



Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan

Uitgebracht aan:

Stuurgroep KVV
T.a.v. de heer A. Kloosterman
Breelaan 2
6711 MR EDE

BMA Advies

ir. A. van den Dool
manager

drs. H.H.J. van de Mortel
adviseur

Ridderkerk, 13 maart 2003
A2056-001/rp1bd

BMA Advies is een onderdeel van de BMA Groep

Alle opdrachten worden aanvaard en uitgevoerd conform onze algemene voorwaarden, waarvan u op eerste verzoek een exemplaar wordt toegezonden. In deze voorwaarden is onze aansprakelijkheid beperkt.

Hoofdkantoor

Rembrandtweg 257
2981 CZ Ridderkerk
Telefoon 0180 420199
Telefax 0180 421433

Regiokantoor

Past. Kramerstraat 2c
6102 AC Echt
Telefoon 0475 411161
Telefax 0475 411510

www.bma.nl
advies@bma.nl

KvK nr. 24288472



INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	3
2.	Handleiding	5
2.1.	Inleiding	5
2.2.	Stroomschema's basisstructuur	6
2.2.1.	Stroomschema Onderdeel A: Procesaanpak	7
2.2.2.	Stroomschema Onderdeel B: Maatregelcyclus	8
2.3.	Onderdeel A: Procesaanpak	9
2.3.1.	Intentieverklaring	9
2.3.2.	Samenwerkingsovereenkomst	10
2.3.3.	Samenwerkingsstructuur	11
2.3.4.	Evaluatie	15
2.3.5.	Integraal horecabeleid	16
2.4.	Onderdeel B: Maatregelcyclus	16
2.4.1.	Probleeminventarisatie	17
2.4.2.	Maatregelselectie	18
2.4.3.	Maatregelplannen	18
2.4.4.	Uitvoering van maatregelen	19
2.4.5.	Maatregелеvaluatie	19
3.	Checklisten Onderdeel A: Procesaanpak	21
3.1.	Intentieverklaring	22
3.2.	Model intentieverklaring Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan	23
3.3.	Samenwerkingsovereenkomst	24
3.4.	Model samenwerkingsovereenkomst Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan	25
3.5.	Samenwerkingsstructuur	28
3.6.	Matrix overlegvormen/actoren	30
3.7.	Evaluatie samenwerking	31
4.	Checklisten Onderdeel B: Maatregelcyclus	33
4.1.	Probleeminventarisatie	34
4.2.	Maatregelselectie	35
4.3.	Maatregelplan	36
4.4.	Voortgangsmatrix maatregelen	37
4.5.	Schema projectbeheersing TGKIO (GOKIT)	38
4.6.	Maatregелеvaluatie	40
Bijlage A.	Checklisten communicatie	41
A.1.	Checklist interne communicatie	41
A.2.	Checklist externe communicatie	42
Bijlage B.	Maatregelen	43
B.1.	Maatregelenlijst Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan	43
B.2.	Matrices maatregelverbanden en verantwoordelijken	44
B.3.	Maatregelkaarten	45
Bijlage C.	Invulplan communicatie	

1. INLEIDING

Algemeen

Voor u ligt de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan. Deze beschrijft een gestructureerde aanpak en werkwijze voor een lokaal samenwerkingsverband en de toetsingselementen.

De kwaliteitsmeter is door BMA Advies en DSP ontwikkeld in opdracht van het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC) en in samenwerking met de ministeries van Justitie en Binnenlandse Zaken, Koninklijk Horeca Nederland (KHN), de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), het Nederlands Politie Instituut (NPI) en aanverwante partijen.

Doelstelling en doelgroep

Het doel van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan is het faciliteren en inzichtelijk maken van de inspanningen van lokale partijen teneinde in samenwerking de kwaliteit van uitgaansgebieden (waarvan veiligheid een wezenlijk onderdeel uitmaakt) te verhogen. Het ontwikkelde instrument is een procesinstrument voor de samenwerking tussen lokale partijen, gericht op het komen tot afspraken en het selecteren en uitvoeren van concrete maatregelen, die rechtstreeks betrekking hebben op de veiligheid in uitgaansgebieden.

Door middel van toetsing en volging van de (lokale) inspanningen kan landelijk inzicht in activiteiten worden gecreëerd waarmee de verschillende partijen in de toekomst hun voordeel kunnen doen.

Ieder uitgaansgebied komt in principe in aanmerking voor toepassing van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan. De resultaten zijn sterk afhankelijk van de inspanningen van de lokale partijen. Onder lokale partijen worden in ieder geval de gemeente, politie, horeca en openbaar ministerie (OM) verstaan. Doordat de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan is opgezet als procesinstrument kunnen zowel startende als (lang)lopende samenwerkingsverbanden er gebruik van maken en hun voordeel mee doen.

Het idee is dat inspanningen in het kader van veiligheid c.q. de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan beloond mogen worden met het voeren van een landelijk herkenbaarheidsconcept. Op het moment van verschijnen van deze Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan is dit landelijk herkenbaarheidsconcept nog in ontwikkeling.

Gehanteerde uitgangspunten

Aan de uiteindelijke vorm en inhoud van het instrument heeft een aantal uitgangspunten ten grondslag gelegen:

- het instrument geeft inzicht in de kwaliteit van de samenwerking van partijen;
- het instrument moet in de basis helder en eenvoudig hanteerbaar zijn;
- het instrument geeft inzicht in en borgt de kwaliteit van het proces van maatregelkeuze en -uitvoering;
- het is onmogelijk een limitatieve lijst van maatregelen samen te stellen;
- de noodzaak tot en mogelijkheid van uitvoering van een maatregel is sterk situatieafhankelijk en dient lokaal te worden vastgesteld;
- samenwerkende partijen moeten door een cyclisch traject van inventariseren, beoordelen, plannen, uitvoeren, evalueren, beoordelen etc. tot verbeteringen komen door het uitvoeren van relevante maatregelen;



- een gezamenlijke aanpak van de veiligheid in uitgaansgebieden dient bij voorkeur vergezeld te gaan van het aanzetten tot integraal horecabeleid.

De opbouw van de kwaliteitsmeter

De Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan omvat twee hoofdonderdelen:

Onderdeel A. Procesaanpak

Waarin de wijze van samenwerken wordt beoordeeld volgens de volgende elementen:

- intentieverklaring
- samenwerkingsovereenkomst
- samenwerkingsstructuur
- integraal horecabeleid
- evaluatie

Onderdeel B. Maatregelcyclus

Waarin de wijze waarop maatregelen worden geselecteerd en uitgevoerd wordt beoordeeld volgens de volgende elementen:

- probleeminventarisatie
- maatregelbeoordeling
- maatregelplan
- uitvoering maatregelen
- maatregelevaluatie

In hoofdstuk 2 worden de verschillende onderdelen schematisch weergegeven in de vorm van stroomschema's. In de toelichting op de stroomschema's wordt onder andere aangegeven hoe de aangereikte checklisten en modeldocumenten als handvatten kunnen worden gehanteerd. In hoofdstuk 3 worden de checklisten behorend bij onderdeel A weergegeven. In hoofdstuk 4 worden de checklisten behorend bij onderdeel B weergegeven. In de bijlagen treft u checklisten voor interne en externe communicatieplannen aan, de maatregelenlijst (niet limitatief) en maatregelkaarten, en de handreiking voor een invulplan communicatie.

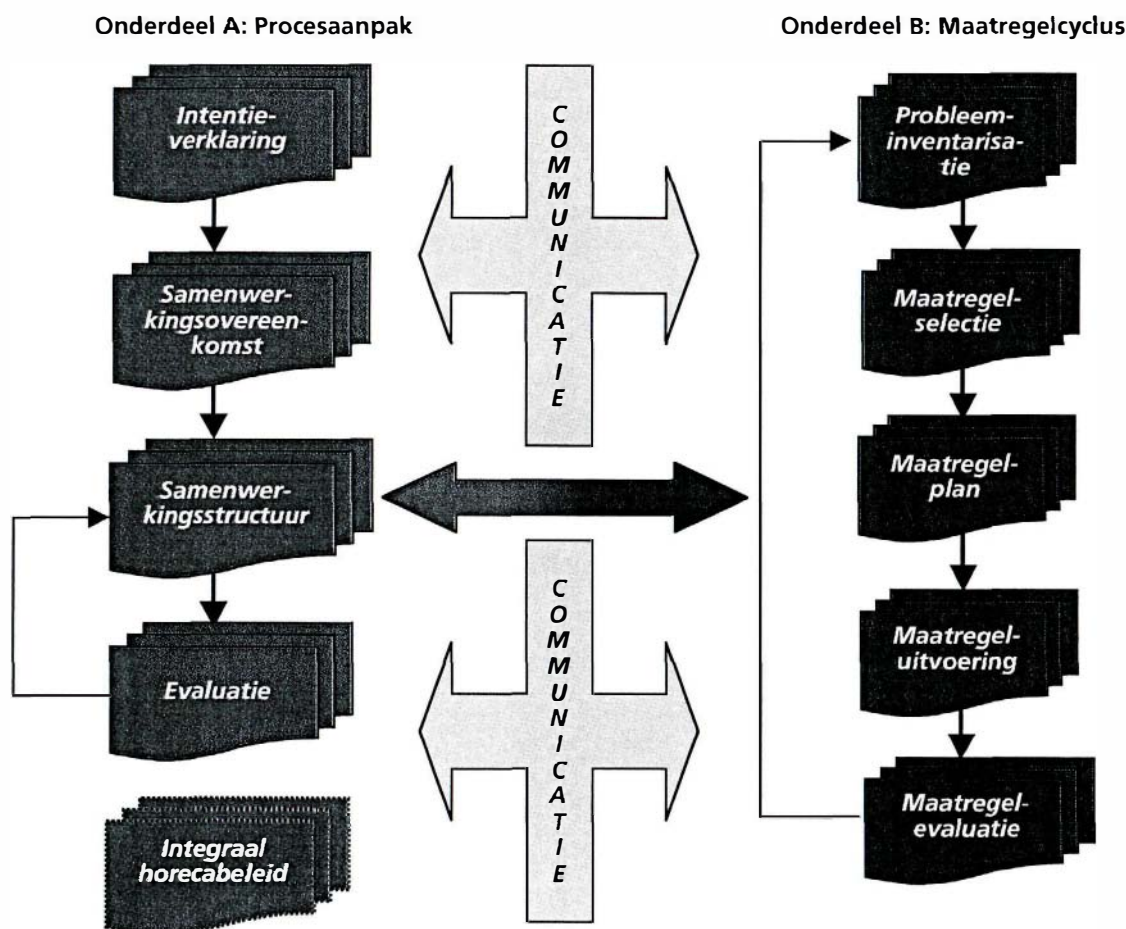
2. HANDLEIDING

2.1. Inleiding

Vanuit de doelstelling en uitgangspunten is bij de ontwikkeling van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan niet gekozen voor een systematiek waarbij een lijst met voorgeschreven maatregelen verplicht moet worden uitgevoerd. Er is gekozen voor een systematiek waarmee de samenwerkende lokale partijen op hun eigen wijze, direct aansluitend bij de specifieke lokale situatie, hun samenwerking vorm kunnen geven. De kwaliteitsmeter richt zich met name op het in kaart brengen en toetsen van de kwaliteit van:

- de wijze van samenwerken;
- de wijze van het in kaart brengen van lokale (veiligheids)problemen en risico's;
- de wijze van selecteren van passende maatregelen;
- de uitvoering van maatregelen;
- de evaluatie van maatregelen en de samenwerking als geheel.

Stroomschema's basisstructuur Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan



Door deze procesbenadering wordt een continu en structureel verbeteringsproces in gang gezet, waarmee uiteindelijk de kwaliteit van de uitgevoerde maatregelen geborgd is. Naast de verplichte (checklist)elementen uit de onderdelen A en B van de kwaliteitsmeter is slechts het minimum aantal nieuw uit te voeren maatregelen per jaar hard voorgeschreven (zie paragraaf 2.4. Maatregelcyclus).

Door het aanbieden van een heldere en eenvoudige structuur en een aantal bijbehorende checklisten, model- en voorbeelddocumenten is de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan makkelijk toegankelijk en hanteerbaar. De nadruk binnen de samenwerking kan dan ook worden gelegd op inhoudelijke discussies, afwegingen en beoordelingen, om te komen tot een efficiënte en effectieve uitvoering van maatregelen, die zijn gericht op het verbeteren van de veiligheid in het betreffende uitgaansgebied. Slechts op een aantal punten wordt wel 'papierwerk' vereist. Dit papierwerk heeft dan echter een duidelijke meerwaarde, bijvoorbeeld in termen van:

- het creëren en vastleggen van bestuurlijk draagvlak en commitment;
- het (reeds op voorhand) concreet en inzichtelijk maken van afspraken, randvoorwaarden en consequenties.

De Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan bestaat uit twee onderdelen, te weten: onderdeel A en onderdeel B. Onderdeel A omvat de wijze van samenwerken als geheel en heeft een structureel en cyclisch karakter. Ook onderdeel B is cyclisch van karakter en omvat de probleeminventarisatie, maatregelselectie, uitvoering en evaluatie van maatregelen. Onderdeel B vormt dus eigenlijk een verdieping op een deelaspect van onderdeel A. Beide onderdelen zijn dan ook onlosmakelijk met elkaar verbonden:

- zonder samenwerkingsstructuur is een efficiënte en effectieve gezamenlijke uitvoering van maatregelen gedoemd te mislukken;
- zonder uitvoering van gerichte maatregelen heeft een samenwerkingsverband geen succes.

Procesmatig zijn er ook raakvlakken, bijvoorbeeld doordat de evaluatie van de uitvoering van maatregelen weer dient als input voor de evaluatie van het samenwerkingsverband als geheel.

Voor de praktische toepassing van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan is het niet verplicht om de onderdelen A en B gelijktijdig in gang te zetten. Afhankelijk van het ambitieniveau en de lokale omstandigheden kan een samenwerkingsverband ervoor kiezen eerst te starten met ofwel onderdeel A om de samenwerking formeel en praktisch vorm te geven, ofwel te starten met onderdeel B om praktische ervaring op te doen met en 'eerste successen' te boeken. (Dit zou het draagvlak bij de samenwerkingspartners kunnen verstevigen.)

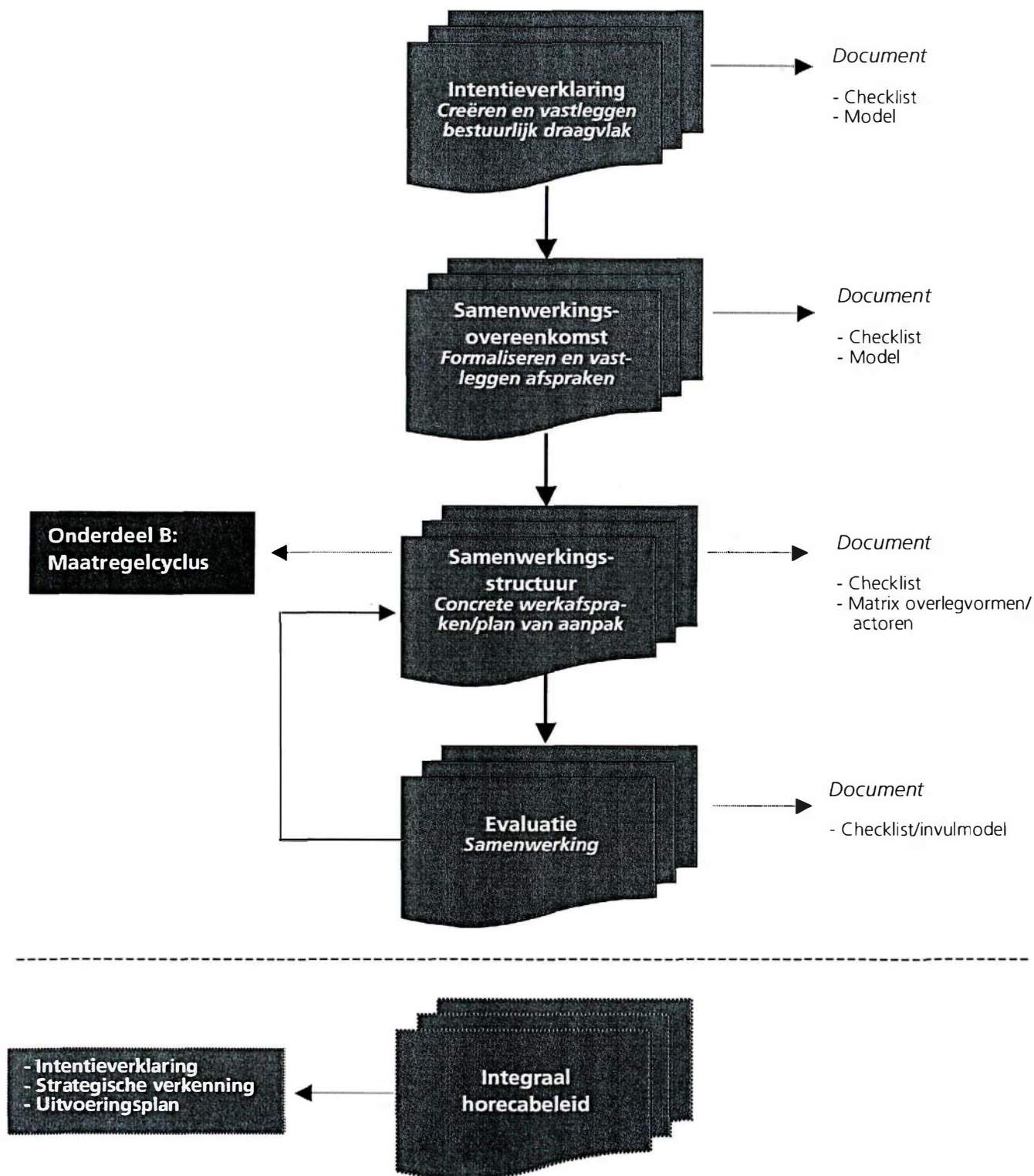
N.B. Voor de (uiteindelijke) toetsing van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan zijn de elementen uit A en B wel verplicht.

2.2. Stroomschema's basisstructuur

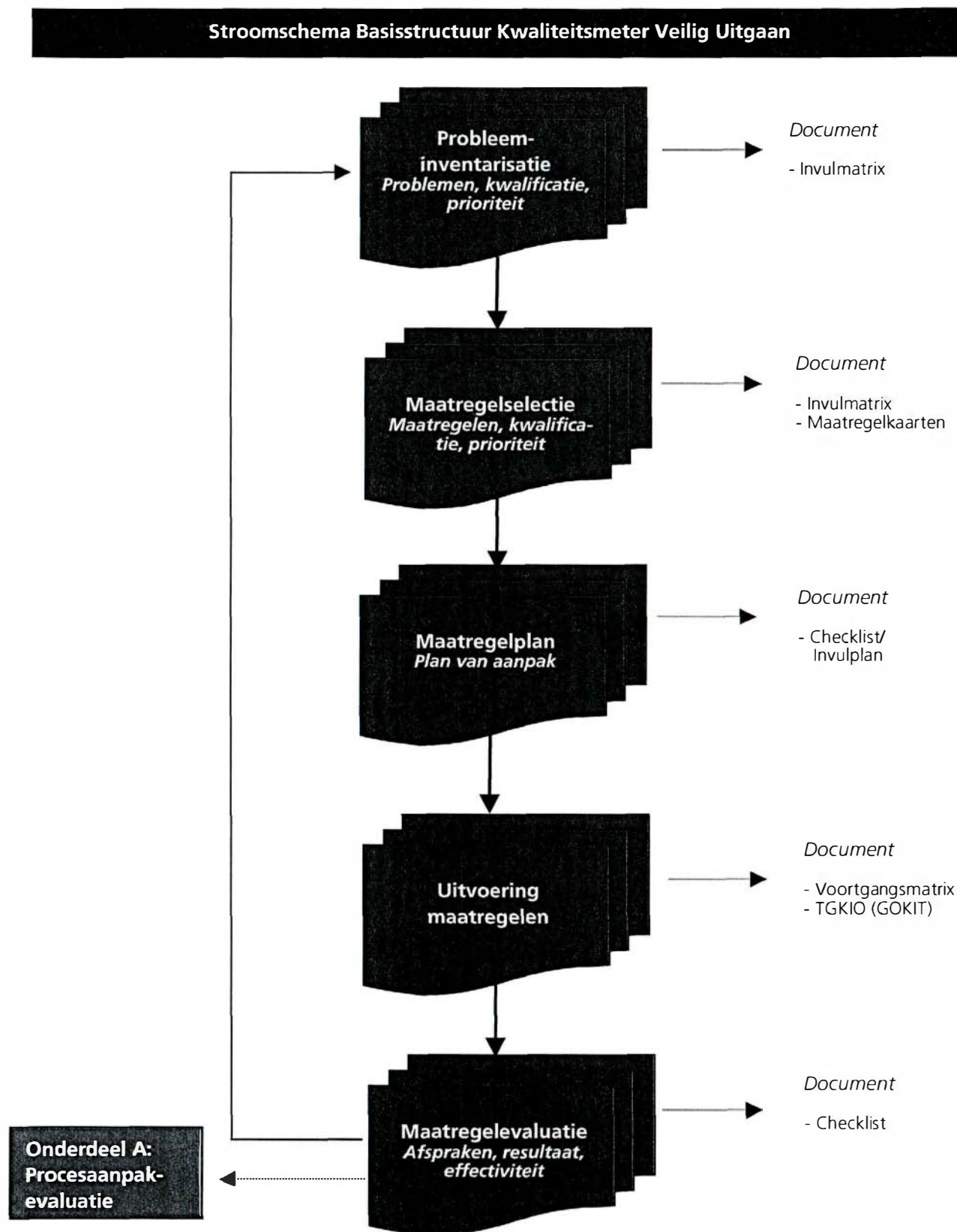
In de hiernavolgende stroomschema's wordt de basisstructuur van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan schematisch weergegeven. Er is een apart stroomschema voor onderdeel A en onderdeel B. In de volgende paragrafen wordt per onderdeel een korte toelichting gegeven.

2.2.1. Stroomschema Onderdeel A: Procesaanpak

Stroomschema Basisstructuur Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan



2.2.2. Stroomschema Onderdeel B: Maatregelcyclus



2.3. Onderdeel A: Procesaanpak

Onderdeel A: Procesaanpak bestaat uit de volgende elementen:

- intentieverklaring
- samenwerkingsovereenkomst
- samenwerkingsstructuur
- evaluatie
- integraal horecabeleid

In de vorm van een intentieverklaring wordt bestuurlijk commitment vastgelegd. Dit commitment wordt vervolgens formeel uitgewerkt in een samenwerkingsovereenkomst (convenant). De concrete praktische uitwerking van de afspraken krijgt vorm in de samenwerkingsstructuur (plan van aanpak).

Parallel aan de samenwerking voor het verbeteren van de veiligheid van een uitgaansgebied dienen de mogelijkheden voor het opzetten van (gemeentebreed) integraal horecabeleid te worden geïnventariseerd en ten uitvoer gebracht.

Een belangrijk onderdeel vormt de jaarlijkse evaluatie van de samenwerking. Dit geschiedt op basis van de gezamenlijk vastgestelde doelstellingen en aan de hand van de checklist evaluatie. De evaluatie is noodzakelijk voor het garanderen van verbeteraspecten en het cyclische karakter van de samenwerking.

Zowel reeds bestaande samenwerkingsverbanden als nieuw op te richten samenwerkingsverbanden kunnen werken met de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan. Reeds bestaande samenwerkingsverbanden kunnen toetsen of de samenwerking 'an sich' is gestructureerd zoals in de checklisten wordt aangegeven. Geformaliseerde afspraken of documenten kunnen worden getoetst of ze inhoudelijk aansluiten bij de checklisten. Het is niet de bedoeling dat reeds bestaande documenten opnieuw worden opgesteld; het gaat erom dat de onderdelen uit de checklisten terug te vinden zijn. Beginnende samenwerkingspartners of -verbanden kunnen de checklisten en modellen gebruiken als leidraad/hulpmiddel bij het vormgeven van de samenwerking.

2.3.1. Intentieverklaring

De intentieverklaring heeft als doel: het komen tot en vastleggen van het commitment op bestuurlijk niveau bij de verschillende betrokken partijen. In de intentieverklaring verklaren de deelnemende partijen dan ook:

- wat hun overwegingen zijn (zowel individueel als collectief) om samen te werken;
- dat zij gezamenlijk gaan werken aan de verbetering van de veiligheid van het betreffende uitgaansgebied en hiervoor de benodigde tijd en middelen ter beschikking zullen stellen.

De checklist voor het opstellen van de intentieverklaring is terug te vinden in hoofdstuk 3. De intentieverklaring kan vrij kort en bondig zijn (zie model intentieverklaring in de bijlage). De formele en praktische uitwerking van de samenwerking krijgt vorm in de volgende onderdelen c.q. paragrafen.

De checklist kan zowel worden gebruikt om een nieuwe intentieverklaring op te stellen als om een reeds bestaande intentieverklaring te toetsen.

Het hebben van een intentieverklaring (of een andersoortig document) volgens de checklistelementen is in het kader van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan verplicht.

2.3.2. Samenwerkingsovereenkomst

De samenwerkingsovereenkomst heeft als doel de uitgesproken intenties te formaliseren. De samenwerkingsovereenkomst is de basis waarop de samenwerkende partijen terug kunnen vallen, wanneer het gaat om principiële keuzes en in het geval van wanprestatie of andere onvoorziene omstandigheden. De samenwerkingsovereenkomst is veel gedetailleerder dan de intentieverklaring. De samenwerkingsovereenkomst is formeel van aard, maar is er vooral op gericht de morele binding vanuit de intentieverklaring te vergroten en te formaliseren. In de samenwerkingsovereenkomst moeten de rolverdeling, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, de financiering en andere belangrijke regelingen en voorwaarden in grote lijnen vastgelegd worden. De samenwerkingsovereenkomst dient (net zoals de intentieverklaring) als opstap naar de samenwerkingsstructuur waarin een gedetailleerde omschrijving van de projectorganisatie, overlegstructuur, communicatie en evaluatie beschreven wordt. In hoofdstuk 3 is de checklist voor het opstellen van de samenwerkingsovereenkomst en een model samenwerkingsovereenkomst terug te vinden.

De checklist kan zowel worden gebruikt om een nieuwe samenwerkingsovereenkomst op te stellen als om een reeds bestaande overeenkomst (veelal convenant genoemd) te toetsen.

Het hebben van een samenwerkingsovereenkomst (of andersoortig document) volgens de checklistelementen is in het kader van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan verplicht.

Opmerking

De Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan sluit in de praktijk prima aan op de zogenaamde convenantaanpak. In de praktijk zijn convenanten op het gebied van veilig uitgaan vaak een mengeling van het vastleggen van (bestuurlijk) draagvlak en het benoemen van een aantal te treffen maatregelen, al dan niet nader uitgewerkt met afspraken per partij. De Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan bouwt hierop voort door een gestructureerde en cyclische aanpak te bieden, voor zowel het proces van samenwerken (onderdeel A) als voor de inhoud; de maatregelcyclus (onderdeel B). Beide onderdelen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden; de maatregelcyclus kan gezien worden als een verdieping op een deelaspect (samenwerkingsstructuur) van onderdeel A.

2.3.3. Samenwerkingsstructuur

De samenwerkingsstructuur is weer een verdere uitwerking van de raamwerkafspraken in de samenwerkingsovereenkomst. In de samenwerkingsstructuur wordt de wijze van samenwerken geconcretiseerd in voor de praktijk relevante afspraken. Voor het opstellen van de samenwerkingsstructuur is het belangrijk dat de overlegpartners (lees: vertegenwoordigers van de partijen) van hun achterban mandaat tot handelen hebben, omdat er anders een overlegstructuur ontstaat die vleugellam is. Dit is ook van belang voor de vertegenwoordigers van de gemeente. Een vertegenwoordiger die deel uitmaakt van de staf met bevoegdheden en mogelijkheden om direct toegang te krijgen tot diverse sectoren, is waarschijnlijk het meest effectief. De vertegenwoordigers die de samenwerkingsovereenkomst tekenen zijn dikwijls ook degenen die de samenwerkingsstructuur opstellen en vastleggen.

Partijen moeten op basis van gelijkheid samenwerken. Samenwerken is geven en nemen. Indien partijen geen gelijkheid ervaren kan dit wantrouwen en argwaan in de hand werken, wat de samenwerking frustreert.

De samenwerkingsstructuur is te beschouwen als een 'structuurdocument'; partijen kunnen hierop terugvallen indien er verschillen van mening/inzicht (dreigen te) ontstaan. Het schept duidelijkheid vooraf over zowel de wijze van samenwerken (proces) als de wijze waarop maatregelen worden gekozen en uitgevoerd. Hierdoor wordt de kwaliteit van de samenwerking beter gewaarborgd.

De samenwerkingsstructuur is opgebouwd uit de onderdelen: projectorganisatie, overlegstructuur, communicatie, maatregelcyclus en evaluatie, en wordt in de vorm van een checklist samenwerkingsstructuur en een voortgangsmatrix behandeld in hoofdstuk 3. In de mate van gedetailleerdheid van uitwerking van de aandachtspunten in de checklist zijn de partijen vrij. Het is zeer wel denkbaar dat de mate van detaillering zal verschillen per deelaspect. Indien het wederzijds vertrouwen groot is, zal de wijze van besluitvorming minder gedetailleerd worden vastgelegd.

De checklist kan zowel worden gebruikt om een nieuwe samenwerkingsstructuur op te stellen als om een reeds bestaande structuur (veelal projectaanpak of plan van aanpak genoemd) te toetsen.

Het hebben van een samenwerkingsstructuur volgens de checklistelementen is in het kader van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan verplicht.

In een bestaande situatie kan het voorkomen dat de samenwerkingsovereenkomst in de vorm van een convenant reeds zodanig is uitgewerkt dat deze voldoet aan de eisen die worden gesteld aan de samenwerkingsstructuur. In een dergelijk geval is met het convenant aan de eisen voor beide onderdelen voldaan.

Met betrekking tot de inhoudelijke aspecten van de samenwerkingsstructuur kan nog het volgende worden gesteld:

Projectorganisatie

Het onderdeel projectorganisatie omvat drie onderdelen:

Partijen en rolverdeling

Hierin wordt concreet uitgewerkt:

- wie welke partij vertegenwoordigt en met welk mandaat;
- wie welke rol speelt in de samenwerking;
- hoe de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn verdeeld.

Tijd en middelen

Hierin wordt concreet uitgewerkt:

- hoeveel tijd en middelen de verschillende partijen ter beschikking stellen;
- op welke wijze activiteiten verder worden gefinancierd.

Proces

Hierin worden de activiteiten vastgelegd die in het cyclisch proces worden uitgevoerd, waardoor de samenwerking structureel vorm moet krijgen:

- samenwerken (zie aspect overlegstructuur);
- uitvoeren maatregelen (zie onderdeel B);
- communiceren (zie aspect communicatie);
- evalueren (zie aspect evaluatie).

Overlegstructuur

In het onderdeel overlegstructuur wordt een concreet vergaderschema uitgewerkt (met inachtneming van de checklistpunten) en wordt vastgelegd hoe met informatie wordt omgegaan. Gedurende de looptijd van de samenwerking zal buiten het samenwerkingsverband informatie beschikbaar komen (te denken valt aan wet- en regelgeving, innovatieve ontwikkelingen, branchetrends etc.). Er worden afspraken gemaakt over de wijze van informatie vergaren, beheren en inbrengen in het samenwerkingsverband. In het traject van samenwerking kunnen klachten ontstaan, van zowel samenwerkingspartners als van externe partijen. Ook kunnen afwijkingen, of verbetervoorstellen op de afgesproken of te verwachten gang van zaken geconstateerd worden. Vastgelegd wordt hoe hiermee om te gaan. Dit geldt ook voor verbetervoorstellen.

Als hulpmiddel bij het in kaart brengen van informatie- en communicatiestromen kan de matrix 'overlegvormen/actoren' ingevuld worden (zie paragraaf 3.6.). In deze matrix 'overlegvormen' vult iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband in aan welke overleggen, zowel binnen als buiten de eigen organisatie, deelgenomen wordt. Het gaat om de overlegvormen die raakvlakken hebben met veiligheid en uitgaan. Van elk overleg, kwaliteitskring, klankbordgroep, werkgroep etc. wordt ingevuld welke andere personen/actoren er aan dat overleg deelnemen en welke functie zij hebben. De belangrijkste thema's worden ingevuld alsmede hoe vaak per jaar het overleg plaatsvindt. Ook de overleggen waarvan men wel de informatie ontvangt, maar waar men niet persoonlijk bij aanwezig is, kunnen in de matrix genoteerd worden. Deze input kan namelijk ook van belang zijn voor de informatie-uitwisseling binnen het samenwerkingsverband of communicatie naar externe doelgroepen.

Het is niet altijd noodzakelijk een nieuwe overlegstructuur in het leven te roepen om gezamenlijk een bepaald doel te bereiken. Daar waar dit mogelijk is, kan zoveel mogelijk aangesloten worden bij reeds bestaande overlegstructuren.

Maatregelcyclus

Om het structurele karakter van de samenwerking aan te tonen, wordt in de samenwerkingsstructuur vastgelegd dat volgens een cyclisch proces wordt samengewerkt en wel volgens de stappen in onderdeel B van de kwaliteitsmeter. Dit zijn achtereenvolgens de probleeminventarisatie, maatregelselectie, maatregeluitvoering en maatregелеvaluatie. Gezamenlijk worden, met onder meer de (inventarisatie)schema's in onderdeel B, deze stappen doorlopen.

In de afgelopen jaren is in veel gemeenten een convenant in het leven geroepen om gezamenlijk met de horeca en andere partijen afspraken te maken over te treffen maatregelen die het uitgaansleven aantrekkelijker en veiliger maken. Vaak is er echter onduidelijkheid over de (morele) binding van een convenant en over de concreetheid van afspraken. Afhankelijk van de omstandigheden en de specifieke afspraken die men met elkaar maakt is een convenant juridisch bindend. De Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan laat de partij-



en vrij of en in hoeverre zij juridisch bindende afspraken maken in de samenwerkingsovereenkomst. In de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan is de samenwerkingsstructuur erop gericht om concrete praktijk- c.q. werkafspraken te maken. Veelal ontbreekt een dergelijke structuuraanpak bij het opstellen van een convenant. Wanneer een convenant is afgesloten, vraagt de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan niet van partijen om opnieuw een intentieverklaring en samenwerkingsovereenkomst op te stellen. Indien met de checklist kan worden aangetoond dat de checklistelementen aan bod komen in het convenant, wordt voldaan aan de eisen van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan. Wanneer er elementen ontbreken in het bestaande convenant, kan een appendix aan het convenant worden toegevoegd, waarin de ontbrekende onderdelen alsnog worden opgenomen. Dit geldt ook voor de elementen uit de samenwerkingsstructuur.

Communicatie

Dit onderdeel communicatie is gesplitst in twee aparte vormen van communicatie, namelijk:

Interne communicatie

Dit is communicatie van informatie naar indirect betrokkenen binnen de partijen die deelnemen aan het samenwerkingsverband (bijvoorbeeld afdelingen binnen de gemeente, die niet vertegenwoordigd zijn binnen de samenwerking maar wel met de horeca te maken hebben). Deze partijen zullen (bijvoorbeeld met een actorenmodel) in kaart moeten worden gebracht, waarna afspraken kunnen worden gemaakt over de wijze van communiceren naar deze partijen. De horecaondernemers die zijn aangesloten bij de partij die namens de horeca in het samenwerkingsverband zetelt, vallen formeel ook onder de 'interne' doelgroepen.

Externe communicatie

Externe communicatie richt zich op direct of indirect betrokken partijen, die niet direct zijn vertegenwoordigd in het samenwerkingsverband. Te denken valt aan:

- niet aangesloten ondernemers;
- bezoekers;
- omwonenden;
- pers;
- dienstverleners (taxicentrale, hulpdiensten, ...);
- kamer van koophandel;
- provincie;
- platforms;
- werkgroepen;
- adviesbureaus.

Voor beide doelgroepen kan volgens de checklisten in de bijlagen een kort communicatieplan worden opgesteld. De meerwaarde van het communicatieplan ligt voornamelijk in het identificeren van doelgroepen en het bewust maken van keuzes aangaande contactmomenten, boodschap en in te zetten middelen. De Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan stelt geen eisen ten aanzien van bijvoorbeeld dekking en bereik van de communicatie-uitingen. Het samenwerkingsverband dient hieromtrent zelf keuzes te maken.

Wanneer het samenwerkingsverband ervoor kiest een groot communicatieplan te schrijven, wordt aanbevolen om een communicatiedeskundige (intern, vanuit één der samenwerkingspartijen of extern) bij dit proces te betrekken.

Voor het opstellen van een communicatieplan in het kader van de activiteiten van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan kan gebruik worden gemaakt van het 'invulplan communicatie' (zie bijlage C). Het 'invulplan communicatie' is een praktische handleiding om te komen tot concrete afspraken over communicatie naar interne en externe doelgroepen. Samengevat komt het erop neer dat per maatregel of activiteit partijen



gezamenlijk een 'communicatiekaart' invullen, waarop concrete afspraken worden vastgelegd. Het geheel aan communicatiekaarten kan vervolgens worden omgezet in een 'communicatiematrix'.

Het onderdeel communicatie speelt een belangrijke rol in de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan. Het heeft tot doel de partijen tijdens het gehele samenwerkingstraject bewust te maken van de stappen die gevolgd worden en bewuste keuzes te laten maken ten aanzien van de communicatie-uitingen en informatiestromen. De Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan heeft niet tot doel een zo uitgebreid mogelijk communicatieplan op te stellen. Het gaat erom dat de achterliggende gedachten achter een communicatieplan inzichtelijk worden gemaakt, zodat bewuster keuzes worden gemaakt.

De Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan stelt geen eisen aan het meten van de effectiviteit van de communicatie. Het samenwerkingsverband maakt zelf de keuze of en hoe gemeten wordt, bijvoorbeeld door te enquêteren.

Voor het voldoen aan de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan moeten de verschillende communicatie-elementen aantoonbaar gemaakt kunnen worden. Dit kan in de vorm van een uitgebreid communicatieplan, maar ook door het opstellen van een communicatiematrix, waarin per doelgroep wordt vastgelegd op welk moment, met welk middel, tegen welke kosten, door welke partij een bepaalde boodschap wordt gecommuniceerd.

Als hulpmiddel bij het in kaart brengen van de reeds bestaande overlegvormen waaraan de samenwerkingspartners deelnemen, is een matrix voor overlegstructuren opgenomen. Deze matrix kan worden gezien als een actoren/overlegmodel. Iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband kan hierop invullen bij welke overlegvorm, werkgroep e.d. men betrokken is, zowel intern (binnen de eigen organisatie) als extern. Door de matrix door een ieder te laten invullen, wordt duidelijk welke interne en externe contactmomenten er reeds zijn, waarvan men gebruik kan maken voor de communicatie en informatievoorziening naar de eigen achterban (interne communicatie) en naar externe partijen (externe communicatie).

Met name voor startende samenwerkingsverbanden of samenwerkingsverbanden waarbinnen wisselingen van personen hebben plaatsgevonden, is het zinvol met elkaar na te gaan bij welke overleggen, werkgroepen etc. een ieder betrokken is en welke onderwerpen aan bod komen. Ook is het aan te raden de invulmatrix overlegvormen mee te nemen in de (jaarlijkse) evaluatie van de samenwerking, zodat veranderingen duidelijk worden en de interne/externe communicatie hierop aangepast kan worden. Reorganisaties bijvoorbeeld, bij zowel interne als externe partijen, kunnen van invloed zijn op de gekozen communicatiestrategie.

Het onderdeel communicatie in de samenwerkingsstructuur richt zich in eerste instantie op het communiceren van de samenwerking naar direct en indirect betrokkenen. Bij de uitvoering van maatregelen zal daarnaast worden gecommuniceerd naar de verschillende doelgroepen. Het verdient aanbeveling om de communicatieactiviteiten die bij de uitvoering van maatregelen horen eveneens op te nemen in het gehanteerde communicatieformat (bijvoorbeeld met behulp van de communicatiematrix, zie bijlage C). Ook is het aan te raden een centrale woordvoerder (vanuit het samenwerkingsverband) aan te stellen, om de interne en externe communicatie te stroomlijnen.

2.3.4. Evaluatie

Om het cyclische karakter en het verbeteraspect in de samenwerking te garanderen, is evaluatie noodzakelijk. De evaluatie vindt jaarlijks plaats op basis van de gezamenlijk bepaalde doelstellingen. De evaluatie richt zich zowel op de samenwerking als geheel, als op de resultaten die per deelaspect zijn behaald.

De kernvragen bij de evaluatie van de samenwerking zijn:

- in hoeverre is de mate van veiligheid in het uitgaansgebied verbeterd?
- in hoeverre hebben de activiteiten van het samenwerkingsverband bijgedragen aan de verbetering van de veiligheid van het uitgaansgebied?

Om deze vragen te kunnen beantwoorden worden deelaspecten beoordeeld:

- in hoeverre zijn de in de samenwerkingsstructuur gemaakte afspraken nagekomen (per partij en collectief);
- in hoeverre is het communicatieplan uitgevoerd (per activiteit vaststellen of de doelstelling is gerealiseerd in termen van het overbrengen van de boodschap met een afdoende bereik);
- in hoeverre zijn de maatregelplannen uitgevoerd en in hoeverre is de per probleemaspect beschreven uitgangssituatie veranderd (in grote lijnen; als voeding hiervoor kunnen de (specifieke) maatregelbeoordelingen worden gebruikt);
- welke probleemaspecten waren en zijn prioritair (hiervoor wordt opnieuw de probleeminventarisatie doorlopen).

In welke mate de veiligheid in een uitgaansgebied is verbeterd en in hoeverre de gezamenlijke inspanningen daaraan hebben bijgedragen, is subjectief. Het gaat om het gevoel van veiligheid zoals dat wordt ervaren door het uitgaanspubliek, omwonenden en andere belanghebbenden. Door gestructureerd te evalueren of doelen bereikt zijn, door (nul- en) effectmetingen te houden en resultaten te monitoren, kan dit subjectieve veiligheidsgevoel expliciet gemaakt worden.

Bij de evaluatie van de samenwerking kunnen op deelaspecten naast de samenwerkende partijen ook derden worden betrokken in de evaluatie. Te denken valt aan horecaondernemers, omwonenden en bezoekers.

Het periodiek evalueren van de diverse elementen van onderdeel A: Procesaanpak en onderdeel B: Maatregelcyclus, is in het kader van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan verplicht. In paragraaf 3.7. is de checklist 'evaluatie samenwerking' opgenomen, die hiervoor gebruikt kan worden. De checklist bevat vijf hoofdonderwerpen waarop geëvalueerd wordt, te weten:

1. Samenwerking (organisatie en overlegstructuur).
2. Communicatie (intern en extern).
3. Uitgevoerde maatregelen (oude problemen, proces, resultaat).
4. Nieuwe probleeminventarisatie en maatregelselectie.
5. Resultaat van de samenwerking.

Deze hoofdonderwerpen zijn verdeeld in een aantal aspecten die de 'input' vormen (kolom 1 van de checklist) voor de evaluatie. Ieder aspect wordt (kolom 2) gescoord met ++/+/0/-/- en eventueel voorzien van een toelichting (kolom 3). In de laatste kolom wordt het verbetervoorstel ingevuld.

De evaluatie van de samenwerking kan leiden tot een aanscherping (of afzwakking) van de samenwerkingsstructuur en het uitvoeren van nieuwe maatregelen.

2.3.5. Integraal horecabeleid

Een belangrijke voorwaarde om op lange termijn het succes van de samenwerking te garanderen is dat horecaondernemers op een consequente en eenduidige manier worden benaderd door de verschillende partijen, die zich vanuit de uitvoering van hun wettelijke taak met de horeca bezighouden. Door het in- en uitvoeren van integraal horecabeleid wordt hieraan beantwoord. De mate waarin sprake is van integraliteit kan per situatie verschillen. In het ene geval werken gemeente, brandweer, arbeidsinspectie en keuringsdienst van waren aan gezamenlijk eenduidig beleid. In het andere geval beperkt de integrale aanpak zich tot afstemming tussen diverse afdelingen binnen de gemeente, uitmondend in een gezamenlijk horec-loket.

Vanuit de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan wordt vereist dat partijen op gemeentelijk niveau de mogelijkheden van integraal horecabeleid in kaart brengen en daar ook uitvoering aan geven. In het eerste jaar van de samenwerking komt dit tot uiting in het opstellen van een intentieverklaring (volgens eenzelfde format als bij de intentieverklaring van de kwaliteitsmeter). In het tweede jaar kan vervolgens een strategische verkenning worden uitgevoerd, waarin de mogelijkheden, beperkingen en aanknopingspunten voor integraal beleid in kaart worden gebracht.

(De bestaande situatie wordt geïnterpreteerd, doelstellingen geformuleerd voor geïntegreerd horecabeleid, het bestaande beleid beoordeeld, verbeteringsvoorstellen opgesteld.) Tot slot dienen (uiterlijk in het derde jaar) in een convenant en uitvoeringsplan de invoering (voor zover haalbaar) van integraal horecabeleid te worden vastgelegd.

Het opstellen van integraal horecabeleid is en blijft een op zichzelf staand traject (waarvan veiligheid een onderdeel uitmaakt). In de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan wordt slechts getoetst of een dergelijk traject langs de zijlijn in gang wordt gezet en wordt uitgevoerd. Voor het opstellen van integraal horecabeleid is door SGBO (Onderzoeks- en Adviesbureau VNG) een Adviesmodel voor geïntegreerd gemeentelijk horecabeleid ontwikkeld.

2.4. Onderdeel B: Maatregelcyclus

Onderdeel B: Maatregelcyclus bestaat uit de volgende elementen:

- probleeminventarisatie
- maatregelselectie
- maatregelplan
- maatregeluitvoering
- maatregevaluatie

Dit onderdeel heeft betrekking op de uitvoering van de maatregelen. Jaarlijks dienen er tien probleemaspecten te worden gekozen en beoordeeld, waarvan er minimaal vijf prioriteit tot uitvoering hebben. Voor ieder prioritair probleem dient minimaal één maatregel gekozen te worden. Bij de nulmeting tellen ook de nog lopende maatregelen mee.

Zowel startende samenwerkingsverbanden als samenwerkingsverbanden die al langere tijd samenwerken op het gebied van veilig uitgaan, kunnen de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan toepassen. Voor alle samenwerkingsverbanden, bestaand of nieuw, zal het invullen van een nulmeting ofwel 'startmeting' naar verwachting verplicht worden in het kader van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan. Momenteel staat er een conceptversie van de startmeting op internet. Omdat het instrument Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan in ontwikkeling is, zal – mede met het oog op het te ontwikkelen herkenbaarheidsconcept – de toekomst uitwijzen hoe de startmeting (minimaal) dient te worden ingevuld en op welke manier (digitaal, papier



etc.). De startmeting inventariseert in welke mate een samenwerkingsverband reeds werkt volgens de methodiek van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan, zowel procesmatig als inhoudelijk (reeds getroffen maatregelen).

Een samenwerkingsverband dat wil voldoen aan de eisen van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan vult dus altijd de startmeting in. Vervolgens dient een begin gemaakt te worden met het structureren van het samenwerkingsproces volgens de elementen in onderdeel A van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan (procesaangepak), voorzover daar nog geen sprake van was/is. Natuurlijk kan dit parallel lopen met de aanpak van problemen en het uitvoeren van de maatregelcyclus (onderdeel B van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan). Daarin is een samenwerkingsverband vrij.

De maatregelcyclus start met de probleeminventarisatie. Vervolgens vindt de maatregelselectie plaats. Voor de geselecteerde maatregelen wordt een maatregelplan opgesteld, volgens welke de maatregel ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Na afloop (of jaarlijks) worden de genomen maatregelen geëvalueerd. Voor iedere stap in de maatregelcyclus is een checklist of invulmodel te gebruiken. De verschillende elementen in de maatregelcyclus worden hierna uitgewerkt.

2.4.1. Probleeminventarisatie

De selectie van maatregelen wordt voorafgegaan door het in kaart brengen en beoordelen van de situatie-specifieke problemen. Dit gebeurt aan de hand van de probleeminventarisatie, volgens de matrix in hoofdstuk 4. In gezamenlijkheid worden (potentiële) probleemaspecten op het gebied van veiligheid in het betreffende uitgaansgebied op een rij gezet (er hoeft geen consensus te zijn over het al dan niet relevant zijn van een probleemaspect). Van de verschillende probleemaspecten wordt vervolgens de omvang bepaald in termen van:

- aantal incidenten (1);
- aantal betrokkenen (2);
- gevolgschade (3);
- uitstralingseffect (4);
- inzet hulpdiensten en politie (5);
- etc.

Het gaat erom dat per deelaspect c.q. probleem een zo volledig en expliciet beeld wordt gegeven van de omvang van de problematiek. Incidenten (1) worden bij voorkeur in kaart gebracht aan de hand van statistieken van de verschillende partijen en bij het ontbreken hiervan op basis van inschattingen. Bij het aantal betrokkenen (2) moet gedacht worden aan uitgaanspubliek, omwonenden, horeca(beveiliging)medewerkers, hulpverleningsdiensten, politie, openbaar ministerie, scholen, taxi- en busbestuurders, winkeliers, ouders etc. Bij gevolgschade (3) kan gedacht worden aan trauma's of invaliditeit van slachtoffers, het wegblijven van uitgaanspubliek en het vertrek van horecaondernemers als gevolg van een slecht imago van het uitgaanspubliek. Met uitstralingseffect (4) wordt bedoeld dat enkele incidenten in een bepaalde horecagelegenheid of deel van een uitgaansgebied negatieve gevolgen kunnen hebben voor de veiligheidsbeleving in andere horecagelegenheden of delen van het uitgaansgebied. Afhankelijk van de aard en de ernst van de incidenten dienen hulpdiensten (5) te worden ingezet, bijvoorbeeld brandweer of ambulance, bereden politie etc.

In gezamenlijkheid krijgt het probleemaspect vervolgens een 'omvangskwalificatie' (in kolom 3 van de matrix) in de vorm van het toekennen van een factor (++ = zeer groot, -- = zeer klein).

Hierna wordt de kans op het voordoen van incidenten/problemen gezamenlijk ingeschat (++ = grote kans op voordoen, -- = zeer geringe kans op voordoen).



Wanneer zowel de omvang als de kans zijn ingeschat wordt per probleemaspect de relevante wet- en regelgeving in kaart gebracht. Dit kan nationale of lokale wet- en regelgeving zijn. Ook op dit punt wordt een factor toegekend (++) = zeer sterk gerelateerd aan wet- en regelgeving, -- = niet gerelateerd aan wet- en regelgeving).

Op basis van de drie kwalificaties (omvangsfactor, kansfactor, wet- en regelgevingfactor) wordt vervolgens een prioritaire volgorde van de probleemaspecten bepaald. Het moge duidelijk zijn dat hierbij geen sprake is van absolute wetenschap en dat de prioritering vergezeld zal gaan van de nodige discussies. De nodige kanttekeningen en overige argumenten kunnen in de laatste kolom geplaatst worden.

Op deze wijze moeten volgens de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan minimaal tien (potentiële) probleemaspecten worden beoordeeld, waarvan de vijf probleemaspecten met de hoogste prioriteit in ieder geval moeten worden aangepakt.

2.4.2. Maatregelselectie

Wanneer minimaal vijf prioritaire probleemaspecten in kaart zijn gebracht moeten passende maatregelen worden geselecteerd. Dit gebeurt aan de hand van de matrix 'maatregelselectie' (hoofdstuk 4).

Per prioritair probleem worden allereerst de (mogelijke) oorzaken op een rijtje gezet. Op basis van deze oorzaken worden oplossingsmogelijkheden (maatregelen) vastgesteld. Deze maatregelen kunnen worden bepaald aan de hand van de bijgevoegde maatregelkaarten (bijlage B) of nieuw worden bedacht. Per prioritair probleem kunnen dus meerdere (mogelijke) maatregelen worden vastgesteld.

Per maatregel worden de volgende punten beoordeeld en gekwalificeerd:

- kans op effect: denk hierbij ook aan positieve en negatieve uitstralings- en neveneffecten (++) = zeer groot, -- = zeer klein);
- praktische haalbaarheid: welke inspanningen zijn vereist en in hoeverre zijn deze inspanningen haalbaar in termen van draagvlak, uitvoerbaarheid etc. (++) = zeer goed, -- = zeer slecht);
- financiële haalbaarheid: welke financiële inspanningen moeten er worden gedaan en hoe zijn deze te dekken (++) = zeer goed, -- = zeer slecht);
- efficiency: hoe verhouden de inspanningen zich ten opzichte van de resultaten.

Door de toegekende kwalificaties op te tellen kan per prioritair probleem de meest geschikte maatregel worden gekozen en kan een onderlinge voorkeursvolgorde worden bepaald. Ook hier is sprake van een subjectief proces.

2.4.3. Maatregelplannen

Per gekozen maatregel wordt volgens de checklist c.q. 'invulplan' in hoofdstuk 4 een kort maatregelplan opgesteld. Ook hier is het de bedoeling om te kiezen voor een staccato invulling en geen uitgebreide beschrijvingen. Het maatregelplan kent een vijftal aspecten:

Verantwoording

Hierin wordt onderbouwd waarom de maatregel wordt uitgevoerd. Naast de doelstelling zijn de beschrijving van de uitgangssituatie en het beoogde resultaat belangrijk. De uitgangssituatie is in wezen de nulmeting, waarvoor de omvangbepaling bij de probleeminventarisatie dienst kan doen. Bij de resultaatbeschrijving is het formuleren van prestatie-indicatoren (gerelateerd aan de uitgangssituatie) van cruciaal belang. Het effect van de maatregel zal hieraan worden afgewogen.

Activiteiten

Hierin worden de activiteiten die in het kader van het uitvoeren van de maatregel worden gedaan opgesomd. Indien de beschrijving van de Ausgangssituatie te summier is, kan worden gestart met een nulmeting. Bij de afsluiting van een maatregel moet altijd een effectmeting plaatsvinden. Per maatregel moeten ook communicatieve activiteiten worden vastgesteld, die kunnen worden opgenomen in het activiteitenplan in het kader van de communicatie (in onderdeel A). Voor het vastleggen van de communicatieactiviteiten kan ook gebruik gemaakt worden van de invulkaart communicatie (bijlage C).

Rollen

Hierin wordt weergegeven welke partijen welke rol spelen bij de uitvoering van de maatregelen (direct betrokkenen, indirect betrokkenen en ondernemers).

Onderbouwing

Hierin wordt beschreven op welke wijze menskracht, middelen en geld worden gegenereerd en ingezet.

Planning

Wanneer wordt welke activiteit uitgevoerd en door wie.

Praktisch gezien kunnen de onderdelen activiteiten, rollen en planning worden geïntegreerd in één activiteitenplan, waarin per activiteit de betrokkenen en de planning zijn vastgelegd.

2.4.4. Uitvoering van maatregelen

Voortgangsmatrix

Tijdens de uitvoering van maatregelen kan de 'voortgangsmatrix maatregelen' bijgehouden worden; dit is een hulpmiddel om de voortgang van de maatregeluitvoering te bewaken.

De matrix is opgenomen in hoofdstuk 4. In de eerste kolom worden de maatregelen of onderdelen ervan genoteerd. Vervolgens wordt voor ieder 'projectbeheersingsaspect' aangegeven wat de status is door +/±/- in te vullen (+ = afspraken verlopen volgens plan; ± = het verloopt niet geheel volgens plan, dus 'opletten'; - = er zijn afwijkingen, corrigerende acties moeten worden genomen).

De elementen die doorgaans bij 'projectbeheersing' aan de orde komen zijn: tijd, geld, kwaliteit, informatie en organisatie (afgekort ook wel TGKIO of GOKIT genoemd). Ter illustratie en ondersteuning is een algemene checklist TGKIO opgenomen die kan worden gebruikt als ondersteuning bij het invullen van de voortgangsmatrix.

Vervolgens wordt in korte bewoordingen het voorlopig resultaat ingevuld en indien nodig de correctieve acties die genomen moeten worden.

2.4.5. Maatreegevaluatie

Per maatregel worden de effectiviteit en efficiency vastgesteld, met behulp van de checklist maatregel-evaluatie (hoofdstuk 4). Allereerst wordt beoordeeld of en waar is afgeweken van de afspraken uit het maatregelplan. Vervolgens wordt beoordeeld of het beoogde resultaat is bereikt in termen van prestatie-eisen. Voor het beoordelen van het resultaat kunnen ook externe partijen worden betrokken, door een externe evaluatie uit te voeren onder bijvoorbeeld horecaondernemers, bezoekers en omwonenden. Het



verdiens aanbeveling om een dergelijke externe evaluatie te combineren met die van de procesevaluatie (zie onderdeel A).

Tot slot wordt bepaald welke corrigerende acties moeten worden ondernomen (oude maatregelen aanscherpen, nieuwe maatregel nemen, regelgeving aanpassen, communiceren etc.).



3. CHECKLISTEN ONDERDEEL A: PROCESAANPAK

- 3.1. Intentieverklaring
- 3.2. Model intentieverklaring Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan
- 3.3. Samenwerkingsovereenkomst
- 3.4. Model samenwerkingsovereenkomst Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan
- 3.5. Samenwerkingsstructuur
- 3.6. Matrix overlegvormen/actoren
- 3.7. Evaluatie samenwerking

3.1. Intentieverklaring

Onderdeel		Toelichting	Verplicht
1.	Partijen en hun vertegenwoordigers	Benoeming van de partijen en hun vertegenwoordigers.	j
2.	Overweging	Aangeven wat het doel voor de samenwerking is, waar de partijen aan willen werken.	j
3.	Overeenkomst	Aangeven dat de partijen bereid zijn te werken aan deze doelen.	j
4.	Ondertekening door alle partijen en datum		j

3.2. Model intentieverklaring Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan

Tussen:

Horeca: Afdeling Koninklijk Horeca Nederland/lokale horecavereniging

.....: (naam)

Gemeente: (naam gemeente)

Openbaar Ministerie.....: (naam arrondissement/vertegenwoordiger)

Politie: (naam regio)

.....:

Overwegende dat genoemde partijen gezamenlijk verantwoording dragen voor het bieden van een kwalitatief goede en veilige uitgaansomgeving, spreken zij de intentie uit te komen tot een overeenkomst om te komen tot een samenwerkingstraject, waarin het instrument de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan wordt ingezet.

Het traject zal gericht zijn om gezamenlijk afspraken te maken en het selecteren en uitvoeren van concrete maatregelen. De afspraken en maatregelen hebben rechtstreeks betrekking op de kwaliteit in het algemeen en de veiligheid in het bijzonder, in de uitgaansgebieden [naam/namen uitgaansgebied(en)]. Het doel van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan is het structureerbaar, inzichtelijk en beoordeelbaar maken van de inspanningen van lokale partijen.

De partijen onderschrijven het belang van het aanleveren van lokale gegevens voor landelijke toetsing/volging, waardoor zowel nationale als lokale partijen in de toekomst over concrete gegevens kunnen beschikken, teneinde de effectiviteit en efficiency van hun inspanningen te kunnen vergroten.

Partijen verbinden zich eraan door middel van een samenwerkingsovereenkomst en een samenwerkingsstructuur te komen tot een gestructureerde en integrale aanpak. Aan de hand van probleeminventarisatie, maatregelenselectie, uitvoering en evaluatie van maatregelen, wordt het uitgaan in het uitgaansgebied naar verwachting kwalitatief beter, veiliger en gezelliger.

Plaats en datum,

Afdeling Koninklijk Horeca Nederland/lokale horecavereniging :
(naam en handtekening vertegenwoordiger)

Gemeente
(naam en handtekening vertegenwoordiger)

Het Openbaar Ministerie arrondissement
(naam en handtekening vertegenwoordiger)

De korpschef van de politieregio :
(naam en handtekening vertegenwoordiger)

3.3. Samenwerkingsovereenkomst

Onderdeel		Toelichting	Verplicht j/n
1.	Partijen en hun vertegenwoordigers	Benoeming van de partijen en hun vertegenwoordigers.	j
2.	Inwerkingtreding en werkingsduur	Startdatum.	j
		Einddatum.	n
		Looptijd.	j
3.	Belangen	Formuleren van gemeenschappelijke en/of individuele belangen.	n
4.	Het doel van de samenwerking ¹	Gemeenschappelijke doelstellingen.	j
		Individuele doelstellingen.	n
		Op welk gebied er samengewerkt wordt (afbakening van het werkterein).	j
		Welk resultaat de partijen trachten te behalen met de samenwerking.	j
5.	Speerpunten	Onderwerpen waaraan inspanningen zullen worden geleverd.	n
6.	Projectorganisatie	Partijen, rolverdeling en mandaat.	j
		Periodiek overleg.	j
		Evaluatie.	j
7.	Tijd en middelen	In grote lijnen geven partijen aan geld en middelen ter beschikking te stellen voor zowel proces als uitvoering & communicatie.	j
8.	Besluitvorming	In overleg moet bepaald worden hoe moet worden omgegaan met geschillen.	j
9.	Onvoorziene omstandigheden	Hoe om te gaan met onvoorziene omstandigheden. Denk aan veranderingen in wet- en regelgeving e.d.	j
10.	Wijzigingen, voortijdige beëindiging en tussentijdse toetreding	Hoe om te gaan met wijzigingen, voortijdige beëindiging en tussentijdse toetreding.	j
11.	Wijziging van de onderwerpen/ maatregelen	De partijen treden in overleg over uitbreiding van deze samenwerkingsovereenkomst wanneer door een van de partijen een aanvullend onderwerp wordt voorgedragen voor opname in de samenwerkingsovereenkomst.	n
12.	Datum en ondertekening	Alle vertegenwoordigers van alle partijen ondertekenen.	j

¹ Het samenwerkingsverband bepaalt of en in hoeverre integraal horecabeleid hierin wordt opgenomen.

3.4. Model samenwerkingsovereenkomst Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan

Tussen:

Horeca: Afdeling Koninklijk Horeca Nederland/lokale horecavereniging

.....: (naam)

Gemeente: (naam gemeente)

Openbaar Ministerie.....: (naam arrondissement/vertegenwoordiger)

Politie: (naam regio)

.....:

Overweging

Overwegende dat genoemde partijen gezamenlijk verantwoording dragen voor het bieden van een kwalitatief goede en veilige uitgaansomgeving, komen voornoemde partijen overeen om met ingang van, met een looptijd van jaar, deze samenwerkingsovereenkomst aan te gaan, met betrekking tot het in de vorm van een samenwerkingstraject verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van het uitgaansgebied/de uitgaansgebieden, met toepassing van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan.

Belangen

Partijen participeren vanuit de volgende belangen:

- veiliger en sfeervol uitgaansklimaat;
- rendabele bedrijfsvoering en tegelijkertijd maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- één-loketfunctie voor horeca;
- open onderlinge informatie-uitwisseling en communicatie;
- verbetering gedrag uitgaanspubliek;
- verhoging deskundigheid horecapersoneel en overheidsfunctionarissen;
-
-
-

Doelstelling

De samenwerking heeft als doel gezamenlijk tot afspraken te komen en het selecteren en uitvoeren van concrete maatregelen, die rechtstreeks betrekking hebben op de kwaliteit in het algemeen en de veiligheid in het bijzonder, in de uitgaansgebieden [naam/namen uitgaansgebied(en)], teneinde deze te verhogen. Het doel van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan is het structureerbaar, inzichtelijk en beoordeelbaar maken van de inspanningen van lokale partijen.

De partijen onderschrijven het belang van het aanleveren van lokale gegevens voor landelijke toetsing/volging, waardoor zowel nationale als lokale partijen in de toekomst over concrete gegevens kunnen beschikken, teneinde de effectiviteit en efficiency van hun inspanningen te kunnen vergroten.

Partijen verbinden zich eraan door middel van deze samenwerkingsovereenkomst te komen tot een integrale aanpak van veiligheid van uitgaansgebieden. Resultaat van deze samenwerking is dat uitgaan in de uitgaansgebieden naar verwachting kwalitatief beter, veiliger en gezelliger wordt.

Speerpunten

De partijen komen op voorhand overeen inspanningen te verrichten met betrekking tot de volgende speerpunten:

-
-
-
-
-

Projectorganisatie

Aan de hand van de geselecteerde maatregelen, wordt door de partijen per maatregel de rolverdeling en mandatering vastgelegd. Periodiek overleg vindt plaats naar behoefte met een minimum van eens per maand. Evaluatie vindt eens per half jaar plaats.

Tijd en middelen

Voor het in stand houden van de samenwerking (secretariaat, communicatie, representatie etc.) zullen de samenwerkingspartners uren en middelen ter beschikking stellen. Bij de uitvoering van geselecteerde maatregelen worden per maatregel financiële afspraken gemaakt, waarbij in principe iedere partij zorgdraagt voor de hem geëigende kosten.

Besluitvorming

Partijen komen in gezamenlijk overleg tot besluitvorming. Indien in verband met de uitvoering van deze overeenkomst tussen partijen een verschil van mening ontstaat, zal dit in onderling overleg en redelijkheid worden opgelost, al dan niet ondersteund door een onafhankelijke derde. De uitvoering van wettelijke taken en het nakomen van wettelijke verantwoordelijkheden dient hierbij als uitgangspunt.

Onvoorziene omstandigheden

Gedurende de looptijd van de samenwerkingsovereenkomst kunnen zich onvoorziene omstandigheden voordoen, zoals:

-
-

Wijziging, voortijdige beëindiging en tussentijdse toetreding

Partijen treden in overleg over de noodzaak van wijziging of beëindiging van deze samenwerkingsovereenkomst indien:

- de verplichtingen uit deze samenwerkingsovereenkomst niet worden nagekomen;
- door anderen dan bij de intentieverklaring/samenwerkingsovereenkomst betrokken partijen te kennen geven tot deze intentieverklaring toe te willen treden;
- door één van de partijen een aanvullend onderwerp wordt voorgedragen voor opname in de samenwerkingsovereenkomst of een opgenomen onderwerp wordt voorgedragen voor verwijdering uit de samenwerkingsovereenkomst;
- periodieke evaluatie aanleiding geeft tot een besluit tot een wijziging/beëindiging van deze overeenkomst;
- wijzigingen in wet- en regelgeving, die van dien aard zijn dat de samenwerking redelijkerwijs niet kan worden voortgezet, of bepaalde delen daarvan niet kunnen worden voortgezet.

De partijen komen in vergadering bijeen voor overleg als bedoeld hierboven binnen één maand nadat een partij de wens daartoe schriftelijk kenbaar heeft gemaakt. Indien het overleg niet binnen een termijn van één maand tot overeenstemming heeft geleid, is elke partij gerechtigd deze overeenkomst schriftelijk op te zeggen.

Het oordeel van de partijen dat verlenging van deze overeenkomst noodzakelijk is zal in een aparte overeenkomst worden geregeld.

Plaats en datum,

Afdeling Koninklijk Horeca Nederland/lokale horecavereniging :
(naam en handtekening vertegenwoordiger)

Gemeente :
(naam en handtekening vertegenwoordiger)

Het Openbaar Ministerie arrondissement :
(naam en handtekening vertegenwoordiger)

De korpschef van de regiopolitie :
(naam en handtekening vertegenwoordiger)

3.5. Samenwerkingsstructuur

Samenwerkingsstructuur	Toelichting
1. Projectorganisatie	Vastlegging van de volgende onderdelen:
– Partijen en rolverdeling	– Wie namens welke partij met welk mandaat? – Wie heeft welke rol in de samenwerking? – Hoe zijn taken, bevoegdheden verdeeld? – (Wie heeft welke belangen?) (optie)
– Tijd en middelen	Hoeveel tijd en middelen stellen partijen ter beschikking voor overleg, communicatie en uitvoering?
– Proces ■ Samenwerken ■ Uitvoeren maatregelen (onderdeel B van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan) ■ Communiceren ■ Evalueren	Vastlegging van de activiteiten die in het cyclisch proces worden uitgevoerd: ■ Zie aspect 2. overlegstructuur. ■ Zie aspect 3. maatregelcyclus. ■ Zie aspect 4. communicatie. ■ Zie aspect 5. evaluatie.
2. Overlegstructuur	Uitwerking van de volgende onderdelen (als hulpmiddel is de matrix overlegstructuur in deel A te gebruiken):
– Overlegschemata ■ Overlegvormen ■ Frequentie ■ Onderwerpen ■ Partijen/rolverdeling ■ Besluitvorming ■ Verslaglegging	Maak afspraken over: ■ Verschillende soorten overleg? ■ Wanneer? ■ Vaste agendapunten, afsprakenlijst? ■ Wie neemt deel, heeft welke taak? ■ Op welke manier worden besluiten genomen/afgevoerd? ■ Wie noteert/schema, minimale afspraken?
– Informatie-inbreng en –beheer ■ Onderwerpen ■ Verantwoordelijkheden ■ Momenten van inbreng	■ Denk aan wet- en regelgeving, trends. ■ Wie is verantwoordelijk voor welke onderwerpen? Op welke wijze? ■ Bijvoorbeeld roulerende agendapunten, wie beheert/communiqueert?
– Klachten, afwijkingen, verbeteringen ■ Inbreng ■ Afhandeling ■ Registratie ■ Evaluatie	■ Klachten, afwijkingen van extern, met betrekking tot maatregelen of samenwerking; meldplicht ieder/gezamenlijke verantwoordelijkheid. Afspraken hoe hiermee om te gaan. ■ Hoe worden klachten, verbeterpunten afgehandeld? Protocol? ■ Lege klachten, afhandeling en vervolgacties vast. ■ Periodiek worden de afhandeling en klachten geëvalueerd, wordt nagegaan of en hoe structureel zaken anders aangepakt kunnen worden.
3. Maatregelcyclus	
– Probleeminventarisatie	Vastgelegd wordt dat gezamenlijk problemen in kaart worden gebracht en op welke manier. Zie invulmatrix in deel B.
– Maatregelselectie	Vastgelegd wordt dat gezamenlijk wordt beoordeeld welke maatregelen worden getroffen en op welke manier. Zie invulmatrix in deel B.
– Maatregeluitvoering	Vastgelegd wordt dat per gekozen maatregel een maatregelplan wordt opgesteld. Extra onderwerpen kunnen worden vastgelegd. Zie checklist maatregelplan in deel B.

Samenwerkingsstructuur	Toelichting
– Maatregелеvaluatie	Vastgelegd wordt dat maatregelen worden geëvalueerd. Zie evaluatiematrix in deel B.
4. Communicatie	
– Intern	Vastgelegd wordt op welke wijze structureel aandacht wordt geschonken aan de interne communicatie; gericht op de interne 'doelgroepen'. D.i. naar de achterban van de samenwerkingspartijen. Zie checklisten communicatie en bijlage C (invulplan communicatie).
– Extern	Vastgelegd wordt op welke wijze de externe communicatie structureel wordt meegenomen. Zie checklisten communicatie en bijlage C (invulplan communicatie).
5. Evaluatie	Vastgelegd wordt dat zowel proces (samenwerking) als inhoud (maatregeluitvoering) als de communicatie (intern en extern) worden geëvalueerd. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de checklist evaluatie in deel A. Onderwerpen kunnen naar keuze worden toegevoegd.
– Samenwerking	
– Uitvoering maatregelen	
– Communicatie	

3.6. Matrix overlegvormen/actoren

Overlegvorm	Partijen / actor [rol & functie]	Frequentie	Onderwerpen	Bestaand ⁽¹⁾	Nieuw ⁽²⁾
Gemeente					
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
OM					
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
Politie					
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
Horeca					
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
Overige					
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

⁽¹⁾ Actor van belang voor interne/externe communicatie en reeds vertegenwoordigd in een overlegvorm.

⁽²⁾ Actor van belang voor interne/externe communicatie, maar niet vertegenwoordigd.

3.7. Evaluatie samenwerking

Input		Score ++/+/0/-/--	Toelichting	Verbetervoorstel
1. samenwerking				
	projectorganisatie			
	• rolverdeling • tijdsbesteding • ingezette middelen			
	overlegstructuur			
	• vergaderfrequentie • besluitvorming • verslaglegging • informatie-inbreng • klachten/afwijkingen			
2. communicatie				
	interne communicatie			
	• doelgroepselectie • mediakeuze • uitvoering communicatie - media - timing - rolverdeling - financiering • resultaat			
	externe communicatie			
	• doelgroepselectie • mediakeuze • uitvoering communicatie - media - timing - rolverdeling - financiering • resultaat			
3. uitgevoerde maatregelen				
	oude prioritaire problemen			
	1.			
	2.			
	3.			
	4.			
	5.			

Input	Score ++/+/0/-/--	Toelichting	Verbetervoorstel
proces			
• activiteiten • rolverdeling • middelen • planning			
resultaat maatregelen			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
..			
..			
4. probleeminventarisatie & maatregelselectie nieuw			
nieuwe prioritaire problemen			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
nieuwe geselecteerde maatregelen			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
..			
..			
5. resultaat samenwerking			
verbetering veiligheid(sgevoel)			
• externe evaluatie • interne evaluatie			
bijdrage door samenwerking			
• externe evaluatie • interne evaluatie			
overige aspecten + invloedsfactoren			
• subjectief • objectief			



4. CHECKLISTEN ONDERDEEL B: MAATREGELCYCLUS

- 4.1. Probleeminventarisatie
- 4.2. Maatregelselectie
- 4.3. Maatregelplan
- 4.4. Voortgangsmatrix maatregelen
- 4.5. Schema projectbeheersing TGKIO (GOKIT)
- 4.6. Maatregелеvaluatie



4. CHECKLISTEN ONDERDEEL B: MAATREGELCYCLUS

- 4.1. Probleeminventarisatie
- 4.2. Maatregelselectie
- 4.3. Maatregelplan
- 4.4. Voortgangsmatrix maatregelen
- 4.5. Schema projectbeheersing TGKIO (GOKIT)
- 4.6. Maatregелеvaluatie

4.1. Probleeminventarisatie

Probleemaspecten	Omvang	Factor	Kans	Factor	Wet- & regelgeving	Factor	Totaal- factor	Prioriteit	Onderbouwing prioriteit
	• aantal incidenten • aantal betrokkenen • gevolgschade • uitstralingseffect • inzet hulpdiensten etc.	++ + ± - --	Schat de kans in op het voordoen van incidenten/problemen	++ + ± - --	• nationaal • lokaal	++ + ± - --	++ + ± - --	Bepaal volgorde	Opmerkingen ter onderbouwing van de prioriteitsstelling
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									
10.									

4.2. Maatregelselectie

Prioritaire problemen	Oorzaken	Oplossings- mogelijkheden	Kans op effect	Praktische haalbaarheid	Financiële haalbaarheid	Efficiency	Totaal score	Onderbouwing	Voorkeurs- volgorde
Neem over van probleeminventarisatie	Ga na wat de oorzaken (kunnen) zijn	Kies maatregelen: • maatregelkaarten • nieuw	Denk aan uitstralings- en neveneffecten ++ / + / ± / - / --	++ + ± - --	++ + ± - --	++ + ± - --	++ + ± - --	Opmerkingen ter onderbouwing, motivering	Bepaal volgorde aan de hand van voorgaande kwalificaties

4.3. Maatregelplan

MAATREGEL:	
1. Verantwoording (waarom?)	
	doelstelling:
	beschrijving uitgangssituatie:
	gewenst resultaat:
	prestatie-indicatoren (b.v. dekkingsgraad, aantal incidenten, afbakening etc.):
	randvoorwaarden:
	- normen, wet- en regelgeving: - knelpunten:
2. Activiteiten (hoe?)	
	nulmeting:
	uitvoeringsafspraken:
	communicatie:
	- intern: - extern:
	effectmeting:
	evaluatie:
3. Rollen (wie?)	
	direct betrokken partijen:
	indirect betrokken partijen (b.v. keuringsdienst van waren, brandweer etc.):
	ondernemers:
4. Onderbouwing (waarmee?)	
	menskracht:
	geld:
	middelen:
5. Planning (wanneer?)	
	wanneer wat klaar:



4.4. Voortgangsmatrix maatregelen

Nr.	Maatregel	Datum	Status +/-	Voorlopig resultaat	Correctieve acties	Opmerkingen
1.		T				
		G				
		K				
		I				
		O				
2.		T				
		G				
		K				
		I				
		O				
3.		T				
		G				
		K				
		I				
		O				
4.		T				
		G				
		K				
		I				
		O				
5.		T				
		G				
		K				
		I				
		O				
6.		T				
		G				
		K				
		I				
		O				
7.		T				
		G				
		K				
		I				
		O				

4.5. Schema projectbeheersing TGKIO (GOKIT)

Tijd	Ja	Nee	Bijzonderheden
Er is een actuele versie van een afspraken/voortgangsmatrix beschikbaar.			
Er is een planning opgesteld waarop wordt gestuurd.			
De (tussentijdse) meetpunten zijn duidelijk en realistisch.			
Voor de verschillende fases/onderdelen is een tijdspad met limieten opgesteld.			
De veranderingen in de samenwerkingsstructuur zijn in kaart gebracht en beheersbaar.			
De samenwerkingspartners zijn gedurende het gehele traject/activiteit beschikbaar.			
Het samenwerkingsverband komt regelmatig bijeen om de voortgang te bespreken.			
De samenwerkingspartners en overige uitvoerende partijen zijn in een vroeg stadium betrokken.			
De voortgang van de activiteit/maatregel wordt eerlijk bijgehouden.			

Geld	Ja	Nee	Bijzonderheden
Het beschikbare budget is geïnventariseerd.			
De totale kosten zijn geschat.			
Het is duidelijk welke factoren de kosten en eventuele opbrengsten (kunnen) beïnvloeden.			
Er is een begroting opgesteld.			

Kwaliteit	Ja	Nee	Bijzonderheden
De aanleiding voor de activiteiten/maatregelen is voor alle betrokkenen duidelijk.			
De problemen/oorzaken zijn goed in kaart gebracht.			
De behoeften van de gebruikers/de activiteiten zijn voorzien van een prioriteit.			
De doelgroepen zijn gebaat bij het resultaat van de activiteit/maatregel.			
Het beoogde resultaat is duidelijk gedefinieerd.			
Er zijn meetbare (kwaliteit)eisen aan het resultaat opgesteld.			
Alle samenwerkingspartners zijn op de hoogte van de manier waarop het resultaat moet worden gerealiseerd.			

Informatie	Ja	Nee	Bijzonderheden
De doelen die met de activiteit/maatregel worden nagestreefd zijn helder.			
Voor alle betrokkenen is duidelijk wat wel en niet tot de activiteit/maatregel behoort.			
Het is duidelijk wie welke kennis, vaardigheden en ervaringen heeft.			
De samenwerkingspartners weten wat ze van elkaar kunnen verwachten.			
Er is een communicatiekaart ingevuld.			
De uitvoerenden/verantwoordelijken weten wanneer wat klaar moet zijn.			
Er zijn afspraken gemaakt over de communicatie tussen het samenwerkingsverband en de achterban.			

B

Organisatie	Ja	Nee	Bijzonderheden
De juiste personen en partijen zijn bij de activiteit/maatregel betrokken.			
De benodigde kennis en ervaring zijn in het samenwerkingsverband aanwezig.			
Aan het begin van de activiteit/maatregel is een startbijeenkomst gehouden.			
De samenwerkingspartners accepteren elkaar en er is sprake van vertrouwen.			
Het samenwerkingsverband streeft steeds weer naar verbetering en ontwikkeling.			
De houding is actiegericht.			
De voorzitter of maatregelverantwoordelijke wordt geaccepteerd door het samenwerkingsverband.			

4.6. Maatregелеvaluatie

Maatregel:		
1. Proces		
	is gewerkt volgens afspraken in maatregelplan?	
	•	verantwoording:
	•	activiteiten:
	•	rollen:
	•	onderbouwing:
	•	planning:
2. Inhoud		
	in hoeverre zijn de gestelde prestatie-eisen gerealiseerd?	
	•	externe evaluatie (horecaondernemers, uitgaanspubliek, omwonenden, overige):
	•	interne evaluatie (partijen):
3. Opvolging		
	welke aanvullende en corrigerende acties worden ondernomen?	
	•	wie:
	•	wat:
	•	wanneer:
	•	communicatie:

BIJLAGE A. CHECKLISTEN COMMUNICATIE

A.1. Checklist interne communicatie

Onderwerp		Toelichting
1.	Doelstelling	Wat is de doelstelling van de interne communicatie (betrekken, informeren, activeren, afstemmen etc.)?
2.	Identificeren doelgroepen, belangen en kenmerken	- Met wie binnen de achterban van de verschillende partijen moet worden gecommuniceerd (afdelingen binnen gemeente, aangesloten ondernemers, handhavers etc.)? - Wat zijn de specifieke kenmerken? - Welke communicatiemomenten (en -kanalen) zijn er? (zie ook media-keuze)
3.	Bepalen boodschap	Welke informatie moet naar de geselecteerde doelgroepen worden overgedragen?
4.	Keuze media & communicatiekanalen	Via welke media/op welke wijze wordt er gecommuniceerd (voor zover mogelijk aansluiten op bestaande/natuurlijke communicatiekanalen)?
5.	Timing	Wanneer moet met de geselecteerde doelgroepen worden gecommuniceerd?
6.	Rollen	Door wie worden de activiteiten uitgevoerd (centrale woordvoerder, interne en externe partijen)?
7.	Financiering	Welke kosten zijn er verbonden aan de communicatie en hoe worden deze gedekt? Welk budget wordt gereserveerd?
8.	Effectmeting	In hoeverre is de communicatie succesvol geweest?

A.2. Checklist externe communicatie

Onderwerp		Toelichting
1.	Doelstelling	Wat is de doelstelling van de externe communicatie, wat wil men teweegbrengen (betrekken, informeren, activeren, afstemmen etc.)?
2.	Identificeren doelgroepen, belangen en kenmerken	- Met welke doelgroepen moet worden gecommuniceerd (ondernemers, bewoners/omwonenden, bezoekers/uitgaanspubliek, derden)? - Wat zijn de specifieke kenmerken? - Welke communicatiemomenten (en -kanalen) zijn er? (zie ook media-keuze)
3.	Bepalen boodschap	Welke boodschap moet naar de geselecteerde doelgroepen worden overgedragen?
4.	Keuze media & communicatiekanalen	Via welke media/op welke wijze wordt er gecommuniceerd (folder, regionale tv/radio, posters etc.)?
5.	Dekking en bereik	Met welke aantallen binnen de doelgroepen wordt gecommuniceerd en bij welk aandeel moet de boodschap overkomen?
6.	Timing	Wanneer moet met de geselecteerde doelgroepen worden gecommuniceerd?
7.	Rollen	Door wie worden de activiteiten uitgevoerd (centrale woordvoerder, interne en externe partijen)?
8.	Financiering	Welke kosten zijn er verbonden aan de communicatie en hoe worden deze gedekt? Welk budget wordt gereserveerd?
9.	Effectmeting	In hoeverre is de communicatie succesvol geweest?

BIJLAGE B. MAATREGELEN

B.1. Maatregelenlijst Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan (versie januari 2003)

1. Regels

1. gezamenlijk overeengekomen sluitingstijdenbeleid
2. gezamenlijk overeengekomen toelatingsbeleid
3. gezamenlijk overeengekomen ontzeggingenbeleid
4. opstellen algemene gedragsregels en huisreglement
5. veilig uitgaan zonder drugs
6. opstellen waarschuwings- en sanctioneringsplan

2. Toezicht

1. toezicht politie
2. bijdrage toezicht door de horeca
3. communicatie en coördinatie van toezicht
4. gebruik van camera's
5. het doen van melding en aangifte

3. Inrichting

1. gezamenlijk overeengekomen verkeersregulatieplan
2. op peil brengen van de verlichting
3. wonen in uitgaansgebied bevorderen
4. stimuleren levendigheid uitgaansgebied
5. sociaal veilig inrichten uitgaansgebied
6. bewaakt parkeren en stallen
7. onderhouden publiek domein o.b.v. een beheerplan
8. onderhouden buitenzijde horeca o.b.v. een beheerplan
9. gezamenlijk overeengekomen terrassenbeleid

4. Preventie

1. brandpreventie
2. opstellen veiligheidsplan horeca
3. kennis, opleiding en training
4. vervoersaanbod op uitgaanstijden afstemmen
5. stimuleren verantwoord alcoholgebruik
6. gezamenlijk overeengekomen evenementenbeleid
7. instellen Informatiepunt Horeca



B.2. Matrices maatregelverbanden en verantwoordelijken

Overzicht maatregelen

Regels	Toezicht	Inrichting	Preventie
1.1 sluitingstijdenbeleid	2.1 toezicht politie	3.1 verkeersregulatieplan	4.1 brandpreventie
1.2 toelatingsbeleid	2.2 toezicht horeca	3.2 verlichting	4.2 opstellen veiligheidsplan
1.3 ontzeggingenbeleid	2.3 communicatie en coördinatie toezicht	3.3 wonen in uitgaansgebied	4.3 kennis, opleiding en training
1.4 gedragsregels en huisreglement	2.4 gebruik van camera's	3.4 stimuleren levendigheid uitgaansgebied	4.4 afstemmen vervoersaanbod
1.5 uitgaan zonder drugs	2.5 melding en aangifte	3.5 sociaal veilige inrichting	4.5 verantwoord alcoholgebruik
1.6 opstellen W&S-plan		3.6 bewaakt parkeren en stallen	4.6 evenementenbeleid
		3.7 onderhoud publiek domein	4.7 instellen Informatiepunt horeca
		3.8 onderhoud buitenzijde horeca	
		3.9 terrassenbeleid	

Verband tussen maatregelen

1. Regels							2. Toezicht					3. Inrichting									4. Preventie									
	1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	6	7	8	9		1	2	3	4	5	6	7
1.1		x		x				x	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x					x	x		x
1.2	x		x	x	x			x	x	x	x	x													x	x		x		x
1.3		x		x	x	x		x	x	x	x	x													x	x		x		x
1.4	x	x	x		x	x		x	x	x	x	x								x		x			x	x		x		x
1.5		x	x	x		x		x	x	x	x	x													x	x				x
1.6	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x				x	x			x		x			x	x		x		x
2.1	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x		x	x			x								x	x			
2.2	x	x	x	x	x	x		x		x	x	x			x			x				x				x	x		x	x
2.3	x	x	x	x	x	x		x	x		x	x														x	x			x
2.4	x	x	x	x	x	x		x	x	x		x			x											x	x			
2.5		x	x	x	x	x		x	x	x	x					x										x	x			x
3.1						x		x		x	x						x	x	x			x					x		x	
3.2	x							x	x		x			x		x	x	x	x	x	x					x			x	
3.3	x			x					x		x				x		x	x		x		x			x			x		x
3.4	x			x				x	x		x			x	x	x		x		x		x					x		x	
3.5								x	x		x			x	x	x	x		x	x		x			x			x		x
3.6	x							x	x		x			x	x	x	x	x									x		x	
3.7	x			x		x		x	x		x				x	x	x	x			x	x							x	
3.8	x			x		x		x	x						x	x	x	x		x		x							x	
3.9	x							x						x	x	x	x	x		x	x								x	
4.1								x								x		x		x	x	x				x	x			x
4.2	x	x	x	x	x				x		x	x			x						x	x			x		x			x
4.3		x	x	x	x				x		x	x			x							x	x			x	x		x	x
4.4	x			x										x						x								x	x	x
4.5	x	x	x	x				x	x													x				x	x			x
4.6	x	x	x	x				x	x		x			x	x	x	x		x	x		x					x	x		
4.7	x	x	x	x	x	x		x	x	x		x				x				x					x	x	x	x	x	x

Matrix verantwoordelijken direct/indirect per maatregel



↓ maatregelen	partijen →	gemeente	horeca	politie	brandweer	OM	overige
Regels							
1.1 sluitingstijdenbeleid		d	i	i	-	i	-
1.2 toelatingsbeleid		i	d	i	-	i	i
1.3 ontzeggingenbeleid		i	d	i	-	i	i
1.4 gedragsregels en huisreglement		d	d	i	i	-	i
1.5 uitgaan zonder drugs		i	d	i	-	i	-
1.6 waarschuwings- en sanctioneringsplan		d	i	d	-	i	-
Toezicht							
2.1 toezicht politie		i	i	d	-	i	i
2.2 toezicht horeca		i	d	i	-	i	i
2.3 communicatie en coördinatie van toezicht		i	d	d	-	i	-
2.4 gebruik van camera's		d	d	i	-	i	-
2.5 melding en aangifte		i	i	d	-	i	-
Inrichting							
3.1 verkeersregulatieplan		d	i	i	i	-	i
3.2 verlichting		d	i	i	i	-	i
3.3 wonen in uitgaansgebied		d	d	-	i	-	d
3.4 stimuleren levendigheid		d	i	-	-	-	d
3.5 sociaal veilige inrichting		d	i	i	i	-	i
3.6 bewaakt parkeren en stallen		d	i	i	-	-	i
3.7 onderhoud publiek domein		d	i	i	-	-	i
3.8 onderhoud buitenzijde horeca		i	d	i	-	-	i
3.9 terrassenbeleid		d	d	i	i	-	i
Preventie							
4.1 brandpreventie		i	d	-	d	-	-
4.2 veiligheidsplan horeca		i	d	i	i	i	-
4.3 kennis, opleiding en training		i	d	i	i	i	-
4.4 afstemmen vervoersaanbod		d	i	-	-	-	d
4.5 verantwoord alcoholgebruik		i	d	i	-	-	i
4.6 evenementenbeleid		d	d	i	i	i	i
4.7 instellen Informatiepunt Horeca		d	i	i	i	i	i

d = direct verantwoordelijk

i = indirect verantwoordelijk of betrokken



B.3. Maatregelkaarten



Maatregel nummer: 1-1

Aandachtsgebied: regels

Prestatie: gezamenlijk overeengekomen sluitingstijdenbeleid

Specificatie van de prestatie:

Het samenwerkingsverband komt een algemeen sluitingstijdenbeleid overeen voor het gehele gebied of voor deelgebieden en legt dit vast (bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid). Dit sluitingstijdenbeleid wordt jaarlijks gevalueerd en zo nodig bijgesteld.

In het sluitingstijdenbeleid wordt gekeken naar geografische spreiding van sluitingstijden ter voorkoming van concentratie op één plaats en ter voorkoming van het ontstaan van zogenaamde hinderstructuren. De sluitingstijden van de droge horeca worden, naar behoefte vroeger of later, aangepast aan de sluitingsperiode van de natte horeca.

De gemeente zou middels een bonus/malus regeling, horecagelegenheden die zich houden aan de afspraken, verlenging van openingstijden kunnen verlenen. Aan verlenging van openingstijden kunnen aanvullende eisen worden gekoppeld, welke jaarlijks worden gevalueerd en zo nodig bijgesteld. Registratie van deze aanvullende eisen en toezicht op de naleving wordt bij voorkeur via een centraal punt (bijvoorbeeld een Informatiepunt Horeca) geregeld.

Betrokken partijen:

(XX= trekker X= betrokken)

XX gemeente

X politie

X horeca

X openbaar ministerie

Rollen van betrokken partijen:

- gemeente: als degene die uiteindelijk de tijden vaststelt de regisseur maar ook controleur
- politie: adviseur (vanuit veiligheid) en handhaver
- openbaar ministerie: advies (vanuit handhaving en houdbaarheid regelgeving)
- horeca: belangrijkste stakeholder

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX= hoofdprobleem X = neven- of medeprobleem)

XX agressie

X vandalisme

X overlast voor de omgeving

X onveiligheidsgevoelens

Relaties met andere prestaties:

- 1.2 gezamenlijk overeengekomen toelatingsbeleid
- 1.4 opstellen algemene gedragsregels en huisreglement
- 2.1 toezicht politie
- 2.2 bijdrage toezicht door horeca
- 2.3 communicatie en coördinatie van toezicht
- 2.4 gebruik van camera's
- 3.1 gezamenlijk overeengekomen verkeersregulatieplan
- 3.2 op peil brengen van verlichting
- 3.3 wonen in uitgaansgebied bevorderen
- 3.4 stimuleren levendigheid uitgaansgebied
- 3.5 sociaal veilig inrichten uitgaansgebied
- 3.6 bewaakt parkeren en stallen
- 3.7 onderhouden publiek domein o.b.v. een beheerplan
- 3.8 onderhouden buitenzijde horeca o.b.v. een beheerplan
- 3.9 gezamenlijk overeengekomen terrassenbeleid
- 4.4 vervoersaanbod op uitgaanstijden afstemmen
- 4.5 stimuleren verantwoord alcoholgebruik
- 4.7 instellen Informatiepunt Horeca

Overige informatie:

Voorgesteld zou kunnen worden om in chronologische volgorde (1) geen publiek meer toe te laten (2) geen (sterke) drank meer te schenken (3) einde verkoop van alle drank (4) verlichting aan (5) de muziek zachter en (6) muziek uit. Gasten hoeven door het gebruik van een afkoelingsperiode niet direct de gelegenheid te verlaten om het tegelijk op straat komen van grote aantallen horecabezoekers te beperken.

Om zogenaamde hinderstructuren (routes waarlangs vandalisme en andere overlast voorkomt) te voorkomen, dienen de sluitingstijden zo gekozen te worden dat het niet loont om van het ene gebied naar het andere gebied te trekken. Daarnaast dienen de sluitingstijden zo gekozen te worden dat er geen bundeling van stromen (en daarmee vergroting van overlast) kan plaatsvinden.

De sluitingstijden worden in de Algemene Plaatselijke Verordening geregeld. In gemeenten waar veel horecavestingen zijn gevestigd en deze voor overlast zorgen, kunnen de sluitingstijden ook in een aparte beleidsnota geregeld worden.



Maatregel nummer: 1-2

Aandachtsgebied: regels

Prestatie: gezamenlijk overeengekomen toelatingsbeleid

Specificatie van de prestatie:

Het samenwerkingsverband komt een uniform basis toelatingsbeleid overeen dat wordt vastgelegd (bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid). Individuele horecagelegenheden kunnen aanvullende toelatingseisen stellen, welke getoetst worden door het samenwerkingsverband en centraal worden geregistreerd (bijvoorbeeld door een Informatiepunt Horeca). Het uniforme basis toelatingsbeleid en de ervaringen met de aanvullende (individuele) toelatingseisen worden jaarlijks gevalueerd en zo nodig aangepast.

In het basis toelatingsbeleid of in de aanvullende toelatingseisen per gelegenheid kan een clausule worden opgenomen die het mogelijk maakt om groepen, en personen die deel uitmaken van deze groepen, waarvan de ervaring heeft geleerd dat deze problemen opleveren te weigeren.

Mogelijke aanvullende maatregelen (voor die gelegenheden waar dit redelijkerwijs mogelijk is) zijn een lidmaatschapsverplichting, het gebruik maken van een detectiepoort en het heffen van entreegeld.

Afhankelijk van het aantal horecagelegenheden kan het zinvol zijn om bij een centraal punt (Informatiepunt Horeca) klachten over het toelatingsbeleid te registreren. Het Informatiepunt dient dan wel de beschikking te hebben over het uniforme basis toelatingsbeleid en de aanvullende toelatingseisen die voor de verschillende gelegenheden gelden.

Betrokken partijen:

(XX= trekker X= betrokken)

X gemeente

X politie

XX horeca

X openbaar ministerie

X anderen, namelijk: klanten

Rollen van de betrokken partijen:

- horeca: voert toelatingsbeleid uit en zorgt voor bekendheid onder bezoekers
- politie: adviseur
- gemeente: waakt voor consistentie tussen toelatingsbeleid, ontzeggingenbeleid en de uitgaansregels
- OM: toetst toelatingsbeleid
- klanten: nemen kennis van het toelatingsbeleid via de uitgaansregels en de huisregels

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX= hoofdprobleem X= neven- of medeprobleem)

X agressie

X onveiligheidsgevoelens

Relaties met andere prestaties:

- 1.1 gezamenlijk overeengekomen sluitingstijdenbeleid
- 1.3 gezamenlijk overeengekomen ontzeggingenbeleid
- 1.4 opstellen algemene gedragsregels en huisreglement
- 1.5 veilig uitgaan zonder drugs
- 2.1 toezicht politie
- 2.2 bijdrage toezicht door de horeca
- 2.3 communicatie en coördinatie van toezicht
- 2.4 gebruik van camera's
- 2.5 het doen van melding en aangifte
- 4.2 opstellen veiligheidsplan horeca
- 4.3 kennis, opleiding en training
- 4.5 stimuleren verantwoord alcoholgebruik
- 4.7 instellen Informatiepunt Horeca

Overige informatie:

Bij toegangscontrole wordt in principe gecontroleerd op het bezit van steek-, slag-, en vuurwapens en verdovende middelen. Wapens en verdovende middelen worden in beslag genomen en overgedragen aan de politie. Het vermoeden dat een bezoeker in het bezit is van wapens en/of verdovende middelen, wordt terstond gemeld aan de politie die proces verbaal opmaakt in geval van overtreding van de wet.

Klanten die dronken zijn, zich agressief gedragen of aan wie een ontzegging is opgelegd, worden niet toegelaten.

Het basis toelatingsbeleid wordt breed gecommuniceerd en dient door alle horecagelegenheden consequent te worden toegepast.

Zie ook de Gedragscode Anti-rassendiscriminatie Horeca.



Maatregel nummer: 1-3

Aandachtsgebied: regels

Prestatie: gezamenlijk overeengekomen ontzeggingenbeleid

Specificatie van de prestatie:

Het samenwerkingsverband komt een ontzeggingenbeleid overeen dat wordt vastgelegd (bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid). Dit beleid wordt jaarlijks gevalueerd en zo nodig bijgesteld.

Bij overtreden van het huisreglement volgt na een waarschuwing verwijdering en bij een volgend incident een ontzegging voor bepaalde tijd. Afhankelijk van de ernst van het incident kunnen de betrokken partijen ook meteen kiezen voor een verwijdering of ontzegging. Waar nodig ondersteunt de politie de horecaondernemer bij het uitreiken en handhaven van ontzeggingen en zonodig gebeurt dit op bureau.

Het is mogelijk om een ontzegging voor een horecagelegenheid, voor alle horecagelegenheden en voor het gehele uitgaansgebied op te leggen. Dit in overleg met het OM.

Personen die de toegang ontzegd is, worden geweigerd dan wel de zaak uitgezet.

Betrokken partijen:

(XX = trekker X = betrokken)

X gemeente

X politie

XX horeca

X openbaar ministerie

X klanten

Rollen van de betrokken partijen:

- horeca: belangrijkste uitvoerder van ontzeggingenbeleid
- politie: ondersteunt de horeca hierin en houdt de lijst bij
- gemeente: ziet toe op ontzeggingenbeleid
- OM: ziet toe en adviseert
- klanten: worden gewezen op consequenties van ongewenst gedrag

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX = hoofdp probleem X = neven- of medeprobleem)

X agressie

X onveiligheidsgevoelens

Relaties met andere prestaties:

- 1.2 gezamenlijk overeengekomen toelatingsbeleid
- 1.4 opstellen algemene gedragsregels en huisreglement
- 1.5 veilig uitgaan zonder drugs
- 1.6 opstellen waarschuwings- en sanctioneringsplan
- 2.1 toezicht politie
- 2.2 bijdrage toezicht door de horeca
- 2.3 communicatie en coördinatie van toezicht
- 2.4 gebruik van camera's
- 2.5 het doen van melding en aangifte
- 4.2 opstellen veiligheidsplan horeca
- 4.3 kennis, opleiding en training
- 4.5 stimuleren verantwoord alcoholgebruik
- 4.7 instellen Informatiepunt Horeca

Overige informatie:

Als een horecaondernemer iemand voor bepaalde tijd de toegang tot een bepaald horecabedrijf ontzegt (Wetboek van strafrecht), dan zendt de horecaondernemer onmiddellijk een afschrift van die ontzegging aan de politie en eventueel aan een Informatiepunt Horeca. Bij verlenging van de ontzegging of voortijdige beëindiging worden de politie en het Informatiepunt Horeca ook ingelicht.

Indien naar het oordeel van een ondernemer een persoon voor een collectief toegangsverbod in aanmerking komt, dient deze persoon aangemeld te worden bij de politie. Een collectief toegangsverbod wordt uitgereikt aan personen aan wie drie of meer keren een lokaal toegangsverbod is opgelegd door een of meerdere ondernemingen. Daarnaast kan de ernst van een incident aanleiding geven om meteen over te gaan tot het nemen van maatregelen.

De politie beheert het bestand van personen aan wie een ontzegging is uitgereikt. De verwerking van de persoonsgegevens vindt plaats conform het gestelde in de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Tijdens het periodiek overleg tussen horeca, horecatoezichthouders en politie (zie maatregel 2-3) wordt de actuele stand aangaande ontzeggingen doorgenomen (vervallen, ingetrokken, lopende en nieuwe ontzeggingen).



Maatregel nummer: 1-4

Aandachtsgebied: regels

Prestatie: opstellen algemene gedragsregels en huisreglement

Specificatie van de prestatie:

Het samenwerkingsverband stelt een set **algemene gedragsregels** op die de basis vormt voor de huisregels die de horecagelegenheden zelf opstellen. Deze set algemene gedragsregels wordt vastgelegd, bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid, actief gecommuniceerd (bijv. via het Informatiepunt Horeca), jaarlijks gevalueerd en zo nodig aangepast.

De algemene gedragsregels gelden voor het gehele uitgaansgebied en voor elke horecagelegenheid. Als zodanig worden de algemene gedragsregels dan ook gecommuniceerd door het samenwerkingsverband.

De individuele horecagelegenheden vullen deze algemene gedragsregels aan met hun **eigen huisregels** en dit vormt het huisreglement. Het **huisreglement** is zichtbaar opgehangen in de horecagelegenheid. Het samenwerkingsverband maakt afspraken over de communicatie van het huisreglement aan het publiek.

Betrokken partijen:

(XX = trekker X = betrokken)

XX gemeente

X politie

X horeca

X openbaar ministerie

X anderen, namelijk: klanten

Rollen van de betrokken partijen:

- gemeente: als eindverantwoordelijke voor veilig uitgaan en als normstellend bestuur de trekker
- horeca: als belanghebbende betrokken bij gedragsregels, opsteller en handhaver huisregels
- OM: inspraak en advies
- politie: inspraak en advies
- klanten: zijn het onderwerp voor de huisregels en krijgen ermee te maken

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX = hoofdprobleem X = neven- of medeprobleem)

X agressie

X vandalisme

X overlast voor de omgeving

X onveiligheidsgevoelens

Relaties met andere prestaties:

- 1.1 gezamenlijk overeengekomen sluitingstijdenbeleid
- 1.2 gezamenlijk overeengekomen toelatingsbeleid
- 1.3 gezamenlijk overeengekomen ontzeggingsbeleid
- 1.5 veilig uitgaan zonder drugs
- 1.6 opstellen waarschuwings- en sanctioneringsplan
- 2.1 toezicht politie
- 2.2 bijdrage toezicht door de horeca
- 2.3 communicatie en coördinatie van toezicht
- 2.4 gebruik van camera's
- 2.5 het doen van melding en aangifte
- 3.7 onderhouden publiek domein o.b.v. een beheerplan
- 3.9 gezamenlijk overeengekomen terrassenbeleid
- 4.2 opstellen veiligheidsplan horeca
- 4.3 kennis, opleiding en training
- 4.5 stimuleren verantwoord alcoholgebruik
- 4.7 instellen Informatiepunt Horeca

Overige informatie:

De algemene gedragsregels zijn opgesteld vanuit het principe dat de klant een veilig en plezierig verblijf moet hebben (stappen moet gezellig blijven). Waar mogelijk worden elementen uit het waarschuwings- en sanctioneringsplan (welke straf voor welke overtreding, zie maatregel 1-6) in de gedragsregels opgenomen. In de algemene gedragsregels wordt in ieder geval aandacht geschonken aan het verbod op wildplassen en het verbod op het nuttigen van alcohol op de openbare weg.



Maatregel nummer: 1-5

Aandachtsgebied: regels

Prestatie: veilig uitgaan zonder drugs

Specificatie van de prestatie:

Het samenwerkingsverband neemt maatregelen die er op gericht zijn het gebruik, het bezit, de verkoop en de handel van drugs in de deelnemende horecagelegenheden te voorkomen. Op basis van het toelatingsbeleid (maatregel 1-2), het ontzeggingenbeleid (maatregel 1-3) en de algemene gedragsregels (maatregel 1-4) stelt het samenwerkingsverband richtlijnen op die hiertoe bijdragen. Deze richtlijnen worden vastgelegd, bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid, jaarlijks gevalueerd en zonodig aangepast.

De richtlijnen ten aanzien van drugs worden door de horecagelegenheden meegenomen in het huisreglement en vormen een extra basis om drugsgebruikers en drugsdealers de toegang te weigeren. Bij toegangscontrole dientendrugs in beslag worden genomen en overgedragen te worden aan de politie. Bij het vermoeden van drugshandel wordt de politie direct verwittigd.

Betrokken partijen:

(XX= trekker X = betrokken)

XX horeca

X politie

X OM

X gemeente

Rollen van de betrokken partijen:

- horeca: verantwoordelijk voor uitvoering
- gemeente: stelt drugsbeleid vast en controleert coffeeshops
- politie: handhaving
- OM: handhaving

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX= hoofdprobleem X= neven- of medeprobleem)

XX drugsoverlast

Relaties met andere prestaties:

- 1.2 gezamenlijk overeengekomen toelatingsbeleid
- 1.3 gezamenlijk overeengekomen ontzeggingenbeleid
- 1.4 opstellen algemene gedragsregels en huisreglement
- 1.6 opstellen waarschuwings- en sanctioneringsplan
- 2.1 toezicht politie
- 2.2 bijdrage toezicht door de horeca
- 2.3 communicatie en coördinatie van toezicht
- 2.4 gebruik van camera's
- 2.5 het doen van melding en aangifte
- 4.2 opstellen veiligheidsplan horeca
- 4.3 kennis, opleiding en training
- 4.7 instellen Informatiepunt Horeca

Overige informatie:

De Opiumwet stelt ondermeer, dat het verboden is drugs te verkopen, af te leveren, te verstrekken en/of aanwezig te hebben. Er is echter een gedoogbeleid ten aanzien van hoeveelheden softdrugs voor eigen gebruik. In de regel wordt daarom geen strafvervolg ingesteld ten aanzien van gebruikershoeveelheden softdrugs welke beneden de 5 gram blijven. Ondanks dat er bij het aantreffen van 5 gram softdrugs of minder, geen strafvervolg ing zal plaatsvinden, blijven voornoemde handelingen strafbaar.

Niettemin zullen (soft)drugs die in een horeca-inrichting worden aangetroffen en (vervolgens) door personeel van die horeca-inrichting worden ingenomen, op grond van bovenstaande regelgeving, niet aan de desbetreffende eigenaar worden teruggegeven.

Ten aanzien van coffeeshops gelden de zogenaamde AHOJ-G criteria.

Gemeenten kunnen in de regelgeving t.a.v coffeeshops nog opnemen dat verkoop niet mag plaatsvinden wanneer er tevens alcoholhoudende dranken worden verkocht of wanneer kansspelautomaten staan opgesteld.

Ten bate van de horeca zorgt de politie en de GGD voor voorlichting over de aanpak van de drugsproblematiek en over onderwerpen als drugspannen en synthetische drugs (zie ook maatregel 4-3: kennis, opleiding en training).

Maatregel nummer: 1-6

Aandachtsgebied: regels

Prestatie: opstellen waarschuwings- en sanctoneringsplan

Specificatie van de prestatie:

Het samenwerkingsverband stelt een zogeheten waarschuwings- en sanctoneringsplan (W&S-plan) op, welke wordt vastgelegd, bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid. Dit W&S-plan wordt jaarlijks gevalueerd en bijgesteld. Zonodig vindt eerdere bijstelling plaats.

In het W&S-plan wordt uitgegaan van lik op stuk bij constatering van gevallen van overlast, illegaal wapenbezit, wildplassen, glaswerk op straat en handel in drugs (binnen en buiten). De procedure hierbij is aanhouden, verbaliseren en zo mogelijk gelijk een transactie aanbieden. In geval van openlijke geweldpleging vindt voorgeleiding van de verdachte aan de Officier van Justitie plaats.

In het W&S-plan zijn verder afspraken gemaakt over een HALT-aanpak in uitgaansgerelateerde zaken die ook daadwerkelijk worden gebruikt als zich HALT-waardige zaken voordoen. Daarbij is ervoor gezorgd dat er voldoende delictgerelateerde HALT-plaatsen beschikbaar zijn.

In het kader van het W&S-plan zal het OM zorgdragen voor een snelle en adequate afdoening van strafzaken. Zo mogelijk wordt daarbij een uitgaanscentrumverbod als bijkomende straf opgelegd. Het OM geeft de politie — in uitzonderingsgevallen — voor bepaalde tijd de mogelijkheid om ten aanzien van bepaalde overtredingen af te wijken van de bestaande richtlijnen (dit wordt ook medegedeeld aan de betrokken partners). Verder onderzoekt het OM onderzoekt samen met de politie de mogelijkheid om verdachten van misdrijven gedurende de nachtelijke uren vast te houden en/of met een dagvaarding heen te zenden.

In het W&S-plan wordt ook aangegeven hoe wordt opgetreden in overlastsituaties en hoe wordt omgegaan met horecagelegenheden die zich niet houden aan de overeengekomen en vastgelegde maatregelen.

Betrokken partijen:

(XX= trekker X= betrokken)

X gemeente

XX politie

X horeca

X openbaar ministerie

Rollen van de betrokken partijen:

- politie: verantwoordelijk voor uitvoering, advies bij opstellen
- gemeente: bevoegd gezag, leidend in opstellen van W&S plan
- horeca: advies
- OM: verantwoordelijk voor vervolging en derhalve belangrijke adviseur

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX= hoofdprobleem X= neven- of medeprobleem)

Geen specifiek probleem: algemene maatregel.

Relaties met andere prestaties:

- 1.1 gezamenlijk overeengekomen sluitingstijdenbeleid
- 1.2 gezamenlijk overeengekomen toelatingsbeleid
- 1.3 gezamenlijk overeengekomen ontzeggingenbeleid
- 1.4 opstellen algemene gedragsregels en huisreglement
- 1.5 veilig uitgaan zonder drugs
- 2.1 toezicht politie
- 2.2 bijdrage toezicht door de horeca
- 2.3 communicatie en coördinatie van toezicht
- 2.4 gebruik van camera's
- 2.5 het doen van melding en aangifte
- 3.3 wonen in uitgaansgebied bevorderen
- 3.4 stimuleren levendigheid uitgaansgebied
- 3.7 onderhouden publiek domein o.b.v. een beheerplan
- 3.9 gezamenlijk overeengekomen terrassenbeleid
- 4.2 opstellen veiligheidsplan horeca
- 4.3 kennis, opleiding en training
- 4.5 stimuleren verantwoord alcoholgebruik
- 4.7 instellen Informatiepunt Horeca

Overige informatie:

Als omstandigheden hiertoe dwingen kan de politie op basis van goede argumenten en bij voorkeur met toestemming van het samenwerkingsverband besluiten om (bepaalde elementen uit) het W&S-plan tijdelijk niet uit te voeren.

Maatregel nummer: 2-1

Aandachtsgebied: toezicht

Prestatie: toezicht politie

Specificatie van de prestatie:

De politie draagt in volume (aantal) en kwaliteit van politie-inzet substantieel bij aan de veiligheid in het uitgaansgebied gedurende de uitgaansuren. Deze inzet is op de plaatselijke situatie afgestemd op basis van ervaringsgegevens en wordt vastgelegd, bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid. De politie-inzet wordt jaarlijks gevalueerd en opnieuw vastgesteld.

Er is een vaste (gekwantificeerde) kern aan politiemensen die zichtbaar aanwezig is in het uitgaansgebied, gedurende de afgesproken uitgaansuren (te voet en/of op de fiets). De politie heeft minimaal twee vaste contactfunctionarissen die zowel deelnemen aan het samenwerkingsverband als wel gesprekspartner vormen voor de horeca.

De politie treedt consequent op, op basis van een gezamenlijk overeengekomen waarschuwings- en sanctioneringsplan (zie maatregel 1-6). Dit W&S-plan is ook vastgelegd (in een beleidsplan) en maakt het voor iedereen (inclusief publiek) duidelijk welke straffen er staan op bepaalde overtredingen.

Bij incidenten van de hoogste prioriteit geldt de in regionaal verband vastgestelde reactietijd.

Betrokken partijen:

(XX= trekker X= betrokken)

X gemeente

XX politie

X horeca

X OM

X anderen, namelijk: winkeliers en omwonenden

Rollen van de betrokken partijen:

- politie: geeft invulling aan het toezicht conform gemaakte afspraken
- gemeente: ziet toe op invulling door politie
- horeca: zowel klant van politie als een van de partijen die meepraat over de invulling van het politietoezicht
- OM: medeverantwoordelijk voor inzet politie
- winkeliers en omwonenden: feedback en signalerende rol bij onraad en incidenten

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX= hoofdprobleem X= neven- of medeprobleem)

X agressie

X vandalisme

X inbraak

X overlast voor de omgeving

X onveiligheidsgevoelens

Relaties met andere prestaties:

- 1.1 gezamenlijk overeengekomen sluitingstijdenbeleid
- 1.2 gezamenlijk overeengekomen toelatingsbeleid
- 1.3 gezamenlijk overeengekomen ontzeggingenbeleid
- 1.4 opstellen algemene gedragsregels en huisreglement
- 1.5 veilig uitgaan zonder drugs
- 1.6 opstellen waarschuwings- en sanctioneringsplan
- 2.2 bijdrage toezicht door de horeca
- 2.3 communicatie en coördinatie van toezicht
- 2.4 gebruik van camera's
- 2.5 het doen van melding en aangifte
- 3.1 gezamenlijk overeengekomen verkeersregulatieplan
- 3.2 op peil brengen van de verlichting
- 3.5 sociaal veilig inrichten uitgaansgebied
- 4.2 opstellen veiligheidsplan horeca
- 4.3 kennis, opleiding en training

Overige informatie:

De uitgangsprincipes voor de politie zijn kennen en gekend worden (contacten leggen met uitgaanspubliek, ondernemers en omwonenden), van toezicht naar doe-zicht, vriendelijk en consequent. De aanwezige voetsurveillance wordt altijd ondersteund door de autosurveillance.

De politie opereert te voet en in uniform (tenzij bijzondere omstandigheden een andere inzet behoeft) en alleen in overleg met betrokken partijen wordt het toezicht verminderd. Indien beschikbaar en door partijen wenselijk geacht kunnen hondengeleiders en politiemensen te paard worden ingezet. De betreffende politiemensen zijn getraind in de-escalierend optreden bij ruzie en vechtpartijen.



Maatregel nummer: 2-2

Aandachtsgebied: toezicht

Prestatie: bijdrage toezicht door de horeca

Specificatie van de prestatie:

De horecaondernemer is verantwoordelijk voor hetgeen binnen de horecagelegenheid gebeurt. Afhankelijk van de aard, omvang en de publieksdoelgroep van de horecagelegenheid heeft een (groep van) horecaondernemer(s) hiertoe een of meerdere beveiligingsmedewerkers in dienst. Deze bijdrage wordt per horecagelegenheid vastgelegd, bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid, jaarlijks gevalueerd en vastgesteld.

Het werkgebied van de beveiligingsmedewerkers beperkt zich tot de horecagelegenheid zelf. Werkzaamheden bestaan o.a. uit het voorkomen dat glaswerk mee naar buiten wordt genomen, checken verkoopleeftijdsgrens bij kopen van alcohol en het aantal mensen dat binnen is i.v.m. gebruiksvergunning. Bij het constateren van strafbare feiten binnen de horecagelegenheid stelt de beveiligingsmedewerker altijd en onmiddellijk de politie hiervan in kennis.

Bij incidenten informeren horecagelegenheden elkaar. In geval van mishandeling of bedreiging van medewerkers van een horecagelegenheid wordt altijd aangifte gedaan.

Betrokken partijen:

(XX= trekker X= betrokken)

X gemeente

X politie

XX horeca

X anderen, namelijk: particuliere beveiligingsorganisaties

Rollen van de betrokken partijen:

- horeca: uitvoering
- politie: input aangaande risicoprofiel horecagelegenheden, adequaat reageren op meldingen
- gemeente: verantwoordelijk voor beleidsplan
- particuliere beveiligingsorganisaties: verantwoordelijk voor het toezichthoudend personeel
- OM: advies en vervolging

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX= hoofdp probleem X= neven- of medeprobleem)

XX agressie

X overlast voor de omgeving

X onveiligheidsgevoelens

Relaties met andere prestaties:

- 1.1 gezamenlijk overeengekomen sluitingstijdenbeleid
- 1.2 gezamenlijk overeengekomen toelatingsbeleid
- 1.3 gezamenlijk overeengekomen ontzeggingsbeleid
- 1.4 gedragsregels en huisreglement
- 1.5 veilig uitgaan zonder drugs
- 1.6 opstellen waarschuwings- en sanctioneringsplan
- 2.1 toezicht politie
- 2.3 communicatie en coördinatie van toezicht en controle
- 2.4 gebruik van camera's
- 2.5 het doen van melding en aangifte
- 3.2 op peil brengen van de verlichting
- 3.5 sociaal veilig inrichten van het uitgaansgebied
- 3.8 onderhouden buitenzijde horeca o.b.v. beheerplan
- 4.2 opstellen veiligheidsplan horeca
- 4.3 kennis, opleiding en training
- 4.5 stimuleren verantwoord alcoholgebruik
- 4.6 gezamenlijk overeengekomen evenementenbeleid

Overige informatie:

Elk etablissement dat beveiligingsmedewerkers in dienst heeft, zorgt ervoor dat dit personeel hiertoe gekwalificeerd is. Dit personeel is in dienst van de eigen bedrijfsbeveiligingsdienst of van een ingehuurd bedrijf en is als zodanig herkenbaar. De beveiligingsmedewerkers treden pro-actief op, hebben een duidelijke gastheerfunctie en weten de-escalerend op te treden bij incidenten. Het overige horecapersoneel is duidelijk herkenbaar voor het aanwezige publiek en treedt eveneens de-escalerend op bij incidenten, op aanwijzing van de beveiligingsmedewerker.

Buiten de horecagelegenheid hebben beveiligingsmedewerkers een signalerende functie (waarschuwen en informeren politie). Constateren zij daarbij misdrijven en overtredingen dan maken beveiligingsmedewerkers gebruik van hun wettelijke rechten en plichten (aanhouden en de politie waarschuwen).

Gedurende en voorafgaande aan werktijden wordt door het personeel geen alcohol geconsumeerd. Horecagelegenheden worden dusdanig ingericht dat het personeel in staat is het geheel te overzien en de klanten niet eenvoudig achter de bar kunnen komen dan wel bij de kas kunnen.



Maatregel nummer: 2-3

Aandachtsgebied: toezicht

Prestatie: communicatie en coördinatie van toezicht

Specificatie van de prestatie:

Over de praktische uitwerking van de samenwerking tussen politie, horeca en horecabeveiligingsmedewerkers zijn afspraken gemaakt (bijvoorbeeld in de vorm van zogenaamde protocollen). De afspraken zijn vastgelegd, bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid, worden jaarlijks gevalueerd en indien gewenst opnieuw vastgesteld.

Periodiek vindt overleg plaats tussen politie en horeca om te bepalen of deze afspraken aanpassing behoeven en ter uitwisseling van relevante nieuwe informatie. De norm voor het overleg tussen horeca en politie is elke maand bij normaal verlopend uitgaansgebeuren en wekelijks na het voorvallen van geweldsincidenten totdat het normale niveau weer is bereikt. Afhankelijk van de lokale omstandigheden kan de frequentie van het overleg worden aangepast. Incidenten die zich voorgedaan hebben worden in dit overleg besproken en gevalueerd.

De communicatie tussen de horecabeveiligingsmedewerkers en de lokale politie is, naar de mening van de betrokken partijen, optimaal geregeld. De partijen dragen er zorg voor dat aangewezen communicatiemiddelen adequaat functioneren en op de vastgestelde tijden beschikbaar zijn.

Betrokken partijen:

(XX= trekker X= betrokken)

X gemeente

XX politie

X horeca

X OM

Rollen van de betrokken partijen:

- politie: initieert het overleg met de horecabeveiligingsmedewerkers en draagt zorg voor een goede bereikbaarheid
- horeca: zorgen voor goed contact tussen horecabeveiligingsmedewerkers onderling en met de politie en voorzien in goede verbindingen voor de beveiligingsmedewerkers
- gemeente: op de achtergrond betrokken
- OM: betrokken bij het opstellen van de protocollen en aanwezig bij het periodiek overleg

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX= hoofdprobleem X= neven- of medeprobleem)

X agressie

X vandalisme

X overlast voor de omgeving

X onveiligheidsgevoelens

Relaties met andere prestaties:

- 1.1 gezamenlijk overeengekomen sluitingstijdenbeleid
- 1.2 gezamenlijk overeengekomen toelatingsbeleid
- 1.3 gezamenlijk overeengekomen ontzeggingenbeleid
- 1.4 opstellen algemene gedragsregels en huisreglement
- 1.5 veilig uitgaan zonder drugs
- 1.6 opstellen waarschuwings- en sanctioneringsplan
- 2.1 toezicht politie
- 2.2 bijdrage toezicht door de horeca
- 2.4 gebruik van camera's
- 2.5 het doen van melding en aangifte
- 4.2 opstellen veiligheidsplan horeca
- 4.3 kennis, opleiding en training
- 4.6 gezamenlijk overeengekomen evenementenbeleid
- 4.7 instellen Informatiepunt Horeca

Overige informatie:

Onder communicatiemiddelen vallen bijvoorbeeld een mobiel en een vast politienummer voor de horeca, telefooncirkel voor de horecaondernemers waar beveiligingsmedewerkers gebruik van kunnen maken en het gebruik van portofoons.

In de protocollen wordt bijvoorbeeld vermeld hoe de horeca handelt bij incidenten, hoe de politie gewaarschuwd wordt en hoe snel die aanwezig is na een bepaalde melding.

Maatregel nummer: 2-4

Aandachtsgebied: toezicht

Prestatie: gebruik van camera's

Normering van de prestatie:

Het gebruik van camera's in het uitgaansgebied vindt alleen plaats na gedegen afweging door de gemeenteraad. Het gebruik ervan wordt jaarlijks gevalueerd en afgestemd met de betrokken partners. De afspraken worden vastgelegd, bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid. De inzet van camera's mag niet leiden tot minder inzet en/of toezicht door de politie.

Als in het uitgaansgebied (publiek domein) gebruik wordt gemaakt van cameratoezicht als sluitstuk van een maatregelenarrangement, dan worden afspraken over het gebruik ervan (zogenaamde werkprotocollen) vastgelegd in een beleidsplan. De beelden worden tijdens de uitgaansuren alsmede bij evenementen live en continue door cameratoezichthouders bekeken. Worden de camera's ook buiten uitgaansuren gebruikt dan wordt dit duidelijk aangegeven en gelden dezelfde normen.

Bij de inzet van camera's in individuele gelegenheden (privaat domein) worden de politie en de gemeente hiervan op de hoogte gesteld. Het gebruik van camera's wordt duidelijk aangegeven aan bezoekers. Daarbij zijn er duidelijke afspraken (zogenaamde protocollen) over bediening, plaatsing, gebruik en beheer van de camera's die zijn vastgelegd in een beleidsplan.

Bij aangiftes en meldingen van strafbare feiten worden de beelden overgedragen aan de politie. Indien er horecagerelateerde misdrijven hebben plaatsgevonden buiten de etablissementen worden beelden hiervan in het kader van een opsporingsonderzoek overgedragen aan de politie.

Betrokken partijen:

(XX = trekker X = betrokken)

XX/X gemeente

X politie

X/XX horeca

X openbaar ministerie

Rollen van de betrokken partijen:

- gemeente: trekker bij camera's in het publieke domein, op de hoogte van ontwikkelingen in het private domein
- horeca: betrokken bij ontwikkelingen in het publieke domein, trekker bij camera's in individuele gelegenheden
- politie: eindgoedkeuring inzake camera's in het publieke domein, op de hoogte van ontwikkelingen in het private domein
- OM: toezichthouder, actief betrokken in geval van constatering van strafbare feiten

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX = hoofdprobleem X = neven- of medeprobleem)

Algemene maatregel gericht op breed scala aan veiligheidsproblemen

Relaties met andere prestaties:

- 1.1 gezamenlijk overeengekomen sluitstijdenbeleid
- 1.2 gezamenlijk overeengekomen toelatingsbeleid
- 1.3 gezamenlijk overeengekomen ontzeggingenbeleid
- 1.4 opstellen algemene gedragsregels en huisreglement
- 1.5 veilig uitgaan zonder drugs
- 1.6 opstellen waarschuwings- en sanctioneringsplan
- 2.1 toezicht politie
- 2.2 bijdrage toezicht door de horeca
- 2.3 communicatie en coördinatie van toezicht
- 2.5 het doen van melding en aangifte
- 3.2 op peil brengen van de verlichting
- 3.5 sociaal veilig inrichten uitgaansgebied
- 4.2 opstellen veiligheidsplan horeca
- 4.3 kennis, opleiding en training

Overige informatie:

Cameratoezicht in het publieke domein valt onder het juridische regime van de Wet Politiregisters en dient te voldoen aan de wettelijke normering zoals vastgelegd in de Gemeentewet (in voorbereiding). Daarnaast dient het te voldoen aan de nadere eisen zoals gesteld in de AMvB. Cameratoezicht binnen horecagelegenheden dient te voldoen aan de eisen zoals die gesteld zijn in de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).

Indien de opzet van cameratoezicht in de horeca-etablissementen voldoet aan de omschrijving zoals opgenomen in het vrijstellingsbesluit behorende bij de WBP, is cameratoezicht vrijgesteld van de Meldingsplicht (aanmelding bij het College Bescherming Persoonsgegevens, vroeger de Registratiekamer). Zie ook de handreiking Camera Toezicht.



Maatregel nummer: 2-5

Aandachtsgebied: toezicht

Prestatie: het doen van melding en aangifte

Specificatie van de prestatie:

Het samenwerkingsverband maakt afspraken over meldingen en aangiftes. Deze afspraken worden vastgelegd (bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid, jaarlijks gevalueerd en zonodig aangepast).

Deze afspraken houden in dat alle meldingen (anoniem en geen kans op schadevergoeding) en aangiftes (niet-anoniem, maar wel kans op een schadevergoeding) die te maken hebben met incidenten tijdens de uitgaansuren in het uitgaansgebied door de politie worden opgenomen.

Elk kwartaal (en indien van toepassing voorafgaand aan het overleg over het handhavingsbeleid) wordt een overzicht verstrekt van meldingen en aangiftes aan de vertegenwoordigers van het samenwerkingsverband. Dit overzicht is globaal van aard en er wordt niet inhoudelijk op details ingegaan.

Er worden maatregelen getroffen die het doen van meldingen en aangiften (zowel door horeca als door uitgaanspubliek als door omwonenden) gemakkelijker maken.

Betrokken partijen:

(XX= trekker X= betrokken)

X gemeente

XX politie

X horeca

X openbaar ministerie

Rollen van de betrokken partijen:

- politie: verantwoordelijk voor genoemde maatregelen
- gemeente: bevoegd gezag
- horeca: verwijzen klanten naar de mogelijkheden tot melding en aangifte
- OM: verantwoordelijk voor vervolging

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX= hoofdprobleem X= neven- of medeprobleem)

Geen specifiek probleem: algemene maatregel.

Relaties met andere prestaties:

- 1.2 gezamenlijk overeengekomen toelatingsbeleid
- 1.3 gezamenlijk overeengekomen ontzeggingenbeleid
- 1.4 opstellen algemene gedragsregels en huisreglement
- 1.5 veilig uitgaan zonder drugs
- 1.6 opstellen waarschuwings- en sanctioneringsplan
- 2.1 toezicht politie
- 2.2 bijdrage toezicht door de horeca
- 2.3 communicatie en coördinatie van toezicht
- 2.4 gebruik van camera's
- 3.3 wonen in uitgaansgebied bevorderen
- 4.2 opstellen veiligheidsplan horeca
- 4.3 kennis, opleiding en training
- 4.7 instellen Informatiepunt Horeca

Overige informatie:

Het doen van aangifte wordt bijvoorbeeld vergemakkelijkt door het politiebureau open te laten tijdens uitgaansuren, de mogelijkheid te bieden om de volgende dag aangifte te doen of schriftelijke dan wel elektronische aangifte.

Het overzicht van meldingen en aangiftes wat wordt verstrekt aan het samenwerkingsverband kan gebruikt worden voor het bijstellen van het waarschuwings- en sanctioneringsplan (zie maatregel 1-6).



Maatregel nummer: 3-1

Aandachtsgebied: inrichting uitgaansgebied

Prestatie: gezamenlijk overeengekomen verkeersregulatieplan

Specificatie van de prestatie:

Het samenwerkingsverband streeft naar een verkeersregulatieplan welke rekening houdt met de horeca maar gericht is op het totaal aan verkeersstromen (inclusief bereikbaarheid voor de hulpdiensten). Dit verkeersregulatieplan wordt vastgelegd (bijvoorbeeld in een beleidsplan), jaarlijks gevalueerd en zo nodig aangepast.

De routes die de klanten c.q. het uitgaanspubliek logischerwijs volgen (te voet, met de fiets of met de auto) zijn geoptimaliseerd vanuit het oogpunt van veiligheid. Het plan houdt rekening met de situering van openbaar vervoerhaltes, taxistandplaatsen, fietsenstallingen en parkeervoorzieningen.

Betrokken partijen:

(XX= trekker X= betrokken)

XX gemeente

X politie

X horeca

X brandweer

X anderen, namelijk: winkeliers, bedrijfsleven, bewoners en vervoersmaatschappijen

Rollen van de betrokken partijen:

- gemeente: verantwoordelijk voor inrichting openbare ruimte en planning hiervan
- horeca: belanghebbende bij routing
- politie: adviseur
- brandweer: adviseur
- vervoersmaatschappijen: belanghebbende bij routing
- bewoners, winkeliers en bedrijfsleven: signaleren foutparkeren en andere (verkeers)overlast

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX= hoofdprobleem X= neven- of medeprobleem)

X overlast voor de omgeving

X bereikbaarheid voor hulpdiensten

X verkeersveiligheid

Relaties met andere prestaties:

- 1.6 opstellen waarschuwings- en sanctioneringsplan
- 2.1 toezicht politie
- 2.3 communicatie en coördinatie van toezicht
- 2.4 gebruik van camera's
- 3.4 stimuleren levendigheid uitgaansgebied
- 3.5 sociaal veilig inrichten uitgaansgebied
- 3.6 bewaakt parkeren en stallen
- 3.9 gezamenlijk overeengekomen terrassenbeleid
- 4.4 vervoersaanbod op uitgaanstijden afstemmen
- 4.6 gezamenlijk overeengekomen evenementenbeleid

Overige informatie:

Alle in het uitgaansgebied foutief geparkeerde of rijdende motorvoertuigen worden geverbaliseerd en/of weggesleept (ontheffingen tijdens festiviteiten daargelaten). Politie en gemeente reageren op meldingen van verkeerd parkeren door de horeca en andere belanghebbenden. Laden/lossen in het gebied wordt zodanig gereguleerd dat publiek en hulpverleningsdiensten er zo min mogelijk hinder van ondervinden.

Er is voorzien in voldoende parkeerplaatsen en fietsenstallingen die te bereiken zijn via sociaal veilige routes die de overlast voor de omgeving zoveel mogelijk beperken en waarvan het straatmeubilair vandalisme-bestendig is.

Indien de lokale situatie zich daarvoor leent, wordt de toegang tot het uitgaansgebied beperkt tot taxi's, openbaar vervoer en hulpdiensten. Idealiter kruisen de verschillende verkeersstromen (auto, voetganger, fietser) elkaar zo min mogelijk.

Maatregel nummer: 3-2

Aandachtsgebied: inrichting uitgaansgebied

Prestatie: op peil brengen van de verlichting

Specificatie van de prestatie:

Het samenwerkingsverband voert een aantal maatregelen uit die het verlichtingsniveau in het uitgaansgebied optimaliseert. Dit verlichtingsniveau maakt het uitgaanspubliek mogelijk zich prettig en veilig te voelen. De voorgestelde maatregelen worden schriftelijk vastgelegd, gevalueerd en zo nodig bijgesteld.

Maatregelen die in dit kader kunnen worden genomen:

- Openbare verlichting: Het woon- en uitgaansgebied is bij duisternis helder, niet verblindend en gelijkmatig verlicht. Uitgangspunt is dat men personen op een afstand van minimaal 4 meter kan herkennen;
- Tunnels en onderdoorgangen: Tunnels en onderdoorgangen die worden gebruikt door fietsers en voetgangers zijn veilig en goed verlicht;
- Parkeren in de open lucht/openbare parkeergarages: De parkeergelegenheid is veilig door een goed zicht op de geparkeerde auto's. Openbare parkeergarages zijn sociaal veilig (denk aan verlichting bij in- en uitritten, liften en betaalautomaten);
- Haltes openbaar vervoer en taxi standplaatsen: De haltes en taxistandplaatsen zijn zodanig transparant en verlicht dat wachtenden vanuit omringende bebouwing gezien kunnen worden. Een verlichte poster aan zijde en/of een stadsplattegrond in deabri zijn toegestaan.

De gemeente zorgt voor zo spoedig mogelijke vervanging van kapotte lampen, het afsluiten van donkere hoekjes (enge plekken) die langs gangbare routes liggen of maakt deze door verlichting of op andere wijze overzichtelijk.

De horecaondernemer zorgt voor voldoende sociaal veilige verlichting rond zijn bedrijf en steekt de buitenverlichting (poets- en calamiteitenverlichting) aan rond sluitingstijd.

Als dit lokaal mogelijk is, wordt in het uitgaansgebied een verbod uitgevaardigd om dichte stalen rolluiken te plaatsen (verzekeringstechnische uitzonderingen daargelaten).

Betrokken partijen:

(XX = trekker X = betrokken)

XX gemeente

X politie

X horeca

X brandweer

X anderen, namelijk: winkeliers, omwonenden, bedrijfsleven

Rollen van de betrokken partijen:

- gemeente: regelt de openbare verlichting en neemt overige maatregelen in overleg met de partners
- politie: adviseert
- brandweer: adviseert
- horeca: adviseert
- winkeliers en bedrijfsleven: deels advisering, deel uitvoeren van maatregelen
- omwonenden: betrokken

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX = hoofdp probleem X = neven- of medeprobleem)

XX veiligheidsgevoel!

X vandalisme

X inbraak

X verkeersveiligheid

Relaties met andere prestaties:

- 1.1 gezamenlijk overeengekomen sluitingstijdenbeleid
- 2.1 toezicht politie
- 2.2 bijdrage toezicht horeca
- 2.4 gebruik van camera's
- 3.1 gezamenlijk overeengekomen verkeersregulatieplan
- 3.3 wonen in uitgaansgebied bevorderen
- 3.4 stimuleren levendigheid uitgaansgebied
- 3.5 sociaal veilig inrichten uitgaansgebied
- 3.6 bewaakt parkeren en stallen
- 3.7 onderhouden publiek domein o.b.v. beheerplan
- 3.8 onderhouden buitenzijde horeca o.b.v. beheerplan
- 4.2 opstellen veiligheidsplan horeca
- 4.6 gezamenlijk overeengekomen evenementenbeleid

Overige informatie:

Voor meer informatie raadpleeg het handboek Politiekeurmerk Veilig Wonen □, eisen aangaande omgeving (O-1 t/m O-11).

Op strategische punten zou dynamische verlichting geplaatst kunnen worden (bouwlampen, stadionverlichting) die in speciale gevallen (evenementen, incidenten, hanggroepen) en rond sluitingstijd via een afstandbediening kan worden bediend.

In het onderhoudsplan moet opgenomen worden met welke frequentie de lampen vervangen worden waarbij rekening gehouden wordt met de achteruitgang van de lichtopbrengst.

Maatregel nummer: 3-3

Aandachtsgebied: inrichting uitgaansgebied

Prestatie: wonen in uitgaansgebied bevorderen

Normering van de prestatie:

Het samenwerkingsverband heeft het streven om leegstaande of voor opslag gebruikte etages boven winkels voor bewoning geschikt te maken en permanent bewoond te doen zijn. Dit streven en daaruit voortvloeiende acties zijn vastgelegd, worden jaarlijks gevalueerd en zo nodig worden de afspraken of doelen bijgesteld. Bij herinrichting of nieuwbouw in uitgaansgebieden geldt als uitgangspunt dat er woningen worden gebouwd boven de winkels.

Toekomstige bewoners dienen van te voren te worden geïnformeerd dat wonen in een uitgaansgebied de nodige overlast met zich meebrengt maar dat het samenwerkingsverband ernaar streeft deze overlast tot een minimum te beperken. Daarnaast dienen bewoners van het uitgaansgebied van te voren geïnformeerd te worden over op handen zijnde evenementen (bijvoorbeeld via een evenementenkalender) en dient er voor hen een centraal informatie- en klachtennummer te zijn (bijvoorbeeld ondergebracht in een Informatiepunt Horeca).

Betrokken partijen:

(XX= trekker X= betrokken)

X gemeente

X horeca

X brandweer

XX anderen, namelijk: eigenaren van panden

Rollen van de betrokken partijen:

- eigenaren van panden: dienen de ruimtes boven horeca en winkels voor bewoning geschikt te maken
- gemeenten: subsidiëren en stimuleren van dit beleid en als voorwaarde bij (ver)bouwplannen
- horeca: ruimte boven zaak voor bewoning geschikt maken
- brandweer: advisering op brandveiligheid i.v.m. wonen boven winkels en horeca (verhoogd risico)

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX= hoofdprobleem X= neven- of medeprobleem)

X agressie

X vandalisme

X inbraak

XX onveiligheidsgevoelens

X zwerfvuil, graffiti

Relaties met andere prestaties:

- 1.1 gezamenlijk overeengekomen sluitingstijdenbeleid
- 1.4 opstellen algemene gedragsregels en huisreglement
- 1.6 opstellen waarschuwings- en sanctioneringsplan
- 2.1 toezicht politie
- 2.2 bijdrage toezicht door horeca
- 2.4 gebruik van camera's
- 3.1 gezamenlijk overeengekomen verkeersregulatieplan
- 3.2 op peil brengen van verlichting
- 3.4 stimuleren levendigheid uitgaansgebied
- 3.5 sociaal veilig inrichten uitgaansgebied
- 3.7 onderhouden publiek domein o.b.v. een beheerplan
- 3.9 gezamenlijk overeengekomen terrassenbeleid
- 4.1 brandpreventie
- 4.4 vervoersaanbod op uitgaanstijden afstemmen
- 4.6 gezamenlijk overeengekomen evenementenbeleid
- 4.7 instellen Informatiepunt Horeca

Overige informatie:

Het geschikt maken voor bewoning kan in het geval van oude (historische) panden i.v.m. de brandveiligheidseis van een gescheiden opgang, lastig zijn. Met technisch en architectonisch vernuft is er echter veel mogelijk, o.a. door trappen en galerijen aan de zij- en achterkant te plaatsen.

Het samenwerkingsverband zou er voor kunnen kiezen om periodiek overleg te voeren met bewoners van het uitgaansgebied of hun vertegenwoordigers.

In het bestemmingsplan is vastgelegd welke functie op welke plaats is toegelaten. Indien hierin geen woonbebouwing is toegelaten zal dit moeten worden gewijzigd.



Maatregel nummer: 3-4

Aandachtsgebied: inrichting uitgaansgebied

Prestatie: stimuleren levendigheid uitgaansgebied

Specificatie van de prestatie:

Het samenwerkingsverband streeft ernaar het uitgaansgebied van 's morgens vroeg tot sluitingstijd van de horeca levendig te houden. Met name de periode tussen het sluiten van de winkels en het begin van het uitgaansgebeuren kan een stille periode zijn die overbrugd dient te worden.

Gestreefd moet worden naar een continuïteit in functies waardoor er steeds gebruikers van de openbare ruimte zijn (hetgeen het gevoel van veiligheid vergroot); het uitgaansgebied moet ook op stille tijden aantrekkelijk zijn om te bezoeken.

Uiteraard wordt bij het stimuleren van de levendigheid van het uitgaansgebied rekening gehouden met de bewoners van het uitgaansgebied (zie ook maatregel 3-3).

De hiertoe overeengekomen maatregelen worden vastgelegd, bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid, jaarlijks gevalueerd en zo nodig bijgesteld.

Betrokken partijen:

(XX = trekker X = betrokken)

XX gemeente

X politie

X horeca

X anderen, namelijk: bewoners, winkeliers en bedrijfsleven

Rollen van de betrokken partijen:

- gemeente: als vergunningverlener en verantwoordelijke voor de inrichting van de openbare ruimte de regisseur
- politie: adviseur
- horeca: betrokken, zeker waar het restaurants betreft
- bewoners: betrokken
- winkeliers en bedrijfsleven: spreiding van activiteiten

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX = hoofdprobleem X = neven- of medeprobleem)

Geen specifiek probleem: algemene maatregel.

Relaties met andere prestaties:

- 1.1 gezamenlijk overeengekomen sluitingstijdenbeleid
- 1.4 opstellen algemene gedragsregels en huisreglement
- 2.1 toezicht politie
- 2.2 bijdrage toezicht door horeca
- 2.4 gebruik van camera's
- 3.1 gezamenlijk overeengekomen verkeersregulatieplan
- 3.2 op peil brengen van de verlichting
- 3.3 wonen in uitgaansgebied bevorderen
- 3.5 sociaal veilig inrichten uitgaansgebied
- 3.7 onderhouden publiek domein o.b.v. een beheerplan
- 3.9 gezamenlijk overeengekomen terrassenbeleid
- 4.4 vervoersaanbod op uitgaanstijden afstemmen
- 4.6 gezamenlijk overeengekomen evenementenbeleid

Overige informatie:

Denk bij continuïteit aan functies aan zaken als winkelen, uit eten, schoonmaken, uitgaan en bevoorraden, welke gespreid dienen te worden om het uitgaansgebied levendig te houden. Om het gebied aantrekkelijk te maken tijdens de stille uren zou men de (openbare en/of winkel)verlichting aan kunnen passen en het gebruik van (dichte) rolluiken kunnen verbieden (zie ook maatregel 3-2).

Maatregel nummer: 3-5

Aandachtsgebied: inrichting uitgaansgebied

Prestatie: sociaal veilig inrichten uitgaansgebied

Specificatie van de prestatie:

Het samenwerkingsverband heeft het voornemen dat de inrichting van het uitgaansgebied wordt getoetst op sociale veiligheid en legt dit voornemen vast, bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid. Vastgelegd wordt welke maatregelen minimaal in een jaar moeten worden uitgevoerd. Jaarlijks wordt dit gevalueerd en zo nodig worden de doelen en maatregelen bijgesteld.

Nieuwe plannen en herinrichtingsplannen worden standaard getoetst op veiligheid. Een veiligheidsparagraaf met daarin o.a. de resultaten van de veiligheidstoets wordt hiertoe meegenomen in de uiteindelijke besluitvorming.

De centrale publieksruimte is attractief, overzichtelijk, geeft een goede oriëntatie, is niet uitnodigend voor ongewenst gebruik en ingedeeld in herkenbare zones. Nevenruimtes (bijvoorbeeld zijstraatjes) van het uitgaanscentrum voldoen zoveel mogelijk aan dezelfde eisen voor ruimtelijke veiligheid als de centrale publieksruimte. Kiosken en overige los in de ruimte geplaatste objecten zijn attractief en belemmeren het zicht en de doorloop zo min mogelijk.

Zitgelegenheid wordt bij voorkeur geconcentreerd op terrassen die onder toezicht van een horeca-exploitant vallen. Overige 'vrije' zitgelegenheden worden bij voorkeur ingericht op kortstondig gebruik en gesitueerd op een locatie die niet aantrekkelijk is voor zwervers of hanggroepen. Als zwervers of hanggroepen een probleem zijn, dienen maatregelen genomen te worden.

De gevels van het uitgaansgebied dragen bij aan de zichtbaarheid, zijn beveiligd tegen inbraak en zijn attractief.

Betrokken partijen:

(XX= trekker X= betrokken)

XX gemeente

X politie

X horeca

X brandweer

X anderen, namelijk: omwonenden en andere betrokkenen

Rollen van betrokken partijen:

- gemeente: verantwoordelijk voor inrichting publiek domein en derhalve trekker
- politie: adviseur
- brandweer: adviseur
- horeca : inspraak in inrichting
- omwonenden en andere betrokkenen: ervaringsdeskundigen en daarom inspraak in inrichting

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX= hoofdprobleem X= neven- of medeprobleem)

XX veiligheidsgevoel!

X vandalisme

X inbraak

X verkeersveiligheid

Relaties met andere prestaties:

- 2.1 toezicht politie
- 2.2 bijdrage toezicht door de horeca
- 2.4 gebruik van camera's
- 3.1 gezamenlijk overeengekomen verkeersregulatieplan
- 3.2 op peil brengen van de verlichting
- 3.3 wonen in uitgaansgebied bevorderen
- 3.4 stimuleren levendigheid uitgaansgebied
- 3.6 bewaakt parkeren en stallen
- 3.7 onderhouden van publiek domein o.b.v. een beheerplan
- 3.9 gezamenlijk overeengekomen terrassenbeleid
- 4.1 brandpreventie
- 4.4 vervoersaanbod op uitgaanstijden afstemmen
- 4.6 gezamenlijk overeengekomen evenementenbeleid

Overige informatie:

Hierbij moet men denken aan bestrating die niet makkelijk open te breken is; verbieden/weghalen van kiosken, reclamezuilen en plantenbakken die het overzicht belemmeren; aanpakken enge plekken; vandalismebestendig straatmeubilair; goed onderhouden en sociaal veilig openbaar groen; het dichtbouwen van nissen en hoeken; het plaatsen van openbare toiletten en hoekoplossingen tegen het wildplassen en voorzien in openbare plakplaatsen. Creatief omgaan met deze maatregelen hoeft overigens nog geen kaalslag te betekenen.

Bij het sociaal veilig inrichten van een gebied kan gebruik worden gemaakt van de richtlijnen zoals die zijn opgenomen in het Politiekeurmerk Veilig Wonen®.



Maatregel nummer: 3-6

Aandachtsgebied: inrichting uitgaansgebied

Prestatie: bewaakt parkeren en stallen

Specificatie van de prestatie:

Zo dit plaatselijk mogelijk is, wordt voorzien in bewaakte parkeergelegenheid. Deze parkeergelegenheid is (minimaal) op vrijdag- en zaterdagavond geopend en sluit aan op de openingstijden van de horeca. De loopafstand van de bewaakte parkeergelegenheid naar het uitgaansgebied bedraagt maximaal 250 meter. Het gebruik van eigen vervoersmiddelen (auto) wordt door het aanbod aan alternatieven minder aantrekkelijk gemaakt.

Er is voorzien in bewaakte fietsenstalling. Deze fietsenstalling is (minimaal) op vrijdag- en zaterdagavond geopend en sluit aan op de openingstijden van de horeca. De openingstijden worden vastgelegd, bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid, jaarlijks gevalueerd en zo nodig aangepast. De loopafstand van de beveiligde stalling naar het uitgaansgebied bedraagt maximaal 250 meter. De fietsenstallingen liggen direct aan de fietsroutes, zijn transparant (van buiten zijn de fietsen en gebruikers binnen te zien) en van binnen overzichtelijk (de hele ruimte is te overzien) en goed verlicht.

Betrokken partijen:

(XX= trekker X= betrokken)

XX gemeente

X politie

X horeca

X anderen, namelijk: eigenaar of beheerder van parkeergelegenheid/fietsenstalling

Rollen van betrokken partners:

- gemeente: regisseur
- politie: adviseur en verantwoordelijk voor opvolging bij problemen
- horeca: stakeholder: klanten wijzen op mogelijkheid van veilig parkeren en stallen
- eigenaar of beheerder van parkeergelegenheid/fietsenstalling: openingstijden aanpassen aan openingstijden van de horeca

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX= hoofdprobleem X= neven- of medeprobleem)

X overlast voor de omgeving

XX diefstal uit/van auto, diefstal van fiets

X verkeersveiligheid

Relaties met andere prestaties:

- 1.1 gezamenlijk overeengekomen sluitingstijdenbeleid
- 2.1 toezicht politie
- 2.2 bijdrage toezicht door de horeca
- 2.4 gebruik van camera's
- 3.1 gezamenlijk overeengekomen verkeersregulatieplan
- 3.2 op peil brengen van de verlichting
- 3.3 wonen in uitgaansgebied bevorderen
- 3.4 stimuleren levendigheid uitgaansgebied
- 3.5 sociaal veilig inrichten uitgaansgebied
- 4.4 vervoersaanbod op uitgaanstijden afstemmen
- 4.6 gezamenlijk overeengekomen evenementenbeleid

Overige informatie:

De parkeerplaatsen zijn op een locatie in zicht van of bewoners of horecabezoekers. Voor parkeerautomaten is zichtbaarheid cruciaal. Ook de looproutes naar parkeerplaatsen zijn goed zichtbaar en voldoen aan de richtlijnen van sociaal veilig ontwerpen.

De combinatie van zowel bewaakte als onbewaakte fietsenstallingen is het meest ideaal. Bewaakte fietsenstallingen bieden de beste beveiliging tegen diefstal. Doordat hiervoor meestal betaald moet worden, dienen in de openbare ruimte ook onbewaakte fietsenstallingen aanwezig te zijn. Door de locatie van de stallingen goed te kiezen (dicht bij de routes en de bestemmingen), door borden te plaatsen waarop elders stallingen van fietsen wordt verboden en door goed optreden (door de politie) tegen elders gestalde fietsen kan wild parkeren worden beperkt. Het benodigde totale aantal fietsparkeerplaatsen en de verdeling tussen beveiligde en onbeveiligde plaatsen wordt per uitgaansgebied vastgesteld. Het uitgangspunt voor de berekening van het aantal stallingplaatsen is het aantal te verwachten bezoekers/uitgaanspubliek op vrijdag- en zaterdagavond.

Maatregel nummer: 3-7

Aandachtsgebied: inrichting uitgaansgebied

Prestatie: onderhouden publiek domein op basis van een beheerplan

Specificatie van de prestatie:

Het samenwerkingsverband stelt een beheerplan publiek domein (inclusief zogenaamd beeldbestek) op dat wordt vastgelegd, bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid. Dit beheerplan wordt jaarlijks gevalueerd en zonodig aangepast.

In het beheerplan wordt aandacht geschonken aan het onderhoud, reparaties, schoonmaken en schoonhouden van het publiek domein. De gemeente draagt, op basis van afspraken hierover met het samenwerkingsverband, zorg voor de uitvoering van dit beheerplan.

De horecaondernemers zorgen voor voldoende en regelmatig (tijdens openingstijden) gereinigde toiletten en urinoirs. Bij aanhoudende overlast kan het samenwerkingsverband besluiten tot het plaatsen van (extra) mobiele urinoirs of preventieve maatregelen zoals plasgoten.

Horeca, winkeliers en omwonenden leveren een bijdrage aan het beheerplan door gebreken, problemen, beschadigingen en/of graffiti te melden (en te laten registreren) bij een centraal punt (bijvoorbeeld een Informatiepunt Horeca). Waar mogelijk worden horeca en omwonenden betrokken bij het vinden van oplossingen.

Betrokken partijen:

(XX= trekker X= betrokken)

XX gemeente

X politie

X winkeliers

X horeca

X anderen, namelijk: omwonenden en andere betrokkenen

Rollen van de betrokken partijen:

- gemeente: verantwoordelijk voor het opstellen van het beheerplan en uitvoeren maatregelen
- politie: informeren gemeente, input in beheerplan en verbaliseren van overtreiders
- horeca: signaleren, input in beheerplan, meedenken
- winkeliers: signaleren, input in beheerplan, meedenken
- omwonenden en andere betrokkenen: signaleren, input in beheerplan, meedenken
- allen: regelmatig schouwen om te controleren of het goed gaat of dat er verandering moet gaan optreden

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX= hoofdprobleem X= neven- of medeprobleem)

X vandalisme

X overlast voor de omgeving

X onveiligheidsgevoelens

X zwerfvuil, graffiti

Relaties met andere prestaties:

- 1.1 gezamenlijk overeengekomen sluitingstijdenbeleid
- 1.4 opstellen algemene gedragsregels en huisreglement
- 1.6 opstellen waarschuwings- en sanctioneringsplan
- 2.1 toezicht politie
- 2.2 bijdrage toezicht door de horeca
- 2.4 gebruik van camera's
- 3.2 op peil brengen van de verlichting
- 3.3 wonen in uitgaansgebied bevorderen
- 3.4 stimuleren levendigheid uitgaansgebied
- 3.5 sociaal veilig inrichten uitgaansgebied
- 3.8 onderhouden buitenzijde horeca o.b.v. een beheerplan
- 3.9 gezamenlijk overeengekomen terrassenbeleid
- 4.6 gezamenlijk overeengekomen evenementenbeleid

Overige informatie:

Uitgangspunten voor het beheerplan zijn schoon, heel en veilig; criteria die aangeven wat het ambitieniveau is en welke schoonheidsgraden tellen. Te denken valt aan voldoende en vandalismebestendige afvalbakken in het uitgaansgebied; het tijdig ledigen van afvalbakken in het uitgaansgebied (voor en na uitgaan); nat versus droog schoonmaken; het tijdig schoonmaken van openbare toiletten (voor en na de uitgaansuren); het schoonmaken van de openbare ruimte in het uitgaansgebied na de uitgaansuren (elke dag voor 10.00 uur); en bij voorkeur binnen n werkdag maar zo mogelijk binnen vijf werkdagen herstellen van beschadigde openbare voorzieningen na melding/constatering.

Graffiti wordt zo mogelijk binnen n werkdag maar uiterlijk binnen vijf werkdagen na melding verwijderd van openbare gebouwen en openbaar bezit. Racistische en/of aanstootgevend graffiti dient met voorrang te worden verwijderd (uiterlijk binnen twee werkdagen na melding). Door het gebruik van coating wordt getracht graffiti zoveel mogelijk te voorkomen.

Om het publiek duidelijk te maken dat veel waarde wordt gehecht aan een schoon uitgaansgebied, is het goed het schoonmaakpersoneel herkenbaar (uniform en nadrukkelijk aanwezig) te laten zijn.



Maatregel nummer: 3-8

Aandachtsgebied: inrichting uitgaansgebied

Prestatie: onderhouden buitenzijde horeca op basis van een beheerplan

Specificatie van de prestatie:

Het samenwerkingsverband stelt een beheerplan buitenzijde horeca op dat wordt vastgelegd, bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid. Dit beheerplan wordt jaarlijks gevalueerd en zonodig aangepast. In het beheerplan wordt aandacht geschonken aan het onderhouden, repareren, schoonmaken en schoonhouden van de buitenzijde en onmiddellijke omgeving van horecagelegenheden. De horeca draagt, op basis van het beheerplan en op basis van afspraken hierover met het samenwerkingsverband, zorg voor de uitvoering van dit beheerplan.

Het aanbieden van afval geschiedt alleen op de daarvoor vastgestelde tijden, ongeacht of het ophalen van afval door de gemeente gebeurt of door een andere organisatie. Afval is buiten de ophaaltijden niet zichtbaar vanuit de openbare ruimte. Bouwcontainers dienen op doordeweekse avonden te worden afgedekt en in de weekenden van de openbare weg te worden verwijderd.

Betrokken partijen:

(XX= trekker X= betrokken)

X gemeente

XX horeca

X politie

X overige betrokkenen: omwonenden

Rollen van de betrokken partijen:

- horeca: verantwoordelijk voor uitvoeren afspraken beheerplan en aanspreken klanten op wangedrag
- gemeente: verantwoordelijk voor schoonmaken en schoonhouden van de omgeving
- politie: aanhouden en verbaliseren vervuilers
- omwonenden: signaleren en doorgeven

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX= hoofdprobleem X= neven- of medeprobleem)

X vandalisme

X overlast voor de omgeving

X onveiligheidsgevoelens

XX zwerfvuil, graffiti

X wildplassen

Relaties met andere prestaties:

- 1.1 gezamenlijk overeengekomen sluitingstijdenbeleid
- 1.4 opstellen algemene gedragsregels en huisreglement
- 1.6 opstellen waarschuwings- en sanctioneringsplan
- 2.1 toezicht politie
- 2.2 bijdrage toezicht door de horeca
- 2.4 gebruik van camera's
- 3.2 op peil brengen van de verlichting
- 3.3 wonen in uitgaansgebied bevorderen
- 3.4 stimuleren levendigheid uitgaansgebied
- 3.5 sociaal veilig inrichten uitgaansgebied
- 3.7 onderhouden publiek domein o.b.v. een beheerplan
- 3.9 gezamenlijk overeengekomen terrassenbeleid
- 4.6 gezamenlijk overeengekomen evenementenbeleid

Overige informatie:

De horecaondernemer maakt dagelijks voor opening en na sluiting de directe omgeving van de inrichting schoon. Bij graffiti op het pand van de ondernemer wordt deze door de desbetreffende ondernemer verwijderd of overgeschilderd (bijvoorbeeld via een contract met een gespecialiseerd bedrijf of via HALT-straffen) binnen vijf werkdagen na constatering. Racistische en/of aanstootgevende graffiti dient met voorrang te worden verwijderd (uiterlijk binnen twee werkdagen na melding). Door het gebruik van coating wordt getracht graffiti zoveel mogelijk te voorkomen.

Zelfwerkzaamheid van horecaondernemers is belangrijk bij de controle op onderhoud en schoonmaak en bij de signalering van vuil of gebreken. Het verdient aanbeveling minimaal maandelijks aandacht te besteden aan de richtlijnen en aan goede en minder goede voorbeelden van zelfwerkzaamheid door winkeliers. Dit kan bijvoorbeeld in een krant of pamflet dat door de horecaondernemers onder alle horeca wordt verspreid, maar bijvoorbeeld ook op bijeenkomsten.

Maatregel nummer: 3-9

Aandachtsgebied: inrichting uitgaansgebied

Prestatie: gezamenlijk overeengekomen terrassenbeleid

Specificatie van de prestatie:

Het samenwerkingsverband komt een beleid t.a.v. terrassen overeen. Dit beleid wordt vastgelegd, bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid, jaarlijks gevalueerd en zo nodig aangepast. Hierin worden tenminste de volgende punten opgenomen:

- alleen terrasexploitatie voor het eigen perceel;
- er moet een voldoende vrije toegang blijven voor voetgangers en overig verkeer (op de weg en op het water);
- levende muziek op terrassen is niet toegestaan;
- de terrasvergunning geeft de openingstijden van terrasexploitatie aan;
- geen overlast (openbare orde probleem) buiten het terras;
- geen aantasting van het uiterlijk aanzien van de gemeente;
- de vergunning heeft alleen betrekking op een bepaalde periode van het jaar (vaak maart t/m oktober).

Het terrassenbeleid betreft enerzijds de locatie en tijdstippen en anderzijds het verwijderen en schoonmaken van de terrassen (en de directe omgeving). Daarnaast wordt in het beleid rekening gehouden met de bewoners in het uitgaansgebied (zie ook maatregel 3-3) en wordt een relatie gelegd met het voorkomen van het gebruik van alcohol op straat (zie ook maatregel 4-5).

Betrokken partijen:

(XX = trekker X = betrokken)

XX gemeente

X horeca

X politie

X brandweer

X omwonenden

Rollen van de betrokken partijen:

- gemeente: verleent de vergunningen en regisseur bij het ontwikkelen van het beleid
- horeca: verantwoordelijk voor het uitvoeren van het beleid en partner in ontwikkelen van beleid
- politie: adviseur en controleur
- brandweer: adviseur en controleur
- omwonenden: belanghebbende

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX = hoofdprobleem X = neven- of medeprobleem)

X vandalisme

X overlast voor de omgeving

X verkeersveiligheid

Relaties met andere prestaties:

- 1.1 gezamenlijk overeengekomen sluitingstijdenbeleid
- 2.1 toezicht politie
- 3.1 gezamenlijk overeengekomen verkeersregulatieplan
- 3.2 op peil brengen van de verlichting
- 3.3 wonen in uitgaansgebied bevorderen
- 3.4 stimuleren levendigheid uitgaansgebied
- 3.5 sociaal veilig inrichten uitgaansgebied
- 3.7 onderhouden publiek domein o.b.v. een beheerplan
- 3.8 onderhouden buitenzijde horeca o.b.v. een beheerplan
- 4.6 gezamenlijk overeengekomen evenementenbeleid

Overige informatie:

Terrassen worden conform de verleende vergunning geplaatst en vormen geen hinder voor het verkeer. De terrassen worden dagelijks op het afgesproken tijdstip ontruimd, gereinigd (ook de onmiddellijke omgeving) en opgeborgen. Voor zover de brandveiligheid en toegankelijkheid dit toelaten mogen stoelen en tafels vastgeketend worden opgestapeld tegen de gevel van de onderneming. Indien dit mogelijk is worden de stoelen en tafels bij het afsluiten van de onderneming verwijderd uit de openbare ruimte.

De geluidsnormen voor (levende) muziek gelden ook voor alle overige geluiden afkomstig uit recreatie-inrichtingen. Bij levende muziek worden deze normen meestal overschreden. Daarom is levende muziek niet toegestaan, tenzij een recreatie-inrichting middels een akoestisch rapport kan aantonen dat het aan de gestelde normen kan voldoen. (Het besluit horecabedrijven milieubeheer bevat voorschriften voor (levende) muziek binnen recreatie-inrichtingen. De APV regelt deze materie voor de openbare weg.)

Bij voorkeur worden de grenzen van de terrassen in de bestrating aangegeven, bijvoorbeeld met behulp van noppen of speciale tegels in de vloer. Verder verdient het aanbeveling de terrassen te begrenzen met mobiele op zithoogte doorzichtige elementen, die zich niet lenen als zitplaats en waar men niet eenvoudig overheen stapt.

Maatregel nummer: 4-1

Aandachtsgebied: preventie

Prestatie: brandpreventie

Specificatie van de prestatie:

Het samenwerkingsverband onderstreept het belang van een goede brandpreventie en kiest hiervoor een integrale aanpak die wordt vastgelegd, bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid. Deze aanpak wordt jaarlijks gevalueerd en zo nodig aangepast.

Deze integrale aanpak bestaat er o.a. uit dat:

- de horecaondernemer primair verantwoordelijk is voor het brandveilig gebruik van zijn inrichting;
- het samenwerkingsverband een uniforme checklist brandveiligheid voor het uitgaansgebied vaststelt welke stelselmatig wordt uitgevoerd door de horecaondernemer;
- het samenwerkingsverband bepaalt welke extra brandpreventieve maatregelen worden genomen;
- de brandweer regelmatig controleert en adviseert op basis van de prioriteitsklasse;
- controle zowel overdag (doorgaans aangekondigd) als 's avonds (onaangekondigd) plaatsvindt;
- de horeca om advies kan vragen bij de brandweer en bij een centraal punt, bijv. het Informatiepunt Horeca (zie maatregel 4-7);
- de gemeente up-to-date is met het verstrekken van relevante vergunningen;
- de verschillende controlerende/inspecterende instanties hun eisen qua brandveiligheid op elkaar afgestemd hebben (met een centraal punt als informatiespil, bijv. een Informatiepunt Horeca);
- er gezorgd is voor voldoende blusvoorzieningen en bluswatervoorzieningen in het gebied;
- de brandweer een aanvalsplan voor het uitgaansgebied opstelt;
- preventie-activiteiten zijn ingebed in een breder kader, zoals bijvoorbeeld het gemeentelijke PREVAP (= Preventie Activiteiten Plan).

Betrokken partijen:

(XX= trekker X= betrokken)

X gemeente

XX horeca

X brandweer

Rollen van de betrokken partijen:

- horeca: verantwoordelijk voor brandveiligheid in de inrichting
- gemeente: bepalen aanvullend brandveiligheidsniveau en verstrekken vergunningen en advies
- brandweer: advies, controle en preparatie

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX= hoofdprobleem X= neven- of medeprobleem)

X onveiligheidsgevoelens

XX brand

Relaties met andere prestaties:

- 2.1 toezicht politie
- 3.3 wonen in uitgaansgebied bevorderen
- 3.5 sociaal veilig inrichten van uitgaansgebied
- 3.7 onderhouden publiek domein o.b.v. een beheerplan
- 3.8 onderhouden buitenzijde horeca o.b.v. een beheerplan
- 3.9 gezamenlijk overeengekomen terrassenbeleid
- 4.2 opstellen veiligheidsplan horeca
- 4.3 kennis, opleiding en training
- 4.6 gezamenlijk overeengekomen evenementenbeleid
- 4.7 instellen Informatiepunt Horeca

Overige informatie:

De politie of een andere organisatie zou bijvoorbeeld kunnen adviseren omtrent concrete beveiligingsmaatregelen (alarminstallatie, camera's e.d.) die individueel en/of collectief te treffen zijn. De brandweer of een andere organisatie zou bijvoorbeeld kunnen adviseren omtrent interne procedures en voorzieningen gericht op brandveiligheid. Dit advies kan vervolgens dienen als input voor het veiligheidsplan (zie maatregel 4-2) dat de individuele horecaondernemers opstellen.

Maatregel nummer: 4-2

Aandachtsgebied: preventie

Prestatie: opstellen veiligheidsplan horeca

Specificatie van de prestatie:

Elke horecagelegenheid die deel uitmaakt van het samenwerkingsverband heeft een eigen veiligheidsplan dat bestaat uit twee delen:

1. De beschrijving van de maatregelen die de individuele horecaonderneming treft naar aanleiding van de voor de eigen onderneming uitgevoerde veiligheidsscan. Het samenwerkingsverband bepaalt welke veiligheidsscan wordt gehanteerd door/bij de individuele horecaondernemer (zie hieronder bij overige informatie). Elke twee jaar wordt de individuele veiligheidsscan herhaald;
2. Daarbij komen de maatregelen die het samenwerkingsverband heeft afgesproken — bovenop de reeds individueel te nemen maatregelen die uit de scan naar voren komen — waarin de horeca een rol speelt. Per maatregel staat in een overkoepelend (veiligheid)plan beschreven hoe de individuele horecaonderneming invulling geeft aan de gemaakte extra afspraken. Deze maatregelen/afspraken worden vastgelegd en jaarlijks gevalueerd en zo nodig bijgesteld.

Elke horecaonderneming staat het uiteraard vrij om extra individuele maatregelen te nemen en deze op te nemen in het individuele veiligheidsplan. Een centraal punt, bijvoorbeeld een Informatiepunt Horeca, adviseert bij het opstellen van het individuele veiligheidsplan.

Advies en voorlichting bij het uitvoeren van een veiligheidsscan kan verleend worden door de politie en/of brandweer maar ook door hierin gespecialiseerde bureaus. Dit laat onverlet dat politie en brandweer een eigen taak hebben om problemen te signaleren en aan te kaarten bij de horecaondernemer.

Betrokken partijen:

(XX= trekker X= betrokken)

X gemeente

X politie

XX horeca

X openbaar ministerie

X brandweer

Rollen van de betrokken partijen:

- horeca: stellen plan op
- politie: adviseert
- OM: adviseert
- brandweer: adviseert
- gemeente: regierol bij het vaststellen van de eisen waaraan het veiligheidsplan dient te voldoen

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX= hoofdprobleem X= neven- of medeprobleem)

Geen specifiek probleem: algemene maatregel.

Relaties met andere prestaties:

- 1.1 gezamenlijk overeengekomen sluitingstijdenbeleid
- 1.2 gezamenlijk overeengekomen toelatingsbeleid
- 1.3 gezamenlijk overeengekomen ontzeggingenbeleid
- 1.4 opstellen algemene gedragsregels en huisreglement
- 1.5 veilig uitgaan zonder drugs
- 2.2 bijdrage toezicht door de horeca
- 2.4 gebruik van camera's
- 2.5 het doen van melding en aangifte
- 3.2 op peil brengen van de verlichting
- 3.8 onderhouden buitenzijde horeca o.b.v. een beheerplan
- 3.9 gezamenlijk overeengekomen terrassenbeleid
- 4.1 brandpreventie
- 4.3 kennis, opleiding en training
- 4.5 stimuleren verantwoord alcoholgebruik
- 4.6 gezamenlijk overeengekomen evenementenbeleid
- 4.7 instellen Informatiepunt Horeca

Overige informatie:

In het eerste (bedrijfsspecifieke) deel van het individuele veiligheidsplan wordt in ieder geval aandacht besteed aan brandveiligheid, procedures bij calamiteiten, training (EHBO en BHV), het doen van melding en aangifte en de wijze waarop met drugs en wapens wordt omgegaan.

Er zijn verschillende veiligheidsscans ontwikkeld. Zo is er een Veiligheidsscan Horeca Checklist Maaltijdverstrekkers. Daarnaast wordt voor het Keurmerk Veilig Ondernemen in samenwerking met de politie een veiligheidsscan ontwikkeld. De ondernemer krijgt op basis van het resultaat van deze laatste scan een oordeel over de veiligheid in zijn horecabedrijf, voorzien van een maatadvies met maatregelen om de veiligheid op het gewenste niveau te brengen.

Maatregel nummer: 4-3

Aandachtsgebied: preventie

Prestatie: kennis, opleiding en training

Specificatie van de prestatie:

Het samenwerkingsverband stelt voor de verschillende partijen het gewenste kennis-, opleidings- en trainingsniveau vast. Het bereiken van het gewenste niveau wordt door het samenwerkingsverband gefaciliteerd. Enerzijds in de vorm van het organiseren van opleidingen en trainingen, waarbij zo veel mogelijk wordt getracht om leden van de verschillende partijen gezamenlijk een opleiding of training te laten volgen. Anderzijds in het op verzoek van partijen leveren van advies of voorlichting dan wel te verwijzen naar relevante organisaties die hierin kunnen voorzien.

Het gewenste kennis-, opleidings- en trainingsniveau wordt vastgelegd (bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid), jaarlijks gevalueerd en zonodig bijgesteld. Een centraal punt, bijvoorbeeld een Informatiepunt Horeca, fungeert in deze als spil en de hulpverleningsdiensten hebben vaste aanspreekpunten voor zowel het Informatiepunt Horeca als de individuele horecaondernemer.

Onder de gezamenlijke opleidingen en trainingen valt in ieder geval:

- BHV;
- EHBO;
- beveiligingsdiploma;
- uitvoeren veiligheidsscan.

Wat het gewenste kennisniveau betreft, gaat het met name om kennis op het gebied van wet- en regelgeving over drugs, alcohol, wapens, en toelatings- en ontzeggingsbeleid.

Betrokken partijen:

(XX= trekker X= betrokken)

X horeca

X brandweer

X gemeente

X politie

Rollen van de betrokken partijen:

- horeca: belangrijkste 'vragende' partij
- brandweer: zowel aanbieder als vrager
- politie: zowel aanbieder als vrager
- gemeente: leidend in vaststellen gewenste niveau en verder zowel aanbieder als vrager

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX= hoofdp probleem X= neven- of medeprobleem)

Geen specifiek probleem: algemene maatregel.

Relaties met andere prestaties:

- 1.2 gezamenlijk overeengekomen toelatingsbeleid
- 1.3 gezamenlijk overeengekomen ontzeggingsbeleid
- 1.4 opstellen algemene gedragsregels en huisreglement
- 1.5 veilig uitgaan zonder drugs
- 2.2 bijdrage toezicht door de horeca
- 2.4 gebruik van camera's
- 2.5 het doen van melding en aangifte
- 3.2 op peil brengen van de verlichting
- 3.8 onderhouden buitenzijde horeca o.b.v. een beheerplan
- 3.9 gezamenlijk overeengekomen terrassenbeleid
- 4.1 brandpreventie
- 4.2 opstellen veiligheidsplan horeca
- 4.5 stimuleren verantwoord alcoholgebruik
- 4.6 gezamenlijk overeengekomen evenementenbeleid
- 4.7 instellen Informatiepunt Horeca

Overige informatie:

Een indirect effect van het gezamenlijk volgen van opleidingen en trainingen is dat men elkaar leert kennen en in werksituaties beter weet te vinden.



Maatregel nummer: 4-4

Aandachtsgebied: preventie

Prestatie: vervoersaanbod op uitgaanstijden afstemmen

Specificatie van de prestatie:

Het samenwerkingsverband spreekt af een aantal voorzieningen te treffen die er op gericht is het gebruik van alternatieve vormen van vervoer te bevorderen en hierover te communiceren. Deze afspraken worden vastgelegd, (bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid), jaarlijks gevalueerd en zonodig aangepast.

Te treffen voorzieningen zijn in ieder geval:

- het afstemmen van het aanbod aan alternatief vervoer (openbaar vervoer en taxi) op de sluitingstijden van de horeca;
- het treffen van voorzieningen om het gebruik van het vervoersaanbod zo plezierig mogelijk te maken;
- het inrichten van n of meerdere (goed verlichte en overdekte) taxistandplaatsen in het uitgaansgebied met hekken ter vorming van een wachtrij;
- het inrichten van n of meerdere (goed verlichte en overdekte) bushaltes in het uitgaansgebied.

Als extra service zou het samenwerkingsverband de volgende voorzieningen kunnen treffen:

- inzet van stewards (taxi-indelers) bij de taxistandplaats(en);
- vaststellen van standaardtarieven met de taxiondernemingen en klanten vooraf laten betalen;
- het zelf organiseren van het vervoer door de horecaondernemers.

Betrokken partijen:

(XX = trekker X = betrokken)

XX gemeente

X horeca

X anderen, namelijk: vervoersmaatschappijen en taxiondernemingen

Rollen van de betrokken partijen:

- gemeente: regisseur vervoersaanbod en communicatie vervoersaanbod (o.a. via Informatiepunt Horeca)
- horeca: overleg over vervoersaanbod en klanten wijzen op vervoersaanbod
- vervoersmaatschappijen en taxiondernemingen: afstemmen van vervoersaanbod op vraag en sluitingstijden

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX = hoofdp probleem X = neven- of medeprobleem)

X agressie

X vandalisme

X overlast voor de omgeving

X onveiligheidsgevoelens

XX verkeersveiligheid

Relaties met andere prestaties:

- 1.1 gezamenlijk overeengekomen sluitingstijdenbeleid
- 1.4 opstellen algemene gedragsregels en huisreglement
- 3.1 gezamenlijk overeengekomen verkeersregulatieplan
- 3.6 bewaakt parkeren en stallen
- 4.5 stimuleren verantwoord alcoholgebruik
- 4.6 gezamenlijk overeengekomen evenementenbeleid
- 4.7 instellen Informatiepunt Horeca

Overige informatie:

Om voldoende vervoer beschikbaar te hebben, dienen voldoende taxi's (vergunningen) beschikbaar te zijn om het aanbod van passagiers op uitgaansavonden op te kunnen vangen. Eventueel kan gedacht worden aan afspraken met taxiondernemingen in de regio.

Maatregel nummer: 4-5

Aandachtsgebied: preventie

Prestatie: stimuleren verantwoord alcoholgebruik

Specificatie van de prestatie:

Het samenwerkingsverband stimuleert verantwoord alcoholgebruik en stelt hiertoe een basis actiepakket vast als aanvulling op de Drank- en Horecawet. Dit basis actiepakket wordt vastgelegd (bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid), jaarlijks gevalueerd en zo nodig aangepast.

Onder het basispakket valt in ieder geval dat:

- de horeca geen promotionele activiteiten onderneemt die tot alcoholmisbruik kan leiden;
- horecapersoneel vanuit een voorbeeldfunctie geen alcohol gebruikt gedurende uitgaansuren;
- de horeca het gebruik van alcoholvrije en alcoholarme dranken stimuleert;
- winkeliers worden verzocht om niet gratis of tegen symbolische vergoeding alcoholhoudende dranken aan particulieren aan te bieden;
- het samenwerkingsverband landelijke anti-alcohol campagnes lokaal ondersteunt;
- de politie handhavend optreedt tegen personen die zich door alcoholmisbruik misdragen, dronken deelnemen aan het verkeer, of alcohol nuttigen op de openbare weg (APV).

Betrokken partijen:

(XX= trekker X = betrokken)

XX horeca

X politie

X gemeente

X anderen, namelijk: vervoersmaatschappijen; C.A.D. (consultatiebureau voor alcohol en drugs); scholen & werkgevers; drankverkopende winkels en Keuringsdienst van Waren

Rollen van de betrokken partijen:

- horeca: uitvoeren
- politie: handhaven
- gemeente: zorg voor voldoende taxistandplaatsen, fietsenstallingen en openbaar vervoer
- vervoersmaatschappijen: voorzien in voldoende alternatief vervoer
- C.A.D., scholen, werkgevers: meedoen aan acties en deels zelf verantwoordelijk hiervoor
- drankverkopende winkels: beperken promotionele activiteiten op alcoholgebied
- Keuringsdienst van Waren: controle op leeftijden

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX= hoofdprobleem X= neven- of medeprobleem)

X verkeersveiligheid

X agressie

X onveiligheidsgevoelens

X zwerfvuil

Relaties met andere prestaties:

- 1.1 gezamenlijk overeengekomen sluitingstijdenbeleid
- 1.2 gezamenlijk overeengekomen toelatingsbeleid
- 1.3 gezamenlijk overeengekomen ontzeggingenbeleid
- 1.4 opstellen algemene gedragsregels en huisreglement
- 1.6 opstellen waarschuwings- en sanctioneringsplan
- 2.1 toezicht politie
- 2.2 bijdrage toezicht door de horeca
- 3.9 gezamenlijk overeengekomen terrassenbeleid
- 4.2 opstellen veiligheidsplan horeca
- 4.3 kennis, opleiding en training
- 4.6 gezamenlijk overeengekomen evenementenbeleid
- 4.7 instellen Informatiepunt Horeca

Overige informatie:

Horecaondernemers zien erop toe dat er geen glazen en drank buiten de inrichting terechtkomen of worden meegenomen. Terrassen verdienen daarbij extra aandacht.

Sinds november 2000 zijn de volgende aanscherpingen van de Drank- en Horecawet in werking getreden:

- de verstrekker wordt verplicht aan de hand van een leeftijdsdocument vast te stellen of de aspirant-koper de vereiste leeftijd heeft. De leeftijdsgrenzen gelden voortaan ook voor indirecte verstrekking;
- het is niet meer toegestaan personen toe te laten die kennelijk onder invloed zijn van psychotrope stoffen;
- er komt een verplichte vermelding van de leeftijdsgrenzen bij alle verkooppunten en bij de deur van de slijterij;
- de regels inzake leeftijdsgrenzen, verstrekking aan personen onder invloed en bij risico op ordeverstoring worden ook van toepassing op legerplaatsen, treinen en bussen;
- het wettelijk onderscheid tussen alcoholhoudende en niet-alcoholhoudende dranken komt te liggen op 0,5 vol.% in plaats van op 1,5 vol.%;
- gemeenten kunnen een vergunning intrekken als de bepalingen van de Drank- en Horecawet niet worden nageleefd.



Maatregel nummer: 4-6

Aandachtsgebied: preventie

Prestatie: gezamenlijk overeengekomen evenementenbeleid

Specificatie van de prestatie:

Het samenwerkingsverband stelt een pakket basismaatregelen vast die van toepassing zijn bij evenementen die plaatsvinden in het publiek domein of die een grote uitstraling hebben naar het publieke domein. Dit pakket basismaatregelen wordt vastgelegd (bijvoorbeeld in een beleidsplan horeca en veiligheid). Afhankelijk van het evenement kunnen extra maatregelen worden toegevoegd aan het basispakket. Jaarlijks wordt het basispakket gevalueerd en zo nodig bijgesteld.

Zover mogelijk worden de basismaatregelen en eventuele aanvullende maatregelen vertaald in de voor een specifiek evenement te verstrekken vergunningen.

Betrokken partijen:

(XX= trekker X= betrokken)

XX gemeente

X politie

X horeca

X brandweer

X OM

X overige betrokkenen: omwonenden

Rollen van de betrokken partijen:

gemeente: regisseur vanuit verantwoordelijkheid voor publiek domein en als vergunningverlener

politie: adviseur

brandweer: adviseur

horeca: inspraak en mede vormgeven van beleid als belangrijkste belanghebbende

OM: adviseur

omwonenden: inspraak

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX= hoofdprobleem X= neven- of medeprobleem)

Geen specifiek probleem: algemene maatregel gericht op een veilig en ordelijk verloop van het evenement

Relaties met andere prestaties:

- 1.1 gezamenlijk overeengekomen sluitingstijdenbeleid
- 1.2 gezamenlijk overeengekomen toelatingsbeleid
- 1.3 gezamenlijk overeengekomen ontzeggingenbeleid
- 1.4 opstellen algemene gedragsregels en huisreglement
- 2.1 toezicht politie
- 2.2 bijdrage toezicht door horeca
- 2.4 gebruik van camera's
- 3.1 opstellen verkeersregulatieplan
- 3.2 verlichting op peil brengen
- 3.3 wonen in uitgaansgebied bevorderen
- 3.4 stimuleren levendigheid uitgaansgebied
- 3.6 bewaakt parkeren en stallen
- 3.7 onderhouden publiek domein o.b.v. beheerplan
- 3.9 gezamenlijk overeengekomen terrassenbeleid
- 4.4 vervoersaanbod op uitgaanstijden afstemmen
- 4.5 stimuleren verantwoord alcoholgebruik

Overige informatie:

Een van de uitgangspunten voor evenementenbeleid is dat partijen die gezamenlijk profijt genieten gezamenlijk bijdragen in de kosten, en een bijdrage leveren aan de veiligheid van het publiek.

Onderdelen van het evenementenbeleid kunnen zijn het gezamenlijk inhuren van een professioneel beveiligingsbedrijf voor extra beveiliging; het gebruik van onbreekbaar glaswerk (polycarbonaat) in plaats van glazen en flesjes; het afstemmen van de politie-inzet op het aantal te verwachten bezoekers; het plaatsen van extra openbare toiletten; het gebruik van bewaakte garderobes (individuele locaties); het gebruik van een bewaakte fietsenstalling (wanneer die er niet is in het gebied, een tijdelijke stalling inrichten); het gebruik van bewaakte parkeerterreinen of parkeergarages; en het reguleren van verkeersstromen o.b.v. voorafgaand overleg tussen politie, gemeente en organisator evenement.



Maatregel nummer: 4-7

Aandachtsgebied: preventie

Prestatie: instellen Informatiepunt Horeca

Specificatie van de prestatie:

Het samenwerkingsverband stelt een Informatiepunt Horeca in dat functioneert als n-loket voor de horeca. Het samenwerkingsverband legt vast wat de taken zijn van het Informatiepunt Horeca, evalueert deze jaarlijks en past deze zonodig aan.

Bij deze taken hoort in ieder geval:

- verlenen van, en adviseren over, alle vergunningen die betrekking hebben op de horeca;
- makelaarsfunctie richting horeca voor horeca en veiligheid zaken;
- klachtenlijn;
- informatiefunctie richting publiek.

Ten aanzien van de handhaving en controle van vergunningen stimuleert het Informatiepunt Horeca de integraliteit hiervan door afstemming te bevorderen tussen de diverse handhavers/controleurs (o.a. gemeente, provincie en rijk) over het eisenpakket, de scope en het tijdstip van inspectiebezoeken.

Betrokken partijen:

(XX= trekker X= betrokken)

XX gemeente

X politie

X horeca

X openbaar ministerie

X anderen, namelijk: handhavers en controleurs

Rollen van de betrokken partijen:

- gemeente: trekker en uitvoerder
- politie: adviseur
- OM: adviseur
- horeca: adviseur en klant
- brandweer: adviseur
- handhavers en controleurs: afstemmen werkzaamheden met Informatiepunt

Te voorkomen veiligheidsproblemen:

(XX= hoofdprobleem X= neven- of medeprobleem)

Geen specifiek probleem: algemene maatregel.

Relaties met andere prestaties:

- 1.1 gezamenlijk overeengekomen sluitingstijdenbeleid
- 1.2 gezamenlijk overeengekomen toelatingsbeleid
- 1.3 gezamenlijk overeengekomen ontzeggingenbeleid
- 1.4 opstellen gedragsregels en huisreglement
- 1.5 veilig uitgaan zonder drugs
- 1.6 opstellen waarschuwings- en sanctieplan
- 2.1 toezicht politie
- 2.2 bijdrage toezicht door horeca
- 2.3 communicatie en coördinatie van toezicht en controle
- 2.5 het doen van melding en aangifte
- 3.3 wonen in uitgaansgebied bevorderen
- 3.7 onderhouden publiek domein o.b.v. beheerplan
- 4.1 brandpreventie
- 4.2 opstellen veiligheidsplan horeca
- 4.3 kennis, opleiding en training
- 4.4 vervoersaanbod op uitgaanstijden afstemmen
- 4.5 stimuleren verantwoord alcoholgebruik
- 4.6 gezamenlijk overeengekomen evenementenbeleid

Overige informatie:

Het instellen van een Informatiepunt Horeca kan het gevolg zijn van (een strategische verkenning van) geïntegreerd horecabeleid. Voor het opstellen van geïntegreerd horecabeleid is door SGBO (Onderzoeks- en Adviesbureau VNG) een Adviesmodel voor geïntegreerd gemeentelijk horecabeleid ontwikkeld.



Bijlage C Invulplan communicatie Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan

Ridderkerk, 13 maart 2003
A2056-001/rp1bd/bijlage C



INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	3
2.	Een invulkaart; hoe werkt dat?	6
2.1.	Invulkaart communicatie	11
2.2.	Communicatiematrix.....	12
3.	Verdieping	14
3.1.	Doelstellingen	14
3.1.1.	Kennisniveau	14
3.1.2.	Houdingsniveau	14
3.1.3.	Gedragsniveau	15
3.2.	Doelgroepen	15
3.2.1.	Beschrijving doelgroepen	15
3.2.2.	Doelgroepsegmentatie	19
3.3.	Boodschap.....	20
3.4.	Media	20
3.5.	Locaties voor media-inzet/contactmomenten	23
3.6.	Timing en duur van media-inzet	27

BIJLAGEN

C.1.	Actorenoverzicht interne & externe communicatie	28
C.2.	Matrix communiceren van samenwerking en maatregelen (matrix en legenda)	29
C.3.	Checklist interne communicatie	31
C.4.	Checklist externe communicatie	32

1. INLEIDING

Deze bijlage bij de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan, ofwel invulplan communicatie, vervult een belangrijke functie bij het structureren van de interne en externe communicatie van partijen die samenwerken met de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan.

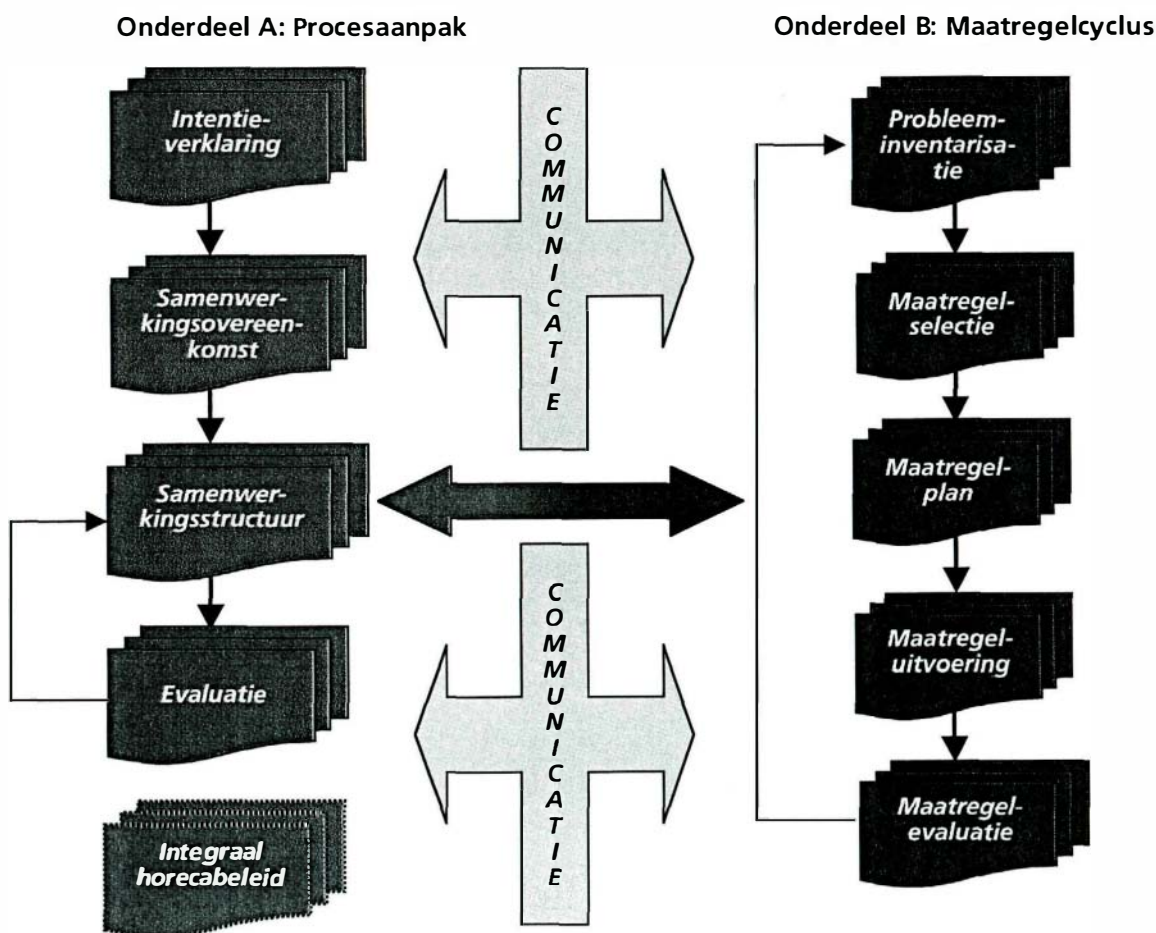
De doelstelling van het invulplan communicatie is dat er tijdens het gehele traject van samenwerken aan veilig uitgaan en maatregelen treffen, bewust met het aspect communicatie en voorlichting wordt omgegaan.

Het invulplan is makkelijk toepasbaar in de praktijk. Door de samenwerkende partijen wordt gedurende het hele (cyclische) traject van samenwerking, maatregeluitvoering, evaluatie etc. de communicatie op een eenvoudige maar gestructureerde manier in kaart gebracht. Dit gebeurt letterlijk aan de hand van een zogenaamde 'invulkaart communicatie'. Verderop wordt duidelijk hoe deze kaart eruitziet, en wanneer en hoe hij ingevuld wordt.

Het toepassen van de schema's en modellen uit deze bijlage is niet verplicht in het kader van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan. Ze vormen een aanvulling op de checklisten interne en externe communicatie uit bijlage A, onderdelen die wel verplicht zijn.

Ter verduidelijking wordt allereerst met behulp van schema's toegelicht wat de plaats en functie van de communicatie is in (het werken met) de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan. Vervolgens wordt toegelicht hoe het invulplan werkt in de praktijk.

Stroomschema's basisstructuur Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan





In het schema ziet u dat de onderdelen A en B van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden. Het aspect communicatie zit als het ware door de beide onderdelen verweven.

De volgende onderdelen komen achtereenvolgens aan bod. Allereerst worden de onderdelen van de (in-vul)communicatiekaart beschreven, te weten:

- communicatiedoelstellingen
- doelgroepen
- boodschap
- media
- locaties & contactmomenten
- taken/bevoegdheden/verantwoordelijkheden
- budget
- evaluatie
- planning

Voor iedere te ondernemen (afgebakende) activiteit (uit onderdeel A: Procesaanpak) of uit te voeren maatregel (uit onderdeel B: Maatregelcyclus), kan een communicatiekaart worden ingevuld. Op deze manier worden de zogenaamde 'natuurlijke momenten' van actie gebruikt om expliciet aandacht te schenken aan de interne en externe communicatie. De invulkaarten zijn namelijk voor beide soorten communicatie te gebruiken. In het werken met de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan wordt met interne communicatie bedoeld: de communicatie naar de achterban van de samenwerkende partijen, dus gemeentelijke afdelingen, politieorganisatie, betrokkenen bij het openbaar ministerie, en ook de achterban van de horecavereniging. Met externe communicatie wordt de communicatie met alle andere organisaties en personen bedoeld, waaronder het uitgaanspubliek, ondernemers die niet aangesloten zijn bij de horecavereniging, scholen etc. In onderdeel A van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan leest u meer hierover.

Stap 1. Als hulpmiddel bij het in kaart brengen van de reeds bestaande initiatieven op het gebied van communicatie en de reeds bestaande informatie- en communicatiestromen kan het schema worden ingevuld dat in de bijlage (C.1.) is opgenomen. Door het invullen van dit schema wordt duidelijk 'wat u al weet', welke kanalen en personen reeds bekend en te gebruiken zijn, zowel intern als extern. Dit schema kan vervolgens steeds gebruikt worden bij het invullen van de communicatiekaarten. Zo hoeft u niet steeds opnieuw in kaart te brengen wie betrokken kunnen worden bij een bepaalde actie of maatregel, maar kunt u dit eenvoudigweg uit het schema overnemen.

Bij het invullen van de communicatiekaarten kunt u gebruik maken van de matrix in de bijlage (C.2.). In deze matrix valt af te lezen welke doelgroepen, media, locaties & contactmomenten inzetbaar zijn bij de aspecten van samenwerking (intentieverklaring, samenwerkingsovereenkomst en samenwerkingsstructuur) en bij een groot aantal maatregelen (uit bijlage B van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan). De matrix kan gebruikt worden als aanvulling en toets op de door uzelf in te vullen communicatiekaarten. De legenda verklaart de cijfers bij doelgroepen, media, locaties & contactmomenten.

Wanneer voor een aantal activiteiten/momenten/maatregelen communicatiekaarten (zie paragraaf 2.1.) zijn ingevuld, kan er eenvoudig een totaaloverzicht worden opgesteld. Het schema ofwel 'communicatiematrix' en hoe het wordt ingevuld wordt verderop weergegeven. Uit een dergelijk overzicht valt gemakkelijk af te lezen welke zaken gezamenlijk gecommuniceerd kunnen worden met hetzelfde medium naar dezelfde doelgroep.



Het tweede deel van dit invulplan communicatie is de 'verdieping'. Dit hoofdstuk beschrijft gedetailleerder de zaken die samenhangen met het formuleren van de communicatiedoelstellingen, de doelgroepen, te formuleren boodschap(pen), in te zetten media, locaties voor media-inzet en contactmomenten, en timing en duur van de media-inzet. Dit deel is bedoeld voor de geïnteresseerde lezer; in principe is men ook zonder deze verdiepingsstof in staat het invulplan communicatie in te vullen. De verdieping geeft meer achtergrondinformatie dan hetgeen beschreven wordt bij de invulkaart communicatie, maar is niet te gebruiken voor de opzet van een groot communicatieplan.

Bij het opstellen van een uitgebreid communicatieplan raden we aan gebruik te maken van een (extern) communicatieadviesbureau of van de deskundigen van de gemeentelijke communicatieafdelingen. Voor uzelf en het samenwerkingsverband kunt u gebruik maken van de uitgebreide checklisten interne en externe communicatie in de bijlagen (C.3. bevat de checklist interne communicatie; C.4. bevat de checklist externe communicatie). Deze vormen een (facultatieve) aanvulling op de checklisten uit bijlage A van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan.

Tot slot van deze inleiding merken we op dat communicatie een wederkerig begrip is; het gaat niet alleen om het verstrekken van informatie aan derden, maar ook om het vergaren van informatie bij mensen, uitgaanspubliek en andere partijen. De communicatiekaarten kunnen ook als zodanig geïnterpreteerd en ingevuld worden: aan welke partijen wensen we bepaalde informatie te verstrekken, en van welke partijen hebben we gegevens en meningen nodig.

2. EEN INVULKAART; HOE WERKT DAT?

Als eerste stap wordt aangeraden het schema in bijlage C.1. in te vullen. Dit schema geeft inzicht welke contactpersonen er reeds zijn bij de verschillende afdelingen van de samenwerkingspartners, en met welke externe contactpersonen en organisaties alle samenwerkingspartners reeds contact hebben. Ook kunt u aangeven waar juist 'opvallende' gaten zitten, ofwel bij welke afdelingen en organisaties heeft u nog geen contactpersonen. Eventueel kunt u het overzicht aanvullen met bestaande in te zetten media.

Vervolgens gaat u na voor welke activiteit u een communicatiekaart wilt invullen. Voor welke activiteit of maatregel wilt u gaan communiceren met doelgroepen? Een aanleiding c.q. activiteit kan zijn de ondertekening van een intentieverklaring of convenant, maar ook een maatregel zoals het op peil brengen van de verlichting in de uitgaansgebieden, of (de aanscherping van) het lik-op-stuk beleid.

Stapsgewijs vult u – bij voorkeur gezamenlijk – de onderdelen van de communicatiekaart in, te weten:

- communicatiedoelstellingen (I)
- doelgroepen (II)
- boodschap (III)
- media (IV)
- locaties & contactmomenten (V)
- taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden (VI)
- planning (VII)
- budget (VIII)
- evaluatie (IX)

Verschiedende ingevulde communicatiekaarten tezamen vormen het invulplan communicatie. Hoe u de onderdelen overneemt in dit invulplan wordt met een schema duidelijk gemaakt. Het invulplan maakt inzichtelijk welke media op eenzelfde moment ingezet kan worden om boodschappen aan doelgroepen over te brengen. In het invulplan worden de verbanden tussen de onderdelen duidelijk gemaakt. Het invulplan is daardoor eenvoudig en praktisch bruikbaar.

Hierna volgt per onderdeel van de invulkaart communicatie een korte toelichting. Bij de meeste onderwerpen vindt u nadere informatie in de verdiepingsstof.

(I) Communicatiedoelstellingen

Gezamenlijk formuleert u de communicatiedoelstellingen. Een doelstelling moet aan een aantal eisen voldoen:

- Specifiek: wat is het gewenste, concrete eindresultaat?
- Meetbaar: waaruit blijkt dat u succes hebt en vooruitgang boekt? Alleen als een doelstelling meetbaar is kunnen er harde conclusies worden getrokken.
- Acceptabel: is het resultaat acceptabel voor alle partijen?
- Reëel: heeft u de beschikking over de nodige middelen en kunnen de noodzakelijke voorwaarden worden vervuld? Als een doelstelling bij voorbaat al niet haalbaar is, dan is de motivatie om aan die doelstelling te werken ook niet aanwezig.
- Tijdsgebonden: is duidelijk in welk tijdsbestek de doelen gerealiseerd moeten worden? Als een doelstelling tijdsgebonden is kan er een tijdsplanning voor worden gemaakt en weten de deelnemende partijen wanneer wat moet worden gedaan.



(I) *Communicatiedoelstellingen waarnaar wij streven:*

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

(II) Doelgroepen

De doelgroepen zijn de mensen met wie u wilt communiceren en aan wie u de boodschap richt; de groepen die u wilt bereiken: omwonenden, uitgaanspubliek, alle bewoners in de gemeente, jongeren in de leeftijd van 12 tot 15 jaar, niet vertegenwoordigde horecaondernemers etc. Het is belangrijk om te weten wie uw doelgroep is omdat er een aantal dingen afhangt van de doelgroep. De boodschap kan variëren (in stijl, benadering) voor de verschillende doelgroepen. Voor uitgaanspubliek is nu eenmaal een andere benadering vereist dan voor omwonenden. Het soort media houdt hier direct verband mee. De horecaondernemer bereikt u niet door te adverteren in populaire jongerenmagazines. Het is zinvol om een profiel te maken van de doelgroepen, waarin onderscheidende kenmerken uiteen worden gezet. In de bijlage staat een aantal doelgroepen beschreven.

(II) *Doelgroepen waarmee wij willen communiceren zijn:*

- 1.
- 2.
- 3.

(III) Boodschap

De boodschap is datgene wat u wilt gaan communiceren. Het belangrijkste bij de boodschap is de toon die u gebruikt. De toon van de boodschap hangt af van de doelgroep die u wilt bereiken. Zo moet u jongeren op een andere manier aanspreken dan omwonenden. Zo kan het zijn dat u één boodschap op verschillende manieren moet communiceren. Als u een convenant of intentieverklaring heeft ondertekend, zult u een andere boodschap willen overbrengen, wellicht aan een breder publiek c.q. meerdere doelgroepen, dan wanneer het toezicht tijdens de uitgaansuren wordt versterkt. Per activiteit of maatregel gaat u na welke boodschap u wilt overbrengen aan de verschillende doelgroepen.

(III) *De boodschap(pen) die wij willen overbrengen is (zijn):*

- 1.
- 2.
- 3.

(IV) Media

Via de verschillende media (lokale radio & tv, persberichten, flyers, posters etc.) communiceert u uw boodschap met uw doelgroepen. Voor iedere boodschap en voor iedere doelgroep zijn er media voor handen. Ieder medium heeft zijn eigen voor- en nadelen. Hoe beter u uw doelgroep en boodschap heeft beschreven, hoe makkelijker u het juiste medium kunt kiezen. Wilt u bijvoorbeeld uitleggen hoe een apparaat of installatie werkt, dan kunt u het beste gebruik maken van visuele media als televisie en tijdschriften. Wilt u iets bekend maken aan alle bewoners in een gemeente of regio, dan ligt de regionale krant meer voor de hand. Wilt u alleen de horecaondernemers bereiken, dan maakt u bijvoorbeeld gebruik van een (persoonlijk geadresseerde) nieuwsbrief.

(IV) *De media die wij gaan gebruiken zijn:*

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

(V) Locaties voor de inzet van media & contactmomenten

U kunt uw boodschap op verschillende locaties uitdragen. Dit hangt ook samen met (het gedrag van) de doelgroep. U kunt denken aan bijvoorbeeld folders bij het VVV, op het politiebureau, een jongereninformatiepunt, gemeentehuis, scholen, horecagelegenheden etc. Ook kunt u denken aan de verschillende momenten waarop u in contact kunt komen met de verschillende doelgroepen. Waar bevindt zich de doelgroep? In de bijlagen/verdieping vindt u nog meer voorbeelden.

(V) *De locaties waar en momenten waarop waar wij onze doelgroep(en) gaan bereiken zijn:*

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

(VI) Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden (TBV)

Om de doelstellingen te bereiken moeten er duidelijke afspraken zijn over de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden (TBV's). Deze TBV's van een ieder worden duidelijk op papier gezet en geparafeerd als ze zijn voldaan. Op deze manier is duidelijk zichtbaar wat u nog moet doen en wie daarvoor verantwoordelijk is. Als een taak is afgerond kan de voorzitter van het samenwerkingsverband (of een ander persoon uit het samenwerkingsverband) de taak aftekenen.

(VI) Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden:

Persoon 1		T	B	V
	1.			
	2.			
	3.			
	4.			
Persoon 2		T	B	V
	1.			
	2.			
	3.			
	4.			
Persoon 3		T	B	V
	1.			
	2.			
	3.			
	4.			
Persoon 4		T	B	V
	1.			
	2.			
	3.			
	4.			

(VII) Planning

Om structuur in de werkzaamheden te krijgen is het noodzakelijk om een planning te maken. Met een planning worden afspraken en de tijd die voor onderdelen nodig is inzichtelijk gemaakt. Ook geeft u hierop aan wanneer acties moeten zijn voltooid; de deadlines.

(VIII) Budget

Bij ieder samenwerkingsverband zijn er grenzen aan de financiële mogelijkheden; afhankelijk wat de onderlinge afspraken daarover zijn. Per communicatiekaart c.q. -onderdeel kan worden bekeken hoe groot het budget is. Het budget kan op verschillende manieren worden bepaald. Zo kan het budget een percentage zijn van het totale budget dat het samenwerkingsverband heeft te besteden. De beste methode is echter de taakstellende methode, welk budget is er nodig om een bepaald doel te bereiken. Het heeft de voorkeur afspraken over de verdeling van de kosten over de samenwerkende partijen ook vast te leggen op de communicatiekaarten.

(VIII) Het budget dat wij reserveren om deze communicatie te realiseren bedraagt:

€



(IX) Evaluatie

Na het verstrijken van de periode waarover een doelstelling is vastgelegd, wordt gecontroleerd in hoeverre deze doelstelling is gehaald. Indien nodig vindt er bijstelling plaats. Het is noodzakelijk om de werkwijze van het samenwerkingsverband en het beslissingsproces ook te evalueren; dit gebeurt met behulp van de checklisten in onderdeel A van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan. Het achterhalen van faalfactoren, ook in communicatie, is belangrijk om de volgende keer betere keuzes te kunnen maken. Per communicatiekaart en gemaakte afspraken kan worden geëvalueerd. Daarnaast dient de communicatie in het algemeen meegenomen te worden in de algehele evaluatie van de samenwerking (onderdeel A).

(IX) Voor de evaluatie zijn de volgende onderdelen van belang:

Op de volgende momenten zal worden geëvalueerd:

- 1.
- 2.
- 3.

Er wordt rekening gehouden met de volgende aspecten:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

De volgende pagina toont de invulkaart communicatie. In het daaropvolgende schema ziet u hoe de onderdelen van de verschillende communicatiekaarten samenkomen in de communicatiematrix.



2.1. Invulkaart communicatie

Communicatiekaart nr.:													
Activiteit/maatregel:	Opgesteld door: Datum:												
I Doelstellingen: 1. 2. 3.	IV Media: 1. 2. 3.												
II Doelgroepen: 1. 2. 3. 4. 5. 6.	V Locaties voor media-inzet/contactmoment: 1. 2. 3. 4. 5. 6.												
III Boodschap: 1. 2. 3.	VII Planning: van: (mnd/jr) tot: (mnd/jr)	IX Evaluatiemomenten: dd-mm-jj 1 2 3											
VIII Budget: €													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><thead><tr><th style="width: 80%;">VI Afsproken taken</th><th style="width: 20%;">Paraaf</th></tr></thead><tbody><tr><td>1)</td><td></td></tr><tr><td>2)</td><td></td></tr><tr><td>3)</td><td></td></tr><tr><td>4)</td><td></td></tr><tr><td>5)</td><td></td></tr></tbody></table>		VI Afsproken taken	Paraaf	1)		2)		3)		4)		5)	
VI Afsproken taken	Paraaf												
1)													
2)													
3)													
4)													
5)													
Opmerkingen:													

Activiteit	Doelgroep	Medium	Locatie/contactmoment	Planning		Budget
				van	tot	
Intentieverklaring						
Samenwerkingsovereenkomst						
Samenwerkingsstructuur						
Evaluatie						
Maatregel 1.1						
Maatregel 1.2						
Maatregel						
Maatregel						
Maatregel						
Maatregel						
Maatregel						
Maatregel						
Maatregel						
Maatregel						
Maatregel						
Maatregel 4.6						
Overige						
-						
-						
-						
-						
Totaal						

Communicatiematrix

3. VERDIEPING

In de verdieping kunt u extra informatie vinden over de onderdelen van de communicatiekaart. Deze informatie geeft u meer inzicht over de onderdelen en kunnen u helpen bij het invullen van de kaart.

3.1. Doelstellingen

Gezamenlijk formuleert u de communicatiedoelstellingen. Een doelstelling moet aan een aantal eisen voldoen.

- Specifiek: wat is het gewenste, concrete eindresultaat?
- Meetbaar: waaruit blijkt dat u succes hebt en vooruitgang boekt? Alleen als een doelstelling meetbaar is kunnen er harde conclusies worden getrokken.
- Acceptabel: is het resultaat acceptabel voor alle partijen?
- Reëel: heeft u de beschikking over de nodige middelen en kunnen de noodzakelijke voorwaarden worden vervuld? Als een doelstelling bij voorbaat al niet haalbaar is, dan is de motivatie om aan die doelstelling te werken ook niet aanwezig.
- Tijdsgebonden: is duidelijk in welk tijdsbestek de doelen gerealiseerd moeten worden? Als een doelstelling tijdsgebonden is kan er een tijdsplanning voor worden gemaakt en weten de deelnemende partijen wanneer wat moet worden gedaan.

Doelstellingen kunnen worden verdeeld in drie niveaus.

3.1.1. Kennisniveau

De doelstellingen die op dit niveau geformuleerd worden zijn bedoeld om antwoord te geven op wat de doelgroep of doelgroepen moeten weten. Wat de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan betreft kan het samenwerkingsverband ervoor kiezen dat (alle) doelgroepen worden geïnformeerd over het feit dat in de gemeente met de kwaliteitsmeter wordt gewerkt. Daarnaast zijn er doelen te behalen die specifiek voor een of enkele doelgroepen gelden. Voorbeelden hiervan zijn:

- Aan het einde van het jaar 2003 moet X% van de doelgroep 'uitgaanspubliek' bekend zijn met (maatregelen in het kader van) de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan. Verder moeten mensen binnen deze doelgroep globaal kunnen beschrijven wat het project Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan inhoudt.
- Aan het einde van het jaar 2003 moet X% van de doelgroep 'omwonenden' bekend zijn met de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan. Verder moeten mensen binnen deze doelgroep globaal kunnen beschrijven wat het project Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan inhoudt.

3.1.2. Houdingsniveau

Als doelgroepen zijn ingelicht over het bestaan van een samenwerkingsverband op het gebied van veilig uitgaan, zullen zij hierover een bepaalde mening ontwikkelen. Het imago dat de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan bij de doelgroepen heeft wordt gedeeltelijk bepaald door de meningen die zij hierover hebben. Uiteraard is het gewenst dat de kwaliteitsmeter een positief imago weet te verkrijgen. Dit kan bijvoorbeeld bepalend zijn voor gemeentes die (willen) starten met de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan en voor de bereidheid/welwillendheid van horecaondernemers of zij wel of niet mee wensen te doen. Een voorbeeld van een doelstelling op dit niveau luidt:

- Aan het einde van dit jaar moet X% van onze doelgroepen een positief gevoel hebben over de samenwerking.

3.1.3. Gedragniveau

Bij de uitvoering van maatregelen kan het zijn dat we bepaalde handelingen verwachten van doelgroepen. Ook deze handelingen dienen te worden vastgelegd in de vorm van doelstellingen. Voorbeelden van deze handelingen zijn:

- Wij willen dat aan het einde van dit jaar X% van de doelgroep uitgaanspubliek zich veiliger voelt binnen de uitgaansgelegenheden (of: in de uitgaansgebieden).
- X% van de doelgroep uitgaanspubliek moet ook daadwerkelijk positieve veranderingen hebben opgemerkt door de invoering van de maatregelen.
- X% van de subdoelgroep scholen heeft een voorlichtingspakket aangevraagd.
- X% van de doelgroep omwonenden heeft positief gereageerd bij de jaarlijkse evaluatie.
- X% van de doelgroep 'niet georganiseerde horeca' heeft besloten om zich alsnog aan te sluiten bij het samenwerkingsverband.

3.2. Doelgroepen

De doelgroepen zijn de mensen met wie u wilt communiceren en aan wie u de boodschap richt; de groepen die u wilt bereiken: omwonenden, uitgaanspubliek, alle bewoners in de gemeente, jongeren in de leeftijd van 12 tot 15 jaar, niet vertegenwoordigde horecaondernemers etc. Het is belangrijk om te weten wie uw doelgroep is omdat een aantal dingen afhangt van de doelgroep. De boodschap kan variëren (in stijl, benadering) voor de verschillende doelgroepen. Voor uitgaanspubliek is nu eenmaal een andere benadering vereist dan voor omwonenden. Het soort media houdt hier direct verband mee. De horecaondernemer bereikt u niet door te adverteren in populaire jongerenmagazines. Het is zinvol om een profiel te maken van de doelgroepen, waarin onderscheidende kenmerken uiteen worden gezet. In de paragraaf doelgroepsegmentatie wordt beschreven met welke factoren u rekening kunt houden.

Om de boodschap optimaal te kunnen communiceren moet u dus weten met wat voor doelgroep u te maken heeft. Daartoe moet eerst inzicht verkregen worden in welke doelgroepen te onderscheiden zijn. Niet in iedere gemeente zal het onderscheid in doelgroepen daadwerkelijk bestaan zoals dat hieronder beschreven is. Veelal is het onderscheid (en dus de boodschap) afhankelijk van de maatregelen die men neemt binnen deze gemeente. Als u de doelgroep kent dan kan de stijl van de boodschap worden aangepast zodat het effect optimaal is en u zeker weet dat de boodschap goed overkomt.

Allereerst wordt een beschrijving gegeven van een groot aantal doelgroepen, met hun kenmerken en mogelijke rol in de communicatie. Vervolgens wordt kort toegelicht hoe een doelgroep nader gesegmenteerd kan worden.

3.2.1. Beschrijving doelgroepen

Uitgaanspubliek

In dit voorbeeld is bij het onderscheiden van subdoelgroepen binnen het uitgaanspubliek gekeken welke mensen regelmatig horecagelegenheden bezoeken.

1. Leeftijdsklasse 12 tot en met 15 jaar
De jongeren die deel uitmaken van deze subdoelgroep zitten veelal in een experimentele levensfase waarin van alles wordt ontdekt. Deze jongeren krijgen voor het eerst te maken met bijvoorbeeld geweld, drugs en alcohol. Om hen de gevaren in te laten zien, dienen zij over diverse onderwerpen voorgelicht te worden.

2. Leeftijdsklasse 16 tot en met 18 jaar
De reden dat deze kleine leeftijdsklasse als aparte subdoelgroep wordt gerekend, ligt in het feit dat er diverse regelgevingen bestaan die gekoppeld zijn aan minimumleeftijden vanaf 16 jaar (nuttigen licht alcoholische dranken) en 18 jaar (nuttigen sterk alcoholische dranken), toegang tot horecagelegenheden en aansprakelijkheid.
3. Leeftijdsklasse 19 tot en met 25 jaar
4. Leeftijdsklasse 26 tot en met 35 jaar
Voor de laatstgenoemde leeftijdsklasse geldt dat er een verschil in communicatieve benadering bestaat om een boodschap op hen over te kunnen brengen. De jongeren in de leeftijdsklasse 26 tot en met 35 jaar zijn meer volwassen en wensen dat er ook op die manier met hen gecommuniceerd wordt. Jongeren in de leeftijdsklasse 19 tot en met 25 daartegen zijn dikwijls nog studerende of zijn sinds kort zelfstandig gaan wonen en dienen op een net iets andere manier benaderd te worden om optimaal met hen te kunnen communiceren.

Behalve dat er een onderscheid kan worden gemaakt op basis van leeftijd, zou men ook een onderscheid kunnen maken op basis van het type 'stapper'. Deze valt bijvoorbeeld op te splitsen in drie categorieën:

- brave stappers;
- toevallige veroorzakers van incidenten;
- amokmakers.

Dit onderscheid biedt extra mogelijkheden op welke manier, waar en door wie (politie/horeca/overig) een doelgroep bereikt kan worden. Een voorbeeld hiervan is dat amokmakers bij incidenten ook door de politie aangesproken kunnen worden.

Niet georganiseerde horeca

Een zeer belangrijke externe doelgroep is de niet georganiseerde horeca. Deze horecaondernemers zijn naar verwachting in de praktijk lastig actief te betrekken bij de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan. Wel dienen zij ten minste geïnformeerd te worden over de ontwikkelingen die plaatsvinden, bijvoorbeeld over maatregelen die getroffen worden in een gemeente. Horecaondernemers die wel deelnemen aan de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan (direct/indirect) worden beschouwd als interne communicatiedoelgroep en worden op een andere manier benaderd.

De situatie kan bestaan dat een horecaondernemer wel deelnemer zou willen zijn aan het samenwerkingsverband c.q. de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan maar toch geen deel uit mag of kan maken van het project. Dit zou bijvoorbeeld het geval kunnen zijn bij exploitanten van coffeeshops (dikwijls niet georganiseerd of aangesloten bij een ondernemersvereniging). Ook met deze en andere niet georganiseerde horeca moet gecommuniceerd worden over hetgeen zich afspeelt in de uitgaansgebieden waarin deze ondernemers zich bevinden.

Voor de horecaondernemers in het uitgaansgebied die (nog) niet meedoen aan (de maatregelen vanuit) het samenwerkingsverband, is de communicatie bedoeld om hen te informeren en te interesseren om alsnog mee te doen.

Omwonenden

De doelgroep omwonenden bestaat uit bewoners van huizen gelegen in (de buurt van) uitgaansgebieden.

Deze mensen ondervinden regelmatig overlast van de bezoekers in het uitgaansgebied. Dit kan overlast zijn in de vorm van bijvoorbeeld agressie, wildplassen, geluidsoverlast, vernielingen etc. Om hen ervan te overtuigen dat er gewerkt wordt aan de problematiek die het uitgaansgebied voor omwonenden met zich meebrengt, dient er met hen gecommuniceerd te worden. Omwonenden dienen bijvoorbeeld te weten welke stappen en maatregelen worden genomen en waar ze met vragen terecht kunnen. Er zijn situaties denkbaar dat de omwonenden deel uit maken van het samenwerkingsverband, bijvoorbeeld wanneer ze georganiseerd zijn in een 'omwonendencomité' of 'actiecomité'. Ze zijn dan niet noodzakelijkerwijs een formele partij (die de intentieverklaring, samenwerkingsovereenkomst of convenant ondertekent), maar wel een partij met inspraak die bij het proces van samenwerken met de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan wordt betrokken.

Ook binnen deze subdoelgroep zou men nog verder kunnen segmenteren. Zo zou men het onderscheid kunnen maken tussen:

- klagers;
- niet klagers.

Lang niet in alle gemeentes is dit een relevant onderscheid dat gemaakt moet worden. Waar dit onderscheid een rol zou kunnen spelen, is bijvoorbeeld wanneer de klagers onder de bewoners zich zouden hebben verenigd in een groep/vereniging. In dat geval heeft de gemeente er een gesprekspartner bij die al dan niet formeel bij de samenwerking wordt betrokken.

Het kan ook zijn dat bijvoorbeeld een woningstichting wordt beschouwd als (externe) doelgroep omwonenden.

(Overige) ondernemers in het uitgaansgebied

Met deze ondernemers worden niet zozeer horecaondernemers bedoeld maar bijvoorbeeld winkeliers. Er zijn diverse maatregelen die getroffen kunnen worden waarbij er zaken kunnen veranderen voor ondernemers/winkeliers die zich hebben gevestigd in een uitgaansgebied. Ook met hen moet daarover worden gecommuniceerd. Verder dienen deze ondernemers ook te weten waar zij met vragen terecht kunnen.

Overige belanghebbenden

Er bestaat een grote groep met subdoelgroepen die niet tot de primaire doelgroepen behoren maar waarmee zeker gecommuniceerd zou moeten worden. Hier volgt een overzicht van deze doelgroepen.

Ouders (van jongeren die regelmatig uitgaan)

De ouders van het uitgaanspubliek hebben een opvoedkundige taak waar voorlichting onderdeel van uitmaakt. Maatregelen die getroffen worden bijvoorbeeld met betrekking tot drank- of drugsgebruik vragen enige voorlichting aan zowel jongeren als ouders. Een tweede reden waarom er communicatie met ouders plaats dient te vinden is ter informatie en mogelijk geruststelling dat er bepaalde werkzaamheden plaatsvinden met betrekking tot verbetering van de veiligheid in uitgaansgebieden.

Belangengroepen en stichtingen

Er bestaan diverse stichtingen en belangengroepen die een bepaald doel nastreven dat betrekking heeft op veiligheid en het uitgaansleven. Voorbeelden van deze belangengroepen en stichtingen zijn Stichting zinloos geweld, Kappen Nou, Bureau slachtofferhulp en Meld geweld. Deze groepen hebben onder andere een informerende en voorlichtende taak naar het publiek. Ook op lokaal niveau kunnen dergelijke verenigingen bestaan. Bij een goede communicatie met deze belangengroepen of stichtingen kunnen deze groepen een deel van de promotie van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan onder de aandacht brengen bij publieks- c.q. doelgroepen.

Scholen

Scholen hebben een voorlichtende taak naar de jongeren. Ook zij zouden mogelijk voorlichting kunnen geven op gebied van alcohol- en drugsgebruik, -wetgeving of bijvoorbeeld agressie. Er zijn complete les-pakketten ontwikkeld ('Way Out') die in de klassen gebruikt kunnen worden.

Hulpdiensten

De hulpdiensten (ambulance, reclassering, brandweer, bureau HALT etc.) worden gezien als externe doelgroep. Dit neemt niet weg dat bij de uitvoering van enkele maatregelen en de communicatie hieromtrent hulpdiensten een belangrijke rol kunnen spelen. Het is ook denkbaar dat in sommige gemeentes wordt besloten om de hulpdiensten, bijvoorbeeld de brandweer, als gesprekspartner in het samenwerkingsverband te betrekken, omdat er bepaalde maatregelen worden genomen die dat vereisen.

Vervoersdiensten (gemeentelijk vervoer, NS, taxi's)

Ook voor het vervoersaanbod in uitgaansgebieden kunnen er maatregelen worden getroffen. Dit kunnen maatregelen zijn op het gebied van verkeersregulatie of bijvoorbeeld die direct betrekking hebben op de vervoersaanbieders zelf. Ook zij dienen op de hoogte te worden gehouden over plannen die gemaakt zijn waarbij de uitvoering van invloed kan zijn op de vervoersaanbieders. Omgekeerd zijn er ook situaties en maatregelen voor te stellen waarbij de kennis en ervaring van deze ondernemers en organisaties wordt meegenomen in beslissingen van het samenwerkingsverband en dat de vervoersdiensten op een bepaald moment een gesprekspartner zijn.

Pers/media

De pers kan grote invloed uitoefenen op het imago van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan dat wordt geschapen bij (externe) doelgroepen. De pers kan berichten schrijven in (lokale) kranten, een reportage uitzenden op de (lokale) televisie of andere vormen benutten om het publiek te informeren. Het is van belang dat er een goede verhouding bestaat met de pers, de pers goed ingelicht wordt over het werken met de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan en het verloop van het project om onduidelijkheid of verwarring bij de publieksgroepen zoveel mogelijk te voorkomen. De pers kan ook de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan promoten; free publicity is een goedkope manier van promotie. Goed afgestemde berichtgeving is dan wel een vereiste. Het samenwerkingsverband wijst bij voorkeur iemand aan als centraal aanspreekpersoon voor externe doelgroepen/pers die vragen hebben. Dit kan iemand zijn uit het samenwerkingsverband zelf of iemand die goed geïnformeerd is, bijvoorbeeld van de gemeentelijke communicatieafdeling.

Alle bewoners van een gemeente

Er zijn ook onderwerpen die aan alle bewoners van een gemeente gecommuniceerd dienen te worden. Een voorbeeld hiervan is het bestaan van het samenwerkingsverband. Het feit dat er gewerkt wordt aan verbetering van de veiligheid in de eigen gemeente zal bewoners zeker interesseren. Daarnaast moeten geïnteresseerden geïnformeerd worden over waar zij meer informatie kunnen inwinnen over het project.

Keurende- en toezichhoudende instanties

Voor de uitvoer van sommige maatregelen die genomen kunnen worden ter verbetering van de veiligheid, kunnen keurende en/of toezichhoudende instanties een belangrijke controle- en/of communicatierol vervullen. Men moet dus duidelijk afstemmen welke maatregelen getroffen gaan worden en op welke manier de instanties erbij betrokken worden. Het maakt verschil of het samenwerkingsverband alleen maar wil informeren, of ze ook bij de uitvoering wil betrekken. Als voorbeeld kan gedacht worden aan de controle op de minimumleeftijd voor het schenken van alcohol; de Keuringsdienst van Waren dient hier toezicht op te houden.

3.2.2. Doelgroepsegmentatie

Als eenmaal bekend is met welke doelgroepen er gecommuniceerd gaat worden, is het soms van belang meer inzicht te krijgen in wie deze mensen zijn. Dit inzicht is van belang om de communicatie zo effectief en efficiënt mogelijk te kunnen sturen. Er is een aantal zaken die onderzocht kan worden om dat inzicht in doelgroepen te verkrijgen:

- leeftijd
De leeftijd kan aanwijzingen geven over hoe de boodschap 'verpakt' dient te worden om deze over te kunnen brengen aan een doelgroep.
- geslacht
Het feit of een doelgroep overwegend uit mannen of vrouwen bestaat kan aanwijzingen geven over de wijze waarop met hen gecommuniceerd dient te worden. Een voorbeeld is de subdoelgroep amokmakers; deze bestaat overwegend uit jonge mannen.
- nationaliteit/afkomst
De nationaliteit van een doelgroep kan inzicht geven in normen en waarden die bij een bepaalde doelgroep gebruikelijk zijn. Deze kunnen weer verdere aanwijzingen geven over de juiste wijze van communicatie om een boodschap over te dragen. Mocht er bijvoorbeeld gecommuniceerd worden met jongeren van allochtone afkomst die het Nederlands slecht beheersen dan kan gedacht worden aan folders in meerdere talen.
- cultuur/subcultuur/geloof
Behalve dat een cultuur uit een ander land aanwijzingen kan geven over de beste manier om een boodschap over te brengen, zijn er ook onder de autochtone bevolking subculturen te onderscheiden. Voorbeelden hiervan zijn gabbers, alto's, studenten, skinheads, punkers, woonwagenbewoners etc. Ook een bepaalde geloofsovertuiging kan mogelijk aanwijzingen bieden voor mogelijkheden tot communiceren met een doelgroep. Stel dat in bepaalde wijken of gebieden de bewoners overwegend eenzelfde geloofsovertuiging hebben, biedt dat mogelijkheden tot communicatie in bijvoorbeeld een kerk of moskee. Ook de toon van de boodschap kan verschillen.
- opleidingsniveau
Het opleidingsniveau kan mogelijk ook enige aanwijzingen geven in combinatie met andere factoren, hoe een boodschap bestemd voor een doelgroep ingepakt moet worden. Zo kan het opleidingsniveau mogelijk inzicht geven in het denkniveau van een doelgroep. Dit geeft weer aanwijzingen over taalgebruik of over inzicht en kennis (moeten bepaalde zaken verder uitgelegd worden of is het begrijpbaar voor een doelgroep).



- burgerlijke staat en gezinssituatie
Geeft enig inzicht in de woon- en leefwijze van een bepaalde doelgroep. Uit deze informatie kan mogelijk weer relevante informatie voor de communicatie met een doelgroep verschijnen. Zo kan de problematiek die bij jongere doelgroepen bestaat te maken hebben met problemen die thuis ontstaan.
- hobby's en interesses
Als laatste punt voor de doelgroepsegmentatie zou men kunnen kijken naar de hobby's en interesses van de doelgroep die men onderzoekt. Deze kunnen mogelijk aanwijzingen geven over locaties waar men met een doelgroep kan communiceren. Denk hierbij aan sportclubs, verenigingen, feesten, recreatie etc.

3.3. Boodschap

De boodschap bevat datgene wat u wilt communiceren met uw doelgroep, deze boodschap wordt afgeleid uit de doelstellingen die u hebt gesteld. Via de boodschap moet u uw doelstellingen zien te bereiken. Het belangrijkste is de vorm waarin deze verschijnt. Deze moet u aanpassen aan de doelgroep waar u mee communiceert. Voor iedere boodschap die u wilt communiceren moet u nagaan voor wie deze is bedoeld en hoe u deze gaat overbrengen.

Het belangrijkste bij de boodschap is de toon die u gebruikt, deze hangt af van de doelgroep die u wilt bereiken. Zo moet u jongeren op een andere manier aanspreken dan omwonenden. Zo kan het zijn dat u een boodschap op verschillende manieren moet communiceren. Als u een convenant of intentieverklaring heeft ondertekend, zult u een andere boodschap willen overbrengen, wellicht aan een breder publiek c.q. meerdere doelgroepen, dan wanneer het toezicht tijdens de uitgaansuren wordt versterkt. Andere aspecten waarmee meer of minder (naar gelang doelgroep en omstandigheden) rekening gehouden moet worden zijn intonatie, taalgebruik, sfeer/setting etc.

Een boodschap geeft informatie op verschillende niveaus:

- expliciet: weergegeven 'feiten';
- impliciet: (sociale en gevoelswaarde) bijvoorbeeld inspelen op een gevoel van veiligheid, saamhorigheid (met z'n allen werken aan leuker uitgaan).

Per activiteit of maatregel gaat u na welke boodschap u wilt overbrengen aan de verschillende doelgroepen.

3.4. Media

Mediakeuze

Voor de communicatie met externe doelgroepen is een selectie gemaakt uit media die voor de lokale communicatie voorhanden is. Bij iedere maatregel moet gekeken worden welk medium het beste aansluit bij de boodschap die men wenst te communiceren en de doelgroep die men wenst te bereiken. Bij de keuze van het medium houdt u verder rekening met kosten, bereik, inzetbaarheid, timing en duur.

Gemeentelijk informatieblad

Een gemeentelijk informatieblad is een belangrijk instrument in de communicatie met de burger. Dit informatieblad kan de vorm hebben van een magazine, gemeentelijke website of een aantal pagina's in een lokale krant waar informatie in gepubliceerd staat die een gemeente dient te communiceren met zijn inwoners.



Website

Een communicatiemiddel wat altijd ingeschakeld dient te worden is het internet. Deze bron van informatie kan goed up-to-date worden gehouden. De mogelijkheden die een website biedt kunnen goed worden benut voor de communicatie met het publiek. Naast het verschaffen van informatie zou men ook interactief kunnen communiceren door middel van forums, e-mail en chat-sessies (populair bij jongeren). De kosten voor het bouwen van een goede website en het onderhoud daarvan zijn laag als men het afweegt tegen het aantal mensen dat bereikt kan worden. Men kan ook een lokale portal neerzetten met links naar andere websites die informatie bieden over (de Kwaliteitsmeter) veilig uitgaan.

Infostands en -brochures

Er vinden in veel gemeentes zogeheten bedrijvencontactdagen plaats. Dit is een prima gelegenheid om bedrijven, waaronder horecagelegenheden die nog niet bekend zijn met de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan, te informeren. Verder kan men brochures ontwikkelen met informatie over het project en verwijzingen naar waar men meer gedetailleerde informatie kan vinden (bijvoorbeeld de website of een horeca-informatiepunt).

Free publicity

De lokale pers wenst op de hoogte te worden gehouden wat er allemaal in hun gemeente speelt. Daarom is het van belang dat de pers wordt geïnformeerd over de samenwerking c.q. de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan, de te treffen maatregelen en de stand van zaken. Het goed onderhouden van contacten met de pers vergroot de kans op het verkrijgen van een positief imago en de mogelijkheid voor promotie en free publicity. Bij regionale media kan een onderscheid worden gemaakt in visuele media, zoals regiotelevisie (bijvoorbeeld TV Rijnmond en TV8) en geschreven media; de huis aan huis kranten en de regionale dagbladen.

(Telefoonnummer) Informatiepunt Horeca

Het telefoonnummer van het Informatiepunt Horeca kan benut worden om externe doelgroepen telefonisch van informatie te voorzien. Naast het verschaffen van informatie kunnen bijvoorbeeld omwonenden in een uitgaansgebied hier terecht met klachten zoals geluidsoverlast.

Thema-avond/voorlichting voor jongeren, omwonenden, ouders, hulpdiensten etc.

Thema- en voorlichtingsavonden, georganiseerd door de gemeente c.q. het samenwerkingsverband, kunnen het publiek (en elkaar) informeren over de problematiek en hoe het samenwerkingsverband van plan is met deze problematiek om te gaan. Een thema-avond biedt de mogelijkheid om mensen uit verschillende doelgroepen bij elkaar te brengen en te discussiëren over een onderwerp.

Een thema- en voorlichtingsavond kan worden georganiseerd om diverse doelgroepen in een keer in te lichten over verschillende maatregelen die getroffen worden. Ook kan men een thema- en voorlichtingsavond organiseren als zijnde onderdeel van de evaluatie van getroffen maatregelen.

Folder

Via het postkantoor (en mogelijk stads kantoor) kan men een algemene, informatieve folder verspreiden voor burgers die behoefte hebben aan informatie over het project Kwaliteitsmeter Veilig Uit. Deze folder hoeft niet uitgebreid te zijn, een globale opzet van het project kan afdoende zijn. Voor gedetailleerde informatie over dit project kunnen geïnteresseerden verwezen worden naar de website of Informatiepunt Horeca.

Promotiematerialen

- Posters
Binnen de horecagelegenheid bestaat ook vaak de mogelijkheid om posters op te hangen. We kunnen hier bijvoorbeeld een slogan plaatsen met een stukje verklarende uitleg en onderaan de pagina de URL van de website.
- Flyers
Mochten er nieuwe maatregelen van toepassing zijn binnen een uitgaansgebied kan men altijd de mogelijkheid openlaten om flyers uit te delen waarop de nieuwe regels staan beschreven. Verder kunnen er een paar zinnen over 'veilig uitgaan' in staan en een verwijzing naar een website voor meer informatie.
- Freecards
Zijn gratis verkrijgbare ansichtkaarten met afwisselend een commerciële, een ideële en soms een artistieke boodschap. Freecards zijn gewild bij de jongere doelgroepen. Ze worden verspreid via scholen, bibliotheken, postkantoren, cafés etc. Via freecards kunnen een of meerdere slogans van 'veilig uitgaan' uitgedragen worden.
- Bierviltjes
Op bierviltjes kan bijvoorbeeld op de ene kant een slogan gezet worden en op de andere kant de URL van de website.
- Drankglazen
Op nieuw glaswerk van horecaondernemingen kan een slogan of logo geplaatst worden. Te denken valt aan een antidrugs-, alcoholpreventie- of een gedragslogo.
- Entreepasjes/-kaartjes
Sommige horecagelegenheden (veelal discotheken) maken gebruik van een pasjessysteem waar bezoekers zich mee dienen te identificeren. Op deze pasjes kan het logo van het samenwerkingsverband of van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan geplaatst worden. Zeker als men binnen een uitgaansgebied een pasjessysteem in zou voeren versterkt het terugkomen van het logo en/of slogan de communicatie met externe doelgroepen. Ditzelfde logo en boodschap kan ook terugkomen op entreekaartjes.

Busreclame

In de bus (en trams, metro) bestaat de mogelijkheid om te adverteren. Jongeren maken vaak gebruik van het openbaar vervoer om naar school te gaan. Daarom is busreclame een goed middel om de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan te promoten.

Advertenties

Bij advertenties moet men denken aan promotie in lokale kranten en lokale tijdschriften. Het plaatsen van advertenties is vaak een dure aangelegenheid en zal daarom alleen worden benut om grotere zaken te promoten, zoals het bestaan van het samenwerkingsverband in een gemeente. Voor promotie op maatregelniveau zijn advertenties vaak te duur. Mogelijk kunnen de kosten voor het plaatsen van advertenties worden gecompenseerd door het zoeken naar sponsors die in ruil voor een financiële bijdrage hun naam kunnen promoten.

Evenementenkalender

Om omwonenden op de hoogte te stellen van aankomende evenementen (met mogelijke overlast) kan een evenementenkalender gebruikt worden. Door middel van sponsoring op deze kalender kunnen de kosten voor dit medium worden beperkt. Voor horecaondernemers kan het aantrekkelijk zijn als zij hun bedrijf kunnen promoten bij evenementen die plaatsvinden in een gemeente.

Voorlichting scholen

Mocht in bepaalde gemeentes zo uit cijfers af te leiden zijn dat de problematiek voornamelijk begint op de scholen, dan kan voorlichting op scholen overwogen worden. Middelen waarvan gebruik kan worden gemaakt:

- voorlichtingsvideo;
- schoolkrant;
- posters;
- voorlichting/presentatie over omgang met agressie, drugs en alcohol etc. (bijvoorbeeld een politie-agent voor de klas).

Informatiebrieven

Om bewoners en ondernemers op de hoogte te stellen van zaken die er plaatsvinden met betrekking tot het project Kwaliteitsmeter Veilig Uit, kunnen er informatiebrieven worden gestuurd.

Behalve dat deze brieven per post kunnen worden verstuurd kan men ook in overweging nemen om deze brieven elektronisch (e-mail) naar bewoners en ondernemers te versturen. Dit kan enorm in kosten schelen en daarnaast is het verzorgen van deze nieuwsbrieven een stuk eenvoudiger. Het lokale Informatiepunt Horeca kan de inhoud van deze (elektronische) informatiebrieven verzorgen.

Bewonersbrief

Met behulp van een bewonersbrief kunnen de bewoners geïnformeerd worden dat hun gemeente gaat samenwerken met andere partijen aan de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan. Men kan bewoners verwijzen naar andere informatiebronnen (zoals een website, Informatiepunt Horeca) waar zij gedetailleerdere informatie kunnen krijgen.

Daarnaast kunnen bewoners worden geïnformeerd over welke maatregelen worden uitgevoerd en wanneer. Bewoners krijgen daardoor de indruk dat er wordt gewerkt aan klachten waarmee zij in hun woon-gebied geconfronteerd worden, zoals diverse vormen van overlast.

Ondernemersbrief

Voor ondernemers (winkeliers, niet aangesloten of vertegenwoordigde horecaondernemers, overige in het gebied gevestigde ondernemers/organisaties) is een brief een goede manier om hen op de hoogte te houden van maatregelen die zijn genomen om een veiliger uitgaansgebied te creëren.

3.5. Locaties voor media-inzet/contactmomenten

Men kan op verschillende locaties communiceren met doelgroepen. Deze locaties zijn globaal in kaart gebracht. Nauw samenhangend met locaties voor communicatie zijn de contactmomenten waarop er (spontaan) contact is met een doelgroep. Deze zogenaamde natuurlijke momenten kunnen een belangrijke rol vervullen in de timing van communicatie.

Horecaonderneming

- Locatie
Zeker voor de communicatie met het uitgaanspubliek zijn horecagelegenheden een goede plaats voor communicatie. Deze communicatie kan zijn in de vorm van promotiemateriaal: posters, flyers, bierviltjes, glazen etc.



- **Contactmoment**
Communicatie in een horecaonderneming met het uitgaanspubliek vindt voornamelijk plaats via het beveiligingspersoneel. Bezoekers dienen instructies op te volgen die het personeel opgeeft en in geval van incidenten dient het beveiligingspersoneel in te grijpen. Ook de communicatie over zaken die gerelateerd zijn aan het project Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan kan het beveiligingspersoneel communiceren met het uitgaanspubliek. Voorbeelden van maatregelen die gecommuniceerd kunnen worden zijn: toelatingsbeleid, ontzeggingenbeleid en agressie, maar ook het doen van melding en aangifte.

Scholen

- **Locatie**
Binnen scholen kan de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan gepromoot worden met behulp van bijvoorbeeld posters. Naast promotiemateriaal kan ook lesmateriaal benut worden om de essentie van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan over te brengen. Een voorbeeld van lesmateriaal dat benut kan worden is het lespakket 'Way Out'.
- **Contactmoment**
Naast het gebruik van lesmateriaal kunnen ook mensen worden uitgenodigd op scholen om 'hun kant van het verhaal' kenbaar te maken bij scholieren. Het doel van een dergelijke kennismaking is het creëren van wederzijds begrip.

Openbare ruimten

- **Locatie**
Bijvoorbeeld op straat (in het uitgaansgebied) kan men de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan en de te treffen maatregelen promoten. Men kan gebruik maken van posters, er kunnen jongeren ingehuurd worden om te flyeren in een uitgaansgebied en uiteraard komt een eventuele gebiedsmarkering in de openbare ruimte te staan waarmee het project wordt gepromoot onder de doelgroep.
- **Contactmoment**
Uitgaanspubliek kan ook buiten worden aangesproken over bijvoorbeeld maatregelen. Dit kan ook gebeuren tijdens politiesurveillance. De politie kan jongeren aanspreken over maatregelen die zijn genomen binnen een uitgaansgebied, bijvoorbeeld met betrekking tot agressie of overlast.

Postkantoor

- **Locatie**
Het postkantoor wordt veelal benut voor verspreiding van overheidsinformatie. Dit kunnen folders en brochures zijn die te maken hebben met bijvoorbeeld Postbus 51 campagnes. Ook voor de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan kunnen mensen verwezen worden naar het postkantoor voor een folder.

Stadskantoor/gemeentehuis

- **Locatie**
Behalve het postkantoor kan het zijn dat men de informatieverbreiding over de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan bij het gemeentehuis of stadskantoor onder wil brengen. Dit kan ook het geval zijn indien er (nog) geen Informatiepunt Horeca ingesteld wordt in een gemeente.

- Contactmoment
Mensen die informatie opvragen bij het stadskantoor of gemeentehuis, betreffende het project Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan, kunnen te woord worden gestaan door een medewerker van deze instantie. Deze medewerker kan geïnteresseerden gedetailleerde antwoorden geven of, indien hij de vraag niet kan beantwoorden, verwijzen naar andere informatiebronnen zoals de website of een Informatiepunt Horeca.

VVV (Vereniging Voor Vreemdelingenverkeer)

- Locatie
Het VVV biedt doorgaans uitgaanstips aan bezoekers van buiten de gemeente. Ook hier biedt dit mogelijkheden voor communicatie met externe doelgroepen. Zeker daar waar de lokale regels afwijken van het landelijk niveau kunnen deze nieuwkomers geïnformeerd worden over de veranderingen. Voor deze potentiële horecabezoekers kan men een folder klaar hebben liggen.
- Contactmoment
Ook hier geldt dat medewerkers van het VVV, het publiek in kunnen lichten en mogelijk verwijzen naar gedetailleerde informatiebronnen.

Politiebureau

- Locatie
Allereerst moet er een onderscheid gemaakt worden tussen de verschillende soorten bureaus die er zijn. Op een hoofdbureau heeft u namelijk een ander bereik dan op een wijkbureau. De mensen die op wijkbureaus komen vallen veelal onder een andere doelgroep dan de mensen die op een hoofdbureau komen. Op het politiebureau kan men dikwijls diverse promotiemiddelen terugvinden van lopende campagnes van of in samenwerking met de politie. Ook hier kunt u informatie verspreiden onder het publiek. Te denken valt aan promotiemateriaal zoals poster en flyers maar ook aan informatiebronnen zoals folders.
- Contactmoment
Op het moment dat de politie surveillances uitvoert in een uitgaansgebied of optreedt bij incidenten, kunnen bezoekers aangesproken worden op hun gedrag en/of de overlast die zij veroorzaken. Overlast kan ook wildparkeren zijn of het niet opvolgen van de route van het verkeersregulatieplan. De politie kan het publiek/bezoeker informeren over de regels die er in het uitgaansgebied in acht genomen dienen te worden.

Hulpdiensten

- Contactmoment
Bij hulpdiensten moet u denken aan ambulancepersoneel en brandweer. Medewerkers van hulpdiensten kunnen bezoekers van horecagelegenheden ook van enige informatie voorzien over 'veilig uitgaan'. Zo kunnen hulpdiensten in geval van geweldsmisdrijven bezoekers informeren over het doen van aangifte.

Horeca- en/of jongeren informatiepunten

- Locatie
Informatiepunten zoals het Informatiepunt Horeca of het JIP (jongeren informatie punt) kunnen externe doelgroepen ook informeren over 'veilig uitgaan', bijvoorbeeld over regels. Behalve de aanwezigheid van promotiemateriaal zoals posters, flyers, voorlichtingsvideo's en freecards kunnen deze informatiepunten zorgen voor enige free publicity, informatie verstrekken bij thema-avonden en het verzorgen van een evenementenkalender (voor bewoners van het uitgaansgebied).

- Contactmoment
Mensen die geïnteresseerd zijn in informatie die gerelateerd is aan horeca of veiligheidsvraagstukken zullen, indien zij bekend zijn met dit informatiepunt, contact opnemen met het Informatiepunt Horeca. Het JIP heeft niet als primaire taak om jongeren over dit soort zaken te informeren, maar kunnen jongeren toch hiermee in aanraking brengen op het moment dat jongeren voor andere zaken het JIP opzoeken.

Verenigingen en buurthuizen

- Locatie
Veel jongeren zijn lid van een vereniging zoals een sport- of een studentenvereniging. Dit biedt een gelegenheid om een boodschap over te brengen aan jongeren maar ook aan de ouders. Dit kunnen boodschappen zijn met in eerste instantie het bestaan van een samenwerkingsverband 'veilig uitgaan' in een gemeente en daarnaast ook maatregelgerelateerde zaken. Een voorbeeld hiervan is het overbrengen van een boodschap met betrekking tot een anti-alcoholmisbruikcampagne.

Winkeliers- & ondernemersverenigingen

- Locatie
Met ondernemers in een uitgaansgebied dient er een aantal zaken gecommuniceerd te worden, zoals het bestaan van een samenwerkingsverband 'veilig uitgaan'. Daarnaast zijn er maatregelen die met hen gecommuniceerd dienen te worden. In het geval dat een winkeliersvereniging een vaste verblijfplaats kent, biedt dat mogelijkheden om diverse gedrukte media te verspreiden zoals foldermateriaal of evenementenkalenders.
- Contactmoment
Ondernemers, zoals winkeliers, met vragen kunnen verwezen worden naar informatiebronnen welke mogelijk antwoord kunnen geven op vragen zoals de website of het Informatiepunt Horeca. Daarnaast kunnen ook presentaties worden gegeven bij bijeenkomsten van winkeliers.

Openbaar vervoer

- Locatie
Bussen, metro's en trams bieden dikwijls mogelijkheden voor reclame. Jongeren maar ook andere externe doelgroepen, maken regelmatig gebruik van hun diensten. Zeker wat zaken op maatregelniveau betreft kunnen jongeren geïnformeerd worden. Voorbeelden van boodschappen die op deze wijze gecommuniceerd kunnen worden zijn anti-alcoholcampagnes (meteen een aansporing voor het gebruik van het openbaar vervoer), zaken met betrekking tot geweldsmisdrijven of verbeterde afstemming van het openbaar vervoer met het uitgaansleven. Als het om openbaar vervoer gaat kunt u gebruik maken van verschillende locaties. Zo kan er gekozen worden voor: abri's, busstations, NS-stations, reclame in bussen, metro's, trams en treinen etc. Iedere locatie heeft zijn eigen voor- en nadelen.

Overige

Buiten de bovengenoemde opties is er nog een groot aantal locaties en contactmomenten mogelijk. Iedere gemeente heeft zijn eigen specifieke locaties voor verschillende activiteiten en festiviteiten. Hierbij kunt u denken aan taxistandplaatsen, zwembaden en andere locaties.

3.6. Timing en duur van media-inzet

Het inzetten van diverse media dient op een juiste manier afgestemd te worden. Daarbij moet er met een aantal zaken rekening worden gehouden.

Gewenste effect van media-inzet

Welk effect wil men met de inzet van media bereiken? Stel dat men ervoor kiest om in een korte periode veel media in te zetten voor de promotie van de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan, dan wordt het publiek daar snel en kort mee geconfronteerd. Dit levert echter een korte herinnering van de boodschap op. Indien men ervoor kiest om de inzet van media meer te verdelen over een langere periode dan wordt het publiek er mogelijk minder (intens) mee geconfronteerd. Maar herhalingen van confrontaties met de boodschap, zorgt ervoor dat men deze uiteindelijk beter blijft onthouden.

Uitvoer van maatregelen

De inzet van media met als doel het onder de aandacht te brengen van een maatregel die men uit wenst te voeren, dient in sommige gevallen afgestemd te worden met de termijn waarop men deze maatregel daadwerkelijk tot uitvoer wenst te brengen. De promotie van het lokale samenwerkingsverband kan bijvoorbeeld het beste met het publiek worden gecommuniceerd op het moment dat men ook daadwerkelijk met de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan aan de slag gaat. Dit moment zou bijvoorbeeld zijn wanneer de intentieverklaring, convenant of samenwerkingsovereenkomst door alle partijen ondertekend is. Promotie van de inzet van cameratoezicht heeft een verminderd effect als de uitvoer van deze maatregel nog op zich laat wachten.

**Bijlage C.1. Actorenoverzicht interne & externe communicatie**

Partij & relaties	Interne afdeling	Intern aanspreekpunt	Externe organisatie	Extern aanspreekpunt
Gemeente				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
Politie				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
Horeca				
- ook: brouwerijen				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
Openbaar ministerie				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
Overige				
- BOB				
- Way Out!				
- schoolkrant				
-				
-				
-				
-				

Bijlage C.2. Matrix communiceren van samenwerking en maatregelen [matrix]

Onderdeel	1. Doelgroepen:*																				2. Inzetbare media:*														3. Locatie media-inzet/contactmomenten:*														Timing:*					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	v	t	n				
A: Procesaanpak																																																						
intentieverklaring		X	X	X				X	X			X		X		X		X	X	X	X	X		X	X				X	X																					X			
samenwerkings- overeenkomst								X	X			X		X		X				X	X	X		X	X																											X		
samenwerkings- structuur								X	X			X		X		X				X	X	X		X	X																											X		
B: Maatregelcyclus																																																						
maatregel 1-1		X	X	X				X	X			X		X					X		X	X		X			X	X	X																							X		
maatregel 1-2	X	X	X	X			X	X					X						X			X	X				X																										X	
maatregel 1-3		X	X	X			X	X					X						X			X	X				X																										X	
maatregel 1-5	X	X	X	X									X	X						X				X	X		X	X																									X	
maatregel 2-2							X	X					X							X						X			X	X																							X	
maatregel 2-3							X													X						X																												X
maatregel 2-4		X	X	X				X	X				X						X		X																																X	
maatregel 2-5	X	X	X	X			X	X					X		X					X						X	X																										X	
maatregel 3-1	X	X	X	X								X				X	X		X								X	X																									X	
maatregel 3-2	X	X	X	X			X		X			X	X							X	X	X							X	X																							X	
maatregel 3-3								X												X	X	X																																X
maatregel 3-5	X	X	X	X				X					X							X	X	X																															X	
maatregel 3-7								X												X	X																																	X
maatregel 4-3							X									X				X				X					X																									X
maatregel 4-4		X	X	X				X				X								X							X																											X
maatregel 4-5	X	X	X	X								X	X		X				X	X							X	X																									X	X
maatregel 4-7								X				X	X						X	X	X	X	X																														X	X

* zie legenda



Bijlage C.2. Matrix communiceren van samenwerking en maatregelen [legenda]

Doelgroepen:

1	Uitgaanspubliek leeftijdsklasse 12 t/m 15 jaar
2	Uitgaanspubliek leeftijdsklasse 16 t/m 18 jaar
3	Uitgaanspubliek leeftijdsklasse 19 t/m 25 jaar
4	Uitgaanspubliek leeftijdsklasse 26 t/m 35 jaar
5	Brave stappers
6	Toevallige veroorzakers van incidenten
7	Amokmakers
8	Niet georganiseerde horeca
9	Bewoners in en rond uitgaansgebieden
10	Klagers (bewoners)
11	Niet klagers (bewoners)
12	Ondernemers in het uitgaansgebied
13	Ouders
14	Belangengroepen en stichtingen (gericht op veiligheid en uitgaan)
15	Scholen
16	Hulpdiensten (ambulance, brandweer, evt. bureau HALT etc.)
17	Vervoersdiensten
18	Pers/media
19	Alle bewoners van gemeente
20	Keurende en toezichhoudende instanties (keuringsdienst van waren, arbeidsinspectie etc.)

Inzetbare media:

1	Gemeentelijk infoblad
2	Website
3	Infostands en infobrochures
4	Free publicity: (regionale/lokale/huis-aan-huis) kranten en magazines d.m.v. persberichten en perscontacten etc.
5	Telefoonnummer Informatiepunt horeca
6	Thema-avonden en voorlichting jongeren, omwonenden, ouders, hulpdiensten etc.
7	Folder
8	Promotiemateriaal: zoals posters, flyers, freecards, bierviltjes, drankglazen, entreepasjes/-kaartjes, busreclame
9	Evenementenkalender
10	Voorlichting op scholen en/of andere plaatsen waar jeugd samenkomt
11	Bewonersbrief
12	Ondernemersbrief
13	Gebiedsmarkering
14	Individuele markering

Locaties van media-inzet of contactmomenten:

1	Horecaonderneming
2	School
3	Openbare ruimten
4	Postkantoor
5	Stadskantoor/gemeentehuis
6	VVV
7	Politiebureau (eerste criminele feit)
8	Hulpdiensten zoals GG&GD, HALT, ambulance etc.
9	Informatiepunten zoals Horeca informatie punt, ILV/JIP etc.
10	Verenigingen zoals studenten-, sport- en buurtverenigingen
11	Winkeliersvereniging
12	Openbaar vervoer
13	Overig

Timing:

v	voor introductie (van de samenwerking c.q. Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan)
t	tijdens introductie
n	na introductie

Bijlage C.3. Checklist interne communicatie

Niveau	Onderdelen	Toelichting
Projectniveau		
	1. Organisatie	
	• structuur	In kaart brengen organisatiestructuur.
	• doelstelling(en)	Welke reactie moet worden opgeroepen bij de doelgroep? Doelstellingen moeten voldoen aan de volgende punten: specifiek, meetbaar, acceptabel, reëel en tijdsgebonden.
	- kennisniveau	Wat moet de doelgroep weten?
	- houdingsniveau	Welke gedachtegang moet de doelgroep hebben?
	- gedragsniveau	Hoe moet de doelgroep handelen?
	• communicatienetwerk	Wie informeert wat aan wie? Wie moet wat op welk moment weten?
	- informatiestromen	In kaart brengen van informatiestromen.
	2. Doelgroepen	
	• inventarisatie	Beschrijf de doelgroepen die men kan onderscheiden.
Doelgroepniveau		
	3. Communicatiestrategie	
	• doelgroep	Welke doelgroep?
	• communicatiedoelen	Wat te communiceren bij deze doelgroep?
	• tijdsplanning	Vanaf wanneer en voor hoe lang?
	• concept strategie	Hoe te communiceren met deze doelgroep?
	• mediumtypeselectie	Waarmee te communiceren met deze doelgroep?
	4. Boodschap	
	• opmaken boodschap	Afstemmen van boodschap op de doelgroep.
	5. Mediakeuze	
	• communicatief vermogen	Hoe geschikt is het medium om de boodschap over te brengen? Zijn er alternatieven die beter zijn?
	• bereik/dekking	Bereik/dekking van gekozen media.
	• kosten	Kosten van de inzet van dit medium.
	• bekendheid medium	Hoe bekend is het medium bij de doelgroep?
	• beschikbare tijd	Beschikbare tijd voor voorbereiding en productie.
Projectniveau		
	6. Uitvoering	
	• wie	
	- centrale woordvoerder	Wie (binnen samenwerkingsverband) wordt aangesteld als centrale woordvoerder?
	- betrokken partijen	Welke partijen (of personen) zijn betrokken bij de uitvoering?
	• wat	
	- visuele uitingen	Uitingen (folders, posters, spotjes) moeten gemaakt worden.
	• waarom	
	- overleg	Afspraken voor overleg communicatieplanning.
	• waarmee	
	- documentatie	Benodigde documentatie voor uitvoering.
	• wanneer	
	- tijdsplanning	Maken van tijdsplanning, fases.
	7. Evaluatie	
	• wie	
	- betrokkenen	Wie zijn betrokken bij de evaluatie?
	- gegevens leveren	Wie kan gegevens leveren voor de evaluatie?
	- belangen	Wie hebben wel en wie geen belang bij de evaluatie?
	• wat	
	- realisatie doelstellingen	Zijn de doelstellingen gerealiseerd?
	- efficiëntie	Had men efficiënter kunnen werken?
	- boodschap(pen)	Waren de boodschappen goed afgestemd op de doelgroep?
	- mediakeuze	Dient er andere media ingezet te worden?
	- voldoende bijdragen	Is er voldoende bijgedragen aan het vooraf afgesproken doel?
	• waarom	
	- bijsturing	Noodzaak tot bijsturing en eventueel aanpassing doelstellingen.
	• waarmee	
	- beschikbaarheid gegevens	Zijn de gegevens die nodig zijn voor evaluatie aanwezig?
	• wanneer	
	- evaluatie zelf	Wanneer gaat men de communicatie evalueren?

Bijlage C.4. Checklist externe communicatie

Niveau	Onderdelen	Toelichting
Projectniveau		
	1. Probleemstelling	
	• vraagstelling	Beschrijf wat men wil weten en waarvoor.
	• doelstelling(en)	Welke reactie moet worden opgeroepen bij de doelgroep? Doelstellingen moeten voldoen aan de volgende punten: specifiek, meetbaar, acceptabel, reëel en tijdsgebonden.
	- kennisniveau	Wat moet de doelgroep weten?
	- houdingsniveau	Welke gedachtegang moet de doelgroep hebben?
	- gedragsniveau	Hoe moet de doelgroep handelen?
	2. Doelgroepen	
	• inventarisatie	Beschrijf de doelgroepen die men kan onderscheiden.
Doelgroepriveau		
	3. Communicatiestrategie	
	• doelgroep	Welke doelgroep?
	• communicatiedoelen	Wat te communiceren bij deze doelgroep?
	• tijdsplanning	Vanaf wanneer en voor hoelang?
	• concept strategie	Hoe te communiceren met deze doelgroep?
	• mediumtypeselectie	Waarmee te communiceren met deze doelgroep?
	4. Boodschap	
	• opmaken boodschap	Wat is de boodschap die de doelgroep moet ontvangen?
	5. Mediakeuze	
	• communicatief vermogen	Hoe geschikt is het medium om de boodschap over te brengen? Zijn er alternatieven die beter zijn?
	• bereik/dekking	Bereik/dekking van gekozen media.
	• kosten	Kosten van de inzet van dit medium.
	• bekendheid medium	Hoe bekend is het medium bij de doelgroep?
	• beschikbare tijd	Beschikbare tijd voor voorbereiding en productie.
Projectniveau		
	6. Uitvoering	
	• wie	
	- centrale woordvoerder	Wie (binnen samenwerkingsverband) wordt aangesteld als centrale woordvoerder?
	- betrokken partijen	Welke partijen (of personen) zijn betrokken bij de uitvoering?
	- reclame-/mediabureaus	Uitnodigen van reclame- en mediabureaus voor pitch.
	• wat	
	- visuele uitingen	Uitingen (folders, posters, spotjes) moeten gemaakt worden.
	• waarom	
	- overleg	Afspraken voor overleg communicatieplanning.
	• waarmee	
	- documentatie	Benodigde documentatie voor uitvoering.
	• wanneer	
	- tijdsplanning	Maken van tijdsplanning, fases.
	7. Evaluatie	
	• wie	
	- betrokkenen	Wie zijn betrokken bij de evaluatie?
	- gegevens leveren	Wie kan gegevens leveren voor de evaluatie?
	- belangen	Wie hebben wel en wie geen belang bij de evaluatie?
	- trekker evaluatie	Wie functioneert als trekker bij de evaluatie?
	• wat	
	- realisatie doelstellingen	Zijn de doelstellingen gerealiseerd?
	- efficiëntie	Had men efficiënter kunnen werken?
	- boodschap(en)	Waren de boodschappen goed afgestemd op de doelgroep?
	- mediakeuze	Dient er andere media ingezet te worden?
	- voldoende bijdragen	Is er voldoende bijgedragen aan vooraf afgesproken doel?
	• waarom	
	- bijsturing	Noodzaak tot bijsturing en eventueel aanpassing doelstellingen.
	• waarmee	
	- beschikbaarheid gegevens	Zijn de gegevens die nodig zijn voor evaluatie aanwezig?
	• wanneer	
	- evaluatie zelf	Wanneer gaat men de communicatie evalueren?