



# Beeld van de handhavers

## Rapport Gemeente Rotterdam

Onderzoek en Business Intelligence



Gemeente Rotterdam

## Colofon

Gemeente Rotterdam, afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

**Datum:** 30 september 2021

**Auteur(s):** Bianca Stam en Martijn Epskamp

**Vragen:** [onderzoek@rotterdam.nl](mailto:onderzoek@rotterdam.nl)

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>6</b>
1.1	Het werk van de Rotterdamse handhaver	6
1.2	Doel- en vraagstellingen	6
1.3	Eerder onderzoek	6
<b>2</b>	<b>Methode</b>	<b>8</b>
2.1	Respons en achtergrondinformatie over de respondenten	8
<b>3</b>	<b>Resultaten vragenlijst onderzoek</b>	<b>9</b>
3.1	Het imago van handhavers	9
3.2	Taken van handhavers	9
3.3	Meningen over handhavers	11
3.4	Ervaringen met handhavers	12
<b>4</b>	<b>Conclusies</b>	<b>13</b>



De foto aanpassen via  
'Wijzig foto' in lint



# 1 Inleiding

## 1.1 Het werk van de Rotterdamse handhaver

Het cluster Stadsbeheer van de Gemeente Rotterdam beschikt over ongeveer 350 handhavers (361 op 1 juli 2020).<sup>1</sup> Zij worden ingezet om de stad leefbaar en veilig te houden. Dat doen zij door te handhaven op regels en, bij geconstateerde overtredingen, sancties op te leggen of te waarschuwingen, maar ook door zich toegankelijk en hulpvaardig op te stellen in een rol van gastheer/-vrouw van de gemeente en de stad.

De handhavers van de gemeente constateren jaarlijks vele tienduizenden overtredingen (40.580 in de tweede helft van 2020). Ongeveer drie kwart van deze overtredingen leidt tot opgelegde sancties. Slechts een klein deel van deze sancties is strafrechtelijk van aard; veel vaker gaat het om sancties via het bestuursrecht (zoals een bestuurlijke boete voor fout parkeren).

Van de overtredingen waarvoor sancties worden opgelegd, heeft het overgrote deel betrekking op parkeeroverlast van auto's of fietsen (waaronder fietswrakken en zogenoemde weesfietsen). Andere zaken waar handhavers tegen optreden, hebben bijvoorbeeld betrekking op afval, straatintimidatie, of (sinds 2020) het overtreden van de coronaregels.

Als de gemeentelijke handhavers overtredingen constateren, is dat geregeld naar aanleiding van een melding van een ambtenaar of burger. Handhavers handelen jaarlijks tienduizenden meldingen af die ambtenaren en (vooral) burgers maken over problemen in de buitenruimte.

Handhavers leggen ook, in samenwerking met ketenpartners, duizenden huisbezoeken per jaar af om misstanden achter de voordeur op te sporen (bijvoorbeeld woonoverlast, overbewoning en woonfraude).

## 1.2 Doel- en vraagstellingen

Het effect van het optreden van de handhavers (preventief en repressief) op het veiligheidsgevoel en het nalevingsgedrag is afhankelijk van hoe de Rotterdammers en de

bezoekers de handhavers zien. Als een handhaver bijvoorbeeld niet wordt gezien als een professional die jou met respect behandelt en ook andersom, zal het optreden van een handhaver minder snel geaccepteerd worden met mogelijke escalatie als gevolg. Dit zorgt niet alleen voor een risico voor de handhaver zelf maar ook voor de burger.

Om het effect van het optreden van een handhaver te vergroten en voor een veilige werksituatie te zorgen is het van belang te weten wat de beelden van de Rotterdammers en bezoekers zijn t.a.v. de handhaver op straat. Als dit inzichtelijk is, weet de afdeling Handhaving of het beeld verbeterd moet worden, en kan de aanpak om het te verbeteren beter gericht worden.

Het hoofddoel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in het beeld dat de Rotterdammer heeft van handhavers. De volgende deelvragen zullen worden beantwoord:

- Welke situaties/problemen op straat associeert de Rotterdammer met handhaving?
- Wat vinden Rotterdammers van de handhavers?
- Welke ervaringen hebben Rotterdammers met handhavers? Hebben zij bijvoorbeeld zelf contact gehad met een handhaver en hoe hebben zij dat ervaren?
- Over welke professionele eigenschappen beschikken handhavers volgens Rotterdammers?

## 1.3 Eerder onderzoek

Vijf jaar geleden zijn, onafhankelijk van elkaar, twee onderzoeken uitgevoerd met relevante conclusies ten aanzien van het beeld van gemeentelijke handhavers.

*Wat vindt het publiek van gemeentelijke handhavers?*

In 2016 heeft Bureau Bervoets in opdracht van de gemeenten Almere, Den Haag, Katwijk, Utrecht en Smalingerland, onderzoek gedaan naar het imago van gemeentelijke handhavers bij burgers.<sup>2</sup> Uit het onderzoek blijkt dat burgers over het algemeen weinig uitgesproken opvattingen hebben over gemeentelijke handhavers, terwijl

<sup>1</sup> De cijfers in deze paragraaf zijn afkomstig uit halfjaarlijkse rapportages van het college aan de raadscommissie Veiligheid en Bestuur. De paragraaf heeft uitsluitend betrekking op de handhavingsinzet vanuit het cluster Stadsbeheer van de gemeente Rotterdam, niet op bijvoorbeeld leerplichtambtenaren en sociaal rechercheurs.

<sup>2</sup> "Wat vindt het publiek van gemeentelijke handhavers?" Bureau Bervoets, 2016.

handhavers zelf, op basis van straatcontacten en sociale media, het beeld hebben dat burgers hen laag inschatten.

Uit het onderzoek blijkt daarnaast, dat burgers het belangrijk vinden dat er handhavers zijn, maar dat de term “handhaver” vaak niet bekend is bij burgers en geen duidelijke associaties bij hen oproept. Burgers denken bij handhavers vaak aan onbevoegde toezichthouders (“stadswachten”). Niet alleen hebben burgers vaak geen goed beeld van wat een handhaver precies is of doet, het onderscheid tussen gemeentelijke handhavers en andere soorten functionarissen is voor de burger niet altijd duidelijk. Dat kan ertoe leiden dat positieve of negatieve beelden van gemeentelijke handhavers, voortkomen uit ervaringen met andere typen functionarissen, of omgekeerd.

Het onderzoek van Bureau Bervoets laat zien, dat de beelden die burgers hebben van handhavers, vooral worden beïnvloed door positieve of negatieve ervaringen met handhavers. Dat kunnen eigen ervaringen zijn, maar ook ervaringen waar vrienden, familie of bekenden over vertellen. Handhavers ervaren in dat verband een spanningsveld tussen hun handhavende en dienstverlenende rollen, omdat burgers zich geregeld negatief uiten als zij zelf onderwerp worden van handhaving en een enkel negatief filmpje of mediabericht veel imagoschade kan geven.

Tot slot blijkt uit het onderzoek, dat burgers positief oordelen over de herkenbaarheid en uitstraling van handhavers, maar minder positief over de zichtbaarheid van handhavers op straat.

#### *Het imago van de boa openbare ruimte in Nederland*

In 2016 heeft nog een tweede onderzoek plaatsgevonden naar het beeld van handhavers, meer specifiek het imago van de boa openbare ruimte.<sup>3</sup> Hierin concludeert de onderzoeker, dat stakeholders zoals de nationale politie, gemeentebesturen, de VNG en ook boa's zelf, een overwegend positief beeld hebben van het functioneren van boa's openbare ruimte, maar dat dit beeld bij burgers minder positief is (vaker neutraal of negatief).

Volgens het onderzoek wordt het beeld dat burgers hebben van boa's openbare ruimte, in belangrijke mate beïnvloed door wat burgers horen in de media of van bekenden, omdat veel burgers zelf niet direct in aanraking komen met boa's. Ook de erfenis van de Melkertbaan zou een rol

spelen. In het kader van de Melkertbaan werden mensen in het verleden vanuit een uitkering en met weinig opleiding, als stadswacht op straat ingezet. Dat de huidige boa's veel professioneler zijn, is volgens het onderzoek nog te weinig bij burgers bekend. Een derde factor die volgens het onderzoek het beeld van burgers van boa's openbare ruimte beïnvloedt, is een gebrek aan bepaalde sociale (vooral communicatieve) vaardigheden bij sommige boa's. Het onderzoek stelt dat verdere professionalisering van boa's bij kan dragen aan een beter imago.

---

<sup>3</sup> “Het imago van de boa openbare ruimte in Nederland”, masterthesis van C.J. Coenen, Universiteit Leiden, 2016.

## 2 Methode

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden hebben we een digitale vragenlijst onder Rotterdammers uitgezet. Hiervoor is een op leeftijd gestratificeerde steekproef getrokken van 2.000 personen uit het Basis Registratiesysteem Personen (BRP) van 18 jaar en ouder. Aan de geselecteerde personen is een brief gestuurd met de uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek. In deze brief stond een link en een inlogcode, waarmee de vragenlijst kon worden ingevuld. Aan de personen die niet reageerden is een paar weken later een herinneringsbrief gestuurd.

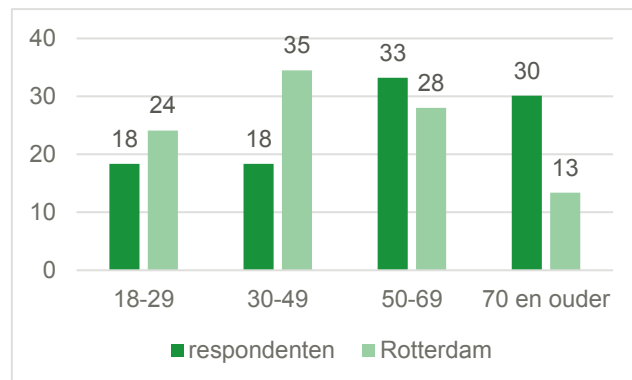
Aan de deelnemers van het onderzoek is een korte vragenlijst voorgelegd met vragen over het beeld van de handhavers en over ervaringen met handhavers.

### 2.1 Respons en achtergrondinformatie over de respondenten

Er zijn 2.000 inwoners van Rotterdam aangeschreven, van wie er 229 hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Dit is een respons van 11%, dit is een lage respons. Een mogelijke verklaring voor de lage respons is de periode waarin het onderzoek plaatsvond, nl. vlak voor het begin van de zomervakantie. Ook kan het zijn dat het onderwerp niet zo aansprak.

Net als in de bevolking van Rotterdam was de helft van de respondenten vrouw. In figuur 2.1 is de leeftijdsverdeling van de deelnemers aan het onderzoek en in Rotterdam als geheel te zien. Ongeveer een derde van de deelnemers was tussen de 50 en 70 jaar oud, een derde was 70 jaar en ouder. De jongere leeftijdsgroepen waren minder goed vertegenwoordigd (beide groepen 18%) dan in de bevolking van Rotterdam. De groep 70-plussers was duidelijk oververtegenwoordigd. Een derde van de deelnemers woont op Rotterdam Zuid. Hiermee zijn deelnemers uit Zuid iets ondervertegenwoordigd; 39% van de inwoners van 18 jaar ouder woont op Zuid.

**Figuur 2.1.** Leeftijdsverdeling van de respondenten en Rotterdam als geheel



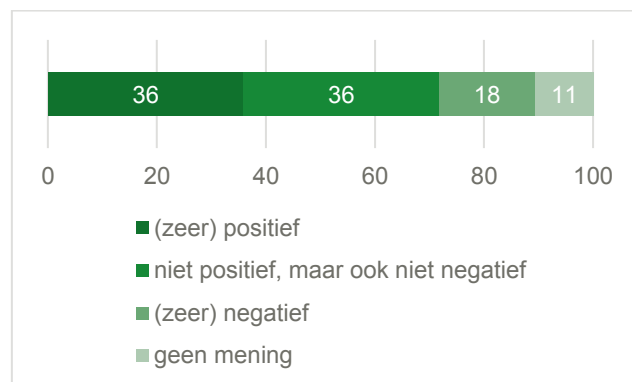
# 3 Resultaten vragenlijst onderzoek

## 3.1 Het imago van handhavers

In figuur 3.1 is het algemene beeld dat respondenten hebben van handhavers van de gemeente Rotterdam weergegeven. Ruim een derde van de respondenten (36%) heeft een (zeer) positief beeld van de handhavers, terwijl 18% een (zeer) negatief beeld heeft. Mensen met een negatieve mening over handhavers hebben deze mening omdat handhaving volgens hen niet zichtbaar is of niet daar waar het nodig is. Daarnaast vinden ze de manier waarop er gehandhaafd wordt niet goed; handhavers worden onprofessioneel, onredelijk, brutaal, niet meedenkend en kinderachtig genoemd. Respondenten die een positief beeld van handhavers hebben, vinden juist wel dat handhaving zichtbaar is. Zij noemen handhavers professioneel, behulpzaam, oplettend en beleefd. Er zijn een aantal respondenten die positief zijn over handhavers, die vinden dat ze vaker zouden moeten optreden, bijvoorbeeld bij fout parkeren. Veel van de respondenten die geen positief, maar ook geen negatief beeld hebben van handhavers zeggen dat ze weinig in aanraking komen met handhavers; ze geven aan daarom geen oordeel te kunnen geven over handhavers. Daarnaast is er ook nog een groep die niet per se positief of negatief denkt over handhavers, die in hun toelichting toch iets negatiever is over handhavers. Ze noemen vergelijkbare dingen als respondenten die negatief over handhavers denken. De groep respondenten die geen mening heeft over handhavers zeggen nog nooit te maken hebben gehad met handhavers.

Mannen en vrouwen hebben ongeveer hetzelfde beeld van gemeentelijke handhavers; 34% van de mannen is (zeer) positief tegenover 38% van de vrouwen. Mensen onder de 50 jaar lijken positiever over handhavers dan 50-plussers: 42% tegenover 32% is (zeer) positief. Inwoners van Zuid zijn ongeveer even positief als inwoners van Noord (35% vs. 36%). Er was ook geen verschil in het algemene beeld van mensen die wel eens gesproken hebben met of aangesproken zijn door een handhaver. Of mensen die wel eens bekeurd zijn door een handhaver een ander beeld hebben van handhavers kan op basis van de gegevens niet worden geanalyseerd vanwege te kleine aantallen.

Figuur 3.1. Algemeen beeld van gemeentelijke handhavers



Tijdens de coronacrisis kregen de gemeentelijke handhavers een belangrijke rol bij de handhaving van de coronamaatregelen. Ook was er veel media-aandacht voor deze rol. 16% van de respondenten geeft aan dat hun beeld van de handhavers sinds de coronacrisis positiever is geworden, terwijl 12% aangeeft dat hun beeld negatiever is geworden. Het beeld van 60% van de respondenten is gelijk gebleven. Twaalf procent wist niet of hun beeld veranderd was.

Er wordt positiever over handhavers gedacht, omdat zij er volgens de respondenten een nieuwe moeilijke en zware taak bijkregen, waardoor zij zichtbaarder werden. De mensen van wie de mening negatiever werd sinds de coronacrisis gaven aan dat handhavers zich kinderachtig gedroegen, hun macht misbruikten, niet naar de situatie keken maar naar de regels of ze hielden zichzelf niet aan de coronamaatregelen.

## 3.2 Taken van handhavers

Om te kijken of mensen een idee hebben wat zoal de taken van gemeentelijke handhavers zijn, is hen gevraagd om maximaal 3 taken te noemen. Hieronder volgen de door de 198 respondenten genoemde taken:

- Toezicht houden, controleren, surveilleren, door de stad lopen, zichtbaar aanwezig zijn (n=65)
- Handhaving van de openbare orde (n=58)
- Parkeercontrole (n=58)
- Diverse taken die te maken hebben met het afvalbeleid, zoals beboeten voor verkeerd aangeboden huisvuil, zwerfvuil, schoonhouden van de stad (n=53)
- Veiligheid van de burgers waarborgen (n=39)

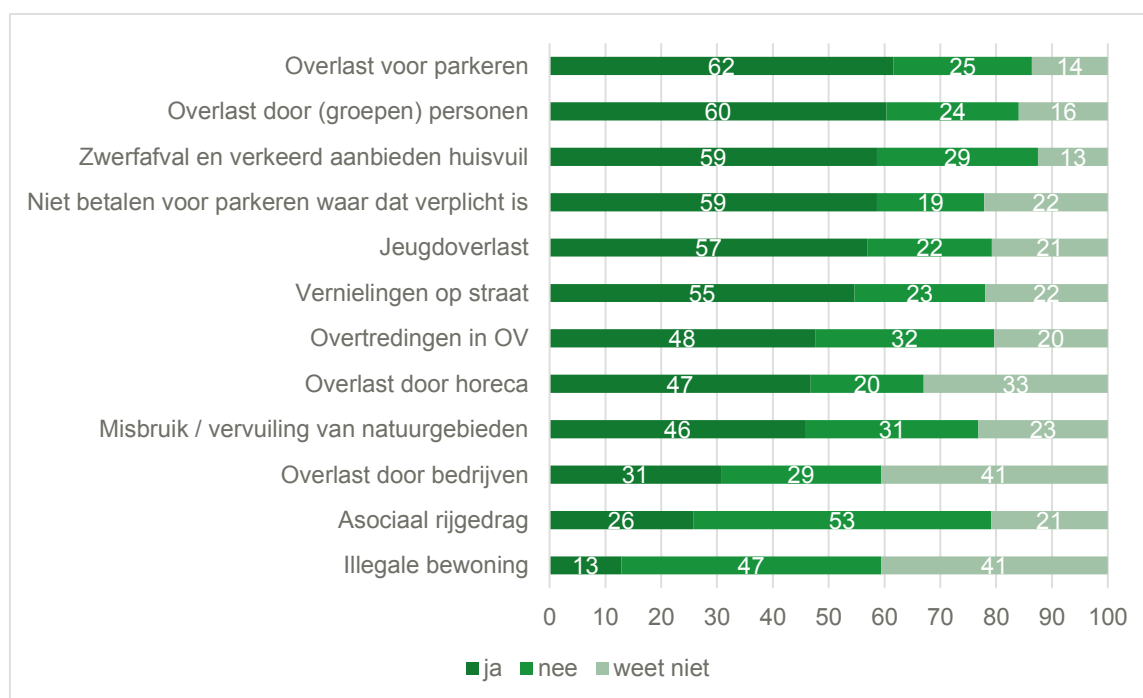
- Het verlenen van hulp, vragen van burgers beantwoorden, het adviseren van burgers en hen informeren en het aanspreken op gedrag (n=39)
- Verkeershandhaving, o.a. voor snelheid, verkeersoverlast, over de stoep rijden van (brom)fietsen (n=32)
- Het uitschrijven van bekeuringen voor diverse zaken en het geven van waarschuwingen (n=31)
- Het assisteren van de politie (n=24)
- Handhaving (van de APV) (n=20)
- Overlast signaleren en aanpakken (n=17)
- Het handhaven van coronamaatregelen (n=13)
- Handhaving van het hondenbeleid (n=10)
- Controle op milieudelicten (n=6)
- Vandalisme voorkomen, heel houden van de stad (n=6)
- Handhaving ov (n=5)
- Administratieve werkzaamheden, zoals het opmaken van een proces-verbaal (n=5)
- Het aanspreken van overlast gevende jongeren (n=4)
- Handhaving alcoholverbod/ drugsgebruik (n=3)

Uit de gegeven antwoorden lijkt het dat de deelnemers een aardig beeld hebben van de werkzaamheden van de gemeentelijke handhavers, hoewel er natuurlijk ook taken genoemd zijn die niet door handhaving worden uitgevoerd. Bij 'parkeercontrole' wordt vaak foutparkeren genoemd, een

taak waarvoor handhaving wordt ingezet. Maar er zullen ook mensen zijn, die controle op betaald parkeren bedoeld hebben. Bij 'het assisteren van de politie' worden ook taken genoemd zoals het opsporen van criminelen en het vervangen van politie. Handhaving in het ov wordt door handhavers van het OV-bedrijf zelf gedaan.

Nadat mensen konden aangeven wat volgens hun de taken van gemeentelijke handhavers zijn, is hen een aantal stellingen voorgelegd met problemen waar handhavers zich mee bezig zouden kunnen houden. In figuur 3.2 is te zien of de respondenten dachten of gemeentelijke handhavers zich hiermee bezighouden. Volgens de respondenten zijn veel van de genoemde problemen ook dingen waar gemeentelijke handhavers zich mee bezig houden. Zo denkt rond de 60% van de respondenten dat handhavers zich bezighouden met 'overlast voor parkeren', 'overlast door (groepen) personen', 'zwerfafval er verkeerd aanbieden huisvuil' en 'niet betalen voor parkeren waar dat verplicht is'. Tegelijk is het aandeel mensen dat niet weet of iets een taak is van gemeentelijke handhavers bij veel problemen ook relatief groot (tussen de 14 en 41%). Slechts 13% denkt dat gemeentelijke handhavers zich bezighouden met illegale bewoning.

**Figuur 3.2. Problemen waar gemeentelijke handhavers zich volgens de respondenten mee bezig houden**



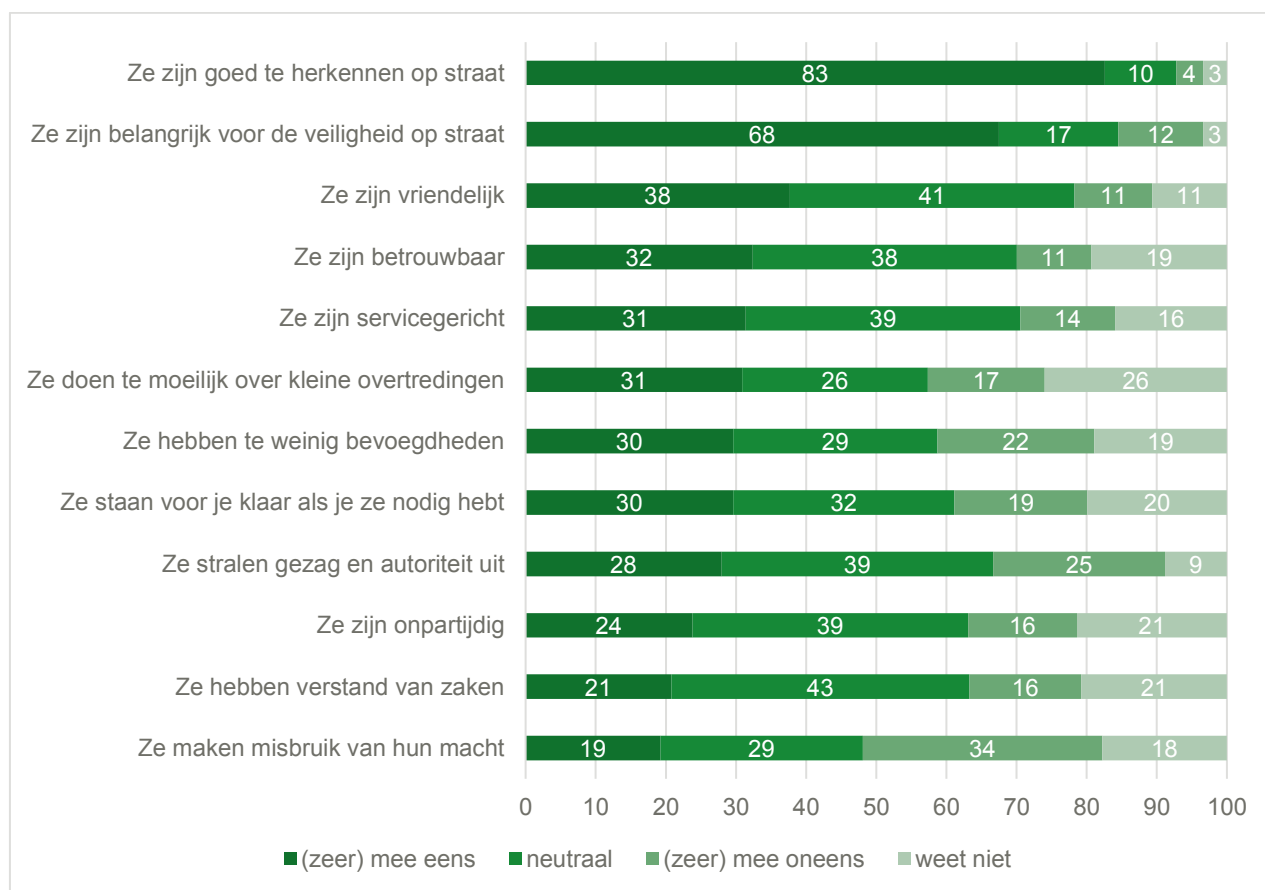
### 3.3 Meningen over handhavers

Om een idee te krijgen over hoe inwoners van Rotterdam aankijken tegen gemeentelijke handhavers is hen een reeks stellingen voorgelegd waarover zij hun mening mochten geven. In figuur 3.3 is te zien in hoeverre zij het eens zijn met de stellingen. Verreweg het grootste deel van de respondenten (83%) vindt dat handhavers goed te herkennen zijn op straat en dat zij belangrijk zijn voor de veiligheid op straat (68%). Verder valt op dat bij 8 van de 12 stellingen de antwoordoptie 'neutraal' het vaakst gekozen is. Ook de antwoordoptie 'weet niet' werd bij een groot deel van de stellingen vaak gebruikt. Dit kan aangeven dat de respondenten in het algemeen niet zo'n beeld hebben over de gemeentelijke handhavers, maar het kan ook zijn dat zij

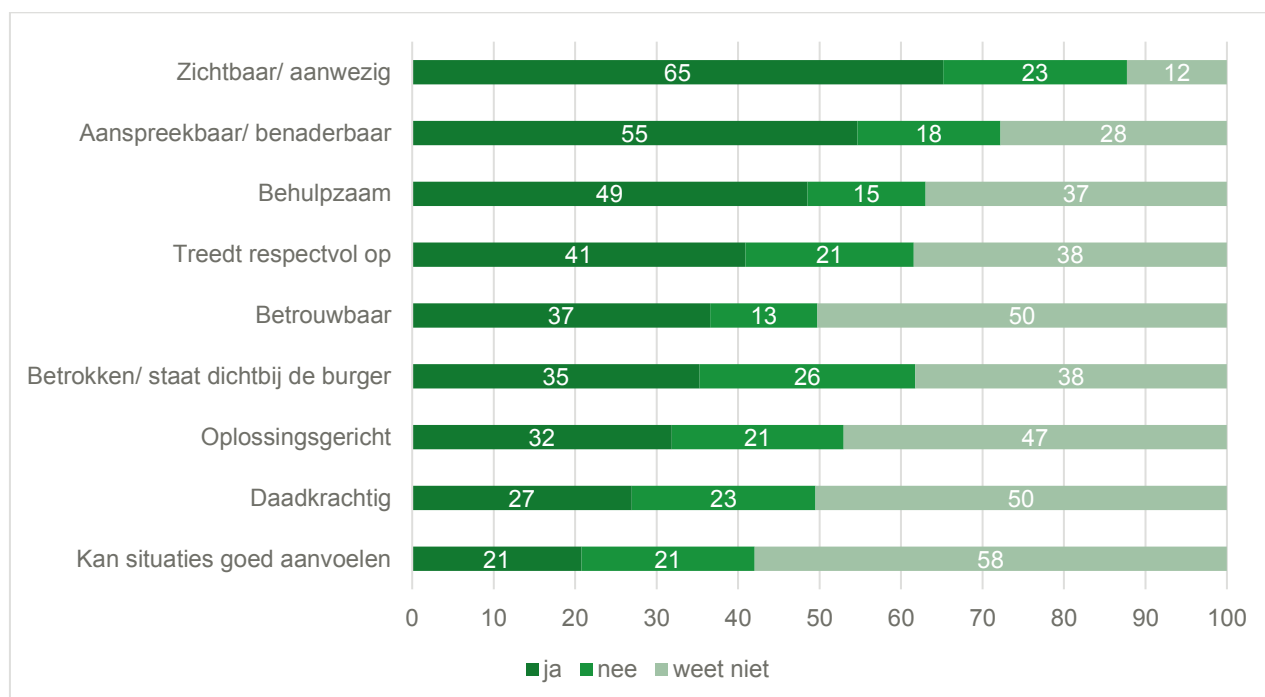
gemengde beelden hebben. Ten slotte valt op dat 31% van mening is dat handhavers te moeilijk doen over kleine overtredingen.

In figuur 3.4 is de mening van de respondenten over een aantal professionele eigenschappen van de gemeentelijke handhavers te zien. Een groot deel van de respondenten vindt de handhavers zichtbaar/ aanwezig (65%) en aanspreekbaar/ benaderbaar (55%). Ook bij dit onderwerp valt op dat bij vrijwel alle vraagstellingen relatief veel mensen 'weet niet' als antwoord hebben gegeven. Ruim een kwart van de respondenten is het niet eens met de stelling dat de handhavers betrokken zijn/ dichtbij de burger staan.

**Figuur 3.3. Beelden van gemeentelijke handhavers**



**Figuur 3.4. Mening over professionele eigenschappen van handhavers**



### 3.4 Ervaringen met handhavers

Iets meer dan de helft van de respondenten (56%) heeft in het afgelopen jaar wel eens iets in de media vernomen over gemeentelijke handhavers. Van deze mensen vond 20% de toon van de berichtgeving (vooral) positief en 26% vond de toon (vooral) negatief. De overige 54% vond de toongeving neutraal.

37% van de respondenten geeft aan wel eens met anderen over gemeentelijke handhavers te praten. De toon van deze gesprekken is bij bijna de helft van deze gesprekken (48%) (vooral) negatief. 13% van de respondenten die wel eens met anderen over handhavers praten, zeggen dat deze gesprekken (vooral) positief zijn; de overige 39% geeft aan neutrale gesprekken te voeren of zowel positief als negatief.

Eén op de drie respondenten geeft aan wel eens een gemeentelijke handhaver te hebben aangesproken en 17% is wel eens door een gemeentelijk handhaver aangesproken. Van degenen die wel eens met een gemeentelijke handhaver hebben gesproken (dus zowel aanspreken als aangesproken worden), heeft 40% het laatste contact als (vooral) positief ervaren, 32% (vooral) negatief en 28% neutraal.

Vijftien procent van de respondenten geeft aan wel eens bekeurd te zijn door een handhaver. 42% van hen vond dat de handhaver zich bij deze gelegenheid correct gedroeg.

De overige 58% was van mening dat de handhaver zich niet correct gedroeg bij deze gelegenheid. Zij gaven hiervoor de volgende redenen op:

- Een aantal respondenten noemde de bekeuring onterecht
- Er was volgens respondenten geen ruimte voor een dialoog
- Handhavers toonden geen begrip voor de situatie
- Handhavers maakten volgens respondenten misbruik van hun macht. Een respondent had het idee dat de handhaver bij het uitschrijven van de bekeuring expres langzaam ging werken, zodat hij de trein miste.
- Respondenten vonden de manier waarop ze aangesproken werden niet correct. Ze noemden de handhavers onbeschoft, arrogant.

## 4 Conclusies

Het hoofddoel van dit onderzoek was om inzicht te krijgen in het beeld dat Rotterdammers hebben van gemeentelijke handhavers. Om dit te onderzoeken is een vragenlijst uitgezet onder inwoners van 18 jaar en ouder.

### Beeld van handhavers

*Deelvraag: Wat vinden Rotterdammers van de handhavers?*

Ruim een derde van de respondenten heeft een (zeer) positief beeld van de handhavers, terwijl 18% een (zeer) negatief beeld heeft. Een relatief grote groep heeft geen (uitgesproken) mening over gemeentelijke handhavers. Dit komt overeen met eerder uitgevoerd onderzoek, waaruit bleek dat burgers over het algemeen weinig uitgesproken opvattingen hebben over gemeentelijke handhavers.

Hoewel handhaving in de coronacrisis een grote rol heeft gekregen en daardoor veel media-aandacht, is de mening van veel respondenten hierdoor niet veranderd.

### Taken van handhavers

*Deelvraag: Welke situaties/ problemen op de straat associeert de Rotterdammer met handhaving?*

Om te kijken of mensen een idee hebben van wat de taken van handhavers zijn, is hen gevraagd maximaal 3 taken te noemen. Hieronder volgen de vijf meest genoemde taken:

- Toezicht houden, surveilleren
- Handhaving openbare orde
- Parkeercontrole
- Afvalbeleid handhaven
- Veiligheid van burgers waarborgen

Daarnaast konden respondenten aan de hand van stellingen met problemen waar handhavers zich mee bezig zouden kunnen houden, aangeven of zij dachten dat dit een taak was van gemeentelijke handhavers. Rond de 60% van de respondenten dacht dat handhavers zich bezighouden met 'overlast voor parkeren', 'overlast door (groepen) personen', 'zwerfafval er verkeerd aanbieden huisvuil' en 'niet betalen voor parkeren waar dat verplicht is'. Het aandeel respondenten dat niet weet of iets een taak is van gemeentelijke handhavers was bij veel genoemde problemen

relatief groot. Hieruit kunnen we concluderen dat een deel van de respondenten niet zo'n goed beeld heeft van de taken/ problemen waar handhavers zich mee bezighouden.

### Meningen over handhavers

Verreweg het grootste deel van de respondenten vindt dat handhavers goed te herkennen zijn op straat en dat zij belangrijk zijn voor de veiligheid op straat. Ook in het onderzoek van Bervoets gaven de meeste respondenten dit aan. Verder valt op dat de antwoordoptie 'neutraal' bij een groot deel van de stellingen het vaakst gekozen is. Dit kan aangeven dat de respondenten in het algemeen niet zo'n goed beeld hebben over gemeentelijke handhavers. Dit komt overeen met de eerdere vraag over het algemene beeld van handhavers en ook hier zien we gelijkenissen met het onderzoek van Bervoets.

*Deelvraag: Over welke professionele eigenschappen beschikken handhavers volgens Rotterdammers?*

Een groot deel van de respondenten vindt handhavers zichtbaar/ aanwezig en aanspreekbaar/ benaderbaar. Ook bij de stellingen over professionele eigenschappen valt op dat relatief veel mensen 'weet niet' als antwoord hebben gegeven.

### Ervaringen met handhavers

*Deelvragen: Welke ervaringen hebben Rotterdammers met handhavers? Hebben zij bijvoorbeeld zelf contact gehad met een handhaver en hoe hebben zij dat ervaren?*

Ruim een derde van de respondenten praat wel eens met anderen over handhavers. In bijna de helft van de gevallen zijn deze gesprekken (vooral) negatief. Van de mensen die wel eens een gemeentelijke handhaver hebben gesproken of wel eens door een gemeentelijke handhaver zijn aangesproken, heeft 40% het laatste contact als (vooral) positief ervaren en 32% (vooral) negatief. Vijftien procent van de respondenten is wel eens bekeurd. 58% vond dat de handhaver zich bij deze gelegenheid niet correct gedroeg. De kans is groot dat de negatieve ervaringen vaker worden doorverteld dan de positieve ervaringen. Ook uit het onderzoek van Bervoets bleek dat als mensen over handhavers praten, het vaak de negatieve verhalen zijn.

De foto aanpassen via  
'Wijzig foto' in lint



## Kennis voor een sterk Rotterdams beleid

Onderzoek en Business Intelligence is een afdeling binnen de gemeente Rotterdam. De afdeling verzamelt informatie en doet onderzoek voor het maken en uitvoeren van beleid door de gemeente Rotterdam. Het onderzoek gaat over onderwerpen als gezondheid, zorg, onderwijs, reïntegratie, demografie, ruimtelijke ordening en veiligheid. Soms is de gemeentelijke organisatie het onderwerp, vaker gaat het over de stad en haar bewoners. Het doel is steeds om met deze verzamelde kennis het beleid en de bedrijfsvoering van de gemeente te verbeteren.

### Auteurs



Bianca Stam



Martijn Epskamp

Rotterdam.nl



Gemeente Rotterdam