



Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam

Handhaving Horeca en Terrassen Stadsdelen Centrum en Zuid

Onderzoeksopzet

7 mei 2013

R a

Inhoudsopgave

1	Resultaten verkenning	5
2	Aanleiding onderzoek	7
2.1	Verkenning	7
2.2	Politiek en maatschappelijk belang	8
2.3	Conclusie	9
3	Probleemstelling en onderzoeksvragen	11
4	Onderzoeksaanpak	13
5	Planning	15
5.1	Onderzoeksfase	15
5.2	Wederhoorfase	15
5.3	Organisatie	16
	Bijlage 1 - Oriënterende gesprekken	17
	Bijlage 2 - Geraadpleegde documenten	19
	Bijlage 3 - Risico's en beheersmaatregelen horecahandhaving	21
	Bijlage 4 - Algemene werkwijze rekenkameronderzoek	23

R a

1 Resultaten verkenning

Het onderwerp handhaving terras- en horecabeleid stond bij de onderzoeksprogrammering in 2013 hoog op de prioriteitenlijst van de deelraden Centrum en Zuid. In het onderzoeksprogramma 2013 is hierover het volgende opgenomen:

Handhaving terrasbeleid en horecabeleid

Handhaving van terras- en horecabeleid vraagt in enkele stadsdelen veel aandacht. In stadsdeel Centrum heeft de stadsdeelraad diverse malen aangedrongen op een betere handhaving van het terras- en horecabeleid. Het dagelijks bestuur van het stadsdeel heeft ook toegezegd meer in de organisatie van de handhaving te gaan investeren. Een goede centrale registratie van klachten over de horeca blijkt moeizaam van de grond te krijgen. In stadsdeel Zuid is het aantal terrassen verruimd, maar anderzijds wordt overlast van de horeca ondervonden. De stadsdeelraad heeft ook hier aangedrongen op een betere handhaving.

De rekenkamer wil bij dit onderzoek nagaan of de handhaving van het terras- en horecabeleid doeltreffend plaatsvindt en of klachten adequaat worden afgehandeld en verholpen.

De verkenning wordt uitgevoerd in de stadsdelen Centrum en Zuid.

Voordat we voor de horecahandhaving een onderzoeksopzet formuleerden hebben we het onderwerp eerst verkend. Het doel van de verkenning was nagaan of er redenen zijn om de handhaving van het terras- en horecabeleid in de stadsdelen Centrum en Zuid diepgaand te onderzoeken. De centrale onderzoeksvraag van de verkenning luidde:

In hoeverre zijn er redenen om de handhaving van het terras- en horecabeleid¹ in de stadsdelen Centrum en Zuid nader te onderzoeken?

Op basis van een risico-inventarisatie hebben we besloten om aan nader onderzoek uit te voeren. We constateerden dat er bij handhaving van het horeca- en terrasbeleid sprake was van mogelijke risico's waarbij de controle van de stadsdelen onvoldoende is.

Leeswijzer

In deze onderzoeksopzet bespreken we eerst de resultaten de verkenning. Vervolgens gaan we in op de probleemstelling en onderzoeksvragen voor het onderzoek. Daarna behandelen we de onderzoeksopzet en geven we inzicht in de planning van het onderzoek.

¹ We kijken niet naar de handhaving van het hotelbeleid, zoals illegale hotels en naar de handhavingstaken uit de drank- en horecawet die voorheen door het NVWA werden uitgevoerd. Amsterdam ziet 2013 als overgangsjaar en bepaalt in 2013 het beleid voor uitvoering van deze taak.

R a

2 Aanleiding onderzoek

2.1 Verkenning

Voor de verkenning zijn documenten geraadpleegd en gesprekken gevoerd met medewerkers van de gemeente en de stadsdelen Centrum en Zuid. Een overzicht van de personen die we hebben gesproken en de geraadpleegde documenten zijn opgenomen in bijlagen 1 en 2 van deze onderzoeksopzet.

De verkenning laat zien dat bij handhaving van het horeca- en terrasbeleid sprake is van meerdere risico's waarbij de controle onvoldoende is. Bij de beschrijving van de risico's is een onderscheid gemaakt in het handhavingsbeleid, de uitvoering van de handhaving en de horecaklachten. In bijlage 3 is een samenvatting van de risico's opgenomen. Op enkele van deze risico's gaan we hier nader in.

In het horeca- en terrasbeleid van de centrale stad en de stadsdelen wordt van de horecaondernemer een grote verantwoordelijkheid verwacht bij de exploitatie van zijn horecazaak. Dit kan een risico zijn omdat onduidelijkheid ontstaat tussen betrokken partijen: ondernemer, bewoner en (handhavers van) stadsdeel. Dit kan leiden tot een toename van het aantal klachten en een toename van de benodigde capaciteit van het stadsdeel (voor bemiddeling of handhaving). De stadsdelen hebben geen maatregelen getroffen om dit risico te beperken.

Bij de uitvoering van de handhaving bestaat de kans dat de verwachtingen van de vernieuwde horeca handhavingsstrategie te hoog zijn. Allereerst geldt de horecahandhavingsstrategie niet voor overtredingen op basis van de Wet Milieubeheer. De handhavingsstrategie is alleen toepasbaar voor overtredingen gerelateerd aan de APV. Het blijkt echter dat overtredingen van horeca-overlast lastig te constateren zijn voor de handhavers. De handhavingsstrategie is dan voor deze overtredingen ook niet goed toepasbaar. De stadsdelen besteden nog geen aandacht aan het aanbrengen van evenwicht tussen verwachting en de handhavingsstrategie.

Bij het opvolgen van klachten bestaat het risico dat de uitvoering inefficiënt verloopt. Dit kan leiden tot hoge kosten in de uitvoering, ontevreden bewoners en ondernemers of te weinig lerend vermogen bij de stadsdelen om regels of procedures aan te passen. Het afhandelen van klachten is echter een omvangrijke taak bij de stadsdelen. Stadsdeel Centrum ontvangt op jaarbasis zo'n 1.888 horecaklachten, stadsdeel Zuid 473. Het grootste deel van deze klachten heeft te maken met geluidsoverlast (Wet milieubeheer). De stadsdelen werken aan het verbeteren van de klachtenregistratie en -afhandeling.

2.2 Politiek en maatschappelijk belang

Politieke aandachtspunten

In de stadsdeelraden van de stadsdelen Centrum en Zuid heeft de handhaving van het horeca- en terrasbeleid de nodige aandacht. In onderstaande tabel zijn verschillende aandachtspunten opgenomen voor horecahandhaving.

Tabel 2.1 – Politieke aandachtspunten horecahandhaving stadsdelen Centrum en Zuid

Politieke aandacht voor handhaving horeca
<ul style="list-style-type: none"> • Effectievere handhaving op geluidsoverlast. • Objectivering regels geluidsoverlast. • Voldoende handhavingscapaciteit. • Snelle reactie stadsdeel bij melding klachten. • Handhaven bij notoire overtreders moet prioriteit hebben. • Handhaving moet worden ingezet, daar waar dat het meest noodzakelijk is (slimmer handhaven). • Effectiviteit van bemiddeling tussen ondernemers en bewoners. • Gevolgen voor handhaving op de mogelijkheid van 24-uurs openstelling. • Positieve gevolgen voor ondernemer en negatieve gevolgen voor omwonenden van verruiming terrassenbeleid.

Een van de belangrijkste politieke aandachtspunten is het tegengaan van horecaoverlast. De politiek erkent dat dit een lastig punt is voor de handhaving. Horecaoverlast is veelomvattend, meerdere wet- en regelgeving en verschillende handhavingpartners zijn betrokken. Zo is de Wet milieubeheer van toepassing voor geluidsoverlast van muziek of installaties en de APV voor geluidsoverlast van terrassen. Geluidsoverlast op basis van de Wet Milieubeheer kan geconstateerd worden door het uitvoeren van metingen. Het geluidsoverlast van terrassen is moeilijk te constateren, omdat verondersteld wordt dat dit opgaat in het omgevingsgeluid. Vanuit de gemeenteraad en de stadsdeelraden is er dan ook de nodige belangstelling voor de pilot geluidsoverlast die wordt uitgevoerd om mogelijk geluidsoverlast van terrassen te objectiveren. Ook wordt bekeken of het mogelijk is om de handhavingstrategie toepasbaar te maken voor overtredingen van geluidsoverlast.

Maatschappelijke aandachtspunten

Handhaving van horecazaken heeft op verschillende manieren een grote maatschappelijke belangstelling. Deze komen onder andere tot uitdrukking in de media-aandacht die het onderwerp krijgt. In het afgelopen jaar zijn in het Parool verscheidene artikelen verschenen over horecahandhaving. In tabel 2.2 staan enkele onderwerpen die daarbij aan de orde zijn gesteld.

Tabel 2.2 – Maatschappelijke aandachtspunten horecahandhaving

Politieke aandacht voor handhaving horeca
<ul style="list-style-type: none"> • Veel overlastklachten van bewoners. • Klachten door nieuwe horecaregels. • Negatieve effecten van klachten voor ondernemers • Notoire klagers moeten een boete krijgen • Geluidsoverlast terrassen. • Spanning tussen overlast en gezellige drukte. • Sluiting horecazaken door nieuwe horecaregels. • Terrasverwarming toegestaan. • Staand drinken op terras toegestaan.

Politiek en maatschappelijk belang

Het meest in het oog springende politieke en maatschappelijke aandachtspunt bij de handhaving van het horeca- en terrasbeleid is het tegengaan van overlast die horecazaken met zich mee kunnen brengen en de effecten van klachten op horecaondernemers. De handhaving van de stadsdelen moet adequaat zijn en de klachten die de stadsdelen hierover ontvangen moeten goed worden afgehandeld. Een oorzaak van de horecaoverlast kan een verruiming van de regels zijn voor horecazaken. Vanuit het economisch belang is het politieke en maatschappelijke standpunt dat de verruimde regels voor de horecaondernemer niet worden afgeschaft.

2.3 Conclusie

De verkenning signaleert risico's bij horecahandhaving waar de stadsdelen nog onvoldoende controle op hebben. De horecahandhaving krijgt politiek en maatschappelijk veel aandacht. De risico's en de politieke en maatschappelijke aandacht komen samen bij de registratie en – afhandeling van horeca klachten. Wij zien daarom aanleiding het onderzoek te richten op de klachtenregistratie en – afhandeling door de stadsdelen Centrum en Zuid.

De uit de verkenning gebleken risico's zien we terug bij de afhandeling van klachten. Voorbeelden hiervan zijn dat de verruiming van de horecaregels kan leiden tot een toename van het aantal klachten, of de kans dat de horecahandhaving een te groot beslag legt op de beschikbare handhavingscapaciteit, of het risico waarbij het vergroten van de verantwoordelijkheid van de horecaondernemer gevolgen voor het aantal klachten. Wat we niet duidelijk terug zien bij een onderzoek naar de klachtenprocedure zijn de integrale controles die bij horecazaken worden uitgevoerd.

De stadsdelen ontvangen veel klachten over horecazaken. De meeste klachten hebben te maken met overlast die de bewoners van horecazaken ervaren. Dat staat politiek en maatschappelijk in de belangstelling. Belangrijke punten zijn een adequate reactie op klachten, de mogelijkheden van de handhavers om te kunnen handhaven, voldoende handhavingscapaciteit en inzet van handhaving bij notoire overtreders.

Het opvolgen van horecaklachten is een omvangrijke taak voor de stadsdelen. Een snelle en adequate afhandeling draagt bij aan een efficiënte werkwijze. De stadsdelen kunnen ook leren van de klachten. Klachten zijn aanleiding om kritisch naar de eigen organisatie te kijken: zijn de regels wel voldoende duidelijk, zijn de verwachtingen voor bewoner en ondernemer duidelijk of kunnen procedures worden aangepast?

3 Probleemstelling en onderzoeksvragen

In deze paragraaf presenteren we de doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen van het onderzoek naar de horecahandhaving in de stadsdelen Centrum en Zuid.

Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek is te bepalen of de werkwijze van de stadsdelen Centrum en Zuid bij de klachtenafhandeling efficiënt is en of de stadsdelen in staat zijn te leren van de horecaklachten.

Probleemstelling

In hoeverre is de klachtenregistratie en -afhandeling efficiënt en zodanig ingericht dat de organisatie ervan leert?

Onderzoeksvragen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de vragen die we bij dit onderzoek willen beantwoorden. Hierbij hebben we een onderscheid gemaakt naar onderzoeksvragen die betrekking hebben op de visie en doelen van de stadsdelen bij klachtenafhandeling, de mate van efficiëntie van de klachtenregistratie en -afhandeling en het lerend vermogen van de stadsdelen.

Tabel 3.1 - Onderzoeksvragen

	Onderzoeksvragen
Visie en doelen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wat is de visie van de stadsdelen over het omgaan met horecaklachten? 2. Welke doelen streeft het stadsdeel na bij de afhandeling van horecaklachten?
Efficiëntie klachtenregistratie en -afhandeling	<ol style="list-style-type: none"> 3. In hoeverre hebben de stadsdelen een adequate procedure voor de afhandeling van horecaklachten opgesteld? 4. In welke mate biedt de klachtenregistratie inzicht in de aard en herkomst van de klachten? 5. In hoeverre volgt de uitvoering van de klachtenafhandeling de van tevoren vastgestelde procedure? 6. In hoeverre worden de termijnen van klachtenafhandeling gehaald? 7. In hoeverre doen zich knelpunten voor bij de uitvoering van het proces van klachtenafhandeling? 8. In hoeverre vindt terugkoppeling plaats naar de klagers en de horecaondernemers over de opvolging van de klachten? 9. In hoeverre zijn klagers en ondernemers tevreden over de opvolging van de klachten.
Lerend vermogen	<ol style="list-style-type: none"> 10. In hoeverre maken de stadsdelen gebruik van data-analyse van horecaklachten? 11. In hoeverre zijn er verbeteringen doorgevoerd naar aanleiding van horecaklachten?

R a

4 Onderzoeksaanpak

Het onderzoek richt zich op de registratie en -afhandeling van horecaklachten. We laten de beleidsmatige risico's en de uitvoering van de handhaving buiten beschouwing. De uitvoering van de handhavingsstrategie nemen we alleen mee voor zover dit voortvloeit uit de klachtenafhandeling.

We gaan hier verder in op de verschillende stappen van het onderzoek.

Ontwikkelen beoordelingskader

Om een beoordelingskader op stellen maken we gebruik van informatie uit de literatuur over de afhandeling van klachten en een lerende organisatie. Daarnaast voeren we een gesprek bij de ombudsman, bekijken we gegevens van andere gemeenten en relevante onderzoeken. De verzamelde informatie maken we toepasbaar voor dit onderzoek naar horecaklachten en de organisatie van de stadsdelen.

Visie en doelen

Voor de beantwoording van de vragen over visie en doelen analyseren we de beschikbare documenten en voeren gesprekken bij de stadsdelen.

Efficiëntie klachtenregistratie en -afhandeling

Om te bepalen of er sprake is van een efficiënte klachtenprocedure maken we eerst een analyse van de klachtenregistratie bij de stadsdelen. We vragen de gegevens op bij de stadsdelen en voeren zelf de analyses uit. We willen onder meer zicht krijgen op het soort klachten dat de stadsdelen ontvangen, het moment de stadsdelen de meeste klachten ontvangen, de locaties waar de meeste klachten vandaan komen en de hoeveelheid bewoners die de klachten doet. Om de gegevens in perspectief te kunnen plaatsen, proberen we informatie van andere gemeenten en mogelijk andere stadsdelen in het onderzoek te betrekken.

Vervolgens willen we aan de hand van documenten en gesprekken bij de stadsdelen meer zicht krijgen op de procedure van registratie en afhandeling van horecaklachten. Daarnaast willen we zicht krijgen of de termijnen waarbinnen de klachten worden afgehandeld en de knelpunten die de stadsdelen daarbij ondervinden.

Lerend vermogen

Om te onderzoeken hoe het lerend vermogen van de stadsdelen is bij de omgang van horecaklachten voeren we gesprekken bij de stadsdelen. Daarnaast zullen we verslagen van vergaderingen en voortgangsrapportages van de stadsdelen over de klachtenafhandeling analyseren.

R a

5 Planning

5.1 Onderzoeksfase

De verkenning heeft plaatsgevonden in de periode februari – april 2013. Het grootste deel van het onderzoek vindt plaats vanaf november 2013. De volgende redenen hebben meegespeeld:

- De stadsdelen Centrum en Zuid werken de komende periode aan het verbeteren van de klachtenafhandeling. Deze verbeteringen in het proces van klachtenafhandeling willen we in het onderzoek betrekken. We willen beoordelen of de verbeterde processen leiden tot een efficiëntere uitvoering en een lerende organisatie.
- De klachtenregistratie bij de stadsdelen is sinds 2012 op orde. Een analyse van de klachtenregistratie geeft het beste beeld, wanneer over een zo lang mogelijk periode de gegevens kunnen worden bekeken.
- In het najaar 2013 is de laatste fase van de pilot geluidsmeting afgerond. Dit biedt mogelijk nieuwe inzichten in de objectivering van geluidsoverlast.

Het grootste deel van het onderzoek vindt volgens de voorlopige planning plaats in de periode november 2013 – februari 2014. Voor november 2013 starten we met het opstellen van het beoordelingskader. Ook willen we meer zicht krijgen op de gegevens die worden geregistreerd bij de klachtenafhandeling en de systemen die daarbij gebruikt worden.

5.2 Wederhoorfase

Na de onderzoeksfase volgt de wederhoorfase. De ambtelijke organisatie en het bestuur worden in de gelegenheid gesteld te reageren op onze bevindingen (ambtelijk) en conclusies en aanbevelingen (bestuurlijk). Wij laten de ambtelijke organisatie een maand voordat het onderzoeksrapport voor ambtelijk wederhoor wordt aangeboden weten wat de precieze datum is. Dit moment kan afwijken van de hierboven gegeven planning. In bijlage 4 is een toelichting op de algemene werkwijze van de rekenkamer opgenomen, maar hieronder lopen we de belangrijkste momenten ook even langs.

Ambtelijk wederhoor

Met het ambtelijke wederhoor worden de verantwoordelijke ambtenaren in de gelegenheid gesteld om feitelijke onjuistheden in het onderzoeksrapport (nota van bevindingen) aan te geven. Hierbij wordt aan de ambtenaren gevraagd om te verwijzen naar openbare schriftelijke documenten of om kopieën van niet openbare documenten bij de reactie mee te zenden. Het onderzoeksrapport zal in ieder geval voor ambtelijk wederhoor worden verzonden aan de stadsdelen Centrum en Zuid.

Bestuurlijke reactie

Het bestuurlijke rapport met daarin de belangrijkste conclusies en aanbevelingen sturen wij aan de dagelijkse besturen van de genoemde stadsdelen. De dagelijks besturen krijgen daarmee de gelegenheid om te reageren op de conclusies en aanbevelingen van de rekenkamer. De bestuurlijke reactie wordt, eventueel voorzien van een nawoord van de rekenkamer integraal opgenomen in het bestuurlijk rapport. Het bestuurlijk rapport wordt vervolgens aangeboden aan de stadsdeelraden van de stadsdelen Centrum en Zuid.

5.3 Organisatie

Het onderzoek wordt uitgevoerd door:

- Carlos Cordeiro (projectleider).
- Diederick Klein Kranenburg (onderzoeker).
- Daniëlle van der Wiel (onderzoeker).

Bijlage 1 - Oriënterende gesprekken

Ambtelijk

Stadsdeel Centrum

- Ron van Leeuwen, projectleider horeca-overlast en milieu.
- Aly Lunshof, hoofd gebruikstoezicht

Stadsdeel Zuid

- Roelof Seinen, Handhavingscoördinator.
- Monique Thomassen, Ondersteuner.

Stadsdeelraad

Stadsdeel Centrum

- Nelly Duindam, stadsdeelraadslid SP

Stadsdeel Zuid

- Erik van Geijn, duo-stadsdeelraadslid CDA.
- Paul van Grieken, stadsdeelraadslid GroenLinks.
- Arend Hamstra, stadsdeelraadslid GroenLinks.
- Alexander Scholtes, stadsdeelraadslid D66.

R a

Bijlage 2 - Geraadpleegde documenten

Gemeente Amsterdam:

- Handhavingsstrategie horeca Amsterdam.
- Horecashboardnotitie 1, Ter bespreking en ter kennisnam voor de commissievergadering van 23 februari 2012.
- Horecavisie 2011-2014 van het college op de horeca in Amsterdam, 24 november 2011.
- Directie Openbare Orde en Veiligheid, Handhavingsstrategie publiek toegankelijke inrichtingen Amsterdam 2012, juli 2012.
- DMB, Plan van aanpak Pilot geluidmetingen bij horeca en terrassen in stadsdelen Centrum en Zuid, april 2012.
- Directie OOV, Maatwerk met maten: Stedelijke kaders voor terrassenbeleid, mei 2011.
- Dienst Ruimtelijke Ordening, Tussenevaluatie pilot geluidmetingen terras, 3 januari 2013.
- Motie van der Garde inzake verwarmde winterterrassen, 31 januari 2007.
- Motie van der Garde terrassenbeleid (staand consumeren), 2010.
- Motie van Velzen inzake opnemen definitie overlast in APV, 30 november 2011.
- Convenant Terrasverwarming, april 2012.
- Directie Openbare Orde en Veiligheid, Dashboardnotitie.
- Directie Openbare Orde en Veiligheid, Stedelijke kader voor nieuw winterterrasbeleid, 10 mei 2012.
- Hoofdpijnen Horeca Deurbeleid 2012, juli 2012.
- Stedelijke kaders voor terrassenbeleid en horecavisie: uitwerkingslijnen, 19 juni 2012.
- Stedelijke kaders voor nieuw winterterrasbeleid, 10 mei 2012.
- Toelichting op aanpassing en uitwerking van de Horecavisie 2011-2014, 24 november 2011.

Stadsdeel Centrum

- Overzicht klachtenregistratie horeca 2012
- Uitvoering motie 20 Perspectiefnota "ontwikkeling horecabeleid", 6 november 2012.
- Klachtenregistratie, 6 maart 2012.
- Stand van zaken klachtenregistratie horecagerelateerde klachten, 22 november 2011.
- Stand van zaken horecaklachten-registratie, 31 mei 2011.
- Startnotitie: Evaluatie Horecabeleidsplan 2008 & Uitvoeringsnotitie Horeca, 12 maart 2013.
- Terrassennota 2008, 21 februari 2008.
- Horecabeleidsplan 2008, 15 april 2008.
- Terrassennota 2011 (Concept), 17 mei 2011.
- Handhavingsuitvoeringsprogramma 2012, 20 maart 2012.
- Handhavingsuitvoeringsprogramma 2013, 5 maart 2013.

- Uitvoering motie 20 Perspectiefnota “ontwikkeling horecabeleid”, 6 november 2012.
- Verslagen raadscommissie Algemene Zaken 9 april 2013, 12 maart 2013.

Stadsdeel Zuid

- Handhavingsprogramma 2013, 5 februari 2013.
- Horecabeleid stadsdeel Zuid 2011.
- Gemeente Amsterdam, Horecabeleidsnota stadsdeel Zuid, 19 januari 2013.
- Inventarisatie informatie handhaving D&H wet, 28 november 2012.
- Terrassenbeleid Zuid 2012, 13 november 2012.
- Werkinstructie klachtenbehandeling.

Overig

- Gemeentelijke ombudsman, Lusten en lasten van de horeca, 7 mei 2012.
- Ministerie van volksgezondheid, Welzijn en Sport, Handreiking drank- en horecawet gemeenten, juni 2012.
- Parool, verschillende artikelen over horecahandhaving in Amsterdam.

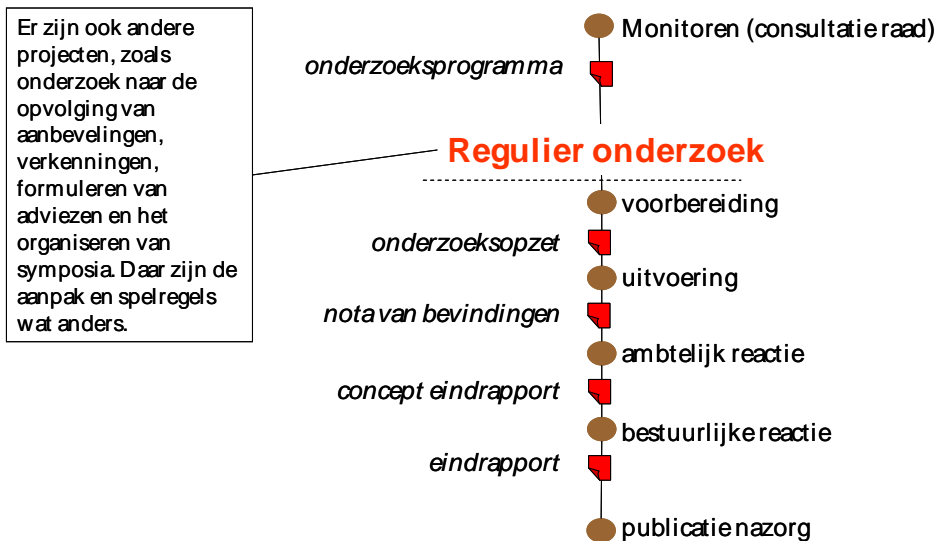
Bijlage 3 – Risico’s en beheersmaatregelen horecahandhaving

Onderwerp	Risico	Beheersmaatregelen
Handhavingsbeleid		
Ruimere regels voor horeca en terras	Toename van het aantal klachten	<ul style="list-style-type: none"> • Stadsdelen realiseren een goed functionerend systeem van melding, registratie en doorgeleiding van klachten over horeca en terrassen. • Stadsdeel Zuid: bijhouden van het aantal klachten, evaluatie van het terrasbeleid
Geen overmatig beslag op handhavingscapaciteit	Te weinig handhavingscapaciteit beschikbaar om overlast tegen te gaan. Bijvoorbeeld in stadsdeel Centrum waar als uitgangspunt geldt dat periodieke terrascontroles niet meer worden uitgevoerd, maar terrassen uitsluitend worden gecontroleerd aan de hand van klachten.	Het maken van capaciteits- en prioriteitsafspraken met de stadsdelen.
Verantwoordelijkheid bij ondernemer	Ondernemers nemen verantwoordelijkheid onvoldoende of er bestaat onduidelijkheid over de grenzen van de verantwoordelijkheid van de ondernemer, waardoor de verwachtingen van de betrokken partijen verschillen. Bij beide risico’s betekent dit dat er ontevredenheid is bij de betrokken partijen. Deze ontevredenheid kan leiden tot een slecht imago van het stadsdeel of vragen om inzet van extra capaciteit, bijvoorbeeld voor bemiddeling of handhaving.	Stadsdeel Centrum heeft capaciteit beschikbaar gesteld voor bemiddeling.
Invoering handhavingsstrategie	Uitvoering van de handhavingsstrategie blijkt in de praktijk onvoldoende te functioneren. Bijvoorbeeld omdat de overtredingen niet eenvoudig zijn vast te stellen.	--

Uitvoering horeca handhaving		
Integrale controles horecazaken en controles op terrassen	Horecazaken houden zich niet aan de regels. Dit kan leiden tot onveilige situaties of een toename van overlastklachten.	Beide stadsdelen zetten in op periodieke integrale controles bij horecaondernemers. In stadsdeel Zuid wordt de doelstelling gehaald. In stadsdeel Centrum is dit echter nog onduidelijk.
Afhandeling van klachten	Zie volgende paragraaf.	
Uitvoering handhavingsstrategie	Verwachtingen over de handhavingsstrategie worden niet waargemaakt, bijvoorbeeld de verwachting dat deze ook geldt voor geluidsoverlast. Dit leidt tot onduidelijkheid en ontevredenheid bij de betrokken partijen.	--
Klachtenprocedure		
Klachtenregistratie	<ul style="list-style-type: none"> • Ondoelmatige werkwijze: geen zicht op de wijze van opvolging van de klachten. • Ontevreden bewoners door verdwijnen van klachten. • Geen zicht op de aard van de klachten om beleid en uitvoering op aan te passen. 	De stadsdelen hebben maatregelen getroffen om het proces van klachtenregistratie te verbeteren.
Klachtenafhandeling	<ul style="list-style-type: none"> • Ondoelmatige werkwijze: de handhavers reageren op alle klachten. • Ontevreden bewoners door slechte afhandeling van klachten of gebrek aan terugkoppeling. • Ontevreden ondernemers vanwege onduidelijkheid over klachten (of onbekend met de klachten). • Geen realistische verwachtingen bij horecaondernemer en bewoner over afhandeling van de klachten. • Te weinig lerend vermogen bij de stadsdelen. 	Stadsdelen willen proces van klachtenafhandeling verbeteren. Het doel hiervan is onder meer om de handhaving daar in te zetten waar dat het meest noodzakelijk is. De vraag is of de stadsdelen hiermee de risico's voldoende weten te beheersen.

Bijlage 4 - Algemene werkwijze rekenkameronderzoek

Algemene werkwijze



Spelregels regulier onderzoek

Vooraf

- De rekenkamer is bevoegd om alle documenten te onderzoeken (gemeentewet art 183, lid1) en het gemeentebestuur moet alle inlichtingen verstrekken die de rekenkamer nodig heeft (idem art 183, lid 2).
- De onderzoeksopzet wordt ter informatie gestuurd aan de raad, het bestuur, de betrokken ambtenaren en de leidinggevende van die ambtenaren.

Gesprekken tijdens het onderzoek

- Bij het maken van een afspraak wordt aangegeven of het om een oriënterend gesprek zonder of een interview met formele verslaglegging gaat.
- Bij een interview worden de onderwerpen aangekondigd en vindt er altijd wederhoor plaats, waarbij de geïnterviewde gelegenheid krijgt om aan de hand van een schriftelijk verslag de weergave van uitspraken te corrigeren.

Communicatie rond de afronding van het onderzoek

- De datum van oplevering van de nota van bevindingen wordt één maand van te voren aan de ambtelijke organisatie gemeld.
- Dan wordt tegelijk aangegeven wanneer er een ambtelijke reactie op de nota van bevindingen en een bestuurlijke reactie op het concept eindrapport wordt verwacht.
- In de regel geldt voor beide reacties een termijn van twee weken.
- Bij de bestuurlijke reactie zal desgevraagd bij de termijn rekening worden gehouden met de vergaderplanning van B&W of het dagelijks bestuur; daarbij zal de toegestane termijn echter nooit langer worden dan drie weken.
- De rekenkamer kan soms als het onderzoek dat mogelijk en nodig maakt de reactietermijnen korter maken.

Nota van bevindingen en een ambtelijke reactie

- Er wordt gevraagd om een ambtelijk reactie op de nota van bevindingen. In die reactie kunnen feitelijk onjuistheden aan de orde worden gesteld en relevante feitelijke omissies.
- De rekenkamer geeft schriftelijk aan of en zo ja op welke wijze opmerkingen uit de ambtelijke reactie worden verwerkt.

Bestuurlijke reactie & eindrapport

- Er wordt gevraagd om een bestuurlijke reactie op het concept eindrapport. In die reactie kan commentaar worden gegeven bij de analyse en een reactie op de aanbevelingen.
- De rekenkamer schrijft in haar eindrapport nog een nawoord waarin wordt gereageerd op de bestuurlijke reactie.
- De raad en het bestuur krijgen het eindrapport onder embargo voor de publicatiedatum.
- De wijze van behandeling van het rapport wordt in overleg met de raad geregeld.

Bevoegdheden rekenkamer

De Rekenkamer Metropool Amsterdam heeft de in de gemeentewet (artikel 81a t/m 81k en artikel 182 t/m 185) verankerde taak om onderzoek te doen naar de doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid van het door het gemeentebestuur gevoerde bestuur. De bevoegdheid van de rekenkamer tot onderzoek betreft alle bestuursorganen die deel uitmaken van de gemeente. De bevoegdheid tot onderzoek omvat ook gemeenschappelijke regelingen waarin de gemeente participeert, naamloze en besloten vennootschappen waarvan de gemeente meer dan 50% van het geplaatste aandelenkapitaal houdt en andere privaatrechterlijke personen, waar de gemeente een financiële betrokkenheid heeft van 50% of meer.

Postbus 202
1000 AE Amsterdam
telefoon 020 552 2897
fax 020 552 2943
email info@rekenkamer.amsterdam.nl

