Gemeente Amsterdam

Bezoekadres
Jodenbreestraat 25
1011 NH Amsterdam

Postbus 1900
Amsterdam
Telefoon 14 020
amsterdam.nl

Retouradres: Postbus 1900, 1000 BX Amsterdam

Aan: leden van de raadscommissie Wonen

Datum 22 november 2016

Onderwerp Nieuwe aanpak meldingen illegale toeristische verhuur

Geachte commissieleden,

De aanpak van illegale hotels heeft hoge prioriteit. Het behoud van de woonfunctie, het tegengaan van overlast en het bevorderen van veiligheid staan hierbij voorop. In de Voorjaarsnota 2016 is € 1 mln extra beschikbaar gesteld voor het vergroten van de bereikbaarheid en effectiviteit van de handhaving. Tijdens de gemeenteraad van 9 november 2016 heeft de wethouder Wonen toegezegd dat ik u door middel van een brief zou informeren over de nieuwe werkwijze rond de handhaving vanaf 2017.

Meldpunt Zoeklicht
De meldingen die de gemeente ontvangt via Meldpunt Zoeklicht vormen een belangrijk onderdeel van de handhaving. Via het Meldpunt Zoeklicht kan 24 uur per dag online melding worden gemaakt van illegale toeristische verhuur (en andere vormen van woonfraude). In 2015 zijn 821 meldingen over toeristische verhuur ontvangen, in 2016 zijn tot oktober 1.153 meldingen gedaan over dit onderwerp. De stijging van het aantal meldingen is een indicatie dat het meldpunt steeds beter wordt gevonden. Het doen van meldingen kan leiden tot sluitingen van illegale hotels en het opleggen van bestuurlijke boetes. Het Meldpunt Zoeklicht is bedoeld voor meldingen over woningen die worden gebruikt als illegaal hotel. Bewoners die specifiek melding willen maken van (nachtelijke) overlast, kunnen hiervoor terecht bij de politie en bij het stedelijke Meldpunt Zorg en Overlast.

Pilot Hotline 2015 en 2016
In 2015 is gestart met de hotline vakantieverhuur. Bewoners konden tijdens de hotline telefonisch een melding doen via 14020, naast de gebruikelijke mogelijkheid voor een online melding bij Meldpunt Zoeklicht via amsterdam.nl/zoeklicht. De pilot is in 2015 positief verlopen en daarom in 2016 herhaald. In 2016 was de hotline open rond Pasen, in de zomerperiode en rond het Amsterdam Dance Event van donderdagavond tot en met zondagavond van 14:00-21:00 uur. Kern van de hotline is dat snel op meldingen wordt gereageerd zodat na controle van de melding een team van handhavers er direct op af kan. De kans dat een overtreding wordt geconstateerd is hierdoor groter dan bij de reguliere behandeling van meldingen. Belangrijke lessen die de pilot met de hotline ons heeft geleerd zijn het verbeteren van de telefonische

bereikbaarheid en het inzetten van snelle interventieteams. Deze ervaringen nemen we mee bij de nieuwe aanpak voor 2017.

Nieuwe aanpak 2017

Vanaf 2017 komt er een nieuwe aanpak waarbij de lessen van de hotline het hele jaar door worden ingezet. Hiermee vergroten we de bereikbaarheid van het meldpunt en de overzichtelijkheid voor mensen die een melding willen doen. Daarnaast is het doel om hiermee de effectiviteit van het afhandelen van meldingen te vergroten.
Bewoners kunnen tijdens en kantooruren en vanaf donderdag tot en met zondag tot 21:00 uur direct telefonisch contact opnemen met Handhaving Wonen via 14020 om melding te doen van een woning die wordt gebruikt voor illegale toeristische verhuur. Daarnaast wordt naar aanleiding van de hotline, de wijze waarop de meldingen worden afgehandeld verbeterd. Zowel telefonische meldingen als de meldingen per die via Zoeklicht binnen komen worden verwerkt volgens de nieuwe methode. Zodra een melding wordt ontvangen, wordt deze direct onderzocht en afgehandeld. Snelle interventieteams kunnen daarna snel naar de woning om een overtreding te constateren. Daarna kan overgegaan worden tot sanctioneren van de overtreder en wordt de melder snel op de hoogte gebracht wat er met zijn melding is gedaan.

De nieuwe methode vereist dat verschillende veranderingen worden doorgevoerd ten aanzien van de huidige werkwijze. De telefonische bereikbaarheid en het direct afhandelen van meldingen vraagt een structurele inzet van personeel buiten de reguliere werktijden. Dit betekent dat nieuwe afspraken moeten worden gemaakt over de inzetbaarheid van medewerkers, en bijbehorende arbeidsvoorwaarden. Om een snelle afhandeling van meldingen mogelijk te maken, is het bovendien noodzakelijk ook op het gebied van informatievoorziening een aantal vernieuwingen door te voeren. Zo moet bijvoorbeeld informatie voor de handhavers op straat ten alle tijden toegankelijk zijn. Het eerste kwartaal 2017 zal worden gebruikt om deze noodzakelijke aanpassingen te doen. Vanaf Pasen, traditioneel de start van het nieuwe toeristenseizoen, start dan de nieuwe aanpak.

De afgelopen jaren zijn flinke stappen genomen in het bestrijden van illegale hotels. Er wordt intensief gehandhaafd en er is gewerkt aan nieuwe onderzoeksmethoden, zoals digitaal rechercheren. Ook is er meer aandacht voor het contact met de burger. De nieuwe werkwijze die in deze brief is toegelicht, zie ik als een volgende belangrijke stap.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Het college van burgemeester en wethouders van Amsterdam,

mr. E.E. van der Laan
burgemeester

mr. A.H.P. van Gils
gemeentesecretaris