Bundel van de 2.Commissie Maatschappij en Bestuur van 11 februari 2021

0.1 Afsprakenlijst Commissie Maatschappij en Bestuur 11 februari 2021

AFSPRAKENLIJST Commissie Maatschappij en Bestuur 11-02-2021.pdf

1 Opening door de voorzitter, de heer R.P. Fransen

2 Vaststelling van de agenda

Agenda commissie M&B 11-02-2021.doc

3 Mededelingen van het college

4 Jaarverslag Complimenten en Klachten 2019

Portefeuillehouder: G.E. Oude Kotte
Bespreking van dit agendapunt is op verzoek van de VVD fractie. Zie de oplegnotitie van de VVD fractie

Oplegnotitie agenderingsverzoek VVD fractie.docx

AAL_Jaarverslag_2019_Complimenten_en_klachten_v5 (002).pdf

20210202 Memo 09 beantwoording inhoudelijke vragen VVD jaarverslag complimenten 2019 tbv Cie M&B 09-02-2021.pdf

5 Stand van zaken Herstelfonds Corona

Portefeuillehouder: W.B. Alink-Scheltema
Het college licht de stand van zaken toe met betrekking tot de besteding van het Herstelfonds Corona in 2020 dat de raad in maart 2020 beschikbaar heeft gesteld.
Er is geen besluitvorming voorgesteld.

210201 Update noodfonds corona v1.0.pptx

6 Uitvoering motie RAP Raad

Portefeuillehouder: G.E. Oude Kotte
De raad heeft bij de Kadernota 2021 het college een aantal opdrachten meegegeven in de motie Rap raad met als doel richting aan te geven om meerjarig een structureel gezonde financiële positie te behouden. Er volgt een procesmatige toelichting waarbij ingegaan wordt op welke deelvragen van de motie zich in de afrondende fase bevinden dan wel afgerond zijn. Daarnaast wordt inzicht gegeven in de kosten van de beantwoording van de deelvragen, inclusief procesbegeleiding.
Er is geen besluitvorming voorgesteld.

210202 Voortgangspresentatie RAP-Raad v1.1.pptx

7 Evaluatie project Waterveiligheid

Portefeuillehouder: G.E. Oude Kotte
De raad heeft incidenteel geld beschikbaar gesteld voor extra handhaving voor de jaren 2020 en 2021. Het project waterveiligheid vaarseizoen 2020 is geëvalueerd en de portefeuillehouder geeft een toelichting op deze evaluatie.
Er is geen besluitvorming voorgesteld.

Evaluatie project Waterveiligheid vaarseizoen 2020.docx

8 Wijzigingen Algemeen Plaatselijke Verordening (APV) Aalsmeer

Portefeuillehouder: G.E. Oude Kotte
De besluitvorming is gericht op het instemmen met de voorgestelde wijzigingen van de Algemene Plaatselijke Verordening APV Aalsmeer. Het betreft de jaarlijkse actualisatie op voorstel van de VNG en de toevoeging dat het college bepaalde gebieden kan aanwijzen waar het verboden is om lachgas te gebruiken.

Besluitvorming wordt voorgesteld in de raadsvergadering van 4 maart 2021.

Dossier 212 voorblad

RAADSVOORSTEL APV Aalsmeer.docx

Was wordt tabel.docx

wijzigingsbesluit APV.docx

Toelichting wijziging APV.docx

9 Regionale samenwerking

10 Vragenkwartier

11 Sluiting

Gemeente Aalsmeer

AFSPRAKENLIJST COMMISSIE MAATSCHAPPIJ EN BESTUUR
D.D. 11 februari 2021

COMMISSIE M&B

Aanwezig:
Voorzitter **:** de heer R.P. Fransen
Griffier **:** de heer O. van Kolck
Portefeuillehouders: mevrouw W.B. Alink-Scheltema en de heren G.E. Oude Kotte, R.K. van Rijn en L.B. Kabout
Leden :
CDA : de dames A.M. Harte-Fokker en M. van Diemen-Kreeft en de heren M.P. Buskermolen, T.F.M. Verlaan, D. van Willegen, G.J.H. Winkels en A.G.N. Harte
VVD : de dames N. Hauet, M. Vleghaar en E.S.I. Mijwaart en de heren E.P. Abbenhues, J.G.E. Bouwmeester, J.J. van Leeuwen en D.G. van der Zwaag
AA : de dames C. van Hilst-Dekker en G. Holtrop en de heer D. Kuin
D66 : de heren W. Kikkert, P. van Riet en S.J.R. de Vries
GroenLinks : de heren R.P. Fransen en O.W. Verbeek
PvdA : de heren J.H. Buisma en O. el Hri
Fractie Judith Keessen: mevrouw J. Keessen

Tijd	Agenda punt	Onderwerp	Afspraak
20.00	1.	**Opening door de voorzitter, de heer R.P. Fransen** **Griffier: O. van Kolck**	
20.02	2.	**Vaststelling van de agenda**	Conform vastgesteld

20.02	3.	**Mededelingen van het college**	Burgemeester Oude Kotte deelt mee dat er vanwege de verwachte verkeersdrukte van ijsliefhebbers dit weekend diverse verkeersmaatregelen zijn genomen.
20.05	4.	**Jaarverslag Complimenten en Klachten 2019** Portefeuillehouder: G.E. Oude Kotte Toezeggingen: Burgemeester zegt toe ernaar te streven het jaarverslag z.s.m. na afloop van het jaar aan de raad toe te sturen. Wethouder Alink zegt toe begin april een overzicht van Wmo vervoer over het laatste kwartaal 2020/1e kwartaal 2021 aan de raad te sturen. Dan zal ook aan de raad worden gemeld wat er met de aanbevelingen uit het verbeterplan is gedaan.	Het onderwerp is voldoende besproken.
20.20	5.	**Stand van zaken Herstelfonds Corona** Portefeuillehouder: W.B. Alink-Scheltema	Het onderwerp is voldoende besproken.
20.40	6.	**Uitvoering motie RAP Raad** Portefeuillehouder: G.E. Oude Kotte Toezeggingen: Burgemeester Oude Kotte zegt toe: 1. dat in de presentatie ook de criteria uit de motie RAP Raad worden opgenomen; 2. dat de uitkomst van de onderzoeken n.a.v. de motie in ieder geval bij de Programmabegroting 2022 worden meegenomen en zo mogelijk al met de Kadernota 2022.	Het onderwerp is voldoende besproken.
21.00	7.	**Evaluatie project Waterveiligheid** Portefeuillehouder: G.E. Oude Kotte Toezeggingen: De portefeuillehouder zegt toe: 1. dat bij de evaluatie over het vaarseizoen 2021 een staatje wordt toegevoegd met cijfers van o.a. proces-verbalen, waar heeft overlast plaatsgevonden etc.).	Het onderwerp is voldoende besproken.

		2. dat hij in gesprek gaat met mw. Van Diemen (CDA) over de aanlevering van een gespreksnotitie voor de raad over handhaving op het water die vervolgens in de commissie weer besproken kan worden.	
21.30	8.	**Wijzigingen Algemene Plaatselijke Verordening (APV) Aalsmeer** Portefeuillehouder: G.E. Oude Kotte Toezeggingen: 1. De vraag van de heer Kuin (Absoluut Aalsmeer) inzake de duiding van artikel 2.11 (Omgevings)vergunning voor het aanleggen, beschadigen en veranderen van een weg) wordt schriftelijk beantwoord; 2. Zodra het college gebieden heeft aangewezen waar het gebruik van lachgas wordt verboden, zal dit met de raad worden gedeeld.	Door naar de raad van 04-03-2021 als behandelstuk
21.50	9.	**Regionale samenwerking**	De heer Verlaan (CDA) deelt mee dat er geen reguliere vergaderingen van de Vervoerregio zijn geweest. Er is alleen een aparte vergadering geweest om de heer E. de Vries te benoemen als voor-zitter van de Vervoerregio.
21.55		**Vragenkwartier** **Er zijn vragen ingediend door:** **de VVD-fractie inzake aanlegsteiger op het Surfeiland naast restaurant On the Rock** (uit de vergadering van de Cie R&E van afgelopen dinsdag) 1. Kan de portefeuillehouder aangeven of deze steiger in het project behouden zou blijven? 2. Zo ja, kan de portefeuillehouder aangeven waarom deze palen zijn afgezaagd? **de CDA-fractie inzake eenzaamheid:** 1. Bent u het met het CDA eens dat de maand mei laat is om de evaluatie van het onderzoek naar eenzaamheid te ontvangen? Is het mogelijk dat dit proces versneld kan worden? Zodat er sneller concretere voorstellen gedaan kunnen worden? 2. Wanneer je op de website van de gemeente naar eenzaamheid zoekt kom je enkel wat persberichten tegen. Er zijn meerdere goede websites voorhanden m.b.t. het onderwerp eenzaamheid namelijk:	De vragen zijn mondeling beantwoord door de portefeuillehouders.

		Zorgonlineaalsmeer.nl Aalsmeervoorelkaar.nl Participe.nl Buurtwerk.nl Al deze organisatie hebben hun eigen aanbod, maar geen enkele verwijzing naar elkaar. De vraag van het CDA is waarom deze websites niet gepromoot worden op de website van de gemeente. 3. Is de wethouder voornemens om op zeer kort termijn een pagina in de Nieuwe Meerbode te wijden met informatie over het onderwerp eenzaamheid? 4. Is er op dit moment contact met de sportclubs en met de scholen? Komen daar signalen van eenzaamheid naar voren en wordt het onderwerp eenzaamheid besproken? 5. Op 19 oktober hebben wij schriftelijke vragen gesteld omtrent de lokale actieagenda mbt eenzaamheid.(op de website eentegeneenzaamheid.nl) Als antwoord kregen wij terug dat de gemeente met participe elkaar in contact laten brengen zodat ook het aanbod in Aalsmeer te zien is op de website. Waarom is dit tot op heden niet gebeurd? Wanneer kunnen wij het actieprogramma met daarin het aanbod ontvangen. **De fractie GL inzake Transitievisie Warmte** Is het college bereid om een tussenstap te maken in het opstellen van de concept transitievisie warmte door de kaders voor 1. het participatieproces en 2. voor de uitgangspunten en hoofdlijnen van de transitievisie warmte ter vaststelling voor te leggen aan de raad? Toezeggingen: Voor eind februari 2021 komt portefeuillehouder Alink terug over hoe de fracties betrokken blijven bij de opzet van de participatie en de transitievisie Warmte.	
		Sluiting	De voorzitter sluit de vergadering om 22.15 uur

Gemeente Aalsmeer

Deze vergadering vindt digitaal plaats. U kunt de vergadering volgen via de livestream op de website van de gemeente.

AGENDA VOOR DE VERGADERING VAN DE
COMMISSIE MAATSCHAPPIJ EN BESTUUR
op donderdag 11 februari 2021, 20.00 uur

Tijd	Agenda punt	Onderwerp
20.00	1.	**Opening door de voorzitter van de Commissie Maatschappij en Bestuur, de heer R.P. Fransen** **Griffier: O. van Kolck**
20.02	2.	**Vaststelling van de agenda**
	3.	**Mededelingen van het college**
20.05	4.	**Jaarverslag Complimenten en Klachten 2019** Portefeuillehouder: G.E. Oude Kotte *Bespreking van dit agendapunt is op verzoek van de VVD fractie. Zie de oplegnotitie van de VVD fractie*
20.35	5.	**Stand van zaken Herstelfonds Corona** Portefeuillehouder: W.B. Alink-Scheltema *Het college licht de stand van zaken toe met betrekking tot de besteding van het Herstelfonds Corona in 2020 dat de raad in maart 2020 beschikbaar heeft gesteld. Er is geen besluitvorming voorgesteld.*
21.05	6.	**Uitvoering motie RAP Raad** Portefeuillehouder: G.E. Oude Kotte *De raad heeft bij de Kadernota 2021 het college een aantal opdrachten meegegeven in de motie Rap raad met als doel richting aan te geven om meerjarig een structureel gezonde financiële positie te behouden. Er volgt een procesmatige toelichting waarbij ingegaan wordt op welke deelvragen van de motie zich in de afrondende fase bevinden dan wel afgerond zijn. Daarnaast wordt inzicht gegeven in de kosten van de beantwoording van de deelvragen, inclusief procesbegeleiding.* *Er is geen besluitvorming voorgesteld.*
21.35	7.	**Evaluatie project Waterveiligheid** Portefeuillehouder: G.E. Oude Kotte *De raad heeft incidenteel geld beschikbaar gesteld voor extra handhaving voor de jaren 2020 en 2021. Het project waterveiligheid vaarseizoen 2020 is geëvalueerd en de portefeuillehouder geeft een toelichting op deze evaluatie.* *Er is geen besluitvorming voorgesteld.*
22.05	8.	**Wijzigingen Algemene Plaatselijke Verordening (APV) Aalsmeer** Portefeuillehouder: G.E. Oude Kotte *De besluitvorming is gericht op het instemmen met de voorgestelde wijzigingen van de Algemene Plaatselijke Verordening APV Aalsmeer. Het betreft de jaarlijkse*

		actualisatie op voorstel van de VNG en de toevoeging dat het college bepaalde gebieden kan aanwijzen waar het verboden is om lachgas te gebruiken. *Besluitvorming wordt voorgesteld in de raadsvergadering van 4 maart 2021.*
22.35	9.	**Regionale samenwerking**
22.45	10.	**Vragenkwartier**
23.00		**Sluiting**

Oplegnotitie agenderingsverzoek VVD fractie

Onderwerp: versnellen jaarverslag complimenten en klachten

Commissievergadering: commissie M&B 11 februari

Doel van het agenderen:
De VVD fractie overweegt het college met een motie op te roepen om de toezending van de jaarverslagen Complimenten en klachten zodanig te versnellen dat inhoudelijke bespreking en eventuele bijsturing ook daadwerkelijk nog mogelijk is. De VVD fractie stelt voor om in de commissievergadering te verkennen wat de overige fracties hier van vinden en wat de reactie van het college op deze oproep is. Dit betrekt de fractie bij het opstellen van de motie. Daarnaast wil de fractie van de commissie horen of het jaarverslag aanleiding geeft voor bijsturing.

Aanleiding:
De raad ontving op 3 december 2020 het Jaarverslag complimenten en klachten over de dienstverlening van de gemeente in 2019. Het doel van het stuk is om onder andere als middel te dienen om de organisatie continu de kwaliteit van dienstverlening te laten verbeteren. Wat de VVD fractie betreft is het ook een stuk dat als signaal naar de gemeenteraad dienst doet, waarin helder wordt wat er goed gaat en wat beter kan.

Over welke zaken dienen de fracties zich in de commissie uit te spreken?

1. De VVD fractie stelt voor het college op te roepen het jaarverslag voortaan sneller op te stellen en aan de raad te sturen, bijvoorbeeld binnen 3 maanden na afronding van het jaar. Daarmee draagt het jaarverslag meer bij aan het doel, signalen snel oppakken en proberen te verbeteren. Wat is de mening van de fracties hierop?

2. Geeft het jaarverslag 2019 (en de antwoorden van het college op de vragen hieronder) inhoudelijk aanleiding voor de fracties om bijsturing van het college te vragen en op welke onderdelen?

Welke stukken dienen er bij dit onderwerp meegezonden te worden aan de commissie?

1. Het Jaarverslag complimenten en klachten 2019
2. Antwoorden van het college op de volgende inhoudelijke vragen over het jaarverslag 2019:
    - Het grote aantal contacten over de afvalinzameling valt op. Klopt dit getal en wat voor contacten zijn dit? Of zijn dit ritten voor afvalinzameling?
    - Het steeds stijgende aantal klachten m.b.t. zorgaanbieders valt op, terwijl het nog niet zeker is of dit het daadwerkelijke aantal klachten is. Veel van de klachten houden verband met het WMO vervoer en zijn gegrond verklaard, terwijl in maart 2019 een verbeterplan is doorgevoerd. Heeft het college zicht op de cijfers van 2020 en is er in 2020 een daling van het aantal klachten te zien?

Gemeente Aalsmeer







Jaarverslag 2019

COMPLIMENTEN & KLACHTEN:

signalen van inwoners!

Inleiding

Over 2018 is geen uitgebreid klachtenrapport opgesteld. De klachtencijfers zijn toen als bijlage bij de jaarstukken gepresenteerd. Met dit jaarverslag doen we verslag over het aantal complimenten en klachten in 2019. Het geeft een beeld over de organisatieonderdelen en de zorgaanbieders die zorg en ondersteuning aanbieden.

Signalen

Zowel complimenten als klachten zijn signalen. Complimenten zijn fijn en geven aan waar het goed gaat. Inwoners die niet tevreden zijn over de bejegening of dienstverlening van de gemeente of een zorgaanbieder kunnen een klacht indienen. Een klacht is elke vorm van ongenoegen over gemeentelijk handelen. Klachten worden afgehandeld volgens de Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9.

Luisteren, Onderzoeken, Oplossen & Leren (LO²L) is ons motto.

Goede klachtafhandeling

De verantwoordelijkheid voor het afhandelen van klachten ligt waar mogelijk bij de desbetreffende afdeling. Dit geldt vooral voor eenvoudige klachten. Snel contact opnemen met een ontevreden inwoner en de klacht objectief en oplossingsgericht afhandelen, herstelt het vertrouwen in de gemeente. Een goede klachtafhandeling doet recht aan alle belangen en partijen. Goede, heldere en duidelijke communicatie is daarbij van essentieel belang.

Klachten gaan onder andere over: niet (tijdig) reageren, mogelijke fouten van de gemeente of zorgaanbieder, niet luisteren naar de inwoner of onheuse bejegening door een ambtenaar of zorgaanbieder. Klachten kunnen eenvoudig zijn maar ook zeer complex.

We leven in een tijd waar veranderingen snel gaan. Inwoners verwachten dat de gemeente snel reageert en zij hun zaken kunnen regelen wanneer het hen uitkomt. Daarnaast wordt de samenleving steeds complexer. Inwoners stellen soms vragen die over meerdere werkterreinen gaan en verwachten daarbij één samenhangend antwoord. De speerpunten van onze organisatie "Snelheid, Bereikbaarheid, Samenhang" (SBS) helpen de organisatie om mee te gaan in deze veranderende wereld. Het is belangrijk dat de organisatie leert van klachten en ze gebruikt als een instrument om de kwaliteit van de dienstverlening structureel hoog te houden.

Klachtenteam

Klachtencoördinatoren

Yvonne Meijers

Tonnie Valkenaars

Karin van der Weele
(tot oktober 2019)

Frontofficemedewerker klachten

Karin van Hilst

Streven naar daling van de klachten

We streven naar een daling van het aantal klachten. Ook al kunnen we nooit iedereen tevreden stellen, de wijze waarop we inwoners tegemoet treden maakt het verschil. Als we oprecht luisteren, de intentie hebben om te helpen, begrip tonen en binnen een reële termijn reageren, is het aannemelijk dat het aantal klachten afneemt.

Groot aantal contacten

De klachten en complimenten zijn onderverdeeld in drie domeinen: in- en externe dienstverlening, fysiek domein en sociaal domein. De zorgaanbieders zijn apart vermeld. De onderstaande tabel geeft een beeld van de omvang van de contacten en soorten dienstverlening. Op 31 december 2019 had Aalsmeer 31.865 inwoners, 139 meer dan het jaar ervoor.

IN- EN EXTERNE DIENSTVERLENING	2109
Bezoekers balies burgerzaken	17.252
Ingekomen telefoongesprekken (excl. belastingen)	20.474
Aangevraagde rijbewijzen en reisdocument	6.708

FYSIEK DOMEIN	
Parkeerbonnen (mulderbonnen)	890
Afvalinzameling	32.755
Meldingen openbare ruimte	n.n.

SOCIAAL DOMEIN	
Aantal aanmeldingen Sociaal Team	130
Kinderen met jeugdhulp*	904
Inwoners met een bijstandsuitkering	220
Contacten Sociaal loket (balie en telefoon)	4.005
Cliënten in schuldhulpverlening (gemiddeld)	110*
Cliënten Wmo voorziening	1950

ZORGAANBIEDERS	
Ritten Wmo vervoer	20.471
Kinderen vervoerd met Leerlingenvervoer	111
Ritten Leerlingenvervoer	11.626
Aantal ritten met rolstoelvervoer	918
Aantal soloritten	751
Uitstaande voorzieningen (hulpmiddelen)	520
Inwoners met hulp bij huishouden	514



Complimenten

AANTAL COMPLIMENTEN*			
	2017	2018	2019
Over gemeente Amstelveen en Aalsmeer	105	176	188
Over zorgaanbieders	84	66	37
Totaal	**189**	**242**	**225**

** Complimenten aan AA-organisatie over beide gemeenten*



Toelichting bij de cijfers algemeen

Het aantal complimenten over de gemeente is gestegen. Veel complimenten worden doorgegeven aan de klachtencoördinatoren of via compliment@aalsmeer.nl. Dat is goed nieuws want positieve feedback motiveert in de uitvoering van het werk. Het aantal complimenten over de zorgaanbieders blijft nog steeds achter. Het kan zijn dat de zorgaanbieders niet alle complimenten aan ons doorgeven.

In- en externe dienstverlening

Publiekszaken:

- Bij deze wil ik graag mijn complimenten overbrengen aan de gemeente voor de goede dienstverlening en ook de klantvriendelijkheid van haar medewerkers!! Onlangs heb ik mijn rijbewijs laten verlengen en was binnen twee dagen klaar.
- Ik heb afgelopen vrijdag een mail naar jullie gestuurd met een klacht m.b.t. de openingstijden tijdens de lintjesregen. Ik wilde even een compliment maken naar mevrouw xxx die gisteren al contact met ons heeft opgenomen en de klacht keurig heeft afgehandeld.
- Publiekzaken en team Afvalbeheer: Langs deze weg wil ik de gemeente complimenteren met de prima werkende site om een melding te kunnen doen. Dat niet alleen, maar de afwikkeling en het telefoontje tussendoor maken het compleet. Binnen 24 van melding tot afhandeling. Kunnen vele organisaties een voorbeeld aan nemen. Dank en chapeau.
- Mijn complimenten aan xxx die mij telefonisch heeft geholpen bij een melding die ik deed over het probleem met de uitlopen van de drainagebuizen onder ons appartementengebouw.





Fysiek Domein

Centrale beheertaken (team Afvalbeheer)

- Hartelijk dank voor het snelle reageren en De Meerlanden voor de perfecte service.

Centrale Beheertaken

- Een korte email, om de gemeente Aalsmeer te bedanken om onderstaande verzoek in behandeling te nemen en voor de snelle actie die is ondernomen om de “schade” te verhelpen. Zou graag willen dat u de complimenten over de geleverde werkzaamheden wilt overdragen aan uw medewerker. Nadien hoorde ik dat er ook al enkele personen in een rolstoel hiervan gebruik hebben gemaakt, alle hulde hiervoor.
- Afgelopen zaterdag stuurde ik een melding dat er twee straatkolken bij ons verstopt zaten. Op maandag ontving ik daar een ontvangstbevestiging over en zojuist is er een ontstoppingsbedrijf langs geweest om de betreffende kolken schoon te maken.

Wijkbeheer

- Dank u wel voor het maaien van het gras aan het Boezemdijkpad! Heel fijn dat ik na 2 weken hooikoortsklachten ten gevolge van graspollen weer kan genieten van een wandeling.

Sociaal Domein

Sociale Voorzieningen

Team Schuldhulpverlening: Dank voor je inzet, herberekeningen en geduld met ons. Ik bedenk me nu dat maandag ons laatste gesprek is geweest en dit waarschijnlijk het laatste mailcontact. Ik wil dan ook hartelijk danken voor je inzet, geduld en begrip. Ik weet dat we niet altijd de makkelijkste zijn geweest.

Team Urgente Woonzaken:
Hierbij wil ik u laten weten dat ik vandaag een woning heb gekregen in Aalsmeer. Dank u wel voor de goede zorg en de fijne gesprekken die we hebben gehad.

WMO:
Mevrouw heeft vandaag naar het loket gebeld en wilde de gemeente bedanken. Vanmorgen zijn er drempels in haar woning geplaatst en dit is op een zeer nette wijze gerealiseerd. De plaatser was zeer vriendelijk en correct.

Vanmiddag met 2 verschillende dames contact gehad betreffende een nieuw pasje regiovervoer. Mijn complimenten voor de snelheid waarmee dat is geregeld. Binnen een half uur ben ik door allebei de dames teruggebeld en wist ik precies waar ik aan toe was. Fantastisch.

Uw dienst parkeervergunningen voor invaliden (passagiers) wil ik hartelijk danken. Door hun inzet, begrip en persoonlijke manier van benaderen, voel ik me een volledig mens en niet een nummer dat afgedaan kan worden met een multiplechoicetest met een vragenlijst. U heeft geen idee hoe goed het doet als er mensen zijn die begrijpen waarom je zo’n stap zet. Voor mij en mijn man is dit het cadeau van het jaar omdat we hierdoor in staat zijn samen iets meer te ondernemen dan alleen een bezoek aan het ziekenhuis.

Werk en Inkomen
Rest mij u te danken voor uw professionele opstelling en betrokkenheid als mijn klantmanager de afgelopen jaren. Ik wens u nog een werkzaam leven toe en op termijn genieten van uw pensioen in goede gezondheid.

Ik wil mijn gemeente uit de bodem van mijn hart bedanken. Voor alle steun en hulp die ik en mijn kinderen hebben ontvangen de afgelopen tijd.
Ik heb een hele zware tijd achter de rug.
Ik ben zo dankbaar voor alles wat jullie als gemeente voor mij gedaan hebben. Keer op keer kan ik op jullie hulp rekenen. Zonder jullie had ik het niet gered.
Dus bedankt !!!
Met dank voor uw toewijding, bemiddeling, vriendelijkheid etc. in de afgelopen jaren, verblijf ik.

Jeugd en Samenleving
Sociaal Team: Beste xxxx, voor al heel lang van alles regelen en het vinden van goede oplossingen voor onze broer dit bloemetje als dank. Leve het sociaal team van Amstelveen, echt geweldig.

Team Jeugd: Beste xxxx, Hierbij wil ik je nogmaals bedanken voor je aanwezigheid vandaag bij het VSV-onderzoek van de inspectie. Ik heb jouw aanwezigheid echt als steun ervaren, zeker ook bij het startgesprek In ieder geval hebben wij als school het enorm gewaardeerd dat jij vandaag op je vrije dag naar het Maimonides bent gekomen!

Zorgaanbieders

Participe Ontmoetingsgroep
Wat fijn dat jullie mijn moeder weer naar buiten krijgen. Daar knapt ze altijd van op. Het geeft haar het gevoel er nog meer bij te horen. Wij zijn blij met jullie.

Munckhof Wmo vervoer
Zojuist had ik een inwoner aan de telefoon. Ze was zo blij dat de laatste drie ritten helemaal goed zijn gegaan. Op tijd en ze werd van te voren gebeld door de chauffeur.

Brentano (Hulp bij huishouden)
Compliment naar vaste hulp op maandag. Zij staat altijd voor mij klaar en weet precies wat er gedaan moet worden als ik door omstandigheden op bed lig. Zuinig zijn op haar!

Dank voor de goede zorg in 2019 en de mooie kerstkaart.

Axxicom
Vanmorgen heeft onze hulp (uw medewerkster) haar eerste ochtend tot onze volle tevredenheid gewerkt.

Kabouterhuis
Onze zoon voelde zich direct veilig en daardoor relaxt om deel te nemen aan alle afspraken. Iedereen was erg kundig en kindgericht. Hij vond het zelf leuk om ernaartoe te gaan. We vinden de benadering die jullie naar hem en ons hebben erg open en ontspannen. Daardoor kan je jezelf zijn en alles open en eerlijk beantwoorden. Bedankt voor jullie hulp! We zijn ontzettend dankbaar voor alle hulp, tips, de groei van onze zoon en van ons als ouders. Het blijft spannend op te mogen voeden maar we voelen ons wijzer.







Klachten

AANTAL KLACHTEN				
	2016	**2017**	**2018**	**2019**
Over gemeente	33	94	110	72
Over zorgaanbieders	77	111	174	223
Totaal	**110**	**105**	**284**	**295**

Toelichting bij de cijfers algemeen

Ten opzichte van vorig jaar is het aantal klachten over de gemeente gedaald, dat is een positieve ontwikkeling. Daarentegen heeft de stijging van het aantal klachten over zorg-aanbieders zich voortgezet. We maken een tweetal voorbehouden met betrekking tot het correcte aantal klachten over zorgaanbieders in 2019. Het eerste voorbehoud is dat wij vanaf derde kwartaal 2019 niet van alle aanbieders rapportages of overzichten hebben ontvangen. Normaliter worden deze (conform afspraak via contractbeheer WMO) aan de klachtencoördinator gestuurd. Een tweede voorbehoud is dat in een aantal gevallen klachten die bij de gemeente waren binnengekomen en doorgezet aan de zorgaanbieders, niet waren geregistreerd in hun klachtenrapportages.

Hieruit blijkt dat niet in alle gevallen klachten bij zorgpartijen daadwerkelijk worden geregistreerd als klachten, maar bijvoorbeeld worden opgepakt als onderhanden werk. Wij maken daarom een voorbehoud met betrekking tot de juistheid van de cijfers. Als reële aanname geldt dat een volledig overzicht een hoger aantal klachten geeft.

Met een correcte klachtenregistratie kunnen knelpunten snel worden gesignaleerd en opgepakt. Zo wordt de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd en daar waar nodig verbeterd.



CATEGORIE KLACHTEN				
Gemeente	**Onjuiste informatie**	**Onheuse bejegening**	**Incorrecte afhandeling**	**Overig**
In- en externe dienstverlening	5	1	3	6
Fysiek domein	3	4	24	17
Sociaal domein	2	4		3
Algemeen gemeente				
Totaal	**10**	**9**	**27**	**26**

Zorgaanbieders	**Onjuiste informatie**	**Onheuse bejegening**	**Incorrecte afhandeling**	**Overig**
Leerlingenvervoer *)	1	0	4	2
Wmo vervoer	0	24	119	2
Hulp bij huishouden	0	0	12	0
Hulpmiddelen/ woonaanpassingen	4	4	39	1
Wmo begeleiding	0	1	0	0
Jeugd	0	0	1	0
Overig				
Totaal **)	**5**	**29**	**175**	**5**

**) De vervoerder Willemsen de Koning maakt geen klachtenanalyse van het Leerlingen Vervoer (LLV). Er zijn in 2019 in totaal 6 klachten over LLV rechtstreeks bij de gemeente binnengekomen die zijn doorgezet aan de vervoerders, gemonitord, geanalyseerd en terug te vinden in dit overzicht.*
***) Een negental klachten over Leerlingenvervoer zijn niet beoordeeld op categorie en vallen dus buiten de totalen.*

Toelichting categorie klacht

Onjuiste informatie: De indiener van de klacht verwijst naar incorrecte informatie bijvoorbeeld op internet, in brieven, folders enzovoort. Het is ook mogelijk dat de (mondeling of schriftelijk) ontvangen informatie niet begrepen is.

Onheuse bejegening: De indiener van de klacht ervaart het optreden van een ambte-naar/medewerker als beledigend, onbehoorlijk, onredelijk of heeft geen antwoord ontvangen.

Incorrecte afhandeling: De indiener van de klacht vindt dat de gemeente of de aanbieder iets verkeerd doet, bijvoorbeeld te laat of niet reageren of dat de procedure niet goed is verlopen.

Overig: Klachten die niet duidelijk in één van de bovengenoemde categorieën thuishoren.



OORDEEL KLACHTEN				
Gemeente	**Gegrond**	**Deels gegrond**	**Ongegrond**	**Niet vast te stellen***
In- en externe dienstverlening	3	3	6	3
Fysiek domein	11	11	9	17
Sociaal domein	1	4	2	2
Algemeen				
Totaal	**15**	**18**	**17**	**22**

**) Het relatief hoge aantal klachten waarvan een beoordeling niet meer mogelijk was, volgt uit het tijdelijk gebruik van het zaaksysteem, voor de registratie en afhandeling van klachten. Dit bleek niet werkbaar.*

Zorgaanbieders	**Gegrond**	**Deels gegrond**	**Ongegrond**	**Niet vast te stellen**
Leerlingenvervoer	14	1	1	0
Wmo vervoer	132	0	13	0
Hulp bij huishouden	10	1	1	0
Hulpmiddelen/ woonaanpassingen	40	1	3	4
Wmo begeleiding	1	0	0	0
Jeugd	0	0	0	1
Overig				
Totaal	**197**	**3**	**18**	**5**

Toelichting Categorie klacht

Een (deels) terechte klacht: Er is niet tijdig of onjuist gehandeld door gemeenten of aanbieders.

Een onterechte klacht: Er is tijdig en/of juist gehandeld. Het kan zijn dat de indiener van de klacht niet op de hoogte is van de regels of het oneens is met de regels.

Niet vast te stellen: Hierbij verschillen klager en gemeenten/aanbieders van mening.





Gemeente In- en Externe Dienstverlening

Aantal klachten	2016	2017	2018	2019
Gemeente	3	1		
Informatiebeheer	0	0		
Publiekszaken	6	7		8
Services	5	6		7
totaal	**14**	**14**	**12**	**15**

Noot: Er kan geen goede analyse gemaakt worden omdat er vorig jaar geen uitgesplitste cijfers zijn opgenomen in de jaarrapportage.

Publiekszaken

Deze klachten gaan voornamelijk over de openingstijden, inschrijving bij de gemeente en de verkiezingen. Er is geen rode lijn te ontdekken in de klachten. De meeste klachten zijn informeel en naar tevredenheid afgehandeld.

Services

Er zijn 5 klachten over het team Juridische Zaken, drie daarvan zijn van dezelfde inwoner. De overige klachten gaan over communicatie. Er is geen trend vast te stellen.



Fysiek Domein

Aantal klachten	2016	2017	2018	2019
Stedelijke Ontwikkeling	0	7		5
Vastgoed				2
Veiligheid, & Handhaving	4	7		7
Verbinding & Regie / Fysiek	0	2		
Realisatie & Beheer	4	17		
Cluster Beheer en Realisatie				
Projecten en Advies				11
Centrale Beheertaken				16
Wijkbeheer	4	33		7
totaal	**12**	**66**	**81**	**48**

Algemeen

In het fysieke domein zien we een daling van het aantal klachten. Ook hier geldt dat er geen goede analyse gemaakt kan worden ten opzichte van vorige jaar.

Stedelijke Ontwikkeling

Van de vijf klachten gaan er vier over nieuwbouwprojecten. We zien een daling van het aantal klachten over de WABO.

Veiligheid en Handhaving

De meeste klachten gaan over handhaving openbare ruimte in brede zin. Twee klachten gaan over de APV. Deze inwoners geven aan dat de gemeente onvoldoende maatregelen neemt tijdens evenementen.

Cluster Beheer en Realisatie

Halverwege 2018 heeft er een reorganisatie plaatsgevonden bij de afdeling Wijkbeheer en Realisatie & Beheer en is het cluster Beheer & Realisatie gekomen. Er zijn verschuivingen geweest van werkzaamheden en teams. Het cluster bestaat nu uit 3 afdelingen; Centrale Beheertaken, Projecten & Advies en Wijkbeheer. We zien een flinke daling van het aantal klachten over Wijkbeheer. Het is niet te beoordelen of deze daling komt omdat inwoners meer zijn gaan klagen bij de Meerlanden. In dit schema zijn de klachten die rechtstreeks bij De Meerlanden binnen kwamen niet opgenomen.

Vastgoed

De twee klachten zijn van dezelfde inwoner die zich niet gehoord voelt door de gemeente. Het gaat over het niet (meer) kunnen huren van gemeentegrond achter hun huurwoning. Hoewel het beleid duidelijk is, zijn wij van mening dat de uitvoering van dit beleid niet goed wordt uitgevoerd en er niet voldoende is nagedacht over de uitvoering en de gevolgen daarvan. Dit onderwerp is op dit moment nog onder de aandacht van de klachtencoördinatoren.



Sociaal Domein

Aantal klachten	2016	2017	2018	2019
Jeugd & Samenleving	1	3		2
Sociale Voorzieningen	5	5		5
Werk & Inkomen	1	4		2
totaal	**7**	**12**	**17**	**9**

Algemeen

We zien dit jaar een forse daling van het aantal klachten in het sociaal domein. Er is geen rode draad te vinden in de klachten die die ingediend.

Jeugd & Samenleving

Sociaal Team

Er zijn geen klachten ingediend over het Sociaal Team.

Jeugdhulpverlening

Er zijn twee klachten ingediend over jeugd.

Sociale Voorzieningen

Het aantal klachten over SV is ten opzichte van de jaren hiervoor gelijk gebleven. De klachten gaan over WMO en schuldhulpverlening.

Werk en Inkomen

Het aantal klachten over Werk & Inkomen is ten opzichte van vorig jaar gedaald van 10 naar 2 klachten.



Zorgaanbieders

Aantal klachten	2016	2017	2018*	2019
Wmo vervoer	53	52	102	145
Leerlingenvervoer	15	42	45	16
Hulp bij huishouden	0	11	13	12
Hulpmiddelen/woonaanpassingen	5	3	11	48
Wmo begeleiding	n.n.	n.n.	n.n	1
Jeugd	3	1	n.n.	1
Overig	1	2	3	
Totaal	**77**	**111**	**174**	**223**

*) *In 2018 is geen jaarverslag gemaakt.*

Toelichting

Algemeen en voorbehoud

Het totaal aantal klachten over 2019 is significant gestegen, weliswaar minder dan in 2018 maar substantieel. Daarbij geldt een voorbehoud ten aanzien van de volledigheid van de cijfers. Wij hebben namelijk niet van alle zorgaanbieders de overzichten gekregen. Voorts viel op dat een aantal klachten die rechtstreeks bij de gemeente binnenkwam en conform het klachtenprotocol zijn doorgezet naar de zorgaanbieders, niet geregistreerd zijn in de kwartaalrapportages. Dat betekent dat de door zorgaanbieders aangeleverde klachtencijfers c.q. rapportages in voorkomende gevallen niet compleet zijn. Wij kunnen dan ook niet instaan voor de volledigheid van de cijfers.

Verder is het de vraag of zorgaanbieders de definitie van een klacht, zoals dit door de gemeente en conform de klachtenregeling is vastgelegd, ook in de praktijk hanteren. Wij hebben vastgesteld dat dit in een aantal gevallen niet is gebeurd. Een juiste en volledige klachtenregistratie is een belangrijk instrument om vroegtijdig knelpunten te signaleren, in gesprek te gaan, en daar waar nodig de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Dit is een punt van bijzondere aandacht.

Wmo vervoer

Het aantal klachten is gestegen van 102 in 2018 naar 145 in 2019. Daarvan waren er 132 gegrond. De norm van twee gegronde klachten per 1.000 gereden ritten (bij 20.471 ritten betekent dat een maximum van 41 gegronde klachten) is in 2019 niet gehaald. Medio maart 2019 heeft de vervoerder een verbeterplan opgesteld om het aantal klachten terug te dringen. Er is extra vervoerscapaciteit ingezet (chauffeurs, planning en callcenter). De terugbelservice is onder de aandacht gebracht en klanten moeten beter en vooraf geïnformeerd worden als de taxi vertraging oploopt. Daarnaast probeert men vervangend vervoer, indien een rolstoeltaxi vertraging oploopt of door omstandigheden niet kan verschijnen, beter te regelen.

Dit verbeterplan is ook voor 2020 actueel. 77% van de klachten gaat over het niet tijdig arriveren van vervoer. In 2018 was dat 78%. De klachten over tijdigheid hangen nauw samen met de capaciteit. De vervoerscapaciteit is volgens de vervoerder weliswaar verbeterd maar het blijft lastig plannen in piekmomenten. De piek aan klachten zit met name in de maand september, wanneer het leerlingenvervoer weer op gang komt.

De klant informeren is een belangrijk verbeterpunt. De terugbelservice blijkt nog niet voldoende te worden toegepast gezien het aantal klachten. In teveel gevallen bleek dat de chauffeur die de terugbelservice dient te activeren (simpelweg door het indrukken van een knop) dit niet doet. De vervoerder schenkt hier meer aandacht aan rapporteert hierover. Bij vertragingen van meer dan een uur, levert de inspanning om vervangend vervoer te regelen vaak geen resultaat op. Dit erkent vervoerder. In dat geval zou vervoerder in overweging moeten nemen, klanten zelf vervangend vervoer te laten regelen en de kosten te compenseren. Het is meerdere keren voorgekomen dat een klant meer dan een uur moest wachten op een rit terug naar huis. Dat een klant in de late avond na meerdere keren bellen, pas 75 minuten later wordt opgehaald, mag niet (meer) gebeuren.

Vervoerder heeft in 2019 aan gedupeerde klanten tweemaal een bosje bloemen verstuurd voor een totaalbedrag van € 35,--. In een enkel geval is een taxirit vergoed of de eigen bijdrage geretourneerd. We hebben geconstateerd dat de kwaliteit van de klachtafhandeling door vervoerder is verbeterd. De bejegening is een stuk klantgerichter geworden.

Leerlingenvervoer

Het aantal klachten over Leerlingenvervoer was in 2017 en 2018 stabiel hoger dan wenselijk. Tegenover 45 klachten in 2018 stond de teller in 2019 op 16 klachten. Dat is een significante daling en goed nieuws. Voor een deel kan de daling verklaard worden uit de reële aanname dat de gevolgen van het faillissement van Verhoef in juni 2018 niet meer drukken op de klachtcijfers en de vervoerders inmiddels de zaken op orde hebben. De klachten in 2019 zijn voor het overgrote deel via de rapportage van de grootste vervoerder binnengekomen. Via loket WMO is één enkele klacht binnengekomen. Wij maken een voorbehoud met betrekking tot de volledigheid van de cijfers van vervoerder Willemsen en de Koning. De klachtenregistratie bij vervoerder Willemsen en de Koning was niet op orde, waardoor onvoldoende zicht is op klachten. Willemsen en de Koning hebben een projectteam aangesteld om een nieuw klachtenregistratiesysteem in te richten. Dit treedt volgens planning in werking in september 2020.

De klachten gaan onveranderd en overwegend over het niet op tijd ophalen en niet op tijd arriveren. Dit wordt veroorzaakt door het wijzigen van de route. Vervoerder plant combiritten waardoor men veel te lang onderweg is. Ook het ontbreken van een vaste chauffeur is een terugkerende klacht. Voor deze doelgroep is een vaste chauffeur belangrijk. Een vaste chauffeur zou het uitgangspunt moeten zijn. Deze klachten zijn niet altijd te voorkomen. Het is een continu proces om hier alert op te zijn en snel en doeltreffend in te grijpen en klachten daar waar mogelijk te voorkomen. Over communicatie wordt met name geklaagd als er een wijziging in een rooster is en dit niet goed wordt afgehandeld. In een enkel geval werd niet gecommuniceerd als vervoer niet mogelijk was.

Hulp bij huishouden

Het aantal klachten over hulp bij huishouden is in 2019 nagenoeg gelijk gebleven. De belangrijkste oorzaak is nog steeds personeelstekort in combinatie met een toename van de vraag. Het personeelstekort is een landelijk probleem. Door personeelstekort is het niet mogelijk om alle geïndiceerde hulp ook daadwerkelijk meteen te leveren en/of vervanging aan te bieden. Met name in de vakantietijd geldt dit.
Om klanten te informeren is een brief uitgegaan waarin werd aangegeven dat het wellicht moelijker is om in de zomervakantie aan de hulpvraag te voldoen. Eind oktober 2019 is nogmaals een brief gestuurd waarbij inwoners die gebruik maken of recht hebben op hulp bij huishouden zijn geïnformeerd over het tekort aan personeel. Hierin stond ook de gemeente de aanbieders ondersteunt bij het werven van personeel. Dit is echter niet iets dat op korte termijn kan worden opgelost.

Er wordt met name geklaagd over het uitblijven van hulp na indicatie, de forse wachttijden en het uitblijven van vervangende hulp. Ook het niet op komen dagen van (vervangende) hulp, heeft geleid tot klachten.
Er valt nog veel winst te behalen bij een betere communicatie (vooraf) over wachttijden, als er wijzigingen zijn in het rooster (geen hulp, vervanging, andere tijden of minder uren). Leg uit wat er aan de hand is, geef een reële inschatting van de wachttijden en houdt de vinger hierbij aan de pols.

Er was een enkele klacht over de kwaliteit van het werk van de hulp en over de bereikbaarheid van het kantoor van een zorgaanbieder.

Hulpmiddelen/woonaanpassingen

Hier zien wij een significante stijging van de klachten. Van 11 klachten in 2018 naar 48 in 2019. Deze zijn in overwegende mate te wijten aan de problemen bij het Hulpmiddelencentrum (HMC). Vanaf 1 maart 2019 is de gemeente een nieuw contract hulpmiddelen aangegaan met Hulpmiddelencentrum (HMC). De slechte performance van HMC landelijk heeft in de zomer geleid tot een opdrachtenstop. Het crisisplan van HMC, waarvan verbetering communicatie met haar klanten en een betere bezetting van hun telefooncentrale onderdeel waren, heeft niet het gewenste resultaat opgeleverd. Inmiddels is HMC op 3 april 2020 in staat van faillissement gesteld. De klachten over HMC hadden vooral betrekking op veel te lange wachttijden voor reparatie en levering hulpmiddelen. In voorkomende gevallen betrof dit meer dan drie maanden voor bijvoorbeeld een vervanging van een accu. De communicatie van HMC was onder de maat. Voorts registreerden we een groot aantal klachten over de onbereikbaarheid van HMC, het lang in de wacht hangen en klachten over niet teruggebeld worden.

De acute en schrijnende klachten zijn door de contractmanager en indicatie adviseurs overgenomen en adequaat opgepakt om daar waar mogelijk een oplossing op maat te bieden en/of al dan niet actief door te verwijzen naar een andere aanbieder.

Ook de terugkoppeling van HMC over afgehandelde klachten bleek in voorkomende gevallen inhoudelijk niet te kloppen. HMC registreerde aantoonbaar klachten niet als klachten. De klachtenrapportages geven geen getrouw beeld van wat er bij HMC speelde. Wij gaan er dan ook van uit dat het aantal klachten over HMC vele malen hoger is dan door HMC is geregistreerd.

HMC legt het belang van een correcte klachtenregistratie bloot. Transparantie en een goede communicatie zijn keywords. Er wordt ingezet op relatiebeheer en korte lijnen om de vereiste kwaliteit van de zorgaanbieders te kunnen waarborgen en in te grijpen indien nodig is.

Wmo Begeleiding

Er zijn geen cijfers over voorgaande jaren, zodat geen vergelijking mogelijk is. Er is één klacht over de professionaliteit van een persoonlijk begeleider geregistreerd en afgehandeld in 2019.

Jeugd

In 2019 heeft de gemeente één klacht ontvangen die nog doorloopt in 2020. Klachten over jeugdzorg zijn vaak complex van aard en gaan met name over klachten over de objectiviteit van de hulpverlener, het zich niet gehoord –en of serieus genomen voelen.



Een terugblik op 2019

Doorgevoerde verbeteringen

Algemeen

OOnderweg (van AA naar beter)

De ervaring heeft ons geleerd dat door (meer) aandacht te besteden aan de onderstaande vijf punten de kwaliteit van de dienstverlening verbetert en de klanttevredenheid verhoogt.

- Aandacht voor een professionele eerste indruk en een open houding
- We bellen altijd terug
- We gebruiken heldere taal
- Eenvoudige vragen beantwoorden we snel. Bij andere vragen informeren wij over de reactietermijn.
- We houden rekening met mensen die niet zelfredzaam zijn

Door de organisatie wordt onder de naam OOnderweg veel aandacht besteed aan de vraag wat betekent snelheid, bereikbaarheid en in samenhang concreet. Er zijn dit jaar inspirerende lezingen en boeiende workshops georganiseerd die bijdragen aan een verbeterde dienstverlening voor onze inwoners. Bewustwording is daar een belangrijk onderdeel in: oproepen aan collega's als "maak van je collega geen spoorzoeker", zet in je agenda waar je bent, of je met vakantie bent enz. Dit helpt onder andere om de telefonische bereikbaarheid te verhogen.

Eind 2019 is de gemeente gestart met de implementatie van een nieuw klantcontactsysteem. Dit systeem draagt bij aan de professionalisering van de dienstverlening.

Brievenproject

Er is een brievenproject gestart waardoor de brieven leesbaarder en duidelijker worden. Lange zinnen, veel ambtelijke termen of vakjargon en slecht opbouw van brieven zorgen voor onbegrijpelijke brieven en onnodige frustratie. Een voorbeeld vanuit het team WMO:
WAS: "*volgens onze gegevens heeft u een indicatie voor hulp bij het huishouden en maakt u hiervan gebruik. Binnenkort verloopt uw indicatie voor hulp bij het huishouden af. Wij willen u informeren wat dit voor u betekent en wat er van u verwacht wordt.*"
WORDT: *U heeft hulp bij het huishouden. Binnenkort stopt dat. Graag informeren wij wat dit voor u betekent en wat wij van u verwachten.*"
Ook het team Afval heeft inmiddels velen brieven aangepast.

Belastingen

Belastingen heeft in 2019 meegewerkt aan het project voor dwanginvordering. Er is gebeld naar de 1.600 mensen die een achterstand hebben. Doel van het project is om deze inwoners telefonisch te overtuigen om gelijk te betalen omdat ze anders nog meer (dwangbevel)kosten zullen krijgen. Er zijn 750 mensen telefonisch bereikt. Het project heeft vrijwel geen effect gehad en er is besloten het verder niet te implementeren.

Handhaving

Het benoemen van twee wijkboa's waarvan 1 speciaal voor het water, is een positieve ontwikkeling. Klachten worden door de wijkboa opgepakt. De inwoner voelt zich gehoord en heeft een contactpersoon als een probleem zich weer voordoet. Zij worden een bekend gezicht in de wijk.



Aanbevelingen voor de toekomst

Aanbevelingen voor de toekomst

De aanbevelingen gelden voor de AA-organisatie en er is dan ook geen onderscheid gemaakt tussen een aanbeveling voor de gemeente Aalsmeer en de gemeente Amstelvenen. Voor beide gemeenten geldt dat leren van klachten de dienstverlening van de gemeente verbeteren en dit komt ten goede aan de inwoners van beide gemeenten.

GEMEENTE

Algemeen:

Als een inwoner een klacht heeft, is het van groot belang om snel contact op te nemen. Zo snel mogelijk, maar zeker binnen 5 werkdagen telefonisch contact opnemen, luisteren waar het over gaat en proberen tot een oplossing te komen, werkt heel positief.

Integraal/opgave gericht werken met regiehouders

Als inwoners in één brief of mail vragen stellen over verschillende onderwerpen (afdelingsoverstijgend) dan ontbreekt een integrale beantwoording van alle vragen. Het is aan te bevelen dat één ambtenaar de regie heeft over de beantwoording van alle vragen en zorgt dat andere afdelingen aanhaken en er een gezamenlijk antwoord komt.

In- en Externe dienstverlening

Belastingen: De afdeling belastingen stuurt geen herinneringen en er wordt direct een boete opgelegd bij de eerste aanmaning. Advies aan het team is om dit al bij de eerste brief aan te geven en de tekst op de website hierop aan te passen.
Publiekszaken (PuZa): vraag aan inwoners naast een telefoonnummer waar zij overdag bereikbaar zijn ook een e-mailadres. Dit verhoogt de bereikbaarheid.

Fysiek domein – neem inwoners mee in het proces

Zeg wat je doet en doe wat je belooft. Een aantal procedures (waaronder de omgevingsvergunning) kunnen een lange doorlooptijd hebben. Dit is niet altijd duidelijk voor inwoners. Het advies is om inwoners mee te nemen in het proces en actief te informeren als er veranderingen zijn in het proces. Dit geldt ook voor projecten (bijvoorbeeld als een herinrichting uitloopt).

Ga naar de inwoner toe als deze (terugkerende) vragen heeft en luister objectief waar het precies om gaat.

Wijkbeheer en Centrale Beheertaken: Informeer inwoners over de wijze waarop een schadeclaim wordt behandeld en maak duidelijke afspraken met de verzekeringsmaatschappij over de wijze van behandeling van claims.

Informeer de inwoner dat de klacht is overgedragen aan bijvoorbeeld De Meerlanden. Doe een briefje in de brievenbus als je naar aanleiding van een melding/vraag of klacht aan de deur bent geweest.

Stedelijke Ontwikkeling: De nieuwe omgevingswet moet het voor inwoners eenvoudiger maken om ruimtelijke projecten te starten. Het advies is om inwoners “de leek” te betrekken bij het proces. Dit om te toetsen of het proces leesbaar en begrijpelijk is.

Sociaal domein - regierol

Bij complexere dossiers blijft het belangrijk om goed integraal samen te werken. Heldere afspraken maken over de integraliteit blijft een punt van aandacht. Maak het voor inwoners duidelijk waar het Sociaal Team voor staat, wat kan je verwachten van het team. Geef een goede uitleg over het vrijwillige maar niet vrijblijvende karakter waarbinnen het team werkt.
Geef inwoners die in armoede leven of anderszins hun leven niet op orde hun afspraken mee op papier.
Maak een checklist waarop zaken staan die mensen mee moeten nemen of moeten doen.

Opleiding klachtbehandelaren

Een klacht behandelen vereist de benodigde vaardigheden. Eenvoudige klachten worden in de lijn opgepakt en het beschikken over de juiste vaardigheden helpt om klachten informeel en snel af te handelen. Samen met het Ministerie en een aantal gemeenten wordt een e-learning programma ontwikkeld. Zodra dit programma gereed is wordt gekeken hoe dit programma intern aangeboden kan worden.

ZORGAANBIEDERS

Algemeen

Dienstverlening en de optimalisering daarvan is een continu proces. Registratie ervan klachten, het monitoren en afhandelen ervan bieden een instrument om de kwaliteit te bewaken.
In de eerste plaats willen wij benadrukken dat heel veel zaken goed gaan. Klachten dienen te worden beoordeeld en bezien in relatie tot het aantal klanten en bij vervoer tevens het aantal ritten.
Het overgrote deel van de dienstverlening, de kwaliteit, verleende diensten, communicatie en gereden ritten, verlopen zoals verwacht mag worden.
Personeelstekorten bij zorgaanbieders zijn een landelijk probleem. Ook de problemen op het gebied van hulpmiddelen zijn volop in het nieuws geweest.
Capaciteitsproblemen, een tekort aan voldoende inzetbaar personeel bij vervoerders is eveneens een structureel en terugkerend probleem.

Deze omstandigheden vertalen zich in het aantal klachten.

Onderstaande aanbevelingen zorgen voor een betere communicatie door zorgaanbieders en vervoerders met hun klanten.

Wmo vervoer

Voor de grootste vervoerder geldt dat de terugbelservice een goed instrument is om vooraf te communiceren over vertraging.

De aanbeveling is het gebruik (nog) beter te monitoren en chauffeurs er direct op aan te spreken als zij verzuimen “de terugbelknop” in te drukken. Een kleine marge zal er altijd zijn, maar het moet mogelijk zijn om het gebruik van de terugbelservice richting de 100% te brengen. In de praktijk blijkt dat het inzetten van vervangend vervoer bij grote vertraging eigenlijk niet werkt.

De aanbeveling is om klanten de mogelijkheid te bieden om op kosten van vervoerder zelf vervangend vervoer te regelen bij grote vertraging. Wij nodigen vervoerder uit om hierover mee te denken en over de wijze waarop zij dit in kunnen vullen.

Wij vinden dit van groot belang omdat zowel vervoerder als gemeente moeten voorkomen dat deze vaak kwetsbare doelgroep, met name bij avondritten, geruime tijd buiten moet wachten, zonder de mogelijkheid van een andere optie

Hulp bij huishouden

Er is een toename van de vraag en te weinig personeel. Wachtlijsten zijn soms lang. Hulp komt vaak laat op gang na de afgegeven indicatie. Er is niet altijd vervangende hulp te vinden. Binnen deze beperkingen is de aanbeveling: Informeer en communiceer: proactief over de wachtlijsten en de te verwachten duur. Probeer waar mogelijk vaste hulpen in te zetten, maar wees duidelijk wanneer dat onmogelijk is. Zorg dat klanten vooraf weten wat wel en wat niet mogelijk is. Of er vervanging komt en wie. Met name daar waar sprake is van zelfsturende teams, gaat het in de vervanging en communicatie nog te vaak mis, zodat klanten niet weten waar ze aan toe zijn.

Hulpmiddelen

Voor hulpmiddelen is de aanbeveling is om hun klachtenhuis zo in te richten dat klachten over lange doorlooptijden, leveringen en reparaties, niet alleen worden opgepakt, maar ook correct worden geregistreerd. Wij zullen daar in overleg met de aanbieders op inzetten.
Wij willen de vinger aan de pols houden en knelpunten (lees: ”klachten”) eerder boven water krijgen en daar waar mogelijk op sturen. De verwachting is reëel dat daarmee eveneens een betere communicatie tussen aanbieder en klanten ontstaat en een afname van de klachten over de communicatie.



Tot slot

Nationale Ombudsman

Er hebben zich 11 inwoners gericht tot de ombudsman in 2019. Een aantal klachten waren niet bekend bij de gemeente en deze klachten zijn warm overgedragen. In geen enkele casus heeft de ombudsman nader onderzoek gedaan.

Interactieve workshop "Effectief omgaan met complex klaaggedrag"

In november 2019 heeft de Nationale Ombudsman een interactieve presentatie gegeven gebaseerd op ervaring van de ombudsman met klachtbehandeling. Onderwerpen als: wat heb je zelf in de hand? Is je organisatie op orde? Wat is de achtergrond van een veelklager/vrager? hebben de revue gepasseerd. Tijdens deze workshop was aandacht voor de vraag wat kan je doen om het klaaggedrag beheersbaar te houden. In 2020 zal het klachtenteam een richtlijn opstellen hoe om te gaan met complex klaaggedrag.

Agressiemeldingen door medewerkers

Hoewel dit verslag gaat over klachten die inwoners hebben over de gemeente willen wij kort stilstaan bij een toename van het aantal meldingen van medewerkers die te maken hebben gehad met fysieke agressie, persoonlijke bedreiging en (non)verbale agressie. Van medewerkers wordt verwacht dat zij de burgers met respect behandelen en van inwoners/burgers mag worden verwacht dat zij medewerkers met respect behandelen. Als een inwoner/burger medewerkers niet met respect behandelen dan wordt daarvan melding gedaan conform het protocol "agressie en geweld" opgesteld in het kader van Veilige Publieke Taak. In 2019 zijn er vanuit de AA-organisatie 25 meldingen binnengekomen en hebben 9 inwoners een waarschuwingsbrief van de gemeente ontvangen.

Ontwikkelingen die op ons af komen

Het kabinet werkt aan een nieuw wetsvoorstel waarmee een integrale geschillenbeslechting bij het sociaal domein mogelijk wordt. We wachten de ontwikkelingen vooralsnog af.

Klachtbehandelaar 2019

Begin 2020 is Linda Rebel, teamleider bij Werk & Inkomen in het zonnetje gezet.



Linda is een goed voorbeeld voor de organisatie: Ze neemt heel snel contact op met de klager en gaat het gesprek aan. Ze heeft inlevingsvermogen, oog voor de inwoner en staat voor haar collega's. Ze is direct en vriendelijk in haar communicatie. Ze is geduldig, goed in staat om de ingewikkelde wet- en regelgeving uit te leggen en binnen deze regels te zoeken naar een oplossing. Als de klacht terecht is dan bied ze excuses aan.

Afsluiting

Dit verslag is opgesteld door de klachtencoördinatoren Yvonne Meijers en Tonnie Valkenaars. Zij zijn hier bij ondersteund door Karin van Hilst (front-office) en Karin van der Weele (voormalig klachtencoordinator).

Gemeente Aalsmeer

MEMO RAAD

Registratienr.	-
Aan	leden raad
Afkomstig van	Burgemeester en wethouders
Datum	2 februari 2021
Afschrift aan	college, secretaristeam, griffie, voorlichting

Betreft Beantwoording inhoudelijke vragen over het jaarverslag Complimenten & Klachten 2019, agendapunt 4, commissievergadering M&B 11 februari 2021: Versnellen jaarverslag

---

Onderstaand treft u aan de beantwoording van de inhoudelijke vragen van de VVD-fractie over het jaarverslag 2019:

1 **Het grote aantal contacten over de afvalinzameling valt op. Klopt dit getal en wat voor contacten zijn dit? Of zijn dit ritten voor afvalinzameling?**

Op pagina 2 van het jaarverslag zijn de zogenaamde "grote getallen" weergegeven. Dit schetst een beeld van de omvang van de contacten en soorten dienstverlening. Die cijfers zijn opgenomen om een beeld te schetsen van de verhouding tussen de omvang van de dienstverlening en het aantal klachten. Voor afvalinzameling is gekozen het aantal (mini) containers in Aalsmeer op te nemen. Dit geeft, meer dan het aantal verreden ritten, de relatie weer tussen de omvang van de dienstverlening en het aantal klachten.
In die cijfers zijn het aantal ondergrondse containers voor 2019 overigens niet meegenomen.

2 **Het steeds stijgende aantal klachten m.b.t. zorgaanbieders valt op, terwijl het nog steeds niet zeker is of dit het daadwerkelijke aantal klachten is. Veel van de klachten houden verband met het WMO vervoer en zijn gegrond verklaard, terwijl in maart 2019 een verbeterplan is doorgevoerd. Heeft het college zicht op de cijfers van 2020 en is er een daling van het aantal klachten te zien?**

Over 2019 waren er 145 klachten. Voor 2020 zijn dat er 30, waarvan 26 gegrond.

Het aantal ritten is in 2020 zeer substantieel afgenomen vanwege Corona en daarbij eveneens het aantal klachten. De cijfers laten zich niet goed vergelijken.

De meeste klachten gaan over het niet tijdig arriveren van vervoer. Daaruit volgt logischerwijs ook het groot aantal gegronde klachten. Uit de rapportage van vervoerder over 2020 volgt dat het percentage gegronde klachten ten opzichte van het aantal gereden ritten voor o,26% bedraagt. Dat was in 2019 0,72 %.
Een belangrijke oorzaak voor het niet tijdig arriveren is gelegen in de vervoerscapaciteit, met name ook bij vervangend vervoer. Het verbeterplan is pas later in 2019 ingevoerd en nog steeds actueel.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Aalsmeer,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,

drs. Sj. Vellenga mr. G.E. Oude Kotte

Gemeente Aalsmeer

Stand van zaken uitgaven noodfonds als gevolg van corona

Aalsmeer, 1 februari 2021
Versie 1.0

Raadsbesluit 31 maart 2020

Er zijn middelen beschikbaar gesteld voor Aalsmeerse en Kudelstaartse bedrijven en instellingen om financieel te helpen bij de gevolgen van corona:

- Een bedrag van €1,8 mio voor het kwijtschelden WOZ niet-woningen, gebruikersdeel.

- Een bedrag van €2 mio in een noodfonds om naar bevind van zaken door het college toe te kennen aan maatschappelijke structuren rond sport, kunst etc.

Invulling door het college

- Aanwijzing wethouder Wilma Alink als coördinerend portefeuillehouder
- Ondersteuning vanuit Bestuurlijk Vooroverleg (BVO) waarin besluitvorming wordt voorbereid over inzet van gelden
- Op basis van verzoeken, meldingen en signalen vanuit het veld is financiële steun gegeven vanuit het Noodfonds

Gemeente Aalsmeer

Proces rondom Bestuurlijk Vooroverleg (BVO)

- Het BVO bereidt besluitvorming college voor
- Het BVO heeft mandaat om aanvragen tot € 5.000,- op basis van gezond verstand zelfstandig af te handelen
- Het BVO bespreekt wekelijks de binnengekomen verzoeken en bekijkt of aan de voorwaarden is voldaan om in aanmerking te komen voor een uitkering uit het noodfonds
- Het BVO bepaalt op basis van redelijkheid en billijkheid de hoogte van de vergoeding

Toetsingskader voor verzoeken, meldingen en signalen

Een organisatie die zich meldt moet voldoen aan:

- Alle geldende mogelijkheden bij het Rijk moeten zijn benut
- Alle mogelijke kostenbesparende maatregelen moeten zijn genomen
- Waar mogelijk tonen innovatieve oplossingen alternatieve dienstverlening
- Bij verhuurder verzocht om matiging/aanpassing/kwijtschelding huur

Resultaten (niet uitputtend)

Geen sociale structuren omgevallen in Aalsmeer en Kudelstaart:

- Buurthuizen blijven overeind
- Huurcompensaties voor accommodaties van sportclubs
- Financiële steun ondernemers via WOZ niet-woningen
- Schuldhulpverlening ondernemers: begeleiding naar werk Corona gedupeerden
- Koop lokaal initiatief

Buurthuizen blijven overeind

- **Maatregel:** vergoeding vaste lasten en opschorting huur van maatschappelijke instellingen
- **Toelichting:** buurthuizen en vergelijkbare instellingen, waren in verband met verplichte sluiting en daarmee wegvallende inkomsten, veelal niet in staat om vaste lasten en huur of pacht te bekostigen.
- **Impact op Noodfonds:** € 31.043,-.

"Onze ervaring met het noodfonds is uitstekend geweest. Nadat we de cijfers rond hadden is het verder allemaal soepel verlopen."

Sonja Knol
(Buurthuis Hornmeer)

Huurcompensaties voor accommodaties van sport

- **Maatregel:** kwijtschelden huur en pacht aan sportverenigingen
- **Toelichting:** vanwege de lock downs en tussentijdse beperkte mogelijkheden tot openstelling is aan Sportverenigingen en de daar aan gelieerde pachters huur en pacht kwijtgescholden.
- **Impact op Noodfonds:** €123.500,-.

"Er is goed geluisterd naar wat er bij ons speelde. De gemeente is toegankelijk, er worden geen valse beloften gedaan en afhandeling van de steun verloopt netjes."

Mike van der Laarse
(Green Park Handbal Aalsmeer)

Lastenverlichting ondernemers via WOZ niet-woningen

- **Maatregelen:** inzetten van €1.8 miljoen als lastenverlichting bedrijven voor OZB niet woningen.
- **Toelichting 1:** lastenverlichting voor ondernemers door aanslag OZNB niet-woningen voor gebruikers 2020 te verminderen tot nihil ad €1.800.000,-.
- **Toelichting 2:** correctie meicirculaire inzake OZB niet-woningen gebruikers ad €133.000,-.

"Aalsmeer, een gemeente die 'ondernemend' meedenkt met haar ondernemers. Een gemeente waar je op kan 'bouwen'! Dank daarvoor!"

Bob IJpelaar (Van Vliet Containers)

"'Fijn dat de gemeente Aalsmeer meeleeft met haar ondernemers. De aandacht en snelle actie aan het begin van de coronacrisis is zeer gewaardeerd'."

Cor Millenaar
(MB Cor Millenaar B.V.)

Gemeente Aalsmeer

Schuldhulpverlening ondernemers en begeleiding naar werk

- **Maatregelen Werk, Inkomen en Bedrijven:**
  - schuldhulpverlening ondernemers ad €50.000,-
  - begeleiding naar werk corona gedupeerden ad €15.000,-

"Dankzij de banenbemiddelaar zijn er cliënten aan het werk geholpen bij onder andere de GGD en in de zorgsector."

Koop Lokaal initiatief

- **Maatregelen Werk, Inkomen en Bedrijven:** actiepakket Koop Lokaal ad €4.149,-.

"Goed dat er zo extra aandacht is voor ondernemers in de buurt. Mooi dat we er een lokaal goed doel mee steunen."

Robert van der Meer
(Meer Voor Fietsen, Kudelstaart)

Stand van zaken

- Uit het noodfonds is over 2020 een bedrag van €850.048,- uitgekeerd
- Resterend bedrag in noodfonds voor 2021: €1.149.952,-

Gemeente Aalsmeer

Verwachtingen 2021

- Opnieuw zullen verzoeken volgen voor ondersteuning op de vaste lasten van instellen: sport, cultuur en buurthuizen

- Beoordelen of opgeschorte huren voor kwijtschelding in aanmerking komen

- Nieuwe verzoeken, meldingen en signalen vanuit het Aalsmeerse en Kudelstaartse veld

Dank voor uw aandacht?

- Heeft u nog vragen?
- Heeft u nog suggesties?

Gemeente Aalsmeer

Status update PvA voor een Richtinggevend Actie Pakket van de Raad (RAP-Raad)

Aalsmeer, 2 februari 2021
Versie 1.1

Inleiding

- Op donderdag 25 juni 2020 heeft de gemeenteraad van Aalsmeer unaniem de motie “Richtinggevend Actie Pakket van de Raad” (hierna: RAP-Raad) aanvaard.
- In deze motie verzoekt de gemeenteraad het college van B&W om 10 mogelijke financiële denkrichtingen te onderzoeken op haalbaarheid, betaalbaarheid, realisme en uitvoerbaarheid.
- De gemeenteraad vroeg allereerst om een Plan van Aanpak. Dit plan van Aanpak waarbij inzichtelijk is gemaakt hoe deze weg te bewandelen, is eind augustus met de raad besproken. Vervolgens is vanaf 1 september gestart met de 10 onderzoeken.
- Voorliggend document betreft een status update van de uitvoering van deze motie RAP-Raad per 1 januari 2021.

Gemeente Aalsmeer

Vertrekpunten voor uitvoering motie RAP-Raad

Uitgangspunten:

- De bestuurlijke opdrachtgever is het college van B&W Aalsmeer. B&W draagt zorg voor uitvoering van de motie.
- De ambtelijk opdrachtnemer is de gemeentesecretaris van Aalsmeer en in het verlengde daarvan de directie Organisatie AA.
- Een ambtelijke stuurgroep RAP-Raad bestaande uit directieleden Amstelveen en Aalsmeer doet de inhoudelijke en procesbegeleiding. Voorzitter is de gemeentesecretaris van Aalsmeer.
- De motie RAP-Raad is vertaald naar 10 deelopdrachten, die uitgevoerd worden door deelprojectleiders. De focus is het structureel sluitend krijgen van de begroting op lange termijn; eerste focus ligt bij laaghangend fruit.
- De concerncontroller Aalsmeer kijkt bij iedere deelopdracht in ieder geval mee.
- Er is een tweewekelijkse rapportagecyclus naar de stuurgroep RAP-Raad. De voorzitter van de stuurgroep RAP-Raad informeert het college van B&W Aalsmeer over de voortgang.
- Het college van B&W Aalsmeer informeert vervolgens per kwartaal de gemeenteraad over de voortgang.

Stand van zaken per deel-opdracht (1/3)

ID	Onderzoeksonderwerp	Stand van zaken
1.	Nut en noodzaak huidige reserves	Gereed en reeds in de gemeenteraad besproken. De uiteindelijke verwerking van de financiële opbrengsten geschiedt in de jaarrekening 2020. De reserve Buitenruimte maakt onderdeel uit van deelvraag 2.
2.	Onderzoek aansluiting door raad vastgestelde beleids-/ beeldkwaliteitsniveau van SMART onderbouwde beheersplannen voor: 1. openbare ruimte (wegen, civieltechnische kunstwerken, groen, water, riolering) en 2. gebouwen. Hierbij onderscheid maken tussen jaarlijks onderhoud ten laste van exploitatie en niet-jaarlijks (groot) onderhoud waarvoor voorzieningen gewenst zijn. Uitwerken 3 scenario's (TCO-principe) en overdracht taken naar inwoners/organisaties.	Er is een notitie opgeleverd met daarin een drietal scenario's. In de Kadernota 2021 zullen een aantal uitwerkingen van deze scenario's worden geëffectueerd. Een besluitvormingsdocument is in voorbereiding.
3.	Prioriteitstelling en financiële effecten projecten, inclusief grexen, in combinatie met omvorming naar regievoering, kaderstelling en beperkte controle	Een rapportage is inmiddels door een extern bureau in concept gedeeld. Een besluitvormingsdocument is in voorbereiding.
4.	Methodiek en volledigheid kostprijsberekening kostendekkende heffingen c.a.	Op onderdelen heeft een uitwerking plaatsgevonden. Een extern bureau wordt thans geselecteerd. Einde Q1 2021 vindt afronding van deze deel-opdracht plaats.



Stand van zaken per deel-opdracht (2/3)

ID	Onderzoeksonderwerp	Stand van zaken
5.	Subsidiëring: creatieve vormen van subsidiëring	Een extern bureau is ingehuurd voor de uitvoering van deze deel-opdracht. Deze deelopdracht is gecombineerd met de deelopdracht 8, waarbij een overzicht van subsidies en al bestaande flexibele budgetten/ vormen wordt gecreëerd. Interviews met betrokken ambtenaren en gesubsidieerde instellingen vinden plaats in december/januari. Er is sprake van uitloop naar februari 2021 ten opzichte van initiële planning.
6.	Gemeentelijke inkopen exclusief sociaal domein	Naast het niet indexeren van inkoopbudgetten voor 2021, zal een nog uit te voeren spendanalyse in 2021 mogelijkheden laten zien die worden aanbevolen om te effectueren in de lijn. Het voorstel is om de spendanalyse (gepland in najaar 2021) in Q1 uit te voeren en aanbevelingen te vertalen naar scenario's.
7.	Sociaal domein: bezuinigingsmogelijkheden maar ook overschrijdingen zelf oplossen/absorberen	Voor het onderdeel Jeugdzorg is thans de (concept) rapportage jeugdzorg van een extern bureau afgerond. Deze (concept) rapportage bevat bouwstenen voor de uiteindelijke beantwoording van de deelopdracht. Vanuit de andere domeinen (Wmo en participatie) dienen nog suggesties aan te leveren. In de staf sociaal is afgesproken dat de 3 portefeuillehouders aangeven welke ingrediënten (suggesties) zij nodig hebben om een keuze te kunnen voorleggen. Er is sprake van uitloop ten opzichte van initiële planning (tweede helft 2021).

Stand van zaken per deel-opdracht (3/3)

ID	Onderzoeksonderwerp	Stand van zaken
8.	Gemeentelijke activiteiten zonder maatschappelijk effect en/of meetbare resultaten	Deze deelopdracht is gecombineerd met de deelopdracht 5 en deels in deelopdracht 4. Van in ieder geval 4 programma's uit de begroting worden maatschappelijke effecten en resultaten in beeld gebracht.
9.	Gefaseerde besparing gemeentelijke organisatie (maatwerk)	De output ten aanzien van lijnactiviteiten dient nog te worden doorvertaald naar de Aalsmeerse opgaven. Dit zal in Q1 2021 geschieden. Ten aanzien van de overhead is afgesproken dat deze op 11 december 2021 wordt aangeleverd door de directeur bedrijfsvoering AA, in lijn met de initiatieven die op het gebied van Bedrijfsvoering lopen.
10.	Invoering (nieuwe) gemeentelijke belastingen en heffingen	Een eerste verkenning liet zien dat specialistische expertise benodigd is om een aantal keuzevarianten uit te werken. Een extern bureau is gevraagd hieraan gevolg te geven. In Q1 2021 zal hun rapportage worden opgeleverd en een besluitvormingsdocument worden opgesteld.



Kosteninzicht *)

ID	Onderzoeksonderwerp	Stand van zaken (20-1-2021)
1.	Nut en noodzaak huidige reserves	Niet van toepassing
2.	Onderhoud openbare ruimte en gebouwen	Niet van toepassing
3.	Prioritering en effecten projecten en grexen	Inhuur extern bureau, bedrag 30.100 EUR
4.	Kostprijsberekeningen heffingen	Inhuur extern bureau (offertebedrag <20.000 EUR excl. BTW)
5.	Creatieve vormen van subsidiëring	Inhuur extern bureau ad 19.900 EUR (excl. BTW). Opdrachten 5 en 8 zijn gecombineerd.
6.	Inkoop (exclusief sociaal domein)	Niet van toepassing
7.	Sociaal domein	Extern bureau was reeds ingehuurd. Kosten gaan niet ten laste van budget RAP Raad maar transformatiebudget sociaal domein. Aanvullende inhuur is nog nader te bepalen.
8.	Activiteiten zonder maatschappelijk effect/resultaat	Inhuur extern bureau ad 19.900 EUR (excl. BTW). Opdrachten 8 en 5 zijn gecombineerd.
9.	Gefaseerde besparing gemeentelijke organisatie (“maatwerk”)	Niet van toepassing
10.	Nieuwe gemeentelijke belastingen & heffingen	Inhuur extern bureau, bedrag onbekend
X.	Begeleidingskosten uitvoering RAP Raad motie	Inhuur externe begeleiding 80.000 EUR

*) bij de 1e bestuursrapportage 2021 zal de begroting bijgesteld worden ten aanzien van de kosten voor de motie RAP-raad.

Gemeente Aalsmeer

Planning, exclusief besluitvormingsdocumenten, richting Kadernota

		Sept/okt 2020	Nov 2020				Dec 2020				Jan 2021				Feb 2021		
ID	Deel-opdracht	37 t/m 44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	1	2	3	4	5	6	7
1.	Nut en noodzaak huidige reserves	Gereed 15 september																
2.	Onderhoud openbare ruimte en gebouwen	Gereed eind november																
3.	Prioritering en effecten projecten en grexen	Gereed 1 december																
4.	Kostprijsberekeningen heffingen	Q1 2021																
5.	Creatieve vormen van subsidiëring	Q1 2021 (januari 2021)																
6.	Inkoop (exclusief sociaal domein)	Is meegenomen in begroting 2021 (actie 1), overige is gereed uiterlijk per Q1 2021																
7.	Sociaal domein	Tweede helft 2021																
8.	Activiteiten zonder maatschapp.effect/resultaat	Gekoppeld aan deel-opdracht 5 (gereed Q1 2021)																
9.	Gefaseerde besparing gem. organisatie	Gereed 1 november	Bedrijfsvoering gereed 16 december															
10.	Nieuwe gem.belastingen & heffingen	Q1 2021																
X	Ambtelijke Stuurgroep RAP-Raad	★	★			★				★			★			★		
XX	Voortgang rapporteren aan college B&W	★	★			★					★				★	★		

★ Voortgangsbijeenkomst ambtelijke stuurgroep ★ Agendapunt B&W Aalsmeer

Evaluatie project waterveiligheid vaarseizoen 2020

Aanleiding
Veiligheid op het water is benoemd als thema in het integraal veiligheidsbeleid 2019-2022. Daarnaast is er door Stichting Aalsmeer Westeinder Promotie en Stichting Westeinder Zeil Wedstrijden aandacht gevraagd voor de overlast op het water. In het Collegeprogramma 2018-2022 staat vermeld dat de komende periode extra aandacht wordt besteed aan veiligheid op het water (met name in preventie) en dat de handhavers letten op de veiligheid op straat en het water.

Voor de start van het vaarseizoen 2020 is er door de projectgroep waterveiligheid[1] een maatregelenpakket opgesteld vanwege de aanhoudende overlast van te hard varen, geluidsoverlast door harde muziek, alcoholgebruik, feesten door jongeren en afval in het water.

Het doel van het maatregelenpakket is een veilig gebruik van de Westeinderplassen en het terugdringen van overlastgevend gedrag. De gebruikers van de Westeinderplassen dienen zich (meer) bewust te worden van de veiligheid op het water en hun eigen verantwoordelijkheid daarin. Er is primair ingezet op voorlichting (preventieve aanpak) en daarnaast op de aanwezigheid van handhaving en politie op het water (repressieve aanpak).

De maatregelen van de preventieve aanpak bestaan onder andere uit:
- Een campagne Veilig Varen en alcoholpreventie waaronder het opstellen en verspreiden van een flyer en het plaatsen van borden met gedragsregels
- Samenwerking met de partners
- Organiseren van een voorlichtingsbijeenkomst/informeren van partners/belanghebbenden

De maatregelen van de repressieve aanpak bestaan onder andere uit:
- Inzet politie en handhaving
- Samenwerking en informatiedeling politie en handhaving
- Aanpak overtreders

Het plaatsen van borden en het organiseren van een campagne/voorlichtingsbijeenkomst waren door de projectleden benoemd als voornaamste prioriteiten uit het maatregelenpakket. Aanvullend was extra inzet vanuit handhaving en politie gewenst.

Doel evaluatie
Er is dit jaar voor het eerst gewerkt met een maatregelenpakket in samenwerking met de partners. Daarnaast was er dit jaar meer personele inzet vanuit handhaving (openbare ruimte) en is de samenwerking tussen handhaving en politie geïntensiveerd.
Het doel van de evaluatie is om:
- In beeld te krijgen of het maatregelenpakket effect heeft gehad.
- In beeld te krijgen of de extra inzet vanuit handhaving en politie effect heeft gehad.
- Verbeterpunten in beeld te krijgen voor het volgende vaarseizoen in 2021 (voor zowel het maatregelenpakket als de inrichting van de projectgroep).

Methode
Eind september heeft er een evaluatieoverleg plaatsgevonden met de projectleden over het effect van het maatregelenpakket op dit vaarseizoen t.o.v. de voorgaande jaren. Naast de overleggen met de projectgroepleden heeft er tijdens de zomerperiode wekelijks een overleg plaatsgevonden tussen de gemeente (OOV), politie en handhaving met betrekking tot de inzet en samenwerking. Voor het repressieve deel (inzet en samenwerking politie en handhaving) is input gevraagd bij de teamchef van de lokale politie-eenheid en de teamleider handhaving. Aanvullend is in beeld gebracht wie, naast de huidige projectleden, belanghebbenden/partners zijn voor de aanpak van de overlast. Verder is gedurende het seizoen naar voren gekomen dat er meerdere projecten actueel zijn binnen de gemeente waarbij raakvlakken zijn met het project waterveiligheid (te denken valt aan o.a. de visie Westeinderplassen). Bovenstaande onderdelen zijn meegenomen in de evaluatie.

[1] De projectgroep is een samenwerkingsverband met de partners Politie, Brandweer, voorzitter Stichting Aalsmeer Westeinder Promotie, voorzitter Stichting Westeinder Zeil Wedstrijden, Handhaving, Evenementencoördinator, Communicatie en Openbare Orde en Veiligheid.

De evaluatie

Voorafgaand aan het vaarseizoen is de projectgroep geconfronteerd met de coronamaatregelen waardoor de uitvoering anders is verlopen dan gepland. De evenementen zijn afgelast, de informatiebijeenkomst en de geplande controles zijn niet doorgegaan en het communicatieplan is pas aan het eind van het vaarseizoen ingezet. De projectleden hebben aangegeven dat er door de goede weersomstandigheden en de coronacrisis meer is gerecreëerd op en rondom het water. Er werd ook meer overlast ervaren ten opzichte van de voorgaande jaren. De overlast had vooral betrekking op het te hard varen in de omgeving van zwemmende kinderen, geluidsoverlast en het niet houden aan de coronamaatregelen (het niet voldoende afstand houden).

Preventie

Vanuit preventie is er op verschillende manieren aandacht gevraagd voor sociaal gedrag op het water.

- Er zijn borden met gedragsregels geplaatst op de (belangrijke) vaarwegen.
- De projectgroep heeft een flyer ontworpen en in verschillende vormen verspreid (o.a. bij jachthavens, omwonenden aan (belangrijke) vaarwegen en in de lokale krant).
- Er is een social media campagne gestart op Facebook en Instagram.
- Waterveiligheid is als onderdeel toegevoegd aan de gemeentelijke website.

De projectleden zijn tevreden over het communicatieplan en de verspreiding van de flyer echter dient het communicatieplan volgend jaar voorafgaand aan het seizoen gestart te worden en dient de flyer breder verspreid te worden. Daarnaast is er positief gereageerd op de intensivering van het aantal ophaalmomenten van afval tijdens het hoogseizoen. Een aantal maatregelen is dit jaar niet ten uitvoering gebracht maar zijn wel besproken t.b.v. het komende vaarseizoen (o.a. de samenwerking met het team Natuur- en MilieuEducatie voor een actie op het water met schoolkinderen t.b.v. zwerfafval en samenwerkingsafspraken tussen handhaving en team beheer).

Politie en handhaving geven aan dat er dit jaar beduidend meer personele inzet is geweest dan in de voorgaande jaren. De extra inzet van personeel en materieel heeft ertoe geleid dat er, op den duur, minder overlast werd ervaren op de momenten dat zij op het water waren. Echter nam de overlast, met name in de nachtelijke uren en in de weekenden, bij afwezigheid van de diensten weer toe. De extra inzet is als positief ervaren door de projectleden maar er is nog steeds overlast van geluid en te hard varen. Het is een groot gebied en gebleken is dat personen WhatsAppgroepen gebruiken om elkaar te informeren over de aanwezigheid van politie en handhaving op het water. De projectleden geven aan dat het gedrag op het water voornamelijk te maken lijkt te hebben met de normen en waarden van de recreanten, zowel jong als oud.

Politie en handhaving (repressie)

Voor de afdeling handhaving zijn er extra financiële middelen ter beschikking gesteld voor capaciteit op het water. Voor de uitbreiding van het aantal fte domein II boa's[2] is er door twee boa's een opleidingstraject gevolgd. Echter door de coronamaatregelen hebben zij geen examen kunnen afleggen en moest er teruggevallen worden op de bestaande domein II boa's. Daarnaast was er vanwege de coronamaatregelen een gewijzigde taakstelling van toepassing op de boa's en was extra inzet benodigd op het land. De domein II boa's zijn het gehele vaarseizoen ingepland voor aanwezigheid op het water (donderdag tot en met zondag). Omdat er zo goed als elke avond een boot van de Handhaving op het water was, heeft dit bijgedragen aan de zichtbaarheid en contactenmomenten met recreanten. Handhaving heeft aangegeven dat dit jaar de inzet op warme dagen nog te laag was. Voor extra inzet en zichtbaarheid op het water is er een tweede handhavingsboot (de oude boswachtersboot) ter beschikking gesteld aan het team handhaving. Gebleken is dat er aanpassingen nodig zijn. Nagegaan wordt welke aanpassingen er nodig zijn.

[2] Handhavers specifiek gericht op water en natuur.

Er is op bestuurlijk niveau aandacht gevraagd voor extra politie-inzet op het water. Dit heeft geleid tot meer politie-inzet op het water, het werken in combidiensten en het opleiden van twee extra schippers t.b.v. de inzet voor het vaarseizoen 2021.
Tijdens dit vaarseizoen is de samenwerking tussen handhaving en politie geïntensiveerd ten opzichte van de voorgaande jaren. Er is meer zicht op de overlast en meer samenhang in de aanpak. Doordat politie en handhaving een aantal keer ieder met een eigen boot op het water waren werd het mogelijk om op meerdere plaatsen aanwezig te zijn. Verder is er dit jaar voor het eerst een aantal keer gebruik gemaakt van combidiensten.

De aanpak van de overlast is uitgevoerd binnen de huidige mogelijkheden van de APV. Er is door de gemeente opvolging gegeven aan incidenten d.m.v. contact met de organisator of ouders (nazorg van incidenten). De tijdelijke aanwijzing voor het verbod van geluidsoverlast binnen de noodverordening is als positief ervaren door handhaving en politie. Dit is een tijdelijke maatregel geweest vanwege de coronamaatregelen.

Projectgroep en participatie
De projectgroep heeft een maatregelenpakket opgesteld zodat er een beter beeld is van de benodigde acties. Er dient beter gecommuniceerd te worden en de (on)mogelijkheden van de verschillende partners dient bekend te zijn bij de projectleden. Gebleken is dat niet alle partners/belanghebbenden zijn aangehaakt en/of betrokken bij het project. Dit jaar is de adviseur Openbare Orde en Veiligheid Jeugd aangesloten bij de projectgroep en ook Buurtwerk (jongerenwerk) is aan het eind van het seizoen aangesloten. Buurtwerk heeft de boot van de scouting gebruikt om ook op het water in contact te komen met jongeren. Daarnaast heeft Buurtwerk een quiz voor jongeren georganiseerd over de vaarregels op de Westeinderplassen en zij hebben de flyer verspreid onder de jongeren en op social media. De aanwezigheid van Buurtwerk op het water is als zeer positief ervaren.

Financiën
De financiering van dit project is niet geborgd in de begroting. Er is incidenteel geld beschikbaar gesteld voor extra handhaving voor de jaren 2020 en 2021. De incidentele kosten t.b.v. de voorlichting zijn voor het jaar 2020 betaald uit het budget van Openbare Orde en Veiligheid. Voor het 2021 zijn deze middelen ook beschikbaar uit dit budget.

<u>Conclusie en advies</u>
Het maatregelenpakket voorziet in de behoefte die er is om de overlast op het water te verminderen. Er is dit vaarseizoen meer ingezet aan personeel en middelen vanuit handhaving, Openbare Orde en Veiligheid en de politie dan in de voorgaande jaren. Door de extra aanwezigheid van handhaving en politie op het water zijn er meer personen aangesproken, is er een groter gebied bereikt en was er door de zichtbaarheid minder overlast op de momenten dat handhaving en/of politie aanwezig was op het water.
Geconcludeerd kan worden dat het maatregelenpakket en de extra inzet vanuit politie en handhaving op basis van sfeerbeelden vanuit de projectgroepleden effect heeft gehad. De mate van het effect van de maatregelen voor dit vaarseizoen t.o.v. de voorgaande jaren is lastig aan te geven omdat het een afwijkend jaar betreft, het effect niet meetbaar is op basis van cijfers[3] en er dit jaar voor het eerst is gewerkt met een maatregelenpakket. Om volgend jaar een beter beeld te krijgen van de effecten is het van belang de samenwerking met partners/belanghebbenden uit te breiden en de cijfers over 2021 te vergelijken met 2020.

Het advies is om de aanpak door middel van het maatregelenpakket in het komende vaarseizoen van 2021 voort te zetten en de aanbevelingen hierin mee te nemen.

[3] Vaarseizoen 2020 was een afwijkend jaar vanwege de coronamaatregelen en een intensiever gebruik van de Westeinderplassen. Handhaving heeft dit jaar extra gestuurd op de registratie van overlastmeldingen. De overlastmeldingen over 2019 zijn niet te achterhalen vanwege een technische storing in het systeem en een onvolledige registratie. Er is dit jaar meer gewaarschuwd door team handhaving en de politie maar gesprekken en waarschuwingen zijn niet vastgelegd in de systemen. Hierdoor zijn de registraties onvolledig.

Aanbevelingen

Preventie

- Voorafgaand aan het vaarseizoen de communicatiecampagne opstarten en zorgen voor een brede verspreiding van de flyer.
- Onderzoeken mogelijkheden voor het organiseren van evenementen/activiteiten voor jeugd.
- Ervaringen uitwisselen met andere gemeenten met vergelijkbare problematiek op het water.

Politie en handhaving (repressie en preventie)

- Verder intensiveren van de samenwerking tussen politie en handhaving (wekelijkse afstemming personele inzet en informatiedeling) en werkafspraken maken voorafgaand aan het vaarseizoen.
- Onderzoeken mogelijkheden van regionale samenwerking op het gebied van handhaving.
- Met politie in overleg gaan om een plan op te stellen voor de aanpak van overlast op het water.
- Met politie in overleg gaan om aandacht te vragen voor het verbeteren van het proces overlastmelden (landelijke meldkamer) en de registratie daarvan.
- In vaarseizoen 2021 blijven sturen op de registratie van overlastmeldingen en waarschuwingen.
- De cijfers over vaarseizoen 2020 te vergelijken met de cijfers over het vaarseizoen 2021 en deze mee te nemen in de evaluatie over vaarseizoen 2021.

Projectgroep en participatie

- Voortzetten uitvoering van maatregelenpakket in 2021 met de aanvulling dat voorafgaand aan het seizoen de maatregelen en acties toegewezen worden aan actiehouders. Voorstel is om hiervoor een draaiboek op te stellen.
- De projectgroep dient zich te richten op de preventieve maatregelen en voorlichting. Ten behoeve van de preventieve aanpak is het van belang dat Buurtwerk voorafgaand aan de start van het vaarseizoen een rol krijgt binnen de projectgroep.
- Politie en handhaving dienen zich te richten op de repressieve maatregelen met aanvullend preventieve acties.
- Uitbreiden samenwerking met partners/belanghebbenden en intensiveren van de participatie. Onderzoeken op welke wijze er meer samengewerkt kan worden met partners/belanghebbenden en hoe zij geïnformeerd kunnen worden.
- Aanpassen huidige overlegstructuur i.v.m. de projectgroepsgrootte en gebruik van een draaiboek.
- Intensiveren interne samenwerking binnen de gemeente ten behoeve van een integrale aanpak.

2.Commissie Maatschappij en Bestuur

Dossiernummer	212
Vertrouwelijk	Nee
Vergaderdatum	11 februari 2021
Agendapunt	8
Omschrijving	Wijzigingen Algemeen Plaatselijke Verordening (APV) Aalsmeer

Geagendeerd	Vergaderdatum
2.Commissie Maatschappij en Bestuur	11 februari 2021

Gemeente Aalsmeer

RAADSVOORSTEL

Raadsvoorstel nr Z21-002558
Datum B&W-besluit 19 januari 2021
Voor de vergadering van raad d.d.
4 maart 2021

Portefeuillehouder Burgemeester
Afdeling Veiligheid en Handhaving
Behandelend ambtenaar (voor technische vragen)
J. Roodnat
0629520599
j.roodnat@amstelveen.nl

Behandelen in de raadscommissie Maatschappij en Bestuur
op 11 februari 2021

Onderwerp

Wijzigingen Algemeen Plaatselijke Verordening (APV) Aalsmeer

Gevraagd besluit

De voorgestelde wijzigingen van de APV van de gemeente Aalsmeer conform het wijzigingsbesluit van 19 januari 2021 vast te stellen.

WAT WILLEN WE BEREIKEN EN WAT GAAN WE DAARVOOR DOEN

Wat willen we bereiken (effectindicatoren)

1. Actueel houden van de APV;
2. Het college de mogelijkheid geven om bepaalde gebieden aan te wijzen waar het verboden wordt om lachgas te gebruiken.

Wat gaan we daarvoor doen (prestatie-indicatoren)

1. In lijn met het jaarlijkse voorstel van de VNG wijzigen van de APV;
2. Op advies van de politie en handhaving, opnemen van een verbodsbepaling ten behoeve van het gebruik van lachgas.

ACHTERGROND EN OVERWEGINGEN

Programma (speerpunt)

Bevolking, bestuur en veiligheid

Aanleiding

Ad 1 Actuele APV

Jaarlijks wordt door de VNG een voorstel gedaan voor het actualiseren van de APV. Aanleiding hiertoe is ontwikkeling in wetgeving, nieuwe jurisprudentie, nieuwe inzichten, etc. Dit heeft onder andere geleid tot het opnemen van een artikel 2:68 om het gevaar voor heling te voorkomen. De overige wijzigingen betreffen voor het merendeel redactionele verbeteringen of correcties in verwijzingen.

Ad 2 Lachgas

Recreatief gebruik van lachgas leidt tot schade aan de volksgezondheid en samenleving en vormt een probleem in Nederland. Voorgesteld wordt om vooruitlopend op de toevoeging van lachgas aan de Opiumwet een verbodsbepaling op te nemen in de APV waardoor het college bepaalde gebieden binnen de gemeente aan kan wijzen waar het verboden is om lachgas te gebruiken.

Argumenten

In de bijgevoegde 'was/ wordt tabel' treft u een artikelsgewijze toelichting op de voorgestelde wijzigingen/ toevoeging van de APV.

Kanttekeningen

Lachgas
Gelet op de gezondheidsrisico's rond het oneigenlijk gebruik van lachgas is het kabinetsvoornemen om in 2021 lachgas toe te voegen aan de Opiumwet. Hierdoor zal zowel bezit als handel landelijk verboden zijn. Het voorgestelde artikel vult deze landelijke wetgeving aan door gebruik te verbieden.

Financiën

N.v.t.

Communicatie

De wijzigingen zullen, na besluitvorming, gepubliceerd worden.

Procedure

De wijzigingen zullen, na besluitvorming, gepubliceerd worden en treden de dag na publicatie in werking.

Bijlagen

Wijzigingsbesluit APV
Was/ wordt tabel
Toelichting

De secretaris,

drs. Sj. Vellenga

De voorzitter,

mr. G.E. Oude Kotte

BEHANDELING RAAD

Wijziging/aanvullingen na behandeling raadscommissie

Het voorstel aan de raad is	Aanvaarde amendementen / moties
Ongewijzigd aanvaard Gewijzigd aanvaard Verworpen	

RAADSBESLUIT

Besluit

de voorgestelde wijzigingen van de APV van de gemeente Aalsmeer conform het wijzigingsbesluit van 19 januari 2021 vast te stellen.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 4 maart 2021.

De griffier,	De voorzitter,
O. van Kolck	mr. G.E. Oude Kotte

Bijlage bij Wijziging APV

Was/wordt tabellen

In de tabel wordt eerst aangegeven welk artikel(onderdeel) wijzigt met daarbij een verwijzing naar het bijbehorende wijzigingsbesluit.

In de linkerkolom ("WAS") staat de bestaande tekst, waarbij de woorden en leestekens die wijzigen zijn onderstreept. In de rechterkolom ("WORDT") staat de voorgestelde nieuwe tekst, waarbij de nieuwe woorden en leestekens zijn vetgedrukt.

Onder elke voorgestelde wijziging staat een korte toelichting, soms voor een aantal artikelen samen.

Was/ wordt lijst ten behoeve van de wijzigingen APV Aalsmeer

Was	Wordt
Artikel 2:10 Voorwerpen op of aan de weg, achtste lid (artikel I, onderdeel A, van het wijzigingsbesluit)	
8. Op de ontheffing bedoeld in het vierde lid is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) niet van toepassing.	8. Op de **aanvraag om een** ontheffing bedoeld in het vierde lid is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) niet van toepassing.
Toelichting Redactionele verbetering	
Was	Wordt
Artikel 2:11 (Omgevings)vergunning voor het aanleggen, beschadigen en veranderen van een weg, vijfde lid (artikel I, onderdeel B, van het wijzigingsbesluit)	
5. Op de vergunning bedoeld in het eerste lid is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) van toepassing.	5. Op de **aanvraag om een** vergunning bedoeld in het eerste lid is paragraaf 4.1.3.3. van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) van toepassing.
Toelichting Redactionele verbetering	
Was	Wordt
Artikel 2:24 Begripsbepaling, eerste lid, onder b (artikel I, onderdeel C, van het wijzigingsbesluit)	
1b. markten als bedoeld in artikel 160, eerste lid aanhef en onder h van de Gemeentewet en artikel 5:22 van deze verordening;	1b. markten als bedoeld in artikel 160, eerste lid aanhef en onder **g** van de Gemeentewet en artikel 5:22 van deze verordening;
Toelichting Correctie van de verwijzing naar artikel 160 van de Gemeentewet	
Was	Wordt
Artikel 2:25 Evenement, achtste lid én tiende lid (artikel I, onderdeel D, van het wijzigingsbesluit)	
8. In aanvulling op artikel 1:8 van deze verordening kan een vergunning voor vechtsportwedstrijden en -gala's geweigerd worden als de natuurlijke personen	8. In aanvulling op artikel 1:8 van deze verordening kan een vergunning voor vechtsportwedstrijden en -gala's geweigerd worden als de natuurlijke personen

die het evenement organiseren van slecht levensgedrag zijn. 10. Op de vergunning is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) niet van toepassing.	die het evenement organiseren **in enig opzicht van** slecht levensgedrag zijn. 10. Op de **aanvraag om een** vergunning is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) niet van toepassing.
Toelichting - Achtste lid: Aanpassing gelijk aan de formulering van slecht levensgedrag in artikel 2:28, derde lid, onder b - Tiende lid: Redactionele verbetering	
Was	Wordt
Artikel 2:28 Exploitatie openbare inrichting, derde lid, onder b én zesde lid (artikel I, onderdeel E, van het wijzigingsbesluit)	
3b. de exploitant van de openbare inrichting in enig opzicht van slecht levensgedrag is; 6. Paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) is niet van toepassing op de vergunning bedoeld in het eerste lid en op de vrijstelling bedoeld in het vijfde lid.	3b. de exploitant **of de leidinggevende** van de openbare inrichting in enig opzicht van slecht levensgedrag is; 6. Paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) is niet van toepassing op de **aanvraag om een** vergunning bedoeld in het eerste lid en op de vrijstelling bedoeld in het vijfde lid.
Toelichting - Derde lid, onder b: toevoeging van “leidinggevende”, waardoor een vergunning geheel of gedeeltelijk geweigerd kan worden als de leidinggevende (niet alleen de exploitant) in enig opzicht van slecht levensgedrag is. In de Drank- en Horecawet geldt deze eis reeds voor leidinggevende. Met deze wijziging wordt hierbij aangesloten. - Zesde lid: Redactionele verbetering	
Was	Wordt
Artikel 2:29 Sluitingstijd, tiende lid (artikel 1, onderdeel A, van het wijzigingsbesluit)	
10. Op de ontheffing is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) niet van toepassing.	10. Op de **aanvraag om een** ontheffing is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) niet van toepassing.
Toelichting Redactionele verbetering	
Was	Wordt
Artikel 2:39 Speelgelegenheden, vierde lid (artikel I, onderdeel B, van het wijzigingsbesluit)	
4. Op de vergunning is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) niet van toepassing.	4. Op de **aanvraag om een** vergunning is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) niet van toepassing.
Was	Wordt
Artikel 2:41 Betreden gesloten woning of lokaal, derde lid (artikel I, onderdeel F, van het wijzigingsbesluit)	
3. Deze verboden zijn niet van toepassing op personen wier aanwezigheid in de woning of het lokaal wegens dringende reden noodzakelijk is.	3. Deze verboden zijn niet van toepassing op personen wier aanwezigheid in de woning of het

	lokaal **of een daarbij behorend erf** wegens dringende reden noodzakelijk is.
Toelichting Redactionele verbetering, evenals in lid 1 en 2 van dit artikel wordt ook ‘ een daarbij behorend erf’ benoemd.	
Toelichting Redactionele verbetering	
Nieuwe tekst	
Artikel 2:48a Lachgasverbod (artikel I, onderdeel G, van het wijzigingsbesluit)	
1. Het is verboden op een openbare plaats die deel uitmaakt van een door het college ter bescherming van de openbare orde of het woon- en leefklimaat aangewezen gebied distikstofmonoxide (lachgas) recreatief als roesmiddel te gebruiken, voorbereidingen daartoe te verrichten of ten behoeve van dat gebruik voorwerpen of stoffen bij zich te hebben. 2. Het college kan in het aanwijzingsbesluit het in het eerste lid bedoelde verbod beperken tot bepaalde tijden.	
Toelichting Recreatief gebruik van lachgas leidt tot schade aan de volksgezondheid en samenleving en vormt een probleem in Nederland. Voorgesteld wordt om vooruitlopend op de toevoeging van Lachgas aan de Opiumwet een verbodsbepaling op te nemen in de APV waardoor het college bepaalde gebieden binnen de gemeente aan kan wijzen waar het verboden is om lachgas te gebruiken. Dit is een aanvulling op de beoogde wijziging van de Opiumwet, waarin zowel handel als bezit wordt verboden.	
Was	Wordt
Artikel 2.67 Verplichtingen met betrekking tot het verkoopregister, vierde lid (Artikel I, onderdeel H, van het wijzigingsbesluit)	
4. Op de vrijstelling is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) van toepassing.	4. Op de **aanvraag om een** vrijstelling is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) van toepassing.
Toelichting Redactionele verbetering	
Nieuwe tekst	
Artikel 2:68 Voorschriften als bedoeld in artikel 437 van het Wetboek van Strafrecht (artikel I, onderdeel I, van het wijzigingsbesluit)	
De handelaar of een voor hem handelend persoon is verplicht: a. de burgemeester binnen drie dagen schriftelijk in kennis te stellen: 1°. dat hij het beroep van handelaar uitoefent met vermelding van zijn woonadres en het adres van de bij zijn onderneming behorende vestiging; 2°. van een verandering van de onder 1° bedoelde adressen; 3°. dat hij het beroep van handelaar niet langer uitoefent; 4°. dat hij enig goed kan verkrijgen dat redelijkerwijs van een misdrijf afkomstig is of voor de rechthebbende verloren is gegaan. b. de burgemeester op eerste aanvraag zijn administratie of register ter inzage te geven; c. aan de hoofdingang van elke vestiging een kenteken te hebben waarop zijn naam en de aard van de onderneming duidelijk zichtbaar zijn; d. een door opkoop verkregen goed gedurende de eerste drie dagen in bewaring te houden in de staat waarin het goed verkregen is.	
Toelichting	

Het Wetboek van Strafrecht bevat enkele bepalingen die de bestrijding van heling op het oog hebben. De bestuurlijke aanpak van heling binnen de gemeente kan een belangrijke aanvulling vormen op het strafrechtelijk optreden. Om deze aanpak te versterken wordt dit artikel opgenomen met voorschriften die in het algemeen het gevaar voor heling beogen te voorkomen.

Onder a, ten eerste
Artikel 437ter, tweede lid, van het WvSr legt de handelaar de verplichting op de burgemeester of door hem aangewezen ambtenaren tevoren schriftelijk in kennis te stellen als hij van het opkopen een beroep of gewoonte maakt. De wetgever heeft afgezien van een regeling om de uitoefening van het opkopersbedrijf aan een voorafgaande toelating door het gemeentebestuur te binden. De aanmeldingsplicht is in onderdeel a, sub 1e, nader uitgewerkt.

Onder a. ten tweede en derde
Als zich wijzigingen in het adres of beroep van de handelaar voordoen, dient de burgemeester hiervan in kennis te worden gesteld. De politie kan hierdoor de registratie van de handelaren actueel houden.

Onder a, ten vierde
Hier spelen onder meer de omstandigheden waaronder het goed aan de handelaar wordt aangeboden en diens wetenschap zelf een rol. De inhoud van deze bepaling ligt dicht tegen die van artikel 437bis, eerste lid, van het WvSr aan. Hier is het echter de ondernemer die het initiatief moet nemen. Deze bepaling kan niet in strijd worden geacht met de artikelen 160 en 161 van het WvSv.

Onder b
In artikel 437, eerste lid, onder c, van het WvSr wordt aan de daartoe aangewezen ambtenaar de bevoegdheid gegeven om inzage te hebben in het inkoopregister. De bevoegdheid tot inzage in het verkoopregister is niet aangegeven in het WvSr, zodat een regeling in de APV noodzakelijk is. Door de bevoegdheid tot inzage van het verkoopregister bij de daartoe aangewezen ambtenaar te leggen, kan deze ambtenaar zowel het inkoop als het verkoopregister inzien.

Onder d
Bij een regeling tot effectieve helingbestrijding mag een bepaling betreffende de vervreemding van door opkoop verkregen goederen niet ontbreken. Artikel 2:68, onder d, voorziet hierin.
De bepaling sluit nauw aan op hetgeen bepaald is in artikel 437, eerste lid, onder d en f, van het WvSr. Daar is de handelaar of een voor hem handelend persoon die in strijd met een schriftelijke last van de burgemeester (of een vanwege hem gegeven last) bepaalde goederen vervreemdt, of niet in bewaring geeft, of die niet voldoet aan de daarbij gegeven aanwijzingen, strafbaar gesteld. In onderdeel d is gekozen voor een termijn van drie dagen, zodat de bedrijfsvoering van de handelaren niet al te zeer wordt belemmerd.

Was	Wordt
Artikel 3:5 Gedragseisen exploitant en beheerder, eerste lid, onder a (Artikel I, onderdeel J, van het wijzigingsbesluit)	
1. De exploitant en/of de beheerder: a. staat niet onder curatele *en is niet ontzet uit de ouderlijke macht of de voogdij*;	1. De exploitant en/of de beheerder: a. staat niet onder curatele;
Toelichting Door de inwerkingtreding van de Wet herziening kinderbeschermingsmaatregel (Stb. 2014/131) is niet langer sprake van ontheffing of ontzetting uit het ouderlijk gezag of de voogdij, maar van beëindiging van ouderlijk gezag of voogdij. Dit deel uit artikel 3:5, eerste lid, onder a, is daarom geschrapt. Beëindiging van het ouderlijk gezag is veel ruimer dan de zeer beperkte groep ontzette ouders. (Voor de Drank- en Horecawet was één van de weigeringsgronden destijds ook dat degene die de vergunning aanvraagt niet uit het ouderlijk gezag mag zijn gezet. Dit vereiste is in 2015 vervallen.)	
Was	Wordt
Artikel 3:13 Weigeringsgronden, eerste lid (Artikel I, onderdeel K, van het wijzigingsbesluit)	

1. De vergunning bedoeld in artikel 3:4, eerste lid, wordt geweigerd indien: a. de exploitant en/of de beheerder niet voldoet aan de in artikel 3:5 gestelde eisen; b. de vestiging of de exploitatie van de seksinrichting of het escortbedrijf in strijd is met een geldend bestemmingsplan, beheersverordening, exploitatieplan, voorbereidingsbesluit, stadsvernieuwingsplan of leefmilieuverordening; c. er aanwijzingen zijn dat in de seksinrichting of het escortbedrijf personen werkzaam zijn of zullen zijn in strijd met artikel 273f van het Wetboek van Strafrecht of met het bij of krachtens de Wet arbeid vreemdelingen of de Vreemdelingenwet bepaalde; d. het maximum aantal vergunningen, zoals bedoeld in artikel 3:4, derde en vierde lid, is bereikt.	1. De vergunning bedoeld in artikel 3:4, eerste lid, wordt, **onverminderd het bepaalde in artikel 1:8**, geweigerd indien: a. de exploitant en/of de beheerder niet voldoet aan de in artikel 3:5 gestelde eisen; b. de vestiging of de exploitatie van de seksinrichting of het escortbedrijf in strijd is met een geldend bestemmingsplan, beheersverordening, exploitatieplan, voorbereidingsbesluit, stadsvernieuwingsplan of leefmilieuverordening; c. er aanwijzingen zijn dat in de seksinrichting of het escortbedrijf personen werkzaam zijn of zullen zijn in strijd met artikel 273f van het Wetboek van Strafrecht of met het bij of krachtens de Wet arbeid vreemdelingen of de Vreemdelingenwet bepaalde; d. het maximum aantal vergunningen, zoals bedoeld in artikel 3:4, derde en vierde lid, is bereikt.
Toelichting De in het eerste lid genoemde weigeringsgronden dienen als aanvulling op de algemene weigeringsgronden van artikel 1:8. Dat is in de aanhef tot uitdrukking gebracht.	
Was	Wordt
Artikel 5:1 Begripsbepalingen (artikel I, onderdeel M, van het wijzigingsbesluit)	
In deze afdeling wordt verstaan onder: a. voertuigen: voertuigen als bedoeld in artikel 1, onder al, van het Reglement verkeersregels en verkeerstekens (RVV 1990) met uitzondering van kleine wagens zoals kruiwagens, kinderwagens en rolstoelen;	In deze afdeling wordt verstaan onder: a. voertuig: hetgeen daaronder wordt verstaan in artikel 1 van het Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990, met uitzondering van kleine wagens**,** zoals kruiwagens en kinderwagens, en rolstoelen;
Toelichting Redactionele verbetering	
Was	Wordt
Artikel 5.2 Parkeren van voertuigen van autobedrijf en dergelijke, vijfde lid (artikel I, onderdeel A, van het wijzigingsbesluit)	
5. Op de ontheffing is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) niet van toepassing.	5. Op de **aanvraag om een** ontheffing is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) niet van toepassing.
Toelichting Redactionele verbetering	
Was	Wordt
Artikel 5.6 Kampeermiddelen e.a., vierde lid (artikel I, onderdeel A, van het wijzigingsbesluit)	
4. Op de ontheffing is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) van toepassing.	4. Op de **aanvraag om een** ontheffing is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) van toepassing.

Toelichting Redactionele verbetering	
Was	Wordt
Artikel 5.8 Parkeren van grote voertuigen, vierde lid (artikel I, onderdeel A, van het wijzigingsbesluit)	
4. Op de ontheffing is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) van toepassing.	4. Op de **aanvraag om een** ontheffing is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) van toepassing.
Toelichting Redactionele verbetering	
Was	Wordt
Artikel 5.13 Inzameling van geld of goederen, zesde lid (artikel I, onderdeel B, van het wijzigingsbesluit)	
6. Op de vergunning is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) niet van toepassing.	6. Op de **aanvraag om een** vergunning is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) niet van toepassing.
Toelichting Redactionele verbetering	
Was	Wordt
Artikel 5.14 Begripsbepaling, tweede lid, onder b (artikel I, onderdeel M, van het wijzigingsbesluit)	
2b. het te koop aanbieden, verkopen of afleveren van goederen dan wel het aanbieden van diensten op jaarmarkten en markten als bedoeld in artikel 160, eerste lid, onder h, van de Gemeentewet of artikel 5:22;	2b. het te koop aanbieden, verkopen of afleveren van goederen dan wel het aanbieden van diensten op jaarmarkten en markten als bedoeld in artikel 160, eerste lid, **aanhef en** onder **g**, van de Gemeentewet of artikel 5:22 **van deze Verordening**;
Toelichting Correctie van de verwijzing naar artikel 160 van de Gemeentewet	
Was	Wordt
Artikel 5.15 Ventverbod, derde lid (artikel I, onderdeel A, van het wijzigingsbesluit)	
3. Op de ontheffing bedoeld in het tweede lid is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) niet van toepassing.	3. Op de **aanvraag om een** ontheffing bedoeld in het tweede lid is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) niet van toepassing.
Toelichting Redactionele verbetering	
Was	Wordt
Artikel 5.17 Begripsbepaling, tweede lid, onder a (artikel I, onderdeel C, van het wijzigingsbesluit)	

2a. een vaste plaats op een jaarmarkt of markt als bedoeld in artikel 160, eerste lid, aanhef en onder h, van de Gemeentewet;	2a. een vaste plaats op een jaarmarkt of markt als bedoeld in artikel 160, eerste lid, aanhef en onder **g**, van de Gemeentewet;
Toelichting Correctie van de verwijzing naar artikel 160 van de Gemeentewet	
Was	Wordt
Artikel 5.18 Standplaatsvergunning en weigeringsgronden, vierde lid (artikel I, onderdeel B, van het wijzigingsbesluit)	
4. Op de vergunning is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) niet van toepassing.	4. Op de **aanvraag om een** vergunning is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) niet van toepassing.
Toelichting Redactionele verbetering	

Was	Wordt
Artikel 5.32 Crossterreinen, eerste lid (artikel I, onderdeel N, van het wijzigingsbesluit)	
1. Het is verboden op enig terrein, geen weg zijnde, met een motorvoertuig of een bromfiets een wedstrijd dan wel, ter voorbereiding van een wedstrijd, een trainings- of proefrit te houden of te doen houden dan wel daaraan deel te nemen, dan wel een motorvoertuig of een bromfiets met het kennelijke doel daartoe aanwezig te hebben	1. Het is verboden op enig terrein, geen weg zijnde, met een motorvoertuig of een bromfiets **te crossen buiten wedstrijdverband**, een wedstrijd dan wel, ter voorbereiding van een wedstrijd, een trainings- of proefrit te houden of te doen houden dan wel daaraan deel te nemen, dan wel een motorvoertuig of een bromfiets met het kennelijke doel daartoe aanwezig te hebben.
Toelichting Om (geluids-)overlast veroorzaakt door recreatief (dus niet ter voorbereiding op wedstrijden) crossen tegen te gaan, wordt voorgesteld om het crossen buiten wedstrijdverband aan het eerst lid van dit artikel toe te voegen.	
Was	Wordt
Artikel 5.36 Verboden plaatsen, vierde lid (artikel I, onderdeel A, van het wijzigingsbesluit)	
4. Op de ontheffing is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) van toepassing.	4. Op de **aanvraag om een** ontheffing is paragraaf 4.1.3.3 van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) van toepassing.
Toelichting Redactionele verbetering	
Was	Wordt
Artikel 6:1 Strafbepaling, tweede lid (artikel I, onderdeel O, van het wijzigingsbesluit)	
2. In afwijking van het eerste en tweede lid is artikel 1a van de Wet op de economische delicten van toepassing op overtreding van het bepaalde bij of krachtens de artikelen 2:10, vijfde lid, 2:11, tweede lid, 2:12, eerste lid en 4:11, eerste lid.	2. In afwijking van het eerste lid is artikel 1a van de Wet op de economische delicten van toepassing op overtreding van het bepaalde bij of krachtens de artikelen 2:10 en 2:11 **als sprake is van een**

	omgevingsvergunningplichtige activiteit, artikel 2:12, eerste lid, en artikel 4:11, eerste lid.
Toelichting In het vijfde lid van artikel 2:10 staat geen verbod. Hetzelfde geldt voor de verwijzing naar artikel 2:11. De tekst is daarom verduidelijkt door het verbod te duiden als omgevingsvergunningplichtige activiteit.	

Gemeente Aalsmeer

Besluit van de raad van de gemeente Aalsmeer tot wijziging van de Algemene Plaatselijke Verordening van de gemeente Aalsmeer

Zaaknummer: Z21-002574

De raad van de gemeente Aalsmeer;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 19 januari 2021;

gelet op APV wijzigingen op het gebied van de openbare orde en veiligheid;

gezien het raadsvoorstel van 4 maart 2021;

besluiten:

Artikel I
De Algemene Plaatselijke Verordening van de gemeente Aalsmeer wordt als volgt gewijzigd:

A.

In de artikelen 2:10, achtste lid, 2:29, tiende lid, 5:2, vijfde lid, 5:6, vierde lid, 5:8, vierde lid, 5:15, derde lid en 5:36, vierde lid wordt 'Op de ontheffing' vervangen door 'Op de aanvraag om een ontheffing'.

B.

In de artikelen 2.11, vijfde lid, 2.39, vierde lid, 5.13, zesde lid en 5.18, vierde lid wordt 'Op de vergunning' vervangen door 'Op de aanvraag om een vergunning'.

C.

In artikel 2.24, eerste lid, onder b en artikel 5.17, tweede lid, onder a wordt 'onder h van de Gemeentewet' vervangen door 'onder g van de Gemeentewet.

D.

Artikel 2.25 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het achtste lid wordt 'slecht levensgedrag' vervangen door 'in enig opzicht van slecht levensgedrag'.
2. In het tiende lid wordt 'Op de vergunning' vervangen door 'Op de aanvraag om een vergunning'.

E.

Artikel 2.28 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het derde lid, onder b wordt 'de exploitant' vervangen door 'de exploitant of de leidinggevende'.
2. In het zesde lid wordt 'op de vergunning' vervangen door 'op de aanvraag om een vergunning'.

F.

In artikel 2:42, derde lid wordt na ‘in de woning of het lokaal’ ingevoegd ‘of een daarbij behorend erf’.

G.

Na artikel 2.48 wordt het volgende artikel toegevoegd:

Artikel 2:48a Lachgasverbod

1. Het is verboden op een openbare plaats die deel uitmaakt van een door het college ter bescherming van de openbare orde of het woon- en leefklimaat aangewezen gebied distikstofmonoxide (lachgas) recreatief als roesmiddel te gebruiken, voorbereidingen daartoe te verrichten of ten behoeve van dat gebruik voorwerpen of stoffen bij zich te hebben.
2. Het college kan in het aanwijzingsbesluit het in het eerste lid bedoelde verbod beperken tot bepaalde tijden.

H.

In artikel 2.67, vierde lid wordt ‘Op de vrijstelling’ vervangen door ‘Op de aanvraag om een vrijstelling’.

I.

Na artikel 2:67 wordt het vervallen artikel 2:68 vervangen door:

De handelaar of een voor hem handelend persoon is verplicht:

a. de burgemeester binnen drie dagen schriftelijk in kennis te stellen:
   1°. dat hij het beroep van handelaar uitoefent met vermelding van zijn woonadres en het adres van de bij zijn onderneming behorende vestiging;
   2°. van een verandering van de onder 1° bedoelde adressen;
   3°. dat hij het beroep van handelaar niet langer uitoefent;
   4°. dat hij enig goed kan verkrijgen dat redelijkerwijs van een misdrijf afkomstig is of voor de rechthebbende verloren is gegaan.
b. de burgemeester op eerste aanvraag zijn administratie of register ter inzage te geven;
c. aan de hoofdingang van elke vestiging een kenteken te hebben waarop zijn naam en de aard van de onderneming duidelijk zichtbaar zijn;
d. een door opkoop verkregen goed gedurende de eerste drie dagen in bewaring te houden in de staat waarin het goed verkregen is.

J.

In artikel 3:5, eerste lid onder a wordt “staat niet onder curatele en zijn niet ontzet uit de ouderlijke macht of de voogdij” vervangen door “staat niet onder curatele”.

K.

In artikel 3:13, eerste lid wordt “De vergunning bedoeld in artikel 3:4, eerste lid, wordt geweigerd indien” vervangen door “De vergunning bedoeld in artikel 3:4, eerste lid, wordt, onverminderd het bepaalde in artikel 1:8, geweigerd indien”.

L.
In artikel 5:1, aanhef en onder a, wordt 'voertuigen: voertuigen als bedoeld in artikel 1, onder al, van het Reglement verkeersregels en verkeerstekens (RVV 1990) met uitzondering van kleine wagens zoals kruiwagens, kinderwagens en rolstoelen;' vervangen door 'voertuig: hetgeen daaronder wordt verstaan in artikel 1 van het Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990, met uitzondering van kleine wagens**,** zoals kruiwagens en kinderwagens en rolstoelen;'

M.
In artikel 5.14, tweede lid, onder b wordt 'onder h van de Gemeentewet of artikel 5:22' vervangen door 'onder g van de Gemeentewet of artikel 5:22 van deze verordening.

N.
In artikel 5.32, eerste lid wordt na 'met een motorvoertuig of een bromfiets' ingevoegd 'te crossen buiten wedstrijdverband'.

O.
Artikel 6:1, tweede lid wordt als volgt gewijzigd:

In afwijking van het eerste lid is artikel 1a van de Wet op de economische delicten van toepassing op overtreding van het bepaalde bij of krachtens de artikelen 2:10 en 2:11 als sprake is van een omgevingsvergunningplichtige activiteit, artikel 2:12, eerste lid, en artikel 4:11, tweede lid.

Artikel II
Dit besluit treedt in werking op de dag na bekendmaking.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 4 maart 2021.

De griffier, De voorzitter,

O. van Kolck mr. G.E. Oude Kotte

Bijlage bij Wijziging APV Aalsmeer

Toelichting

Algemeen
Het besluit van de raad van de gemeente Aalsmeer tot wijziging van de Algemene Plaatselijke Verordening van de gemeente Aalsmeer kent twee soorten wijzigingen:

1. noodzakelijke wijzigingen op het gebied van openbare orde en veiligheid met het doel om effectiever op te kunnen treden;
2. wijzigingen naar aanleiding van de herziening van de Model APV vanuit de VNG. Elk jaar publiceert de VNG een aanpassing waarin het overgrote deel tekstueel of wetstechnisch van aard is. Aanleiding voor de aanpassingen van het Model zijn ontwikkelingen in de rechtspraak, wetswijzigingen en tips, verzoeken en opmerkingen van gemeenten.

Zie ook de onderstaande artikelsgewijze toelichting:

Artikel I, onderdelen A, B, D, F, H, J, K, L, M, N en O
In deze onderdelen worden geen inhoudelijke, maar tekstuele en technische aanpassingen gedaan die grotendeels voor zich spreken, zodat zij geen afzonderlijke toelichting behoeven.

Artikel I, onderdeel C
In dit onderdeel is de verwijzing naar landelijke wetgeving aangepast.

Artikel I, onderdeel E
In dit onderdeel wordt de weigeringsgrond van slecht naleefgedrag ook van toepassing op de leidinggevende van de openbare inrichting, waardoor een vergunning geheel of gedeeltelijk geweigerd kan worden als de leidinggevende (niet alleen de exploitant) in enig opzicht van slecht levensgedrag is. In de Drank- en Horecawet geldt deze eis reeds voor leidinggevenden. Met deze wijziging wordt hierbij aangesloten.

Artikel I, onderdeel G
Recreatief gebruik van lachgas leidt tot schade aan de volksgezondheid en samenleving en vormt een probleem in Nederland. Met de toevoeging van dit nieuwe artikel wordt vooruitlopend op de toevoeging van lachgas aan de Opiumwet een verbodsbepaling opgenomen in de APV, waarmee het college bepaalde gebieden binnen de gemeente aan kan wijzen waar het verboden is om lachgas te gebruiken. Dit is een aanvulling op de beoogde wijziging van de Opiumwet, waarin zowel handel als bezit wordt verboden.

Artikel I, onderdeel I
Het Wetboek van Strafrecht bevat enkele bepalingen die de bestrijding van heling op het oog hebben. De bestuurlijke aanpak van heling binnen de gemeente kan een belangrijke aanvulling vormen op het strafrechtelijk optreden. Om deze aanpak te versterken wordt dit artikel opgenomen met voorschriften die in het algemeen het gevaar voor heling beogen te voorkomen.

Onder a, ten eerste
Artikel 437ter, tweede lid, van het WvSr legt de handelaar de verplichting op de burgemeester of door hem aangewezen ambtenaren tevoren schriftelijk in kennis te stellen als hij van het opkopen een beroep of gewoonte maakt. De wetgever heeft afgezien van een regeling om de uitoefening van het opkopersbedrijf aan een voorafgaande toelating door het gemeentebestuur te binden. De aanmeldingsplicht is in onderdeel a, sub 1e, nader uitgewerkt.

Onder a. ten tweede en derde
Als zich wijzigingen in het adres of beroep van de handelaar voordoen, dient de burgemeester hiervan in kennis te worden gesteld. De politie kan hierdoor de registratie van de handelaren actueel houden.

Onder a, ten vierde
Hier spelen onder meer de omstandigheden waaronder het goed aan de handelaar wordt aangeboden en diens wetenschap zelf een rol. De inhoud van deze bepaling ligt dicht tegen die van artikel 437bis, eerste lid, van het WvSr aan. Hier is het echter de ondernemer die het initiatief

moet nemen. Deze bepaling kan niet in strijd worden geacht met de artikelen 160 en 161 van het WvSv.

Onder b
In artikel 437, eerste lid, onder c, van het WvSr wordt aan de daartoe aangewezen ambtenaar de bevoegdheid gegeven om inzage te hebben in het inkoopregister. De bevoegdheid tot inzage in het verkoopregister is niet aangegeven in het WvSr, zodat een regeling in de APV noodzakelijk is. Door de bevoegdheid tot inzage van het verkoopregister bij de daartoe aangewezen ambtenaar te leggen, kan deze ambtenaar zowel het inkoop als het verkoopregister inzien.

Onder d
Bij een regeling tot effectieve helingbestrijding mag een bepaling betreffende de vervreemding van door opkoop verkregen goederen niet ontbreken. Artikel 2:68, onder d, voorziet hierin.
De bepaling sluit nauw aan op hetgeen bepaald is in artikel 437, eerste lid, onder d en f, van het WvSr.
Daar is de handelaar of een voor hem handelend persoon die in strijd met een schriftelijke last van de burgemeester (of een vanwege hem gegeven last) bepaalde goederen vervreemdt, of niet in bewaring geeft, of die niet voldoet aan de daarbij gegeven aanwijzingen, strafbaar gesteld. In onderdeel d is gekozen voor een termijn van drie dagen, zodat de bedrijfsvoering van de handelaren niet al te zeer wordt belemmerd.

Artikel I, onderdeel J
Door wijziging van landelijke wetgeving is een onderdeel van dit artikel niet langer van toepassing.

Artikel I, onderdeel N
Door de toevoeging wordt geluidsoverlast door crossen buiten wedstrijdverband ook tegengegaan.