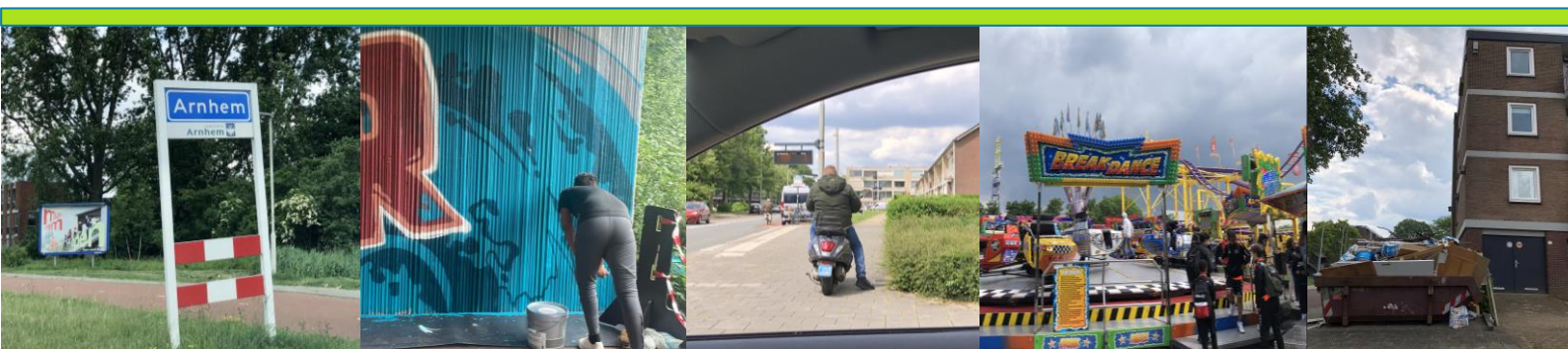




Actieplan overlast

2023 -2026

Samen werken aan een veiliger Arnhem



Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
Waarom dit actieplan overlast?	3
 Hoofdstuk 1: Welke overlast zien we in onze stad?.....	5
1.1 Jeugdoverlast.....	5
1.2 Woonoverlast	6
1.3 Drugsoverlast.....	7
1.4 Overlast door personen met verward gedrag.....	8
 Hoofdstuk 2: Wat gaan we doen?	10
2.1 Wijkgerichte aanpak (per gebied)	10
Actielijn 1: Verbeteren informatiegestuurd werken per wijk	10
Actielijn 2: Versterken van netwerken in de wijken.....	12
Actielijn 3: Actualiseren wijkveiligheidsplannen	12
 2.2 Stedelijke aanpak (stadsbreed)	13
Actielijn 4: Verhogen meldingsbereidheid inwoners en ondernemers	13
Actielijn 5: Versterken regiefunctie op overlastopgave.....	14
Actielijn 6: Implementeren persoonsgerichte aanpak wijken	15
Actielijn 7: Versterken interventiepalet (woon)overlast.....	16
 Hoofdstuk 3: Wat zijn de randvoorwaarden en hoe monitoren we verbetering?.....	18
3.1 Randvoorwaarden voor realisatie van het actieplan	18
3.2 Monitoring voortgang actieplan.....	19
 Bijlage 1: Wie zijn onze wijkprofessionals en wat kunnen zij doen?	21
Bijlage 2: In welke overlegvormen wordt overlast aangepakt?	23
Bijlage 3: Welke interventies zijn in te zetten bij overlast?	25
Bijlage 4: Hoe pakken we hotspotplekken in de stad aan?	27

Samenvatting

Arnhem heeft te maken met verschillende vormen van overlast. Rondhangende jongeren kunnen zich intimiderend en bedreigend gedragen en zorgen voor vernielingen en geluidsoverlast. Bewoners kunnen woonoverlast hebben door harde muziek, een in- en uitloop van mensen die er niet wonen, stankoverlast en overbewoning. De handel in en het gebruik van drugs brengt overlast met zich mee: dealen vanuit auto's, schimmige figuren rondom parkeerplekken en personen die onaanspreekbaar zijn. Eveneens heeft Arnhem te maken met personen die op straat zwerven en in parkeergarages overnachten, verward gedrag vertonen en onveiligheidsgevoelens veroorzaken bij inwoners, ondernemers en bezoekers van onze stad. En overlast wordt veroorzaakt door inwoners die doelbewust treiteren, intimideren en anderen moedwillig uitbuiten, bijvoorbeeld arbeidsmigranten of kwetsbare jongeren. We pakken deze uiteenlopende vormen van overlast aan, en richten ons ook op het voorkomen ervan.

We hebben maatregelen om deze vormen van overlast te bestrijden en zetten wij deze maatregelen dagelijks in. Zo zijn er wijkveiligheidsoverleggen in Arnhem waarbij per wijk de overlast in kaart wordt gebracht en met alle betrokken partners per probleem een aanpak wordt opgesteld. Verwarde personen die overlast veroorzaken krijgen begeleiding en zo nodig wordt er voor opvang gezorgd. We begeleiden jeugd die dreigt te ontsporen. We zetten op hotspotplekken in alle wijken een persoonsgerichte aanpak in met nu al goede resultaten in De Laar en Geitenkamp. Woonoverlast wordt tegengegaan door onze interventiespecialisten die samen met partners, zoals de wooncoöperaties, maatregelen opleggen om een overlast gevende situatie te beëindigen. Overlastgevers kunnen uit de woning worden gezet. Ten aanzien van drugsoverlast zetten we met justitie en politie instrumentarium in om overlast te stoppen. We sluiten panden, ruimen kwekerijen en laboratoria en ontmoedigen drugsdealers in Arnhem op alle mogelijke manieren. We informeren omwonenden over ontmantelingen of sluitingen van drugslocaties in hun straat en informeren hen over de gevaren van drugs(productie), de signalen en waar men kan melden.

We gaan de komende tijd hard aan de slag om de wijken schoon, heel en veilig te maken en houden, we pakken de overlast van personen in de wijken aan en zetten extra in op het tegengaan van overlast op hotspots in de stad. In de wijkaanpak hebben we de afgelopen tijd gewerkt aan een goed beeld van de problemen in de wijken en hebben we het netwerk gebouwd waarmee we de problemen kunnen aanpakken. De komende tijd ligt de nadruk op actie: met de partners treden we op tegen de overlast in iedere wijk. Dit geldt ook voor de persoonsgerichte aanpak: deze wordt onder steviger regie van de burgemeester gebracht en op korte termijn uitgebreid naar de personen in de parkeergarages in en rond het Centrum, notoire overlastgevers en arbeidsmigranten die op straat zijn komen te staan en veel overlast veroorzaken. Daarnaast gaan we die plekken in de stad aanpakken die sinds jaar en dag te vaak schouwtoneel zijn van overlast, denk aan de overlast in het Musispark, het Bartokplein of het winkelcentrum aan de Oostburgwal in De Laar. Dat vergt doorzettingsvermogen en een lange adem, en daarom komt er een verantwoordelijke die de aanpak van de stedelijke overlast aanstuurt en langdurig inzet op het terugdringen van overlast op hotspotplekken in de stad. We willen de Arnhemmers laten zien dat verandering mogelijk is.

Vanuit het Gebiedsplan van het Nationaal Programma Arnhem-Oost worden ook tal van initiatieven en projecten voortgezet uit de Arnhem-Oost aanpak en getransformeerd naar een samenhangend en praktisch plan met een langetermijnperspectief. Zo zal de persoonsgerichte aanpak wijken vorm krijgen, breiden we de integrale aanpak van verloedering en onveiligheid op specifieke hotspots uit en versterken we de preventieve aanpak van personen met verward gedrag.

Op verschillende manieren houden wij vinger aan de pols: halen we de doelen die we ons hebben opgelegd en pakken we daarmee de overlastopgave op een resultaatgerichte en effectieve manier aan? We monitoren op verschillende niveaus de uitvoering van dit actieplan. Wij maken daarvoor gebruik van bestaande monitoringsinstrumenten, de data uit de wijk en uit de schouwen in de stad.

Eind 2024 informeren wij uw raad over de acties en resultaten per actielijn alsmede het vervolg.

Waarom dit actieplan overlast?

Overlast is een urgent en venijnig probleem in onze stad

Overlastveroorzakers hebben vaak grip op hun leven verloren. Door aandoeningen of beperkingen, zoals psychische problemen, een licht verstandelijke beperking, dementie of verslaving. Of door levensproblemen die boven het hoofd gegroeid zijn, zoals ernstige schulden, dakloosheid of verlies van dierbaren. Er zijn ook overlastgevers die doelbewust anderen treiteren, intimideren en lastig vallen. Of zich de openbare ruimte toe-eigenen, zoals parkeerplaatsen en (school)pleinen. Of zij buiten moedwillig mensen uit, zoals de huisjesmelkers van arbeidsmigranten. Deze overlastgevers gedragen zich alsof niemand hen iets kan maken.

Iedere Arnhemmer heeft recht op een veilige, nette en schone omgeving

Overlast kent vele gezichten. Er is drugsoverlast, overlast van personen met onbegrepen of verward gedrag, woonoverlast en jeugdoverlast. Ongeacht de overlastvorm is de overlast voor buurtbewoners vaak ondragelijk. Overlast kan leiden tot fysieke en mentale gezondheidsproblemen. Niet gek als je iedere dag hinder ervaart of je niet veilig voelt omdat in het portiek of de gemeenschappelijke tuin personen stelselmatig zorgen voor overlast, vernieling, bedreiging en/of (brand)gevaar. Dit kan en mag niet zo zijn. Iedere Arnhemmer heeft recht op een veilige, nette en schone omgeving waar inwoners onderling omkijken naar elkaar.

Overlast moet stoppen: kerntaak van de gemeente

Als gemeente helpen wij mensen die te maken hebben met overlast en pakken we de overlast aan. Het is één van onze kerntaken om onaantastbare overlastgevers aan te pakken en te laten zien dat de wereld niet van hen is. Dat zijn wij verplicht aan alle inwoners die wel op een fijne manier willen samenwonen met andere Arnhemmers en in hun dagelijkse functioneren worden belemmerd.

Dat is niet altijd eenvoudig. Overlastgevers met psychische klachten zijn bijvoorbeeld niet voldoende zelfredzaam om hulp te vragen. Een deel van hen zijn zogenoemde zorgmijders die vanwege achterdocht of tegenslag hun leven niet op de rit krijgen. De juiste hulp en begeleiding zoeken zij niet en onze zorg kan hen lang niet altijd bereiken. Veerkracht ontbreekt om problemen zelf op te lossen en een eigen sociaal vangnet is er vaak niet. Ook dan kunnen wij als gemeente het verschil maken en begeleiding bieden. Deze mensen hebben vooral zorg nodig en wij kunnen hen die zorg bieden.

Daadkrachtige aanpak om overlast te stoppen

We pakken overlast al aan, maar we kunnen en moeten meer doen. Waarom?

- 1) Omdat overlastgevers vaak op meerdere domeinen hulp nodig hebben, denk aan gezondheid, welzijn, onderwijs, wonen en werken. Rondom de overlastgever speelt bijna altijd meervoudige problematiek die samenwerking tussen de gemeente en zorg- en veiligheidspartijen vergt om tot verbetering te komen. Het komen tot een maatwerkaanpak per situatie met de juiste partijen is cruciaal. Hiervoor is onze regie nodig.
- 2) We weten wat de kwetsbare, zogenoemde *hotspot*plekken in de stad zijn. Het vergt regie en een directe en integrale aanpak om deze plekken beter te maken en te houden. Want overlast heeft de neiging om steeds weer terug te keren. We moeten hier meer grip op krijgen. Om overlast terug te dringen, moeten repressieve maatregelen vergezeld van zorg- en preventieve maatregelen. Dit vraagt om een nauwe samenwerking in de wijken met bijvoorbeeld woningbouwcorporaties en welzijn- en zorgaanbieders. Leefbaarheid en veiligheid zijn niet te scheiden.
- 3) We beschikken over een breed interventiepallet om in te zetten tegen overlast. Tegelijk kunnen we de instrumenten beter benutten, bijvoorbeeld de inzet van de Wet aanpak Woonoverlast of een persoonsgerichte aanpak in de wijken.
- 4) De huidige demografische ontwikkelingen vragen om een extra inspanning. Zo zijn er de woningnood en een tekort aan goede woonplekken voor lagere inkomens. Mensen kunnen niet verhuizen bij irritatie of overlast van buren omdat het aan ander passend woonaanbod ontbreekt. Ouderen moeten langer zelfstandig in de wijken wonen omdat er druk zit op de zorg of zorg soms ontbreekt.

Hoofdstuk 1: Welke overlast zien we in onze stad?

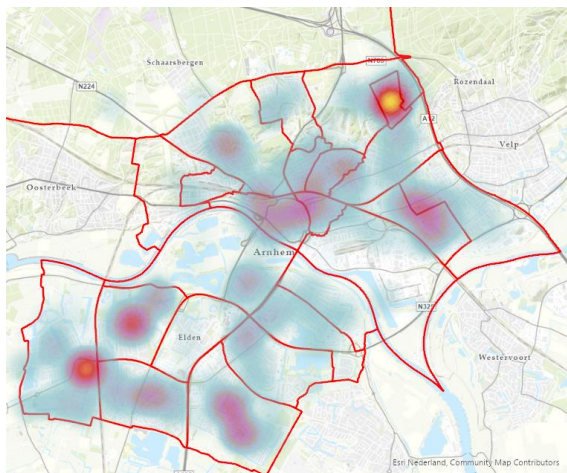
Onderzoek laat zien dat onze gemeente in vergelijking met vergelijkbare middelgrote steden in Nederland hoge misdaadcijfers en onveiligheidsgevoelens kent en daarbij te maken heeft met verloedering en sociale overlast. In de afgelopen jaren hebben we fors geïnvesteerd in de aanpak van overlast. Met resultaat, maar de opgave blijft. Wat zien we anno 2023 aan overlast in onze stad? We splitsen dit uit naar vier vormen; jeugdoverlast, woonoverlast, drugsoverlast en overlast van personen met verward gedrag.

1.1 Jeugdoverlast

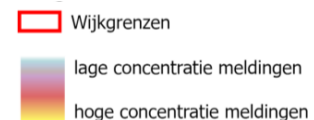
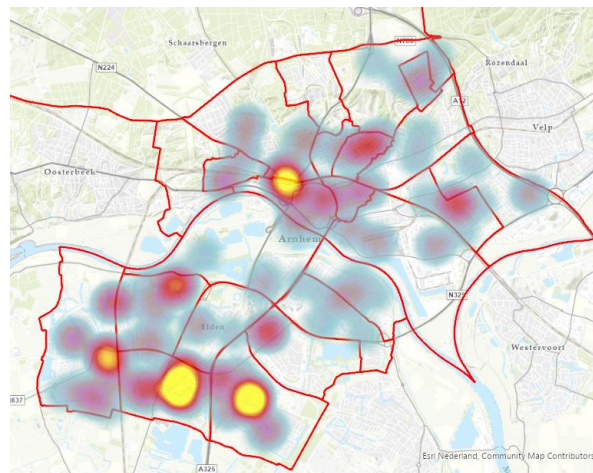
Onderdeel van het opgroeien en volwassen worden is het optrekken met elkaar in groepsverband. Groepen zijn belangrijke socialisatiebronnen voor jongeren. Maar als jongeren de openbare orde, sociale norm en/of veiligheid verstoren, (buurt)overlast veroorzaken en/of criminele gedragingen vertonen, dan spreken we van jeugdoverlast. Deze jongeren komen regelmatig in aanraking met de wijkagent, provoceren bewoners, laten zich niet corrigeren, zorgen voor vernielingen en geluidsoverlast en krijgen een kick van het zogenoemde kat-en-muis spel met de autoriteiten. Dit gaat verder dan rondhangen op straat of op een bankje. Het gaat om gedrag dat als intimiderend en bedreigend wordt ervaren.

Jongeren bewegen zich door de wijken in los-vaste netwerken die vaak wisselen van samenstelling. Een samenstelling die de grenzen van een buurt of een wijk vaak overstijgt. Er is onderling snel en vluchtig contact via mobieltjes. Zo zien we de laatste jaren de jeugdoverlast in de wijken Schuytgraaf, Elderveld, de Laar en Rijkerswoerd toenemen, veroorzaakt door Arnhemse jongeren zelf maar ook door jongeren uit omliggende plaatsen, zoals Elst en Huissen.

Meldingen **politie** jeugdoverlast met locatie 2022



Meldingen **gemeente** jeugdoverlast 2022 (Fixi)



Figuur 1: Overzicht meldingen jeugdoverlast (01-01-2022 t/m 31-12-2022)

Jongeren zijn minder dan voorheen gebonden aan de wijk waarin ze wonen. Specifieke *hotspots* in onze stad bevinden zich veelal:

- rondom schoolpleinen (zoals van de Pieter Breughelschool bij Sterrenberg, van De Wijzer bij Klarenbeek of de Salamander bij Schuytgraaf);

- bij multifunctionele centra (zoals die van Klarendal, Geitenkamp, Schuytgraaf en Presikhaaf);
- bij sportaccommodaties (zoals Sporthal De Laar);
- om en nabij trein- en busstations (zoals Velperpoort, Arnhem Zuid en Arnhem Centraal);
- rond winkelcentra (zoals in Elderveld, de Geitenkamp, De Laar, Kronenburg en Presikhaaf).

Meldingen van politie en gemeente uit 2022 laten de hotspotgebieden van jeugdoverlast in de wijken Geitenkamp, Centrum en Schuytgraaf/Elderveld/de Laar/Rijkerswoerd zien (zie figuur 1).

Jeugdoverlast hangt veelal samen met middelengebruik. Wijkprofessionals stellen dat veel ouders onvoldoende weten dat hun kinderen gebruiken en/ of schaamte ervaren waardoor zij geen hulp zoeken. Daardoor kan het uitdagend zijn om grip te krijgen op deze problematiek.

Recent is onderzoek uitgevoerd naar lachgasgebruik in enkele Arnhemse wijken nadat professionals aangaven verontrust te zijn over toenemend gebruik van lachgas onder jongeren. Uit de gesprekken met jongeren en professionals, zoals jongerenwerkers en wijkagenten, blijkt dat hoger gebruik wordt gesignaleerd in wijken als Presikhaaf, Klarendal en Malburgen. En dat jongeren uit alle delen van Arnhem samenkomen in die wijken – ook van buiten Arnhem. Het lijkt alsof lachgas bewust buiten de eigen wijk wordt gebruikt omdat jongeren niet gezien willen worden door een bekende en/of zich schamen. Presikhaaf wordt genoemd als een wijk waar veel dealers actief zijn. Dat geeft overlast voor anderen in de wijk, aldus jongerenwerkers. Denk aan geluidsoverlast en overlast van zwerfvuil. Jongeren geven zelf aan dat zij vaak aan het einde van de middag zitten te ‘chillen’ en er door iemand een tank wordt besteld. Jongeren en professionals noemen als gebruikersplekken vaak tuinen, parken, portieken van flats, schoolpleinen, parkeerplaatsen en schuurtjes. Lachgas lijkt voor jongeren een onderdeel te zijn van de ‘straatcultuur’. Een ontspannend gevoel, het terecht komen in een lachkick, praten zonder na te denken en gezelligheid zijn redenen van gebruik. Jongeren geven aan zelf schuldig te zijn aan marketing van de dealer; zij verspreiden het aanbod van de dealer via sociale media of maken reclame voor meer naamsbekendheid van de dealer. In ruil daarvoor ontvangen zij korting op hun volgende bestelling.

1.2 Woonoverlast

Aanhoudende woonoverlast kan je leven beheersen. Veel Arnhemmers ervaren dagelijks meer dan toelaatbare woonoverlast van hun (directe) buren. Denk aan:

- Geluidsoverlast, door muziek, brommers of vuurwerk;
- Stankoverlast, bijvoorbeeld door huisdieren of zogenoemde *hoarding*;
- Huiselijk geweld;
- Agressief gedrag, intimidatie of *stalking*;
- Problemen vanwege drugs- en/of drankgebruik;
- Verward gedrag in de breedste zin, voortkomend uit bijvoorbeeld dementie, licht verstandelijk beperkte vermogens, maar ook forse psychiatrische problemen;
- Overlast van louche types, denk aan handelaren in drugs, mensenhandelaren, loverboys, pooiers, onaantastbare personen (zogenoemde ‘wijkkoningen’) en hun bezoekers/ aanloop;
- Illegale overbewoning.

Via het gemeentelijke meldingsportaal komen allerlei uiteenlopende klachten binnen die te maken hebben met ervaren woonoverlast. In 2022 zijn 339 meldingen inzake woonoverlast ontvangen. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2021. Er is de afgelopen jaren sprake van een jaarlijkse stijging, die – zoals het zich nu laat aanzien – ook doorzet in 2023. Er is in zeven gevallen een waarschuwingsbrief aan overlastgevers overhandigd. Daarnaast zijn ongeveer 65 meldingen van woonoverlast via andere kanalen gemeld, denk aan correspondentie rechtstreeks aan de burgemeester, het klantencontactcentrum, handhaving en de overlast- en zorgcoördinatoren. Woonoverlast komt voort uit uiteenlopende problematiek en wordt via verschillende routes bij ons

gemeld. Daarom is er tot op heden geen totaaloverzicht van het aantal meldingen rondom woonoverlast in onze stad.

In de Arnhemse wijken wordt in toenemende mate overlast ervaren vanwege huisvesting van arbeidsmigranten en het verkameren van woningen voor die migranten of studenten. Dit gebeurt bijvoorbeeld in wijken als Presikhaaf, Malburgen, De Laar en het Spijkerkwartier. Zo worden kamers aangeboden aan arbeidsmigranten tegen veel te hoge huurprijzen in vaak erbarmelijke toestanden en is er veel roulatie van huurders. Ook op bedrijventerreinen worden (illegaal) arbeidsmigranten in loods en of andere bedrijfsmatige ruimtes gehuisvest.

Met name in het Centrum, bij Musis parkeergarage en de parkeergarage van Arnhem Centraal, zien we een toename van het aantal dak- en thuislozen, waaronder een substantieel aantal mensen uit het Midden- en Oost-Europa (MOE-landers) waar geen vangnet voor bestaat. Het koken en overnachten leidt daar tot vieze en onveilige situaties.

In principe is het aan bewoners zelf om elkaar aan te spreken bij overlast gevende situaties om hun eigen buurt schoon, net en veilig te houden. Maar in de gevallen waarover we het hier hebben kan dit niet meer door frustratie, angst en onmacht.

1.3 Drugsoverlast

Er is de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in de aanpak van (synthetische) drugs in Arnhem. De productie, verwerking en de handel in verdovende middelen brengt op allerlei manieren gevaar en overlast met zich mee, denk aan illegale hennepkwekerijen, synthetische drugs labs in Arnhemse wijken, zoals in 2022 in Het Broek, dealerpanden in de stad waar dag en nacht aanloop is van gebruikers en handel en (hard) drugsgebruik op straat en rond woningen.

De productie, verwerking en handel in drugs gaat vaak gepaard met geweld. Wapens worden hierbij niet geschuwd. Brandgevaar en wateroverlast voor de omwonenden zijn daarbij nog eens extra gevaren die de illegale teelt van hennep met zich mee kan brengen.

Er zijn onder andere signalen van handel en gebruik rondom de Rijnkade, zwembad de Koppel en winkelcentrum Drieslag. Ook wordt gedeald en vindt snelle overdracht plaats vanuit auto's en scooters bij parkeerplekken van supermarkten en sporthallen. Of er wordt gehandeld en geronseld op middelbare scholen. Dit alles zorgt voor overlast en onveiligheidsgevoelens.

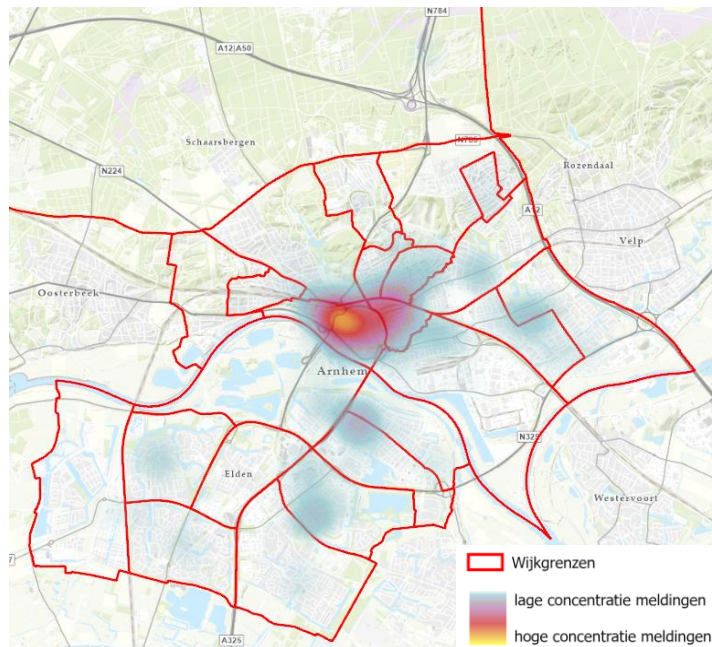
Sommige jongeren belanden op deze manier al vroeg in de criminaliteit omdat het snelle geld aantrekkingskracht heeft. Het is de algemene ervaring van zowel de politie als de jongeren zelf dat 'je er dan nauwelijks meer uitkomt, en een eigen huis en gezinnetje ver weg raakt als je eenmaal in het verkeerde netwerk zit'.

Eveneens is normalisering van drugsgebruik in het uitgaansleven en tijdens evenementen een zorg in Arnhem. Denk hierbij aan lachgas, cocaïne, ketamine en XTC pillen, maar ook aanwezigheid van coffeeshops, bijvoorbeeld in woon- en winkelgebied van Klarendal. Jongerenwerkers signaleren een toenemend gebruik van snus (zie het kader hieronder) en lachgas onder jongeren, al vanaf 12 jaar. Het gebruik zelf is uiteraard al uiterst onwenselijk, maar brengt ook nog eens geluidsoverlast en rommel met zich mee en zorgt voor onveiligheidsgevoelens bij anderen.

Snus is een soort theezakje dat onder de bovenlip wordt gestopt, waardoor je nicotine binnenkrijgt zonder te roken. Het gebruik van snus is de laatste jaren populair geworden onder jongeren. Gebruikers ervaren een licht tintelend gevoel en worden er alerter en energiever van. De nicotine die erin zit, is giftig en verslavend. Nicotine stimuleert de afgifte van adrenaline en prikkelt het zenuwstelsel waardoor het lichaam wordt opgejaagd. Stopt men met gebruiken, dan is het nicotinegehalte na anderhalf uur weer gehalveerd.

De gebruiker krijgt dan vaak een leeg, onrustig gevoel en langere tijd zonder nicotine maakt een persoon vaak nerveus, onzeker en geprikkeld wat kan leiden tot overlastsituaties op straat. Pas wanneer iemand opnieuw gebruikt, verdwijnen die vervelende gevoelens (Jellinek Kliniek).

Naast drugsoverlast van jeugd, wordt drugs- en drankgebruik gezien bij een groot deel van de dak- en thuislozen in allerlei leeftijdscategorieën rond het centrum en omliggende wijken.



Figuur 2: Overzicht politiemeldingen drugsoverlast met locatie 01-01-2022 t/m 31-12-2022

Tot slot is er een groep overlastgevers die onaantastbaar lijkt te zijn en zich de openbare ruimte toe-eigenen en/of buurtbewoners intimideren of treiteren. Veelal worden deze ‘wijkkoningen’ in verband gebracht met dealen van drugs, criminele netwerken en andere vormen van ondermijnende criminaliteit. Deze mensen zorgen dat zij zoveel mogelijk uit het zicht blijven van de overheid.

1.4 Overlast door verward gedrag

Mensen met verward gedrag worden door inwoners, ondernemers en bezoekers van onze stad ervaren als gevaarlijk en beangstigend.

In de regionale kenniswerkplaats onbegrepen gedrag is geprobeerd deze brede groep personen met onbegrepen gedrag uit te splitsen (naar Koekkoek, 2019). Wat wordt gezien:

- Een groep langdurig kwetsbare mensen die vaak aanhoudende psychische zorg en/of beschermd wonen ontvangen maar toch incidenteel of vaker in de problemen raken. Op de achtergrond speelt een combinatie van psychosociale problematiek, een ingewikkelde persoonlijkheid, verslaving en/of psychische stoornis. Vaak is iemand niet oordeelsbekwaam. Om en nabij gaat dit om 55% van de mensen met onbegrepen gedrag.
- Een groep mensen met psychosociale problematiek afkomstig uit het sociale domein. Hun onbegrepen gedrag is doorgaans tijdelijk en zij komen incidenteel in beeld door situationele problematiek. Dit gaat

om ongeveer 40% van de mensen met onbegrepen gedrag. Niet altijd is deze groep goed in beeld bij de hulpverlening, terwijl ze wel degelijk hulp nodig hebben.

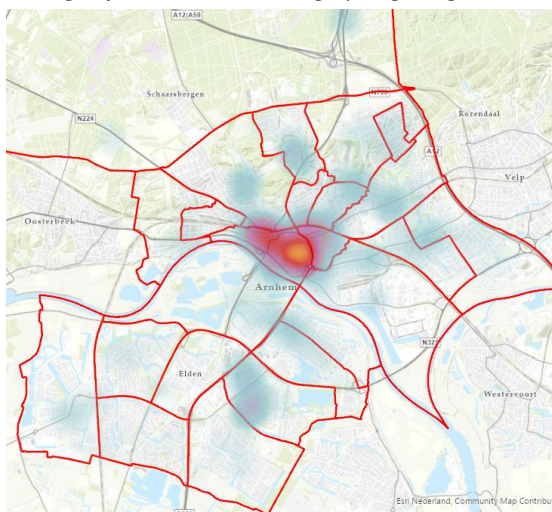
- Een gevaarlijke gestoorde groep die zeer bekend is bij de hulpverlening en politie en waarbij de problematiek blijvend is of vaak terugkeert. Er dreigt regelmatig gevaar, iemand is vaak niet oordeelsbekwaam en er is een mix van psychosociale problemen, ingewikkelde persoonlijkheid, verslaving en/of een psychische stoornis. Zo'n 30% van de meldingen die bij de politie binnenkomen gaan over deze groep. Ongeveer 5% van alle mensen met onbegrepen gedrag valt in deze categorie.

Vooral in het Centrum en het Spijkerkwartier is er sprake van overlast, maar tevens in Malburgen, 't Broek en Klarendal of winkelcentrum Kronenburg. Een deel van deze personen is dak- en thuisloos en hangen rond in parkeergarages in het Centrum en in de parken. En ander deel heeft wel een eigen huis of slaapt bij vrienden (zogeheten thuislozen).

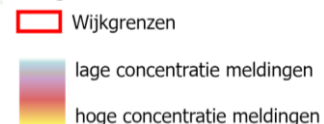
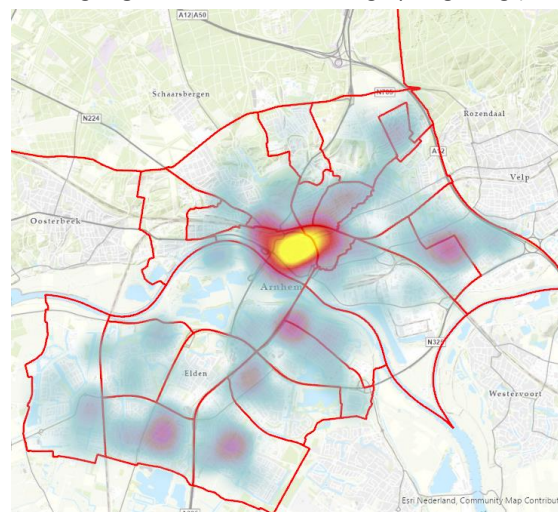
De politie ontvangt veel meldingen van personen die verward zijn en overlast veroorzaken. Doorgaans is er geen sprake van een strafbaar feit maar heeft de persoon in kwestie zorg nodig. De politie ziet naar eigen zeggen niet zozeer verdachten, maar patiënten. En kan de problematiek niet oplossen. Ten eerste omdat deze doelgroep zelf niet wil veranderen en begeleiding naar de juiste zorg weigert. Ten tweede omdat passende zorg niet beschikbaar is, denk aan een GGZ-opname of maatschappelijke opvangplek voor een dak boven je hoofd.

Recent heeft de gemeenteraad een motie aangenomen om ervoor te zorgen dat bij een melding van de politie binnen drie kwartier een GGZ-psycholoog ter plaatse kan zijn. Dit helpt in de acute situatie, maar is uiteraard nog geen oplossing voor de onderliggende problematiek.

Meldingen **politie** overlast onbegrepen gedrag met locatie



Meldingen **gemeente** overlast onbegrepen gedrag (Fixi)



Figuur 3: Overzicht meldingen overlast verward gedrag, 01-01-2022 t/m 31-12-2022

Hoofdstuk 2: Wat gaan we doen?

Enkele jaren geleden vormde een ronde door de stad met gesprekken met bewoners de start van een intensivering van de aanpak van overlast. Bewonersavonden en wijkwandelingen maakten zichtbaar wat nodig was. Er volgden in aantal wijken wijkveiligheidsplannen op specifieke thema's en intensievere samenwerking met partners (zie bijlage 2). Daarmee hebben we gezorgd voor een brede en meer samenhangende aanpak van overlast met betrokkenheid van inwoners, wijkprofessionals en andere partners in de stad. Die lijn zetten we door. Want veiligheid is de sleutel voor prettig wonen en werken, voor samenleven en voor groei en ontwikkeling.

2.1 Wijkgerichte aanpak (per gebied)

De inwoners in de wijken van onze stad weten wat nodig is. Zij wonen naast overlastgevers, zij ondervinden hinder en zij hebben onze hulp nodig in het zoeken naar oplossingen. We werken aan datgene wat bewoners dwars zit, zoeken de juiste interventies daarbij en voeren die uit. Wat doen wij op wijkniveau?

Actielijn 1: Verbeteren informatiegestuurd werken per wijk

Wat doen we al?

De afgelopen periode is flink ingezet op informatiegestuurd werken. Er is een actuele monitor (de zogenoemde radar-sonar) van de belangrijkste leefbaarheids- en veiligheidsproblemen op wijkniveau, waaronder jeugdoverlast, drugsoverlast en overlast van verwarde personen. Uit onze databronnen, van controles en acties alsmede van handhaving, en uit die van de politie wordt systematisch en structureel data ontsloten. Geregeld vindt een wijkveiligheidsoverleg (wvo) plaats waarin alle betrokken partijen in de wijk die zich bezighouden met leefbaarheid en veiligheid samenkomen om signalen te delen en de aanpak te bepalen op die plekken waar overlast en onveiligheid wordt ervaren. Er zijn 10 wvo's in Arnhem: in het Arnhemse Broek, Centrum, Spijkerkwartier, Klarendal en Noord-West, Geitenkamp, Presikhaaf, Malburgen, Rijkerswoerd/Kronenburg/ Vredenburg, De Laar/Elden en Schuytgraaf/ Elderveld. Momenteel kan in elk wijkveiligheidsoverleg een actueel beeld worden gegeven van bijzonderheden op basis van de informatie.

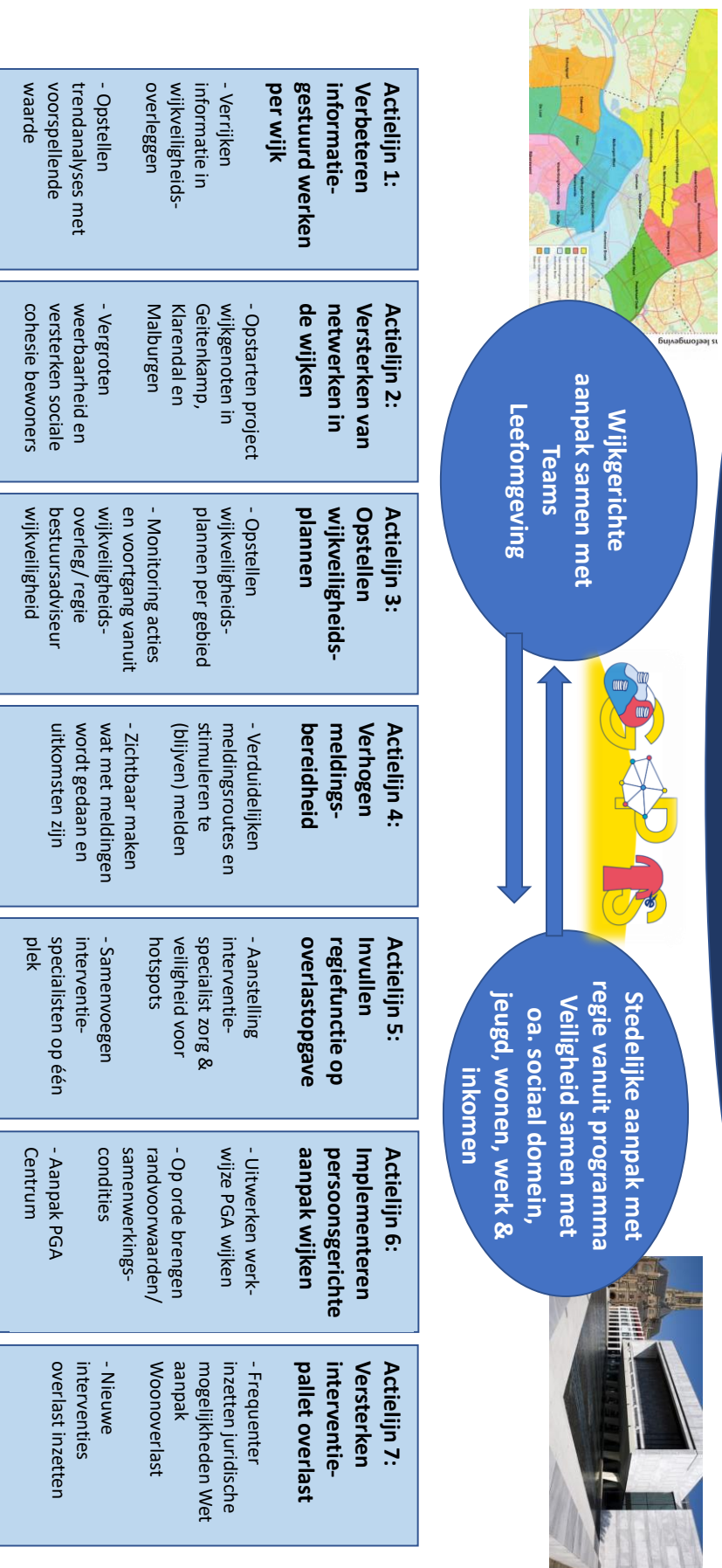
Wat gaan we doen?

We gaan met de wijkprofessionals aan de slag om tot analyse en duiding van de informatie te komen. Door deze informatie te verrijken met het beeld op straat ontstaat een compleet en specifiek beeld van de lokale veiligheidssituatie en daarmee inzicht waar prioriteiten en acties liggen. Vanaf begin 2023 wordt deze systematiek in alle wvo's gebruikt.

Om proactief overlast te bestrijden bepalen we de patronen in de informatie. We willen niet alleen reconstrueren wat heeft plaatsgevonden, maar actief de data gebruiken om beleid en acties gericht in te zetten. Op termijn moeten trendanalyses dit beeld gaan voorzien.

Voorkomen en verminderen van overlast

GPS: gebiedsgericht, preventie voorop, sterk in maatwerk



Actielijn 2: Versterken van netwerken in de wijken

Wat doen we al?

Sinds 2017 zijn de 24 Arnhemse wijken verdeeld in acht gebieden waar drie tot vijf van onze wijkmanagers op wijkniveau samen met inwoners (bewoners, ondernemers, instellingen en organisaties in een complex, straat, buurt of wijk) met elkaar bepalen welke thema's spelen in hun eigen leefomgeving. Samen kijken wat bewoners nodig hebben in hun eigen woon- en leefomgeving (op sociaal en economisch gebied, voor de veiligheid maar ook in de fysieke inrichting van de wijk). De wijkmanagers zijn oren en ogen als het gaat over de kwaliteit van de directe leefomgeving (schoon, heel en veilig) en de overlastproblematiek. Bij overlast brengen zij inwoners in contact met de juiste organisaties om te komen tot oplossingen, denken zij mee over bijvoorbeeld fysieke inrichting om overlast te verminderen en bezien wat preventief is nodig om herhaling te voorkomen.

Wat gaan we doen?

De komende periode zetten we als versterking van het wijkgerichte werken het project 'bondgenoten' op in Geitenkamp, Klarendal en Malburgen. Politie-eenheid Den Haag heeft goede ervaringen in het project 'bondgenoten' waarin inwoners met een belangrijke maatschappelijke functie in de wijk de politie helpen met de veiligheid en leefbaarheid in de stad. Daarbij kunnen andere verbindingen dan regulier ontstaan, zoals die tussen een leraar en een supermarktmanager die samen zorgen dat geen enkel kind zonder ontbijt op school zit. Het doel van 'bondgenoten' is om samen met bewoners en ondernemers kansen te pakken die zorgen voor een stevig netwerk in de wijk. Denk aan het onderling verbinden van mensen in de wijk of samen aanspreken van mensen die zich misdragen in de wijk, maar ook aan het signaleren van wijkgenoten die het moeilijk hebben.

Het versterken van sociale verbindingen in een wijk is cruciaal. Zo weten we dat als inwoners niet goed weten wie er in hun buurt wonen of slechts oppervlakkig contact hebben met elkaar, bijvoorbeeld omdat het verloop van bewoners hoog is, meer overlast ervaren. Sociale verbinding is bepalend bij het wel of niet kunnen aanspreken van andere inwoners. We maken de inwoners zelf en als groep veerkrachtiger, zodat zij lichte overlastproblematiek kunnen aanpakken door elkaar aan te spreken, en we versterken de sociale cohesie in een wijk. We doen dat samen met de inwoners.

Actielijn 3: Actualiseren wijkveiligheidsplannen

Wat doen we al?

Zoals gezegd zijn in een aantal gebieden wijkveiligheidsplannen opgesteld waarin specifieke problematiek is benoemd en van een aanpak is voorzien. Daarnaast wordt voor bijna alle wijken jaarlijks een wijkprogramma opgesteld waar speerpunten worden benoemd die inwoners belangrijk vinden voor hun directe leefomgeving. Die gaan niet alleen over het verminderen en aanpakken van overlast, maar ook over preventie en zorg. Denk aan het verbeteren van de openbare ruimte, vergroeningsprojecten, het versterken van wijkinitiatieven en het vergroten van het aanbod van taalontwikkeling, huiswerkbegeleiding, sport en muzikale ontwikkeling.

Wat gaan we doen?

We gaan van inventarisatie naar aanpak. De problemen zijn in beeld, de partners zijn betrokken, nu is het tijd voor actie en optreden. Wij nemen de regie op de aanpak (we bepalen de taken, monitoren de voortgang en escaleren snel bij tegenwerking) in het wvo. Op het niveau van straten, buurten of groepen benoemen we prioriteiten en acteren we gericht. We werken daarmee meer centraal gestuurd én gebiedsgericht.

We actualiseren de wijkveiligheidsplannen in de wijken die reeds een plan hadden of maken nieuwe plannen voor de wijken waar dit nog niet het geval was. Inwoners en ondernemers worden hierbij betrokken. De gebiedsanalyse krijgt hierin een plek (zie actielijn 1).

Daarbij gaan we niet enkel de overlastproblematiek tegen, maar werken we proactief aan het voorkomen van overlastsituaties en grijpen we tijdig in als we zien dat bepaalde jongeren afglijden of gezinnen in onveilige situaties terechtkomen. We kijken nadrukkelijk naar preventieve maatregelen, of er voldoende basisvoorzieningen in de wijk aanwezig zijn en we hanteren een integrale aanpak waar we niet alleen hulp aanbieden, maar onder andere kijken naar bestaanszekerheid en het sociale netwerk.

2.2 Stedelijke aanpak (stadsbreed)

Geen enkele Arnhemse wijk is hetzelfde, daarom is het noodzakelijk om gebiedsgericht te werk te gaan en in te spelen op behoefte van de inwoners en ondernemers in dat deel van de stad. Tegelijkertijd is regie nodig vanuit het stedelijke programma veiligheid om samenhang te zien en de juiste informatie mee te nemen in de beleidsontwikkeling. We willen nadrukkelijker regie gaan pakken om de wijken beter te ondersteunen om overlast terug te dringen en te voorkomen. Wat gaan we doen?

Actielijn 4: Verhogen meldingsbereidheid inwoners en ondernemers

Wat doen we al?

Bij het meldingsportaal woonoverlast zien we goed welke variatie aan overlastproblematiek inwoners van Arnhem ervaren. We zien dat we een deel door gerichte eigen actie kunnen opvangen en kunnen voorkomen dat andere organisaties nodeloos worden belast. Overlast wordt ook gemeld bij de politie, bij de woningbouwcorporaties, de omgevingsdienst en de provincie.

We spreken bewoners en ondernemers die ons vertellen dat ze meldingsmoe zijn. Ze twijfelen aan het nut van het melden. Lang niet altijd kan de overlastsituatie structureel worden opgelost. Daarmee is het aantal meldingen in de systemen van politie, gemeente en elders naar ons vermoeden een onderschatting van het werkelijke aantal overlastincidenten.

Wat gaan we doen?

Van inwoners en ondernemers vernemen we dat meldingsroutes niet duidelijk zijn. Er zijn veel verschillende loketten waar bewoners overlast kunnen melden en er zijn veel verschillende partijen betrokken bij de aanpak. We moeten duidelijker maken waar iemand moet zijn met zijn klacht, hoe we ermee omgaan en wat inwoners van ons en andere organisaties kunnen verwachten. Overigens worden alle meldingen in het gemeentelijke portaal, of ze nu precies passen bij de categorie 'woonoverlast' of niet, in behandeling genomen of zo nodig proactief neergelegd bij de organisatie die hulp kan bieden.

We werken aan het verhogen van de meldingsbereidheid en aan de communicatie over hoe bewoners hun overlast kunnen melden en wat zij dan kunnen verwachten. Daarbij kunnen we uiteraard aansluiten bij al bekende plekken waar burgers zich kunnen melden, bijvoorbeeld bij het spreekuur in de wijk van de wijkagent. Bij drugshandel of productielocaties worden omwonenden geïnformeerd over de gevaren van drugs, signalen van drugshandel- en/of productielocaties en hoe zij signalen al dan niet anoniem kunnen melden.

We maken onze activiteiten daarnaast beter zichtbaar zodat inwoners en ondernemers zien dat er iets met hun meldingen wordt gedaan. Voor alle vormen van overlast geldt: hoe meer gemeld wordt,

hoe sterker de informatiepositie, hoe steviger dossiervorming mogelijk is en daarmee bewijsvoering en slagkracht om overlast te stoppen.

Actielijn 5: Verstevigen regiefunctie op overlastopgave

Wat doen we al?

Om resultaat- en effectgericht te werken aan de opgave om overlast in de stad te verminderen, hebben we de afgelopen jaren ingezet op versterken van drie elementen:

- de informatiepositie vanuit beschikbare informatie en analyses daarop (weten)
- het beleid en de interventiestrategie (denken)
- de daadwerkelijke uitvoering/ opvolging (doen)

We hebben gezien dat samenwerken loont, bijvoorbeeld op het gebied van de aanpak van verwarde personen samen met het zorgdomein en woningbouwcorporaties of op het gebied van jeugd en veiligheid samen met scholen en het wijkteam. Maar ook dat eigen interventiekracht werkt.

Daarmee pakken we allerhande woonoverlast aan door proactief met melders of overlastveroorzakers in gesprek te gaan, het probleem helder te maken, doelen te stellen en passende, creatieve, interventies daarbij te zoeken. Regie is nodig om vanuit één plek beleid en interventies in onderlinge samenhang goed uit te voeren. En om ervoor te zorgen dat informatie die tijdens het aanpakken van overlast wordt opgedaan terugvloeit op één plek waardoor tussentijdse verbetering van de aanpak mogelijk wordt.

Wat gaan we doen?

In 2023 trekken we extra capaciteit aan en zorgen voor een stedelijke overlast coördinator die regie voert en aanstuurt op de aanpak van overlastplekken in de stad. De aanpak van *hotspots* is acuut en urgent en verdient per direct extra capaciteit. Deze functionaris zorgt dat de aanpak wordt doorgezet en ruimt knelpunten in de samenwerking uit de weg (zie bijlage 4). Door de aanstelling van deze functionaris ontstaat er tevens ervaringskennis in de aanpak van hotspotgebieden, zicht op verschuivingen van problematiek tussen gebieden en voorkomen we ad hoc oplossingen. Zo zorgen we voor structurele verbetering zodat overlast niet na verloop van tijd terugkeert.

Een bedrijventerrein kan ook een *hotspot* zijn, waar overlast en ondermijning met elkaar verweven kunnen zijn. Daarop zullen wij onze integrale acties en interventies plegen.

Het beproefde concept “schoon, heel en veilig” in de Steenstraat zal als actielijn vanuit het Nationaal Programma Arnhem-Oost verder gestalte krijgen op diverse hotspots.

Samenwerking met de vele partners in de stad is cruciaal voor de aanpak van overlast. We gaan dit meer vanuit één plek doen. Op verschillende plekken in onze organisaties zijn ‘interventiespecialisten’ die daadkrachtig optreden tegen overlastproblematiek, denk bijvoorbeeld aan de Overlast- en Zorgcoördinator (OZO). De OZO-coördinator coördineert op adresniveau hulp voor moeilijk benaderbare en overlast gevende personen in een wijk en waar nodig via drang- of dwangmiddelen probeert een doorbraak te krijgen in het verminderen van overlast. Deze actiegerichtes professionals zijn een belangrijke schakel als het gaat om de offensieve aanpak van overlast in de wijk. Een andere positionering van de OZO-coördinatoren maakt de aanpak van overlast in onze wijken nog effectiever, blijkt uit onderzoek (2022) van onderzoeksbureau Andersson Eiffers Felix (AEF). Per 1 januari 2024 komen zij daarom in dienst bij onze gemeente. Het is belangrijk dat zij elkaar onderling gemakkelijker treffen dan momenteel het geval is, samen leren en ontwikkelen en elkaar steunen bij lastige afwegingen in de aanpak van cases. En daarmee het beleid beter maken.

Actielijn 6: Implementeren persoonsgerichte aanpak wijken

Wat doen we al?

De afgelopen periode hebben we aan overlastproblematiek gewerkt met een persoonsgerichte aanpak (PGA). Denk aan de persoonsgerichte aanpak die we hebben ingezet in De Laar en Geitenkamp om jeugdoverlast te stoppen. Daar hebben we goede ervaringen mee opgedaan. We intensiveren deze aanpak.

Een belangrijk inzicht is dat veel overlast gevende jongeren een complexe en verdrietige jeugd hebben doorlopen wat zich uit in ontoelaatbaar gedrag op straat. Het deel uitmaken van een (verkeerde) groep vrienden kan dan een definitief keerpunt zijn in het leven van de jongere. Jongerenwerkers zien dan vaak een afname in een positieve sociale houding, sociale contacten en een negatieve invloed op andere leeftijdsgenoten met veelal gevolgen voor opleiding, bijbaan of werk en daarmee financiën. Waar jeugdoverlast is, speelt altijd meer. In gezin, op school, op straat rakend aan drugsgebruik, psychische problematiek of een onveilige thuissituatie. Een gezamenlijke maatwerk aanpak is nodig om de juiste hulp te bieden voor de jongere en het gezin.

Wat gaan we doen?

We werken toe naar een PGA wijken voor allerlei soorten overlast. Overlast gevende personen en/of gezinnen met een verhoogd risico gaan we zo lang als nodig in een integraal traject onder regie van de gemeente houden. In samenwerking met lokale en regionale partners, zoals Veilig Thuis, het Zorg- & Veiligheidshuis, de VGGM en de GGZ, bepalen we samen de risico's en de aanpak. Door heldere afspraken te maken en vast te leggen willen we sneller zorgelijke ontwikkeling in de wijk van een aanpak voorzien. Op het moment dat deze PGA wijken niet afdoende is, wordt opgeschaald naar Zorg- en Veiligheidshuis.

De OZO-coördinatoren die per 1 januari 2024 in dienst komen van de gemeente gaan hierin een belangrijke rol spelen. De huidige werkwijze van de OZO-coördinatoren en de nieuwe werkwijze van de PGA wijken worden in elkaar gevlochten.

Ook deze aanpak komt terug in het Nationaal Programma Arnhem-Oost en zal er toe leiden dat we sneller kunnen acteren en daarmee veel leed en overlast kunnen voorkomen.

Voor deze zogenoemde PGA wijken is het belangrijk om de randvoorwaarden op orde te brengen die zorgen voor een goede samenwerking met anderen. We zorgen voor duidelijkheid over welke informatie je wel of niet mag delen onderling, maar ook hoe je een casus kunt aanmelden, hoe op- en afgeschaald wordt en hoe taken verdeeld worden en wie regie pakt. Specifiek rondom informatiedeling ervaren veel (wijk)professionals onduidelijkheid over wat de privacywetgeving toestaat. Dit geldt eveneens voor informatiedeling vanuit de politie. Om te voorkomen dat professionals onduidelijkheid en nodeloze belemmeringen ervaren, is het belangrijk dat de samenwerkingscondities aan de voorkant goed geregeld zijn. De komende periode actualiseren wij bestaande afspraken en convenanten om juiste uitwisseling rondom bijzondere persoonsgegevens (gezondheid/ behandeling) en strafrechtelijke persoonsgegevens te delen.

In de huidige werkwijze worden politiemeldingen over verwarde personen doorgezet naar de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland Midden. Vanuit daar wordt informatie over de persoon verrijkt door te inventariseren wat er reeds bekend is. Gegevensdeling is en blijft hier een issue wat optimaal functioneren belemmert. Wat mag de medische zorg wel of niet delen? We lopen daar nu op vast en dat moet beter.

Veel wijkagenten zien vanuit hun professionele intuïtie welke jongeren zonder ingrijpen vatbaar zijn om af te glijden. Daarnaast levert het proactief monitoren van namen uit overlastmeldingen en het opstellen van een jongerenlijst daar ook snel inzicht in. De huidige afspraken wie op persoonsniveau overlastveroorzakers

monitort zijn onduidelijk. Of de politie of de gemeente die nu doet, maakt in de kern niet uit. Iedereen is gebaat bij tijdig signaleren en ingrijpen om erger te voorkomen. Helderheid is geboden.

Een urgent probleem dat we met voorrang oppakken vanaf begin dit jaar is de overlast in het Arnhemse centrum door verwarde personen, daklozen en MOE-landers die daar bivakkeren. Er wordt een personenlijst opgesteld van mensen die veel meldingen veroorzaken, waaraan de politie regelmatig de handen vol heeft maar waarop zij niet kan acteren vanwege het ontbreken van strafbare feiten. Per persoon (casus) wordt met de benodigde partners een interventieplan opgesteld. Hierdoor krijgen we greep en regie op deze overlastgevers en organiseren we een effectievere verbinding tussen de zorg- en veiligheidsketen in de wijk en de regionale straf- en zorgpartners. We richten hier ook de juiste overlegvorm voor in om afstemming en monitoring consequent te borgen.

Actielijn 7: Versterken interventiepallet (woon)overlast

Wat doen we al?

Zoals gezegd kunnen inwoners van Arnhem sinds enkele jaren woonoverlast melden via de site van de gemeente Arnhem. Wij nemen alle meldingen in behandeling en bepalen of wij of een andere instantie kan acteren. Zo kan bij overlast van kamerverhuur de Omgevingsdienst Regio Arnhem (ODRA) het adres geven van de beheerder die bereikbaar is voor omwonenden. De meldingen worden gezien vanuit de maatregelen die te nemen zijn binnen de Wet Aanpak Woonoverlast (WAW). Informatie wordt verzameld over de melding en ook wordt informatie over de overlastmelding/ overlastsituatie ingewonnen bij partners zoals de politie. Deze verrijking en verificatie van informatie levert een helder beeld op.

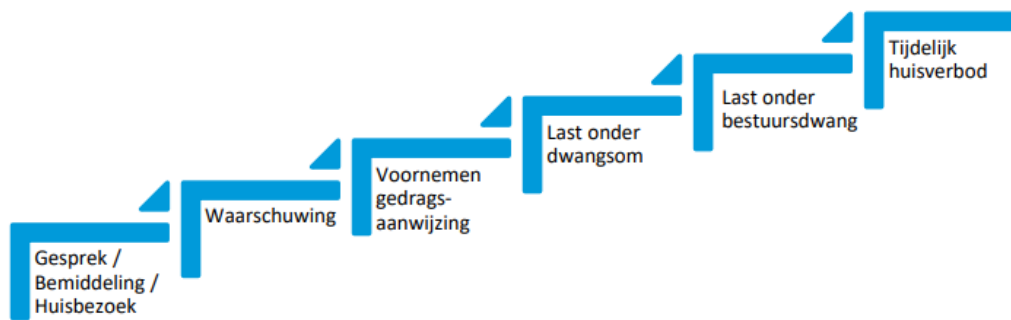
De interventiespecialisten hebben toezichthoudende bevoegdheden. Wanneer de ernst van de situatie daarom vraagt zetten zij deze in, zodat zij ook zelf overlast kunnen vaststellen en helpen met het verzamelen van de feiten in het overlastdossier.

Ervaring leert dat het in gesprek gaan met de melder en de overlastgever veelal helpt en dat in veel gevallen naast een aanpak een behoefte aan zorg bestaat. Maar niet iedereen accepteert zomaar zorg. Binnen het wettelijk kader zijn opties om in te grijpen, maar hiervoor geldt dat stevige dossiervorming met feitelijke constatering en als bewijs een intensief en zorgvuldig proces is.

Zeker in complexe overlastsituaties moeten professionals laveren, omdat zij niet alleen van hun technische en communicatieve kwaliteiten gebruik maken maar ook hun gevoel moeten volgen over wat juist is. Bemoei je je met het leven van inwoners, bijvoorbeeld omdat het bevoogdend, paternalistisch of zelfs als stigmatiserend wordt ervaren? Of kun je juist het verwijt krijgen nalatig te zijn als je niet of te laat ingrijpt? Per situatie maken wijkprofessionals een zorgvuldige afweging wanneer wel of niet te handelen; daar is geen papieren afwegingskader voor te ontwikkelen. Ervaring en een goed gevoel voor het juiste helpen wel.

Wat gaan we doen?

De inzet van de Wet aanpak Woonoverlast vraagt een stevige dossiervorming om bewoners die structureel en ernstige overlast veroorzaken daadwerkelijk via bestuurs- of strafrecht aan te pakken. Gelukkig zien we dat de waarschuwingsbrieven veelal leiden tot vermindering van woonoverlast voor omwonenden. Tegelijkertijd lost de overlast en hinder niet in alle situaties voldoende op. De mogelijkheden om bijvoorbeeld een last onder dwangsom op te leggen of een (tijdelijk) huisverbod gaan we in de toekomst vaker inzetten. De juridische kaders zijn hiervoor uitgewerkt en met de politie worden nadere afspraken gemaakt over het samen opzetten van de bestuurlijke (politie)rapportage met de feitelijke constatering en als bewijsmateriaal voor structurele woonoverlast.



Figuur 4: escalatieladder binnen de Wet aanpak Woonoverlast

We breiden het interventiepallet tegen overlast op termijn verder uit. Zo zullen we in overleg met woningbouwcorporaties de gezamenlijke registratie van overlastgevers onderzoeken. Het kan niet zo zijn dat we overlastgevers verplaatsen van de ene corporatie naar de andere. Daarnaast willen we onze informatiepositie op woonoverlast versterken, bijvoorbeeld door met de politie de mogelijkheid te bespreken om de categorie ‘woonoverlast’ op te nemen in haar meldingssystematiek. Niet alleen om zicht te krijgen op *hotspots*, maar ook ten behoeve van de aanpak van woonfraude.

Tot slot, willen we nadrukkelijker in gesprek over de ambulante zorg in de wijken. We horen geluiden dat begeleiding niet altijd voldoet, niet voor de cliënt, maar ook niet voor de buurtgenoten. Als gemeente willen we beter zicht krijgen op de partijen die ambulante zorg leveren, om tijdig te voorkomen dat het een bron van woonoverlast wordt.

Hoofdstuk 3: Wat zijn de randvoorwaarden en hoe monitoren we verbetering?

De uitvoering van dit actieplan is enkel mogelijk bij voldoende uitvoeringscapaciteit en domein overstijgende samenwerking. Daarnaast is het belangrijk dat we de actielijnen monitoren om te kijken of we de juiste stappen zetten om overlast verder terug te dringen en herhaling te voorkomen.

3.1 Randvoorwaarden voor realisatie van het actieplan

Randvoorwaarde 1: capaciteit wordt ingezet zoals toegezegd

De gemeentelijke veiligheidsorganisatie is qua capaciteit, informatiepositie en organisatorische invloed de afgelopen jaren achtergebleven op de ontwikkelingen in grote en middelgrote gemeenten in Nederland. We hebben sinds 2019 een inhaalslag gemaakt met aanvullende beleids- en uitvoeringscapaciteit gericht op veiligheid en handhaving, waardoor de organisatie steviger. Met de uitbreiding van handhaving capaciteit de komende jaren door extra (incidentele) middelen wordt een betere uitvoering op straat geborgd.

Randvoorwaarde 2: domein overstijgend samenwerken is een must

Een cruciale en lastige schakel voor frontlijnprestaties bestaat uit de follow up van gesprekken met klanten (in een complexe situatie) binnen de gemeentelijke organisatie (Hartman en Tops, 2006). Na een situatieanalyse zijn vaak acties vereist vanuit verschillende afdelingen of disciplines. De praktijk leert dat dit vast kan lopen in het ambtelijke (midden)kader en leidt tot botsingen tussen aan de ene kant 'frontlijn-persoonlijkheden' en andere kant beleidsambtenaren of procesmanagers. Om blijvend te presteren in de frontlijn is bestuurlijke steun noodzakelijk, net als de mogelijkheid van frontlijnambtenaren om urgente en relevante zaken aan te kaarten in de ambtelijke toplaag, bij bestuurders en eventueel in het driehoeksoverleg. *Preventie met Gezag. Een strategie voor weerbare wijken, aanjaagteam ondermijning, 2021.*

Het aanpakken van een hotspotplek of een notoire overlastgever vergt bij uitstek integraal zoeken naar oplossingen. Niet alleen om het tij te keren, maar juist om ervoor te zorgen dat er een stabiele situatie blijft bestaan en herhaling in de toekomst wordt voorkomen. Overlast is daarmee niet alleen een veiligheidsvraagstuk, maar net zo goed een fysiek en sociaal vraagstuk van leefbaarheid, zorg, onderwijs en wonen. Preventie (voorzieningen, voorlichten) en repressie (aanpakken, opsporen, vervolgen) horen onlosmakelijk bij elkaar.

We proberen steeds vanuit een integraal beleidsperspectief te kijken naar overlast; het vraagt ontschotting van beleidsdomeinen en samenwerking tussen (stedelijke) partners en omliggende gemeenten.

De inzet van jongerenwerkers wordt gezien als zinvolle interventie om jeugdoverlast te voorkomen of terug te dringen. Aanwezigheid van jongerenwerkers op straat verhoogt de sociale controle en de kans om betrappt te worden, maar ook om door gesprek of begeleiding naar stages of werk jongeren op het goede pad te houden. Sinds twee jaar zijn op een aantal Arnhemse voortgezet onderwijsscholen jongerenwerkers overdag een aantal uren op school aanwezig. Jongerenwerkers geven zelf aan dat deze combinatie sterk is; straat- en schoolinformatie komt bij elkaar. Er ontstaat meer zicht op de vriendennetwerken en er ontstaat een meer integrale blik op problematiek en oplossingsmogelijkheden. Jongeren geven aan dat er een vertrouwd gezicht is op school en op straat.

Tevens geldt dat domein overstijgend werken nodig is voor zowel de juiste analyse, maar ook voor het juiste handelingsperspectief. Overlastcasuïstiek is ingewikkeld vanwege de opeenstapeling van problemen. Dat kan handelingsverlegenheid opleveren bij professionals, terwijl de overlastsituatie juist om doorpakken vraagt. Domein overstijgend werken verbreedt het interventierepertoire en zorgt ervoor dat juist in gezamenlijkheid (nieuwe) maatregelen mogelijk zijn (zie ook bijlage 3).

In de aanpak van de jeugdoverlast in De Laar waren er tussen de jongerenwerkers veel discussies over het benaderen van ouders van overlast gevende jeugd. Wanneer is de maat vol genoeg om aan te bellen bij ouders? Is dat je taak als jongerenwerker? Hoe erg moet de overlast zijn voordat je jongeren een brief stuurt namens de gemeente? Werkt zo'n interventie of werkt het juist averechts omdat het vertrouwen schaadt? Ervaring leert nu dat waarschuwingsbrieven naar ouders werken omdat veel ouders onvoldoende weten wat hun jongeren op straat precies doen. En omdat de interventie niet alleen een waarschuwingsbrief is, maar tegelijkertijd ook een hulpaanbod vanuit het wijkteam voor de jongere, de ouders of het gezin. En ondanks dat vertrouwen geven en houden aan jongeren voor jongerenwerkers belangrijk is, is ingrijpen noodzakelijk bij aanhoudende overlast.

Daadkracht in de aanpak van overlast vraagt slagkracht van ons. In de evaluatie 'Van wijken weten' is hier aandacht aan besteed. Belangrijke stappen zijn de afgelopen jaren gezet, zoals in de evaluatie geduid, maar er we zijn er zeker niet:

- De afstemming tussen wijkmanagers en bestuursadviseurs veiligheid kan beter georganiseerd worden. De wijkmanagers kennen hun wijk, de bestuursadviseurs kennen het veiligheidsdomein en de projectmatige structuur van hotspots. Juist beide input is nodig voor een goede aanpak.
- De structuur van wijkveiligheidsoverleggen helpt, maar de verbinding rondom beleidsdomeinen wijken (leefbaarheid), zorg, onderwijs en jeugd kan steviger. Juist omdat overlastproblematiek veel meer behelst dan (on)veiligheid.
- Meer concrete afspraken hoe wijkbelangen en stedelijke belangen zich tot elkaar verhouden en hoe inzichten uit de wijken voldoende in beleidsprogramma's worden opgenomen zorgt voor een steviger fundament. De komst van de interventiespecialist kan hierin beter voorzien.
- Het bespreken en uitwerken van de rollen tussen een wijkveiligheidsadviseur en een wijkmanager van de teams leefomgeving is een veelgehoorde wens om wederzijdse verwachtingen en actiegerichtheid goed in te vullen. Wie doet wat vanuit welke kwaliteiten en vooral vanuit het gezamenlijke belang van de wijk op leefbaarheid en veiligheid?
- Afspraken hoe het geluid van de wijk permanent kan doorklinken bij het programmamanagement en het bestuur zodat het wijkperspectief niet een 'los' perspectief is wat er af en toe bijgehaald moet worden.
- Een werkcultuur waarin het wijkperspectief een integraal onderdeel uitmaakt van de werkhouding van beleids- en bestuursadviseurs en de bestuurders. Juist de specifieke casuïstiek uit een wijk geeft inzicht of het juiste integrale en samenhangende beleid wordt gevoerd.

In de wijkveiligheidsoverleggen en andere overlegvormen zal de samenwerkingsrelatie steeds onderhouden moeten worden en is assertief overleg nodig om vanuit verschillende invalshoeken gezamenlijk het juiste te doen.

3.2 Monitoring voortgang actieplan

We houden op verschillende manieren vinger aan de pols: slagen we erin onze ambities op de actielijnen waar te maken en pakken we daarmee de overlastopgave op een resultaatgerichte en effectieve manier aan? Monitoring verschaft inzicht over wat werkt en wat niet werkt en waar bijsturing mogelijk is.

- 1) Een belangrijke indicatie of voortgang wordt geboekt is het wijkveiligheidsoverleg zelf. Wijkprofessionals delen daar hun kennis en ervaren over de aanpak van overlast. Indien op overlastsituaties onvoldoende voortgang wordt geboekt, wordt opgeschaald naar de stedelijke interventiespecialist zorg & veiligheid. Hij of zij neemt de regie en coördineert de aanpak van de problematiek.
- 2) De data inzake de overlastproblematiek wordt structureel gemonitord. Het versterken van het informatiegestuurd werken geeft gebiedsgerichte informatie per wijk en daarmee ook de mogelijkheid om te kijken hoe de wijk ervoor staat.
- 3) De huidige meetinstrumenten voorzien in een belangrijke 'thermometer' hoe bewoners en ondernemers de leefbaarheid en veiligheid ervaren. Zo wordt eind 2023 de tweejaarlijkse stadsenquête Arnhemse Leefbare Wijken weer uitgevoerd waarover begin 2024 gerapporteerd wordt aan de gemeenteraad.
- 4) Op basis van de opgestelde wijkveiligheidsplannen wordt per wijkveiligheidsoverleg een wijkscouw gehouden met de professionals en bestuurders. Precieze invulling wordt nader bepaald per wijk (werkwijze, samenstelling, frequentie, e.d.) onder regie en organisatie van de wijkveiligheidsadviseurs. Bestuurders worden door daadwerkelijk zicht in de wijken in staat gesteld te sturen de aanpak, door:
 - a. een beeld van casuïstiek op hotspotgebieden in de wijken (cijfers en verhaal);
 - b. voorbeelden van uitgevoerde acties en samenwerkingen tussen domeinen (intern) en in de wijken (extern);
 - c. reflectie wat wel of niet lukt (op inhoud, samenwerking en regie);
 - d. en wat nodig is voor het vervolg vanuit wijkprofessionals en gewenst is op te pakken vanuit bestuur en beleid.
- 5) Eind 2024 maken we de voortgang zichtbaar per brief aan de gemeenteraad waarin we per actielijn een korte stand van zaken geven. We laten zien welke acties zijn uitgevoerd, of we komen tot beter opgeloste casuïstiek en hoe de samenwerking tussen domeinen (intern) en in de wijken (met partners) verloopt.

Bijlage 1: Wie zijn onze wijkprofessionals en wat kunnen zij doen?

Wijkprofessionals vormen belangrijk ogen en oren in de wijk. Als er overlast in een complex, straat, buurt of wijk wordt ervaren, kunnen inwoners bij hen terecht om oplossingen te zoeken. Wie zijn zij? En wat kunnen zij betekenen?

Wijkmanagers van Teams leefomgeving (TLO's)

Sinds 2017 zijn de 24 Arnhemse wijken verdeeld in 8 gebieden waar drie tot vijf wijkmanagers op wijkniveau samen met inwoners (bewoners, ondernemers, instellingen en organisatie in een complex, straat, buurt of wijk) met elkaar invloed kunnen uitoefenen op thema's die spelen in hun eigen leefomgeving. Door een relatie op te bouwen, wordt samen gekeken welke keuzes, noodzakelijkheden en wensen bewoners hebben in hun eigen woon- en leefomgeving (van sociaal, economie, veiligheid tot en met fysieke inrichting van de wijk). Samen met de wijk worden wijkprogramma's opgesteld en specifieke thematiek benoemd waar in deze wijken aandacht voor moet zijn. Leefbaarheid (schoon, heel en veilig) is een essentieel onderdeel van het werken in de wijken. De wijkmanagers fungeren daarom als belangrijke oren en ogen als het gaat over de kwaliteit van de directe leefomgeving. Wordt overlast ervaren, dan kunnen zij inwoners helpen om met de juiste mensen in contact te komen voor oplossingen, als ook meedenken over bijvoorbeeld fysieke inrichting om overlast te verminderen.

Wijkcoaches van de sociale wijkteams

In elke wijk is het sociale wijkteam actief op het individuele niveau van bewoners, denk aan persoonlijke ondersteuning of advies op het vlak van bijvoorbeeld opvoeding, huisvesting, zorgen om inkomen of psychische problemen. De wijkteams vormen de toegang tot de specialistische ondersteuning uit de Jeugdwet en de Wmo. Zij bieden sociale ondersteuning aan inwoners in Arnhem zodat zij zelfstandig verder kunnen samen met familie, vrienden en mensen in de buurt. Wijkcoaches helpen inwoners hun netwerk en basisvoorzieningen te benutten, begeleiden inwoners en zetten waar nodig specialistische hulp in of verwijzen door naar buurtinitiatieven. Ook krijgt het wijkteam te maken met inwoners die psychiatrische problemen of onbegrepen gedrag vertonen. Vanuit het wijkteam wordt gezocht hoe inwoners in hun eigen omgeving de juiste begeleiding kunnen krijgen.

Overlast- en Zorgcoördinator (OZO-coördinator)

De OZO-coördinator coördineert hulp voor moeilijk benaderbare en overlast gevende personen in een wijk. Een aanmelding voor een jongere, volwassene of senior heeft altijd te maken met ernstige vormen van overlast en/of ontbrekende of vertragende zorg en/of situaties waarbij de veiligheid van de inwoners of zijn omgeving in gevaar is. De OZO-coördinator richt zich op het aanspreken van de eigen verantwoordelijkheid en het motiveren van de persoon om hulp te aanvaarden, juist ook bij zorgmijdend en/of grensoverschrijdend gedrag. Dwang- of drangmiddelen worden ook gezocht om een doorbraak te krijgen in het verminderen van de overlast en te zorgen voor verbetering van leefbaarheid, veiligheid in een complex, buurt of wijk.

De OZO-coördinatoren zijn nu nog in dienst bij Rijnstad. Per 1 januari 2024 komen zij in dienst van de gemeente en worden zij onderdeel van de afdeling Veiligheid.

Handhavers

In elke wijk zijn ook handhavers (BOA's, toezichthouders, afvalcoaches) aanwezig die een opsporende (BOA's), waarnemende, informerende en controlerende taak hebben. Te voet, per fiets of auto controleren en informeren ze burgers. Op basis van meldingen die bij de gemeente binnenkomen, zoals verkeerd geparkeerde auto's, afvaldumping, jongerenoverlast, gaan zij op pad.

Jongerenwerkers

In alle wijken zijn jongerenwerkers actief. Hieronder scharen we de inzet van ambulante- en accommodatie gerichte jongerenwerkers, straathoekwerkers die vanuit het gemeenschappelijke doel werken om actief jongeren op straat op te zoeken (jeugd tot en met 27 jaar), dan wel doorgeleiden naar jongerencentra in Arnhem voor ontmoeting, recreatie, sport, cultuur en educatie.

Jongerenwerkers richten zich op activering van jongeren door hen aan te spreken gebruik te maken van reguliere voorzieningen, door bij problematisch en/of overlastgevend gedrag of risico om dit gedrag te vertonen in gesprek te gaan, waar mogelijk een vertrouwens- of betekenisvolle relatie op te bouwen, en te motiveren voor hulp, begeleiding of zorg als dat gewenst lijkt. Door hun aanwezigheid op straat kennen jongerenwerkers vaak de hotspots en hotshots en vervullen zij een belangrijke signaalfunctie, monitoringsfunctie en aanpakfunctie om overlast te voorkomen.

Straatcoaches

Sinds 2021 kennen een aantal Arnhemse wijken ook straatcoaches. Straatcoaches zijn toezichthouders uit de wijk zelf die overlastgevende jongeren aanspreken en jongeren die zich positief gedragen waardierend aanspreken. De straatcoaches surveilleren, de-escaleren en zijn alert op situaties die tot overlast en criminaliteit kunnen leiden die door vroegtijdige aanpakken erger doen voorkomen. Belangrijk accent is de inzet op drugshandel en -gebruik door jeugdigen.

Wijkagenten

Elke wijk in Arnhem beschikt over één of meerdere wijkagenten. Ervaren politiemensen die samen met de collega's van het basisteam, in de wijk werken aan handhaving en opsporing. Wijkagenten kennen doorgaans veel inwoners en ondernemers omdat zij hen regelmatig op straat treffen, weten wat er speelt in de wijk en kunnen in een vroeg stadium overlastproblemen oplossen, dan wel voorkomen.

Deze lijst met wijkprofessionals is niet uitputtend, afhankelijk van de problematiek worden ook andere wijkprofessionals betrokken, denk aan medewerkers van de Omgevingsdienst Regio Arnhem (ODRA), buurtconciërges of werk- en inkomen consulenten, maar ook vaste gezichten in wijk uit bijvoorbeeld wijkcentra, buurthuizen of sportaccommodaties.

Bijlage 2: In welke overlegvormen wordt overlast aangepakt?

Ervaring leert dat alle verschillende professionals een stukje van de puzzel overzien en gezamenlijke beeldvorming veel oplevert. Er zijn verschillende overlegvormen waar overlastsituaties in worden besproken.

Overlast- en Zorgoverleg (OZO). Het OZO overleg vindt plaats om samen met wijkprofessionals (in ieder geval wijkagenten, woningbouwcorporaties, wijkmanagers) op adresniveau te kijken naar leefbaarheid en veiligheid. De regie ligt bij de OZO-coördinator. Overlast veroorzakende- en zorgadressen worden besproken en gericht aangepakt – ook als inwoners geen zorg accepteren terwijl de wijkprofessionals dat wel nodig vinden. De gezamenlijke beeldvorming en hulp/begeleiding is bedoeld om hen weer perspectief te bieden om volwaardig te participeren in onze gemeente.

Wijkveiligheidsoverleg (WVO). Eens per vier a zes weken vindt een wijkveiligheidsoverleg plaats waarin alle betrokken partijen in de wijk die zich bezighouden met leefbaarheid en veiligheid samenkomen om signalen te delen en de aanpak te bepalen op het gebied van overlast en onveiligheid, denk aan wijkagenten, jongerenwerk, straathoekwerk, wijkboa's, straatcoaches en de OZO-coördinatoren. Veiligheidsadviseurs vanuit het stedelijk programma Veiligheid sluiten aan om informatie mee te nemen in stedelijke beleidsprogramma's en andere gebieden in Arnhem, als ook stadsbrede patronen te signaleren en/of handelingswijze mee te helpen ontwikkelen. Vanuit het cluster informatie & veiligheid wordt een wijkanalyse ingebracht voor het gebied (radar-sonar leefbaarheid en veiligheid) met trends en mogelijke hotspots. Er zijn 10 WVO's in Arnhem, in het Arnhemse Broek, Centrum, Spijkerkwartier, Klarendal en Noord-West, Geitenkamp, Presikhaaf, Malburgen, Rijkerswoerd/ Kronenburg/ Vredenburg, De Laar/Elden en Schuytgraaf/ Elderveld. Door deze werkwijze borgen we het wijkgericht werken en is er voldoende mogelijkheid om specifiek te kijken naar een overlastsituatie in een straat, complex of buurt. Wordt een overlastsituatie echt gezien als een hotspotplek waar langdurige extra inzet voor nodig is, dan volgt een projectmatige aanpak.

Pandenoverleg. Wij organiseren ook een specifiek pandenoverleg waar op adresniveau gekeken wordt naar panden waar overlast is gesignaleerd door meldingen of vermoedens van ernstige misstanden rondom drugs of uitbuiting van mensen. Bij dit integrale overleg sluiten politie, OZO-coördinatoren, ODRA, Brandweer, Arbeidsinspectie aan, maar ook verschillende gemeentelijk beleidsterreinen, zoals veiligheid, werk & inkomen, handhaving en burgerzaken. Indien er meerdere vermoedens en/of meldingen zijn, wordt het pand ingepland voor een integrale controle. Er vinden 6-wekelijkse controles plaats door het interventieteam panden.

Operationeel drugsoverleg. Er vinden 6-wekelijkse overleggen plaats rondom de aanpak van drugs als onderdeel van de grotere ambitie om ondermijning in Arnhem een halt toe te roepen. Gemeente, Openbaar Ministerie en politie, maar ook partners als Liander werken hierin samen. Aanpak en knelpunten worden besproken en waar nodig ook meegenomen naar de lokale driehoek. In het overleg worden signalen gedeeld en casuïstiek besproken rondom straathandel, handel vanuit huis en criminele netwerken/families in Arnhem. De nauwe samenwerking maakt de aanpak (repressie) effectief omdat de strafrechtelijke aanpak en de bestuursrechtelijke aanpak elkaar versterken, maar zorgen ook dat nagedacht wordt over de preventieve aanpak die nodig is in de Arnhemse wijken om bijvoorbeeld jongeren weerbaar te maken en weg te houden bij criminele activiteiten.

Openbare Geestelijke Gezondheidszorg-tafel. Onder meer voor personen met onbegrepen gedrag is de OGGZ-tafel een regionale overlegvorm waarin verschillende partijen nadenken over deze complexe situatie en hulpvraag zodat de juiste zorg (traject/ behandeling/ gedwongen opname) geboden wordt. Via een centraal meldpunt bij de veiligheids- en gezondheidsregio Gelderland-Midden kan iedereen personen aanmelden. Afhankelijk van de casus wordt gekeken naar benodigde deelnemers, denk aan GGZ-instellingen, verslavingszorg, wijkteams, opvang voor dak- en thuislozen, instellingen voor jeugdzorg, sociale diensten, reclassering et cetera.

Multidisciplinair overleg (MDO) Zorg- en Veiligheidshuis Gelderland-Midden. Het Zorg- en Veiligheidshuis is een netwerksamenwerking tussen straf- en zorgpartners en gemeenten waarin complexe overlastcasuïstiek door personen wordt opgepakt. Er volgt een persoonlijk maatwerkplan waarin gekeken wordt naar de best passende repressieve, bestuurlijke en zorginterventies. Vastgelegd wordt wie wat gaat doen en welke monitoring nodig is zodat interventies elkaar versterken.

Jongerenoverleg. In sommige Arnhemse wijken vindt een specifiek jongerenoverleg plaats. Insteek van dit overleg is bij ervaren jeugdoverlast in de wijk te kijken op groeps- en individueel niveau naar de situatie (hotspots en aanpak) en integrale afspraken wie welke jongeren opzoekt en/of begeleidt. De samenstelling in dit overleg verschilt, maar in ieder geval zijn wijkagenten, jongerenwerkers en wijkcoaches hierbij betrokken, aansluiting van leerplichtambtenaren komt ook voor.

Bijlage 3: Welke interventies zijn in te zetten bij overlast?

Vanuit de samenwerkingsverbanden en de eigen organisaties is een breed interventiepalet beschikbaar om overlastsituaties in de stad terug te dringen. Soms is een luisterend oor en een tip voldoende van een wijkcoach, soms is een zwaar pakket van strafrechtelijke, bestuurlijke en zorgmaatregelen noodzakelijk.

Om overzicht te bieden in dit palet van maatregelen hanteren we vijf categorieën:

- *Preventieve instrumenten* waar het accent ligt op het signaleren en voorkomen van overlast;
- *De-escalerende instrumenten* waar de nadruk ligt op het beperken en verminderen van overlast;
- *Repressieve instrumenten* met focus op het bestrijden van overlast;
- *Juridische instrumenten* waar het afdwingen en beëindigen van ongeoorloofde overlast centraal staat;
- *Monitorende instrumenten* waarin ontwikkelingen gevolgd worden om een beeld te vormen van mogelijke terugval of nieuwe overlastsituaties.

Deze indeling helpt voor overzicht en ordening, maar maatregelen kunnen in meerdere categorieën staan. Zo kan een huisbezoek als de-escalerend instrument ook ingezet worden om te volgen of iemand grip op zijn situatie houdt. Of wordt bemoeizorg ingezet om juist outreachend te werk te gaan met het oog op het voorkomen en verder escaleren van problematiek. Tot slot, het beschreven instrumentarium is niet uitputtend voor overlastsituaties. Ongetwijfeld zijn er meer werkwijzen, pilots, handelingen en interventies die professionals, maar ook burgers zelf, inzetten om overlastsituaties te voorkomen.

Preventieve instrumenten (voorkomen)	De-escalerende instrumenten (verminderen)	Repressieve instrumenten (bestrijden)	Juridische instrumenten (afdwingen)	Monitorende instrumenten (volgen)
Verhogen meldingsbereidheid (brief, campagne, ..)	Huisbezoek wijkprofessionals	Waarschuwingbrief in gebreke stelling	Procedure ontbinding huur/ huisuitzetting	Radar/ Sonar met wijkbeeld
Doorverwijzing naar sociale wijkteam, wijkcoaches	Activering netwerk familie/ vrienden door wijkprofessionals	Inbreng in overlegstructuren, zoals OZO-overleg, pandenoverleg.	ISD-maatregel	Wijkveiligheids-overleg
Doorverwijzing naar praktijkondersteuning huisarts	Buurtonderzoek overlastsituatie	Dwangsom in kader van Algemene Plaatselijke Verordening (APV) (rondom lachgas, openbaar gebruik harddrugs en straathandel bijv).	Last onder dwangsom voor woonoverlast of drugsoverlast (Opiumwet 13b).	Handhaving kamerverhuurbedrijven door ODRA/ VGGM
Zichtbaarheid wijkagenten (spreekuur, aanwezig op straat, aanspreken, ..)	Derden inschakelen voor bemiddeling, denk aan buurtbemiddeling (stichting Rijnstad), mediator, dorpsraad, buurtvaders, enz.	Reiniging woning of tuin (ODRA/VGGM)	Last onder bestuursdwang (sluiting, Opiumwet 13b)	Buurtbewoners informeren na aantreffen/sluiten drugspand
Zichtbaarheid handhavers (op straat, op hotspots, in gesprek gaan, ..)	Toezicht en handhaving op overlastplek (werkopdrachten)	STOP-gesprek	Tijdelijk huisverbod	Fenomeenanalyse drugs
Zichtbaarheid jongerenwerkers op straat/ ontmoetingsplekken/ accommodaties	Integrale pandencontrole	Wijkaanpak ondermijnende buurtbewoners inzetten	Gebieds-ontzeggingen (APV in kader rondom openbaar gebruik harddrugs en straathandel bijv.)	Monitoring vergunningen growshops/ smartshops

Preventieve instrumenten (voorkomen)	De-escalerende instrumenten (verminderen)	Repressieve instrumenten (bestrijden)	Juridische instrumenten (afdwingen)	Monitorende instrumenten (volgen)
Ontmoetingsplekken in de wijk (buurtcentra, activiteiten)	Housing first/ convenantwoningen	Voornemen gedragsaanwijzing	(acuut) sluiten van woning, Wet Victoria (GW 174)/ Woningwet	Risicodeling toekomstig huurfalen
Meld- en adviespunt acuut en niet-acuut kwetsbare inwoners	Straatcoaches	Veegweken aanpak hennep	Ontruiming woning	Ontmoetingen buurtbewoners van hotspotplekken
Verklaring van goed gedrag/ verhuurdersverklaring	(jeugd)beschermings-tafel	Adresonderzoek	Overtreden Bouwbesluit (WW 1b)	Volgen nieuwe mutaties politie/handhaving op adresniveau
Onderhoud openbare orde en groenvoorziening	Adresonderzoek	Persoonsgerichte aanpak overlastgevers	Redelijke eisen van welstand (WW 12a)	Verplichten bewijzen van bewoning bij digitale inschrijving BRP
Stedelijk huuroverleg waarin mensen met problematisch overlastverleden worden besproken/ voorgedragen voor nieuwe huurwoning/ Begeleid wonen.	Straatcoaches	Handhaving bestemmingsplan	Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg	
Begeleid wonen bij kwetsbaarheid	Bemoeizorg (breder dan dak- en thuislozen)	Afvalstoffen-verordening	Wet Zorg & Dwang	
Bewoners-verenigingen inschakelen	Bestuurlijke controles vermoedens van ondermijning, denk aan garageboxen, smartshops	Proef wijkrechtspraak (rechtbank Gelderland)	Wet bijzondere maatregelen grootstedelijke problematiek	
Beheerder in complex/ flat	Waarschuwingbrief jeugdoverlast/ woonoverlast/ drugsoverlast	Melding vermoeden illegale verhuur in strijd met de opkoop-bescherming (ODRA)		
Netwerkdagen/ trainingen/ Voorlichtings-bijeenkomsten drugsgebruik	Brief uitleg meldingsroutes overlast			
	Geluidsmetingen overlast			

Bijlage 4: Hoe pakken we hotspotplekken in de stad aan?

Of iets een hotspotplek is, hangt vaak af van een combinatie of een optelling van verschillende kenmerken, denk aan:

- Dreiging van onveiligheid, vervuiling, vernielingen of verloedering
- Sterke onveiligheidsgevoelens vanuit bewoners of professionals
- Aanhoudende reacties en klachten van ongeruste inwoners via verschillende meldingsroutes
- Reeks van incidenten, aanhoudingen of een geruchtmakend incident
- Specifieke doelgroep die steeds terugkeert op een plek
- Specifieke locaties rond scholen, uitgaans-, winkel- of bedrijventerreinen vanwege hun aantrekkingskracht (coffeeshops, horeca, pleinen, supermarkten, e.d.)
- Plekken waar met regelmaat in de tijd criminaliteit en/of overlast is, bijvoorbeeld waar in hoge mate van anonimiteit kan worden verbleven, plekken met een gebrek aan sociale cohesie,
- Professionals samen aangeven ongerust te zijn over de situatie die zij aantreffen
- Aanvullende incidentele maatregelen die al zijn ingezet maar tot op heden het tij niet keren

Een hotspotplek die extra capaciteit en aandacht vraagt is het Sonsbeekpark. Omwonenden waren - zeker in de Coronaperiode – de verkeersonveiligheid door de toename van scooters, de parkeerdruk bij de ingang van het park, de geluidsoverlast van de harde muziek en het vele zwerfvuil van plastic, (gebroken) glas en etenswaar, helemaal zat. De aanpak hiervan vraagt extra inspanningen van alle betrokken partijen en is daardoor uit het reguliere wijkveiligheidsoverleg getild. Er is gekeken naar toegankelijkheid van het park, aanvullende handhavingscapaciteit, verbod op alcoholgebruik in het park en het ontwerp van de openbare ruimte en het groen.

Op een hotspotplek wordt vanuit ons als gemeente een integrale aanpak ingezet waarbij problematiek vanuit veiligheid en leefbaarheid gebiedsgericht wordt aangepakt (fysiek, sociaal, economisch, educatief). Doorgaans met extra, bovengemiddelde inzet van menskracht en financiële middelen van politie, gemeente, welzijn en andere partners in de wijk waarin zowel repressief (verminderen) als preventief (herhaling van situatie) de inzet van de aanpak is. Veelal wordt een extra overlegvorm of een frequenter wijkveiligheidsoverleg ingelast waarin veel aandacht is voor problematiek in kaart brengen, afstemming, interventies inzetten, vastleggen van werkafspraken, aansturing, monitoring en terugkoppeling van resultaten en bijsturing. Wat precies nodig is, zal per hotspot worden bepaald maar veelal kost het minimaal één jaar met extra menskracht en daarmee extra financiële middelen.

Op hoofdlijnen werken we hier de projectmatige inzet uit die gebruikt wordt voor de maatwerk aanpak voor een specifieke hotspotplek in onze gemeente. Nuance is dat deze aanpak niet zo stapsgewijs of cyclisch verloopt als deze uitwerking doet vermoeden.

Stap 1: Beeldvorming van de situatie

Omdat overlast gaat over de verschillende waarnemingen van inwoners en professionals en de gevoelens die daarbij ontstaan, is het belangrijk om eerst een situatie goed te begrijpen en vanuit verschillende betrokken een meer precies beeld scherp te krijgen. Waarom wordt iets als overlastgevend beoordeeld, wat is er echt aan de hand? Het uitwisselen van de verschillende beelden is cruciaal om te komen tot een gezamenlijke beeldvorming.

Activiteiten in deze eerste stap:

- Verzamelen ervaringen en indrukken van professionals uit de wijk
- Verzamelen ervaringen en indrukken van inwoners rond hotspot

- Verzamelen cijfermateriaal vanuit registratiesystemen gemeente en politie (denk aan meldingen in Fixi of meldingen uit het BOA registratie systeem (BRS) of geregistreerde meldingen en incidenten van de politie en wijkagenten in BVH)
- Verzamelen informatie uit terugkerende (regionale en/of landelijke) monitoren, zoals monitor veiligheid, leefbaarheid en welzijn in uw buurt of GGD analyses.

Beeldvorming gaat over het ophalen van concrete informatie over, o.a.:

- Fysieke kenmerken van de situatie; type woningvoorraad, gebouwde omgeving versus groen, overzichtelijk, beheersbaar, aantrekkelijk, hoog-/laagbouw,
- Leefomgeving; ervaring van inwoners over de omgeving, gevoel invloed uit te oefenen op zaken in de omgeving;
- Leefbaarheid en veiligheid; hoe wordt over leefbaarheid en veiligheid gesproken? Perspectief van buurt en buurtonwikkeling, aanwezigheid toezicht, handhaving, politie.
- Typering van inwoners en ondernemers; leefstijlen, achtergronden, communicatieprofiel, waarneming van overheidsoptreden,
- Sociale voorzieningen; aanwezigheid van voorzieningen en activiteiten
- Sociale cohesie; samenhang en contacten in de wijk, sociale verbondenheid en zelfredzaamheid, buurtcontacten, buurtinitiatieven

Stap 2: Bepalen betrokkenen en acties

Als de situatie specifiek gemaakt is, wordt het mogelijk om te kijken wie nodig zijn en welke maatregelen gewenst zijn in de hotspotaanpak. Belangrijk is tevens te onderzoeken wat al is gedaan en wat wel of niet werkt.

Activiteiten in deze tweede fase:

- Formeren van (project)team onder regie van TLO/ programma Veiligheid
- Uitwisselen beeldvorming (situatie en beleving) onderling om tot gezamenlijke beeldvorming te komen
- Beoordeling kansrijke interventies, geclusterd naar:
 - *Preventieve instrumenten* waar het accent ligt op het signaleren en voorkomen van overlast;
 - *De-escalerende instrumenten* waar de nadruk ligt op het beperken en verminderen van overlast;
 - *Repressieve instrumenten* met focus op het bestrijden van overlast;
 - *Juridische instrumenten* waar het afdwingen en beëindigen van ongeoorloofde overlast centraal staat;
 - *Monitorende instrumenten* waarin ontwikkelingen gevolgd worden om een beeld te vormen van mogelijke terugval of nieuwe overlastsituaties.
- Maken afspraken over inzet van middelen en capaciteit en samenwerkingshouding
- Bepalen overlegfrequentie (fysiek ontmoeten)
- Afspraken over betrekken van inwoners in de aanpak
- Afspraken over communicatie naar inwoners
- Verwoorden van hoofdlijnen en afspraken op papier

Stap 3: Uitvoeren en monitoren aanpak

In deze fase is het van belang om te gaan handelen rond de hotspotplek en steeds te volgen of de maatregelen in gezet worden effect sorteren.

Activiteiten in deze fase:

- Acties inzetten zoals afgesproken
- Monitoren situatie door gezamenlijke beeldvorming bij te houden, bij te stellen, specifieker maken door benoemen van individuen of (jeugd)groepen, overlastgevende adressen.
- Onderling uitwisselen in overleg over stand van zaken, bepalen effect acties, bepalen nieuwe acties, et cetera

In deze fase komt het ook aan op een aantal meer 'zachte' aspecten om de onderlinge samenwerking goed te houden. Zo kom je in deze fase terecht op de verschillende professionele opvattingen over rollen, privacy en waarneming van 'effect'. Ervaring tot op heden leert dat het hier gaat om blijven investeren in elkaar, het leren kennen van elkaars werkwijze, geen genoeg nemen met standaardmaatregelen en het zoeken naar olifantenpaadjes of nieuwe maatregelen.

Stap 4: Evalueren aanpak

In de afronding gaat het om de vraag wanneer een hotspot weer hotspot-af is.

We weten inmiddels dat vaak een periode van één jaar minimaal nodig is en betrokkenen elkaar in de reguliere/ normale inzet blijven zien. De rol van de bewoners in het bepalen van een hotspot-af is tevens interessant; tevredenheid en geruststelling over de aanpak is voor de een weer iets anders dan de ander (geloof in meldingsbereidheid). Belangrijk is dat cijfers van de politie en handhaving nadrukkelijk laten zien dat overlast en criminaliteit verminderen en het gesprek met inwoners op gang blijft om vinger aan de pols te houden.

Activiteiten in deze afrondende fase:

- Bepalen of situatie voldoende is gewijzigd
- Bepalen welke inzet nodig blijft/ hoe terugkeer naar normaal
- Evalueren van aanpak: inhoudelijk en procesmatig.
- Leringen delen voor andere gebieden

Vragen die passen bij een afronding

- In hoeverre is problematiek vermindert? Is dat ook aantoonbaar in cijfers, naast gesprek over indruk, ervaringen en gevoelens?
- Ervaren inwoners en wijkprofessionals verbetering? Hoe wordt over hun complex, straat, wijk gesproken als het gaat over leefbaarheid en veiligheid? Hoe wordt contact onderhouden met inwoners om vinger aan de pols te houden?
- Zijn de afspraken over het melden van overlast voor inwoners duidelijk?
- Voelen mensen in het complex, straat of buurt zich meer onderling verbonden? Is er meer sprake van collectieve zelfredzaamheid?
- Hebben inwoners het gevoel wijkprofessionals te kunnen bereiken als zij zich (weer) onveilig, bedreigd ervaren? Zien zij een ander perspectief als voor de hotspotsaanpak?