

Leerevaluatie naar het proces rond (overlast)meldingen De Wiltstraat Gemeente Arnhem

Juli 2023



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1 Inleiding	4
1.1 Onderzoeksvraag en scope	4
1.2 Aanpak	4
1.3 Leeswijzer	5
2 Conclusies en aanbevelingen	6
2.1 Overkoepelende conclusie	6
2.2 Aanbevelingen	8
3 Context	9
3.1 Achtergrond betrokken huurster	9
3.2 Overlast melden	9
3.3 Tijdlijn	10
4 Observaties	13
4.1 Algemeen	13
4.2 Over het algemeen is voldoende gereageerd op meldingen, maar op momenten is er ook weinig tot geen contact	13
4.3 Verschillende dingen ondernomen om huurster uit schuur te krijgen, proces heeft op momenten vertraging opgelopen	14
4.4 Meldingen die op verschillende plekken worden gedaan, komen niet automatisch bij elkaar	15
4.5 Betrokken partijen weten elkaar goed te vinden, maar werken vanuit verschillende kaders zorgt soms voor uiteenlopende verwachtingen	15
4.6 Bestuurlijke escalatie had mogelijk kunnen bijdragen aan een snellere oplossing	16
BIJLAGE A – Respondentenlijst	17
BIJLAGE B – Documentenoverzicht	18
Over het COT	19
Disclaimer leerevaluatie	19

Voorwoord

Het doel van deze evaluatie is om de lessen te benoemen die de gemeente Arnhem kan trekken naar aanleiding van het traject rond meldingen die voorafgaand aan de brand gedaan zijn.

Tijdens deze evaluatie voerden wij verschillende gesprekken met professionals van de gemeente Arnhem en voor de gemeente uitvoerende organisaties. Tijdens die gesprekken viel op dat alle betrokkenen zich hetzelfde machteloze gevoel herinnerden: wel iets willen, maar niet altijd iets kunnen doen. De brand heeft veel impact, op direct betrokken buurtbewoners en mensen uit de wijk, maar ook breder in de gemeente. Direct na de brand spelen veel vragen, zowel vanuit de buurt als vanuit de media. Ook ontstaan speculaties en misverstanden.

Wij realiseren ons dat wij met deze leerevaluatie geen antwoord geven op alle vragen die leven. De evaluatie gaat bijvoorbeeld niet in op de vraag of deze gebeurtenis voorkomen had kunnen worden. Ook gaat deze evaluatie niet in op het proces rond de brand.

1 Inleiding

Op dinsdagochtend 31 januari 2023 breekt brand uit in een schuur achter een woning in de De Wiltstraat in Arnhem. De schuur was verbouwd om in te wonen. Bij de brand komen twee personen om het leven. Een vrouw uit Arnhem wordt aangehouden. Op het moment van schrijven van dit rapport zit zij nog vast voor brandstichting. Eén van de personen die bij de brand om het leven komt, is de huurster van de schuur. Direct tijdens en na de brand wordt duidelijk dat de gemeente Arnhem verschillende meldingen heeft ontvangen van tenminste één melder over overlast en overtredingen op dit adres. De gemeente heeft naar aanleiding van deze meldingen verschillende acties ondernomen om de situatie te beëindigen. Vlak voor de brand leek het erop dat huurster de schuur had verlaten en elders onderdak had gevonden.

De gemeente Arnhem wil graag leren van het traject rond de meldingen die gedaan zijn over de schuur aan de De Wiltstraat. Zij heeft het COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement (COT) gevraagd een leerevaluatie uit te voeren om te kijken welke lessen er te leren zijn van het traject rond deze meldingen. Gemeente Arnhem benut de uitkomsten van deze evaluatie voor reflectie binnen de eigen organisatie en in de samenwerking met betrokken en namens de gemeente optredende partijen.

1.1 Onderzoeksvraag en scope

In dit rapport geven wij antwoord op de volgende vragen:

- Op welke wijze zijn binnen de gemeente de overlastmeldingen en meldingen met betrekking tot overtredingen op het bewuste adres opgepakt?
- Welke rol en verantwoordelijkheid heeft de gemeente en namens de gemeente optredende/betrokken partijen ten aanzien van de gedane meldingen? En hebben deze partijen gedaan wat redelijkerwijs van hen verwacht kan worden?
- Wat kan de gemeente Arnhem leren van dit proces?

Het COT kijkt specifiek naar de meldingen ten aanzien van de overlast op het bewuste adres en niet naar de zorgmeldingen betreffende de huurder en verhuurder. Het gaat hier om het handelen van de gemeente en onder verantwoordelijkheid van de gemeente handelende partijen. Het handelen van de politie en particuliere zorgaanbieders vallen niet binnen de scope van de evaluatie en zijn derhalve niet meegenomen in de evaluatie.

Wel is in het rapport aandacht voor het samenkomen van verschillende meldingen en de opvolging daarvan. Deze leerevaluatie is geen verantwoordingsonderzoek en geen strafrechtelijk onderzoek, we kijken welke leerpunten er zijn ten aanzien van het proces voorafgaand aan de brand.

1.2 Aanpak

De evaluatie is uitgevoerd in de periode tussen 5 april 2023 en 8 juni 2023 door drie onderzoekers van het COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement. Voor deze evaluatie analyseerden wij verschillende documenten, zoals rapportages, interne en externe correspondentie, beleid, meldingen die zijn gedaan en een tijdlijn. De documenten zijn op ons verzoek door de gemeente Arnhem ter beschikking gesteld. In bijlage A vindt u een overzicht van de gebruikte documenten.

Naast de documentenanalyse voerden wij 20 (groeps-)gesprekken met medewerkers van de gemeente en andere betrokken partijen. Van deze gesprekken zijn geen verslagen gemaakt. De opbrengst van de gesprekken is direct verwerkt in deze rapportage. In bijlage B vindt u een overzicht van de respondenten. Tot slot hebben we een leertafel georganiseerd voor de medewerkers die wij hebben gesproken. Tijdens deze bijeenkomst presenteerden wij onze voorlopige observaties en rode draden uit de documentanalyse en de gesprekken. Daarnaast hebben de betrokkenen gezamenlijk teruggeblikt op de gebeurtenissen en lessen benoemd voor de toekomst.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 leest u de overkoepelende conclusie en de aanbevelingen. In hoofdstuk 3 beschrijven we beknopt de relevante context met betrekking tot de situatie in de Wiltstraat. In hoofdstuk 4 geven wij onze bevindingen op basis van de documentstudie, interviews en leertafel. In bijlage A treft u een respondentenlijst aan en in bijlage B een overzicht van de geraadpleegde documenten.

2 Conclusies en aanbevelingen

In dit onderzoek geven wij op basis van de documentenanalyse, de interviews en de leertafel antwoord op de vragen zoals benoemd in paragraaf 1.1. Hierbij kijken we naar het aantal meldingen en hoe deze zijn opgepakt. Daarnaast doen wij vier aanbevelingen. In dit hoofdstuk beschrijven wij onze conclusies en de aanbevelingen die hieruit voortvloeien.

2.1 Overkoepelende conclusie

De situatie rond huurster en de bewoning van de schuur in de De Wiltstraat was complex en heeft indruk gemaakt op betrokkenen. Er was sprake van een combinatie van problematiek rondom zorg (o.a. verslaving en eerdere dakloosheid van huurster), veiligheid/overlast rond de woning en de onveilige en (mogelijk) illegale bewoning van de schuur door huurster. Op meerdere momenten zijn verschillende partijen betrokken geweest en zijn diverse pogingen ondernomen om de situatie te veranderen. Vlak voor de brand leek het erop dat huurster de schuur zou verlaten en elders onderdak had gevonden. Ondanks dat de brand los staat van het acteren op de meldingen en de acties die zijn uitgezet, maakt de noodlottige afloop de situatie extra impactvol voor betrokkenen. Uit de evaluatie blijkt dat de gemeente en andere betrokken partijen elkaar goed hebben weten te vinden. Vanuit hun eigen rol en verantwoordelijkheid hebben zij geprobeerd de situatie in de De Wiltstraat te veranderen. De betrokken partijen hebben gedaan wat redelijkerwijs van hen kon worden verwacht. Ondanks de fatale afloop zijn partijen over het algemeen tevreden over de samenwerking. Wel zijn enkele leerpunten te benoemen.

2.1.1 Zorgvuldigheid en snelheid

Reactie op meldingen voldoende, maar op momenten ook weinig tot geen contact

De gemeente heeft voldoende gereageerd op meldingen over overlast en overtredingen op het adres. Door melders en buurtbewoners zal dit mogelijk anders ervaren zijn. Een passende oplossing waarbij de overlast stopte bleef uit, ondanks inspanningen van de gemeente en vanuit de gemeente optredende partijen. Ook zien we periodes waarin nauwelijks tot geen contact onderhouden is met melder. Door de gemeente en andere partijen worden dan wel stappen gezet maar voor de melder is dit niet zichtbaar.

Na ingang van de huurovereenkomst in februari 2021 zijn sinds juli 2021 drie geregistreerde meldingen van dezelfde melder bij de gemeente binnengekomen. Het gaat om een zogenaamde fixi melding op 14 juli 2021 (waarbij de melder wordt doorverwezen naar de Omgevingsdienst Regio Arnhem, verder: ODRA, de melding wordt niet automatisch doorgezet en is voor zover bekend niet bij ODRA binnengekomen) en twee meldingen in het gemeentelijk systeem bij het meldpunt woonoverlast op 17 mei en 26 augustus 2022. De melder heeft daarnaast per mail zijn klachten geuit, zowel aan een medewerker veiligheid van de gemeente als aan de burgemeester. De melding van 17 mei in combinatie met een e-mail van dezelfde buurtbewoner met klachten en foto's van de (illegale) bewoning van de schuur leiden ertoe dat de situatie in de De Wiltstraat in het pandenoverleg wordt ingebracht. De bespreking in het pandenoverleg leidt uiteindelijk tot een pandencontrole en het besluit dat huurster niet in de schuur kan blijven.

Het is onduidelijk of en zo ja hoe de melder tussen de eerste en de tweede melding bij het meldpunt woonoverlast wordt geïnformeerd over de wijze waarop zijn melding is opgepakt. Vanaf september 2022 is te zien dat de melder op verschillende momenten door de gemeente wordt geïnformeerd over de ontwikkelingen. Dit gebeurt telefonisch en per mail. Er zijn echter ook periodes waarin geen contact was. Zo is te zien dat men melder telefonisch heeft geprobeerd te bereiken maar dat dit niet lukte. Het uitblijven van contact had ook te maken met het feit dat het proces vanaf oktober 2022 stagneerde (zie volgende paragraaf) en er geen nieuwe ontwikkelingen te delen waren. De melder had laten weten geen contact te willen zolang er geen nieuws te delen was. De melder ervaart in de periode wel overlast. Uit de mailwisseling is op te merken dat de frustratie bij melder toeneemt. Eind november mailt melder daarom rechtstreeks naar de burgemeester, waarin hij benoemt dat het 'wachten is op een brand'.

Het is goed voorstelbaar dat wanneer herhaaldelijk sprake is van overlast en onveiligheid, men het gevoel kan hebben lang te moeten wachten op (het effect van) acties en maatregelen. Aan de andere kant werd op verschillende manieren geprobeerd op een passende wijze een einde te maken aan de bestaande situatie. Niet alles kon met melder worden gedeeld vanwege onder andere privacygevoelige informatie.

Verschillende meldpunten

Een ander punt dat uit de evaluatie naar voren komt is dat er veel verschillende plekken zijn voor inwoners van de gemeente Arnhem om een melding te doen (fixi, meldpunt Woonoverlast, bij de politie, bij de ODRA, enz.). Dit kan het onoverzichtelijk maken om als inwoner te weten waarvoor je bij welke partij moeten zijn. Ook komen meldingen die op verschillende plekken worden gedaan over hetzelfde adres niet automatisch bij elkaar, waardoor er niet altijd sprake is van 'dossieropbouw'. Wel zijn voor het samenbrengen van informatie verschillende afstemmingsoverleggen in het leven geroepen, waaronder het pandenoverleg.

Uit de evaluatie blijkt dat, zeker in complexe situaties zoals deze, betrokken partijen meer behoefte hebben aan overzicht en integraliteit. Het kan invloed hebben op de manier waarop een melding wordt opgepakt of welke acties worden uitgezet, als bekend is dat er ook al meldingen liggen bij bijvoorbeeld ODRA, de politie en dat vanuit de zorg ook al diverse acties zijn uitgezet.

Op enkele momenten vertraging opgelopen

Zoals benoemd in de vorige paragraaf heeft het proces om overtredingen te beëindigen (waaronder de illegale bewoning van de schuur door huurster) op een aantal momenten vertraging opgelopen¹. Zo wordt het pandenoverleg waarin de schuur besproken zal worden, uitgesteld van juni naar augustus 2022. De integrale controle daaropvolgend vindt plaats in oktober. Vervolgens start het juridische traject waarin sprake is van diverse termijnen die de gemeente en betrokken partijen dienen af te wachten. De procedure van de Last Onder Bestuursdwang (LOB) verloopt in eerste instantie op een onjuiste manier, ook dat leidt tot enige vertraging. Daarnaast is op een gegeven moment sprake van zowel een civiel- als een bestuursrechtelijk traject. Aan gemeentezijde is besloten eerst de uitkomst van het civielrechtelijke traject af te wachten voordat bestuursrechtelijk doorgezet wordt. Terugkijkend zijn de momenten van vertraging deels navolgbaar en uitlegbaar door een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Deels is sprake van vertraging die mogelijk voorkomen had kunnen worden. Zie hiervoor verder paragraaf 4.3.

2.1.2 Rollen en verwachtingsmanagement

Betrokkenen geven aan dat de gemeente en de ODRA elkaar in de basis goed weten te vinden. De lijnen zijn kort en er vindt regelmatig afstemming plaats. In deze casus is echter op momenten sprake geweest van verschillende perspectieven op de 'urgentie' en (wettelijke) mogelijkheden. De betrokken ambtenaren van de gemeente Arnhem wilden zo snel mogelijk overgaan tot uitzetting, enkelen hebben dit gevoel van urgentie bij ODRA gemist.

Uit de evaluatie blijkt dat dit niet zozeer zit in een verschillende kijk op de situatie; alle partijen waren van mening dat een einde gemaakt diende te worden aan de bewoning van de schuur. Verschillen in de juridische kaders van de organisaties/afdelingen maken echter dat zij op een andere manier naar de situatie kijken. Waar de afdeling Openbare Orde en Veiligheid (OOV) van de gemeente vaker handelt vanuit overlastwetgeving (en vanwege mogelijke risico's en onveiligheid met hogere urgentie) doet de ODRA dit vanuit hun eigen wet- en regelgevingskaders (Bouwbesluit etc.). Hier gelden vaak langere besluytermijnen. Daarnaast heeft de gemeente meer ervaring met instrumenten zoals een LOB. Het komt minder vaak voor dat ODRA dit aangrijpt in een spoedeisend traject.

Uit de evaluatie komt ook naar voren dat betrokkenen een dilemma hebben ervaren in het kiezen voor snelheid of zorgvuldigheid. *'Pakken we door en handelen we snel met het risico dat we achteraf (juridisch) worden teruggefloten? Of zorgen we ervoor dat alles juridisch gezien helemaal*

¹ Voor de leesbaarheid beschrijven we dit in de rest van het rapport als 'proces om huurster uit de schuur te krijgen'.

dichtgetimmerd is, voordat we tot actie overgaan?’ In dit geval is gekozen voor het tweede, deels ingegeven door het feit dat huurster een advocaat in de arm had genomen.

Achteraf gezien hadden partijen hierin iets meer risico willen nemen: liever direct handelen en achteraf verantwoorden, dan met lege handen staan. Waarbij eventueel gezorgd wordt voor bestuurlijke rugdekking vanuit de burgemeester en/of wethouder. In dit geval zit de crux in de eerste pandencontrole op 13 oktober 2022. Betrokkenen geven aan dat, vanwege de twijfel die heerste over wat ze moesten doen op dat moment, bestuurlijk geëscaleerd had kunnen worden. Na de pandencontrole zijn allerlei zaken in gang gezet en dan ligt het niet meer voor de hand om op te schalen naar een bestuurder.

2.2 Aanbevelingen

De tragische gebeurtenis heeft als gevolg dat de gemeente Arnhem graag wil leren van het traject voorafgaand aan de fatale brand. Waar mogelijk willen zij verbeteringen doorvoeren of maatregelen nemen. Een valkuil kan zijn dat – als gevolg van de impact van de ernstige afloop – de neiging ontstaat om allerlei maatregelen te nemen die bij nadere beschouwing niet nodig en/of weinig effectief of realistisch zijn, en mogelijk meer kosten dan baten opleveren. Dit fenomeen staat bekend als de risico-regelreflex.

Op basis van deze overweging hebben we ons beperkt tot aanbevelingen die direct in relatie staan tot de conclusies en die wij als proportioneel beschouwen. Op basis van de benoemde conclusies komen wij tot de volgende aanbevelingen:

Aanbeveling op prioriteit		Opbrengst
1.	Wijs in dergelijke schrijnende en/of complexe casuïstiek een centrale actor aan als regisseur. Deze kan meer sporen tegelijk binnen gemeentelijke organisaties uitlopen en overzicht houden. Ook kan de regisseur verantwoordelijk zijn voor het bundelen en doorzetten van informatie (zowel intern als het bijvoorbeeld het informeren van melder(s)) en het bestuurlijk escaleren.	Het centraliseren van informatie, behouden van overzicht, duidelijke escalatielijijn.
2.	Bespreek dergelijke urgente/onhoudbare situaties eerder met bestuurders zoals de verantwoordelijke wethouder en/of de burgemeester. Zij kunnen een afweging maken waardoor mogelijkheden ontstaan.	Bestuurlijke betrokkenheid.
3.	Zorg voor meer integraliteit bij de opvolging rond het doen van meldingen. Enerzijds door inzichtelijk te maken welk soort meldingen waar gedaan dienen te worden. Anderzijds door de meldingen beter bij elkaar te brengen wanneer er meer vergelijkbare meldingen binnen komen. Zoek hiervoor naar een logische plek binnen de gemeentelijke organisatie.	Duidelijkheid en verbetering ten opzichte van de verwachtingen en melders.
4.	Maak als gemeente de eventuele dilemma's in het afhandelen van / acteren op meldingen inzichtelijk voor melders en blijf hierover communiceren. Geef daarbij ook uitleg over wat wel en niet kan worden gedeeld omwille van privacy.	Melders voelen zich gehoord en weten wat ze kunnen en mogen verwachten aan informatie.
5.	Evalueer gezamenlijk. Partijen kunnen veel leren van complexe casuïstiek. Voor een adequate aanpak is het relevant elkaars domeinen en handelingspraktijken beter te leren kennen. Dit soort leerstukken zijn breed (ruimtelijk, sociaal, veiligheid en bouw). Hierdoor kan de integraliteit van de ketenpartners worden bevorderd (netwerksturing, handvatten voor casussen.)	Enerzijds leren van het proces ten behoeve van actualisering en mogelijke verbeteringen. Anderzijds een contactmoment ter versterking van de samenwerking.

3 Context

In dit hoofdstuk schetsen we beknopt wat achtergrondinformatie over de betrokken huurster om een beeld te geven bij de woonsituatie en de problematiek die speelde. Daarnaast geven we door middel van een tijdlijn op hoofdlijnen onder andere weer welke meldingen zijn gedaan, welke contacten er zijn geweest met melder en welke acties zijn ondernomen.

3.1 Achtergrond betrokken huurster

Huurster is een vrouw die middelenafhankelijk is en als gevolg daarvan verwarde periodes heeft. Sinds 2016 is zij in beeld bij Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ) en vervalt zij herhaaldelijk in dakloosheid. Het lukt nauwelijks om bestendige woonruimte te vinden. Mevrouw is ambivalent in haar opvangvraag. Ze verblijft een aantal keer in de opvang maar vertrekt dan om verschillende redenen en verblijft regelmatig bij personen uit haar (onbetrouwbare) netwerk.

Huurster valt door de jaren heen uit de reguliere zorg. Verschillende keren is hulpverlening ingezet door het sociaal wijkteam. Daarnaast is meerdere malen reclassering betrokken geweest. Huurster heeft een bewindvoerder/mentor. Ze lijkt er zelf van overtuigd dat zij geen hulpverlening nodig heeft. Hulpverlening lijkt ze met name te gebruiken om woonruimte te vinden in de periodes dat zij dakloos is.

Mevrouw is voor 2016 uit haar woning gezet door een woningcorporatie vanwege overlast. Om die reden heeft zij vijf jaar geen woning via een woningcorporatie kunnen krijgen.

Vanaf februari 2021 huurt mevrouw de schuur achter de woning aan de De Wiltstraat. Hier maakt zij op haar eigen wijze haar woning van.

3.2 Overlast melden

Op de homepage van de website van de gemeente Arnhem staat meteen een icoontje 'melding doen'. Via die knop komt men uit bij 'Melding of klacht openbare ruimte'. Deze meldingen worden gedaan via de Fixi website en worden ook wel Fixi-meldingen genoemd. Als voorbeeld wordt gegeven: *"Ligt er een tegel scheef? Is er een boom omgewaaid? Fijn als u dit aan ons doorgeeft, dan gaan wij ermee aan de slag."* Spoedeisende meldingen of klachten kunnen telefonisch worden doorgegeven.

Een andere mogelijkheid is het melden van woonoverlast: *"U kunt woonoverlast ervaren van andere bewoners in uw wijk of straat. Bijvoorbeeld geluidsoverlast van burens, ernstig vervuilde tuinen en woningen, vervuiling door dieren, verloederde en vervallen panden, ernstige overlast van drugshandel, prostitutie, personen met verward gedrag of overlast vanuit een woning die wordt gebruikt door een zorgaanbieder."* Extreme situaties kunnen door de burgemeester worden aangepakt via de Wet aanpak Woonoverlast. Dit is echter een uiterst redmiddel. In eerste instantie wordt melders aangeraden contact op te nemen met politie, woningcorporatie of andere verhuurder, vereniging van eigenaren of buurtbemiddeling via Stichting Rijnstad.

Voor klachten over klachten over milieuoverlast van bedrijven wordt doorverwezen naar de provincie Gelderland. Dit gaat via S@men, het loket voor meldingen over de leefomgeving. De website beschrijft welke type meldingen kunnen worden gedaan (zoals overlast van bedrijven, klachten over zwembadwater en hinderlijke verkeersmaatregelen, zoals drempels en wegversmallingen) en geeft aan hoe het proces eruit ziet. Ook de website van ODRA verwijst door naar de website van S@men voor het maken van een melding over overlast. De omgevingsdienst geeft hierbij aan: *"Omgevingsdienst Regio Arnhem behandelt de klachten die betrekking hebben op het milieu. Denk bijvoorbeeld aan geur-, geluid- of stofoverlast, of bodemverontreiniging."*

Op de website van de politie staat vermeld dat als burens voor overlast zorgen, men eerst moet proberen hier samen afspraken over te maken. Als dat niet helpt, dan kan men de overlast melden bij de verhuurder, gemeente, de Vereniging van Eigenaren (VvE) of bij toezichthouders zoals een conciërge. Ook wordt aangeraden buurtbemiddeling in te schakelen via de gemeente of een sociaal

wijkteam. Wanneer dit geen effect heeft, kan via de website een formulier worden ingevuld, waarbij eventueel beeldmateriaal kan worden toegevoegd. Als (geluids)overlast overgaat in dreiging met geweld of er is sprake van een conflict, dan is er mogelijk sprake van een strafbaar feit en kan men de politie bellen.

3.3 Tijdlijn

Onderstaande tabel bevat een tijdlijn op hoofdlijnen van de acties en contactmomenten in de casus De Wiltstraat 21, van oktober 2019 tot aan de brand. De meldingen/mails van melder zijn rood gemarkeerd, de reacties van de gemeente zijn groen gemarkeerd.

Datum en tijdstip	Gebeurtenis
27-10-2019	Signalen landelijke politie naar gemeente Arnhem betreffende pand De Wiltstraat.
31-10-2019	Mail omwonende aan gemeente met zorgen over het pand De Wiltstraat.
4-11-2019	Reactie van gemeente: Afdeling veiligheid heeft een aantal instanties gebeld en vanuit Rijnstad wordt contact met de melder opgenomen.
11-11-2019	Mail aan gemeente dat Rijnstad langs is geweest bij het pand. De mogelijkheid dat het pand wordt gesloten, is in onderzoek.
16-12-2019	Mail van Rijnstad aan de gemeente Arnhem dat ze bij eigenaar pand zijn langs geweest. Meegedacht en voorstel gedaan voor oplossingen.
19-12-2019	Mail van Rijnstad aan de gemeente Arnhem dat de burens tevreden zijn over hoe de overlast gevende situatie is opgepakt.
10-02-2021	Ingang huurovereenkomst tussen eigenaar en huurster De Wiltstraat 21.
14-07-2021	Fixi melding De Wiltstraat 21: melding door buurtbewoner over 'illegale verhuur' in combinatie met 'overlast'.
19-07-2021	Reactie gemeente op de Fixi melding: doorverwijzing naar ODRA.
13-08-2021	Brief door eigenaar pand aan de burgemeester van Arnhem over niet opgenomen aangifte (van klap in gezicht) en gevoel van onveiligheid. Rond 16 augustus contact met de parochie, contact met sociaal wijkteam en de politie.
06-09-2021	Melder geeft in Fixi aan dat hij nooit iets heeft gehoord op zijn melding van 19-07 en vraagt om een reactie of het in behandeling nemen van de melding.
09-2021	Huurster door de politie aangemeld bij het Overlast en Zorg Overleg van Rijnstad n.a.v. klachten over overlast. Rijnstad vraagt hulp van ODRA. ODRA ziet geen aanknopingspunten om mee te denken. Verkennen bestuurlijke maatregel gemeente als basis voor uitzetting. Dit n.a.v. mogelijke prostitutie in woning.
03-03-2022	Rijnstad en wijkteam bezoeken huurster en bespreken twee opties: 1. bemiddeling tussen huurster en verhuurder. 2. huurster verhuist naar een reguliere woning (met tussenstop in containerwoning - dit is afgestemd). Huurster besluit te blijven in huidige woning.
25-03-2022	Uitspraak rechter in kort geding tussen eigenaar (eiser) en huurster (verweerder) aangaande beëindigen huurovereenkomst. Eiser is door rechter in het ongelijk gesteld: 'vordering tot ontruiming van het gehuurde afgewezen aangezien niet gebleken is van een tekortkoming aan de zijde van huurder'.
04-2022	Bemiddelingsgesprek tussen verhuurder en huurster in aanwezigheid van de buurtpastoor, Rijnstad en PRED. Huurster besluit het gesprek na 15 min te staken. Er zijn geen afspraken gemaakt.
17-05-2022	Eerste melding meldpunt woonoverlast door dezelfde melder als van de Fixi melding. Melder spreekt van: illegale bewoning, drugsgebruik/dealen, illegale prostitutie, uitbuiting, onbewoonbaar/onveilig huis en dierenmishandeling.
17-05-2022	Pand wordt aangemeld bij pandenoverleg.
14-06-2022	Geplande pandenoverleg gaat niet door.

26-08-2022	Tweede melding meldpunt woonoverlast door dezelfde melder. Melder spreekt van zelfde punten als in eerste melding en vult aan met: criminaliteit en steek- en vechtpartijen. Melder heeft foto's bijgevoegd van het pand.
31-08-2022	Bespreking van De Wiltstraat 21 in het pandenoverleg. Besloten wordt de woning te bezoeken tijdens de eerstvolgende pandencontrole.
05-09-2022	Reactie gemeente aan melder meldpunt woonoverlast. Gemeente geeft aan dat de gemeente meerdere meldingen van melder heeft ontvangen met betrekking tot woonoverlast en dat afgelopen woensdag een pandenoverleg heeft plaatsgevonden. In het pandenoverleg is besloten dat er een gezamenlijke actie moet komen medio oktober. De casus heeft de volle aandacht van alle betrokken professionals.
13-10-2022	Integrale controle De Wiltstraat 21 vanuit pandenoverleg. ODRA constateert dat in het bijgebouw op het perceel de eerste verdieping wordt bewoond door huurster. De staat van het bijgebouw is slecht en voldoet niet aan brandveiligheidsvoorschriften. Er is geen gebruik gemaakt van de juiste materialen, er hangen geen rookmelders, de toegang is deels geblokkeerd waardoor vluchten is bemoeilijkt. Ook bestaat het vermoeden dat de elektrische installatie niet voldoet aan NEN 1010. Ten slotte is het gebruik van bijgebouwen als zelfstandige woning niet toegestaan volgens het bestemmingsplan (Klarendal- Sint Marten 2012). Volgens ODRA is bewoning niet acceptabel. ODRA besluit om huurster niet diezelfde avond nog uit de schuur te zetten maar op korte termijn actie te ondernemen om de situatie te beëindigen.
13-10-2022	Reactie melder op mail 05-09-2022, op persoonlijk e-mailadres van een medewerker veiligheid van de gemeente. Melder vraagt naar een update en geeft aan dat de overlast er niet minder op wordt (video bijgevoegd).
18-10-2022	Reactie gemeente op melder: telefonisch contact gezocht met melder om hem op de hoogte te brengen van de stand van zaken.
18-10-2022	Last Onder Bestuursdwang (LOB) aan eigenaar De Wiltstraat 21. Het besluit van ODRA behelst het staken en gestaakt houden van bewoning van het bijgebouw op het perceel aan de Wiltstraat 21. Daarnaast dienen aanwezige voorzieningen (toilet, badkamer, keuken) ten behoeve van een zelfstandig gebruik als woning verwijderd te worden. Dit alles binnen uiterlijk drie dagen na verzending bestuursdwangbesluit. Zo niet dan wordt het bijgebouw gesloten door de ODRA. De brief is gericht aan de pandeigenaar.
21-10-2022	Aflopen termijn LOB. Gesprek met huurster. Huurster wil niet meewerken aan uitzetting en is overtuigd dat dit niet rechtmatig is (dit heeft zij besproken met haar advocaat). Daarbij 'opmerkingen over dat ze de boel in brand zal steken'. Als bewoning op maandag 24-10-22 niet gestaakt is, gaat ODRA huurster uit bijgebouw zetten.
24-10-2022	Dag van uitzetting. Het besluit LOB (18-10-22) wordt uiteindelijk toch ingetrokken omdat huurster geïnformeerd had moeten worden en er geen sprake is van een acuut onveilige situatie. ODRA gaat de juridische procedure opnieuw uitwerken en opzetten.
24-10-2022	Reactie melder op vervolg mail 13-10-2022 (persoonlijk e-mailadres van medewerker veiligheid): Melder heeft gezien dat de gemeente/onder gemeente opererende partijen zijn langs geweest en ging ervanuit dat keuken/toilet/badkamer gesloopt zou worden. Melder vraagt zich af waarom dit niet is gebeurd en geeft aan dat de bom daar elk moment kan barsten en dat de politie dit ook weet. Melder geeft aan dat een pand in de binnenstad ook per direct kan worden gesloten en verzegeld op last van de burgemeester en dat dit niet moeilijk hoeft te zijn.
25-10-2022	Medewerker veiligheid stuurt mail van 24-10-2022 naar ODRA
31-10-2022	Nieuw (voornemen) LOB door ODRA aan pandeigenaar en huurster met zienswijze termijn van één week. Na deze termijn dient huurster geen gebruik te maken van de elektriciteitsvoorziening totdat deze door een erkende installateur is hersteld, geen gebruik te maken van het 'woongedeelte' totdat deze beschikt over voldoende 'weerstand tegen branddoorslag en brandoverslag', de vluchtwegen vrij zijn/ blijven van obstakels, er rookmelders aanwezig zijn, het slaapgedeelte en trap voldoen aan de juiste afmetingen en de woning ook in 'zindelijke staat' gebracht wordt. Daarnaast zou eigenaar

	ook binnen drie weken na verzending het bestemmingsplan moeten laten wijzigen om bewoning van het bijgebouw toe te laten staan.
01-11-2022	Mail melder na geen reactie gemeente op mail 24-10-2022 (persoonlijk e-mailadres medewerker Veiligheid): melder vraagt om een reactie. De melder geeft aan dat de situatie illegaal en onhoudbaar is en dat op deze manier de gemeente niet serieus overkomt.
08-11-2022	Indiening zienswijze advocaat huurster tegen voornemen bestuursdwang (huisuitzetting) aan wethouder Bestaanszekerheid en Leefbare Wijken (gem. Arnhem). Hekelt de gestelde 'hersteltermijnen' en oppert dat de eigenaar van het pand verantwoordelijk is voor herstel (desnoods op last van dwangsom). Als laatste betwist hij dat het gaat om een 'bijgebouw', spreekt zelf van een 'aanbouw'.
23-11-2022	Mail melder na geen tussentijdse reactie op contact 18-10-2022 en mail 24-10-2022 (persoonlijk e-mailadres medewerker Veiligheid): melder wacht nog steeds op een reactie en verwijst weer naar de krant.
23-11-2022	Mail (zelfde) melder na geen eerdere reactie mail aan burgemeester Arnhem: dezelfde punten als in eerdere communicatie (Fixi/meldpunt woonoverlast). Spreekt over 'wachten op een brand'.
24-11-2022	Mail medewerker burgemeester aan medewerker Veiligheid met de vraag een reactie te sturen aan melder n.a.v. eerdere mails. Medewerker Veiligheid geeft aan dat hij melder meerdere keren heeft proberen te bellen en dat hij melder gaat mailen.
25-11-2022	Uitvraag door gemeente bij politie meldingen en pv's op De Wiltstraat 21. Verkenning gebruik Wet aanpak woonoverlast. Politie heeft niet genoeg constatering om beroep te doen op Waw.
02-12-2022	Versturen 'handhavingsbesluit' door ODRA, aan pandeigenaar en huurster. Dit met alle in het voornemend LOB (31-10-2022) benoemde besluiten, allen met een (herstel)termijn van drie weken.
11-12-2022	Pro forma bezwaarschrift ingediend door advocaat huurster, tegen het bestuursdwangbesluit van 02-12-2022.
December 2022	Melder wordt uitgenodigd voor een gesprek op het stadhuis.
12-12-2022	Mail van advocaat verhuurder aan ODRA, met verzoek tot verlenging van de begunstigingstermijn voor de LOB, omdat de verhuurder inmiddels over een civielrechtelijke ontruimingstitel jegens de huurster beschikt en de gedwongen ontruiming op dat moment gepland staat voor 19 januari 2023. Aan dit verzoek is ODRA tegemoetgekomen.
20-12-2022	Gesprek Rijnstad met huurster, advocaat, mentor en wijkcoach. Advocaat geeft te kennen procedure een aantal maanden te kunnen rekken maar de procedure niet te gaan winnen. Huurster staat wel open voor hulpverlening.
04-01-2023	Gesprek tussen gemeente en melder op het stadhuis. Aangezien het juridisch traject dan nog loopt, kan er niet veel nieuwe informatie met melder worden gedeeld.
16-01-2023	Overlijden advocaat huurster.
18-01-2023	Civiele zaak tussen eigenaar pand en huurster (over uitzetting). Deze is geschorst door overlijden advocaat.
25-01-2023	Verzoek afwijkende termijn aanleveren bezwaargronden door overlijden advocaat huurster.
31-01-2023	Brand De Wiltstraat 21

4 Observaties

4.1 Algemeen

De gemeente Arnhem en andere bij deze casus betrokken partijen hebben vaker te maken met overlastgevende adressen die in het pandenoverleg worden besproken. De situatie van de bewoning van de schuur aan de De Wiltstraat was complex door een samenloop van omstandigheden, zoals de (zorg)geschiedenis van huurster en verhuurder, het tegelijkertijd lopen van een civielrechtelijke en bestuursrechtelijke procedure tegen huurster, de wettelijke kaders waaraan partijen zijn gebonden, en het onverwachts overlijden van de advocaat van huurster waardoor procedures vertraging oplopen. Deze omstandigheden en het feit dat het er vlak voor de brand op leek dat huurster de schuur had of ging verlaten en ergens anders onderdak had gevonden, maken dat de fatale brand veel indruk heeft gemaakt op alle betrokken partijen.

Uit de gesprekken komt naar voren dat partijen zelf het beeld hebben dat zij gedaan hebben wat binnen hun mogelijkheden lag in deze situatie. Tegelijkertijd is er frustratie omdat het niet is gelukt verandering in de situatie te brengen en omdat er ook enkele (onnodige) vertragende momenten waren. Over het algemeen hebben de gemeente en ODRA elkaar in deze casus weten te vinden; de lijnen zijn kort en er vindt regelmatig afstemming plaats. Er bestaat echter ook frictie. De betrokken ambtenaren van de gemeente wilde zo snel mogelijk overgaan tot uitzetting, enkelen hebben dit gevoel van urgentie bij ODRA gemist.

Het dilemma waarvoor betrokkenen hebben gestaan, werd tijdens deze evaluatie goed zichtbaar. Enerzijds de onhoudbare situatie in de schuur voor allereerst huurster zelf en daarnaast voor verhuurder en omwonenden. Anderzijds de nadrukkelijke wens van huurster om te mogen blijven wonen in de De Wiltstraat en de inspanningen die zij hiervoor leverde. Het levert fundamentele vragen op over het ingrijpen in de levenswijze van betrokkene die niet eenvoudig te beantwoorden zijn. Het past bij de verantwoordelijkheid van de gemeente om oog te houden voor deze afwegingen, ook als dit betekent dat een situatie langer duurt. Wel zien we op momenten vertraging in het proces. Het is nooit vast te stellen of versnelling in het proces de noodlottige afloop had veranderd.

4.2 Over het algemeen is voldoende gereageerd op meldingen, maar op momenten is er ook weinig tot geen contact

In februari 2021 is de huurovereenkomst ingegaan tussen verhuurder en huurster voor het adres in de De Wiltstraat. Zowel huurster als verhuurder waren bij zorginstanties bekend. Zodra deze overeenkomst bekend wordt bij de politie en Rijnstad bezoeken zij de woning en geven direct aan dat zij de situatie onveilig vinden. Zij hebben echter geen juridische ingang om een einde te maken aan de situatie.

Op 14 juli 2021 komt een fixi melding binnen van een buurtbewoner over mogelijk illegale verhuur in combinatie met overlast dat wordt ervaren. Op 19 juli volgt daarop het antwoord dat de buurtbewoner een melding moet maken bij ODRA. Bij ODRA is vervolgens geen melding binnengekomen. Begin september 2021 vraagt de melder alsnog om een reactie en informeert of de casus in behandeling wordt genomen. Huurster wordt daarna door de wijkagent aangemeld bij het Overlast en Zorg Overleg (OZO) van Rijnstad. Hierna zijn er geen registreerde meldingen tot de eerstvolgende melding in het gemeentelijk systeem via het meldpunt woonoverlast op 17 mei 2022. Op basis van deze melding, in combinatie met een mail met klachten en foto's van melder, wordt de schuur aangemeld voor het pandenoverleg. Het pandenoverleg in juni gaat niet door. Een tweede melding bij het meldpunt door dezelfde melder wordt gedaan op 26 augustus 2022.

Het is onduidelijk of, en zo ja op welke wijze, de melder in de zomer van 2022 op de hoogte is gehouden van de acties die zijn ondernomen op basis van de melding. Op basis van de documentatie is geen waarneembare actie en reactie op de melding over overlast tussen 17 mei en 26 augustus 2022.

Op 31 augustus bespreken professionals de casus De Wiltstraat in het pandenoverleg en informeert een medewerker Veiligheid van de gemeente Arnhem de melder op 5 september 2022 over dit pandenoverleg. In deze terugkoppeling wordt benoemd dat in oktober een gezamenlijke actie zal plaatsvinden en dat de casus de volle aandacht heeft van alle betrokken professionals. Na de integrale controle op 13 oktober vraagt dezelfde melder de medewerker Veiligheid per mail om een update; hij geeft aan dat de overlast niet minder wordt. Op 18 oktober is er contact tussen een adviseur van de gemeente en melder om hem op de hoogte te brengen van de stand van zaken. De melder mailt daarna nog een aantal keer met het verzoek om een update en de stappen die zijn ondernomen. Uiteindelijk stuurt dezelfde melder op 23 november 2022 een mail naar de burgemeester van Arnhem. Vanuit de gemeente wordt de medewerker Veiligheid gevraagd te reageren op de melder. De medewerker Veiligheid geeft aan dat meerdere malen geprobeerd is de melder te bereiken, zonder resultaat. Melder wordt vervolgens uitgenodigd voor een gesprek op het stadhuis, dat plaatsvindt op 4 januari 2023. Aangezien het juridisch traject dan nog loopt, kan er niet veel nieuwe informatie met melder worden gedeeld.

Ondanks dat er op verschillende momenten en op verschillende manieren contact is geweest tussen gemeente en melder, heeft dit voor de melder niet tot een bevredigend resultaat geleid. Uit de tijdlijn blijkt echter ook dat er periodes zijn waarin geen contact is. Voor de toekomst is het belangrijk om hierin nog beter aan verwachtingenmanagement te doen en een melder goed uit te leggen welke acties zijn uitgezet, welke dilemma's spelen, waarom iets langer duurt dan verwacht, wat de (on)mogelijkheden zijn en ook dat de gemeente niet alles kan delen vanwege de privacygevoeligheid van bepaalde informatie.

Daarnaast is het belangrijk om afspraken te maken over zowel het moment van terugkoppeling als de wijze van contact (per mail of telefoon) en een melder in een langlopende en complexe casus zoals deze eerder uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek.

4.3 Verschillende acties ondernomen om huurster uit schuur te krijgen, proces heeft op momenten vertraging opgelopen

Uit de evaluatie blijkt dat door de betrokken partijen diverse acties zijn ondernomen om huurster uit de schuur te krijgen die zij had omgebouwd tot woning. Dit proces heeft op momenten vertraging opgelopen. Deels vermijdbaar, deels onvermijdbaar en door een ongelukkige samenloop van omstandigheden.

Zoals hierboven benoemd waren de melding van 17 mei en een aantal mails van melder inclusief foto's aanleiding om de schuur in de De Wiltstraat in het pandenoverleg in te brengen. Dit pandenoverleg staat in eerste instantie gepland op 16 juni 2022. Dit overleg gaat echter niet door. Het eerstvolgende overleg vindt plaats op 31 augustus. Pandencontroles vinden ongeveer om de acht weken plaats. De pandencontrole vindt plaats op 13 oktober. Sinds de melding bij het meldpunt woonoverlast in mei 2022 zijn dan vijf maanden verstreken. Gezien de inhoud van de melding is dit een aanzienlijke tijd.

De woonsituatie van huurster wordt tijdens de pandencontrole niet als 'spoedeisend' beoordeeld. Dit betekent dat huurster niet op dat moment uit haar schuur hoeft, maar dat dit proces in gang wordt gezet en de 'normale' termijnen van toepassing zijn. Omdat echter wel door alle partijen is geconstateerd dat het een onwenselijke woonsituatie betreft, zijn de termijnen in dit geval aangescherpt.

Het proces om huurster uit de schuur te krijgen, loopt daarna wederom op een aantal momenten vertraging op. Zo gaat na de integrale controle in oktober de aanschrijving van de LOB op 18 oktober niet goed. Eerst is sprake van een verkeerde aanschrijving doordat de huurster eerst geïnformeerd had moeten worden en daarbij was het een besluit in plaats van een voornemen. Op 24 oktober zijn de politie, ODRA, gemeente en Rijnstad aanwezig om huurster uit de schuur te zetten. Ook had er al afstemming plaatsgevonden over een tijdelijke woning voor huurster. Het besluit LOB wordt uiteindelijk toch ingetrokken (en de uitzetting gaat dus niet door) omdat huurster geïnformeerd had moeten worden en er geen sprake is van een acuut onveilige situatie. ODRA gaat de juridische procedure opnieuw uitwerken en opzetten.

Op 31 oktober wordt het nieuwe (voornemen) van de LOB door ODRA verstuurd aan pandeigenaar en huurster, met een zienswijze-termijn van een week.

Uit de tijdlijn in paragraaf 3.3 blijkt wat er vervolgens is ondernomen in het proces om huurster uit de schuur te krijgen. Naast het proces dat ODRA in gang heeft gezet, bekijkt de gemeente op 25 november samen met de politie of iets gedaan kan worden vanuit de Wet aanpak woonoverlast. Dit blijkt niet het geval te zijn. Op een gegeven moment is sprake van zowel een civiel- als een bestuursrechtelijk traject, waardoor de gemeente besluit eerst de uitkomst van het civielrechtelijke traject af te wachten voordat bestuursrechtelijk doorgezet wordt, dit naar aanleiding van de mail van de advocaat van verhuurder op 12 december 2022 (zie tijdlijn). Daarnaast overlijdt begin januari 2023 de advocaat van huurster, wat ook voor vertraging zorgt.

4.4 Meldingen die op verschillende plekken worden gedaan, komen niet automatisch bij elkaar

Inwoners van Arnhem kunnen op veel verschillende plekken melding maken van overlast (zie paragraaf 3.2). Dit kan leiden tot verwarring omdat het verschillende soorten overlast betreft: milieuoverlast, geluidsoverlast, woonoverlast, etc. Daarnaast zit er overlap in: een omgewaaide boom kan bijvoorbeeld bij zowel gemeente (Fixi melding) als bij de provincie/ODRA (S@men) worden gemeld. Dit kan het voor inwoners onoverzichtelijk maken.

Meldingen worden logischerwijs niet automatisch met verschillende partijen gedeeld maar dienen eerst intern te worden beoordeeld. Intern binnen de gemeente weten afdelingen elkaar te vinden: als iets bij het Wet Aanpak Woonoverlast-loket binnenkomt, wordt daar de afweging gemaakt welke partijen te betrekken. Het pandenoverleg is het gremium waar meldingen over overlast gevende woningen uiteindelijk samenkomen. Vanuit het pandenoverleg vindt niet automatisch terugkoppeling plaats naar een eventuele melder. Het is aan de individuele professionals om hierover contact te zoeken.

Uit de evaluatie blijkt dat, zeker in complexe situaties zoals deze, betrokken partijen meer behoefte hebben aan overzicht en integraliteit. Het kan invloed hebben op de manier waarop een melding wordt opgepakt of welke acties worden uitgezet, als bekend is dat er ook al meldingen liggen bij bijvoorbeeld ODRA, de politie en dat er vanuit de zorg ook al diverse acties zijn uitgezet.

4.5 Betrokken partijen weten elkaar goed te vinden, maar werken vanuit verschillende kaders zorgt soms voor uiteenlopende verwachtingen

Uit de evaluatie blijkt dat de gemeente en ODRA elkaar in de basis goed weten te vinden. De lijnen zijn kort en er vindt regelmatig overleg plaats tussen de betrokken professionals. Wat opvalt is dat betrokken partijen op momenten echter een verschillend beeld lijken te hebben van de mogelijke maatregelen. Alle betrokken professionals zien dat de woonsituatie van huurster niet houdbaar is en zien de urgentie hiervan in. De juridische kaders van ODRA maken echter dat zij vanuit een ander perspectief naar de situatie kijken. Waar de afdeling OOV van de gemeente vaker handelt vanuit overlastwetgeving (en vanwege mogelijke risico's en onveiligheid met hogere urgentie) en deze casus als spoedeisend beoordeelt, doet de ODRA dit vanuit hun eigen wet- en regelgevingskaders (Bouwbesluit etc.). Hier gelden vaak langere besluittermijnen. ODRA gaat daarbij niet vaak over tot uitzetting. Een overtreding van het bestemmingsplan/ruimtelijke ordening handhaaft de ODRA via de reguliere weg. De gemeente heeft daarentegen meer ervaring met instrumenten zoals 'last onder dwang'. De betrokken ambtenaren van de gemeente wilde in deze casus zo snel mogelijk overgaan tot uitzetting, enkelen miste eenzelfde gevoel van urgentie bij ODRA.

Hoewel dit urgentiebesef weldegelijk bestond is de situatie in de schuur tijdens de pandencontrole niet als 'spoedeisend' (acuut onveilig) beoordeeld, wat betekent dat huurster er niet op dat moment uit werd gezet. Achteraf geven partijen aan dat zij in dit geval wellicht meer risico hadden moeten nemen met als doel de situatie te veranderen. Dit betreft met name een juridisch risico: de kans bestaat dat men achteraf door een rechter wordt teruggefloten. Dit is echter met de kennis van nu en achteraf gezien. Op 13 oktober 2022 is geoordeeld dat de situatie op dat moment niet voldoende

urgent was om tot onmiddellijke sluiting van het pand over te gaan. Deze bevoegdheid en afweging ligt wettelijk gezien bij ODRA.

4.6 Bestuurlijke escalatie had mogelijk kunnen bijdragen aan een snellere oplossing

In deze casus is tijdens de pandencontrole op 13 oktober 2022 niet bestuurlijk geëscaleerd. Daarvoor was op dat moment ook geen aanleiding. Achteraf gezien geven betrokkenen aan dat, vanwege de twijfel die heerste over wat ze moesten doen, bestuurlijk geëscaleerd had kunnen worden. Men had dan iets meer risico kunnen nemen door direct te handelen en achteraf te verantwoorden, met bestuurlijke rugdekking van burgemeester of wethouder. Na de pandencontrole zijn verschillende zaken in gang gezet waardoor tussentijds bestuurlijk escaleren minder voor de hand lag. Echter zijn er later in de casus momenten waarop dit alsnog zinvol had kunnen zijn. Bijvoorbeeld het moment waarop melder ook op bestuurlijk niveau aandacht vraagt voor de situatie. Het feit dat melder deze mail stuurt, laat zien dat er mogelijk meer nodig is dan op dat moment gedaan wordt en gedaan kán worden.

BIJLAGE A – Respondentenlijst

Betrokkenen gemeente Arnhem
Betrokken Omgevingsdienst Regio Arnhem
Betrokkenen Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden
Betrokkenen Rijnstad
Betrokkenen vanuit bewind/mentorschap huurster

BIJLAGE B – Documentenoverzicht

Documenten
Correspondentie (buurt-)bewoner(s)
Correspondentie advocaat huurster
(Overlast-)Meldingen
Besluiten/ voornemens Last Onder Bestuursdwang
Interne communicatie gemeentelijke keten
Rapportages controle pand
GIGA kadaster registratie
BRP registratie
Convenant Centrale Toegang 2022
Beleidsregels Wet aanpak woonoverlast (2018)
Beleid gemeente Arnhem Opiumwet
Mandaatbesluit ODRA
Collegenota ODRA
Raadsbrief
Verschillende overzichtsdocumenten

Over het COT

Het COT is een gespecialiseerd bureau op het gebied van veiligheids- en crisismanagement. Ons werkterrein strekt zich uit van vraagstukken over de vormgeving van veiligheidsbeleid tot de voorbereiding op crisissituaties. Met onze kennis en kunde helpen we opdrachtgevers in complexe situaties waarbij grote risico's worden gelopen, strategische belangen op het spel staan en vaak vele stakeholders zijn betrokken. Advies, onderzoek, en training en oefening vormen de basis van onze dienstverlening. Het COT is een volledige dochteronderneming van Aon Nederland.

Meer informatie: <http://www.cot.nl> of cot@cot.nl.

Disclaimer leerevaluatie

Deze leerevaluatie is gebaseerd op informatie die ter beschikking is gesteld, en verkregen, tijdens de periode waarin de evaluatie is uitgevoerd. Nieuwe of aanvullende informatie kan van invloed zijn op de inhoud en de geformuleerde conclusies en aanbevelingen. Het COT beschikt alleen over informatie waar het rechtswege toegang tot heeft. Rapporten worden in beginsel in opdracht van de opdrachtgever gemaakt en niet gepubliceerd. Eén kopie wordt bewaard voor juridische, IT- en wetgeving- en toezichtdoeleinden.

© COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement 2023.

