



DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST 2021

TUSSEN GEMEENTE TIEL EN AVRI

INZAKE

**DE UITVOERING VAN WERKZAAMHEDEN OP HET TERREIN VAN TOEZICHT- EN
HANDHAVING**

De ondergetekenden:

De publiekrechtelijke rechtspersoon gemeente Tiel, gevestigd te Tiel, voor deze overeenkomst op grond van artikel 171 van de Gemeentewet vertegenwoordigd door de burgemeester, de heer J. Beenakker, handelend ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders van 12 november 2013, nummer 3.11 en het daarop gebaseerde besluit van de gemeenteraad van 18 december 2013, verder te noemen "gemeente Tiel";

en

De publiekrechtelijke rechtspersoon Avri, gevestigd te Geldermalsen, hiervoor rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directeur, van de Gemeenschappelijke Regeling Avri, verder te noemen "Avri";

hierna gezamenlijk te noemen: "partijen";

overwegende dat:

1. partijen op 27 februari 2014 een Raamovereenkomst hebben gesloten betreffende het door Avri in opdracht van de gemeente verrichten van werkzaamheden op het terrein van toezicht en handhaving - zoals die bij het aangaan van de overeenkomst werden uitgevoerd door Bureau Toezicht en Handhaving van de gemeente - binnen de gemeentegrenzen van de gemeente Tiel, hierna ook aan te duiden met "de Raamovereenkomst";
2. deze Dienstverleningsovereenkomst (hierna ook aan te duiden met "DVO") een dienstverleningsovereenkomst is als bedoeld in artikel 20 van de Raamovereenkomst;

verklaren het navolgende te zijn overeengekomen:

Artikel 1: Verhouding Raamovereenkomst en deze DVO

1.1

Het bepaalde in de Raamovereenkomst, inclusief de begripsomschrijvingen, is onverkort van toepassing op deze DVO.

1.2

Voor zover enige bepaling van de Raamovereenkomst en deze DVO en/of de bijlagen daarbij met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het bepaalde in de Raamovereenkomst.



1.3

Onder deze DVO wordt verstaan de onderhavige DVO, met de daarbij behorende bijlagen, inclusief na ondertekening overeengekomen schriftelijk vastgelegde wijzigingen. De bijlagen maken onverbrekelijk deel uit van deze DVO.

Artikel 2: Door Avri uit te voeren werkzaamheden

2.1

Deze DVO geeft aan welke toezicht- en handhavingswerkzaamheden Avri binnen de gemeentegrenzen van de gemeente Tiel in opdracht van de gemeente dient uit te voeren.

2.2

De aandachtsvelden en prioriteiten van de uit hoofde van deze DVO te verrichten werkzaamheden, is opgenomen in de bijlage 1 bij deze overeenkomst gehecht.

2.3

Bij het verrichten van bij deze DVO overeengekomen werkzaamheden zijn het beleid, de regelgeving en de outcome gerichte afspraken van de gemeente Tiel zoals overeengekomen in de bijlage 1 van toepassing.

2.4

Incidentele opdrachten, die gedurende de looptijd niet zijn voorzien en die buiten scope van de DVO vallen worden volgens de procedure in bijlage 2 afgehandeld.

Artikel 3: Duur

3.1

Deze overeenkomst ziet op het kalenderjaar 2021 en eindigt van rechtswege op 1 januari 2022, tenzij er nog geen nieuwe DVO voor het volgende jaar voorligt. Deze DVO zal dan eindigen met ingang van de nieuwe DVO of de daarin vermelde ingangsdatum.

3.2

Jaarlijks, na vaststelling van de gemeentelijke begroting en voor het begin van een nieuw kalenderjaar, zal deze DVO in onderlinge overeenstemming tussen partijen indien nodig worden aangepast. Deze aangepaste DVO geldt alsdan in beginsel vanaf 1 januari van het nieuwe kalenderjaar.

Artikel 4: Uitvoeringskosten

Na vaststelling van de DVO stelt Avri een werkbegroting/uitvoeringsplan op, inclusief een begroting van de uitvoeringskosten van Avri voor uitvoering van de werkzaamheden als bedoeld in artikel 2.2. Deze documenten worden opgenomen als bijlage 3 bij deze DVO.

**Artikel 5: Verrekening werkzaamheden en aanleveren stukken/rapportages****5.1****Budgettair kader**

Avri stuurt jaarlijks een -1- (gespecificeerde) voorschotkwartaalnota aan de gemeente voor de werkzaamheden die voortvloeien uit deze overeenkomst. De gemeente Tiel draagt zorg voor tijdige betaling van deze nota in 4 kwartaaltermijnen.

Avri ontvangt voor de uitvoering van alle overeengekomen werkzaamheden een bedrag van €902.127,-.

De richtlijnen voor de verdeling van de kosten en capaciteit per thema zijn:

Thema	Kosten per product (all-in)
Veiligheid: prioriteiten uit veiligheidsbeleid incl. APV en horeca	€ 189.850,-
Veiligheid: evenementen en herdenkingen	€ 36.098,-
Hondenbeleid	€ 130.889,-
Parkeren	€ 421.888,-
Totaal	€ 778.725-
Parkeerbeheer WLP	€ 123.402,-
Totaal	€ 902.127,-

5.2**Incidentele opdracht / projectmatige inzet**

Voor Corona wordt van de € 902.127 in het totaalbudget € 100.000,- gereserveerd. Dat is geen doel op zich, maar is een communicerend vat met de bedragen Veiligheid/Hondenbeleid/Parkeren. Dit wil zeggen dat wanneer er ingezet moet worden op toezicht en handhaving op de coronamaatregelen, dit in overleg afgaat van de inzet van één van de andere onderdelen. Hierover stemmen we maandelijks in operationeel overleg af en zal dat worden vastgelegd en als addendum worden toegevoegd aan deze DVO.

5.3 Verantwoording

Avri draagt -onder meer- zorg voor tijdige aanlevering van de in bijlage 6 vermelde stukken/rapportages in lijn met de Planning en Control-cyclus van de gemeente Tiel..

Met betrekking tot de voorbereiding van de Tielse begroting wordt het volgende afgesproken:
Als Avri en/of de gemeente tijdens de looptijd van de DVO voorstellen wenst te doen met budgettaire consequenties, die verwerkt moeten worden in de begroting van de gemeente dient een in afstemming gemaakt voorstel (perspectievennota) daartoe te worden ingediend bij de gemeente vóór 1 april van het jaar voorafgaand aan het begrotingsjaar.



Artikel 6: Informatieplicht

6.1

De gemeente zorgt ervoor dat beleid en/of regelgeving dat/die betrekking heeft/hebben op deze DVO bij Avri bekend wordt/worden gemaakt. Avri is gehouden desgevraagd informatie te verstrekken naar aanleiding van verzoeken van beleidsadviseurs voor de beantwoording van vragen van burgers of in het geval van (onverhoopte) klachten.

6.2. Avri is gehouden om de gemeente tijdig te informeren ten aanzien van veranderingen binnen hun organisatie en overige wijzigingen die van invloed kunnen zijn op deze DVO. Voorafgaand aan de mogelijke besluitvorming zullen die worden gemeld aan de domein opdrachtgever, de contractmanager en de betreffende beleidsmedewerker/regisseur en er zal overeenstemming dienen te komen over de mogelijke oplossing.

6.3

De gemeente zorgt ervoor dat alle toekomstige beleidsdocumenten en communicatie die van invloed zijn op deze DVO of waarin Avri genoemd wordt vooraf worden afgestemd met Avri.

6.4

Naleving van de afspraken voortkomend uit de raam- en dienstverleningsovereenkomst worden gecontroleerd aan de hand van de geleverde rapportages als genoemd in bijlage 6 van de DVO. Om de managementinformatie te kunnen controleren kan onderzoek worden uitgevoerd door de gemeente. Avri dient alle medewerking te verlenen aan dit aangekondigde onderzoek.

Artikel 7: Bijlagen

Bij deze DVO behoort de daarmee onverbrekkelijk verbonden en daarvan deel uitmakende bijlagen

Bijlage 1: Aandachtsvelden en prioriteiten 2021

Bijlage 2: Incidentele opdrachten en escalatie

Bijlage 3: Werkbegroting en uitvoeringsplan AVRI

Bijlage 4: Servicenormen

Bijlage 5: Opleverdata/Besprekingen

Bijlage 6: Addendum Opgave van wijzigingen

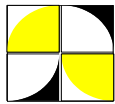
Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend te Tiel, op 2021,

De gemeente Tiel,
Domeinopdrachtgever Vitaal aantrekkelijk veilig,

Namens Avri,
Voorzitter dagelijks bestuur,
Directeur Avri,

T. Dirks

W. Brouwer



BIJLAGE 1 bij DVO Toezicht en Handhaving

Aandachtsvelden en prioriteiten 2021

1. Inleiding

Het af te spreken en in de DVO opgenomen totaalbudget is kader stellend, dat wil zeggen het is een maximumbedrag voor de uitvoering van de werkzaamheden die dienen te worden uitgevoerd. Deze DVO is gericht op outcome, dat wil zeggen dat Avri bepaalde doelstellingen of werkzaamheden dient na te komen en globaal zal aangeven hoe de uren per thema worden besteed.

In paragraaf 2 worden de kwaliteitseisen en algemene werkzaamheden benoemd. In paragraaf 3 staan de door Avri uit te voeren (structurele, incidentele en ondersteunende) werkzaamheden beschreven. In de bijlage 3 staan details met betrekking tot de werkbegroting, uitvoering en daaraan gekoppelde detailrapportages.

2. Kwaliteitseisen en algemene werkzaamheden

2.1 Eisen en competenties medewerkers

De medewerkers die handhavende werkzaamheden uitvoeren – met uitzondering van stagiaires – dienen te voldoen aan het gestelde in artikel 142 van het Wetboek van Strafvordering. Deze medewerkers moeten daarom ook voldoen aan de eisen en competenties zoals benoemd in de Beleidsregels Buitengewoon Opsporingsambtenaar 11-07-2017, laatstelijk gewijzigd op 20-11-2019.

Alle medewerkers moeten communicatief vaardig en representatief zijn. Dit betekent in ieder geval een goede beheersing van de Nederlandse taal (in woord en geschrift) en herkenbaar gekleed als handhaver. Medewerkers moeten een professionele houding uitstralen en een daarbij behorend gedrag laten zien. Herkenbaar gekleed met uitzondering van wanneer het werk functioneel het beste in burgerkleding wordt uitgevoerd. Daarnaast dienen alle medewerkers op de hoogte te zijn van de werkwijze van het Veiliger Wijkteam (hierna: het VWT) en het Jeugd Preventie Team (hierna: het JPT) en het Keurmerk Veilig Ondernemen (hierna: het KVO). Vier medewerkers dienen opgeleid/getraind te zijn volgens de Plus-Min-Mee-methode (straatcontact). Avri draagt zorg voor borging van deze kennis door minimaal een tweejaarlijkse training aan de hiervoor genoemde vier medewerkers te bieden.

2.2 Veilig Publieke Taak

In het kader van Veilig Publieke Taak is iedere vorm van agressie tegen boa's onacceptabel. Het is van belang dat boa's met voldoende middelen ondersteund worden in hun werk; ze moeten veilig zijn en zich veilig voelen bij de uitoefening van hun werkzaamheden. De boa's proberen met hun professionaliteit, trainingen en ervaring het publiek zo correct mogelijk te benaderen. Daarbij hebben toezichthouders en handhavers bij agressie incidenten voor eigen veiligheid een ondersteunend instrumentarium tot hun beschikking: een steek werend vest en een portofoon waarmee direct assistentie van politie kan worden opgeroepen. De medewerkers die handhavende werkzaamheden



uitvoeren zijn geweldsbevoegd tot het dragen van handboeien. De handboeien worden in daarvoor bestemde tasjes aan de riem gedragen. Elk gebruik van de handboeien wordt gemeld bij de politie via de daarvoor bestemde procedure. Daarnaast is in december 2020 besloten om ook bodycams aan de uitrusting toe te voegen. Boa's dienen, naast de gebruikelijke boa-certificering, voor het dragen van deze middelen (op kosten van Avri) opgeleid te zijn. Aggressiemeldingen worden geregistreerd en bij bedreiging of fysieke agressie wordt aangifte gedaan.

2.3 Huisvesting

De werkzaamheden zullen worden uitgevoerd vanuit een uitvalsbasis binnen de gemeente (De werf). Voorts kunnen de medewerkers gebruik maken van een verblijfsruimte en toiletgelegenheid (Koetshuis) van de gemeente Tiel.

2.4 Wijze van toezicht houden en handhaven

Avri voert toezicht en handhaving minimaal volgens de beleidsdoelstellingen per thema van de gemeente Tiel uit. De wijze waarop de werkzaamheden plaatsvinden, dient volgens het handhavingsbeleid van de gemeente Tiel (Bijlage 5) en volgens de servicenormen van de gemeente Tiel te zijn (voornoemde servicenormen zijn als bijlage 4 bij deze DVO gevoegd).

Daarnaast zijn de medewerkers gastheer/gastvrouw van de gemeente Tiel en zij dienen zich dan ook als zodanig professioneel te gedragen. De medewerkers zijn ook de 'ogen en oren' van de gemeente Tiel en andere overheidsinstanties (zoals de politie). Dat wil zeggen dat zij alert moeten zijn, ook op zaken die niet direct tot de werkzaamheden behoren, maar waarvan melding aan een contactpersoon van belang kan zijn – op welke manier dan ook – voor de gemeente Tiel of die instanties.

2.5 Integraal werken

Er vindt geen specialistische taakuitvoering op deelterreinen plaats, met uitzondering van toezicht en handhaving met betrekking tot de Drank- en Horecawet en de inzet van jeugdboa's. De medewerkers werken integraal, zij "kijken meervoudig" en hebben een oog- en oor functie ten aanzien van alle werkzaamheden en zo mogelijk ook van aanpalende werkgebieden. Hierbij wordt zoveel mogelijk en waar nodig informatie gedeeld en samengewerkt met ketenpartners, zowel geborgd in de overlegstructuur van het VWT, JPT, KVO en buurtpreventie als ook door directe afstemming in dagelijkse uitvoering.

Avri dient globaal aan te geven hoeveel uur per onderdeel wordt besteed om de gemeente in staat te stellen accenten te kunnen leggen op basis van deze stuurgegevens.

2.6 Flexibele inzet in de uitvoering

Als de omstandigheden daarom vragen wordt van (jeugd- en wijk)boa's als onderdeel van de dagelijkse uitvoering van het toezichthouden en handhaven een flexibele inzet verwacht aansluitend bij een bestuurlijke prioriteit, incidenten en/of de actuele behoeften van de gemeente Tiel. Als een verzoek of opdracht niet binnen de kaders en de thema's van het uitvoeringsplan van de DVO past, wordt de procedure gevolgd zoals vermeld in bijlage 2.



2.7 Overleggen

- Tweemaal per jaar, na aanlevering van de jaarrekening en na aanlevering van de Q3 cijfers en in lijn met de planning- en control-cyclus van de gemeente Tiel, vindt bestuurlijk overleg tussen Avri en gemeente Tiel plaats.
- Minimaal viermaal per jaar, of zo vaak als nodig is, voeren de contract- en accountmanager overleg over de voortgang van de dienstverlening en de inhoud en werking van de in en op basis van deze overeenkomst gestelde rechten en verplichtingen.
- De beleidsmedewerkers/regisseurs van gemeente Tiel bepalen de wijze en frequentie van overleg met de uitvoeringscoördinatoren van Avri over de voortgang van de dienstverlening per thema. Zij stellen Avri waar nodig in staat tot herstel (op koers) en zij leggen vast wat de afgesproken acties zijn.

2.8 Bezwaar- en beroepsprocedures

De gemeente Tiel blijft verantwoordelijk voor de behandeling van bezwaar- en beroepsschriften waarvoor zij bevoegd gezag is in relatie tot de werkzaamheden die in deze overeenkomst worden geregeld. Avri dient in het geval van een bezwaar- en of beroepsprocedure zorg te dragen voor het aanleveren van relevante gegevens, waaronder in ieder geval worden gerekend de gegevens van de betreffende naheffing of proces-verbaal en de gemaakte foto's. Indien noodzakelijk dient een betrokken medewerker aanwezig te zijn bij een hoorzitting.

3. Door Avri uit te voeren werkzaamheden

3.1 Structurele en incidentele werkzaamheden

Voor de structurele en incidentele werkzaamheden worden volgende thema's onderscheiden:

- 3.1.1 Veiligheid (beleidsprioriteiten veiligheid, incl. APV, horeca en evenementen en herdenkingen)
- 3.1.2 Hondenbeleid
- 3.1.3 Parkeren

In de volgende sub paragrafen zal nader op de thema's worden ingegaan en worden de werkzaamheden benoemd die jaarlijks dienen te worden uitgevoerd. Handhaving is geen doel op zich, maar één van de middelen om beleidsdoelen te verwezenlijken. De toezichthouders en handhavers zorgen dat zoveel mogelijk inwoners en ondernemers de regels naleven in de stad, zoals gesteld in verordeningen van Tiel. Zij doen dat in de openbare ruimte en bij bedrijven en bewoners. Zo dragen ze bij aan een gezonde, leefbare en veilige stad. Toezicht en handhaving maakt integraal onderdeel uit van alle in paragraaf 3.1 genoemde beleidsvelden.

3.1.1 Veiligheid

Buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) spelen een belangrijke rol in onze maatschappij. Zij sporen bepaalde strafbare feiten op en vullen zo de politie aan bij het handhaven van de openbare orde en veiligheid. Boa's hebben officiële opsporingsbevoegdheden die samenhangen met hun functie. Die bevoegdheden zijn altijd beperkt zijn tot één bepaald werkterrein.

De BOA's die vanuit Avri werkzaam zijn in en voor de gemeente Tiel, zijn primair belast met de opsporing van de strafbare feiten binnen Domein I openbare ruimte. Zie voor een opsomming van de



wetten waartoe zij m.b.t. handhaving bevoegd zijn op wetten.overheid.nl. Indien zij overtredingen zien, moeten zij hierop vanuit hun functie (reactief) handhaven.*

Daarnaast heeft de raad en het college van de gemeente Tiel een aantal bestuurlijke prioriteiten benoemd, passend bij de wensen van de Tielse inwoners en de problematiek van de gemeente. Op deze onderstaande prioriteiten wordt gefocust tijdens de dagelijkse uitoefening van toezicht en handhaving en proactief op ingezet.

Bijdrage aan de doelen en resultaten uit het veiligheidsbeleid en uitvoeringsprogramma

Toezicht en handhaving draagt binnen dit thema **direct** bij aan de doelstellingen en resultaten uit het veiligheidsbeleid door **gerichte inzet van toezicht- en handhavingstaken en activiteiten**:

- Inwoners en ondernemers vinden Tiel een leefbare gemeente waar veiligheids- en overlastproblematiek effectief wordt aangepakt
 - o Overlastsituaties en veiligheidsincidenten in de openbare ruimte door jongeren nemen af
 - o Overlastsituaties en veiligheidsincidenten in de openbare ruimte door alcohol- en drugsgebruik nemen af
 - o Overlastsituaties en veiligheidsincidenten bij uitgaan en evenementen nemen af
 - o Door effectief toezicht te houden op en de wettelijke voorschriften uit de APV te handhaven, verbetert het veiligheidsgevoel van inwoners en ondernemers
- Tiel is een verkeersveilige gemeente
 - o We verminderen overlast van scooters en (brom)fietzers in de binnenstad en winkelcentra

En **indirect** aan de volgende doelstellingen en resultaten uit het veiligheidsbeleid door het **ogen en oren principe en de signalerende functie** naar de gemeente en ketenpartners:

- We voorkomen dat de onderwereld (meer) aan de grond krijgt in Tiel (ondermijning)**
- Inwoners en ondernemers vinden Tiel een leefbare gemeente waar veiligheids- en overlastproblematiek effectief wordt aangepakt
 - o Overlast- en veiligheidssituaties door verwarde personen nemen af
 - o Stabilisatie en verder terugdringen veel voorkomende criminaliteit (waaronder woninginbraken, fietsen- en scooterdiefstal en heling)
 - o We hebben zicht op signalen van en voorkomen polarisatie en radicalisering
 - o Onveilige, illegale en overlast-gevende huisvestingssituaties (door arbeidsmigranten) nemen af
 - o Het aanzien van de openbare ruimte wordt verbeterd door de aanpak van verloedering/verrommeling
- Tiel is een verkeersveilige gemeente
 - o Verkeersonveilige situaties rondom scholen zijn weggenomen
- We voorkomen en beheersen fysieke crises en rampen
 - o Brandveiligheid
 - o Externe veiligheid

**indien er structureel veel overtredingen worden geconstateerd op één van de niet geprioriteerde onderwerpen/wetten uit domein 1 en er daarmee relatief veel inzet op plaatsvindt, vermeldt Avri dit in haar rapportages als aandachtspunt. Hiermee kan aan het bestuur van Tiel een advies worden voorgelegd hoe hierop te acteren, waarbij de inzet van toezicht en handhaving onderdeel is van een integrale aanpak op preventie en repressie.*



***als onderdeel van het plan van aanpak ondermijning van de gemeente Tiel (oplevering april 2021) wordt nog de vertaalslag gemaakt naar de bijdrage van toezicht en handhaving en wat hiervoor nodig is aan capaciteit, middelen, kennis en kwaliteiten. Deze worden meegegeven aan de werkbegroting/uitvoeringsplan 2022 en in overleg en waar mogelijk binnen de bestaande werkbegroting 2021 meegenomen.*

Doorontwikkeling in de sturing en rapportage

Uitvoeringsprogramma Toezicht en Handhaving

We zetten in 2021 en 2022 een verdere doorontwikkeling in van de aansluiting van toezicht en handhaving op de doelen, resultaten en indicatoren van de Tielse begroting en het daarbij behorende veiligheidsbeleid. De beleidsprioriteiten worden jaarlijks uitgewerkt in een uitvoeringsprogramma van de gemeente Tiel, dat dient voor de sturing op inzet van de ketenpartners. Het uitvoeringsprogramma Toezicht en Handhaving is hiervan een afgeleide. Daarin staat beschreven welke toezicht- en handhavingstaken Avri dat jaar uitvoert en welke capaciteit zij hiervoor inzet.

Sturing en rapportage

De doorontwikkeling richt zich ook op de methodiek van sturing en rapportage en wordt in lijn gebracht met de sturing op de thema's parkeren en hondenbeleid. De integrale samenwerking met gezamenlijke dossieropbouw, het risico-gestuurd werken, de inzet op hotspots en nog vast te stellen specifieke leefbaarheidsdoelen per wijk (gemeten via te ontwikkelen leefbaarheidsmonitor) zijn hierbij uitgangspunten.

Indicatoren*

Doelstelling: leefbare gemeente waar veiligheid en overlastproblematiek effectief wordt aangepakt

Doelstelling: verkeersveilige gemeente

- De veiligheids- en leefbaarheidsbeleving van inwoners m.b.t. hun directe woonomgeving neemt aantoonbaar toe
Meetbaar via de nog te ontwikkelen leefbaarheidsmonitor, gespecificeerd naar de wijken en de resultaatgebieden uit het veiligheidsbeleid
- Het aantal overlastmeldingen neemt af
Meetbaar via rapportages van Avri, gespecificeerd naar de wijken en de resultaatgebieden uit het veiligheidsbeleid

De aanpak van overlast is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeente, politie, hulpverleningsinstanties en woningcorporaties. Toezichthouders en handhavers kunnen bijdragen aan de leefbaarheid en veiligheid en daarmee de beleving en het aantal overlastmeldingen, maar doet dit in een samenhangend geheel van factoren en inzet door hulpdiensten en andere organisaties. Daarmee kan Avri voor deze KPI's geen volledige verantwoordelijkheid dragen en op verbetering en/of verslechtering worden afgerekend. Door onder andere digitalisering wordt het voor burgers steeds gemakkelijker om meldingen te maken. Hierdoor zie je de meldingsbereidheid omhoog gaan, wat ook impact heeft op het aantal meldingen. De cijfers onder deze KPI moeten geduid worden en dienen als sturingsinformatie voor inzet en aanpak.

** In 2021 en 2022 groeimodel*

2021 zien we als het jaar van de nulmeting op bovenstaande indicatoren, waarna voor 2022 een KPI wordt opgenomen.



De indirecte bijdrage (signalerend zijn door ogen en oren-principe) komt vooral naar voren bij het leveren van input aan de gemeente en ketenpartners, o.a. in de diverse ketenoverleggen als Veilige Wijk Team en Jeugd Preventie Team en in individuele contacten met de betreffende inhoudelijk regisseurs van de gemeente. Het meetbaar maken van de bijdrage van Toezicht en Handhaving in de samenwerking op deze thema's is onderdeel van een groeimodel.

3.1.2 Hondenbeleid (onderdeel van de APV)

Doel van toezicht en handhaving binnen dit thema betreft het terugdringen van overlast als gevolg van hondenpoep.

In 2021 Groeimodel

- Burgertevredenheid neemt toe KP1 BT in de wijken (leefbaarheidsmonitoring opzetten, huidige stand meten en jaarlijks monitoren). Bewoners waarderen de openbare ruimte met een cijfer. Dit moet hoger en is meetbaar. Hier toetsen we op in 2021 en wordt een KPI in 2022.
- Overlast hondenpoep daalt in de top 10 van ergernissen. Ook dit komt waarschijnlijk in beeld via de leefbaarheidsmonitor. Door acties dient deze te dalen in de top 10 of zelfs uit de lijst te verdwijnen. Hier rekenen we nog niet op af in 2021. KPI2 BT

In 2021 is er gerichte inzet voor minimaal 5 hotspots. Avri zal de hotspots aanleveren en daarbij ook adviseren over de aanpak van de hotspot. Daarnaast ontvangt gemeente Tiel een overzicht hoe men de uren door het jaar heen gaat inzetten (seizoensgebonden en tijdsgebonden (Ochtend-Avond)).

Het budget voor dit onderdeel bedraagt € 130.889,--.

3.1.3 Parkeren

Betalingsbereidheid 95%.

Een hoofddoelstelling van de fiscale handhaving is het 'motiveren' van parkeerders om zich te gedragen volgens de vastgestelde spelregels en een afweging te maken om 'op de juiste plaats' te parkeren. Dat betekent onder andere het betalen voor de gebruikte parkeertijd. Om te bepalen of Avri de maximale inspanning levert om de doelen van fiscale handhaving te realiseren wordt in het kader van deze opdracht de betalingsbereidheid vastgesteld op 95%. Kortweg is de betalingsbereidheid het percentage van de fiscale kortparkeerders dat beschikt over een geldig parkeerrecht.

Meting en berekening van de gerealiseerde betalingsgraad

Avri zorgt voor een statistisch representatieve en nauwkeurige meting van de betalingsgraad per kwartaal en per te onderscheiden gebied representatief door voldoende en aselechte spreiding in tijdvakken en (sub)gebieden; Avri gebruikt hiervoor in de toekomst de (nog te ontwikkelen) scandata van de apparatuur en levert als KPI betalingsbereidheid $\geq 95\%$ KPI1 parkeren.

Zorgvuldige fiscale handhaving

Avri is verantwoordelijk voor de correctheid van de aangeleverde informatie ten behoeve van de te verzenden naheffingsaanslagen (NHA's). De mate waarin de controle op de aanwezigheid van een geldig parkeerrecht zorgvuldig geschiedt en de informatie voor het opleggen van NHA's zorgvuldig



wordt aangeleverd aan komt tot uitdrukking in: KPI2 parkeren – aantal gegronde bezwaren ten opzichte van het aantal ingediende bezwaarschriften t.g.v. handelen Avri $\leq 5\%$ per kalenderjaar.

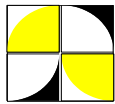
Beheer parkeergarage Westluidense Poort

- AVRI draagt zorgt voor en is verantwoordelijk voor een tijdige, ingewerkte en kwalitatieve bezetting van de parkeergarage Westluidense Poort te Tiel.
- Deze bezetting houdt in dat er 52 uur per week bezetting moet zijn. Het rooster wordt separaat overeengekomen met de betreffende beleidsmedewerker/regisseur.
Separaat maakt Avri een werkinstructie ten behoeve van de medewerkers op. E.e.a. ter beoordeling aan de betreffende beleidsmedewerker/regisseur. De KPI3 Parkeren betreft bezetting garage is 100%.

3.2 Ondersteunende werkzaamheden

Avri voert de volgende ondersteunende werkzaamheden uit c.q. levert ondersteunende diensten:

- De afhandeling van processen-verbaal met betrekking tot de onder thema 4 (parkeren) genoemde werkzaamheden.
- De verwerking van bestuurlijke strafbeschikkingen en Halt-verwijzingen.
- De verwerking van aanvragen inzake (aanvullende) processen-verbaal.
- Het deelnemen aan beleids-, wijk- en keten-overleggen (t.b.v. alle in de DVO genoemde thema's).
- Het onderhouden van contact met het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), bureau Halt en leveranciers.
- Het voeren van een deugdelijke administratie en het opleveren van adequaat cijfermateriaal aan de hand waarvan de uitvoering van werkzaamheden (mede) kan worden geëvalueerd.
- Het onderhouden van een klachtenregeling inzake klachten over de (wijze van) uitvoering van de toezicht- en handhavingswerkzaamheden.
- Het opzetten en onderhouden van een contactcentrum voor het ontvangen van meldingen vanuit de bel- en herstellijn en meldingen vanuit beleidsmedewerkers/regisseurs van de gemeente Tiel. Voor partijen staat vast dat de inwoner/klant snel en correct dient te worden geholpen, wat ook betekent dat de melder, als hij/zij dat wenst, binnen 2 weken (zie servicenormen) een terugkoppeling ontvangt op zijn/haar melding.
- Het bijdragen aan de procedures van de commissie Beroep en Bezwaar waaronder het bijwonen van naar verwachting maximaal 3 hoorzittingen.
- Het applicatiebeheer voor zover dat betrekking heeft op de uitvoering van de met deze overeenkomst geregelde werkzaamheden.



BIJLAGE 2 bij DVO Toezicht en Handhaving

Incidentele opdrachten en escalatie

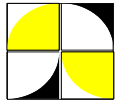
“ Incidentele opdracht”: *dit is een opdracht die niet beschreven is in de DVO.*

In de DVO is omschreven wat (welke diensten) we per vakdiscipline/programma willen laten uitvoeren en tegen welke kosten. Indien er nieuwe inzichten ontstaan, waardoor een opdracht moet worden verstrekt en een verzoek gedaan wordt aan Avri om deze uit te voeren, is het volgende proces te volgen:

1. Is het beschreven in de DVO – indien nee- dan de budgetprocedure volgen. Dit gaat nu met een meerwerkformulier
2. Is er geen aanvullend budget beschikbaar en moeten de kosten ten laste van de overeengekomen DVO budgetten komen, dan is het volgende procedure te volgen:
 - 1.1 betreffende specialist regelt met budgetbeheerder binnen het vakgebied de financiële ruimte en akkoord van Budgethouder. Indien akkoord, stelt de contractmanager de wijziging op voor de DVO.
 - 1.2 betreffende specialist heeft binnen het vakgebied geen ruimte en verzoekt aan de budgethouder ruimte. Indien akkoord, dan voorstel via college aan de raad. Indien akkoord: CM stelt wijziging op voor DVO.
3. Escalatie: Als er “crash” acties zijn, ongeacht of het initiatief komt van Avri of gemeente, zal de actie altijd nadien onmiddellijk gecheckt worden m.b.v. het hierboven genoemde protocol.

Alle mutaties op de DVO worden in een addendum bijlage 7, bij de DVO bijgehouden.

N.b. stel dat de gemeente verzoekt om de inzet van de toezichthouders en handhavers op andere (duurdere) uren te laten plaatsvinden, bijvoorbeeld voor inzet in de late avond, nacht of weekend, dan is dat geen incidentele opdracht. Het heeft wel een mogelijk effect op het budget binnen de DVO. Avri maakt het effect van een dergelijk verzoek op de kosten inzichtelijk, waarna een afspraak kan worden gemaakt over het mediëren van de kosten met minder inzet op andere diensten of een voorstel tot ophoging van het budget wordt voorgelegd aan de budgethouder/ contracteigenaar.



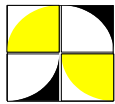
BIJLAGE 3 bij DVO Toezicht en Handhaving: Uitvoeringsplan AVRI



BIJLAGE 4 bij DVO Toezicht en Handhaving: Servicenormen

Kanaal	Minimum Servicenorm	Dat betekent voor jou	Aanvullende opmerking
Telefoon	Binnen 25 seconde opnemen (=4 pulsen)	- Je vaste doorkiesnummer standaard doorschakelen naar je zakelijke mobiele nummer - Deze doorschakeling alleen uitschakelen buiten werktijden, verlof of ziekte - Je voicemail inspreken zoals in bijlage 1 omschreven - Binnen 25 seconden de telefoon aannemen of de voicemail aan laten gaan, waarbij je streeft naar persoonlijk contact	- De 25 seconden gaan in na de eerste kiestoon - De beller krijgt binnen deze 25 seconden een stem aan de lijn, waarbij iedereen streeft naar persoonlijk contact
	Terugbellen binnen 24 uur	- Terugbelverzoeken via mail en voicemail binnen een werkdag terug bellen. - (Voicemail)berichten achter laten als er binnen een werkdag geen contact ontstaat. - Een collega, met goede overdracht, binnen een werkdag terug laten bellen als blijkt dat hij/zij de klant beter kan helpen.	
	Maximaal 2 keer doorverbinden	- Weten (door te vragen aan de doorverbinder) de hoeveelste je in de lijn bent. - De beller, indien hij/zij bij jou niet aan het juiste adres is, direct naar de juiste persoon (warm) doorverbinden. - Als derde aan de lijn naam en telefoonnummer van de beller noteren en een terugbelverzoek maken voor de juiste behandelaar.	
Email	Algemeen	- Je gebruikt de standaard digitale handtekening onder je mail zoals in bijlage 1 te vinden - Bij al je mailverkeer gebruik je de 'begrijpelijk schrijven' methode.	
	Binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging	- Inschatten of de inkomende mail vraagt om een ontvangstbevestiging. - Indien ontvangstbevestiging nodig is stuur je deze binnen 2 werkdagen met daarin een reactietermijn van 5 werkdagen, eigen bereikbaarheid en verwijzing naar algemene nummer	- Het sturen van een ontvangstbevestiging doen we alleen naar externe mailers. Niet naar interne mailers.
	Binnen 5 werkdagen een antwoord	- Inschatten (afhankelijk van de inhoud van de mail) of een sneller antwoord (dan 5 dagen), een antwoord via email, telefoon of afspraak nodig is - De mailer krijgt binnen 5 werkdagen een inhoudelijk of een proces reactie - Een collega de mail binnen een werkdag, met goede overdracht, doorstuurt als blijkt dat hij/zij de klant beter kan helpen. - Je afwezigheidsmelder aan staat op dagen dat je niet werkt, inclusief bereikbaarheid en werkdagen	- Het antwoorden van een email kan zowel een inhoudelijk- als een procesantwoord zijn
Brief	Algemeen	- Voor al je communicatie via brieven gebruik je de 'begrijpelijk schrijven' methode.	
	Binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging	- Inschatten of de inkomende post vraagt om een ontvangstbevestiging - Indien ontvangstbevestiging nodig is verzend je dit (via brief of email) binnen 5 werkdagen met daarin een reactietermijn van 6 weken en eigen bereikbaarheid.	
	Binnen 6 weken een antwoord	- Inschatten (afhankelijk van de inhoud van de brief) of een sneller antwoord (dan 6 weken), een antwoord via email, brief, telefoon of afspraak nodig is - De klant krijgt binnen 6 weken (datum ontvangststempel is leidend) een inhoudelijk of een proces reactie - De brief binnen een werkdag, met goede overdracht, doorsturen naar een collega als blijkt dat hij/zij de klant beter kan helpen. - Bij verlof of ziekte voor vervanging van jouw postverwerking zorgen	
Balie (publieke zone)	Wachttijd i.g.v. afspraak maximaal 5 minuten	- Afspraken op de juiste manier noteren in Q-matic - Na doormelden van de afspraak in het KCC de bezoeker binnen vijf minuten ophalen in de wachtruimte - Het bezoek na de afspraak weer terugbrengen naar de publieke zone	

TEKST VOOR	Standaard tekst
Voicemail	Goedendag, dit is de voicemail van <<naam>> van de gemeente Tiel. Op dit moment ben ik niet in de gelegenheid de telefoon aan te nemen. Spreek uw naam en telefoonnummer in, dan bel ik u binnen een werkdag terug. Mijn werkdagen zijn <<invullen>>. Indien uw bericht of vraag daar niet op kan wachten bel dan naar het algemene nummer van de gemeente Tiel. 0344 637 111.
Digitale handtekening	Voornaam Achternaam  Gemeente Tiel Team <<invullen>> <<functie>> Bereikbaar op: <<dagen invullen>> Achterweg 2, 4001 MV TIEL Postbus 6325, 4000 HH TIEL T (0344) 63 7doorkiesnr M 06 - mobiele nr Tiel E <<naam>>@tiel.nl I www.tiel.nl



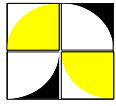
BIJLAGE 5 bij DVO Toezicht en Handhaving: Opleverdata en besprekingen

Avri draagt zorg voor de volgende documenten in chronologische volgorde en is aanwezig bij besprekingen inzake:

datum	document	aan	van	doel	bespreken AVRI - gemeente
15-3	Concept jaarrapportage T&H conform bijlage 1	Contract- manager (CM) Financiën (FIN) Vakinhoudelijk Specialisten	AM	Informeren domeinopdrachtgever (DO) Afwerken financieel jaarverslag	31 mrt
5-4	Jaarverslag T&H definitief	CM FIN DO	Dir. Avri	Informeren portefeuillehouder via domeinopdrachtgever en verwerken in jaarverslag gemeente	
1-4	Perspectievennota Opgave investeringen komend jaar/ opvallende zaken met financiële impact	DO	Dir. Avri		
5-4	DVO plus werkbegroting	Vakinhoudelijk specialisten			12 apr
15-4	Vaststellen en tekenen DVO plus werkbegroting				19 apr
15-4	Concept 1 ^e kwartaalrapportage	CM FIN Vakinhoudelijk Specialisten	AM	Check voortgang en correcte weergave hetgeen is uitgevoerd	22 apr
1-5	1 ^e kwartaalrapportage	CM FIN DO	Dir. Avri	Informeren portefeuillehouder via domeinopdrachtgever	
19-8	Concept 2 ^e kwartaal- rapportage, tevens bestuursrapportage	CM FIN Vakinhoudelijk Specialisten	AM	Check voortgang en correcte weergave van wat is uitgevoerd. Daarnaast halfjaarlijkse rapportage, inclusief stand van zaken begroting en tekstuele toelichting bestuurlijk relevante ontwikkelingen	26 aug



1-9	2 ^e kwartaalrapportage	CM FIN DO	Dir. Avri	Informeren portefeuillehouder via domeinopdrachtgever	
1-11	Concept 3 ^e kwartaalrapportage	CM FIN Vakinhoudelijk Specialisten	AM	Check voortgang en correcte weergave van wat is uitgevoerd	15 nov
1-12	3 ^e kwartaalrapportage	CM FIN DO	Dir. Avri	Informeren portefeuillehouder via domeinopdrachtgever	



BIJLAGE 7 bij DVO Toezicht en Handhaving:

Addendum – opgave wijzigingen