

Milieudienst



Afdeling **Stadstoezicht**  
Onderwerp **Voortgang opzetten vakdirectie Stadstoezicht**

**Bezoekadres**  
Duinkerkenstraat 45

**Postadres**  
Postbus 742  
9700 AS Groningen

**E-mailadres**  
milieudienst@md.groningen.nl

**Website**  
www.groningen.nl

**BNG**  
28.50.61.879

**BTW nummer**  
0019.32.809.B.07

In uw antwoord graag datum  
en kenmerk vermelden.

De leden van de gemeenteraad van Groningen

te GRONINGEN

Telefoon (050) 367 11 16 Bijlage(n)

Ons kenmerk MD 10.2259704

Datum 10-05-2010 Uw brief van  
**21 MEI 2010**

Uw kenmerk

Geachte leden van de raad,

Ons college heeft op 27 april 2010 de stand van zaken van de oprichting van de nieuwe vakdirectie Stadstoezicht besproken.

U heeft van ons in de raadscommissie Financiën en Veiligheid van 14 april 2010, bij wijze van introductie, een korte toelichting gehad op de achtergronden en inzet van ons college in dit dossier. Daarbij hebben wij natuurlijk de rol van uw raad voor ogen gehad. U stelt immers straks het handhavingsprogramma van de nieuwe vakdirectie vast, vormt de schakel tussen het nieuwe Stadstoezicht en de stad(jers), bent, als het om handhaving en toezicht gaat, het oog en oor van de samenleving. Met deze brief willen we u graag op de hoogte brengen van de laatste vorderingen in het opzetten van dit nieuwe organisatieonderdeel.

### **Korte terugblik**

Ons college heeft 20 januari 2009 *het principebesluit* genomen alle handhavende en toezichthoudende taken in de openbare ruimte te bundelen in een nieuwe vakdirectie Stadstoezicht bij de Milieudienst en gebruik te maken van de bestuurlijke strafbeschikking. Met 'alle' hebben we het over de Parkeerpolitie, de Controleurs Openbare Ruimte, de Milieu-inspecteurs en -wachten en de stadswachten. Doel van de bundeling is het integrale toezicht en de integrale handhaving te professionaliseren en de organisatie toe te rusten voor het gebruik van de bestuurlijke strafbeschikking.

Het besluit van januari 2009 is de uitkomst van een lang traject van onderzoek naar effectiviteit en efficiëntie van werken op dit terrein. Daarbij is de opvatting van relevante externe partijen (Politie, Veiligheidszorg Groningen, Openbaar Ministerie, en 'de Regio') over de vorming van een vakdirectie Stadstoezicht meegewogen. Zij gaven de gemeente als 'wens' mee, dat de bijzondere opsporingsambtenaren (hierna Boa) in de nieuwe structuur voldoende moeten kunnen professionaliseren; dat de financiële gevolgen voor de regiogemeenten inzichtelijk gemaakt moeten zijn;



dat het opzetten van Stadstoezicht niet ten koste van de inzet van stadswachten in de regio mag gaan en dat de operationele samenwerking tussen politie en gemeentelijk toezichthouders gewaarborgd moet zijn.

De gemeenteraad heeft in maart 2009 met het *principe*besluit ingestemd en deze instemming in juni 2009 verzilverd door 350.000 euro beschikbaar te stellen voor het opzetten en inrichten van Stadstoezicht. Over dit voornemen hebben wij uw raad per brief geïnformeerd (BD08.1767957)

In juni 2009 is een kwartiermaker begonnen met de uitvoering van het besluit, zijnde de opdracht om medewerkers van twee gemeentelijke diensten (MD en RO/EZ), Parkeerplicht en Veiligheidszorg samen te brengen in en samen te laten werken vanuit één organisatie: de vakdirectie Stadstoezicht. Het opzetten van de vakdirectie is, door de verschillende posities van de gemeente Groningen, de Regiopolitie en VG en door de verschillende verantwoordelijkheden van betrokkenen, een ingewikkeld en een tijdrovend proces. De oorspronkelijke planning om met de vakdirectie te starten op 1 juni 2010 hebben we los moeten laten, in de nieuwste planning koersen we op de ingangsdatum eind december 2010.

### **Stand van zaken vorming Vakdirectie Stadstoezicht**

Het opbouwen van de nieuwe vakdirectie Stadstoezicht gebeurt planmatig en in drie stappen met een projectplan, een inrichtingsplan en een uitvoeringsplan.

In oktober 2009 hebben wij een projectplan gepresenteerd. Het projectplan is de eerste uitwerking van het in januari 2009 genomen *principe*besluit tot oprichting van deze vakdirectie en is als het ware het spoorboekje voor het op- en inrichten van de nieuwe vakdirectie. Het beschrijft *wat* we op verschillende deel terreinen moeten doen: personeel, ICT/DIV, de bestuurlijke strafbeschikking en huisvesting. Uw raad heeft in oktober 2010 over de voortgang van het opzetten van de vakdirectie een brief van ons ontvangen (MD09.2012505).

In april 2010 hebben wij een inrichtingsplan gepresenteerd. Daarin staat *hoe* we de vakdirectie gaan opzetten, hoe we de werkprocessen, de samenhang en integratie ervan willen inrichten en hoe we de bestuurlijke strafbeschikking willen invoeren. Op dit moment werken wij aan het uitvoeringsplan, dat de uitwerking bevat van in de *Sociale Leidraad* genoemde onderwerpen; achtergrond van de organisatieverandering; aard en omvang van de organisatiewijziging; overzicht van de gevolgen voor de betrokken organisaties (de Was-Wordt lijst); en hoe medewerkers zijn betrokken (communicatieplan). De bevoegdheid voor besluitvorming over het uitvoeringsplan ligt bij ons college, de bestuurlijke verantwoordelijkheid ligt bij de burgemeester van Groningen.

Wij verwachten het uitvoeringsplan na de zomer van 2010 vast te stellen.

De laatste maanden spitst de discussie zich in een aantal gremia, waaronder het Regionaal College, toe op de toekomstige relatie van de nieuwe vakdirectie Stadstoezicht met Veiligheidszorg. De betrokkenheid van het Regionaal College is ingegeven door zorg van een aantal regiogemeenten over de gevolgen van de vorming van de vakdirectie Stadstoezicht voor de toekomstige inzet van stadswachten in hun gemeenten.



Wij hebben als stad de opdracht om in deze discussie, kijkend naar de belangen van de verschillende partijen, een stap vooruit te zetten: een stap in de uitvoering van ons eigen collegebesluit van januari 2009 om in de stad Groningen tot daadwerkelijke bundeling van taken te komen, de toepassing van de bestuurlijke strafbeschikking mogelijk te maken en zo de vakdirectie Stadstoezicht dichterbij te brengen.

Daarbij nemen we in ogenschouw, dat de gemeente vanaf 1 september 2010, de bestuurlijke strafbeschikking mag inzetten, en zelf handhavend tegen (kleine) overlast kan optreden.

### **Afspraken met Veiligheidszorg Groningen**

Van meet af aan hebben wij ons rekenschap gegeven van de mogelijke gevolgen van het oprichten van Stadstoezicht voor Veiligheidszorg Groningen (hierna VG). VG is buiten de stad in 16 andere Groningse gemeenten werkzaam.

Het besluit om de vakdirectie Stadstoezicht op te richten en als stad zelf de regie over stadswachten (en dus over de besteding van gemeentelijke middelen) te voeren heeft gevolgen voor de positie en het werk van VG binnen de gemeente Groningen. De inzet van de gemeente Groningen is altijd geweest, om de dienstverlening van VG aan de regio niet in gevaar te brengen, om respectvol met de medewerkers van VG om te gaan en een goede samenwerking met VG na te streven.

Vanuit deze drie uitgangspunten is het afgelopen en dit jaar veelvuldig ambtelijk én bestuurlijk overleg gevoerd. Het vertrekpunt van de gemeente Groningen in die overleggen was en is, dat de medewerkers van VG niet in gemeentelijke dienst komen, maar wel onder gemeentelijke regie werken, en (deels via detachering) bij de toekomstige vakdirectie Stadstoezicht aan de slag gaan. Daarbij heeft de gemeente bepleit, dat VG verantwoordelijk blijft voor de re-integratie, en dat de dagelijkse aansturing en uitvoering bij Stadstoezicht komt te liggen.

Het bestuur van VG heeft begin maart 2010 aangegeven niet voor deze constructie te willen kiezen. Zij wil, dat VG ruim 20 medewerkers detacheert bij Stadstoezicht en de re-integratietaak teruggeeft aan de gemeente Groningen. Die mogelijkheid is er, want wij kunnen de re-integratietaak onderbrengen bij Weerwerk.

Op dit moment werken we deze optie nader uit.



### **Bestuurlijke Strafbeschikking**

Per 1 september 2010 kunnen alle gemeenten in de provincie Groningen de bestuurlijke strafbeschikking invoeren. Het Openbaar Ministerie maakt op dit moment een inventarisatie van de gemeenten die dat willen. Groningen heeft zich aangemeld. De vertraging in het opzetten van de vakdirectie Stadstoezicht staat de invoering van de strafbeschikking per 1 september 2010 niet in de weg.

Wij beginnen, vooruitlopend op de vakdirectie, met de handhaving van een deel van de overlastfeiten door de eigen gemeentelijke handhavers en toezichthouders van de afdeling Markt en Milieu Toezicht en controleurs Openbare Ruimte. De andere organisatieonderdelen (behalve de parkeerpolitie) die onder de vakdirectie Stadstoezicht gaan vallen zullen later, in nauwe afstemming met het OM, de bestuurlijk strafbeschikking mogen en gaan toepassen.

Wij hopen u hiermee voldoende op de hoogte te hebben gebracht van de stand van zaken van het opzetten van de vakdirectie Stadstoezicht en zijn van harte bereid deze brief nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders,  
van Groningen,

de burgemeester

de secretaris

**Inrichtingsplan**

**Vakdirectie Stadstoezicht**

**Milieudienst Groningen**

**Groningen,  
Versie april 2010**

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b><i>Inleiding</i></b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b><i>Vakdirectie Stadstoezicht</i></b> .....	<b>5</b>
2.1	Doelstelling.....	5
2.2	Uitgangspunten.....	5
2.3	Meerwaarde vakdirectie .....	6
2.4	Samenwerking: de blik naar buiten.....	6
2.5	Openbaar Ministerie .....	6
2.6	Centraal meldpunt evenementen .....	7
<b>3</b>	<b><i>Handhaving en toezicht: de praktijk</i></b> .....	<b>7</b>
3.1	Visie op integrale handhaving.....	7
3.2	Uitgangspunten en werkwijze .....	8
3.3	Capaciteit .....	8
3.4	De bestuurlijke strafbeschikking .....	9
<b>4.</b>	<b><i>Organisatie, taken en verantwoordelijkheden</i></b> .....	<b>10</b>
4.1	Taken, rollen en verantwoordelijkheden .....	10
4.2	Organigram Vakdirectie Stadstoezicht .....	11
<b>5.</b>	<b><i>Huisvesting vakdirectie</i></b> .....	<b>12</b>
5.1	Inleiding .....	12
5.2	Nadere eisen huisvesting.....	12
<b>6</b>	<b><i>Plan van aanpak ICT</i></b> .....	<b>12</b>
6.1	Spoor 1: Onderzoek informatiehuishouding na invoering BS .....	13
6.2	Spoor 2: Onderzoek informatiehuishouding integratie processen.....	13
<b>7</b>	<b><i>Documentaire Informatievoorziening</i></b> .....	<b>13</b>
7.1	Inleiding .....	13
7.2	Samenstelling archieven Stadstoezicht.....	13
7.3	Centraal archiefbeheer .....	14
7.4	Digitalisering.....	15
<b>8</b>	<b><i>Personeel</i></b> .....	<b>15</b>
8.1.	Inleiding .....	15
8.2	Sociale Leidraad en Uitvoeringsplan.....	16
8.3	Inspraak en medezeggenschap .....	16
8.4	Uitvoeringsplan: planning .....	17

<b>11</b>	<b>Communicatie</b> .....	<b>18</b>
11.1	Inleiding .....	18
11.2	Communicatiedoel.....	18
11.3	Communicatiemiddelen .....	19
11.4	Communicatie planning en begroting .....	20
	Bijlage 1 : Bestuurlijke strafbeschikking .....	21
	Bijlage 2 Programma van eisen Huisvesting .....	22
	Bijlage 3: 'Digitaliseringsprojecten Milieudienst vanuit DIV/IM' .....	23

# 1 Inleiding

Voor u ligt het inrichtingplan van de vakdirectie Stadstoezicht. Daarin staat hoe we de organisatie en de werkprocessen willen inrichten, hoe we de samenwerking met andere gemeentelijke diensten, politie en veiligheidszorg willen vorm geven, hoe we de bestuurlijke strafbeschikking willen invoeren en inzetten en de vakdirectie denken te huisvesten, maar ook welke ICT omgeving we willen inrichten en hoe we de DIV functie organiseren, hoe de begroting eruit ziet, en hoe we over al deze zaken gaan communiceren.

Het college van B&W heeft, in januari 2009 het *principebesluit* tot het oprichten van een nieuwe vakdirectie Stadstoezicht genomen. In september jl. is het projectplan, waarin staat 'wat' er moet gebeuren en wie dat gaat doen, vastgesteld (MD09.2012463). Dat plan is verspreid en besproken met betrokkenen van regiopolitie, gemeente en veiligheidszorg. In deze gesprekken toonde men zich kritisch, maar ook constructief. We kregen opvallend veel opmerkingen over de samenwerking van de nieuwe vakdirectie met de regiopolitie, met Veiligheidszorg, en met de eigen gemeentelijke organisatieonderdelen (de wie-doet-wat-op-welk-moment kwesties); én we kregen vragen over de koppeling van handhaven in de openbare ruimte met handhaven achter de voordeur; we kregen opmerkingen over handhaven en beleid; en over handhaven en vergunningverlening. We hebben ons alle suggesties en commentaar ter harte genomen en zo goed mogelijk verwerkt in datgene wat nu voorligt: het inrichtingsplan.

Met de oprichting van een aparte vakdirectie Stadstoezicht willen we als gemeente het toezicht in de openbare ruimte doelmatiger, kwalitatief beter en doelgerichter maken. Dit willen we doen door een aparte en nieuwe structuur neer te zetten, en door verbeteringen in werkprocessen en werkuitvoering te realiseren.

Deze verandering is duidelijk zichtbaar en merkbaar voor de inwoners, bezoekers en gebruikers van de stad: medewerkers van Stadstoezicht zijn herkenbaar aan één uniform en voeren grotendeels op straat dezelfde werkzaamheden uit. De wens is bovendien de medewerkers van Stadstoezicht vanuit één pand te laten werken en dus centraal en voor de burgers herkenbaar te huisvesten.

Daarnaast gaan we een belangrijk nieuw handhavinginstrument invoeren: de bestuurlijke strafbeschikking. Daarmee krijgen gemeentelijke toezichthouders de bevoegdheid om zelf op te treden tegen een groot aantal overlastgevend gedragingen in de openbare ruimte, een bevoegdheid die tot nu toe voorbehouden is geweest aan de politie

Dit inrichtingsplan is tot stand gekomen door bijdragen van verschillende werkgroepen van het project Stadstoezicht. Een belangrijk deel van het inrichtingsplan bestaat uit adviezen van deze werkgroepen over de vormgeving en invoering van (de): Bestuurlijke strafbeschikking, ICT, DIV, Huisvesting, Personeel, Samenwerking Veiligheidszorg, Financiën, Samenwerking Regiopolitie, Communicatie.



## 2 Vakdirectie Stadstoezicht

### 2.1 Doelstelling

De vakdirectie Stadstoezicht is een nieuw organisatieonderdeel bij de Milieudienst van de gemeente Groningen. De vakdirectie staat voor een krachtige rol in het toezicht en de handhaving in de openbare ruimte in de stad Groningen en voor een goede samenwerking met de handhavers en toezichthouders die niet onder de vlag van de vakdirectie Stadstoezicht werken, en dan hebben we het over de regiopolitie, de handhavers van de afdeling Vergunningverlening en Handhaving, de handhavers van de afdeling Bouw- en Woningtoezicht.

Wij streven ernaar een gezonde, vitale en toekomstgerichte organisatie in te richten, en de werkprocessen te versterken en te verbeteren. Deze verbeteringen moeten leiden tot:

- a. Het adequaat en consequent toepassen van de handhavinginstrumenten, waaronder het (nieuwe) instrument: de bestuurlijke strafbeschikking
- b. Het versterken van de gemeentelijke regie en gemeentelijke verantwoordelijkheid in de openbare ruimte.
- c. Het in stand houden van een leefbare, veilige en bereikbare stad
- d. Het (preventief) informeren van burgers over en stimuleren van goed gedrag.
- e. Handhaven van het naleven van vastgelegde en afgesproken regels
- f. Het inperken van hinderlijk gedrag en consequente aanpak van ‘kleine ergernissen’
- g. Het versterken van de geloofwaardigheid van het stadsbestuur

### 2.2 Uitgangspunten

In de vakdirectie Stadstoezicht werken parkeercontroleurs, stadswachten, milieu-inspecteurs en – wachten en handhavers openbare ruimte samen onder één gemeentelijke regie. Zij doen dit op een eenduidige en integrale manier. Sleutelbegrippen hierin zijn: Sturing, coördinatie, functieverbreding, professionalisering en bewustwording.

De medewerkers van Stadstoezicht hebben een generieke taak in het toezicht en de handhaving in de openbare ruimte, de medewerkers worden in principe dan ook voor *alle* basisvakgebieden ingezet. Voor een deel behouden ze daarnaast hun eigen specialisme en voeren dus ook een specifieke taak uit, om de simpele reden dat die taak gekoppeld is aan de specifieke kennis en bevoegdheden die een ieder heeft.

De buitenwereld ziet echter één gemeentelijk organisatieonderdeel, waarin alle medewerkers toezicht houden of handhaven in de openbare ruimte. Dat is onder andere zichtbaar in één uniform voor iedereen, in een logistieke concentratie van werkzaamheden en in een éénvoudig optreden tegen overtredingen door het uitschrijven van bekeuringen.

Belangrijke instrumenten voor deze integrale handhaving én voor het verbeteren van de werkprocessen en uitvoering zijn de bestuurlijke strafbeschikking, het programmatisch en projectmatig handhaven én het informatiegestuurd toezicht houden en handhaven.

De reikwijdte van de bestuurlijke strafbeschikking en het (door de gemeenteraad vast te stellen) handhavingprogramma bepalen wie, wanneer, welke feiten handhaaft en dus wat de gemeente en wat de politie in de openbare ruimte doet.

Daarbij ligt er een verbinding met, en moet er afstemming zijn met handhaving achter de voordeur, met vergunningverlening en met handhavingbeleid. Daarnaast is afstemming nodig met andere, in het beheer van de openbare ruimte werkzame, organisatieonderdelen: wijkbeheer en stadsdeelcoördinatie

### **2.3 Meerwaarde vakdirectie**

De vakdirectie Stadstoezicht werkt in nauwe afstemming met de regiopolitie Groningen, Veiligheidszorg, het Openbaar Ministerie en de eigen gemeentelijke (beheer)diensten. De vakdirectie kan door een goede afstemming van de verschillende werkerreinen, door een goede onderlinge informatie-uitwisseling en door informatiegestuurd maatwerk efficiënter zijn dan de oorspronkelijke vier organisaties afzonderlijk kunnen. Het werk kan en moet, met andere woorden, integraler en probleemgerichter georganiseerd en uitgevoerd worden. Door een goede afstemming willen we de gebruikelijke handvingsstappen, van waarschuwen tot sanctioneren, van preventie tot repressie, op een zinvolle en effectieve manier verbinden. Tot slot biedt de vakdirectie de mogelijkheid om het vak van toezichthouder verder te professionaliseren.

### **2.4 Samenwerking: de blik naar buiten**

De werkzaamheden van de vakdirectie Stadstoezicht met betrekking tot het toezicht en de handhaving in de openbare ruimte raken direct de werkzaamheden van de Regiopolitie en, Veiligheidszorg Groningen in/voor diezelfde openbare ruimte. Met dien verstande dat de burgemeester van Groningen verantwoordelijk is voor het gehele veiligheids en openbare orde beleid.

We willen goed in kaart brengen waar de werkzaamheden van de betrokken partijen elkaar raken en onderzoeken wat dat betekent voor inrichting en vormgeving van de nieuwe vakdirectie én het daadwerkelijke uitvoerende werk nadat de vakdirectie is ingesteld.

Gemeente, politie en Veiligheidszorg zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor een goede overgang van personeel naar de gemeente. Dan hebben we het over het in dienst nemen van parkeercontroleurs en eventueel een aantal medewerkers van VG.

Daarnaast dragen gemeente, politie Veiligheidszorg Groningen gezamenlijk zorg voor de leefbaarheid, bereikbaarheid en veiligheid in de stad, voor de veiligheid van de eigen toezichthouders en handhavers en voor een efficiënte en effectieve samenwerking van de toezichthouders en handhavers onderling. Op basis van een gezamenlijke (veiligheids-) analyse en een in afstemming met politie en OM vastgesteld gemeentelijk veiligheidsprogramma, met een goed informatiemanagement, en met een goede afstemming tussen politie, VG en Stadstoezicht op uitvoerend niveau zal daar uitvoering aangegeven worden. Voor deze informatie-uitwisseling en wederzijdse ondersteuning gaan we gebruik maken van de bestaande middelen (ICT systemen) en overlegstructuren (briefings op het politiebureau). Voor de projectmatige aanpak door Stadstoezicht organiseren we desgewenst apart overleg (bijvoorbeeld aanpak hondenpoep, Vogelaarwijken).

Kortom: Gemeente/Stadstoezicht en politie maken afspraken over wat-wie-wanneer handhaaft en wat we gezamenlijk doen, maar in beide gevallen spreken we af welke resultaten we willen halen. Deze afspraken over inzet en resultaat leggen we vast.

### **2.5 Openbaar Ministerie**

In het kader van de bestuurlijke strafbeschikking gaan we samenwerken en ons werk afstemmen met het OM. De zaken waarbij bestraffen in verzet gaan tegen de opgelegde boete handelt het OM af, en brengt het OM voor de kantonrechter. Landelijk is de afspraak gemaakt, dat het OM de verzetstaken altijd voor de rechter brengt en niet zal seponeren.

Over de prioriteiten in het handvingsbeleid, en over de te verwachten instroom aan verzetstaken, maken we in het lokale driehoeksoverleg afspraken met het OM.

Daarom is het van belang dat een vertegenwoordiger van het OM periodiek aanschuift bij overleggen in het managementteam van de vakdirectie Stadstoezicht

## 2.6 Centraal meldpunt evenementen

Het Centraal meldpunt evenementen (CME) is het organisatieonderdeel van de afdeling Mark- en Milieu Toezicht, dat is belast met het verstrekken van vergunningen voor grote en middelgrote evenementen in de openbare ruimte, voornamelijk in de binnenstad van Groningen. Onder de vlag van het CME werken gemeentelijke diensten en politie nauw samen aan het verstrekken van goede, maar ook handhaafbare vergunningen. Zij doen dit op basis van aanvragen én vastgesteld beleid ('Feesten in Balans', 2003)<sup>1</sup>, met behulp van digitaal beschikbare aanvraagformulieren, plattegronden en een lijst met veelgestelde vragen. Op dit moment werken we aan een 'handboek soldaat' voor organisatoren van grote evenementen. Daarin beschrijven we waaraan de vergunningaanvraag moet voldoen als het gaat om het gebruik van de openbare ruimte: verkeers- en brandveiligheid, gezondheid en beperking overlast, afval en duurzaamheid, maar natuurlijk ook als het gaat om de handhaafbaarheid van de vergunning.

Het CME, de vergunningverlener, én de toezichthouders en handhavers 'openbare ruimte' dragen een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een goed gebruik van die openbare ruimte en kunnen hun werk alleen doen in goede onderlinge afstemming. Om reden komt het CME ook in de nieuwe vakdirectie Stadstoezicht komt.

## 3 Handhaving en toezicht: de praktijk

### 3.1 Visie op integrale handhaving

Integrale handhaving, en integraal handhavingsbeleid, richt zich op toezicht en handhaving in de publieke ruimte met als doel een bijdrage leveren aan de naleving van de (vast-)gestelde normen en regels. Integrale handhaving is gericht op het vergroten van de kwaliteit, de effectiviteit en efficiëntie van de handhaving. Wij hanteren de volgende definitie:

*"Onder handhaving worden alle activiteiten verstaan die zijn gericht op het verbeteren van het 'naleefgedrag' door burgers in de brede zin (incl. bedrijven)".*

Met 'activiteiten' doelen we op de handhavingspraktijk, en dat is dat het handhaven begint met communicatie, preventie en voorlichting; daarna aanspreken en waarschuwen, om tot slot over te gaan tot sanctioneren. Deze activiteiten dragen bij aan de realisatie van vastgesteld handhavingsbeleid/-programma: jaarlijks keuzen maken én duidelijke afspraken over wat we wel, en wat we niet gaan doen, en dat vervolgens projectmatig, integraal en gestructureerd aanpakken (uitvoering in stappen volgens de net beschreven cyclus).

De gemeenteraad stelt dit programma, dat in overleg en afstemming met politie en OM wordt opgesteld, vast, inclusief de te bereiken resultaten en het kwaliteitsniveau. In het programma stellen we aan de hand van beleidsmatige keuzes, beschikbare capaciteit en middelen prioriteiten voor wat we in een bepaalde jaarschijf concreet aan toezicht en handhaving gaan doen( doelgroep, probleem- en/of locatiespecifiek).

Vanzelfsprekend evalueren we de uitvoering van deze programmatische aanpak, om deze evaluatie te gebruiken voor bijsturing van het beleid en een nieuw handhavingprogramma. Voor handhavingszaken in de openbare ruimte is er één bestuurlijk aanspreekpunt/portefeuillehouder: de burgemeester.

---

<sup>1</sup> Het aantal evenementen én het aantal klachten erover is de laatste jaren toegenomen. Dat vroeg om een nieuw beleidskader met nieuwe afspraken over geluid, eindtijden, jaarkalender, aanvraagtermijnen. Deze nieuwe beleidsnota komt in de loop van 2010 gereed.

### 3.2 Uitgangspunten en werkwijze

Handhavingacties moeten leiden tot naleving van regels en positieve beïnvloeding van het gedrag van burgers. Vanuit het gelijkheidsbeginsel geredeneerd, moeten deze acties voor derden gelijkheid en uniformiteit vertonen en de betrokken handhavers moeten “het publiek” op dezelfde wijze tegemoet treden. Daarbij is het belangrijk dat toezichthouders en handhavers over de juiste kennis en vaardigheden beschikken. De opleidingsbehoefte / noodzaak krijgt jaarlijks zijn beslag in overleg met de medewerkers opgesteld opleidingsplan.

Uitgangspunten	Acties
Program. handhaven	Jaarlijks handhavingsprogramma vast laten stellen (gem.raad)
Doelen en condities	Op basis van probleemanalyses keuzes maken in handhavingstaken. Aan de gestelde doelen indicatoren koppelen
Strategie en Werkwijze	Een eenduidige strategie hanteren, met afspraken over communicatie, prioriteiten en afspraken met VG en politie.
Evaluatie	Halfjaarlijks rapporteren aan lokaal driehoeksoverleg, college en raad over gestelde doelen. Zo nodig voorstellen doen om bij te sturen.
Integrale handhaving	<ul style="list-style-type: none"><li>• Betrekken meerdere disciplines</li><li>• Leren van elkaar, informatie delen</li><li>• Afspraken over gezamenlijk optrekken en afstemmen werk</li><li>• Opstellen van protocollen</li><li>• Periodiek integraal handhavingoverleg</li></ul>

### 3.3 Capaciteit.

We bekijken en besluiten jaarlijks wat we aan activiteiten en projecten gaan doen en leggen dit vast in een handhavingsprogramma. Om te bepalen welke inzet daarvoor nodig is maken we een zogenaamde capaciteitsanalyse. Met deze analyse beantwoorden we de vraag welke omvang en welke functies nodig zijn om het vastgestelde handhavingsprogramma uit te voeren en wat dat dan kost. In deze analyse kijken we naar: de veiligheid van de medewerkers (koppelsurveillance versus eenmanssurveillance); werk in daguren of avonduren; mogelijkheid om in te spelen op acute situaties; afhankelijkheid van soort evenement en locatie (centrum versus buitenwijk).

Daarnaast onderzoeken we wat de huidige beschikbare capaciteit is, zodat we op grond van de benodigde capaciteit kunnen bepalen welke werkzaamheden uitvoerbaar zijn, of wat er nodig is om bepaalde werkzaamheden uit te kunnen voeren.

De bonnen die de medewerkers van Stadstoezicht uitschrijven worden geïnd door het CJIB in Leeuwarden. Mensen die in verzet gaan tegen een procesverbaal moeten dat doen bij de kantonrechter. We verwachten een paar duizend beschikkingen per jaar uit te schrijven (een onderbouwde raming is in de maak) en de ervaring leert dat ongeveer 10% daartegen in beroep gaat. Dat betekent dat het Openbaar Ministerie rekening moet houden met een honderdtal zaken per jaar bij de kantonrechter.

De parkeerovertradingen vallen niet onder de bestuurlijke strafbeschikking. De nu gehanteerde handhavingsinstrumenten (Wet Mulder en naheffing parkeerbelasting) worden, waaneer de parkeerpolitie vanuit de veldirectie Stadstoezicht werkt, op dezelfde wijze voortgezet en met dezelfde personele sterkte.

### 3.4 De bestuurlijke strafbeschikking

#### a Verantwoordelijkheid gemeente

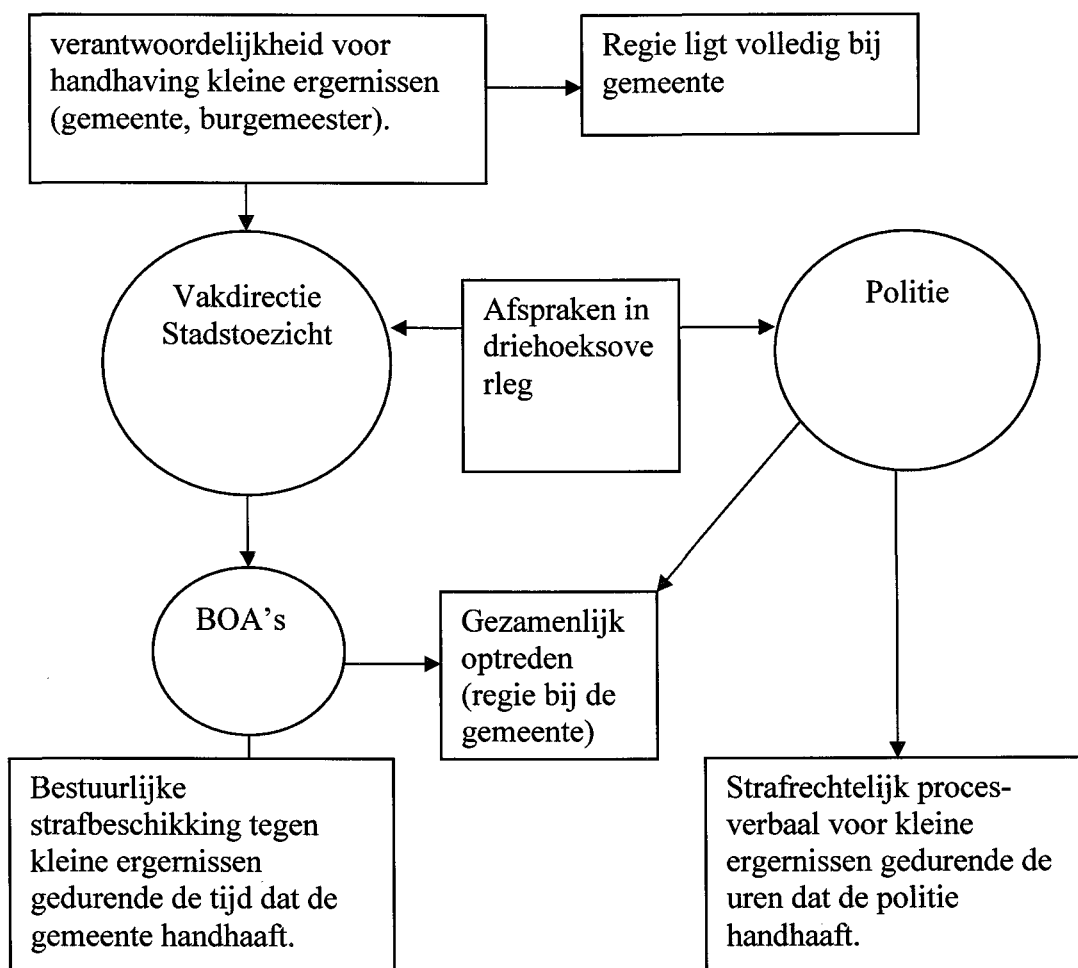
In principe heeft de gemeente een 24-uurs verantwoordelijkheid voor het handhavend optreden tegen overlastveroorzakende overtredingen in de openbare ruimte. De gemeente is met een keuze voor de bestuurlijke strafbeschikking primair verantwoordelijk voor de handhaving van overlast, de inzet van de handhaving en de prioriteiten erin. Aangezien de nieuwe vakdirectie Stadstoezicht in beginsel *niet* 24 uur per dag beschikbaar en bereikbaar zal zijn, maakt de gemeente met de politie afspraken over de tijdstippen/dagdelen waarop de politie i.p.v. de gemeente handhavend optreedt tegen de kleine ergernissen (politie behoudt namelijk de strafrechtelijke bevoegdheid om tegen overtredingen op te treden), en/of over tijdstippen waarop gezamenlijk – projectmatig – gehandhaafd wordt. Uitgangspunt daarbij is dat gemeentelijke Boa's en handhavers van de politie elkaar aanvullen.

Bij sommige risicovolle overtredingen kan het in de rede liggen dat, de politie (en niet een gemeentelijke Boa) handhaaft. Afspraken over de vraag wie wanneer handhaaft en over gezamenlijke handhavingsacties maken we in het lokale driehoeksoverleg.

#### b Invoering Bestuurlijke Strafbeschikking

Met ingang van 1 september kunnen de Groningse gemeenten gebruik maken van de bestuurlijke strafbeschikking. De stad gaat dat zeker doen. De huidige medewerkers van de buitendienst van MMT zijn bevoegd om met de strafbeschikking te werken. Voor de andere, toekomstige, medewerkers van Stadstoezicht komt een opleidingsplan, waarin staat hoe we de medewerkers klaarstomen voor hun taak.

Schematisch:



### **c. Afspraken met OM en CJIB**

Met de politie en het OM maken we afspraken over de prioriteiten, over de inzet van de gemeente en de politie, over de tijdstippen waarop gemeente en/of politie handhaven, de achtervang functie voor de politie en, binnen de kaders van de Wet Politiegegevens en Wet Persoonsregistraties, de onderlinge informatie-uitwisseling tussen gemeente en politie. Het CJIB zorgt voor de administratieve verwerking en de inning van de strafbeschikking. We maken afspraken over o.a. de vereisten waaraan de aanlevering van zaken moet voldoen. Indien iemand het niet eens is met een opgelegde strafbeschikking kan deze persoon verzet aantekenen bij het OM. Om te zorgen dat er bij het OM voldoende capaciteit beschikbaar plegen we overleg over het te verwachten aantal op te leggen beschikkingen.

### **d. Assistentie**

In situaties waar agressie aan de orde is kan een handhaver van Stadstoezicht assistentie van de politie nodig hebben. We spreken met politie en OM (in het driehoeksoverleg) af, dat:

- De oproep van een handhaver prioriteit heeft bij politie en meldkamer
- De zogenaamde aanrijtijd van de politie kort is
- De handhaver in de tijd tussen oproep en aankomst van de politie instructies krijgt over wat hij/zij moet doen.

In deze gevallen moeten we helder en snel communiceren, en duidelijkheid geven over de inzet en de geboden assistentie. Dat kan met het communicatiesysteem C 2000. De parkeerplicht en de stadswachten van Veiligheidszorg Groningen gebruiken het communicatiesysteem C 2000 al en zijn als gelieerde aangemerkt naar de politie. Voor de andere onderdelen voor de nieuwe vakdirectie, te weten Markt en Milieutoezicht en de Controleurs Openbare Ruimte van de dienst ROEZ is deze gelieerde status aangevraagd.

### **e. Gevolgen voor toezichthouderschap op de Boa's**

Het OM is op grond van het Besluit Buitengewoon Opsporingsambtenaar (BBO) toezichthouder op de gemeentelijke Boa's. Het directe toezicht berust bij de korpschef. Dat is begrijpelijk, immers de processenverbaal worden op de politiebureaus opgemaakt onder aansturing van de politie. Dus fouten in de processenverbaal (gebruik van verkeerde codes, verkeerd ingevulde processen verbaal) worden direct op het politiebureau geconstateerd. Met de invoering van de bestuurlijke strafbeschikking verandert de uitoefening van het directe toezicht op de gemeentelijke Boa. De gemeente stuurt de medewerkers die de bestuurlijke strafbeschikking uitschrijven aan, het CJIB zorgt voor verwerking van de bonnen. Het CJIB constateert dus of er fouten in de beschikkingen zijn gemaakt. De beschikkingen waarvan het CJIB vaststelt, dat ze fout zijn ingevuld kunnen niet worden verwerkt. Het CJIB gooit deze zonder pardon weg. Een overzicht van de geconstateerde fouten en de kwaliteit van de beschikkingen stuurt het CJIB naar o.a. de korpschef. Hij zal op basis van die informatie zijn toezichthoudende taak uitoefenen.

## **4. Organisatie, taken en verantwoordelijkheden**

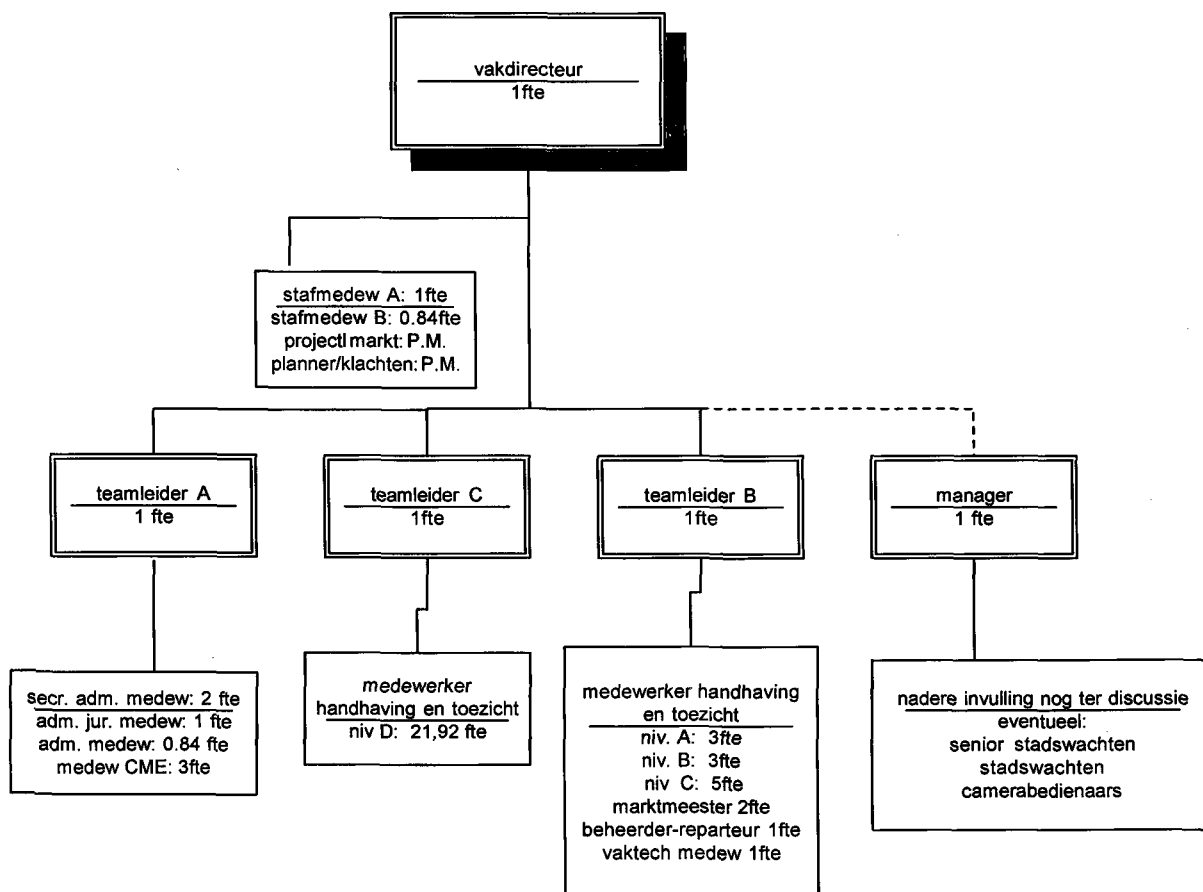
### **4.1 Taken, rollen en verantwoordelijkheden**

Aan het hoofd van de nieuwe vakdirectie Stadstoezicht staat een vakdirecteur Stadstoezicht. Deze vakdirecteur maakt deel uit van de zes koppige directie van de gemeentelijke Milieudienst en is eindverantwoordelijk voor alles wat in de nieuwe vakdirectie gebeurt. De vakdirecteur neemt deel aan het lokale driehoeksoverleg. De vakdirecteur is voorzitter van een managementteam bestaande uit drie teamleiders, één manager Stadswachten en de (senior-)stafmedewerker.

Zoals gezegd, krijgt ook het CME een plek in de nieuwe organisatie, omdat het verstrekken van vergunningen voor evenementen in de openbare ruimte sterk verweven is met het werk van Stadstoezicht. Het opzetten van de vakdirectie valt samen met het ontwikkelen van nieuw vergunningenbeleid en het (verder) professionaliseren van het CME. Deze ontwikkelingen werken door in de personele organisatie van het CME, en heeft geleid tot het heroverwegen van functies. Het voorstel is om in 2010 te gaan werken met drie fulltime, gelijkwaardige, vergunningverleners voor middelgrote en grote evenementen, en de administratieve afhandeling en melding van kleine evenementen door het secretariaat van MMT (straks Staatstoezichtbinnendienst) te laten doen. De teamleider binnendienst is coördinator van het CME, en dus voorzitter van de afstemmingsoverleggen met derden. Een juridisch administratief medewerker zal als achtervang voor de vergunningverlening optreden.

De vakdirectie Stadstoezicht is gehuisvest in of rond de binnenstad van Groningen, maar blijft een organisatieonderdeel van de gemeentelijke Milieudienst, die is gehuisvest aan de Duinkerkenstraat. De nieuwe vakdirectie maakt voor de ondersteuning op het gebied van personeel & organisatie, financiën, facilitaire zaken, communicatie en informatiemanagement, klachtenafhandeling, planning gebruik van de diensten van de Milieudienstorganisatie aan de Duinkerkenstraat. Daarmee is voor de medewerkers van Stadstoezicht duidelijk, dat zij onderdeel zijn van de Milieudienst én krijgen zij dezelfde ondersteuning aangeboden als de collega's aan de Duinkerkenstraat.

## 4.2 Organigram Vakdirectie Stadstoezicht



## **5. Huisvesting vakdirectie**

### **5.1 Inleiding**

De nieuwe vakdirectie Stadstoezicht biedt onderdak aan ruim honderd medewerkers. De medewerkers waar het om gaat doen hun werk momenteel vanuit diverse locaties: de parkeerwachten/- controleurs vanuit het hoofdbureau van de politie, de stadswachten vanuit alle politiebureaus, de controleurs openbare ruimte vanuit RO/EZ aan het Zuiderdiep en de milieuwachten en – inspecteurs vanuit de MD aan de Duinkerkenstraat.

Bij het opzetten van de vakdirectie Stadstoezicht is daarom de vraag: huisvesten we de nieuwe vakdirectie Stadstoezicht centraal, in één gebouw, of werkt Stadstoezicht decentraal met de toezichthouders en handhavers verdeeld over verschillende (bestaande)werkplekken?. Om inhoudelijke en politiek-bestuurlijke redenen heeft centrale huisvesting de voorkeur. Daadwerkelijk samenwerken, daadwerkelijk integraal (programmatisch en projectmatig) werken gaat makkelijker als de medewerkers in één gebouw gehuisvest zijn en een gezamenlijke thuisbasis hebben.

Het stadsbestuur heeft zich bovendien, al voor de komst van de kwartiermaker, uitgesproken voor centrale huisvesting (in de raadsbrief ‘Handhaving in de openbare ruimte’ BD08.1767957, jan. ’09), en voor vestiging van deze vakdirectie in of bij het stadscentrum (SZ09.1853254, maart ’09). In de raadscommissie van 18 november 2009 is dit nog eens onder de aandacht van het college gebracht.

Tot slot heeft het college opdracht gegeven om het nieuwe pand voor Stadstoezicht binnen het onroerend goed van/in huur bij de gemeente Groningen te zoeken

Het pand moet in verband met extra of onregelmatige diensten/werkzaamheden buiten kantoortijden evenals in het weekend beschikbaar zijn en beveiligingstechnisch buiten kantoortijden eenvoudig te openen.

### **5.2 Nadere eisen huisvesting**

De werkplekken voldoen aan de gangbare arbonormen en kwaliteitscriteria die van toepassing zijn op de werkplekken van de medewerkers van de gemeente Groningen en bieden toegang tot de gangbare ICT-voorzieningen. (zie ook bijlage 2 Programma van eisen)

Gegeven de opdracht om de huisvesting voor Stadstoezicht binnen het vastgoed van de gemeente Groningen te zoeken kan zich de situatie voordoen dat de vakdirectie niet in het centrum van de stad terecht komt, of in een gebouw niet direct toegankelijk is voor het publiek. In dat geval komt in het centrum in elk geval een loketfunctie van Stadstoezicht.

## **6 Plan van aanpak ICT**

De voorbereidingen voor de inrichting van de nieuwe vakdirectie zijn in volle gang. Dit betekent dat er nog onzekerheden zijn op het gebied van huisvesting, organisatie en planning. Toch kunnen al wel een aantal belangrijke stappen/mijlpalen genoemd worden. Uitgangspunt is dat ICT ondersteunend is aan de werkprocessen. Dit uitgangspunt betekent dat we de volgende sporen volgen bij de inrichting van de ICT-voorzieningen voor de vakdirectie:

- *Spoor 1: herinrichting informatiehuishouding na invoering bestuurlijke strafbeschikking*
- *Spoor 2: verdere integratie informatiehuishouding binnen directie Stadstoezicht*

Onderstaand worden deze sporen nader toegelicht.



## 6.1 Spoor 1: Onderzoek informatiehuishouding na invoering BS

Spoor 1 richt zich op de situatie na 1 september 2010, de datum waarop de gemeente Groningen de bestuurlijke strafbeschikking invoert. Bij de bestuurlijke strafbeschikking levert de gemeente de zaken direct – zonder tussenkomst van de politie - aan bij het CJIB. De bestuurlijke strafbeschikking heeft gevolgen voor de werkprocessen en de inrichting van de applicaties. Verder zijn er eisen voor de inrichting van het archief verbonden aan de bestuurlijke strafbeschikking. In spoor 1 onderzoeken we welke consequenties de invoering van de bestuurlijke strafbeschikking heeft op het werkproces en de informatiehuishouding. Verder zal in spoor 1 gekeken worden welke aanlevermogelijkheid het meest geschikt is voor de gemeente Groningen. Van belang daarbij is dat er tijdsdruk staat op de invoering van de Bestuurlijke Strafbeschikking: de gemeente loopt bij vertraging inkomsten mis.

## 6.2 Spoor 2: Onderzoek informatiehuishouding integratie processen.

Na de start van de vakdirectie zal er nauwer worden samengewerkt tussen de verschillende disciplines. Er zal goed gekeken moeten worden naar de inrichting van de werkprocessen binnen de nieuwe organisatie. De informatiehuishouding zal hieraan moeten worden aangepast. Zo zal het waarschijnlijk niet wenselijk zijn dat alle bestaande applicaties in gebruik blijven, omdat dit voor de medewerkers te versnipperd wordt. Binnen spoor 2 worden o.a. de volgende onderwerpen onderzocht: inrichting van de werkprocessen, gewenste functionaliteit te gebruiken applicaties, mogelijkheden voor het breder inzetten van een bestaande applicatie voor het bereiken van de gewenste functionaliteit en mogelijkheden tot uitfaseren overige applicaties. Spoor 2 leidt tot een voorstel voor de definitieve inrichting van de informatiehuishouding van de nieuwe vakdirectie.

# 7 Documentaire Informatievoorziening

## 7.1 Inleiding

Voor de vakdirectie Stadstoezicht moeten we een voorziening treffen op het gebied van de documentaire informatievoorziening (DIV). De belangrijkste taken zijn: postregistratie, dossiervorming en informatieverstrekking. Aandachtspunt is, dat de vakdirectie niet in het hoofdgebouw aan de Duinkerkenstraat zal worden gehuisvest de DIV-afdeling en de archieven zitten daar wel.

Dit document beschrijft allereerst uit welke dossiers het archief van de nieuwe vakdirectie zal bestaan en welke verschuivingen hierin optreden ten opzichte van de huidige situatie. Vervolgens doen we een voorstel voor inrichting van DIV-dienstverlening

## 7.2 Samenstelling archieven Stadstoezicht

In onderstaand schema staat uit welk type dossiers het archief van Stadstoezicht zal bestaan. Voor elk dossiertype is aangegeven of het papieren of digitaal dossier is en door welke organisatie het dossier nu wordt gevormd.

Naam dossier	Papier/digitaal	Herkomst
Beleidsdossier <ul style="list-style-type: none"><li>• algemeen</li><li>• evenementen</li><li>• kabelballon</li><li>• vrije ballon</li></ul>	Papier	MD

Naam dossier	Papier/digitaal	Herkomst
<ul style="list-style-type: none"> <li>• helikopter</li> <li>• aanbesteding, inschrijving kermis</li> <li>• Handhaving op: Evenementen, Afvalstoffen, Honden, Asbest</li> </ul>		
Jaarmarkten	Papier	MD
Straatmuziekvergunningen	Papier	MD
Collectevergunningen	Papier	MD
Ventvergunningen	Papier	MD
Ontheffingen flyer/sampling	Papier	MD
Kleine evenementenvergunningen	Digitaal	MD
Grote evenementenvergunningen	Papier	MD
Standplaatsvergunningen (vast + tijdelijk)	Papier	MD
Standwerkersvergunning	Papier	MD
Vergunningen loterijen/bingo's	Papier	MD
Meldingsklachten openbare ruimte	Papier	MD
Dossiers m.b.t. opleggen dwangsommen	Papier	MD
Klachten m.b.t. verwijderde fietsen	Papier	MD
Bezwaarschriften	Papier	MD
Inschrijvingen kermis	Papier	MD
Vergunningen gebruik gemeentegrond	Papier	RO/EZ
Handhavingdossiers gebruik gemeentegrond/uitstallingen etc.	Papier	RO/EZ
Aanvullende processen-verbaal	Papier	Politie
Bonnen bestuurlijke strafbeschikking	onbekend	CJIB

Op basis van bovenstaand overzicht mogen we concluderen dat de komst van de vakdirectie Stadstoezicht voor de DIV-afdeling van de MD een uitbreiding van personeelsdossiers met zich meebrengt en geheel nieuwe dossiers op het gebied van beleid en bestuurlijke strafbeschikking. Voor deze uitbreiding van het huidige archief willen we niet iets nieuws beginnen, maar de bestaande werkwijzen en inrichting gebruiken. Daarvoor is een organisatorische aanpassing nodig.

Bij de invoering van de bestuurlijke strafbeschikking stelt eisen aan de archivering: de gemeente dient de originele documentatie van elke aangekondigde strafbeschikking vier jaar te bewaren. Op dit moment is het lastig in te schatten hoeveel extra werk dit voor de DIV-afdeling met zich meebrengt (aantal bonnen, opvraagfrequentie etc.).

Ook weten we nog niet of deze informatie in papieren of digitale vorm gearchiveerd gaat worden. We gaan informeren bij gemeenten die nu al werken met de bestuurlijke strafbeschikking om hierop meer zicht te krijgen.

### 7.3 Centraal archiefbeheer

Omdat de vakdirectie Stadstoezicht niet op de Duinkerkenstraat, bij de Milieudienst, gehuisvest zal worden doet zich onmiddellijk de vraag voor of het archief 'meegaat' naar het nieuwe onderkomen van de vakdirectie in/bij de binnenstad. Dit zou als voordeel hebben dat de dossiers direct geraadpleegd en gemakkelijk bijgehouden kunnen worden. steeds. Nadeel is natuurlijk dat dit, wil het door professionele DIV-ers worden beheerd, een dure oplossing is. Zowel het opzetten en onderhouden van het archief, als de personele capaciteit die dit kost. Ons voorstel is daarom, om de dossiers van Stadstoezicht centraal aan de Duinkerkenstraat te archiveren door de DIV-afdeling van de MD en digitaal toegankelijk te maken.

De DIV-taken worden dan als volgt ingevuld:

Registratie ingekomen post	DIV-MD, verspreiding post gaat met de interne postronde 2x per dag
Registratie interne/uitgaande post	DIV-MD aanvraag telefonisch of per mail
Uitlenen dossiers (regulier)	Stadstoezicht vraagt telefonisch of per mail dossier(s) op bij DIV-MD. Dossiers worden via de interne postronde naar pand Stadstoezicht gestuurd
Uitlenen dossiers (spoed)	Stadstoezicht vraagt telefonisch of per mail dossier(s) op bij DIV-MD Dossiers worden gescand en per mail naar Stadstoezicht verzonden of door de huismeester (complex dossier) gebracht.
Dossiervorming en archiefbeheer	DIV-MD

Deze optie kent een aantal voordelen. Om te beginnen is de kwaliteit van dossiervorming en archiefbeheer gewaarborgd, omdat dit wordt verzorgd door deskundige mensen. Bovendien zijn de organisatorische aanpassingen voor DIV beperkt en kan DIV zijn capaciteit efficiënt inzetten. Daarmee denken we de actualiteit en de continuïteit te waarborgen. Nadeel is, dat Stadstoezicht de dossiers niet onmiddellijk bij de hand heeft, maar met een spoedprocedure of digitaal toegankelijke dossiers kunnen we dit gedeeltelijk ondervangen.

## 7.4 Digitalisering

Bij de Milieudienst loopt een project om meldingen van evenementen te digitaliseren.

Daaraan werken DIV en de afdeling Markt en MilieuToezicht samen. (zie bijlage 3)

Wij stellen voor met de overgang van MMT naar Stadstoezicht dit project mee te nemen en door te gaan met het digitaliseren van een deel van het werk, ook de mogelijkheden voor het digitaliseren van de evenementenvergunningen van MMT.

In een later stadium (fase 2), op het moment dat de werkprocessen en applicaties van Stadstoezicht zijn verankerd, willen we nog meer secties van Stadstoezicht digitaliseren. Dit is fase 2 van het project 'Digitaliseren toekomstige vakdirectie Stadstoezicht'. De digitale dossiers kunnen dan op de werkplek van de medewerkers van Stadstoezicht geraadpleegd worden en de fysieke afstand tot het hoofdgebouw vormt geen belemmering meer.

## 8 Personeel

### 8.1. Inleiding

Met de oprichting van een nieuwe vakdirectie Stadstoezicht en het opzetten van een compleet nieuwe organisatie rijst de vraag hoe we van de huidige situatie komen tot de nieuwe situatie zoals in het organisatieschema geschetst.

Voor medewerkers van de gemeente is in de overgang van de oude naar de nieuwe situatie is de Sociale Leidraad van toepassing. De Sociale Leidraad regelt niet de arbeidsvoorwaardelijke aspecten die voortvloeien uit de overgang van medewerkers van de parkeerpolitie en wellicht Veiligheidszorg naar de nieuwe vakdirectie. Voor hen geldt een ander traject, dat afhangt van de voor deze organisaties geldende CAO. Voor de politie geldt, dat zij gehouden zijn om het nieuwe Sociaal Statuut, landelijk vastgesteld voor alle politiemedewerkers, moeten uitvoeren.

## 8.2 Sociale Leidraad en Uitvoeringsplan

De Sociale Leidraad bevat procedures, faciliteiten en garanties, die van toepassing zijn op de overgang van medewerkers binnen de gemeente Groningen. De sociale leidraad geldt voor de medewerkers van de dienst ROEZ en de MD, die overgaan naar de vakdirectie Stadstoezicht. In het uitvoeringsplan staat hoe wij de reorganisatie willen uitvoeren, de naam zegt het al. In dit uitvoeringsplan staat: de reden voor de organisatiewijziging; een beschrijving van de gewenste nieuwe organisatie (aard, omvang en inhoud) en werkwijze daarvan; het plan voor de procedurele aanpak, en het tijdpad.

## 8.3 Inspraak en medezeggenschap

De afspraken voor de overgang naar de vakdirectie Stadstoezicht bespreken we met de betrokken medezeggenschap- en inspraakorganen.

In onderstaande twee schema's is weergegeven welke verschillende formele stappen we moeten zetten, welke inspraak en medezeggenschapsorganen van welke organisatie een rol hebben, en welke verantwoordelijkheid zij dragen.

Er is een schema voor de "ontvangende" en één voor de "te verlaten" organisatie.

Acties voor de Milieudienst als "ontvangende" organisatie:

Voor medewerker	Aktie directie MD	O.R.	G.O. gemeente	B. & W.
M.D.	Concept uitvoeringsplan vaststellen en sociale leidraad toepassen.	Bestuurder (Alg. dir.) voert "op overeenstemming gericht overleg" met O.R.	Indien geen overeenstemming met O.R., dan instemming G.O. vragen	Uitvoeringsplan plus reactie O.R. worden vastgesteld door B&W
	Concept uitvoeringsplan doorsturen aan directie ROEZ			Uitvoeringsplan plus reactie O.R. worden vastgesteld door B&W
	Uitvoeringsplan toezenden ter kennisname aan politie	-	-	B&W biedt personeel politie een functie aan
	Uitvoeringsplan toezenden ter kennisname aan veiligheidszorg	-	-	B&W biedt eventueel personeel VZ functie aan

Acties voor ROEZ en de andere werkgevers als "gevende" organisatie:

Medewerkers van:	Actie directie RO/EZ, politie of VZ:	O.R. RO/EZ, politie of VZ:	G.O. gemeente politie of VZ:	B. & W. Groningen
ROEZ	Uitvoeringsplan doorsturen aan	Bestuurder (Alg. dir.) voert "op	Indien geen overeenstemming	

	O.R.	overeenstemming gericht overleg” met O.R.	met O.R., dan instemming G.O. vragen	
Politie	Uitvoeringsplan ter informatie. Politie voert eigen Sociaal Statuut uit en legt dit ter advies voor aan de OR	Advies over reorganisatie	-	
Veiligheids-Zorg	Uitvoeringsplan toezenden ter kennisname	Advies over reorganisatie	-	

#### 8.4 Uitvoeringsplan: planning

De afgelopen maanden hebben we enige vertraging opgelopen in de opbouw en inrichting van de nieuwe vakdirectie Stadstoezicht.

In de bijgaande planning streven we ernaar de nieuwe organisatie op 1 november 2010 rond te hebben. In onderstaande planning zitten een aantal kwetsbare data, dan wel periodes:

1. voor het conceptuitvoeringsplan moet duidelijkheid zijn over de financiële (on-) mogelijkheden om 5 kwetsbare ABP- regelingen van de politie over te nemen. Hierover komt in de loop van april helderheid.
2. De adviestermijnen van de OR-en. Zij moeten voldoende tijd krijgen om zich over het voorlopige vastgestelde uitvoeringsplan te buigen. Want de overgang van personeel van de politie en eventueel veiligheidszorg is rechtspositioneel ingewikkeld.
3. Tot slot hangt de rol van het GO af van het advies van de OR-en. Als de OR-en instemmen met het uitvoeringsplan krijgt het GO dit ter kennis name toegestuurd, zo niet dan krijgt het GO een adviserende rol.

**juni** : **Het MT MD** neemt een voorlopig besluit over het concept Uitvoeringsplan en stuurt dit voor bespreking naar:

- De portefeuillehouder Veiligheid
- De directie van de dienst RO/EZ
- De ondernemingsraden van MD en RO/EZ
- Via de sectoroverleggen van burgemeester, wethouder Beheer en wethouder Sociale Zaken naar
  - De directie van Veiligheidszorg en Korpsleiding
  - Het bestuur van Veiligheidszorg
  - De ondernemingsraden van Regiopolitie en Veiligheidszorg
  - Het Georganiseerd Overleg.

De kwartiermaker voert gesprekken met bovengenoemde organisaties en verzamelt commentaar.

**juni** : **Het college van B&W** neemt een besluit over concept Uitvoeringsplan.

**juni** : **OR MD** bespreekt het uitvoeringsplan

**juni** : **OR RO/EZ** bespreekt het uitvoeringsplan

- juli/aug** : **Het** MT MD stelt het definitieve concept Uitvoeringsplan vast en stuurt het, via de sectoroverleggen van de burgemeester en de wethouders van Beheer en Sociale zaken, ter vaststelling naar het college van B&W.
- augustus** : **Het** College van B&W stelt het Uitvoeringsplan vast en stuurt het ter kennisname naar het GO.
- september** : **Kwartiermaker** voert plaatsingsgesprekken met medewerkers
- oktober** : **College** van B&W verstuurt de voornemen-tot-plaatsingsbrieven medewerkers hebben 6 weken de tijd om bedenkingen in te dienen.
- december** : **Het** College van B&W verstuurt plaatsingsbrieven aan de gemeentelijke medewerkers en aanstellingsbrieven aan de medewerkers van politie en veiligheidszorg.  
Medewerkers kunnen bezwaar tegen de plaatsing of aanstelling indienen. Dit heeft geen opschortende werking

## 11 Communicatie

### 11.1 Inleiding

In de loop van 2010 wordt de nieuwe vakdirectie Stadtoezicht daadwerkelijk onderdeel van de Milieudienst. Voordat het zover is, moet nog veel werk verzet worden. In het *Projectplan* van 20 oktober 2009 staat dat helder verwoord.

Wat echter minstens zo belangrijk is als de organisatorische en financiële aspecten, is dat de neuzen van allen die straks bij deze vakdirectie gaan werken dezelfde kant op staan. Dat is op dit moment nog niet het geval. Tijdens het bezoek van directie en afdelingshoofden van de Milieudienst aan de parkeerpolie, Veiligheidszorg Groningen en handhavers openbare ruimte van de Dienst RO/EZ op vrijdag 2 oktober jl. bleek dat er over en weer nogal wat onduidelijkheid bestaat over elkaars werk en de verwachtingen ten aanzien van de nieuwe vakdirectie. Daar komt bij dat de ‘cultuur’ van de vier partners parkeerpolie, stadswachten, handhavers van RO/EZ en de handhavers van de afdeling Markt- en Milieutoezicht van de Milieudienst nogal verschilt. Om van de vier bloedgroepen één nieuwe bloedgroep te maken, waarin men zich trots op en verbonden voelt met de vakdirectie Stadtoezicht, moet nog heel wat water door de Rijn stromen. Het vergt in ieder geval een ‘open mind’ van alle betrokkenen: van diegenen die met de daadwerkelijke voorbereidingen van de nieuwe vakdirectie bezig zijn, van diegenen die straks bij de nieuwe vakdirectie gaan werken en van de toekomstige Milieudienstcollega’s. Alleen dan heeft het eenwordingsproces een kans van slagen. Communicatie is daarbij een hulpmiddel. Het werkt alleen als tegelijkertijd ook de organisatorische zaken, de financiën, de bevoegdheden en de huisvesting en dergelijke goed worden geregeld. Eigenlijk is dat vanzelfsprekend.

### 11.2 Communicatiedoel

**Het doel van de communicatie is het begeleiden van oprichtingsproces van de nieuwe vakdirectie Stadtoezicht.**

Uitgangspunt is daarbij de toekomstige werknemers van de nieuwe vakdirectie adequaat en open van informatie te voorzien, waardoor zij een eerlijke en objectieve kijk op hun toekomstige werk en werkplek kunnen ontwikkelen.

Kortom: de neuzen positief op de toekomst gericht!

Het zou heel mooi zijn als daarbij ook al een zeker wij-gevoel ontwikkeld kan worden.

Om dit doel te bereiken is het van groot belang dat de toekomstige medewerkers van alle stappen in het oprichtingsproces op de hoogte worden gebracht. Dat geldt zowel voor de procedure als de inhoud.

Verder is het belangrijk dat de toekomstige medewerkers hun ei kwijt kunnen over hun toekomstige werk en werkplek. Dat 'ei' mag positief zijn, maar moet nadrukkelijk ook kritisch of zelfs negatief mogen zijn. Soms discussie, soms stoom afblazen! De toekomstige medewerkers moeten niet alleen met de toekomstige leiding van gedachten kunnen wisselen, maar ook, of misschien juist wel, met elkaar. De vier groepen kennen elkaar immers niet of nauwelijks. Om de betrokkenheid te vergroten is het zinvol te bezien op welke gebieden de toekomstige medewerkers inspraak kunnen krijgen (uniform, werkplek e.d.). Als de bovenstaande filosofie (in grote lijnen) onderschreven wordt kunnen de volgende communicatiemiddelen worden ingezet.

### **11.3 Communicatiemiddelen**

#### **➤ Kennismakingsbijeenkomst**

Organiseren van een kennismakingsbijeenkomst in de loop 2010 voor de potentiële, toekomstige medewerkers; Ben Bosch kan daar procedure, doel en nut nog eens benadrukken. Circa vier tot zes weken voor de start van de nieuwe vakdirectie wordt er een bijeenkomst gehouden om de nieuwe medewerkers bij te praten, te motiveren en op de hoogte te brengen van de resultaten van de inspraak.

#### **➤ Uitgave periodiek**

Uitgeven van een speciaal periodiek (iets tussen de MD-Nieuwsbrief en de Milieukikker in) in een frequentie van circa zes weken tot de nieuwe vakdirectie een feit is; in deze periodiek vertelt Ben Bosch elke keer over de voortgang, besteden we aandacht aan praktische zaken, het voorstellen van elke keer vier nieuwe collega's en een rubriek in de trant van 'hoe doen ze het in andere plaatsen'.

De redactie bestaat uit een vertegenwoordiger van het projectbureau, vertegenwoordigers van parkeerpolicie, stadswachten, handhavers RO/EZ en MMT (elk één) en een technisch hoofdredacteur van de afdeling communicatie van de Milieudienst.

#### **➤ Community**

Op dit moment is er op Internet een community die bedoeld is voor iedereen die, nu of in de toekomst, te maken heeft met de vakdirectie Stadsbeheer. Wie welke rechten krijgt op welke informatie moet op korte termijn bepaald worden. Daarnaast moet de community ook een forum zijn voor meningen over de vakdirectie Stadstoezicht.

#### **➤ Pers**

Begin zomer 2010 wanneer de plannen verder uitgekristalliseerd zijn is het goed een persbijeenkomst te organiseren waarop wordt uitgelegd wat er in de loop van het jaar gaat veranderen. Tijdens deze bijeenkomst kan een film worden vertoond die het werk van Stadstoezicht op luchtige wijze laat zien.

➤ **Internet**

Vanaf de persbijeenkomst zal Stadstoezicht ook nadrukkelijk een plaats op de gemeentelijke website moeten hebben. Daarin wordt de inwoners van Groningen uitgelegd wat er gaat veranderen c.q. verbeteren! En uiteraard vindt de film daar ook een plekje.

➤ **Advertenties**

Rond de daadwerkelijke start van Stadstoezicht (dat moet met de nodige tamtam) zal de nodige aandacht van de pers gevraagd worden (bv. een dagje meelopen). Ook zal in een aantal keren in paginagrote advertenties uitgelegd worden wat er gaat veranderen.

## 11.4 Communicatie planning en begroting

De globale planning en begroting van de communicatie ziet er als volgt uit:

	Vorbereiding	Uitvoering	Kosten
Kennismakings- bijeenkomst	n.t.b.	n.t.b	ca. 3.000
Uitgave periodiek Community	tot nov 2010	v.a. april 2010 z.s.m.	ca. 15.000 geen
Pers		va juni 2010	
Film			ca. 5.000
Internet			geen
Advertenties			ca. 2.000
Officiële start	dec. 2010		



## **Bijlage 1 : Bestuurlijke strafbeschikking**

### **Wetgeving**

Artikel 275ba Wetboek van Strafvordering, lid 1:

*Bij algemene maatregel van bestuur kan aan daartoe aan te wijzen lichamen of personen, met een publieke taak belast, binnen daarbij gestelde grenzen de bevoegdheid worden verleend een strafbeschikking uit te vaardigen.*

Artikel 3.2, lid 4 sub c van de Wet OM-afdoening:

*Voor de in artikel 3.3, onderdeel b, aangewezen zaken wordt strafbeschikkingsbevoegdheid toegekend aan: ... de buitengewoon opsporingsambtenaren in dienst van de gemeente voor zover zij bevoegd zijn tot opsporing van die zaken.*

In de bijlage bij het Besluit OM-afdoening is de lijst opgenomen met feiten waarvoor een strafbeschikking kan worden opgelegd. Die bijlage zal aan deze notitie worden toegevoegd.

### **Kritische succesfactoren**

Het Ministerie van Justitie heeft onderzoek gedaan naar de succes- en faalfactoren van bestaande samenwerkingsverbanden tussen gemeenten, politie en OM in de handhaving in de openbare ruimte door Boa's. Daaruit blijkt o.a. het volgende:

#### **1. Succesfactoren**

*Onderling contact:* Korte lijnen, persoonlijk contact bevordert kwaliteit van samenwerking.

*Beperkt taakveld:* Het werkteerrein klein houden, helpt om scherpere afspraken te maken.

*Kennis van de lokale situatie:* Een goed beeld van de lokale situatie, betekent een goed beeld van elkaars behoeften, capaciteiten en beperkingen.

*Gedeeld belang:* Bij gedeeld belang, is bereidheid zich voor dit belang in te spannen groot

*Continuïteit in de samenwerking:* Samenwerken creëert positieve energie om meer samen te werken. Men leert ons mogelijkheden en beperkingen kennen. Een succesvolle samenwerking creëert vertrouwen en scherpte naar elkaar wat uiteindelijk goed is voor de kwaliteit.

*Herkenbaarheid:* Boa's beschikken over een eigen uniform en een eigen insigne. Daardoor zijn ze herkenbaarder voor zowel de burger als voor de collega handhavers bij de politie of andere organisaties.

#### **2. Faalfactoren:**

*Afhankelijkheid van personen:* De kwaliteit van de samenwerking zo organiseren dat deze onafhankelijk is van personen.

*Personele wisselingen:* Te veel personele wisselingen in een korte tijd bemoeilijkt de relatieopbouwend het maken van consistente afspraken.

*Verschillende prioriteiten / ontbreken van gedeeld belang:* Als de partijen geen gedeeld belang hebben, komt de samenwerking vaak moeilijk van de grond.

*Verschillende organisatiecultuur:* De politie is hiërarchischer dan de gemeente. Boa's hebben soms moeite zich in deze cultuur te voegen. Andersom geldt dat veel politieagenten boa's soms als tweederangs handhavers beschouwen. Dit probleem is in een aantal gemeenten getackeld door de politie en de boa's intensief met elkaar kennis te laten maken.

*Gebrek aan follow-up door OM:* Het succes van gemeentelijke handhaving staat of valt met de wijze waarop het OM aan deze handhaving een vervolg geeft.

*Opleidingsniveau van de Boa:* Er komen steeds meer taken op de boa af, dit stelt eisen aan de opleiding van de Boa's.

*Communicatie:* Belangrijke informatie goed delen en doorgeven (motiverend).

## **Bijlage 2 Programma van eisen Huisvesting**

### **Parkeervoorzieningen**

1. Er moet mogelijkheid zijn voor het parkeren van ongeveer tien dienstauto's, (snor-)fietsen, brommers, motoren en auto's.

### **Kantoorruimten**

1. Het aantal kantoorwerkplekken voor de vaste bureaumedewerkers bedraagt ca dertig, met de mogelijkheid voor uitbreiding van het aantal kantoorwerkplekken
2. Toezichthouders en handhavers krijgen flexplekken, met verhouding 1:2½
3. Naar verwachting zijn vijftenzestig medewerkers tegelijk aanwezig op kantoor: 30 (vast)+ 35 (flex) = 65 werkplekken.
4. De kantoren voor de teamleider, manager en medewerkers hebben een stramienmaat van 5.40x 3.60 = 19.44m<sup>2</sup> (of een vergelijkbare maat).
5. Het kantoor, met vergadermogelijkheid voor 6 personen, van de vakdirecteur heeft een stramienmaat van 37 m<sup>2</sup>.
6. De vakdirecteur, teamleiders en manager zitten op een eenpersoonskamer, de overige bureaumedewerkers met twee medewerkers op een standaard tweepersoons kamer.
7. De flexmedewerkers zitten in één grote werkruimte, per medewerker minimaal 8 m<sup>2</sup>.

### **Bijzondere ruimten**

1. Als huisvesting plaatsvindt op een verdieping, beschikt het pand bij voorkeur over een lift.
2. Er zijn twee spreekkamers met elk een afmeting van ongeveer 10m<sup>2</sup>.
3. Er zijn twee vergaderzalen zijn voor tien, 31 m<sup>2</sup> en twintig, 60 m<sup>2</sup>, personen.
4. Er is een kluisruimte van 6m<sup>2</sup> waarin kluisen geborgd zijn aan vloer en wand.
5. Er is een kleedruimte (voor mannen en vrouwen) waarin plaats is voor 70 kledingkastjes/lockers met een afmeting van ± 1.75 m. hoog, 50 cm. diep en 30 cm breed. Deze ruimte heeft zitbankjes langs de wanden, een voorziening voor het poetsen van schoenen en het opbergen van poetsmaterialen en een voorziening voor het opbergen van kleding die naar de stomerij moet. Deze kleedruimte is minimaal 80 m<sup>2</sup>.
6. Er is een doucheruimte (voor mannen en vrouwen) met 3 douches voor mannen, 2 voor vrouwen, elk 2 m<sup>2</sup>.
7. Er zijn 3 dames toiletten, 4 heren toiletten, 4 urinoirs, elk 1,5 m<sup>2</sup> aanwezig.
8. Er is een kantinefaciliteit vergelijkbaar met de wijkpost beschikbaar van 175 m<sup>2</sup>.

### **Regelgeving met betrekking tot kantoorruimten**

De regelgeving betreffende de afmetingen van kantoorruimten, staan in het bouwbesluit (Art 4.26 e.v. bouwbesluit: het vloeroppervlak van kantoorruimten dient (in totaal) minstens 10 m<sup>2</sup> te bedragen, de breedte ervan minstens 1,8 m en de hoogte ervan minstens 2,6 m)

En heel algemeen in de Arbo-wet (art. 3.19)

1. De afmetingen en het luchtvolume van de arbeidsplaats zijn zodanig dat de werknemer zonder gevaar voor de veiligheid of de gezondheid zijn arbeid kan verrichten.
2. De afmetingen van de arbeidsplaats zijn zodanig dat de werknemer bij het verrichten van zijn arbeid over voldoende bewegingsruimte beschikt.
3. Indien in verband met de aard van de arbeid niet aan het tweede lid kan worden voldaan, is in de nabijheid een andere open of besloten ruimte met voldoende bewegingsvrijheid voor de betrokken werknemers beschikbaar.

## Bijlage 3: 'Digitaliseringsprojecten Milieudienst vanuit DIV/IM'

Nr. 1 Digitaliseren toekomstige vakdirectie Stadtoezicht: Fase 1 MMT	STZ
<b>Toelichting</b>	
<p>Per 1 januari 2010 krijgt de Milieudienst er een nieuwe vakdirectie bij: Stadtoezicht. MMT maakt straks deel uit van deze vakdirectie. Doel van dit project is om alle werkprocessen van Stadtoezicht te digitaliseren. De gehele vakdirectie Stadtoezicht wordt gehuisvest in de binnenstad. Een andere locatie heeft gevolgen voor de documentstromen en archivering. Medewerkers hebben niet direct toegang tot het archief en poststukken bereiken later dan normaal de betreffende medewerker. <i>Digitalisering van het bestaande archief én de werkprocessen is in dit geval een goede oplossing.</i> Digitale dossiers kunnen altijd en overal geraadpleegd worden. Ook zullen (gescande) poststukken de medewerkers bereiken zodra deze geregistreerd zijn.</p>	
<p>Het project zal gefaseerd uitgevoerd worden. Grofweg zullen de volgende twee fases doorlopen worden:</p>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fase 1: digitalisering MMT</li><li>▪ <i>Fase 2: digitalisering Stichting Veiligheidszorg Groningen (SVG), Stadsbeheer en Parkeerpolitie (wordt hier nog buiten beschouwing gelaten)</i></li></ul>	
<p>Op dit moment is één werkproces van de afdeling MMT gedigitaliseerd; de kleine evenementenvergunningen. Het gehele proces van evenementenvergunningen (kleine én grote) valt buiten dit project. Dit wordt gezien als een apart project: zie project nummer 9. Dit project is momenteel in ontwikkeling.</p>	
<p>De 1<sup>e</sup> fase van het project omvat de digitalisering van MMT. Hiervoor is gekozen aangezien MMT al een begin heeft gemaakt qua digitalisering. Aansluitend op de digitalisering van de evenementenvergunningen willen we ook de andere werkprocessen van MMT digitaliseren. Voordeel hiervan is dat de meeste processen op een soortgelijke manier lopen als de evenementenvergunningen. De (technische)inrichting en ervaring bij de betrokken medewerkers zijn al aanwezig.</p>	
<p>Fase 1 van het project zal bestaan uit twee delen, namelijk digitalisering van het bestaande archief en digitalisering van de werkprocessen.</p>	
<p>MMT geeft, naast de evenementenvergunningen, nog een aantal andere vergunningen, ontheffingen, verklaringen van geen bezwaar en meldingen uit. Te weten:</p>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ straatmuziekvergunning</li><li>▪ collectevergunning</li><li>▪ vergunning voor het houden van een verloting</li><li>▪ tijdelijke standplaatsvergunning</li><li>▪ vaste standplaatsvergunning</li><li>▪ verklaring geen bezwaar kabelballon</li><li>▪ verklaring geen bezwaar vrije ballon (luchtballon)</li><li>▪ verklaring geen bezwaar laten opstijgen helikopter</li><li>▪ draaiorgelvergunning</li><li>▪ standwerkersvergunning</li><li>▪ evenementenvergunningen</li><li>▪ ventvergunning → <i>Vervalt, straks voorwaarden in de APV, daarop wordt gehandhaafd. Melding?</i></li><li>▪ ontheffing voor flyerverboden/sampling → <i>Vervalt, straks voorwaarden in de APV, daarop wordt gehandhaafd. Melding?</i></li></ul>	
<p>MMT voert tevens handhaving op:</p>	

- markten
- evenementen
- APV: afvalstoffen, honden, asbest, fietsen

Daarnaast is MMT verantwoordelijk voor het organiseren van Kermissen (loting, administratie+ verpachting standplaatsen)

De straatmuziek-, vent-, collecte-, kansspel-, tijdelijke standplaats en vaste standplaatsvergunningen worden bij DIV gearhiveerd in Archiefblok 4 Markt en Milieutoezicht.

De verklaringen van geen bezwaar kabelballon, vrije ballon en helikopter, stukken m.b.t. handhaving (honden, fietsen etc.) worden gearhiveerd in Archiefblok 1 Beleidsarchief Milieudienst.

### **Resultaat Fase 1**

Alle dossiers en werkprocessen van MMT digitaal

### **Voordelen**

- + De processen hebben veel overeenkomsten met de evenementenvergunningen. De (technische) inrichting en ervaring bij de betrokken medewerkers is al aanwezig.
- + Speelt in op de mogelijke verhuizing van de afdeling Stadtoezicht waar MMT onder gaat vallen. Dossiers blijven voor de medewerkers toegankelijk.
- + Alle soorten vergunningen van MMT digitaal

### **Nadelen**

- Hoe handhaving digitaliseren?

### **Planning gereed**

2010