast de reeds ontstane structurele kosten zullen worden opgebouwd als gevolg van het Masterplan.

Eventuele wijzigingen ten aanzien van de doorbraken of prioritaire gebieden met een mogelijk effect op het bestedingsritme worden conform financiële samenwerkingsafspraken (FSA) zoveel mogelijk bij het hoofdbesluitvormingsmoment (Voorjaarsnota) gemeld. Indien dit qua timing niet mogelijk is, bieden de FSA ruimte voor melding bij de begroting.

Masterplan Handhaving en Reiniging | december 2019