Bundel - Politieke Avond van 13 maart 2024

Agenda bijlagen
- Agenda PA 13 maart 2024
- Getekende besluitenlijst PA 13 maart 2024
- Stemmingen PA 13 maart 2024

1 18.45 uur - 19.30 uur: Rondvraag en mededelingen

2 19.30 uur - 23.15 uur: Besluitvormende vergadering

2.1 Opening en mededelingen

2.2 Beëdiging tot fractievolger van Roland van der Velden (SP)

2.3 Vaststellen van de agenda en spreektijdverdeling

2.4 Vaststellen van de concept-besluitenlijst van de vergadering van 28 februari 2024
- Getekend raadsbesluit
- Raadsvoorstel 'Vaststellen van de concept-besluitenlijst van de vergadering van 28 februari 2024'
- Besluitenlijst PA 28 februari 2024

2.5 Vaststellen van de lijst van ingekomen stukken en ter inzage gelegde stukken voor de gemeenteraad
- Getekend raadsbesluit
- Raadsvoorstel 'Vaststellen van de lijst van ingekomen stukken voor de raadsvergadering van 13 maart 2024'
- Lijst van Ingekomen stukken (26 februari 2024 tot en met 6 maart 2024)

3 Hamerstukken

3.1 Vaststellen: Introductie deelvervoer in Arnhem en wijziging APV
- Getekend raadsbesluit
- Behandeladvies 13 maart 2024, besluitvormende bespreking
- Raadsvoorstel 'Introductie deelvervoer in Arnhem en wijziging APV'
- Bijlage 1 - Basiskaart Arnhem alle hubs met namen
- Bijlage 2 - Basiskaart Arnhem alle hubs behalve microhubs
- Bijlage 3 - Toelichting hublocaties
- Bijlage 4 - Beelden communicatie bij deelvervoerhubs
- Schriftelijke inspraakreactie van D. Vos
- Behandelresultaat 6 maart 2024, informatieve en meningsvormende bespreking
- Aangenomen amendement 'Geen deelscooters naar Arnhem halen' (22A81) van de fracties SP, PvdA en FvD (23-11-2022)
- Schriftelijke inbreng van Stichting Arnhems Hart d.d. 13-03-2024

4 Onderwerpen welke voor debat en besluitvorming worden voorgedragen

4.1 Motie vreemd aan de agenda 'Afwachten Duurzaam Mobiliteitsplan 2040 alvorens aannames in voorstellen' (23M141)
- Verworpen motie vreemd aan de agenda 'Afwachten Duurzaam Mobiliteitsplan 2040 alvorens aannames in voorstellen' (23M141) van de fracties VVD en CDA

4.2 Vaststellen: Rekenkamerrapport 'Is de ODRA er voor de inwoners of zijn de inwoners er voor de ODRA'
- Getekend raadsbesluit
- Behandeladvies 13 maart 2024, besluitvormende bespreking
- Ingetrokken motie 'ODRA moet orde op zaken stellen' (24M23) van de fractie PvdA
- Raadsvoorstel Rekenkamer 'Is de ODRA er voor de inwoners of zijn de inwoners er voor de ODRA'
- Bijlage 1 - Persbericht
- Bijlage 2 - Rapport met Bestuurlijke nota en rapport van bevindingen
- Presentatie - Rekenkamer Arnhem
- Behandelresultaat 21 februari 2024, informatieve en meningsvormende bespreking

4.3 Vaststellen: Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem
- Getekend raadsbesluit
- Geamendeerd Integraal Veiligheidsplan 2023-2027
- Behandeladvies 13 maart 2024, besluitvormende bespreking

Aangenomen amendement 'Geen ruimte voor haat' (24A02) van de fracties ChristenUnie, Partij voor de Dieren en DENK
Aangenomen amendement 'Veiligheid voor dieren' (24A03) van de fracties Partij voor de Dieren en ChristenUnie
Verworpen motie 'Zorgen over Politiepaarden' (24M26) van de fracties Partij voor de Dieren en ChristenUnie
Verworpen motie '10 coffeeshops is (meer dan) genoeg' (24M27) van de fracties ChristenUnie en CDA
Verworpen motie 'Veiligheidsplan bij demonstraties en manifestaties' (24M28) van de fractie DENK
Verworpen motie 'Gelijktrekken regels rondom demonstraties met Rotterdam' (24M29) van de fractie DENK
Verworpen motie - Externe juridische toetsing 'Stappenplan tegen schennis van de Koran' (24M30) van de fractie DENK
Raadsvoorstel 'Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem'
Bijlage - Integraal Veiligheidsplan 2023-2027
Schriftelijke inspraakreactie van B. Kuiper - Platform Arnhemse Centrumring
Presentatie Jelle van Buuren (Universitair hoofddocent aan de Universiteit Leiden - Institute of Security and Global Affairs) - Radicalisering
Behandelresultaat 17 januari 2024, informatieve behandeling
Beantwoording technische vragen Forum voor Democratie, d.d. 19-02-2024
Behandelresultaat 21 februari 2024, meningsvormende (1) behandeling
Behandelresultaat 6 maart 2024, bespreking van amendementen en/of moties
Memo van burgemeester Marcouch inzake 'Pre-advisering drietal moties DENK', d.d. 12-03-2024

4.4 Motie vreemd aan de agenda 'Herziening criteria voor winterprotocol daklozenopvang' (24M21)

Ingetrokken motie vreemd aan de agenda 'Herziening criteria voor winterprotocol daklozenopvang' (24M21) van de fractie ChristenUnie

4.5 Motie vreemd aan de agenda 'Uitvoering geven aan aanbeveling van Bureau Beke omtrent Daklozenopvang' (24M22)

Ingetrokken motie vreemd aan de agenda 'Uitvoering geven aan aanbeveling van Bureau Beke omtrent Daklozenopvang' (24M22) van de fractie ChristenUnie

Agenda Politieke Avond
13 maart 2024

Raadzaal
18.45 uur – 19.30 uur: **1. Rondvraag en mededelingen**
Raadzaal
19.30 uur - 23.15 uur: **2. Besluitvormende vergadering** 2.1 Opening en mededelingen 2.2 Beëdiging tot fractievolger van Roland van der Velden (SP) 2.3 Vaststellen van de agenda en spreektijdverdeling 2.4 Vaststellen van de concept-besluitenlijst van de vergadering van 28 februari 2024 2.5 Vaststellen van de lijst van ingekomen stukken en ter inzage gelegde stukken voor de gemeenteraad **3 Hamerstukken** 3.1 Vaststellen: Introductie deelvervoer in Arnhem en wijziging AP **4 Onderwerpen welke voor debat en besluitvorming worden voorgedragen** 4.1 Motie vreemd aan de agenda 'Afwachten Duurzaam Mobiliteitsplan 2040 alvorens aannames in voorstellen' (23M141) 4.2 Vaststellen: Rekenkamerrapport 'Is de ODRA er voor de inwoners of zijn de inwoners er voor de ODRA' 4.3 Vaststellen: Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem 4.4 Motie vreemd aan de agenda 'Herziening criteria voor winterprotocol daklozenopvang' (24M21) 4.5 Motie vreemd aan de agenda 'Uitvoering geven aan aanbeveling van Bureau Beke omtrent Daklozenopvang' (24M22)

GEMEENTE Arnhem

BESLUITENLIJST VAN DE VERGADERING VAN DE
RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM OP WOENSDAG 13 maart 2024

De voorzitter: Marcouch

De griffier: Kersten

Aanwezig de leden: Aït Chrif (PvdA), Bal (DENK), De Boef (GroenLinks), Brandts (D66), Van den Broek (CDA), Coenders (GroenLinks), Dayioğlu (GroenLinks), Elfrink (SP), Eliëns (Partij voor de Dieren), Van Engelenburg (VVD), Eppich (VVD), Gerretschen (GroenLinks), Groot (Arnhem Centraal), De Groot (Partij voor de Dieren), Heemskerk (D66), Hogenhout (Partij voor de Dieren), Kemperman (D66), Koorn (CDA), Kraaijenbrink (Arnhem Centraal), Kumas (VVD), Van der Laak (Arnhem Centraal), Loor (D66), Luurssen (Forum Voor Democratie), Manders (Arnhem Centraal), Maref (VVD), Van Munster (PvdA), Nede (ChristenUnie), Neutkens (Volt), Noomen (GroenLinks), Pape (VVD), Prinsen (GroenLinks), Roelen (SP), Scholten (Volt), Simonis (GroenLinks), Verheij (PVV), Visser (PvdA), Wiggers (Burger Belang Arnhem), Zwijnepoel (D66)

Afwezig: Usta (DENK), De Groot (Partij voor de Dieren) (na 22.45 uur)

Aanwezig de wethouders: Bouwkamp, Van de Geijn, Kundić, Lauriks, Roelofs, Smeulders en Van der Wel

Begintijd vergadering: 19.50 uur

Eindtijd vergadering: 23.20 uur

BESLUITEN:
Agendapunt:

2.4 Vaststellen van de concept-besluitenlijst van de vergadering van 28 februari 2024	Het voorstel is met algemene stemmen aangenomen.
2.5 Vaststellen van de lijst van ingekomen stukken en ter inzage gelegde stukken voor de gemeenteraad	Het voorstel is met algemene stemmen aangenomen.
3.1 Vaststellen: Introductie deelvervoer in Arnhem en wijziging APV	Het voorstel is met 33 stemmen voor en 5 stemmen tegen aangenomen.
4.1 Motie vreemd aan de agenda 'Afwachten Duurzaam Mobiliteitsplan 2040 alvorens aannames in voorstellen' (23M141)	De motie vreemd aan de agenda 'Afwachten Duurzaam Mobiliteitsplan 2040 alvorens aannames in voorstellen' (23M141) van de fracties VVD en CDA is met 12 stemmen voor en 26 stemmen tegen verworpen.
4.2 Vaststellen: Rekenkamerrapport 'Is de ODRA er voor de inwoners of zijn de inwoners er voor de ODRA'	Het voorstel is met algemene stemmen aangenomen.
4.3 Vaststellen: Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem	Het amendement 'Geen ruimte voor haat' (24A02) van de fracties ChristenUnie en Partij voor de Dieren is met 35 stemmen voor en 2 stemmen tegen aangenomen. Het amendement 'Veiligheid voor dieren' (24A03) van de fracties Partij voor de Dieren en ChristenUnie is met 28 stemmen voor en 9 stemmen tegen aangenomen. De motie 'Zorgen over Politiepaarden' (24M26) van de fracties Partij voor de Dieren en ChristenUnie is met 10 stemmen voor en 27 stemmen tegen verworpen. De motie '10 coffeeshops is (meer dan) genoeg' (24M27) van de fracties ChristenUnie en CDA is met 10 stemmen voor en 27 stemmen tegen verworpen. De motie 'Veiligheidsplan bij demonstraties en manifestaties' (24M28) van de fractie DENK is met 1 stem voor en 36 stemmen tegen verworpen. De motie 'Gelijktrekken regels rondom demonstraties met Rotterdam' (24M29) van de fractie DENK is met 1 stem voor en 36 stemmen tegen verworpen. De motie 'Externe juridische toetsing 'Stappenplan tegen schennis van de Koran' (24M30) van de fractie DENK is met 1 stem voor en 36 stemmen tegen verworpen. Het voorstel is met algemene stemmen aangenomen.

De griffier,

De voorzitter,

Bijlage: Overzicht stemmingen PA 13 maart 2024

Zaaknummer: 4121215

Raadsvoorstel ‘Introductie deelvervoer in Arnhem en wijziging APV’

GROENLINKS ARNHEM

- Coenders
- Simonis
- Prinsen
- De Boef
- Dayioğlu
- Noomen
- Gerretschen

Burger Belang Arnhem

- Wiggers

Volt

- Scholten
- Neutkens

D66 Arnhem

- Loor
- Kemperman
- Brandts
- Heemskerk
- Zwijnepoel

PvdA

- Visser
- Aït Chrif
- Van Munster

DENK

- Usta
- Bal

VVD Arnhem

- Pape
- Maref
- Eppich
- Kumas
- Van Engelenburg

Arnhem Centraal

- Van der Laak
- Manders
- Groot
- Kraaijenbrink

Christen Unie Arnhem

- Nede

Partij voor de Dieren Arnhem

- De Groot
- Eliëns
- Hogenhout

SP

- Elfrink
- Roelen

CDA Arnhem

- Koorn
- Van den Broek

Partij voor de Vrijheid | Arnhem

- Verheij

- Luurssen

Voor: 33 Tegen: 5 Totaal: 38

Gemeente Arnhem

Motie vreemd aan de agenda 'Afwachten Duurzaam Mobiliteitsplan 2040 alvorens aannames in voorstellen' (23M141)

GROENLINKS ARNHEM	D66 Arnhem	VVD Arnhem	Partij voor de Dieren Arnhem
Coenders	Loor	Pape	De Groot
Simonis	Kemperman	Maref	Eliëns
Prinsen	Brandts	Eppich	Hogenhout
De Boef	Heemskerk	Kumas	SP
Dayioğlu	Zwijnepoel	Van Engelenburg	Elfrink
Noomen	PvdA	Arnhem Centraal	Roelen
Gerretschen	Visser	Van der Laak	CDA Arnhem
Burger Belang Arnhem	Aït Chrif	Manders	Koorn
Wiggers	Van Munster	Groot	Van den Broek
		Kraaijenbrink	Partij voor de Vrijheid Arnhem
Volt	DENK	Christen Unie Arnhem	Verheij
Scholten	Usta	Nede	
Neutkens	Bal		Luurssen

Voor: 12 Tegen: 26 Totaal: 38

Gemeente Arnhem

Raadsvoorstel - Rekenkamer 'Is de ODRA er voor de inwoners of zijn de inwoners er voor de ODRA'

GROENLINKS ARNHEM

- Coenders
- Simonis
- Prinsen
- De Boef
- Dayioğlu
- Noomen
- Gerretschen

Burger Belang Arnhem

- Wiggers

Volt

- Scholten
- Neutkens

D66 Arnhem

- Loor
- Kemperman
- Brandts
- Heemskerk
- Zwijnepoel

PvdA

- Visser
- Aït Chrif
- Van Munster

DENK

- Usta
- Bal

VVD Arnhem

- Pape
- Maref
- Eppich
- Kumas
- Van Engelenburg

Arnhem Centraal

- Van der Laak
- Manders
- Groot
- Kraaijenbrink

Christen Unie Arnhem

- Nede

Partij voor de Dieren Arnhem

- De Groot
- Eliëns
- Hogenhout

SP

- Elfrink
- Roelen

CDA Arnhem

- Koorn
- Van den Broek

Partij voor de Vrijheid | Arnhem

- Verheij

- Luurssen

Voor: 38 Tegen: 0 Totaal: 38

Gemeente Arnhem

Amendement 'Geen ruimte voor haat' (24A02)

GROENLINKS ARNHEM

- Coenders
- Simonis
- Prinsen
- De Boef
- Dayioğlu
- Noomen
- Gerretschen

Burger Belang Arnhem

- Wiggers

Volt

- Scholten
- Neutkens

D66 Arnhem

- Loor
- Kemperman
- Brandts
- Heemskerk
- Zwijnepoel

PvdA

- Visser
- Aït Chrif
- Van Munster

DENK

- Usta
- Bal

VVD Arnhem

- Pape
- Maref
- Eppich
- Kumas
- Van Engelenburg

Arnhem Centraal

- Van der Laak
- Manders
- Groot
- Kraaijenbrink

Christen Unie Arnhem

- Nede

Partij voor de Dieren Arnhem

- De Groot
- Eliëns
- Hogenhout

SP

- Elfrink
- Roelen

CDA Arnhem

- Koorn
- Van den Broek

Partij voor de Vrijheid | Arnhem

- Verheij

- Luurssen

Voor: 35 Tegen: 2 Totaal: 37

Gemeente Arnhem

Amendement 'Veiligheid voor dieren' (24A03)

GROENLINKS ARNHEM

- Coenders
- Simonis
- Prinsen
- De Boef
- Dayioğlu
- Noomen
- Gerretschen

Burger Belang Arnhem

- Wiggers

Volt

- Scholten
- Neutkens

D66 Arnhem

- Loor
- Kemperman
- Brandts
- Heemskerk
- Zwijnepoel

PvdA

- Visser
- Aït Chrif
- Van Munster

DENK

- Usta
- Bal

VVD Arnhem

- Pape
- Maref
- Eppich
- Kumas
- Van Engelenburg

Arnhem Centraal

- Van der Laak
- Manders
- Groot
- Kraaijenbrink

Christen Unie Arnhem

- Nede

Partij voor de Dieren Arnhem

- De Groot
- Eliëns
- Hogenhout

SP

- Elfrink
- Roelen

CDA Arnhem

- Koorn
- Van den Broek

Partij voor de Vrijheid | Arnhem

- Verheij

- Luurssen

Voor: 28 Tegen: 9 Totaal: 37

Gemeente Arnhem

Motie 'Zorgen over Politiepaarden' (24M26)

GROENLINKS ARNHEM	D66 Arnhem	VVD Arnhem	Partij voor de Dieren Arnhem
Coenders	Loor	Pape	De Groot
Simonis	Kemperman	Maref	Eliëns
Prinsen	Brandts	Eppich	Hogenhout
De Boef	Heemskerk	Kumas	SP
Dayioğlu	Zwijnepoel	Van Engelenburg	Elfrink
Noomen	PvdA	Arnhem Centraal	Roelen
Gerretschen	Visser	Van der Laak	CDA Arnhem
Burger Belang Arnhem	Aït Chrif	Manders	Koorn
Wiggers	Van Munster	Groot	Van den Broek
Volt	DENK	Christen Unie Arnhem	Partij voor de Vrijheid | Arnhem
Scholten	Usta	Nede	Verheij
Neutkens	Bal		Luurssen

Voor: 10 Tegen: 27 Totaal: 37

Gemeente Arnhem

Motie '10 coffeeshops is (meer dan) genoeg' (24M27)

GROENLINKS ARNHEM	D66 Arnhem	VVD Arnhem	Partij voor de Dieren Arnhem
Coenders	Loor	Pape	De Groot
Simonis	Kemperman	Maref	Eliëns
Prinsen	Brandts	Eppich	Hogenhout
De Boef	Heemskerk	Kumas	SP
Dayioğlu	Zwijnepoel	Van Engelenburg	Elfrink
Noomen	PvdA	Arnhem Centraal	Roelen
Gerretschen	Visser	Van der Laak	CDA Arnhem
Burger Belang Arnhem	Aït Chrif	Manders	Koorn
Wiggers	Van Munster	Groot	Van den Broek
Volt	DENK	Christen Unie Arnhem	Partij voor de Vrijheid Arnhem
Scholten	Usta	Nede	Verheij
Neutkens	Bal		Luurssen

Voor: 10 Tegen: 27 Totaal: 37

Gemeente Arnhem

Motie 'Veiligheidsplan bij demonstraties en manifestaties' (24M28)

GROENLINKS ARNHEM

- Coenders
- Simonis
- Prinsen
- De Boef
- Dayioğlu
- Noomen
- Gerretschen

Burger Belang Arnhem

- Wiggers

Volt

- Scholten
- Neutkens

D66 Arnhem

- Loor
- Kemperman
- Brandts
- Heemskerk
- Zwijnepoel

PvdA

- Visser
- Aït Chrif
- Van Munster

DENK

- Usta
- Bal

VVD Arnhem

- Pape
- Maref
- Eppich
- Kumas
- Van Engelenburg

Arnhem Centraal

- Van der Laak
- Manders
- Groot
- Kraaijenbrink

Christen Unie Arnhem

- Nede

Partij voor de Dieren Arnhem

- De Groot
- Eliëns
- Hogenhout

SP

- Elfrink
- Roelen

CDA Arnhem

- Koorn
- Van den Broek

Partij voor de Vrijheid | Arnhem

- Verheij

- Luurssen

Voor: 1 Tegen: 36 Totaal: 37

Gemeente Arnhem

Motie 'Gelijktrekken regels rondom demonstraties met Rotterdam' (24M29)

GROENLINKS ARNHEM

- Coenders
- Simonis
- Prinsen
- De Boef
- Dayioğlu
- Noomen
- Gerretschen

Burger Belang Arnhem

- Wiggers

Volt

- Scholten
- Neutkens

D66 Arnhem

- Loor
- Kemperman
- Brandts
- Heemskerk
- Zwijnepoel

PvdA

- Visser
- Aït Chrif
- Van Munster

DENK

- Usta
- Bal

VVD Arnhem

- Pape
- Maref
- Eppich
- Kumas
- Van Engelenburg

Arnhem Centraal

- Van der Laak
- Manders
- Groot
- Kraaijenbrink

Christen Unie Arnhem

- Nede

Partij voor de Dieren Arnhem

- De Groot
- Eliëns
- Hogenhout

SP

- Elfrink
- Roelen

CDA Arnhem

- Koorn
- Van den Broek

Partij voor de Vrijheid | Arnhem

- Verheij

- Luurssen

Voor: 1 Tegen: 36 Totaal: 37

Gemeente Arnhem

Motie - Externe juridische toetsing ‘Stappenplan tegen schennis van de Koran’ (24M30)

GROENLINKS ARNHEM

- Coenders
- Simonis
- Prinsen
- De Boef
- Dayioğlu
- Noomen
- Gerretschen

Burger Belang Arnhem

- Wiggers

Volt

- Scholten
- Neutkens

D66 Arnhem

- Loor
- Kemperman
- Brandts
- Heemskerk
- Zwijnepoel

PvdA

- Visser
- Aït Chrif
- Van Munster

DENK

- Usta
- Bal

VVD Arnhem

- Pape
- Maref
- Eppich
- Kumas
- Van Engelenburg

Arnhem Centraal

- Van der Laak
- Manders
- Groot
- Kraaijenbrink

Christen Unie Arnhem

- Nede

Partij voor de Dieren Arnhem

- De Groot
- Eliëns
- Hogenhout

SP

- Elfrink
- Roelen

CDA Arnhem

- Koorn
- Van den Broek

Partij voor de Vrijheid | Arnhem

- Verheij

- Luurssen

Voor: 1 Tegen: 36 Totaal: 37

Gemeente Arnhem

Raadsvoorstel 'Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem'

GROENLINKS ARNHEM

- Coenders
- Simonis
- Prinsen
- De Boef
- Dayioğlu
- Noomen
- Gerretschen

Burger Belang Arnhem

- Wiggers

Volt

- Scholten
- Neutkens

D66 Arnhem

- Loor
- Kemperman
- Brandts
- Heemskerk
- Zwijnepoel

PvdA

- Visser
- Aït Chrif
- Van Munster

DENK

- Usta
- Bal

VVD Arnhem

- Pape
- Maref
- Eppich
- Kumas
- Van Engelenburg

Arnhem Centraal

- Van der Laak
- Manders
- Groot
- Kraaijenbrink

Christen Unie Arnhem

- Nede

Partij voor de Dieren Arnhem

- De Groot
- Eliëns
- Hogenhout

SP

- Elfrink
- Roelen

CDA Arnhem

- Koorn
- Van den Broek

Partij voor de Vrijheid | Arnhem

- Verheij

- Luurssen

Voor: 37 Tegen: 0 Totaal: 37

Gemeente Arnhem

GEMEENTE Arnhem

Besluit van	**13 maart 2024**
Zaaknummer	**4121215**

DE RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM;

gelezen het voorstel van de Agendacommissie van 8 maart 2024, Griffie nummer: 4121215

besluit:

De concept-besluitenlijst van de raadsvergadering van 28 februari 2024 vast te stellen.

De griffier,



De voorzitter,



RAADSVOORSTEL

Aan de gemeenteraad

Zaaknummer **4121215**

ONDERWERP: Vaststellen van de concept-besluitenlijst van de vergadering van 28 februari 2024

Voorstel

De Agendacommissie stelt u voor de concept-besluitenlijst van de raadsvergaderingen van 28 februari 2024 vast te stellen.

Bijlage

- concept-besluitenlijst van de raadsvergadering van 28 februari 2024

Arnhem GEMEENTE

Besluit van	**13 maart 2024**
Zaaknummer	**4121215**

DE RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM;

gelezen het voorstel van de Agendacommissie van 8 maart 2024, Griffie nummer: 4121215

besluit:

De concept-besluitenlijst van de raadsvergadering van 28 februari 2024 vast te stellen.

De griffier, De voorzitter,

BESLUITENLIJST VAN DE VERGADERING VAN DE
RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM OP WOENSDAG 28 februari 2024

De voorzitter: Marcouch

De griffier: Kersten

Aanwezig de leden: Aït Chrif (PvdA), Bal (DENK), De Boef (GroenLinks), Brandts (D66), Van den Broek (CDA), Coenders (GroenLinks), Dayioğlu (GroenLinks), Elfrink (SP), Eliëns (Partij voor de Dieren), Van Engelenburg (VVD), Eppich (VVD), Gerretschen (GroenLinks), Groot (Arnhem Centraal), De Groot (Partij voor de Dieren), Heemskerk (D66), Hogenhout (Partij voor de Dieren), Kemperman (D66), Koorn (CDA), Kraaijenbrink (Arnhem Centraal), Kumas (VVD), Van der Laak (Arnhem Centraal), Loor (D66), Luurssen (Forum Voor Democratie), Manders (Arnhem Centraal), Maref (VVD), Van Munster (PvdA), Nede (ChristenUnie), Neutkens (Volt), Noomen (GroenLinks), Pape (VVD), Prinsen (GroenLinks), Roelen (SP), Scholten (Volt), Simonis (GroenLinks), Usta (DENK), Verheij (PVV), Visser (PvdA), Wiggers (Burger Belang Arnhem), Zwijnepoel (D66)

Afwezig: -

Aanwezig de wethouders: Bouwkamp, Van de Geijn, Kundić, Lauriks, Roelofs, Smeulders en Van der Wel

Begintijd vergadering: 19.30 uur

Eindtijd vergadering: 23.50 uur

BESLUITEN:
Agendapunt:

2.5 Vaststellen van de concept-besluitenlijst van de vergadering van 7 februari 2024	Het voorstel is met algemene stemmen aangenomen.
2.6 Vaststellen van de lijst van ingekomen stukken en ter inzage gelegde stukken voor de gemeenteraad	Het voorstel is met algemene stemmen aangenomen.
3.1 Vaststellen: Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Omgevingsdienst ODRA	Het voorstel is met algemene stemmen aangenomen.
3.2 Vaststellen: Ontwerp herziene gemeenschappelijke regeling regio Arnhem-Nijmegen	Het voorstel is met algemene stemmen aangenomen.
4.1 Vaststellen: Benoeming van lid Auditcommissie	Mevrouw Marin Noomen is benoemd tot lid van de auditcommissie.
4.2 Vaststellen: Benoeming van lid regioagendacommissie Groene Metropoolregio	De heer Joost Gerretschen is benoemd tot lid van de regioagendacommissie Groene Metropoolregio.
4.3 Vaststellen: Bestemmingsplan 'Chw Drielse Rijndijk 107'	Het voorstel is met algemene stemmen aangenomen.
4.4 Vaststellen: Wensen en bedenkingen kaderbrief 2025 en informatiebrief en programmaplan Bedrijfsvoeren 2024 VGGM	Het voorstel is met algemene stemmen aangenomen.
5.1 Debatverzoek 'Het toestaan van het zichtbaar dragen van religieuze uitingen door handhavers'	De motie 'Niet toestaan van het zichtbaar dragen van religieuze uitingen door handhavers' (24M24) van de fracties PVV, Forum voor Democratie en BurgerBelang Arnhem is met 10 stemmen voor en 29 stemmen tegen verworpen. De motie 'Landelijke doorontwikkeling van het modeluniform van de boa afwachten en aansluiten bij advies speciale commissie' (24M25) van de fracties VVD, BurgerBelang Arnhem en SP is met 15 stemmen voor en 24 stemmen tegen verworpen.
5.2 Vaststellen: Wijzigen Reglement van Orde voor de Politieke Avond van de gemeente Arnhem	Het amendement 'Het aanhouden van moties' (23A45) van de fractie PvdA is met 20 stemmen voor en 19 stemmen tegen aangenomen. Het amendement 'Laat genderneutraliteit uit het regelement van orde' (23A46) van de fractie Forum voor Democratie is met 1 stem voor en 38 stemmen tegen verworpen. Het amendement 'Interpellatie moet interpellatie blijven' (23A47) van de fractie Forum voor Democratie is met 4 stemmen voor en 35 stemmen tegen verworpen. Het amendement 'Het debat in de raad niet aan banden leggen' (23A48) van de fractie Forum voor Democratie is met 5 stemmen voor en 34 stemmen tegen verworpen. Het amendement 'Insprekers serieus nemen' (23A50) van de fractie Forum voor Democratie is met 5 stemmen voor en 34 stemmen tegen verworpen.

	Het amendement 'Debatverzoek is geen sollicitatie' (23A51) van de fractie Forum voor Democratie is met 3 stemmen voor en 36 stemmen tegen verworpen. Het amendement 'De raad houdt regie op de raadsagenda' (23A52) van de fractie ChristenUnie en SP is met 7 stemmen voor 32 stemmen tegen verworpen. Het amendement 'Maak organisatie rondom woordvoerders gemakkelijker' (23A53) van de fractie Forum voor Democratie is met 8 stemmen voor en 31 stemmen tegen verworpen. Het voorstel is met 36 stemmen voor en 3 stemmen tegen aangenomen.
5.3 Vaststellen: Gebiedsprogramma Grootschalig Woningbouwgebied Spoorzone Arnhem-Oost – Ontwikkelperspectief	De motie 'Stimuleren ontwikkeling betaalbare woningen programma Arnhem Oost' (24M02) van de fractie ChristenUnie is met 25 stemmen voor en 14 stemmen tegen aangenomen. De motie 'Keuzes maken in economische functies' (24M03) van de fractie D66 is met 30 stemmen voor en 9 stemmen tegen aangenomen. De motie 'Meer uit onze bedrijventerreinen halen' (24M04) van de fractie D66 is met 30 stemmen voor en 9 stemmen tegen aangenomen. De motie 'Bereikbaarheid, toch geen luxe?' (24M05) van de fracties CDA, VVD en DENK is met 35 stemmen voor en 4 stemmen tegen aangenomen. De motie 'Grootschalige Woningbouw met behoud van parkeernorm en stimulering van innovatieve oplossingen ' (24M06g) van de fracties DENK en CDA is met 13 stemmen voor en 26 stemmen tegen verworpen. De motie 'Behoud van werkgelegenheid en bedrijventerreinen is óók uitgangspunt bij gebiedsontwikkeling Spoorzone Arnhem Oost' (24M18) van de fracties VVD, Forum voor Democratie, Arnhem Centraal en CDA is met 37 stemmen voor en 2 stemmen tegen aangenomen. Het voorstel is met 30 stemmen voor en 9 stemmen tegen aangenomen.
5.4 Vaststellen: Aanpassing verordening maatschappelijke ondersteuning; indexatie eigen bijdrage	Het voorstel is met 36 stemmen voor en 3 stemmen tegen aangenomen.

De griffier,

De voorzitter,

Bijlage: Overzicht stemmingen PA 28 februari 2024

Zaaknummer: 4079496

GEMEENTE Arnhem

Besluit van	**13 maart 2024**
Zaaknummer	**4121215**

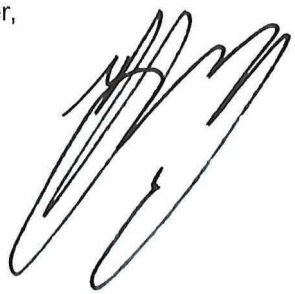
DE RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM;

gelezen het voorstel van de Agendacommissie, d.d. 8 maart 2024, zaaknummer: 4121215

besluit:

De "Lijst van ingekomen Stukken" van 26 februari 2024 tot en met 6 maart 2024 vast te stellen.

De griffier,



De voorzitter,



RAADSVOORSTEL

Aan de gemeenteraad

Zaaknummer **4121215**

ONDERWERP: Vaststellen van de lijst van ingekomen stukken voor de raadsvergadering van 13 maart 2024

Voorstel

De Agendacommissie stelt u voor de "Lijst van Ingekomen Stukken" van 26 februari 2024 tot en met 6 maart 2024 vast te stellen.

Als raadslid kunt u de ingekomen stukken inzien via het Bestuurlijk Informatiesysteem (iBabs).

Bijlage

- Lijst van Ingekomen stukken (26 februari 2024 tot en met 6 maart 2024)

Gemeente Arnhem

Besluit van	**13 maart 2024**
Zaaknummer	**4121215**

DE RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM;

gelezen het voorstel van de Agendacommissie, d.d. 8 maart 2024, zaaknummer: 4121215

besluit:

De "Lijst van ingekomen Stukken" van 26 februari 2024 tot en met 6 maart 2024 vast te stellen.

De griffier, De voorzitter,

Lijst van Ingekomen stukken (26 februari 2024 tot en met 6 maart 2024)			
Datum	**Afzender**	**Titel**	**Advies**
26-02-2024	Bewoners Haven van Coers	Kapvergunning 226 bomen Stadsblokken nummer 24324	Voor kennisgeving aannemen
27-02-2024	Stichting Kloppend Stadshart	Verzoek tot uitstel verlenen kapvergunning Stadsblokken	In handen stellen van het college van B&W ter afdoening, verzoek kopie antwoordbrief/mail aan raad
28-02-2024	VPPG	Brief aan koning	Voor kennisgeving aannemen

GEMEENTE Arnhem

Besluit van 13 maart 2024

Zaaknummer 3996190

DE RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 19 december 2023, zaaknummer 3996190;

gelet op de artikelen 147 en 149 van de Gemeentewet;

besluit:
vast te stellen de volgende verordening tot wijziging van de
ALGEMENE PLAATSELIJKE VERORDENING

Artikel I Wijziging

De Algemene plaatselijke verordening wordt als volgt gewijzigd:

Opgenomen wordt:

2.1.4.1a Commercieel aanbieden voertuigen

1. Het is verboden zonder vergunning van het college voertuigen op een openbare plaats ter gebruik aan derden aan te bieden tegen betaling of anderszins met commerciële doeleinden.
2. Het college wijst categorieën voertuigen aan waarvoor een vergunning als bedoeld in het eerste lid verleend kan worden
3. De vergunning wordt voor maximaal 2 jaar verleend.
4. Op de vergunning is paragraaf 4.1.3.3. van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) niet van toepassing.
5. Het college kan, onverminderd het bepaalde in artikel 1:6, een vergunning weigeren of intrekken indien:
a. de aanvraag een categorie voertuigen betreft die niet is aangewezen op grond van het tweede lid;
b. een door het college vastgesteld vergunningenplafond of voertuigenplafond door verlenen van de vergunning zou worden overschreden;
c. het ter gebruik aanbieden van de voertuigen:
i. onevenredig beslag legt op de openbare ruimte;
ii. afbreuk doet aan het uiterlijk aanzien van de openbare ruimte;
iii. een nadelige invloed heeft op het woon- en leefklimaat,
iiii. onevenredige afbreuk doet aan een belang als bedoeld in artikel 2.1.4.1, tweede lid of
d. de aanvraag in strijd is, of de vergunninghouder in strijd handelt of nalatig is inzake het bij of krachtens dit artikel bepaalde.
6. Het college kan een maximaal aantal voertuigen of vergunninghouders per categorie voertuigen vaststellen.

7. Het college kan stallingsplaatsen of openbare plaatsen aanwijzen waar het verboden is om voertuigen als bedoeld in het eerste lid ter gebruik aan te bieden.
8. Het college kan stallingsplaatsen of openbare plaatsen aanwijzen waar het verbod uit het eerste lid niet geldt voor bepaalde categorieën voertuigen.
9. Het college kan nadere regels vaststellen ten aanzien van het bepaalde in dit artikel.

Artikel II

Voor bovengenoemd artikel wordt de onderstaande toelichting in de APV opgenomen:

Artikel 2.1.4.1 a lid 1
Het artikel heeft betrekking op voertuigen in de breedste zin van het woord..

Met de in het eerste lid opgenomen zinsnede 'of anderszins met commerciële doeleinden' wordt het volgende bedoeld. Ook als het gebruik van het voertuig voor de gebruiker gratis is in de zin dat deze daarvoor niet hoeft te betalen, is het aanbieden niet toegestaan als de aanbieder andere commerciële doeleinden heeft met het gebruik van het voertuig. Bijvoorbeeld door het maken van reclame voor een product of een dienst of het genereren en verzamelen van data.

Het aanbieden kan op verschillende wijzen plaatsvinden. De aanbieder kan fysiek aanwezig zijn om het publiek te interesseren voor het gebruikmaken van de voertuigen, maar het aanbod kan ook online gedaan worden of met behulp van een applicatie op een smartphone die de gebruiker in staat stelt het voertuig te gebruiken en deze te ontgrendelen.

Artikel 2.1.4.1a lid 2
Op basis van lid 1 geldt het verbod op het op of aan de weg aanbieden van alle deelmobiliteit in de gemeente Arnhem. Op basis van het tweede lid kan het college categorieën voertuigen aanwijzen die met een vergunning wél aangeboden kunnen worden: bijvoorbeeld steps, e-scooters, e-fietsen, e-bakfietsen en elektrische deelauto's.

Artikel 2.1.4.1a lid 5 b
Het kan noodzakelijk zijn grenzen te stellen aan de aantallen deelvoertuigen waarvoor een vergunning kan worden verleend. Het vijfde lid, sub b maakt het mogelijk om zowel voor een categorie voertuig (bijvoorbeeld fiets of bromfiets) als een type voertuig (bijvoorbeeld elektrisch of niet) een maximum te stellen aan het aantal vergunningen (bijvoorbeeld 1, 3 of 5 exploitanten) of het aantal voertuigen. Hiermee gaat het om een schaarse vergunning. In nadere regels worden de onderwerpen zoals de verdelingsprocedure, het vergunningenplafond geregeld.

Artikel III
Dit besluit treedt in werking op de achtste dag na die van de bekendmaking.

Aldus vastgesteld in de raadsvergadering van 13 maart 2024.

De griffier,

De voorzitter,

GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELADVIES

Raadsvoorstel ‘Introductie deelvervoer in Arnhem en wijziging APV’

Fasering

- ☐ Informatieve bespreking 
- ☐ Meningsvormende bespreking 
- ☐ Bespreking Moties & Amendementen 
- ☑ Besluitvormende vergadering 

Procedure:

Datum vergadering
13 maart 2024

Type voorstel
Raadsvoorstel vanuit het college van B&W

Spreekrecht publiek?
Nee

Voorgesteld resultaat:
Besluitvorming

Voorgesteld besluit / Kernboodschap

Het college stelt voor om de APV te wijzigen volgens het bijgevoegde concept. Hiermee maakt de gemeente het mogelijk om, via een vergunningensysteem, marktpartijen de mogelijkheid te bieden op vaste locaties deelvervoer aan te bieden. Deze APV wijziging is de basis voor deelvervoervergunningen in Arnhem.

Aandachtspunten

Besluitvormende bespreking
De raadskamer heeft het raadsvoorstel voldoende besproken en besloten om het voor te dragen als hamerstuk.

Aandachtspunten
Door deze wijziging van de APV worden de genoemde vergunningen mogelijk. Als de raad deze wijziging vastgesteld heeft, kan het college nadere regels vastleggen voor de verdere uitvoering.
Bij het raadsvoorstel zitten een aantal bijlagen, waaronder verschillende kaarten over de (mogelijke) locaties van mobiliteitshubs.
Zie pagina 2 voor uitgebreidere aandachtspunten.

Contactgegevens

Portefeuillehouder:
Nermina Kundic

Ambtenaar
Peter Swart
peter.swart@arnhem.nl
06 - 31107939

Raadsadviseur
Steffan Vos
steffan.vos@arnhem.nl
06 - 31114958

Aandachtspunten

- In het raadsvoorstel wordt een eerdere visie aangehaald: ‘Hubs made in [Arnhem]’. Deze visie is met de gemeenteraad gedeeld middels de raadsbrief: Raadsbrief - Hubs made in [Arnhem].
- Bij het raadsvoorstel zitten een aantal bijlagen, die gaan over de locaties van toekomstige hubs. Aanbieders van deelvervoer dienen gebruik te maken van de locaties op deze kaarten. In overleg met de aanbieders én de wijken zelf, wordt er de komende 2 jaar gezorgd voor de inrichting en exploitatie van de verschillende locaties.
- Het college heeft bij de voorbereiding van dit beleid gesproken met een deel van de wijken over de behoefte aan deelvervoer. Het college zal na het wijzigen van de APV de eerder genoemde nadere regels vaststellen. Bij dat besluit zal de wijze van communicatie met de wijken over de exacte locaties van wijkhubs en microhubs tevens worden vastgelegd.

Moties en Toezeggingen

Niet van toepassing

Voorgestelde behandelwijze

Besluitvormende vergadering

De raadskamer heeft het onderwerp ter besluitvorming voorgedragen als hamerstuk. Tijdens de vergadering wordt er enkel over gestemd, tenzij de raad besluit om het alsnog te bespreken.

RAADSVOORSTEL

Aan de gemeenteraad

Zaaknummer 3996190

Onderwerp: Introductie deelvervoer in Arnhem en wijziging APV

Kernboodschap

Arnhem wil graag deelvervoer introduceren in de stad op vaste locaties. Dit deelvervoer, bestaande uit elektrische deelauto's, deelscooters, deel bakfietsen en deelfietsen, dient ervoor om het autogebruik te verminderen. Deelvervoer aanbieden doen we niet zelf. Daarvoor vragen we, via een vergunningensysteem, marktpartijen. Om de regie over de introductie van deelvervoer te houden, is het nodig om de APV te wijzigen en beleidsregels op te stellen. Deze vormen de basis voor deelvervoervergunningen.

Voorstel

1. De APV te wijzigen conform bijgevoegd voorstel tot wijziging

Inleiding

De gemeente Arnhem ziet deelvervoer als een noodzakelijke aanvulling op het aanbod aan vervoerswijzen in onze stad. Daarom is in 2022 een beleidskader Deelmobiliteit vastgesteld door het college.
Omdat de gemeente deelvervoer belangrijk vindt, is het noodzakelijk om de introductie van deelvervoer in Arnhem aantrekkelijk te maken én in goede banen te leiden. Het is daarbij essentieel om:

1. Aan te sluiten bij regionale en landelijke communicatiemethoden over deelvervoer;
2. Aan te sluiten bij regionale aanpak deelvervoer en waar mogelijk het aanbod in omliggende gemeenten stimuleren;
3. deelvervoer aan te laten bieden op hublocaties die aansluiten bij de Arnhemse visie op hubs, omdat het deelvervoer een plek heeft in het totale mobiliteitsnetwerk in onze stad;
4. Via nadere regels te sturen op kwaliteit van het aanbod en daarin regels op te nemen over data-uitwisseling en duurzaamheidseisen (elektrisch vervoer).

Vanuit het Europese project eHubs, waaraan Arnhem samen met Nijmegen heeft deelgenomen, hebben we geleerd dat deelvervoer via vergunningen gereguleerd kan worden als de markt nog niet volwassen is en dat deelvervoer het beste via vaste locaties (hubs) aangeboden kan worden.

Arnhem GEMEENTE

De aanpassing van de APV en de bijbehorende beleidsregels zijn een uitwerking van dit vastgestelde beleid. Dit besluit is de eerste stap op weg naar de vergunningverlening . Dit noemen we het juridische spoor. Daarnaast is gewerkt aan een ruimtelijk spoor: dit heeft geleid tot een zogenaamde perspectiefkaart waarop de voorkeurslocaties zijn aangegeven voor de deelvervoershubs.

Beoogd effect

Introductie van elektrisch deelvervoer in Arnhem op vaste locaties en verankering van het vergunningenstelsel ten behoeve van deelvervoer in de APV.

Argumenten

1.1 Arnhem wil elektrisch deelvervoer stimuleren als aanvulling op het openbaar vervoer en ter vervanging van autogebruik

Naar aanleiding van het Europese eHubs-project is in Arnhem al een start gemaakt met het plaatsen van elektrische deelauto's, elektrische bakfietsen en elektrische fietsen. Van dit project hebben we geleerd dat het belangrijk is dat deelvervoer op vaste locaties wordt aangeboden, die herkenbaar zijn. Tot nu toe is het plaatsen van elektrische deelauto's en elektrische bakfietsen met name, zonder een juridische basis gedaan. Er blijkt veel vraag te zijn naar deze vormen van mobiliteit. Het is daarom tijd om dat structureler aan te pakken en actief als gemeente deelvervoer te gaan stimuleren. Dat willen we samen met de markt doen en de regio. De regio is vooral belangrijk omdat we op één manier willen communiceren over deelvervoer én omdat we het mogelijk willen maken dat deelvervoer in 1 gemeente wordt gehuurd en in een andere gemeente kan worden achtergelaten (zogenaamd "back to many" systeem).

1.2 Om deelvervoer te kunnen aanbieden moeten aanbieders gebruik maken van zogenaamde hublocaties die door de gemeente Arnhem worden aangewezen.

Op basis van de conceptvisie "Hubs made in [Arnhem]" die op 7-3-2023 is vastgesteld door het college is een aantal locaties uitgewerkt die geschikt zijn voor deelvervoer. Deze locaties zijn weergegeven in bijgaande kaarten en kennen verschillende niveaus:
Stadsrandhubs (zoals b.v. Gelredome en carpoolplaats Waterberg)
Binnenstadhubs (zoals b.v. in het Rozet)
OV hubs (station Arnhem-Zuid)
Wijkhubs (bij wijkcentra)
Microhubs (kleine hubs verdeeld over de wijken)

Deze locaties zijn aangewezen op basis van de conceptvisie, maar er zijn wat wijzigingen aangebracht door voortschrijdend inzicht. Zo zijn bijvoorbeeld de OV hubs toegevoegd. In de definitieve visie "Hubs made in [Arnhem]" worden uiteindelijk alle hubs vastgelegd.

Aanbieders van deelvervoer dienen gebruik te maken van de locaties op de kaarten in de bijlage. In overleg met de aanbieders én de wijken zelf, zorgen we de komende 2 jaar voor de

	inrichting en exploitatie van de verschillende locaties, te beginnen bij de stadsrandhubs, OV hubs , wijkhubs en microhubs (in wijken waar geen wijkhub is aangewezen). Hoe deelvervoer in onze stedelijk netwerk voor mobiliteit past wordt vastgelegd in het Duurzame Mobiliteitsplan.
1.3	*Om regie te kunnen houden over de introductie van deelvervoer in Arnhem moeten er regels opgenomen worden in de Algemene Plaatselijke Verordening* De gemeente Arnhem moet regels opnemen in de APV om vergunningen te kunnen verlenen aan aanbieders van deelvervoer in Arnhem. Alleen via een actieve regulering kan de gemeente invloed uitoefenen op de manier waarop deelvervoer wordt aangeboden (bv op vaste locaties) en de kwaliteit. Het is de bedoeling om, na het vaststellen van deze wijziging door de raad, in januari 2024 de nadere regels door het college te laten vastleggen, deze te publiceren en daarmee een uitnodiging te doen aan de markt om een vergunning in Arnhem aan te vragen.

Kanttekeningen en risico's

1.1	*Via het verlenen van vergunningen kan de gemeente minder invloed uitoefenen op het aanbod en de prijs.*
	Omdat het aantal potentiële aanbieders op dit moment nog erg laag is, is op dit moment gekozen voor een vergunningenstelsel. Dat past bij de huidige markt. Een (schaarse) vergunning leent zich echter niet voor het sturen op aanbod en de prijs. Via nadere regels die genoemd worden in de bijgevoegde wijziging van de APV kunnen we toch een belangrijke mate van regie houden over het aanbod, zoals maximum aantal en de locaties. Na 1 jaar gaan we de vergunningenaanpak evalueren en beslissen we of een concessiemodel beter werkt. Daarvoor moet de markt wel verder ontwikkeld zijn. Een concessiemodel leent zich beter voor sturing op prijs en aanbod.

Participatie

Met een deel van de wijken is al overlegd over de behoefte aan deelvervoer. Het college zal na het wijzigen van de APV de Nadere Regels vaststellen. Bij dat besluit zal de wijze van communicatie met de wiklen over de exacte locaties van wijkhubs en microhubs tevens worden vastgelegd.

Financiën

Het collegebesluit ziet toe op een wijziging van de APV en kent geen financiële consequenties. Afhandeling van vergunningsaanvragen en heffen van leges kunnen opgepakt worden binnen de bestaande capaciteit van bestuursadviseurs mobiliteit.

Uitvoering

Zodra de APV is gewijzigd, dan kunnen de nadere regels worden vastgesteld door het college. Deze worden vervolgens gepubliceerd en vanaf dat moment kunnen geïnteresseerde aanbieders een vergunning aanvragen, totdat het maximum aantal aanbieders en /of voertuigen is bereikt. Daarna gaan we in overleg met de aanbieders over de inzet van deelmobiliteit op de verschillende hubs.
Bij het vaststellen van de Nadere Regels na de wijziging van de APV zal in het collegebesluit tevens de vorm van handhaving op deze regels worden vastgelegd.

Communicatie

Ter voorbereiding van de uitnodiging aan de markt om een vergunning aan te vragen, hebben we met verschillende marktpartijen overleg gehad over de regels en kwaliteitseisen. Deze sluiten goed aan bij wat de markt wil en kan leveren. Op het moment dat de vergunningen verleend zijn, wordt een publiekscampagne gestart om inwoners van Arnhem duidelijk te maken dat er deelvervoer beschikbaar komt op vaste locaties in de stad. Met deze campagne sluiten we aan bij een regionale campagne die door de Groene Metropool Regio wordt geïnitieerd (zie bijlage voor voorbeelden).

Bijlagen

Stukken voor gemeenteraad
- Kaarten hublocaties met toelichting (3 bijlagen)
- Beelden communicatie bij deelvervoerhubs

Besluit van	
Zaaknummer	3996190

DE RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 19 december 2023, zaaknummer 3996190;

gelet op de artikelen 147 en 149 van de Gemeentewet;

besluit:
vast te stellen de volgende verordening tot wijziging van de
ALGEMENE PLAATSELIJKE VERORDENING

Artikel I Wijziging

De Algemene plaatselijke verordening wordt als volgt gewijzigd:

Opgenomen wordt:

2.1.4.1a Commercieel aanbieden voertuigen

1. Het is verboden zonder vergunning van het college voertuigen op een openbare plaats ter gebruik aan derden aan te bieden tegen betaling of anderszins met commerciële doeleinden.
2. Het college wijst categorieën voertuigen aan waarvoor een vergunning als bedoeld in het eerste lid verleend kan worden
3. De vergunning wordt voor maximaal 2 jaar verleend.
4. Op de vergunning is paragraaf 4.1.3.3. van de Algemene wet bestuursrecht (positieve fictieve beschikking bij niet tijdig beslissen) niet van toepassing.
5. Het college kan, onverminderd het bepaalde in artikel 1:6, een vergunning weigeren of intrekken indien:
a. de aanvraag een categorie voertuigen betreft die niet is aangewezen op grond van het tweede lid;
b. een door het college vastgesteld vergunningenplafond of voertuigenplafond door verlenen van de vergunning zou worden overschreden;
c. het ter gebruik aanbieden van de voertuigen:
i. onevenredig beslag legt op de openbare ruimte;
ii. afbreuk doet aan het uiterlijk aanzien van de openbare ruimte;
iii. een nadelige invloed heeft op het woon- en leefklimaat,
iiii. onevenredige afbreuk doet aan een belang als bedoeld in artikel 2.1.4.1, tweede lid of
d. de aanvraag in strijd is, of de vergunninghouder in strijd handelt of nalatig is inzake het bij of krachtens dit artikel bepaalde.
6. Het college kan een maximaal aantal voertuigen of vergunninghouders per categorie voertuigen vaststellen.

GEMEENTE Arnhem

7. Het college kan stallingsplaatsen of openbare plaatsen aanwijzen waar het verboden is om voertuigen als bedoeld in het eerste lid ter gebruik aan te bieden.
8. Het college kan stallingsplaatsen of openbare plaatsen aanwijzen waar het verbod uit het eerste lid niet geldt voor bepaalde categorieën voertuigen.
9. Het college kan nadere regels vaststellen ten aanzien van het bepaalde in dit artikel.

Artikel II

Voor bovengenoemd artikel wordt de onderstaande toelichting in de APV opgenomen:

Artikel 2.1.4.1 a lid 1
Het artikel heeft betrekking op voertuigen in de breedste zin van het woord..

Met de in het eerste lid opgenomen zinsnede ‘of anderszins met commerciële doeleinden’ wordt het volgende bedoeld. Ook als het gebruik van het voertuig voor de gebruiker gratis is in de zin dat deze daarvoor niet hoeft te betalen, is het aanbieden niet toegestaan als de aanbieder andere commerciële doeleinden heeft met het gebruik van het voertuig. Bijvoorbeeld door het maken van reclame voor een product of een dienst of het genereren en verzamelen van data.

Het aanbieden kan op verschillende wijzen plaatsvinden. De aanbieder kan fysiek aanwezig zijn om het publiek te interesseren voor het gebruikmaken van de voertuigen, maar het aanbod kan ook online gedaan worden of met behulp van een applicatie op een smartphone die de gebruiker in staat stelt het voertuig te gebruiken en deze te ontgrendelen.

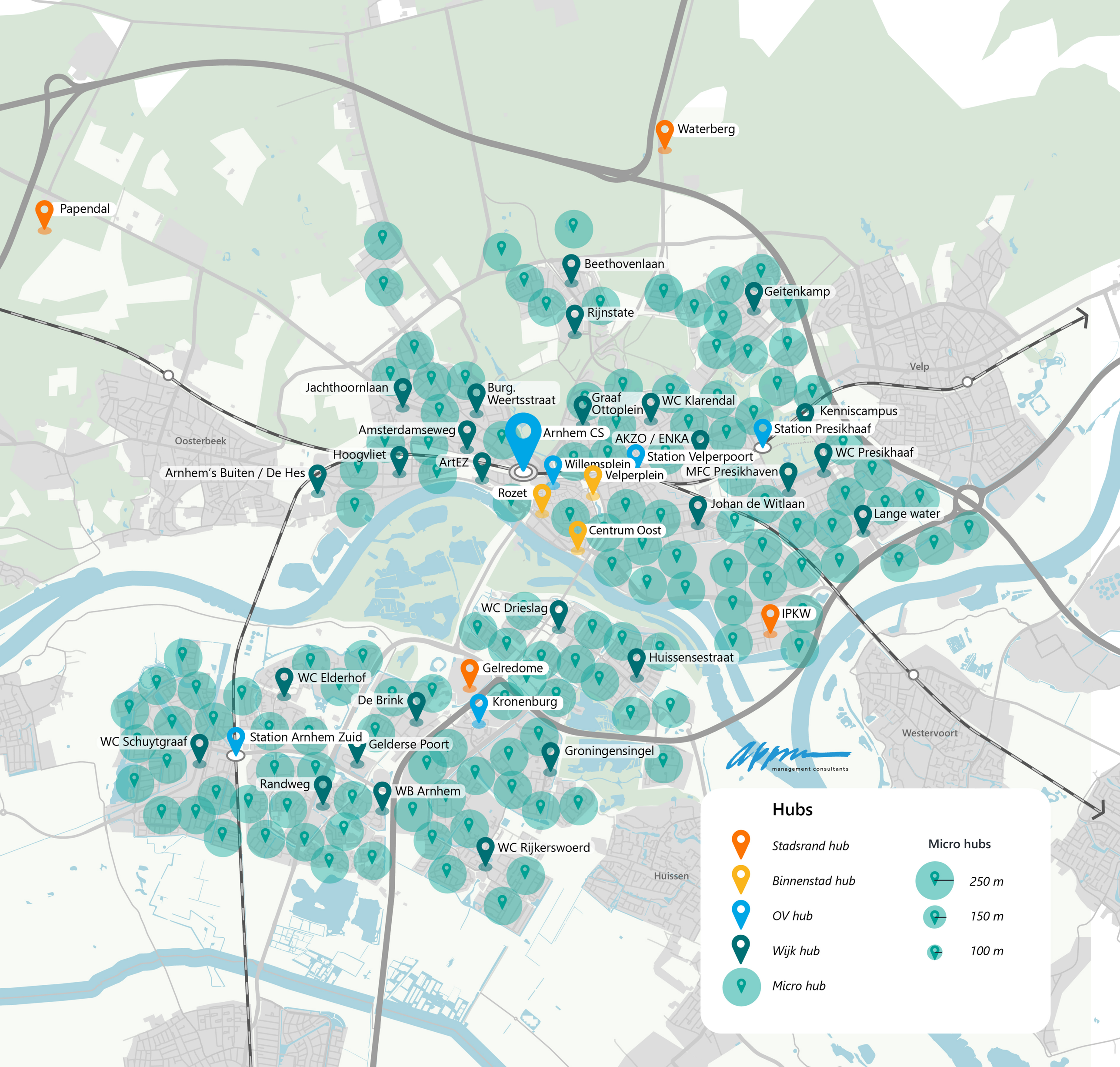
Artikel 2.1.4.1a lid 2
Op basis van lid 1 geldt het verbod op het op of aan de weg aanbieden van alle deelmobiliteit in de gemeente Arnhem. Op basis van het tweede lid kan het college categorieën voertuigen aanwijzen die met een vergunning wél aangeboden kunnen worden: bijvoorbeeld steps, e-scooters, e-fietsen, e-bakfietsen en elektrische deelauto’s.

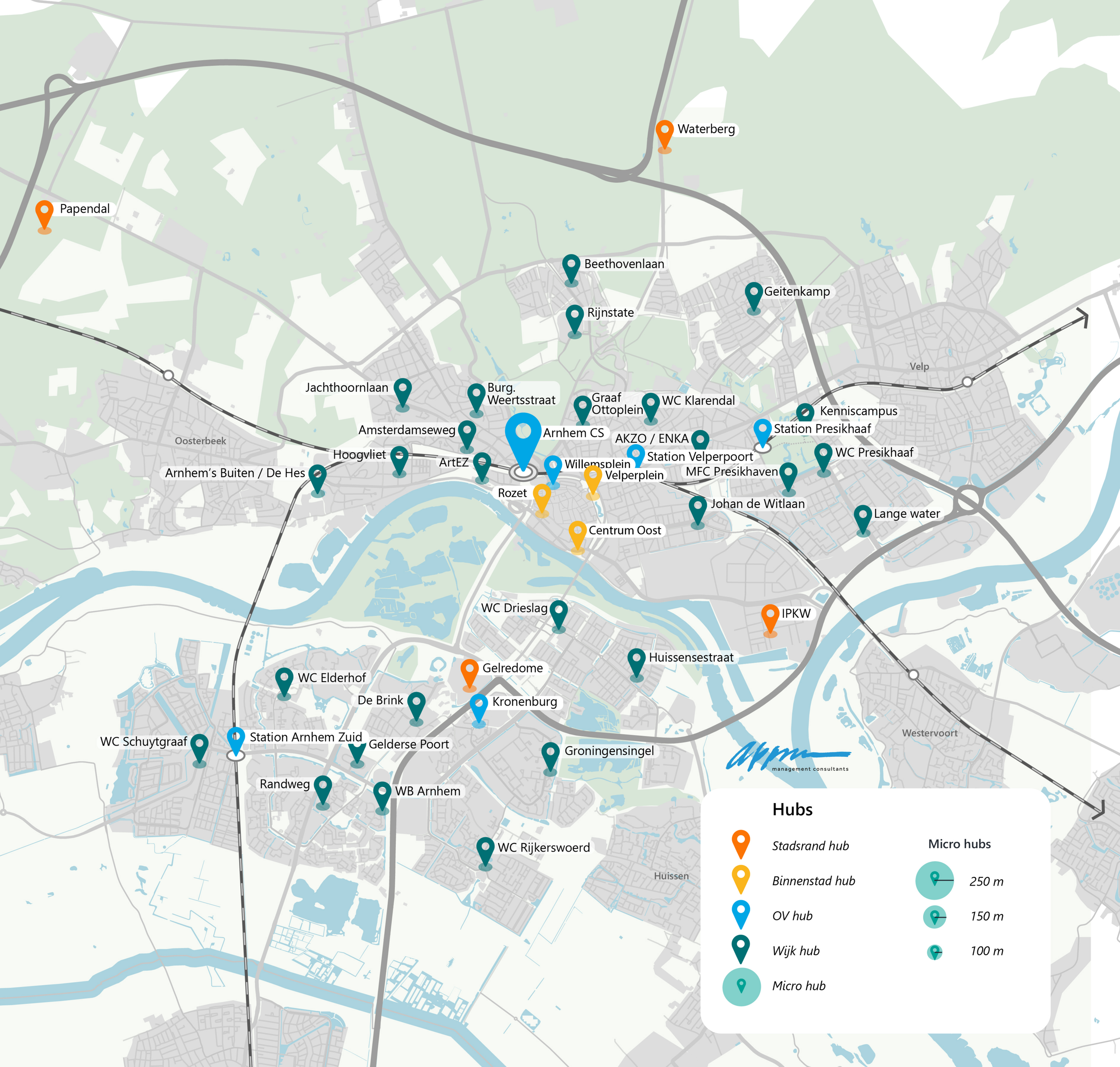
Artikel 2.1.4.1a lid 5 b
Het kan noodzakelijk zijn grenzen te stellen aan de aantallen deelvoertuigen waarvoor een vergunning kan worden verleend. Het vijfde lid, sub b maakt het mogelijk om zowel voor een categorie voertuig (bijvoorbeeld fiets of bromfiets) als een type voertuig (bijvoorbeeld elektrisch of niet) een maximum te stellen aan het aantal vergunningen (bijvoorbeeld 1, 3 of 5 exploitanten) of het aantal voertuigen. Hiermee gaat het om een schaarse vergunning. In nadere regels worden de onderwerpen zoals de verdelingsprocedure, het vergunningenplafond geregeld.

Artikel III
Dit besluit treedt in werking op de achtste dag na die van de bekendmaking.

Aldus vastgesteld in de raadsvergadering van ….

De griffier, De voorzitter,

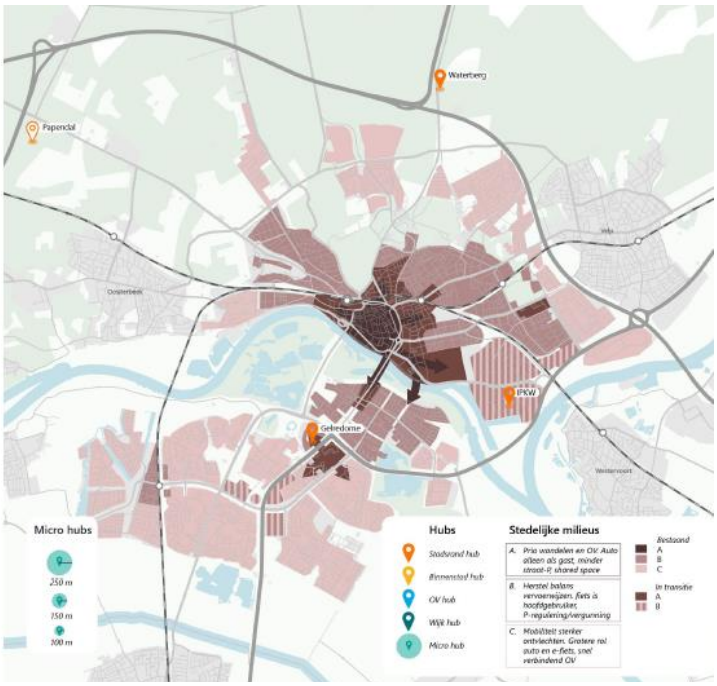

Waterberg
Papendal
Beethovenlaan
Geitenkamp
Rijnstate
Jachthoornlaan
Burg. Weertsstraat
Graaf Ottoplein
WC Klarendal
Kenniscampus
Amsterdamseweg
Arnhem CS
AKZO / ENKA
Station Presikhaaf
Oosterbeek
Hoogvliet
ArtEZ
Willemsplein
Station Velperpoort
WC Presikhaaf
Arnhem's Buiten / De Hes
Velperplein
MFC Presikhaven
Rozet
Johan de Witlaan
Lange water
Centrum Oost
Velp
WC Drieslag
IPKW
Huissensestraat
Gelredome
WC Elderhof
De Brink
Kronenburg
WC Schuytgraaf
Station Arnhem Zuid
Gelderse Poort
Groningensingel
Westervoort
Randweg
WB Arnhem
WC Rijkerswoerd
Huissen
Hubs
Stadsrand hub
Binnenstad hub
OV hub
Wijk hub
Micro hub
Micro hubs
250 m
150 m
100 m

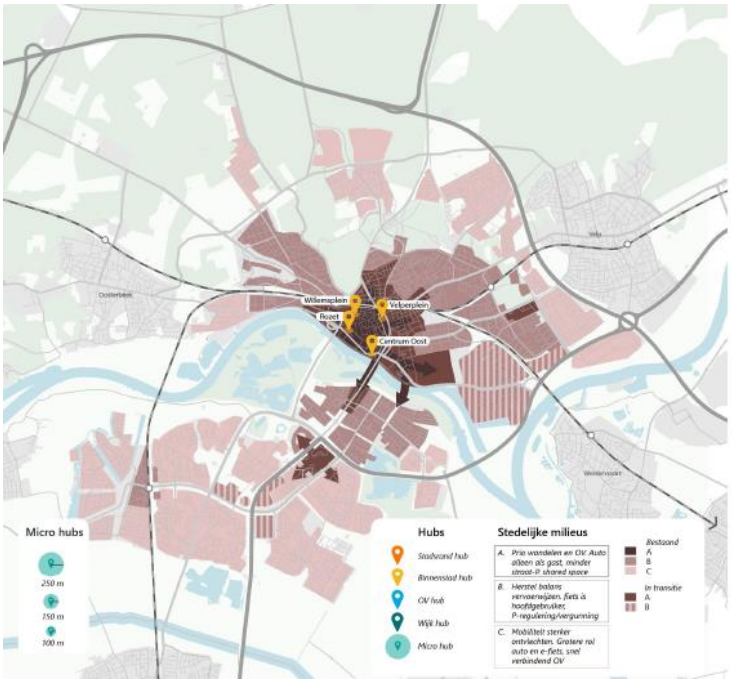

Waterberg
Papendal
Beethovenlaan
Geitenkamp
Rijnstate
Velp
Jachthoornlaan
Burg. Weertsstraat
Graaf Ottoplein
WC Klarendal
Kenniscampus
Amsterdamseweg
Arnhem CS
Station Presikhaaf
AKZO / ENKA
Oosterbeek
Hoogvliet
ArtEZ
Station Velperpoort
WC Presikhaaf
Willemsplein
Arnhem's Buiten / De Hes
Velperplein
MFC Presikhaven
Rozet
Johan de Witlaan
Lange water
Centrum Oost
WC Drieslag
IPKW
Huissensestraat
Gelredome
WC Elderhof
De Brink
Kronenburg
Station Arnhem Zuid
WC Schuytgraaf
Gelderse Poort
Groningensingel
Westervoort
Randweg
WB Arnhem
WC Rijkerswoerd
Huissen
Hubs
Stadsrand hub
Binnenstad hub
OV hub
Wijk hub
Micro hub
Micro hubs
250 m
150 m
100 m

Toelichting hublocaties

Stadsrandhubs

Op korte termijn starten we met **drie stadsrandhubs** gelegen langs de verschillende invalswegen richting de stad Arnhem: **Waterberg, Gelredome en IPKW.** Deze hubs faciliteren optimaal de overstap van de auto naar de bus of deelmobiliteit. **Vraag en aanbod van deelmobiliteit** is hierbij een aandachtspunt, net als de **frequentie en directheid van de busverbinding** en **fietsinfrastructuur** van en naar de binnenstad. Speciaal voor **Waterberg** geldt dat hier ook een mooie koppeling te maken is met **bezoekers van de Veluwe** en het deelfietsnetwerk van de Veluwe.
Bij bewezen succes van de drie stadsrandhubs kan de **locatie Papendal op termijn** een mooie aanvulling zijn op het hubnetwerk.





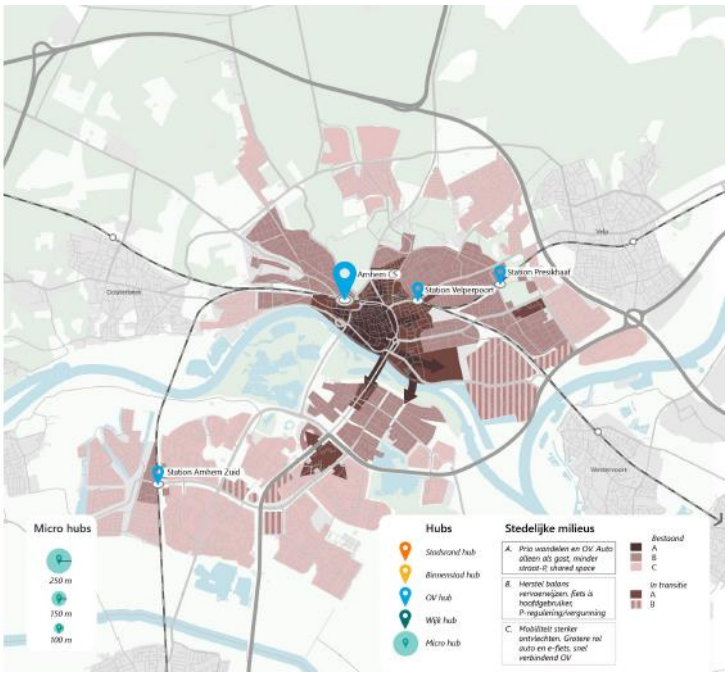
Binnenstad hub

De **binnenstadhubs** zijn gelegen aan de rand of in de **A-zone (hoog stedelijk milieu).** Hierbij worden bij de **locaties Rozet en Velperplein bestaande parkeerlocaties opgewaardeerd** tot volwaardige hub (o.a. om straatparkeren in de binnenstad te kunnen verminderen en parkeren voor binnenstadbewoners mogelijk te faciliteren) en uit te breiden met een diversiteit aan deelvoertuigen. Op het **Willemsplein** ligt de focus meer op het faciliteren van de **overstap van de bus op (deel)fiets** en vice versa. Op termijn lijkt het logisch om nabij het **bestuurskwartier (Centrum Oost) ook een binnenstadhub** te realiseren. Mede door grote werkgevers in het gebied en om binnenstadverkeer eerder af te kunnen vangen.

OV-hub

De vier treinstations die Arnhem heeft zijn in feite een specifiek type hub, veel meer geënt op de **overstap met de trein**. De (inter)nationale knoop Arnhem Centaal heeft daarin een bijzondere status. Het centraal station is voor veel bezoekers, bewoners en werknemers een belangrijke herkomst of bestemming in hun ketenreis. Het grootste aandachtspunt is goede overstap faciliteren voor deelmobiliteit op of nabij het station.

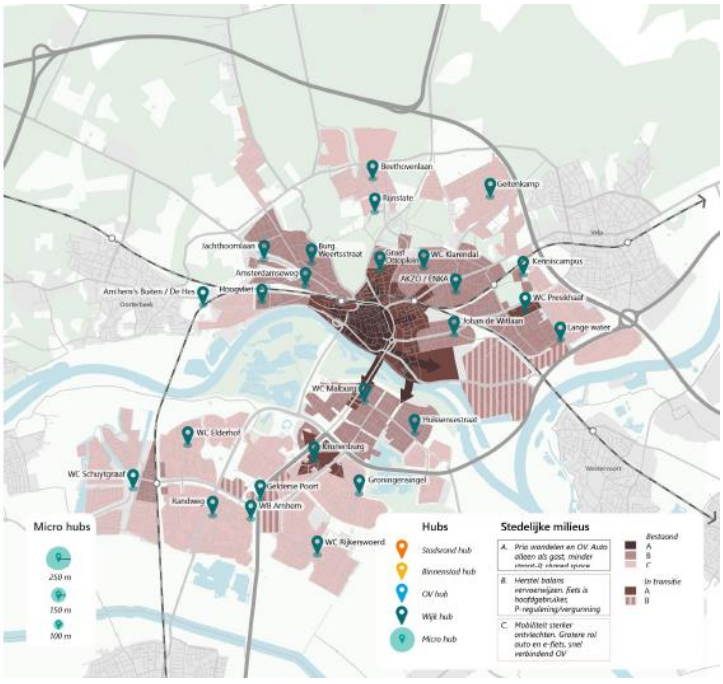
De drie andere stations **Arnhem Zuid, Arnhem Velperpoort en Arnhem Presikhaaf zijn voornamelijk gericht op een goede overstap van trein naar bus, fiets of deelmobiliteit** om de gebieden rondom de stations goed te ontsluiten. Parkeren van de privéauto bij de stations Velperpoort en Presikhaaf is hierbij van ondergeschikt belang. Voor **Arhem Zuid** wordt wel ingezet op de overstap tussen **auto en trein**.

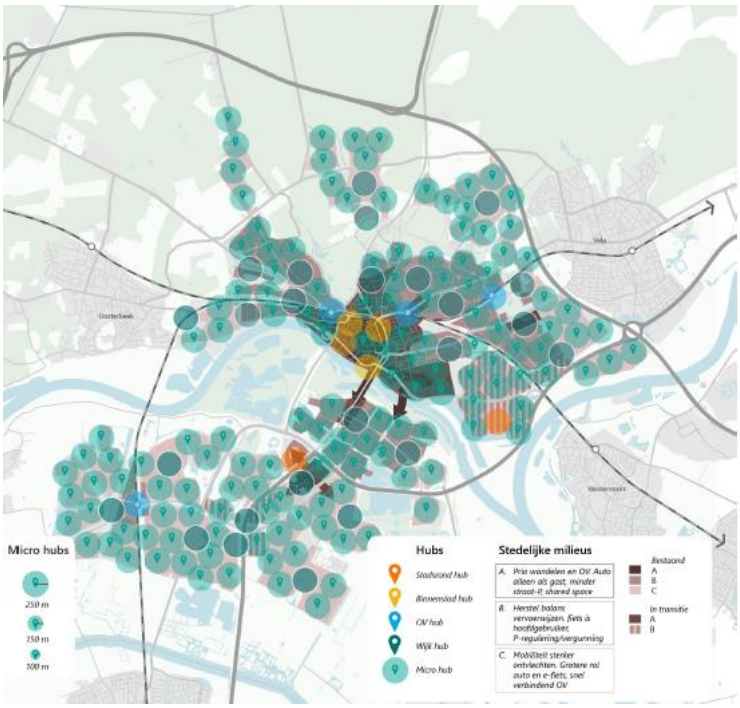


Wijkhubs

Wijkhubs worden gerealiseerd in de B- en C-zones van Arnhem, vooral gekoppeld aan de belangrijkste en centrale voorzieningen in de wijk (**o.a. winkelcentra of buurthuizen**) en bij voorkeur in de **nabije omgeving van een bushalte** om ook de overstap bus op deelmobiliteit mogelijk te maken. **Wijkhub Kronenburg** is een voorbeeld van een belangrijk **busknooppunt** met overstapmogelijkhenden.

De locaties van de wijkhubs op de kaart zijn indicatief. Het is goed om in een **gezamenlijk proces met de wijken (en aanbieders) de locaties van de hubs te bepalen** en ook het aanbod af te stemmen op de behoefte in de wijk. **Hierbij ligt de focus op bakfietsen, deelauto's en elektrische deelfietsen/scooters.** Het vervangen van privéfietsen door deelfietsen heeft geen prioriteit.





Microhubs

Om tot een **dekkend netwerk** te komen worden er in alle zones microhubs gerealiseerd. Mircohubs vormen een belangrijke **schakel tussen deelmobiliteit en de voordeur.** De maximaal geaccepteerde loopafstand van en naar diverse type deelvoertuigen is hierbij maatgevend om te kunnen 'concurreren' met privévoertuigen. We hanteren daarvoor **de volgende streefwaarden voor de loopafstanden tot de microhub**:

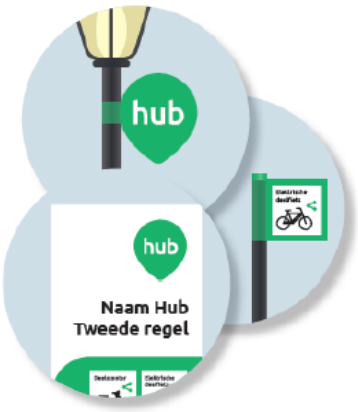
- Zone A: 100-150m
- Zone B: 150-200m
- Zone C: 200-250m

Bij deze loopafstanden heb je een **aanzienlijk aantal microhubs nodig** (144 op deze indicatieve kaart met hemelsbrede afstand van 250m).

Prioriteit van de gemeente Arnhem ligt voor **zone B en C niet primair bij het realiseren van microhubs**. Arnhem moet eerst wennen aan deelmobiliteit. **Tot die tijd deelmobiliteit in zone B en C in dropzones.**

Beelden communicatie deelvervoerhubs

De inrichting van een hub – groot of klein – bestaat altijd uit 3 onderdelen:



1. Herkenning
Een hublocatie is herkenbaar door het hub-logo, het typerende kleurgebruik en een consistente vormtaal.

2. Overzicht
Op een hublocatie tref je meerdere vormen van (deel)-vervoer aan. Een helder overzicht met royale pictogrammen is belangrijk. Een overzicht van services wordt kleiner getoond.





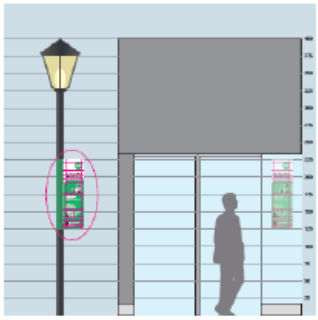
3. Instructie
In een aantal stappen wordt in begrijpelijke taal uitgelegd hoe het gebruik van een hub werkt.

Een QR-code of URL geeft een directe link naar een website/ app.

IVF.P

Informatie vervoer/functie . paal

- Formaat: 300 x 1000 mm (bxh)
- Dikte: ±20 mm
- Montage: kokerklem
  (omtrek afhankelijk van paaltype)
- Ophanghoogte: onderkant 1.25 m





Bewegwijzerings- en inrichtingselementen

Van: D. Vos
Verzonden: zaterdag 2 maart 2024 17:45
Aan: griffie <griffie@arnhem.nl>
Onderwerp: Reactie op Raadsvoorstel "Deelvervoer in Arnhem"

Geachte Raadsleden,

Het aanbieden van deelvervoer in Arnhem is letterlijk en figuurlijk een “schone” zaak!

In het raadsvoorstel wordt helaas eenzijdig gesproken over het “aanbieden” van deelvervoersmiddelen en niet over – het na gebruik even belangrijke aspect van – het “innemen” van deelvervoersmiddelen. Andere steden in Europa zijn soms met deelvervoer (o.a. fietsen en steps) gestopt (onder andere Parijs), omdat de inname van achtergelaten deelvervoersmiddelen te wensen over liet. Het verdient aanbeveling om bij de verlening van vergunningen voor het aanbieden van deelvervoersmiddelen evenzeer hoge eisen te stellen aan de inname van deze deelvervoersmiddelen, nadat deze zijn gebruikt. Als dat niet goed geregeld wordt dan wordt Arnhem overstelpt met her en der achtergelaten deelvervoersmiddelen die de leefbaarheid van de stad voor andere weggebruikers c.q. voetgangers nadelig beïnvloedt.

Gedacht zou kunnen worden om een (hoge) waarborgsom - bij het aanbieden van deelvervoersmiddelen - te vragen, die direct teruggestort wordt nadat de gebruiker de deelvervoersmiddelen na gebruik op bepaalde, speciaal daarvoor aangewezen vaste plekken weer inlevert. Het voorkomt, dat de stad wordt vervuild door hen en der achtergelaten deelvervoersmiddelen.

Met vriendelijke groet,

D. Vos

GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELRESULTAAT

Raadsvoorstel Introductie deelvervoer in Arnhem en wijziging APV'

Fasering

- ☑ Informatieve bespreking
- ☑ Meningsvormende bespreking
- ☐ Bespreking Moties & Amendementen
- ☐ Besluitvormende vergadering

Eerdere besprekingen

- **6 maart 2024: informatieve en meningsvormende bespreking**

Aanwezig

De raadsleden/fractievolgers Brandts (D66), Simonis (GroenLinks), Eppich (VVD), Malda (ChristenUnie), Snelting (Volt), Lu (Partij voor de Dieren), Kraaijenbrink (Arnhem Centraal), Ait Chrif (PvdA), Bal (DENK), Van den Broek (CDA), Van Plateringen (BrugerBelang Arnhem).
De fracties van SP, PVV en Forum voor Democratie waren niet vertegenwoordigd.
Verder aanwezig: wethouder Kundic en Swart (ambtelijke ondersteuning)

Bespreking

Voor deze raadskamerbehandeling zijn er geen aanmeldingen om in te spreken. Daarom is direct gestart met de meningsvormende bespreking. Tijdens de meningsvormende bespreking heeft de raadskamer in twee termijn vragen gesteld en de wethouder heeft deze beantwoord.

Toezeggingen

Niet van toepassing

Conclusie

Aan het einde van de vergadering concludeert de voorzitter dat de meningsvormende bespreking is afgerond en er geen amendementen en/of moties zijn aangekondigd. Het voorstel kan door naar besluitvorming als hamerstuk.

De raadsadviseur,

S. Vos

De voorzitter,

M. Noomen

Amendement

AANGENOMEN

Geen deelscooters naar Arnhem halen (22A81)

De raad gehoord de beraadslaging, bijeen op 23 november 2022, ter bespreking van het agendapunt "Vaststellen van de Ontwerp-Begroting 2023".

Ondergetekenden stellen het volgende amendement voor:

De volgende zin op pagina 166 schrappen:
“In 2023 gaan we experimenteren met een free floating systeem van elektrische deelscooters.”

Elfrink, Dobbe - SP
Aït Chrif – PvdA
Luurssen – Forum voor Democratie

Toelichting:
Terwijl veel gemeenten met deelscooters nu juist stoppen met deelscooters in de stad vanwege slechte ervaringen, is het niet logisch om daar niets van te leren. Deelscooters brengen overlast met zich mee, achtergelaten scooters in de stad, en zijn vaak geen optie voor mensen met een beperking of ouderen, zoals ene bus en volwaardig openbaar vervoer wel is.

Amendement "Geen deelscooters naar Arnhem halen" (22A81)

GROENLINKS ARNHEM	D66 Arnhem	VVD Arnhem	Partij voor de Dieren Arnhem
Coenders	Loor	Pape	De Groot
Simonis	Kemperman	Maref	Eliëns
Prinsen	Brandts	Eppich	Hogenhout
De Boef	Heemskerk	Kumas	SP
Dayioğlu	Zwijnepoel	Van Engelenburg	Elfrink
Quint	PvdA	Arnhem Centraal	Dobbe
Noomen	Visser	Van der Laak	CDA Arnhem
Fractie Arnhemse Ouderen Partij	Aït Chrif	Manders	Koorn
Wiggers	Van Munster	Groot	Van den Broek
Volt	DENK	Kraaijenbrink	Partij voor de Vrijheid | Arnhem
Scholten	Usta	Christen Unie Arnhem	Verheij
Neutkens	Bal	Nede	Luurssen

Voor: 23 Tegen: 16 Totaal: 39

Gemeente Arnhem

Gemeente Arnhem,
Postbus 9029,
6800 EL Arnhem.

Arnhem, 12 maart 2024.

Inzake: Raadsvoorstel 'Introductie deelvervoer in Arnhem en wijziging APV'

Beste gemeenteraad,

Als sleutelbeheerder van drie MyWheels deelauto's op De Trans kunnen wij deelvervoer alleen maar toejuichen. Het delen van voertuigen, (elek) fietsen en bakfietsen zal de komende jaren alleen maar toenemen naar meer. Sinds dat wij MyWheels naar de binnenstad hebben gehaald zien we dat de voertuigen enorm vaak bezet zijn. Particulieren, instellingen, zzp-ers tot ondernemers gebruiken deze momenteel.

Het delen is een win-win situatie want zo belast men niet alleen de krappe parkeerruimte in onze binnenstad veel minder maar het is ook goed voor ons klimaat. Daartegen hebben de gebruikers geen last van parkeergeld, laadkosten, onderhoud, wegenbelasting, schoonmaak e.d.

We promoten de deelauto's van MyWheels veel en men kan zelfs €25,- rijtegoed ontvangen via ons account. De gemeente Arnhem kan met de diverse aanbieders straks ook een dergelijke promotie opzetten om het te stimuleren, of een lager huurtarief voor de particuliere gebruikers.

In 2023 hebben we al bij MyWheels aangegeven om te kijken naar nog meer locaties voor deelauto's in de Arnhemse binnenstad. Met name de Jansbinnen- en buitensingel, Blauwe Golven en bij AH Musis. Na degelijk onderzoek zagen ook zij in dat het nodig is.

We zijn blij dat men straks ook de originele bebording gaat gebruiken voor de hubs. Momenteel zijn er diverse bebording geplaatst als het gaat om de deelauto's. Regelmatig kunnen deze niet op hun vaste plek staan omdat er een ander voertuig staat. Voor de Trans zeer onhandig omdat men dan de vaste laadplekken van MyWheels onnodig bezet en de deelauto niet kan laden en/of ergens anders een gewone parkeerplek bezet houd om te parkeren.

We moeten wel opmerken dat de deelplekken/hubs, zoals de Trans, niet gebruikt kunnen worden, of in de weg zitten, voor evenementen zodat ze ook echt 100% gebruikt worden om te delen en/of te laden. Koningsfeest 2024 komt er weer aan en we mogen zelf weer gaan uitzoeken en onderhandelen waar we de drie deelauto's op kunnen laden en/of parkeren voor ongeveer twee weken.

Zo zien we tevens een deelbakfiets van Cargoroo steeds zwerven in en rond de Nieuwstraat die eigenlijk geen vaste plek heeft. Een heel mooie toevoeging echter ook als open afvalbak en soms ligt deze bijna in de Sint Jansbeek. We raden dan ook ten zeerste aan om dergelijke bakfietsen en deelfietsen bv in parkeergarage Rozet/Musis, of straks in nieuwe fietsenstalling Bartok/Willemsplein, onder te brengen zodat er goede controle is. Mede dat nachtbrakers ze niet kunnen verslepen en/of vernielen, zoals nu momenteel geregeld gedaan wordt met de fietsen van onze inwoners in de openbare ruimte.

In de afspraken met de aanbieders van deel bakfietsen en (elek.) fietsen moet wel worden overeengekomen dat na gebruik deze ook weer op dezelfde locatie zullen moeten worden ingeleverd. En dat deze niet op slot kunnen in het winkelgebied wat momenteel meer een openbaar

fietsenrek en racebaan is sinds dat de gemeenteraad dit heeft goedgekeurd met het fietsparkeerplan 2022.
https://arnhemshart.nl/dossier-co/raadsvoorstellen/fietsparkeerplan-binnenstad-2022/2022

Wanneer we kijken naar de toekomst zal Arnhem veel meer moeten inzetten op laadpalen. Er zijn hier al gesprekken over geweest maar daarna is het verder stil geworden. Immers de deelauto's zullen ook geheel allemaal elektrisch moeten zijn en hebben een laadpaal nodig. Hetzelfde telt voor de elektrische fietsen.

Maar ook keiharde afspraken moeten maken met de aanbieders van deze laadpalen. Zo is bekend dat Allegro op de Trans de laadpalen zeer slecht onderhoud en deze vaak niet werken en zelfs al eens drie maanden buiten werking zijn geweest. Niet top als daar dan het deelvervoer op zit. Een melding naar de gemeente helpt niet omdat ze geen eigenaar zijn en de klagers weer doorverwijst. Zo waren ook de twee laadpalen in de Vossenstraat bijna een half jaar niet werkend.

Over deelscooters zijn we gauw klaar: Absoluut nooit doen!

Nogmaals we steunen het voorstel maar dan wel kijken naar de bovenstaande in- en output die we meegeven.

Met vriendelijke groeten,

Erik Wiessenberg,
Stichting Arnhems Hart.

STICHTING ARNHEMS HART
Voor een leefbare binnenstad

GEMEENTERAAD ARNHEM

Motie

Datum raadsvergadering:	13 maart 2024
Nummer motie:	**23M141**
Zaaknummer:	
Status	VERWORPEN
Onderwerp:	Motie vreemd aan de agenda

Titel:

Motie: Afwachten Duurzaam Mobiliteitsplan 2040 alvorens aannames in voorstellen

Aan de gemeenteraad

Ondergetekenden stellen voor: Om bij voorstellen met betrekking tot verkeer en vervoer niet uit te gaan van aannames gebaseerd op het Duurzaam Mobiliteitsplan 2040, zolang dit plan nog niet is vastgesteld door de raad. De motie benadrukt dat het essentieel is om besluiten omtrent verkeer en vervoer te baseren op een definitief vastgesteld plan, waarbij alle relevante inbreng van bewoners, ondernemers en andere belanghebbenden is meegenomen. Het doel is om de besluitvorming transparant en participatief te houden, waarbij de raad de gelegenheid krijgt om zich uit te spreken en te stemmen over het definitieve mobiliteitsplan.

Omdat we weten dat:

1. Voor de zomer bewoners zijn uitgenodigd om mee te denken over het Duurzaam Mobiliteitsplan 2040, waarbij verschillende ideeën en maatregelpakketten voor verkeer en vervoer in Arnhem zijn besproken.
2. Op dit moment het Duurzaam Mobiliteitsplan 2040 nog niet is vastgesteld door de raad en deze in de komende weken aan de raad wordt aangeboden voor discussie en besluitvorming.
3. Het niet zuiver is om aannames te doen in voorstellen op basis van het Duurzaam Mobiliteitsplan 2040 voordat dit plan is vastgesteld door de raad, aangezien de participatie van bewoners, ondernemers en andere belanghebbenden nog niet volledig is verwerkt.

Omdat we vinden dat:

Het noodzakelijk is om besluiten omtrent verkeer en vervoer te baseren op een definitief vastgesteld Duurzaam Mobiliteitsplan 2040, waarbij alle relevante inbreng van bewoners, ondernemers en andere belanghebbenden is meegenomen.

Draagt het college op:

1. Bij voorstellen met betrekking tot verkeer en vervoer niet uit te gaan van aannames gebaseerd op het Duurzaam Mobiliteitsplan 2040 zolang dit plan nog niet is vastgesteld door de raad.
2. Maatregelen die gerelateerd zijn aan het Duurzaam Mobiliteitsplan 2040 niet uit te voeren zolang de raad het definitieve plan niet heeft vastgesteld.

Indiener:

Rebin Maref – VVD
Scott van den Broek - CDA

Arnhem GEMEENTE

Motie vreemd aan de agenda 'Afwachten Duurzaam Mobiliteitsplan 2040 alvorens aannames in voorstellen' (23M141)

GROENLINKS ARNHEM	D66 Arnhem	VVD Arnhem	Partij voor de Dieren Arnhem
Coenders	Loor	Pape	De Groot
Simonis	Kemperman	Maref	Eliëns
Prinsen	Brandts	Eppich	Hogenhout
De Boef	Heemskerk	Kumas	SP
Dayioğlu	Zwijnepoel	Van Engelenburg	Elfrink
Noomen	PvdA	Arnhem Centraal	Roelen
Gerretschen	Visser	Van der Laak	CDA Arnhem
Burger Belang Arnhem	Aït Chrif	Manders	Koorn
Wiggers	Van Munster	Groot	Van den Broek
		Kraaijenbrink	Partij voor de Vrijheid Arnhem
Volt	DENK	Christen Unie Arnhem	Verheij
Scholten	Usta	Nede	
Neutkens	Bal		Luurssen

Voor: 12 Tegen: 26 Totaal: 38

Gemeente Arnhem

GEMEENTE Arnhem

Besluit van	**13 maart 2024**
Zaaknummer	**4011629**

DE RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM;

gelezen het Rekenkamerrapport en het voorstel van de Rekenkamer Arnhem van 1 december 2023,

zaaknummer: 4011629;

besluit:

Het college op te dragen:

> De aanbevelingen van de Rekenkamer Arnhem over te nemen en samen met de ODRA een verbetertraject op te stellen waarbij de klantgerichtheid vanuit de ODRA aanmerkelijk verbeterd wordt.

De griffier,

De voorzitter

GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELADVIES

Rekenkamerrapport 'Is de ODRA er voor de inwoners of zijn de inwoners er voor de ODRA'

Fasering

- ☐ Informatieve bespreking 
- ☐ Meningsvormende bespreking 
- ☐ Bespreking Moties & Amendementen 
- ☑ Besluitvormende vergadering 

Procedure:

Datum vergadering
13 maart 2024

Type voorstel
Rekenkamerrapport vanuit de rekenkamer Arnhem

Spreekrecht publiek?
Nee

Voorgesteld resultaat:
Besluitvorming

Voorgesteld besluit / Kernboodschap

Op grond van artikel 185, tweede lid, van de Gemeentewet heeft de rekenkamer de bevoegdheid de raad naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek voorstellen te doen. Een raadsvoorstel bevordert de doorwerking van het rapport.
De rekenkamer stelt de gemeenteraad voor om het college op te dragen de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport over te nemen. De aanbevelingen luiden:

1. Zorg dat medewerkers goed bereikbaar zijn;
2. Zorg dat alle brieven en contactformulieren/e-mails (sneller) worden beantwoord;
3. Denk samen met de ODRA goed na over de vraag op welke wijze inwoners zo goed mogelijk geholpen kunnen worden.

Daarnaast stelt de rekenkamer de gemeenteraad voor om het college te vragen om samen met de ODRA een verbetertraject op te stellen waarbij de klantgerichtheid vanuit de ODRA aanmerkelijk verbeterd wordt.

Aandachtspunten

Reactie college
De rekenkamer heeft het college in de gelegenheid gesteld tot bestuurlijk wederhoor. In de bestuurlijke reactie (bijgevoegd bij het rekenkamerrapport) geeft het college aan met betrekking tot de aanbevelingen met de ODRA in gesprek te gaan en waar nodig verzoeken om een verbeterslag. In hun reactie geeft het college o.a. aan, aan de ODRA te zullen vragen om telefonische bereikbaarheid en tevredenheid over de dienstverlening zelf periodiek te (laten) onderzoeken en hierover te rapporteren. Het college zal tevens onderzoeken of een publieksbalie een grote meerwaarde zou zijn.

Contactgegevens

Portefeuillehouder:
Marco van der Wel

Ambtenaar
Leo den Uil
leo.den.uil@arnhem.nl
06 - 37473461

Raadsadviseur
Maaike Piscaer
maaike.piscaer@arnhem.nl
06 - 31114892

Aandachtspunten

Kernboodschap
De Rekenkamer Arnhem heeft een onderzoek uitgevoerd naar de klantbeleving van inwoners bij de ODRA en de gemeente Arnhem (klantenservice). Het doel was om inzicht te krijgen in hoe de kwaliteit en servicegerichtheid van de medewerkers bij de ODRA worden ervaren. De conclusie is vooral dat het voor de inwoners niet altijd makkelijk is om contact en antwoord te krijgen op simpele en minder simpele vragen, omdat de bereikbaarheid niet soepel verloopt. Ook ervaren de inwoners regelmatig dat zij niet welkom zijn als zij bij de ODRA-locatie staan. Verder ervaart men de responstijd op mailcontact en brieven als lang en vrij formeel. Het onderzoek is met zogenaamde 'mystery guests' uitgevoerd. Het zwaartepunt lag daarbij op het meten van de klantbeleving bij de ODRA en gaat in op de vraag hoe de inwoners worden behandeld aan de balie, aan de telefoon, per brief, per email en bij contactformulieren.

Vervolg rekenkameronderzoek
De Rekenkamer heeft in haar onderzoeksprogramma opgenomen onderzoek te doen naar de communicatie tussen inwoners en gemeente. Dit onderzoek is daar een eerste stap in. In vervolgonderzoeken zullen met name de participatie vanuit de inwoners, als de algemene communicatie vanuit de gemeente aandacht krijgen. De rekenkamer heeft daarbij al aangekondigd een vervolgonderzoek te doen naar de wijze waarop de ODRA functioneert voor de gemeente en inwoners.

Moties en Toezeggingen

Niet van toepassing

Voorgestelde behandelwijze

Besluitvormende vergadering

De raadskamer heeft het onderwerp ter besluitvorming voorgedragen als bespreekstuk. De motie 'ODRA moet orde op zaken stellen' (24M23) van de fractie PvdA moet nog besproken worden tijdens de besluitvormende vergadering.

GEMEENTERAAD ARNHEM

Motie

Datum raadsvergadering:	13 maart 2024
Nummer motie:	**24M23**
Zaaknummer:	4011629
Status	**INGETROKKEN**
Onderwerp:	Is de ODRA er voor de inwoners of zijn de inwoners er voor de ODRA

Titel:

ODRA moet orde op zaken stellen

Aan de gemeenteraad

Ondergetekende stelt voor:

Omdat we weten dat:

- Het rekenkameronderzoek uitwijst dat de dienstverlening van de ODRA ondermaats is.
- De ODRA in 20% van de gevallen geen reactie geeft naar onze inwoners.
- In geen enkel geval een ontvangstbevestiging wordt gestuurd.
- Het niet makkelijk is om de ODRA (direct) te bereiken
- De dienstverlening van de ODRA op verschillende onderdelen ondermaats is.

Omdat we vinden dat:

- Elke bewoner **altijd** antwoord moet krijgen op zijn vragen.
- Het onacceptabel is als mensen geen enkele reactie ontvangen van de ODRA op hun melding of vraag.
- Dat het antwoord helder, volledig en begrijpelijk moet zijn.
- Dat het binnen een redelijke termijn moet zijn of, als dat niet lukt, helderheid geboden moet worden over de verwachte reactietermijn
- Een reactie geven het minimale is dat van een overheidsorgaan verwacht mag worden.

Daarom draagt de gemeenteraad het college op om:

- Om met de ODRA in gesprek te gaan en te verzoeken om maatregelen te treffen die ervoor zorgdragen dat nog dit jaar de performance verbetert waarbij in elk geval altijd een reactie moet komen op vragen van inwoners.
- Om de ODRA te vragen een proces in te regelen waarbij onze inwoners op de hoogte worden gesteld hoe lang het duurt voordat ze een reactie kunnen verwachten en tussentijd te informeren als deze doorlooptijden niet worden gehaald.
- Om de ODRA te vragen om dit jaar nog verslag uit te brengen over het responsepercentage (lees: in welke mate worden alle vragen van inwoners ook daadwerkelijk beantwoord of op zijn minst voorzien van een reactie) en om daarna deze informatie jaarlijks in het jaarverslag te laten opnemen.

Indiener:

El Yazid Ait Chrif - PvdA

Arnhem GEMEENTE

RAADSVOORSTEL

Aan de gemeenteraad

Zaaknummer **4011629**

ONDERWERP: **‘Is de ODRA er voor de inwoners of zijn de inwoners er voor de ODRA’**

Kernboodschap
De voornaamste conclusie is dat het voor de inwoners niet altijd makkelijk is om contact en antwoord te krijgen op zowel simpele als minder simpele vragen, omdat de bereikbaarheid niet soepel verloopt. Ook ervaren de inwoners regelmatig dat zij niet welkom zijn als zij met name bij de ODRA-locatie staan. Verder ervaart men de responstijd bij mailcontact en brieven als lang en vrij formeel.

Voorstel
De Rekenkamer stelt de raad voor te besluiten het college van burgemeester en wethouders op te dragen de aanbevelingen van de Rekenkamer over te nemen.

1. Zorg dat medewerkers goed bereikbaar zijn. Breng in kaart wanneer de telefoonbelasting het hoogste is om zo bijvoorbeeld op de website of in het standaardbandje aan te kunnen geven wanneer het gemiddeld gezien rustiger en drukker is. Dan kunnen mensen hier rekening mee houden. Biedt de inwoners aan om een voicemail in te spreken om teruggebeld te worden.

2. Denk samen met de ODRA goed na over de vraag op welke wijze inwoners zo goed mogelijk geholpen kunnen worden. Ons lijkt een live bezoekmogelijkheid ook in deze tijden onontbeerlijk, zeker nu blijkt dat telefoon- en mail contacten niet optimaal zijn.

3. Zorg dat alle brieven en contactformulieren/e-mails (sneller) worden beantwoord.
Inventariseer waarom brieven en contactformulieren/e-mails niet worden beantwoord. Probeer minder formeel en meer empathisch te corresponderen.

Inleiding

De Rekenkamer heeft in haar onderzoeksprogramma opgenomen onderzoek te doen naar de communicatie tussen inwoners en gemeente. Dit onderzoek is daar een eerste stap in. In vervolgonderzoeken zullen met name de participatie vanuit de inwoners, als de algemene communicatie vanuit de gemeente aandacht krijgen. Ook zullen we vervolgonderzoek doen naar de wijze waarop de ODRA functioneert voor de gemeente en inwoners.
De afgelopen maanden heeft de Rekenkamer Arnhem door het bureau Excap een onderzoek laten uitvoeren naar de klantbeleving van inwoners bij de ODRA en de gemeente Arnhem (Klantenservice), met als doel inzicht te krijgen hoe de kwaliteit en servicegerichtheid van de medewerkers bij de ODRA worden ervaren.

Het onderzoek is met behulp van zogenaamde mystery-guests uitgevoerd. Het zwaartepunt lag daarbij op het meten van de klantbeleving bij de ODRA en gaat in op de vraag hoe de inwoners worden behandeld aan de balie, aan de telefoon, per brief, per email en bij contactformulieren. Om ook het sentiment rondom de klantbeleving bij de gemeente Arnhem te peilen is gevraagd om ook een aantal metingen te doen bij de afdeling Klantenservice. Omdat het aantal metingen bij de gemeente te klein was om conclusies te kunnen trekken hebben we deze gegevens niet verder in de algemene aanbevelingen betrokken. In het rapport zelf zijn ze blijven staan ter informatie, maar het zou niet goed zijn er conclusies uit te trekken.

De voornaamste conclusie met betrekking tot de ODRA is, dat het voor de inwoners niet altijd makkelijk is om contact te krijgen voor het antwoord op zowel simpele als minder simpele vragen. Ook ervaren de inwoners regelmatig dat zij niet welkom zijn als zij bij de ODRA-locatie staan. Verder ervaart men de wachttijd aan de telefoon als lang, en is de responstijd bij mailcontact en brieven lang, en het contact wordt als vrij formeel ervaren. Ook worden niet alle brieven beantwoord.

Arnhem GEMEENTE

Argumenten

Bij de ODRA worden de wachttijden voordat de mystery-guest een medewerker aan de telefoon krijgt als lang ervaren. Op enthousiasme en empathie scoren de medewerkers laag.

Zorg dat medewerkers goed bereikbaar zijn. Breng in kaart wanneer de telefoonbelasting het hoogste is om zo bijvoorbeeld op de website of in het standaardbandje aan te kunnen geven wanneer het gemiddeld gezien rustiger en drukker is. Dan kunnen mensen hier rekening mee houden. Bied de inwoners aan om een voicemail in te spreken om teruggebeld te worden.

Voor een gewone inwoner met een simpele vraag is het nagenoeg onmogelijk direct live contact met de ODRA te hebben.
De opzet was om telefonisch een afspraak te maken voor een bezoek aan het stadhuis of de ODRA-locatie. Echter, gezien de lange wachttijden aan de telefoon, waardoor een inwoner in een normale situatie zou zijn afgehaakt, en het feit dat het niet mogelijk was om online een afspraak te maken voor de betreffende cases hebben wij besloten om de bezoeken spontaan plaats te laten vinden. Helaas bleek in de realiteit ook een spontaan bezoek vaak niet mogelijk en werden mystery-guests zonder antwoord weer naar huis gestuurd.

De ODRA heeft de bewuste keus gemaakt om als voornaamste contactkanaal de digitale weg te kiezen. Dat is een keus die voor de ODRA wellicht handig en efficiënt is, maar we vragen ons af of daarmee de inwoner, de klant, goed geholpen is.
We adviseren u samen met de ODRA goed na te denken over de vraag op welke wijze inwoners zo goed mogelijk geholpen kunnen worden. Ons lijkt een live bezoekmogelijkheid ook in deze tijden onontbeerlijk, zeker nu blijkt dat telefoon- en mail contacten niet optimaal zijn.

Op 20% van de e-mails / brieven / contactformulieren is geen enkele reactie ontvangen.
De reactie is in begrijpelijke taal en de toon is vriendelijk. In geen enkel geval wordt in de ontvangstbevestiging genoemd op wat voor termijn men een reactie kan verwachten.

Zorg dat alle brieven en contactformulieren/e-mails (sneller) worden beantwoord.
Inventariseer waarom brieven en contactformulieren/e-mails niet worden beantwoord. Probeer minder formeel en meer empathisch te corresponderen. Herhaal in het begin van de e-mail kort de vraag. Ook in de reactie kan empathie getoond worden door mee te leven en te denken met de inwoner. Maak daarnaast de correspondentie persoonlijker door af te sluiten met de naam van de betreffende medewerker.

Beoogd effect
Bewerkstelligen van meer dienstverlenende klantgerichtheid bij de ODRA

Participatie

_

Financiën en uitvoering

_

Communicatie

_ **persbericht n.a.v. het onderzoek**

Bijlagen

Stukken voor gemeenteraad

Persbericht

Rapport met Bestuurlijke nota en rapport van bevindingen

Zaaknummer	4011629

DE RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM;

gelezen het Rekenkamerrapport en het voorstel van de Rekenkamer Arnhem van 1 december 2023

zaaknummer: 4011629

besluit:
het college op te dragen:

1. De aanbevelingen van de Rekenkamer Arnhem over te nemen en
2. Samen met de ODRA een verbetertraject op te stellen waarbij de klantgerichtheid vanuit de ODRA aanmerkelijk verbeterd wordt.

De griffier, De voorzitter,

Reken
kamer
Arnhem

Persbericht onderzoek Rekenkamer Arnhem naar de ODRA

“Is de ODRA er voor de inwoners of zijn de inwoners er voor de ODRA?”

> **De voornaamste conclusie van het onderzoek is dat het voor de inwoners niet altijd makkelijk is om contact en antwoord te krijgen op zowel simpele als minder simpele vragen, omdat de bereikbaarheid niet soepel verloopt. Ook ervaren de inwoners regelmatig dat zij niet welkom zijn als zij met name bij de ODRA-locatie staan. Verder ervaart men de responstijd bij mailcontact en brieven als lang en vrij formeel.**

De afgelopen maanden heeft de Rekenkamer Arnhem een onderzoek laten uitvoeren naar de klantbeleving van inwoners bij de ODRA en de gemeente Arnhem (afdeling klantenservice), met als doel inzicht te krijgen hoe de kwaliteit en servicegerichtheid van de medewerkers bij met name de ODRA worden ervaren.

Het onderzoek is met behulp van zogenaamde mystery-guests uitgevoerd. Het zwaartepunt lag daarbij op het meten van de klantbeleving en gaat in op de vraag hoe de inwoners worden behandeld aan de balie, aan de telefoon, per brief, per email en bij contactformulieren.

Bij de ODRA worden de wachttijden voordat de mystery guest een medewerker aan de telefoon krijgt als lang ervaren. Op enthousiasme en empathie scoren de medewerkers laag.
Voor een gewone inwoner met een simpele vraag is het nagenoeg onmogelijk direct live contact met de ODRA te hebben.
Op 20% van de e-mails / brieven / contactformulieren is geen enkele reactie ontvangen.
De reactie is in begrijpelijke taal en de toon is vriendelijk. In geen enkel geval wordt in de ontvangstbevestiging genoemd op wat voor termijn men een reactie kan verwachten.

De aanbevelingen luiden:

- Zorg dat medewerkers goed bereikbaar zijn;
- Zorg dat alle brieven en contactformulieren/e-mails (sneller) worden beantwoord;
- Denk samen met de ODRA goed na over de vraag op welke wijze inwoners zo goed mogelijk geholpen kunnen worden.

Het college van Arnhem wordt gevraagd samen met de ODRA een verbetertraject op te stellen waarbij de klantgerichtheid vanuit de ODRA aanmerkelijk verbeterd wordt.

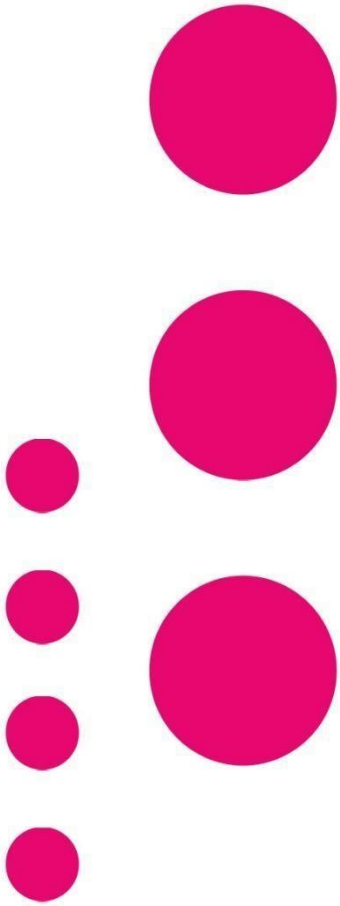
Noot voor de redactie, niet voor publicatie:

Voor nadere informatie kunt u zich wenden tot de voorzitter van de Rekenkamer Arnhem, de heer A.H. Teeuw (06 46 141 252) of per mail tot de secretaris van de Rekenkamer Arnhem, de heer P. Bosch: paul.bosch@arnhem.nl of rekenkamer@arnhem.nl
De Rekenkamer is 6 december om 15.00u aanwezig in het Stadhuis (commissiekamer 1) om desgewenst toelichting te geven op dit rapport. Graag ontvangen wij van tevoren bericht over uw aanwezigheid.

Rekenkamer Arnhem

Is de ODRA er voor de inwoners

of zijn de inwoners er voor de ODRA



December 2023

Zaaknummer: 4011629

Inhoud

Bestuurlijke nota

Reactie College

Bijlage: Onderzoeksrapport

Rekenkamer Arnhem

Bestuurlijke nota
Onderzoek klantbeleving ODRA

De afgelopen maanden heeft de Rekenkamer Arnhem door het bureau Excap een onderzoek laten uitvoeren naar de klantbeleving van inwoners bij de ODRA en de gemeente Arnhem (afdeling Klantenservice), met als doel inzicht te krijgen hoe de kwaliteit en servicegerichtheid van de medewerkers bij de ODRA worden ervaren.

Het onderzoek is met behulp van zogenaamde mystery-guests uitgevoerd. Het zwaartepunt lag daarbij op het meten van de klantbeleving bij de ODRA en gaat in op de vraag hoe de inwoners worden behandeld aan de balie, aan de telefoon, per brief, per email en bij contactformulieren. Om ook het sentiment rondom de klantbeleving bij de gemeente Arnhem te peilen is gevraagd om ook een aantal metingen te doen bij de afdeling Klantenservice. Omdat het aantal metingen bij de gemeente te klein was om conclusies te kunnen trekken hebben we deze gegevens niet verder in de algemene aanbevelingen betrokken. In het rapport zelf zijn ze blijven staan ter informatie, maar het zou niet goed zijn er conclusies uit te trekken.

Inmiddels is de rapportage afgerond. De voornaamste conclusie is dat het voor de inwoners niet altijd makkelijk is om antwoord te krijgen op zowel simpele als minder simpele vragen, omdat de bereikbaarheid niet soepel verloopt. Ook ervaren de inwoners regelmatig dat zij niet welkom zijn als zij met name bij de ODRA-locatie staan. Verder ervaart men de responstijd bij mailcontact en brieven als lang en vrij formeel.

We troffen één bijzonder geval aan. Een inwoner heeft een brief gestuurd aan de ODRA zonder verdere vermelding van emailadres of telefoonnummer, maar uitsluitend met vermelding van zijn postadres. Toch kreeg hij een reactie per email. Dat is een schending van de AVG-regels. Zelfs als hij om andere redenen met dat adres bekend zou staan bij de ODRA, dan mag de ODRA degelijke gegevens niet gebruiken, anders dan voor het doel waarvoor die gegevens bij de ODRA beland waren.

Voor de ODRA zijn de primaire leerervaringen de volgende:
(onder de leerervaringen is een verkorte versie van de aanbevelingen opgenomen)
Voor de complete aanbevelingen verwijzen we naar het rapport.

- **Mystery calling:**
  Bij de ODRA worden de wachttijden voordat de mystery-guest een medewerker aan de telefoon krijgt als lang ervaren.
  Op enthousiasme en empathie scoren de medewerkers laag.

  Aanbevelingen:
  Zorg dat medewerkers goed bereikbaar zijn. Breng in kaart wanneer de telefoonbelasting het hoogste is om zo bijvoorbeeld op de website of in het standaardbandje aan te kunnen geven wanneer het gemiddeld gezien rustiger en drukker is. Dan kunnen mensen hier

rekening mee houden. Biedt de inwoners aan om een voicemail in te spreken om teruggebeld te worden.

- **Mystery visits:**
  Voor een gewone inwoner met een simpele vraag is het nagenoeg onmogelijk direct live contact met de ODRA te hebben.
  De opzet was om telefonisch een afspraak te maken voor een bezoek aan het stadhuis of de ODRA-locatie. Echter, gezien de lange wachttijden aan de telefoon, waardoor een inwoner in een normale situatie zou zijn afgehaakt, en het feit dat het niet mogelijk was om online een afspraak te maken voor de betreffende cases (zie pagina 44 in het rapport) hebben wij besloten om de bezoeken spontaan plaats te laten vinden. Helaas bleek in de realiteit ook een spontaan bezoek vaak niet mogelijk en werden mystery-guests zonder antwoord weer naar huis gestuurd.

  Aanbevelingen:
  De ODRA heeft de bewuste keus gemaakt om als voornaamste contactkanaal de digitale weg te kiezen. Dat is een keus die voor de ODRA wellicht handig en efficiënt is, maar we vragen ons af of daarmee de inwoner, de klant, goed geholpen is.
  We adviseren u samen met de ODRA goed na te denken over de vraag op welke wijze inwoners zo goed mogelijk geholpen kunnen worden. Ons lijkt een live bezoekmogelijkheid ook in deze tijden onontbeerlijk, zeker nu blijkt dat telefoon- en mail contacten niet optimaal zijn.

- **Mystery e-mail/contactformulieren/brieven:**
  Van de 69 metingen, hebben 55 mystery-guests een reactie ontvangen (80%). Dat betekent ook dat 20% geen reactie heeft ontvangen.
  De reactie is in begrijpelijke taal en de toon is vriendelijk. In geen enkel geval wordt in de ontvangstbevestiging genoemd op wat voor termijn men een reactie kan verwachten.

  Er is bij de contactformulieren ook gekeken naar het gebruik van Westerse en nietWesterse namen en het wel of niet ontvangen van een reactie. Daaruit is geen significant verschil geconstateerd.

  Aanbevelingen:
  Zorg dat alle brieven en contactformulieren/e-mails (sneller) worden beantwoord.
  Inventariseer waarom brieven en contactformulieren/e-mails niet worden beantwoord.
  Probeer minder formeel en meer empathisch te corresponderen. Herhaal in het begin van de e-mail kort de vraag. Ook in de reactie kan empathie getoond worden door mee te leven en te denken met de inwoner. Maak daarnaast de correspondentie persoonlijker door af te sluiten met de naam van de betreffende medewerker.

  Omdat de ODRA slecht direct toegankelijk is en weliswaar zakelijk en adequaat, maar niet begripvol communiceert is de NPS (Net Promotor Score) laag, namelijk -64 (-100 ODRA en -45 gemeente Arnhem). De NPS is de score waarmee gemeten wordt of klanten de ODRA zouden aanbevelen aan anderen.

GEMEENTE Arnhem

Rekenkamer Arnhem
T.a.v. de voorzitter
Mr. A.H. Teeuw

Datum : 7 november 2023
Zaaknummer : 3976798
Contactpersoon : Leo den Uil
Telefoonnummer : 0800 - 1809

Onderwerp: reactie college op onderzoek dienstverlening ODRA

Geachte heer Teeuw,

Op 10 oktober 2023 ontvingen wij van u de resultaten van het onderzoek van de Rekenkamer Arnhem naar de dienstverlening van Omgevingsdienst ODRA. U heeft ons verzocht een schriftelijke reactie te geven voor 8 november. Deze hebben wij besproken met ODRA.

Allereerst willen wij u hartelijk danken voor het onderzoek. De gemeente Arnhem is steeds op zoek naar mogelijkheden om de dienstverlening aan haar inwoners en bedrijven te verbeteren, en dit onderzoek kan daarbij helpen.

Voordat we ingaan op de door u geformuleerde primaire leerervaringen en aanbevelingen, graag aandacht voor twee zaken.
Ten eerste geeft u aan ook metingen te hebben verricht bij de Klantenservice van gemeente Arnhem, maar dat het aantal metingen bij de gemeente te klein was om conclusies te kunnen trekken. Dat zullen wij dan ook niet doen. Het rapport geeft desondanks interessante inzichten in de klantbeleving en deze nemen we mee in de al lopende ontwikkelingen, zoals het uitwerken van de visie op dienstverlening en de verbetering van de kwaliteit en dienstverlening van de Klantenservice.
Ten tweede licht u één reactie van ODRA in het bijzonder uit, omdat hierbij een schending van de AVG regels zou zijn opgetreden. Wij hebben hierover gesproken met ODRA. ODRA erkent dat dit niet had mogen gebeuren en zal haar medewerkers nogmaals specifiek hierop wijzen. Wij gaan er van uit dat dit niet meer voorkomt.

Hieronder zullen wij uw conclusies en aanbevelingen per onderwerp herhalen en vervolgens onze reactie geven.

1. *Mystery calling: Bij de ODRA worden de wachttijden voordat de mystery guest een medewerker aan de telefoon krijgt als lang ervaren. Op enthousiasme en empathie scoren de medewerkers laag. Aanbevelingen: Zorg dat medewerkers goed bereikbaar zijn. Breng in kaart wanneer de telefoonbelasting het hoogste is om zo bijvoorbeeld op de website of in het standaardbandje aan te kunnen geven wanneer het gemiddeld gezien rustiger en drukker is. Dan kunnen mensen hier rekening mee houden. Biedt de inwoners aan om een voicemail in te spreken om teruggebeld te worden.*

Reactie B&W Arnhem: Omgevingsdienst ODRA verricht voor de gemeente Arnhem een aantal belangrijke taken: de vergunningverlening, toezicht en handhaving op het gebied van milieu en bouwen. Het is essentieel dat de dienst hiervoor goed bereikbaar is voor inwoners en bedrijven van Arnhem. Daarnaast dient de kwaliteit van de dienstverlening en de beantwoording van gestelde vragen goed te zijn. De resultaten uit het onderzoek laten duidelijk zien dat dit beter kan. ODRA erkent dit en heeft in een recent opgestelde visie op dienstverlening al maatregelen opgenomen om de telefonische dienstverlening te verbeteren. De aanbevelingen van de Rekenkamer zullen hierbij worden meegenomen. De planning van ODRA is om de maatregelen per januari 2024 in te voeren. Daarnaast zullen ODRA en gemeente Arnhem inzetten op het verbeteren van de informatievoorziening via internet. Gemeente Arnhem vindt telefonische bereikbaarheid en tevredenheid over de dienstverlening belangrijk. Wij zullen ODRA dan ook vragen deze periodiek zelf te (laten) onderzoeken en hierover te rapporteren.

2. *Mystery visits: Voor een gewone inwoner met een simpele vraag is het nagenoeg onmogelijk direct live contact met de ODRA te hebben. De opzet was om telefonisch een afspraak te maken voor een bezoek aan het stadhuis of de ODRA-locatie. Echter, gezien de lange wachttijden aan de telefoon, waardoor een inwoner in een normale situatie zou zijn afgehaakt, en het feit dat het niet mogelijk was om online een afspraak te maken voor de betreffende cases (zie pagina 44 in het rapport) hebben wij besloten om de bezoeken spontaan plaats te laten vinden. Helaas bleek in de realiteit ook een spontaan bezoek vaak niet mogelijk en werden mystery guests zonder antwoord weer naar huis gestuurd. Aanbevelingen: De ODRA heeft de bewuste keus gemaakt om als voornaamste contactkanaal de digitale weg te kiezen. Dat is een keus die voor de ODRA wellicht handig en efficiënt is, maar we vragen ons af of daarmee de inwoner, de klant, goed geholpen is. We adviseren u samen met de ODRA goed na te denken over de vraag op welke wijze inwoners zo goed mogelijk geholpen kunnen worden. Ons lijkt een live bezoekmogelijkheid ook in deze tijden onontbeerlijk, zeker nu blijkt dat telefoon- en mail-contacten niet optimaal zijn.*

Reactie B&W Arnhem: zoals hierboven reeds gemeld, vinden wij het essentieel dat ODRA telefonisch goed bereikbaar is, ook voor eenvoudige vragen. Wij vragen ODRA dan ook om dit te verbeteren. ODRA heeft vanaf de start in 2013 geen publieksbalie voor spontane bezoeken gehad. De meerwaarde hiervan lijkt niet zo groot: vakmedewerkers van ODRA zijn veelal aan het werk in de stad of de regio, zij zijn dan ook niet op elk moment van de dag beschikbaar om aan een balie vragen te beantwoorden. Daarom heeft ODRA altijd ingezet op het verstrekken van informatie via telefoon, mail en internet. Als vragen via deze kanalen niet direct te beantwoorden zijn, kan dat wel via een terugbelactie of het later versturen van informatie. Daarnaast is het mogelijk om een afspraak te maken met een medewerker van ODRA. In onze ogen is met deze werkwijze een goed kwaliteitsniveau van de dienstverlening haalbaar. Wij zijn het met u eens dat de hier genoemde communicatiekanalen dan wel goed moeten werken. Toch vinden wij het de moeite waard om te onderzoeken of een publieksbalie een grote meerwaarde zou hebben die de extra kosten die hiermee gemoeid zijn, zou rechtvaardigen. We zullen met ODRA

bespreken of het mogelijk is om bij bewoners en bedrijven waarmee ODRA contact heeft, na te gaan in hoeverre zij hierin een verbetering van de dienstverlening zouden zien. Dit doen we in overleg met de overige deelnemende gemeenten en de provincie.

3. *Mystery e-mail/contactformulieren/brieven:*
Van de 69 metingen, hebben 55 mystery guests een reactie ontvangen (80%). Dat betekent ook dat 20% geen reactie heeft ontvangen. De reactie is in begrijpelijke taal en de toon is vriendelijk. In geen enkel geval wordt in de ontvangstbevestiging genoemd op wat voor termijn men een reactie kan verwachten. Er is bij de contactformulieren ook gekeken naar het gebruik van Westerse en niet-Westerse namen en het wel of niet ontvangen van een reactie. Daaruit is geen significant verschil geconstateerd.
Aanbevelingen: Zorg dat alle brieven en contactformulieren/e-mails (sneller) worden beantwoord. Inventariseer waarom brieven en contactformulieren/e-mails niet worden beantwoord. Probeer minder formeel en meer empathisch te corresponderen. Herhaal in het begin van de e-mail kort de vraag. Ook in de reactie kan empathie getoond worden door mee te leven en te denken met de inwoner. Maak daarnaast de correspondentie persoonlijker door af te sluiten met de naam van de betreffende medewerker.

Reactie B&W Arnhem: het is niet acceptabel dat brieven of mails onbeantwoord blijven. Wij zullen ODRA vragen om na te gaan hoe dit kan gebeuren en dit te verbeteren. In de eerder genoemde visie op dienstverlening van ODRA zijn maatregelen opgenomen die ook moeten leiden tot het verbeteren van de schriftelijke beantwoording van vragen. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat Arnhem en ODRA regelmatig inzicht krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening. Wij zullen ODRA dan ook vragen deze periodiek zelf te (laten) onderzoeken en hierover terug te rapporteren. ODRA had dit jaar zelf al de standaard klanttevredenheidsonderzoeken aangepast. Deze geven nu beter inzicht in de achtergrond van de tevredenheidsscores die bewoners en bedrijven aan ODRA toekennen.
Tot slot, uit de praktijk weten wij dat het combineren van zowel uitstekende vaktechnische als goede communicatieve competenties een uitdaging kan zijn voor een medewerker van elk bedrijf en overheidsorganisatie. Wij zijn het met u eens dat het raken van de juiste toon in een gesprek, of het tonen van begrip voor een situatie in een brief, een groot verschil kan maken bij de ontvangst van de boodschap. ODRA is zich hiervan ook bewust. Via training en opleiding wordt hieraan al de nodige aandacht gegeven. Wij zullen ODRA meedelen dat het wenselijk is om ook hierin een verdere kwaliteitsslag te maken.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

Is de ODRA er voor de inwoners of zijn de inwoners er voor de ODRA?



Rekenkamer Arnhem

excap

27-09-2023

Inhoudsopgave

Projectomschrijving	3
Inzichten	5
Adviezen	9
Verdieping in de resultaten ***Mystery calling***	13
Verdieping in de resultaten ***Mystery visit***	21
Verdieping in de resultaten ***Mystery e-mail, contactformulier en brief***	30
Bijlage ***Cases***	40
Bijlage ***Score overzicht op vraagniveau***	50
Contact	55

Projectomschrijving

Uitdaging en aanpak

In 2017 heeft excap (voorheen Store Support) voor de Rekenkamer van de gemeenten Arnhem, Ede en Wageningen een onderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen in de klant/inwoner- en servicegerichtheid van de medewerkers om te kijken hoe inwoners het contact met de gemeentes ervaren. In 2019-2020 is het onderzoek wederom uitgevoerd, maar nu enkel bij de gemeente Arnhem om opnieuw inzicht te krijgen in hoe het huidige contact met de gemeente wordt ervaren. In navolging hiervan heeft de Rekenkamer Arnhem excap opnieuw gevraagd om een onderzoek uit te voeren van het mystery guest-onderzoek voor de Omgevingsdienst Regio Arnhem (ODRA) en de afdeling Klantenservice van de gemeente Arnhem. Het doel van dit onderzoek is het inzichtelijk maken hoe de huidige dienstverlening ten aanzien van de klantbeleving, kwaliteit- en servicegerichtheid voor zowel de ODRA als de gemeente Arnhem (Klantenservice) wordt ervaren.

Het mystery guest-onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode van 14 mei 2023 tot en met 7 juli 2023 en er zijn in totaal 117 metingen uitgevoerd door mystery guests van excap. De mystery guests hebben een bezoek aan de balie van de ODRA en de gemeente Arnhem (Klantenservice) gebracht en namen telefonisch, per contactformulier/e-mail en per post contact op met de ODRA en de gemeente Arnhem (Klantenservice). Op deze wijze is de klantbeleving voor alle contactkanalen tussen de ODRA/gemeente en haar inwoners in beeld gebracht.

Tijdens het onderzoek lag het zwaartepunt op het meten van de klantbeleving bij de ODRA. Echter, was het verzoek van de Rekenkamer Arnhem om ook het sentiment rondom de klantbeleving van de gemeente Arnhem (Klantenservice) te peilen en zijn daarom een aantal metingen met betrekking tot de gemeente Arnhem toegevoegd.

Verder hebben zich tijdens het onderzoeksproces een aantal situaties voorgedaan, waardoor het proces gedurende het onderzoek is aangepast:

- **Mystery visit**: De opzet was om telefonisch een afspraak te maken voor een bezoek aan het stadhuis of de ODRA-locatie. Echter, gezien de lange wachttijden aan de telefoon, waardoor een inwoner in een normale situatie zou zijn afgehaakt, en het feit dat het niet mogelijk was om online een afspraak te maken voor de betreffende cases (zie pagina 44) hebben wij in overleg met de Rekenkamer Arnhem besloten om de bezoeken spontaan plaats te laten vinden. Helaas bleek in de realiteit ook een spontaan bezoek vaak niet mogelijk en werden mystery guests zonder antwoord weer naar huis gestuurd. Er is daarom in overleg met de Rekenkamer Arnhem besloten om minder visits uit te voeren en daarvoor in de plaats de andere contactkanalen vaker te meten.
- **Mystery e-mail**: Zowel op de website van de ODRA als de gemeente Arnhem zijn tijdens de uitvoering van het onderzoek geen emailadressen te vinden, waardoor de mystery guests geen e-mail konden versturen. De Rekenkamer Arnhem heeft uiteindelijk voor de ODRA een e-mailadres aangeleverd (postbus@odra.nl). Hierdoor verdween echter het mysterieuze karakter van het onderzoek, omdat in een normale situatie dit e-mailadres niet gebruikt zou worden, aangezien dit niet beschikbaar was voor de inwoners. In overleg met de Rekenkamer werd besloten om toch een klein aantal e-mails te versturen, zodat de kans klein was dat het onderzoek zou opvallen en er toch een indicatie gegeven kon worden rondom het e-mailcontact met de ODRA.

Projectomschrijving

Het uiteindelijke aantal metingen is in overleg met de Rekenkamer Arnhem vastgesteld en het aantal metingen en de verdeling per contactkanaal zien er als volgt uit:

	Aantallen		
Type onderzoek	ODRA	Klantenservice Gemeente Arnhem	Totaal
Mystery calling	25	9	34
Mystery visit	5	9	14
Mystery e-mail,	3	0	3
contactformulier en	40	15	55
brief	8	3	11
Totaal	**81**	**36**	**117**

Indien er minder dan dertig metingen plaatsvinden, bieden de resultaten in het rapport een indicatie.

Onderzoeksvraag

In dit rapport wordt antwoord gegeven op de centrale onderzoeksvraag: *Hoe wordt de kwaliteit en servicegerichtheid van de medewerkers bij de ODRA en Klantenservice van de gemeente Arnhem ervaren?*

Opbouw rapportage

De rapportage begint met de belangrijkste inzichten uit de onderzoeksresultaten en de adviezen die daaruit voort zijn gekomen. De adviezen zijn in samenwerking met de Rekenkamer Arnhem tot stand gekomen. Vervolgens is er een verdieping in de resultaten gemaakt, waarbij aandacht is besteed aan de scores per onderdeel. Eerst worden de resultaten van het mystery calling-onderzoek besproken, daarna de resultaten van het mystery visit-onderzoek en als laatste de resultaten van de mystery e-mail, contactformulier en brief-onderzoek. In de bijlagen zijn de verschillende casevragen die gebruikt zijn voor dit onderzoek te vinden. Sommige casevragen zijn meerdere keren gebruikt. In de bijlagen staan ook de scores op de vragen weergegeven. Verder kan het door afrondingen voorkomen dat de totaalpercentages in grafieken tussen de 99% en 101% uitkomen.

excap



Inzichten

Inzichten

De inzichten hebben alleen betrekking op de ODRA.

Tijdens het onderzoek hebben zich twee situaties voorgedaan, waarbij de AVG-richtlijnen niet zijn gehanteerd.
Een mystery guest heeft op een brief een reactie per e-mail van de ODRA teruggekregen, terwijl hij/zij geen e-mailadres op de brief had achter gelaten. In het verleden heeft de mystery guest geen contact gehad met de ODRA en zouden deze contactgegevens niet bekend kunnen zijn bij de ODRA, ook is het e-mailadres van de mystery guest online niet zichtbaar of openbaar. De andere situatie heeft zich voor gedaan in het briefcontact met de gemeente Arnhem, voor verdere toelichting zie pagina 31.



Het telefoongesprek wordt positief beoordeeld.
Het telefoongesprek wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,4, omdat de meeste medewerkers als klantvriendelijk en klantgericht worden ervaren en ze duidelijk communiceren. Daarnaast geven de mystery guests die positief zijn over het telefonische contactmoment aan dat de medewerkers naast vriendelijk ook behulpzaam zijn en hen van een antwoord op de vraag heeft voorzien. Daarentegen kunnen de medewerkers zich rondom deskundigheid, het tonen van empathie en enthousiasme nog verbeteren.

In 20% van de gevallen kost het mystery guests (zeer) veel moeite om een antwoord op de vraag te krijgen.
Dit komt onder meer doordat ze lang hebben moeten wachten om een medewerker aan de telefoon te krijgen, een (duidelijk) antwoord op de vraag ontbrak of omdat ze het verzoek kregen om later terug te bellen. In dit laatste geval zou de gewenste oplossing voor de mystery guest zijn dat de medewerker een terugbelverzoek maakt. Daarentegen kost het bij 68% van de mystery guests (zeer) weinig moeite om een antwoord op de vraag te krijgen. Deze mystery guests kregen een antwoord op hun vraag of werden doorverwezen naar de juiste afdeling of hebben de juiste informatie/contactgegevens gekregen.



Een bezoek aan de ODRA-locatie wordt negatief beoordeeld.
Het bezoek wordt gemiddeld beoordeeld met een 2,0 (let wel op het lagere aantal metingen, n=5), omdat tijdens het bezoek 40% van de medewerkers klantvriendelijk is en is 20% klantgericht. Daarnaast komt de medewerker in 20% van de gevallen deskundig en empathisch over. Verder geven de mystery guests over hun bezoek aan dat ze zich niet welkom voelen. De ODRA-locatie is niet gemakkelijk te vinden en de deur is (vaak) gesloten.

Inzichten

Rondom de informatievoorziening en de afsluiting tijdens het bezoek ligt ruimte voor verbetering.
In 20% van de gevallen geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende en relevante informatie (let wel op het lagere aantal metingen, n=5), geeft de medewerker op een heldere wijze aan wat de te volgen procedure is en heeft de medewerker voldoende tijd voor het gesprek genomen. Daarnaast valt de meeste winst voor de medewerkers te behalen in het geven van een samenvatting van de vraag, het geven van een passend antwoord op de vraag en aan het einde van het gesprek te vragen of er nog vragen of onduidelijkheden zijn.

De ODRA is onvoldoende ingericht om een afspraak in te plannen op locatie of inwoners zonder afspraak te ontvangen op locatie voor de gebruikte cases.
Om telefonisch een afspraak te maken, staan de mystery guests lang in de wacht of is een afspraak op korte termijn niet mogelijk. Als vervolgens de mystery guests zonder afspraak naar de ODRA-locatie gaan, dan kunnen de meeste mystery guests onverrichter zake weer naar huis. Zo kost het bij 80% van de mystery guests (zeer) veel moeite om een antwoord op de vraag te krijgen, omdat de mystery guests voor een dichte deur stonden, weggestuurd werden omdat ze geen afspraak hadden of werden doorverwezen naar de gemeente, de website of om telefonisch contact op te nemen/een afspraak te maken. Enkele mystery guests geven aan dat een bezoek aan de ODRA-locatie daarom geen toevoegde waarde heeft ten opzichte van de informatie online.

Er wordt voor de ODRA een gemiddelde negatieve Net Promoter Score (NPS) en Net Happiness Score (NHS) van -100 behaald.
Let wel op het lagere aantal metingen (n=5)! De NPS geldt als een graadmeter van tevredenheid en vertrouwen en onderzoekt of inwoners bereid zijn om een goed woordje te doen voor de ODRA. Uit de resultaten blijkt dat geen van de mystery guests de ODRA zou aanbevelen aan anderen. Daarnaast meet de NHS in hoeverre de medewerkers plezier uitstralen en daarmee ook de klant/inwoner weten te enthousiasmeren. De mystery guest geven aan dat alle medewerkers weinig plezier uitstralen in hun werk. Meer informatie over de NPS en NHS en de berekening van de score is te vinden op pagina 28 en 29.



De contactformulieren worden tijdig inhoudelijk beantwoord.
93% van de mystery guest heeft een inhoudelijk reactie ontvangen na het versturen van een contactformulier. Deze reactie vindt vaak binnen twee werkdagen plaats, vooral via de e-mail. Verder ontvangt 60% van de mystery guests na het versturen van het contactformulier een ontvangstbevestiging.

Inzichten

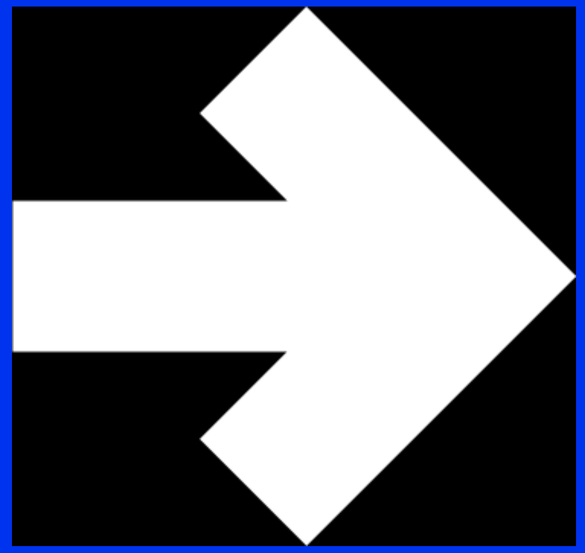
Er is geen verschil in reactietermijn tussen mystery guests met een Westerse of niet-Westerse naam.
In opdracht van de Rekenkamer Arnhem is er bij de contactformulieren ook gekeken naar het gebruik van Westerse en niet-Westerse namen en het wel dan niet ontvangen van een reactie. Bij de 51 cases, 24 Westers; 27 niet-Westers, hebben 22 mystery guests met een Westerse naam een reactie ontvangen en 24 mystery guests met een niet-Westerse naam een reactie ontvangen.

38% van de mystery guests heeft een inhoudelijke reactie ontvangen na het versturen van een brief.
Deze reactie vindt in 33% van de gevallen binnen 5 werkdagen plaats, in 33% van de gevallen tussen 5 en 10 werkdagen en bij 33% duurde het langer dan 15 werkdagen (let wel op het lagere aantal metingen, n=3). 33% van de reacties vindt per e-mail plaats en 66% per brief.

Na het versturen van een email heeft 33% van de mystery guests een inhoudelijke reactie ontvangen.
Er wordt een ontvangstbevestiging ontvangen en vervolgens vindt de inhoudelijke reactie binnen 4 werkdagen plaats via de e-mail (let wel op het lagere aantal metingen, n=1).

De informatievoorziening en de klantvriendelijkheid van de medewerker worden overall positief beoordeeld.
Zo refereert in 82% van de gevallen de medewerker aan de gestelde vraag en geeft de medewerker in 79% van de gevallen een passend antwoord op de vraag. In 72% van de gevallen geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende en relevante informatie en geeft de medewerker in 84% van de gevallen op een heldere wijze aan wat de te volgen procedure is. Daarentegen blijkt uit de verbeterpunten van de mystery guests dat de reactie persoonlijker en empathischer kan. Met name omdat de reacties erg zakelijk en onpersoonlijk zijn, omdat er veelal een standaardmail als reactie wordt gestuurd.

excap



Adviezen

Adviezen

De adviezen zijn in samenwerking met de Rekenkamer Arnhem tot stand gekomen.

Om het voor inwoners gemakkelijker te maken om een antwoord op hun vraag te krijgen, is het zinvol om de bereikbaarheid te verbeteren en de verwachtingen te managen.

Breng in kaart wanneer de telefoonbelasting het hoogste is om zo bijvoorbeeld op de website of in het standaardbandje aan te kunnen geven wanneer het gemiddeld gezien rustiger en drukker is. Dan kunnen mensen hier rekening mee houden of biedt de inwoners aan om een voicemail in te spreken om teruggebeld te worden. Het is positief dat er een aantal keren wordt aangegeven hoeveel wachtenden er voor iemand zijn, maar dit is nog niet altijd het geval, bij zowel de ODRA als de gemeente Arnhem. Als een inwoner na lang wachten eindelijk een medewerker aan de telefoon krijgt verwacht men ook een antwoord en niet alleen bijvoorbeeld een verwijzing naar een website. Zorg dat inwoners aan het einde van het telefoongesprek een duidelijk antwoord op de vraag hebben en vraag om bevestiging of alles duidelijk is, zodat niet nogmaals gebeld hoeft te worden. Dit voorkomt onnodige drukte op de telefoonlijn.

Besteed aandacht aan het persoonlijker maken van het contactmoment via alle contactkanalen.

Het is belangrijk om tijdens trainingen medewerkers de juiste gesprekstechnieken en voorbeelden te geven om vragen en behoefte van inwoners te achterhalen. Om de vragen en behoeften te achterhalen zijn zaken als gesprekstechnieken en empathie van belang en voor een juiste invulling van die vragen en behoeften is inhoudelijke kennis of kennis van de organisatie belangrijk om te weten welke persoon of afdeling de vraag zou kunnen beantwoorden indien de medewerker het antwoord zelf niet weet. Op basis hiervan kan invulling worden gegeven aan de behoefte of de inwoner wordt voorzien van een juist antwoord. Bovenstaande geldt overigens ook voor alle overige contactkanalen. Ook hier is ruimte voor verbetering voor de medewerkers in het tonen van empathie en het persoonlijker maken van het contactmoment.

Zorg dat inwoners een welkom gevoel hebben als ze de ODRA-locatie of het stadhuis binnenlopen en vriendelijk worden bejegend, ook als een inwoner zonder afspraak komt.

De eerste indruk die inwoners hebben is erg belangrijk. Een positieve eerste indruk kan namelijk zorgen voor een zogenoemd -effect. Dit betekent dat de positieve eerste indruk onbewust een positieve uitwerking heeft op de rest van het bezoek, waardoor het vervolg van het bezoek positiever wordt ervaren. Geef de inwoner het gevoel dat hij/zij welkom is, door ze niet voor een dichte deur te laten staan. Zorg er daarnaast voor dat de inwoners zich gezien en gehoord voelen en niet zomaar worden weggestuurd, omdat er geen afspraak gemaakt is. Als het bezoek niet direct kan worden afgehandeld, is het klantvriendelijker om als medewerker de stappen aan te geven die de inwoner moet nemen om zijn/haar vraag of probleem op te lossen. De medewerkers moeten hierbij dan ook aangeven hoe en wanneer de inwoner een vervolgactie kan verwachten. Daarnaast verwijzen de ODRA en de gemeente Arnhem vaak naar elkaar door en is het belangrijk om van elkaar te weten hoe beide overheidsinstellingen omgaan met de inwoners en hun vragen.

Adviezen

Zowel de ODRA als de gemeente Arnhem blijken voor 'simpele' vragen niet toegankelijk.
Er zijn veel vragen waar een burger geen afspraak voor wil of kan maken en niet iedereen vindt het prettig om te bellen en/of lang in de wacht te staan. Daarnaast is ook niet iedereen in staat om een website te raadplegen. Organiseer daarom bijvoorbeeld wekelijks een inloop uur waar inwoners hun vragen kunnen stellen.

Wees proactief in het achterhalen van de behoefte van de inwoner.
Maak de medewerkers er van bewust dat de vraag achter de vraag van groot belang is. Stimuleer de medewerkers meer open vragen te stellen en om de vraag goed te achterhalen en te begrijpen. Dit kan de medewerker doen door de vraag te herhalen of de vraag samen te vatten. Denk daarnaast als medewerker actief mee en bied proactief aanvullende en relevante informatie aan. Vraag aan het einde van het gesprek of er nog onduidelijkheden of andere vragen zijn. Zo kan voorkomen worden dat inwoners nog eens moeten terugkomen of voor extra informatie de gemeente moeten bellen of mailen. Refererend aan de vorige pagina kan men hiermee ook de drukte op de telefoonlijn voorkomen.

Optimaliseer het dienstverleningsproces: Beter minder maar goed werkende kanalen, dan veel kanalen die slecht werken.
Kies voor kwalitatieve communicatiekanalen in plaats van voor kwantiteit. Maak gebruik van de meest effectieve kanalen om inwoners te bereiken. Bied een mix aan van synchrone en asynchrone contactopties, zowel offline als online, zodat inwoners het kanaal kunnen kiezen dat het beste past bij hun situatie. Leg de focus op de best beoordeelde kanalen, zoals contactformulieren en telefonisch contact. Ondanks de digitale vooruitgang blijft persoonlijk contact essentieel voor een goede dienstverlening. Een optichannel-strategie, waarin duidelijk een visie wordt neergezet over welke klantcontactkanalen prioriteit krijgen en welke geëlimineerd worden, lijkt een logische stap voor de ODRA/gemeente Arnhem.

Het is essentieel om naast inwonersbeleving ook te investeren in de medewerkersbeleving.
Door onderzoek te doen naar de medewerkersbeleving kan in kaart worden gebracht hoe medewerkers hun werk ervaren en hoe tevreden ze zijn met hun werk. Hierbij kan ook in kaart worden gebracht wat er nodig is om medewerkers goed hun werk te laten doen en wat ervoor nodig is om medewerkers zichtbaar plezier in hun werk uit te laten stralen en daarmee de Net Happiness Score (NHS) te verhogen. Tevreden medewerkers zijn over het algemeen gemotiveerder en meer betrokken bij hun werk. Dit vertaalt zich in betere servicegerichtheid en positieve interacties met de inwoners. Vervolgens zullen inwoners sneller geneigd zijn om de ODRA/de gemeente Arnhem aan te bevelen en positief te praten over de ODRA en de gemeente Arnhem. Excap wisselt hier graag van gedachten over en is bereid hierbij ondersteuning te bieden.

Adviezen

Het belangrijkste is dat de ODRA/gemeente Arnhem streeft naar continue verbetering van haar diensten en het vergroten van de tevredenheid van haar inwoners.

Wat een acceptabele NPS is voor een gemeente kan variëren, maar over het algemeen streeft elke organisatie naar een positieve NPS, wat betekent dat er meer Promotors zijn dan Detractors. De NPS-schaal loopt van -100 (alleen maar Detractors) tot +100 (alleen maar Promotors), met 0 als neutraal punt. Om een stijging in de Net Promoter Score (NPS) te creëren, is het belangrijk om een ervaring neer te zetten die de verwachtingen van de inwoners overtreft. Advies vanuit excap zou zijn om middels een aparte analyse te achterhalen welke touchpoints tijdens de contactmomenten de grootste impact hebben op de algehele NPS om vervolgens een hogere NPS te realiseren.



Zorg dat alle e-mails, contactformulieren en brieven (sneller) worden beantwoord, indien dit niet lukt manage de verwachtingen.

Inventariseer waarom e-mails, contactformulieren en brieven niet worden beantwoord. Door dit goed in kaart te brengen, kan men specifieker maatregelen nemen om alle correspondentie te beantwoorden. Zorg daarnaast dat iedereen een bevestiging ontvangt met hierin de verwachte reactietermijn, om zo onzekerheid en de kans dat inwoners in de tussentijd nogmaals contact opnemen te verkleinen. Een ander belangrijk aandachtspunt is dat een medewerker altijd de AVG-richtlijnen nastreeft en geen reactie stuurt naar medebewoners of een reactie op een brief per e-mail stuurt, terwijl het e-mailadres niet gecommuniceerd is en niet bekend zou kunnen zijn bij de ODRA of de gemeente Arnhem.

Probeer minder zakelijk en meer empathisch te corresponderen.

Refereer in het begin van de e-mail aan de vraag, zodat er geen misverstand bestaat over wat de vraag is. Geef duidelijk antwoord op de vraag en geef ook proactief aanvullende informatie die mogelijk nog van belang kan zijn. Ook in de reactie kan empathie getoond worden door mee te leven en te denken met de inwoner. Maak daarnaast de correspondentie persoonlijker door in te haken op door bijvoorbeeld te feliciteren met de nieuwe woning. Sluit daarnaast de correspondentie af met de naam en contactgegevens van de betreffende medewerker. De inwoner weet dan ook bij wie ze terecht kunnen, mochten er nog vragen zijn. Indien mogelijk is het soms efficiënter om een inwoner te bellen, dit voorkomt over en weer mailen. De mystery guests die telefonisch een reactie hebben ontvangen, geven aan dit ook als erg prettig te hebben ervaren. Ze geven aan dat dit het contact persoonlijker maakt, waardoor men vertrouwen heeft in een passend antwoord.

excap



Verdieping in de resultaten

excap

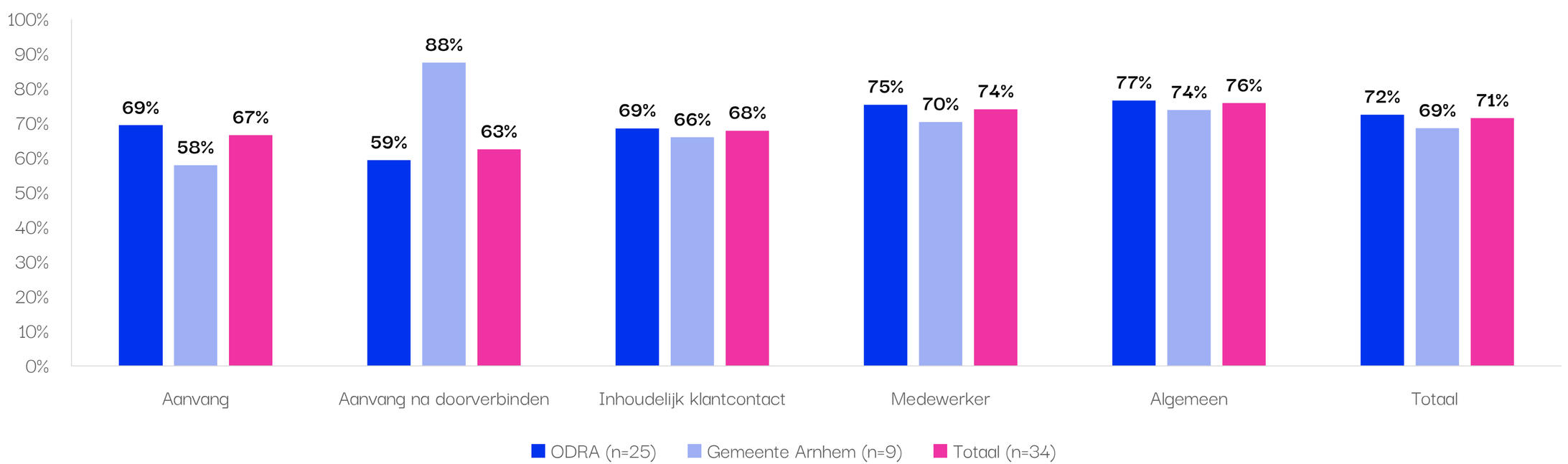


Mystery calling

Totaal- en sectiescores

De totaalscore komt tot stand door het totaal behaalde aantal punten in de vragenlijst te delen door het maximaal aantal te behalen punten. De totaalscore voor mystery calling komt uit op 71%. De ODRA haalt een hogere totaalscore (72%) dan de gemeente Arnhem (69%). De sectie behaalt de hoogste score (76%), omdat er tijdens het telefoongesprek geen storende factoren waren en overall het contactmoment overwegend positief is beoordeeld. Bij de sectie na wordt de laagste sectiescore behaald (63%) en ligt de meeste ruimte voor verbetering in het sneller opnemen van de telefoon. Verder zien wij rondom de aanvang en de aanvang na doorverbinden de grootste verschillen tussen de ODRA en de gemeente Arnhem. De aanvang van het telefoongesprek wordt bij de ODRA beter beoordeeld dan bij de gemeente Arnhem, omdat indien de mystery guests door de ODRA doorverbonden moesten worden hij/zij in 75% van de gevallen in één keer naar de juiste afdeling werd doorverbonden. Bij de gemeente Arnhem beoordeeld de enige mystery guests die moest worden doorverbonden het doorverbindproces, ondanks meerdere keren doorverbinden, als voldoende. De acht mystery guests die bij de ODRA zijn doorverbonden, zijn iets minder tevreden en dat komt omdat het lang duurt voordat de telefoon wordt opgenomen.

Totaal- en sectiescores



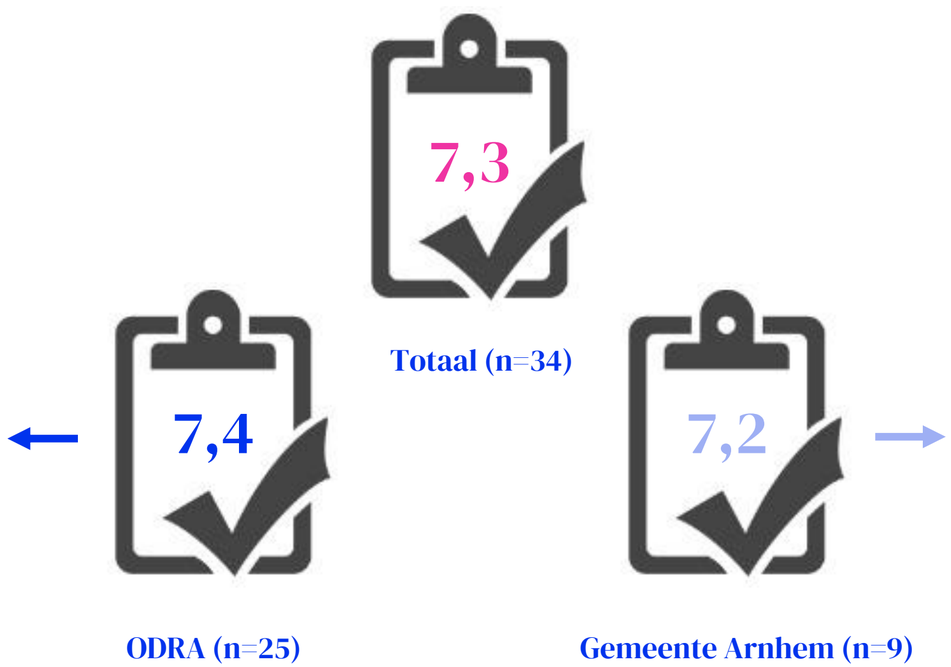
Rapportcijfer

Het telefoongesprek wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,3. Het telefoongesprek bij de ODRA wordt iets beter beoordeeld dan die van de gemeente Arnhem. Zowel bij de ODRA als de gemeente Arnhem worden de wachttijden voordat de mystery guest een medewerker aan de telefoon krijgt als lang ervaren, maar wordt dit net iets meer ervaren bij de gemeente Arnhem dan bij de ODRA (zie volgende pagina). Daarnaast zien wij overall op alle vragen bij de ODRA een iets hogere score, met uitzondering van de aanvang na doorverbinden (let op, n=1), dan de gemeente Arnhem en laat dit het verschil tussen de beoordelingen van beide overheidsinstellingen zien.

Met welk rapportcijfer beoordeel je dit contactmoment?

5 - *Ik heb het idee dat ik niet geholpen ben door de omgevingsdienst. De medewerker heeft een website gegeven met telefoonnummer en de tip voor een rechtsbijstandverzekering.*

9 - *Het contactmoment is vriendelijk en de vraag is zeer duidelijk beantwoord. De wachttijd voordat ik iemand aan de telefoon kreeg was relatief lang. Een wachtmuziekje of een onderbreking waarbij er wordt gevraagd om nog even geduld te hebben zou fijn zijn.*



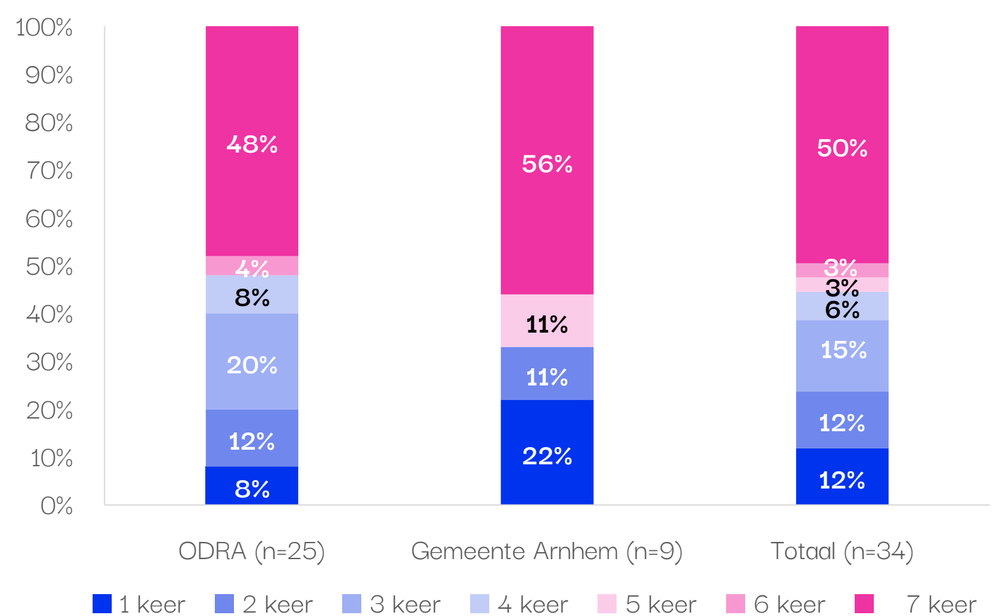
5 - *Ik vind het jammer dat de medewerker mij verwijst naar de website. Als ik aangeef hier nog niet gekeken te hebben, doet de medewerker geen moeite om mij op weg te helpen of telefonisch mijn vraag te beantwoorden.*

7- *Ik zou het fijner vinden als ze niet vermelden dat de lijnen bezet zijn en dat je later moet terugbellen. Ze kunnen beter het aantal wachtenden gewoon aangeven, zodat je zelf kunt bepalen of je tijd hebt om erop te wachten of niet. Verder wist de medewerker het antwoord op mijn vraag niet. Hij kwam hierdoor niet heel deskundig over. Hij nam wel echt de tijd om het voor mij uit te zoeken, dus dat was dan weer goed. Hij ging later nog met een andere afdeling bellen en toen kreeg ik ineens een andere afdeling aan de telefoon, deze medewerker kwam wel deskundig over.*

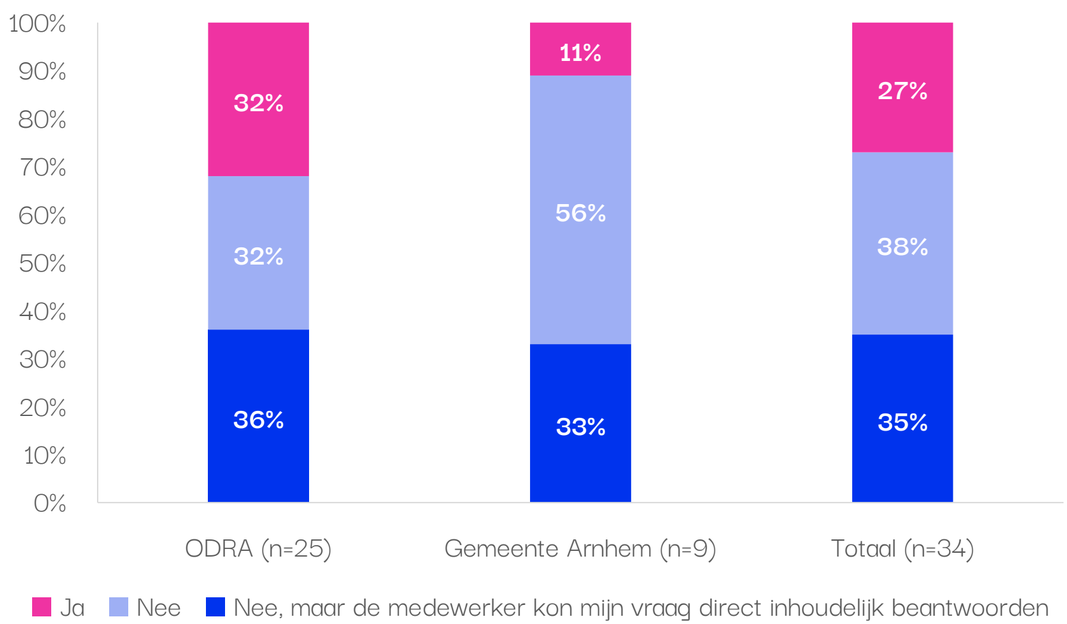
Aanvang

In de helft van de gevallen gaat de telefoon minimaal zeven keer over voordat een medewerker de telefoon opneemt (48% ODRA; 56% gemeente Arnhem). In 35% van de gevallen kan de medewerker direct de vraag inhoudelijk beantwoorden (36% ODRA; 33% gemeente Arnhem) en in 27% van de gevallen is er doorverbonden naar een andere afdeling (32% ODRA; 11% gemeente Arnhem). Indien er wordt doorverbonden bij de gemeente Arnhem (n=1), dan wordt de telefoon na één keer overgaan opgenomen door de medewerker. Indien er bij de ODRA wordt doorverbonden (n=8) dan is in 75% van de gevallen de mystery guest in één keer doorverbonden naar de juiste afdeling, maar gaat opnieuw de telefoon in 50% van de gevallen minimaal zeven keer over voordat een medewerker na doorverbinden de telefoon opneemt. Daarnaast is in 38% van de gevallen de mystery guest niet doorverbonden en heeft hij/zij geen inhoudelijk antwoord op de vraag ontvangen (32% ODRA; 56% gemeente Arnhem). De medewerker heeft vervolgens de mystery guest doorverwezen naar de website, ze een e-mailadres of telefoonnummer gegeven of werd er gevraagd om later terug te bellen.

Hoe vaak gaat de telefoon over voordat een medewerker de telefoon opneemt?



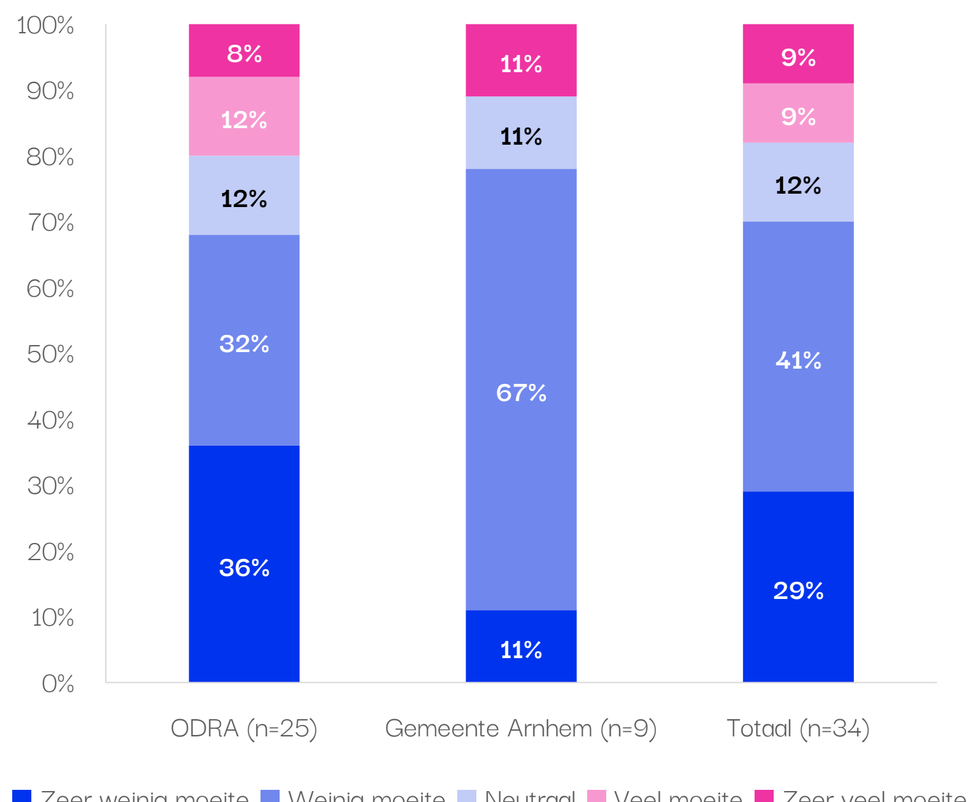
Ben je doorverbonden?



Inhoudelijk klantcontact

In 71% van de gevallen hoeven de mystery guests (zeer) weinig moeite te doen om een antwoord op de vraag te krijgen (68% ODRA; 78% gemeente Arnhem), omdat de mystery guest werden doorverwezen naar de juiste afdeling of de juiste informatie/contactgegevens hebben gekregen. Daarbij zien wij wel dat de mystery guests bij de gemeente Arnhem minder moeite hoeven doen om een antwoord op de vraag te krijgen dan bij de ODRA. Daarentegen kost het bij 18% van de mystery guests (zeer) veel moeite om een antwoord op de vraag te krijgen (20% ODRA; 11% gemeente Arnhem). Aangezien ze lang hebben moeten wachten om een medewerker aan de telefoon te krijgen, ontbrak het antwoord op de vraag of ze werden doorverwezen naar de website (niet de gewenste oplossing voor de mystery guest).

Hoeveel moeite heb je moeten doen om antwoord te krijgen op je vraag?



De medewerker verwees mij naar het provincieloket. De medewerker heeft mij het juiste telefoonnummer doorgegeven. (zeer weinig moeite - ODRA)

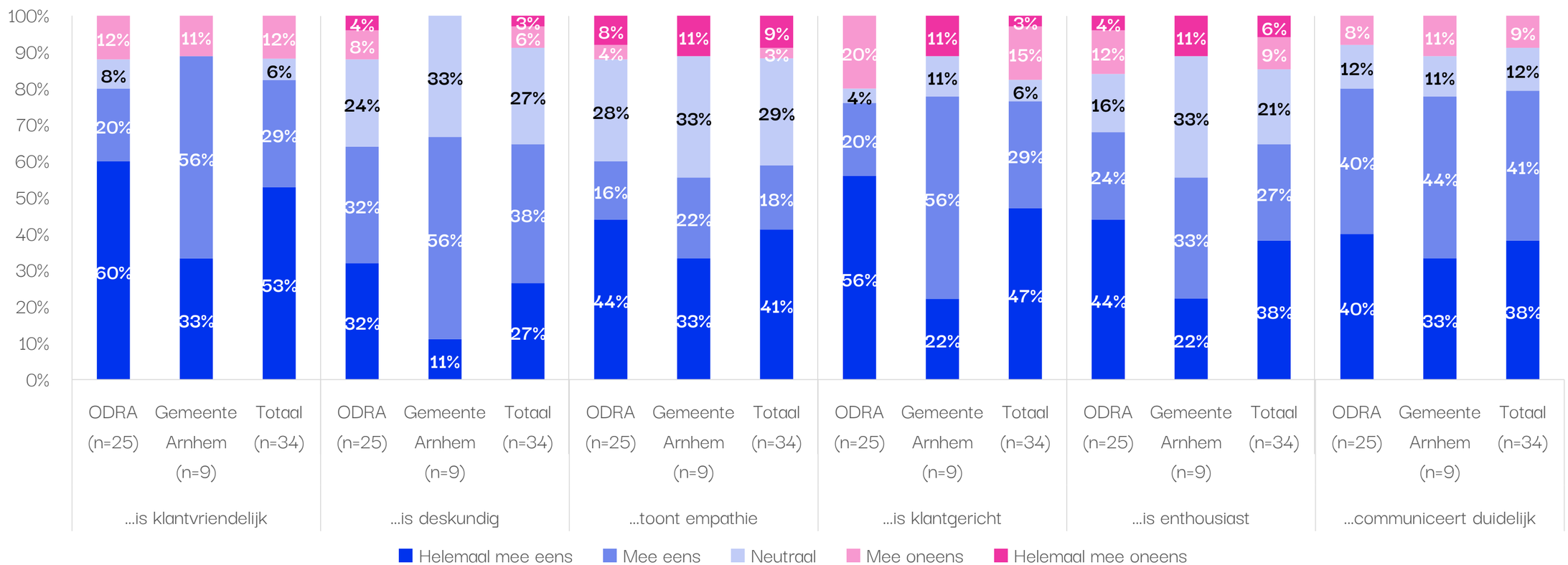
De medewerker stelde enkele eenvoudige vragen en gaf toen een duidelijk antwoord op mijn vraag over het saneren van de bodem.. Ze vroeg of het een huurwoning betrof en of het mijn eigen tuin was en ze vroeg indirect of het om veel grond ging. Daarna gaf ze aan dat het haar verstandig leek het met de verhuurder te bespreken als het om veel ging, maar dat er volgens haar geen meldingen bij de gemeente nodig was. (zeer weinig moeite gemeente Arnhem)

Het is mij niet gelukt telefonisch antwoord te krijgen op mijn vraag. De medewerkster wilde dat ik een mail stuurde naar postbus@odra.nl. Toen ik vroeg of ik ook telefonisch een medewerker kon spreken, gaf ze aan dat dat niet ging, aangezien die niet aanwezig waren die dag. Ze gaf de mogelijkheid om een andere dag terug te bellen of dus een e-mail te sturen. (zeer veel moeite ODRA)

Ik heb eerst lang in de wacht gestaan (22 minuten) om vervolgens doorverwezen te worden naar de website. Overigens werd in het telefonische keuzemenu ook al naar de website verwezen en is het op zich niet gek dat een organisatie zoveel mogelijk vragen digitaal probeert af te vangen. Maar als iemand belt en al lang in de wacht heeft gestaan, is het niet heel klantvriendelijk om alsnog naar de website te verwijzen zonder te checken of dat tegemoetkomt aan de behoefte van de klant. (zeer veel moeite gemeente Arnhem)

Medewerker

De meeste medewerkers worden als klantvriendelijk en klantgericht ervaren en ze communiceren duidelijk. Rondom deskundigheid, het tonen van empathie en enthousiasme kunnen de medewerkers zich nog verbeteren. Op de onderdelen klantvriendelijkheid, deskundigheid en klantgericht scoort de ODRA lager (helemaal mee eens + mee eens) dan de gemeente Arnhem en op de andere drie onderdelen scoort de ODRA hoger (helemaal mee eens + mee eens) dan de gemeente Arnhem.



Quotes Mystery calling

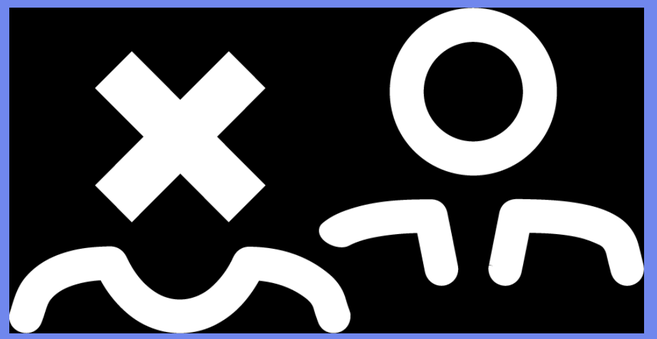
De mystery guests die positief zijn over het telefonische contactmoment geven aan dat de medewerker vriendelijk en behulpzaam is en hen van een antwoord op de vraag heeft voorzien. De mystery guests die minder tevreden zijn over hun contactmoment geven aan dat ze lang in de wacht hebben moeten staan om een medewerker te kunnen spreken, de medewerker niet klantvriendelijk was en geen (duidelijk) antwoord op de vraag heeft kunnen geven.

Een selectie van quotes van positieve punten:

- Zeer vriendelijke medewerker die met mij meedenkt en empathie toont. (ODRA)
- De medewerker heeft mij vriendelijk en uitgebreid te woord gestaan. (ODRA)
- De medewerker bood zelfs aan om even mee te kijken of het volgens het bestemmingsplan ook mocht. (ODRA)
- De medewerker heeft mij adequaat geïnformeerd. (ODRA)
- Behalve de lange wachttijd, was het gesprek duidelijk en snel en de medewerker was klantvriendelijk. Echter, de medewerker heeft volgens mij het antwoord gewoon op de website opgezocht, omdat ik hem hoorde praten terwijl hij aan het zoeken was op een website. Dat maakte dat hij wat minder deskundig overkwam. Doordat ik gewoon goed ben geholpen was ik tevreden. (Gemeente Arnhem)

Een selectie van quotes van verbeterpunten:

- Ik moet veel vragen stellen en aangeven dat het antwoord voor mij niet duidelijk is, voordat de medewerker mij echt verder wil helpen. Het zou klantvriendelijker zijn om mij duidelijk de weg te wijzen, zoals het doorgeven van een telefoonnummer, zodat ik zonder moeite verder zou kunnen gaan. Ik heb het gevoel gekregen dat ik als klant niet serieus ben genomen. (ODRA)
- De medewerkster had vriendelijker en klantgerichter mogen zijn. Zeker toen ik haar nogmaals vroeg wat ik dan in de e-mail zou moeten zetten, gaf ze nogal gepikeerd en kortaf antwoord. Verder had ze in het begin kunnen aangeven dat er op dat moment niemand aanwezig was om de vraag te beantwoorden en mij de mogelijkheid aanbieden voor een terugbelverzoek, in plaats van alleen te zeggen dat ik een e-mail kan sturen. (ODRA)
- Het antwoord van de medewerkster klonk vaag: misschien kon ik terecht bij de gemeente, misschien kon de gemeente mij helpen, misschien via bemiddeling of boa's. Bovenal klonk de medewerkster vlak en ongeïnteresseerd. De medewerkster zei bijvoorbeeld niets in de trant van 'wat vervelend voor u'. Voorts proefde ik niet de wens mij werkelijk van dienst te zijn, want de medewerkster zei niet iets als: "Zal ik u het nummer geven?" dus ik voelde mij niet efficiënt en afdoende geholpen. (ODRA)
- Het contactmoment is vriendelijk en de vraag is zeer duidelijk beantwoord. De wachttijd voordat ik iemand aan de telefoon kreeg was relatief lang. Een wachtmuziekje of een onderbreking waarbij er wordt gevraagd om nog even geduld te hebben zou fijn zijn. (ODRA)
- Ik heb echt heel lang in de wacht gestaan, zeker wel een minuut of 25. Dat is echt veel te veel. Bij de eerste pogingen kwam ik er niet doorheen en werd mij gevraagd later terug te bellen. Pas na poging vier kwam ik in de wacht met 16 mensen voor mij in de wacht. (Gemeente Arnhem)

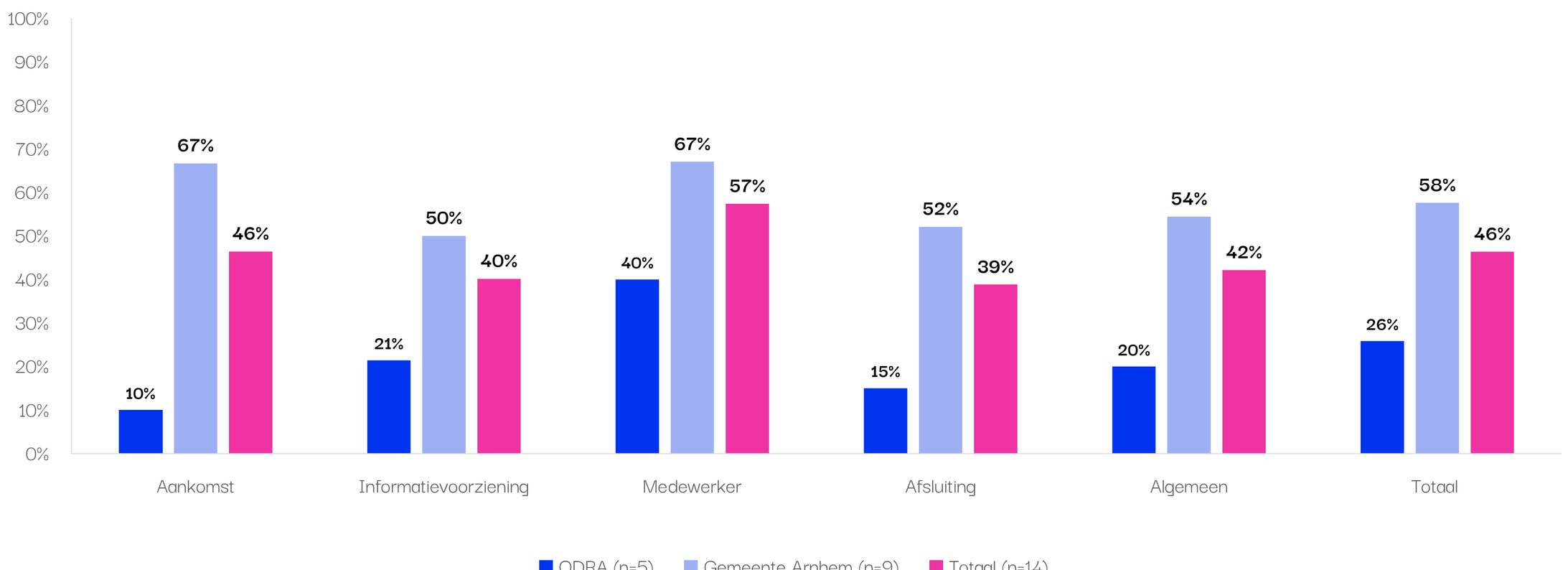


Mystery visit

Totaal- en sectiescores

Voor alle resultaten rondom de mystery visits geldt dat, gezien het aantal metingen, de resultaten een indicatie geven. De totaalscore voor de mystery visits komt uit op 46%. De gemeente Arnhem haalt een hogere totaalscore (58%) dan de ODRA (26%). De sectie behaald de hoogste score (57%), omdat tijdens het bezoek aan de locatie de medewerkers overwegend klantgericht zijn, betrouwbaar overkomen en duidelijk communiceren. Bij de sectie wordt de laagste sectiescore behaald (39%) en ligt de meeste ruimte voor verbetering voor de medewerkers in het stellen van de vraag of er nog vragen of onduidelijkheden zijn. Dit gebeurt in geen enkel geval. Verder kan er overall uit de lagere scores opgemerkt worden dat zowel de ODRA als de gemeente Arnhem onvoldoende zijn ingericht om een afspraak in te plannen op locatie of inwoners zonder afspraak te ontvangen op locatie voor de gebruikte cases (zie pagina 44).

Totaal- en sectiescores

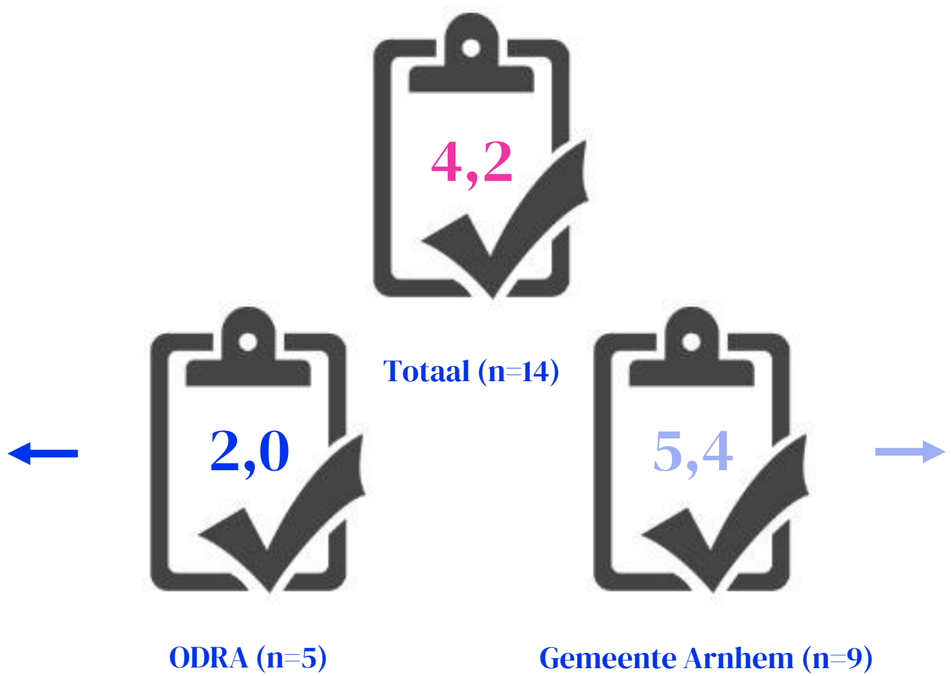


Rapportcijfer

Het bezoek op locatie wordt gemiddeld beoordeeld met een 4,2. Het bezoek aan het stadhuis (5,4) wordt beter beoordeeld dan die van de ODRA-locatie (2,0). Wij zien overall op alle vragen bij de gemeente Arnhem een hogere score dan de ODRA.

Met welk rapportcijfer beoordeel je dit bezoek?

3 - *Maak het gebouw gebruikersvriendelijker door een receptie in te stellen en laat de deur open. Het gebouw is niet vrij toegankelijk. Het is een torenflat en herbergt diverse bedrijven en instellingen. Om ODRA te kunnen bereiken moest ik een telefoonnummer bellen. Telefonisch kon ik mijn vraag stellen. Toen kreeg ik te horen dat ik mijn vraag niet op deze manier kon stellen. De medewerker bood aan om naar beneden te komen om te vertellen hoe het wel moest.*



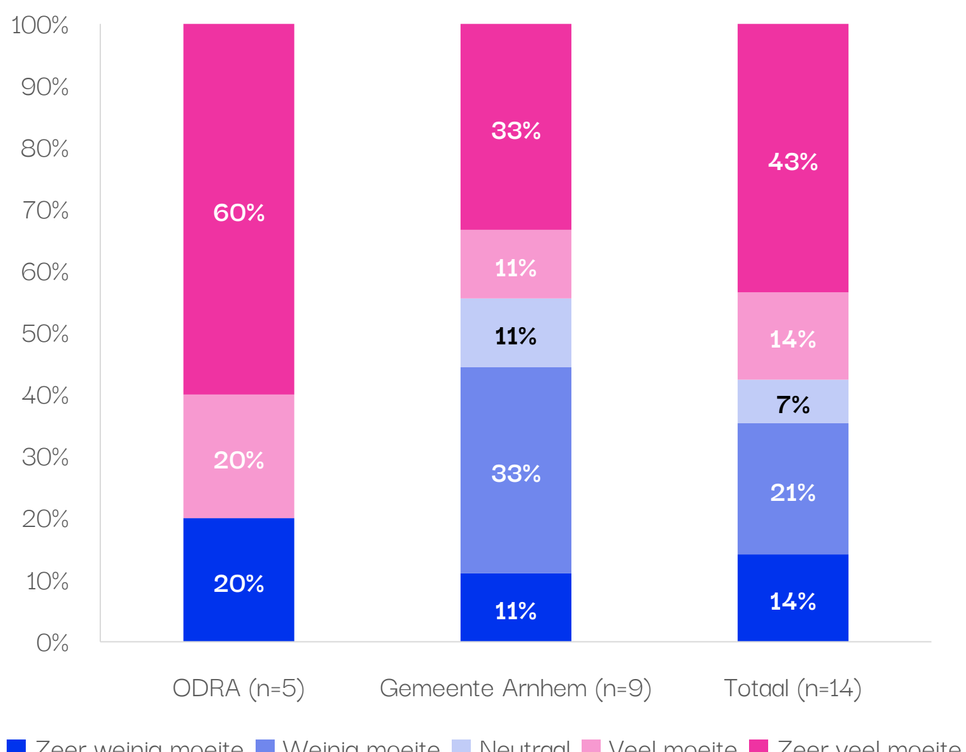
1 - *De medewerkers kunnen inwoners vriendelijker te woord staan, ook al ze geen afspraak hebben gemaakt.*

7 - *Ik ben goed geholpen, maar ik ben gelijk doorverwezen.*

Informatievoorziening

In 36% van de gevallen hoeven de mystery guests (zeer) weinig moeite te doen om een antwoord op de vraag te krijgen (20% ODRA; 44% gemeente Arnhem), omdat de mystery guest werden doorverwezen naar een andere afdeling of de juiste informatie/contactgegevens hebben gekregen. Daarentegen kost het bij 57% van de mystery guests (zeer) veel moeite om een antwoord op de vraag te krijgen (80% ODRA; 44% gemeente Arnhem). De mystery guests werden weggestuurd omdat ze geen afspraak hadden, werden doorverwezen naar de website of werden gevraagd om telefonisch contact op te nemen (niet de gewenste oplossing wat de mystery guests betreft). Daarnaast werden enkele mystery guests bij de ODRA doorverwezen om een afspraak bij de gemeente te maken.

Hoeveel moeite heb je moeten doen om antwoord te krijgen op je vraag?



De medewerkster stelde een aantal open vragen betreft mijn vraag. Ze gaf al snel aanvullende informatie en begon een praatje. Ook draaide ze haar scherm om te laten zien waar ik overige informatie kon vinden. Daarbij gaf ze mij ook nog een kaartje mee. (zeer weinig moeite - ODRA)

Ik kreeg direct te horen dat ik telefonisch of per e-mail mijn vraag moest stellen. (zeer weinig moeite gemeente Arnhem)

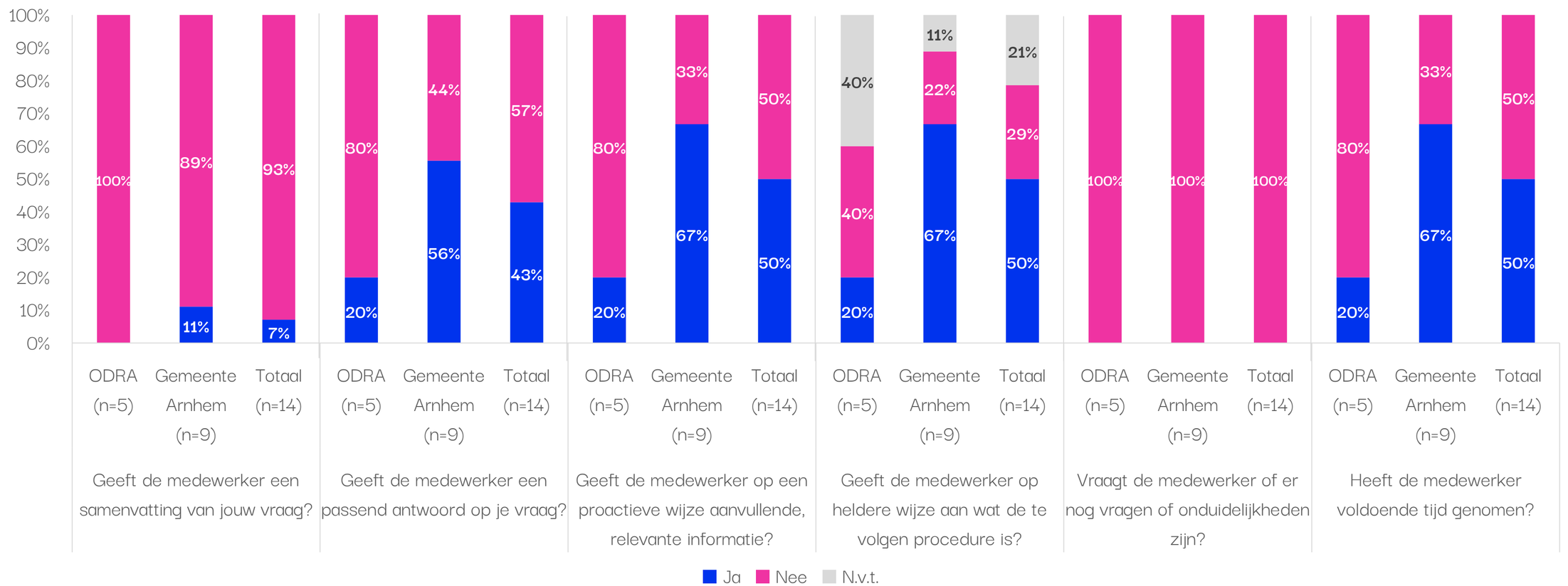
In de ochtend heb ik geprobeerd telefonisch een afspraak te maken. Dit was niet mogelijk en ben ik spontaan langs gegaan. Bij de bel werd ik weggestuurd en diende ik een afspraak te maken. De medewerker heeft mij daarnaast doorverwezen naar de gemeente. (zeer veel moeite ODRA)

Ik werd direct weer weg gestuurd door de medewerker. De medewerker gaf aan dat ik via de website moest kijken voor verdere informatie en hoe ik een eventueel een afspraak kon maken. Verder had de medewerker geen tijd omdat het druk was met ophalen van rijbewijzen en ID-kaarten/paspoorten. Tevens kreeg ik te horen dat ik de zoveelste was die zonder afspraak iets kwam vragen. De medewerker was geïrriteerd door mijn komst. (zeer veel moeite gemeente Arnhem)

Informatievoorziening & Afsluiting

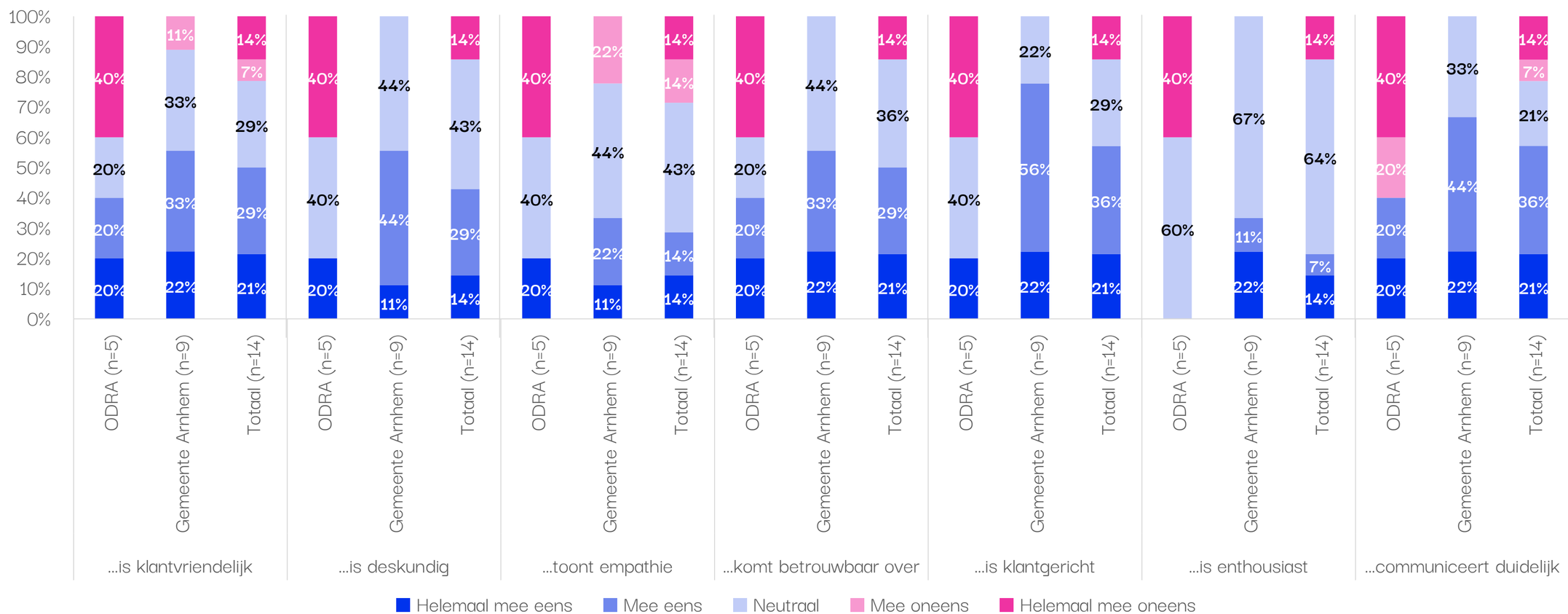
Rondom de informatievoorziening en de afsluiting ligt ruimte voor verbetering, vooral voor de ODRA. In 50% (20% ODRA; 67% gemeente Arnhem) van de gevallen geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende en relevante informatie, geeft de medewerker op een heldere wijze aan wat de te volgen procedure is en heeft de medewerker voldoende tijd voor het gesprek genomen. Daarnaast valt de meeste winst voor de medewerkers te behalen in het geven van een samenvatting van de vraag (0% ODRA; 11% gemeente Arnhem), het geven van een passend antwoord op de vraag (20% ODRA; 56% gemeente Arnhem) en aan het einde van het gesprek te vragen of er nog vragen of onduidelijkheden zijn (0% ODRA; 0% gemeente Arnhem).

Uitgelichte vragen sectie Informatievoorziening & Afsluiting:



Medewerker

In 57% van de gevallen worden de medewerkers als klantgericht ervaren en communiceren ze duidelijk. Daarnaast komt de medewerker in 50% van de gevallen betrouwbaar over en is de medewerker klantvriendelijk. Net als bij het mystery calling-onderzoek geldt hier ook dat rondom deskundigheid, het tonen van empathie en enthousiasme de medewerkers zich het meeste kunnen verbeteren. Probeer als medewerker altijd vriendelijk, beleefd en enthousiast te zijn, ook als bijvoorbeeld een inwoner zonder afspraak komt. Verder geldt dat de ODRA op alle onderdelen lager scoort (helemaal mee eens + mee eens) dan de gemeente Arnhem.



Quotes Mystery visit

De mystery guests die positief zijn over het bezoek aan de ODRA-locatie of het stadshuis geven aan dat de locatie er netjes uitziet, er schone toiletten zijn en er mooie bloemen in de hal staan. De mystery guests die minder tevreden zijn over hun bezoek geven aan dat ze zich niet welkom voelen, omdat de ODRA-locatie niet gemakkelijk te vinden is en de deur gesloten is of omdat bij de gemeente Arnhem een vrije inloop voor vragen niet mogelijk is.

Een selectie van quotes van positieve punten:

- Het gebouw heeft een prachtige uitstraling en de hal bij binnenkomst is ruim opgezet. Verder is er een duidelijk overzicht te vinden waarop te zien is welk bedrijf op welke verdieping is gehuisvest. (ODRA)
- Het toilet was heel schoon en er stonden mooie bloemen in de hal. (ODRA)
- De medewerker was vriendelijk, maar kordaat. Ik kon mijn vraag alleen met afspraak stellen en werd doorverwezen naar het afsprakenbureau. (Gemeente Arnhem)
- De gemeente is gemakkelijk te vinden. De locatie is goed toegankelijk voor invaliden. (Gemeente Arnhem)
- Vriendelijke medewerkers, lichte hal, verse bloemen en schone toiletten. De medewerkster heette ons hartelijk welkom in onze nieuwe stad. (Gemeente Arnhem)

Een selectie van quotes van verbeterpunten:

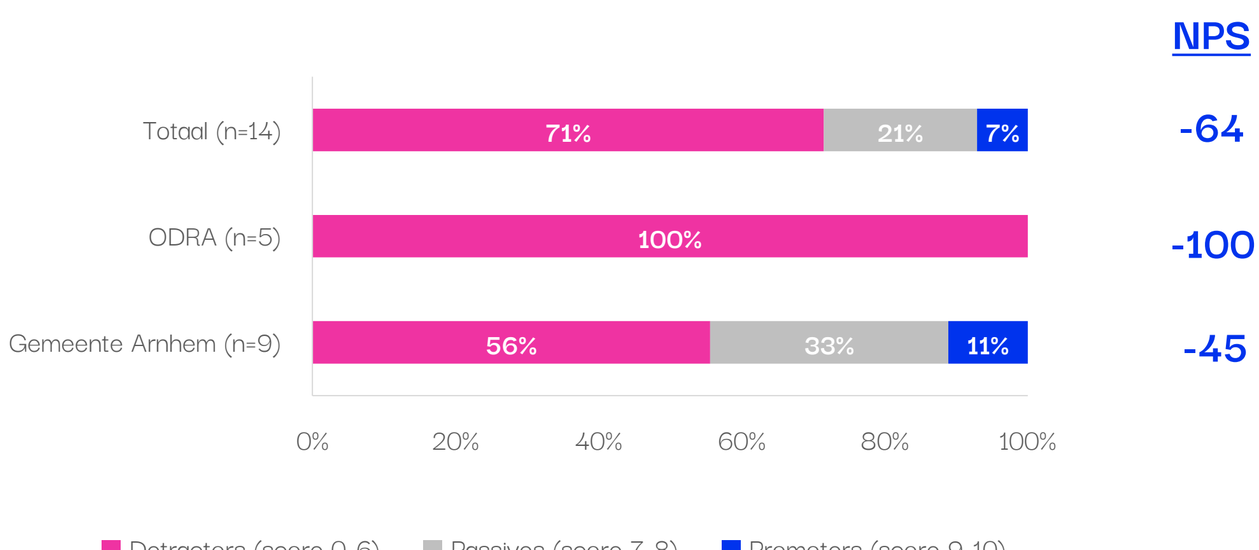
- De omgevingsdienst is niet gemakkelijk te vinden. Wanneer het gebouw eenmaal gevonden is, is het niet toegankelijk. Het ziet er niet verwelkomend uit en de deur zit dicht. Nergens is een goede beschrijving te vinden hoe er contact kan worden opgenomen. (ODRA)
- De hoofdingang van het gebouw is enigszins verscholen achter een aantal andere gebouwen, hierdoor zou je zonder navigatie app op je telefoon snel aan het gebouw voorbij lopen. Daarnaast oogt de hoofdingang niet uitnodigend voor bezoekers. Dit komt mede door het feit dat de draaideur buiten werking was en ik door een klein deurtje aan de zijkant naar binnen ben gekomen. Daarnaast ontbreekt alle informatie voor bezoekers, je mist bijvoorbeeld informatie over de te bezoeken verdieping, waar je je kunt melden en er is geen bordje dat je welkom heet. (ODRA)
- Ik kon geen afspraak maken voor mijn vraag bij de gemeente. Om dit na te vragen bij de gemeente kon ik alleen bellen hiervoor. Vrije inloop is er alleen voor ophalen rijbewijs en of paspoort/ID-kaart. (Gemeente Arnhem)
- Ik heb begrip voor de medewerkers als ik de zoveelste ben die zo binnen komt vallen, maar een verwijzing hoe het wel correct te doen was wel netjes geweest. (Gemeente Arnhem)
- Het voelt niet zo fijn om gelijk een telefoonnummer op een briefje onder je neus gedrukt te krijgen. De medewerker had ook kunnen proberen mij te kunnen helpen. (Gemeente Arnhem)

Net Promoter Score (NPS)

De Net Promoter Score (NPS) geldt als een graadmeter van tevredenheid en vertrouwen en onderzoekt of inwoners bereid zijn om een goed woordje te doen voor de ODRA/gemeente Arnhem. De NPS komt uit op een negatieve score van -64 (-100 ODRA; -45 gemeente Arnhem). Het aandeel mystery guests dat de gemeente Arnhem/ODRA aanbeveelt aan anderen (Promoters; 7%) is kleiner dan het aandeel die dat niet zouden doen (Detractors; 71%). Daarnaast zien wij bij de ODRA alleen maar Detractors, waarbij zij aangeven dat het langsgaan op locatie niet mogelijk is zonder afspraak en het voor sommige mystery guests daardoor geen toevoegde waarde heeft ten opzichte van online informatie opvragen. Ook bij de gemeente Arnhem is het aandeel Detractors groot en zullen zij niet aanbevelen. Mystery guests geven ook hier aan dat zij zonder afspraak niet langs kunnen komen en er weinig interesse en/of empathie wordt getoond in de vraag die de mystery guest heeft. Daarentegen geeft de enige Promoter aan vriendelijk en snel geholpen te zijn door de gemeente Arnhem.

0-10?

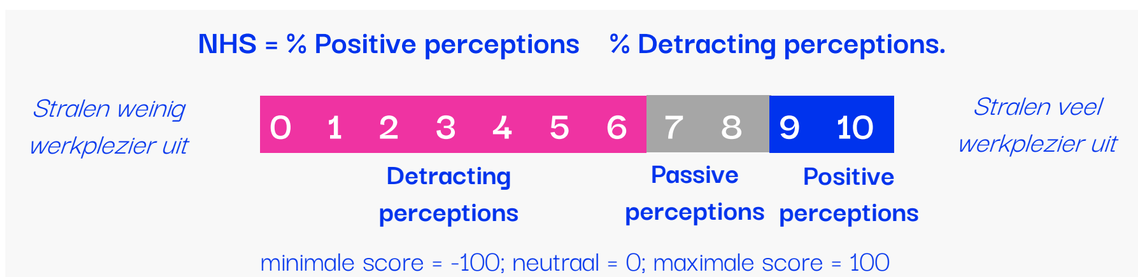


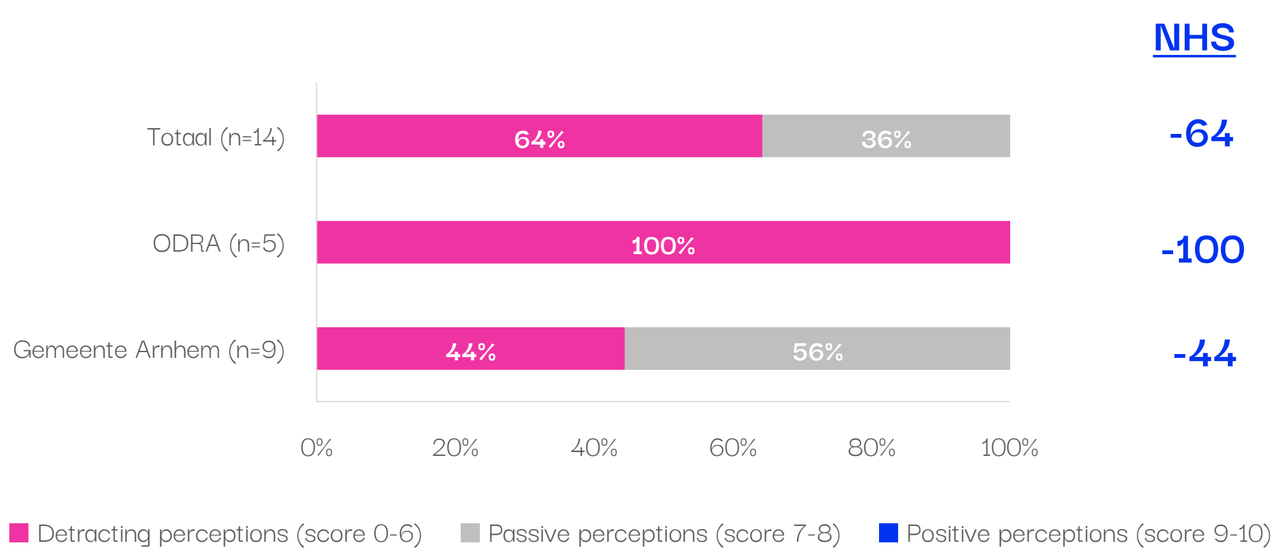


Net Happiness Score (NHS)

De Net Happiness Score (NHS) meet in hoeverre de medewerkers plezier uitstralen en daarmee ook de klant/inwoner weten te enthousiasmeren. De gemiddelde NHS komt uit op een negatieve score van -64 (-100 ODRA; -44 gemeente Arnhem). Dit betekent dat het aandeel mystery guests dat vindt dat de medewerkers plezier uitstralen in hun werk (0%) kleiner is dan het aandeel mystery guests die dat niet vindt (64%). Kortom, in alle gevallen stralen de medewerkers geen werkplezier uit. De NHS en NPS zijn sterk aan elkaar gerelateerd. Wanneer medewerkers zichtbaar plezier uitstralen in hun werk en inwoners vriendelijk helpen, zullen inwoners sneller geneigd zijn om de gemeente Arnhem/de ODRA aan te bevelen en positief te praten over de ODRA of de gemeente Arnhem.

Hoe blij waren de medewerkers die je tijdens dit bezoek bij het stadhuis/de ODRA-locatie tegenkwam, op een schaal van 0-10?



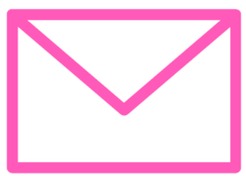




Mystery e-mail, contactformulier en brief

Reactie ontvangen

Van de 69 metingen, hebben 55 mystery guests een reactie ontvangen (80%). Voor alle resultaten rondom de mystery e-mals, contactformulieren en brieven geldt dat, indien er minder dan dertig metingen plaatsvinden, de resultaten een indicatie bieden. Verder gaan de resultaten in dit hoofdstuk enkel over de e-mails, contactformulieren en brieven die beantwoord zijn.



Totaal: (respons 36%)
11 brieven verstuurd
4 hebben een reactie ontvangen

ODRA: (respons 38%)
8 brieven verstuurd
3 hebben een reactie ontvangen (2x brief, 1x e-mail)

Gemeente Arnhem: (respons 33%)
3 brieven verstuurd
1 heeft een reactie ontvangen (1x e-mail)



Totaal: (respons 91%)
55 contactformulieren verstuurd
50 hebben een reactie ontvangen

ODRA: (respons 93%)
40 contactformulieren verstuurd
37 hebben een reactie ontvangen (33x e-mail, 4x telefonisch)

Gemeente Arnhem: (respons 87%)
15 contactformulieren verstuurd
13 hebben een reactie ontvangen (11x e-mail, 2x telefonisch)



Totaal: (respons 33%)
3 e-mails verstuurd
1 heeft een reactie ontvangen

ODRA: (respons 33%)
3 e-mails verstuurd
1 heeft een reactie ontvangen (1x e-mail)

Gemeente Arnhem:
-

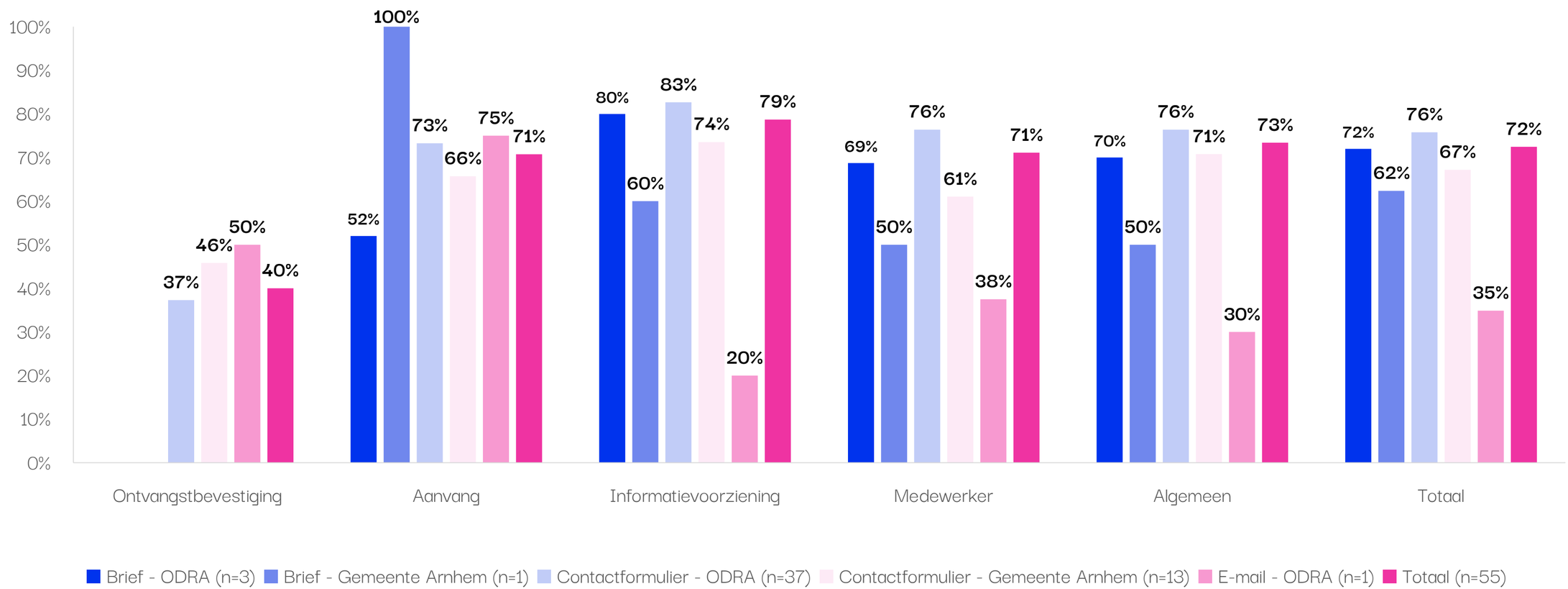
Verder hebben zich tijdens het onderzoek twee bijzondere situaties voorgedaan, waarbij 1) een mystery guest op een brief een reactie per e-mail van de ODRA heeft teruggekregen, terwijl hij/zij geen e-mailadres op de brief had achter gelaten. In het verleden heeft de mystery guest geen contact gehad met de ODRA en zouden deze contactgegevens niet bekend kunnen zijn bij de ODRA, ook is het e-mailadres van de mystery guest online niet zichtbaar of openbaar. 2) Een andere mystery guest heeft een brief gestuurd naar de gemeente Arnhem en heeft een reactie per e-mail ontvangen, alleen niet op de naam van de mystery guest maar op de naam van de medebewoner, terwijl de naam van de afzender duidelijk in de brief staat. Ook hier geldt dat het e-mailadres van de mystery guest en medebewoner niet is vermeld in de brief, maar zij toch een reactie per e-mail hebben ontvangen.

In opdracht van de Rekenkamer Arnhem is er bij de contactformulieren ook gekeken naar het gebruik van Westerse en niet-Westerse namen en het wel dan niet ontvangen van een reactie. Bij de 51 cases, 24 Westers; 27 niet-Westers, hebben 22 mystery guests met een Westerse naam een reactie ontvangen en 24 mystery guests met een niet-Westerse naam een reactie ontvangen.

Totaal- en sectiescores

De contactmomenten (de e-mails, contactformulieren en brieven samengenomen) behalen een totaalscore van 72%. De sectie behaalt de hoogste score ten opzichte van de andere secties, omdat de reactie in begrijpelijke taal is en de toon vriendelijk is. De sectie behaalt de laagste score, omdat in geen enkel geval in de ontvangstbevestiging wordt genoemd op wat voor termijn men een reactie kan verwachten.

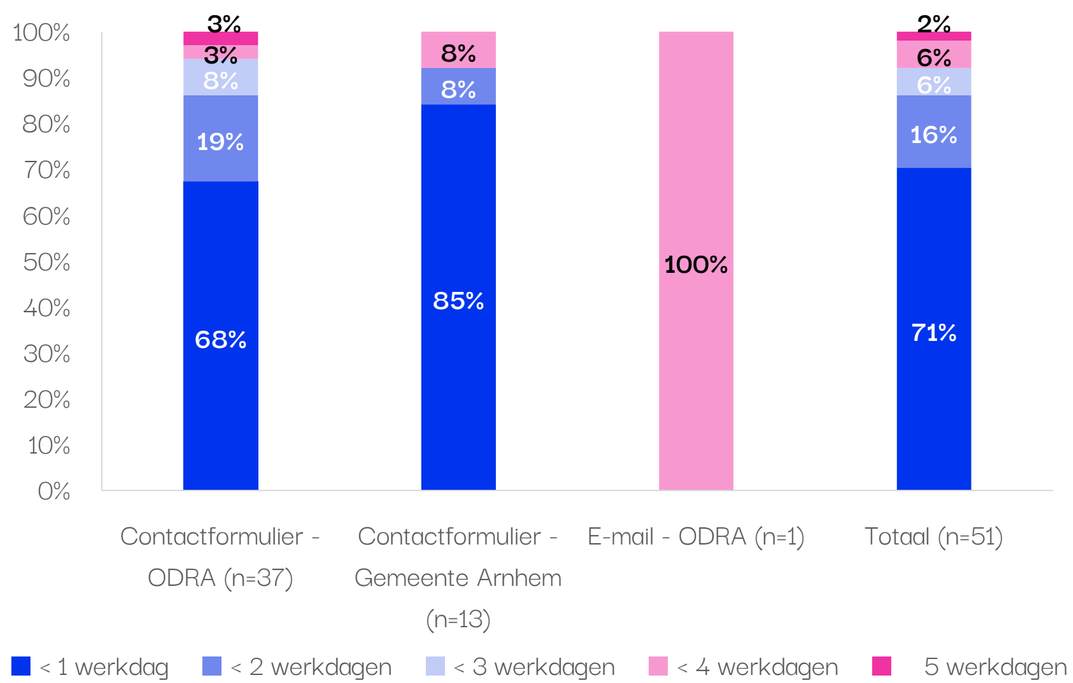
Totaal- en sectiescores



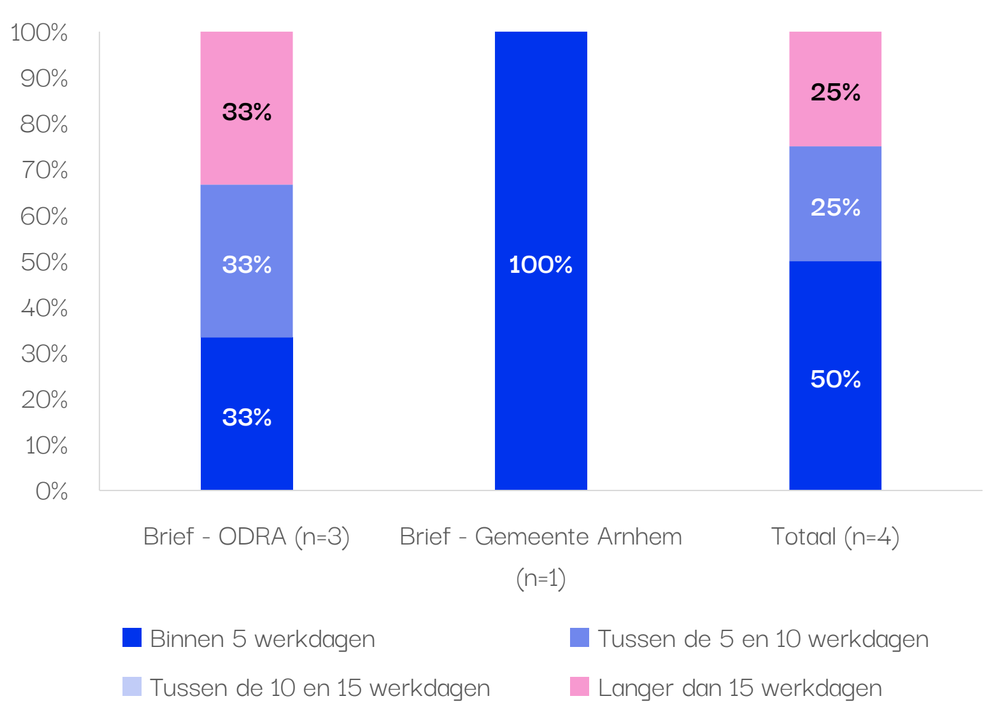
Aanvang - Reactietermijn

Na het versturen van het contactformulier of de e-mail ontvangt 67% van de mystery guests een ontvangstbevestiging (60% contactformulier ODRA; 85% contactformulier gemeente Arnhem; 100% e-mail ODRA). Vervolgens ontvangt in 87% van de gevallen de mystery guest een inhoudelijke reactie binnen 2 werkdagen (87% contactformulier ODRA; 92% contactformulier gemeente Arnhem; 0% e-mail ODRA). 50% van de mystery guests ontvangt na het versturen van een brief een inhoudelijke reactie binnen 5 werkdagen (33% ODRA; 100% gemeente Arnhem). Daarnaast zijn er twee mystery guests (één brief - ODRA, een reactie langer dan 15 werkdagen; één contactformulier - ODRA 5 werkdagen beantwoord) die na het onderzoekstermijn een inhoudelijke reactie hebben ontvangen en daarom alleen de sectie aanvang hebben beantwoord en de rest van de vragenlijst niet.

Binnen welke termijn word je (aan)vraag inhoudelijk beantwoord?



Binnen welke termijn word je brief inhoudelijk beantwoord?



Rapportcijfer

De contactmomenten (de e-mails, contactformulieren en brieven samengenomen) worden gemiddeld beoordeeld met een 7,3. Het contactformulier wordt het beste beoordeeld en haalt het hoogste rapportcijfer (ODRA 7,6 en gemeente Arnhem 7,1), maar ook de brieven bij de ODRA halen een voldoende (7,0; let wel op n=2).

Met welk rapportcijfer beoordeel je dit contactmoment?



Brief - ODRA (n=2)



Brief - Gemeente Arnhem (n=1)



Contactformulier ODRA (n=36)



Contactformulier - Gemeente Arnhem (n=13)



E-mail - ODRA (n=1)

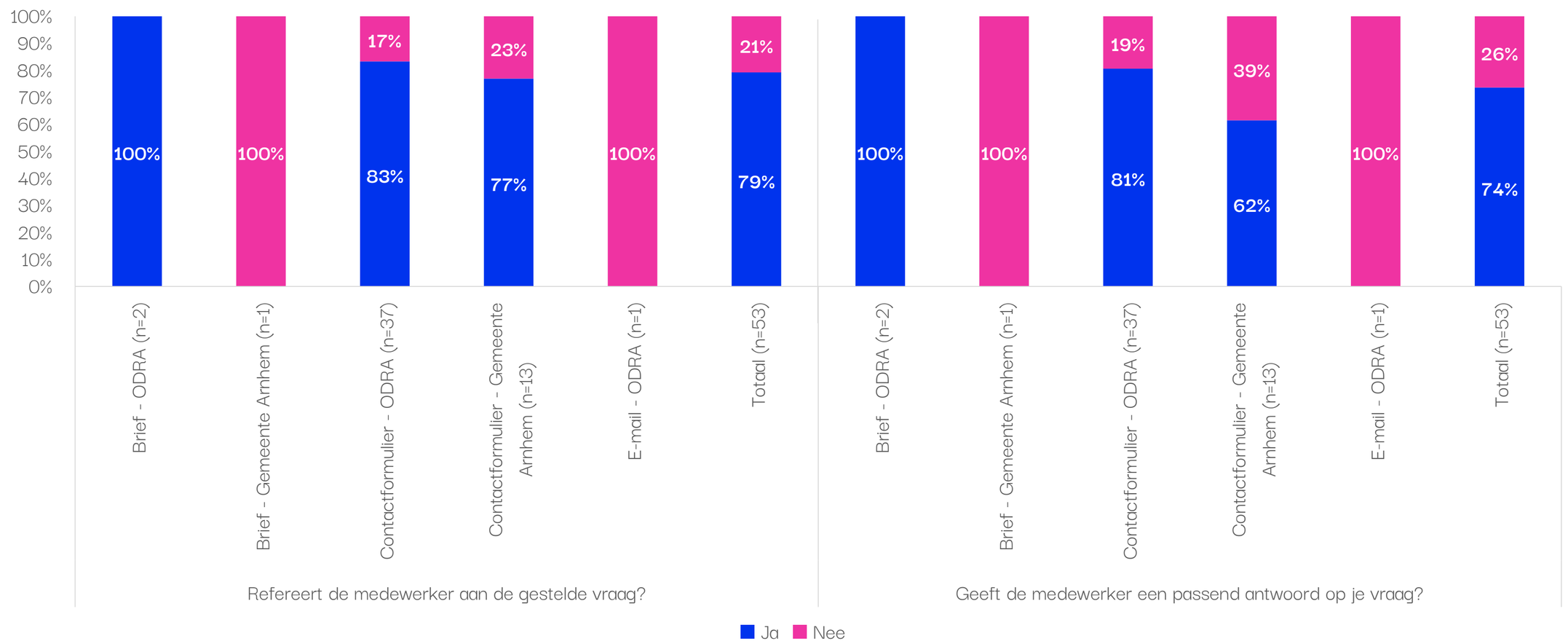


Totaal (n=53)

Informatievoorziening (1/2)

In 79% van de gevallen wordt er door de medewerker gerefereerd aan de gestelde vraag en geeft in 74% van de gevallen de medewerker een passend antwoord op de vraag. Bij de brief - gemeente Arnhem en e-mail - ODRA is er ruimte voor verbetering bij deze punten (let wel op het lagere aantal metingen).

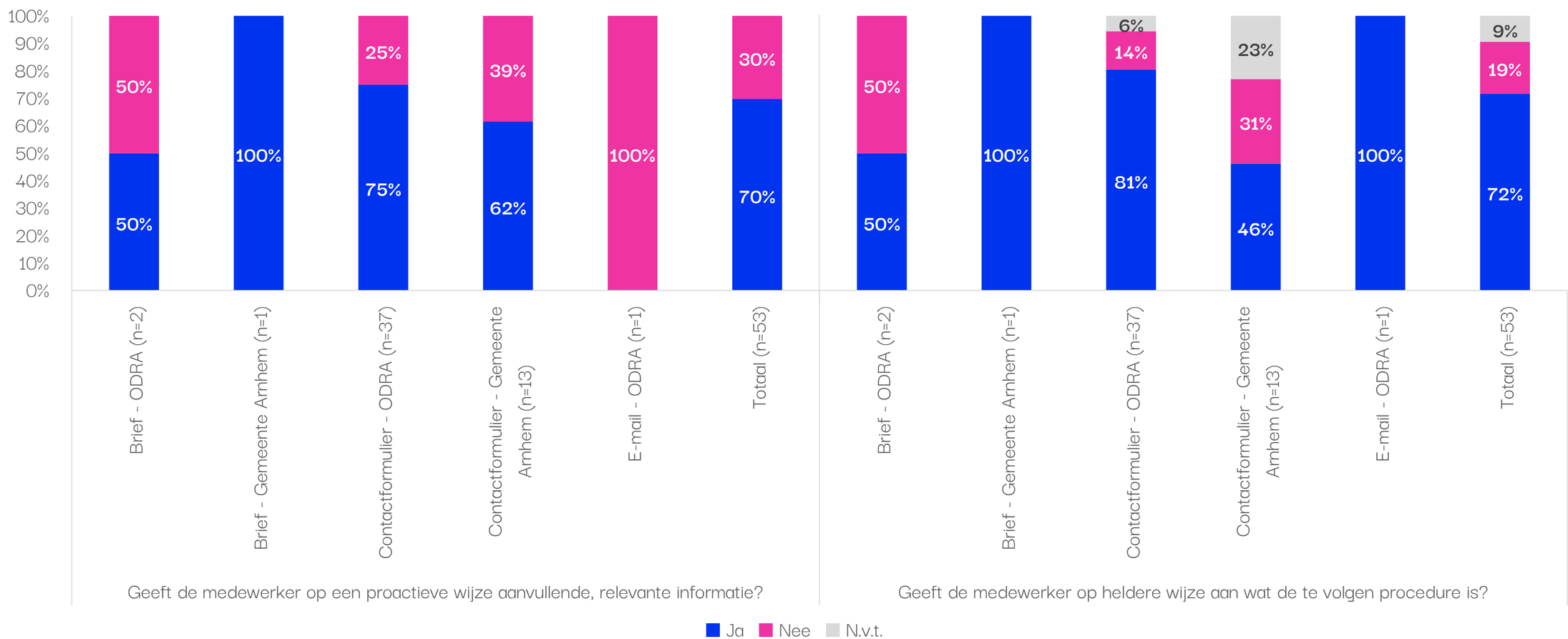
Beoordeling informatievoorziening:



Informatievoorziening (2/2)

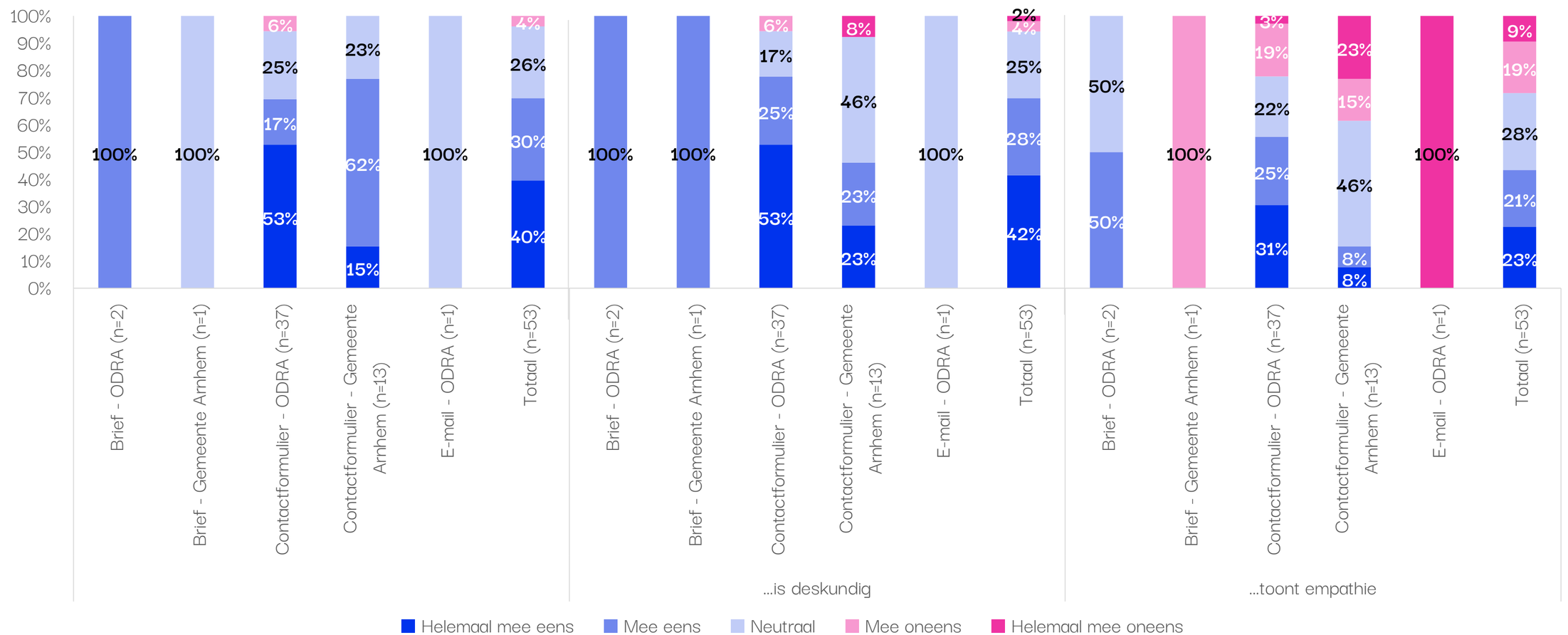
In 70% van de gevallen geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende en relevante informatie en geeft de medewerker in 72% van de gevallen op een heldere wijze aan wat de te volgen procedure is. Door proactief aanvullende informatie en de vervolgprocedure te geven, zorgt dit ervoor dat de mystery guests volledig geïnformeerd zullen zijn en niet nogmaals contact hoeven op te nemen.

Beoordeling informatievoorziening:



Medewerker

70% van de mystery guests beoordelen de medewerkers als klantvriendelijk en deskundig. Daarentegen ligt er verbeterpotentieel voor de medewerkers rondom het tonen van empathie. Zo geeft een mystery guest op de volgende pagina aan, haak in op life events door bijvoorbeeld te feliciteren met de nieuwe woning. Dit zijn kleine, maar belangrijke gebaren in de bijdrage aan een positieve beleving van het contactmoment met de ODRA of de gemeente Arnhem.



Quotes Mystery contactformulier

De mystery guests die positief zijn, zijn dat over de snelle reactie, de klantvriendelijke en uitgebreide behandeling van de vraag en het gepaste antwoord daarop. Daarentegen blijkt uit de verbeterpunten van de mystery guests dat de reactie op het contactformulier persoonlijker en empathischer kan, want de reacties zijn erg zakelijk en onpersoonlijk omdat er veelal een standaardmail als reactie wordt gestuurd.

Een selectie van quotes van positieve punten:

- Het was een erg goed gesprek met nuttige informatie. Als ik echt op zoek was naar informatie over een drankvergunning was dit precies wat ik zocht. (gemeente Arnhem)
- Er is snel gereageerd door de omgevingsdienst. Mijn vraag wordt doorgestuurd naar de gemeente Arnhem. Zij zullen hier op gaan reageren. Echter, ik heb tot op heden geen reactie ontvangen vanuit de gemeente. (ODRA)
- De medewerker biedt vriendelijk aan om de melding door te sturen naar de gemeente. Ik ervaar dit als klantvriendelijk en ik heb geen verbeterpunten ervaren. (ODRA)
- Ik krijg een snelle reactie vanuit de omgevingsdienst. Het is een informatieve en uitgebreide e-mail. (ODRA)
- Het is fijn dat het antwoord telefonisch is gedaan, daardoor heb ik een uitgebreide uitleg gehad. (ODRA)

Een selectie van quotes van verbeterpunten:

- Mijn vraag is niet volledig beantwoord en de link in de mail is niet werkend. Hierdoor ben ik eigenlijk niets wijzer geworden van dit contactmoment. Ook mis ik enige klantgerichtheid door bijvoorbeeld te bedanken voor de mail of door aan te geven dat ik contact op kan nemen bij vragen. Ook staat nergens in de mail vermeld dat de mail afkomstig is van de gemeente Arnhem. (gemeente Arnhem)
- De gemeente zou de medewerkers op het hart mogen drukken de inkomende vragen goed te lezen voordat ze een antwoord formuleren. De reactie die ik ontving gaf de indruk dat de medewerker zich de tijd niet gunde de inkomende mail te lezen oftewel slechts tot doel had zo snel mogelijk de inkomende mails weg te werken. (gemeente Arnhem)
- Ik vind het niet prettig dat er standaard mailtjes worden gestuurd. Ik zou het fijn vinden als er een persoonlijke reactie zou worden gegeven. Ook zou ik het prettig vinden als de vraag beantwoord wordt en ik niet alleen wordt doorverwezen. (ODRA)
- Ik ontvang een standaard reactie dat zakelijk overkomt en, behalve een verwijzing, verder geen informatie bevat. (ODRA)
- Ik had het contactmoment met een 10 beoordeeld als de medewerker had gereageerd op mijn verhuizing. Dit is immers een life event. Een eenvoudig: ”Gefeliciteerd met uw nieuwe woning!” had volstaan. Hieruit zou empathie spreken mijns inziens. (ODRA)

Quotes Mystery e-mail en brief

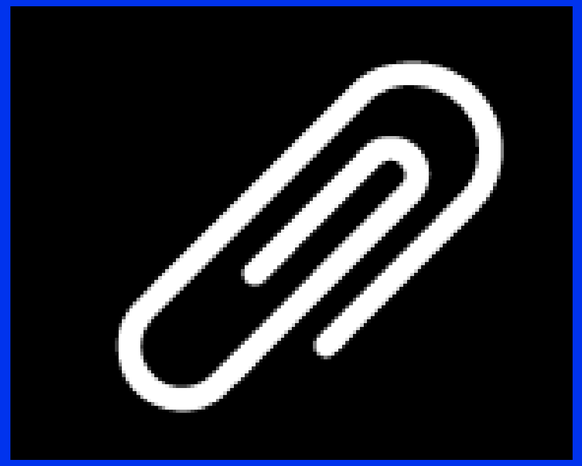
Na het versturen van een brief, e-mail of contactformulier (zie ook vorige pagina) wordt een telefonische reactie of verwijzing naar een telefonisch contactmoment als prettig ervaren en ook als verbeterpunt meegegeven dat dit gewenst is. Dit maakt het contact persoonlijker, waardoor men vertrouwen heeft een passend antwoord te krijgen. Zoals eerder vermeld hebben zich twee bijzondere situaties voorgedaan en is het belangrijk om juist met de persoonsgegevens van inwoners om te gaan.

Een selectie van quotes van positieve punten:

- Voor een echt goed antwoord wordt mij gevraagd om telefonisch contact op te nemen. Dit vind ik echter niet storend, want ik begrijp dat het handiger is voor hun om mijn persoonlijke situatie te achterhalen om hierbij een passend antwoord te kunnen geven. (Brief- ODRA)

Een selectie van quotes van verbeterpunten:

- Ik vind het vreemd dat ik zelf geen bericht krijg, maar dat mijn medebewoner dit ontving. Mijn naam staat duidelijk in de brief vermeld, maar zij nemen contact op met een andere bewoner van dit adres. (Brief - Gemeente Arnhem)
- Ik vind de reactie van ODRA erg kort. Tevens had ik het prettiger gevonden als er als aanhef stond: ”Geachte meneer [naam]” of iets dergelijks. Ik heb een brief gestuurd zonder e-mailgegevens. Echter ontvang ik een reactie per e-mail, waar ik best van schrik. Ik snap niet hoe de omgevingsdienst aan mijn gegevens komt. (Brief - ODRA)
- De medewerker had een vriendelijkere uitgebreidere mail kunnen sturen. De medewerker had empathie kunnen tonen voor mijn situatie en vertrouwen dat we samen een oplossing zouden gaan vinden en vervolgens dan aangeven dat het wellicht fijner is om even telefonisch contact te hebben. (E-mail ODRA)



Bijlage



Cases

Cases Mystery calling (1/2)

ODRA

- Mag je zomaar een straatfeest organiseren? Wat is daar allemaal voor nodig?
- helpen?
- Ik wil beginnen met het saneren van de bodem. Dien ik dit ergens aan te geven?
- en wie handhaaft die?
- Ik heb na de verbouwing van mijn huis een berg zand over. Waar kan ik die kwijt?
- Wij willen bij ons buurtfeest graag vuurwerk afsteken. Is dit mogelijk en heb ik hier een vergunning voor nodig?
-
- Wij willen graag een wijkfeest organiseren. Ik vroeg mij af of jullie hiervoor een budget beschikbaar hebben en of er een vergunning nodig is?
- Mijn buren maken veel te veel herrie. Kunt u mij helpen?
-
- en
- Ik woon in een buurt met veel water. Hoe kom ik er achter wat de kwaliteit van dat water is en ik er zeker van kan zijn dat ik dat water veilig voor mijn tuin gebruiken.
- Mijn hond zwemt regelmatig tijdens het uitlaten. Hoe weet ik of dit is toegestaan en of het niet schadelijk is voor gezondheid (als het water bijvoorbeeld vervuild is)? Soms ziet het water er vies uit.
-
- Ik heb nog oude verf die ik weg wil gooien. Mag dit gewoon in de vuilnisbak?
- Wat is de procedure voor het aanvragen van een omgevingsvergunning en hoe kom ik erachter of ik die wel nodig heb?
- Ik wil een huis kopen in Arnhem. Het verkeer in Arnhem is best wel druk. Hoe krijg ik informatie over de luchtkwaliteit in bepaalde buurten?
- den om bijvoorbeeld energie op te wekken? Kan ik daarbij hulp
- Ik heb via via gehoord dat de achterburen waar ik geen contact meer mee heb een mooie boom in hun achtertuin willen laten weghalen. Volgens mij moet daar minstens een vergunning voor aangevraagd worden. Wat kan ik doen?

Cases Mystery calling (2/2)

ODRA

- Mijn buurman wil zijn woning uitbreiden en moet daarvoor eerst het een en ander slopen. Ik ben bang dat hij schade aan mijn woning veroorzaakt. Hoe kan ik dat voorkomen of de eventuele schade laten herstellen?
- Ik zie steeds minderjarigen blowen bij het winkelcentrum. Dit kan echt niet! Kan de gemeente hier niet meer op handhaven?
- Ik wil een huis kopen in Arnhem. Het verkeer in Arnhem is best wel druk. Hoe krijg ik informatie over de luchtkwaliteit in bepaalde buurten?
- Wij hebben voor deze zomer een straatfeest gepland en ben vergeten dat te melden of een vergunning aan te vragen. Wat kan ik doen?
- Ik wil mijn huis verduurzamen en ben benieuwd naar de mogelijkheden en vergunningen. Kun je mij daar meer informatie over geven?
- Mijn buren maken veel te veel herrie. Kunt u mij helpen?

Gemeente Arnhem

- Wij willen graag een wijkfeest organiseren. Ik vroeg mij af of jullie hiervoor een budget beschikbaar hebben en of er een vergunning nodig is?
- Mijn buren maken veel te veel herrie. Kunt u mij helpen?
-
- Mag je zomaar een straatfeest organiseren? Wat is daar allemaal voor nodig?
- helpen?
- Ik wil beginnen met het saneren van de bodem. Dien ik dit ergens aan te geven?
-
- en wie handhaaft die?
- Ik heb na de verbouwing van mijn huis een berg zand over. Waar kan ik die kwijt?

Cases Mystery visit

ODRA

- Wij hebben voor deze zomer een straatfeest gepland en ben vergeten dat te melden of een vergunning aan te vragen. Wat kan ik doen?
- Ik wil een huis kopen in Arnhem. Het verkeer in Arnhem is best wel druk. Hoe krijg ik informatie over de luchtkwaliteit in bepaalde buurten?
- Mag je zomaar een straatfeest organiseren? Wat is daar allemaal voor nodig?
- Wij willen bij ons buurtfeest graag vuurwerk afsteken. Is dit mogelijk en heb ik hier een vergunning voor nodig?
- Ik wil een huis kopen in Arnhem. Het verkeer in Arnhem is best wel druk. Hoe krijg ik informatie over de luchtkwaliteit in bepaalde buurten?

Gemeente Arnhem

- Ik heb het idee dat mijn buurman/buurvrouw hulp nodig heeft. Hij/zij komt steeds minder vaak buiten en hij/zij wordt steeds minder mobiel. Ik zie nooit iemand over de vloer komen. Hoe kan ik hierbij helpen?
- Dit jaar wil onze buurt graag een wijkbijeenkomst organiseren om met elkaar initiatieven aan te dragen voor een betere sfeer en een verzorgde wijk. Kan ik hiervoor bij de gemeente subsidie aanvragen?
- Ik heb via via gehoord dat de achterburen een mooie boom in hun achtertuin willen laten weghalen. Volgens mij moet daar minstens een vergunning voor aangevraagd worden. Ik vind dat snoeien ook voldoende zou moeten zijn. Wat kan ik doen?
- Wij hebben voor deze zomer een straatfeest gepland en ben vergeten dat te melden of een vergunning aan te vragen. Wat kan ik doen?
- Ik wil een horecaonderneming starten. Welke vergunningen heb ik daarvoor nodig en hoe kom ik daaraan?
- Ik zie steeds minderjarigen blowen bij het winkelcentrum. Dit kan echt niet! Kan de gemeente hier niet meer op handhaven?
- Wij willen graag een wijkfeest organiseren. Ik vroeg mij af of jullie hiervoor een budget beschikbaar hebben en of er een vergunning nodig is?
- Ik wil een horecaonderneming starten. Welke vergunningen heb ik daarvoor nodig en hoe kom ik daaraan?

Cases Mystery contactformulier (1/3)

ODRA

- Steeds vaker hoor ik mensen over Burgernet. Hoe werkt dit precies en kan ik mij daarvoor ook aanmelden?
- Ik wil een horecaonderneming starten. Welke vergunningen heb ik daarvoor nodig en hoe kom ik daaraan?
- Hoe kan ik een drank- en horecavergunning aanvragen en welke papieren heb ik verder nodig?
- Wat is de procedure voor het aanvragen van een omgevingsvergunning en hoe kom ik erachter of ik die wel nodig heb?
- Ik spoel mijn oude frituurvet altijd door de gootsteen met veel heet water er achteraan. Nu hoorde ik laatst dat dit niet verstandig is. Waarom niet en wat moet ik er dan mee?
-
- als fietsers. Wat is hiertegen te doen?
- Ik zie steeds minderjarigen blowen bij het winkelcentrum. Dit kan echt niet! Kan de gemeente hier niet meer op handhaven?
- Wat moet ik allemaal regelen als ik een evenement wil organiseren?
- Wij willen bij ons buurtfeest graag vuurwerk afsteken. Is dit mogelijk en heb ik hier een vergunning voor nodig?
- Ik woon in een buurt met veel water. Hoe kom ik er achter wat de kwaliteit van dat water is en ik er zeker van kan zijn dat ik dat water veilig voor mijn tuin gebruiken.
- Mijn buurman wil zijn woning uitbreiden en moet daarvoor eerst het een en ander slopen. Ik ben bang dat hij schade aan mijn woning veroorzaakt. Hoe kan ik dat voorkomen of de eventuele schade laten herstellen?
- k of dit mogelijk is en wat komt er allemaal bij kijken? Kunnen jullie mij hierbij helpen?
- Ik wil een horecaonderneming starten. Welke vergunningen heb ik daarvoor nodig en hoe kom ik daaraan?
- Steeds vaker hoor ik mensen over Burgernet. Hoe werkt dit precies en kan ik mij daarvoor ook aanmelden?
- Wat moet ik allemaal regelen als ik een evenement wil organiseren?
- an of het wel of niet mag?
- Ik wil een huis kopen in Arnhem. Het verkeer in Arnhem is best wel druk. Hoe krijg ik informatie over de luchtkwaliteit in bepaalde buurten?
- t zijn de toegestane openingstijden voor een kroeg?
-

Cases Mystery contactformulier (2/3)

ODRA

- Ik wil een horecabedrijf starten en hoorde dat sommige ondernemingen geen vergunning hoeven te hebben. Hoe weet ik of dat voor mij ook geldt?
- Ik ben onlangs verhuisd en zou wel graag zonnepanelen willen plaatsen op het dak. Welke regels gelden hiervoor en op welke wijze kan ik hiervoor subsidie aanvragen?
- Ik heb nog oude verf die ik weg wil gooien. Mag dit gewoon in de vuilnisbak?
- Ik spoel mijn oude frituurvet altijd door de gootsteen met veel heet water er achteraan. Nu hoorde ik laatst dat dit niet verstandig is. Waarom niet en wat moet ik er dan mee?
- helpen?
- Ik wil beginnen met het saneren van de bodem. Dien ik dit ergens aan te geven?
- en wie handhaaft die?
- Mijn hond zwemt regelmatig tijdens het uitlaten. Hoe weet ik of dit is toegestaan en of het niet schadelijk is voor gezondheid (als het water bijvoorbeeld vervuild is)? Soms ziet het water er vies uit.
- Ik heb na de verbouwing van mijn huis een berg zand over. Waar kan ik die kwijt?
-
- den om bijvoorbeeld energie op te wekken? Kan ik daarbij hulp
- en
-
- Ik zou graag in het najaar een evenement met vuurwerk organiseren. Kunt u mij vertellen wat ik voor vergunning moet aanvragen en wat de procedure is?
- Regelmatig ervaar ik geluidsoverlast van werkzaamheden bij mij in de buurt. Vanaf hoe laat tot hoe laat mag er geluid gemaakt worden en wat zijn de regels?
- Ik zou graag een kantoor aan huis willen starten. Heb ik daar een vergunning voor nodig?
- Ik heb asbest in mijn oude schuur. Zou u mij meer kunnen vertellen over het verwijderen hiervan?
-
-
- Ik ben startend ondernemer en wil graag meer informatie over milieuregels. Zou u mij hier meer informatie over kunnen geven?

Cases Mystery contactformulier (3/3)

Gemeente Arnhem

- k of dit mogelijk is en wat komt er allemaal bij kijken? Kunnen jullie mij hierbij helpen?
- Steeds vaker hoor ik mensen over Burgernet. Hoe werkt dit precies en kan ik mij daarvoor ook aanmelden?
- Ik wil een horecaonderneming starten. Welke vergunningen heb ik daarvoor nodig en hoe kom ik daaraan?
- Hoe kan ik een drank- en horecavergunning aanvragen en welke papieren heb ik verder nodig?
- Wat is de procedure voor het aanvragen van een omgevingsvergunning en hoe kom ik erachter of ik die wel nodig heb?
- Mijn buurman wil zijn woning uitbreiden en moet daarvoor eerst het een en ander slopen. Ik ben bang dat hij schade aan mijn woning veroorzaakt. Hoe kan ik dat voorkomen of de eventuele schade laten herstellen?
- als fietsers. Wat is hiertegen te doen?
- Wat moet ik allemaal regelen als ik een evenement wil organiseren?
- Wij willen bij ons buurtfeest graag vuurwerk afsteken. Is dit mogelijk en heb ik hier een vergunning voor nodig?
- Ik woon in een buurt met veel water. Hoe kom ik er achter wat de kwaliteit van dat water is en ik er zeker van kan zijn dat ik dat water veilig voor mijn tuin gebruiken.
- Ik ben onlangs verhuisd en zou wel graag zonnepanelen willen plaatsen op het dak. Welke regels gelden hiervoor en op welke wijze kan ik hiervoor subsidie aanvragen?
- Steeds vaker hoor ik mensen over Burgernet. Hoe werkt dit precies en kan ik mij daarvoor ook aanmelden?
- Ik wil een huis kopen in Arnhem. Het verkeer in Arnhem is best wel druk. Hoe krijg ik informatie over de luchtkwaliteit in bepaalde buurten?
- t zijn de toegestane openingstijden voor een kroeg?
-

Cases Mystery e-mail

ODRA

- en wie handhaaft die?
- den om bijvoorbeeld energie op te wekken? Kan ik daarbij hulp krijgen en zijn er subsidies?
- helpen?

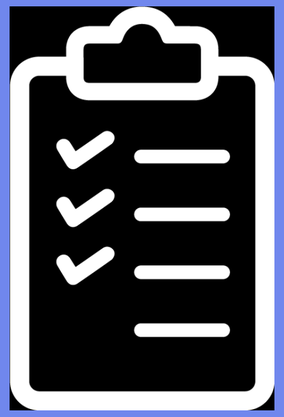
Cases Mystery brief

ODRA

-
- Mijn buurman wil zijn woning uitbreiden en moet daarvoor eerst het een en ander slopen. Ik ben bang dat hij schade aan mijn woning veroorzaakt. Hoe kan ik dat voorkomen of de eventuele schade laten herstellen?
- Ik woon in een buurt met veel water. Hoe kom ik er achter wat de kwaliteit van dat water is en ik er zeker van kan zijn dat ik dat water veilig voor mijn tuin gebruiken?
- Ik wil een huis kopen in Arnhem. Het verkeer in Arnhem is best wel druk. Hoe krijg ik informatie over de luchtkwaliteit in bepaalde buurten?
- Mijn hond zwemt regelmatig tijdens het uitlaten. Hoe weet ik of dit is toegestaan en of het niet schadelijk is voor gezondheid (als het water bijvoorbeeld vervuild is)? Soms ziet het water er vies uit.
- en
- den om bijvoorbeeld energie op te wekken? Kan ik daarbij hulp
- Ik heb via via gehoord dat de achterburen een mooie boom in hun achtertuin willen laten weghalen. Volgens mij moet daar minstens een vergunning voor aangevraagd worden. Ik vind dat snoeien ook voldoende zou moeten zijn. Wat kan ik doen?

Gemeente Arnhem

- ebruikt grasveld ligt. Kunt u daar subsidie voor geven?
- Ik vind het moeilijk om rond te komen en het lukt mij niet om gemeentelijke belastingen te betalen. Is het mogelijk om kwijtschelding aan te vragen?
- Ik heb gehoord dat je op sommige groenstroken de hondenpoep niet hoeft op te ruimen als het geen overlast geeft. Hoe weet ik wanneer en waar dit het geval is? Ik wil geen boete riskeren.



Score overzicht op vraagniveau

Score overzicht op vraagniveau Mystery calling

Vragen	ODRA		Gemeente Arnhem		Totaal	
Hoe vaak gaat de telefoon over voordat een medewerker de telefoon opneemt?	48%	n=25	33%	n=9	**44%**	**n=34**
Verbindt de medewerker je door met de juiste afdeling?	81%	n=8	50%	n=1	**78%**	**n=9**
In welke mate is de medewerker klantvriendelijk?	87%	n=25	83%	n=9	**86%**	**n=34**
Totaal Aanvang	**69%**	**n=25**	**58%**	**n=9**	**67%**	**n=34**
Hoe lang duurt het voordat je een medewerker aan de telefoon hebt?	50%	n=8	100%	n=1	**56%**	**n=9**
Hoe beoordeel je het proces van doorverbinden?	69%	n=8	75%	n=1	**69%**	**n=9**
Totaal Aanvang na doorverbinden	**59%**	**n=8**	**88%**	**n=1**	**63%**	**n=9**
In welke mate stelt de medewerker voldoende vragen om concreet op de casevraag in te kunnen gaan?	77%	n=25	75%	n=9	**76%**	**n=34**
Vat de medewerker je vraag samen?	56%	n=25	56%	n=9	**56%**	**n=34**
Geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende, relevante informatie?	72%	n=25	67%	n=9	**71%**	**n=34**
Hoeveel moeite heb je moeten doen om antwoord te krijgen op je vraag?	69%	n=25	67%	n=9	**68%**	**n=34**
Totaal Inhoudelijk contact	**69%**	**n=25**	**66%**	**n=9**	**68%**	**n=34**
De medewerker is klantvriendelijk	82%	n=25	78%	n=9	**81%**	**n=34**
De medewerker is deskundig	70%	n=25	69%	n=9	**70%**	**n=34**
De medewerker toont empathie	71%	n=25	67%	n=9	**70%**	**n=34**
De medewerker is klantgericht	78%	n=25	69%	n=9	**76%**	**n=34**
De medewerker is enthousiast	73%	n=25	64%	n=9	**71%**	**n=34**
De medewerker communiceert duidelijk	78%	n=25	75%	n=9	**77%**	**n=34**
Totaal Medewerker	**75%**	**n=25**	**70%**	**n=9**	**74%**	**n=34**
Is er sprake van storende factoren tijdens het gesprek?	84%	n=25	78%	n=9	**82%**	**n=34**
Met welk rapportcijfer beoordeel je dit contactmoment?	74%	n=25	72%	n=9	**73%**	**n=34**
Totaal Algemeen	**77%**	**n=25**	**74%**	**n=9**	**76%**	**n=34**
Totaalscore	**72%**	**n=25**	**69%**	**n=9**	**71%**	**n=34**

De scores op de vragen worden berekend door het totale behaalde aantal punten per vraag te delen door het maximaal te behalen pu

Rood, 55-79% Oranje en 80%> Groen.

Score overzicht op vraagniveau Mystery visit

Vragen	ODRA		Gemeente Arnhem		Totaal	
In welke mate heeft het stadhuis/de ODRA-locatie een uitnodigende en welkome uitstraling?	10%	n=5	67%	n=9	46%	n=14
Totaal Aanvang	**10%**	**n=5**	**67%**	**n=9**	**46%**	**n=14**
In welke mate stelt de medewerker voldoende vragen om inzicht te krijgen in jouw vraag?	35%	n=5	50%	n=9	45%	n=14
Geeft de medewerker een samenvatting van jouw vraag?	0%	n=5	11%	n=9	7%	n=14
Geeft de medewerker een passend antwoord op je vraag?	20%	n=5	56%	n=9	43%	n=14
Geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende, relevante informatie?	20%	n=5	67%	n=9	50%	n=14
Geeft de medewerker op heldere wijze aan wat de te volgen procedure is?	33%	n=3	75%	n=8	64%	n=11
Hoeveel moeite heb je moeten doen om antwoord te krijgen op je vraag?	25%	n=5	44%	n=9	38%	n=14
Totaal Informatievoorziening	**21%**	**n=5**	**50%**	**n=9**	**40%**	**n=14**
De medewerker is klantvriendelijk	45%	n=5	67%	n=9	59%	n=14
De medewerker is deskundig	40%	n=5	67%	n=9	57%	n=14
De medewerker toont empathie	40%	n=5	56%	n=9	50%	n=14
De medewerker komt betrouwbaar over	45%	n=5	69%	n=9	61%	n=14
De medewerker is klantgericht	40%	n=5	75%	n=9	63%	n=14
De medewerker is enthousiast	30%	n=5	64%	n=9	52%	n=14
De medewerker communiceert duidelijk	40%	n=5	72%	n=9	61%	n=14
Totaal Medewerker	**40%**	**n=5**	**67%**	**n=9**	**57%**	**n=14**
Vraagt de medewerker of er nog vragen of onduidelijkheden zijn?	0%	n=5	0%	n=9	0%	n=14
Heeft de medewerker voldoende tijd voor je genomen?	20%	n=5	67%	n=9	50%	n=14
Neemt de medewerker op passende wijze afscheid?	20%	n=5	89%	n=9	64%	n=14
In welke mate levert de medewerker toegevoegde waarde ten opzichte van de website?	20%	n=5	53%	n=9	41%	n=14
Totaal Afsluiting	**15%**	**n=5**	**52%**	**n=9**	**39%**	**n=14**
Met welk rapportcijfer beoordeel je dit bezoek?	20%	n=5	54%	n=9	42%	n=14
Totaal Algemeen	**20%**	**n=5**	**54%**	**n=9**	**42%**	**n=14**
Totaalscore	**26%**	**n=5**	**58%**	**n=9**	**46%**	**n=14**

De scores op de vragen worden berekend door het totale behaalde aantal punten per vraag te delen door het maximaal te behalen pu

Rood, 55-79% Oranje en 80%> Groen.

Score overzicht op vraagniveau Mystery e-mail & contactformulier

Vragen	ODRA		Gemeente Arnhem		Totaal	
Heb je een ontvangstbevestiging ontvangen naar aanleiding van het invullen van het contactformulier of je verzonden e-mail?	61%	n=38	85%	n=13	67%	n=51
Wordt in de ontvangstbevestiging een termijn genoemd wanneer je antwoord zal ontvangen?	0%	n=23	0%	n=11	0%	n=34
Totaal Ontvangstbevestiging	**38%**	**n=38**	**46%**	**n=13**	**40%**	**n=51**
Binnen welke termijn wordt je (aan)vraag inhoudelijk beantwoord?	85%	n=38	92%	n=13	87%	n=51
	48%	n=33	55%	n=11	50%	n=44
Wordt een passende aanhef gebruikt?	85%	n=33	45%	n=11	75%	n=44
Totaal Aanvang	**73%**	**n=38**	**66%**	**n=13**	71%	n=51
Bedankt de medewerker je voor je reactie?	46%	n=37	38%	n=13	44%	n=50
Refereert de medewerker aan de gestelde vraag?	81%	n=37	77%	n=13	80%	n=50
Geeft de medewerker een passend antwoord op je vraag?	78%	n=37	62%	n=13	74%	n=50
Geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende, relevante informatie?	73%	n=37	62%	n=13	70%	n=50
Geeft de medewerker op heldere wijze aan wat de te volgen procedure is?	86%	n=35	60%	n=10	80%	n=45
De reactie is in begrijpelijke taal opgesteld	100%	n=33	100%	n=11	100%	n=44
De reactie is prettig leesbaar	91%	n=33	91%	n=11	91%	n=44
De toon van de reactie is vriendelijk	82%	n=33	82%	n=11	82%	n=44
De reactie wordt op klantvriendelijke wijze afgesloten	82%	n=33	82%	n=11	82%	n=44
Bevat de reactie taalfouten?	91%	n=33	82%	n=11	89%	n=44
Neemt de medewerker de tijd voor het gesprek?	100%	n=4	100%	n=2	100%	n=6
Wordt het gesprek op klantvriendelijke wijze afgesloten?	100%	n=4	100%	n=2	100%	n=6
Totaal Informatievoorziening	81%	**n=37**	74%	**n=13**	79%	n=50
De medewerker is klantvriendelijk	78%	n=37	73%	n=13	77%	n=50
De medewerker is deskundig	80%	n=37	63%	n=13	76%	n=50
De medewerker toont empathie	64%	n=37	40%	n=13	58%	n=50
De medewerker is klantgericht	79%	n=37	67%	n=13	76%	n=50
Totaal Medewerker	75%	**n=37**	61%	**n=13**	72%	n=50
Met welk rapportcijfer beoordeel je dit contactmoment?	75%	n=37	71%	n=13	74%	n=50
Totaal Algemeen	75%	**n=37**	71%	**n=13**	74%	n=50
Totaalscore	75%	**n=43**	67%	**n=15**	73%	n=58

De scores op de vragen worden berekend door het totale behaalde aantal punten per vraag te delen door het maximaal te behalen pu

kte kleurcodering: <54%: Rood, 55-79% Oranje en 80%> Groen.

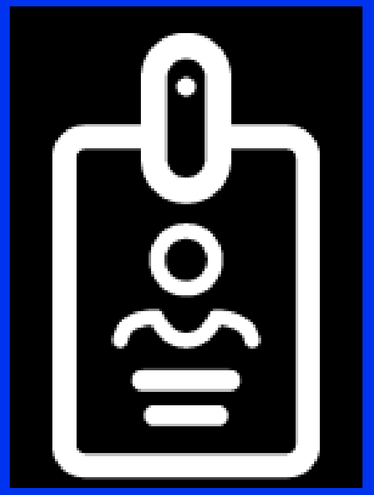
Score overzicht op vraagniveau Mystery brief

Vragen	ODRA		Gemeente Arnhem		Totaal	
Binnen welke termijn wordt je brief inhoudelijk beantwoord?	56%	n=3	100%	n=1	67%	n=4
	0%	n=2	100%	n=1	33%	n=3
Wordt een passende aanhef gebruikt?	100%	n=2	100%	n=1	100%	n=3
Totaal Aanvang	**52%**	**n=3**	**100%**	**n=1**	67%	n=4
Bedankt de medewerker je voor je reactie?	50%	n=2	100%	n=1	67%	n=3
Refereert de medewerker aan de gestelde vraag?	100%	n=2	0%	n=1	67%	n=3
Geeft de medewerker een passend antwoord op je vraag?	100%	n=2	0%	n=1	67%	n=3
Geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende, relevante informatie?	50%	n=2	100%	n=1	67%	n=3
Geeft de medewerker op heldere wijze aan wat de te volgen procedure is?	50%	n=2	100%	n=1	67%	n=3
De reactie is in begrijpelijke taal opgesteld	100%	n=2	100%	n=1	100%	n=3
De reactie is prettig leesbaar	50%	n=2	0%	n=1	33%	n=3
De toon van de reactie is vriendelijk	100%	n=2	0%	n=1	67%	n=3
De reactie wordt op klantvriendelijke wijze afgesloten	100%	n=2	100%	n=1	100%	n=3
Bevat de reactie taalfouten?	100%	n=2	100%	n=1	100%	n=3
Totaal Informatievoorziening	**80%**	**n=2**	**60%**	**n=1**	73%	n=3
De medewerker is klantvriendelijk	75%	n=2	50%	n=1	67%	n=3
De medewerker is deskundig	75%	n=2	75%	n=1	75%	n=3
De medewerker toont empathie	63%	n=2	25%	n=1	50%	n=3
De medewerker is klantgericht	63%	n=2	50%	n=1	58%	n=3
Totaal Medewerker	**69%**	**n=2**	**50%**	**n=1**	63%	n=3
Met welk rapportcijfer beoordeel je dit contactmoment?	70%	n=2	50%	n=1	63%	n=3
Totaal Algemeen	**70%**	**n=2**	**50%**	**n=1**	63%	n=3
Totaalscore	**72%**	**n=8**	**62%**	**n=3**	69%	n=11

De scores op de vragen worden berekend door het totale behaalde aantal punten per vraag te delen door het maximaal te behalen pu

Rood, 55-79% Oranje en 80%> Groen.

excap



Contact

Contactgegevens



Barbara Schouten

Account & Sales Director

Barbara.Schouten@excap.nl



Willem Kleefstra

Projectmanager

Willem.Kleefstra@excap.nl



Klasien Rijpkema

Research Executive

Klasien.Rijpkema@excap.nl

From insight **to impact.**

info@excap.nl
excap.nl

Reken kamer Arnhem

Is de ODRA er voor de inwoners of zijn de inwoners er voor de ODRA?

Onderzoek naar de klantbeleving van inwoners bij de ODRA en de gemeente Arnhem (Klantenservice)

De centrale vraag

“Hoe wordt de kwaliteit en servicegerichtheid van de medewerkers bij de ODRA en Klantenservice van de gemeente Arnhem ervaren?"

Reken kamer Arnhem

Inzichten

- Telefoongesprek wordt positief beoordeeld
- Bezoek aan de ODRA-locatie wordt negatief beoordeeld
- De contactformulieren worden tijdig inhoudelijk beantwoord

Rekenkamer Arnhem

Adviezen

- Verbeter bereikbaarheid en manage verwachtingen
- Maak het contactmoment persoonlijker
- Zorg dat inwoners een welkom gevoel hebben
- Wees proactief in achterhalen van behoefte
- Optimaliseer het dienstverleningsproces
- Investeer in medewerkersbeleving
- Zorg dat alle e-mails, contactformulieren en brieven (sneller) worden beantwoord
- Correspondeer empathischer

Reken kamer Arnhem

Rekenkamer Arnhem

Vragen?

GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELRESULTAAT

Rekenkamerrapport 'Is de ODRA er voor de inwoners of zijn de inwoners er voor de ODRA'

Fasering

- ☑ Informatieve bespreking
- ☑ Meningsvormende bespreking
- ☐ Bespreking Moties & Amendementen
- ☐ Besluitvormende vergadering

Eerdere besprekingen

- **21 februari 2024: informatieve en meningsvormende bespreking**

Aanwezig

De raadsleden/fractievolgers Gerretschen (GroenLinks), Brandts (D66), Kumas (VVD), Meyer (Arnhem Centraal), De Groot (Partij voor de Dieren), Ait Chrif (PvdA), Snelting (Volt), Zijlstra (ChristenUnie).
De fracties van de SP, CDA, DENK, BurgerBelang Arnhem, PVV en Forum voor Democratie waren niet aanwezig.
Verder aanwezig: Kaymak (Rekenkamer), Teeuw (voorzitter rekenkamer), Van der Wel (wethouder), Den Uil (bestuursadviseur)

Bespreking

De heer Samet Kaymak start namens de Rekenkamer van de gemeenteraad van Arnhem met een korte presentatie over het onderzoek. Vervolgens wordt de raadskamer in de gelegenheid gesteld technische vragen te stellen. Na afronding van de presentatie start de politieke behandeling. Er hebben zich voor de informatieve fase geen insprekers gemeld waardoor direct gestart kan worden met de meningsvormende fase 1 (M1). Deze vindt plaats in twee termijnen.

Toezeggingen

Wethouder Van der Wel zegt toe dat bij de bespreking in het AB over het verbeterplan van de ODRA en de aanvullingen vanuit de gemeente Arnhem n.a.v. dit rekenkamerrapport, dat rondom het laten uitvoeren van een (tevredenheids)onderzoek naast het voorstel om dit intern door de ODRA laten uitvoeren door een extern bureau, ook de optie te wordt besproken om dit onderzoek door de gemeente(s) zelf te laten uitvoeren en eventueel te financieren. Wethouder Van der Wel zegt verder toe de gemeenteraad actief te infomeren over de uitkomsten van dit gesprek.

Conclusie

De voorzitter heeft aan het einde van de beraadslaging geconcludeerd dat de meningsvormende fase 1 is afgerond. De PvdA kondigt aan met een motie te komen waarbij wordt voorgesteld om na zes maanden vanuit de gemeente met een eigen (vervolg) onderzoek te komen als follow-up op dit rekenkameronderzoek. Het voorstel zal daarom worden doorgeleid als bespreekstuk naar de besluitvormende fase.

De raadsadviseur,

M. Piscaer

De voorzitter,

M. Noomen

GEMEENTE Arnhem

Besluit van	13 maart 2024
Zaaknummer	3861486

DE RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 11 juli 2023, nummer: 3861486;

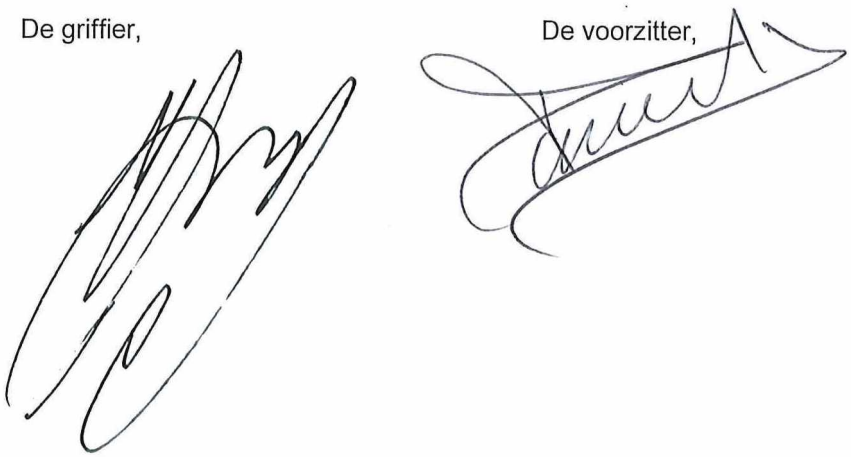
gelet op artikel 108 van de Gemeentewet;

- gezien het amendement 'Geen ruimte voor haat' (24A02);
- gezien het amendement 'Veiligheid voor dieren' (24A03);

besluit:

Het Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem vast te stellen.

De griffier, De voorzitter,



INTEGRAAL VEILIGHEIDSPLAN 2023 — 2027

GEMEENTE Arnhem



Fatale branden, gruwelijk geweld en dreigende explosieven – wat hebben wij in Arnhem veel met elkaar meegemaakt. Hoe wij ook ons best doen voor deugdelijk onderwijs, mooie woningen en schone lucht – zonder veiligheid werkt niets. Als in ons gevecht van goed tegen kwaad de boosdoener wint, verliezen wij onze jeugd en onze toekomst.

Maar weten wij criminelen uit onze buurten te weren, slagen wij erin onze jeugd weerbaar te maken tegen het foute geld en tonen wij met schone buurten dat goed gedrag loont, dan trekken wij hele wijken uit de goot.

Daarvoor werken wij. De partners bij zorg, welzijn, onderwijs en wonen kijken hoopvol naar veiligheid. Worden wij van partners bondgenoten, dan bereiken wij de verbreding en verdieping die wij voor de komende jaren nodig hebben.

Want wij hebben al pionierend goed in de vingers gekregen hoe wij met ons allen criminelen zowel kunnen tegenhouden als vóór zijn.

Handhaving en controles helpen, dankzij onze voorwaarden voor vergunningen, onze Bibob-checks op eerlijke handel en wandel van vergunningenaanvragers en de camera's die wangedrag op straat registreren. Het sterkst helpen de meldingen van onze bewoners; nu de Arnhemmers gaan zien dat die worden nagetrokken, is de meldingsbereidheid verhoogd. Doordat wij laten zien hoe wij ons best doen en wat dat teweeg brengt. Om te beginnen in de wijken met onze inzet voor schoon, heel en veilig.

Wat werkt, is hoe wij in pedagogische wijken de ouders versterken met jongerenwerkers, docenten, wijkagenten, straatcoaches, handhavers en andere opvoeders. Wij willen de beste mensen trekken naar de wijken die dat het hardste nodig hebben – om te beginnen in Arnhem-Oost.

De samenwerking tussen de organisaties in de veiligheidsketen staat intussen als een huis, van politieagenten tot inspecteurs en van handhavers tot Officieren van Justitie. Het wordt onze missie om de wijkgerichte benadering van de veiligheidsorganisaties te verbreden met de inzet van zorgverleners en hulp-verleners op wijkniveau. Het is mij een lief ding als ook de woningcorporaties en verenigingen van eigenaren hun steentje bijdragen, met conciërges die bewoners beschermen met toezicht op schone portieken en eerlijk bezoek.

Ik zie een grote stap vooruit komen, met stip op één dat wij de misdaad der misdaden tot staan weten te brengen, de geniepige gemene dagelijkse kwellingen van overlast vanuit woningen of in de straat juist daar waar wij het veiligst hopen te zijn – thuis in onze eigen wijk, in onze prachtige stad. Mijn bondgenoten en ik – wij begrijpen onze opdracht: erop af!

Ahmed Marcouch, burgemeester van Arnhem

INHOUD

SAMENVATTING 6

1 — Inleiding 9

2 — Wijkveiligheid 11

3 — Zorg en veiligheid 17

4 — Ondermijnende Criminaliteit 21

5 — Digitale criminaliteit 25

6 — Openbare orde en sociale onrust 29

7 — Preventieve jeugdaanpak 35

8 — De randvoorwaarden 41

9 — Tot slot 45

—

SAMENVATTING

Het is ons doel om overlast en criminaliteit in Arnhem te voorkomen en tegen te gaan. Het Arnhems misdaadcijfer (65,9 misdaden per 1.000 inwoners in 2022) moet omlaag. Liefst naar nul, maar in ieder geval naar het landelijk gemiddelde (45,5). Dit doen we door kwetsbare plekken fysiek aan te pakken, overlast te beëindigen, mensen die overlast veroorzaken aan te pakken en zorg te bieden, beroepscriminelen te weren, radicalen en relschoppers aan te pakken en kwetsbare kinderen en jongeren een alternatief te bieden. Door inspanningen en resultaten zichtbaar te maken, laten we inwoners en bezoekers zien dat Arnhem een fijne en veilige stad is.

Dagelijkse overlast en criminaliteit tasten de leefbaarheid en het gevoel van veiligheid in de wijken en buurten aan. De aanpak van verloedering en overlast in de wijken heeft hoge prioriteit. De komende jaren pakken we met de wijkveiligheidsplannen overal in de stad concreet verloedering en overlast aan. Kwetsbare plekken maken we “schoon, heel en veilig”. We sluiten panden die een bron zijn van overlast of gevaar. We zorgen voor meer handhavers op straat.

Veel overlast en onveilige situaties in Arnhem worden veroorzaakt door mensen met verward of onbegrepen gedrag. We voorkomen veiligheidsproblemen door bij signalen vroegtijdig en persoonsgericht in te grijpen op wijkniveau. We verbeteren de aanpak van ernstige problematiek in het Zorg- en Veiligheidshuis. We zorgen voor opvang van personen met wie het toch mis gaat. Om de preventie en de opvang beter te maken zorgen veiligheids- en zorgprofessionals binnen en buiten de gemeente de komende jaren voor een sterk vangnet.

Ondermijnende criminaliteit maakt misbruik van de legale structuren en verstrengelt daarmee de criminele onderwereld met de bovenwereld. En dat heeft grote negatieve gevolgen voor de Arnhemse inwoners, ondernemers en onze wijken. Daarom maken we Arnhem onaantrekkelijk voor beroepscriminelen. Dat doen we door onze eigen medewerkers te trainen, zodat zij ondermijnende invloed zien en weren. Daarnaast maken we burgers bewust, zodat we meldingen krijgen waarmee we aan de slag kunnen. Het Arnhems interventieteam pakt alle aspecten van ondermijning aan: drugspanden, mensenhandel, witwassen en zorgfraude.

We zetten ons meer in tegen digitale criminaliteit. Waar criminelen vroeger een openstaand raam inklommen, zoeken ze nu online naar kwetsbare personen. Ook Arnhemmers zijn te vaak slachtoffer van digitale oplichting en diefstal. Daarom gaan we meer voorlichting geven, vooral aan de meest kwetsbare groepen. Ook bouwen we de komende tijd aan een sterk netwerk dat in staat is om een stevige dam te vormen tegen de steeds groter wordende digitale criminaliteit.

We zorgen ervoor dat het groeiend aantal evenementen en demonstraties veilig zijn. Net als het uitgaansleven. Want Arnhem is een gastvrije stad, waarin iedereen zich veilig en vrij moet voelen. We gaan polarisatie en radicalisering tegen door tijdige signalering en aanpak én door belangrijke samenbindende personen in Arnhem bijeen te brengen. We leren kinderen dat democratie en kritisch denken belangrijk zijn. We investeren we de komende tijd aanzienlijk geld in brandweer- en gezondheidszorg.

Tot slot zetten we de inzet van de Aanpak Preventie met Gezag onverminderd voort: we geven kwetsbare kinderen en jongeren perspectief, door het netwerk om hen heen thuis, op school en op straat te versterken. We doen dit door interventies in de thuissituatie, door een veilige school en betaald werk.

Om dit plan te laten slagen, zijn stevige regie en aansturing vanuit het stadhuis, een solide informatievoorziening en voldoende slagkracht op straat noodzakelijk. Dit vraagt om een langdurige inzet van mensen en middelen.



1 —
INLEIDING

Dit is het Integraal Veiligheidsplan (IVP) van de gemeente Arnhem voor de periode 2023-2027. Het college biedt de gemeenteraad het voorstel aan, het is aan de raad om het IVP vast te stellen. Het betreft een wettelijke verplichting voortkomend uit de Politiewet. Het IVP is het vervolg op de kadernota Veiligheid 2018-2022. De term IVP is inmiddels meer ingeburgerd onder gemeenten dan de kadernota. Daarnaast dekt het woord ‘plan’ beter de lading: doel is namelijk om zo concreet mogelijk de prioriteiten en inzet weer te geven. Zo kunnen we duurzaam bouwen aan een veilige stad.

Veiligheid is een breed onderwerp. Daarom is het goed te vermelden dat dit IVP, hoewel integraal, niet over alle vormen van veiligheid gaat: zo blijven verkeersveiligheid en externe veiligheid (bescherming tegen rampen e.d.) buiten beschouwing. Het IVP richt zich op het werkveld van de gemeentelijke afdeling Veiligheid, die de dagelijkse veiligheidsomstandigheden en -beleving van Arnhemmers en bezoekers van Arnhem als uitgangspunt heeft. Om criminaliteit aan te pakken, zijn we afhankelijk van de betrokkenheid en inzet van diverse veiligheidspartners. Zowel het Openbaar Ministerie als de Politie zijn beperkt in capaciteit en middelen. In de lokale driehoek worden in nauwe afstemming de prioriteiten gesteld en inzet bepaald die het meest bijdragen aan de veiligheid van inwoners, ondernemers en bezoekers van Arnhem. Uiteraard staat het veiligheidsbeleid niet op zichzelf, maar wordt dit in een brede context uitgevoerd, in samenhang met beleidsvelden als leefbaarheid, zorg, economie en jeugd. Om het IVP behapbaar en overzichtelijk te houden, wordt deze context wel benoemd maar niet uitvoerig behandeld.

Bij het bepalen van de prioriteiten baseren we ons zowel op data als op de ervaringen van burgers en de professionals op straat. Cijfers zijn indicatoren. Gelukkig zijn in Arnhem vele professionals dagelijks in de wijken op straat: zij geven kleur aan de indicatoren en vertellen het verhaal achter de cijfers. Het zijn jongerenwerkers, sociaal werkers, straatcoaches, handhavers, wijkagenten, buurtconciërges en zorgwerkers. Ook zorgen we ervoor dat we veel contact met inwoners en ondernemers hebben: we organiseren daarvoor buurt- en ondernemersbijeenkomsten, inspraakavonden, enquêtes en werkbezoeken vullen het beeld verder aan. Omdat we steeds beter worden in de analyse van de cijfers en de ervaringen, winnen de probleemanalyse en de aanpak aan kracht.

Dit IVP hebben wij niet voorgelegd aan burgers, omdat het abstractieniveau niet aansluit bij de leefwereld van burgers. Dat geldt wel voor de wijkveiligheidsplannen die onderdeel zijn van dit IVP (zie paragraaf 2). Deze plannen worden vanaf de zomer 2023 besproken met de wijkbewoners en hun aandachtspunten worden meegenomen in de aanpak.

De afgelopen tijd hebben wij al een aantal deelterreinen voorzien van een aanpak: de wijkveiligheid, het plan van aanpak ondermijning, het deelplan mensenhandel, het plan van aanpak Preventie met Gezag (voortzetting van het Breed Offensief Tegen Ondermijnende Criminaliteit), Veilig In en Om School (VIOS), Veilig Uitgaan etc. Ook het recent gepubliceerde Actieplan Overlast is hiervan een goed voorbeeld. Voor een aanzienlijk deel bestaat dit IVP dus niet uit nieuwe plannen, maar om een uitwerking, intensivering en kwalitatieve verbetering van bestaande plannen. En daarbij zijn de plannen slechts de start, uiteindelijk komt het aan op de uitvoering, waarin kundige mensen iedere dag weer een stap extra doen voor Arnhem, haar inwoners en haar bezoekers.



2 — WIJKVEILIGHEID

HET DOEL

Dagelijkse overlast en criminaliteit tasten de leefbaarheid en het gevoel van veiligheid in de wijken en buurten aan. Dit kan een grote rol spelen in het leven van Arnhemmers. Daarom geven we wijkveiligheid prioriteit en **zorgen we ervoor dat het aantal incidenten omlaag gaat en het gevoel van veiligheid omhoog**. We pakken verloedering, overlast en crimineel gedrag aan door plekken fysiek te verbeteren en meer preventief en handhavend op te treden. Via een persoonsgerichte aanpak worden de notoire overlastgevers in de wijk aangesproken op hun grensoverschrijdende gedrag. Door dit voor wijkbewoners zichtbaar te maken, vergroten we de aangiftebereidheid. Zo weten we nog beter wat er op straat gebeurt en betrekken we bewoners en ondernemers bij de aanpak.

Naast plannen voor de wijken maken we plannen voor een integrale aanpak van kwetsbare plekken (hotspots) in de stad, die wordt aangestuurd door een speciaal daartoe aangewezen functionaris. De Lokale Driehoek Arnhem (politie, OM en gemeente) geeft de wijkveiligheid prioriteit.

Veiligheid is van iedereen en voor iedereen: het mag daarbij niet uitmaken wie je bent of in welke wijk je wieg heeft gestaan. Wijkveiligheid is onderdeel van de aanpak Arnhem-Oost, waarin langdurig wordt ingezet om de leefbaarheid in de kwetsbare wijken van Arnhem zichtbaar te verbeteren.

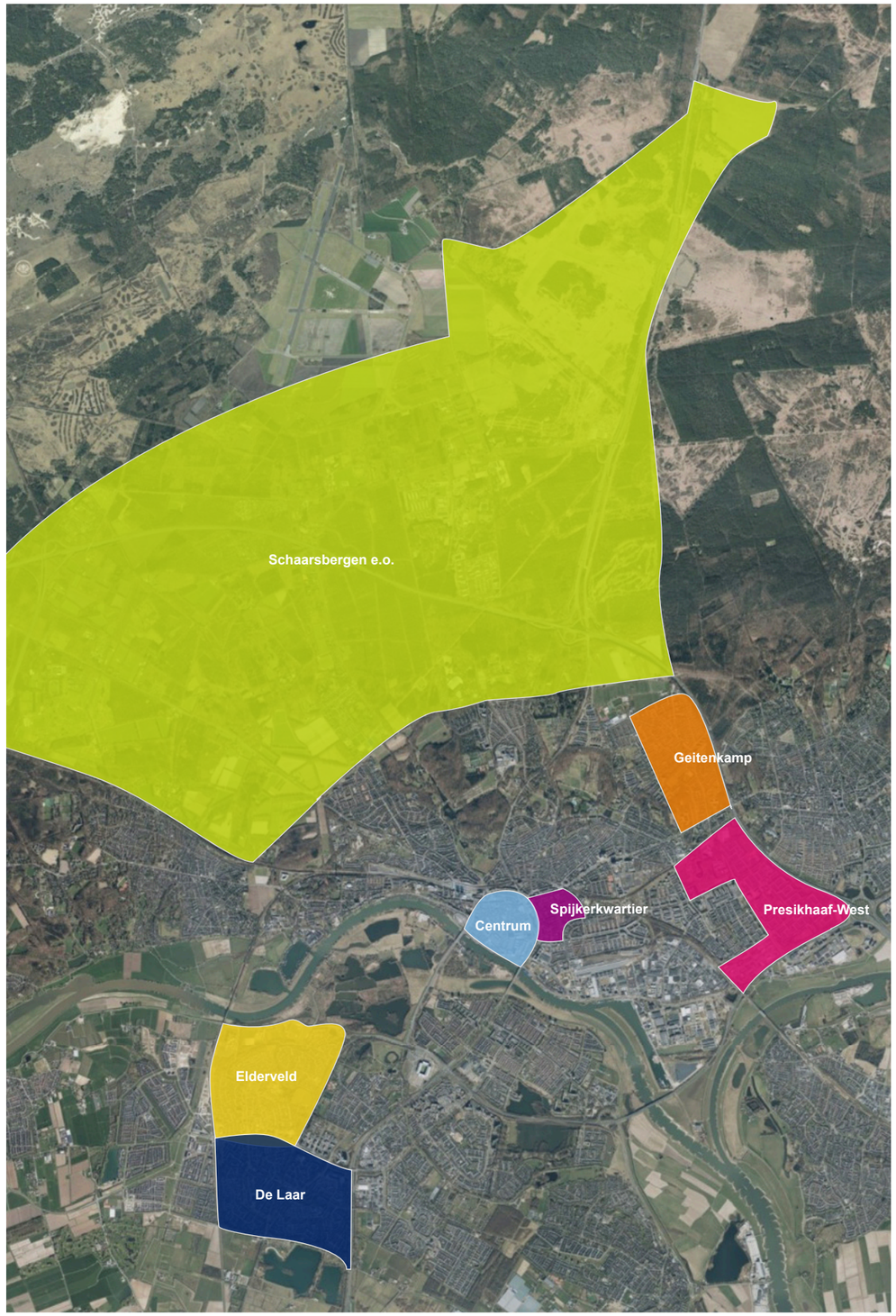


HET BEELD

Het beeld van de wijken is opgebouwd uit de openbare cijfers van ‘De staat van de stad’ en de Arnhemse Leefbare Wijken Monitor (ALW), de cijfers van politie en handhaving (waarbij via het instrument radar/sonar zogenoemde hotspots inzichtelijk zijn), de schouw en de ervaringen van de professionals in de wijk. De staat van de stad laat zien dat inwoners van Arnhem de leefbaarheid van hun woonomgeving gemiddeld met een 7,2 beoordelen. Dat cijfer is sinds 2015 stabiel. In de wijken Geitenkamp en Presikhaaf West is het rapportcijfer voor leefbaarheid lager dan gemiddeld. Inwoners van Arnhem geven de veiligheid in hun buurt gemiddeld een 6,7. Ook dit cijfer is sinds 2015 min of meer stabiel. Inwoners in de wijken Spijkerkwartier, Presikhaaf-West en Geitenkamp beoordelen de veiligheid in hun buurt lager dan gemiddeld. 28% van de inwoners voelt zich wel eens onveilig in de eigen buurt. Maar in de wijk Spijkerkwartier is dit voor 58% van de inwoners het geval. Het aantal geregistreerde misdrijven per 1.000 inwoners is het hoogst in het Centrum, Schaarsbergen e.o. en het Spijkerkwartier. In het Centrum wordt de meeste overlast gemeld, gevolgd door het Spijkerkwartier en de Geitenkamp. Geluidsoverlast blijft de meest genoemde bron van overlast, gevolgd door overlast door verwarde personen en overlast door alcohol en drugs.

De afgelopen jaren hebben we al de nodige wijkproblematiek aangepakt: de persoonsgerichte aanpak in de Geitenkamp rond de jaarwisselingen van 2020, 2021 en 2022 en de jeugdoverlast in De Laar en in de Steenstraat rondom de aanpak “Schoon, heel en veilig” zijn hiervan goede voorbeelden. Ook zijn we succesvol aan de slag gegaan met scholen, jongerenwerk en organisaties die zich dagelijks bezighouden met het tegengaan van overlast. We vormen een alliantie met al onze partners in de stad om de problematiek te lijf te gaan. En dat blijven we doen omdat het moet en omdat we er gewoonweg nog niet zijn. De hardnekkige overlast rondom Musispark, Bartokplein en de parkeergarages en de jeugdoverlast in Elderveld en Presikhaaf maken dit duidelijk.





WAT DOEN WE?

1 We pakken met de wijkveiligheidsplannen verloedering en overlast aan

We hebben voor heel Arnhem wijkveiligheidsplannen opgesteld en geven daar de komende jaren met prioriteit uitvoering aan. In de wijkveiligheidsplannen worden prioriteiten en hotspots benoemd, met daaraan gekoppeld een zichtbare aanpak. We pakken verloedering, overlast en crimineel gedrag aan door plekken fysiek te verbeteren en meer preventief en handhavend op te treden. De inspanningen die de diverse partners in de wijk hiervoor gaan uitvoeren, worden concreet benoemd: aantal controles, acties door handhaving en politie, interventie door straat- en jongerenwerk enz. Dat houdt bijvoorbeeld in dat bewoners worden aangesproken op hufterig gedrag (bijvoorbeeld in het verkeer) en dat foutparkeerders worden beboet.

Om te weten wat we moeten doen, gebruiken we de informatie van de radar-sonar, een informatiesysteem waarmee we vijf categorieën overlast per wijk inzichtelijk maken en trends signaleren. Ook baseren we ons op informatie die we ophalen bij een schouw van de buurt, waarbij we zien en van buurtbewoners horen wat er niet goed is in hun buurt. Deze informatie verrijken we kwalitatief met de informatie die de professionals in de wijk ons geven: straatcoaches, handhaving, wijkagent, jongerenwerk, straathoekwerk etc. Zij staan immers dagelijks in verbinding met de wijkbewoners. De analyse van al deze informatie wordt uitgevoerd door het Cluster Informatie en Veiligheid binnen het gemeentelijk veiligheidsteam. Een keer per maand per wijk worden de inspanningen en resultaten in het wijkveiligheidsoverleg met de partners besproken, waarbij ook de resultaten van de radar-sonar worden betrokken. Twee keer per jaar wordt er een wijkschouw gehouden. Professionals en wijkbewoners toetsen hun gezamenlijke beeld aan de werkelijkheid op straat. Wijkbewoners worden actief betrokken bij de uitvoering en herijking van de wijkveiligheidsplannen.

2 Kwetsbare plekken maken we “schoon, heel en veilig”

We voeren een integrale aanpak uit in een afgebakend gebied om verloedering en onveiligheid tegen te gaan. Dat vergt doorzettingsvermogen en een lange adem, daarom komt er een gemeentelijke functionaris die de aanpak van de stedelijke overlast aanstuurt en langdurig inzet op het terugdringen van overlast op hotspotplekken in de stad. Het onlangs gepubliceerde Actieplan Overlast gaat hier dieper op in. Voor de komende jaren willen we deze aanpak op een aantal belangrijke plekken in de stad uitvoeren. Daarbij gaat in het bijzonder de aandacht uit naar die plekken in de stad die sinds jaar en dag te vaak schouwtoneel zijn van overlast. Denk aan de overlast in het Musispark, het Bartokplein en de parkeergarages en het winkelcentrum aan de Oostburgwal in De Laar. We maken het verschil met een combinatie van fysieke en persoonsgerichte maatregelen (denk aan gebiedsverboden).

Met deze aanpak hebben we ervaring opgedaan in de Steenstraat en omgeving, dat overigens nog steeds is onderworpen aan een integrale aanpak. Een team van professionals uit het wijkveiligheidsoverleg- aangevuld met medewerkers van Openbare Ruimte, Zorg, Verkeer, Handhaving en Economie ging aan de slag met de aanpak van een aantal concrete actielijnen als: branchering, cameratoezicht, gribusplekken, persoonsgerichte aanpak van overlast gevende personen in de wijk en het betrekken van bewoners en ondernemers. Maar denk ook aan het verwijderen van graffiti, zwerfvuil en weesfietsen of het aanpakken van asociaal gedrag in het verkeer. Deze aanpak zijn we ook gestart in Klarendal (onder de naam “de Hommel en de Singel”).
Het is een aanpak die veel meer omvat dan enkel de veiligheid. Het vraagt om veel energie en betrokkenheid van alle betrokken partijen om in korte tijd significante resultaten te boeken. We borgen hierbij de onderlinge informatiedeling en zorgen ervoor dat deze altijd voldoet aan de vereisten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Een bijzonder aspect van kwetsbare plekken is de verkeerssituatie. We zetten ons de komende tijd in om asociaal en/of strafbaar gedrag in het verkeer (met veel lawaai optrekken, te hard rijden, door rood rijden) tegen te gaan en te bestraffen, door controle en handhaving. Inspiratie daarvoor vormt de Rotterdamse verkeersaso-aanpak.

3 We sluiten panden die een bron zijn van overlast of gevaar

We dringen de overlast, criminaliteit en gevaarlijke situaties vanuit panden terug met het integrale Interventieteam Panden. Iedere zes weken vindt een integrale controle plaats van alle overlast gevende panden in de wijken. Zijn er misstanden? Dan nemen we maatregelen. Er is dan sprake van overbewoning, illegale uitbouw, onveilige elektra, illegale huisvesting of woonoverlast. Alle betrokken afdelingen van de gemeente en de politie houden een actuele lijst bij. Indien nodig worden gespecialiseerde partners als de Arbeidsinspectie en de Afdelingen Vreemdelingen Identificatie en Mensenhandel betrokken.

4 We zorgen voor meer handhavers op straat

Naast het aanpakken van verloedering, het verbeteren van plekken en het persoonsgericht aanpakken van personen is dagelijkse handhaving van de openbare orde cruciaal voor het slagen van de wijkveiligheidsplannen. Handhavers zijn de zichtbare hand, helpend als het kan en bestraffend als het moet. We zorgen, daartoe gesteund door de raad, voor een actieve en structurele straatcapaciteit van minimaal 29 handhavers. Dit doen we vanaf 2023, in lijn met de aangenomen motie van de raad. Hiervoor is nodig dat we een aantrekkelijke werkgever zijn en blijven voor aspirant handhavers. Daarom hebben we goede banden met opleidingscentra en aanpalende beroepsgroepen als politie en de beveiligingssector. We zorgen dat we marktconform belonen. De wijken waarin deze kwetsbare plekken zich bevinden, krijgen een vast handhavingskoppel. Daarmee zorgen we ervoor dat de handhavers meer bekend zijn voor en met de wijkbewoners. De kaders voor het handhavingswerk leggen we neer in het Handhavingsbeleid en het Plan Leefbare Wijken.

3 — ZORG EN VEILIGHEID

HET DOEL

Vanuit zorg en veiligheid richten wij ons op een goede ondersteuning van inwoners met aandoeningen of beperkingen, zoals psychische klachten, een licht verstandelijke beperking, dementie of verslaving. Bij verward gedrag gaat het om mensen die de grip op hun leven (dreigen te) verliezen, waardoor het risico aanwezig is dat zij zichzelf of anderen iets aan kunnen doen. **Inwoners die verward gedrag vertonen, willen we de juiste zorg bieden om de veiligheid van deze inwoners en hun omgeving te vergroten, overlast terug te dringen en de leefbaarheid en veiligheid in de wijken te verbeteren.** Het liefst doen we dat preventief door inwoners die een veiligheidsrisico kunnen gaan vormen tijdig in beeld te krijgen en laagdrempelig te helpen. Als dat niet lukt en er toch een onveilige situatie ontstaat, willen we overlast zo veel mogelijk voorkomen, oplossen of beperken. Hierbij willen we dat politie en handhaving zoveel mogelijk ontlast worden en dat zij zo vlot mogelijk passende zorg kunnen inschakelen. Een goede samenwerking tussen zorgprofessionals en veiligheidspartners is hierbij essentieel. Complexe regelgeving, multiproblematiek en een veelheid aan betrokken partijen vormen uitdagingen. De afgelopen periode zijn al stappen gezet op het gebied van de samenwerking en ontwikkeling van de ketenaanpak. We investeren in deze verbinding, zorgen voor een integrale afstemming zodat de opvang en aanpak verbeteren.



HET BEELD

Iedere situatie van inwoners met persoonlijke problemen is anders. Soms is direct duidelijk dat een inwoner acuut hulp nodig heeft, maar in veel gevallen ligt dit genuanceerder. Partijen binnen het zorg- en veiligheidsdomein spannen zich in om passende hulp aan inwoners te geven. Vaak is sprake van psychische problematiek, verslavingsproblematiek, licht verstandelijke beperking of een combinatie daarvan. Ook kan dementie aan het verwarde of onbegrepen gedrag ten grondslag liggen.

De politie registreert meldingen van personen die verward gedrag laten zien onder een aparte meldcode, namelijk E33. We zien dat het aantal meldingen met deze meldcode stijgt. In de afgelopen 10 jaar is het aantal politieregistraties van overlast door een verward persoon meer dan verdrievoudigd (van 36 per 10.000 inwoners in 2012 naar 133 in 2022). Dit is weliswaar in lijn met de landelijke trend, maar zowel de stijging als het numerieke aantal ligt in Arnhem significant hoger dan in vergelijkbare gemeenten (van 30 per 10.000 inwoners in 2012 naar 98 in 2022). Bij deze doelgroep is het risico op overlast en veiligheidsproblemen op straat of in de woonsituatie groter en kan daderschap en slachtofferschap door elkaar heen lopen.



WAT DOEN WE?

1 We voorkomen veiligheidsproblemen door een integrale aanpak

Door lokale zorg-, welzijns- en veiligheidspartijen nog beter te verbinden, zorgen we ervoor dat personen die overlast in een wijk veroorzaken tijdig in beeld zijn. Met deze partijen wordt per overlast gevende inwoner een persoonlijke aanpak bepaald. Door een samenhangende zorg en veiligheidsaanpak te organiseren, worden signalen vroegtijdig herkend en opgepakt en escalerende situaties zoveel mogelijk voorkomen, beperkt of snel beëindigd. In deze aanpak kan bepaald worden of de overlast voortkomt uit een relatief eenvoudige oorzaak of dat de overlast complex en hardnekkig is. In basis zijn de Sociale Wijkteams (SWT) aan zet voor het eerste contact met de inwoner. Soms is een inwoner geholpen door de inzet van voorzieningen vanuit bijvoorbeeld de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), maar soms is er ook meer nodig. Hiervoor is een persoonsgerichte aanpak (PGA) ontwikkeld. Hierbij voeren wij als gemeente via de Overlast en Zorg (OZO) coördinator direct de regie over een samenwerking van wijkprofessionals in zorg-, welzijns- en veiligheidsdomein. Belangrijke randvoorwaarde is dat de onderlinge informatiedeling goed is geregeld en voldoet aan de vereisten van de AVG.

2 We verbeteren de aanpak van ernstige problematiek door het Zorg- en Veiligheidshuis

Wanneer de problemen complex en ernstig zijn en een direct gevaar vormen voor personen in de omgeving en anderen, hoort de casus in het Zorg- en Veiligheidshuis (ZVH). Het ZVH is een expertisecentrum dat regionaal functioneert, waar zowel partners uit het sociaal domein, zorgdomein als veiligheidsdomein op aangesloten zijn. In het ZVH wordt geëscaleerde problematiek op het gebied van zorg en veiligheid, jeugdcriminaliteit, high impact crime en huiselijk geweld behandeld. Het ZVH voor Arnhem en omgeving krijgt de komende jaren een forse kwaliteitsimpuls, waarbij meer aandacht wordt besteed aan een assertievere afhandeling van zaken met de hierboven genoemde partners. We streven ernaar dat de focus komt op een hands on aanpak, die wordt geborgd door stevige aansturing en gedegen procesbeschrijving. Tevens is een goede wisselwerking tussen het lokale niveau (bijv. de PGA in de wijken) en het regionale niveau van het ZVH van belang. Het resultaat moet meer en snellere afhandeling van zaken zijn.

3 We zorgen voor opvang van personen met wie het toch mis gaat

Als het mis gaat en een persoon zorgt voor overlast en onveiligheid op straat, dan heeft de politie de taak om de onveiligheid te beëindigen. We willen ervoor zorgen, in lijn met een recente aangenomen motie (22M181),

dat de persoon dan zo snel mogelijk passende hulp krijgt. Daarvoor is nodig dat zorgvuldig en vlot bepaald kan worden wat nodig is en dat zorg- en veiligheidsorganisaties snel schakelen om passende zorg te organiseren. We werken de komende periode samen met betrokken zorg- en veiligheidspartners aan een integrale, effectieve aanpak om preventie en zorg te realiseren om onnodige inzet door verschillende partijen te voorkomen. Een overzicht van de diverse interventies worden nader uitgewerkt in een integraal interventieplan voor verwarde personen, dat eind 2023 verwacht wordt.

4 We behandelen de binnenkomende meldingen Woonoverlast snel en adequaat

Een deel van de problematiek inzake zorg en veiligheid komt voort uit woonoverlast. In 2022 zijn zo'n 400 meldingen over woonoverlast ontvangen. Wij zetten de aanpak van woonoverlast onverminderd door, en verbinden de meldingen beter met het lokale netwerk waarin de coördinatoren Overlast en Zorg (OZO) en het Sociaal Wijkteam een centrale rol vervullen. Zo richten we ons niet enkel op het beëindigen van de woonoverlast zelf, maar ook op de structurele hulp aan en zorg voor de mensen die deze overlast veroorzaken.

5 We begeleiden jongeren in en uit detentie

We zorgen dat jongeren die in detentie zitten of hebben gezeten een toekomstperspectief hebben en voorkomen daarmee recidive. Recent is het convenant 'nazorg voor ex-gedetineerden jeugd' ondertekend. In dit convenant zijn samenwerkingsafspraken gemaakt tussen de Raad voor de Kinderbescherming, de Gecertificeerde Instellingen, Stichting Sociale Wijkteams Arnhem en de gemeente Arnhem. We gaan in Arnhem een re-integratie officier Jeugd (RIO) inzetten voor iedere Arnhemse jeugdige die in detentie komt. De RIO is samen met de jeugdreclassering degene die de jeugdige bij zijn/haar re-integratie in de maatschappij begeleidt in onder andere het vinden van woonruimte, een baan en hulp bij financiële zaken. De RIO blijft zo lang als nodig in beeld.

6 We zorgen voor de veiligheid van dieren

Handhavers zien ook toe op de veiligheid van Arnhemse dieren. Hiervoor worden professionals ingezet waaronder de dierenpolitie. Tegen dierenmishandeling en verwaarlozing wordt opgetreden. Geweld tegen dieren is vaak een signaal voor andere vormen van geweld en vice versa. Een integrale aanpak is hierbij van groot belang. Bij meldingen zijn zowel handhavers als hulpverleners alert op de welzijnssituatie van mens en dier. We zetten ons in om de signaalfunctie van andere abtenaren en organisaties zoals de wijkteams te versterken.

4 — ONDERMIJNENDE CRIMINALITEIT

HET DOEL

Ondermijning is een steeds groter wordend probleem in de samenleving, zo ook in Arnhem. Ondermijnende criminaliteit maakt misbruik van de legale structuren en verstrengelt daarmee de criminele onderwereld met de bovenwereld. En dat heeft grote negatieve gevolgen voor de Arnhemse inwoners, ondernemers en onze wijken. **In Arnhem geven we daarom de komende jaren een flinke impuls aan de bestrijding van ondermijnende criminaliteit.** Hoe we dat doen staat in het Plan van Aanpak Ondermijnende Criminaliteit. Daarmee wordt Arnhem veiliger voor haar bewoners, bezoekers en ondernemers.

De aanpak van ondermijnende criminaliteit is er een van opsporen en vervolgen en daarmee een taak van politie en justitie. Vanuit de gemeentelijke regierol op het gebied van veiligheid hebben we op het gebied van preventie en handhaving een grote toegevoegde waarde. Wij zetten in op een individuele aanpak, een groeps- en gebiedsgerichte aanpak en we focussen ons op specifieke fenomenen zoals witwassen en mensenhandel.



HET BEELD

De Rekenkamer constateerde al dat Arnhem een G40-gemeente is met G4-problemen. Op de onderwereldkaart van RTL, waaraan criminologen meewerkten, neemt Arnhem een vijfde plaats in. Daarmee is er een groot risico op ondermijning in Arnhem. In de afgelopen jaren steeg de geregistreerde criminaliteit die verband houdt met ondermijning met meer dan 50% en Zicht op Ondermijning noemt een bovengemiddeld aantal van 1770 jongeren in Arnhem met een hoog risicoprofiel voor drugscriminaliteit. De afgelopen vier jaar is het aantal drugsdelicten bijna twee keer zo hoog als dat van vergelijkbare gemeenten. Ook het geregistreerde wapenbezit is fors hoger. Het aantal brandstichtingen was in 2022 in Arnhem bijna twee keer zo hoog als in vergelijkbare gemeenten.

In 2022 zijn er in Arnhem 30 illegale hennepplantages geruimd en 20 harddrugslocaties opgerold. Op basis van de Opiumwet heeft de burgemeester 20 keer een woning of bedrijfspand gesloten. Bij sluitingen gaat het om ernstige overlast voor de buurt, schakel in het criminele circuit, grote hoeveelheden drugs, aanwezigheid van vuurwapens, brandgevaar/wateroverlast/explosiegevaar of recidive van overtredingen.



WAT DOEN WE?

1 We wapenen onze medewerkers en bestuurders tegen ondermijnende invloed

In de afgelopen jaren zien we dat ambtenaren onder druk worden gezet of beïnvloed worden door ondermijnende criminelen. Wij weren deze ondermijnende invloeden. Daarom zijn we extra alert op dat we criminelen niet ten onrechte een paspoort verstrekken bijvoorbeeld. Dat we geen zorg inkopen bij de verkeerde zorgbureaus en dat we geen zaken doen met foute ondernemers. Dat doen we door onze medewerkers en bestuurders bewust te maken van ondermijnende criminaliteit. We vragen hen ook signalen van ondermijning te herkennen en te melden. We geven voorlichting en opleidingen over ondermijning en over integer handelen van de medewerkers zelf.

2 We maken burgers bewust

Binnen de brede aanpak van ondermijning hoort een weerbare maatschappij. Met publiekscampagnes en gerichte voorlichting maken we burgers, bedrijven en organisaties bewuster van de gevaren van ondermijning en leren we hen hoe ondermijning te herkennen. En het leidt tot meer en betere meldingen: goede tips van burgers maken dat we de ondermijners daadwerkelijk kunnen aanpakken.

3 We pakken drugslocaties aan

We richten ons met de aanpak van drugs op de illegale en gevaarlijke locaties voor productie en handel in de stad. Samen met onze partners zetten we in op een gecoördineerde aanpak van drugscriminaliteit en drugsoverlast door het in kaart brengen van de problematiek. Risicolocaties brengen we in beeld en controleren die in een zo vroeg mogelijk stadium. Daarbij maken we optimaal gebruik van onze bevoegdheden en die van onze samenwerkingspartners (het Arnhemse interventieteam, hyena-acties) en zoeken we de balans in de diverse strafrechtelijke en bestuursrechtelijke mogelijkheden in de aanpak: lasten onder dwangsom en gebiedsverboden. We houden wijkgerichte acties, zowel preventief als repressief en we krijgen zicht op de hoofdrolspelers in de Arnhemse drugswereld.

Met het Arnhemse interventieteam gaan we het toezicht en de controles op bedrijventerreinen, horeca en andere gebieden intensiveren. Daarbij hoort ook dat we de voorbereidingen daarvoor verbeteren. Dat doen we onder andere door te bouwen aan een goede informatiepositie. Binnen de afdeling veiligheid is er daarom een informatieknooppunt ingericht. Door meer informatie aan elkaar te verbinden wordt ondermijnende criminaliteit zichtbaar en komen criminelen en criminele plekken in Arnhem nog beter in beeld.

4 We pakken mensenhandel aan

Mensenhandel is één van de ernstigste en meest complexe verschijningsvormen van georganiseerde ondermijnende criminaliteit. De individuele vrijheid van mensen wordt afgepakt. Het wordt vaak gepleegd in een crimineel samenwerkingsverband dat misbruik maakt van de legale bovenwereld. Als we het hebben over mensenhandel dan hebben we het over seksuele uitbuiting, arbeidsuitbuiting en criminele uitbuiting. In het Plan van Aanpak Mensenhandel staat beschreven hoe we de komende jaren de mensenhandel aanpakken.

We zetten in op de pijlers: voorkomen, signaleren, bestrijden en beschermen. We brengen interne en externe aandachtsfunctionarissen in positie en verbinden onze zorg- en veiligheidspartners met elkaar. We zorgen ervoor dat door voorlichting en training professionals zijn geschoold in het herkennen van signalen van uitbuiting. We controleren kwetsbare branches als uitzendbureaus, vergunningsplichtige horeca- en seksinrichtingen. Ook de onvergunde seksinrichtingen komen aan bod. Op onderdelen zullen we ons beleid actualiseren. We herzien op korte termijn ons beleid over sekswerk in Arnhem, dat nu nog dateert uit begin van deze eeuw.

5 We pakken witwassen aan

Criminaliteit mag nooit lonen. Door geld dat met criminele activiteiten wordt verdiend, wit te wassen, proberen criminelen hun illegale geld legaal te maken. Via dekmantels en ondergronds bankieren worden kwetsbare mensen en bedrijven voor hun criminele karretje gespannen om illegaal geld te zuiveren.

Wij hebben een grote rol in het opwerpen van barrières, het inzicht krijgen in kwetsbare branches en het signaleren van het fenomeen. Daarvoor heeft de gemeente verschillende instrumenten. Al vanaf 2021 intensiveren we de inzet van de wet Bibob en hebben we de toepassing ervan naar meer branches uitgebreid: foute ondernemers hebben in Arnhem niks te zoeken. We hebben recent de Algemene Plaatselijke Verordening aangepast zodat bijvoorbeeld een gebied onder Bibob-bereik kan worden gebracht en we hebben het Bibob-domein uitgebreid naar vastgoed en zorgfraude. Opkopers worden verplicht een doorlopend en gewaarmerkt inkoopregister bij te houden. Met integrale controles zorgen we voor een actueel beeld.

6 We pakken zorgfraude aan

In de afgelopen jaren komen er steeds meer signalen binnen over malafide zorgbureaus. Het gaat om signalen van zorgbureaus die niet geleverde diensten declareren, duurdere behandelingen voorwenden of persoonsgebonden budgetten in eigen zak steken. Zo profiteren criminelen van de zorg en komt zorggeld vaak niet terecht bij diegenen die hulp nodig hebben. Samen met het sociale domein maken we vanuit veiligheid werk van een goede uitvoering van de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en zoeken we naar methoden om malafide ondernemers zo vroeg mogelijk te ontmaskeren. Samen met het Regionaal Informatie- en Expertise Centrum (RIEC) Oost-Nederland ontrafelen we complexe criminele fraude-constructies. Samen met onze partners in de regio richten we een informatieplein zorgfraude Gelderland-Midden op.

5 — DIGITALE CRIMINALITEIT

HET DOEL

Onze inwoners moeten zich bewust zijn van de gevaren van online criminaliteit en weten wat ze ertegen moeten doen. Zij moeten zich onbezorgd kunnen bewegen, ook online. Online criminaliteit heeft gevolgen: mensen worden echt bestolen of bedreigd. Digitale criminaliteit is relatief onzichtbaar. De dader kan van over de hele wereld en vanuit de anonimiteit zijn criminele activiteiten ontplooien. Het is betrekkelijk gemakkelijk om van achter een computer ouderen hun digitale inlogcode te ontfutselen of om een jongere te bewegen een bankrekening ter beschikking te stellen voor het doorsluizen van crimineel geld. En dus gebeurt dat in toenemende mate. Ook in Arnhem.

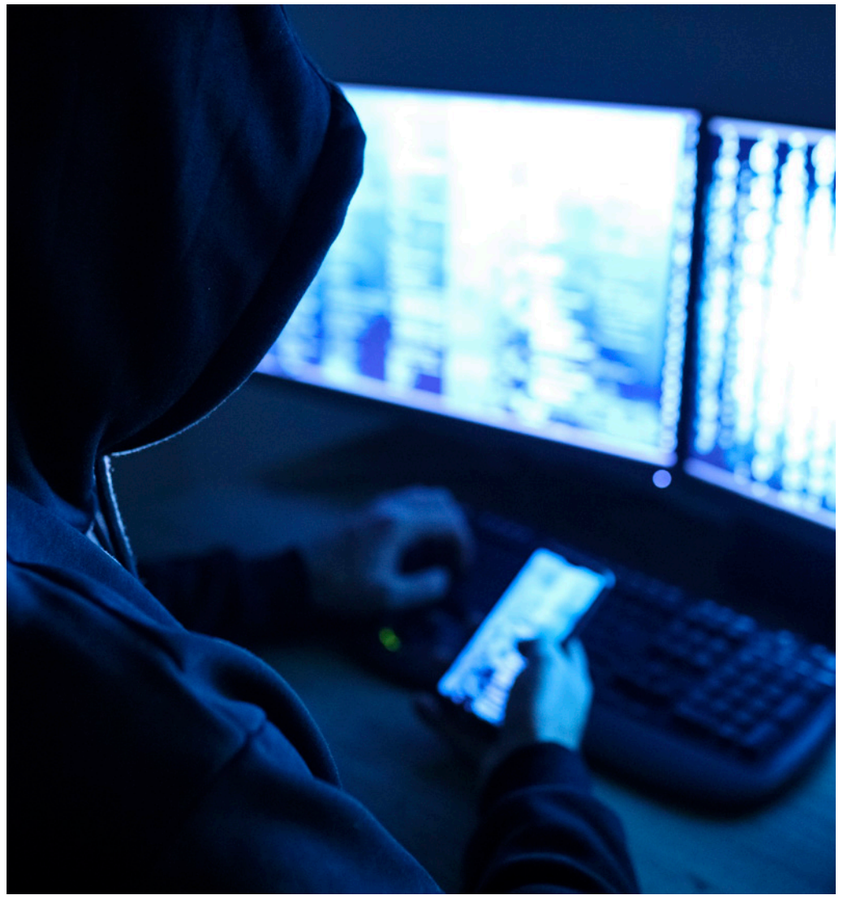
Wij hebben in het bijzonder een taak in de preventie van slachtofferschap onder de meest kwetsbaren: ouderen, jongeren en het midden- en kleinbedrijf. We gaan vaker en breder voorlichten om te voorkomen dat inwoners, bedrijven en voorzieningen slachtoffer worden van cybercriminaliteit. We zetten hiervoor meer menskracht in de komende jaren. Daarnaast zorgen we voor een netwerk waardoor we tijdig op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en uitdagingen in dit dynamische domein. Uiteraard blijven we ervoor zorgen dat ook onze eigen medewerkers zich bewust zijn van het belang van gegevensbescherming en informatieveiligheid.



HET BEELD

Online criminaliteit is een maatschappelijk probleem. Anonieme daders maken veelal anonieme slachtoffers. Dat maakt het zicht op misdaadcijfers lastig. Wat we zeker weten is dat de gevolgen van online criminaliteit voor het slachtoffer groot zijn: denk aan hacking, phishing, whatsappfaude en sextortion. Het aantal slachtoffers van digitale delicten stijgt, terwijl het aantal slachtoffers van andere criminaliteit daalt. Veel daders opereren nationaal en mondiaal. Een slachtoffer in Arnhem betekent zeker niet dat de dader nabij is.

Uit onderzoek blijkt dat er drie kwetsbare groepen in onze stad zijn te onderscheiden: ouderen, jongeren en het midden- en klein bedrijf. Politiecijfers laten zien dat mensen van middelbare leeftijd en ouderen verhoudingsgewijs vaker het slachtoffer zijn van oplichting en fraude en jongeren eerder te maken krijgen met cyberpesten of geldezelschap (het laten gebruiken van de eigen rekening om geld van criminelen over te maken of wit te wassen).



WAT DOEN WE?

1 We zetten in op weerbaarheid

We zetten meer, systematischer en met een groter bereik voorlichting in om kwetsbare groepen in de stad alerter en weerbaarder te maken. We doen dit samen met de politie. Daarvoor intensiveren we vooral de activiteiten voor ouderen (oplichting en fraude) en het midden- en kleinbedrijf (cybercrime breed). Voor jongeren doen we al het nodige, en dat bouwen we verder uit. Zo doen we al mee aan het programma Hackshield, een cybersecuritygame voor kinderen. Hiermee maken we hen weerbaar tegen de digitale uitdagingen van tegenwoordig. Jongeren worden gestimuleerd om hun kennis door te geven aan hun ouders en opa's en oma's. Daarnaast maken we gebruik van het Youth Cyber Team. Daarbij volgen rolmodellen trainingen gevolgd over online normen en waarden, geweld online en het exposen, fake news en easy money. Zij geven hun kennis door aan ouders en professionals en leerlingen op scholen in de wijk. Halt geeft lessen over online veiligheid en gedrag. Ook leraren krijgen voorlichting over online fenomenen die spelen onder hun scholieren. De slachtoffercijfers over digitale criminaliteit in Arnhem moeten hiermee omlaag worden gebracht.

2 We bouwen een sterk netwerk tegen cybercriminaliteit

We bouwen een netwerk van cybercollega's en -experts zodat we toegang hebben tot de expertise die nodig is voor de ontwikkeling en actualisatie van een lokale aanpak cybercriminaliteit. Nieuwe digitale ontwikkelingen en uitdagingen voor de veiligheid zien we daarmee tijdig en nemen we op in onze aanpak. Deze expertise bevindt zich in een klein en landelijk netwerk bij diverse afdelingen van de politie, wetenschappelijke partijen, het CCV, ministeries, regionale samenwerkingsverbanden, en publieke en private partijen. De gemeente is in 2022 aangesloten bij de City Deal Cybercrime van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid en het ministerie van Justitie en Veiligheid. Doel van dit consortium is om expertise uit te wisselen, gezamenlijk interventies te ontwikkelen en het effect van deze interventies te meten.

Eigen huis op orde

Op deze plek is het goed te vermelden dat ook de gemeente slachtoffer kan worden van cybercrime. Wij zetten in op de veiligheid van onze digitale systemen. Dit is belegd bij de Chief Information Officer van de gemeente. De grote hoeveelheid gegevens die de gemeente te verwerken krijgt, moet veilig zijn. Dat vraagt iets van onze medewerkers. Zij moeten zich er bewust van zijn dat criminelen interesse hebben in onze gegevens. We werken voortdurend aan onze digitale bewustwording om te voorkomen dat we die gegevens beschermen en niet onbedoeld delen met mensen die daar geen recht toe hebben.

Dit doen we bijvoorbeeld door aandacht te besteden aan bewustwording. Jaarlijks organiseren we de themaweek Week van de Digitale Weerbaarheid, waarin we aandacht besteden aan hoe medewerkers van de gemeente kunnen voorkomen dat we slachtoffer worden van cybercrime. Daarnaast geven we de medewerkers ook handelingsperspectief om een eventuele cybercrime-aanval zo snel mogelijk en met zo min mogelijk schade kunnen indammen.

De komende jaren wordt vanuit het idee van ‘de basis op orde’ gezorgd voor het doorgaan van goed en veilig werken met informatie binnen alle afdelingen en werkprocessen. Hierbij besteden wij aandacht aan het veilig houden van informatie en het werken met (persoons)gegevens.



6 — OPENBARE ORDE EN SOCIALE ONRUST

HET DOEL

Wij zijn een stad waarin inwoners en bewoners zich vrij en veilig moeten kunnen voelen. Waarin demonstranten welkom zijn, zonder dat zij of omstanders of omwonenden zich zorgen hoeven te maken over geweld of ongeregeldheden. Een stad waar iedereen kan uitgaan en iedereen zich veilig kan voelen. Waarin niet gediscrimineerd wordt. Een stad met een gastvrije binnenstad waar je ongestoord kunt winkelen en met een veilig en schoon centraal station. Waar ouders met kinderen naar Vitesse kunnen gaan zonder zich zorgen te hoeven maken over relschoppers.

Om dit alles te bewerkstelligen, **zorgen we voor een veilige openbare ruimte, veilig uitgaan en veilige demonstraties, manifestaties en evenementen**. We handelen onmiddellijk bij grootschalige branden, de vondst van explosieven of andere crisissituaties en maatschappelijke onrust. We pakken extremisten en relschoppers stevig aan, omdat zij het anders verzieken voor de anderen.



HET BEELD

Arnhem is een grote en gastvrije stad en dat heeft gevolgen voor de openbare orde en veiligheid. Een centraal station, een uitgebreid horecaconcentratiegebied met vrije openingstijden, grootschalige evenementen en een professionele voetbalclub zijn die komen met verantwoordelijkheid. Het aantal demonstraties is de afgelopen tijd toegenomen, terwijl vanwege de polarisatie en de algemene verharding van de maatschappij het risico op geweld toeneemt. Een aantal elkaar versterkende crises jaagt dit proces aan: zorgelijke ontwikkelingen inzake klimaat, stikstof, vluchtelingen en energiezekerheid. Een groeiende groep mensen wantrouwt en keert zich tegen de overheid, waardoor confrontaties met bijvoorbeeld politie dichterbij komen. Er is sprake van een wederzijdse beïnvloeding in de digitale en fysieke wereld in veiligheidssituaties in Arnhem, de coronaperiode lijkt hierin een katalysator te zijn geweest. Daarnaast kent Arnhem de nodige diasporagemeenschappen die sterk reageren op toenemende spanningen elders in de wereld.

Arnhem heeft een aanzienlijke opgave in de aanpak van radicalisering. Polarisatie en anti-overheidssentiment nemen toe. De invloed van (sociale) media en desinformatie op het polariserend landschap is groot, terwijl de vraag om te investeren in burgerschap en een inclusieve samenleving groeit.



WAT DOEN WE?

1 We zorgen voor veilige demonstraties, manifestaties en evenementen

De Arnhemse traditie van een stad waarin veel en veilige demonstraties en evenementen worden georganiseerd moet overeind blijven. Omdat zowel het aantal als het karakter verandert, versterken we het netwerk van partijen die hun steentje bijdragen aan het veilig verloop van demonstraties en manifestaties. We zorgen ervoor dat we beter, sneller en zorgvuldiger relevante signalen over geweldsdreiging zien. Ook zorgen we dat we flexibel kunnen inspelen op onvoorziene ontwikkelingen, met partners binnen en buiten de veiligheidsketen. Uiteindelijk komen we vaak voor incidenten en crises te staan die een directe interventie vragen. Tevens is het onze ambitie om in de toekomst meer en meer de verantwoordelijkheid hiervoor (ook) te beleggen bij de organisator, vanuit het principe dat deze doet wat hij of zij zelf kan doen alvorens wordt gekeken naar de politie. De politiecapaciteit die hiermee kan worden vrijgemaakt is hard nodig in de wijken.

Een aandachtspunt is de ontwikkeling waarbij de organisatie van (spontane) evenementen online plaatsvindt. Hierbij kan opruiing en aanzetten tot geweld een rol spelen. Wij zien een nadrukkelijke taak voor de politie om hierop tijdig zicht te hebben. Maar dan moet er voor de politie wel duidelijkheid zijn over wat wel en niet is toegestaan op het gebied van monitoring. Wij zullen eraan bijdragen dat deze duidelijkheid er komt en dat de politie zijn verantwoordelijkheid hierin kan waarmaken.

Cameratoezicht speelt een belangrijke rol bij het handhaven van de openbare orde, ook in Arnhem. Camera's zorgen ervoor dat mensen zich veilig kunnen voelen en kwaadwillende afzien van hun plannen. Ook zijn ze behulpzaam bij de opsporing van geweldsmisdrijven en diefstal. We zien deze realiteit, en blijven tegelijk kritisch. We bezien de plaatsing van camera's periodiek en meten effect en toegevoegde waarde.

Iedereen moet in Arnhem in vrijheid en veiligheid kunnen uitgaan. Naast politie en handhaving zetten we sfeerteams in van Stichting Veilige Steden op de Korenmarkt. De ervaringen van zowel politie, gemeente, ondernemers als bezoekers zijn positief. Onze inzet is om de sfeerteams een (gedeelde) verantwoordelijkheid met de ondernemers in het gebied te maken.

Arnhem is voorloper op het gebied van "gastvrij en veilig voetbal". Door een combinatie van preventief werk om ervoor te zorgen dat het voetbal een plezier blijft en een harde handhaving voor wie zich daaraan niet houdt. De voetbalclub zelf heeft een grote rol bij de organisatie van de preventieve kant (Vitesse betrokken en het supporterstraject), en onder regie van de gemeente worden relschoppers gericht aangepakt (bijvoorbeeld middels een PGA) en volgt bestraffing op wanordelijkheden in en rondom de stadions (bijvoorbeeld door supporters die zich hebben misdragen niet meer toe te laten). Samen met andere steden die te maken hebben met betaald voetbal zetten we deze lijn door.

2 We investeren in brandweer, crisisbeheersing en publieke gezondheidszorg

We blijven investeren in een goede gemeentelijke openbare orde en veiligheid piket-functie regionale brandweer, crisisbeheersing en publieke gezondheidszorg. Deze investeringen zijn noodzakelijk om ook in tijden van crisis goed voor onze inwoners te kunnen zorgen en in voorkomende situaties zelfs levensreddend te kunnen zijn. We hebben daarbij extra aandacht voor nieuwe typen crises als gevolg van klimaatverandering en energieopwekking én de risico's die specifiek voor Arnhem gelden.

In aankomende periode wordt fors ingezet op de bedrijfsvoering en aansturing van onze Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland Midden (VGGM). Tegelijkertijd wordt er gewerkt aan het versterken van de crisisbeheersing en de publieke gezondheid (zowel algemene publieke gezondheidszorg, als jeugdgezondheidszorg. Ook is het voor Arnhem belangrijk dat VGGM een uitnodigende en toegankelijke organisatie is voor alle inwoners. Een diverse en inclusieve organisatie waarin Arnhemmers zich kunnen herkennen.

3 We investeren in bondgenoten

Wij zetten de komende periode in om belangrijke sleutelfiguren in de stad bij elkaar te brengen en een bondgenootschap met ons te vormen; voor een stad waar mensen met verschillende anderen samenkomen in wat hen verbindt en waar we polarisatie en agressie geen kans geven. Via de wijkveiligheidsaanpak wordt het bondgenootschap vormgegeven. Onze bondgenoten zijn sleutelfiguren met een aantoonbare achterban en invloed binnen hun gemeenschap (bijvoorbeeld de vertegenwoordiger van een geloofs- of diasporagemeenschap of de voorzitter van een bewoners- of sportvereniging. We bouwen in tijden van rust, zodat we bij onrust elkaar snel weten te vinden om de rust te herstellen. Het duurzame antwoord op maatschappelijke onrust is immers inclusie.

4 We leren kinderen en jongeren kritisch denken en verantwoord met informatie om te gaan

We helpen jonge Arnhemmers om weerbaar te worden: op het internet en kinderen en jongeren ook specifiek op school. We stimuleren door campagne, voorlichting en persoonsgericht werk kritisch burgerschap en investeren in een weerbare samenleving waarbij meedoen aan onze democratische rechtsstaat, goed burgerschap en inclusie centraal staan. Zo zijn wij in staat om samen met ons netwerk van inwoners en maatschappelijk middenveld het polariserende landschap een antwoord te bieden. En voorkomen wij met een preventieve aanpak (nieuwe) vormen van problematisch gedrag en extremisme. Daarbij is een goede samenwerking met het jeugd- en zorgbeleid cruciaal.

5 We signaleren radicalisering en gaan het tegen

Voor de aankomende vier jaar investeren we in een sociaal stabiele en weerbare samenleving, vroege signalering van problematisch gedrag en het pro-actief interveniëren bij (signalen van) extremisme. We verbreden onze kennis- en signaleringsnetwerken, vooral ook op het gebied van anti-overheid, extreemrechts/links en (problematische) complottheorieën. In geval van risicocasussen zorgen we voor een Zorg- en Veiligheidshuis dat tijdig en assertief aanpakt en dreiging wegneemt.

We willen dat er een eind komt aan het verschijnsel dat ex-terrorismegedetineerden het Nederlanderschap wordt afgenomen maar zij niet het land verlaten. Dit levert namelijk een risico op voor Arnhem. Wij blijven inzetten op een effectuering van de uitzetting, en als dat niet mogelijk is mogelijkheden om zicht te houden op de betrokkene en deze perspectief te bieden in Arnhem. De bal ligt bij de rijksoverheid en wij blijven pleiten voor een oplossing.

6 We hebben in het bijzonder aandacht voor haatmisdaden en gaan die actief tegen

In onze stad is geen ruimte voor haat. Het bestrijden van haatmisdaden doen we zowel preventief als handhavend, als gemeente en samen met onze partners. Bij het signaleren van misdaden of overtredingen met een discriminatoir karakter of motief stimuleren we slachtoffers om melding en/of aangifte te doen. Bij 'slachtofferloze' delicten maken wij als gemeente altijd een melding van discriminatie. Naast het vergroten van de meldingsbereidheid, jagen we aan dat politie en OM slachtoffers deugdelijk horen en steunen en professioneel gezien alles op alles zetten om gedegen te vervolgen en dat aan die vervolging ook publiciteit wordt verbonden zodat de norm duidelijk wordt gesteld. Want discriminatie draagt bij aan vijandigheid, bedreiging en geweld en maakt dat mensen zich niet welkom voelen in onze samenleving.



7 —
PREVENTIEVE JEUGDAANPAK

HET DOEL

De strijd tegen de georganiseerde (drugs)misdaad begint in de huiskamers in onze wijken. Onze jeugd dreigt steeds jonger in handen te vallen van de (drugs)criminaliteit, die de leefbaarheid in bepaalde wijken in Arnhem ondermijnt. Het water staat ons aan de lippen. **Daarom zetten we met de aanpak Preventie met Gezag in Arnhem-Oost in op preventie en repressie: we stellen normen, we handhaven én we houden kinderen en jongeren weg van criminaliteit**, doordat wij iets beters voor ze hebben. Thuis, op straat en op school, 24 uur per dag bieden docenten, jongerenwerkers, straatcoaches, wijkagenten en andere opvoeders een pedagogische omgeving.

De preventieve aanpak moet worden onderscheiden van de aanpak van overlast gevende jeugd(groepen), die in de aanpak wijkveiligheid en zorg en veiligheid is benoemd.



HET BEELD

De onderzoeken “Kweekvijver” (Mehlbaum Onderzoek) en “Misdadige Invloed” (Bureau Beke) schetsen een verontrustend beeld van de verlokkingen van de drugscriminaliteit in Arnhem. Daarnaast noemt Zicht op Ondermijning een bovengemiddeld aantal van 1770 jongeren in Arnhem met een hoog risicoprofiel voor drugscriminaliteit.

Er is sprake van een groot, actief crimineel netwerk waaronder ook jongeren en jongvolwassenen uit Arnhem-Oost. Minderjarige jongeren worden geronseld als loopjongen, om drugs of wapens te bewaren of om op kleine schaal te dealen in eigen kringen. Het crimineel kapitaal in de wijken in Oost is groot en Arnhem zelf is klein; elke jongere kent direct of ‘via via’ wel iemand die actief is in de drugscriminaliteit. Online wordt via Telegram of Signal veelvuldig en openlijk geronseld.

Onderzoek van Bureau Beke uit 2022 heeft inzichtelijk gemaakt op welke wijze de criminaliteit gepleegd door jongeren in drie wijken in Arnhem-Oost in relatie staat tot en beïnvloed wordt door (bovenlokale) fluïde criminele netwerken. Daartoe is op basis van straatinformatie van professionals uit de wijken en de stad en systeeminformatie van de politie een analyse uitgevoerd met als resultaat een netwerk van 484 personen, waarvan 285 Arnhemmers (en daarbinnen 114 personen uit de drie Arnhem-Oost wijken) die met elkaar zijn verbonden. Het netwerk bestaat voor 91 procent uit mannen. De gemiddelde leeftijd van de leden van het netwerk is 27 jaar. In de afgelopen drie jaar komen de leden van het netwerk voor in 10.311 politieregistraties als betrokkene of verdachte bij incidenten. Dat is gemiddeld 21 incidenten per persoon, waarvan gemiddeld 6 keer als betrokkene en gemiddeld 15 keer als verdachte. Het valt op dat het percentage drugsmisdrijven (2%) binnen het netwerk relatief laag is. De systeeminformatie (registraties bij de politie) wijst dus in een andere richting dan de verhalen die we bij professionals in de wijken hebben opgetekend. Het is goed om te constateren dat er met betrekking tot drugscriminaliteit een discrepantie is tussen de verhalen en de verbalen.

Met het Breed Offensief Tegen Ondermijnende Criminaliteit (BOTOC) hebben we bewezen dat systeeminterventies vanuit zowel preventie als repressie met gezag wérken. Partners hebben elkaar gevonden in een keten die wijken beschermt tegen de gevolgen van drugscriminaliteit. Scholen, jongerenwerkers, politie en justitie nemen samen met de gemeente hun verantwoordelijkheid en hebben deze problematiek tot prioriteit gemaakt. Deze beweging kan enkel worden voltrokken door vol te houden; dit is een zaak van de lange adem.

We werken mee aan de Arnhem-Oost programmalijn van de pedagogische wijk. We zorgen ervoor dat pedagogische krachten aanwezig en actief zijn in de gouden driehoek van school, thuis en straat.
Waar jongeren allerlei verschillende opvoeders om zich heen hebben die gezamenlijk optrekken, of zij nu docent zijn, jongerenwerker, ouder, coach of ander rolmodel. Met kennis over de situatie van elke individuele jongere, en waar leren meer is dan rekenen en taal. Leren is ook de vorming van persoonlijkheid: via sport, cultuur of andere zelfontplooiing, bij voorkeur steeds uitgevoerd met betrokkenen uit de wijk. De pedagogische wijk vergt een langdurige inspanning die uiteindelijk leidt tot een generatie jonge Arnhemmers die hun kansen optimaal hebben kunnen ontplooien, vooral ook door op te groeien in een veilige en stimulerende omgeving.



WAT DOEN WE?

In het plan van aanpak, dat wij hebben verstuurd naar de raad, hebben we de noodzakelijke interventies beschreven. Deze passen in de integrale aanpak van Arnhem-Oost. We weten dat ze werken omdat we ze al uitvoeren. Daarnaast stellen we enkele verdiepende, versterkende en verstevigende interventies voor.

1 Jongerenwerk 3.0

We zetten stevig in op de persoonsgerichte begeleiding van kwetsbare jongeren. De focus van Intensieve Trajectbegeleiding binnen Preventie met Gezag ligt op het voorkomen dat jeugd uit Geitenkamp, Presikhaaf en Malburgen in de ondermijnende georganiseerde criminaliteit terecht komt en op het bieden kan kansen en perspectief aan deze jeugd. Deze jongeren, vaak tussen de 11-23 jaar oud, krijgen een begeleidingstraject waarin doelen worden gesteld op het gebied van school, werk, familie en vrienden: (inzet op vergroten van sociaal emotionele ontwikkeling, executieve vaardigheden en metacognitieve vaardigheden). De thuis- / gezinssituatie wordt, waar het kan, geïntegreerd in de aanpak.

Een ambitie binnen de aanpak is om de groeiende onlinewereld van kinderen en jongeren beter in het vizier te hebben en hierop beter te kunnen inspelen. Jongerenwerkers van Presikhaaf University en AM Support zijn hierin voorlopers; we zullen hun kennis gebruiken om online in de aanpak de plek te geven die het verdient.

2 Straat en school

We zetten fors in op toezicht in de wijk en rond scholen alsmede vroegtijdige signalering van situaties van overlast of criminaliteit. Straatcoaches zijn zichtbaar aanwezig in de wijken, rond scholen en bij het jognerenwerk. Ze spreken overlast gevende jeugd aan, moedigen positief gedrag aan. Ze surveilleren, de-escaleren, dringen overlast terug en signaleren vroegtijdig situaties die tot overlast of criminaliteit kunnen leiden. De focus ligt op drugshandel en drugsgebruik door jeugdigen in Arnhem-Oost. Daarnaast hebben zij groepen en individuen in beeld en zijn hiermee een informatiebron voor gemeente en ketenpartners.

De straatcoaches nemen de aanpak VIOS op zich, die enerzijds scholen van handelingsperspectief voorziet bij het omgaan met ondermijnende jeugdcriminaliteit. Anderzijds betrekt VIOS scholen bij de wijkgerichte aanpak in Arnhem. Het gaat om een stevige interne en externe (lokale) ketensamenwerking, waar zichtbaarheid en samenwerking tussen partners als politie, wijkteam, leerplicht etc. vergroot wordt. Daarnaast heeft iedere school een schoolveiligheidsplan waar in- en externe werkafspraken, voorlichting en interventies staan beschreven en als laatste worden vaardigheden en kennis op veiligheidsthema's voor leerlingen, ouders en schoolpersoneel vergroot.

3 Preventief Interventie Team (PIT)

Het PIT helpt kinderen vanaf 6 jaar met een verhoogd risico op afglijden naar druggerelateerde criminaliteit vanwege externaliserend probleemgedrag op primair onderwijs scholen. De aanpak is er op gericht dat kinderen zichzelf zowel op school als thuis zo goed mogelijk kunnen ontwikkelen. Een essentieel onderdeel van de werkwijze is onderzoek naar sociale weerbaarheid bij bovengemiddeld heftig en externaliserend gedrag gebaseerd op de neurowetenschap. De PIT-coach biedt een maatwerktraject, waarbij school en ouders belangrijke partners zijn. Het uitgangspunt is doen wat nodig is: zo vroeg mogelijk bijsturen van probleemgedrag waardoor het kind met een relatief lichte interventie geholpen kan worden bij het opbouwen van een gezonde sociaal-emotionele ontwikkeling.

4 Prospect4Cash

We krijgen jongeren aan betaald werk, bij voorkeur in de eigen wijk, als tegenhanger van het kunnen 'verkrijgen' van crimineel geld. Door dit werk kunnen jongeren op een eerlijke manier geld verdienen, werkgeversvaardigheden leren en zicht oriënteren op de arbeidsmarkt. De jongere kan een voorbeeld worden voor anderen jongeren in de wijk, wanneer zij zien dat 'regulier' werken loont.

5 Versterking PGA (Aanpak risicojeugd Veiligheidshuis)

We zorgen voor een versterking van de aanpak van jongeren die dreigen af te glijden richting ondermijnende criminaliteit.

Bredere jeugdaanpak Arnhem Oost

De interventies van Preventie met Gezag richten zich op de kinderen en jongeren die het meeste risico lopen en zijn onderdeel van de jeugdaanpak in Arnhem Oost die zich richt op alle jeugd in deze wijken. Deze aanpak richt zich op sport, cultuur en zelfontplooiing als manieren om persoonlijkheid te vormen.

Preventie én repressie

Omdat het Rijk de aanpak Preventie met Gezag van de gemeente Arnhem steunt, worden ook politie en justitie versterkt. De politieteams van Arnhem hebben actief op de prioriteiten van Preventie met Gezag geïnvesteerd om de repressieve aanpak te versterken. Dit komt onder meer tot uiting in processen-verbaal van bevindingen voor jongeren in relatie tot een persoonsgerichte aanpak, de opsporing van jeugdige drugscriminelen en een jeugdagent voor de jonge aanwas. Het OM heeft een zaakofficier en twee parketsecretarissen toegewezen en capaciteit vrijgemaakt voor een adviseur intel, een coördinator en een criminoloog. In de komende periode onderzoeken wij met de rechtbank en het Openbaar Ministerie of, en zo ja hoe, wijkrechtspraak geïntroduceerd kan worden in Arnhem.

8 — DE RANDVOORWAARDEN: WAT IS NODIG OM HET PLAN TE DOEN SLAGEN?

Om de actielijnen uit dit Integraal Veiligheidsplan te kunnen uitvoeren, is meer nodig dan beleid alleen. Daarvoor is stevige regie en aansturing van de gemeente nodig, met een scherp oog voor wat op straat nodig is. Hiervoor is uitvoeringskracht nodig: mensen op straat, in de wijken die zich iedere dag weer inzetten voor de veiligheid in Arnhem. Beleid zonder uitvoeringskracht is tandeloos, uitvoeringskracht zonder beleid is eindeloos. Er is een structurele financiering nodig zodat met vertrouwen kan worden gebouwd aan een robuust veiligheidsnetwerk. Daarnaast is noodzakelijk dat we de informatie die we hebben optimaal en tijdig gebruiken, in alle zorgvuldigheid. Tot slot moeten we laten zien wat we doen, zodat de Arnhemmer ziet en voelt dat wij er zijn voor hem en haar.

Regie en aansturing

Veiligheid vraagt om stevige regie en aansturing van de gemeente.
De dagelijkse uitvoering van belangrijke taken zoals de aanpak van personen met verward gedrag, woonoverlast of drugspanden vraagt om een krachtige lokale overheid die er bovenop zit. Dit geldt voor alle stappen in het werkproces: het signaleren van een misstand, het compleet krijgen van het beeld, het bepalen van de aanpak en tot slot de uitvoering hiervan. Het is een duidelijke verantwoordelijkheid voor de gemeente om signalen op te pakken en ervoor te zorgen dat misstanden worden aangepakt. Dat doen wij vaak niet zelf. De gemeente is bij uitstek spin in het web van organisaties die vanuit verschillende taken samenwerken voor een veiliger Arnhem. Maar de gemeente moet overzien en zorgdragen dat de keten van signaal tot oplossing is gesloten. Dit vraagt om een andere koers dan die van voorbije tijden, waarin cruciale taken werden uitbesteed en te weinig werd omgekeken naar de uitvoering. Deze koers zien we terug in alle actielijnen. Duidelijke voorbeeld zijn het onderbrengen van de coördinatoren Overlast en Zorg (OZO) onder onze directe regie en aansturing en het verduidelijken van onze leidende rol in de zorg voor schoon, heel en veilige wijken.

Informatie

Een goede en zorgvuldige analyse van informatie is cruciaal voor de uitvoering van de veiligheidstaken. Ook moeten we zicht hebben op veiligheidstrends en ontwikkelingen. Van weten naar denken en doen. De burger mag van ons verwachten dat wij de informatie die wij langs verschillende wegen binnenkrijgen optimaal gebruiken. Dat wij bij signalen van overlast van een pand kunnen vaststellen of langs andere wegen meer bekend is over dit pand. Tevens moeten bij bepaalde signalen tijdig alarmbellen afgaan. Daarnaast is het voor het slagen van een juridisch traject belangrijk dat de informatie die ten grondslag ligt aan het besluit correct, volledig en logisch geordend is. Tot slot moeten wij de burger kunnen garanderen dat zijn informatie bij ons veilig is, dat enkel bevoegden toegang hebben tot de informatie en dat regels omtrent het delen, bewaren en vernietigen in acht worden genomen. Daarom werkt de afdeling Veiligheid de komende jaren hard verder aan het optimaliseren van haar informatieverwerking. Dit doen wij door specialisten en systemen aan te trekken die ons helpen bij het tijdig en zorgvuldig beschikbaar hebben van onze informatie, door de analysefunctie te professionaliseren en door te zorgen voor een hoog niveau van privacy-bewustzijn. Hiermee blijven we ook voor partners die veel met informatie werken, zoals de politie en het RIEC, een serieuze en te vertrouwen samenwerkingspartner. Tot slot zullen wij de uitvoering van dit plan monitoren en evalueren. Daartoe ontwikkelen we met Bureau Beke een instrument dat de veiligheidsopgave en -resultaten meetbaar maakt.

Uitvoeringskracht

De komende jaren zullen we investeren in uitvoeringskracht op straat. Dit is op het moment urgenter dan het maken van beleid. Het is een uitdaging, want juist in de uitvoering hebben we te maken met krapte op de arbeidsmarkt. Dus zorgen we dat het uitvoerende werk in Arnhem op waarde wordt geschat, dat de uitvoerders de aansturing, begeleiding en steun krijgen die ze verdienen en dat we aan de Arnhemmer duidelijk laten zien wie er op straat en in de wijken is voor hen. Professionals die in Arnhem werken voor en met de burger zijn aanspreekbaar, makkelijk te bereiken en bellen altijd terug. Ze zijn nabij, geven duidelijkheid over wat wel en niet kan, ze gaan tot het uiterste en vragen de burger indien nodig om hulp en steun daarbij. Dit is de inzet en de mentaliteit die wij vragen van onzen mensen op straat en daarvoor geven wij ze alle middelen en steun die zij nodig hebben.

Handhaving

Arnhem verdient meer en betere handhaving op straat. Daarom investeren we de komende jaren stevig in de straatcapaciteit, de aantrekkelijkheid en de kwaliteit van het werk alsmede in de doelmatige inzet van onze handhavers. Want zij zijn onze zichtbare vertegenwoordigers in de wijken, zij signaleren overlast, spreken burgers aan en kunnen zo nodig een einde maken aan een misstand. Conform de opdracht van de raad zorgen we in 2023 voor een straatcapaciteit

die past bij wat een stad als Arnhem minimaal nodig heeft. Ook zorgen we nog dit jaar voor een actueel handhavingsbeleid en uitvoeringsplan. Uitgangspunt daarbij zijn ten eerste de zorg voor een aantal cruciale plekken in de stad: het stationsgebied dat toegangspoort is tot de stad, de binnenstad met zijn concentratie van winkels en horeca en het winkel- en horecacomplex rondom de Steenstraat en Hommelseweg. Op deze plekken, waar veel Arnhemmers samenkomen, behoren de uitgangspunten van schoon, heel en veilig dagelijks recht te worden gedaan. Een ander uitgangspunt is de zorg voor zichtbare handhaving op kwetsbare plekken in de wijken waar veel overlast en onveiligheid kunnen samenkomen. Deze plekken worden in de wijkveiligheidsplannen aangewezen. Een derde uitgangspunt zijn gerichte acties en controles. Tot slot is er de tijdige opvolging van meldingen en handhavingsverzoeken van burgers. Handhavers zijn zichtbaar en aanspreekbaar; dit betekent dat zij zoveel als mogelijk lopend of op de fiets op straat zijn. Handhavers handhaven altijd; door aan te spreken, te verduidelijken, te waarschuwen en zo nodig te bestraffen. Handhavers hebben een zesde zintuig voor misstanden, waardoor zij meer zien dan anderen. Handhavers zijn een helpende hand voor slachtoffers van misstanden en treden op tegen hufters en criminelen.

Middelen

De afgelopen jaren is gestaag gewerkt aan voldoende middelen voor veiligheid. Een recente benchmark laat zien dat we nog steeds naar verhouding hoge misdaadcijfers hebben en tegelijk weinig uitgeven aan veiligheid. Mede dankzij de raad en het rijk zijn ook recent weer forse investeringen gedaan in handhavingscapaciteit, de aanpak van jeugd die dreigt af te glijden naar drugscriminaliteit en het bestrijden van woonoverlast. De gemeentelijke begroting laat dan ook een sterke stijging zien, en dit was hard nodig gezien het achterstallig onderhoud waaraan Arnhem leed. Met de huidige middelen kan dit Integraal Veiligheidsplan in de basis worden uitgevoerd. Wel bestaat een significant deel van de middelen uit incidenteel geld, terwijl stabiliteit en een lange adem noodzakelijk zijn om het tij te kunnen keren en de Arnhemmers het vertrouwen te geven dat wij niet alleen vandaag, maar ook morgen en overmorgen aan hun zijde staan. Daarom zullen wij ons blijven inspannen voor structureel geld en het afbouwen van de afhankelijkheid van het Rijk en incidentele middelen.

Communicatie en evaluatie

Communicatie maakt de inspanningen voor veiligheid zichtbaar en kent drie sporen: pers, publiek en partners. Bij voorkeur vertellen wij via de pers over nieuws en voortgang van activiteiten die een bodem van veiligheid leggen onder de ontwikkelingen voor wonen, leren en werken, van ontwikkelingen de bestrijding van huiselijk geweld en mensenhandel tot de voortgang van controles bij overlastlocaties en in drugspanden. Dit in een vroeg stadium, als het kan ook met een reportagerol voor de pers ter plaatse, vanwege de hoge geloofwaardigheid en het brede bereik van de publieke media.

Dit bereik hebben wij nodig omdat veiligheidsbestrijding afhankelijk is van informatie en naast de data-uitwisseling met RIEC en convenantpartners in het veiligheidsdomein, zijn ook de observaties, bevindingen en meldingen van bewoners, bezoekers en ondernemers cruciaal.

Daarom vullen wij de perscontacten aan met publiekscampagnes die de aandacht gaande houden; doel is de meldingsbereidheid die gewekt wordt in de pers te bestendigen en verder aan te moedigen – in het algemeen en zo nodig specifiek voor bepaalde typen vergrijpen, zoals woonoverlast, ondermijning, discriminatie of geweld. Het derde spoor is community communicatie voor de professionals bij veiligheid, met verbreding naar zorg, welzijn, onderwijs en wonen en met als doel: partners worden bondgenoten. Dit wordt een wekelijks voortgangsbericht zodat alle partijen op de hoogte zijn van dezelfde uitgangsinformatie en ook zelf aan het woord komen met hun voortgang, inzichten en verzoeken om ondersteuning. Wij maken bij voorkeur gebruik van onze bestaande kanalen, waaronder: raadsbrieven, presentaties, debatten en andere bijeenkomsten; perspublicaties, boeken en films; websites en sociale kanalen van de organisaties en andere partners, zoals inspecties, douane, zorginstellingen en scholen; nieuwsbrieven voor mailadressen, advertenties in de lokale huis-aan-huismedia, ontvangsten en bezoeken met uitnodigingen en toespraken en ook benutten wij kansen om aan te haken met onze veiligheidsoproepen bij actuele gebeurtenissen.



9 —
TOT SLOT

Veiligheid is dienend in Arnhem. Het dient ons levensgeluk. Opdat niet de sterkste wint, maar mensen in onze wijken in vrijheid, vrede en veiligheid kunnen leven. Wonen, leren en werken staan op de vaste grond die veiligheid biedt. Want veiligheid is niet ons einddoel, maar juist het begin. Voor een mooi leven tussen oprechte Arnhemmers die zich bekommeren om elkaar en samen een nieuwe generatie grootbrengen, op de schouders van veiligheid.
Wij gaan aan het werk!




Wijkveiligheid
1 Uitvoeren wijkveiligheidsplannen
2 Hotspots aanpakken
3 Panden sluiten
4 Veel en goede handhaving
Zorg en veiligheid
5 Uitvoeren PGA wijken
6 Aanpak veiligheidshuis
7 Interveniëren bij overlast op straat
8 Aanpakken woonoverlast
9 Begeleiden (ex)gedetineerde jongeren
10 Veiligheid dieren
Ondermijning
11 Weren ondermijning intern
12 Voorlichten en melden stimuleren
13 Sluiten drugslocaties
14 Aanpak mensenhandel
15 Aanpak witwassen
16 Aanpak zorgfraude
Digitale veiligheid
17 Arnhemmers weerbaar maken
18 Netwerk tegen cybercrime bouwen
Veiligheid Arnhem
30 Goede en zorgvuldige informatiehuishouding
31 Dynamisch veiligheidsbeeld en evaluatie beleid
32 Communicatie
Sociale onrust
19 Veilige demonstraties, manifestaties en evenementen
20 Investeren in brandweer, crisisbeheersing en GGD
21 Investeren in bondgenoten
22 Kinderen/jongeren kritisch leren denken
23 Signaleren en tegengaan van radicalisering
24 Tegengaan haatmisdaden
Jeugdaanpak
25 Jongerenwerk 3.0
26 Straat en school (VIOS)
27 Uitvoeren PIT trajecten
28 Werk voor jongeren
29 Uitvoeren/versterken PGA jeugd

GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELADVIES

Raadsvoorstel ‘Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem’

Fasering

- ☐ Informatieve bespreking 
- ☐ Meningsvormende bespreking 
- ☐ Bespreking Moties & Amendementen 
- ☑ Besluitvormende vergadering 

Procedure:

Datum vergadering
13 maart 2024

Type voorstel
Raadsvoorstel vanuit het college van B&W

Spreekrecht publiek?
Nee

Voorgesteld resultaat:
Besluitvorming

Voorgesteld besluit / Kernboodschap

Het college stelt de gemeenteraad voor om het Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 vast te stellen.

Aandachtspunten

Besluitvormende bespreking
De raadskamer heeft de bespreking van de amendementen en moties afgerond en besloten om het voor te dragen als bespreekstuk.

Aandachtspunten
De concept moties (24M28, 24M29 en 24M30) van de fractie van DENK zijn vanwege het moment van indienen niet besproken tijdens het onderdeel bespreken amendementen en moties.

De volgende concept amendementen en moties zijn besproken en van preadvies voorzien:
Amendement 'Geen ruimte voor haat' (24A02) van de fracties ChristenUnie en Partij voor de Dieren. De fractie van DENK wil het amendement mede indienen.

- *Preadvies college: positief*

Amendement 'Veiligheid voor dieren' (24A03) van de fracties Partij voor de Dieren en ChristenUnie

- *Preadvies college: oordeel raad*

Motie 'Zorgen over Politiepaarden' (24M26) van de fracties Partij voor de Dieren en ChristenUnie

- *Preadvies college: negatief (ontraden)*

Motie '10 coffeeshops is (meer dan) genoeg' (24M27) van de fractie ChristenUnie

- *Preadvies college: oordeel raad*

Contactgegevens

Portefeuillehouder:
Ahmed Marcouch

Ambtenaar
Nick Verhoeven
nick.verhoeven@arnhem.nl
0263772058

Raadsadviseur
Petra Wielaard
petra.wielaard@arnhem.nl
0263774836

Aandachtspunten

Het integrale veiligheidsplan beschrijft het beleid voor de komende jaren en benoemd een aantal prioriteiten. Ook vermeld het een aantal ontwikkeling die op korte en/of lange termijn.

- De uitwerking van een integraal interventieplan voor verwarde personen.
  Hierover is de raad geïnformeerd via de raadsbrief 'Voortgang Arnhemse interventies voor personen met verward en/ of onbegrepen gedrag'. Het dagelijks bestuur heeft het verzoek van de fractie van de VVD om van deze brief te agenderen goedgekeurd. Agendering vindt binnen afzienbare tijd plaats.
- Aanstellen van een gemeentelijke functionaris die de aanpak van de stedelijke overlast aanstuurt en langdurig inzet op het terugdringen van overlast op hotspotplekken in de stad.
- Inzetten van een re-integratie officier (RIO) voor iedere Arnhemse jeugdige die in detentie komt.
- Inrichten van een informatieplein zorgfraude Gelderland-Midden.
- Herzien van het beleid sekswerk in Arnhem.
- Onderzoek of wijkrechtspraak geïntroduceerd kan worden in Arnhem.
- Actualisatie van het handhavingsbeleid en uitvoeringsplan.
- Ontwikkelen van een instrument dat de veiligheidsopgave en -resultaten meetbaar maakt.

Moties en Toezeggingen

Er zijn geen nieuwe toezeggingen gedaan.

Voorgestelde behandelwijze

Besluitvormende vergadering

De raadskamer heeft het onderwerp ter besluitvorming voorgedragen als bespreekstuk.

GEMEENTERAAD ARNHEM

Amendement

Datum raadsvergadering:	13 maart 2024
Nummer amendement:	**24A02**
Zaaknummer:	3861486
Status	AANGENOMEN
Onderwerp:	Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem

Titel:

Geen ruimte voor haat

Aan de gemeenteraad

Ondergetekenden stellen de volgende wijziging voor:

In hoofdstuk 6 ‘Openbare orde en sociale onrust’, op bladzijde 33, deze paragraaf toe te voegen:

6. We hebben in het bijzonder aandacht voor haatmisdaden en gaan die actief tegen
In onze stad is geen ruimte voor haat. Het bestrijden van haatmisdaden doen we zowel preventief als handhavend, als gemeente en samen met onze partners. Bij het signaleren van misdaden of overtredingen met een discriminatoir karakter of motief stimuleren we slachtoffers om melding en/of aangifte te doen. Bij ’slachtofferloze’ delicten maken wij als gemeente altijd een melding van discriminatie. Naast het vergroten van de meldingsbereidheid, jagen we aan dat politie en OM slachtoffers deugdelijk horen en steunen en professioneel gezien alles op alles zetten om gedegen te vervolgen en dat aan die vervolging ook publiciteit wordt verbonden zodat de norm duidelijk wordt gesteld. Want discriminatie draagt bij aan vijandigheid, bedreiging en geweld en maakt dat mensen zich niet welkom voelen in onze samenleving.

Toelichting:

Racisme en discriminatie tasten de veiligheid, de sociale veiligheid en het veiligheidsgevoel van mensen aan. Dat moeten we tegengaan. Zoals we ook in *Vrij zijn in Arnhem* hebben opgenomen, is er in onze stad geen ruimte voor haatmisdaden. Daarom moeten we ook in ons veiligheidsplan hier aandacht voor hebben.

Indieners:

Nathalie Nede – ChristenUnie
Floor Hogenhout – Partij voor de Dieren
Yildirim Usta - DENK

Gemeente Arnhem

Amendement 'Geen ruimte voor haat' (24A02)

GROENLINKS ARNHEM

- Coenders
- Simonis
- Prinsen
- De Boef
- Dayioğlu
- Noomen
- Gerretschen

Burger Belang Arnhem

- Wiggers

Volt

- Scholten
- Neutkens

D66 Arnhem

- Loor
- Kemperman
- Brandts
- Heemskerk
- Zwijnepoel

PvdA

- Visser
- Aït Chrif
- Van Munster

DENK

- Usta
- Bal

VVD Arnhem

- Pape
- Maref
- Eppich
- Kumas
- Van Engelenburg

Arnhem Centraal

- Van der Laak
- Manders
- Groot
- Kraaijenbrink

Christen Unie Arnhem

- Nede

Partij voor de Dieren Arnhem

- De Groot
- Eliëns
- Hogenhout

SP

- Elfrink
- Roelen

CDA Arnhem

- Koorn
- Van den Broek

Partij voor de Vrijheid | Arnhem

- Verheij

- Luurssen

Voor: 35 Tegen: 2 Totaal: 37

Gemeente Arnhem

GEMEENTERAAD ARNHEM

Amendement

Datum raadsvergadering:	13 maart 2024
Nummer amendement:	I**24A03**
Zaaknummer:	I3861486
Status	AANGENOMEN
Onderwerp:	Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem

Titel:

Veiligheid voor dieren.

Aan de gemeenteraad

Ondergetekenden stellen de volgende wijziging voor:

In hoofdstuk 3 ‘Zorg en Veiligheid’, bij “wat doen we?”, deze paragraaf in te voegen:

6. We zorgen voor de veiligheid van dieren
Handhavers zien ook toe op de veiligheid van Arnhemse dieren. Hiervoor worden professionals ingezet waaronder de dierenpolitie. Tegen dierenmishandeling en verwaarlozing wordt opgetreden. Geweld tegen dieren is vaak een signaal voor andere vormen van geweld en vice versa. Een integrale aanpak is hierbij van groot belang. Bij meldingen zijn zowel handhavers als hulpverleners alert op de welzijnssituatie van mens en dier. We zetten ons in om de signaalfunctie van andere abtenaren en organisaties zoals de wijkteams te versterken.

Toelichting:

Dieren verdienen een plek in ons veiligheidsbeleid. Dit is niet enkel een dierenwelzijnskwestie: om dieren en mensen tegen strafbare feiten te beschermen, is het van belang dat al onze professionals hier alert op zijn. Geweld richting mensen volgt vaak na mishandeling van dieren: daarmee heeft een integrale aanpak op dierenmishandeling ook een preventief effect.

Indieners:

Floor Hogenhout – Partij voor de Dieren
Nathalie Nede – ChristenUnie

Arnhem GEMEENTE

Amendement 'Veiligheid voor dieren' (24A03)

GROENLINKS ARNHEM

- Coenders
- Simonis
- Prinsen
- De Boef
- Dayioğlu
- Noomen
- Gerretschen

Burger Belang Arnhem

- Wiggers

Volt

- Scholten
- Neutkens

D66 Arnhem

- Loor
- Kemperman
- Brandts
- Heemskerk
- Zwijnepoel

PvdA

- Visser
- Aït Chrif
- Van Munster

DENK

- Usta
- Bal

VVD Arnhem

- Pape
- Maref
- Eppich
- Kumas
- Van Engelenburg

Arnhem Centraal

- Van der Laak
- Manders
- Groot
- Kraaijenbrink

Christen Unie Arnhem

- Nede

Partij voor de Dieren Arnhem

- De Groot
- Eliëns
- Hogenhout

SP

- Elfrink
- Roelen

CDA Arnhem

- Koorn
- Van den Broek

Partij voor de Vrijheid | Arnhem

- Verheij

- Luurssen

Voor: 28 Tegen: 9 Totaal: 37

Gemeente Arnhem

GEMEENTERAAD ARNHEM

Motie

Datum raadsvergadering:	13 maart 2024
Nummer motie:	**24M26**
Zaaknummer:	3861486
Status	VERWORPEN
Onderwerp:	Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem

Titel:

Zorgen over politiepaarden

Aan de gemeenteraad

Ondergetekenden stellen voor:

Omdat we weten dat:

- De politie in Arnhem paarden inzet onder andere bij demonstraties, voedbalwedstrijden en in het uitgaansgebied.
- Er veel voorbeelden zijn van situaties waar politiepaarden met geweld te maken krijgen. Ze kunnen vervolgens zelf doelwit worden of verwondingen oplopen. Paarden zijn van nature vluchtdieren en kunnen in deze situaties vaak niet hun natuurlijke gedrag vertonen.

Omdat we vinden dat:

- Paarden zo veel mogelijk moeten worden ontzien van gevaarlijke en stressvolle situaties.

Daarom vraagt de gemeenteraad aan het college om:

- Uit te dragen dat het welzijn van politiepaarden voor Arnhem van groot belang is en daarbij zorgen te delen over de situaties waar deze dieren in terecht komen.
- Aan te bieden samen met de politie onderzoek te doen naar de grondslag voor de inzet van politiepaarden in onze gemeente en welke obstakels er zijn om voor alternatieven te kiezen.
- In kaart te brengen hoe de gemeente kan bijdragen om deze obstakels weg te nemen.

Indieners:

Floor Hogenhout – Partij voor de Dieren
Nathalie Nede – ChristenUnie

Arnhem GEMEENTE

Motie 'Zorgen over Politiepaarden' (24M26)

GROENLINKS ARNHEM	D66 Arnhem	VVD Arnhem	Partij voor de Dieren Arnhem
Coenders	Loor	Pape	De Groot
Simonis	Kemperman	Maref	Eliëns
Prinsen	Brandts	Eppich	Hogenhout
De Boef	Heemskerk	Kumas	SP
Dayioğlu	Zwijnepoel	Van Engelenburg	Elfrink
Noomen	PvdA	Arnhem Centraal	Roelen
Gerretschen	Visser	Van der Laak	CDA Arnhem
Burger Belang Arnhem	Aït Chrif	Manders	Koorn
Wiggers	Van Munster	Groot	Van den Broek
Volt	DENK	Christen Unie Arnhem	Partij voor de Vrijheid | Arnhem
Scholten	Usta	Nede	Verheij
Neutkens	Bal		Luurssen

Voor: 10 Tegen: 27 Totaal: 37

Gemeente Arnhem

GEMEENTERAAD ARNHEM

Motie

Datum raadsvergadering:	13 maart 2024
Nummer motie:	**24M27**
Zaaknummer:	3861486
Status	VERWORPEN
Onderwerp:	Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem

Titel:

10 coffeeshops is (meer dan) genoeg

Aan de gemeenteraad

Ondergetekenden stellen voor:

Omdat we weten dat:

- Arnhem sinds 2018 nog 10 coffeeshops telt.
- Arnhem zich in de grensregio bevindt, waardoor het coffeeshoptoeristen aantrekt.
- Duitsland per 1 april 2024 cannabisteelt en -consumptie legaliseert[1].
- De coffeeshopdichtheid in Arnhem ver boven het landelijk gemiddelde ligt (circa 1 op 15.000 tegenover 1 op 34.000)[2].
- Cannabisgebruik verschillende risico's met zich meebrengt[3].
-

Omdat we vinden dat:

- Coffeeshoptoerisme onwenselijk is.
- 10 coffeeshops (meer dan) voldoende is.

Daarom verzoekt de gemeenteraad de burgemeester om:

- Geen elfde coffeeshopvergunning af te geven.
- Het maximumaantal toegestane coffeeshops in Arnhem in het coffeeshopbeleid aan te passen van 11 naar 10.

Indieners:

Nathalie Nede – ChristenUnie

Klaartje Koorn - CDA

[1] Duitsland legaliseert teelt en consumptie cannabis, Duitsers kunnen lid worden van 'cannabisclub' (volkskrant.nl)

[2] Coffeeshops in Nederland 2022 Aantallen coffeeshops en gemeentelijk beleid 1999-2022 | Rapport | Rijksoverheid.nl

[3] Hasj en wiet: Risico's - DRUGSinfo.nl

GEMEENTE Arnhem

Motie '10 coffeeshops is (meer dan) genoeg' (24M27)

GROENLINKS ARNHEM	D66 Arnhem	VVD Arnhem	Partij voor de Dieren Arnhem
Coenders	Loor	Pape	De Groot
Simonis	Kemperman	Maref	Eliëns
Prinsen	Brandts	Eppich	Hogenhout
De Boef	Heemskerk	Kumas	SP
Dayioğlu	Zwijnepoel	Van Engelenburg	Elfrink
Noomen	PvdA	Arnhem Centraal	Roelen
Gerretschen	Visser	Van der Laak	CDA Arnhem
Burger Belang Arnhem	Aït Chrif	Manders	Koorn
Wiggers	Van Munster	Groot	Van den Broek
Volt	DENK	Christen Unie Arnhem	Partij voor de Vrijheid Arnhem
Scholten	Usta	Nede	Verheij
Neutkens	Bal		Luurssen

Voor: 10 Tegen: 27 Totaal: 37

Gemeente Arnhem

GEMEENTERAAD ARNHEM

Motie

Datum raadsvergadering:	13 maart 2024
Nummer motie:	**24M28**
Zaaknummer:	3861486
Status	VERWORPEN
Onderwerp:	Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem

Titel: Veiligheidsplan bij demonstraties en manifestaties

Aan de gemeenteraad

Ondergetekende stelt voor:

Omdat we weten dat:

- De burgemeester op grond van de Wet openbare manifestaties vooraf voorschriften of beperkingen kan opleggen aan een demonstratie of manifestatie;
- In het Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 vermeld staat dat het de ambitie van het college is de organisator van een demonstratie of manifestatie primair verantwoordelijk te maken voor het treffen van passende veiligheidsmaatregelen;
- Het versterken van de veiligheidsmaatregelen rondom demonstraties en manifestaties van cruciaal belang is voor het behouden van een veilige en leefbare omgeving voor alle inwoners van Arnhem.

Omdat we vinden dat:

- Sommige demonstraties de politiecapaciteit onder druk zetten, wat de veiligheid en het welzijn van onze stad kan beïnvloeden;
- De aard en omvang van demonstraties veranderen, wat vraagt om een andere aanpak bij het waarborgen van de openbare orde en veiligheid tijdens deze gebeurtenissen;
- Het noodzakelijk is om beter, sneller en zorgvuldiger te kunnen reageren op signalen van mogelijke dreigingen, alsook om flexibel in te kunnen spelen op onvoorziene omstandigheden.

Daarom draagt de gemeenteraad het college op om:

- Om in bijzondere gevallen de verantwoordelijkheid voor het waarborgen van een veilig verloop van demonstraties en manifestaties mede te leggen bij de organisator en de organisator te verplichten om een gedegen veiligheidsplan op te stellen;
- Hierbij wordt in eerste instantie gekeken naar mogelijkheden om de veiligheid te waarborgen zonder onnodig een beroep te doen op politiecapaciteit, waarbij de voorgenomen maatregelen van de organisator een ordelijk verloop van de betoging waarborgen;
- Dat de betoging onmiddellijk wordt gestopt wanneer er wanordelijkheden voordoen of dreigen voor te doen en dat de organisatie voorziet in een herkenbare ordedienst.

Indiener:

Yıldırım Usta – DENK

Gemeente Arnhem

Motie 'Veiligheidsplan bij demonstraties en manifestaties' (24M28)

GROENLINKS ARNHEM

- Coenders
- Simonis
- Prinsen
- De Boef
- Dayioğlu
- Noomen
- Gerretschen

Burger Belang Arnhem

- Wiggers

Volt

- Scholten
- Neutkens

D66 Arnhem

- Loor
- Kemperman
- Brandts
- Heemskerk
- Zwijnepoel

PvdA

- Visser
- Aït Chrif
- Van Munster

DENK

- Usta
- Bal

VVD Arnhem

- Pape
- Maref
- Eppich
- Kumas
- Van Engelenburg

Arnhem Centraal

- Van der Laak
- Manders
- Groot
- Kraaijenbrink

Christen Unie Arnhem

- Nede

Partij voor de Dieren Arnhem

- De Groot
- Eliëns
- Hogenhout

SP

- Elfrink
- Roelen

CDA Arnhem

- Koorn
- Van den Broek

Partij voor de Vrijheid | Arnhem

- Verheij

- Luurssen

Voor: 1 Tegen: 36 Totaal: 37

Gemeente Arnhem

GEMEENTERAAD ARNHEM

Motie

Datum raadsvergadering:	13 maart 2024
Nummer motie:	**24M29**
Zaaknummer:	3861486
Status:	VERWORPEN
Onderwerp:	Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem

Titel:

Gelijktrekken regels rondom demonstraties met Rotterdam

Aan de gemeenteraad

Ondergetekende stelt voor:

Omdat we weten dat:

- Op grond van artikel 5 Wet Openbare Manifestaties (WOM) de burgemeester de bevoegdheid heeft voorschriften en beperkingen te stellen of een verbod te geven die geen betrekking heeft op de inhoud van een demonstratie;
- De Algemene Plaatselijke Verordening (APV) van Arnhem en Rotterdam vergelijkbaar zijn wat betreft het toestaan van het stoken van vuur in vuurkorven in de openbare ruimte;[1]
- De gemeente Rotterdam conform artikel 5 WOM specifieke regels heeft opgesteld bij demonstraties, waarin onder andere expliciet staat dat *'door de bijeenkomst mag niets kapot gaan'* en *'er mogen geen voorwerpen verbrand worden'*;[2]

Omdat we vinden dat:

- Het belangrijk is om heldere regelgeving te hebben betreffende openbare orde en veiligheid tussen verschillende gemeenten;
- Het voorkomen van verstoringen van de openbare orde en het voorkomen van het aanzetten tot haat en discriminatie van essentieel belang zijn.

Daarom draagt de gemeenteraad het college op om:

- De Rotterdamse regels omtrent demonstraties over te nemen, waarin expliciet staat dat 'door de bijeenkomst mag niets kapot gaan' en 'er mogen geen voorwerpen verbrand worden'.
- Deze regels en voorschriften te communiceren via de gemeentelijke website.

Indiener:

Yıldırım Usta – DENK

[1] Algemene+Plaatselijke+Verordening+Rotterdam+2012+na+wijziging+28 (notubiz.nl)
[2] Demonstratie, herdenking of stille tocht melden | Rotterdam.nl

GEMEENTE Arnhem

Motie 'Gelijktrekken regels rondom demonstraties met Rotterdam' (24M29)

GROENLINKS ARNHEM

- Coenders
- Simonis
- Prinsen
- De Boef
- Dayioğlu
- Noomen
- Gerretschen

Burger Belang Arnhem

- Wiggers

Volt

- Scholten
- Neutkens

D66 Arnhem

- Loor
- Kemperman
- Brandts
- Heemskerk
- Zwijnepoel

PvdA

- Visser
- Aït Chrif
- Van Munster

DENK

- Usta
- Bal

VVD Arnhem

- Pape
- Maref
- Eppich
- Kumas
- Van Engelenburg

Arnhem Centraal

- Van der Laak
- Manders
- Groot
- Kraaijenbrink

Christen Unie Arnhem

- Nede

Partij voor de Dieren Arnhem

- De Groot
- Eliëns
- Hogenhout

SP

- Elfrink
- Roelen

CDA Arnhem

- Koorn
- Van den Broek

Partij voor de Vrijheid | Arnhem

- Verheij

- Luurssen

Voor: 1 Tegen: 36 Totaal: 37

Gemeente Arnhem

GEMEENTERAAD ARNHEM

Motie

Datum raadsvergadering:	13 maart 2024
Nummer motie:	**24M30**
Zaaknummer:	3861486
Status	VERWORPEN
Onderwerp:	Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem

Titel: Externe juridische toetsing ‘Stappenplan tegen schennis van de Koran’

Aan de gemeenteraad

Ondergetekende stelt voor:

Omdat we weten dat:

- De K7, een samenwerkingsverband van regionale moskeekoepels, i.s.m. MPO (Monitor Politieke Ontwikkeling), een "toolkit tegen Koranschennis" heeft ontwikkeld en gedeeld met verschillende instanties, waaronder het ministerie van J&V, de VNG en het genootschap van burgemeesters;[1]
- Het samenwerkingsverband juridisch ondersteund en geadviseerd wordt door professor Tom Zwart, hoogleraar cross-cultureel recht aan de Universiteit Utrecht.

Omdat we vinden dat:

- Deze toolkit een handleiding en aansporing bevat voor burgemeesters om actief op te treden bij betogingen die gepaard gaan met schennis van de Koran, met inachtneming van zowel de betogingsvrijheid als de godsdienstvrijheid;
- Volgens de vaste rechtspraak van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens uitingen die een aanval inhouden op een voorwerp van religieuze verering niet beschermd worden door de vrijheid van meningsuiting, en dat burgemeesters deze uitingen ter bescherming van de "religieuze vrede" dienen te verbieden;
- Het van belang is om duidelijkheid te creëren over de kaders van de uitingsvrijheid en bij te dragen aan meer harmonie en rust in de samenleving.

Daarom draagt de gemeenteraad het college op om:

- Om het stappenplan uit de "Toolkit tegen Koranschennis" juridisch te laten toetsen door een externe organisatie met expertise op het gebied van juridische vraagstukken en grondrechten, met bijzondere aandacht voor de lokale toepasbaarheid in de gemeente Arnhem;
- Om de resultaten van deze juridische toetsing te rapporteren aan de gemeenteraad, zodat deze kan worden meegenomen in het beleid en de besluitvorming met betrekking tot betogingen en manifestaties in onze stad.

Indiener: Yıldırım Usta – DENK

[1] Stappenplan tegen schennis van de Koran - Stichting Platform Islamitische Organisaties Rijnmond (spior.nl)

GEMEENTE Arnhem

Motie - Externe juridische toetsing ‘Stappenplan tegen schennis van de Koran’ (24M30)

GROENLINKS ARNHEM

- Coenders
- Simonis
- Prinsen
- De Boef
- Dayioğlu
- Noomen
- Gerretschen

Burger Belang Arnhem

- Wiggers

Volt

- Scholten
- Neutkens

D66 Arnhem

- Loor
- Kemperman
- Brandts
- Heemskerk
- Zwijnepoel

PvdA

- Visser
- Aït Chrif
- Van Munster

DENK

- Usta
- Bal

VVD Arnhem

- Pape
- Maref
- Eppich
- Kumas
- Van Engelenburg

Arnhem Centraal

- Van der Laak
- Manders
- Groot
- Kraaijenbrink

Christen Unie Arnhem

- Nede

Partij voor de Dieren Arnhem

- De Groot
- Eliëns
- Hogenhout

SP

- Elfrink
- Roelen

CDA Arnhem

- Koorn
- Van den Broek

Partij voor de Vrijheid | Arnhem

- Verheij

- Luurssen

Voor: 1 Tegen: 36 Totaal: 37

Gemeente Arnhem

RAADSVOORSTEL

Aan de gemeenteraad

Zaaknummer 3861486

Onderwerp: Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem

Kernboodschap

Het is ons doel om overlast en criminaliteit in Arnhem te voorkomen en tegen te gaan. Het Arnhems misdaadcijfer moet omlaag. Liefst naar nul, maar in ieder geval naar het niveau dat past bij een 100.000+ gemeente. Dit doen we door kwetsbare plekken fysiek aan te pakken, overlast te beëindigen, mensen die overlast veroorzaken aan te pakken en/of zorg te bieden, beroepscriminelen een voet dwars te zetten, radicalen en relschoppers aan te pakken en kwetsbare kinderen en jongeren een alternatief te bieden. Door inspanningen en resultaten zichtbaar te maken, laten we inwoners en bezoekers zien dat Arnhem een fijne, vrije en veilige plek is voor wie daaraan wil meewerken. Met het vaststellen van een Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 wordt het integrale veiligheidsbeleid geactualiseerd en worden er nieuwe accenten gelegd.

Voorstel

1. Het bijgevoegde Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem vast te stellen.

Inleiding

In dit Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem (verder: IVP) wordt een beleidskader voor de komende vier jaar op het gebied van integrale veiligheid neergezet. Het geeft richting aan hoe de gemeente Arnhem de inzet op veiligheid prioriteert en invult. Het IVP geeft daarnaast vorm aan de regierol die de gemeente heeft op het gebied van veiligheid. De gemeente geeft aan haar partners in de keten aan waar ze op wil inzetten en wat ze wil bereiken.

Want het is en blijft onze missie om overlast en criminaliteit in Arnhem te voorkomen en tegen te gaan. Door onze inspanningen en resultaten zichtbaar te maken, laten we inwoners, ondernemers en bezoekers zien dat Arnhem een fijne, vrije en veilige plek is voor diegenen die bereid zijn om daaraan mee te werken.
Het IVP is gericht op de dagelijkse veiligheidsomstandigheden en veiligheidsbeleving van Arnhemmers, ondernemers en bezoekers van de stad. Dat beleid staat niet op zichzelf, maar hangt nauw samen met beleidsvelden als leefbaarheid, zorg, economie, jeugd etc.

Het IVP biedt overzicht over een hele linie aan veiligheidsonderwerpen en licht daar zes prioriteiten uit: Wijkveiligheid, Zorg en veiligheid, Ondermijnende criminaliteit, Digitale criminaliteit,

Gemeente Arnhem

Openbare orde en sociale onrust en Jeugdaanpak. Naast deze prioriteiten wordt een aantal randvoorwaarden genoemd die nodig zijn om dit plan te doen slagen.

Met het IVP wordt deels uitvoering gegeven aan toezegging 1298 (actualisatie veiligheidsplan). Tevens wordt uitvoering gegeven aan toezegging 1266 (geactualiseerd plan van aanpak radicalisering) en toezegging 753 (digitale criminaliteit).

Beoogd effect

Met het vaststellen van een nieuw, geactualiseerd Integraal Veiligheidsplan wordt de basis gelegd voor het inzetten en verder uitwerken van verschillende maatregelen ter verbetering van de veiligheid, het gevoel van veiligheid en de leefbaarheid in Arnhem in de periode 2023-2027.

Argumenten

1.1	*Het IVP is een actiegericht beleidskader voor de komende vier jaar.*
	De algemene doelstelling van integraal veiligheidsbeleid is het werken aan het verbeteren van de veiligheid, het gevoel van veiligheid en de leefbaarheid in de stad. Nieuwe inzichten, nieuwe prioriteiten en nieuwe wetgeving vragen om nieuw beleid. Het vorige integrale veiligheidsbeleid, opgenomen in de Kadernota Veiligheid 2018-2022 wordt geactualiseerd met het vaststellen van een nieuw Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 voor de gemeente Arnhem.

Kanttekeningen en risico's

1.1	*Het IVP is een beleidskader voor de komende vier jaar.*
	Maar het IVP is niet in beton gegoten. Er kunnen in de komende periode zomaar nieuwe acute prioriteiten ontstaan die per direct om aandacht en inzet vragen. Prioriteiten die nu in het IVP niet worden benoemd; gewoonweg omdat we ze nog niet kennen. Dat vraagt uiteraard om de nodige flexibiliteit. Het IVP biedt de ruimte om in te spelen op de actualiteit.

Participatie

Dit IVP is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met diverse veiligheidsprofessionals. Dit IVP hebben wij niet aan burgers voorgelegd, ook omdat het abstractieniveau niet geheel aansluit bij de leefwereld van burgers. Dat geldt wel voor de wijkveiligheidsplannen die voortkomen uit dit IVP. Deze plannen worden vanaf de zomer besproken met de wijkbewoners en hun aandachtspunten worden meegenomen in de aanpak.

Financiën

De vaststelling van dit IVP heeft op zichzelf geen financiële consequenties. De uitvoering van de in deze nota genoemde ambities past binnen de huidige beschikbaar gestelde budgetten.
De financiële basis voor het realiseren van die ambities is gelegen in de begroting (S01). Als impuls zijn er aan dit programma additionele middelen toegevoegd.

Waar nodig en van toepassing worden aan de gemeenteraad aanvullende middelen gevraagd door middel van nog op te stellen integrale beleidsplannen.

Uitvoering

Het IVP bevat de uitgangspunten voor de verdere uitwerking van het Arnhemse veiligheidsbeleid. Dit algemene beleidskader vormt de basis voor de uitvoering, de veiligheidsaanpak, voor de komende vier jaar. De concrete invulling per onderwerp wordt indien nodig en van toepassing nader uitgewerkt en geconcretiseerd in integrale (wijk-)uitvoeringsagenda's en -plannen.

Communicatie

Er s er een persbericht over het IVP verspreid.
Zoals gezegd vormt dit IVP de basis voor allerlei verschillende maatregelen die de komende vier jaar zullen worden uitgevoerd. Over de inzet van die maatregelen wordt ook steeds apart gecommuniceerd.

Bijlagen

Stukken voor gemeenteraad

- Integraal Veiligheidsplan 2023-2027.

RAADSVOORSTEL

Besluit van	
Zaaknummer	3861486

DE RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 11 juli 2023, nummer: 3861486;

gelet op artikel 108 van de Gemeentewet;

besluit:

1. Het Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem vast te stellen.

De griffier, De voorzitter,

GEMEENTE Arnhem

INTEGRAAL VEILIGHEIDSPLAN 2023 — 2027

GEMEENTE Arnhem



Fatale branden, gruwelijk geweld en dreigende explosieven – wat hebben wij in Arnhem veel met elkaar meegemaakt. Hoe wij ook ons best doen voor deugdelijk onderwijs, mooie woningen en schone lucht – zonder veiligheid werkt niets. Als in ons gevecht van goed tegen kwaad de boosdoener wint, verliezen wij onze jeugd en onze toekomst.

Maar weten wij criminelen uit onze buurten te weren, slagen wij erin onze jeugd weerbaar te maken tegen het foute geld en tonen wij met schone buurten dat goed gedrag loont, dan trekken wij hele wijken uit de goot.

Daarvoor werken wij. De partners bij zorg, welzijn, onderwijs en wonen kijken hoopvol naar veiligheid. Worden wij van partners bondgenoten, dan bereiken wij de verbreding en verdieping die wij voor de komende jaren nodig hebben.

Want wij hebben al pionierend goed in de vingers gekregen hoe wij met ons allen criminelen zowel kunnen tegenhouden als vóór zijn.

Handhaving en controles helpen, dankzij onze voorwaarden voor vergunningen, onze Bibob-checks op eerlijke handel en wandel van vergunningenaanvragers en de camera's die wangedrag op straat registreren. Het sterkst helpen de meldingen van onze bewoners; nu de Arnhemmers gaan zien dat die worden nagetrokken, is de meldingsbereidheid verhoogd. Doordat wij laten zien hoe wij ons best doen en wat dat teweeg brengt. Om te beginnen in de wijken met onze inzet voor schoon, heel en veilig.

Wat werkt, is hoe wij in pedagogische wijken de ouders versterken met jongerenwerkers, docenten, wijkagenten, straatcoaches, handhavers en andere opvoeders. Wij willen de beste mensen trekken naar de wijken die dat het hardste nodig hebben – om te beginnen in Arnhem-Oost.

De samenwerking tussen de organisaties in de veiligheidsketen staat intussen als een huis, van politieagenten tot inspecteurs en van handhavers tot Officieren van Justitie. Het wordt onze missie om de wijkgerichte benadering van de veiligheidsorganisaties te verbreden met de inzet van zorgverleners en hulp-verleners op wijkniveau. Het is mij een lief ding als ook de woningcorporaties en verenigingen van eigenaren hun steentje bijdragen, met conciërges die bewoners beschermen met toezicht op schone portieken en eerlijk bezoek.

Ik zie een grote stap vooruit komen, met stip op één dat wij de misdaad der misdaden tot staan weten te brengen, de geniepige gemene dagelijkse kwellingen van overlast vanuit woningen of in de straat juist daar waar wij het veiligst hopen te zijn – thuis in onze eigen wijk, in onze prachtige stad. Mijn bondgenoten en ik – wij begrijpen onze opdracht: erop af!

Ahmed Marcouch, burgemeester van Arnhem

INHOUD

SAMENVATTING 6

1 — Inleiding 9

2 — Wijkveiligheid 11

3 — Zorg en veiligheid 17

4 — Ondermijnende Criminaliteit 21

5 — Digitale criminaliteit 25

6 — Openbare orde en sociale onrust 29

7 — Preventieve jeugdaanpak 35

8 — De randvoorwaarden 41

9 — Tot slot 45

—

SAMENVATTING

Het is ons doel om overlast en criminaliteit in Arnhem te voorkomen en tegen te gaan. Het Arnhems misdaadcijfer (65,9 misdaden per 1.000 inwoners in 2022) moet omlaag. Liefst naar nul, maar in ieder geval naar het landelijk gemiddelde (45,5). Dit doen we door kwetsbare plekken fysiek aan te pakken, overlast te beëindigen, mensen die overlast veroorzaken aan te pakken en zorg te bieden, beroepscriminelen te weren, radicalen en relschoppers aan te pakken en kwetsbare kinderen en jongeren een alternatief te bieden. Door inspanningen en resultaten zichtbaar te maken, laten we inwoners en bezoekers zien dat Arnhem een fijne en veilige stad is.

Dagelijkse overlast en criminaliteit tasten de leefbaarheid en het gevoel van veiligheid in de wijken en buurten aan. De aanpak van verloedering en overlast in de wijken heeft hoge prioriteit. De komende jaren pakken we met de wijkveiligheidsplannen overal in de stad concreet verloedering en overlast aan. Kwetsbare plekken maken we “schoon, heel en veilig”. We sluiten panden die een bron zijn van overlast of gevaar. We zorgen voor meer handhavers op straat.

Veel overlast en onveilige situaties in Arnhem worden veroorzaakt door mensen met verward of onbegrepen gedrag. We voorkomen veiligheidsproblemen door bij signalen vroegtijdig en persoonsgericht in te grijpen op wijkniveau. We verbeteren de aanpak van ernstige problematiek in het Zorg- en Veiligheidshuis. We zorgen voor opvang van personen met wie het toch mis gaat. Om de preventie en de opvang beter te maken zorgen veiligheids- en zorgprofessionals binnen en buiten de gemeente de komende jaren voor een sterk vangnet.

Ondermijnende criminaliteit maakt misbruik van de legale structuren en verstrengelt daarmee de criminele onderwereld met de bovenwereld. En dat heeft grote negatieve gevolgen voor de Arnhemse inwoners, ondernemers en onze wijken. Daarom maken we Arnhem onaantrekkelijk voor beroepscriminelen. Dat doen we door onze eigen medewerkers te trainen, zodat zij ondermijnende invloed zien en weren. Daarnaast maken we burgers bewust, zodat we meldingen krijgen waarmee we aan de slag kunnen. Het Arnhems interventieteam pakt alle aspecten van ondermijning aan: drugspanden, mensenhandel, witwassen en zorgfraude.

We zetten ons meer in tegen digitale criminaliteit. Waar criminelen vroeger een openstaand raam inklommen, zoeken ze nu online naar kwetsbare personen. Ook Arnhemmers zijn te vaak slachtoffer van digitale oplichting en diefstal. Daarom gaan we meer voorlichting geven, vooral aan de meest kwetsbare groepen. Ook bouwen we de komende tijd aan een sterk netwerk dat in staat is om een stevige dam te vormen tegen de steeds groter wordende digitale criminaliteit.

We zorgen ervoor dat het groeiend aantal evenementen en demonstraties veilig zijn. Net als het uitgaansleven. Want Arnhem is een gastvrije stad, waarin iedereen zich veilig en vrij moet voelen. We gaan polarisatie en radicalisering tegen door tijdige signalering en aanpak én door belangrijke samenbindende personen in Arnhem bijeen te brengen. We leren kinderen dat democratie en kritisch denken belangrijk zijn. We investeren we de komende tijd aanzienlijk geld in brandweer- en gezondheidszorg.

Tot slot zetten we de inzet van de Aanpak Preventie met Gezag onverminderd voort: we geven kwetsbare kinderen en jongeren perspectief, door het netwerk om hen heen thuis, op school en op straat te versterken. We doen dit door interventies in de thuissituatie, door een veilige school en betaald werk.

Om dit plan te laten slagen, zijn stevige regie en aansturing vanuit het stadhuis, een solide informatievoorziening en voldoende slagkracht op straat noodzakelijk. Dit vraagt om een langdurige inzet van mensen en middelen.



1 —
INLEIDING

Dit is het Integraal Veiligheidsplan (IVP) van de gemeente Arnhem voor de periode 2023-2027. Het college biedt de gemeenteraad het voorstel aan, het is aan de raad om het IVP vast te stellen. Het betreft een wettelijke verplichting voortkomend uit de Politiewet. Het IVP is het vervolg op de kadernota Veiligheid 2018-2022. De term IVP is inmiddels meer ingeburgerd onder gemeenten dan de kadernota. Daarnaast dekt het woord ‘plan’ beter de lading: doel is namelijk om zo concreet mogelijk de prioriteiten en inzet weer te geven. Zo kunnen we duurzaam bouwen aan een veilige stad.

Veiligheid is een breed onderwerp. Daarom is het goed te vermelden dat dit IVP, hoewel integraal, niet over alle vormen van veiligheid gaat: zo blijven verkeersveiligheid en externe veiligheid (bescherming tegen rampen e.d.) buiten beschouwing. Het IVP richt zich op het werkveld van de gemeentelijke afdeling Veiligheid, die de dagelijkse veiligheidsomstandigheden en -beleving van Arnhemmers en bezoekers van Arnhem als uitgangspunt heeft. Om criminaliteit aan te pakken, zijn we afhankelijk van de betrokkenheid en inzet van diverse veiligheidspartners. Zowel het Openbaar Ministerie als de Politie zijn beperkt in capaciteit en middelen. In de lokale driehoek worden in nauwe afstemming de prioriteiten gesteld en inzet bepaald die het meest bijdragen aan de veiligheid van inwoners, ondernemers en bezoekers van Arnhem. Uiteraard staat het veiligheidsbeleid niet op zichzelf, maar wordt dit in een brede context uitgevoerd, in samenhang met beleidsvelden als leefbaarheid, zorg, economie en jeugd. Om het IVP behapbaar en overzichtelijk te houden, wordt deze context wel benoemd maar niet uitvoerig behandeld.

Bij het bepalen van de prioriteiten baseren we ons zowel op data als op de ervaringen van burgers en de professionals op straat. Cijfers zijn indicatoren. Gelukkig zijn in Arnhem vele professionals dagelijks in de wijken op straat: zij geven kleur aan de indicatoren en vertellen het verhaal achter de cijfers. Het zijn jongerenwerkers, sociaal werkers, straatcoaches, handhavers, wijkagenten, buurtconciërges en zorgwerkers. Ook zorgen we ervoor dat we veel contact met inwoners en ondernemers hebben: we organiseren daarvoor buurt- en ondernemersbijeenkomsten, inspraakavonden, enquêtes en werkbezoeken vullen het beeld verder aan. Omdat we steeds beter worden in de analyse van de cijfers en de ervaringen, winnen de probleemanalyse en de aanpak aan kracht.

Dit IVP hebben wij niet voorgelegd aan burgers, omdat het abstractieniveau niet aansluit bij de leefwereld van burgers. Dat geldt wel voor de wijkveiligheidsplannen die onderdeel zijn van dit IVP (zie paragraaf 2). Deze plannen worden vanaf de zomer 2023 besproken met de wijkbewoners en hun aandachtspunten worden meegenomen in de aanpak.

De afgelopen tijd hebben wij al een aantal deelterreinen voorzien van een aanpak: de wijkveiligheid, het plan van aanpak ondermijning, het deelplan mensenhandel, het plan van aanpak Preventie met Gezag (voortzetting van het Breed Offensief Tegen Ondermijnende Criminaliteit), Veilig In en Om School (VIOS), Veilig Uitgaan etc. Ook het recent gepubliceerde Actieplan Overlast is hiervan een goed voorbeeld. Voor een aanzienlijk deel bestaat dit IVP dus niet uit nieuwe plannen, maar om een uitwerking, intensivering en kwalitatieve verbetering van bestaande plannen. En daarbij zijn de plannen slechts de start, uiteindelijk komt het aan op de uitvoering, waarin kundige mensen iedere dag weer een stap extra doen voor Arnhem, haar inwoners en haar bezoekers.



2 — WIJKVEILIGHEID

HET DOEL

Dagelijkse overlast en criminaliteit tasten de leefbaarheid en het gevoel van veiligheid in de wijken en buurten aan. Dit kan een grote rol spelen in het leven van Arnhemmers. Daarom geven we wijkveiligheid prioriteit en **zorgen we ervoor dat het aantal incidenten omlaag gaat en het gevoel van veiligheid omhoog**. We pakken verloedering, overlast en crimineel gedrag aan door plekken fysiek te verbeteren en meer preventief en handhavend op te treden. Via een persoonsgerichte aanpak worden de notoire overlastgevers in de wijk aangesproken op hun grensoverschrijdende gedrag. Door dit voor wijkbewoners zichtbaar te maken, vergroten we de aangiftebereidheid. Zo weten we nog beter wat er op straat gebeurt en betrekken we bewoners en ondernemers bij de aanpak.

Naast plannen voor de wijken maken we plannen voor een integrale aanpak van kwetsbare plekken (hotspots) in de stad, die wordt aangestuurd door een speciaal daartoe aangewezen functionaris. De Lokale Driehoek Arnhem (politie, OM en gemeente) geeft de wijkveiligheid prioriteit.

Veiligheid is van iedereen en voor iedereen: het mag daarbij niet uitmaken wie je bent of in welke wijk je wieg heeft gestaan. Wijkveiligheid is onderdeel van de aanpak Arnhem-Oost, waarin langdurig wordt ingezet om de leefbaarheid in de kwetsbare wijken van Arnhem zichtbaar te verbeteren.

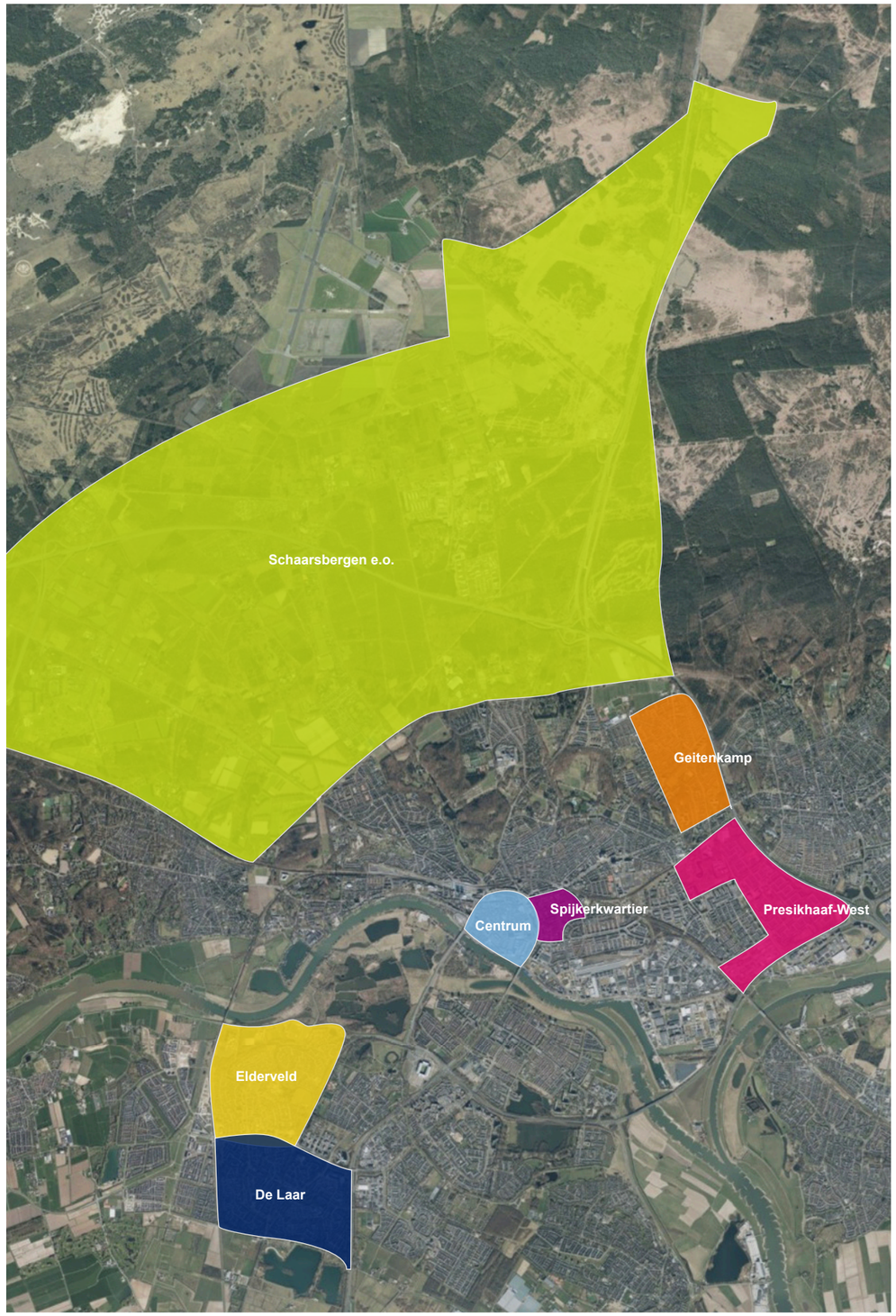


HET BEELD

Het beeld van de wijken is opgebouwd uit de openbare cijfers van ‘De staat van de stad’ en de Arnhemse Leefbare Wijken Monitor (ALW), de cijfers van politie en handhaving (waarbij via het instrument radar/sonar zogenoemde hotspots inzichtelijk zijn), de schouw en de ervaringen van de professionals in de wijk. De staat van de stad laat zien dat inwoners van Arnhem de leefbaarheid van hun woonomgeving gemiddeld met een 7,2 beoordelen. Dat cijfer is sinds 2015 stabiel. In de wijken Geitenkamp en Presikhaaf West is het rapportcijfer voor leefbaarheid lager dan gemiddeld. Inwoners van Arnhem geven de veiligheid in hun buurt gemiddeld een 6,7. Ook dit cijfer is sinds 2015 min of meer stabiel. Inwoners in de wijken Spijkerkwartier, Presikhaaf-West en Geitenkamp beoordelen de veiligheid in hun buurt lager dan gemiddeld. 28% van de inwoners voelt zich wel eens onveilig in de eigen buurt. Maar in de wijk Spijkerkwartier is dit voor 58% van de inwoners het geval. Het aantal geregistreerde misdrijven per 1.000 inwoners is het hoogst in het Centrum, Schaarsbergen e.o. en het Spijkerkwartier. In het Centrum wordt de meeste overlast gemeld, gevolgd door het Spijkerkwartier en de Geitenkamp. Geluidsoverlast blijft de meest genoemde bron van overlast, gevolgd door overlast door verwarde personen en overlast door alcohol en drugs.

De afgelopen jaren hebben we al de nodige wijkproblematiek aangepakt: de persoonsgerichte aanpak in de Geitenkamp rond de jaarwisselingen van 2020, 2021 en 2022 en de jeugdoverlast in De Laar en in de Steenstraat rondom de aanpak “Schoon, heel en veilig” zijn hiervan goede voorbeelden. Ook zijn we succesvol aan de slag gegaan met scholen, jongerenwerk en organisaties die zich dagelijks bezighouden met het tegengaan van overlast. We vormen een alliantie met al onze partners in de stad om de problematiek te lijf te gaan. En dat blijven we doen omdat het moet en omdat we er gewoonweg nog niet zijn. De hardnekkige overlast rondom Musispark, Bartokplein en de parkeergarages en de jeugdoverlast in Elderveld en Presikhaaf maken dit duidelijk.





WAT DOEN WE?

1 We pakken met de wijkveiligheidsplannen verloedering en overlast aan

We hebben voor heel Arnhem wijkveiligheidsplannen opgesteld en geven daar de komende jaren met prioriteit uitvoering aan. In de wijkveiligheidsplannen worden prioriteiten en hotspots benoemd, met daaraan gekoppeld een zichtbare aanpak. We pakken verloedering, overlast en crimineel gedrag aan door plekken fysiek te verbeteren en meer preventief en handhavend op te treden. De inspanningen die de diverse partners in de wijk hiervoor gaan uitvoeren, worden concreet benoemd: aantal controles, acties door handhaving en politie, interventie door straat- en jongerenwerk enz. Dat houdt bijvoorbeeld in dat bewoners worden aangesproken op hufterig gedrag (bijvoorbeeld in het verkeer) en dat foutparkeerders worden beboet.

Om te weten wat we moeten doen, gebruiken we de informatie van de radar-sonar, een informatiesysteem waarmee we vijf categorieën overlast per wijk inzichtelijk maken en trends signaleren. Ook baseren we ons op informatie die we ophalen bij een schouw van de buurt, waarbij we zien en van buurtbewoners horen wat er niet goed is in hun buurt. Deze informatie verrijken we kwalitatief met de informatie die de professionals in de wijk ons geven: straatcoaches, handhaving, wijkagent, jongerenwerk, straathoekwerk etc. Zij staan immers dagelijks in verbinding met de wijkbewoners. De analyse van al deze informatie wordt uitgevoerd door het Cluster Informatie en Veiligheid binnen het gemeentelijk veiligheidsteam. Een keer per maand per wijk worden de inspanningen en resultaten in het wijkveiligheidsoverleg met de partners besproken, waarbij ook de resultaten van de radar-sonar worden betrokken. Twee keer per jaar wordt er een wijkschouw gehouden. Professionals en wijkbewoners toetsen hun gezamenlijke beeld aan de werkelijkheid op straat. Wijkbewoners worden actief betrokken bij de uitvoering en herijking van de wijkveiligheidsplannen.

2 Kwetsbare plekken maken we “schoon, heel en veilig”

We voeren een integrale aanpak uit in een afgebakend gebied om verloedering en onveiligheid tegen te gaan. Dat vergt doorzettingsvermogen en een lange adem, daarom komt er een gemeentelijke functionaris die de aanpak van de stedelijke overlast aanstuurt en langdurig inzet op het terugdringen van overlast op hotspotplekken in de stad. Het onlangs gepubliceerde Actieplan Overlast gaat hier dieper op in. Voor de komende jaren willen we deze aanpak op een aantal belangrijke plekken in de stad uitvoeren. Daarbij gaat in het bijzonder de aandacht uit naar die plekken in de stad die sinds jaar en dag te vaak schouwtoneel zijn van overlast. Denk aan de overlast in het Musispark, het Bartokplein en de parkeergarages en het winkelcentrum aan de Oostburgwal in De Laar. We maken het verschil met een combinatie van fysieke en persoonsgerichte maatregelen (denk aan gebiedsverboden).

Met deze aanpak hebben we ervaring opgedaan in de Steenstraat en omgeving, dat overigens nog steeds is onderworpen aan een integrale aanpak. Een team van professionals uit het wijkveiligheidsoverleg- aangevuld met medewerkers van Openbare Ruimte, Zorg, Verkeer, Handhaving en Economie ging aan de slag met de aanpak van een aantal concrete actielijnen als: branchering, cameratoezicht, gribusplekken, persoonsgerichte aanpak van overlast gevende personen in de wijk en het betrekken van bewoners en ondernemers. Maar denk ook aan het verwijderen van graffiti, zwerfvuil en weesfietsen of het aanpakken van asociaal gedrag in het verkeer. Deze aanpak zijn we ook gestart in Klarendal (onder de naam “de Hommel en de Singel”).
Het is een aanpak die veel meer omvat dan enkel de veiligheid. Het vraagt om veel energie en betrokkenheid van alle betrokken partijen om in korte tijd significante resultaten te boeken. We borgen hierbij de onderlinge informatiedeling en zorgen ervoor dat deze altijd voldoet aan de vereisten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Een bijzonder aspect van kwetsbare plekken is de verkeerssituatie. We zetten ons de komende tijd in om asociaal en/of strafbaar gedrag in het verkeer (met veel lawaai optrekken, te hard rijden, door rood rijden) tegen te gaan en te bestraffen, door controle en handhaving. Inspiratie daarvoor vormt de Rotterdamse verkeersaso-aanpak.

3 We sluiten panden die een bron zijn van overlast of gevaar

We dringen de overlast, criminaliteit en gevaarlijke situaties vanuit panden terug met het integrale Interventieteam Panden. Iedere zes weken vindt een integrale controle plaats van alle overlast gevende panden in de wijken. Zijn er misstanden? Dan nemen we maatregelen. Er is dan sprake van overbewoning, illegale uitbouw, onveilige elektra, illegale huisvesting of woonoverlast. Alle betrokken afdelingen van de gemeente en de politie houden een actuele lijst bij. Indien nodig worden gespecialiseerde partners als de Arbeidsinspectie en de Afdelingen Vreemdelingen Identificatie en Mensenhandel betrokken.

4 We zorgen voor meer handhavers op straat

Naast het aanpakken van verloedering, het verbeteren van plekken en het persoonsgericht aanpakken van personen is dagelijkse handhaving van de openbare orde cruciaal voor het slagen van de wijkveiligheidsplannen. Handhavers zijn de zichtbare hand, helpend als het kan en bestraffend als het moet. We zorgen, daartoe gesteund door de raad, voor een actieve en structurele straatcapaciteit van minimaal 29 handhavers. Dit doen we vanaf 2023, in lijn met de aangenomen motie van de raad. Hiervoor is nodig dat we een aantrekkelijke werkgever zijn en blijven voor aspirant handhavers. Daarom hebben we goede banden met opleidingscentra en aanpalende beroepsgroepen als politie en de beveiligingssector. We zorgen dat we marktconform belonen. De wijken waarin deze kwetsbare plekken zich bevinden, krijgen een vast handhavingskoppel. Daarmee zorgen we ervoor dat de handhavers meer bekend zijn voor en met de wijkbewoners. De kaders voor het handhavingswerk leggen we neer in het Handhavingsbeleid en het Plan Leefbare Wijken.

3 — ZORG EN VEILIGHEID

HET DOEL

Vanuit zorg en veiligheid richten wij ons op een goede ondersteuning van inwoners met aandoeningen of beperkingen, zoals psychische klachten, een licht verstandelijke beperking, dementie of verslaving. Bij verward gedrag gaat het om mensen die de grip op hun leven (dreigen te) verliezen, waardoor het risico aanwezig is dat zij zichzelf of anderen iets aan kunnen doen. **Inwoners die verward gedrag vertonen, willen we de juiste zorg bieden om de veiligheid van deze inwoners en hun omgeving te vergroten, overlast terug te dringen en de leefbaarheid en veiligheid in de wijken te verbeteren.** Het liefst doen we dat preventief door inwoners die een veiligheidsrisico kunnen gaan vormen tijdig in beeld te krijgen en laagdrempelig te helpen. Als dat niet lukt en er toch een onveilige situatie ontstaat, willen we overlast zo veel mogelijk voorkomen, oplossen of beperken. Hierbij willen we dat politie en handhaving zoveel mogelijk ontlast worden en dat zij zo vlot mogelijk passende zorg kunnen inschakelen. Een goede samenwerking tussen zorgprofessionals en veiligheidspartners is hierbij essentieel. Complexe regelgeving, multiproblematiek en een veelheid aan betrokken partijen vormen uitdagingen. De afgelopen periode zijn al stappen gezet op het gebied van de samenwerking en ontwikkeling van de ketenaanpak. We investeren in deze verbinding, zorgen voor een integrale afstemming zodat de opvang en aanpak verbeteren.



HET BEELD

Iedere situatie van inwoners met persoonlijke problemen is anders. Soms is direct duidelijk dat een inwoner acuut hulp nodig heeft, maar in veel gevallen ligt dit genuanceerder. Partijen binnen het zorg- en veiligheidsdomein spannen zich in om passende hulp aan inwoners te geven. Vaak is sprake van psychische problematiek, verslavingsproblematiek, licht verstandelijke beperking of een combinatie daarvan. Ook kan dementie aan het verwarde of onbegrepen gedrag ten grondslag liggen.

De politie registreert meldingen van personen die verward gedrag laten zien onder een aparte meldcode, namelijk E33. We zien dat het aantal meldingen met deze meldcode stijgt. In de afgelopen 10 jaar is het aantal politieregistraties van overlast door een verward persoon meer dan verdrievoudigd (van 36 per 10.000 inwoners in 2012 naar 133 in 2022). Dit is weliswaar in lijn met de landelijke trend, maar zowel de stijging als het numerieke aantal ligt in Arnhem significant hoger dan in vergelijkbare gemeenten (van 30 per 10.000 inwoners in 2012 naar 98 in 2022). Bij deze doelgroep is het risico op overlast en veiligheidsproblemen op straat of in de woonsituatie groter en kan daderschap en slachtofferschap door elkaar heen lopen.



WAT DOEN WE?

1 We voorkomen veiligheidsproblemen door een integrale aanpak

Door lokale zorg-, welzijns- en veiligheidspartijen nog beter te verbinden, zorgen we ervoor dat personen die overlast in een wijk veroorzaken tijdig in beeld zijn. Met deze partijen wordt per overlast gevende inwoner een persoonlijke aanpak bepaald. Door een samenhangende zorg en veiligheidsaanpak te organiseren, worden signalen vroegtijdig herkend en opgepakt en escalerende situaties zoveel mogelijk voorkomen, beperkt of snel beëindigd. In deze aanpak kan bepaald worden of de overlast voortkomt uit een relatief eenvoudige oorzaak of dat de overlast complex en hardnekkig is. In basis zijn de Sociale Wijkteams (SWT) aan zet voor het eerste contact met de inwoner. Soms is een inwoner geholpen door de inzet van voorzieningen vanuit bijvoorbeeld de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), maar soms is er ook meer nodig. Hiervoor is een persoonsgerichte aanpak (PGA) ontwikkeld. Hierbij voeren wij als gemeente via de Overlast en Zorg (OZO) coördinator direct de regie over een samenwerking van wijkprofessionals in zorg-, welzijns- en veiligheidsdomein. Belangrijke randvoorwaarde is dat de onderlinge informatiedeling goed is geregeld en voldoet aan de vereisten van de AVG.

2 We verbeteren de aanpak van ernstige problematiek door het Zorg- en Veiligheidshuis

Wanneer de problemen complex en ernstig zijn en een direct gevaar vormen voor personen in de omgeving en anderen, hoort de casus in het Zorg- en Veiligheidshuis (ZVH). Het ZVH is een expertisecentrum dat regionaal functioneert, waar zowel partners uit het sociaal domein, zorgdomein als veiligheidsdomein op aangesloten zijn. In het ZVH wordt geëscaleerde problematiek op het gebied van zorg en veiligheid, jeugdcriminaliteit, high impact crime en huiselijk geweld behandeld. Het ZVH voor Arnhem en omgeving krijgt de komende jaren een forse kwaliteitsimpuls, waarbij meer aandacht wordt besteed aan een assertievere afhandeling van zaken met de hierboven genoemde partners. We streven ernaar dat de focus komt op een hands on aanpak, die wordt geborgd door stevige aansturing en gedegen procesbeschrijving. Tevens is een goede wisselwerking tussen het lokale niveau (bijv. de PGA in de wijken) en het regionale niveau van het ZVH van belang. Het resultaat moet meer en snellere afhandeling van zaken zijn.

3 We zorgen voor opvang van personen met wie het toch mis gaat

Als het mis gaat en een persoon zorgt voor overlast en onveiligheid op straat, dan heeft de politie de taak om de onveiligheid te beëindigen. We willen ervoor zorgen, in lijn met een recente aangenomen motie (22M181), dat de persoon dan zo snel mogelijk passende hulp krijgt. Daarvoor is nodig dat zorgvuldig en vlot bepaald kan worden wat nodig is en dat zorg- en veiligheids-organisaties snel schakelen om passende zorg te organiseren. We werken de komende periode samen met betrokken zorg- en veiligheidspartners aan een integrale, effectieve aanpak om preventie en zorg te realiseren om onnodige inzet door verschillende partijen te voorkomen. Een overzicht van de diverse interventies worden nader uitgewerkt in een integraal interventieplan voor verwarde personen, dat eind 2023 verwacht wordt.

4 We behandelen de binnenkomende meldingen Woonoverlast snel en adequaat

Een deel van de problematiek inzake zorg en veiligheid komt voort uit woon-overlast. In 2022 zijn zo'n 400 meldingen over woonoverlast ontvangen. Wij zetten de aanpak van woonoverlast onverminderd door, en verbinden de meldingen beter met het lokale netwerk waarin de coördinatoren Overlast en Zorg (OZO) en het Sociaal Wijkteam een centrale rol vervullen. Zo richten we ons niet enkel op het beëindigen van de woonoverlast zelf, maar ook op de structurele hulp aan en zorg voor de mensen die deze overlast veroorzaken.

5 We begeleiden jongeren in en uit detentie

We zorgen dat jongeren die in detentie zitten of hebben gezeten een toe-komstperspectief hebben en voorkomen daarmee recidive. Recent is het convenant 'nazorg voor ex-gedetineerden jeugd' ondertekend. In dit convenant zijn samenwerkingsafspraken gemaakt tussen de Raad voor de Kinder-bescherming, de Gecertificeerde Instellingen, Stichting Sociale Wijkteams Arnhem en de gemeente Arnhem. We gaan in Arnhem een re-integratie officier Jeugd (RIO) inzetten voor iedere Arnhemse jeugdige die in detentie komt. De RIO is samen met de jeugdreclassering degene die de jeugdige bij zijn/haar re-integratie in de maatschappij begeleidt in onder andere het vinden van woonruimte, een baan en hulp bij financiële zaken. De RIO blijft zo lang als nodig in beeld.

4 — ONDERMIJNENDE CRIMINALITEIT

HET DOEL

Ondermijning is een steeds groter wordend probleem in de samenleving, zo ook in Arnhem. Ondermijnende criminaliteit maakt misbruik van de legale structuren en verstrengelt daarmee de criminele onderwereld met de boven-wereld. En dat heeft grote negatieve gevolgen voor de Arnhemse inwoners, ondernemers en onze wijken. **In Arnhem geven we daarom de komende jaren een flinke impuls aan de bestrijding van ondermijnende criminaliteit.** Hoe we dat doen staat in het Plan van Aanpak Ondermijnende Criminaliteit. Daarmee wordt Arnhem veiliger voor haar bewoners, bezoekers en ondernemers.

De aanpak van ondermijnende criminaliteit is er een van opsporen en ver-volgen en daarmee een taak van politie en justitie. Vanuit de gemeentelijke regierol op het gebied van veiligheid hebben we op het gebied van preventie en handhaving een grote toegevoegde waarde. Wij zetten in op een individu-ele aanpak, een groeps- en gebiedsgerichte aanpak en we focussen ons op specifieke fenomenen zoals witwassen en mensenhandel.



HET BEELD

De Rekenkamer constateerde al dat Arnhem een G40-gemeente is met G4-problemen. Op de onderwereldkaart van RTL, waaraan criminologen meewerkten, neemt Arnhem een vijfde plaats in. Daarmee is er een groot risico op ondermijning in Arnhem. In de afgelopen jaren steeg de geregistreerde criminaliteit die verband houdt met ondermijning met meer dan 50% en Zicht op Ondermijning noemt een bovengemiddeld aantal van 1770 jongeren in Arnhem met een hoog risicoprofiel voor drugscriminaliteit. De afgelopen vier jaar is het aantal drugsdelicten bijna twee keer zo hoog als dat van vergelijkbare gemeenten. Ook het geregistreerde wapenbezit is fors hoger. Het aantal brandstichtingen was in 2022 in Arnhem bijna twee keer zo hoog als in vergelijkbare gemeenten.

In 2022 zijn er in Arnhem 30 illegale hennepplantages geruimd en 20 harddrugslocaties opgerold. Op basis van de Opiumwet heeft de burgemeester 20 keer een woning of bedrijfspand gesloten. Bij sluitingen gaat het om ernstige overlast voor de buurt, schakel in het criminele circuit, grote hoeveelheden drugs, aanwezigheid van vuurwapens, brandgevaar/wateroverlast/explosiegevaar of recidive van overtredingen.



WAT DOEN WE?

1 We wapenen onze medewerkers en bestuurders tegen ondermijnende invloed

In de afgelopen jaren zien we dat ambtenaren onder druk worden gezet of beïnvloed worden door ondermijnende criminelen. Wij weren deze ondermijnende invloeden. Daarom zijn we extra alert op dat we criminelen niet ten onrechte een paspoort verstrekken bijvoorbeeld. Dat we geen zorg inkopen bij de verkeerde zorgbureaus en dat we geen zaken doen met foute ondernemers. Dat doen we door onze medewerkers en bestuurders bewust te maken van ondermijnende criminaliteit. We vragen hen ook signalen van ondermijning te herkennen en te melden. We geven voorlichting en opleidingen over ondermijning en over integer handelen van de medewerkers zelf.

2 We maken burgers bewust

Binnen de brede aanpak van ondermijning hoort een weerbare maatschappij. Met publiekscampagnes en gerichte voorlichting maken we burgers, bedrijven en organisaties bewuster van de gevaren van ondermijning en leren we hen hoe ondermijning te herkennen. En het leidt tot meer en betere meldingen: goede tips van burgers maken dat we de ondermijners daadwerkelijk kunnen aanpakken.

3 We pakken drugslocaties aan

We richten ons met de aanpak van drugs op de illegale en gevaarlijke locaties voor productie en handel in de stad. Samen met onze partners zetten we in op een gecoördineerde aanpak van drugscriminaliteit en drugsoverlast door het in kaart brengen van de problematiek. Risicolocaties brengen we in beeld en controleren die in een zo vroeg mogelijk stadium. Daarbij maken we optimaal gebruik van onze bevoegdheden en die van onze samenwerkingspartners (het Arnhemse interventieteam, hyena-acties) en zoeken we de balans in de diverse strafrechtelijke en bestuursrechtelijke mogelijkheden in de aanpak: lasten onder dwangsom en gebiedsverboden. We houden wijkgerichte acties, zowel preventief als repressief en we krijgen zicht op de hoofdrolspelers in de Arnhemse drugswereld.

Met het Arnhemse interventieteam gaan we het toezicht en de controles op bedrijventerreinen, horeca en andere gebieden intensiveren. Daarbij hoort ook dat we de voorbereidingen daarvoor verbeteren. Dat doen we onder andere door te bouwen aan een goede informatiepositie. Binnen de afdeling veiligheid is er daarom een informatieknooppunt ingericht. Door meer informatie aan elkaar te verbinden wordt ondermijnende criminaliteit zichtbaar en komen criminelen en criminele plekken in Arnhem nog beter in beeld.

4 We pakken mensenhandel aan

Mensenhandel is één van de ernstigste en meest complexe verschijningsvormen van georganiseerde ondermijnende criminaliteit. De individuele vrijheid van mensen wordt afgepakt. Het wordt vaak gepleegd in een crimineel samenwerkingsverband dat misbruik maakt van de legale bovenwereld. Als we het hebben over mensenhandel dan hebben we het over seksuele uitbuiting, arbeidsuitbuiting en criminele uitbuiting. In het Plan van Aanpak Mensenhandel staat beschreven hoe we de komende jaren de mensenhandel aanpakken.

We zetten in op de pijlers: voorkomen, signaleren, bestrijden en beschermen. We brengen interne en externe aandachtsfunctionarissen in positie en verbinden onze zorg- en veiligheidspartners met elkaar. We zorgen ervoor dat door voorlichting en training professionals zijn geschoold in het herkennen van signalen van uitbuiting. We controleren kwetsbare branches als uitzendbureaus, vergunningsplichtige horeca- en seksinrichtingen. Ook de onvergunde seksinrichtingen komen aan bod. Op onderdelen zullen we ons beleid actualiseren. We herzien op korte termijn ons beleid over sekswerk in Arnhem, dat nu nog dateert uit begin van deze eeuw.

5 We pakken witwassen aan

Criminaliteit mag nooit lonen. Door geld dat met criminele activiteiten wordt verdiend, wit te wassen, proberen criminelen hun illegale geld legaal te maken. Via dekmantels en ondergronds bankieren worden kwetsbare mensen en bedrijven voor hun criminele karretje gespannen om illegaal geld te zuiveren.

Wij hebben een grote rol in het opwerpen van barrières, het inzicht krijgen in kwetsbare branches en het signaleren van het fenomeen. Daarvoor heeft de gemeente verschillende instrumenten. Al vanaf 2021 intensiveren we de inzet van de wet Bibob en hebben we de toepassing ervan naar meer branches uitgebreid: foute ondernemers hebben in Arnhem niks te zoeken. We hebben recent de Algemene Plaatselijke Verordening aangepast zodat bijvoorbeeld een gebied onder Bibob-bereik kan worden gebracht en we hebben het Bibob-domein uitgebreid naar vastgoed en zorgfraude. Opkopers worden verplicht een doorlopend en gewaarmerkt inkoopregister bij te houden. Met integrale controles zorgen we voor een actueel beeld.

6 We pakken zorgfraude aan

In de afgelopen jaren komen er steeds meer signalen binnen over malafide zorgbureaus. Het gaat om signalen van zorgbureaus die niet geleverde diensten declareren, duurdere behandelingen voorwenden of persoonsgebonden budgetten in eigen zak steken. Zo profiteren criminelen van de zorg en komt zorggeld vaak niet terecht bij diegenen die hulp nodig hebben. Samen met het sociale domein maken we vanuit veiligheid werk van een goede uitvoering van de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en zoeken we naar methoden om malafide ondernemers zo vroeg mogelijk te ontmaskeren. Samen met het Regionaal Informatie- en Expertise Centrum (RIEC) Oost-Nederland ontrafelen we complexe criminele fraude-constructies. Samen met onze partners in de regio richten we een informatieplein zorgfraude Gelderland-Midden op.

5 — DIGITALE CRIMINALITEIT

HET DOEL

Onze inwoners moeten zich bewust zijn van de gevaren van online criminaliteit en weten wat ze ertegen moeten doen. Zij moeten zich onbezorgd kunnen bewegen, ook online. Online criminaliteit heeft gevolgen: mensen worden echt bestolen of bedreigd. Digitale criminaliteit is relatief onzichtbaar. De dader kan van over de hele wereld en vanuit de anonimiteit zijn criminele activiteiten ontplooien. Het is betrekkelijk gemakkelijk om van achter een computer ouderen hun digitale inlogcode te ontfutselen of om een jongere te bewegen een bankrekening ter beschikking te stellen voor het doorsluizen van crimineel geld. En dus gebeurt dat in toenemende mate. Ook in Arnhem.

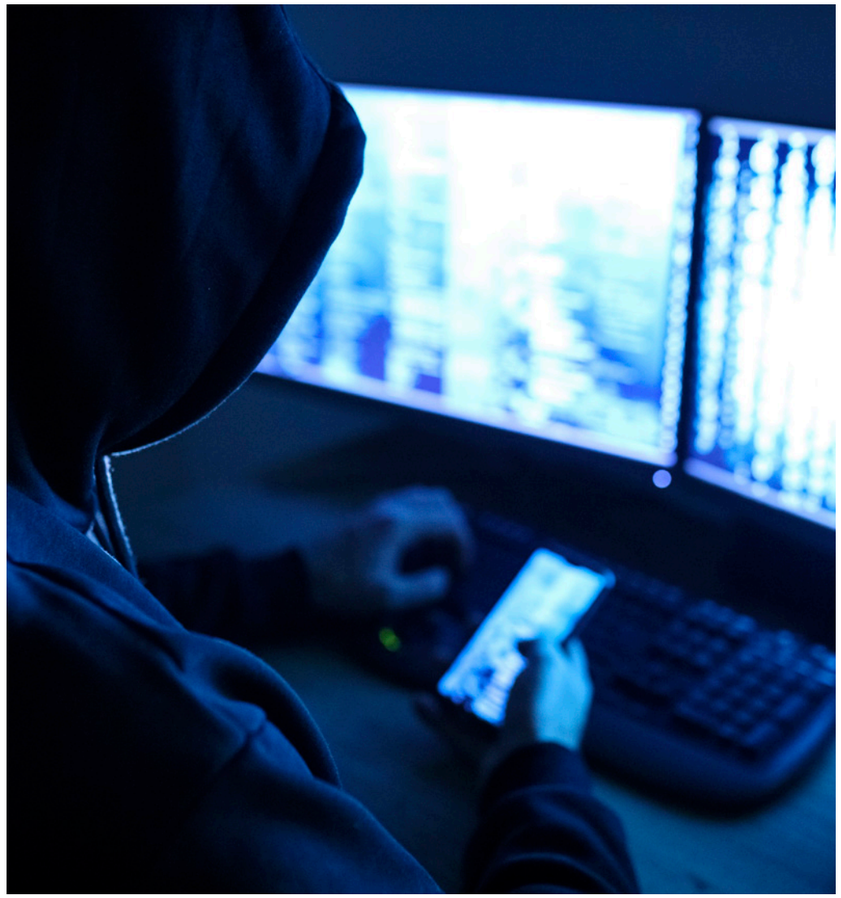
Wij hebben in het bijzonder een taak in de preventie van slachtofferschap onder de meest kwetsbaren: ouderen, jongeren en het midden- en kleinbedrijf. We gaan vaker en breder voorlichten om te voorkomen dat inwoners, bedrijven en voorzieningen slachtoffer worden van cybercriminaliteit. We zetten hiervoor meer menskracht in de komende jaren. Daarnaast zorgen we voor een netwerk waardoor we tijdig op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en uitdagingen in dit dynamische domein. Uiteraard blijven we ervoor zorgen dat ook onze eigen medewerkers zich bewust zijn van het belang van gegevensbescherming en informatieveiligheid.



HET BEELD

Online criminaliteit is een maatschappelijk probleem. Anonieme daders maken veelal anonieme slachtoffers. Dat maakt het zicht op misdaadcijfers lastig. Wat we zeker weten is dat de gevolgen van online criminaliteit voor het slachtoffer groot zijn: denk aan hacking, phishing, whatsappfaude en sextortion. Het aantal slachtoffers van digitale delicten stijgt, terwijl het aantal slachtoffers van andere criminaliteit daalt. Veel daders opereren nationaal en mondiaal. Een slachtoffer in Arnhem betekent zeker niet dat de dader nabij is.

Uit onderzoek blijkt dat er drie kwetsbare groepen in onze stad zijn te onderscheiden: ouderen, jongeren en het midden- en klein bedrijf. Politiecijfers laten zien dat mensen van middelbare leeftijd en ouderen verhoudingsgewijs vaker het slachtoffer zijn van oplichting en fraude en jongeren eerder te maken krijgen met cyberpesten of geldezelschap (het laten gebruiken van de eigen rekening om geld van criminelen over te maken of wit te wassen).



WAT DOEN WE?

1 We zetten in op weerbaarheid

We zetten meer, systematischer en met een groter bereik voorlichting in om kwetsbare groepen in de stad alerter en weerbaarder te maken. We doen dit samen met de politie. Daarvoor intensiveren we vooral de activiteiten voor ouderen (oplichting en fraude) en het midden- en kleinbedrijf (cybercrime breed). Voor jongeren doen we al het nodige, en dat bouwen we verder uit. Zo doen we al mee aan het programma Hackshield, een cybersecuritygame voor kinderen. Hiermee maken we hen weerbaar tegen de digitale uitdagingen van tegenwoordig. Jongeren worden gestimuleerd om hun kennis door te geven aan hun ouders en opa's en oma's. Daarnaast maken we gebruik van het Youth Cyber Team. Daarbij volgen rolmodellen trainingen gevolgd over online normen en waarden, geweld online en het exposen, fake news en easy money. Zij geven hun kennis door aan ouders en professionals en leerlingen op scholen in de wijk. Halt geeft lessen over online veiligheid en gedrag. Ook leraren krijgen voorlichting over online fenomenen die spelen onder hun scholieren. De slachtoffercijfers over digitale criminaliteit in Arnhem moeten hiermee omlaag worden gebracht.

2 We bouwen een sterk netwerk tegen cybercriminaliteit

We bouwen een netwerk van cybercollega's en -experts zodat we toegang hebben tot de expertise die nodig is voor de ontwikkeling en actualisatie van een lokale aanpak cybercriminaliteit. Nieuwe digitale ontwikkelingen en uitdagingen voor de veiligheid zien we daarmee tijdig en nemen we op in onze aanpak. Deze expertise bevindt zich in een klein en landelijk netwerk bij diverse afdelingen van de politie, wetenschappelijke partijen, het CCV, ministeries, regionale samenwerkingsverbanden, en publieke en private partijen. De gemeente is in 2022 aangesloten bij de City Deal Cybercrime van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid en het ministerie van Justitie en Veiligheid. Doel van dit consortium is om expertise uit te wisselen, gezamenlijk interventies te ontwikkelen en het effect van deze interventies te meten.

Eigen huis op orde

Op deze plek is het goed te vermelden dat ook de gemeente slachtoffer kan worden van cybercrime. Wij zetten in op de veiligheid van onze digitale systemen. Dit is belegd bij de Chief Information Officer van de gemeente. De grote hoeveelheid gegevens die de gemeente te verwerken krijgt, moet veilig zijn. Dat vraagt iets van onze medewerkers. Zij moeten zich er bewust van zijn dat criminelen interesse hebben in onze gegevens. We werken voortdurend aan onze digitale bewustwording om te voorkomen dat we die gegevens beschermen en niet onbedoeld delen met mensen die daar geen recht toe hebben.

Dit doen we bijvoorbeeld door aandacht te besteden aan bewustwording. Jaarlijks organiseren we de themaweek Week van de Digitale Weerbaarheid, waarin we aandacht besteden aan hoe medewerkers van de gemeente kunnen voorkomen dat we slachtoffer worden van cybercrime. Daarnaast geven we de medewerkers ook handelingsperspectief om een eventuele cybercrime-aanval zo snel mogelijk en met zo min mogelijk schade kunnen indammen.

De komende jaren wordt vanuit het idee van ‘de basis op orde’ gezorgd voor het doorgaan van goed en veilig werken met informatie binnen alle afdelingen en werkprocessen. Hierbij besteden wij aandacht aan het veilig houden van informatie en het werken met (persoons)gegevens.



6 — OPENBARE ORDE EN SOCIALE ONRUST

HET DOEL

Wij zijn een stad waarin inwoners en bewoners zich vrij en veilig moeten kunnen voelen. Waarin demonstranten welkom zijn, zonder dat zij of omstanders of omwonenden zich zorgen hoeven te maken over geweld of ongeregeldheden. Een stad waar iedereen kan uitgaan en iedereen zich veilig kan voelen. Waarin niet gediscrimineerd wordt. Een stad met een gastvrije binnenstad waar je ongestoord kunt winkelen en met een veilig en schoon centraal station. Waar ouders met kinderen naar Vitesse kunnen gaan zonder zich zorgen te hoeven maken over relschoppers.

Om dit alles te bewerkstelligen, **zorgen we voor een veilige openbare ruimte, veilig uitgaan en veilige demonstraties, manifestaties en evenementen**. We handelen onmiddellijk bij grootschalige branden, de vondst van explosieven of andere crisissituaties en maatschappelijke onrust. We pakken extremisten en relschoppers stevig aan, omdat zij het anders verzieken voor de anderen.



HET BEELD

Arnhem is een grote en gastvrije stad en dat heeft gevolgen voor de openbare orde en veiligheid. Een centraal station, een uitgebreid horecaconcentratiegebied met vrije openingstijden, grootschalige evenementen en een professionele voetbalclub zijn die komen met verantwoordelijkheid. Het aantal demonstraties is de afgelopen tijd toegenomen, terwijl vanwege de polarisatie en de algemene verharding van de maatschappij het risico op geweld toeneemt. Een aantal elkaar versterkende crises jaagt dit proces aan: zorgelijke ontwikkelingen inzake klimaat, stikstof, vluchtelingen en energiezekerheid. Een groeiende groep mensen wantrouwt en keert zich tegen de overheid, waardoor confrontaties met bijvoorbeeld politie dichterbij komen. Er is sprake van een wederzijdse beïnvloeding in de digitale en fysieke wereld in veiligheidssituaties in Arnhem, de coronaperiode lijkt hierin een katalysator te zijn geweest. Daarnaast kent Arnhem de nodige diasporagemeenschappen die sterk reageren op toenemende spanningen elders in de wereld.

Arnhem heeft een aanzienlijke opgave in de aanpak van radicalisering. Polarisatie en anti-overheidssentiment nemen toe. De invloed van (sociale) media en desinformatie op het polariserend landschap is groot, terwijl de vraag om te investeren in burgerschap en een inclusieve samenleving groeit.



WAT DOEN WE?

1 We zorgen voor veilige demonstraties, manifestaties en evenementen

De Arnhemse traditie van een stad waarin veel en veilige demonstraties en evenementen worden georganiseerd moet overeind blijven. Omdat zowel het aantal als het karakter verandert, versterken we het netwerk van partijen die hun steentje bijdragen aan het veilig verloop van demonstraties en manifestaties. We zorgen ervoor dat we beter, sneller en zorgvuldiger relevante signalen over geweldsdreiging zien. Ook zorgen we dat we flexibel kunnen inspelen op onvoorziene ontwikkelingen, met partners binnen en buiten de veiligheidsketen. Uiteindelijk komen we vaak voor incidenten en crises te staan die een directe interventie vragen. Tevens is het onze ambitie om in de toekomst meer en meer de verantwoordelijkheid hiervoor (ook) te beleggen bij de organisator, vanuit het principe dat deze doet wat hij of zij zelf kan doen alvorens wordt gekeken naar de politie. De politiecapaciteit die hiermee kan worden vrijgemaakt is hard nodig in de wijken.

Een aandachtspunt is de ontwikkeling waarbij de organisatie van (spontane) evenementen online plaatsvindt. Hierbij kan opruiing en aanzetten tot geweld een rol spelen. Wij zien een nadrukkelijke taak voor de politie om hierop tijdig zicht te hebben. Maar dan moet er voor de politie wel duidelijkheid zijn over wat wel en niet is toegestaan op het gebied van monitoring. Wij zullen eraan bijdragen dat deze duidelijkheid er komt en dat de politie zijn verantwoordelijkheid hierin kan waarmaken.

Cameratoezicht speelt een belangrijke rol bij het handhaven van de openbare orde, ook in Arnhem. Camera's zorgen ervoor dat mensen zich veilig kunnen voelen en kwaadwillende afzien van hun plannen. Ook zijn ze behulpzaam bij de opsporing van geweldsmisdrijven en diefstal. We zien deze realiteit, en blijven tegelijk kritisch. We bezien de plaatsing van camera's periodiek en meten effect en toegevoegde waarde.

Iedereen moet in Arnhem in vrijheid en veiligheid kunnen uitgaan. Naast politie en handhaving zetten we sfeerteams in van Stichting Veilige Steden op de Korenmarkt. De ervaringen van zowel politie, gemeente, ondernemers als bezoekers zijn positief. Onze inzet is om de sfeerteams een (gedeelde) verantwoordelijkheid met de ondernemers in het gebied te maken.

Arnhem is voorloper op het gebied van "gastvrij en veilig voetbal". Door een combinatie van preventief werk om ervoor te zorgen dat het voetbal een plezier blijft en een harde handhaving voor wie zich daaraan niet houdt. De voetbalclub zelf heeft een grote rol bij de organisatie van de preventieve kant (Vitesse betrokken en het supporterstraject), en onder regie van de gemeente worden relschoppers gericht aangepakt (bijvoorbeeld middels een PGA) en volgt bestraffing op wanordelijkheden in en rondom de stadions (bijvoorbeeld door supporters die zich hebben misdragen niet meer toe te laten). Samen met andere steden die te maken hebben met betaald voetbal zetten we deze lijn door.

2 We investeren in brandweer, crisisbeheersing en publieke gezondheidszorg

We blijven investeren in een goede gemeentelijke openbare orde en veiligheid piket-functie regionale brandweer, crisisbeheersing en publieke gezondheidszorg. Deze investeringen zijn noodzakelijk om ook in tijden van crisis goed voor onze inwoners te kunnen zorgen en in voorkomende situaties zelfs levensreddend te kunnen zijn. We hebben daarbij extra aandacht voor nieuwe typen crises als gevolg van klimaatverandering en energieopwekking én de risico's die specifiek voor Arnhem gelden.

In aankomende periode wordt fors ingezet op de bedrijfsvoering en aansturing van onze Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland Midden (VGGM). Tegelijkertijd wordt er gewerkt aan het versterken van de crisisbeheersing en de publieke gezondheid (zowel algemene publieke gezondheidszorg, als jeugdgezondheidszorg. Ook is het voor Arnhem belangrijk dat VGGM een uitnodigende en toegankelijke organisatie is voor alle inwoners. Een diverse en inclusieve organisatie waarin Arnhemmers zich kunnen herkennen.

3 We investeren in bondgenoten

Wij zetten de komende periode in om belangrijke sleutelfiguren in de stad bij elkaar te brengen en een bondgenootschap met ons te vormen; voor een stad waar mensen met verschillende anderen samenkomen in wat hen verbindt en waar we polarisatie en agressie geen kans geven. Via de wijkveiligheidsaanpak wordt het bondgenootschap vormgegeven. Onze bondgenoten zijn sleutelfiguren met een aantoonbare achterban en invloed binnen hun gemeenschap (bijvoorbeeld de vertegenwoordiger van een geloofs- of diasporagemeenschap of de voorzitter van een bewoners- of sportvereniging. We bouwen in tijden van rust, zodat we bij onrust elkaar snel weten te vinden om de rust te herstellen. Het duurzame antwoord op maatschappelijke onrust is immers inclusie.

4 We leren kinderen en jongeren kritisch denken en verantwoord met informatie om te gaan

We helpen jonge Arnhemmers om weerbaar te worden: op het internet en kinderen en jongeren ook specifiek op school. We stimuleren door campagne, voorlichting en persoonsgericht werk kritisch burgerschap en investeren in een weerbare samenleving waarbij meedoen aan onze democratische rechtsstaat, goed burgerschap en inclusie centraal staan. Zo zijn wij in staat om samen met ons netwerk van inwoners en maatschappelijk middenveld het polariserende landschap een antwoord te bieden. En voorkomen wij met een preventieve aanpak (nieuwe) vormen van problematisch gedrag en extremisme. Daarbij is een goede samenwerking met het jeugd- en zorgbeleid cruciaal.

5 We signaleren radicalisering en gaan het tegen

Voor de aankomende vier jaar investeren we in een sociaal stabiele en weerbare samenleving, vroege signalering van problematisch gedrag en het pro-actief interveniëren bij (signalen van) extremisme. We verbreden onze kennis- en signaleringsnetwerken, vooral ook op het gebied van anti-overheid, extreemrechts/links en (problematische) complottheorieën. In geval van risicocasussen zorgen we voor een Zorg- en Veiligheidshuis dat tijdig en assertief aanpakt en dreiging wegneemt.

We willen dat er een eind komt aan het verschijnsel dat ex-terrorismegedetineerden het Nederlanderschap wordt afgenomen maar zij niet het land verlaten. Dit levert namelijk een risico op voor Arnhem. Wij blijven inzetten op een effectuering van de uitzetting, en als dat niet mogelijk is mogelijkheden om zicht te houden op de betrokkene en deze perspectief te bieden in Arnhem.
De bal ligt bij de rijksoverheid en wij blijven pleiten voor een oplossing.



7 —
PREVENTIEVE JEUGDAANPAK

HET DOEL

De strijd tegen de georganiseerde (drugs)misdaad begint in de huiskamers in onze wijken. Onze jeugd dreigt steeds jonger in handen te vallen van de (drugs)criminaliteit, die de leefbaarheid in bepaalde wijken in Arnhem ondermijnt. Het water staat ons aan de lippen. **Daarom zetten we met de aanpak Preventie met Gezag in Arnhem-Oost in op preventie en repressie: we stellen normen, we handhaven én we houden kinderen en jongeren weg van criminaliteit**, doordat wij iets beters voor ze hebben. Thuis, op straat en op school, 24 uur per dag bieden docenten, jongerenwerkers, straatcoaches, wijkagenten en andere opvoeders een pedagogische omgeving.

De preventieve aanpak moet worden onderscheiden van de aanpak van overlast gevende jeugd(groepen), die in de aanpak wijkveiligheid en zorg en veiligheid is benoemd.



HET BEELD

De onderzoeken “Kweekvijver” (Mehlbaum Onderzoek) en “Misdadige Invloed” (Bureau Beke) schetsen een verontrustend beeld van de verlokkingen van de drugscriminaliteit in Arnhem. Daarnaast noemt Zicht op Ondermijning een bovengemiddeld aantal van 1770 jongeren in Arnhem met een hoog risicoprofiel voor drugscriminaliteit.

Er is sprake van een groot, actief crimineel netwerk waaronder ook jongeren en jongvolwassenen uit Arnhem-Oost. Minderjarige jongeren worden geronseld als loopjongen, om drugs of wapens te bewaren of om op kleine schaal te dealen in eigen kringen. Het crimineel kapitaal in de wijken in Oost is groot en Arnhem zelf is klein; elke jongere kent direct of ‘via via’ wel iemand die actief is in de drugscriminaliteit. Online wordt via Telegram of Signal veelvuldig en openlijk geronseld.

Onderzoek van Bureau Beke uit 2022 heeft inzichtelijk gemaakt op welke wijze de criminaliteit gepleegd door jongeren in drie wijken in Arnhem-Oost in relatie staat tot en beïnvloed wordt door (bovenlokale) fluïde criminele netwerken. Daartoe is op basis van straatinformatie van professionals uit de wijken en de stad en systeeminformatie van de politie een analyse uitgevoerd met als resultaat een netwerk van 484 personen, waarvan 285 Arnhemmers (en daarbinnen 114 personen uit de drie Arnhem-Oost wijken) die met elkaar zijn verbonden. Het netwerk bestaat voor 91 procent uit mannen. De gemiddelde leeftijd van de leden van het netwerk is 27 jaar. In de afgelopen drie jaar komen de leden van het netwerk voor in 10.311 politieregistraties als betrokkene of verdachte bij incidenten. Dat is gemiddeld 21 incidenten per persoon, waarvan gemiddeld 6 keer als betrokkene en gemiddeld 15 keer als verdachte. Het valt op dat het percentage drugsmisdrijven (2%) binnen het netwerk relatief laag is. De systeeminformatie (registraties bij de politie) wijst dus in een andere richting dan de verhalen die we bij professionals in de wijken hebben opgetekend. Het is goed om te constateren dat er met betrekking tot drugscriminaliteit een discrepantie is tussen de verhalen en de verbalen.

Met het Breed Offensief Tegen Ondermijnende Criminaliteit (BOTOC) hebben we bewezen dat systeeminterventies vanuit zowel preventie als repressie met gezag wérken. Partners hebben elkaar gevonden in een keten die wijken beschermt tegen de gevolgen van drugscriminaliteit. Scholen, jongerenwerkers, politie en justitie nemen samen met de gemeente hun verantwoordelijkheid en hebben deze problematiek tot prioriteit gemaakt. Deze beweging kan enkel worden voltrokken door vol te houden; dit is een zaak van de lange adem.

We werken mee aan de Arnhem-Oost programmalijn van de pedagogische wijk. We zorgen ervoor dat pedagogische krachten aanwezig en actief zijn in de gouden driehoek van school, thuis en straat.
Waar jongeren allerlei verschillende opvoeders om zich heen hebben die gezamenlijk optrekken, of zij nu docent zijn, jongerenwerker, ouder, coach of ander rolmodel. Met kennis over de situatie van elke individuele jongere, en waar leren meer is dan rekenen en taal. Leren is ook de vorming van persoonlijkheid: via sport, cultuur of andere zelfontplooiing, bij voorkeur steeds uitgevoerd met betrokkenen uit de wijk. De pedagogische wijk vergt een langdurige inspanning die uiteindelijk leidt tot een generatie jonge Arnhemmers die hun kansen optimaal hebben kunnen ontplooien, vooral ook door op te groeien in een veilige en stimulerende omgeving.



WAT DOEN WE?

In het plan van aanpak, dat wij hebben verstuurd naar de raad, hebben we de noodzakelijke interventies beschreven. Deze passen in de integrale aanpak van Arnhem-Oost. We weten dat ze werken omdat we ze al uitvoeren. Daarnaast stellen we enkele verdiepende, versterkende en verstevigende interventies voor.

1 Jongerenwerk 3.0

We zetten stevig in op de persoonsgerichte begeleiding van kwetsbare jongeren. De focus van Intensieve Trajectbegeleiding binnen Preventie met Gezag ligt op het voorkomen dat jeugd uit Geitenkamp, Presikhaaf en Malburgen in de ondermijnende georganiseerde criminaliteit terecht komt en op het bieden kan kansen en perspectief aan deze jeugd. Deze jongeren, vaak tussen de 11-23 jaar oud, krijgen een begeleidingstraject waarin doelen worden gesteld op het gebied van school, werk, familie en vrienden: (inzet op vergroten van sociaal emotionele ontwikkeling, executieve vaardigheden en metacognitieve vaardigheden). De thuis- / gezinssituatie wordt, waar het kan, geïntegreerd in de aanpak.

Een ambitie binnen de aanpak is om de groeiende onlinewereld van kinderen en jongeren beter in het vizier te hebben en hierop beter te kunnen inspelen. Jongerenwerkers van Presikhaaf University en AM Support zijn hierin voorlopers; we zullen hun kennis gebruiken om online in de aanpak de plek te geven die het verdient.

2 Straat en school

We zetten fors in op toezicht in de wijk en rond scholen alsmede vroegtijdige signalering van situaties van overlast of criminaliteit. Straatcoaches zijn zichtbaar aanwezig in de wijken, rond scholen en bij het jognerenwerk. Ze spreken overlast gevende jeugd aan, moedigen positief gedrag aan. Ze surveilleren, de-escaleren, dringen overlast terug en signaleren vroegtijdig situaties die tot overlast of criminaliteit kunnen leiden. De focus ligt op drugshandel en drugsgebruik door jeugdigen in Arnhem-Oost. Daarnaast hebben zij groepen en individuen in beeld en zijn hiermee een informatiebron voor gemeente en ketenpartners.

De straatcoaches nemen de aanpak VIOS op zich, die enerzijds scholen van handelingsperspectief voorziet bij het omgaan met ondermijnende jeugdcriminaliteit. Anderzijds betrekt VIOS scholen bij de wijkgerichte aanpak in Arnhem. Het gaat om een stevige interne en externe (lokale) ketensamenwerking, waar zichtbaarheid en samenwerking tussen partners als politie, wijkteam, leerplicht etc. vergroot wordt. Daarnaast heeft iedere school een schoolveiligheidsplan waar in- en externe werkafspraken, voorlichting en interventies staan beschreven en als laatste worden vaardigheden en kennis op veiligheidsthema's voor leerlingen, ouders en schoolpersoneel vergroot.

3 Preventief Interventie Team (PIT)

Het PIT helpt kinderen vanaf 6 jaar met een verhoogd risico op afglijden naar druggerelateerde criminaliteit vanwege externaliserend probleemgedrag op primair onderwijs scholen. De aanpak is er op gericht dat kinderen zichzelf zowel op school als thuis zo goed mogelijk kunnen ontwikkelen. Een essentieel onderdeel van de werkwijze is onderzoek naar sociale weerbaarheid bij bovengemiddeld heftig en externaliserend gedrag gebaseerd op de neurowetenschap. De PIT-coach biedt een maatwerktraject, waarbij school en ouders belangrijke partners zijn. Het uitgangspunt is doen wat nodig is: zo vroeg mogelijk bijsturen van probleemgedrag waardoor het kind met een relatief lichte interventie geholpen kan worden bij het opbouwen van een gezonde sociaal-emotionele ontwikkeling.

4 Prospect4Cash

We krijgen jongeren aan betaald werk, bij voorkeur in de eigen wijk, als tegenhanger van het kunnen 'verkrijgen' van crimineel geld. Door dit werk kunnen jongeren op een eerlijke manier geld verdienen, werkgeversvaardigheden leren en zicht oriënteren op de arbeidsmarkt. De jongere kan een voorbeeld worden voor anderen jongeren in de wijk, wanneer zij zien dat 'regulier' werken loont.

5 Versterking PGA (Aanpak risicojeugd Veiligheidshuis)

We zorgen voor een versterking van de aanpak van jongeren die dreigen af te glijden richting ondermijnende criminaliteit.

Bredere jeugdaanpak Arnhem Oost

De interventies van Preventie met Gezag richten zich op de kinderen en jongeren die het meeste risico lopen en zijn onderdeel van de jeugdaanpak in Arnhem Oost die zich richt op alle jeugd in deze wijken. Deze aanpak richt zich op sport, cultuur en zelfontplooiing als manieren om persoonlijkheid te vormen.

Preventie én repressie

Omdat het Rijk de aanpak Preventie met Gezag van de gemeente Arnhem steunt, worden ook politie en justitie versterkt. De politieteams van Arnhem hebben actief op de prioriteiten van Preventie met Gezag geïnvesteerd om de repressieve aanpak te versterken. Dit komt onder meer tot uiting in processen-verbaal van bevindingen voor jongeren in relatie tot een persoonsgerichte aanpak, de opsporing van jeugdige drugscriminelen en een jeugdagent voor de jonge aanwas. Het OM heeft een zaakofficier en twee parketsecretarissen toegewezen en capaciteit vrijgemaakt voor een adviseur intel, een coördinator en een criminoloog. In de komende periode onderzoeken wij met de rechtbank en het Openbaar Ministerie of, en zo ja hoe, wijkrechtspraak geïntroduceerd kan worden in Arnhem.

8 — DE RANDVOORWAARDEN: WAT IS NODIG OM HET PLAN TE DOEN SLAGEN?

Om de actielijnen uit dit Integraal Veiligheidsplan te kunnen uitvoeren, is meer nodig dan beleid alleen. Daarvoor is stevige regie en aansturing van de gemeente nodig, met een scherp oog voor wat op straat nodig is. Hiervoor is uitvoeringskracht nodig: mensen op straat, in de wijken die zich iedere dag weer inzetten voor de veiligheid in Arnhem. Beleid zonder uitvoeringskracht is tandeloos, uitvoeringskracht zonder beleid is eindeloos. Er is een structurele financiering nodig zodat met vertrouwen kan worden gebouwd aan een robuust veiligheidsnetwerk. Daarnaast is noodzakelijk dat we de informatie die we hebben optimaal en tijdig gebruiken, in alle zorgvuldigheid. Tot slot moeten we laten zien wat we doen, zodat de Arnhemmer ziet en voelt dat wij er zijn voor hem en haar.

Regie en aansturing

Veiligheid vraagt om stevige regie en aansturing van de gemeente.
De dagelijkse uitvoering van belangrijke taken zoals de aanpak van personen met verward gedrag, woonoverlast of drugspanden vraagt om een krachtige lokale overheid die er bovenop zit. Dit geldt voor alle stappen in het werkproces: het signaleren van een misstand, het compleet krijgen van het beeld, het bepalen van de aanpak en tot slot de uitvoering hiervan. Het is een duidelijke verantwoordelijkheid voor de gemeente om signalen op te pakken en ervoor te zorgen dat misstanden worden aangepakt. Dat doen wij vaak niet zelf. De gemeente is bij uitstek spin in het web van organisaties die vanuit verschillende taken samenwerken voor een veiliger Arnhem. Maar de gemeente moet overzien en zorgdragen dat de keten van signaal tot oplossing is gesloten. Dit vraagt om een andere koers dan die van voorbije tijden, waarin cruciale taken werden uitbesteed en te weinig werd omgekeken naar de uitvoering. Deze koers zien we terug in alle actielijnen. Duidelijke voorbeeld zijn het onderbrengen van de coördinatoren Overlast en Zorg (OZO) onder onze directe regie en aansturing en het verduidelijken van onze leidende rol in de zorg voor schoon, heel en veilige wijken.

Informatie

Een goede en zorgvuldige analyse van informatie is cruciaal voor de uitvoering van de veiligheidstaken. Ook moeten we zicht hebben op veiligheidstrends en ontwikkelingen. Van weten naar denken en doen. De burger mag van ons verwachten dat wij de informatie die wij langs verschillende wegen binnenkrijgen optimaal gebruiken. Dat wij bij signalen van overlast van een pand kunnen vaststellen of langs andere wegen meer bekend is over dit pand. Tevens moeten bij bepaalde signalen tijdig alarmbellen afgaan. Daarnaast is het voor het slagen van een juridisch traject belangrijk dat de informatie die ten grondslag ligt aan het besluit correct, volledig en logisch geordend is. Tot slot moeten wij de burger kunnen garanderen dat zijn informatie bij ons veilig is, dat enkel bevoegden toegang hebben tot de informatie en dat regels omtrent het delen, bewaren en vernietigen in acht worden genomen. Daarom werkt de afdeling Veiligheid de komende jaren hard verder aan het optimaliseren van haar informatieverwerking. Dit doen wij door specialisten en systemen aan te trekken die ons helpen bij het tijdig en zorgvuldig beschikbaar hebben van onze informatie, door de analysefunctie te professionaliseren en door te zorgen voor een hoog niveau van privacy-bewustzijn. Hiermee blijven we ook voor partners die veel met informatie werken, zoals de politie en het RIEC, een serieuze en te vertrouwen samenwerkingspartner. Tot slot zullen wij de uitvoering van dit plan monitoren en evalueren. Daartoe ontwikkelen we met Bureau Beke een instrument dat de veiligheidsopgave en -resultaten meetbaar maakt.

Uitvoeringskracht

De komende jaren zullen we investeren in uitvoeringskracht op straat. Dit is op het moment urgenter dan het maken van beleid. Het is een uitdaging, want juist in de uitvoering hebben we te maken met krapte op de arbeidsmarkt. Dus zorgen we dat het uitvoerende werk in Arnhem op waarde wordt geschat, dat de uitvoerders de aansturing, begeleiding en steun krijgen die ze verdienen en dat we aan de Arnhemmer duidelijk laten zien wie er op straat en in de wijken is voor hen. Professionals die in Arnhem werken voor en met de burger zijn aanspreekbaar, makkelijk te bereiken en bellen altijd terug. Ze zijn nabij, geven duidelijkheid over wat wel en niet kan, ze gaan tot het uiterste en vragen de burger indien nodig om hulp en steun daarbij. Dit is de inzet en de mentaliteit die wij vragen van onzen mensen op straat en daarvoor geven wij ze alle middelen en steun die zij nodig hebben.

Handhaving

Arnhem verdient meer en betere handhaving op straat. Daarom investeren we de komende jaren stevig in de straatcapaciteit, de aantrekkelijkheid en de kwaliteit van het werk alsmede in de doelmatige inzet van onze handhavers. Want zij zijn onze zichtbare vertegenwoordigers in de wijken, zij signaleren overlast, spreken burgers aan en kunnen zo nodig een einde maken aan een misstand. Conform de opdracht van de raad zorgen we in 2023 voor een straatcapaciteit

die past bij wat een stad als Arnhem minimaal nodig heeft. Ook zorgen we nog dit jaar voor een actueel handhavingsbeleid en uitvoeringsplan. Uitgangspunt daarbij zijn ten eerste de zorg voor een aantal cruciale plekken in de stad: het stationsgebied dat toegangspoort is tot de stad, de binnenstad met zijn concentratie van winkels en horeca en het winkel- en horecacomplex rondom de Steenstraat en Hommelseweg. Op deze plekken, waar veel Arnhemmers samenkomen, behoren de uitgangspunten van schoon, heel en veilig dagelijks recht te worden gedaan. Een ander uitgangspunt is de zorg voor zichtbare handhaving op kwetsbare plekken in de wijken waar veel overlast en onveiligheid kunnen samenkomen. Deze plekken worden in de wijkveiligheidsplannen aangewezen. Een derde uitgangspunt zijn gerichte acties en controles. Tot slot is er de tijdige opvolging van meldingen en handhavingsverzoeken van burgers. Handhavers zijn zichtbaar en aanspreekbaar; dit betekent dat zij zoveel als mogelijk lopend of op de fiets op straat zijn. Handhavers handhaven altijd; door aan te spreken, te verduidelijken, te waarschuwen en zo nodig te bestraffen. Handhavers hebben een zesde zintuig voor misstanden, waardoor zij meer zien dan anderen. Handhavers zijn een helpende hand voor slachtoffers van misstanden en treden op tegen hufters en criminelen.

Middelen

De afgelopen jaren is gestaag gewerkt aan voldoende middelen voor veiligheid. Een recente benchmark laat zien dat we nog steeds naar verhouding hoge misdaadcijfers hebben en tegelijk weinig uitgeven aan veiligheid. Mede dankzij de raad en het rijk zijn ook recent weer forse investeringen gedaan in handhavingscapaciteit, de aanpak van jeugd die dreigt af te glijden naar drugscriminaliteit en het bestrijden van woonoverlast. De gemeentelijke begroting laat dan ook een sterke stijging zien, en dit was hard nodig gezien het achterstallig onderhoud waaraan Arnhem leed. Met de huidige middelen kan dit Integraal Veiligheidsplan in de basis worden uitgevoerd. Wel bestaat een significant deel van de middelen uit incidenteel geld, terwijl stabiliteit en een lange adem noodzakelijk zijn om het tij te kunnen keren en de Arnhemmers het vertrouwen te geven dat wij niet alleen vandaag, maar ook morgen en overmorgen aan hun zijde staan. Daarom zullen wij ons blijven inspannen voor structureel geld en het afbouwen van de afhankelijkheid van het Rijk en incidentele middelen.

Communicatie en evaluatie

Communicatie maakt de inspanningen voor veiligheid zichtbaar en kent drie sporen: pers, publiek en partners. Bij voorkeur vertellen wij via de pers over nieuws en voortgang van activiteiten die een bodem van veiligheid leggen onder de ontwikkelingen voor wonen, leren en werken, van ontwikkelingen de bestrijding van huiselijk geweld en mensenhandel tot de voortgang van controles bij overlastlocaties en in drugspanden. Dit in een vroeg stadium, als het kan ook met een reportagerol voor de pers ter plaatse, vanwege de hoge geloofwaardigheid en het brede bereik van de publieke media.

Dit bereik hebben wij nodig omdat veiligheidsbestrijding afhankelijk is van informatie en naast de data-uitwisseling met RIEC en convenantpartners in het veiligheidsdomein, zijn ook de observaties, bevindingen en meldingen van bewoners, bezoekers en ondernemers cruciaal.

Daarom vullen wij de perscontacten aan met publiekscampagnes die de aandacht gaande houden; doel is de meldingsbereidheid die gewekt wordt in de pers te bestendigen en verder aan te moedigen – in het algemeen en zo nodig specifiek voor bepaalde typen vergrijpen, zoals woonoverlast, ondermijning, discriminatie of geweld. Het derde spoor is community communicatie voor de professionals bij veiligheid, met verbreding naar zorg, welzijn, onderwijs en wonen en met als doel: partners worden bondgenoten. Dit wordt een wekelijks voortgangsbericht zodat alle partijen op de hoogte zijn van dezelfde uitgangsinformatie en ook zelf aan het woord komen met hun voortgang, inzichten en verzoeken om ondersteuning. Wij maken bij voorkeur gebruik van onze bestaande kanalen, waaronder: raadsbrieven, presentaties, debatten en andere bijeenkomsten; perspublicaties, boeken en films; websites en sociale kanalen van de organisaties en andere partners, zoals inspecties, douane, zorginstellingen en scholen; nieuwsbrieven voor mailadressen, advertenties in de lokale huis-aan-huismedia, ontvangsten en bezoeken met uitnodigingen en toespraken en ook benutten wij kansen om aan te haken met onze veiligheidsoproepen bij actuele gebeurtenissen.



9 —
TOT SLOT

Veiligheid is dienend in Arnhem. Het dient ons levensgeluk. Opdat niet de sterkste wint, maar mensen in onze wijken in vrijheid, vrede en veiligheid kunnen leven. Wonen, leren en werken staan op de vaste grond die veiligheid biedt. Want veiligheid is niet ons einddoel, maar juist het begin. Voor een mooi leven tussen oprechte Arnhemmers die zich bekommeren om elkaar en samen een nieuwe generatie grootbrengen, op de schouders van veiligheid.
Wij gaan aan het werk!




Wijkveiligheid
1 Uitvoeren wijkveiligheidsplannen
2 Hotspots aanpakken
3 Panden sluiten
4 Veel en goede handhaving
Ondermijning
10 Weren ondermijning intern
11 Voorlichten en melden stimuleren
12 Sluiten drugslocaties
13 Aanpak mensenhandel
14 Aanpak witwassen
15 Aanpak zorgfraude
Zorg en veiligheid
5 Uitvoeren PGA wijken
6 Aanpak veiligheidshuis
7 Interveniëren bij overlast op straat
8 Aanpakken woonoverlast
9 Begeleiden (ex)gedetineerde jongeren
Digitale veiligheid
16 Arnhemmers weerbaar maken
17 Netwerk tegen cybercrime bouwen
Veiligheid Arnhem
28 Goede en zorgvuldige informatiehuishouding
29 Dynamisch veiligheidsbeeld en evaluatie beleid
30 Communicatie
Sociale onrust
18 Veilige demonstraties, manifestaties en evenementen
19 Investeren in brandweer, crisisbeheersing en GGD
20 Investeren in bondgenoten
21 Kinderen/jongeren kritisch leren denken
22 Signaleren en tegengaan van radicalisering
Jeugdaanpak
23 Jongerenwerk 3.0
24 Straat en school (VIOS)
25 Uitvoeren PIT trajecten
26 Werk voor jongeren
27 Uitvoeren/versterken PGA jeugd

Van: Bert Kuiper
Verzonden: zaterdag 13 januari 2024
Onderwerp: Veiligheidsplan en Meerjarenbeleidsplan Politie Oost

Geachte leden van de raad van Arnhem,

U bespreekt op 17 januari de aangegeven plannen in uw raad. In de nieuwsbrief wordt de mogelijkheid om in te spreken aangegeven.
Door verblijf in het buitenland ben ik niet in de gelegenheid in te spreken. Bij deze neem ik de vrijheid schriftelijk in te spreken.

Er is terecht veel aandacht voor zware vormen van criminaliteit. Kleine vergrijpen krijgen nauwelijks of geen aandacht. Onze jeugd groeit op in de Nederlandse gedoog context. Het is verboden maar wij handhaven het niet. Er wordt massaal door het rode licht gelopen en gefietst, tegen de richting in gefietst (zeer gevaarlijk), in het winkelgebied gefietst, in het donker zonder licht gefietst enz. enz. Ook het straffeloos stallen van fietsen bij het bord 'fietsen worden verwijderd' heeft tot gevolg dat niemand er zich iets van aantrekt. Recent kwam de mededeling dat je niet in de parken mag fietsen maar dat het niet zal worden gehandhaafd. Wat een idiote berichtgeving. Onze jeugd groeit op in de wetenschap dat je zelf mag bepalen aan welk verbod je je wel of niet houdt. Zo kan de criminaliteit in het latere leven beginnen.
De politie is volledig uit het openbaar gebied verdwenen. Bij BOA's is het onduidelijk wat zij wel en niet moeten of kunnen doen. Vragen aan de burgemeester over de taken van BOA's van meer dan een jaar geleden blijven onbeantwoord.

ALSTUBLIEFT, LEDEN VAN DE RAAD. DRING AAN ER OP AAN DAT OOK IN HET OPENBAAR GEBIED WORDT GEHANDHAAFD. VRIJHEID EN BLIJHEID IS EEN GROOT GOED. HET HANDHAVEN VAN GRENZEN ECHTER OOK.

Met vriendelijke groet,

Bert Kuiper

Voorzitter Platform Arnhemse Centrumring

Radicalisering

Jelle van Buuren| Politieke avond Arnhem

17 januari 2024

Universiteit Leiden

Bij ons leer je de wereld kennen

Outline

1. Wat is de landelijke trend?

2. Hoe zit het met extreem-links?

3. Waar moeten we ons lokaal op focussen en is dat anders dan 5 jaar geleden?

4. Wat zijn goede voorbeelden vanuit andere gemeenten?

5. Hoe gaan andere gemeenten om met teruggekeerde Syrië-gangers waarvan de paspoorten zijn ingenomen en ze dus nu feitelijk stateloos zijn?

Landelijke trends

- Grootste terroristische dreiging: Jihadisme
- Al jarenlang onveranderd
- Sinds ineenstorting Kalifaat is dreiging verminderd, maar nooit verdwenen
- Aanslagen door eenlingen in plaats van netwerken
- Recent dreigingsniveau van drie naar vier: substantieel. Kans op aanslag is reëel
- Internationale netwerken winnen aan kracht – Koranschendingen - Gaza
- Maar: weerbaarheid is sterk – AIVD en politie goed gepositioneerd
- Lokale aanpak goed verankerd – veel ervaring opgedaan - PGA

Landelijke trends

- Dreiging van rechts-extremistisch terrorisme afgelopen jaren toegenomen
- In Nederland aantal aanslagvoorbereidingen in vroeg stadium verstoord
- Geweldsrisico vanuit ‘gekende’ formaties relatief laag
- Grootste zorgen bij accelerationisme – vooral digitaal fenomeen met zeer jonge jongens
- Relativering: wat zijn de aanslagcapaciteiten van jeugdigen?
- Lokale aanpak ingewikkeld – digitale informatiepositie? Vroegsignalering? Netwerkpartners?

Landelijke trends

- Anti-institutioneel extremisme
- Gewelddadig en niet-gewelddadig
- Geweldsrisico is laag
- Delegitimering van instituties en personen – bedreiging, haatzaaien, intimidatie
- Ondergrond van wantrouwen – en vaak met reden – de democratie werkt niet voor iedereen
- Sub-stroming soevereinen – vooral sociaal-maatschappelijk probleem
- Lokale aanpak in de kinderschoenen – afstemming zorg en veiligheid?

Landelijke trends

- Links-extremisme
- Afgelopen jaren constateerde AIVD en NCTV dat ‘links’ vooral activistisch is
- Uitzondering: AFA
- Weinig aandacht voor in (wetenschappelijk) onderzoek
- Kentering
- Lokale aanpak in de kinderschoenen – maar waarschijnlijk wel in te passen in bestaande werkwijzen

Landelijke trends

- Vooruitblik - Eclectisch extremisme
- Saladebar ideologieën – cocktail van persoonlijke grieven, ideologische of religieuze fragmenten en – soms – sociaal-psychologische problematiek of psychopathologie
- Digitale milieus vol met geweldsfantasieën – waar later een vaandel bij wordt gezocht
- Moeilijk te lokaliseren en te duiden fenomeen
- Maatschappelijke impact van geweld kan groot zijn, ook zonder politieke/religieuze motieven
- Lokale aanpak in de kinderschoenen – wie is aan zet?
- Vooruitblik – steeds jongere leeftijd & moeilijker zicht op digitale domein te houden

Lokale focus

- Realistische lokale aanpak van radicalisering – veel invloed van nationale en internationale ontwikkelingen
- Vermeng radicaliseringsaanpak niet te veel met bredere aanpak van ‘polarisatie’ of ‘maatschappelijk ongenoegen’ – pas op met het ‘extremisme’-etiket
- Kennisopbouw nieuwe fenomenen en inpassen – waar mogelijk – in bestaande aanpak
- Netwerken en ‘sleutelpersonen’ op orde brengen en houden
- Investeer in digitale kennis – bijvoorbeeld bij jongerenwerk
- Lokaal beleid verschilt, maar ook veel overeenkomsten

Intrekken Nederlanderschap

- 15 definitieve intrekkingen - aansluiten buitenlandse terroristische organisatie
- 29 zaken terrorismeveroordeling – 9 definitief, overige ingetrokken of nog in beroep/bezwaar
- Verwachting is dat aantal verder zal toenemen

- Indien uitzetting niet mogelijk is, wordt veiligheidsdoel niet bereikt – eerder tegenovergesteld
- Geen titel meer voor PGA of anderszins zorg, monitoring en controle
- Inperking vrijheid – verplicht te verblijven in bepaalde stad - meldplicht

- Landelijk Afstemmingsoverleg Vertrek – maar geen vervanging van PGA, geen zorgaanbod, geen beperking van risico's openbare orde of nationale veiligheid

- Patstelling – hete aardappel wordt heen en weer geschoven

Vragenronde

Universiteit Leiden

Bij ons leer je de wereld kennen

BEHANDELRESULTAAT

Informatieve bespreking 17 januari 2024

Raadsvoorstel ‘Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem’

Zaaknummer:	3861486
Portefeuillehouder:	Marcouch

Resultaat van bespreking:

Aanwezig: de raadsleden/fractievolgers Usta (DENK), Conrad (Forum voor Democratie), Kumas (VVD), Groot (CDA), Nede (ChristenUnie), Spruijt (Arnhem Centraal), Scholten (Volt), Kemperman (D66), Hogenhout (PvdD), Diayoglu (GroenLinks), Verheij (PVV). Er zijn geen woordvoerders namens de fractie van de SP en PvdA aanwezig.

Sprekers
Op verzoek van de gemeenteraad praten de heer Van Buuren (Universitair hoofddocent aan de Universiteit Leiden - Institute of Security and Global Affairs) en de heer Ferwerda (Criminoloog, directeur Bureau Beke) de raad bij over actuele ontwikkelingen op het gebied van radicalisering en criminaliteit. Dit in relatie tot het voorliggende raadsvoorstel.

Naar aanleiding van hun bijdrage spreken de leden van de raadskamer met de sprekers onder andere over; dreiging en weging jihadisme, grip op digitale leefwereld en de mogelijke risico’s van AI, dilemma’s bij de persoonsgerichte aanpak, vatbaarheid van jongeren voor invloeden van buitenaf, invloed van media, risico’s van terugkeerders voor de nationale veiligheid strijders, de leef- en belevingswereld (en ‘onlife’) van jongeren, het belang van het aanbrengen van focus (focuspolicing, hottimes, hotspots, hotgroups, hotshots), wijkgerichte en persoonsgerichte aanpak, ondermijning, toename wapengeweld, toename overlast in het publieke domein (dak- en thuislozen in relatie tot arbeidsmigratie, personen met verward gedrag, asielzoekers uit veilige landen), relatie criminaliteit en sociaal economische positie en wijk, integrale aanpak en portefeuille-overstijgend, toename digitale criminaliteit, aangiftebereidheid, cameratoezicht en handhaving.

De presentatie van de heer Van Buuren is aan de vergaderstukken toegevoegd.

Conclusie
Onder bijzondere dankzegging aan de sprekers voor hun aanwezigheid en het delen van hun kennis en inzichten concludeert de voorzitter dat de informatieve fase is afgerond.

De raadsadviseur,

P. Wielaard

De voorzitter,

M.J.A. van Munster

IVP 2023-2027

Technische vragen FVD

Wijkveiligheid

1). Als het gaat om veiligheid wordt er ook gesproken over geluidsoverlast (P.12). Wordt geluidsoverlast als 'onveilig' bestempeld? Zo ja, met welke toetsing wordt die bepaald?

Geluidsoverlast kan stelselmatig en significant zijn en daarmee het leven van mensen verzieken. Vaak gaat het dan om woonoverlast, de meest venijnige vorm van overlast. Denk aan iedere nacht geschreeuw in het portiek of non-stop harde muziek. Die vorm van woonoverlast, de meest venijnige vorm van overlast, pakken wij aan. Uiteraard is dat niet het geval bij de incidentele geluidsoverlast die hoort bij het leven in een stad.

Op pagina 12 gaat het over het beeld van de wijken zoals dat is opgebouwd uit openbare cijfers van "De staat van de stad" en de Arnhemse Leefbare Wijkenmonitor (ALW), de cijfers van politie en handhaving, de schouw en de ervaringen van professionals. Daaruit volgt dat er uitspraken kunnen worden gedaan over hoe hoog inwoners van Arnhem de leefbaarheid van hun wijk beoordelen.
Daarbij speelt, naast bijvoorbeeld onveiligheidsgevoelens in de eigen buurt en het aantal geregistreerde misdrijven, ook de ervaren overlast een rol. Des te meer overlast er wordt ervaren, des te meer zal dat de beoordeling van de leefbaarheid in de eigen wijk in negatieve zin beïnvloeden. Uit de cijfers blijkt vervolgens dat geluidsoverlast de meest genoemde bron van overlast is.

2). "Een bijzonder aspect van kwetsbare plekken is de verkeerssituatie. We zetten ons de komende tijd in om asociaal en/of strafbaar gedrag in het verkeer (met veel lawaai optrekken, te hard rijden, door rood rijden) tegen te gaan en te bestraffen, door controle en handhaving. Inspiratie daarvoor vormt de Rotterdamse verkeersaso-aanpak." (P.15). Rotterdam past o.a. decibelmeters toe, is de gemeente van plan die ook in te gaan zetten in Arnhem? Zo ja, waar?

Op dit moment maken we bij de verkeerscontroles nog geen gebruik van decibelmeters.
In het kader van de integrale aanpak "schoon, heel en veilig" richten we ons op die plekken in de stad waar de overlast welig tiert. We richten ons allereerst op de verkeerscontroles van onze handhavers samen met de politie en de aanpak van de openbare ruimte aan om verkeersonveilige situaties teniet te doen. Indien succesvol breiden we de inzet uit en dan behoort de inzet van decibelmeters tot de mogelijkheden in de toekomst.

Zorg en veiligheid

3). "Door lokale zorg-, welzijns- en veiligheidspartijen nog beter te verbinden, zorgen we ervoor dat personen die overlast in een wijk veroorzaken tijdig in beeld zijn." (P.19).
Op welke wijze worden de partijen beter verbonden?

Dat doen we met een persoonsgebonden aanpak in de wijk. We maken vooraf afspraken over die aanpak met de lokale zorg-, welzijns- en veiligheidspartners en leggen die vast in convenanten. Daarbij is vaak de uitdaging om partijen die regionaal of landelijk gericht zijn, de wijk in te trekken.

4). Er wordt gesproken over assertievere afhandeling (P. 19).
Wat is volgens de gemeente een assertievere afhandeling en hoe wordt dit bereikt?

Een assertievere afhandeling betekent dat bij de start van een persoonsgerichte aanpak het doel in het concrete geval helder is en vervolgens wordt gewaarborgd dat voldoende capaciteit en expertise beschikbaar is om dat doel binnen aanvaardbare tijd te behalen.

5). Er komt extra focus op een "hands on aanpak" (P.19).
Wat is volgens de gemeente een "hands on aanpak"?

Een "hands on aanpak" is de aanpak waarbij initiatief wordt getoond en waarbij de handen uit de mouwen worden gestoken. Niet afwachten dus, maar het initiatief nemen, zelf op zoek gaan naar zaken die opgepakt moeten worden en die vervolgens ook daadwerkelijk uitvoeren.

Ondermijnende criminaliteit

6). In de afgelopen jaren zien we dat ambtenaren onder druk worden gezet of beïnvloed worden door ondermijnende criminelen (P.23).
Op welke wijze gebeurt dit en zijn er cijfers bekend over de prevalentie van deze incidenten?

Uit bijvoorbeeld onderzoek van RTL Nieuws blijkt dat ambtenaren tussen 2020 en 2022 (onder druk) meer dan 100 keer criminele activiteiten uitvoerden, zoals het lekken van vertrouwelijke informatie, fraude en omkoping. De Rijksrecherche vermoedt dat het werkelijk aantal gevallen nog veel hoger ligt. Uit de Monitor Integriteit en Veiligheid 2022 blijkt juist dat gemeenteambtenaren en -bestuurders een kwetsbare prooi zijn voor criminelen.

Digitale criminaliteit

7). Daarvoor intensiveren we vooral de activiteiten voor ouderen (P.27).
Wat wordt hier expliciet bedoelt met "activiteiten"?

Activiteiten die we al organiseren en vooral nog meer willen intensiveren is het geven van voorlichting over verschillende vormen van cybercrime aan ouderen in samenwerking met SWOA en de politie. Hiervoor gebruiken we o.a. de speciaal ontwikkelde video van de Veiligheidsalliantie Rotterdam (VAR) en het CCV.

- We streven er naar om per jaar meerdere grote voorlichtingen te geven aan ouderen i.s.m. SWOA en de politie. Vorig jaar hebben we er drie gegeven. We willen er dit jaar zeker meer geven. Leidraad bij deze voorlichting is de video van de VAR: Interactieve training cyberweerbaarheid senioren - Het CCV.
- Binnen ons netwerk van de City deal Cyber (bestaande uit het CCV, Min JenV, en andere deelnemende gemeente) kijken welke (nieuwe) initiatieven er zijn om ouderen weerbaarder te maken tegen cybercriminelen, aan de preventie kant dus. Graag willen we nog een project uitrollen (naast de video van de VAR) gericht op weerbaarheid onder ouderen in de stad, die zich in andere gemeente al bewezen heeft.
- Verder willen we de samenwerking met andere partijen in de stad die zich ook met ouderenwelzijn bezighouden (naast SWOA) verstevigen en kijken waar we kunnen samenwerken op het gebied van preventie cybercrime.

Openbare orde en sociale onrust

8). "Ook is het voor Arnhem belangrijk dat VGGM een uitnodigende en toegankelijke organisatie is voor alle inwoners. Een diverse en inclusieve organisatie waarin Arnhemmers zich kunnen herkennen." (P.32).
Op basis van welke behoefte en welke methode past de gemeente toe om de diversiteits- en inclusiedoelstellingen te behalen en;
Met welke eis kan worden gesproken dat er voldaan is aan de ambitie?

De VGGM bepaalt zelf welke diversiteits- en inclusiedoelstellingen het hanteert. Wij bewaken dat hierin ook daadwerkelijk stappen worden gemaakt.

9). "Wij zetten de komende periode in om belangrijke sleutelfiguren in de stad bij elkaar te brengen en een bondgenootschap met ons te vormen; voor een stad waar mensen met verschillende anderen samenkomen in wat hen verbindt en waar we polarisatie en agressie geen kans geven." (P.32).
Op welke wijze is de gemeente van plan een dergelijk bondgenootschap te vormen?

Wij werken actief aan het bondgenootschap door op wijkniveau bondgenoten te zoeken en samen te brengen. Daarbij is cruciaal dat alle personen belang hebben en voelen bij het bondgenootschap en dat de bondgenoten juist in rustige tijden elkaar leren kennen, opdat het bondgenootschap reeds stevig staat in geval van crises.

10). "Daarbij is een goede samenwerking met het jeugd- en zorgbeleid cruciaal." (P.32). Wat gaan wij als gemeente of deze partners en campagnes dan exact voorlichten?

Voor kinderen en jongeren kan het moeilijk zijn om goed om te gaan met de informatie die ze bijvoorbeeld via sociale media tot zich nemen. Wij kunnen hen bijvoorbeeld helpen met de informatie kritisch te bezien en zich de vraag te stellen wat de intentie van de zender van de informatie kan zijn.

11). Er wordt gesproken over problematisch gedrag (P.33). Wat definieert de gemeente als problematisch gedrag?

Onder problematisch gedrag verstaan wij gedrag dat in strijd is met de democratische rechtstaat.

12). "Verbreden van onze kennis- en signaleringsnetwerken, vooral op o.a. het gebied van (problematische) complottheorieën" (P.33). Wanneer beschouwt de gemeente een complottheorie als problematisch? Of zijn alle complottheorieën inherent problematisch?

Een complottheorie is problematisch als deze een idee verspreidt dat geweld propagandeert, aanzet tot geweld, of ideeën verspreidt die in strijd zijn met de democratische rechtstaat. Dat is niet bij alle complottheorieën het geval, dus niet alle complottheorieën zijn problematisch.

Welke basis c.q. toets hanteert de gemeente om vast te stellen of er sprake is van een complottheorie?

Op het moment dat een zekere gebeurtenis of ontwikkeling wordt toegeschreven aan een samenzwering kan er sprake zijn van een complottheorie. Wij toetsen of deze theorie de democratische rechtstaat ondermijnt, geweld propagandeert of aanzet tot geweld. Is dat het geval, dan spreken wij van een problematische complottheorie.

Op welke wijze vormen volgens de gemeente complottheorieën een gevaar?

Zie voorgaande antwoorden.

Welke kennis- en signaleringsnetwerken worden hiermee bedoeld? Welke netwerken benut de gemeente op dit moment?

Wij staan op landelijk niveau in contact met de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV) en op lokaal niveau met onder andere de politie, jongerenwerkers, Veilig In en Om School (VIOS) en andere maatschappelijke organisaties.

13). “In geval van risico-casussen zorgen we voor een Zorg- en Veiligheidshuis dat tijdig en assertief aanpakt en dreiging wegneemt.” (P.33).
Wat vindt hier dan precies plaats en op welke wijze wil de gemeente dit faciliteren?

In het geval van een (potentieel) problematische casus proberen we deze zo vroeg mogelijk in beeld te krijgen. Hoe eerder wij of een van onze partners met de betreffende persoon in gesprek kan gaan, hoe beter. We kunnen dan onderzoeken wat de oorzaak is van het risicovolle gedrag en nagaan of dit te verhelpen door de betreffende persoon de juiste ondersteuning te bieden. Als iemand niet openstaat voor ondersteuning, maar wel een risico vormt voor de veiligheid in de stad, is het een zaak voor de politie en/of de veiligheidsdiensten.

BEHANDELRESULTAAT

Informatieve en meningsvormende 1 bespreking 21 februari 2024

Raadsvoorstel 'Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem'

Zaaknummer:	3861486
Portefeuillehouder:	Marcouch

Resultaat van bespreking:

Aanwezig de raadsleden/fractievolgers: Usta (DENK), Wiggers (Burgerbelang Arnhem), Pape (VVD), Groot (CDA), Zwijnepoel (D66), Nede (ChristenUnie), Van Munster (PvdA), Spruijt (Arnhem Centraal), Scholten (Volt), Hogenhout (Partij voor de Dieren), Dayioglu (GroenLinks).
Afwezig: de fracties van SP, PVV en Forum voor Democratie.

Verder aanwezig: Marcouch (burgemeester), Verhoeven (bestuursadviseur), Van den Heuvel (bestuursadviseur), Zandstra (adviseur).

Verloop
Omdat er geen verzoeken zijn ontvangen om in te spreken wordt direct overgegaan tot de meningsvormende behandeling. De raadskamer en het college hebben in twee termijn het voorstel besproken.

Toezeggingen

- **Herziening sekswerkbeleid Arnhem**

De burgemeester zegt toe om de herziening van het beleid op sekswerk voor de zomer aan de raad te doen toekomen.

- **Bereikbaarheid BOA’s**

De burgemeester zegt toe om de bereikbaarheid van BOA’s te betrekken bij de actualisatie van het handhavingsbeleid.

- **Bodycams BOA’s**

De burgemeester zal de raad voor de zomer informeren over de resultaten van het onderzoek naar de inzet van bodycams door BOA’s.

- **BIBOB onderzoeken**

De burgemeester zal de raad via het jaarverslag informeren over het aantal BIBOB onderzoeken.

Amendementen en moties
Meerdere fracties overwegen amendementen en/of moties in te dienen.

BEHANDELRESULTAAT

Informatieve en meningsvormende 1 bespreking 21 februari 2024

Conclusie
De voorzitter heeft geconcludeerd dat de informatieve en meningsvormende 1 bespreking van het raadsvoorstel is afgerond. Het voorstel wordt doorverwezen naar de meningsvormende 2 vergadering ten behoeve van de bespreking van de concept amendementen en concept moties.

De raadsadviseur,

P. Wielaard

De voorzitter,

M.S. Loor

GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELRESULTAAT

Raadsvoorstel Integraal Veiligheidsplan 2023-2027 Gemeente Arnhem

Fasering

- ☐ Informatieve bespreking
- ☐ Meningsvormende bespreking
- ☑ Bespreking Moties & Amendementen
- ☐ Besluitvormende vergadering

Eerdere besprekingen

- **6 maart 2024: bespreking van amendementen/moties**
- 21 februari 2024: meningsvormende bespreking

Aanwezig

De raadsleden/fractievolgers Usta (DENK), Wiggers (Burgerbelang Arnhem), Maref (VVD), Groot (CDA), Nede (CU), Van Munster (PvdA), Scholten (Volt), Kemperman (D66), Hogenhout (Partij voor de Dieren), Dayioglu (GroenLinks) Spruijt (Arnhem Centraal), Verheij (PVV)

De fracties van de SP en Forum voor Democratie waren niet aanwezig

Verder aanwezig: Marcouch (burgemeester) Verhoeven (ambtelijke ondersteuning)

Bespreking

De voorzitter opent de vergadering met een mededeling met betrekking tot de gewijzigde vergaderorde (naar aanleiding van het vaststellen van het gewijzigde Regelement van Orde). De voorzitter meldt voorts dat er in aanvulling op de 4 ingediende amendementen en moties nog 3 moties zijn nagezonden vanuit de fractie van DENK (24M28, 24M29 en 24M30). Bij voldoende tijd zullen deze moties alsnog worden meegenomen in de bespreking. Aansluitend wordt gestart met de bespreking van de amendementen en moties in twee termijnen.

De volgende amendementen en moties zijn besproken:

1. *Amendement 'Geen ruimte voor haat' (24A02) van de fracties ChristenUnie en Partij voor de Dieren*
   De fractie van DENK wil het amendement mede indienen.
   Pre-advies college: positief

2. *Amendement 'Veiligheid voor dieren' (24A03) van de fracties Partij voor de Dieren en ChristenUnie*
   Pre-advies college: oordeel raad

3. *Motie 'Zorgen over Politiepaarden' (24M26) van de fracties Partij voor de Dieren en ChristenUnie*
   Pre-advies college: negatief (ontraden)

4. *Motie '10 coffeeshops is (meer dan) genoeg' (24M27) van de fractie ChristenUnie*
   Pre-advies college: oordeel raad

Toezeggingen

-

Conclusie

Aan het einde van de vergadering concludeert de voorzitter dat de bespreking van de amendementen en moties is afgerond. De moties 24M28, 24M29 en 24M30 van de fractie DENK zullen worden besproken in de besluitvormende vergadering. Het voorstel wordt doorgeleid naar de besluitvormende vergadering als bespreekstuk.

De raadsadviseur,

M. Piscaer

De voorzitter,

M. Loor

Memo

Datum : maandag 12 maart 2024

Aan : Raadsleden, fractievolgers en griffie

Van : Burgemeester Marcouch

Betreft : Pre-advisering drietal moties DENK

Tijdens de raadsvergadering van 6 maart jl. heb ik toegezegd u de pre-advisering van een drietal moties, ingediend door de fractie DENK, schriftelijk te doen toekomen. Ik doe dit met dit memo.

Pre-advies motie DENK "Veiligheidsplan bij demonstraties en manifestaties" (24M28)

Dictum	De gemeenteraad draagt het college op om: - Om in bijzondere gevallen de verantwoordelijkheid voor het waarborgen van een veilig verloop van demonstraties en manifestaties mede te leggen bij de organisator en de organisator te verplichten om een gedegen veiligheidsplan op te stellen; - Hierbij wordt in eerste instantie gekeken naar mogelijkheden om de veiligheid te waarborgen zonder onnodig een beroep te doen op politiecapaciteit, waarbij de voorgenomen maatregelen van de organisator een ordelijk verloop van de betoging waarborgen; - Dat de betoging onmiddellijk wordt gestopt wanneer er wanordelijkheden voordoen of dreigen voor te doen en dat de organisatie voorziet in een herkenbare ordedienst.
Pre-advies	Negatief advies
Korte motivatie	Ten eerste een nuance t.a.v. de overwegingen: het IVP ziet met name mogelijkheden om de organisator verantwoordelijk te maken voor veiligheidsmaatregelen bij evenementen. Bij demonstraties is dit een andere zaak. Uit jurisprudentie van het Europese Hof voor de Rechten van de Mens volgt dat de overheid niet alleen terughoudend dient te zijn in het beperken van het betogingsrecht, maar ook dat op haar een positieve inspanningsverplichting rust om de uitoefening van dit recht te beschermen en te faciliteren. (EHRM 15 oktober 2015, 37553/05, ECLI:ECHR:2015:1015JUDO03755305). De verdragsstaat is verplicht om preventieve en geschikte maatregelen te nemen teneinde het vreedzame verloop van een demonstratie en de veiligheid van burgers te beschermen, bijvoorbeeld door het reguleren van het verkeer om verstoringen te minimaliseren (arresten van 5 januari 2016, ECLI:CE:ECHR:2003:0220JUD002065292, punt 96, 15 oktober 2015, punt 159 en 160, en 5 december 2006, ECLI:CE:ECHR:2006:1205JUD007455201, punt 39). Zie ook de uitspraak van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State waarin het ging om de aan de organisator opgelegde eis tot het inschakelen van verkeersregelaars. De Afdeling bepaalde daar uiteindelijk dat de burgemeester van de organisator van een betoging niet kon eisen dat deze zelf, op eigen kosten, verkeersregelaars zou regelen

	(ECLI:NL:RVS:2021:2437, 3 november 2021). Overigens is het beleid al om bij demonstraties en manifestaties de organiserende partij te vragen om eigen mensen met hesjes te laten meelopen die letten op de veiligheid en de orde (een ordedienst). Daarbij geldt dat de organisator niet verantwoordelijk kan worden gemaakt voor de tegenreactie die de demonstratie of manifestatie oproept. Ten aanzien van het derde punt van het dictum geldt dat wij gebonden zijn aan hetgeen de Wet openbare manifestaties (Wom) stelt: een opdracht tot het stoppen van een betoging pas kan worden gegeven indien het belang van het beëindigen of voorkomen van wanordelijkheden dat vordert. De feiten en omstandigheden van het moment moeten daartoe dus echt noodzaken.

Pre-advies motie DENK “Gelijktrekken regels rondom demonstraties met Rotterdam” (24M29)

Dictum	De gemeenteraad draagt het college op om: - De Rotterdamse regels omtrent demonstraties over te nemen, waarin expliciet staat dat 'door de bijeenkomst mag niets kapot gaan' en 'er mogen geen voorwerpen verbrand worden'; - Deze regels en voorschriften te communiceren via de gemeentelijke website.
Pre-advies	Negatief advies
Korte motivatie	Dat je geen spullen van een ander mag vernielen, geldt altijd en is al geregeld in het Wetboek van Strafrecht. Het spreekt voor zich dat dit ook bij een betoging geldt. De gemeente Rotterdam stelt inderdaad op de website richting organisatoren van demonstraties dat door de bijeenkomst niets kapot mag gaan en geen voorwerpen verbrand mogen worden. Deze informatie op de website bevat kennelijk een korte, vereenvoudigde samenvatting van het beleid dat de burgemeester van Rotterdam hanteert. Die samenvatting doet echter niet helemaal recht aan de (juridische) werkelijkheid. Zo kun je niet in het algemeen stellen dat ‘door de bijeenkomst niets kapot mag gaan’: het is immers niet verboden om je eigen spullen te vernielen, wat temeer van belang is als dat vernielen zelf nu juist als een uiting van een mening wordt gepresenteerd.

Pre-advies motie DENK “Externe juridische toetsing ‘Stappenplan tegen schennis van de Koran” (24M30)

Dictum	De gemeenteraad draagt het college op om: - Om het stappenplan uit de "Toolkit tegen Koranschennis" juridisch te laten toetsen door een externe organisatie met expertise op het gebied van juridische vraagstukken en grondrechten, met bijzondere aandacht voor de lokale toepasbaarheid in de gemeente Arnhem;

	- Om de resultaten van deze juridische toetsing te rapporteren aan de gemeenteraad, zodat deze kan worden meegenomen in het beleid en de besluitvorming met betrekking tot betogingen en manifestaties in onze stad.
Pre-advies	Negatief advies
Korte motivatie	Het stappenplan is door academici en juridische experts getoetst. Daarover is in de media – ook door het Nederlands Genootschap van Burgemeesters – bericht gedaan. De conclusie is helder: het stappenplan beschrijft hoe het in de ogen van de opstellers van het document (De samenwerkende moskeekoepels in Nederland, gebundeld in K7) zou moeten zijn en beschrijft niet het geldend recht. Het geldend recht is het recht zoals neergelegd in de Wet openbare manifestaties (Wom).

Motie

Datum raadsvergadering:	13 maart 2024
Nummer motie:	**24M21**
Zaaknummer:	
Status	
Onderwerp:	Motie vreemd aan de agenda

Titel:

Herziening criteria voor winterprotocol daklozenopvang

Aan de gemeenteraad

Ondergetekenden stellen voor:

Omdat we weten dat:

- Er specifieke criteria gelden voor het winterprotocol (het actief faciliteren van noodopvang voor daklozen onder koude omstandigheden)
- Deze criteria voor het winterprotocol gebaseerd zijn op de verwachte luchttempratuur in combinatie met de windsnelheid
- Deze criteria geen rekening houden met neerslag, in combinatie met wind en lage temperaturen.
- Het bovengenoemde feit in bepaalde gevallen tot schrijnende situaties kan leiden, waarbij daklozen onderkoeld kunnen raken.

Omdat we vinden dat:

- De huidige criteria voor het activeren van het winterprotocol niet in alle gevallen toereikend zijn.
- Het herzien van de criteria kan leiden tot een betere inschatting wanneer onderkoeling kan plaatsvinden en dus de noodopvang noodzakelijk is.
- Het daarom belangrijk is om onderzoek te doen naar een herziening van de criteria voor het winterprotocol en de uitkomsten van dit onderzoek over te nemen en toe te passen vanaf de winter van 2024/2025.

Daarom besluit de gemeenteraad:

- Het college op te dragen om een ambtelijke verkenning te doen naar het aanpassen van de weer-criteria van het winterprotocol waarbij er naast wind en temperatuur ook rekening wordt gehouden met neerslag.
- De verkenning af te ronden vóór het bespreken van de perspectiefnota in de raad in mei 2024, zodat de inzichten uit het onderzoek meegenomen kunnen worden in de bespreking van de perspectiefnota.

Indieners:

Nathalie Nede - ChristenUnie

Arnhem GEMEENTE

GEMEENTERAAD ARNHEM

Motie

Datum raadsvergadering:	13 maart 2024
Nummer motie:	**24M22**
Zaaknummer:	
Status	
Onderwerp:	Motie vreemd aan de agenda

Titel:

Uitvoering geven aan aanbeveling van Bureau Beke omtrent Daklozenopvang

Aan de gemeenteraad

Ondergetekenden stellen voor:

Omdat we weten dat:

- Bureau Beke middels een presentatie in de raadskamer op 31 januari 2024 aanbevelingen heeft gedaan voor het onderdak bieden aan daklozen overdag.
- Bureau Beke hier specifieke ideeën voor heeft wat betreft locaties van schuilplekken en afgesloten ruimtes, verspreid door de stad
- Uit onderzoek blijkt dat het bieden van opvangruimte overdag de overlast doet afnemen als meer mogelijkheden geeft tot het aanbieden van hulp om uit niet-gewenste situaties te kunnen komen

Omdat we vinden dat:

- Daklozenopvang, ook overdag, een humane manier is van het omgaan met Arnhemse burgers en anderen die in Arnhem verblijven zonder plek om te wonen
- Bureau Beke een aanbevelingen doet die gebaseerd zijn op onderzoek en concrete handvatten bieden om de omgang met en de opvang van daklozen in Arnhem te verbeteren
- We niet moeten wachten tot de zomer met het plannen en uitvoering geven aan de aanbevelingen die Bureau Beke heeft gedaan, maar daar zo snel mogelijk mee te beginnen, zodat in ieder geval vóór de winter van 2024/2025 concreet gevolg is gegeven aan deze aanbevelingen.

Daarom besluit de gemeenteraad:

- Het college op te dragen zo snel mogelijk te beginnen met het plannen en uitvoeren van de aanbevelingen van Bureau Beke, die zijn gericht op het bieden van onderdak aan daklozen overdag
- In de tijdplanning te streven naar een volledig operationele uitvoering van de aanbevelingen vóór het begin van de winter 2024/2025.

Indieners:

Nathalie Nede - ChristenUnie

Gemeente Arnhem