

# Beschermd Woonvoorziening Domus Wehl Beheerplan 2018



Inleiding	2
1. Verantwoordelijkheden	3
1.1 Verantwoordelijkheden Leger des Heils	3
1.2 Verantwoordelijkheden gemeente	3
2. Beheerkader	4
3. Klachtmelding en afhandeling	8
4. Begeleidingscommissie	9
5. Communicatie	10

## **Inleiding**

Op 16 september 2010 heeft de raad van de gemeente Doetinchem een motie aangenomen ten aanzien van de Domusvoorziening. Na de zomer 2011 heeft de Domus zijn deuren geopend. In 2016 is het beheerplan tegen het licht gehouden en is het op basis van de ervaringen van die voorgaande periode aangepast.

De ontwikkelingen en onrust kort voor het zomerreces 2018 hebben ertoe geleid dat de nodige maatregelen genomen zijn om de rust op dat moment en de periode daarna terug te laten keren, en het beheerplan aan te passen. Er is gekeken welke maatregelen er genomen kunnen worden om aan de voorkant zodanig te sturen, zodat er aan de achterkant zo min mogelijk overlast ontstaat. Wat je gaat doen en het op papier zetten daarvan is één ding, je houden aan de afspraken en je verantwoordelijkheid nemen is zo mogelijk nog belangrijker.

Bij het opstellen van het beheerplan is destijds aangegeven dat het geen beleidsplan was en is. Het is een set van afspraken die het beheer van de voorziening, als het gaat om overlast te voorkomen en terug te dringen, regelen. Er is gekeken naar de verantwoordelijkheden van de betrokken partijen en er is een goede verbinding gelegd met het Contract Leveranciersmanagement (CLM). Dit was nodig om de overlast tussen de beheerafspraken en de inkoopafspraken synchroon te laten lopen. In dit beheerplan zijn de maatregelen door het college aangepast, dan wel aangescherpt op de huidige situatie om daar waar in de toekomst overlast zou kunnen ontstaan, adequaat op te kunnen treden.

De hoofddoelstelling van dit beheerplan is voorkomen en beheersen van de overlast. De begeleidingscommissie behoudt daarin zijn rol met een focus op de overlast in combinatie met de zorgaspecten die een directe relatie hebben met het tegengaan van de overlast. Dat wat je aan de voorkant regelt en afstemt, heeft een positief effect buiten de beschermd woonvoorziening.

## **1. Verantwoordelijkheden**

In dit deel van het beheerplan wordt allereerst ingegaan op welke verantwoordelijkheden het Leger des Heils en gemeente hebben. Daarna zal het beheerkader (partners en instrumenten om overlast tegen te gaan en te beheersen) inzichtelijk gemaakt worden alvorens nader in te zoomen op klachtmelding en afhandeling en de begeleidingscommissie.

### **1.1 Verantwoordelijkheden Leger des Heils**

Het Leger des Heils houdt zich aan de inkoopvoorschriften die gesteld zijn.

Het Leger des Heils is verantwoordelijk voor de praktische gang van zaken in de Domusvoorziening en maakt daartoe afspraken met haar bewoners in individuele ondersteuningsplannen.

Het Leger des Heils heeft een huishoudelijk reglement en huisregels waarin afspraken staan over het gebruik van alcohol en/of drugs in en om het huis, ophouden van bewoners in het dorp. Het 'Leger des Heils' maakt bewoners bewust van het wonen in een dorp (in een kleine leefgemeenschap). Niet alleen bij aankomst in de voorziening, maar benadrukt dat ook tijdens de bewonersoverleggen.

Het Leger des Heils is en voelt zich verantwoordelijk voor het gedrag van haar bewoners buiten de Domusvoorziening en is op dit gedrag aanspreekbaar. Indien een bewoner overlast of schade veroorzaakt in de buurt zal het Leger des Heils zich inspannen om deze zaken op te lossen als een goede buur.

Wanneer inwoners van Wehl overlast van bewoners van de Domus snel melden aan de leiding van de Domus, zullen de medewerkers van de voorziening de overlastbezorgers zo snel mogelijk ophalen. Afspraak is dat binnen 24 uur (uitzonderingen daargelaten) de leiding van de Domus contact opneemt met de melder van de overlast om een terugkoppeling te geven en aangeven hoe zij de melding hebben afgehandeld.

Gelet op de onrust die er was maakt het Leger des Heils met de plaatselijke ondernemers waar nodig afspraken over bezoek van Domusbewoners aan hun onderneming, bewaakt deze afspraken en zoekt contact met de Wehlse Ondernemersvereniging om voeling te houden wat er onder de ondernemers leeft.

Het Leger des Heils zal overlast veroorzaakt door een bewoner via een persoonsgerichte aanpak oppakken.

### **1.2 Verantwoordelijkheden gemeente**

Het bestuursorgaan burgemeester is verantwoordelijk voor de openbare orde en veiligheid. De gemeente is regiehouder en verantwoordelijk voor het toezien op een juiste uitvoering van het beheerplan. Zij ziet toe dat iedere partner zijn/haar afspraken nakomt.

Bij de constatering dat afspraken niet nagekomen worden zal de gemeente, en indien nodig de burgemeester, de individuele partner hier op aanspreken. De gemeente draagt zorg voor de noodzakelijke aanpassingen van het beheerplan.

De gemeente kan alleen optimaal de regie voeren en verantwoordelijkheid nemen als betrokken partners zo snel mogelijk signalen omtrent overlast melden.

De openbare orde en veiligheid rond de Domusvoorziening vallen onder de gebruikelijke verantwoordelijkheden van de gemeente (en politie).

De politie en team handhaving (Stadstoezicht) BUHA B.V. verzorgen het feitelijke toezicht en de handhaving in de openbare ruimte.  
Alle wettelijke mogelijkheden teneinde overlast te voorkomen dan wel te beëindigen zullen worden gebruikt.

## **2. Beheerkader (partners en instrumenten bij overlastbeheersing)**

In dit deel staan de uitwerkingen en maatregelen ten aanzien van de beheersbaarheid van de voorziening. De door het Leger des Heils, de gemeente en politie te ondernemen preventieve en repressieve maatregelen zijn opgenomen in dit onderdeel van het beheerplan.

### **Gemeente Doetinchem**

De Algemene Plaatselijke Verordening (APV) biedt mogelijkheden om te handhaven voor de politie. Let wel, deze APV-bepalingen gelden voor alle inwoners van de gemeente Doetinchem.

- 1 Het dragen van wapens
- 2 Het lopen in parken en plantsoenen
- 3 Hinderlijk gedrag op openbare plaatsen
- 4 Hinderlijk drankgebruik (op schoolpleinen en dergelijke)
- 5 Verboden gedrag bij of in gebouwen
- 6 Hinderlijk gedrag in voor het publiek toegankelijke ruimten
- 7 Drugshandel, -gebruik en -bezit op straat
- 8 Straatprostitutie
- 9 Overige geluidshinder
- 10 Inzameling van geld of goederen

De gemeente ziet in samenwerking met de geleidingscommissie toe op een juiste toepassing van het toelatingsbeleid inclusief regels voor contra-indicatie (geen zedendelinquenten en geen mensen met ernstige geweldsincidenten gepleegd in Wehl).

### **Stadstoezichthouders**

De geüniformeerde stadstoezichthouders zullen op verschillende momenten gedurende de week naast hun reguliere taken in Wehl toezicht houden in Wehl. Daarbij hebben zij de werkinstructie gekregen om met name aandacht te hebben voor de looproutes en bekend ophoudplaatsen in Wehl.

Domusgerelateerde signalen worden door de stadstoezichthouders vastgelegd en doorgegeven aan de wijkregisseur.

In de samenwerking tussen stadstoezichthouders en de politie worden nadere afspraken gemaakt als het gaat bijvoorbeeld gaat om het moment van inzet en afstemmen waar het toezicht nodig is.

**Leger des Heils**

Het leger des Heils hanteert een toelatingsbeleid inclusief screening bij plaatsing inclusief contra-indicatie. Er wordt er afstemming gezocht met de wijkagent. Daarnaast houdt het Leger des Heils rekening met de samenstelling van de totale groep zodat deze voldoende in balans is.

Het Leger des Heils heeft voor elke bewoner een individueel ondersteuningsplan met daarin opgenomen een minimaal uren dagbesteding per week. Uitzonderingen zijn mogelijk als er sprake is van fysieke/psychische problematiek

In het plan wordt tevens opgenomen het gebruik van middelen in het kader van stabilisatie en herstel. In het verlengde daarvan worden hier worden afspraken met de bewoner over gemaakt om overlast in en buiten de voorziening te voorkomen.

Dealen is strafbaar. Het Leger des Heils staat niet toe en ziet er vanuit hun verantwoordelijkheid op toe dat er niet gedeald wordt in en rondom de voorziening.

Daar waar nodig legt het Leger des Heils aan een bewoner een ophoudverbod wanneer een bewoner van de voorziening herhaaldelijk voor overlast heeft gezorgd.

Huisregels en een huishoudelijk reglement zijn opgesteld. Daarin zijn tevens algemene regels rond middelengebruik opgenomen. Aanpassing van de huisregels of het huishoudelijk reglement wordt afgestemd met de begeleidingscommissie.

Overlastbeheersing in de voorziening geschiedt door medewerkers Leger des Heils.

Voor de nacht is er standaard nachttoezicht aanwezig gelet op de zwaarte van de doelgroep. Dit is een van de eisen vanuit het Contract Leveranciersmanagement.

Overlastbeheersing in Wehl geschiedt door het Leger des Heils zelf, wanneer dit niet mogelijk blijkt te zijn wordt er een beroep gedaan op een beveiligingsmedewerker, danwel bij onverwijlde spoed, de politie.

Het Leger des Heils maakt met elke bewoner afspraken in of op basis van het ondersteuningsplan of neemt het in het huishoudelijk reglement op wanneer bewoners geacht worden binnen te zijn. Bij individuele gevallen is het maatwerk.

Het Leger des Heils maakt afspraken met Wehlse ondernemers over winkelbezoek en aanverwante zaken.

Gelet op de zwaarte van de cliëntgroep beschikt de Het leger des Heils over tenminste nachttoezicht van een gekwalificeerde medewerker, niet zijnde een medewerker van een beveiligingsbedrijf.

Het Leger des Heils gaat onrust en overlast in de voorziening tegen door eigen personeel, dan wel zet zij een medewerker van een beveiligingsbedrijf in. Bij zaken met een spoedeisend karakter kan een beroep gedaan worden op de politie.

Het Leger des Heils gaat overlast in Wehl tegen door inzet van het eigen personeel, danwel zet zij een medewerker van een beveiligingsbedrijf in. Bij zaken met een spoedeisend karakter kan een beroep gedaan worden op de politie.

### **Time-outregeling**

Het Leger des Heils hanteert een time-outregeling waarbij bewoners overgeplaatst worden na geweld of meerdere overlastfeiten. De time-outregeling gaat direct in bij geweldsincidenten.

De time-outregeling is van toepassing wanneer bewoners van de Domus zich niet houden aan de afspraken. Houdt een bewoner zich niet aan de afspraak dan moet hij of zij voor een bepaald aantal uren de voorziening verlaten.

Voordat een bewoners een time-out krijgt wordt dit eerst intern besproken. Wat is een passende time-out en welke gevolgen heeft een time-out. Wordt bij een kortdurende time-out overlast verwacht buiten de voorziening dan wordt de bewoners niet naar buiten gestuurd.

Een goede time-outregeling betekent dat ook dat er een time-outplek een plek moet zijn die volgens dezelfde voorwaarden als in het inkoopcontract zorg levert en veiligheid borgt.

### **Politie (wijkagent en surveillance)**

De politie neemt calamiteiten via 112 en overige meldingen met een niet spoedeisend karakter via 0900-8844 aan.

De wijkagent treedt proactief op, door kennis te maken met nieuwe bewoners en voeling te houden met wat er speelt in de voorziening, de omgeving en het dorp.

De politie treedt waar nodig ook repressief op. Dit ziet op de handhaving strafrecht, de Algemeen Plaatselijke Verordening en overige wet- en regelgeving.

### **Toelating tot de voorziening**

Het Leger des Heils hanteert een selectiebeleid voor de Domusvoorziening (contra-indicatie). Dat houdt in dat er geen mensen in de voorziening toegelaten worden die een antecedent zeden of een antecedent geweld tegen inwoner(s) van Wehl hebben.

Het Leger des Heils zorgt voor een passende dagbesteding voor de bewoner en legt dit vast in het individueel ondersteuningsplan. Dagbesteding en welke vorm dan ook heeft geen vrijwillig karakter. Het geniet de voorkeur om ook passende dagbesteding in de nabijheid te realiseren.

Vanuit het beheer gezien is het wenselijk om inzichtelijk te hebben hoe de instroom, bewoon en uitstroom van bewoners is, ook in relatie tot de dagbesteding. In dat kader moet er ook overzicht zijn welke cliënten vanuit de reclassering/justitie in de Domus opgenomen worden (wanneer zijn niet meer onder reclassering/justitie vallen, dan vallen zijn onder de gemeente).

### **Inwoners van Wehl**

De inwoners van Wehl kunnen blijven melden wanneer zij overlast ervaren van de voorziening. Meldingen worden adequaat opgepakt door het Leger des Heils en aan de melder wordt zo spoedig mogelijk een terugkoppeling gegeven hoe de situatie is afgehandeld.

Overlastmeldingen dienen altijd in eerste instantie bij het Leger des Heils gemeld te worden. Zaken van onverwijlde spoed via het landelijke nummer van de politie 112.

### **3. Klachtmelding en afhandeling**

- Een ieder kan klachten over de voorziening melden.
- Klachten kunnen rechtstreeks worden gemeld bij het Leger des Heils via de huistelefoon van Domus Wehl: telefoonnummer 088-0652010 of 0314-351210
- Dit nummer is 24 uur per dag bereikbaar voor mogelijk Domus- gerelateerde meldingen
- Bij een melding vindt registratie plaats en doorgeleiding naar een verantwoordelijk medewerker van het Leger des Heils
- Na een ondernomen actie wordt binnen 24 uur (uitzonderingen daargelaten) naar de melder teruggekoppeld en wordt in het eerstvolgende overleg van de begeleidingscommissie besproken
- Het Leger des Heils wenst contact te houden met de buurtbewoners, ook over niet direct Domusgerelateerde zaken
- Het Leger des Heils hanteert een formulier voor klachtenregistratie en – afwikkeling
- Het meldpunt voor klachten van de gemeente is via tel. nr. 0314-377444 bereikbaar voor alle klachten die de openbare ruimte betreffen
- Bij strafbare feiten wordt verzocht contact op te nemen met de politie
- De politie is voor alle meldingen 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar
- Spoedeisende klachten dienen onder tel. nr. 112 gemeld te worden. Deze meldingen worden door de meldkamer voorzien van een prioritering en aan de hand van deze prioritering doorgeleid naar de politie-eenheid Noord en Oost Gelderland voor opvolging
- Voor niet-spoedeisende politiemeldingen staat tel. nr. 0900-8844 ter beschikking, waarna doorgeleiding naar de betreffende basiseenheid plaatsvindt, die voor opvolging in verhouding tot de inhoud en spoedeisendheid van de melding zorg draagt
- Terugmelding naar de melder vindt plaats via de betreffende basiseenheid. Indien de gemeente en de politie Domusgerelateerde meldingen ontvangen, worden deze onmiddellijk gemeld bij en/of doorgegeven aan de verantwoordelijke personen in Domus Wehl



#### 4. Begeleidingscommissie

De commissie toetst en beoordeelt de uitvoering aan het beheerplan. Zij geeft gevraagd en ongevraagd advies. Een keer per twee maanden komt de begeleidingscommissie bijeen. Van dit overleg worden notulen gemaakt. Door het wekelijkse meldingenoverzicht is er geen noodzaak om vaker bij elkaar te komen. Daarnaast is afgesproken om een keer per twee maanden (in de maand dat er geen begeleidingscommissie is) met de manager van de Domus bij te praten over de rol in het dorp, om vooruit te kijken naar evenementen of andere zaken waar de Domus rekening mee kan of moet houden.

Voorts is er een wekelijks overleg om de signalen van de afgelopen week te bespreken. Dit zijn de meldingen waarbij inwoners van Wehl betrokken kunnen zijn of bewoners onderling in de Domus. Dit wordt gedeeld met de begeleidingscommissie. Het doel is dat iedereen kort cyclisch geïnformeerd is. Daarnaast wordt er gevolgd of er een follow-up is gegeven aan een melding uit het dorp.

Ook toetst de begeleidingscommissie of beheerafspraken in de overlap van zorg en veiligheid goed lopen. Zij kunnen desgewenst advies vragen aan en input vragen van het CLM om te bezien of de afspraken rondom beheer conform uitgevoerd worden. Indien de begeleidingscommissie dat nodig acht, dan kunnen zij dat onder de aandacht brengen van de portefeuillehouder zorg, danwel de portefeuillehouder veiligheid.

De burgemeester stelt de begeleidingscommissie samen. De leden van deze begeleidingscommissie hebben een adviserende rol richting de burgemeester als portefeuillehouder openbare orde & veiligheid en daarnaast heeft de commissie een adviserende rol richting de portefeuillehouder zorg. De commissie dient ieder geval te bestaan uit gemeente, Leger des Heils en politie en een vertegenwoordiger uit de Wehlse gemeenschap.

#### De gewenste samenstelling en doelen en taken van de begeleidingscommissie

Om veel in beeld te kunnen krijgen wat er speelt rondom de voorziening is een brede samenstelling een zeer wenselijke. Alle partijen kunnen dan input leveren vanuit hun optiek, standpunt en ervaringen.

Een dergelijke samenstelling ziet er optimaal als volgt uit:

- Leger des Heils
- vertegenwoordiger van (direct) omwonenden,
- een vertegenwoordiger van de Dorpsraad Wehl<sup>1</sup>
- een vertegenwoordiger van de Ondernemersvereniging Wehl<sup>2</sup>
- politie (wijkagent) en
- gemeente (wijkregisseur)

<sup>1</sup> Dorpsraad heeft aangegeven geen zitting te willen nemen in de begeleidingscommissie.

<sup>2</sup> De WOV heeft aangegeven geen capaciteit te hebben om deel te nemen aan de begeleidingscommissie.

Naast een goede samenstelling heeft de begeleidingscommissie ook een aantal doelen:

- Doel van de begeleidingscommissie is om de woonvoorziening in Wehl in goede harmonie met de omgeving te laten functioneren. De begeleidingscommissie vervult van daaruit een informatieve, adviserende en signalerende rol, nu meer dan ooit ook wat betreft de sociale inbedding in Wehl
- De begeleidingscommissie overlegt tenminste 6x per jaar
- De begeleidingscommissie signaleert en brengt Domusgerelateerde problematiek in beeld en zorgt in samenspraak voor oplossingen
- De begeleidingscommissie toetst of de ingezette instrumenten en maatregelen conform het beheerplan ingezet en uitgevoerd worden en voert controle uit op klachtmeldingen en afhandeling
- De begeleidingscommissie wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter (niet zijnde iemand van de gemeente, Leger des Heils of politie)
- De begeleidingscommissie legt verantwoording af aan de burgemeester van Doetinchem
- Indien de begeleidingscommissie na grondig overleg niet tot een oplossing komt van een situatie dan wordt de situatie voorgelegd aan de burgemeester van Doetinchem.

De begeleidingscommissie is en blijft alert op:

- Het nakomen van de gemaakte afspraken. Gemeente als regiehouder, politie als handhaven en Leger des Heils als verantwoordelijke.
- Het monitoren van de ondersteuningsplannen. Immers als deze plannen goed in elkaar steken en de afspraken tussen bewoner en Leger des Heils helder zijn, de kans op mogelijke overlast ook beperkt blijft.

### **Overige afspraken**

Bij een incident met mogelijke impact is er direct onderling contact tussen leger, wijkregisseur en politie. Mocht het incident van dien aard zijn dan wordt de burgemeester onverwijld geïnformeerd.

Het CLM voert jaarlijks meerdere contractmanagementgesprekken met het Leger des Heils. Gezien de actuele ontwikkelingen ten aanzien van Domus Wehl is er vanuit CLM extra geïnvesteerd in het Leger des Heils en hun dienstverlening. Dit moet leiden tot een verbetering van de zorgverlening en vermindering van de overlast.

### **5. Communicatie**

Het laatste deel betreft communicatie. Dit was een van de grote discussiepunten. Communicatie tussen partijen is van belang om de maatregelen aan de zorgkant en aan de veiligheidskant goed te kunnen laten werken. Daarnaast moet niet onderschat worden wat het effect is als er niet of onvoldoende gecommuniceerd wordt richting de omgeving.

De communicatie van het Leger des Heils dient transparant te zijn. Zaken die goed gaan mogen gemeld worden, maar juist daar waar zaken niet lekker lopen moeten deze gemeld worden. Communicatie richt zich dan ook op: de direct omwonenden, de overige inwoners en ondernemers van Wehl, maar ook op de begeleidingscommissie, Dorpsraad en WOV.

De Domus is geen doorsnee buur. Dat vraagt extra aandacht en zorgvuldigheid voor de communicatie en kan het dus noodzakelijk zijn ogenschijnlijk alledaagse kleine incidenten toch direct te melden (binnen 24 uur aan melder) en over incidenten te communiceren als onderdeel van een regelmatig terugkerende nieuwsbrief.

Persoonlijke communicatie bij meldingen is het uitgangspunt en geeft gelegenheid om in twee richtingen te communiceren en zorg te delen. Het Leger des Heils draagt zorg voor een zo spoedig mogelijke terugkoppeling bij de melder(s).