

Evaluatie Beschermd Wonen Domus, Leger des Heils

Locatie Burgemeester van Walsumlaan



Datum 26 september 2019
Titel Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Doel en doelgroep	4
1.3	Methode	5
1.4	Rapportage	6
2	Deskresearch	7
2.1	Inleiding	7
2.2	Registraties	7
2.2.1	Voorzichtigheid bij interpretatie van de cijfers	7
2.2.2	Politie	8
2.2.3	Leger des Heils	9
2.3	Fietsrondes	11
3	Algemene bevindingen en ervaringen	12
3.1	Inleiding	12
3.2	Problematiek cliënten	12
3.3	Ervaren overlast	12
3.4	Geschiktheid van de locatie voor Beschermd Wonen	15
4	Leger des Heils	15
4.1	Algemeen oordeel	15
4.2	Schoonhouden directe omgeving	16
4.3	Optreden tegen overlastgevend gedrag	16
4.4	Bereikbaarheid	19
4.5	Maatregelen	19
5	Gemeente Zwolle	21
6	Politie	23
7	Omwonenden / ondernemers in de buurt	25
7.1	Melden van klachten	25
7.2	Vertegenwoordiging in begeleidingscommissie	26
7.3	Zelf aanspreken van cliënten	26
8	Begeleidingscommissie	27
8.1	Informatieverstrekking aan begeleidingscommissie	27
8.2	Aanwijzingen vanuit begeleidingscommissie	28
8.3	Deelname in begeleidingscommissie	28

Datum 26 september 2019
Titel Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

9	Verbeterpunten	29
10	Conclusies	31
	Bijlagen	34

Datum 26 september 2019
Titel Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Het Leger des Heils is ongeveer in 2010 begonnen met Beschermd Wonen aan de Burgemeester van Walsumlaan (hierna te noemen: Domus). Het Leger des Heils was al langer op deze locatie gevestigd, maar is ooit begonnen als crisisopvang waar vooral gezinnen terecht konden. In de loop der jaren is de functie van de locatie dus veranderd. De keuze voor Beschermd Wonen op deze locatie was er destijds mede op gebaseerd dat de betreffende cliënten enigszins in de buurt moeten wonen van voorzieningen, zoals het winkelcentrum. Op het moment van deze evaluatie, begin 2019, heeft de Domus ongeveer 20 medewerkers en er wonen 35 cliënten.

Volgens het Beheersplan Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan vindt er jaarlijks een evaluatie plaats van de uitvoering van het beheersplan en de daarin opgenomen maatregelen. Het beheersplan is een rapport waarin de functie, de doelgroep en de werkwijze van het Beschermd Wonen wordt beschreven. Daarnaast zijn in het beheersplan maatregelen en het optreden vastgelegd ten aanzien van het voorkomen en terugdringen van overlast¹ en ander ongewenst gedrag van de doelgroep van het Beschermd Wonen. Ook is per betrokken partij beschreven welke taak zij vervult. Het doel van het beheersplan is om door middel van een samenhangend pakket van maatregelen en afspraken overlast te voorkomen en terug te dringen in de omgeving van het Beschermd Wonen.

De evaluatie over het jaar 2018 is in januari/februari 2019 uitgevoerd. Aangezien nog niet eerder een evaluatie heeft plaatsgevonden (ondanks dat dit in het beheersplan wordt aangegeven), is niet alleen teruggekeken naar 2018, maar ook enigszins naar de jaren ervoor en eventuele verandering in de loop der jaren (vooral via het deskresearch). Vanwege het feit dat de definitieve totstandkoming van dit rapport (pas) in de tweede helft van 2019 plaatsvindt, bevat het rapport een actualiserende bijlage over meldingen en ontwikkelingen in de eerste maanden van 2019 (bijlage 1).

1.2 Doel en doelgroep

De evaluatie heeft als doel om inzichtelijk te maken in hoeverre het beheersplan en daarin afgesproken maatregelen worden uitgevoerd. Ook de algemene mening en beleving van betrokkenen wordt in beeld gebracht. De doelgroep van de evaluatie bestaat uit partijen op wie de beheersplannen en maatregelen betrekking hebben: medewerkers en cliënten van het Leger des Heils zelf, de gemeente Zwolle, de politie, omwonenden en bedrijven/instellingen in de nabije omgeving van de Domus aan de Burgemeester van Walsumlaan.

¹ Overlast is de hinder die mensen ervaren van het (afwijkende) gedrag van mensen of gevolgen van bepaalde omstandigheden.

Datum 26 september 2019
Titel Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

1.3 Methode

De evaluatie van 2018 bestaat uit twee onderdelen:

- A. Deskresearch
- B. Diepte-interviews

Ad A. Deskresearch

Het deskresearch heeft plaatsgevonden op basis van verslagen van de begeleidingscommissie, registraties/rapportages van de politie en het Leger des Heils (op basis van meldingen/klachten) en mailwisselingen tussen de betrokkenen. De bevindingen van het deskresearch worden grotendeels in hoofdstuk 2 uiteengezet en deels in de daarop volgende hoofdstukken ter ondersteuning of aanvulling van de uitkomsten van de diepte-interviews.

Ad B. Diepte-interviews

De diepte-interviews hebben plaatsgevonden met een of meerdere personen van alle betrokken partijen:

- 2 medewerkers Leger des Heils, werkzaam aan de Burgemeester van Walsumlaan;
- 2 cliënten Beschermd Wonen Leger des Heils;
- 2 medewerkers gemeente Zwolle;
- 1 medewerker van de politie;
- 3 bewoners in de buurt van het Leger des Heils aan de Burgemeester van Walsumlaan;
- 3 bedrijven/instellingen in de buurt van het Leger des Heils aan de Burgemeester van Walsumlaan.

De interviews duurden gemiddeld een uur en vonden plaats op de locatie van de te interviewen persoon of bij de gemeente Zwolle, afhankelijk van de voorkeur van de respondent.

Vragenlijst

Voor de interviews is gebruikgemaakt van een gespreksrichtlijn met open vragen, waarop kon worden doorgevraagd. Deze vragenlijst is opgesteld door de onderzoeker en beoordeeld en aangevuld door de begeleidingscommissie. De vragen hebben met name betrekking op:

- mening/ervaring/beleving in het algemeen
- ervaren overlast in de buurt
- het nakomen van gemaakte afspraken in het beheersplan door de betrokken partijen (fysieke maatregelen, beheer omgeving, communicatie, bereikbaarheid, inzet)
- samenwerking tussen de betrokken partijen

De vragenlijst is opgenomen in bijlage 2 van dit rapport.

Datum 26 september 2019
Titel Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

1.4 Rapportage

De uitkomsten van het deskresearch en de interviews zijn integraal teruggekoppeld in dit rapport. Alle uitkomsten in de volgende hoofdstukken zijn een resultaat van dit onderzoek, tenzij anders is benoemd.

Volgens het beheersplan rapporteert de begeleidingscommissie de uitkomsten van de evaluatie aan de lokale Driehoek², waarna ook het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad over de uitkomsten van de evaluatie worden geïnformeerd.

² De Driehoek bestaat uit de burgemeester, politie en het OM.

Datum 26 september 2019
Titel Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

2 Deskresearch

2.1 Inleiding

Voor het deskresearch is een analyse gemaakt van de registraties van de politie en het Leger des Heils aangaande ontvangen meldingen. Ook zijn verslagen van vergaderingen van de begeleidingscommissie, mailwisselingen en andere documenten die binnen de begeleidingscommissie zijn verspreid, meegenomen in het deskresearch. In dit hoofdstuk gaan we met name in op de registraties. De bevindingen vanuit de andere documentatie zijn verwerkt in de hierna volgende hoofdstukken.

2.2 Registraties

In het 'Beheersplan Beschermd wonen/ Nachtopvang Burgemeester van Walsumlaan' is afgesproken dat overlastmeldingen uniform worden geregistreerd. Hiervoor is een format ontwikkeld dat zowel door de politie als door de Domus kan worden gebruikt. Voor de evaluatie zijn de registraties van 2015 tot en met februari 2019 geanalyseerd.

2.2.1 Voorzichtigheid bij interpretatie van de cijfers

Alvorens in te gaan op het aantal overlastmeldingen dat bij de politie en het Leger des Heils is gedaan, is het van belang te weten hoe de aantallen moeten worden geïnterpreteerd of gebruikt.

Uit de verslagen van vergaderingen van de begeleidingscommissie en andere mailcorrespondentie blijkt dat lang niet alle ervaren overlast direct wordt gemeld bij de Domus of bij de politie en op de registratielijst komt. Vanuit verschillende betrokkenen zijn achteraf e-mails en/of documenten verstuurd met daarin een opsomming van meerdere gevallen van overlast, die niet op het moment dat het gebeurde zijn gemeld (en daardoor niet op de registratielijst staan). Dit betreft voornamelijk situaties in de directe omgeving van de Domus.

Ook blijkt uit de verslagen dat niet alle binnengekomen meldingen bij de Domus zijn geregistreerd; leden van de begeleidingscommissie merken regelmatig op dat meldingen die zij hebben gedaan niet allemaal terugkomen in de registraties. Dit heeft met name te maken met een wisselende personeelsbezetting bij de Domus in bepaalde periodes. Verder bevatten verstrekte meldingsoverzichten van de Domus in sommige periodes uitsluitend meldingen waarbij na controle door medewerkers daadwerkelijk iemand is aangetroffen. Situaties waarbij de overlastgevende persoon niet meer te bekennen was, zijn dus soms buiten de lijst gelaten.

Bij de politie komt het eveneens voor dat meldingen in de overzichten ontbreken. Een bewoner die een melding via 112 had gedaan, vond deze melding bijvoorbeeld niet terug in het overzicht dat door de politie werd verstrekt.

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

Daarnaast kan het bij enkele meldingen voorkomen dat een incident niet is veroorzaakt door een cliënt van de Domus, maar door een andere persoon.

Het bovenstaande geeft aan dat de in dit hoofdstuk genoemde aantallen geen exacte weergave zijn van het werkelijk aantal gedane meldingen, dan wel de mate waarin overlast wordt ervaren. Wel geven de aantallen een indruk van de ontwikkeling van de mate van overlast in de loop der jaren en wordt via de registraties een beeld verkregen van de locatie waar overlast wordt ervaren en het soort overlast waarmee men te maken heeft.

2.2.2 Politie

De meldingsoverzichten van de politie zijn niet altijd volgens het hiervoor opgestelde format aangeleverd. Dit heeft onder andere te maken met privacywetgeving. Wanneer het format wel is gebruikt, is het niet altijd volledig ingevuld waardoor niet in alle gevallen duidelijk is waar een situatie zich voordeed en welk voorval het precies betrof.

Over de periode mei-december 2017 hebben de onderzoekers twee verschillende meldingenregistraties ontvangen van de politie. De betreffende overzichten zijn zodanig opgesteld dat niet duidelijk is of dit dubbele meldingen betreft. Alle meldingen uit deze registraties zijn daarom meegenomen in de aantallen die in de volgende paragraaf worden getoond.

Vanaf januari 2015 tot en met februari 2019 heeft de politie in totaal 293 meldingen geregistreerd van overlast door cliënten van de Domus aan de Burgemeester van Walsumlaan. Tabel 1 laat zien hoe de meldingen over de jaren zijn verdeeld.

Tabel 1. Aantal bij de politie geregistreeerde meldingen van overlast van cliënten van de Domus aan de Burgemeester van Walsumlaan.

Jaar	Aantal meldingen
2015	9
2016	62
2017	92
2018	110
2019*	20
Totaal	293

*Meldingen t/m februari 2019

De aantallen in de tabel laten zien dat het aantal meldingen bij de politie jaarlijks toeneemt. De toename in aantal politiemeldingen tussen 2016 en 2017 lijkt deels te verklaren doordat het Leger des Heils eind 2016 met de wisseling van de locatiemanager een strenger beleid is gaan voeren op alcoholgebruik. Dit heeft tot gevolg gehad dat cliënten minder alcohol binnenshuis (of op eigen terrein) mochten nuttigen en meer op straat gingen drinken. De politie heeft zelf ervaren dat zij hierdoor vaker werden opgeroepen dan voorheen.

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

Niet van alle 293 meldingen is bekend door wie de melding bij de politie is gedaan. Van de meldingen waarvan dat wel bekend is, is rond 60% gedaan door een medewerker van de Domus aan de Burgemeester van Walsumlaan en 40% door buurtbewoners of bedrijven.

De meldingen die vanuit de Domus zijn gedaan, betreffen in veel gevallen situaties waarbij assistentie van de politie nodig is, bijvoorbeeld bij het wegsturen van een bewoner uit het pand vanwege een time-out, of bij bedreiging/mishandeling van een medewerker of een andere cliënt. Meldingen van buurtbewoners of bedrijven hebben vooral betrekking op verstoring van de openbare orde door alcohol of drugs nuttigen, schreeuwen, wildplassen, zwerven/rondhangen en dergelijke. In enkele gevallen betreft het meldingen waarbij een cliënt van de Domus buurtbewoners lastigvalt.

Wat betreft de meldingen van buurtbewoners en bedrijven zien we verder dat de meeste meldingen worden gedaan vanuit de omgeving rond het winkelcentrum aan de Forelkolk (en de weg er naartoe).

2.2.3 Leger des Heils

Vanaf januari 2015 tot en met december 2018 zijn er in totaal 129 meldingen van overlast geregistreerd bij de Domus van het Leger des Heils aan de Burgemeester van Walsumlaan. Deze zijn als volgt over de jaren verdeeld.

Tabel 2. Aantal bij het Leger des Heils geregistreerde meldingen van overlast van cliënten van de Domus aan de Burgemeester van Walsumlaan

Jaar	Aantal meldingen
2015	8
2016	11
2017	47
2018	63
Totaal	129

In de tabel is te zien dat het aantal meldingen van 2015 tot en met 2018 jaarlijks is toegenomen. De sterke toename tussen 2016 en 2017 heeft wellicht te maken met het strengere alcoholbeleid vanaf eind 2016 bij het Leger des Heils (zie ook 2.2.2). Overlast op straat is daardoor toegenomen.

Alle meldingen hebben betrekking op overlast buiten het pand van het Leger des Heils. Meldingen bij de Domus hebben vooral betrekking op verstoring van de openbare orde. Een overgroot deel van de meldingen gaat over alcohol drinkende bewoners of achtergelaten bierblikjes/ flessen. Daarnaast betreft het meldingen over schreeuwen, wildplassen, spugen of overgeven door cliënten van de Domus. Er zijn enkele meldingen gedaan dat een cliënt van de Domus buurtbewoners lastigvalt.

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

De standaard afspraak is dat aan de melder een terugkoppeling wordt gedaan over wat met de melding is gedaan. Uit de registraties blijkt dat er in 38 gevallen geen terugkoppeling is gedaan; de meldingen waarbij geen terugkoppeling nodig was vanwege de aard van de melding, zijn hierin niet meegeteld. Het is niet duidelijk of bij deze 38 gevallen met de melder een (andere) afspraak was gemaakt met betrekking tot wel of niet terugkoppelen.

Bij gemelde overlast gaat het in sommige gevallen om situaties waarvan men persoonlijk overlast ondervindt (wat soms een onveilig gevoel geeft) en in andere gevallen om situaties waarbij het overlast voor de leefomgeving betreft (waarbij men een negatieve invloed op de leefbaarheid in de buurt ervaart). De onderzoekers hebben op basis van de beschikbare gegevens getracht de meldingen hiernaar in te delen. De volgende tabel laat deze indeling zien.

Tabel 3. Indeling overlastmeldingen bij het Leger des Heils naar type overlast

<i>jaar</i>	<i>persoonlijke overlast (onveilig gevoel)</i>	<i>overlast leefomgeving</i>	<i>type overlast niet bekend</i>	<i>totaal aantal meldingen</i>
2015	4	4	-	8
2016	3	8	-	11
2017	16	30	1	47
2018	14	46	3	63
Totaal	37	88	4	129

Het merendeel van de meldingen heeft betrekking op overlast die van invloed is op de leefbaarheid / leefomgeving. Daarin is bovendien een grote toename te zien in de loop der jaren.

De meldingen zijn ook te verdelen naar locatie waar overlast wordt ervaren.

Tabel 4. Indeling overlastmeldingen bij het Leger des Heils naar locatie overlast

<i>jaar</i>	<i>in directe omgeving LdH</i>	<i>elders in de wijk</i>	<i>locatie niet bekend</i>	<i>totaal aantal meldingen</i>
2015	3	4	1	8
2016	7	4	-	11
2017	24	9	14	47
2018	22	35	6	63
Totaal	56	52	21	129

Het aantal meldingen met betrekking tot overlast in de directe omgeving van de Domus is na 2016 behoorlijk toegenomen en de laatste twee jaren ongeveer gelijk gebleven. Het aantal meldingen aangaande overlast elders in de wijk is vooral in 2018 behoorlijk gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. Van een deel van de meldingen is niet te achterhalen waar de overlast zich heeft voorgedaan.

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

Het type overlast en de locatie met elkaar combinerend met betrekking tot de meldingen bij de Domus in het jaar 2018, komen zowel meldingen van persoonlijke overlast als van overlast voor de leefomgeving meer voor elders in de wijk dan in de directe omgeving van de Domus.

2.3 Fietsrondes

Medewerkers van het Leger des Heils doen regelmatig fietsrondes, waarbij zij door de wijk fietsen om te controleren of zich overlastgevende situaties voordoen die door cliënten van de Domus worden veroorzaakt. De bevindingen tijdens de fietsrondes worden door de medewerkers bijgehouden in overzichten in Excel en sinds halverwege 2017 aan de begeleidingsgroep verstrekt. Vanaf mei 2018 worden deze fietsrondes volgens de Domus consequenter uitgevoerd dan voorheen, door meer vastigheid van het personeel.

Uit verstrekte overzichten van juni-december 2017 en mei-december 2018 valt op te maken dat zich bij een kwart van de ongeveer 400 fietsrondes situaties voordoen waar de medewerkers actie op ondernemen. Het betreft in de meeste gevallen openbaar alcoholgebruik door cliënten. Andere vaker voorkomende situaties die men tijdens fietsrondes tegenkomt, zijn rondhangende cliënten en rommel op straat (die vermoedelijk is veroorzaakt door cliënten). De betreffende cliënten worden hierop aangesproken en vaak ook verzocht te vertrekken van de betreffende plek (of verzocht terug te gaan naar de Domus).

Datum 26 september 2019
Titel Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

3 Algemene bevindingen en ervaringen

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een beeld geschetst van de algemene mening en bevindingen van de deelnemers aan de interviews aangaande de Domus van het Leger des Heils aan de Burgemeester van Walsumlaan. Ook de ervaren overlast komt aan bod. Wat betrokken partijen doen of kunnen doen om overlast te verminderen of voorkomen, komt in latere hoofdstukken aan de orde.

3.2 Problematiek cliënten

Zoals in het eerste hoofdstuk al genoemd is het Leger des Heils in 2010 begonnen met Beschermd Wonen bij het Leger des Heils aan de Burgemeester van Walsumlaan.

Binnen het Beschermd Wonen aan de Burgemeester van Walsumlaan is de aard van de problematiek van cliënten volgens de betrokkenen geleidelijk steeds zwaarder geworden. Dat was niet bekend toen ooit de keuze werd gemaakt om de functie Beschermd Wonen aan deze locatie van het Leger des Heils toe te kennen.

De huidige cliënten zijn mensen die nergens anders meer terecht kunnen dan bij het Leger des Heils; vaak mensen met een ernstig psychiatrisch verleden. Alle gesproken betrokkenen hebben er overigens wel begrip voor dat de cliënten ergens een plek moeten hebben en een (nieuwe) kans verdienen in de maatschappij. "Iedereen verdient een tweede of derde kans." Wel is opgemerkt dat de communicatie naar de buurt over veranderingen in functie van het Leger des Heils of problematiek van cliënten onvoldoende is geweest.

3.3 Ervaren overlast

Dat overlast zich voordoet in de buurt door de aanwezigheid van Beschermd Wonen op een locatie als de Burgemeester van Walsumlaan, wordt onontkoombaar genoemd. De vestiging ligt tegen een woonwijk aan, met bedrijven in de nabije omgeving. "Je kunt niet genoeg benadrukken dat het utopie is dat omwonenden niets merken van de aanwezigheid van deze doelgroep. Je kunt overlast niet uitsluiten, maar de overlast moet wel beheersbaar zijn."

Wat sommigen tegen het zere been schopt, is dat ten tijde dat de plannen van de komst van Beschermd Wonen werden geopenbaard en besproken (rond 2010), de toenmalig wethouder zou hebben gezegd dat men in de buurt geen overlast zou ondervinden van de cliënten. Dat geloofde men destijds niet en de praktijk wijst uit dat dat ook niet zo is. Destijds werd bijvoorbeeld niet onderkend dat het heen en weer lopen door cliënten tussen de Domus en de supermarkt aan de Forelkolk voor overlast zou gaan zorgen, ondanks dat omwonenden hierover hun zorgen uitspraken.

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

Vormen van overlast die vooral voorkomen en worden gemeld, zijn verloedering / rommel op straat (o.a. bierblikken), schreeuwen, wildplassen, spugen, schelden, drinken van alcohol op straat, openbare dronkenschap en drugs dealen. Wat ook als onprettig wordt ervaren, is het gezamenlijk rondhangen van cliënten op bepaalde plaatsen (met bier erbij, bijvoorbeeld bij het winkelcentrum, op bankjes, in bushokjes, bij de kerk, bij de dierenkliniek, bij het tunneltje en bij speeltuintjes). Verder komt het wel eens voor dat cliënten zomaar in iemands tuin of voor het raam van een woning staan. Ook dat geeft de betreffende bewoners/aanwezigen een onprettig gevoel.

Overlast komt voor in het gehele gebied tussen de Burgemeester van Walsumlaan en de Forelkolk, alsmede aan de andere kant van de Lunentunnel. Volgens de registraties van de Domus en de politie worden de meldingen van overlast met name gedaan rond de Domus en in de buurt van het winkelcentrum (waaronder ook het park bij de Bierton en het water bij de Flora Bilderbeekstraat vallen).

Het zijn zowel buurtbewoners als bedrijven die overlast ervaren. Bij bedrijven zijn het dan niet alleen de eigen medewerkers, maar ook klanten van deze bedrijven die met overlast te maken hebben. Bij klanten gaat het met name om een onveilig gevoel door rondhangende, wild gebarende of schreeuwende cliënten, wat net anders kan worden ervaren wanneer je een peuter wegbrengt of met een ziek huisdier loopt dan normaliter.

Tijdens een van de interviews heeft de onderzoeker zelf meegekregen welk effect een schreeuwende cliënt kan hebben op een medewerker van een bedrijf. De medewerkster kwam huilend de interviewruimte in om even haar ei kwijt te kunnen bij haar leidinggevende; ze vertelde erg te zijn geschrokken van de schreeuwende cliënt die op het pleintje stond en haar auto niet uit te durven. Ook bij een ander bedrijf is aangegeven dat dit soort situaties zich meerdere keren per jaar voordoen. "Helemaal wanneer het donker is, zijn dit vervelende situaties."

De mate waarin overlast voorkomt of wordt ervaren, is afhankelijk van het weer. In de zomermaanden is er meer sprake van overlast dan in de winter, doordat de cliënten zich bij mooi weer meer buiten begeven en de wijk ingaan. Vaak lopen cliënten van de Domus naar het winkelpleintje aan de Forelkolk (om bier te kopen) en weer terug. Dat gebeurt meerdere keren per dag. Het komt regelmatig voor dat zij op de terugweg ergens op een bankje of in een bushokje gaan zitten, met meerdere personen, en daar bier gaan drinken. Behalve dat het verboden is om bier te drinken in het openbaar³, veroorzaakt dit ook troep, lawaai (die toeneemt naarmate men meer alcohol heeft genuttigd) en wildplassen.

³ De openbare ruimte rond de Burgemeester van Walsumlaan en rond de Forelkolk en het Archenaultplantsoen is aangewezen als alcohol handhavingsgebied; dit betekent dat niet alleen drinken van alcohol in het openbaar, maar ook het bij zich hebben van een aangebroken fles / verpakking met alcoholhoudende drank strafbaar is. Deze verordening is in samenspraak met de buurt vastgesteld, om overlast te kunnen beperken.

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

Voor buurtbewoners in de nabije omgeving van het winkelcentrum aan de Forelolk speelt het verleden ook mee in de mate waarin zij overlast ervaren van de cliënten van de Domus. Toen de Bierton nog bestond, waren bezoekers van deze horecagelegenheid (vooral jongeren) een grote bron van overlast. Het ging vooral om geluidsoverlast en alcoholgebruik. Dit heeft tot gevolg dat bewoners in deze omgeving extra alert zijn geworden.

In de afgelopen jaren hebben zich een aantal pieken voorgedaan waarin overlast bovenmatig voorkwam binnen korte tijd. De laatste piek was rond mei 2018. De pieken deden zich de laatste keren voor in een periode waarin de locatiemanager op vakantie was; men vermoedt dat dat geen toeval is. "Cor kan niet gemist worden." Ter toelichting: Cor van de Water is de leidinggevende van de Domus aan de Burgemeester van Walsumlaan.

Ook binnenshuis wordt overlast ervaren; cliënten hebben overlast van andere cliënten binnen de Domus; die andere cliënten blijven bepaald ongewenst gedrag vertonen nadat zij daarop zijn aangesproken door het Leger des Heils. "Binnen zijn er wel regels, maar sommigen hebben er maling aan." Cliënten hebben onderling bovendien weinig vertrouwen in elkaar. "Vriendschap is hier niet, dat kan gewoon niet."

Men schat in dat hooguit 8 van de 35 cliënten die in de Domus wonen verantwoordelijk zijn voor de ervaren overlast in de omgeving. De Domus streeft naar een verlaging van het aantal cliënten, al verwacht niet iedereen dat dit de overlast in de buurt zal verminderen.

De aanwezigheid van cliënten van de Domus in de buurt heeft een aanzuigende werking op bijvoorbeeld cliënten van de Herberg. Sommige gevallen van overlast worden veroorzaakt door die andere personen, maar vanzelfsprekend is niet bij iedereen bekend wie wel of wie niet in de Domus woont. Gevolg is wel dat overlast soms ten onrechte aan cliënten van de Domus wordt geweten. Het personeel van de Domus heeft geen sanctiemogelijkheden naar de zogenaamde 'aanlopers'. De enige mogelijkheid voor het personeel is dus om de eigen cliënten erop aan te spreken, ook al zijn die niet altijd in staat of bereid om de 'aanlopers' tot gewenst gedrag te manen.

Daarnaast wordt aangegeven dat troep op het Lunenpad ook wel eens wordt veroorzaakt door de studenten van Windesheim, maar wordt toegeschreven aan cliënten van de Domus. Met deze kanttekeningen probeert men overigens niet de overlast die wel door cliënten van de Domus wordt veroorzaakt, te ontkrachten of relativiseren. Dat cliënten van de Domus overlast veroorzaken, wordt door iedereen beaamd.

Wat in de gesprekken verder meerdere keren naar voren kwam, is dat overlast iets subjectiefs is. Wat voor de een overlast is, hoeft het voor een ander niet altijd te zijn. "Het is maar net hoe je er mee omgaat."

3.4 **Geschiktheid van de locatie voor Beschermd Wonen**

De eerder genoemde verandering in de loop der jaren in de zwaarte van de problematiek van cliënten heeft een negatieve invloed op de mate waarin overlast voorkomt dan wel wordt ervaren. De respondenten zijn over het algemeen van mening dat de locatie van het Leger des Heils aan de Burgemeester van Walsumlaan (achteraf bezien) eigenlijk geen geschikte locatie is voor Beschermd Wonen. De Domus ligt te dicht op woningen en bedrijven en veroorzaakt meer overlast dan eigenlijk acceptabel is.

4 **Leger des Heils**

Een doel van de evaluatie is om na te gaan in hoeverre de betrokken partijen doen wat in het beheersplan is afgesproken. In dit plan zijn aan het Leger des Heils een aantal verantwoordelijkheden toegekend, die als volgt zijn omschreven:

Het Leger des Heils draagt er zorg voor dat:

- *het eigen terrein en de directe omgeving⁴ van het Beschermd Wonen schoon is. De directe omgeving is in dit geval het erfje Burgemeester van Walsumlaan waar het Apostolisch Genootschap, de dierenkliniek, de tandarts het kinderdagverblijf en het Beschermd Wonen zelf aan zitten.*
- *er opgetreden wordt tegen overlastgevend gedrag en dat de politie zo nodig ingeschakeld wordt.*
- *het Leger des Heils 24 uur per dag bereikbaar is voor burenbuurtbewoners en medewerkers van het meldpunt ernstige overlast om klachten door te geven.*

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de inzet van het Leger des Heils om overlast zoveel mogelijk te beperken, de mate waarin het Leger des Heils de genoemde verantwoordelijkheden nakomt en hiermee verwante zaken.

4.1 **Algemeen oordeel**

Over het algemeen is men vrij positief over de mate waarin het Leger des Heils zich inzet om overlast in de buurt beheersbaar te houden. Na de eerder genoemde periode in 2018 waarin zich een piek van overlast heeft voorgedaan, heeft het Leger des Heils extra maatregelen getroffen of maatregelen aangescherpt. Hiermee zegt het Leger des Heils te doen wat in haar eigen vermogen (en bevoegdheden) ligt om overlast zo veel mogelijk te beperken.

⁴ De directe omgeving is in dit geval het erfje Burgemeester van Walsumlaan waar het Apostolisch Genootschap, de dierenkliniek, de tandarts, het kinderdagverblijf en het Beschermd Wonen zelf aan zitten.

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

Voorbeelden van extra of verscherpte maatregelen die tijdens de interviews zijn genoemd, zijn:

- Fietsrondes zijn weer opgepakt en vinden tot 3 keer per dag plaats. Met deze fietsrondes, in het gebied tussen de Burgemeester van Walsumlaan en de Forelkolk, houdt het Leger des Heils de cliënten die zich in de wijk begeven iets meer in de gaten.
- De prik rondes van cliënten in de directe omgeving zijn weer ingesteld: een paar cliënten lopen twee of drie keer per week (tegen een vergoeding) over het pleintje en in de wijk om troep op te ruimen.
- Er is 24-uurs beveiliging via de huismeester en de nachtwater. De huismeester maakt bovendien dagelijks een ronde over het pleintje om de netheid en orde op het pleintje te controleren en gaat daarbij langs enkele bedrijven om te vragen of zich nog problemen hebben voorgedaan.

In paragraaf 4.5 wordt nader ingegaan op door de Domus getroffen maatregelen.

4.2 Schoonhouden directe omgeving

Men is redelijk positief gestemd over de mate waarin het Leger des Heils ervoor zorgt dat de directe omgeving schoon is. De prik rondes en rondes van de huismeester worden op prijs gesteld. Dit neemt niet weg dat er wel eens ergens een bierblik of andere troep op 'het pleintje' ligt. Wanneer melding wordt gedaan van troep, onderneemt het Leger des Heils actie om dit op te ruimen. Desondanks wordt ook aangegeven dat medewerkers van de Domus zelf vaker proactief zouden kunnen controleren op troep in de nabije omgeving.

4.3 Optreden tegen overlastgevend gedrag

Over het algemeen is men tevreden over de reactie vanuit het Leger des Heils op meldingen van overlast die bij hen binnenkomen. Men vindt dat medewerkers van het Leger des Heils meestal adequaat en snel reageren. Het Leger des Heils schakelt de politie in wanneer een situatie daar om vraagt. Ook daarover is men positief. Verder krijgt een melder meestal terugkoppeling van de ondernomen actie, wanneer hij of zij daar prijs op stelt.

Het bovenstaande geldt niet voor iedereen. Een buurtbewoner geeft aan dat het Leger des Heils hem in het verleden (voor 2018) meerdere keren heeft gezegd dat hij de politie maar moest bellen, omdat het volgens hen geen zin had als ze zelf zouden komen. Dat heeft tot gevolg gehad dat deze bewoner minder is gaan melden. Ook heeft hij niet de ervaring dat terugkoppeling standaard plaatsvindt of dat wordt gevraagd of hij daar behoefte aan heeft. Terugkoppeling door het Leger des Heils wordt ook door anderen wel eens gemist.

Vanuit het Leger des Heils wordt bevestigd dat zij in het verleden steken hebben laten vallen wat betreft reacties op meldingen en terugkoppeling ervan. Dit is vooral te wijten geweest aan veel wisselingen in het personeel, waarbij met name uitzendkrachten hierin tekort zijn geschoten.

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

Door het aanstellen van de huismeester en weer meer vastigheid in het personeelsbestand, zegt het Leger des Heils dit sinds de zomer van 2018 weer aanzienlijk te hebben verbeterd. Ook doet het Leger des Heils haar best ervoor te zorgen dat elke zondag de bewaker volgens afspraak controle uitvoert bij de kerk. De Domus is hierin afhankelijk van een ingehuurd bedrijf met wisselende krachten, waardoor de controle niet altijd wordt uitgevoerd.

Wat betreft de personeelssamenstelling van het Leger des Heils vraagt een respondent zich af of alle medewerkers het werk met deze moeilijke doelgroep aankunnen. "Te zien is dat het Leger des Heils moeite heeft met cliënten waarmee ze geen kant op kunnen. Vooral voor de jonge meisjes die er werken, met minder ervaring, zal dit erg lastig zijn."

Ondanks dat het Leger des Heils tegenwoordig adequaat reageert op meldingen, is men niet van mening dat de reactie het gewenste effect heeft. Cliënten worden bijvoorbeeld weggestuurd van een bankje in de buurt van de Forelkolk, maar verhuizen dan gewoon naar een andere plek. Of ze blijven gewoon zitten en het Leger des Heils gaat ook gewoon weer weg. Het probleem wordt niet opgelost. Alleen aanspreken op gedrag helpt niet. Dat geldt zowel voor gedrag dat men buiten vertoont als binnen bij de Domus. Diverse respondenten geven aan dat de cliënten bij het Leger des Heils zitten om daar te resocialiseren. Van resocialiseren komt volgens hen echter niets terecht, de doorstroom is nihil. "Dat is treurig, dat zou je graag anders zien, ook voor de cliënten zelf." Ook wordt gezegd dat er meer nadruk zou moeten worden gelegd op het maken van duidelijke afspraken met cliënten: "Zo doen we het en anders is het hier afgelopen." Een van de buurtbewoners heeft gedachten op papier gezet over te maken afspraken met cliënten wat betreft gedrag. Hoewel het nog een kladje was, heeft de bewoner deze gedachten met de onderzoeker gedeeld. Hieronder deze eerste aanzet.

Afbeelding 1: Gedachten van buurtbewoner m.b.t. te maken afspraken met cliënten

<p>Buutgedrag Nog proberen POSITIEF te stellen</p> <ul style="list-style-type: none">• Voor (vaste)bezoekers van Domus bewoners zijn. De betreffende Domus bewoner is daarop aanspreekbaar. (roodharige dame, donkere dame)• Wonen in een woonwijk betekent richten naar geldende normen en waarden• Niet rondhangen op het plein Positief: chillen bij de Domus doe je in/ het daartoe bestemde huisje• Niet buiten plassen Positief: plassen doe je alleen binnen de Domus• Geen bierdrinken / open bier bij je hebben. Positief: alcohol drink je niet op straat• Niet in / bij de speeltuintjes verblijven Positief: speeltuintjes zijn er voor buurtkinderen en hun ouders• Geen rommel op straat gooien / positief: afval alleen in de prullenbakken of mee naar de Domus• Het tunneltje is om doorheen te lopen of te fietsen, dat is voor sommigen al angstig genoeg. Blijf dus niet staan / zitten in de buurt daarvan• Gangetjes/ achterommetjes zijn er voor de betreffende aanwonenden. Niet voor iedereen. Niet door gangen/achterommetjes lopen• Mensen houden er niet van aan- of nageroepen te worden. Groeten en eventueel aanspreken is gewoon buurtgedrag, maar niet iedereen stelt dat altijd op prijs. Dat respecteer je dan.• Een buurtfeestje is voor uitgenodigde mensen.• Bezoekers van de Kerk, de Dierenarts, de Orthodontist en het Kinderdagverblijf wonen meestal niet in deze buurt. Zij zijn niet bekend met de bewoners van de Domus.• In een bushokje sta of zit je alleen als je met de eerstvolgende bus mee wilt• De stoep en straat zijn er om op te lopen/rijden, je gaat er niet op zitten• Brugleuningen en aanhekken zijn geen zit- of leunsteunen• Andermans tuin respecteer je. Je komt daar niet in of gaat er zitten. Dat geldt zeker ook voor bedrijven en instellingen (kerk, Dierenarts, orthodontist, kinderdagverblijf) .• Gemeentegroen bekijk je vanaf paden en wegen.• Je fiets zet je neer bij de Domus, of bij de winkel waar je moet zijn• De prullenbakken worden door de ROVA geleegd. Ga daarin niet op zoek naar bruikbare of nuttigbare zaken.
--

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

Verder geven respondenten aan dat het wellicht helpend zou kunnen zijn wanneer cliënten onder begeleiding de wijk in zouden gaan in plaats van alleen. “Een bepaalde groep cliënten kun je niet zomaar loslaten en laten rondhangen in de wijk. Het is niet alleen dat cliënten verslaafd zijn, het zijn ook mensen met een stoornis. Die horen niet alleen op straat thuis en die moet je beschermen tegen zichzelf.”

Het ontbreekt het Leger des Heils aan de juiste middelen of mogelijkheden om structureel iets aan de overlast te kunnen doen en/of de cliënten te verleiden tot ander gedrag. Qua sancties zijn de mogelijkheden om de-escalerend te werken beperkt. “Veel van wat vroeger mocht in de zorg bij dit soort problematieken, mag nu niet meer.” Het geven van time-outs, waarbij cliënten een aantal uren of dagen niet meer de Domus in mogen, heeft ook geen effect; de cliënten staan daarbij tijdelijk op straat en kunnen juist weer de wijk in gaan. De Domus is verder ook niet bij machte cliënten definitief de deur te wijzen, waar dat in sommige gevallen wel wenselijk zou zijn. Gezegd wordt dat het gewenst is dat de Domus meer ruimte krijgt binnen het Leger des Heils om te bepalen welke cliënten wel of niet binnen de Domus kunnen (komen of blijven) wonen.

Een recente onderzochte mogelijkheid om overlast in de nabije omgeving te beperken betreft een eventuele wijziging van de looproute van cliënten die richting stad of Forelolk gaan. De huidige looproute gaat langs de dierenkliniek, aan de kant waar de ingang van de kliniek zit. De Domus heeft samen met de gemeente, bedrijven op het pleintje en omwonenden onderzocht of het een mogelijkheid is de looproute te verplaatsen zodat deze tussen de orthodontist en de dierenkliniek doorgaat. Hierbij zou het zicht op de cliënten vanuit de Domus worden vergroot en de overlast voor de dierenkliniek wellicht worden verminderd. Gebleken is echter dat hiervoor geen mogelijkheden kunnen worden gevonden.

Verder is in 2018 gestart met een overleg tussen de directie van het Leger des Heils (landelijk), diverse betrokkenen vanuit de gemeente en de leidinggevende van de Domus, om zaken nader onder de aandacht te brengen. Vanuit de Domus bestaat het streven dit jaarlijks te laten plaatsvinden, mede in de hoop dat het een positieve invloed heeft op de mogelijkheden van het Leger des Heils om overlast in de buurt te beperken. Bovendien geeft het ook gewicht aan de begeleidingscommissie, aan wie de resultaten van het gesprek worden teruggekoppeld.

Proactiviteit

Ondanks de fietsrondes van medewerkers door de wijk en de ronde van de huismeester over het pleintje, vinden respondenten dat het Leger des Heils nog steeds te reactief is. Situaties die niet zijn toegestaan doen zich volgens hen dusdanig vaak voor, en bovendien zichtbaar vanuit de Domus op het pleintje, dat het Leger des Heils zich proactiever zou moeten inzetten om overlast tegen te gaan en de orde te handhaven. Het betreft hier bijvoorbeeld het rondhangen van cliënten op het bordes van de dierenkliniek of op de trap van de kerk. Gezegd wordt dat het Leger des Heils vaker zelf moet gaan rondkijken. Dat geldt overigens ook voor de looproute tot aan de Forelolk. “Het Leger des Heils moet zich vaker laten zien.”

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

Hierop aansluitend wordt eveneens betwijfeld of medewerkers van de Domus wel voeling hebben met de wijk. Heeft men wel in de gaten wat er allemaal gebeurt? “Er worden wel fietsrondes gedaan in de wijk, maar dan heb je nog geen contact met de wijk. Men zou meer met de mensen in de wijk moeten praten.”

Herkenbaarheid medewerkers

Tijdens de fietsrondes dragen de medewerkers van het Leger des Heils een zwart jasje met het logo van het Leger des Heils. Hierover wordt gezegd dat de zichtbaarheid van de medewerkers zou kunnen worden vergroot door opvallender kleding te dragen. Wanneer de medewerkers beter worden gezien, kan dat een positief effect hebben op het vertrouwen van omwonenden en bedrijven in de omgeving in het Leger des Heils. Ook naar cliënten toe kan dit een gunstig effect hebben.

4.4 Bereikbaarheid

De bereikbaarheid van het Leger des Heils is momenteel naar tevredenheid. Voorheen kwam het regelmatig voor dat men geen contact kreeg met de Domus, onder andere doordat een verkeerd telefoonnummer in omloop was, dat niet in gebruik was. Na de overlastpiek in mei 2018 is opnieuw huis-aan-huis in de buurt een flyer verspreid, met daarop het rechtstreekse telefoonnummer van de huismeester (of nachtwaker). Dit heeft tot gevolg dat er korte lijnen zijn en men tevreden is over de bereikbaarheid van het Leger des Heils. Uit de gesprekken is gebleken dat niet iedereen de flyer heeft ontvangen c.q. gezien.

4.5 Maatregelen

Vanuit het Leger des Heils zijn in de laatste jaren diverse maatregelen getroffen om overlast in de omgeving / buurt tegen te gaan. In mailcorrespondentie van oktober en december 2018 is vanuit de Domus aangegeven welke maatregelen zijn ingevoerd in 2018 of nog zullen worden ingevoerd.

1. Het inzetten van een huismeester vanaf juni 2018 7 dagen in de week voor overdag van 9.00-17.00 uur.
2. Het inzetten van huismeesters vanaf 1-1-2019 7 dagen in de week voor overdag en avond van 8.00-23.00 uur. Taken: controle houden op het plein en in de locatie. Contact dagelijks met omliggende bedrijven en zondagochtend met Apostolische kerk.
3. Nachtwaker inzet zoals altijd al was van 23.00-7.00 uur. Taken: nachtelijke controles intern en ook plein in de gaten houden.
4. Meer inzet van vast personeel op de woongroepen.
5. Aanpassingen in het gebouw om met kleinere groepen te werken zodat toezicht en begeleiding toeneemt en onrust onder deelnemers onderling afneemt.
6. Gestart op 6 december 2018: gesprekken met alle betrokken partijen op hoger niveau in stadskantoor om de situatie in de Domus te blijven volgen. (directie LdH en senior adviseur gemeente Zwolle en anderen)

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

7. Inbreng onderwerp in Begeleidingscommissie om te kijken naar andere indelingen op het gezamenlijke plein om looproutes aan te passen en daardoor overlast te verminderen.
8. Mogelijkheden voor opvang van cliënten die te zwaar zijn om nog langer in de Domus te begeleiden. Deze mogelijkheid zal in de loop van 2019 geboden kunnen worden aan de Dr. van Thieneweg in Zwolle. (nieuwe LdH locatie)
9. Vuilnisbak geplaatst tegenover de dierenkliniek, die regelmatig (en eventueel na melding) wordt geleegd.
10. Twee deelnemers prikken zwerfvuil in de wijk.
11. Vijf deelnemers die ernstige overlast veroorzaken zijn uit de locatie gezet en niet meer welkom.
12. Onderzoek of de groep deelnemers kan worden teruggebracht van 35 naar 30 (wat in dat geval op zijn vroegst in 2020 vorm kan krijgen).
13. Fietsrondes zijn geïntensiveerd en de bevindingen worden in een exceloverzicht bijgehouden.

Van punt 7 is inmiddels bekend dat hiertoe geen mogelijkheden zijn gevonden.

5 Gemeente Zwolle

Over de taak van de gemeente Zwolle zegt het beheersplan het volgende:

- *De gemeente Zwolle is verantwoordelijk voor het beheer van de omgeving en de openbare ruimte en de inzet van diensten bij het realiseren van de afgesproken maatregelen.*

Wat betreft het beheer van de omgeving en de openbare ruimte is men over het algemeen positief. Hierin doet de gemeente wat het moet doen, en bij specifieke verzoeken om aanpassingen is de gemeente goed bereikbaar en benaderbaar. De lijnen zijn kort.

Een voorbeeld van een aanpassing door de gemeente is het verwijderen of verplaatsen van bankjes die overlast geven door ongewenst gebruik. In overleg met omwonenden die hadden aangegeven overlast te ervaren, heeft wijkbeheer dat in een aantal gevallen gedaan.

Daarbij wordt wel opgemerkt dat het soms nodig is meerdere keren ergens op terug te komen om het daadwerkelijk voor elkaar te krijgen. Soms gaat er bijna een jaar overheen. Dat blijkt ook uit de notulen van vergaderingen van de begeleidingscommissie. In een enkel geval stemt de gemeente niet in met een verzoek, maar alle zaken zijn wel bespreekbaar te maken.

Verder ervaart men dat sommige aanpassingen wel worden gedaan, maar ook beter of uitgebreider hadden gekund. Als voorbeeld noemt men de metalen punten op het muurtje bij de Lunentunnel. Deze zijn door de gemeente op verzoek van omwonenden en bedrijven geplaatst om tegen te gaan dat de cliënten daar steeds samen gingen zitten, het muurtje fungeerde als een soort hangplek. Echter, de metalen punten zijn alleen geplaatst op het eerste deel van het muurtje. Nu gebeurt het nog wel eens dat de cliënten op het volgende deel van het muurtje gaan zitten.

Behalve verantwoordelijkheid voor de omgeving en openbare ruimte, heeft de gemeente ook een coördinerende rol in overleggen die plaatsvinden met de begeleidingscommissie of andere ingelaste vergaderingen (bijvoorbeeld tussen gemeente, politie en Leger des Heils). Ook over deze rol van de gemeente zijn de betrokkenen goed te spreken. In de eerdere genoemde piekperiode in mei 2018 heeft de gemeente de verschillende partijen (gemeente, politie, Leger des Heils) vlot bij elkaar gebracht, waardoor de situatie gauw is verbeterd.

De verschillende betrokkenen ervaren de samenwerking met de gemeente met betrekking tot de Domus als positief.

Een punt waar een kanttekening bij is gemaakt, is de evaluatie die volgens het beheersplan eigenlijk jaarlijks moet plaatsvinden. De onderhavige evaluatie is de eerste evaluatie die heeft plaatsgevonden in al die jaren.

Datum

26 september 2019

Titel

Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

Sommigen zijn van mening dat de gemeente er zorg voor had moeten dragen dat de evaluatie ook in voorgaande jaren was uitgevoerd, zoals het beheersplan volgens hen voorschrijft. Daarin is de gemeente de afspraak in hun ogen niet nagekomen. Overigens wordt ook gemeld dat de voorzitter van de begeleidingscommissie hierop had kunnen sturen.

Een ander punt van kritiek richting beleidsmedewerkers van de gemeente, betreft de reactie die is gegeven op raadvragen naar aanleiding van een steekincident in de Domus in de zomer van 2018. In de reactie werd aangegeven dat diverse extra maatregelen waren getroffen, waarbij een aantal voorbeelden zijn genoemd. De als voorbeeld genoemde maatregelen waren echter al jaren geleden afgesproken, het zijn geen nieuwe maatregelen. "De raad is hiermee met een kluitje het riet in gestuurd." Dit wekt irritatie van betrokkenen. Bovendien lijkt niemand van de begeleidingscommissie te zijn geraadpleegd bij het beantwoorden van de raadvragen.

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

6 Politie

De taak van de politie wordt in het beheersplan als volgt beschreven:

De politie is verantwoordelijk voor het handhaven van de openbare orde, de opsporing van strafbare feiten en hulpverlening (artikel 3 Politiewet).

Over het optreden van de politie in geval van incidenten is iedereen tevreden. Wanneer de politie wordt opgeroepen vanwege een incident, zijn ze snel ter plaatse en handelen ze de zaak adequaat af, zo wordt gezegd.

Een buurtbewoner merkt echter dat zijn melding vaak geen hoge prioriteit heeft. Bij bellen met 0900-8844 moet hij eerst de hele situatie uitleggen, vanwege onbekendheid met de situatie bij de telefonist, en vervolgens duurt het soms zeker een halfuur voor de politie aanwezig is. Soms zijn de overlastveroorzakers dan inmiddels verdwenen. Zoals hij het zegt doet de politie wat het kan, binnen de eigen mogelijkheden en prioriteiten. Een melding van overlast heeft bij de politie over het algemeen geen prioriteit 1 (afhankelijk van het soort melding). De ervaringen van deze bewoner maken dat hij minder snel de politie belt wanneer hij zaken ziet die niet zijn toegestaan.

In Zwolle-Zuid zijn vier wijkagenten. Een van hen is vast aanspreekpunt voor het Leger des Heils en betrokkenen. Hij komt wekelijks langs bij de Domus om te bespreken hoe het loopt. Deze contacten vindt men goed lopen. Ook is het voor de cliënten goed dat er een vast gezicht is vanuit de politie; de cliënten kennen de wijkagent, hij is voor hen daardoor enigszins vertrouwd. Over de huidige wijkagent wordt verder gezegd dat het positief is dat hij nagenoeg altijd aanwezig is bij de vergaderingen van de begeleidingscommissie (en bij afwezigheid vervanging regelt). Uit de notulen van de vergaderingen van de begeleidingscommissie blijkt dat dat voorheen (toen er een andere wijkagent was) niet het geval was.

De wijkagent heeft zo nu en dan ook contact met omwonenden en ondernemers in de omgeving, over het Leger des Heils. Ook dat wordt als positief ervaren.

De patrouilledienst van de politie is bij zaken die zich binnen het Leger des Heils afspelen, beperkt in haar bevoegdheden. Ze zijn vanwege juridische kaders niet altijd bevoegd om een cliënt van zijn of haar kamer te halen, wat in sommige gevallen wel gewenst is vanwege ontoelaatbaar c.q. wetsovertredend gedrag van een cliënt. Voor het Leger des Heils is dat lastig, maar men begrijpt dat ook de politie aan regels gebonden is.

In de begeleidingscommissie is afgesproken dat de commissie periodiek een overzicht ontvangt van geregistreerde meldingen bij de politie die gerelateerd zijn aan de Domus. Hiervoor is ooit een vast format opgesteld waarin de meldingen zouden worden aangeleverd. Dat is lastig gebleken voor de politie; het overzicht is regelmatig niet op de juiste wijze verstrekt.

Datum

26 september 2019

Titel

Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

Ook is meermaals geklaagd door bewoners dat hun melding niet of niet juist in de registratie is opgenomen. In 2018 is hier verbetering in opgetreden, maar het blijft een punt van aandacht. Zo is het laatste overzicht van 2018 niet volgens het afgesproken format aangeboden. De politie heeft voorkeur voor een vereenvoudigd format, mede vanwege privacywetgeving.

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

7 Omwonenden / ondernemers in de buurt

In het opgestelde beheersplan zijn twee taken van de buurt opgenomen:

- *Klachten blijven melden*
- *De buurt kan zelf zorgen voor een goede vertegenwoordiging in de begeleidingscommissie.*

Dit hoofdstuk gaat in op de rol van de buurt.

7.1 Melden van klachten

Uit zowel de interviews als de registraties van het Leger des Heils en de politie is op te maken dat de buurt regelmatig melding maakt van overlast die wordt ervaren van cliënten van het Leger des Heils. Wat al eerder is genoemd: overlast is iets subjectiefs. Vergelijkbare situaties zullen daarom door de een wel worden gemeld, maar door de ander niet. Bovendien worden soms ook situaties gemeld die geen overlast veroorzaken voor de melder zelf; het gaat dan vooral om zorg voor de omgeving en het leefbaar houden ervan. Ook doet men wel eens meldingen vanuit de instelling of gedachte dat men zich aan de regels hoort te houden.

Uit gesprekken met buurtbewoners of nabij gelegen bedrijven blijkt verder dat het ook geregeld voorkomt dat zij geen melding doen van een overlastgevende of ontoelaatbare situatie, omdat dat volgens hen niets oplevert. "Soms worden cliënten weggestuurd van een bankje, maar dan gaan ze gewoon naar een ander bankje. En de volgende dag zitten ze er toch ook weer." Daarnaast wordt gezegd dat het vervelend is om te bellen, het is niet leuk om klachten te melden. "Dan trek je soms liever de gordijnen dicht."

Een ander punt dat door een respondent wordt genoemd, is het zeer bezwaarlijk te vinden dat het probleem bij de buurt wordt neergelegd. "Het probleem wordt nu bij mij gelegd, ik moet het Leger des Heils of de politie bellen, maar ze kunnen toch ook zelf vaker kijken wat er gebeurt en of er rotzooi ligt? Het Leger des Heils zegt dat ze alles doen wat in hun macht ligt en maakt het mijn probleem. Daar ben ik het niet mee eens."

Door buurtbewoners is verder opgemerkt dat het niet bekend is wat er van de buurt wordt verwacht: wanneer moeten ze iets melden bij het Leger des Heils? Alleen als ze iets zelf als overlast ervaren of als het onwetmatig is? Of zijn er situaties waarvan het Leger des Heils wil dat deze altijd worden gemeld wanneer deze zich voordoen? Het gebeurt vaak genoeg dat cliënten gedrag vertonen dat niet hoort (waaronder ook bier drinken in het openbaar), maar daar maakt men niet altijd melding van. Het is niet algemeen bekend wat daarin de bedoeling is. Buurtbewoners adviseren hierin meer helderheid te verstrekken.

Datum 26 september 2019
Titel Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

Het belang van het doen van meldingen bij overlast, wordt door meerdere respondenten benadrukt. “De boel moet op scherp gehouden worden. Meldingen zijn nodig, evenals kritisch meedenken. Anders zakt het af, dat is in het verleden al gebleken, en wordt de overlast alleen maar weer groter.”

7.2 Vertegenwoordiging in begeleidingscommissie

Over de vertegenwoordiging van de buurt in de begeleidingscommissie is opgemerkt dat de bewoners die deel uitmaken van deze commissie de buurt niet letterlijk vertegenwoordigen, in die zin dat zij niet de gedachten, meningen en ervaringen uit de buurt ophalen en weten wat er bij andere bewoners leeft. De deelnemende bewoners ventileren hun eigen mening en perceptie van overlast, niet die van de buurt als geheel.

Wat hiermee samenhangt, is dat het bestaan van de begeleidingscommissie niet bij iedereen bekend is. Zo zegt een buurtbewoner, wonend op de route van de Domus naar de Forelolk, niet op de hoogte te zijn van het feit dat er een begeleidingscommissie is en te verwachten dat anderen in de directe omgeving dat ook niet weten. De betreffende bewoner zou het wel interessant vinden om daar meer over te weten, bijvoorbeeld wie er deel uitmaken van de commissie.

7.3 Zelf aanspreken van cliënten

Meerdere buurtbewoners en medewerkers van instellingen hebben zelf wel eens cliënten aangesproken op hun gedrag. De ervaringen daarmee zijn overwegend negatief. “Als je zelf vervelende opmerkingen naar je hoofd geslingerd krijgt als je ergens iets van zegt, weerhoudt dat je ervan om nog een keer iets te zeggen.” Bovendien zijn sommigen wel eens bedreigd of zij hebben een bedreigende situatie meegemaakt.

Cliënten zelf ervaren dat buurtbewoners meestal niets terugzeggen wanneer zij als cliënt gedag zeggen. Het betreft hier cliënten die naar eigen zeggen zelf geen overlast veroorzaken. Zij voelen dat zij met een scheef gezicht worden aangekeken. Daarbij begrijpen zij ook dat je vertrouwen moet verdienen en dat meerdere cliënten dat vertrouwen niet verdienen. Ook begrijpen zij dat het voor buurtbewoners niet prettig is om bijvoorbeeld steeds bierblikken te zien liggen en overlast te ervaren.

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

8 Begeleidingscommissie

In het beheersplan staat ook omschreven welke rol de begeleidingscommissie heeft en wat ervoor nodig is om die taak goed uit te voeren:

De begeleidingscommissie ziet toe op een adequate uitvoering van het beheersplan en kan gevraagd of ongevraagd advies uitbrengen aan het college van B&W. Een goede registratie van overlastmeldingen draagt niet alleen bij aan een juiste oordeelsvorming omtrent de mate van objectieve en subjectieve overlast doch ook aan (het bevorderen van) een effectieve samenwerking van samenwerkingspartners die betrokken zijn bij de aanpak van en het voorkomen van overlast. Het is daarom noodzakelijk dat de begeleidingscommissie tijdens iedere vergadering door deelnemende organisaties wordt geïnformeerd over de overlastmeldingen.

In dit hoofdstuk komt aan de orde of en in welke mate de begeleidingscommissie haar taken uitvoert dan wel kan uitvoeren.

8.1 Informatieverstrekking aan begeleidingscommissie

De meeste betrokkenen vinden dat de begeleidingscommissie voldoende op de hoogte is van wat er speelt. De betrokkenen zijn van mening dat de commissie goed wordt meegenomen in zaken die spelen en er ook goed over meedenkt; commissieleden hebben een positief kritische inbreng. Hierbij is benadrukt dat die inbreng zeer belangrijk is om scherp te blijven.

Niet iedereen vindt de communicatie richting de begeleidingscommissie voldoende. Er is ooit afgesproken dat er meer informatie zou worden gedeeld, ook tussentijds (tussen vergaderingen door). "Dat gebeurt echter zelden." In de vergadering wordt wel eens besproken wat men van plan is te gaan doen. Hoe het met die plannen vervolgens gaat of is afgelopen, hoort men vaak niets van terug. "Je weet niet wat je mist, omdat je niets hoort." Dit wordt betiteld als punt van aandacht. Tijdens en rond de periode waarin deze evaluatie is uitgevoerd, hebben zich een aantal incidenten voorgedaan bij de Domus. De onderzoeker heeft ervaren dat het Leger des Heils de begeleidingscommissie binnen korte tijd erna van de situatie op de hoogte heeft gesteld. Het genoemde aandachtspunt lijkt al door de medewerkers van het Leger des Heils te zijn opgepakt.

Vanuit het deskresearch is opgevallen dat tussentijdse communicatie lange tijd weinig lijkt te hebben plaatsgevonden. Het laatste halfjaar van 2018 en begin 2019 is echter meermaals via mail gecommuniceerd (door Leger des Heils of gemeente) over actuele ontwikkelingen of gebeurtenissen. Op basis van het deskresearch lijkt zich hierin dus een verandering te hebben voorgedaan.

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

Verder zijn de al eerder genoemde registraties van meldingen een aandachtspunt. De afspraak is dat zowel het Leger des Heils als de politie voor elke vergadering van de begeleidingscommissie een overzicht verstrekt van de gedane meldingen in de voorgaande periode. In hoofdstuk 6 is al gemeld dat dit een punt van aandacht is voor de politie. Dat geldt echter ook voor de Domus. Hoewel meestal wel een overzicht door de Domus is verstrekt, is dit overzicht inhoudelijk regelmatig onvolledig. Ook hier is net als bij de politie wel vooruitgang zichtbaar, maar om een juist inzicht te hebben in de mate waarin overlast wordt gemeld, is het essentieel dat deze overzichten vanuit het Leger des Heils en de politie de aandacht krijgen die nodig is.

8.2 Aanwijzingen vanuit begeleidingscommissie

Op de vraag of er voldoende wordt gedaan met aanwijzingen die door (leden van) de begeleidingscommissie worden gegeven, antwoordt iedereen die er een oordeel over kan geven instemmend. Daar is echter wel een keer bij opgemerkt dat dat soms veel moeite kost, doordat je er eerst meerdere keren op moet terugkomen voor er echt iets gebeurt. Ondanks dat heeft men wel het gevoel serieus te worden genomen binnen de begeleidingscommissie. Een ieder krijgt ook voldoende de tijd en gelegenheid om zijn of haar zegje te doen.

8.3 Deelname in begeleidingscommissie

Over de deelname van bewoners in de begeleidingscommissie is gezegd dat het prettig zou zijn als zij allen een actieve rol vervullen door mee te denken en praten. De instelling van leden van de commissie zou moeten zijn dat ze niet alleen luisteren, maar ook meedenken in oplossingen. Dat is immers de rol van de begeleidingscommissie. Het gaat daarbij dus niet alleen om eigen problemen, maar ook om die van anderen.

9 Verbeterpunten

Als afsluiting van de interviews hebben de respondenten de vraag gekregen wat zij anders zouden doen wanneer zij mochten beslissen wat er zou gebeuren. Met andere woorden: wat zijn verbeterpunten? De volgende punten zijn door hen genoemd.

- Neem als Leger des Heils meer eigen initiatief om de directe omgeving in de gaten te houden. Controleer zelf meer of zich in de nabije omgeving overlastgevendende situaties voordoen, vooral op het eigen pleintje bij de Burgemeester van Walsumlaan, en treedt op wanneer dat het geval is.
- Hang camera's op op het pleintje van de Burgemeester van Walsumlaan om de visuele controle te versterken en te kunnen ingrijpen wanneer dat nodig is. "De zorg voor de naaste omgeving moet beter."
- Zorg dat je als Domus in de wijk uitlegt wat je doet in het algemeen en wat je doet om cliënten te helpen bij hun problematiek. Een hiertoe genoemde mogelijkheid voor het Leger des Heils om begrip te kweken in de wijk betreft het verstrekken van nieuwsbrieven waarin wordt uitgelegd wat het Leger des Heils allemaal nog meer doet behalve alleen huisvesten.
- Wees vaker zichtbaar en benaderbaar in de wijk, met aanspreekpunten voor bewoners en winkeliers. Op die manier is het voor bewoners ook makkelijker om te zeggen wat ze zien of welke situaties zich voordoen. Zorg er als Domus ook voor dat je meer voeling krijgt bij de buurt door meer in contact te komen met bewoners en winkeliers.
- Maak als Domus duidelijk wat je verwacht van de buurt: wanneer moet je iets melden en wanneer niet? Wat wil het Leger des Heils weten van bewoners? Het organiseren van een bijeenkomst voor buurtbewoners wordt hierbij ook geopperd als suggestie (waarbij het essentieel is de juiste communicatiemiddelen in te zetten zodat iedereen in de buurt ervan op de hoogte is).
- Laat cliënten zich (zichtbaar) inzetten voor de wijk, om ook een positieve kant te laten zien.
- Wetend dat overlast groter is in de lente- en zomermaanden, wordt aangeraden de buurt voordat het mooi weer wordt alvast te informeren over wat te doen wanneer zij overlast ervaren.
- Vanuit een winkelier wordt geopperd de winkeliers speciaal in de lichten over de problematiek van cliënten. Wanneer zij zijn voorbereid, weten zij beter hoe zij naar cliënten kunnen of moeten reageren.

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

- Er lopen continu cliënten heen en weer tussen de Domus en de Albert Heijn aan de Forelkolk, waarbij de cliënten vooral na het ophalen van het bier voor overlast zorgen. Waarom laat de Domus het bier niet naar de Domus brengen, om de overlast daarmee te beperken?
- Een paar jaar geleden werd cliënten toegestaan om, met mate, bier te drinken op een bankje op het eigen terrein van de Domus, met een prullenbak ernaast. Op die manier bleef overlast in de buurt beperkt, doordat cliënten hierdoor minder de buurt in gingen en daar bier gingen drinken. Die voorziening op het eigen terrein is eind 2016 verwijderd, vanuit de gedachte dat het Leger des Heils geen verslavingen wil faciliteren. Het gevolg daarvan is dat cliënten meer de buurt ingaan en daar bier drinken. Meerdere keren is tijdens de evaluatie geopperd om deze voorziening weer in ere te herstellen, om overlast in de buurt te verminderen. In deze evaluatie is ook meermaals aangegeven dat het een verbetering zou zijn als cliënten weer (met mate) in de tuin van de Domus bier zouden mogen nuttigen of als hen een ander alternatief wordt gegeven, teneinde overlast (op de bankjes) in de buurt te verminderen. Een uitgebreide argumentatie hiertoe is overigens begin 2019 door een van de buurtbewoners ook aan de begeleidingscommissie verstrekt.
- Vergroot de zichtbaarheid en herkenbaarheid van medewerkers van het Leger des Heils: geen zwart jasje, maar opvallender kleding.
- Zorg ervoor dat de huismeester blijft; deze moet er zijn tot de nachtwaker komt. Een vaste persoon bij de deur met toezicht wat in en uit gaat. Dit maakt het voor bewoners ook duidelijk dat ze gezien en gecontroleerd worden.
- Laat de cliënten zelf hun eigen troep opruimen.
- Plaats meer prullenbakken in het gebied waar de cliënten zich begeven.
- Zorg ervoor dat alle afgesproken maatregelen door een ieder nagekomen blijven worden, ook over een jaar nog. Laat het niet wegebben zoals in het verleden vaker is gebeurd. Houd het scherp.
- Gewenste verbeteringen die door medewerkers van de Domus zelf nog zijn genoemd, maar voor hen financieel niet haalbaar zijn of niet worden toegestaan, zijn:
 - twee huismeesters in plaats van één;
 - cliënten uitsluitend met begeleiding de wijk in laten gaan;
 - detectiepoortjes bij de ingang van de Domus.

10 Conclusies

De uitgevoerde evaluatie leidt tot een aantal samenvattende conclusies over de algemene beleving wat betreft (overlast door cliënten) Beschermd Wonen aan de Burgemeester van Walsumlaan en de naleving van het beheersplan.

Algemeen

- Dat overlast zich voordoet in de buurt door de aanwezigheid van Beschermd Wonen op een locatie als de Burgemeester van Walsumlaan, noemt men onontkoombaar. Binnen Beschermd Wonen aan de Burgemeester van Walsumlaan (de Domus) is de aard van de problematiek van cliënten de afgelopen jaren geleidelijk steeds zwaarder geworden. Dit heeft een toename van ervaren overlast in de buurt tot gevolg. Dat blijkt zowel uit de registraties van politie en Leger des Heils als uit de beleving van betrokkenen. De Domus heeft zelf geen inspraak in welke cliënten wel of niet in de Domus mogen wonen. Het is wenselijk dat de Domus hierin meer zeggenschap krijgt binnen het Leger des Heils.
- Men is over het algemeen van mening dat de locatie van het Leger des Heils aan de Burgemeester van Walsumlaan (achteraf gezien) eigenlijk geen geschikte locatie is voor Beschermd Wonen.
- Men ervaart met name overlast van cliënten van de Domus in de vorm van verloedering / rommel op straat (o.a. bierblikken), schreeuwen, wildplassen, spugen, schelden, drinken van alcohol op straat, openbare dronkenschap, drugs dealen en gezamenlijk rondhangen van cliënten op bepaalde plaatsen (bijv. bij bankjes). Overlast komt meer voor in de zomermaanden, bij mooi weer, dan in de wintermaanden.
- Overlast komt voor in het gehele gebied tussen de Burgemeester van Walsumlaan en de Forelkolk, alsmede aan de andere kant van de Lunentunnel.

Naleving beheersplan

In het beheersplan wordt ingegaan op taken en verantwoordelijkheden van de verschillende betrokken partijen, ten behoeve van het zoveel mogelijk voorkomen dan wel terugdringen van overlast van cliënten Beschermd Wonen aan de Burgemeester van Walsumlaan. In grote lijnen kan worden gezegd dat men een (vrij) positief oordeel heeft over de mate waarin de partijen voldoen aan wat het beheersplan 'voorschrijft'. Hieronder volgen per partij de belangrijkste uitkomsten van de evaluatie.

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

Leger des Heils

- Over het algemeen is men vrij tevreden over de mate waarin het Leger des Heils zich inzet om overlast in de buurt beheersbaar te houden. De Domus heeft hiertoe diverse maatregelen getroffen, waaronder het inzetten van een huismeester en het intensiveren van de fietsrondes.
- Over het algemeen is men tevreden over de reactie vanuit het Leger des Heils op meldingen van overlast die bij hen binnenkomen. Het Leger des Heils geeft aan in het verleden steken te hebben laten vallen wat betreft reacties op meldingen en terugkoppeling ervan, iets wat ook door anderen is ervaren. Het grote aantal personeelwisselingen was hiervan vooral de oorzaak.
- Hoewel het Leger des Heils adequater is gaan reageren op meldingen, heeft dat voor betrokkenen niet altijd het gewenste effect, doordat het probleem niet wordt opgelost. Er wordt gezegd dat er door de Domus meer nadruk zou moeten worden gelegd op het maken van duidelijke afspraken met cliënten.
- Ondanks diverse extra maatregelen die de Domus heeft getroffen om overlast tegen te gaan, vindt men dat het Leger des Heils (nog steeds) te reactief is. Het Leger des Heils zou zich meer moeten laten zien in de wijk en zelf meer moeten rondkijken in de omgeving. Men vindt dat de zichtbaarheid, maar ook de herkenbaarheid van medewerkers van het Leger des Heils zou moeten worden vergroot.
- Sinds het rechtstreekse telefoonnummer van de Domus halverwege 2018 breed in de buurt is gecommuniceerd, is de telefonische bereikbaarheid van de Domus naar tevredenheid.
- De Domus wordt aangeraden inwoners en ondernemers in de wijk meer te informeren over wat de Domus in het algemeen doet en wat de Domus doet om cliënten te helpen bij hun problematiek.

Gemeente Zwolle

- Men is over het algemeen tevreden over de gemeente wat betreft het beheer van de omgeving en de openbare ruimte. Men ervaart de samenwerking met de gemeente met betrekking tot de Domus als positief.
- Snelheid waarmee zaken worden opgepakt door de gemeente ziet men als aandachtspunt. Ook is men van mening dat de gemeente ervoor moet zorgen dat jaarlijks een evaluatie plaatsvindt.

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

Politie

- Over het optreden van de politie in geval van incidenten is men tevreden. Het contact tussen politie en de Domus, omwonenden en ondernemers loopt goed. De politie doet wat het kan, binnen de eigen mogelijkheden en prioriteiten.
- Het aan de begeleidingscommissie door de politie periodiek te verstrekken overzicht met geregistreerde meldingen is een punt van aandacht vanwege vermeende onvolledigheid en een wijze van aanlevering die afwijkt van wat is afgesproken.

Omwonenden /ondernemers in de buurt

- Omwonenden en ondernemers kunnen melding maken van overlast, wanneer zij dat ervaren. Waar de een iets als overlast ervaart, doet de ander dat niet. Vergelijkbare situaties worden daardoor door de een wel en door de ander niet gemeld als overlast. Bovendien doet men soms geen melding van een overlastgevende situatie, omdat men betwijfelt of dat iets oplevert. Verder weet men ook niet goed wat er in dit opzicht precies van de buurt wordt verwacht: wanneer moet men ergens wel melding van doen en wanneer niet?

Begeleidingscommissie

- De meeste betrokkenen vinden dat de begeleidingscommissie voldoende op de hoogte is van wat er speelt met betrekking tot het Leger des Heils aan de Burgemeester van Walsumlaan, en ook dat er voldoende wordt gedaan met aanwijzingen die door de commissie worden gegeven.
- Tussentijdse communicatie aan de begeleidingscommissie door de Domus over ontwikkelingen en actuele zaken is genoemd als verbeterpunt, maar hierin lijkt reeds een positieve verandering te zijn ingezet.
- Ook een aandachtspunt is het overzicht dat door de Domus periodiek aan de begeleidingscommissie wordt verstrekt met meldingen van overlast, vooral doordat het regelmatig onvolledig lijkt te zijn.

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

Bijlagen

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

Bijlage 1: Actualisatie – Ontwikkelingen 2019

De evaluatie van Beschermd Wonen aan de Burgemeester van Walsumlaan betreft vooral het jaar 2018, maar gaat ook verder terug in de tijd. Doordat het onderhavige rapport pas in het najaar van 2019 wordt vastgesteld, is besloten de ontwikkelingen in de eerste maanden van 2019 aan het rapport toe te voegen in de vorm van deze bijlage. Ingegaan wordt op registraties van de politie en het Leger des Heils en nieuwe ontwikkelingen en getroffen maatregelen bij / door het Leger des Heils.

Registratie Politie

Uit de verstrekte registratie van de politie in de periode van januari tot en met mei 2019 blijkt dat er 35 meldingen zijn gedaan die (vermoedelijk) te maken hebben met cliënten van het Leger des Heils. In 13 gevallen gaat het om interne meldingen vanuit de Domus (waaronder 1 steekpartij), in 22 gevallen om situaties in de omgeving. De strekking van de meldingen is vergelijkbaar met meldingen in voorgaande jaren, zoals in hoofdstuk 2 omschreven. Het aantal meldingen ligt bovendien in dezelfde lijn als het aantal meldingen in dezelfde periode in 2018.

Registratie Leger des Heils

Bij het Leger des Heils zijn 13 meldingen binnengekomen en geregistreerd in de periode van 1 januari tot en met 29 mei 2019: 5 meldingen vanuit de directe omgeving van de Domus en 8 meldingen van iets verder weg (maar wel in de buurt). Vergeleken met dezelfde periode in 2018 (25 meldingen) zijn er in 2019 minder meldingen van overlast gedaan bij het Leger des Heils.

Ontwikkelingen en maatregelen Leger des Heils in 2019

- Per 18 juli zijn 8 deelnemers van de Domus met een licht verstandelijke beperking verhuisd naar hun nieuwe locatie aan de Dr. v Thienenweg in Zwolle. Van de deelnemers die zijn meegegaan zorgde een drietal regelmatig voor overlast in de wijk. De leeggekomen plekken worden langzaam weer gevuld met nieuwe deelnemers.
- Met de 8 deelnemers zijn ook 7 medewerkers verplaatst naar de nieuwe locatie. Dat is een forse aderlating geweest in het personeelsbestand van de Domus en heeft instabiliteit in het team veroorzaakt in de vakantieperiode. In september is gestart met het werven van nieuwe vaste medewerkers ter aanvulling van het team.
- De Domus zal met kleinere woongroepen gaan werken en verwacht dat problemen en escalaties hiermee zullen verminderen en de veiligheid van deelnemers en medewerkers ook beter gewaarborgd kan worden.

Datum

26 september 2019

Titel

Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

- Er is een alarmeringssysteem in werking gesteld in de Domus, waardoor de medewerkers elkaar sneller en gemakkelijker kunnen bereiken tijdens hun dienst.
- Het team van Domus is op het idee gekomen een maandelijkse zaterdagse koffie-inloop voor buurtbewoners te organiseren. Om hier bekendheid aan te geven, zijn folders in de wijk verspreid.
- Er wordt gewerkt aan een folder waarin staat beschreven om wat voor soort redenen of bij welke situaties buurtbewoners overlast kunnen melden bij de Domus.

Bijlage 2: Vragenlijst interviews evaluatie

A. Korte inleiding, uitleg evaluatie, kennismaking

B. Algemeen

Algemene blik op gang van zaken rond de locatie voor Beschermd Wonen van het Leger des Heils aan Burgemeester van Walsumlaan.

1. Wat vindt u van de aanwezigheid van het Leger des Heils aan Burgemeester van Walsumlaan?
2. Hoe beleeft u de aanwezigheid van de locatie voor Beschermd Wonen van het Leger des Heils in de buurt?
3. Kunt u kort iets vertellen over wat voor overlast zich het afgelopen jaar heeft voorgedaan?

C. Leger des Heils

Korte toelichting op afspraken met Leger des Heils

Het Leger des Heils draagt er zorg voor dat:

- *het eigen terrein en de directe omgeving⁵ van het Beschermd Wonen schoon is. De directe omgeving is in dit geval het erfje Burgemeester van Walsumlaan waar het Apostolisch Genootschap, de dierenkliniek, de tandarts het kinderdagverblijf en het Beschermd Wonen zelf aan zitten. In bijlage F is dit gebied omcirkeld.*
- *er opgetreden wordt tegen overlastgevend gedrag en dat de politie zo nodig ingeschakeld wordt.*
- *het Leger des Heils 24 uur per dag bereikbaar is voor burenbuurbewoners en medewerkers van het meldpunt ernstige overlast om klachten door te geven.*

4. Wat is uw mening over:

- Het schoonhouden van de directe omgeving door het Leger des Heils;
- De dagelijkse controle door medewerkers van het Leger des Heils (frequentie, tijden, omgeving)
 - A. beheer directe omgeving door de huismeester
 - B. fietsronde
- De actie die door medewerkers van het Leger des Heils wordt ondernomen, naar aanleiding van geconstateerde onregelmatigheden tijdens de controles;
- Het optreden tegen overlastgevend gedrag door medewerkers van het Leger des Heils naar aanleiding van meldingen;

⁵ De directe omgeving is in dit geval het erfje Burgemeester van Walsumlaan waar het Apostolisch Genootschap, de dierenkliniek, de tandarts, het kinderdagverblijf en het Beschermd Wonen zelf aan zitten.

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

- De terugkoppeling door het Leger des Heils naar de melder van een overlastgevende situatie;
- De bereikbaarheid van het Leger des Heils (door de week en in het weekend, overdag en 's nachts);
- Het op de hoogte houden van 'betrokkenen' (begeleidingscommissie, omwonenden, ondernemers, gemeente, politie) door het Leger des Heils, in het algemeen
- Het nakomen van gemaakte afspraken door Leger des Heils, in het algemeen.

D. Gemeente

De gemeente Zwolle is verantwoordelijk voor het beheer van de omgeving en de openbare ruimte en de inzet van diensten bij het realiseren van de afgesproken maatregelen.

5. Wat is uw mening over:

- De verlichting in de directe omgeving van het Leger des Heils;
- Het onderhoud van de directe omgeving van het Leger des Heils door de gemeente? (ordelijk, netjes, doorzicht, begroeiing);
- De bereikbaarheid van de gemeente;
- De rol van de gemeente in het algemeen;
- Het nakomen van afspraken door de gemeente, in het algemeen.

E. De politie

De politie is verantwoordelijk voor het handhaven van de openbare orde, de opsporing van strafbare feiten en hulpverlening (artikel 3 Politiewet).

6. Wat is uw mening over:

- De bereikbaarheid van de politie;
- Het optreden tegen overlastgevend gedrag (naar aanleiding van meldingen);
- Terugkoppeling door de politie naar de melder van een overlastgevende situatie;
- Het nakomen van afspraken door de politie, in het algemeen.

Datum
Titel

26 september 2019
Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

F. Begeleidingscommissie

De begeleidingscommissie ziet toe op een adequate uitvoering van het beheersplan en kan gevraagd of ongevraagd advies uitbrengen aan het college van B&W. Een goede registratie van overlastmeldingen draagt niet alleen bij aan een juiste oordeelsvorming omtrent de mate van objectieve en subjectieve overlast doch ook aan (het bevorderen van) een effectieve samenwerking van samenwerkingspartners die betrokken zijn bij de aanpak van en het voorkomen van overlast. Het is daarom noodzakelijk dat de begeleidingscommissie tijdens iedere vergadering door deelnemende organisaties wordt geïnformeerd over de overlastmeldingen.

7. Hoe beoordeelt u de informatieverstrekking richting de begeleidingscommissie (wordt men voldoende geïnformeerd?)
8. Wordt er voldoende gedaan met aanwijzingen die door de begeleidingscommissie worden gegeven?

G. Omwonenden / buurt

De taak voor de buurt is:

- *Klachten blijven melden*
- *De buurt kan zelf zorgen voor een goede vertegenwoordiging in de begeleidingscommissie.*

9. Hoe kijkt u aan tegen de eigen inzet van de buurt (bewoners, ondernemers), in de vorm van meepraten en –denken, deelnemen in overleggen en melden van klachten?
10. In hoeverre is de buurt voldoende geïnformeerd over de taak van de buurt? (wijze waarom men kan meedenken, is de buurt zich bewust van deze taak)

H. Samenwerking

11. Hoe ervaart u de samenwerking tussen de verschillende partijen?
 - Leger des Heils – politie
 - Leger des Heils - bewoners/omwonenden
 - Leger des Heils - ondernemers
 - Leger des Heils - gemeente
 - Politie - bewoners/omwonenden
 - Politie – ondernemers
 - Politie – gemeente

Datum

26 september 2019

Titel

Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan

I. Afsluiting

12. Moet er volgens u iets veranderen in de afspraken of maatregelen zoals die in het beheersplan staan? Of heeft u andere verbeterpunten met betrekking tot het Leger des Heils aan de Burgemeester van Walsumlaan?

13. Heeft tot slot nog andere tips of opmerkingen?