

CTB resultaten van de uitvoeringssimulatie

Structuur

- Wat was opdracht?
- Wat hebben we gedaan?
- Hoe en met wie simulatie

- 3 sheets bevindingen
 - Toezicht en handhaving
 - Perspectief ondernemers
 - Communicatie

-> adviezen implementatiestrategie en uitvoering

- 3 sheets adviezen
- Toezicht en handhaving
 - Perspectief ondernemers
 - Communicatie

Bevindingen

Beleidsvrijheid in de uitvoering van toezicht en handhaving

- Met de verbreding neemt ook het aantal burgers en ondernemers dat met CTB krijgt te maken fors toe bij een groep ondernemers die minder professioneel, klaar en bereid is het CTB toe te passen.
- Daarmee neemt ook de kans op bijzonderheden, grensgevallen, fouten, fraude, verstoringen en agressie sterk toe. **Invoering van CTB zal leiden tot een hoger risico op openbare orde verstoringen.**
- Het goed omgaan met apps, DigiD, testbewijzen, ID is niet iedereen gegeven, dus de kans op gedoe aan deur (en beroep op helpdesk/ work-arounds) of niet toepassen van de regels zal toenemen
- De controle gaat extra tijd kosten (zeker de eerste tijd met aanloopproblemen) waarbij filevorming of gedrang tot ongewenste Covid-situaties en agressie kan leiden. Zeker daar waar een aanvangstijd of een tijdswindow geldt. Kortom, crowdmanagement en doorstroming zijn ook van belang, naast 100% CTB. De afweging tussen openbare orde in het veld zal gemaakt moeten worden door politie en handhaving, en gestuurd worden door Gemeente, Politie en GGD.
- **Er dient ruimte te blijven bij lokale partijen in het veld, zoals horeca ondernemers om de afweging in het veld te kunnen maken.** Street level bureaucrats, ondersteund door een landelijke heldere nalevingsstrategie en advies

Maximale ondersteuning bieden voor horeca ondernemers

- De financiële situatie na de afgelopen anderhalf jaar, personeelstekorten en frustratie over het overheidsbeleid maken een soepele naleving van de 100% controle door horeca ondernemers zeer onwaarschijnlijke.
- Er is een grote behoefte aan duidelijkheid en ondersteuning bij ondernemers (hoe doe ik het goed en wat bieden jullie?), en er zijn meerdere loketten en websites waar een deel van het geheel is te vinden
- Speciale aandacht verdienen dubbele functies (sport/winkel/hotel met horeca, afhaal en zitten) waarbij een tegenstelling tussen hospitality en striktheid van controle kan ontstaan. Daarnaast is niet altijd mogelijk of gewenst om één toegang met controle in te richten.
- Het is niet geheel duidelijk wie nu waarvoor verantwoordelijk is bij uitvoering en handhaving, met name bij onwillige of te verwijderen gasten
- Sanctiëring van niet goed uitvoeren van controle van het CTB kan alleen maar plaats vinden aan de deur, door ondernemers op heterdaad te betrappen. Er zijn geen andere mogelijkheden van sanctiëring, dus zal er maximaal in moeten worden gezet op ondersteuning van horeca ondernemers.

3 sheets van maken?

Elementen voor Implementatiestrategie

- De voorbereidingstijd voor burgers en ondernemers is zeer kort; dus de eerste periode zal veel ontdekken, falen en ervaren met zich meebrengen
- Benut de ruimte tussen het landelijk beleid en de lokale handhaving en samenwerkingsverbanden van ondernemers om tot een werkbare uitvoering te komen; dat betekent landelijk een helder doel formuleren en de invulling overlaten aan ketenpartners, burgers en ondernemers
- Nadruk leggen op samen de uitvoering in werkbare proporties zien te krijgen, want het grijze gebied is waarschijnlijk fors, dus ondernemers (en handhavers) zullen keuzes moeten maken om aan te sluiten bij de gezondheidsdoelstelling, hun zaak overeind te houden en openbare orde en veiligheid.
- In de eerste fase zichtbaar “handhaven” met “adviesteams” voor vergroting van de waargenomen pakkans, en bied tips en waardering ipv sanctionering
- Vanwege de brede toepassing van CTB zal waarschijnlijk een snelle gewenning plaatsvinden, waarna meer gerichte handhaving kan plaatsvinden
- Organiseer ook duidelijke backup voor ondernemers zodat bij escalaties en onrust tegen controles direct kan worden opgetreden, waardoor de ondernemers ook een sluitende keten ervaren
- **Wat is jouw advies om deze uitvoering goed op te pakken? Hoe komen wij snel van strategie naar actie? Zou je daar nog eens over na willen denken. Het is zo veel dat het mij af en toe duizelt. 😊**

Toezicht en Handhaving, praktische adviezen

- Geef met (horeca)adviesteams een extra inzet en impuls aan ondersteuning en zichtbare positieve naleving (als je een treinkaartje hebt gekocht, wil je ook gecontroleerd worden)
- Is mogelijk op het al dan niet uitvoeren van toegangscontroles, niet op het resultaat / juist uitvoeren achteraf. [Wat bedoel je met deze zin?](#) Het kan zijn dat een QR code na binnenkomst, tijdens de activiteit verloopt
- Benoem het grijze gebied en geef handelingsrichtlijnen
- Optimaliseer de waargenomen pakkans
- Maak Coronacheck stickers voor ondernemers: Ja hier doen wij mee voor uw gezondheid oid
- Betrek / instrueer de horeca coördinatoren van de politie / handhavings coördinatoren van de gemeente, want die zijn goed betrokken bij de lokale uitvoering en moeten straks ook evt escalaties afwikkelen
- Kliklijnen van handhaving kunnen ongeruste burgers / ondernemers gebruiken om misstanden of ongewenste situaties te melden
- [Kun je adviezen prioriteren waar jij meeste van verwacht? Belangrijkste boven?](#)

Ondersteuning adviezen

- Herijk de huidige ondernemerstoolkit en factsheet en maak een aparte versie: hoe bereid ik me voor op.....
- Geef per sector veel positief werkende uitvoeringstips & tricks (wait to be seated zorgt er voor dat je beter zicht hebt op je klanten en je bezetting zodat je klanten sneller kunt bedienen en geen gedoe op je terras krijgt)
- Maak met name voor diegenen die straks bij de verbreding CTB moeten controleren een heldere beschrijving van de stappen, de werking van de app, de mogelijke tegenwerpen van gasten en waar je wel en niet overgaat en waar meer info is te vinden, want dat zijn andere sectoren met andere context
- Verrijk de RDO Helpdesk met Q&A over uitvoeringsvragen van ondernemers (hoe ga ik om met?, doe ik goed?) en check of de servicewindow aansluit bij de ondernemers
- Bied extra ondersteuning voor de controleur, op straat of telefonisch.

Communicatie adviezen

- Verbreed de voorlichtingwebinars naar de ondernemers die met Verbreding CTB te maken krijgen
- Publiekscampagne voeden met praktische voorbeelden; ik wil naar het theater...en wat is handig om vantevoren te doen
- Geef een positieve boodschap; een CB zorgt ervoor dat je snel en veilig kan genieten, geen gedoe aan de deur
- Geef extra aandacht aan non-vaxxers/ non-testers, analyseer welke groepen nu niet worden bereikt (ook bij ondernemers)
- Benoem concreet de gevolgen zowel in positieve als negatieve zin van al dan niet meewerken aan CTB (met veel casuïstiek)
- Geef ook aandacht aan de spelregels rondom toeristen uit het buitenland, want dat is ook voor ondernemers
- Bied meertalige informatie

Aanvullende partners, kansen

- Brancheorganisaties voor het delen van branchespecifieke best practices, richtlijnen en problemen
- Brouwerijen en andere leveranciers om mee samen te werken
- Reserverings- en bookingssites voor het bieden van informatie vooraf aan gasten
- Jongerenwerkers of anderen in het sociaal domein om jongeren beter te bereiken
- CCV om de slimmigheden, laatste inzichten, uitvoeringsoplossingen te delen op het terrein van crowdmanagement, veiligheid en de-escalerend optreden