



## G4S-HANDHAVERS ONDER GEMEENTELIJKE REGIE IN ALMERE

**In Almere is gekozen voor een unieke aanpak van stadstoezicht. Een kernteam van zes gemeentelijke handhavers en een operationeel manager stuurt een team van 55 G4S-handhavers aan. Het grote voordeel van deze oplossing is voor de gemeente: meer professionele handhavers met hetzelfde budget.**

Deze bijzondere organisatievorm bestaat nog maar een paar jaar. Teamleider Stadstoezicht Martin Lolkema van de gemeente Almere was er vanaf het ontstaan bij. 'Toen ik in 2008 met stadstoezicht begon, werkten we met negen milieu-inspecteurs, die allemaal een eigen bus hadden en daarmee op meldingen in hun stadsdeel afgingen of eigen initiatieven ontplooiden. De sfeer was er één van 'vrijheid, blijheid' en de effecten van deze inzet waren nauwelijks meetbaar.' Tegelijkertijd gebruikte de gemeente toezichthouders van de Stichting Veiligheidszorg Almere, die werkgelegenheid bood aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. 'Een denkfout', vindt Lolkema. 'Handhaven is een vak. Je bereikt dat niet door zomaar iemand een uniform aan te trekken. De toezichthouders hadden vrijwel geen bevoegdheden en stonden niet allemaal even sterk in hun schoenen. En dat hadden de Almeerders snel genoeg door: Almere groeide in die tijd uit tot een stad met meer dan 150.000 inwoners, met alle voordelen en nadelen van dien, en helaas ook straatoverlast. Toenmalig burgemeester Annemarie Jorritsma was op een gegeven ogenblik klaar met de versnippering van de verschillende handhavings- en toezicht onderdelen. Zij wilde de regie bij de gemeente en een integrale aanpak van veelvoorkomende ergernissen en overlast op straat en besloot dat er een volwaardig stadstoezicht moest komen. Aan mij de taak om dit op te zetten.'





“Door G4S te gebruiken kan ik veel meer mensen inzetten dan wanneer ik alleen gemeentelijke handhavers in dienst zou hebben”

#### Meer doen met je budget

Voor Lolkema was het wel even een puzzel. Hij zat immers met negen milieu-inspecteurs die gewend waren aan hun vrijheid, en nog eens 30 toezichthouders vanuit de stichting die grotendeels niet gekwalificeerd waren als handhaver. Toch had de gemeenteraad bedongen dat de werkgelegenheid voor deze mensen behouden moest blijven. 'Een bijkomende uitdaging', zegt Lolkema, 'was dat de nieuwe toezichthouders onmogelijk allemaal ambtenaren konden zijn. Dat zou veel te duur worden. Daarom stelde ik voor dat de afdeling stadtoezicht een afdeling zou zijn waarin een klein kernteam van gemeentelijke handhavers zou werken, en de rest 'buiten de deur' ondergebracht moest worden. Dat betekende dat we op zoek moesten naar een externe private partij die niet alleen professionele handhavers zou kunnen leveren, maar ook bereid zou zijn de mensen van de Stichting Veiligheidszorg Almere over te nemen. Het betekende ook dat we meer zouden kunnen doen met hetzelfde budget. De werkwijze onderging ook een grote wijziging. De handhavers worden op basis van de beschikbare informatie gericht ingezet, signaal gestuurde handhaving.'

#### Aan elkaar wennen

Na een uitgebreid aanbestedingstraject kwam G4S als beste uit de bus. Lolkema: 'Tijdens de presentatie maakten zij een zeer goede indruk en ook de personeelszorg is bij G4S goed geregeld. We hadden immers een baangarantie voor de over te nemen mensen nodig. Samen met G4S zijn we overeengekomen dat deze mensen binnen een jaar hun boa-bevoegdheid moesten kunnen halen. Op 1 januari 2013 zijn we van start gegaan. G4S nam de mensen over, zette daar eigen mensen naast, én G4S nam ook de mensen van VCS over; die het cameratoezicht in onze gemeente doen. En al die mensen kwam bij elkaar in één ruimte in de voormalige bibliotheek, waar we tot op de dag van vandaag gehuisvest zijn. In eerste instantie in een lowbudget onderkomen en vanaf medio 2014 in voor de handhavers speciaal ingericht onderkomen. Je kunt je voorstellen dat in die eerste periode de mensen erg aan elkaar moesten wennen.'

#### Handhavers met taakaccent

Inmiddels is iedereen aan elkaar gewend en merk je geen onderscheid meer in de oude 'bloedgroepen'. De organisatie anno 2016 telt naast een operationeel manager, zes senior medewerkers vanuit de gemeente: dat zijn operationeel coördinatoren die ook mee de straat op gaan. 'Zij zorgen voor de briefings en de aansturing van de 55 handhavers', vertelt Lolkema. 'We werken in Almere met integrale handhavers, met taakaccenten. Dat houdt in dat er bijvoorbeeld handhavers zijn met een taakaccent 'drank en horeca', of 'jeugd'. De 'handhavers jeugd' kennen inmiddels zo goed als alle jongerengroepen. Ze zijn getraind in het 'profilen' van zo'n groep en weten dus wie er het kopstuk is en wie er ontvankelijk is voor contact met de politie of het jeugdinterventieteam van de gemeente. De samenwerking met de politie is erg goed.'

#### Echte bevoegdheden

Vandaag de dag heeft gemeente Almere een groot team van professionele handhavers met echte bevoegdheden. Ze zijn zichtbaar op straat in hun landelijke uniform doordat ze voor het grootste deel op de fiets en te voet patrouilleren. Lolkema: 'Een ander verschil met vroeger is dat de inzet van de handhavers direct meetbaar is. Alle handhavers hebben tijdens hun werk een handterminal bij zich waarmee zij bekeuringen kunnen uitschrijven en waarnemingen en meldingen door kunnen geven. Daaruit maken we rapportages. In overleg met gemeente en politie gebruiken we die informatie om doelgerichter op pad te gaan.'

#### Gezag en sociale vaardigheden

Het hebben van bevoegdheden betekent niet per se dat de handhavers te pas en te onpas bonnen uitdelen. Volgens Lolkema is het hebben van goede communicatieve vaardigheden de belangrijkste eigenschap van een goede handhaver. 'Daarnaast moet je gezag uitstralen, flexibel zijn en niet al te gefocust op meteen die bonn uitschrijven. De mensen van G4S voldoen volledig aan dat profiel. En het mooie is dat zij met hun professionaliteit de mensen die het vak nog niet helemaal beheersen, op sleeptouw nemen.'

#### Uniek in Nederland

Lolkema realiseert zich dat hij met zijn aanpak iets bijzonders heeft neergezet in publiek-privaat Nederland. 'Voor zover ik weet zijn wij in Almere met deze aanpak uniek in Nederland. In toeristische plaatsen heb je natuurlijk wel pieken die opgevangen worden met externe partijen, maar zoals wij het permanent hebben georganiseerd, vind je het nergens anders. Ik ben er nog steeds heel erg blij mee en ik zou het andere gemeenten aanraden. G4S zorgt goed voor zijn medewerkers. Ze pakken het opleiden en ontwikkelen professioneel aan. Bovendien kan ik door G4S te gebruiken veel meer mensen inzetten dan wanneer ik alleen gemeentelijke handhavers in dienst zou hebben. Ik ben tevreden over de kwaliteit die G4S levert en zie daarin ook steeds de drive om te verbeteren. Wat mij betreft is het een geslaagde samenwerking!'



“Zoals wij het permanent hebben georganiseerd, vind je het nergens anders. Ik zou het andere gemeenten aanraden”

Gemeente Almere







G4S maakt ieders woon-, werk- en leefomgeving veiliger als marktleider in veiligheids- en beveiligingsoplossingen. Dit doet de organisatie door nauw samen te werken met klanten en ketenpartners, door verregaande kennis over diverse sectoren én door continu te investeren in gekwalificeerde mensen en waardevolle innovaties. G4S is beursgenoteerd in Londen en Kopenhagen en is wereldmarktleider met ruim 610.000 medewerkers in meer dan 100 landen, waarvan ruim 6.500 in Nederland.

**G4S**

Postbus 12630  
1100 AP Amsterdam  
Tel. (020) 430 75 00  
info@nl.g4s.com  
www.g4s.nl

