

## Handboek Toezicht

*“Iedere dag is anders.”*

*“De spanning en afwisseling dat je niet weet wat je over vijf minuten te wachten staat.”*

*“Als je buiten loopt, heb je heel veel vrijheid.”*

*“Je bent aanspreekpunt voor iedereen.”*

*“Op straat blijft het leuk.”*

*“Het contact met de mensen, daar gaat het me om.”*



## Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Welkom bij Bureau Toezicht! .....	3
1.1 Wat doet een Toezichthouder? .....	3
1.2 Bureau Toezicht .....	4
1.2.1 Missie .....	5
1.2.2 Handhaving .....	5
1.3 Keten Openbare Ruimte .....	6
1.4 Werken in een politiek-bestuurlijke organisatie .....	7
Hoofdstuk 2 Taken en bevoegdheden	
2.1 Taken	
2.1.1. Handhaving op verschillende werkterreinen	
2.1.2. Werkprocessen	
2.1.3 Werken in het mutatiesysteem	
2.1.4 Taken van Bureau Toezicht in de rampenorganisatie	
2.2 Bevoegdheden	
2.2.1 Toezicht houden	
2.2.2 Bestuursdwang	
2.2.3 Dwangsom	
2.2.4 Bonnen uitschrijven	
2.2.5 Een aanhouding verrichten	
2.3 Wanneer krijgt een toezichthouder zijn bevoegdheden?	
2.4 Hoe treed je op bij een overtreding waarvoor je geen opsporingsbevoegdheid hebt?	
Hoofdstuk 3 Kennis en vaardigheden	
3.1 Kennis	
3.1.1 Landelijke wetten	
3.1.2. Gemeentelijke wetten	
3.1.3 Gemeentelijke beleidsregels	
3.2 Vaardigheden	
3.2.1 Beoordeling van vaardigheden	
Hoofdstuk 4 Houding en gedrag	
4.1 Beroepsethiek	
4.2 Voorschriften	
4.2.1 Kledingvoorschriften	
4.2.2. Uiterlijk	
4.2.3 Algemene gedragsregels	
4.2.4. Bijzondere afspraken	
4.3 Klantgericht en klantvriendelijk gedrag	
4.4 Omgaan met agressie	
Hoofdstuk 5 Samenwerking	
5.1 Samenwerking met collega's van Bureau Toezicht.	
5.1.1. Samenwerking met de administratie van Toezicht.	
5.2 Samenwerking met andere bureaus en afdelingen binnen de gemeente.	
5.3 Samenwerking met andere organisaties	

## Hoofdstuk 6 Praktische zaken

- 6.1 Werktijden Basisrooster aanpassen
  - 6.1.1 Tijdschrijven
  - 6.1.2. Ziekmeldingen
  - 6.1.3 Verlof opnemen
- 6.2 Kleding en accessoires
- 6.3 De weg op het bureau Aanpassen

## Hoofdstuk 7 Het eerste jaar: Loopbaan en opleiding

- 7.1 Beginnen als aankomend integraal toezichthouder
- 7.2 De eerste weken
- 7.3 Het eerste jaar in schema, introductie en begeleiding.
- 7.4 Opleidingen in het eerste jaar
  - 7.4.1 Buitengewoon Opsporingsambtenaar (BOA)
  - 7.4.2 Gemeentelijk Opsporingsambtenaar (GOA)
  - 7.4.3 IBT-training
- 7.5 Na het eerste jaar

## Hoofdstuk 8 Wat te doen?

- 8.1 Wat doe je als je betrokken bent geweest bij een vervelend incident?
- 8.2 Wat doe je als je een verwonding hebt opgelopen? (Protocol besmetting en infectie)
- 8.3 Wat doe je als je asbest aantreft? (Protocol asbest)
- 8.4 Wat doe je als iemand van de pers je vragen stelt?
- 8.5 Wat doe je als een burger een klacht indient over jouw optreden?

## Hoofdstuk 1 Welkom bij Bureau Toezicht!

Dit handboek biedt nieuwe medewerkers een houvast in hun eerste jaar als aankomend integraal toezichthouder. Je kunt hierin alles vinden over je taken, bevoegdheden, opleidingen enz. Ook allerlei praktische zaken krijgen de aandacht. Het handboek is daarnaast bedoeld als naslagwerk voor alle toezichthouders waarin je werkafspraken, gedragscodes en functie-eisen kunt nalezen.

### 1.1 Wat doet een Toezichthouder?

Een toezichthouder houdt toezicht. Dat wil zeggen dat hij controleert of iedereen in Nijmegen de regels naleeft en zich houdt aan de voorwaarden waaronder vergunningen zijn afgegeven. Op het moment dat inwoners en vergunninghouders zich niet aan de regels houden, is een toezichthouder bevoegd hiertegen 'op te treden'. Hij laat de overtreding ongedaan maken en als het nodig is schrijft hij een bon uit om te voorkomen dat de overtreder zijn gedrag herhaalt.

Het werkterrein van de toezichthouders is breed en gaat over alles in de openbare ruimte. Ze controleren bijvoorbeeld geparkeerde auto's en fietsen en ze pakken milieuovertredingen aan zoals illegaal afval en vervuiling. Ook checken toezichthouders allerlei vergunningen, ondermeer bij markten, evenementen en terrassen. Door duidelijk op straat aanwezig te zijn, willen zij ongewenst gedrag van inwoners tegengaan en voorkomen.

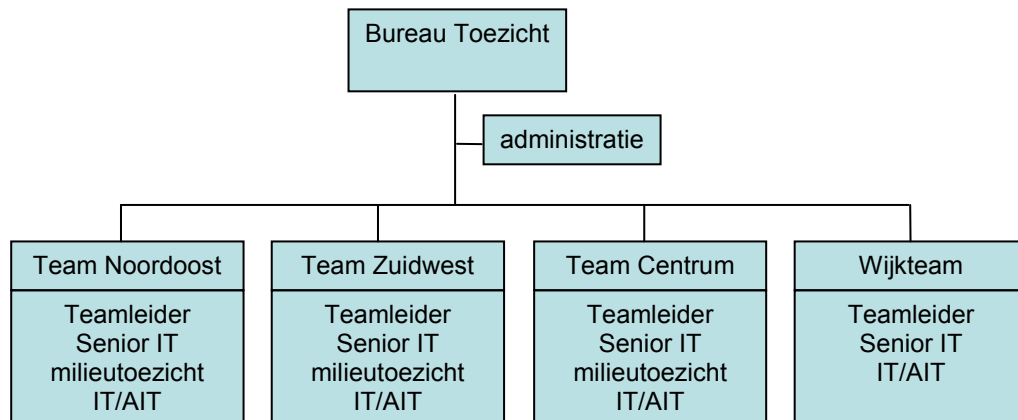
In Nijmegen kennen we integraal toezichthouders. Zij zijn buitengewoon opsporingsambtenaar en voeren alle toezichttaken uit. Alleen zwaardere en complexere milieuovertredingen pakken de milieutoezichthouders aan.

In de keten Openbare Ruimte van de gemeente Nijmegen is de toezichthouder een van de mensen die meehelpt om de stad leefbaar, schoon, heel en veilig te houden. Doordat hij zoveel op straat is, vervult hij ook de rol van gastheer in de stad.

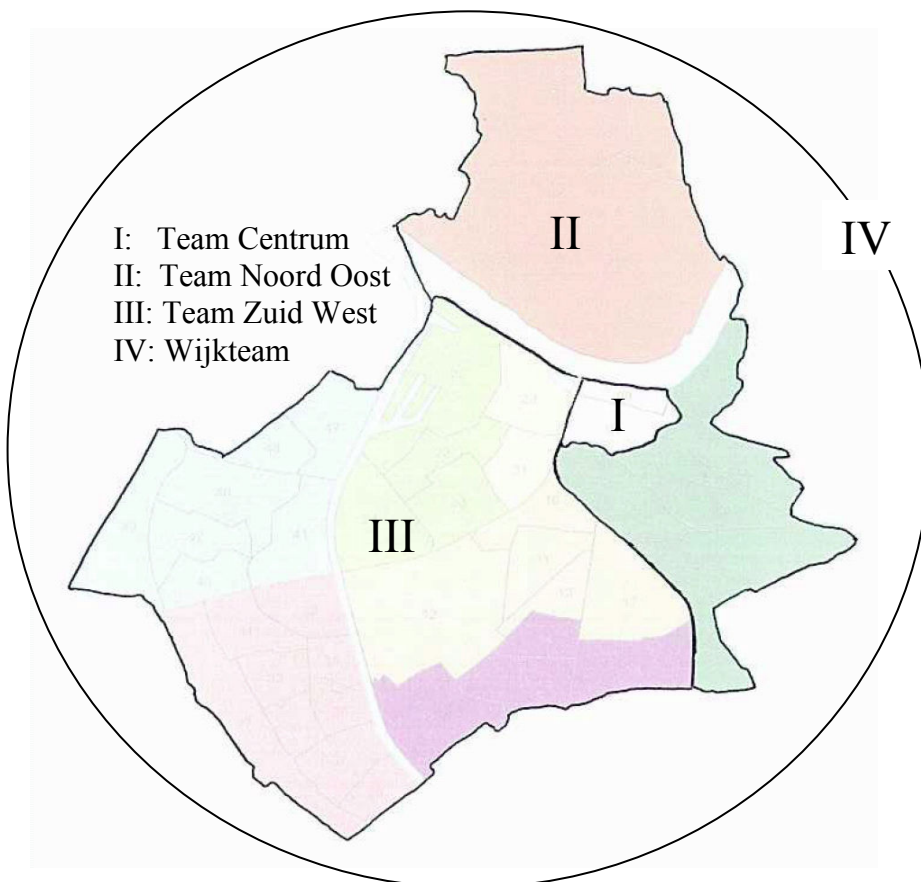


## 1.2 Bureau Toezicht

Bureau Toezicht is onderdeel van de afdeling Stadstoezicht en valt onder de directie Stadsbedrijven. Het is een groot bureau dat bestaat uit vier teams. Drie teams werken ‘gebiedsgericht’ en hebben enkele stadsdelen onder hun hoede. Het wijkteam opereert door heel de stad en ondersteunt de andere teams. Het bureau heeft een eigen administratie. In bijlage 1 vind je een schematisch overzicht van de plaats van Bureau Toezicht in de organisatie.



Figuur 1: Organogram Bureau Toezicht.



Figuur 2: De werkgebieden van de gebiedsgerichte teams.

### 1.2.1 Missie

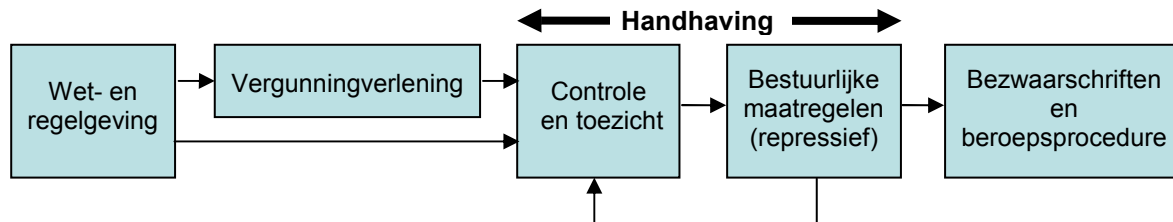
“Bureau Toezicht zorgt voor een schone, hele en veilige stad.”

Deze taak ziet het bureau als haar missie, de reden waarom ze er is. Om die taak goed uit te voeren, stelt het bureau zich ieder jaar weer doelen. Ze beschrijft vooraf hoe ze die doelen wil bereiken in een Bureauplan. Het Bureauplan van dit jaar vind je in bijlage 2. De doelen in het plan hebben direct invloed op het werk van de toezichthouder. Is één van de doelen bijvoorbeeld klantgerichter werken, dan kan dit onder andere betekenen dat meldingen meer prioriteit krijgen. Het bureau stelt hiervoor dan heel concrete regels op zoals: we pakken meldingen binnen drie dagen op en we laten de melder weten wat we eraan gedaan hebben. Het is dus logisch dat het bureauplan ieder jaar in het teamoverleg wordt besproken. Als iets in het contract niet duidelijk is, bespreek het dan met je teamleider.

### 1.2.2 Handhaving

Toezichthouders handhaven wetten en regels. Ze proberen het overtreden van deze regels te voorkomen (preventieve handhaving) en als dit niet lukt, gaan ze herhaling van de overtreding tegen door een bon uit te schrijven voor de overtreder (repressieve oftewel straffende handhaving).

Handhaven is onderdeel van een keten. Die keten ziet er als volgt uit:



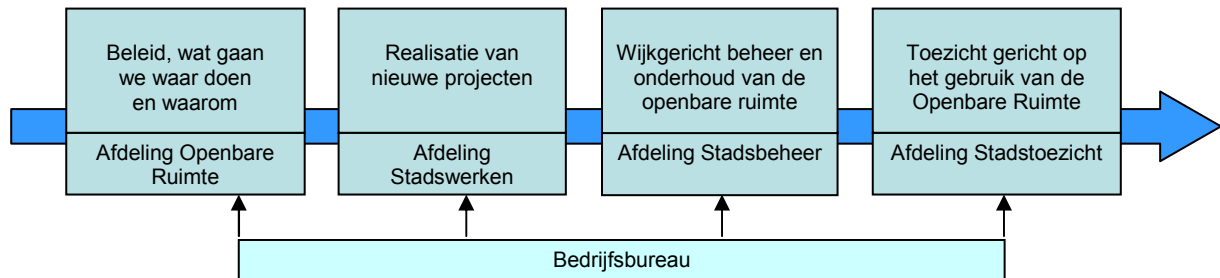
Figuur 3: De handhavingketen: van wet tot beroepsprocedure.

Zoals de keten al laat zien, staat handhaving niet op zichzelf. De uitvoering van de landelijke en gemeentelijke wetten en regels die een integraal toezichthouder handhaaft, zijn in Nijmegen de verantwoordelijkheid van verschillende afdelingen. Ze vallen onder de programma's veiligheid, economie, openbare ruimte en mobiliteit. De afdelingen die hierover gaan, bepalen samen welke handhavingstaken bureau Toezicht in een jaar gaat uitvoeren. Deze taken staan in het *Handhavingsprogramma Toezicht*. In dit document staan de doelen die het bestuur van de gemeente op het gebied van handhaving wil bereiken.

In Nijmegen kiezen we ervoor om integraal te handhaven. In plaats van bijvoorbeeld een parkeercontroleur, een markttoezichthouder en een toezichthouder evenementen, hebben we integrale toezichthouders met een breed takenpakket en alle benodigde bevoegdheden. We laten alle toezichttaken dus door één toezichthouder uitvoeren, zodat deze buiten direct kan optreden en geen collega hoeft in te seinen. Dat is efficiënter en klantvriendelijker. Dat betekent wel dat de toezichthouders met veel partners samenwerken. Bijvoorbeeld met de wijkmanager, de wijkbeheerder, de politie, wijkraden en bewonersgroepen.

### 1.3 Keten Openbare Ruimte

De Keten Openbare Ruimte zorgt voor alles wat te maken heeft met de Openbare Ruimte in Nijmegen. Van de aanleg en inrichting van straten, fietspaden, plantsoentjes en parken tot en met het onderhoud en beheer ervan en het toezicht erop. Vier afdelingen werken in deze keten samen: Openbare ruimte, Stadswerken, Stadsbeheer en Stadstoezicht. Deze afdelingen krijgen ondersteuning vanuit het Bedrijfsbureau Openbare Ruimte.



Figuur 4: De keten Openbare Ruimte: bedenken, bouwen, onderhouden, gebruiken.

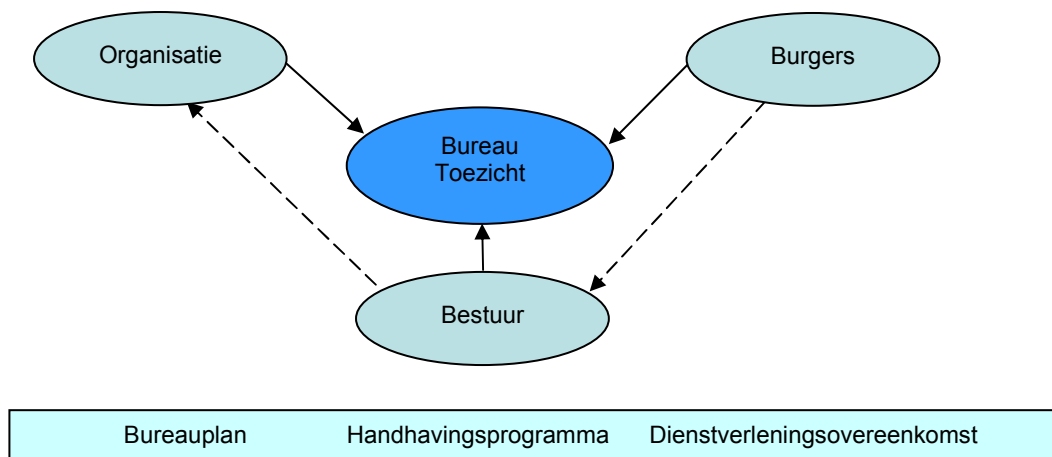
De drie bureaus van de afdeling Stadstoezicht zorgen in deze keten voor het gebruik van de openbare ruimte. De Verkeersmanagementcentrale van Bureau Verkeer- en Parkeerbeheer regelt de toegang tot de binnenstad met behulp van de roadbarriers. Het bureau is ook verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van parkeergarages en -terreinen, parkeerautomaten en fietsenstallingen.

Bureau Vergunningen reguleert het gebruik van de openbare ruimte door de uitgifte van vergunningen. Bijvoorbeeld parkeer-, terras-, rooi-, en evenementvergunningen. Op de website van de gemeente, [www.nijmegen.nl](http://www.nijmegen.nl), staat een overzicht van alle vergunningen met daarbij de voorwaarden en de kosten.

In alle opzichten bevindt Bureau Toezicht zich aan het eind van de keten. Het werk van de toezichthouder vloeit dus gedeeltelijk voort uit dat wat de andere onderdelen uit de keten doen. Heel concreet is dat te zien ten opzichte van Bureau Vergunningen. Toezicht controleert immers of de voorwaarden die gesteld zijn aan bepaalde vergunningen worden nageleefd en of gebruikers van de openbare ruimte wel de benodigde vergunningen hebben.

## 1.4 Werken in een politiek-bestuurlijke organisatie.

We hebben gezien dat de taken van Bureau Toezicht afhangen van de handhavingsketen en de keten openbare ruimte. Er is nog een factor die grote invloed heeft: de politiek. Het gemeentelijk bestuur is gekozen door de burgers van de stad en werkt in dienst van deze burgers. Als de burgers door gebeurtenissen uit het nieuws anders over veiligheid gaan denken, dan zal het bestuur van de gemeente, gemeenteraad en college, hier anders op gaan sturen. De ambtenaren in dienst van de gemeente krijgen dan andere werkopdrachten. Bij een wisseling van het bestuur van de stad kunnen de opdrachten opeens sterk veranderen, afhankelijk van de prioriteiten die het nieuwe college kiest.



Figuur 5: Het krachtenveld rond Bureau Toezicht.

In dienst van de burger is een belangrijk gegeven, het maakt de burger niet zo maar een klant, het maakt hem een erg belangrijke klant. Om de burger centraal te zetten en zo goed mogelijk te bedienen, is uitgebreid gekeken naar de manieren waarop burgers met de gemeente in contact komen. Als klant als ze een paspoort of vergunning willen hebben of als ze op straat een vraag stellen. Als onderdaan als ze zich aan de regels moeten houden. En als gebruiker van de openbare ruimte. Een klant vraagt om een andere benadering dan een onderdaan of gebruiker. Toezichthouders komen de burger meestal tegen als onderdaan. Dit vraagt van hen dat ze duidelijk en consequent zijn in hun contact met deze burgers. Als een burger een probleem of irritatie meldt, is hij een klant die recht heeft op een goede dienstverlening. Meldingen hebben direct invloed op het werk van Bureau Toezicht. Een snelle en zorgvuldige afhandeling van meldingen heeft bijna altijd voorrang.

Hoe Bureau Toezicht precies om wil gaan met de burgers van de stad staat in de Dienstverleningsovereenkomst. Samen met het Handhavingsprogramma en het Bureauplan bepaalt dit document het werk van Bureau Toezicht.