

PERSBERICHT

REKENKAMER UTRECHT: BIJDRAGE GEMEENTELIJKE HANDHAVING AAN AANPAK OVERLAST STEEDS MEER ONDER DRUK

UTRECHT, 22 mei 2024 –De kwaliteit van de taakuitvoering door de gemeentelijke organisatie voor toezicht en handhaving in de openbare ruimte staat onder druk. Dat is onder meer te zien aan de lage en dalende tevredenheid van melders over de afhandeling van overlastmeldingen. De rekenkamer ziet drie oorzaken voor deze toenemende druk. Het aantal meldingen van overlast in de openbare ruimte is in acht jaar bijna verdrievoudigd, van 10.000 in 2015 naar 27.000 in 2023. Daarnaast zien we dat het takenpakket van deze uitvoeringsorganisatie steeds verder uitbreidt. Tegelijkertijd zijn budgetten niet meegegroeid met deze ontwikkelingen. Daardoor kunnen handhavers hun taken niet altijd goed meer uitvoeren. Zonder verandering zal dit steeds meer gaan knellen. De organisatie trekt daarmee een niet vol te houden wissel op zichzelf.

De rekenkamer heeft onderzoek gedaan naar de uitvoering van toezichthoudende en handhavende taken die zich richten op de openbare ruimte. We hebben ons daarbij gericht op de taken die gericht zijn op het tegengaan en oplossen van specifieke vormen van overlast op straat, zoals (fout)parkeren, zwerf- en weesfietsen en verkeerd aangeboden afval.

Melders van overlast zijn vaak ontevreden over afhandeling

Hoewel de gemeentelijke organisatie voor toezicht en handhaving in de openbare ruimte (VTH THOR) het overgrote deel van de overlastmeldingen binnen de gestelde termijnen afhandelt, zijn melders vaak ontevreden over de manier waarop meldingen worden afgehandeld. Uit klanttevredenheidsonderzoeken die melders invullen blijkt dat zij de afhandeling van meldingen in 2023 gemiddeld met het rapportcijfer 5,0 beoordeelden. Melders vinden bijvoorbeeld dat het ze veel moeite kost om een melding te doen, dat de afhandeling veelal niet leidt tot het blijvend oplossen van overlast en dat handhavers niet goed met hen over de melding communiceren. De rekenkamer vindt dat VTH THOR signalen die melders afgeven beter moet gebruiken om het afhandelen van overlastmeldingen blijvend te verbeteren.

Verkokerde en vaste budgetten maken handhaving inflexibel

De opdrachtgevers van VTH THOR stellen formeel jaarlijks voor elke handavingsopdracht een budget beschikbaar. Omdat VTH THOR elf handavingsopdrachten kent (zoals fietsparkeren of bijplaatsingen afval) heeft de organisatie met elf afzonderlijke budgetten te maken. Deze budgetten liggen bovendien vast en worden jaarlijks alleen voor loon- en prijsontwikkeling aangepast. Daardoor bepaalt in de praktijk vooral het budget de capaciteit die beschikbaar is voor handhaving. Deze manier van financiering zorgt ervoor dat VTH THOR niet goed om kan gaan met veranderende omstandigheden zoals een groeiend aantal meldingen. De manier waarop VTH THOR hierover afstemt met haar opdrachtgevers verloopt bovendien ongestructureerd en is niet goed navolgbaar.

Handhaving groeit niet mee met de stad en teert in op kwaliteit

Vastliggende budgetten en gebrekkige afstemming daarover maken dat nieuwe taken in moeten worden gepast binnen de beschikbare capaciteit. Het werk van handhavers raakt daardoor meer versplinterd. Zo komt het voor dat wijkboa's, die speciaal zijn aangesteld om in een bepaalde wijk gericht toezicht- en handhavingstaken uit te voeren, gedurende een langere periode in worden gezet om elders meldingen af te handelen. Innovatieve vormen van handhaving helpen om efficiënter te werken en de geleverde handavingskwaliteit in stand te houden. Maar innovatie biedt niet altijd een oplossing. In een aantal gevallen neemt de intensiteit en kwaliteit van toezicht en handhaving daarom af, of vindt in het geheel niet meer plaats. De uitstroom van vaak ervaren medewerkers verergert dit nog. Nieuwe medewerkers krijgen kortere en minder intensieve begeleiding, gaan sneller op straat aan het werk en leveren daar niet altijd de vereiste kwaliteit.

De rekenkamer vindt dat budgetten voor toezicht en handhaving moeten worden gekoppeld aan veranderingen in de buitenwereld, zoals de ontwikkeling van de stad en het aantal meldingen. En dat keuzes ten aanzien van toezicht en handhaving en de gevolgen die die keuzes hebben voor de aanpak van overlast veel preciezer en transparanter moeten worden benoemd.

Noot voor de redactie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Gerth Molenaar, secretaris van de rekenkamer, tel. 06-49754300. Het rapport 'Over lastig handhaven' en meer informatie over de Rekenkamer Utrecht vindt u op <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/rekenkamer/>. Mits met bronvermelding (Rekenkamer Utrecht, 2024) kunt u gebruik maken van de figuren uit het rapport (format PDF beschikbaar). Aanvragen via rekenkamer@utrecht.nl.

Stadhuisbrug 1 Utrecht
Postbus 16200, 3500CE Utrecht
030-286 13 91 |
www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/rekenkamer/