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

Stap 1: Direct contact met horecaondernemer

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

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

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

Stap 3: Gesprek met omwonende, horeca en gemeente

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

Stap 4: Formele waarschuwing

- Bij gegronde, aanhoudende overlast of bij een geconstateerde overtreding volgt een waarschuwing aan de horecaondernemer. Hierin wordt vermeld dat herhaling kan leiden tot strengere maatregelen. Dit wordt meegenomen in de evaluatie van de pilot.

Stap 5: Onderzoek en contact met horeca

- Als na de waarschuwing opnieuw een overtreding wordt geconstateerd, wordt er contact gezocht met de betreffende horecaondernemer om het proces verbaal te bespreken. Dit dient om te onderzoeken wat de omstandigheden zijn geweest.
- Aan de hand van het aantal en de aard van de overtredingen (de gegeven omstandigheden) zal bepaald worden wat het vervolg zal zijn. Hierbij wordt altijd geprobeerd om proportioneel maatwerk toe te passen voor de gegeven situatie.

Stap 6: Tijdelijke intrekking ontheffing

- Bij herhaalde geconstateerde overtredingen, of bij meerdere gegronde overlastmeldingen, kan de gemeente de ontheffing tijdelijk intrekken voor een door de gemeente bepaalde duur. Dit wordt meegenomen in de evaluatie van de pilot. Hierbij wordt geprobeerd om proportioneel maatwerk toe te passen voor de gegeven situatie.

Stap 7: Voortijdige beëindiging pilot (individueel of collectief)

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

Schematische weergave:

Stap	Wie	Actie/omschrijving
1	Omwonende en horecaondernemer	Omwonende meldt overlast direct bij de ondernemer zelf. De ondernemer neemt zo snel mogelijk actie om de overlast te beperken.
2	Omwonende, gemeente/politie, horecaondernemer	Indien overlast aanhoudt: melding bij gemeentelijke handhaving of politie.
3	Gemeente, omwonende en horecaondernemer	Indien overlast aanhoudt, gesprek voeren om partijen met elkaar in verbinding te brengen. Zo worden knelpunten bespreekbaar gemaakt om tot een mogelijke oplossing te komen. Aan de hand van de gegeven omstandigheden zal bepaald worden wat het vervolg zal zijn. Hierbij wordt getracht maatwerk toe te passen voor de gegeven situatie.
4	Gemeente	Gemeente geeft bij een gegronde klacht van overlast of overtreding een formele waarschuwing aan de ondernemer.
5	Gemeente en horecaondernemer	Bij herhaalde overtreding contact tussen gemeente en ondernemer om te achterhalen wat er aan de hand is. Aan de hand van aantal en aard van de overtredingen wordt het vervolg bepaald. Proportioneel maatwerk wordt toegepast.

6	Gemeente	Bij herhaalde/ernstige overtreding: tijdelijke intrekking van de ontheffing van de ondernemer.
7	Gemeente	Bij structurele problemen: voortijdige beëindiging van de pilot (voor het individu of collectief).