

Escalatieladder pilot verruiming terrastijden 1 juni t/m 30 september 2025

Stap 1: Direct contact met horecaondernemer

- Een omwonende die overlast ervaart tijdens de tijdelijke verruiming van de terrastijden, neemt eerst contact op met de betreffende horecaondernemer. De gemeente verstrekt op verzoek van omwonende de contactgegevens van de deelnemende horecabedrijven. Dit is op te vragen via info@twenterand.nl
- De ondernemer wordt geacht zo snel als mogelijk actie te ondernemen om de overlast te beperken.

Stap 2: Melding bij handhaving (boa's/politie)

- Als de overlast (waarover al contact is geweest met de ondernemer) aanhoudt of niet adequaat wordt opgelost, kan de omwonende contact opnemen met de gemeentelijke handhavers (boa's) via info@twenterand.nl of (0546) 840 840. Als deze niet te bereiken zijn, kan de politie worden gebeld via (0900) 88 44.
- Handhavers registreren de overlastmelding en ondernemen actie op locatie indien nodig. De politie kan hierbij ondersteuning bieden in het kader van de openbare orde en veiligheid.

Stap 3: Gesprek met omwonende, horeca en gemeente

- Als de overlast waarover gemeld is aanhoudt, neemt de gemeente het initiatief om partijen middels een gesprek met elkaar in verbinding te brengen. Zo worden knelpunten bespreekbaar gemaakt om tot een mogelijke oplossing te komen.
- Aan de hand van het aantal en de aard van de klachten (de gegeven omstandigheden) zal bepaald worden wat het vervolg zal zijn. Hierbij wordt getracht maatwerk toe te passen voor de gegeven situatie.

Stap 4: Formele waarschuwing

- Bij een gegronde klacht van overlast of bij constatering van een overtreding volgt een officiële waarschuwing aan de horecaondernemer door de gemeente. Hierbij wordt duidelijk gemaakt dat herhaling kan leiden tot strengere maatregelen. Deze waarschuwing wordt meegenomen in de evaluatie van de pilot.

Stap 5: Tijdelijke intrekking ontheffing

- Bij herhaalde geconstateerde overtredingen, of bij meerdere gegronde overlastmeldingen, kan de gemeente de tijdelijke ontheffing tijdelijk intrekken.

Stap 6: Voortijdige beëindiging pilot (individueel of collectief)

- Indien er structurele overlast of niet-naleving van afspraken/voorwaarden van de tijdelijke ontheffing wordt geconstateerd, kan de gemeente besluiten de pilot voortijdig te beëindigen voor één of meerdere horecaondernemers.

Schematische weergave:

Stap	Wie	Actie/omschrijving
1	Omwonende en ondernemer	Omwonende meldt overlast direct bij de ondernemer zelf. De ondernemer neemt zo snel mogelijk actie om de overlast te beperken.
2	Omwonende, gemeente/politie, ondernemer	Indien de overlast aanhoudt: melding bij gemeentelijke handhaving of politie.
3	Gemeente, omwonende, ondernemer	Gemeente neemt het initiatief om met partijen in gesprek te gaan en daarmee in verbinding te brengen. Om erop deze manier achter te komen waar de knelpunten zitten en tot een oplossing te komen. De aard en hoeveelheid van de klachten bepalen de vervolgstap.
4	Gemeente	Gemeente geeft bij een gegronde klacht van overlast of overtreding een formele waarschuwing aan de ondernemer.
5	Gemeente	Bij herhaalde/ernstige overtreding: tijdelijke intrekking van de ontheffing van de ondernemer.
6	Gemeente	Bij structurele problemen: voortijdige beëindiging van de pilot (voor het individu of collectief).