Werkinstructie bij overlast en incidenten op gemengde huisvestingslocaties

Inleiding
Om een positieve woonervaring op gemengde huisvestingslocaties te behouden is het van belang dat er snel en adequaat wordt gehandeld bij situaties van ernstige overlast en incidenten. In deze werkinstructie wordt de rolverdeling en handelingswijze bij situaties met overlast en (ernstige) incidenten beschreven. De werkinstructie is geschreven voor alle partijen die hierbij betrokken zijn: beheerder/woningbouwvereniging, het Meldpunt Zorg en Woonoverlast (MZWO), stadsdeel/veiligheidscoördinator (veico), GGD en wijkagent,

Deze werkinstructie ziet niet toe op preventieve maatregelen om overlast en incidenten te voorkomen. Inzet op preventie ligt wel ten grondslag aan deze werkwijze. Incidenten zijn echter nooit helemaal te voorkomen.

Uitgangspunten onderliggend aan de werkinstructie:
- Alle bewoners zijn geïnstrueerd waar en hoe ze overlast en of bedreigende situaties kunnen melden. Er vindt jaarlijks een informatiebijeenkomst plaats op de grote locaties (150 pp).
- Dossiervorming vindt vanuit de eigen organisatie vanaf de eerste melding schriftelijk plaats.
- Op grote locaties is een regulier monitor overleg actief. Meldpunt Zorg en Woonoverlast is vaste deelnemer.
- Uniforme werkwijze is uitgangspunt maar maatwerk is bij elk incident onderdeel van de aanpak.
- Partijen escaleren tijdig bij stagnatie in ernstige casuïstiek binnen hun eigen organisatie of daarbuiten.
- Omwonenden worden na een incident met grote impact geïnformeerd met inachtneming van de privacyregels.

De werkinstructie omvat de volgende onderdelen:

1. **Betrokken partijen bij overlast en incidenten**
2. **Voorbereiding nieuwe woonlocaties t.a.v. overlast en incidenten**
    1. Stap 1: organiseren startbijeenkomst
    2. Stap 2: contactpersonenlijst
    3. Stap 3: Organisatie informatiebijeenkomst voor bewoners op locatie
3. **Handelswijze bij overlast, incidenten en ernstige incidenten**
    1. Stap 1: Dossiervorming en aanspreken bij overlast en incidenten
    2. Stap 2: Bij ernstige incidenten: Informeren betrokken partijen en casusregie
    3. Stap 3: Aanpak vermoedelijke dader door corporatie
    4. Stap 4: Einde interventie met of zonder laatste kansregeling
    5. Stap 5: Nazorg

Bijlage I: Contactpersonenlijst bij overlast en incidenten
Bijlage II: Factsheet Treiteraanpak
Bijlage III: Infoblad werkproces Treiteraanpak Omslagroute
Bijlage III: Bestuurlijke maatregelen

1. Betrokken partijen bij overlast en incidenten

Corporatie/Sociaal beheer/Zelfbeheer
Op elke locatie is (zelf) beheer actief dat namens de verhuurder bewoners aanspreekt op asociaal gedrag en overlast situaties. Deze beheerder is het lokale eerste aanspreekpunt voor andere betrokken partijen op het gebied van overlast, incidenten en veiligheid.

Veiligheidscoördinator, projectleider sociaal en gebiedsmakelaar stadsdeel
In elk stadsdeel is een gebiedsmakelaar, een veiligheidscoördinator (veico) en een projectleider sociaal. De gebiedsmakelaar en de projectleider sociaal zijn betrokken bij de voorbereiding en opening van een nieuwe locatie. De veico is betrokken bij de voorbereiding en aanpak bij (ernstige) incidenten op de locatie.

Gebiedsteam/veiligheidscoördinator
De gebiedsmanager is aanspreekpunt voor het stedelijk coördinatieteamasielzoekers en vluchtelingen. De veiligheidscoördinator is eerste aanspreekpunt bij ernstige incidenten. De gebiedsmanager en veiligheidscoördinator stemmen onderling af over regie en informatiestroom bij ernstige incidenten met grote impact op de gemengde woonvoorziening.

Wijkagent
Wijkagenten zijn al vanaf de opening nauw betrokken bij de huisvestingslocaties. Zij zijn zichtbaar op locaties en worden betrokken bij preventieve werkzaamheden. De wijkagent wordt tevens uitgenodigd voor het monitoroverleg en of het veiligheidsoverleg.

Het Meldpunt Zorg en Woonoverlast
Het Meldpunt Zorg en Woonoverlast (MZWO) zorgt voor de start van de juiste aanpak bij overlast van buren of zorg om buren zodat de overlast stopt of het juiste zorgtraject wordt ingezet. Zowel bewoners als professionals kunnen meldingen doen. Het MZWO voert procesregie.

GGD Sociaal Psychiatrische Verpleegkundige (SPV'er).
De SPV'er is beschikbaar voor psychische hulpvragen en voor outreachende zorg in de stad. Naar aanleiding van meldingen (politie, meldpunten Zorg & Woonoverlast of Advies- en meldpunt OGGZ) legt het team bijvoorbeeld huisbezoeken af. Ook taken passend bij de Wet Verplichte GGZ worden uitgevoerd. Er wordt nauw samengewerkt met politie, woningbouwvereniging en andere zorgpartijen.

De gemeente en de corporatie/beheerder maken per locatie aantal afspraken over de samenwerking:

- Monitoroverleg: dient om trends, tendensen en zorgen in en om het project te bespreken met de uitvoerende organisaties op locatie. Het monitoroverleg heeft een belangrijke functie als het gaat om vroegsignalering van zorgbehoefte op de locatie. Vroeg signaleren kan een belangrijke rol spelen bij het voorkomen van meer complexe problematiek zoals incidenten en ernstige overlast op de locatie. Individuele zorgbehoefte wordt vanuit het monitoroverleg naar de juiste partij overgedragen of ingebracht bij het casuïstiekoverleg.
- Het monitoroverleg vindt maandelijks plaats en wordt voorgezeten door het stadsdeel.
    - Deelnemers: Stadsdeel (gebiedsmakelaar/projecectleider sociaal), corporatie, Sociaal beheerder/ verhuurder, MZWO, maatschappelijk dienstverlener (MADI) , Vluchtelingenwerk.

- Agendalid: WPI, GGD, ambulante begeleider, veiligheidscoördinator, wijkagent. Afhankelijk van de problematiek sluit men aan.

- Casuïstiekoverleg: dient om individuele zorgbehoefte op casuïstiek niveau nader te duiden. Complexe casuïstiek wordt overgedragen naar het MZWO. Casuïstiekoverleg is onderdeel van het monitoroverleg of wordt apart georganiseerd. Deelnemers kunnen verschillen.
- Veiligheidsoverleg bij grote locaties (+40 pp): dit kan apart of aansluitend op het monitoroverleg. Organisatie: veiligheidscoördinator. Doel: behouden korte lijnen veiligheidspartners.
  Aanwezig: veiligheidscoördinator, MZWO sociaal beheerder/ verhuurder en de wijkagent.
  Frequentie: Het veiligheidsoverleg bij grotere locaties vindt in ieder geval 2 keer per jaar plaats.

2. Voorbereiding opstartfase nieuwe woonlocaties t.a.v. overlast en incidenten

Stap 1: Organiseren startbijeenkomst (incidenten)

Op alle huisvestingslocaties organiseert de beheerder met het stadsdeel (de gebiedsmakelaar, projectleider sociaal en de veiligheidscoördinator een startbijeenkomst voor professionals met stakeholders waarbij het MZWO, en de wijkagent worden uitgenodigd. Tijdens deze bijeenkomst wordt naast algemene afspraken en kennismaking ook 'Werkinstructie bij overlast en incidenten op gemengde huisvestingslocaties' besproken. Er worden concrete afspraken gemaakt over de overlegstructuur en hoe elkaar te informeren bij incidenten. Bij grotere locaties (+40 pp) worden afspraken gemaakt over de inrichting en frequentie van het veiligheidsoverleg.

Stap 2: Contactpersonenlijst

Op elke locatie ligt een contactpersonenlijst (zie bijlage 1) en de 'Werkinstructie bij incidenten, overlast en zorgen voor bewoners huisvestingslocaties'. De beheerder draagt zorg voor een actuele contactpersonenlijst.

Stap 3: Organisatie informatiebijeenkomst voor bewoners op locatie

Zodra alle bewoners zijn ingetrokken op een nieuwe locatie volgt een informatiebijeenkomst voor bewoners over overlast, hoe om te gaan met incidenten en het belang van melden. Beheer organiseert deze bijeenkomst i.s.m. het MZWO. De veiligheidscoördinator de wijkagent en de GGD worden uitgenodigd om aan te sluiten. Er wordt tijdens de informatiebijeenkomst toegelicht wanneer en waar men overlast, incidenten en andere problemen kan melden.
De informatiebijeenkomst wordt op de grote locaties jaarlijks gehouden.
Er is een informatiepakket voor alle bewoners beschikbaar.

3. Handelswijze bij overlast, incidenten en ernstige incidenten

Stap 1: Dossiervorming en aanspreken bij overlast en incidenten

Overlast en incidenten moeten altijd gemeld worden bij de beheerder/verhuurder.
Dossiervorming wordt vanaf het begin schriftelijk opgestart door de beheerder/corporatie bij elke overtreding van de huisregels en bij elke vorm van overlast of incidenten.
Bij ernstige overlast en incidenten wordt altijd direct het Meldpunt Zorg en Woonoverlast (MZWO) in kennis gesteld door de beheerder. Het MZWO neemt in overleg met beheer de procesregie van een casus over en start een eigen dossier. Het MZWO bespreekt de casus in het Klein Overleg (KO) met de ggd en politie en doet altijd de check of vluchtelingenwerk en klantmanager WPI betrokken zijn en doet een bekendheidscheck bij haar convenantpartners

(o.a. GGD en politie). Het KO vindt minstens eens per drie weken plaats met in ieder geval de medewerkers van het stadsdeel (MZWO), de politie en de GGD. Zij beoordelen de (nieuwe) meldingen, bepalen de strategie en bewaken de gemaakte afspraken in lopende zaken. Als er zorgen zijn rond individuele statushouders op psychisch gebied wordt door de SPV'er contact opgenomen met het team voor statushouders van de GGD.
De beheerder/corporatie heeft altijd nog steeds regie en verantwoordelijkheid over het eigen huurrechtelijk dossier.
Bij zorg om ernstige dreigende escalatie wordt ook in deze fase de veiligheidscoördinator al geïnformeerd door het MZWO of de beheerder. Het MZWO checkt of een zaak in aanmerking komt voor opname in de Treiteraanpak. De veiligheidscoördinator informeert OOV en het Programmateam Migratie Asiel en Ongedocumenteerden.

Stap 2: Bij ernstige incidenten: Informeren betrokken partijen en casusregie

Bij een ernstig incident wordt altijd allereerst het alarmnummer 112 gebeld om de benodigde hulpdiensten in te schakelen.

Informeren betrokken partijen:
De projectcoördinator/beheerder van de huisvestingslocatie stelt de veiligheidscoördinator van het stadsdeel zo spoedig mogelijk in kennis in het geval de volgende incidenten:

- een incident waar aangifte van gedaan wordt, zoals bedreiging en intimidatie enz.
- er potentiële media aandacht of politieke aandacht is,
- een zedenmisdrijf,
- gericht haatzaaien,
- ernstige vechtpartij,
- geweld gericht op kwetsbare groepen zoals LHBTI
- of elk ander incident met grote impact op de community

Bij bovenstaande incidenten wordt de stadsdeelvoorzitter, OOV en het Programmateam Migratie Asiel en Ongedocumenteerden (MA&O), de gebiedsmanager en Meldpunt Zorg en Woonoverlast in kennis gesteld door de veiligheidscoördinator van het stadsdeel. Het MA&O informeert de wethouder. Het gaat hier om de informatie dat iets heeft plaatsgevonden niet om individuele persoonsgegevens. Incidenten, signalen of situaties met een mogelijk maatschappelijke impact worden bij de coördinerende wethouder en bij de stadsdeelbestuurder gemeld. De burgemeester wordt via het MA&O door OOV geïnformeerd over ernstige incidenten met grote impact.

Casusregie:
De veiligheidscoördinator stemt met het MZWO en beheer af wie de verdere regie heeft bij afhandeling van het incident. Dit hang af van de aard en het type incident.

- Bij een incident met grote impact op de community organiseert het MZWO binnen 24 uur een uitvoerdersoverleg in samenwerking met de veico. Deelnemers: MZWO, veico, GGD, beheerder, politie en andere relevante betrokkenen (afhankelijk van de casus).
- Alle partijen zorgen voor vertegenwoordiging in het overleg.
- In andere gevallen draagt de beheerder de casusregie over aan het MZWO.
- Bij een incident met grote impact op de openbare ruimte heeft de veico de regie.

Escalatie:
- bij stagnatie in het proces escaleren partijen binnen hun eigen organisatie.

- Het MZWO of de veiligheidscoördinator kan afhankelijk van de casus bij stagnatie het Doorbraakteam of de expertise van OOV (directie openbare orde en veiligheid) inzetten.

Instrumentarium:

- Treiteraanpak: Wanneer het partijen niet lukt om ernstige overlast op te lossen of wanneer er sprake is van verzwarende factoren (geweld en escalatie) kunnen zij de casus aanmelden bij de Treiterregisseur. De Treiterregisseur bepaalt samen met de informatiemakelaar van het MZWO aan de hand van de checklist (zie bijlage II) of er voldoende signalen/criteria zijn om de zaak in (voor)onderzoek te nemen. Alle treitersignalen en aanmeldingen worden via MZWO tijdens het Klein Overleg (KO) besproken, waarbij met politie en GGD wordt afgestemd of er voldoende signalen/criteria zijn om de zaak op te schalen. Vervolgens formeert de Treiterregisseur een kernteam, maken zij gezamenlijk een plan van aanpak en worden acties uitgezet en uitgevoerd. In zo'n kernteam kunnen o.a. GGD, politie, woningcorporatie en WPI zitten. Indien nodig, en indien relevant voor de casus/onderzoek, kan ook het OM en bijvoorbeeld de reclassering worden betrokken bij de aanpak. Daarnaast geeft het OM leiding aan strafrechtelijke onderzoeken in treiterzaken. Tijdens het traject kan er een buurtonderzoek uitgevoerd worden en wordt er een dossier opgebouwd d.m.v. het verzamelen van meldingen en logboeken slachtoffer(s) en direct omwonenden, gespreksverslagen met (vermeende) dader(s) en slachtoffer(s) en het verzamelen van feitelijke waarnemingen vastgelegd in foto's, geluids-en filmopnamen. De aanpak is niet alleen gericht op het aanpakken van de treiteraar(s), maar vooral ook op de hulpverlening aan en het ondersteunen en beschermen van het slachtoffer. Indien er sprake is van een ernstige gevaarzetting/risico zal er vanuit de Treiteraanpak die middelen worden ingezet die de veiligheid van het slachtoffer zoveel als mogelijk waarborgen (zie ook bijlage II en III).

- Cameratoezicht: Op grote locaties is particulier cameratoezicht aanwezig bij de entrees. De woningcorporatie onderzoekt bij ernstige incidenten of extra cameratoezicht (tijdelijk) ingezet kan worden in de gemeenschappelijke ruimten.
- Bestuurlijke maatregelen: In zeer uitzonderlijke gevallen kan de Burgemeester bestuurlijke maatregelen zoals een gebiedsverbod opleggen. Er moet dan sprake zijn van ernstige strafbare feiten. Dit gebeurt op basis van een bestuurlijke rapportage met bevindingen die door de politie en andere betrokken partijen wordt opgesteld. Zie bijlage III.

Stap 3: Aanpak vermoedelijke dader door corporatie

Dossiervorming wordt vanaf de eerste melding schriftelijk opgestart door de beheerder/corporatie bij elke overtreding van de huisregels en bij elke vorm van overlast of incidenten.

Bij een **ernstig incident** wordt de verdachte bewoner zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen twee weken gesommeerd voor een stop-gesprek door de verhuurder/beheerder. Per casus wordt bekeken wie vanuit zijn expertise het beste het gesprek kan doen. De wijkagent kan in overleg aansluiten bij het gesprek. Afhankelijk van de casus sluit ook een jurist van de corporatie aan. Uitnodigingen en gesprekken worden schriftelijk opgenomen in het dossier. De verdachte bewoner kan zelf een vertrouwenspersoon meenemen naar dit gesprek. In geval van statushouders kan dit vluchtelingenwerk zijn. Naast het huurrechtelijke traject kan een eventueel strafrechtelijk traject lopen.

Tijdens het stop-gesprek wordt de bewoner geconfronteerd met zijn handelen en vindt wederhoor plaats. De bewoner krijgt op schrift vanuit de verhuurder een formele waarschuwing/sommatie. Eventuele andere incidenten, meldingen worden meegenomen in het gesprek (dossier). Vanuit het sociale beheer vindt ook een formele schriftelijke waarschuwing plaats. Er is sowieso sprake van slecht huurderschap waarop huurder wordt aangesproken. Indien er sprake is van complexe problematiek neemt het MZWO de regie op de integrale aanpak van de casus (in samenwerking en afstemming met de corporatie, GGD, politie, Vluchtelingenwerk en WPI). Het MZWO kan zo nodig opschalen naar de Treiteraanpak of andere aanpak via OOV.

De beheerder/corporatie heeft altijd nog steeds regie en verantwoordelijkheid over het eigen huurrechtelijk dossier.

De beheerder van de corporatie op locatie monitoren de situatie op de betrokken adressen en hebben daarbij extra aandacht voor het welzijn van eventuele slachtoffers.

Stap 4: Einde interventie met of zonder laatste kansregeling

Als een overlastgevende bewoner overlast en of incidenten blijft veroorzaken en geen zorg accepteert ziet de corporatie zich genoodzaakt het huurcontract te ontbinden ter bescherming van de omwonenden middels een 'einde interventie'.

De corporatie vraagt dan een 'Einde Interventie' aan bij het MZWO. Wanneer alle zorgpartijen er van overtuigd zijn dat alles is geprobeerd dan wordt unaniem over gegaan tot 'Einde interventie'. Het Groot Overleg van het MZWO geeft 'de einde interventie' af waarmee de corporatie naar de rechter gaat om ontbinding van het huurcontract aan te vragen. De 'Einde interventie' kan mét of zonder laatste kans worden afgegeven of met een nieuwe kans;

Einde interventie zonder laatste kans wordt door het MZWO afgegeven wanneer zorgpartijen geen perspectief op zelfstandig wonen zien. Dat betekent dat iemand geen alternatieve woning aangeboden krijgt en op straat komt.

Einde interventie mét laatste kans wordt afgegeven wanneer zorgpartijen wél perspectief op zelfstandig wonen zien. Dan gaat de Omslagroute van start. De persoon krijgt dan een nieuwe woning aangeboden die gehuurd wordt door de zorgpartij. De bewoner huurt onder verplichte zorg van de zorgpartij. Wanneer dit goed gaat komt de woning uiteindelijk na minimaal 1 jaar op naam van de bewoner.

Einde interventie met Nieuwe Kansregeling
Bij de nieuwe kans, is in tegenstelling tot de laatste kans, tussenkomst van de rechter niet nodig. De Nieuwe Kans is alleen mogelijk als de betrokkene bereid is om mee te werken door de geboden zorg te accepteren en toe te staan dat het huurcontract omklapt naar een contract op naam van een zorgaanbieder. De Nieuwe Kansregeling is geen optie als deze bereidheid ontbreekt of hier twijfels over zijn.

Stap 5: Nazorg

Nazorg slachtoffer

Er is extra aandacht voor het slachtoffer (eventueel doorverwijzen naar GGD en of ander beschikbare ondersteuning). Betrokkenen worden altijd gestimuleerd om aangifte te doen en worden daarbij ondersteund (indien gewenst). Ondersteuning kan bijvoorbeeld plaatsvinden door Vluchtelingenwerk of ieder ander persoon die het vertrouwen van het slachtoffer geniet. Bij ernstige incidenten wordt altijd nazorg aangeboden. De beheerder en de veiligheidscoördinator stemmen af welke nazorg geboden moet worden.

Nazorg slachtoffer bij zedenmisdrijf:
Zeden misdrijven worden indien bekend onmiddellijk gedeeld met de politie en de beheerder.

- Is sprake van een zedenmisdrijf (bijvoorbeeld seks onder dwang, seks met een minderjarige of kinderporno) dan kan contact worden opgenomen via het nummer 0900 8844 en kan gevraagd worden naar de zedenpolitie. Het slachtoffer of degene die aanwijzingen heeft dat iemand slachtoffer is van een zedendelict kan ook naar het politiebureau gaan.
- Indien het slachtoffer (nog) niet naar de politie wil gaan, dan kan rechtstreeks contact worden opgenomen met het Centrum Seksueel Geweld (CSG), 0800 0188.
- Bij grensoverschrijdend gedrag, niet zijnde een zedenmisdrijf, wordt betrokkene door de beheerder aangesproken op zijn onwenselijke gedrag en gesommeerd met een schriftelijke waarschuwing dit gedrag onmiddellijk te stoppen. In overleg wordt bepaald wie het gesprek aangaat over het grensoverschrijdend gedrag. De wijkagent wordt voor dit gesprek uitgenodigd.

LHBTIQ+: Indien sprake is van ernstig LHBTIQ+ slachtofferschap en betrokkenheid van de politie dan wordt Roze in Blauw ingeschakeld: 088-1691234. Roze in blauw biedt ook ondersteuning bij aangifte. Aangifte kan in gevallen ook onder nummer (in plaats van op naam). In minder ernstige gevallen wordt via de veiligheidscoördinator beroep gedaan op de aandachtfunctionaris LHBTIQ+ van de gemeente.

Nazorg community
Na ernstige incidenten stemt de veiligheidscoördinator met de beheerder af of het incident impact heeft gehad op de community en of nazorg gewenst is. Bij incidenten die impact hebben gehad op de community als geheel organiseert de beheerder ondersteuning, bijvoorbeeld door een brief of een bijeenkomst waarbij ook slachtofferhulp, de wijkagent en betrokken ambtenaren van de gemeente worden uitgenodigd. De GGD ondersteunt bewoners/slachtoffers bij langdurige overlast, bedreigende situaties ter voorkoming van verdere gezondheidsschade van de omwonenden.

Communicatie
Bij incidenten die grote impact hebben op medebewoners wordt door de beheerder na afstemming met MZWO, politie en GGD met de bewoners gecommuniceerd over de afwikkeling van het incident. Privacyregels worden in acht genomen.

Bijlage I: Contactpersonenlijst bij overlast en incidenten

Onderwerp	Probleem	Wie inschakelen?	Hoe?
Acute noodsituatie	Geweld / dreiging/ levensgevaar/ heterdaad/ bewoner is acuut gevaar voor zichzelf of omgeving	**Politie/brandweer/ ambulance**	1. Bel 112 (of laat 112 bellen) 2. Achteraf altijd de beheerder naam + telefoonnummer bellen. 3. De beheerder neemt contact op met de veico naam + telefoonnummer
Criminaliteit	Aangifte diefstal, inbraak, bedreiging (geen spoed)	**Politie**	Bel 0900-8844 of doe aangifte via www.politie.nl/aangifte-of-melding-doen
	Aangifte en ondersteuning bij zedenmisdrijf	**Zedenpolitie of Centrum Seksueel Geweld**	Bel 0900 8844 en vraag naar de zedenpolitie Of: Centrum Seksueel Geweld (CSG), 0800-0188
	LHBTIQ+ slachtofferschap	**Roze in blauw**	Bel 088-1691234
Overlast	Je buren maken vaak lawaai, zorgen voor vervuiling of zorgen voor andere overlast	**Naam corporatie**	Huisregels verschillen per locatie
Zorgen Buren	Je maakt je zorgen over je buren vanwege: - Singalen van geweld/ruzie - Vreemd gedrag - Extreem drugs/alcohol gebruik	**Meldpunt Zorg en Woonoverlast**	1. Meld het bij de beheerder naam + telefoonnummer 2. De beheerder meld via 5.1, 2, e (ook anoniem) op kantooruren van maandag ma t/m vrij Het meldpunt schakelt indien nodig hulp in.
Incident	Bij ernstige incidenten informeert de beheerder altijd de Veiligheids-coördinator	**Veiligheids-coördinator stadsdeel**	De beheerder neemt contact op met de veico naam + telefoonnummer
Gezondheid	Levensgevaar	**Ambulance**	Bel 112
	Spoed	**Doktersdienst (niet eerste hulp)**	Bel 08800-30600 (Dit kan alleen als mensen een huisarts hebben en verzekerd zijn)
	Geen spoed	**Huisarts**	Bel de eigen huisarts
	Huisarts onbekend?	**Vluchtelingenwerk**	De eigen consulent helpt bij het inschrijven bij een huisarts
Openbare ruimte	Hinder of overlast in de openbare ruimte (bijv. vuilcontainer vol)	**Gemeente Amsterdam**	Melden via www.amsterdam.nl/wonen-leefomgeving/melding-openbare OF bel 14020

Bijlage II: Factseet Treiteraanpak
Bijlage III: Infoblad werkproces Treiteraanpak Omslagroute
Bijlage IIII: Bestuurlijke maatregelen