

# Toezichtformule

Volgens beleid, samen met burgers en ondernemers, ongewenste activiteiten en initiatieven opsporen en tegen gaan.

## Initiatiefnemers, belanghebbenden & betrokkenen



Rianne



Hendrik



David



Sietske

### Beleving

- De omgeving is leefbaar, veilig en schoon.
- Er wordt wat gedaan met mijn meldingen of bezwaar.
- Ik ervaar een gelijke behandeling.
- We nemen u serieus.

Klantinterface

Bedrijfsvoering

### Toegang

- Op locatie, we komen naar u toe.
- Onze website helpt u bij het snel vinden van informatie over een veilige, leefbare en schone stad.
- U kunt bij ons terecht via elk kanaal.

### Service

- We zorgen dat er snel, en in geval van urgentie direct actie wordt ondernomen (24\*7).
- Help ons fraude op te sporen en de stad veilig, schoon en leefbaar te houden.
- Samen met u zorgen we voor een veilige, schone en leefbare stad.
- Informatie over wet- en regelgeving is begrijpelijk en kunt u snel vinden.
- Informatie over de resultaten van toezicht kunt u snel vinden.
- We leggen uit waarom er wet- en regelgeving is.
- Pro-actieve informatieverstrekking.
- We richten ons op uw specifieke vraag
- We zijn duidelijk over de afhandeltermijn

### Assortiment

- U kunt overlast eenvoudig melden.
- U kunt eenvoudig bezwaar maken.
- U kunt eenvoudig controleren wat de regels zijn.
- U kunt contact met ons opnemen om te overleggen wat u het beste kunt doen bij overlast.
- U heeft inzicht in onze toezichtacties en resultaten.

### Prijs

- Wij leggen eerlijke (in verhouding tot overtreding) en uitlegbare sancties op.
- We houden samen met u de prijs/kosten laag.

Klantinterface

Bedrijfsvoering

# Samen & Zichtbaar

### HRM en Besturing

- We leggen uit waarom wet- en regelgeving wordt toegepast.
- We bieden een luisterend oor en denken mee.
- We zijn onzichtbaar (niet onderzoek verstorend) en zichtbaar (preventief) aanwezig.
- We stimuleren eigen initiatief en eigen verantwoordelijkheid.

### Processen

- We controleren en handhaven daar waar nodig (op basis van risico en kosten).
- We controleren periodiek en na melding.
- 24/7 indien noodzakelijk.
- Op basis van afgesproken normen.

### Informatisering

- We controleren en handhaven daar waar nodig op basis van data.
- Informatie over wet- en regelgeving zijn actueel, duidelijk en vindbaar.
- We delen informatie over controle en handhaving in de keten.

### Financiën

- De kosten voor het controleren en handhaven zijn in balans met de opbrengsten (niet alleen financieel).

Directie

Bestuur