



Inleiding

Sinds 2010 is het Leger des Heils W&G Overijssel begonnen met Beschermd Wonen aan de Burgemeester van Walsumlaan. Deze Domus voorziening biedt plek aan 35 deelnemers¹. In september 2019 heeft er een evaluatie plaatsgevonden, conform afspraak zoals vastgelegd in het Beheersplan Beschermd Wonen Burgemeester van Walsumlaan.

In dit rapport staan in een overzicht de maatregelen beschreven die volgen uit de evaluatie van de Gemeente Zwolle, en die nodig zijn om de overlast in de omgeving nog meer terug te dringen. De verbeterpunten refereren aan passages uit het evaluatierapport van de begeleidingscommissie. In het overzicht staan de te nemen maatregelen door het Leger des Heils. Andere verbeteracties door politie en gemeente die volgen uit de evaluatie, staan niet in dit rapport beschreven.

Maatregelen

Maatregel nr.	Blz. nr in evaluatierapport	Omschrijving in evaluatierapport	Te nemen maatregel Leger des Heils
1	7	<i>Het blijkt uit de verslagen dat niet alle binnengekomen meldingen bij de Domus zijn geregistreerd; leden van de begeleidingscommissie merken regelmatig op dat meldingen die zij hebben gedaan niet allemaal terugkomen in de registraties. Dit heeft met name te maken met een wisselende personeelsbezetting bij de Domus in bepaalde periodes. Verder bevatten verstrekte meldingsoverzichten van de Domus in sommige periodes uitsluitend meldingen waarbij na controle door medewerkers daadwerkelijk iemand is aangetroffen. Situaties waarbij de overlastgevende persoon niet meer te bekennen was, zijn dus soms buiten de lijst gelaten. Bij de politie komt het eveneens voor dat meldingen in de overzichten ontbreken. Een bewoner die een melding via 112 had gedaan, vond deze melding bijvoorbeeld niet terug in het overzicht dat door de politie werd verstrekt. Daarnaast kan het bij meldingen voorkomen dat een incident</i>	Op een eenduidige en zorgvuldige manier alle meldingen registreren. Als een deelnemer niet wordt signaleerd, dit na melding ook registreren en de vervolgacties benoemen. Format registratie opnieuw afstemmen met de begeleidingscommissie. Format afstemmen met die van de politie voor eenduidigheid.

¹ Het Leger des Heils spreekt over 'deelnemer' in plaats van 'cliënt', om aan te geven dat mensen die door het Leger des Heils begeleid worden, actief deelnemen aan hun herstelproces.

		<i>niet is veroorzaakt door een cliënt van de Domus, maar door een andere persoon.</i>	
2	8	<i>De aantallen in de tabel laten zien dat het aantal meldingen bij de politie jaarlijks toeneemt. De toename in aantal politiemeldingen tussen 2016 en 2017 lijkt deels te verklaren doordat het Leger des Heils eind 2016 met de wisseling van de locatiemanager een strenger beleid is gaan voeren op alcoholgebruik. Dit heeft tot gevolg gehad dat cliënten minder alcohol binnenshuis (of op eigen terrein) mochten nuttigen en meer op straat gingen drinken. De politie heeft zelf ervaren dat zij hierdoor vaker werden opgeroepen dan voorheen.</i>	Beleid Domus Burg. van Walsumlaan evalueren en herzien, met daarin aandacht voor huisregels, buurtregels en beperking overlast.
3	9	<i>De standaard afspraak is dat aan de melder een terugkoppeling wordt gedaan over wat met de melding is gedaan. Uit de registraties blijkt dat er in 38 gevallen geen terugkoppeling is gedaan; de meldingen waarbij geen terugkoppeling nodig was vanwege de aard van de melding, zijn hierin niet meegeteld. Het is niet duidelijk of bij deze 38 gevallen met de melder een (andere) afspraak was gemaakt met betrekking tot wel of niet terugkoppelen.</i>	Terugkoppeling meenemen in format registratie meldingen (zie maatregel 1)
4	11	<i>Medewerkers van het Leger des Heils doen regelmatig fietsrondes, waarbij zij door de wijk fietsen om te controleren of zich overlastgevende situaties voordoen die door cliënten van de Domus worden veroorzaakt. De bevindingen tijdens de fietsrondes worden door de medewerkers bijgehouden in overzichten in Excel en sinds halverwege 2017 aan de begeleidingsgroep verstrekt. Vanaf mei 2018 worden deze fietsrondes volgens de Domus consequenter uitgevoerd dan voorheen, door meer vastigheid van het personeel. Uit verstrekte overzichten van juni-december 2017 en mei-december 2018 valt op te maken dat zich bij een kwart van de ongeveer 400 fietsrondes situaties voordoen waar de medewerkers actie op ondernemen. Het betreft in de meeste gevallen openbaar alcoholgebruik door cliënten. Andere vaker voorkomende situaties die men tijdens fietsrondes tegenkomt, zijn rondhangende cliënten en rommel op straat (die vermoedelijk is</i>	Fietsrondes drie keer per dag continueren

		<i>veroorzaakt door cliënten). De betreffende cliënten worden hierop aangesproken en vaak ook verzocht te vertrekken van de betreffende plek (of verzocht terug te gaan naar de Domus).</i>	
5	17	<i>Men is redelijk positief gestemd over de mate waarin het Leger des Heils ervoor zorgt dat de directe omgeving schoon is. De prikronde en rondes van de huismeester worden op prijs gesteld. Dit neemt niet weg dat er wel eens ergens een bierblik of andere troep op 'het pleintje' ligt. Wanneer melding wordt gedaan van troep, onderneemt het Leger des Heils actie om dit op te ruimen. Desondanks wordt ook aangegeven dat medewerkers van de Domus zelf vaker proactief zouden kunnen controleren op troep in de nabije omgeving.</i>	Controleren op afval tijdens de fietsrondes en opruimactie uitzetten na elke fietsronde waar afval door Domus-deelnemers geconstateerd wordt.
6	17	<i>Vanuit het Leger des Heils wordt bevestigd dat zij in het verleden steken hebben laten vallen wat betreft reacties op meldingen en terugkoppeling ervan. Dit is vooral te wijten geweest aan veel wisselingen in het personeel, waarbij met name uitzendkrachten hierin tekort zijn geschoten. Door het aanstellen van de huismeester en weer meer vastigheid in het personeelsbestand, zegt het Leger des Heils dit sinds de zomer van 2018 weer aanzienlijk te hebben verbeterd. Ook doet het Leger des Heils haar best ervoor te zorgen dat elke zondag de bewaker volgens afspraak controle uitvoert bij de kerk. De Domus is hierin afhankelijk van een ingehuurd bedrijf met wisselende krachten, waardoor de controle niet altijd wordt uitgevoerd.</i>	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 sexe. 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.
7	17/18	<i>Ondanks dat het Leger des Heils tegenwoordig adequaat reageert op meldingen, is men niet van mening dat de reactie het gewenste effect heeft. Cliënten worden bijvoorbeeld weggestuurd van een bankje in de buurt van de Forelkolk, maar verhuizen dan gewoon naar een andere plek. Of ze blijven gewoon zitten en het gaat ook gewoon weer weg. Het probleem wordt niet opgelost. Alleen aanspreken op gedrag helpt niet. Dat geldt zowel voor gedrag dat men buiten vertoont als binnen bij de Domus. Diverse respondenten geven aan dat de cliënten bij het Leger des Heils zitten om daar te resocialiseren. Van resocialiseren komt volgens hen echter niets terecht, de doorstroom is nihil. "Dat is treurig, dat</i>	Van de Domus bewoners stroomt jaarlijks tussen de 20 en 30 % uit omdat bewoners zoveel hersteld zijn dat zij een volgende stap kunnen maken naar een andere voorziening of zelfstandig wonen. Dus er is door- en uitstroom. Vrijwel alle deelnemers volgen dagbesteding, maar dit wil het Leger des Heils nog meer stimuleren door een activeringsmedewerker van het 50/50 Workcenter te koppelen aan Domus. De activeringsmedewerker stimuleert alle deelnemers om zinvolle dagbesteding te volgen zodat er minder tijd

		<i>zou je graag anders zien, ook voor de cliënten zelf." Ook wordt gezegd dat er meer nadruk zou moeten worden gelegd op het maken van duidelijke afspraken met cliënten: "Zo doen we het en anders is het hier afgelopen." Een van de buurtbewoners heeft gedachten op papier gezet over te maken afspraken met cliënten wat betreft gedrag. Hoewel het nog een kladje was, heeft de bewoner deze gedachten met de onderzoeker gedeeld.</i>	voor de deelnemers is om 'rond te hangen' in de buurt. Het beleid van Domus is dat wij duidelijke afspraken maken met deelnemers, bij het nakomen van de afspraken zal het Leger des Heils niet snel grijpen naar beëindiging zorg omdat er voor deze doelgroep weinig alternatieven zijn. Voor handhaving van de afspraken worden andere maatregelen ingezet, zoals een time-out of een time-in.
8	18	<i>Suggesties buurtbewoner m.b.t. gedragsregels om overlast in de buurt te beperken</i>	Buurtgedragsregels met deelnemers bespreken en implementeren. Overlast terugkerend bespreken in huiskamer overleggen, op een krachtgerichte manier cf methodiek 'Krachtwerk', een door het Leger des Heils geïmplementeerde en wetenschappelijk getoetste methodiek.
9	19	<i>Verder is in 2018 gestart met een overleg tussen de directie van het Leger des Heils (landelijk), diverse betrokkenen vanuit de gemeente en de leidinggevende van de Domus, om zaken nader onder de aandacht te brengen. Vanuit de Domus bestaat het streven dit jaarlijks te laten plaatsvinden, mede in de hoop dat het een positieve invloed heeft op de mogelijkheden van het Leger des Heils om overlast in de buurt te beperken. Bovendien geeft het ook gewicht aan de begeleidingscommissie, aan wie de resultaten van het gesprek worden teruggekoppeld.</i>	Het betreft de regionale directie van het Leger des Heils en niet de landelijke. Jaarlijks terugkerend overleg tussen bestuur Leger des Heils (regionaal) en gemeente Zwolle over Domus in relatie tot beleid, veiligheid en overlast.
10	19	<i>Ondanks de fietsrondes van medewerkers door de wijk en de ronde van de huismeester over het pleintje, vinden respondenten dat het Leger des Heils nog steeds te reactief is. Situaties die niet zijn toegestaan doen zich volgens hen dusdanig vaak voor, en bovendien zichtbaar vanuit de Domus op het pleintje, dat het Leger des Heils zich proactiever zou moeten inzetten om overlast tegen te gaan en de orde te handhaven. Het betreft hier bijvoorbeeld het rondhangen van cliënten op het bordes van de dierenkliniek of op de trap van de kerk.</i>	Effectiviteit fietsroutes vergroten door signalen uit eerdere fietsroute in de overdracht tussen diensten mee te nemen; samen te werken met de activeringsmedewerker en door controles op acties die tijdens de fietsroute zijn genomen, uit te voeren.

		<i>Gezegd wordt dat het Leger des Heils vaker zelf moet gaan rondkijken. Dat geldt overigens ook voor de looproute tot aan de Forelkolk. "Het Leger des Heils moet zich vaker laten zien."</i>	
11	25 en 26	<i>Door buurtbewoners is verder opgemerkt dat het niet bekend is wat er van de buurt wordt verwacht: wanneer moeten ze iets melden bij het Leger des Heils? Alleen als ze iets zelf als overlast ervaren of als het onwettmatig is? Of zijn er situaties waarvan het Leger des Heils wil dat deze altijd worden gemeld wanneer deze zich voordoen? Het gebeurt vaak genoeg dat cliënten gedrag vertonen dat niet hoort (waaronder ook bier drinken in het openbaar), maar daar maakt men niet altijd melding van. Het is niet algemeen bekend wat daarin de bedoeling is. Buurtbewoners adviseren hierin meer helderheid te verstrekken. Meerdere buurtbewoners en medewerkers van instellingen hebben zelf wel eens cliënten aangesproken op hun gedrag. De ervaringen daarmee zijn overwegend negatief. "Als je zelf vervelende opmerkingen naar je hoofd geslingerd krijgt als je ergens iets van zegt, weerhoudt dat je ervan om nog een keer iets te zeggen." Bovendien zijn sommigen wel eens bedreigd of zij hebben een bedreigende situatie meegemaakt.</i>	Naast telefonische meldingen ook maandelijks een inlooppreekuur 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.
12	27 en 28	<i>Vanuit het deskresearch is opgevallen dat tussentijdse communicatie lange tijd weinig lijkt te hebben plaatsgevonden. Het laatste halfjaar van 2018 en begin 2019 is echter meermaals via mail gecommuniceerd (door Leger des Heils of gemeente) over actuele ontwikkelingen of gebeurtenissen. Op basis van het deskresearch lijkt zich hierin dus een verandering te hebben voorgedaan. Hoewel meestal wel een overzicht door de Domus is verstrekt, is dit overzicht inhoudelijk regelmatig onvolledig. Ook hier is net als bij de politie wel vooruitgang zichtbaar, maar om een juist inzicht te hebben in de mate waarin overlast wordt gemeld, is het essentieel dat deze overzichten vanuit het Leger des Heils en de politie de aandacht krijgen die nodig is</i>	Communicatie met begeleidingscommissie verbeteren door voorafgaande aan vergadering een actueel en volledig meldingsoverzicht te sturen en door tussentijds belangrijke ontwikkelingen te melden aan de begeleidingscommissie.
13	29	<i>Zorg dat je als Domus in de wijk uitlegt wat je doet in het algemeen en wat je doet om cliënten te helpen bij hun problematiek. Een hiertoe genoemde</i>	Communiceren via een huis-aan-huis nieuwsbrief met informatie over het Leger des Heils.

		<i>mogelijkheid voor het Leger des Heils om begrip te kweken in de wijk betreft het verstrekken van nieuwsbrieven waarin wordt uitgelegd wat het Leger des Heils allemaal nog meer doet behalve alleen huisvesten.</i>	
14	29	<i>Maak als Domus duidelijk wat je verwacht van de buurt: wanneer moet je iets melden en wanneer niet? Wat wil het Leger des Heils weten van bewoners? Het organiseren van een bijeenkomst voor buurtbewoners wordt hierbij ook geopperd als suggestie (waarbij het essentieel is de juiste communicatiemiddelen in te zetten zodat iedereen in de buurt ervan op de hoogte is).</i>	Zie maatregel 11 (inloopspreekuur) en 13 (nieuwsbrief).
15	29 en 30	<i>Laat cliënten zich (zichtbaar) inzetten voor de wijk, om ook een positieve kant te laten zien. Laat cliënten zelf hun eigen troep opruimen</i>	Zie maatregel 7, inzet activeringsmedewerker. Deze medewerker stimuleert de deelnemers o.a. om zich zinvol in te zetten in de directe omgeving. Daarnaast deelnemers meer betrekken bij schoonhouden omgeving, door bijvoorbeeld papier te prikken.
16	30	<i>Er lopen continu cliënten heen en weer tussen de Domus en de Albert Heijn aan de Forelkolk, waarbij de cliënten vooral na het ophalen van het bier voor overlast zorgen. Waarom laat de Domus het bier niet naar de Domus brengen, om de overlast daarmee te beperken?</i>	Zie maatregel 2: Beleid Domus Burg. van Walsumlaan evalueren en herzien, met daarin aandacht voor huisregels, buurtregels en beperking overlast.
17	30	<i>Een paar jaar geleden werd cliënten toegestaan om, met mate, bier te drinken op een bankje op het eigen terrein van de Domus, met een prullenbak ernaast. Op die manier bleef overlast in de buurt beperkt, doordat cliënten hierdoor minder de buurt in gingen en daar bier gingen drinken. Die voorziening op het eigen terrein is eind 2016 verwijderd, vanuit de gedachte dat het Leger des Heils geen verslavingen wil faciliteren. Het gevolg daarvan is dat cliënten meer de buurt ingaan en daar bier drinken. Meerdere keren is tijdens de evaluatie geopperd om deze voorziening weer in ere te herstellen, om overlast in de buurt te verminderen. In deze evaluatie is ook meermaals aangegeven dat het een verbetering zou zijn als cliënten weer (met mate) in de tuin van de Domus bier zouden mogen nuttigen of als hen een ander alternatief</i>	Zie maatregel 2: Beleid Domus Burg. van Walsumlaan evalueren en herzien, met daarin aandacht voor huisregels, buurtregels en beperking overlast.

		<i>wordt gegeven, teneinde overlast (op de bankjes) in de buurt te verminderen. Een uitgebreide argumentatie hiertoe is overigens begin 2019 door een van de buurtbewoners ook aan de begeleidingscommissie verstrekt.</i>	
18	30	<i>Zorg ervoor dat de huismeester blijft; deze moet er zijn tot de nachtwaker komt. Een vaste persoon bij de deur met toezicht wat in en uit gaat. Dit maakt het voor bewoners ook duidelijk dat ze gezien en gecontroleerd worden.</i>	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.
19	31	<i>Men ervaart met name overlast van cliënten van de Domus in de vorm van verloedering / rommel op straat (o.a. bierblikken), schreeuwen, wildplassen, spugen, schelden, drinken van alcohol op straat, openbare dronkenschap, drugs dealen en gezamenlijk rondhangen van cliënten op bepaalde plaatsen (bijv. bij bankjes). Overlast komt meer voor in de zomermaanden, bij mooi weer, dan in de wintermaanden.</i> <i>Overlast komt voor in het gehele gebied tussen de Burgemeester van Walsumlaan en de Forelkolk, alsmede aan de andere kant van de Lunentunnel.</i>	Zie maatregel 2, 7 en 10. Door het aanpassen van ons beleid om overlast te beperken; inzet activeringsmedewerker en vergroten effectiviteit van de fietsrondes, verwachten wij overlast in de omgeving van Domus te kunnen beperken.

Planning

Afstemmen, aanpassen en aanvullen registratie meldingen (maatregel 1 en 3) in het 4^e kwartaal 2019. De registratie zal worden besproken met de begeleidingscommissie tijdens de eerste vergadering in 2020.

Heroverweging en zo nodig aanpassen van ons Domus beleid (maatregel 2, 16, 17 en 19) plannen wij in het 4e kwartaal 2019. Dit beleid zal worden besproken met de begeleidingscommissie tijdens de eerste vergadering in 2020.

Inzet activeringsmedewerker (maatregel 7 ,15 en 19) staat gepland vanaf januari 2020.

De fietsrondes continueren en de effectiviteit ervan vergroten door de bevindingen tijdens de fietsrondes over te dragen tijdens wisseling diensten; controles uit te voeren na acties die zijn ondernomen tijdens de fietsrondes; afval-opruim acties uit te zetten na de fietsrondes en door af te

stemmen met de activeringsmedewerker (maatregel 4, 5, 10 en 19) start in oktober 2019, implementatie volledig na aanstellen activeringscoach in januari 2020.

Personeelsbeleid aanpassen en werken met een vast, divers team in plaats van flexwerkers (maatregel 6) wordt geïmplementeerd in 2019 en zal naar verwachting in januari 2020 volledig geïmplementeerd zijn.

Maandelijks Inlooppreekuur houden voor buurtbewoners (maatregel 11) vanaf november 2019

Gedragsregels in de buurt in 'deelnemers aansprekende taal' beschrijven en bespreken tijdens huiskamer overleggen met deelnemers en in begeleidingsgesprekken (maatregel 8) wordt momenteel geïmplementeerd en zal in december 2019 volledig geïmplementeerd zijn.

Jaarlijks overleg met bestuur Leger des Heils en beleidsmedewerkers en wethouder Gemeente Zwolle over beleid, veiligheid en overlast rond Domus (maatregel 9) vanaf 2018.

Communicatie met begeleidingscommissie verbeteren door meldingsoverzicht vooraf te sturen en door relevante ontwikkelingen tussentijds te melden (maatregel 12) vanaf november 2019.

Een nieuwsbrief maken en verspreiden (maatregel 13 en 14) vanaf december 2019.

Inzet huismeesters continueren en pool van vaste huismeesters opzetten (maatregel 18) zal naar verwachting februari 2020 gereed zijn. Tot die tijd werken we samen met een extern bedrijf.

Tot slot

Wij waarderen de samenwerking met de begeleidingscommissie en zien er de noodzaak in om aan de slag gaan met de verbeterpunten die volgen uit de evaluatie. Het geeft ons de kans om de samenwerking met de wijk te verbeteren en om overlast zo veel mogelijk te beperken.

We zijn onvoorwaardelijk betrokken bij mensen aan de onderkant van de samenleving, mensen zonder helper, die door een combinatie van problemen sociaal worden uitgesloten. Deze opdracht wordt dagelijks waargemaakt door de gedreven inzet van onze medewerkers.

Met passende zorg en ondersteuning, uitgaande van de eigen talenten van mensen, bieden wij deelnemers hoop en perspectief op herstel van het 'gewone' leven: een plek om te wonen, werk, vrije tijdsbesteding, opbouw netwerkrelaties, vriendschappen, een gezond geestelijk leven.

Onze opdracht is om met compassie, zorg, ondersteuning en correctie daadwerkelijk impact te maken en een duurzame verandering in het leven van mensen teweeg te brengen.

Met bovengenoemde maatregelen hopen en verwachten wij recht te doen aan de omgeving, door de overlast en situaties die leiden tot gevoelens van onveiligheid, te beperken, én recht te doen aan deelnemers van het Leger des Heils die bij Domus wonen en die net als ieder mens, recht hebben op een volwaardige plek in onze samenleving.

Oktober 2019

Annemiek de Wolf

Regiomanager Leger des Heils