

INFORMATIEGESTUURD HANDHAVEN

Twyns visie op Informatiegestuurd handhaven



INFORMATIEGESTUURD HANDHAVEN

Elke gemeente streeft naar de vergroting van de leefbaarheid in de plaats. De leefbaarheid wordt doorgaans vergroot wanneer er daadkrachtig en doelmatig wordt gehandhaafd op zaken die de leefbaarheid aantasten. In dat verband wordt steeds vaker gesproken over informatiegestuurd handhaven. Daarmee wordt doorgaans bedoeld dat je op basis van informatie die je hebt verzameld gerichter kunt handhaven in een gemeente. Kunt handhaven op basis van waargenomen feiten, de meldingen van inwoners ook daadwerkelijk kunt opvolgen, prioritering kunt aanbrengen in wat je wilt handhaven en waar. Vervolgens kun je de organisatie zo inrichten dat je opvolging kunt geven aan je handhavingsproces. Ultieme consequentie hiervan is dat je ook gericht beleid kunt gaan formuleren op basis van de informatie die beschikbaar hebt gekregen vanuit dat handhavingsproces. Beleid dat erop gericht is de leefbaarheid in een gemeente te vergroten. En zo is dan de cirkel weer rond.



Informatiegestuurd handhaven heeft daarmee een duidelijk maatschappelijk doel. Het gaat ervan uit dat het handhaven niet louter een repressief middel is, maar dat het resultaat ervan een groter collectief belang dient. Een tastbaar positief resultaat dat perspectief biedt, dat voorwaartse kracht heeft. Informatie gestuurd handhaven valt of staat uiteraard bij het begin: het registreren van de juiste informatie door de handhavers op straat. Het registreren van de juiste informatie is cruciaal voor alle stappen die daarna komen. Als het bij de bron goed gaat, krijgen de stappen die daarna kunnen worden gezet betekenis.

Wat is informatiegestuurd handhaven volgens Twyns?

De juiste informatie registreren zit in elke vezel van het Twyns platform. Om die reden leggen wij informatiegestuurd handhaven dan ook *nét* iets anders uit. Twyns verstaat onder Informatiegestuurd Handhaven (IgH) dat het handhaafproces vanuit *de juiste* informatie wordt gestuurd. Die juiste informatie haalt Twyns uit bronbestanden (bijvoorbeeld GBA, RdW, Belastingdienst) en ontsluit deze op het juiste moment tijdens het handhaafproces. Wanneer de BOA informatie invoert, heeft dit directe invloed op de informatie die erna door Twyns zal worden gevraagd. Zo stuurt de informatie als vanzelf het handhaafproces. Vb. een BOA die aangeeft dat hij een 'weesfiets' wil registreren zal een ander menu en daarmee een ander proces doorlopen dan wanneer hij een auto wil registreren die foutgeparkeerd staat.

Informatiegestuurd handhaven volgens Twyns op een rijtje gezet:

- **Situational awareness** | De BOA beschikt *real time* over alle informatie waarover hij wil beschikken
- **Trechtermodel** | In de situatie kan hij zeer efficiënt het handhaafproces doorlopen en wordt hij niet lastiggevalen met velden of *drop down* menu's die er in een gegeven situatie niet toe doen;
- **100 % technisch correcte bon** | De bon die hij registreert is een 100% technisch correcte bon, omdat hij alle vereiste informatie heeft opgenomen. Hij kan niet verder in het menu als hij dat niet correct heeft doorlopen;
- **Nauwkeurige lokatiebepaling** | De applicatie maakt gebruik van GPS voor locatiebepaling waardoor er zeer nauwkeurig kan worden aangegeven waar een melding/mutatie betrekking op heeft (locatie huisvuil, stoeptegelscheef, verdachte auto geparkeerd maar geen huisnummer in de buurt);
- **Lokale gegevens in de hand** | De applicatie is aangepast aan de lokale situatie. In dit verband kun je denken aan vergunningen, handhaafobjecten (bijvoorbeeld cafés), gebieden waar er wel of niet mag worden gebarbecued en zo verder.

Situational awareness

Het is essentieel om op straat *real time* te beschikken over de juiste informatie. In feite moet je over dezelfde informatie kunnen beschikken als wanneer je achter je bureau op het computersysteem zou kunnen. Wij hanteren het adagium: pas als je over alle informatie beschikt, weet je wat je moet gaan doen. Twyns moet je daartoe in staat stellen. Je moet als BOA kunnen zien in je *handheld* dat deze auto als gestolen staat geregistreerd of dat een café een bepaalde vergunning heeft of niet, om de situatie juist te kunnen beoordelen.

Het Twyns platform is gekoppeld aan de GBA, Rijksdienst voor het Wegverkeer en het zogeheten feitenboekje van het Openbaar Ministerie. Deze laatste is de oerbron bij wijzigingen en aanpassingen van (de hoogte van) boetes en de wet- en regelgeving. Twyns hanteert daarom altijd de juiste boete, de juiste hoogte van een boete op de datum waarop een feit is vastgesteld.

Wanneer een boete is uitgeschreven op 31 december geldt uiteraard de hoogte van de boete van 31 december. Ook wanneer er op 2 januari nog wijzigingen of toevoegingen aan de bon worden aangebracht. Wanneer voor een feit op 1 januari een



Code	Omschrijving
F145A	als eigenaar of houder van een hond, deze laten verblijven of laten lopen op; een weg gelegen binnen de bebouwde kom zonder dat de hond is aangelijnd
F145B	als eigenaar of houder van een hond, deze laten verblijven of laten lopen op; een voor het publiek toegankelijke en kennelijk als zodanig ingerichte kinderspeelplaats, zandbak, speelweide of op een andere door het college of de burgemeester aangewezen plaats
F145C	als eigenaar of houder van een hond, deze laten verblijven of laten lopen op; een weg zonder dat de hond is voorzien van een halsband of een ander identificatiemerk dat de eigenaar of houder van de hond duidelijk doet kennen
F145D	als eigenaar of houder van een hond, deze laten verblijven of laten lopen op; een weg zonder een deugdelijk middel dat is bestemd voor het verwijderen van uitwerpselen bij zich te dragen en/of dit middel niet op eerste vordering tonen aan de met het toezicht

Feitcodes en boete bedragen zijn altijd up to date

nieuwe (hoogte van een) boete geldt, zal de applicatie ook dan de juiste boete aangeven. Dit kan al voor de ingangsdatum in het systeem worden ingevoerd, maar wordt pas actief vanaf 1 januari.

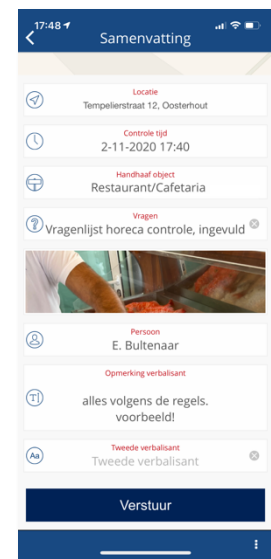
Vb. sinds 1 juli 2020 moet je een brommer 'staande houden'. Dit houdt in dat je nu niet meer alleen op kenteken moet registreren, maar ook op persoon. Op het Twyns platform is dit direct actief per 1 juli en wordt er dus vanaf die dag automatisch om persoonsgegevens gevraagd.

Twyns trechtermodel

Het handhaafproces van Twyns verloopt volgens het trechtermodel. Dit houdt in dat alleen die menu's, *drop down* velden en keuzemogelijkheden zichtbaar worden die relevant zijn in de gegeven situatie. Houd je iemand op een fiets staande en geef je dat aan in de applicatie, dan zul je geen kenteken hoeven in te vullen. Heb je te maken met een minderjarige, dan kan een 'Bureau Halt' veld zichtbaar worden.

Het handhaafproces doorloopt bepaalde schermen. Het volgende scherm wordt alleen dan zichtbaar als alle velden zijn ingevuld die relevant zijn in die context. Het handhaafproces moet zo kort mogelijk duren en zo min mogelijk extra spanning opleveren. Bovendien moet het proces ook leiden tot het gewenste resultaat. Een boete die geïnd kan worden of een melding die opgevolgd kan worden omdat de juiste informatie is opgenomen.

Binnen de applicatie wordt om die informatie gevraagd die ter plaatse moet worden opgenomen. Informatie die later nog aangevuld kan worden, kan op een ander tijdstip worden toegevoegd. Snelheid van handelen kan namelijk essentieel zijn in een bepaalde situatie. In de Twyns backoffice kunnen bepaalde aanvullende gegevens of een uitgebreider beschrijving van de situatie later in notities worden toegevoegd achter het bureau. Dit scheelt tijd buiten en zorgt ervoor dat de zorgvuldigheid wordt verhoogd omdat een BOA op een rustiger moment de tijd kan nemen om dergelijke informatie toe te voegen. Tegelijkertijd kunnen bepaalde gegevens snel worden gekopieerd wanneer een aantal burgers voor hetzelfde feit moeten worden beboet, denk hierbij aan samenscholing met meer mensen dan toegestaan.



DHW controle: relevante velden en later informatie toevoegen

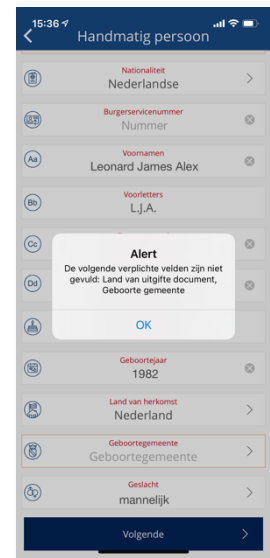
100% technisch correcte bon

Handhaven krijgt waarde als er aan een aantal voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden is een 100 procent technisch correcte bon. De Twyns applicatie leidt een handhaver of toezichthouder stap voor stap door het proces. Het betekent dat een volgend veld of een volgend scherm waarin gegevens moeten worden ingevuld, zich pas ontsluit als het voorgaande volledig is doorlopen. Dit gebeurt op een logische en consequente wijze. De gebruikers ervaren dit als zeer gebruikersvriendelijk. Belangrijk hierbij is ook dat de gegevens die dwingend zijn, bewijs aan de hand van foto's die ter plaatse moeten worden genomen direct ter plaatse in het systeem kunnen worden gehangen. De kwaliteit van de bon is hiermee heel hoog. En de snelheidswinst is groot.

Twyns loopt met relevante schermen, velden en *drop down* menu's een zuiver proces door dat uiteindelijk leidt tot een 100% technisch correcte bon. Er kan worden gekozen uit verschillende relevante *redenen van wetenschap*, zoals dat heet, de reden waarom iemand staande is gehouden. Die worden zichtbaar in het scherm. Dit voorkomt fouten in de bon. Alle feiten die moeten worden geborgd om een boete goedgekeurd te krijgen bij het CJIB, worden contextafhankelijk doorlopen. De juiste informatie wordt ook in een logische volgorde gevraagd, op het juiste moment. Dit zorgt ervoor dat de situatie ook soepel kan worden doorlopen. Er wordt alleen vastgelegd wat er vastgelegd moet worden om het dossier op orde te krijgen.

Nauwkeurige locatiebepaling

Een auto die in een weiland onbeheerd staat 'geparkeerd', een aantal vuilniszakken die ergens langs de weg zijn gedumpt, met Twyns kun je toch de exacte locatie aangeven van dit feit. Er is geen huisnummerbepaling nodig, omdat Twyns gebruik maakt van GPS. Bovendien kunnen er eenvoudig foto's worden toegevoegd aan een dossier ter ondersteuning.



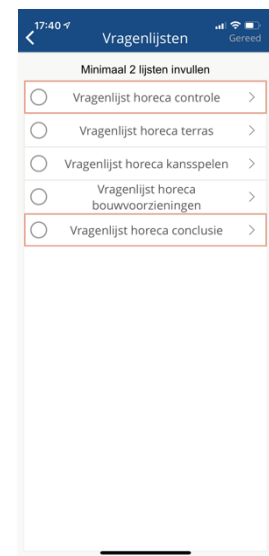
Waarschuwing voor ontbrekende informatie

Lokale situatie en Twyns

In het Twyns platform is er –uiteraard– ruimte voor het *customizen* naar de lokale omstandigheden. Niet elke gemeente handhaaft op dezelfde punten, niet elke gemeente heeft te maken met dezelfde vergunningen. Er zijn altijd bijzondere lokale omstandigheden. Deze kunnen ingevoerd worden in de applicatie, waardoor er altijd een correct proces kan worden doorlopen. Dit kan bijvoorbeeld nuttig zijn bij het handhaven in de horeca (leeftijdscntrole, opening na 3 uur 's nachts, SHV, etc).

Het Twyns platform bevat 15 jaar ervaring op het gebied van digitaal toezicht en handhaven. De wetmatigheden, logica en overeenkomsten tussen handhavingsgebieden zijn hierin verwerkt. Toch is de applicatie ook heel flexibel aangezien er eenvoudig lokale situaties kunnen worden geconfigureerd in het systeem. Lokaal beleid, lokale objecten zoals cafés en dergelijke.

In een gemeente of een park kunnen er zones zijn waar je wel mag barbecueën en andere waar dat niet mag bijvoorbeeld. Dit kan in de app worden aangegeven. Wanneer er in de gemeenteraad op woensdagavond wordt besloten dat er in een bepaald gebied geen open vuur mag zijn, is dat op donderdag in de applicatie actief gemaakt. De BOA moet er te allen tijde op kunnen vertrouwen dat hij/zij *real time* over de juiste informatie beschikt.



Vragenlijsten aanpassen op lokale situatie

In een gemeente is er soms sprake van een onderbuikgevoel ten aanzien van overlast. Hangjongeren 'die elke nacht overlast veroorzaken', een buurt waar 'iedereen zijn vuilnis op straat zet wanneer het hem uitkomt' enzovoort. Een gemeente kan beslissen om 'locaties van aandachtsvestiging' te bepalen, buurten of situaties die extra aandacht vragen. Voordat het dit kan bepalen moet een gemeente



Twyns rapport: geografische hotspots per thema

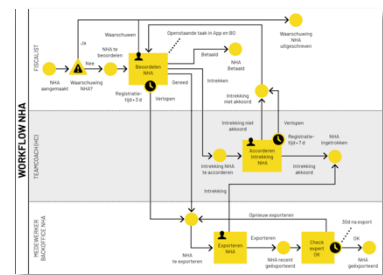
vaststellen of dit ook feitelijk noodzakelijk is. BOA's kunnen dan worden ingezet om x keren per dag of per week te gaan surveilleren en hun waarnemingen in het systeem te registreren. Dit is belangrijk voor de onderbouwing van de casus en om terugkoppeling te kunnen geven en verantwoording af te leggen aan burgers die melding maken van bepaalde situaties. Vanuit de feitelijke informatie die geregistreerd wordt kan vervolgens worden vastgesteld of er bepaalde maatregelen moeten worden genomen of dat de situatie zich inmiddels heeft opgelost. "We hebben ze aangesproken dat de muziek te hard

staat". Maar er kan ook worden aangegeven dat er geen vuilnisbak (meer) staat of dat een extra lamp zou helpen om het minder schimmig te maken op die plek.

Lerend vermogen van het team

Bij veel gemeenten is er een intern controleproces waarbij geregistreerde boetes/bonnen worden gecontroleerd op hun juistheid alvorens ze naar het CJIB of de burger worden gestuurd. Veel bonnen bleken voorheen oninbaar te zijn. Met het Twyns platform is het risico hierop geminimaliseerd door het informatiegestuurd handhaafproces.

Binnen de applicatie is het mogelijk om bepaalde bonnen/boetes langs teamleiders of interne controleafdelingen te sturen en anderen niet. Dit kan nuttig zijn in het geval van nieuwe handhaafsituaties zoals bij het ingaan van de coronamaatregelen. Een dergelijk nieuw proces kan dan tijdelijk worden gemonitord en binnen de applicatie worden aangepast indien nodig. Dit kan ook worden ingesteld wanneer er een BOA nieuw in functie is. De bonnen/boetes/meldingen die deze BOA dan maakt, kunnen bijvoorbeeld in de eerste maand eerst langs de teamleider worden gestuurd zodat deze de nieuwe collega kan coachen en opleiden. Na die maand kan deze optie ook weer eenvoudig worden 'uitgevinkt'. Zo kan informatiegestuurd handhaven er ook voor zorgen dat interne processen nog beter en efficiënter kunnen worden ingericht.



Snel routing in Twyns aanpassen

Samenvattend: informatiegestuurd handhaven volgens Twyns

Met Twyns wordt het informatiegestuurd handhaafproces een zuiver proces. De BOA beschikt *real time* op straat over alle relevante informatie. De applicatie leidt hem/haar door het proces, doelmatig, zorgvuldig en logisch. Alleen die informatie wordt gevraagd die in die situatie relevant is. Drop down menu's met keuze uit standaardteksten vergroten de zorgvuldigheid en versnellen het proces. Informatie die ook later kan worden aangevuld, kan ook later worden ingevuld.

Het resultaat is een zeer gebruikersvriendelijkheid handhaafproces; een 100% technisch correcte bon die daarmee ook geïnd kan worden; objectieve en zorgvuldige rapportages; tevreden burgers die zien dat een gemeente proactief werkt aan de leefbaarheid van de woonplaats.



Digitaal toezicht en handhaving: snel, soepel en
succesvol

TWYNS
Digitaal toezicht en handhaving
www.twyns.com