

Maatschappelijke Ontwikkeling

Telefoon (038) 498 2071
postbus@zwolle.nl

Evaluatie Beschermd Wonen Domus, Leger des Heils

Locatie Burgemeester van Walsumlaan

Opdrachtgever	Begeleidingscommissie Domus Burgemeester van Walsumlaan
Opdrachtnemer	Gemeente Zwolle
Datum	7 juli 2022

Datum	7 juli 2022
Titel	Evaluatie Beschermd Wonen Domus, Leger des Heils

Datum	7 juli 2022
Titel	Evaluatie Beschermd Wonen Domus, Leger des Heils

Inhoud

Samenvatting

Aanbevelingen		5
1	Aanleiding	6
1.1	Doelstelling	6
1.2	Onderzoeksaanpak	6
2	Resultaten evaluatie 2019	7
2.1	Inleiding	7
2.2	Doelstelling en Onderzoeksaanpak	8
2.3	Conclusie	8
2.4	Kernpunten verbeterplan Leger des Heils	8
2.4.1	Inleiding	8
2.4.2	Belangrijke maatregelen	8
3	Resultaten evaluatie 2022	10
3.1	Eerste gespreksronde	10
3.2	Positieve ontwikkelingen	10
3.2.1	Verhuizing van de overlast gevende groep	10
3.2.2	Communicatie met de wijk is verbeterd	10
3.2.3	Maatregelen op het terrein rondom Domus	11
3.3	Aandachtspunten	11
3.3.1	Jaarlijkse evaluaties door de gemeente	11
3.3.2	Updaten van het beheerplan	11
3.3.3	Een vaste pool van ervaren werknemers	11
3.3.4	Vergaderfrequentie begeleidingscommissie	12
3.3.5	Rolverdeling begeleidingscommissie	12
4	Tweede gespreksronde	12
4.1	Positieve ontwikkelingen	12
4.1.1	Overlast in de buurt	12
4.1.2	Communicatie met de wijk is verbeterd	13
4.1.3	Maatregelen Domus	13
4.2	Aandachtspunten	13
4.2.1	Vertrek huidige manager Domus	14
4.2.2	Overlast door aanlopers	14
4.2.3	Evalueren door de gemeente	15
4.2.4	Vergaderfrequentie begeleidingscommissie	15
4.2.5	Richtlijnen begeleidingscommissie	16
4.3	Commissievergadering 26 September	16

Datum	7 juli 2022
Titel	Evaluatie Beschermd Wonen Domus, Leger des Heils

5	Conclusie	17
	Bijlage 1 – vragenlijst interviews	18

Samenvatting

In 2019 is er een eerste, uitgebreide evaluatie uitgevoerd om de effecten van het beheerplan en de huidige situatie in de buurt van Domus in kaart te brengen. Naar aanleiding van het evaluatierapport heeft het Leger Des Heils (LdH) een verbeterplan opgesteld. De uitkomsten van deze evaluatie zijn gebaseerd op twee gespreksrondes. Het doel van deze gespreksrondes was om de effecten van het verbeterplan te evalueren door de huidige situatie in kaart te brengen.

De strekking van de gevoerde gesprekken is dat de overlast in de buurt minimaal is. De meeste maatregelen die door het LdH zijn voorgesteld in het verbeterplan zijn uitgevoerd. Vaak wordt verwezen naar het verplaatsen van een groot deel van de overlast gevende groep naar de dr. van Thieneweg, het verspreiden van informatiefolders in de buurt, het snel oppakken van meldingen en de inzet van een huismeester en nachtwaker. Er doen zich wel gevallen van overlast voor. Echter, door de lage frequentie worden deze gevallen door iedereen beschreven als 'incidenten'.

Aanbevelingen

- De huidige manager gaat volgend jaar met pensioen. De begeleidingscommissie wenst een nauwe verbinding met de nieuwe manager vanwege het gedeelde belang in de buurt. (zie [4.2.1](#)).
- De gemeente voert om de twee jaar een evaluatie uit. (zie [4.2.3](#)).
- De begeleidingscommissie vergadert op 2 vaste momenten in het jaar. (zie [4.2.4](#)).
- Formuleren van richtlijnen voor een begeleidingscommissie. (zie [4.2.5](#)).

1 Aanleiding

Er zijn twee aanleidingen voor het uitvoeren van deze evaluatie. Ten eerste ligt de uitvoer ervan besloten in het 'Beheersplan Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan' uit 2015. Het doel van het beheersplan is het voorkomen en terugdringen van overlast in de omgeving met een pakket van maatregelen en afspraken. In het beheersplan wordt de functie, de doelgroep en de werkwijze van Beschermd Wonen beschreven. In het verleden heeft de gemeente met de begeleidingscommissie afgesproken dat de gemeente om de twee jaar een evaluatie uitvoert van het beheersplan.

De tweede aanleiding voor het uitvoeren van deze evaluatie is omdat er dit jaar, 2022, nog geen evaluatie heeft plaatsgevonden. In 2019 heeft de gemeente de laatste evaluatie uitgevoerd. Op basis van die evaluatie heeft het Leger des Heils een verbeterplan opgesteld en uitgevoerd. Naar aanleiding van deze evaluatie zou er een informatie nota naar het college worden gestuurd. Wegens de ontwikkelingen rond corona vond er een andere prioritering plaats van de agenda van het college. Daarom is de informatie nota destijds niet naar het college gestuurd. Begin 2022 zou de informatienota worden aangevuld met ontwikkelingen die hadden plaatsgevonden tussen 2022 en de laatste evaluatie in 2019. Echter, uit gesprekken met zowel ambtenaren van de gemeente Zwolle als de leidinggevende van Domus bleek dat er een sterke behoefte was naar een nieuw evaluatie. Omdat de informatienota destijds niet naar het college is gestuurd bevat dit rapport een samenvatting van de belangrijkste punten van de evaluatie van 2019 zodat de belangrijkste uitkomsten het college alsnog bereiken.

1.1 Doelstelling

Het doel van deze evaluatie is om een beeld te krijgen van de mate van overlast en het in kaart brengen van aandachtspunten. De evaluatie uit 2019 is een uitgebreide evaluatie naar de effecten van de maatregelen en afspraken uit het beheersplan. Dit is niet de doelstelling van de evaluatie 2022. Tijdens voorgesprekken met Serge Westerdiep, Marcel Oldenburger en Cor van de Water kwam een duidelijk beeld naar boven van de huidige situatie rondom Domus: de mate van overlast rondom de locatie van Domus en in de buurt is minimaal. Ook zijn betrokken partijen tevreden met de huidige situatie.

Op basis van deskresearch en de gesprekken met voorgenoemde personen is besloten om een beperkte maar concrete evaluatie uit te voeren van de huidige situatie. Het doel is tweeledig:

1. Een beeld krijgen van de mate van overlast rondom de locatie van Domus, in de buurt en in het winkelcentrum Forekolk.
2. Het in kaart brengen van aandachtspunten; nu en in de toekomst.

1.2 Onderzoeksaanpak

De onderzoeksaanpak bestaat uit twee onderdelen:

1. Deskresearch

2. Interviews

Deskresearch

De primaire documenten die geconsulteerd zijn voor deze evaluatie bestaan uit: de Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan 2019 en het herstelplan van het Leger des Heils uit 2019. Secundaire documenten bestaan uit email wisselingen tussen betrokken gemeenteambtenaren, verslagen van de vergaderingen van de begeleidingscommissie en andere beleidstukken met als onderwerp Domus en begeleidingscommissie.

Interviews

Vanwege het gebrek aan noodzaak aan een volledige evaluatie zoals die van 2019 en de behoefte vanuit Domus en de begeleidingscommissie naar een die de laatste ontwikkelingen en de huidige situatie in kaart brengt is ervoor gekozen om interviews te houden met de leden van de begeleidingscommissie. Om inzichtelijk te krijgen wat er gedaan moest worden in de evaluatie 2022 werd een eerste gespreksronde gevoerd met betrokken ambtenaren. Uit deze gespreksronde kwam naar voren dat er een sterke behoefte is, zowel vanuit Domus als vanuit de begeleidingscommissie, naar een nieuwe evaluatie.

Het doel van de interviews met de begeleidingscommissie is om een helder beeld te krijgen van de huidige situatie en het in kaart brengen van eventuele aandachtspunten. De vragen aan de respondenten waren gericht op dit doel. Daarbij zijn een aantal vragen gespecificeerd afhankelijk van de functie en achtergrond van de correspondent.

Privacy

De gemeente Zwolle gaat zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens. Wegens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) worden de interviews niet openbaar gemaakt. Dit is niet alleen ten behoeve van de privacywetgeving maar ook om een omgeving te creëren waar men zich veilig voelt om persoonlijke mening en kritiek te geven.

2 Resultaten evaluatie 2019

2.1 Inleiding

In 2010 is het Leger des Heils begonnen met Beschermd Wonen aan de Burgemeester van Walsumlaan. Ten behoeve van het woongemak van bewoners van Domus is gekozen voor deze locatie vanwege de nabijheid van bepaalde voorzieningen, zoals het winkelcentrum Forekolk. In 2015 is er een Beheersplan opgesteld met als doel het voorkomen en terugdringen van overlast¹. De evaluatie die in januari/februari 2019 is uitgevoerd gaat over 2018. Omdat er niet eerder een evaluatie had plaatsgevonden is bij deze evaluatie ook teruggekeken naar jaren voor 2018.

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

2.2 Doelstelling en Onderzoeksaanpak

Het doel van de evaluatie is het inzichtelijk maken van de effecten van de afspraken en de maatregelen die zijn vastgelegd in het beheersplan. Daarbij is de algemene mening en beleving van betrokkenen in beeld gebracht. De doelgroep van de evaluatie bestond uit partijen op wie de beheersplannen en maatregelen betrekking hebben. Dit zijn: omwonenden uit de buurt, bedrijven en instellingen, medewerkers en cliënten van Domus, de gemeente Zwolle en de politie.

De onderzoeksaanpak bestond uit deskresearch en diepte-interviews. De deskresearch vond plaats op basis van verslagen van de begeleidingscommissie, registraties/rapportages van de politie en het Leger des Heils (op basis van meldingen/klachten) en mailwisselingen tussen de betrokkenen. De diepte-interviews vonden plaats met een of meerdere personen van elke betrokken partij. De interviews maakten gebruik van een gespreksrichtlijn met open vragen waarop kon worden doorgevraagd. De vragen zijn opgesteld door de onderzoeker en beoordeeld en aangevuld door de begeleidingscommissie.

2.3 Conclusie

De evaluatie leidde tot 16 aanbevelingen aan Domus, ondernemers in de buurt en winkeliers in het winkelcentrum Forekolk. De aanbevelingen waren onder andere gericht op: intensievere controle van de omgeving van Domus door het Leger Des Heils; verbeterde communicatie tussen Domus en de wijk; Domus zou zichzelf voor burgers meer benaderbaar kunnen maken; Domus kan de wijk beter inlichten over het proces rondom het maken van een melding van overlast; het inlichten van winkeliers over problematiek van de deelnemers van Domus opdat zij beter weten hoe zij met die deelnemers om moeten gaan; en zorgen dat medewerkers herkenbaarder zijn als medewerkers van het Leger des Heils.

2.4 Kernpunten verbeterplan Leger des Heils

2.4.1 Inleiding

Naar aanleiding van de 'Evaluatie Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan 2019' schreef Annemiek de Wolf, regiomanager Leger des Heils, in oktober 2019 een rapport met verbeterpunten. Het rapport bevat een overzicht van de maatregelen die staan beschreven in de evaluatie en die door het LdH nodig worden geacht om de overlast in de omgeving van Domus terug te dringen. Het rapport bevat 19 maatregelen gebaseerd op beschrijvingen van aanbevelingen uit de evaluatie. Hieronder staan enkele van de belangrijkste maatregelen. Een maatregel wordt als belangrijk geacht op basis van de waarde die de regiomanager eraan toe kent in het rapport en het effect dat de maatregel heeft gehad op het terugdringen van de overlast.

2.4.2 Belangrijke maatregelen

Maatregel 5:

De evaluatie constateert dat omwonenden van Domus redelijk positief gestemd zijn over de mate waarin de medewerkers en de bewoners van de locatie ervoor zorgen dat de omgeving schoon is. Desondanks worden er mogelijkheden geconstateerd voor het verbeteren van het opruimen van troep in de nabije omgeving. Het verbeterplan formuleert de volgende maatregel:

" Controleren op afval tijdens de fietsrondes en opruimactie uitzetten na elke fietsronde waar afval door Domus-deelnemers geconstateerd wordt." ²

Maatregel 6

De evaluatie constateert dat het LdH steken heeft laten vallen m.b.t. reageren op meldingen van overlast en met het terugkoppelen aan de melder. De vele wisselingen van het personeel, de aanwezigheid van uitzendkrachten, en het gebrek aan een vast team van ervaren medewerkers, worden aangewezen als de voornaamste oorzaak. Naar aanleiding van deze constatering heeft het LdH de volgende maatregel genomen:

"Het Leger des Heils heeft inmiddels haar personeelsbeleid aangepast, waarbij een vast team de begeleiding doet en de inzet van flexibel personeel een uitzondering is. Het vaste team is divers m.b.t. leeftijd en sekse. Naar verwachting is per 1/1/2020 dit beleid volledig geïmplementeerd. Ook wordt er een vaste pool van huismeesters/bewakers opgezet waardoor het Leger des Heils minder afhankelijk is van een extern bedrijf." ³

Maatregel 11

De evaluatie constateert dat de communicatie tussen omwonenden en de Domus niet altijd goed verloopt. Uit de interviews die de evaluatie heeft uitgevoerd kwam het beeld naar voren dat buurtbewoners onzeker zijn over wat er van hen verwacht wordt over hun omgang met deelnemers van de Domus. Naar aanleiding van deze constatering heeft het LdH de volgende maatregel genomen:

" Naast telefonische meldingen ook maandelijks een inloopspreekuur houden bij Domus voor buurtbewoners die met medewerkers en/of deelnemers van het Leger des Heils in gesprek willen gaan. Door met elkaar in gesprek te gaan, leren betrokkenen elkaar beter kennen, krijgen buurtbewoners meer handvatten over hoe ze een gesprek met deelnemers kunnen aangaan, medewerkers krijgen meer inzicht in het gedrag van deelnemers buiten de deur, en deelnemers krijgen meer inzicht in wat 'goed burgerschap' inhoudt. Verder informatie verstrekken aan de buurt over do's en don'ts: wat wel en niet melden." ⁴

Maatregel 13

De evaluatie constateert dat de omwonenden geen goed beeld hebben van wat de Domus nou eigenlijk doet en wie haar deelnemers zijn. De aanname die de evaluatie maakt is dat wanneer omwonenden een beter beeld hebben van wat de Domus doet en wie haar deelnemers zijn er meer begrip ontstaat bij omwonenden. Naar aanleiding van deze constatering heeft het LdH de volgende maatregel genomen:

² Rapport Verbeterpunten Domus, LdH. Oktober 2019, p. 3

³ Ibid.

⁴ Ibid, p. 5

“Communiceren via een huis-aan-huis nieuwsbrief met informatie over het Leger des Heils.”⁵

Maatregel 18

De evaluatie adviseert dat de huismeester aanblijft en dat deze op de locatie aanwezig moet zijn tot dat de nachtwaker komt. Een constante bezetting bij de voordeur maakt het voor bewoners duidelijk dat ze gezien en gecontroleerd worden. Naar aanleiding van dit advies heeft het LdH de volgende maatregel genomen:

“De functie van huismeester is meegenomen in de begroting 2020. Bij het Leger des Heils is een functiebeschrijving voor deze taak. Het Leger des Heils wil een vaste pool van huismeesters opzetten bestaande uit vaste medewerkers. Naar verwachting zal dit het eerste kwartaal 2020 gerealiseerd kunnen worden. Tot die tijd wordt er samengewerkt met een extern bedrijf.”⁶

3 Resultaten evaluatie 2022

3.1 Eerste gespreksronde

Verkenning van de situatie en achterhalen wat er nodig is.

Na aanvang van de opdracht werd er deskresearch uitgevoerd om de situatie goed in beeld te krijgen. Uit de evaluatie van 2019 bleek al dat er een nieuwe evaluatie moest worden uitgevoerd door de gemeente. De daaropvolgende weken volgden er meerdere gesprekken met sleutelpersonen die beeld konden geven over de actuele situatie. De uitkomst van deze gesprekken leest u hieronder.

Uit de gesprekken met Serge Westerdiep, Cor van de Water en Marcel Oldenburger komt een positief beeld naar voren van de huidige situatie. Dat wil zeggen dat er weinig meldingen worden gedaan van overlast in de buurt. De buurtbewoners zelf, de begeleidingscommissie en Domus zijn tevreden over de huidige stand van zaken. Het verbeterplan van het Leger des Heils heeft effect gehad. De belangrijkste maatregelen die in de gesprekken werden benoemd als meest effectief zijn de volgende:

3.2 Positieve ontwikkelingen

3.2.1 Verhuizing van de overlast gevende groep

In de evaluatie staat dat een minderheid van de deelnemers verantwoordelijk was voor een groot deel van de overlast. Deze groep is inmiddels verhuist naar een locatie van het LdH aan de dokter van Thienenweg. Uit alle gesprekken blijkt dat dit een van de belangrijkste maatregelen is geweest voor de preventie van overlast.

3.2.2 Communicatie met de wijk is verbeterd

Het verbeterplan benoemt het verbeteren van de communicatie tussen Domus en de begeleidingscommissie en Domus en de buurt. In beide communicatielijnen is enorme

⁵ Ibid.

⁶ Ibid, p. 7

verbetering opgetreden. Met name de communicatie tussen Domus en de buurt enorm is verbeterd. Via het verspreiden van flyers in de buurt worden buurtbewoners geïnformeerd over wat Domus nou eigenlijk is. Ook staat er een meldnummer op de flyer wat buurtbewoners kunnen bellen om direct melding te doen van overlast. In geval van een melding van overlast komt er zo spoedig mogelijk een medewerker op de bron af. Na de melding en afhandeling van de overlast zoekt een medewerker van Domus even contact met de bewuste bewoner om te delen welke actie is ondernomen naar aanleiding van de melding.

3.2.3 Maatregelen op het terrein rondom Domus

Het verbeterplan spreekt van het instellen van procedures m.b.t. het opruimen van afval. Dit wordt nu gedaan door medewerkers en deelnemers. In het evaluatieplan wordt vermeld dat men redelijk positief gestemd is over de mate waarin het LdH de directe omgeving schoonhoudt. De deelnemers rapen zelf met regelmaat afval. Ook is overlast in de directe omgeving van de locatie gedaald sinds het aanstellen van huismeesters. Deelnemers weten dat wanneer ze hangen waar dat niet gewenst is de huismeester erop af komt.

3.3 Aandachtspunten

3.3.1 Jaarlijkse evaluaties door de gemeente

Wat in elk gesprek terugkomt is de afspraak die gemaakt is met de gemeente dat zij ieder jaar een evaluatie uitvoert. De gemeente is deze afspraak niet nagekomen. De enige evaluatie komt uit 2019. Het is de wens van alle betrokken partijen, met name de begeleidingscommissie, dat deze evaluaties echt jaarlijks worden uitgevoerd. Daarbij zal de nieuwe evaluatie een toevoeging zijn aan de oude. D.w.z., de nieuwe evaluatie is een update of actualisering van de bestaande evaluatie. Het is niet nodig om de methodiek van de oorspronkelijke evaluatie te herhalen. Een aanvulling op de huidige evaluatie kan bijvoorbeeld bestaan uit het in kaart brengen van de huidige situatie en punten van aandacht voor de toekomst. Verder zal de manier waarop de evaluatie worden uitgevoerd deels afhankelijk zijn van de actuele situatie.

3.3.2 Updaten van het beheerplan

De gemeente Zwolle werkt momenteel aan het bijwerken van het beheerplan. Een conceptversie is aangeleverd op de vergadering van de begeleidingscommissie op 26 september.

3.3.3 Een vaste pool van ervaren werknemers

In het verbeterplan staat dat het LdH kijkt naar het uitbreiden van de vaste pool van medewerkers en het verlagen van het aantal flexkrachten. Er zijn meer vaste medewerkers maar dit is nog steeds een punt van aandacht. Er is krapte op de arbeidsmarkt en het is lastig om personeel te vinden die aansluiten op de open vacatures. Cor van de Water geeft aan dat wisselingen in het personeelsbestand onrust veroorzaakt bij de bewoners omdat het nieuwe mensen zijn. Onrust vergroot de kans op overlast in de buurt.

Maatregel 6 van het herstelplan gaat in op de problematiek die ontstaat wanneer er te veel in- en uitloop is van personeel. Met het oog op deze problematiek heeft het LdH haar personeelsbeleid verandert om ervoor te zorgen dat er een vaster personeelsbestand komt.

Datum
Titel

7 juli 2022
Evaluatie Beschermd Wonen Domus, Leger des Heils

3.3.4 Vergaderfrequentie begeleidingscommissie

De begeleidingscommissie vergadert vier keer per jaar. Echter, gesprekken met betrokkenen geven aan dat de overlast minimaal is. Dit verlaagt de ogenschijnlijke noodzaak voor de begeleidingscommissie om vier keer per jaar bij elkaar te komen. Aan de andere kant blijft regelmatig vergaderen belangrijk, ook wanneer er het goed gaat. Dit om twee redenen:

1. Het is belangrijk om de huidige situatie in stand te houden. Om actuele zaken snel op te pakken kan het nuttig zijn om elk kwartaal bij elkaar te komen. Dit helpt voorkomen dat dingen blijven liggen waardoor de irritatie bij de buurtbewoners weer zou kunnen opbouwen.
2. Een van de primaire taken van de begeleidingscommissie is relatiemanagement. Dat wil zeggen dat niet enkel gekeken moet worden naar overlast maar ook naar het onderhouden van een goede relatie tussen de verschillende betrokken partijen. Binnen die partijen is er een natuurlijke in- en uitloop van mensen en bedrijven. Mocht de vergaderfrequentie wordt verlaagd naar twee keer per jaar dan duurt het langer om een goede relatie op te bouwen tussen zowel de betrokken partijen als de individuele personen die bij dit onderwerp betrokken zijn.

3.3.5 Rolverdeling begeleidingscommissie

Vanuit Domus is aangegeven dat het gewenst is wanneer een medewerker van de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling regelmatig in contact staat met Domus. De gewenste samenstelling van de begeleidingscommissie wordt uitgelicht in een memo van 29 Maart 2022, van Glenda Huisjes, Marcel Oldenburger en Hanneke Valkeman. Een medewerker van de Gemeente Zwolle, Maatschappelijke Ontwikkeling, wordt hierin benoemd als vast aanwezig in elke vergadering. Er is echter geen vast contactpersoon aangewezen.

4 Tweede gespreksronde

Verkenning van de situatie en controle van conclusies uit de eerste gespreksronde

Een belangrijke conclusie die getrokken kan worden op basis van de tweede gespreksronde is dat het aantal meldingen van overlast uit de buurt minimaal is. Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat de meeste afspraken en maatregelen uit het verbeterplan van het LdH zijn uitgevoerd. Vrijwel iedereen omschrijft de mate van overlast als minimaal. Er doen zich nog steeds incidenten voor. Echter, een breed gedeelde mening is dat incidentele overlast niet te voorkomen is.

4.1 Positieve ontwikkelingen

4.1.1 Overlast in de buurt

De overlast in de buurt is minimaal. De oorzaak hiervoor is te vinden in verschillende maatregelen die genomen zijn door Domus. Een maatregel die vaak wordt genoemd is dat de doelgroep die verantwoordelijk was voor de meeste meldingen van overlast verhuisd is naar de dr. van Thienenweg. Daarbij was met name één bewoner verantwoordelijk voor veel meldingen. Ook deze bewoner is verhuisd. De huidige

bewoners van de Domus zijn beter in staat te leven volgens algemeen geaccepteerde maatschappelijke normen en waarden.

Een maatregel die ook vaak wordt genoemd is de aanstelling van huismeesters. Deze maatregel zorgt ervoor dat bedrijven op het terrein minder overlast ervaren. Bewoners van Domus worden aangesproken op ongewenst hang gedrag en weten inmiddels waar ze niet meer mogen hangen. Een voorbeeld is het portier van de kerk van het Apostolisch Gemeenschap waar in het verleden vaak 's avonds werd gehangen en troep werd achtergelaten. De inzet van de huismeester voorkomt een groot aantal van gelijksoortige vormen van overlast.

4.1.2 Communicatie met de wijk is verbeterd

Domus is goed te bereiken voor de buurt. Het verspreiden van informatiefolders met daarop het telefoonnummer van Domus heeft ervoor gezorgd dat de Domus bereikbaar is voor buurtbewoners die overlast ervaren. De praktijk leert dat medewerkers van Domus in het algemeen snel reageren op een melding en achteraf terugkoppelen naar de melder.

4.1.3 Maatregelen Domus

Sinds de laatste evaluatie en het daaropvolgende verbeterplan heeft Domus de regie gepakt en de overlast in de wijk beperkt tot een hoeveelheid die in het algemeen wordt beschreven als minimaal. In de gesprekken wordt vaak gerefereerd aan de maatregelen die zijn genoemd in paragraaf 2.4.2. Het verhuizen van de grootste overlast gevende groep, fietsrondes door de buurt, bekendheid van het telefoonnummer van Domus, reageren op- en terugkoppelen na- meldingen en goed contact met de medewerkers en de manager van Domus zijn veel genoemde maatregelen die effect hebben gehad.

Een maatregel die niet wordt genoemd in de evaluatie of het herstelplan is de aanstelling van Cor van de Water. Dit werd dan ook niet genoemd in de evaluatie omdat hij toen al werkzaam was en de regie over de overlast in de wijk destijds al had opgepakt. Echter, uit de gesprekken blijkt dat de manager van de Domus het verschil kan maken in de wijze waarop bewoners zich gedragen in de buurt. Dit komt enerzijds doordat de manager bewoners strenger toespreekt op hun gedrag, zowel binnen als buiten de Domus. Anderzijds is de manager de contactpersoon voor bedrijven, buurtbewoners en de begeleidingscommissie. De manier waarop deze contacten worden onderhouden, zo blijkt uit de evaluatie 2019 en de gesprekken voor deze evaluatie, is een belangrijke factor in het voorkomen van structurele overlast en het achteraf omgaan met incidenten van overlast. Het belang van een manager die een goede schakel kan zijn naar buiten toe wordt hier benadrukt omdat de huidige manager rond april volgend jaar het stokje overdraagt.

4.2 Aandachtspunten

Bij het evalueren van de uitwerkingen van het herstelplan is geconstateerd dat er maatregelen tussen zaten die effectief waren en de overlast tot een minimum hebben beperkt. Echter, er zijn ook enkele aandachtspunten in beeld gekomen:

Datum
Titel

7 juli 2022
Evaluatie Beschermd Wonen Domus, Leger des Heils

4.2.1 Vertrek huidige manager Domus

Eind april 2023 draagt de huidige manager van Domus het stokje over aan een opvolger. Verschillende mensen hebben daarover hun zorg geuit. Dit komt omdat de manager sinds zijn aanstelling hard heeft gewerkt aan het beperken van de overlast in de buurt, goed communiceert met belanghebbenden en bewoners consistent aanspreekt op gedrag dat niet door de beugel kan, zowel binnen Domus als daarbuiten. Een dergelijke aanpak ontbrak bij de voorganger van de huidige manager en het is nog de vraag in welke mate deze aanpak zal worden voortgezet door zijn opvolger. Ook is het meerdere keren voorgekomen dat zodra hij op vakantie ging meldingen van overlast toenamen. Echter, zowel de commissie als de manager hebben geen invloed op diens opvolger. Wat rest is voor de commissie om zo snel mogelijk met de nieuwe manager te vergaderen wanneer deze in beeld is.

- Het komt de relaties tussen de betrokken partijen ten goede wanneer de begeleidingscommissie de huidige manier van communiceren voortzet met de nieuwe manager en hem of haar nauw betrekt in de gewenste manier van communiceren. Deze aanbeveling is niet opgenomen in de beslisnota voor het college noch de informatienota voor de raad omdat dit een afspraak tussen de begeleidingscommissie en de manager van Domus zal moeten zijn.

4.2.2 Overlast door aanlopers

Aanlopers zijn gasten van bewoners van Domus. De meesten zijn afkomstig van de Herberg of Tactus. De manager van Domus geeft aan dat aanlopers vallen onder de verantwoordelijkheid van hun bewoners. In principe staat het bewoners vrij gasten te onthalen tussen bepaalde tijden. Het is bewoners uitdrukkelijk verboden dat gasten blijven slapen. Overlast doet zich meestal voor in de vorm van aanlopers die in de open lucht slapen in de buurt van Domus of aanlopers die, samen met bewoners, ongewenst hanggedrag vertonen (bijvoorbeeld bij het tunneltje achter Domus).

Wat betreft de naleving van gedragsregels en de handhaving van toekomstige overlast glippen zij tussen de mazen door. Dit kan verschillende oorzaken hebben: niet op de hoogte van de regels, geen belang bij opvolgende van de regels, zorgindicatie die niet passend is voor een buurt en niet onder het gezag van de manager van Domus en diens medewerkers.

Tijdens de vergadering van de begeleidingscommissie op 26 september 2022 is benadrukt dat aanlopers nog steeds een bron van overlast zijn. Men heeft het idee dat aanlopers door Domus of haar bewoners beter moeten worden gewezen op de gewenste gedragsregels. Men is zich bewust van het feit dat, op het moment dat aanlopers geen overlast veroorzaken, hun bewegingsvrijheid niet beperkt kan en mag worden.

Voor dit moment is hier geen aanbeveling over te geven.

4.2.3 Evalueren door de gemeente

Bij de totstandkoming van het beheerplan in 2015 is met de gemeente afgesproken dat zij om de twee jaar een evaluatie uitvoert. Dit is tot op heden tweemaal gebeurd: eenmaal in 2019 en nu met de huidige evaluatie in 2022. In de gesprekken wordt meerdere keren genoemd dat de begeleidingscommissie zeer ontevreden is geweest dat de gemeente deze afspraak niet is nagekomen. Ook benadrukken verschillende mensen het belang van de evaluatie voor de preventie van een toename van overlast. Een jaarlijkse evaluatie kan ervoor zorgen dat de betrokken partijen scherp blijven en problemen die zich voordoen in de buurt sneller worden aangepakt zodat ze geen structurele problemen worden.

De grondigheid van een evaluatie hangt af van de situatie. In het geval van een gunstige situatie waar de omstandigheden grotendeels hetzelfde zijn en de overlast minimaal kan de evaluatie bestaan uit een opsomming van de stand van zaken van dat jaar. In het geval van nieuwe ontwikkelingen en/of meer structurele overlast kan het wenselijk zijn om een uitgebreidere evaluatie uit te voeren om de situatie goed in kaart te brengen en aanbevelingen op maat aan te bieden.

- De gemeente voert om de twee jaar een evaluatie uit.

4.2.4 Vergaderfrequentie begeleidingscommissie

Over de vergaderfrequentie van de begeleidingscommissie is veel gezegd. De strekking daarvan is dat de frequentie van de vergaderingen flexibeler kan worden. Opschalen wanneer er sprake is van structureel overlast of nieuwe ontwikkelingen, niet vergaderen wanneer daar geen aanleiding toe is en kort vergaderen wanneer er weinig is om te bespreken.

Echter, verschillende mensen hebben aangegeven dat, met het oog op preventie van overlast, het belangrijk is om elkaar scherp te houden en de bestaande communicatielijnen in stand te houden. Bij structureel minder vergaderen bestaat er het risico dat men achter de feiten aan loopt wanneer, bijvoorbeeld in een kortere periode, er relatief veel overlast is ontstaan. Zo zijn, naast overlast, ook andere ontwikkelingen in de wijk of binnen Domus waarvan het goed is om op de hoogte te zijn en potentiële gevolgen samen in kaart te brengen en te bespreken. Bijvoorbeeld een verandering in de bezetting van Domus of nieuwe bewoners in de buurt van Domus die sneller iets ervaren als overlast. Dit zijn voorbeelden van criteria voor zogenaamde 'ad hoc' vergaderingen: bijeenkomsten van de commissie op basis van een of meerdere criteria. Het is aan de commissie om te besluiten op basis van welke criteria ze ad hoc willen vergaderen.

Met regelmaat vergaderen blijft, of het rustig is of niet, belangrijk. Om de laatste incidenten te bespreken, om met elkaar de lijntjes weer aan te halen en om de laatste ontwikkelingen te bespreken. Vergaderen kan echter zo lang duren als het nodig is. Korte, praktische vergaderingen verlagen misschien de drempel voor de deelnemers om mee te doen.

- De vergaderfrequentie van de commissie kan flexibeler. Een voorbeeld is om standaard 2x per jaar een vergadering in te plannen, bij voorkeur wanneer er normaal meer overlast is, en daarnaast afspraken te maken over ad hoc vergaderingen.

4.2.5 Richtlijnen begeleidingscommissie

Momenteel zijn er geen tot weinig richtlijnen voor de commissie. Om de effectiviteit van de commissie te waarborgen kan het wenselijk zijn om bepaalde richtlijnen te bepalen en voorwaarden vast te stellen. Momenteel ontbreken er bijvoorbeeld voorwaarden voor lidmaatschap en het voorzitterschap. Iedereen uit de buurt kan lid worden, ongeacht motivatie, doel of professionele achtergrond. Er bestaan geen afspraken voor wat een lid minimaal moet kunnen bijdragen aan het gezamenlijke doel van de commissie.

Ook bestaan er geen voorwaarden waar een voorzitter aan moet voldoen zoals neutraliteit, professionele achtergrond, takenpakket, gewenste manier van werken en een maximale termijn. Voorbeelden van taken zouden kunnen zijn: door het jaar heen bereikbaar zijn voor leden, proactief contact zoeken met de manager en medewerkers van Domus in geval van een incident, effectiviteit en kwaliteit van een vergadering waarborgen en ervoor zorgen dat leden een actieve bijdrage leveren aan een vergadering. Dit kan zijn door het delen van zorgen of het bedenken van oplossingen voor bestaande problemen.

- Er dienen duidelijke richtlijnen te komen voor de manier waarop een begeleidingscommissie functioneert. Op basis van ambtelijk advies aan het MTMO gaat de afdeling MO hier in 2023 regie in nemen.

4.3 Commissievergadering 26 September

Op 26 september vond een reguliere vergadering plaats van de begeleidingscommissie. Elk lid van de begeleidingscommissie heeft twee weken voor de vergadering plaatsvond het conceptrapport van de evaluatie ontvangen. Een van de agendapunten van de vergadering was het bespreken van het evaluatierapport. Daarbij is de verantwoordelijke ambtenaar aanwezig geweest om feedback in ontvangst te nemen en waar nodig gerichte vragen te kunnen stellen.

Volgens de commissie bevat het rapport vrijwel alles wat erin zou moeten staan. Daarbij legde men het accent op de ervaren overlast in de wijk, de bezetting van Domus en de aandachtspunten. Echter, er ontbraken nog enkele zaken in het rapport. Deze zaken zijn verwerkt in het rapport. Hieronder volgt een opsomming van de zaken die werden gemist of punten die verandert of verbeterd mochten worden.

- In het verleden is er regelmatig overlast ervaren door aanlopers. In sectie 4.2., 'aandachtspunten', wordt deze categorie niet genoemd.
 - Ook dient er binnen Domus meer aandacht te zijn voor hoe bewoners omgaan met aanlopers. Bewoners dienen aanlopers, die in feite hun

gast zijn voor zolang ze binnen en rond Domus zijn, te wijzen op de gewenste gedragsregels.

- Binnen Domus komt het nog steeds voor dat medewerkers regelmatig hun functie verlaten en nieuwe medewerkers instromen. Dit veroorzaakt (veel) onrust bij bewoners. Dit komt niet terug in de evaluatie.
- In het rapport ontbreekt een overzicht van het aantal meldingen van overlast van dit jaar.
- Over de manier waarop de gemeente in de toekomst evaluaties uit gaat voeren had de commissie de volgende vraag: 'moet er tijdens de volgende evaluatie door de gemeente meer in de wijk worden gepolst? Met andere woorden: moet de gemeente in de wijk meer met bewoners gaan praten om een representatiever beeld te krijgen van hun mening?'
- Maatregel 1 van het herstelplan van het LDH wordt als een van de belangrijkste maatregelen geacht en ontbreekt in de samenvatting van de evaluatie uit 2019.
- De meeste huismeesters kijken niet verder dan Domus of het terrein rond Domus. De huismeester dient verder te kijken dan het terrein rondom Domus en ook, bijvoorbeeld, een oogje te houden op het fietspad en de huizen achter Domus.
- Mensen van het LdH dragen veelal zwarte kleding wanneer ze de wijk in gaan. Het is wenselijker wanneer ze meer opvallen.
- Over het algemeen gaan de zaken goed. Desondanks vermeld het rapport niet voldoende positieve voorbeelden.
- Tot slot: de begeleidingscommissie ziet zichzelf niet als zodanig. Oorspronkelijk was het idee dat ze een klankbordgroep zouden zijn. Die titel wordt ervaren als een betere reflectie van hun functie als groep.

5 Conclusie

Op basis van de bevindingen tijdens de evaluatie kan geconcludeerd worden dat alle betrokken partijen tevreden zijn met de beperkte mate van overlast en de manier waarop het management van Domus de regie voert. Op basis van de twee gespreksrondes is de initiële aanname, dat de overlast minimaal was en dat betrokken partijen tevreden zijn met hoe het nu gaat, bevestigd. Domus heeft hard gewerkt aan het verbeteren van de communicatie in de wijk en heeft een proactieve houding ten opzichte van enig overlast wat zich voordoet. Tegelijkertijd is tijdens de evaluatie geconstateerd dat de aandacht van de betrokken partijen, voor het risico op nieuwe incidenten, niet verslapt.

Zo ontstaat er in het tweede kwartaal van 2023 een nieuwe situatie wanneer de huidige manager opgevolgd wordt door een nieuwe manager. Uit de evaluatie is gebleken dat de huidige manager zorgvuldig en adequaat optreedt tegen overlast. Onder zijn leiding is er ook een goed contact gelegd met de buurt. De wijze waarop de nieuwe manager omgaat met overlast, zowel preventief als reactief, gaat een belangrijke rol spelen in de mate van overlast in de wijk.

De begeleidingscommissie vervult een goede rol als verbinder en klankbord voor buurtbewoners, afgevaardigden van bedrijven in de buurt, en de verschillende gemeentelijke instanties. Conform het protocol 'Welkom in mijn Wijk' heeft de begeleidingscommissie een belangrijke rol in het in stand houden van kwalitatieve en korte communicatielijnen. De begeleidingscommissie is ook een belangrijk gremium voor het creëren en het behouden van draagvlak voor de aanwezigheid van de zorglocatie in de buurt. De begeleidingscommissie kent een grote verbindingsfactor en is een praktische manier voor de gemeente om proactief te communiceren met burgers, met hen afstemming te zoeken over beheersmaatregelen en afspraken te maken om overlast te voorkomen.

Bijlage 1 – vragenlijst interviews

Vragenlijst interviews leden begeleidingscommissie

Algemene vragen

1. Wat vindt u van de aanwezigheid van het LdH aan de Burgemeester van Walsumlaan?
2. Hoe zou u de huidige situatie beschrijven m.b.t. de overlast rondom Domus en in de buurt?
3. Wat vindt u van het verbeterplan van het LdH?
4. Zijn de effecten van het verbeterplan nu nog steeds merkbaar?
5. Zijn er zaken die in uw mening nu aandacht vereisen?
6. Zijn er zaken die in de toekomst een rol kunnen gaan spelen?
7. Hoe beoordeelt u het functioneren van de begeleidingscommissie?
8. Acht u het nog nodig dat de begeleidingscommissie 4x per jaar vergaderd?
9. Wat zou de rol van de gemeente moeten zijn in dit verhaal?

Aanvullende vragen Domus

1. Wat is er te merken van de afspraken en acties die waren vastgelegd in het verbeterplan?

Aanvullende vragen gemeente

1. Het verbeterplan is geschreven in oktober 2019 naar aanleiding van de evaluatie die is opgesteld in 2019 over de jaren 2018 en daarvoor. Inmiddels zijn we ruim 2 jaar verder. Hoe is de situatie nu en wat is er te merken van de afspraken en acties die zijn vastgelegd in het verbeterplan?

Datum
Titel

7 juli 2022
Evaluatie Beschermd Wonen Domus, Leger des Heils

2. Het evaluatierapport vermeldt dat de politie regelmatig een overzicht zou verstrekken aan de begeleidingscommissie over geregistreerde meldingen bij de politie die gerelateerd zijn aan de Domus. Dit zou gebeuren volgens een vast format. Dit is lastig gebleken voor de politie en het overzicht is regelmatig niet op de juiste wijze verstrekt.
3. Wat is de prognose m.b.t. overlast in de buurt?
4. Wat is er in jouw optiek voor nodig om de status quo te handhaven? D.w.z. welke maatregelen moeten genomen worden of in stand worden gehouden om de overlast in de buurt minimaal te houden?

Aanvullende vragen politie

1. Wat voor activiteit onderneemt de politie in de buurt?
2. Wat voor rol speelt de politie in preventie van overlast?