

2021

Beheers- en Veiligheidsplan Gasthuis en omgeving



Gemeente Heerlen

Beheers commissie

Mei 2021

Inhoud

1. Inleiding	2
1.1 Aanleiding Beheers- en Veiligheidsplan	2
1.2 Doel	2
1.3 Totstandkoming plan	3
2. Korte geschiedenis van de problematiek in Heerlen	4
2.1 Achtergrond van de problematiek	4
2.2 Soorten overlast	4
2.3 De verschillende subgroepen	5
2.4 Het Gasthuis / Het leger des Heils	5
3. Verantwoordelijkheid en regie	6
4. Maatregelen	8
4.1 Huis- en gedragsregels Gasthuis Leger des Heils	8
4.2 Overige activiteiten / maatregelen vanuit het Leger des Heils	10
4.3 Verhoogd wijktoezicht politie en handhaving	10
4.4 Preventief cameratoezicht	11
4.5 Continuering integrale Persoons Gerichte Aanpak (PGA)	12
4.6 Continuering en uitbreiding van de inzet van de Straatcoaches	12
4.7 Direct melden van overlast	12
4.8 Inzet Team opvang en Beschermd Wonen (TOBW)	13
4.9 Beheers commissie en beheers – en veiligheidsplan	13
4.10 Wijk schouw	13
4.11 Preventie app-groep	13
4.12 Schoonhouden omgeving	13
5. Schematisch overzicht maatregelen	14
Bijlage 1. Overzicht locaties waar door omwonenden overlast wordt ervaren.	16
Bijlage 2. Flyer Melden Helpt, belangrijke telefoonnummers en app	17
Bijlage 3. overzicht toe te voegen camera's omgeving DNO De Klomp en Gasthuis	18

1. Inleiding

1.1 Aanleiding Beheers- en Veiligheidsplan

In april 2020 werd bekend dat DNO de Klomp in mei 2021 definitief haar deuren sluit. Een nieuwe opvangvoorziening, het Gasthuis, wordt dan geopend. Bewoners uit de omgeving van de nieuwe locatie spreken hun zorgen uit en vragen om een beheersplan, waarin maatregelen en afspraken om overlast te voorkomen, voor een ieder inzichtelijk staan beschreven.

De nieuwe voorziening en de nieuwe locatie vragen om herijking en aanpassing van het bestaande beheersplan De Klomp, dat uit 2018 stamt.

Samen met omwonenden, ketenpartners en gemeente is een nieuw plan opgesteld, afgestemd op de nieuwe situatie: het "Beheers- en Veiligheidsplan Gasthuis en omgeving 2021.

1.2 Doel

Het doel van het beheers- en veiligheidsplan is:

De werkwijzen, afspraken en maatregelen, gericht op het voorkomen van ongewenst gedrag en tevens inzichtelijk maken van overlast gevend gedrag in de directe omgeving van het Gasthuis. Dit om een zo prettig mogelijke leefomgeving voor iedereen te bevorderen.

Met de directe omgeving van het Gasthuis bedoelen we in dit plan: Gasthuis, Gasthuisstraat, Klompstraat, Voskuilenweg, Aambos, Broeder Aloysiusstraat, Hertzdahlstraat, Deken Bemelmansstraat en de aanloopstraten richting het centrum.

De sluiting van DNO de Klomp en de opening van de nieuwe voorziening het Gasthuis zorgt voor een nieuwe en andere dynamiek in het gebied.

Sinds 2018 is er (weer) een beheers commissie voor de DNO. Deze wordt voortgezet voor het Gasthuis. Tijdens het periodieke overleg met de beheers commissie worden maatregelen, afspraken en actuele zaken met elkaar besproken, bijgesteld en indien nodig wordt gezocht naar oplossingen.

De beheers commissie bestaat uit vertegenwoordigers van buurtbewoners, ondernemers, politie, handhaving, Leger des Heils, straatcoaches, bemoeizorg, woningbouwcorporaties, en de gemeente.

Overlast in het centrum in welke vorm dan ook (verwarde personen, jongeren, uitgaanspubliek, gebruikers etc.) is nooit helemaal te voorkomen. Het reduceren van de overlast tot 'nul' is een illusie, en garanties hierover kunnen dan ook niet gegeven worden.

De noodzaak om de overlast zoveel mogelijk te beperken wordt onderschreven door gemeente, politie, handhaving, en alle zorgpartners. Zij hebben uitgesproken zich optimaal in te zetten voor de veiligheid en leefbaarheid in de directe omgeving van het Gasthuis.

Deze inzet zal op basis van de Hartslag methodiek worden uitgevoerd; uitgangspunt is een optimale afstemming tussen zorg en repressie en het (blijven) volgen van de overlastgevers.

De maatregelen zoals opgenomen in dit beheers – en veiligheidsplan zijn een concretere uitwerking van de inzet van alle partijen. Belangrijk in deze is dat alle partners in het project de methodiek conform Operatie Hartslag hebben onderschreven en daarnaast een (nagenoeg) sluitende aanpak nastreven.

Bewoners en ondernemers dragen zelf ook bij aan de aanpak en worden op de hoogte gehouden van actuele ontwikkelingen via de beheers commissie. In de periodieke

bijeenkomsten wordt door alle partners (gemeente, politie, handhaving, bewoners, ondernemers etc.) een actuele update gegeven.

1.3 Totstandkoming plan

Dit plan is opgesteld door een werkgroep vanuit de beheers commissie, het Leger des Heils, Politie, Handhaving en team maatschappij (Buurtregie en beleid & Integrale veiligheid) van de gemeente.

In de aanloop naar de sluiting van DNO de Klomp en de opening Gasthuis hebben er veel overleggen plaatsgevonden met alle betrokken partijen.

Dit plan geeft richting aan de aanpak, geeft aan wie wat op welk moment kan bijdragen en somt de gemaakte afspraken en maatregelen op. Het beschrijft de uitgangspunten waarmee we de komende tijd gaan werken en is **geen statisch maar een dynamisch document.**

2. Korte geschiedenis van de problematiek in Heerlen

2.1 Achtergrond van de problematiek

Al voor 2001 werd het centrum van Heerlen geconfronteerd met de overlast die verbonden was aan de daar toen nadrukkelijk aanwezige harddrugscene. Een groep van destijds ongeveer 300 verslaafden, dealers en drugsrunners bepaalde in hoge mate het beeld van het openbare leven. Handel in en gebruik van drugs vond deels plaats op straat, er was onderlinge ruzie, vechtpartijen op straat, straatroof, winkeldiefstallen, diefstal uit auto's, geschreeuw en getier, er was groepsvorming waar bedreiging van uitging en mensen werden lastig gevallen. Reden om te starten met Operatie Hartslag: samen met alle partners zorgen voor handhaving en zorg.

Inmiddels is het beeld in Heerlen heel anders. Er zijn veel opvangvoorzieningen voor de mensen tot stand gekomen. De overlast door deze groep is drastisch verminderd.

Vanaf 2013 is het landelijk beleid voor de GGZ veranderd: klinische bedden zijn in een rap tempo afgebouwd. Meer mensen met psychiatrische- en/of verslavingsproblematiek verblijven in de wijken. Een aantal van deze mensen, die bij tijd en wijle verward gedrag vertonen, loopt nu in de Heerlense buurten rond. Dit draagt niet bij aan het gevoel van veiligheid bij de buurtbewoners.

Door hun ziekte en beperkte zelfredzaamheid komt dakloosheid bij deze mensen vaker voor. Feit blijft dat deze groep mensen met GGZ problematiek zelfbeschikkingsrecht blijft houden en dus zelf kiest of men hulpverlening toelaat of niet. Een gedwongen kader kan alleen opgelegd worden als aan bepaalde criteria voldoet. Hiervoor wordt intensief samengewerkt o.a. met de crisisdienst van Mondriaan, het Openbaar Ministerie, de reclasseringsinstellingen en de politie. Ook de mogelijkheden die de gemeente heeft om bijvoorbeeld gebiedsontzeggingen, -verboden, of gedragsaanwijzingen te kunnen geven worden ingezet.

2.2 Soorten overlast

De Heerlense drugsproblematiek is zoals boven gezegd, met name als gevolg van Operatie Hartslag, sterk teruggedrongen. Het is een utopie te veronderstellen dat er geen overlast meer zal zijn, wel is de situatie beheersbaar geworden. De veiligheidspartners zetten doorlopend capaciteit en middelen in om overlast in de omgeving tot een minimum terug te brengen. Ondanks dat de situatie is verbeterd ten opzichte van jaren geleden zijn er bij omwonenden zorgen omtrent de overlast door ervaringen rondom de klomp en in relatie tot de nieuwe locatie.

Ook nu nog kan de veiligheid- en overlastproblematiek onderverdeeld worden in drie soorten overlast.

- ✓ *Criminele overlast*

Meest objectieve vorm van overlast, vastgelegd als misdrijf en strafbaar gesteld in wetten, zoals Wetboek van Strafrecht, Opiumwet enz. Hierbij kan gedacht worden aan geweld, bedreiging, criminaliteit om in druggebruik te voorzien en andere criminaliteit, handel drugs op straat en in en vanuit drugspanden.

- ✓ *Openbare orde overlast*

Minder objectief, maar – deels – wel juridisch omschreven en strafbaar gesteld in bv. de APV (Algemene Plaatselijke Verordening).

Hierbij kan gedacht worden aan straatprostitutie, vechtpartijen, openbare dronkenschap, annexatie openbare ruimte, samenscholing, gebruik drugs op straat, in portieken en struiken slapen, hinderen verkeer, schreeuwen/ verward gedrag, lastigvalen van voorbijgangers, achterlaten van rommel enz.

✓ *Audiovisuele overlast*

Meest subjectieve vorm, niet in afdwingbare regels genormeerd. Hierbij kan gedacht worden aan verloedering, irritant, hinderlijk en onaangepast gedrag, schreeuwen en schelden. De gevolgen van die overlast worden omschreven als gevoelens van onveiligheid, directe economische schade (geld, spullen, vernielingen enz.), indirecte economische schade (mogelijke waardedaling panden, daling voorzieningenniveau, teruglopen bezoekers/klanten van ondernemers in het gebied) en verloedering van de omgeving.

2.3 De verschillende subgroepen

De verschillende subgroepen die in het kader van het Gasthuis mogelijk overlast kunnen veroorzaken kunnen we grofweg verdelen in:

- ✓ Kwetsbare personen die in het Gasthuis verblijven, met meervoudige problematiek (incl. psychiatrische- of persoonlijkheidsstoornissen), al dan niet in combinatie met middelenmisbruik;
- ✓ Kwetsbare personen die niet in het Gasthuis verblijven maar dit wel bezoeken, of die de cliënten van Gasthuis in de directe omgeving van het Gasthuis en de omgeving treffen;
- ✓ Dealers, drugsrunners en bewoners van het Gasthuis die de (andere)bewoners (en/of hun bezoekers) met een verslaving in de omgeving van drugs voorzien.

2.4 Het Gasthuis / Het leger des Heils

Het Leger des Heils is verantwoordelijk voor de opvang en begeleiding van dak- en thuislozen in het Gasthuis.

Het Gasthuis beschikt over groepsruimtes, persoonlijke kamers en een grote buitenruimte, deels voorzien van intern cameratoezicht. Deze faciliteiten bieden meerdere opties om mogelijke conflictsituaties tussen cliënten of potentiële overlastsituaties te de-escaleren.

Het Leger des Heils werkt via Herstel Gerichte methodieken, waarover later in dit stuk meer.

3. Verantwoordelijkheid en regie

Bij het minimaliseren en voorkomen van overlast hebben meerdere organisaties verschillende verantwoordelijkheden. Met alle partners zijn er afspraken gemaakt.

Communicatie tussen en terugkoppeling aan alle stakeholders is noodzakelijk. Door te zeggen wat je doet en doen wat je zegt neemt het vertrouwen tussen alle betrokkenen toe. De Beheers commissie is hiervoor een uitstekend platform en wordt doorlopend op de hoogte gehouden van alle ontwikkelingen.

De gemeente heeft de regierol, dat wil zeggen dat zij de verschillende organisaties bij elkaar brengt, houdt en aanspreekt op hun verantwoordelijkheden en het nakomen van afspraken. Dat sluit evenwel niet uit dat iedere partner verantwoordelijk blijft voor zijn eigen aandeel en op casusniveau regie kan voeren.

Tevens is de gemeente opdrachtgever en deels ook financier van de betrokken zorginstellingen.

- ✓ Regisseren van de integrale personsgerichte aanpak van de overlast in het gebied Gasthuis, Voskuilenweg, omgeving Klompstraat, Heerlen-Centrum;
- ✓ Regisseren van de beheers commissie;
- ✓ Buurtregisseur Centrum en Molenberg zijn beiden gemeentelijke aanspreekpunt voor de buurtbewoners, ondernemers en buurtorganisaties in dit gebied
- ✓ Het cluster Veiligheid van team Beleid Maatschappij is verantwoordelijk voor het beleid t.a.v. veiligheid en leefbaarheid en de handhaving van de openbare orde.
- ✓ Het beleid t.a.v. de maatschappelijke zorg ligt bij het cluster Wmo van team Beleid Maatschappij. Het TOBW (Team Opvang en Beschermd wonen) werkt nauw samen met dit team en is mede verantwoordelijk voor de toegang tot de opvangvoorzieningen, en kijkt en denkt mee bij complexe casuïstiek.
- ✓ Team Stadsbeheer is verantwoordelijk voor het beheer van de openbare ruimte, in het bijzonder voor het schoon en 'heel' houden (of weer maken) ervan. Bij het onderhavige thema worden zij ook ingezet bij het bevorderen van de veiligheidsbeleving, bijvoorbeeld door donkere plekken en onoverzichtelijke situaties aan te pakken. Het team behandelt zelfstandig meldingen over onveilige situaties in de openbare ruimte en koppelt daarover terug aan de melders..

Bureau handhaving

De Boa's van Team Handhaving lopen minimaal een extra ronde per dienst langs de opvang. Zij hebben de opdracht om dat gebied zo vaak als mogelijk mee te nemen. Indien nodig wordt er gehandhaafd of worden mensen aangesproken op hun gedrag.

Team Handhaving ontvangt overlastmeldingen en anticipeert hierop, neemt deel aan overleggen rondom de personsgerichte aanpak, houdt korte lijnen met politie, straatcoaches en andere partners.

Meldingen op het gebied van leefbaarheid, eenvoudige overtredingen APV en verkeer (bijvoorbeeld alcohol drinken in de openbare ruimte, wildplassen, parkeren etc.) worden opgepakt door de Boa's. Indien nodig schalen zij op naar politie.

De Politie is verantwoordelijk voor het *feitelijk en daadwerkelijk* handhaven van de openbare orde en veiligheid.

Politie sluit ook aan bij de overleggen in het kader van de persoonsgerichte aanpak en houdt korte lijnen met anderen in de keten.

De politie heeft een speciale functionaris aangewezen die als aandachtsgebied specifiek het Gasthuis heeft en inmiddels al jarenlange ervaring heeft met de doelgroep van de DNO. Er zijn korte lijnen tussen deze functionaris en het Leger des Heils en andere ketenpartners.

Het Leger des Heils (LdH) is in opdracht van de gemeente verantwoordelijk voor het Gasthuis, voor de opvang van dak- en thuislozen. Samen met ketenpartners bieden zij zorg en begeleiding aan deze mensen.

Het LdH hanteert huisregels. Deze zijn een onderdeel van het Beheers- en veiligheidsplan. De gemeente bespreekt periodiek de stand van zaken met het Leger des Heils.

De aanpak, waar onvoorwaardelijke betrokkenheid bij de mensen centraal staat, is gericht op het herstel van mensen. De meest belangrijke doelen in de LdH aanpak zijn:

- ✓ Behoud en herstel van zelfstandigheid;
- ✓ Maatschappelijke participatie en sociale contacten;
- ✓ Welzijn en gezondheid.

Mondriaan Zorggroep is verantwoordelijk voor de inzet van bemoeizorg. Mondriaan is verantwoordelijk voor het bieden van geestelijke gezondheidszorg, normaal gesproken op basis van een zorgvraag. Hier gaat het veelal om zorgwekkende zorgmijders, die geen zorgvraag formuleren of geen probleembesef of vertrouwen in de zorginstanties (meer) hebben. De rol van Vangnet (bemoeizorg) is om de zorgwekkende zorgmijders op outreachende en laagdrempelige wijze te motiveren om zorg/ondersteuning te accepteren; dus om deze personen toe te leiden naar de zorg. Bij dit laatste kunnen ook bv de FACT-teams aan zet komen, of een andere GGZ-partner.

Het Leger des Heils kan een beroep doen op de kennis van Mondriaan op casuïstiek niveau.

Wonen Limburg kocht eind april 2020 het pand aan de Gasthuisstraat 35 en verhuurt dit aan de gemeente, die het in gebruik heeft gegeven aan het leger des Heils.

Er is regelmatig afstemming met Wonen Limburg op diverse niveaus. Er is frequent contact tussen de gemeente en de leefbaarheidsmedewerkers van Wonen Limburg, die in omliggende complexen werkzaam zijn, maar ook met de manager publieke waarde en de directie.

Straatcoaches hebben van de gemeente de rol gekregen om de overlastveroorzakers ter plekke op de-escalerende en laagdrempelige wijze aan te spreken op gedrag. De straatcoaches zijn verantwoordelijk voor het preventief laagdrempelig benaderen van overlastveroorzakers, ze aanspreken op hun gedrag en in indien nodig opschalen naar handhaving en politie. Zij schakelen ook direct met het Leger des Heils.

Bewoners, ondernemers en andere belanghebbenden hebben een belangrijke rol in het melden van de overlast en knelpunten die te maken hebben met het Gasthuis. Zij zijn de belangrijkste ogen en oren in de buurt. Signaleren en melden is een waardevol onderdeel van de aanpak, waarbij ieders inzet bijdraagt.

Bewoners en ondernemers nemen deel aan de beheers commissie en andere overleggen, en werken samen met de gemeente en ketenpartners om het woon- en leefklimaat in de buurt optimaal te houden.

Daarnaast is het van belang dat de gehele keten, zowel zorg als veiligheid, zich verantwoordelijk voelt voor het bieden van passende trajecten en afstemming zoekt met elkaar om dit te bereiken. Het gaat bijna in alle gevallen om zware meervoudige problematiek en dus om complexe oplossingen. Deze aanpak staat beschreven in de methodiek hartslag en is door de jaren heen succesvol gebleken.

Voor meer informatie:

[https://www.heerlen.nl/gemeente-heerlen/evaluatie-rapport-operatie-hartslag-\(pdf\).pdf](https://www.heerlen.nl/gemeente-heerlen/evaluatie-rapport-operatie-hartslag-(pdf).pdf)

4. Maatregelen

Een belangrijk onderdeel van de zgn. Hartslagaanpak blijft de uitvoering van de maatschappelijke opvang.

De gemeente zet op de thema's Maatschappelijke Opvang & Beschermd Wonen, Buurtregie, Veiligheid en Toezicht & Handhaving, medewerkers in die samen met partnerorganisaties de werkzaamheden van de opvang, de openbare orde-ontwikkelingen rond de opvang en de contacten met de omwonenden over de opvang begeleiden en coördineren.

Het is niet realistisch om ervan uit te gaan dat, zowel rond het Gasthuis als op welke andere locatie in Heerlen dan ook, elke vorm van overlast volledig voorkomen kan worden. Er is continu inzet om overlast te voorkomen, en de inzet kan in de loop van de tijd aangepast worden waar nodig.

In de nieuwe opvang in het Gasthuis zullen minder cliënten aanwezig zijn dan in de huidige situatie in de Klomp; dit betekent minder vraag naar drugs en daarmee minder aanzuigen-de werking naar dealers. Door inzet van BOA's, politie, straatcoaches en camera's wordt de omgeving van het Gasthuis onder toezicht gebracht om mogelijke dealactiviteiten snel te signaleren en aan te pakken.

Bestaande en nieuwe middelen worden maximaal ingezet om overlast zoveel mogelijk te voorkomen en zoveel mogelijk terug te dringen.

4.1 Huis- en gedragsregels Gasthuis Leger des Heils

Om de opvang leefbaar en veilig te houden, maar ook de overlast in de omgeving te beperken, zijn er huisregels en worden er afspraken gemaakt met bewoners.

Huis- en gedragsregels

Om een prettige en veilige sfeer in het Gasthuis te creëren voor zowel bezoekers als medewerkers gelden regels waar iedereen zich aan moet houden.

De huis- en gedragsregels worden duidelijk, structureel en voor iedereen begrijpelijk kenbaar gemaakt. Iedereen wordt dan ook geacht hiervan op de hoogte te zijn. Alle medewerkers van de opvang hebben een taak in het resoluut en consequent aanspreken en indien nodig handhaven van de geldende regels in en rondom het pand. Dit gebeurt onder verantwoordelijkheid van de dagelijks leidinggevende.

Er zijn drie gouden hoofdregels:

1. U gedraagt zich respectvol: behandel een ander zoals u zelf ook behandeld wilt worden.
2. We accepteren geen enkele vorm van agressie (fysieke of verbale agressie), dreiging, vernieling en intimidatie.
3. U werkt aan uw doelen die u samen met uw begeleider hebt opgesteld.

De inhoud van de huisregels bevat onder andere maatregelen en voorwaarden die zoveel mogelijk voorkomen dat in de omgeving van het Gasthuis overlast ontstaat. Cliënten zijn vrij om te gaan waar ze willen, maar met hen worden zo hard mogelijke afspraken gemaakt om te voorkomen dat zij rond het Gasthuis in de openbare ruimte verblijven. De regels worden met alle deelnemers individueel besproken én door hen ondertekend.

Begeleidingsplannen

Iedere deelnemer krijgt een begeleidingsplan waarin standaard opgenomen wordt:

- ✓ Duidelijke doelen met daaraan gekoppelde interventies én een zinvolle dag invulling-besteding waardoor de focus ligt op herstel.
- ✓ Een onderdeel van het begeleidingsplan is het bespreken van risico's en signalen die ertoe kunnen bijdragen dat het gedrag van een bewoner kan escaleren. Er worden concrete afspraken gemaakt over wat de bewoner zelf kan inzetten en wat de begeleiding daarin kan doen (maatwerk).
- ✓ Gebruik van middelen wordt vastgelegd in het dossier van de deelnemer: Wat gebruikt de deelnemer en hoeveel. Er wordt gecontroleerd op gebruik. En er zijn gesprekken hierover in het kader van de begeleiding. Doel hierbij is eerst het reguleren van gebruik.

Kamercontrole

De Gasthuis opvang moet voor iedereen een veilige plek zijn, wapens e.d. zijn dan ook niet toegestaan. Regelmatig vindt er controle plaats op de kamers van de cliënten door een medewerker.

Het Leger des Heils vraagt cliënten verder om onveilige situaties te melden bij de medewerkers. Bij een vermoeden van strafbare feiten doen de medewerkers melding of aangifte bij de politie. De wijkagent en de Gasthuis aandachtfunctionaris van de politie zijn regelmatig aanwezig op locatie.

Tevens zijn medewerkers in de gelegenheid om met detectie materiaal (handscanners of detectiepoort) te werken.

Personele bezetting

De bezetting van het Gasthuis is afgestemd op de nieuwe situatie.

Er kan altijd direct gereageerd en ingegrepen worden als er een beginnend conflict ontstaat. Daarnaast worden er aan Gasthuis een pedagogisch medewerker en een psychiatrisch sociaal verpleegkundige verbonden.

Van maandag tot en met vrijdag is de operationeel leidinggevende merendeels aanwezig.

Tenslotte wordt er aanvullend gebruik gemaakt van geschoolde ervaringsdeskundigen/vrijwilligers die hand en spandiensten verlenen; dagelijks is er minimaal een vrijwilliger aanwezig.

4.2 Overige activiteiten / maatregelen vanuit het Leger des Heils

- ✓ Gedurende het eerste jaar na de opening heeft de leidinggevende in ieder geval wekelijks contact met de wijkagent en daar waar nodig vaker. Contact is gericht op preventie en actuele zaken.
- ✓ Tijdens de intake wordt het gesprek gevoerd over risico's, krachten en uitdagingen. Daarin komen oplossingen en afspraken waarin ruimte is voor de persoonlijke invulling om tot een optimale samenwerking te komen. Dit wordt vastgelegd in het begeleidingsplan.
- ✓ In de intake fase wordt de GGZ instelling Mondriaan betrokken bij de screening. Zo wordt er gekeken welke extra zorg vanuit psychiatrie of verslavingszorg de bewoner nodig heeft. Ook worden hier aandachtspunten in gedrag besproken en daar waar nodig advies gevraagd.
- ✓ Vanuit het LdH is er voor een aantal uren per week een sociaal psychiatrische verpleegkundige gekoppeld aan het Gasthuis.
- ✓ Om de huisregels zoveel mogelijk te laten aansluiten bij de praktijk houden de uitvoerende professionals in het Gasthuis en inhoudsdeskundigen van de Politie en Handhaving regelmatig een afstemmingsoverleg. Hierin worden (mogelijke) praktijksituaties als voorbeeld gebruikt om praktische werkafspraken tussen de partners vast- en bij te stellen.
- ✓ Wanneer bewoners elders bekend zijn en in zorg zijn bijv. bij praktijkondersteuners vindt daar een actieve samenwerking mee plaats. Diverse zorgorganisaties bezoeken de bewoners ook op de Gasthuis. Daar waar bewoners onder de reclassering vallen is er frequent contact over het traject met de reclassering.
- ✓ Ongeveer 1 x in de week komt er een geestelijke verzorger langs die gesprekken heeft met bewoners die daar behoefte aan hebben.
- ✓ Dagbesteding is een belangrijk onderdeel van het werken aan herstel. Dit kan zowel extern plaatsvinden bij bijvoorbeeld Relim/Schoon GMS maar ook binnen het Gasthuis.
- ✓ In het pand, in de buitenruimte en net buiten de poort zijn 32 camera's geïnstalleerd om zicht te hebben over het hele gebied.

De-escalatie-mogelijkheden

Het Gasthuis beschikt over groepsruimtes, persoonlijke kamers en een grote buitenruimte. Het Leger des Heils maakt gebruik van deze ruimtes om zich ontwikkelende, mogelijke conflictsituaties tussen cliënten of potentiële overlastsituaties te de-escaleren.

Sturing van gedrag begint met de benadering van de cliënten. Diverse preventieve maatregelen worden als eerste ingezet. Daar waar dit niet meer kan volgen deze (trapsgewijs in te zetten) opties:

- ✓ time-out op de kamer
- ✓ time-out in de tuin
- ✓ time-out buiten het terrein (politie wordt ingelicht).

4.3 Verhoogd wijktoezicht politie en handhaving

Regulier en verhoogd wijktoezicht wordt uitgevoerd door wijk-BOA's en wijkagenten van Heerlen-Centrum en Molenberg. Vanuit de politie kijkt de aandachtfunctionaris Gasthuis in het bijzonder mee. Los van wijk-Boa's worden ook andere Boa's dagelijks ingeroosterd voor toezicht rondom de omgeving van het Gasthuis.

De politie, Bureau Handhaving van de gemeente, en de straatcoaches verzorgen het specifieke toezicht en de handhaving in de openbare ruimte in het gebied Gasthuis,

Klompstraat-Centrum. Alle wettelijke mogelijkheden om overlast te voorkomen of te beëindigen zullen worden toegepast. Hierbij gaat het ook om het opleggen en handhaven van gebiedsontzeggingen en –verboden, gedragsaanwijzingen, het afkondigen van een samenscholingsverbod, etc. Een ieder moet zich echter realiseren dat aan het opleggen van dit soort maatregelen strikte (vorm)eisen zijn gesteld en dat de meeste van deze maatregelen een tijdelijk karakter hebben. Daarnaast brengt het opleggen van deze maatregelen vaak ook ongewenste effecten met zich mee zoals toenemend gebruik en overlast of doorkruisen van al ingezette en goedlopende zorgtrajecten. Daarom wordt er afgestemd met de projectgroep persoonsgerichte aanpak.

In de bijgevoegde plattegrond, bijlage 1, de plekken waar omwonenden overlast ervaren en verwachten in de toekomst, kortom plekken die extra aandacht verdienen volgens Bureau Handhaving en de politie, omwonenden en ondernemers. Na een overlastmelding wordt teruggekoppeld aan de betreffende melder. Hiervoor wordt een direct telefoonnummer opgenomen.

4.4 Preventief cameratoezicht

Bij signalering van overlast gevend gedrag of overtredingen zullen medewerkers van de Meldkamer Cameratoezicht deze signalen opvolgen door het sturen van Boa's, het aansturen van de straatcoaches of – als dat nodig is – het inroepen van de politie, of het alarmeren van Brandweer of Ambulance. Het uitlezen van de beelden van de camera's in de omgeving van de Gasthuisstraat/Voskuilenweg en de Klompstraat krijgt de komende periode extra aandacht. Daarbij zal men zich in het bijzonder richten op het in de gaten houden (digitaal volgen) van de bekende overlastveroorzakers die in de integrale persoonsgerichte aanpak zitten.

In bijlage 3 is een overzicht van de nieuwe cameraposities opgenomen.

Informatie gestuurde inzet na melding bij de meldkamer

Meldingen komen op diverse manieren binnen in de meldkamer, van waaruit BOA's en/of de politie gericht worden aangestuurd.

Uitbreiding locaties cameratoezicht

Er worden 3 nieuwe camera's geplaatst:

Omgeving DNO

- ✓ Bijplaatsen nieuwe dome camera (rondom zicht) die locatie trapjes Br. Aloysiusstraat/Hertzdahlstraat (waarover geklaagd is) onder toezicht brengt. Met deze camera zullen afwisselend de trapjes en de richting Bongerd onder toezicht worden gehouden;
- ✓ Fysieke aanpassing deel van trappartij tussen Br. Aloysiusstraat en Hertzdahlstraat dat niet in beeld te brengen is + boom snoeien zodat zicht richting Bongerd in de zomer verbeterd is;

Omgeving Gasthuis

- ✓ Bijplaatsen nieuwe dome camera aan de toegangsweg naar Gasthuisstraat 47/49/50 en Scouting/BSO-gebouw, zodat deze weg vanaf de parkeerplaats Gasthuisstraat, tot voorbij het scoutinggebouw onder toezicht gebracht wordt;
- ✓ Aanpassen preset zicht vanuit bestaande dome camera op de Groene Boord: de nu bekende overlastlocatie (voorjaar/zomer) aan de waterpartij langs de Groene Boord komt dan permanent in beeld;

- ✓ Bijplaatsen nieuwe dome camera langs spoorzijde Gasthuisstraat ter hoogte van de midden geleider met zicht op de Voskuilenweg, inclusief 'draaicirkel' onderkant Voskuilenweg. Deze camera heeft tevens (maar niet tegelijkertijd) zicht richting de Groene Boord, waar een bestaande dome camera op de hoek van het hotel de aansluiting met cameratoezicht Heerlen-Centrum vormt.

4.5 Continuering integrale Persoons Gerichte Aanpak (PGA)

In de integrale persoonsgerichte aanpak op overlast, die vanaf 2018 in de DNO wordt uitgevoerd, wordt de zogenaamde Hartslag 2.0 methodiek gehanteerd. In een multidisciplinair overleg (zorginstellingen, politie, handhaving, straatcoaches, gemeente, Veiligheidshuis Parkstad, woningcorporaties) wordt de aanpak per persoon afgestemd: zorg en repressie (drang & dwang) worden in combinatie met elkaar ingezet. Afstemming over wat nodig is, wie wat op welk moment doet, korte lijnen en snel schakelen zijn uitgangspunten van deze aanpak.

Samen met de partners slagen we erin om het overlast gevende gedrag van verslaafden uiteindelijk te stoppen of terug te dringen. Dit doen we door hen – indien nodig met drang of dwang - richting hulpverlening te bewegen, iets dat veel tijd en inzet kost en daarom ook niet snel tot resultaat leidt. Het in een aantal gevallen toewerken naar een langere tijd in detentie (ISD Maatregel) wordt hierbij, als onderdeel van de aanpak, niet geschuwd.

Deze aanpak zal onverkort worden voortgezet bij de ingebruikname van het Gasthuis. Onder regie van de gemeente wordt samen met de kernpartners gewerkt aan het aanpakken van verslaafden die in Heerlen-centrum (inclusief Aambos, het gebied rond het Gasthuis en de Klompstraat) overlast zouden veroorzaken. Deze aanpak beperkt zich niet enkel tot bewoners van de opvang. De geheel andere leefsituatie in het Gasthuis, die aannemelijk moet leiden tot minder spanningen, ondersteunt en verbetert de mogelijkheden om op termijn te werken aan herstel van de cliënten.

Resultaten van de projectgroep persoonsgerichte aanpak worden teruggekoppeld aan de beheers commissie via een jaarlijkse presentatie.

4.6 Continuering en uitbreiding van de inzet van de Straatcoaches

Zowel in als rond het Gasthuis worden extra straatcoaches ingezet. Deze houden contact met cliënten die in de omgeving van het Gasthuis zijn en staan tevens in contact met het Leger des Heils, de Politie en Team Handhaving. Zij houden toezicht, spreken cliënten vroegtijdig aan, signaleren mogelijke overlast en roepen indien nodig hulp in.

Zij zorgen er op een laagdrempelige en de-escalerende manier voor dat de mogelijke overlastveroorzakers worden aangesproken op hun gedrag. Ook zijn de straatcoaches regelmatig in het Gasthuis aanwezig en lopen een ronde door het centrum en het Aambos. Ze zijn in contact met het Leger des Heils, de Politie en Team Handhaving.

4.7 Direct melden van overlast

Het is belangrijk dat bewoners en ondernemers melding doen van overlast, ook als dat niet altijd tot het gewenste resultaat heeft geleid in het verleden. Deze meldingen (aard en omvang) zijn zelfs onontbeerlijk als we gebruik willen maken van een paar genoemde wettelijke mogelijkheden. Melden van overlast kan via de Heerlen- app of direct via de politie/ handhaving. Van belang is dat er naar aanleiding van de melding terugkoppeling wordt gegeven aan de melders. Er zijn een aantal directe nummers (leger des Heils en de meldkamer) beschikbaar gesteld om te melden. Streven is om zoveel mogelijk de daarvoor ingerichte kanalen te blijven gebruiken.

4.8 Inzet Team opvang en Beschermd Wonen (TOBW)

Het TOBW is een casusoverleg onder voorzitterschap van de gemeente, waarbij zorginstellingen en gemeente wekelijks met elkaar de toegang tot opvang en beschermd wonen bespreken. Knelpunten komen hier aan bod en er wordt integraal gekeken naar de best passende oplossing. Maatwerk staat hierbij hoog in het vaandel. Er zijn korte lijnen met zorgpartners waaronder het Leger des Heils. Deze zorgpartners en de coördinator TOBW sluiten ook aan bij de hierboven genoemde projectgroep persoonsgerichte aanpak (PGA).

4.9 Beheers commissie en beheers – en veiligheidsplan

De beheers commissie heeft tot taak om periodiek op een constructieve manier met elkaar actuele problemen te bespreken en aandacht te besteden aan concrete uitvoeringszaken die in relatie staan met de veiligheid en overlast rondom het Gasthuis en het centrum. Aan de orde komen onder meer de afspraken die in dit "Beheers- en veiligheidsplan Gasthuis 2021" zijn gemaakt.

Bewoners, ondernemers en belanghebbenden rondom het gebied zijn uitgenodigd om in de beheers commissie samen op een constructieve manier mee te denken over beheers- en veiligheidsmaatregelen en oplossingen om het woon- en leefklimaat te bevorderen. Doorgaans komt de beheers commissie een keer per kwartaal bij elkaar. Tijdens deze bijeenkomst wordt o.a. terugkoppeling gegeven over de stand van zaken van diverse onderdelen in de veiligheidsaanpak.

In de startfase van Gasthuis komt de beheers commissie frequenter bij elkaar (zeker maandelijks) om de ontwikkelingen te volgen en met elkaar te delen. De werkgroep vanuit de beheers commissie die dit plan heeft opgesteld zal zorgdragen voor het evalueren en bijstellen van het plan.

De beheers commissie wordt voorgezeten door de buurtregisseur van de gemeente.

4.10 Wijk schouw

De gemeente Heerlen werkt met buurtveiligheidsplannen. Regelmatig vinden er buurt-schouwen plaats in het kader van leefbaarheid en veiligheid. Indien nodig kan dit instrument frequenter ingezet worden in een specifiek gebied.

De bevindingen worden vastgelegd in de buurtveiligheidsplannen. Deze plannen worden jaarlijks bijgesteld en zijn terug te vinden op de website van gemeente Heerlen.

Er hebben enkele (veiligheid) schouwen plaatsgevonden, in bijlage 4 staan de aangedragen punten benoemd met mogelijke actie.

4.11 Preventie app-groep

Er bestaat altijd een mogelijkheid voor bewoners die dit willen (indien er voldoende draagvlak is) om een what's app – preventie groep op te richten rondom dit gebied. Dit is een methode die veelvuldig gebruik wordt voor buurtpreventie. Deelnemers aan deze app-groep zijn de ogen en oren van de buurt en kunnen via deze app snel signaleren. Officiële meldingen moet men via de daarvoor bestemde systemen blijven lopen, maar het is een goed hulpmiddel waarbij men nauw in contact staat met elkaar.

Voor meer informatie: <https://www.heerlen.nl/digitale-buurtpreventie-groepen.html>

4.12 Schoonhouden omgeving

Om er voor te zorgen dat rondom de opvang het Gasthuis en langs de aanlooproutes naar de opvang geen zwerfvuil ligt, wordt nauw in de gaten gehouden of extra schoonmaakacties noodzakelijk zijn.

5. Schematisch overzicht maatregelen

Team beleid maatschappij gemeente	Regie op zorg en veiligheid Afspraken met Leger des Heils Afspraken met politie, toezicht en handhaving
Team sociale veiligheid en buurtregie gemeente	Coördinatie beheers commissie Aanspreekpunt buurtbewoners Regie buurtzaken op het gebied van leefbaarheid en veiligheid
Team toezicht gemeente	Cameratoezicht Fysiek aanwezig zijn: extra rondes bij Gasthuis, mensen aanspreken, melden bij boa's en politie als handhaving nodig is Meldingen opvolgen Inbreng Persoonsgerichte Aanpak
Team handhaving gemeente	Fysiek aanwezig zijn: extra rondes bij Gasthuis, mensen aanspreken en handhaven Meldingen opvolgen Inbreng Persoonsgerichte Aanpak
Politie	Fysiek aanwezig zijn: extra rondes bij Gasthuis, mensen aanspreken en handhaven Speciale functionaris Inbreng Persoonsgerichte Aanpak
Leger des Heils	Fysiek aanwezig zijn Huisregels handhaven Persoonlijke plannen, begeleiding Dagbesteding Camera's binnen en op buitenterrein Kamercontroles Zorgen voor de-escalatie en time-outs Inbreng Persoonsgerichte Aanpak
Straatcoaches	Fysiek aanwezig zijn: mensen aanspreken, zowel buiten als binnen
Extra cameratoezicht	Zie bijlages

Schouwen van de buurt	Jaarlijks
Meld-mogelijkheden	Reguliere procedure: Meld app gemeente Heerlen: https://www.heerlen.nl/heerlenapp.html of via telefoonnummer 14-045 Zie lijst belangrijke telefoonnummers hieronder en de flyer bijlage 2

BELANGRIJKE TELEFOONNUMMERS EN ANDERE MOGELIJKHEDEN CONTACT

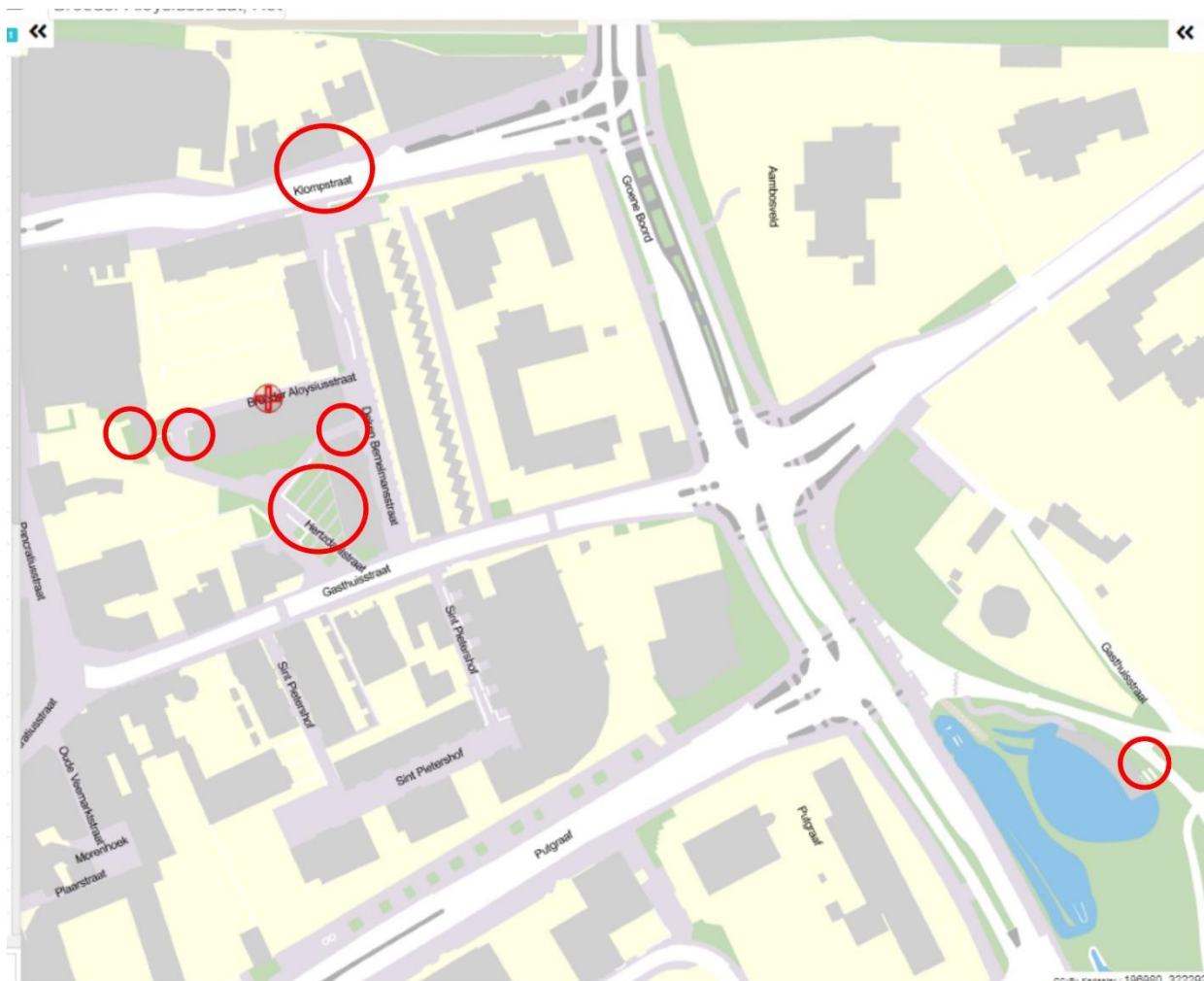
Leger des Heils locatie Gasthuis	045- 5605927 / Manager Gasthuis: Maria Leunissen 06-25765035
Meldkamer handhaving	045- 560 59 00
Politie	Spoed: 112 algemeen: 0900-8844
Gemeente Heerlen	14-045

Actuele overzicht van de Boa's, wijkagenten en buurtregisseurs zijn te vinden op de website:

<https://www.heerlen.nl/veiligheiddoenwesamen.html>

Zie ook de flyer bijlage 2 voor de meldprocedure en de app.

Bijlage 1. Overzicht locaties waar door omwonenden overlast wordt ervaren.



Bijlage 2. Flyer Melden Helpt, belangrijke telefoonnummers en app

Melden helpt

Samen kunnen we de leefbaarheid in onze buurten verbeteren door onveilige situaties en overlast te melden

Politie

- Spoed - bel 112
- Geen spoed - bel 0900-8844
- Meld Misdad Anonlem - bel 0800-7000

Overlast en buurtzaken

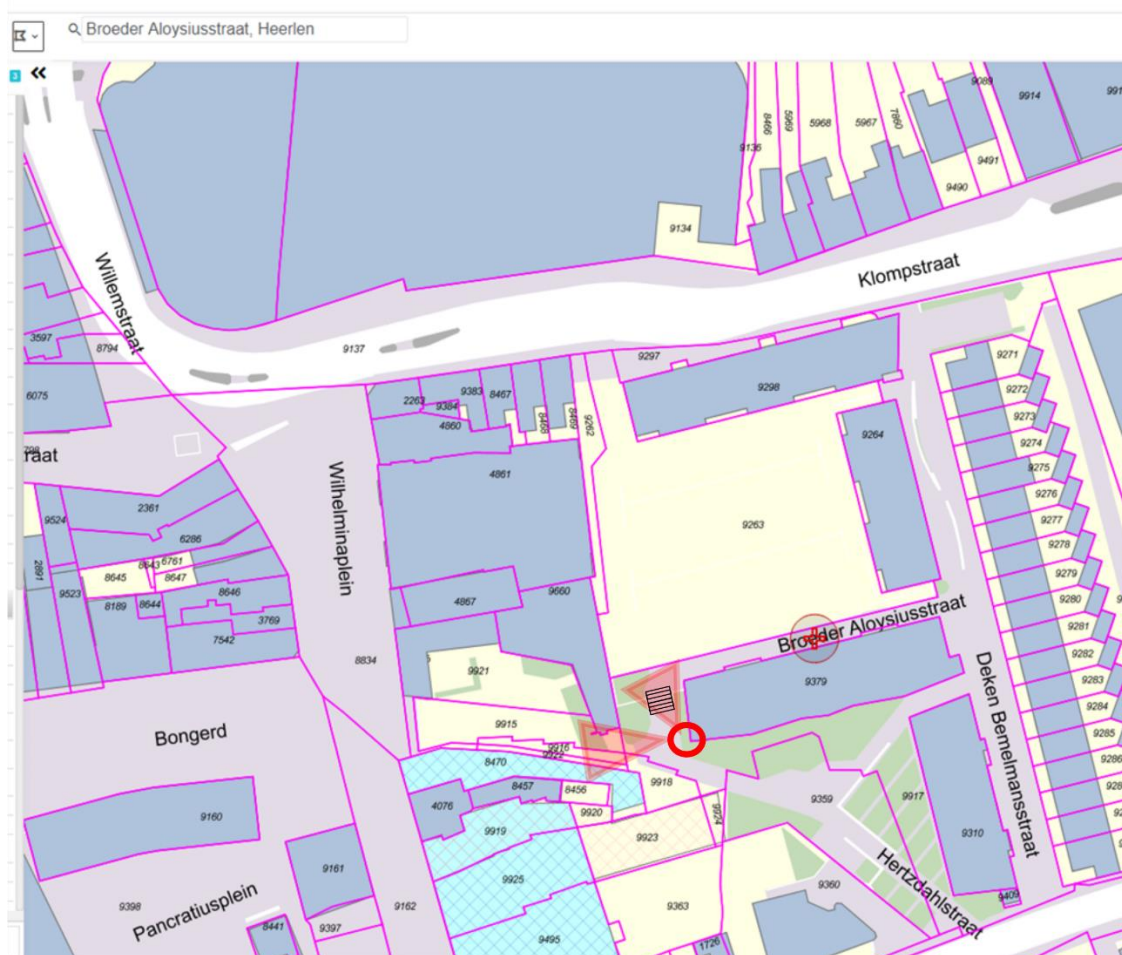
- Bel 14 045
- Contact buurtBOA kijk op:
www.heerlen.nl/veiligheid/doorweten
- Meld via Internet - www.heerlen.nl/melden
- Meld via Heerlen-app (download in de app store of google store)



Heerlen

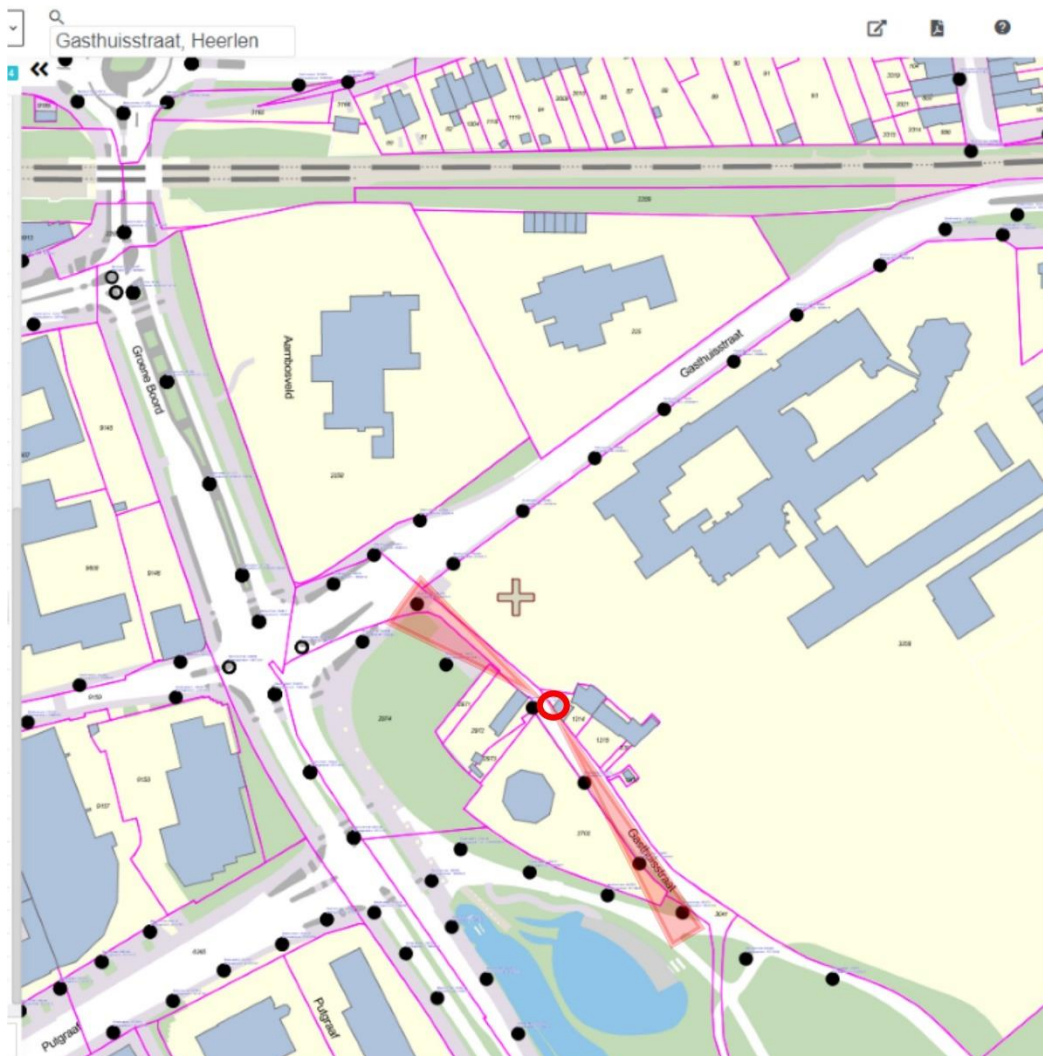
Bijlage 3. overzicht toe te voegen camera's omgeving DNO De Klomp en Gasthuis

1. Broeder Aloysiusstraat, locatie: hoek flatgebouw, zichtlijn naar trapjes en richting Bongerd



 = camerapositie

2. Gasthuisstraat huisnr. 47, 49, 50, zichtlijn naar Gasthuisstraat en Aambos waterpartij



3. Gasthuisstraat zijde spoortracé, ter hoogte van middengeleider, met zichtlijn naar Voskuilenweg en Groene Boord

