



DSP

Amsterdam
X HOST
X ASK
X ME

HOS

Een helpende hand

Evaluatie inzet hospitality hosts in
uitgaansgebieden in Amsterdam

Manja Abraham, Daniel Hofstra, Lotje Krouwel

Amsterdam
Maart, 2024.

Manja Abraham
MAbraham@dsp-groep.nl

Daniel Hofstra
DHofstra@dsp-groep.nl

Lotje Krouwel
LKrouwel@dsp-groep.nl

Met medewerking van:
Renée Beune

Onderzoek uitgevoerd in opdracht van gemeente Amsterdam.
Copyright: DSP-groep.

Inhoud

Samenvatting	5
1 Inleiding	9
1.1 Inleiding & aanleiding evaluatie	9
1.2 Onderzoeksvraag	10
1.3 Aanpak evaluatie	11
1.4 Leeswijzer	12
2 De drie gebieden en hun problematiek	13
2.1 Kenmerken en problematiek gebieden	13
2.2 Tussentijdse conclusies	17
3 Opzet van de host-aanpak	18
3.1 Doel en middel van de hosts-aanpak	18
3.2 Opzet hosts-aanpak op papier	20
3.3 Tussentijdse conclusies	23
4 Hosts in de praktijk	24
4.1 Algemeen beeld praktijkuitvoering	24
4.2 Hosts in de praktijk in de verschillende gebieden	25
4.3 Wat gaat er goed en wat kan beter	27
4.4 Tussentijdse conclusies	31
5 Resultaten en effecten	32
5.1 Doelbereik	32
5.2 Bijdrage hosts volgens stakeholders en (andere) betrokkenen	34
5.3 Tussentijdse conclusies	37
6 Juridische mogelijkheden en beperkingen	38
6.1 Juridisch kader	38
6.2 Financiering en aanbesteding	41
6.3 Tussentijdse conclusies	44

7	Slotconclusie en aanbevelingen voor de toekomst	45
7.1	Conclusie	45
7.2	Aanbevelingen	45
7.3	Slotwoord	48
Bijlagen		
	Bijlage 1: Ontwikkelingen van misdrijven en overlastincidenten	49
	Bijlage 2 Geraadpleegde bronnen	52

Samenvatting

Aanleiding & onderzoek

Afgelopen jaren zijn door gemeente Amsterdam maatregelen getroffen om de situatie op de Wallen en rond de uitgaanspleinen te verbeteren. Eén van deze maatregelen is de inzet van hospitality hosts (of kortweg: hosts) die o.a. publiek aanspreken op onaangepast en overlastgevend gedrag, in de uitgaansgebieden Leidseplein en Rembrandtplein en in het Wallengebied.¹ Gemeente Amsterdam heeft DSP-groep de opdracht gegeven een bredere evaluatie uit te voeren naar de hospitality hosts. Deze evaluatie beoogt zicht te geven op de effectiviteit van de inzet van zowel ISA-hosts als SAOA-hosts en aanbevelingen te geven over op welke wijze de inzet (beter) georganiseerd kan worden. Met de informatie kan een geïnformeerd besluit worden genomen over de continuering en borging van de inzet van hosts in Amsterdam.

In voorliggende samenvatting zijn de belangrijkste uitkomsten van de evaluatie weergegeven. De uitkomsten zijn gebaseerd op documentonderzoek, opgevraagde registraties en gesprekken met ketenpartners, ondernemers en bewoners. De voorlopige bevindingen zijn daarna gedeeld met de belangrijkste stakeholders tijdens twee sessies.

Inzet hosts in drie gebieden

De inzet van hosts gebeurt in de binnenstad al meerdere jaren en er zijn verschillende hosts actief: ISA-hosts en SAOA-hosts. Op het Leidseplein zijn (sinds 2017) hospitality hosts in dienst van ISA (International Security Agency) actief. Vanaf 18 november 2022 loopt een proef in het Wallengebied met dezelfde ISA-hosts. Deze pilot is begin 2024 afgelopen². De hosts van SAOA (Stichting Aanpak Overlast Amsterdam) zijn actief op het Rembrandtplein (vanaf 2016) en in het Wallengebied (vanaf 2017). De ISA en SAOA hosts zijn aanwezig in de avond/nacht van vrijdag en zaterdag, daarnaast zijn de SAOA hosts op de Wallen aanwezig op de donderdag.

Overeenkomsten en verschillen tussen de gebieden

De gebieden trekken alle drie veel bezoekers en vervullen een belangrijke functie als uitgaansgebied. Ook hebben de gebieden gemeen dat er veel overlast is en er veel (gewelds)misdrijven zijn. Politieciijfers suggereren dat er in elk van de gebieden wekelijks meerdere meldingen gevallen van mishandeling zijn. Daarnaast kent ieder gebied zijn eigen problematiek. Kenmerkend zijn: uitgaansgeweld en overlast door 'wat harder' vaak uit Amsterdam komend publiek in het Leidsepleingebied; kwetsbare bezoekers uit de LHTBQ+ scene en uitgaansgeweld en overlast (w.o. fietsoverlast) door bezoekers uit het hele land in het Rembrandtpleingebied; en overlast en drukte door bezoekers en toeristen, menigmaal met een 'alles kan hier' mentaliteit en drugsproblematiek in het Wallengebied.

¹ De hospitality hosts zijn in ingezet in samenwerking met ondernemers van de pleinen (BIZ).

² Het onderzoek is gestart in Q3 2024, de afronding en oplevering van het onderzoek vond plaats in Q1 2024. De pilot met ISA-hosts op in het Wallengebied is per 23 januari 2024 beëindigd.

De openbare orde wordt in alle drie de gebieden gehandhaafd door de politie. De inzet van politie is echter schaars en niet toereikend om de orde in de gebieden continu live te bewaken. Dit speelt in grotere mate in het Wallengebied. Ook zijn er voor de politie andere prioriteiten om uitvoering aan te geven. Naast de politie zijn er handhavers van THOR. Deze zijn aanwezig in het Wallengebied, maar (conform werkafspraken) niet in het Leidsepleingebied en vrijwel niet in het Rembrandtpleingebied. Daardoor worden bepaalde handhavende taken op de pleinen niet opgepakt.

Doelen en taken hosts

De hosts worden ingezet met als doel overlast te beperken. Andere beoogde effecten zijn het vergroten van leefbaarheid en het terugdringen van uitgaansgeweld. De beoogde basistaken van de hosts zijn: zichtbare aanwezigheid, gastvrije service, (informerend) aanspreken bij overlastgevend en ongewenst gedrag, oren en ogen van partners/politie/handhaving op straat, controleren en reguleren van de drukte en doorloop in het gebied. Niet expliciet genoemd als doel, maar wel aanleiding geweest voor de inzet van de hosts, is dat de host het werk van politie en handhaving (en portiers in de omgeving) ondersteunen.

Geen uniforme, actuele beschrijving

Daarbij valt het op dat een uniform, compleet en actueel overzicht van doelen, taken en (werk)afspraken voor de inzet van ISA en SAOA-hosts ontbreekt. Afspraken zijn niet in alle gevallen vastgelegd en geactualiseerd. Er worden verschillende doelen en taken genoemd. Door de jaren heen lijken deze doelen en taken - inclusief bijbehorende begrippen - te zijn veranderd (wat wordt verstaan onder de-escalierend optreden; wat is zijn hospitality taken).

Hosts in de praktijk

De hosts doen in de praktijk op hoofdlijnen wat van hen wordt gevraagd, in alle drie de gebieden: ze zijn zichtbaar aanwezig, verlenen gastvrije service, spreken (informerend) aan bij overlastgevend en ongewenst gedrag, zijn oren en ogen van partners/politie/handhaving op straat, controleren en reguleren van de drukte en doorloop en verrichten kleine ondersteunende taken. Daarbij zijn er taakaccenten per gebied, zoals oog voor LHBTQI+ publiek en de focus op een fietsvrijplein op het Rembrandtplein; meer contact en samenwerking met portiers in het Leidsepleingebied; en crowdmanagement en hospitality richting toeristen in het Wallengebied.

Wat gaat goed

In het algemeen zijn betrokken stakeholders (o.a. politie, handhaving, gemeente, BIZ) positief over de inzet van de hosts. De situatie zonder hosts is volgens hen onwenselijk. De hosts helpen daadwerkelijk de orde te bewaken (zie effectiviteit). Als positieve punten zijn benoemd de samenwerking met ketenpartners in het Rembrandtpleingebied en Leidsepleingebied, met name met de politie maar ook met portiers (en ondernemers/de BIZ). Ook het gedeeld eigenaarschap door cofinanciering door de BIZ in het

Rembrandtplein gebied respectievelijk Leidseplein gebied is positief. Verder is de helicopterview die de hosts hebben door het vele rondlopen benoemd. Hosts geven deze signalen door aan (met name) de politie en gemeente (via rapportages). Voorts is positief dat de pleinen de hosts hebben waarnaar hun voorkeur uitgaat (Leidse: ISA-hosts en Rembrandt: SAOA-hosts).

Mogelijkheden voor verbetering

Als knelpunt is de samenwerking met ketenpartners in het Wallengebied benoemd, deze kan beter, alsmede de betrokkenheid van de BIZ aldaar (cofinanciering door de BIZ ontbreekt in het Wallengebied). Overigens kan de pilot-status van de ISA-inzet hier mede debet aan zijn geweest. Een tweede verbeterpunt betreft het imago van de hosts dat niet in alle gevallen constructief is; zowel voor ISA als SAOA hosts is gaan er stigmatiserende benamingen rond. Verder zijn de rapportages van ISA-hosts van het Leidseplein gebied voor de gemeente geanonimiseerd waardoor de gemeente niet voldoende kan anticiperen en ingrijpen waar dat nodig is. Voorts is er een hoge doorloop onder SAOA-hosts, wat professionalisering en het onderhouden van relaties met portiers, politie, bezoekers en anderen bemoeilijkt. Tot slot is als verbeterpunt genoemd dat het introduceren van twee verschillend uitziende hosts (grijs respectievelijk rood geüniformeerd) voor verwarring kan zorgen bij burgers en professionals en niet in lijn is met de één-overheidsgedachte.

Effectiviteit: niet cijfermatig te staven maar aannemelijk en positief beoordeeld

Het is aannemelijk dat de inzet van de hospitality hosts een bijdrage levert aan de afname van overlast in de drie uitgaansgebieden, en daarmee enige bijdrage levert aan het terugdringen van geweldsincidenten en het bevorderen van de leefbaarheid. Dit valt cijfermatig echter moeilijk te staven.

Professionals en ondernemers zien als voornaamste resultante van de host-inzet dat de hosts helpen de rust en orde in de gebieden te bewaren. Het optreden van hosts heeft een positief effect op het gedrag van bezoekers. Het optreden van hosts heeft een 'dempend' en de-escalerend effect: incidenten worden in de kiem gesmoord. Door de inzet van hosts wordt de politie voorts werk bespaard. Zij zien minder geweldsincidenten waarbij ingrijpen door de politie nodig is. De onderzoekers voegen hier aan toe dat het onduidelijk is hoe groot bovengenoemde positieve resultaten zijn. Voor bewoners leveren de hosts weinig bijdrage aan de aanpak van overlast die zij ervaren. Wel geldt dat er vanuit de ondernemers voorkeuren zijn voor SAOA-hosts (voorkeur ondernemers Rembrandtplein gebied) en ISA-hosts (voorkeur ondernemers Leidseplein gebied en Wallengebied).

Kaders en richtlijnen

Er is geen duidelijk juridisch kader voor de inzet van hosts in publieke ruimten. Hoewel ISA-hosts een beveiligers achtergrond hebben, zijn zij niet op deze titel in functie. Zowel ISA-hosts als SAOA-hosts hebben geen bevoegdheden anders dan burgers. De Wpbr is daarmee niet van toepassing voor de hosts. Echter, gezien de doelen en taken van de hosts kan weldegelijk een richtlijn worden ontleend aan de voorwaarden en

aandachtspunten die volgen uit de Wpbr en de daarop geënte uitwerking voor susteams door het CCV. Dat impliceert onder andere een regierol voor de politie en het gezamenlijk overeenkomen en formaliseren van afspraken over de doelen en taken van de hosts en afstemming daarover met de politie en gemeente.

Kosten, financiering en aanbesteding

De inzet van hospitality hosts kostte in 2023 € 3.740.000. Deze kosten komen vooral op conto van de gemeente Amsterdam, met een bijdrage vanuit de BIZ-Leidsebuurt en de BIZ-Rembrandtplein/Thorbeckeplein van in totaal € 110.000. In het Wallengebied is er geen cofinanciering door de BIZ.

Bij duurzame continuering van de extra host-inzet in het Wallengebied, bijvoorbeeld zoals deze plaatsvond tijdens de pilot met ISA-hosts, is een openbare Europese aanbesteding nodig. Om op korte termijn te voldoen aan de behoeften van de host-inzet kan een meervoudig onderhandse aanbesteding worden verleend voor een jaar.

Aanbevelingen om inzet beter te organiseren

Op basis van de evaluatie geven we aanbevelingen om de inzet van de hospitality hosts (beter) te organiseren. De belangrijkste zijn:

- ① Continueer de inzet van hosts als bijdrage in de aanpak van overlast in uitgaansgebieden mits wordt gezorgd voor de nodige borging en afspraken: actualiseer het doel en de taken van de hosts en de afspraken met ketenpartners, en leg deze vast op uniforme wijze.
- ② Geef gezamenlijk antwoord op in ieder geval de vragen: *Waar toe worden hosts ingezet: wat zijn de doelen? Welke taken zijn daarvoor nodig? Wat wordt verstaan onder de-escalerend optreden en hospitality?* Doe dit vanuit een probleem-georiënteerde benadering, dat vraagt maatwerk: de problematiek bepaalt mede de benodigde aanpak en het profiel van de benodigde hosts.
- ③ Versterk de samenwerking met de politie verder en stuur daarbij aan op (meer) operationele aansturing van hosts door de politie.
- ④ Bevorder de samenwerking met ketenpartners (hosts, handhaving, politie, maar ook portiers). Bij een betere samenwerking heeft de host-aanpak meer effecten. Specifiek het Wallengebied vraagt hier aandacht – mede omdat hier vanuit de pilot wat onduidelijkheid bij de partners is ontstaan.
- ⑤ Anticipeer op eventuele incidenten. Spreek af wat er gebeurt als er een vermoeden is van buitensporig optreden van hosts en wanneer er sprake is van geweld tegen hosts. Bespreek incidenten en trek daar lering uit.
- ⑥ Zet een aanbestedingstraject in gang om de inzet van ISA-hosts (of vergelijkbaar) op in het Wallengebied duurzaam te borgen. Verken de mogelijkheden voor cofinanciering door de BIZ in het Wallengebied om gedeeld eigenaarschap te bestendigen.
- ⑦ Neem in de herijkte aanpak een periodiek moment op voor monitoring en bijsturing.

1 Inleiding

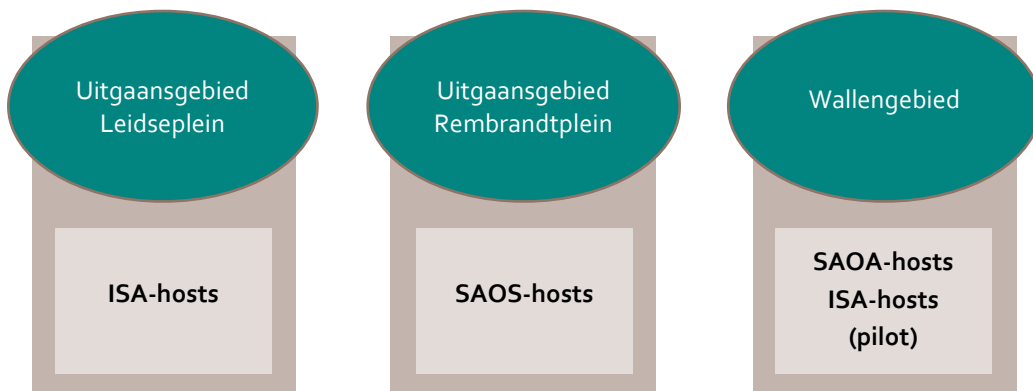
1.1 Inleiding & aanleiding evaluatie

De gemeente Amsterdam streeft naar een binnenstad waar alle woonbuurten ruim voldoende scoren op leefbaarheid en ervaren overlast. Dat is nu nog niet het geval. Met de Aanpak Binnenstad zijn de afgelopen jaren maatregelen getroffen om de situatie op de Wallen en rond de uitgaanspleinen te verbeteren. Eén van deze maatregelen is de inzet van hospitality hosts (of kortweg: hosts) die publiek aanspreken op onaangepast en overlast-gevend gedrag, op de uitgaansgebieden Leidseplein en Rembrandtplein en in het Wallengebied. Hiermee helpen de hosts, zo is de bedoeling, met name in de nachturen, overlast tegen te gaan. Host ondersteunen zo het werk van handhaving, politie en portiers in de omgeving.

De inzet van hosts gebeurt in de stad al meerdere jaren en er zijn hosts actief van twee organisaties: ISA-hosts en SAOA-hosts. Op het Leidseplein zijn (sinds 2017) hospitality hosts in dienst van ISA (International Security Agency) actief. Vanaf 18 november 2022 loopt een proef in het Wallengebied met dezelfde ISA-hosts. Deze pilot is begin 2024 afgelopen³. De hosts van SAOA (Stichting Aanpak Overlast Amsterdam) zijn actief op het Rembrandtplein (vanaf 2016) en in het Wallengebied (vanaf 2017).

Om een geïnformeerd besluit te nemen over voortzetting van de inzet van de ISA-hosts in het Wallengebied heeft het stadsdeel Centrum DSP-groep de opdracht gegeven een bredere evaluatie uit te voeren naar de hospitality hosts. Deze evaluatie moet informatie geven over de effectiviteit van zowel ISA-hosts als SAOA-hosts en aanbevelingen geven over op welke wijze de inzet (beter) georganiseerd kan worden.

Figuur 1.1 Inzet hospitality hosts eind 2023



³ Het onderzoek is gestart in Q3 2024, de afronding en oplevering van het onderzoek vond plaats in Q1 2024. De pilot met ISA-hosts op in het Wallengebied is per 23 januari 2024 beëindigd.

Inzichten uit eerdere evaluaties

Al eerder zijn de hosts geëvalueerd en de uitkomsten geven een eerste vertrekpunt voor onderhavig onderzoek. De meest recente evaluatie betreft de evaluatie van de pilot ISA-hosts Wallengebied (2023).⁴ Uit deze evaluatie op basis van interviews en documentonderzoek blijkt dat de geïnterviewde stakeholders meerwaarde zien van de inzet van de ISA-hosts. Dit vooral “doordat zij vriendelijk maar ‘stevig’ het gesprek aangaan bij wangedrag en lastige bezoekers de straat/het gebied uit begeleiden” en daarmee de-escalierend optreden. Wel concludeert de auteur dat het is de vraag of hosts in voorkomende gevallen “waken tegen verstoring van de orde en rust op terreinen”, waartoe de bevoegdheid van particuliere beveiligers wettelijk beperkt is. Ook is onduidelijk of zij mogen worden ingezet in een risicogebied. Voorts wordt gesteld dat nodige afspraken met onder andere de politie nog onvoldoende zijn uitgewerkt en vastgelegd.

Ook de aanpak van de SAOA-hosts is eerder geëvalueerd, meest recent in 2020 als onderdeel van een brede evaluatie van de hosts in de drie gebieden.⁵ Aan de hand van enquêteonderzoek en interviews onder bewoners en stakeholders wordt door de onderzoekers vastgesteld dat de tevredenheid over de SAOA-hosts flink verschilt per gebied. Men is het meest positief over de inzet van (ISA-) hosts op het Leidseplein (8,7) met name omdat zij bijdragen aan het bestrijden en voorkomen van overlast. Ze hebben een goede uitstraling, lossen problemen op, en werken goed samen met politie bewoners en ondernemers, over de samenwerking met handhaving is men verdeeld. Wel mogen hosts zich nog actiever en zichtbaarder voor bewoners opstellen. De inzet van SAOA-hosts op het Rembrandtplein (7,9) wordt gezien als gastvrij, goede ondersteuning andere partijen, maar er is ruimte voor verbetering en de hosts mogen meer handhaven. Men geeft de laagste beoordeling voor de SAOA-hosts actief in het Wallengebied (6,0). Gewaardeerd wordt hun bijdrage aan crowdmanagement en het goed zichtbaar zijn; er is verbetering mogelijk ten aanzien van de uitstraling, actiever inzet en samenwerking met andere partijen.

1.2 Onderzoeksvraag

Door de opdrachtgever is de centrale vraag van het onderzoek geformuleerd. Deze luidt:

In hoeverre is de inzet van ISA en SAOA-hosts op het Leidseplein, Rembrandtplein en in het Wallengebied effectief? In hoeverre en zo ja op welke manier kan deze inzet in het gebied worden verbeterd?

De centrale vraag is vertaald naar de volgende onderzoeksvragen:

1. Wat zijn per uitgaansgebied de voorliggende problemen waarvoor de hospitality hosts (ISA en SAOA) ingezet worden?
2. Hoe zijn de drie projecten van de hospitality vormgegeven?
3. Hoe krijgt de inzet in de praktijk vorm? Wat gaat er goed en wat is voor verbetering vatbaar?

⁴ Mariska Bond (2023) *Evaluatie pilot ISA-hosts Wallengebied*, Gemeente Amsterdam.

⁵ Nathalie Bosman en Josca Boers (2020) *Evaluatie Hosts*, Onderzoek, informatie en statistiek gemeente Amsterdam.

4. Wat zijn de juridische mogelijkheden en beperkingen voor de inzet van hospitality hosts ten aanzien van de inzet van security in het publiek domein, inclusief aanbestedingsvoorwaarden.
5. In hoeverre is het aannemelijk dat met de inzet van de hospitality hosts de problemen verholpen worden?
6. Welke neveneffecten (positief én negatief) heeft de inzet tot gevolg gehad?
7. Welke aanbevelingen kunnen worden gedaan om de inzet van de hospitality hosts te borgen en de effectiviteit te vergroten?

1.3 Aanpak evaluatie

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen hebben we verschillende onderzoeksmethoden ingezet. Achtereenvolgend zijn de volgende stappen doorlopen:

- ⑤ Aan de hand van deskresearch van (beleids)stukken over de hosts-aanpak en het juridische kader en in gesprek met beleidsbetrokkenen van de gemeente Amsterdam is zicht verkregen op de doelen en beoogde werking van de host aanpak.
- ⑤ Voorts is deskresearch van beschikbare documenten uitgevoerd om de opzet en werkafspraken van de aanpak in de verschillende gebieden in beeld te krijgen.
- ⑤ We deden een beknopte analyse van beschikbare registratiegegevens (veiligheid en overlast, meldingen) om een indicatie te krijgen van de resultaten van de hosts-aanpak.
- ⑤ Om een goed beeld te krijgen van de wijze waarop de hosts worden ingezet, eventuele knelpunten en opbrengsten daarvan in alle drie de uitgaansgebieden zijn interviews en focusgroepen gehouden met diverse betrokkenen. In totaal zijn 48 mensen gesproken. Gesproken is met:
 - ISA (o.a. directeur, teamleider, ISA-hosts);
 - SAOA (o.a. directeur-bestuurder, teamleiders, SAOA-hosts);
 - politie (teamchefs, operationeel coördinatoren, wijkagenten);
 - gemeente Stad (OOV, Teamleider Coaches Openbare Ruimte (THOR));
 - gemeente stadsdeel Centrum (veiligheidscoördinatoren, adviseur Planning & Control cyclus, en gebiedsteams);
 - regiomanager Koninklijke Horeca Nederland (KHN);
 - ondernemers in het gebied (o.a. leden BIZ-bestuur, straatmanagers en horeca; in totaal 15 personen);
 - bewoners (o.a. voorzitters VVE; in totaal 10 personen).
- ⑤ Om zicht te krijgen op de juridische mogelijkheden en beperkingen waarbinnen de inzet van de hosts plaatsvindt is een gesprek gevoerd met o.a. jurist van gemeente Amsterdam en is navraag gedaan bij betreffende personen binnen de gemeente. Ook is navraag gedaan naar de mogelijkheden van private inzet in het publiek domein.
- ⑤ We liepen met de ISA-hosts en de SAOA-hosts een avond/nacht mee, op de verschillende locaties. Hierdoor kregen we een beeld van de praktijkwerking van de hosts-aanpak.

- Om de voorlopige uitkomsten te valideren en duiden organiseerden we twee sessies met betrokken stakeholders. Dit zorgde voor een aanscherping van de uitkomsten, ook aan de hand van enkele verduidelijkende gesprekken (verwerkt in de lijst geïnterviewden). Aanwezig bij de sessies waren vertegenwoordigers vanuit de gemeente, de politie, teamleider ISA-host, teamleider SAOA-hosts, teamleider coaches THOR, regiomanager KHN, straatmanagers, bestuursleden BIZ.

Afbakening

Het is om meerdere redenen uitdagend om de effecten van de host-aanpak in kaart te brengen. Ten eerste is het doel van de hostaanpak niet eenduidig: er zijn meerdere effecten die worden beoogd, en deze zijn niet in alle gevallen duidelijk en meetbaar. Denk aan doelen als (aanspreken op) onaangepast en overlastgevend gedrag, en het bevorderen van leefbaarheid en veiligheid. Ook de inzet van de hosts zelf wordt niet gemonitord waardoor het lastig is een link te leggen tussen de actie (inzet) en reactie (doelbereik, effect). Voorts zijn er veel verschillende andere elementen die meespelen op de pleinen/gebieden en invloed hebben op de mate van overlast, leefbaarheid en veiligheid. Denk bijvoorbeeld aan de inrichting van de pleinen, het type en aantal bezoekers dat er komt, de al aanwezige problematiek. Daarnaast zijn er ook andere aanpakken en partners die zich richten op het terugdringen van overlast (en verbeteren van veiligheid) zoals politie en handhaving, maar ook bijvoorbeeld ondernemers en portieren, al dan niet met gebundelde krachten. Het is dan ook moeilijk een directe relatie te leggen tussen de inzet van de hosts en de veranderingen ten aanzien van overlast, leefbaarheid en veiligheid op de pleinen. Zelfs al zouden er voor- en nametingen worden gedaan in verschillende (ook referentie) gebieden.

Om toch antwoord te geven op de vraag in hoeverre de inzet van de hosts effectief is, kijken we aan de hand van de beleidslogica naar de verschillende output en outcome doelen in relatie tot de inzet van hosts. Zo kan een uitspraak worden gedaan over of een bijdrage van de hosts kan worden verwacht, en tot welk doel. Ook vragen we betrokken stakeholders (waaronder professionals en ondernemers) en bewoners naar hun ervaringen. Daarmee wordt de vraag in kwalitatieve zin beantwoord.

1.4 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk gaan we in op de kenmerken en problematiek die speelt in de drie gebieden waar hospitality hosts worden ingezet. In hoofdstuk 3 bespreken we het doel en de opzet van de inzet van de hosts zoals die beoogd is en op papier staat. Vervolgens komt in hoofdstuk 4 aan bod hoe dit in de praktijk gebeurt. In hoofdstuk 5 gaan we in op de resultaten en effecten van de host aanpak. De juridische mogelijkheden en beperkingen en het financiële kader komen aan bod in hoofdstuk 6. Tot slot doen we op basis van het onderzoek aanbevelingen over de toekomstige inzet van de hospitality hosts in de drie gebieden. De onderzoeksvragen worden beantwoord in de tussentijdse conclusies in betreffende hoofdstukken.

2 De drie gebieden en hun problematiek

In dit hoofdstuk gaan we kort in op de problematiek van de drie gebieden waar de hosts worden ingezet. De informatie in dit hoofdstuk is gebaseerd op analyse van de beschikbare documenten, de cijfers van politie, de interviews die we hebben afgenomen en de sessies die we aan het eind van het onderzoek hielden met stakeholders. In dit hoofdstuk gaan we in op de onderzoeksvraag:

Wat zijn per uitgaansgebied de voorliggende problemen waarvoor de hospitality hosts (ISA en SAOA) ingezet worden?

2.1 Kenmerken en problematiek gebieden

Gebieden en hun problematiek

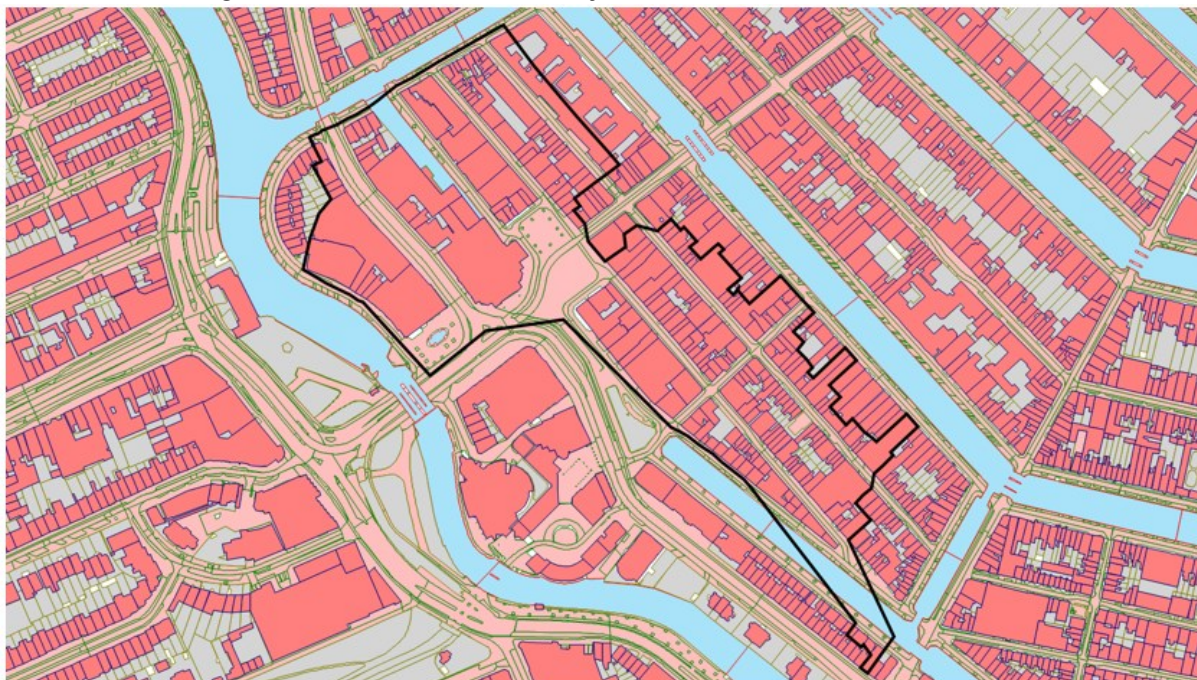
De hosts worden ingezet in de uitgaansgebieden rondom het Leidseplein en Rembrandtplein en in het Wallengebied. De gebieden zijn zeer verschillend maar kennen als gemene delers dat er op drukke tijden veel uitgelaten publiek is, waarvan een deel onder invloed is van drank en/of drugs. We geven hieronder per gebied de kenmerken weer zoals die blijken uit de interviews.

Leidseplein uitgaansgebied

Het Leidseplein uitgaansgebied is gelegen in de Leidsebuurt en bestaat uit het plein en verschillende aangrenzende straten (zie figuur 2.1). Kenmerkend aan het Leidseplein uitgaansgebied is het entertainment aanbod wat met name is gericht op de avonden en nachten. Er bevindt zich een hoge concentratie van kroegen en nachtclubs tezamen met enkele coffeeshops, concertzalen en goklocaties. Respondenten beschrijven het uitgaanspubliek wat op het Leidseplein af komt als een mix van jong en 'zwaarder' publiek (ouder, meer onder invloed, korter lontje). De bezoekers zijn volgens respondenten grotendeels bekend onder de professionals en ondernemers die werkzaam zijn op het plein. In vergelijking tot het publiek van de andere gebieden zijn bezoekers veelal afkomstig uit Amsterdam en omgeving.

De overlastproblematiek op het Leidseplein is te relateren aan het uitgaansaanbod en bestaat voornamelijk uit (geluids-)overlast van de aanwezige horecagelegenheden en overlast van personen in de openbare ruimte, deels in combinatie met alcohol- en drugsgebruik (ook drugshandel). Daarnaast beschrijven respondenten dat veel van de voorkomende problematiek op het Leidseplein bestaat uit opstootjes, ruzies en mensen die onwel zijn geworden. Ook onenigheid tussen portiers en klanten bijvoorbeeld bij het uitzetten van personen uit horeca leidt in gevallen tot overlast.

Figuur 2.1 Leidsebuurt (horecagebied) waarin hosts werkzaam zijn



Bron: verordening gemeenteraad⁶

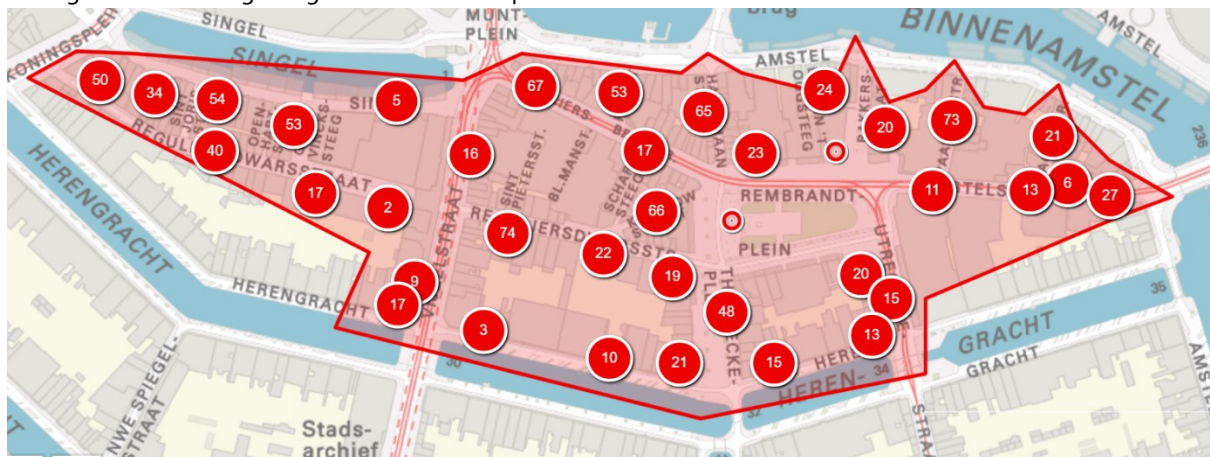
Rembrandtplein uitgaansgebied

Het Rembrandtplein is een overzichtelijk en afgebakend gebied met kroegen en nachtclubs. Ook hier richt het aanbod zich met name op de avonden en nachten. Nabij het plein bevindt zich de Reguliersdwarsstraat, een belangrijke uitgaanslocatie voor de LGBTQI+ gemeenschap. Het uitgaansgebied is weergegeven in figuur 2.2. Volgens respondenten bestaat het uitgaanspubliek uit een mix van bekende en meer onbekende bezoekers, veelal uit Nederland, waaronder ook de LGBTQI+ gemeenschap. De sfeer is aldus geïnterviewde professionals vaak gemoedelijker dan op het Leidseplein. Professionals hebben de indruk dat het publiek in vergelijking tot dat van het Leidseplein minder agressief is.

Ook op het Rembrandtplein is de overlast te relateren aan uitgaansproblematiek, waaronder geluidshinder en personenoverlast, vaak in combinatie met alcohol en drugs. Respondenten beschrijven geluidsoverlast, wildplassen, foute horeca uitzettingen en de aanwezigheid van drugsdealers als voorkomende problemen. Wat het gebied onderscheidt van de andere twee gebieden is de overlast van fietsen (rijden en parkeren) en de daarop gerichte aanpak (fietsvrij plein), waarin ook de hosts een belangrijke rol spelen.

⁶ [Verordening van de gemeenteraad van de gemeente Amsterdam houdende regels omtrent bedrijveninvesteringzone Leidsebuurt \(Verordening BI-zone Leidsebuurt \(horecagebied\) gebruikers 2021\) | Lokale wet- en regelgeving \(overheid.nl\)](#)

Figuur 2.2 Werkgebied hosts uitgaansgebied Rembrandtplein



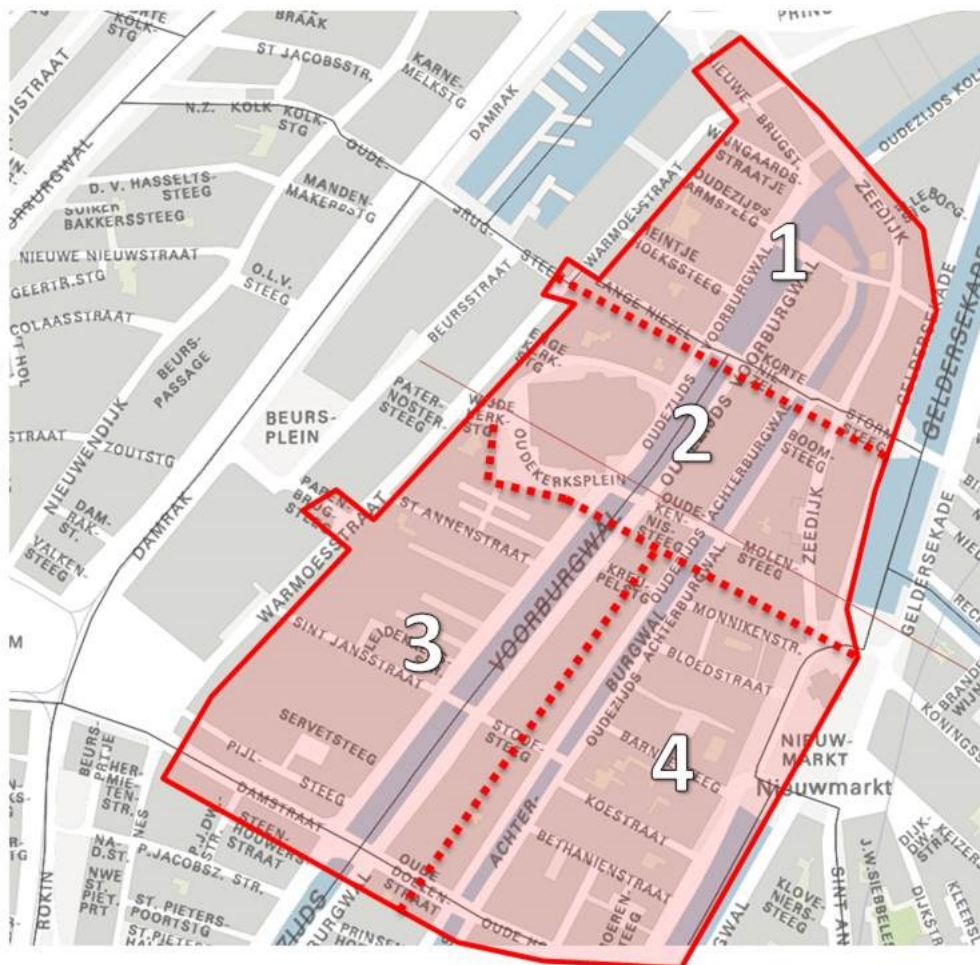
Bron: gemeente Amsterdam

Wallengebied

Het Wallengebied is een onoverzichtelijk gebied wat bestaat uit veel verschillende straten en (smalle) stegen, zoals ook blijkt uit figuur 2.3. Het aanbod bestaat uit een mix van kroegen, coffeeshops, ramen en (seks)entertainment. Het is een belangrijke trekpleister voor toeristen, die zich mengen met uitgaanspubliek, vaak met een 'alles kan hier' houding. Het gebied staat al langere tijd onder druk van de hoge bezoekersaantallen. In de afgelopen jaren heeft de gemeente verschillende maatregelen ingevoerd om het gebied te ontlasten, waaronder een alcohol- en blowverbod en vervroegde sluitingstijden voor horeca en prostitutiebedrijven.

Respondenten relateren het grootste deel van de overlastproblematiek aan de combinatie van drukte in het gebied en het type publiek waaronder relatief veel toeristen. Daarnaast beschrijven zij ook de aanwezigheid van drugsdealers, onwel geworden personen en intimidatie en beroving als voorkomende problemen. Dit is kenmerkend voor het Wallengebied ten opzichte van de uitgaanspleinen.

Figuur 2.3 Werkgebied hosts Wallengebied



Bron: gemeente Amsterdam

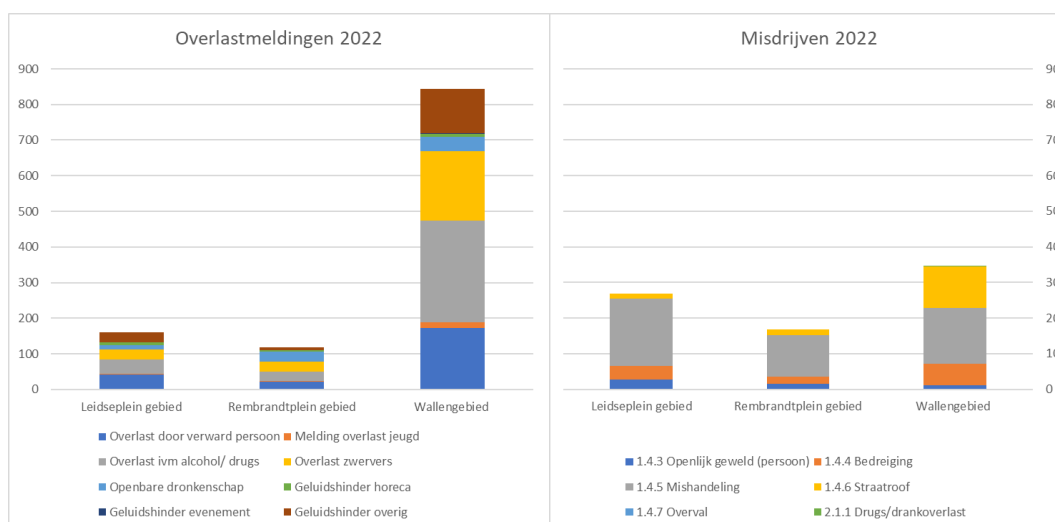
Omvang problematiek

Om enig zicht te krijgen op de schaal van de problematiek zijn cijfers opgevraagd over de verschillende vormen van overlast en misdrijven. De cijfers zijn afkomstig uit het dataportaal van de politie.⁷⁸ De uitkomsten zijn weergegeven in figuur 2.4.

⁷ In aanvulling daarop is ook gekeken naar de SIG-registraties van THOR, bestaande uit de aantallen en categorisering van verschillende vormen van overlast waar mensen melding van maken bij de gemeente Amsterdam (niet in grafiek). Deze cijfers bevestigen het beeld.

⁸ Voor de selectie van de gebieden is de gebruikelijke gebiedsindeling van de gemeente Amsterdam aangehouden en geselecteerd op buurtniveau. Op basis van de werkgebieden Rembrandtplein, Leidseplein, en het werkgebied in Wallen zoals vastgelegd in de Werkafspraken hosts op de Wallen (d.d.24-07-2017) zijn per werkgebied de volgende buurten geselecteerd: Rembrandtplein: Rembrandtplein e.o. Leidseplein: Leidsebuurt-Noordoost, Leidsebuurt-Noordwest, Leidsebuurt-Zuidoost en Leidsebuurt-Zuidwest. Wallengebied: BG-terrein e.o., Burgwallen-Oost, Kop Zeedijk, Nes e.o., Oude Kerk e.o. en Zuiderkerkbuurt.

Figuur 2.4 Overlast- en misdrijfmeldingen politie Amsterdam per gebied



Bron: politieregistraties

Uit figuur 2.4 volgt dat de problematiek zich in aantal vooral manifesteert in het Wallengebied, wat te verwachten is omdat dit gebied het meeste aantal vierkante meters bestrijkt en maar liefst zes buurten. De totale aantallen overlastregistraties en misdrijven liggen op het Rembrandtplein - één buurt- lager dan in de andere twee gebieden, dit betreft echter ook een kleiner gebied. Het Leidsepleingebied - vier buurten- bevindt zich daartussenin. Hoewel de cijfers niet helemaal aansluiten op de werkgebieden van de hospitality host-aanpak, geven ze wel een indicatie van de omvang van de problemen waarmee hosts te maken kunnen hebben.

2.2 Tussentijdse conclusies

We constateren dat:

- 🕒 Ieder gebied kent zijn eigen problematiek. Kenmerkend zijn:
 - uitgaansgeweld en overlast in het Leidsepleingebied, door 'wat harder' publiek;
 - uitgaansgeweld en overlast (w.o. fietsoverlast) in het Rembrandtpleingebied;
 - overlast, drukte door toeristen en 'alles kan hier' mentaliteit en drugsproblematiek in het Wallengebied.
- 🕒 De gebieden hebben gemeen dat er veel overlast is en er veel (gewelds)misdrijven zijn. De aantallen suggereren dat er in elk van de gebieden wekelijks meerdere meldingen gevallen van mishandeling zijn. Het aantal overlastmeldingen ten aanzien van het Wallengebied is flink hoger dan dat ten aanzien van de uitgaansgebieden. Ook het aantal misdrijven en met name geweldsmisdrijven is hoog. Het Rembrandtpleingebied scoort ogenschijnlijk het laagste maar ook daar "is het ieder weekeind raak". Kanttekening daarbij is dat het Wallengebied zes buurten bestrijkt, het Leidsepleingebied vier en het Rembrandtpleingebied maar één. De cijfers sluiten niet strikt aan bij de werkgebieden van de hosts.

3 Opzet van de host-aanpak

In dit hoofdstuk beschrijven we de opzet van hospitality-hosts aanpak. De informatie in dit hoofdstuk is gebaseerd op de beleidslogica die we vaststelden met de gemeente Amsterdam, een analyse van de beschikbare documenten en de interviews die we hebben afgenomen met stakeholders. In dit hoofdstuk geven we (verder) antwoord op de onderzoeksvragen:

Wat zijn per uitgaansgebied de voorliggende problemen waarvoor de hospitality hosts (ISA en SAOA) ingezet worden?

Hoe zijn de drie projecten van de hospitality vormgegeven?

3.1 Doel en middel van de hosts-aanpak

Historische context

De hospitality hosts-aanpak heeft in de drie verschillende gebieden op verschillende momenten en op verschillende wijzen zijn beslag gekregen. Dit zien we terug in de verschillende doelen die door de tijd heen voor de drie gebieden zijn benoemd, waarbij andere accenten werden gelegd. Ook in de interviews en sessies met stakeholders is benadrukt dat de opzet van de host-aanpak met ISA en SAOA-hosts historisch is gegroeid. Waar enerzijds het doel sterk lag op het helpen voorkomen van overlastgevend gedrag van bezoekers, werd anderzijds als doel ook genoemd een bijdrage leveren aan de aanpak van uitgaansgeweld en de politie en handhaving te ondersteunen zodat zij zich beter op de handhaving van de openbare orde konden richten, aldus betrokken respondenten. Ook was het in mindere of juist meerdere mate de taak van hosts om de-escalerend op te treden tegen bezoekers die overlastgevend gedrag vertonen, variërend van “het is nadrukkelijk de taak van de hosts om bezoekers vooraf te informeren en niet om hen aan te spreken op overlastgevend gedrag, dat is een taak van politie en handhaving”⁹ tot “de-escalerend optreden”.

Dit onderzoek richt zich niet op een historisch overzicht maar om een goed begrip te krijgen van de huidige situatie is het relevant enig zicht te hebben op de start van de host-aanpak. Eén van de aanleidingen voor de host-aanpak was dat de stad op de uitgaanspleinen – ondanks tal van maatregelen en forse politie-inzet – te maken had met een groeiend aantal geweldsdelicten. In reactie daarop ontstond vanaf 2015 vanuit de gemeente een nieuwe focus op:

- 🕒 verandering van mentale instelling en het gedrag van het uitgaanspubliek;
- 🕒 activatie van de eigen verantwoordelijkheid van ondernemers;
- 🕒 normherstel door een overheid die zich richt op normhandhaving in plaats van excesbestrijding.

⁹ Raadsbrief ondertekend door voormalige locoburgemeester Ollongren, 2017, over de inzet van hosts in het wallengebied.

Dat de ondernemers, verenigd in een Bedrijveninvesteringszone (BIZ), in de verdere stappen een belangrijke rol speelde blijkt bijvoorbeeld uit de host-inzet op het Leidseplein gebied. Deze is begonnen met de inzet van enkele ISA-hosts vanaf 2015, op eigen initiatief van de ondernemers verenigd in de BIZ-Leidsebuurt, zo licht de betrokken respondent van de BIZ toe. Het doel van de host-aanpak was om uitgaansgeweld te helpen terug te brengen, vooral nu de geëigender partijen politie en handhaving, door andere prioriteiten en capaciteitstekorten minder inzetbaar waren dan nodig geacht.

Doel en middel: basistaken hosts

Met de inzet van de hospitality-hosts wordt op het moment van onderzoek (Q3 en 4 2023, Q1 2024) beoogd “overlastgevend gedrag [te] voorkomen”, aldus de respondenten van gemeente Amsterdam en de meest recente werkafspraken¹⁰. Dit om (daarmee) de leefbaarheid te vergroten, en daarnaast uitgaansgeweld terug te dringen. Deze inzet geldt binnen een breder pakket aan maatregelen die in de drie afzonderlijke uitgaansgebieden worden genomen om de leefbaarheid te vergroten.

De onderzoekers merken op dat, hoewel wel genoemd als aanleiding van de host-aanpak, het verminderen van de werkdruk van politie en handhaving door de gemeente niet specifiek is benoemd als doel van de host-aanpak.

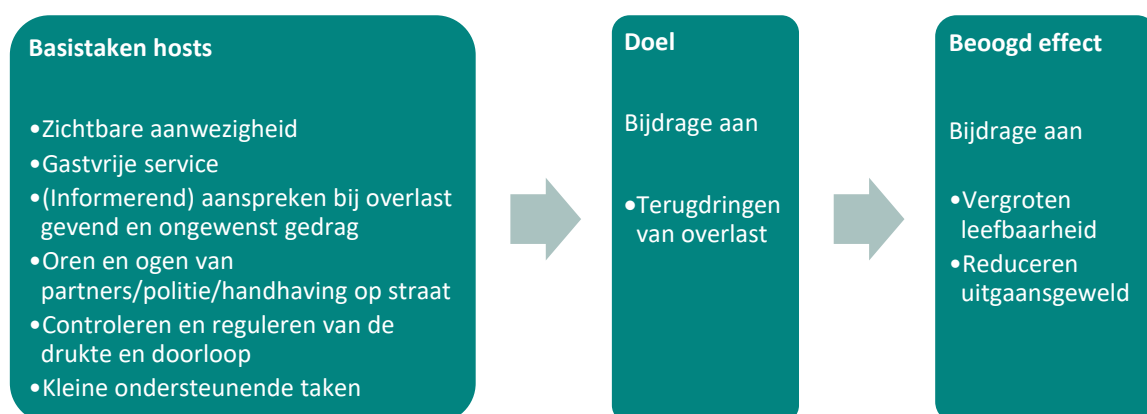
Om bovenstaande doelen te bereiken zijn aan de hosts verschillende basistaken toebedeeld. Uit een documentanalyse en gesprekken met beleidsbetrokkenen van gemeente Amsterdam volgen zes elementen of handelingen die de hosts verrichten, waarmee uiteindelijk de beoogde doelen dienen te worden bereikt.

1. Zo dient uit de **zichtbare aanwezigheid** van hosts een preventieve werking uit te gaan, waardoor publiek zich beter gedraagt en minder overlastgevend gedrag vertoont en de leefbaarheid wordt vergroot.
2. Een **gastvrije service** dient eraan te bijdragen dat het publiek weet of wordt herinnerd aan welke regels er in het gebied gelden.
3. Het **informerend aanspreken bij overlastgevend en ongewenst gedrag** dient ertoe te leiden dat de overlastgevers stoppen of het gebied verlaten.
4. Doordat hosts **signalen doorgeven aan de politie of handhaving**, bijvoorbeeld over geweldsincidenten, drugshandel en zakkenrollerij, kunnen deze sneller ingrijpen.
5. Door het **controleren van de drukte en doorloop** in het gebied (fiets en crowd management) neemt drukte af en daarmee het risico op gevaarlijke situaties.
6. Door het verrichten van **kleine ondersteunende taken** houden politie en handhaving meer tijd over voor ‘ernstigere zaken’.

De relatie tussen doelen en de basistaken van de hosts, en de uiteindelijke effecten, is samengevat in figuur 3.1. In hoofdstuk 5 gaan we in op de vraag of deze doelen worden bereikt.

¹⁰ Werkafspraken de Wallen d.d. mei 2020 en de beschreven werkafspraken in de evaluatie pilot ISA-hosts d.d. juli 2023.

Figuur 3.1 Beleidslogica van de host-aanpak



3.2 Opzet hosts-aanpak op papier

Constatering vooraf

Aan de hand van de beschikbare documenten en interviews is nagegaan hoe de host-aanpak 'formeel' is vormgegeven en op papier is gezet. Daarbij constateren we dat afspraken over de inzet van de hosts maar beperkt zijn terug te vinden in documenten. De stukken dateren uit verschillende jaartallen en de werkafspraken per gebied zijn op versnipperde wijze vastgelegd in verschillende documenten. Ook lijken specifieke afspraken voor het Rembrandtpleingebied te ontbreken. Voor de pilot met ISA-hosts die loopt sinds 2022 lijkt gebruik te worden gemaakt van de werkafspraken uit 2017. Voor de ISA-hosts op het Leidseplein is in juli 2023 een conceptversie werkafspraken opgesteld maar deze lijkt niet te zijn vastgesteld. Mogelijk is het "hapsnap karakter" van de opstartperiode er mede debet aan geweest dat er weinig is vastgelegd, aldus een respondent. Hetzelfde geldt voor de status van *pilot* voor de ISA-inzet op de Wallen.

Er bestaat dan ook geen uniform, compleet en actueel overzicht van de werkafspraken voor de ISA en SAOA-hosts in de drie gebieden. Het feit dat een actueel overzicht van de werkafspraken ontbreekt is volgens meerdere respondenten een onwenselijke situatie. "Dat kan risicovol zijn als er echt iets gebeurt omdat er weinig is om op terug te vallen." De wens (vanuit vooral de gemeente) wordt dan ook gezien om afspraken over de inzet van hosts beter vast te leggen.

Host-aanpak op papier per gebied

Per gebied geven we een opsomming van de belangrijkste kenmerken van de beoogde aanpak. Achtereenvolgens gaan we in op het doel, de taken, de inzet, afstemming en samenwerking, en overige protocollen. In het volgende hoofdstuk beschrijven we hoe de inzet van hosts in de praktijk vorm krijgt.

Leidseplein uitgaansgebied

In het Leidseplein uitgaansgebied worden ISA-hosts ingezet. Hun inzet is als volgt vormgegeven:¹¹

- ① Het doel van de ISA-host inzet is het "Bijdragen aan een veilige, gastvrije en aangename uitgaansomgeving."
- ② De taken van de ISA-hosts zijn het verlenen van gastvrije service, het houden van preventief toezicht houden, bespoedigen dat bezoekers vertrekken, bezoekers wijzen op regels, bezoekers aanspreken op ongewenst gedrag (de-escalerend optreden), ogen en oren voor de politie (waaronder het doorgeven van signalen over dealers), ondersteuning bij horeca ontzegging/sluiting of het assisteren van ondernemers in geval van overtreden huisregels door bezoekers, en indien mogelijk: aandacht geven aan punten die voortkomen uit klachten van bewoners.
- ③ De hosts worden ingezet op de vrijdag en zaterdag. Er worden 12 hosts ingezet per avond/nacht van 22.00 – 06.00 uur, binnen een begrensde gebied.
- ④ ISA stuurt operationeel aan.
- ⑤ Bij aanvang en einde dienst is er een briefing op het politiebureau. Voorts is er tijdens de dienst contact met politie via een directe lijn met de operationeel coördinator en via het portiersnetwerksysteem met horecaondernemers. Afstemming met de politie en gemeente vindt plaats via maandelijks overleg met politie, horeca en stadsdeel. Het stadsdeel zorgt waar nodig voor verdere afstemming met handhaving.
- ⑥ Hosts zijn in bezit van een beveiligersdiploma en in dienst van ISA.
- ⑦ Er is een klachtenlijn ingesteld waar klachten over de hosts kunnen worden ingediend. Er is geen protocol veiligheid/incidenten bekend, wel hebben hosts altijd back-up van de politie.
- ⑧ De opdrachtgever van de ISA-hosts is de BIZ-Leidsebuurt.

Rembrandtplein uitgaansgebied

In het Rembrandtpleingebied worden SAOA-hosts ingezet. Hun inzet is als volgt vormgegeven:¹²

- ① Het doel van de SAOA-host inzet is het "substantieel terug brengen van uitgaansgeweld en overlast".
- ② De taken van de SAOA-hosts zijn het verlenen van informatie en service, het voorkomen en bestrijden van overlast en het bieden van een "signaleringsfunctie/ondersteuning" aan partners.
- ③ De hosts worden ingezet op de vrijdag en zaterdag. Er worden 18 hosts ingezet per avond/nacht van 21.00 – 05.00 uur, binnen een begrensde gebied.
- ④ SAOA stuurt operationeel aan.
- ⑤ Afstemming vindt plaats met de politie bij aanvang van de uitgaansavond. Er is een wekelijks en maandelijks uitvoeringsoverleg met politie en gemeente om knelpunten te bespreken en vooruit te kijken.
- ⑥ Voorts is er een protocol waarin wordt vermeld hoe te handelen bij agressie-incidenten.

¹¹ Bronnen: Concept afspraken Hosts ISA (2023), Beschrijving + Profiel inzet Leidse Host (d.d. onbekend).

¹² Bronnen: Werkafspraken de Wallen (2020) & Werkafspraken SAOA/gemeente Amsterdam (2022).

- 🕒 Hosts worden via een uitzendbureau ingehuurd door THOR. Dit met uitzondering van de teamleiders, die in dienst zijn van SAOA. SAOA is als stichting organisatorisch ondergebracht bij THOR.
- 🕒 De opdrachtgever van de hosts is stadsdeel Centrum van gemeente Amsterdam.

Wallengebied

In het Wallengebied zijn op het moment van onderzoek twee type hosts actief: SAOA-hosts en, als wijze van pilot, ISA-hosts. Hun inzet is als volgt vormgegeven:⁴³

SAOA

- 🕒 Het doel van de SAOA-host inzet is het "substantieel terug brengen van uitgaansgeweld en overlast".
- 🕒 De taken van de SAOA-hosts zijn het verlenen van informatie en service, het voorkomen en bestrijden overlast, het bieden van een "signaleringsfunctie/ondersteuning" aan partners en crowdmanagement: het vergroten van de doorstroom van bezoekers en *overcrowding* voorkomen.
- 🕒 De hosts worden ingezet op de donderdag van 16.00-23.00 uur (16 hosts) en vrijdag en zaterdag van 16.00-1.00 uur (22 hosts), binnen een begrensd gebied.
- 🕒 SAOA stuurt operationeel aan.
- 🕒 Afstemming met de politie en gemeente vindt plaats tussen de teamleider en de politie bij aanvang van de dienst en is er een directe lijn tijdens de dienst. Er is een motorkap-briefing met de operationeel coördinator van de politie, de aanvoerder van handhaving en de teamleider van de hosts. Handhaving is aanwezig als back-up en ondersteuning en handhaving en de teamleider wisselen telefoonnummers uit bij aanvang van de dienst. Zonder aanwezigheid van politie mogen hosts en handhaving hun werkzaamheden niet uitvoeren. Voorts is er in de avond contact tussen de teamleiders van ISA en SAOA.
- 🕒 Hosts worden via een uitzendbureau ingehuurd door THOR. Dit met uitzondering van de teamleiders, die in dienst zijn van SAOA. SAOA is als stichting organisatorisch ondergebracht bij THOR.
- 🕒 Voorts is er een protocol waarin wordt vermeld hoe te handelen bij agressie-incidenten.
- 🕒 De opdrachtgever van de hosts is stadsdeel Centrum van gemeente Amsterdam.

ISA (pilot)

- 🕒 Het doel van de ISA-host inzet is "overlastgevend gedrag voorkomen".
- 🕒 De taken van de ISA-hosts zijn bezoekers welkom heten en informeren, zichtbaar aanwezig zijn en het aanspreken van bezoekers op overlastgevend gedrag.
- 🕒 De ISA-hosts worden ingezet op vrijdag en zaterdag van 21.00-5.00 uur. Er worden 6 hosts ingezet per avond/nacht, binnen een begrensd gebied.
- 🕒 Afstemming vindt plaats via operationeel overleg eens in de drie weken tussen het stadsdeel, ISA, politie, KHN en eventueel handhaving. Daarnaast is er bij aanvang van de dienst afstemming met de politie: de

⁴³ Bronnen: Werkafspraken Hosts op de Wallen (2017), Werkafspraken de Wallen (2020), Werkafspraken SAOA/gemeente Amsterdam (2022).

teamleider neemt deel aan de briefing van de politie en is er bij aanvang van de dienst contact tussen de teamleiders van ISA en SAOA.

- ③ Hosts zijn in bezit van een beveiligersdiploma en in dienst van ISA.
- ③ Er is een klachtenlijn ingesteld waar klachten over de hosts kunnen worden ingediend. Er is geen protocol veiligheid/incidenten bekend, wel hebben hosts altijd back-up van de politie.
- ③ De opdrachtgever van de ISA-hosts is stadsdeel Centrum van gemeente Amsterdam.

3.3 Tussentijdse conclusies

We constateren dat:

- ③ De hosts worden ingezet met als doel overlast te beperken. Andere beoogde effecten zijn het vergroten van leefbaarheid en het terugdringen van uitgaansgeweld.
- ③ De beoogde basistaken van de hosts zijn: zichtbare aanwezigheid, gastvrije service, (informerend) aanspreken bij overlastgevend en ongewenst gedrag, oren en ogen van partners/politie/handhaving op straat, controleren en reguleren van de drukte en doorloop in het gebied.
- ③ Een uniform, compleet en actueel overzicht van doelen, taken en (werk)afspraken voor de inzet van ISA en SAOA-hosts ontbreekt voor alle drie gebieden. Er worden verschillende begrippen gehanteerd voor de beschrijving van het doel, de taken en afspraken van de host-inzet.
- ③ Ieder gebied kent zijn eigen accenten van de host-inzet. Kenmerkend zijn- *volgens de opzet op papier*:
 - Hospitality richting uitgaanspubliek, de-escalerend optreden en ondersteuning van politie en horeca op het Leidsepleingebied door ISA-hosts op vrijdag en zaterdag.
 - Hospitality richting uitgaanspubliek, voorkomen en bestrijden van overlast en ondersteuning van diverse partners in het Rembrandtpleingebied door SAOA-hosts op vrijdag en zaterdag.
 - Hospitality richting uitgaanspubliek en toeristen en crowdmanagement in het Wallengebied, door SAOA-hosts op donderdag, vrijdag en zaterdag; én hospitality en de-escalerend optreden door ISA-hosts op vrijdag en zaterdag.

Daarbij tekenen we aan dat het hier gaat om de host-aanpak zoals die op papier staat. Dat afspraken op papier ontbreken betekent niet per se dat deze er in de praktijk niet zijn. In het volgende hoofdstuk constateren we dat we hierin ook bepaalde accenten missen, zoals bijvoorbeeld de SAOA-taken die gericht zijn op een fietsvrij Rembrandtplein.

4 Hosts in de praktijk

In dit hoofdstuk gaan we in op de vraag hoe de inzet van de hosts er in de praktijk uitziet en wat daarbij goed gaat en wat minder. De uitkomsten zijn gebaseerd op de interviews, de observaties tijdens het meelopen en de sessies met betrokken stakeholders. We geven eerst de algemene bevindingen weer en gaan vervolgens in op de praktijk in de verschillende gebieden. We beantwoorden hiermee de onderzoeksvraag:

Hoe krijgt de inzet in de praktijk vorm? Wat gaat er goed en wat is voor verbetering vatbaar?

4.1 Algemeen beeld praktijkuitvoering

Hosts voeren beoogde taken uit in alle gebieden

Op basis van de interviews en observaties zien we dat de hosts in de verschillende uitgaansgebieden grofweg dezelfde basistaken uitvoeren. Het zijn de zes taken die ook zijn benoemd in 3.1.:

- 🕒 **Zichtbare aanwezigheid.** De ISA en SAOA-hosts zijn gekleed in grijze respectievelijk rode jassen met de tekst host en als zodanig herkenbaar als hosts. De hosts zijn aanwezig in de afgesproken gebieden op de aangewezen tijden.
- 🕒 **Gastvrije service/hospitality.** De ISA en SAOA-hosts verlenen gastvrije service. Dit is door velen benoemd als de kerntaak van de hosts. Het gaan om bezoekers welkom heten, ze wijzen op de norm of daarover waarschuwen, bezoekers specifiek aanspreken op het gebruik van glas en alcohol in de openbare ruimte, maar ook om bezoekers attenderen op de aanwezigheid van zakkenrollers en drugsdealers. Ook zien we hosts desgevraagd informatie geven over bereikbaarheid (*wayfinding*) en andere praktische tips. Voorts valt ook het verlenen van zorg aan bezoekers (bijvoorbeeld bij dronkenschap of eerste hulp bij drugsgebruik) onder hospitality aldus de hosts.
- 🕒 (Informerend) **aanspreken bij overlastgevend en ongewenst gedrag.** ISA en SAOA-hosts spreken bezoekers aan bij geluidsoverlast en vragen hen rustig aan te doen en door te lopen, dit ook bij baldadigheid, wildplassen, en opstootjes.
- 🕒 **Oren en ogen.** De ISA en SAOA-hosts geven signalen door aan de politie en handhaving op straat. Zo is er ook beter zicht op hottimes en hotplaces (dat kan ook zijn horecazaken waar veel incidenten zijn). Wel hebben we het idee dat hier verbetering mogelijk is omdat niet in alle gebieden de samenwerking met politie en handhaving op straat optimaal is.
- 🕒 **Controleren en reguleren van de drukte en doorloop** in het gebied (fiets- en crowd management). Dit gebeurt bijvoorbeeld door in de stegen op de Burgwallen éénrichtingsverkeer in werking te stellen, maar ook door bezoekers die fietsen op het Rembrandtplein of hun fiets willen parkeren waar dat niet mag daarop aan te spreken. Hoewel niet iedere bezoeker gehoor geeft aan de oproep van de hosts, doen de meesten dat wel.

- Tot slot geven hosts aan **kleine 'ondersteunende' taken** te verrichten, taken waarvoor anders de politie of handhaving zou zijn gevraagd. Bijvoorbeeld de rust bewaken wanneer een lastige bezoeker een club uit wordt gezet.

In de praktijk zien we dat op hoofdlijnen de hosts deze taken conform afgesproken plaats en tijd uitvoeren.

Operationele aansturing vanuit eigen team

Verder constateren we dat de operationele aansturing van de hosts vanuit het eigen team plaatsvindt. Zowel de ISA-hosts als de SAOA-hosts hebben een teamleider die verantwoordelijk is voor de aansturing tijdens een uitgaansnacht. Deze teamleider is tevens het aanspreekpunt voor de samenwerkingspartners.

Meerdere respondenten gaven aan dat de politie tijdens een uitgaansnacht in enige mate aanstuurt. Het gaat dan vooral om aanwijzingen als bijvoorbeeld tijdens een uitgaansnacht bepaalde ontwikkelingen of risico's worden verwacht.

4.2 Hosts in de praktijk in de verschillende gebieden

Vanzelfsprekend zijn per uitgaansgebied verschillende taakaccenten zichtbaar, waarop wordt ingezet. Ieder uitgaansgebied kent zijn eigen problematiek en dat vraagt ieder om een eigen oplossing. Dat resulteert in taakaccenten, taken waaraan naast de basistaken extra uitvoering wordt gegeven in dat gebied, zoals hieronder toegelicht.

Rembrandtplein uitgaansgebied

Tijdens de uitgaansnachten sluiten de SAOA-hosts de randen van het Rembrandtpleingebied af en verwelkomen de bezoekers van het plein op een positieve manier (om zo ook de positieve norm te activeren). Het gebied is tijdens uitgaansnachten fietsvrij, wat wil zeggen dat bezoekers niet mogen fietsen in het gebied en er hun fiets niet mogen parkeren. Naast de eerdergenoemde basistaken gaat hier vanuit de hosts veel aandacht en capaciteit naar uit. Soms ook met de nodige frustratie omdat verzoeken aan fietsers om af te stappen niet altijd worden opgevolgd (soms gepaard met opmerkingen als "je kunt me toch niets maken"). Daarnaast benoemden meerdere respondenten specifiek voor het Rembrandtpleingebied dat de hosts veel aandacht hebben voor de begeleiding van kwetsbare groepen (met name LHBTIQ+) naar taxi's of andere plekken.

Er is goed contact tussen het portiersnetwerk en de hosts in dit gebied. Zo wordt er bijvoorbeeld naar elkaar geseind met zaklampen als er iets mis is aan de deur. De respondenten zien dit als een duidelijke meerwaarde. Voor de hosts is het aantal en de bereikbaarheid van de clubs/ bars overzichtelijk.

Bij de start van de host-aanpak in het Rembrandtpleingebied waren de hosts volgens meerdere betrokkenen voornamelijk gastheer en gastvrouw. De respondenten zien een ontwikkeling, namelijk dat de hosts nu steeds meer betrokken zijn bij (beginnende) geweldsincidenten. De hosts hebben er in de loop der tijd volgens hen

een de-escalerende taak bij gekregen. Waarbij de hosts zich over het algemeen goed bewust zijn wanneer hun taak stopt, wordt daarbij opgemerkt. Volgens een respondent valt deze taakverschuiving deels te verklaren doordat THOR afwezig is op het plein gedurende uitgaansnachten, en dus dergelijke de-escalerende taken ook niet op zich neemt.

Leidseplein uitgaansgebied

Het merendeel van de respondenten merkt op dat de hoofdtak van de ISA-hosts vooral het de-escalerend optreden is. Volgens deze respondenten vervullen ze deze rol goed (mede omdat velen een achtergrond als beveiliging hebben en bekwaam weten te de-escaleren) en worden hiermee veel beginnende incidenten in de kiem gesmoord. ISA zelf geeft aan dat ze ook en vooral hospitality taken vervullen. Dit zagen we ook terug tijdens de observaties. Dit gebeurt bijvoorbeeld door mensen 'uit de anonimiteit te halen' en ze te begroeten. Ook investeren de ISA-hosts veel in het contact en de samenwerking met het portiersnetwerk in het Leidsepleingebied. Ten opzichte van de andere drie uitgaansgebieden is er in dit gebied dan ook sprake van een hechtere samenwerking. Deze nauwe samenwerking is er ook met de politie, waar de ISA- teamleider bij aanvang van de dienst op het politiebureau de briefing bijwoont.

Meerdere respondenten benoemen dat de problematiek/ type uitgaanspubliek in dit gebied 'zwaarder' is ten aanzien van het Rembrandtpleingebied. Bij dit type publiek sluit de "beveiligersachtige" of "stevige" uitstaling van de ISA-hosts goed aan en de focus op de-escalerend optreden is volgens hen dan ook belangrijk in dit gebied.

Wallengebied

In het Wallengebied zijn maatregelen ten behoeve van de crowdmanagement ingevoerd. De hosts voeren deze crowdmanagement maatregelen uit op verschillende momenten tijdens de uitgaansnacht. Deze maatregelen komen neer op het controleren en reguleren van de bezoekersstromen. Denk hierbij aan het afsluiten van bepaalde stegen of het invoeren van éénrichtingsverkeer. Als deze maatregelen van kracht zijn verschuift het taakaccent grotendeels naar de uitvoering hiervan. Naast de crowdmanagement maatregelen gaven respondenten aan dat de SAOA-hosts stevig inzetten op hospitality in dit gebied. Dit door bezoekers te informeren over bepaalde zaken, te wijzen op de regels (zoals het alcohol- en blowverbod in dit gebied) en eerste hulp te verlenen. Dit zagen we ook terug tijdens de observaties. De ISA-hosts voorzien vooral in het de-escalerend optreden en het aanspreken van overlastgevende bezoekers.

4.3 Wat gaat er goed en wat kan beter

Wat gaat er goed?

De volgende zaken worden door meerdere stakeholders benoemd als positief.

Positief beeld inzet hosts in de uitgaansgebieden: situatie zonder hosts is onwenselijk

Over het algemeen zijn alle stakeholders (zeer) positief over de inzet van de hosts. De hosts dragen volgens hen bij aan de veiligheid en leefbaarheid tijdens de uitgaansnachten. Dit komt met name doordat de aanwezigheid van hosts *an sich* een positieve norm activeert. Daarnaast halen de hosts de bezoekers uit de anonimiteit waardoor volgens de respondenten bezoekers minder snel voor overlast zorgen. De respondenten waarderen tevens het de-escalerend optreden van de hosts, en merken op dat hierdoor situaties minder snel uit de hand lopen. Overigens merken de meeste respondenten op dat zij liever meer politie in de gebieden zien, dan zouden de hosts niet of minder nodig zijn. Vanuit de wetenschap dat dit op korte termijn niet haalbaar is, zien ze de hosts als goed alternatief. Gevraagd naar de situatie in de drie uitgaansgebieden zonder aanwezigheid van de hosts, geven alle respondenten aan dat er dan een onwenselijke situatie zou ontstaan.

Hechte samenwerking Rembrandtpleingebied en Leidsepleingebied

Alle gesproken stakeholders in het Rembrandtpleingebied en het Leidsepleingebied geven aan dat er sprake is van een nauwe en hechte samenwerking tussen de hosts, politie, gemeente en het portiersnetwerk. Er zijn korte lijnen, duidelijke overlegstructuren en iedereen weet doorgaans wie wat en wanneer doet.

In het Rembrandtpleingebied is een gedeeld communicatiekanaal (via de portofoon). De respondenten zien deze directe lijn met de politie als waardevol. De communicatie verloopt beter dan voorheen en de politie is sneller ter plaatse bij (opkomende) incidenten. Op het Leidseplein was er een horecalijn, deze is afgeschaft tot spijt van de hosts, het contact ter plaatse verloopt nu via de OOT-commandant van de politie. Desondanks wordt de samenwerking met de politie in beide gebieden door zowel hosts als politie als goed beoordeeld.

Meerwaarde gedeeld eigenaarschap door cofinanciering BIZ

In het Rembrandtpleingebied en het Leidsepleingebied is er sprake van een cofinanciering door de BIZ. Dit gedeelde eigenaarschap is volgens enkele respondenten bevorderlijk voor de samenwerking en beslissingen die genomen worden in het belang van de betrokkenen. Deze publiek-private samenwerking draagt bij aan een veiliger uitgaansgebied. Ook benoemden meerdere respondenten dat de ondernemers hierdoor nog meer betrokken zijn: "ze voelen echt dat het hun hosts zijn".

Helicopterview en verbinden van signalen

De hosts overzien veel in de uitgaansgebieden. Wanneer een host een signaal oppikt dat wijst op mogelijke overlast of verstoring, nemen ze proactief stappen om dit breder bekend te maken binnen hun netwerk van hosts, politie of -in mindere mate- handhaving of het portiersnetwerk. Zo kunnen passende acties worden ondernomen en potentiële problemen worden aangepakt. Dit draagt er ook aan bij dat hotspots, hottimes et

cetera beter in beeld zijn opdat de politie of andere partners passende acties kunnen ondernemen. Overigens kan het ook gaan om het doorgeven van gedumpte afval. Daarnaast houden hosts personen die voor overlast zorgen actief in de gaten om wanneer daartoe aanleiding is actie te ondernemen (zoals het aanspreken van personen op hun gedrag tot het inschakelen van de politie).

Praktijk in lijn met specifieke voorkeuren voor ISA of SAOA

Ook merken we dat verschillende stakeholders sterke voorkeur hebben voor *of* de ISA-hosts *of* de SAOA-hosts. Daaraan kunnen verschillende redenen ten grondslag liggen. Vaak ligt deze voorkeur in lijn met de realiteit. Op zowel het Leidseplein gebied als het Rembrandtplein gebied lijkt men tevreden met de huidige inzet en keuze voor hosts: de wat stevigere ISA-hosts op het Leidseplein gebied met als accent hospitality en de-escalerend optreden, en de SAOA-hosts op het Rembrandtplein gebied die naast hospitality en de-escalerend optreden ook een bijdrage leveren aan het bewaken van een fietsvrij Rembrandtplein.

Op de Wallen is dit minder eenduidig. Zo ervaren enkele ondernemers het crowdmanagement op het Wallengebied als omzetverlies, omdat ze door de snelle doorstroom klandizie mislopen. Ze geven de voorkeur aan de aanpak door ISA-hosts, die meer is gericht op een stevige aanwezigheid en de-escalerend optreden.

Knelpunten

De volgende zaken worden door meerdere stakeholders benoemd als verbeterpunt.

Samenwerking in het Wallengebied kan beter

In het Wallengebied is er een behoefte aan verbetering van de samenwerking tussen hosts -ook tussen SAOA en ISA onderling- en de handhavende diensten. Hoewel er samenwerkingsafspraken zijn tussen hosts en o.a. de politie lijken deze in de praktijk niet in alle gevallen tot hun recht te komen aldus enkele respondenten. Dit kan ertoe leiden dat de diensten niet goed op de hoogte zijn wie wat doet en de aanrijtijden van de politie bij een (opkomend) incident langer zijn. Daarbij is de politie in het Wallengebied ook aanwezig in auto's, waardoor er minder dan in andere gebieden communicatie tussen hosts en politie op straat plaatsvindt. Dat er in de praktijk weinig samenwerking is heeft volgens een respondent ook te maken met de tijdens het onderzoek lopende pilot van de inzet van ISA-hosts in dit gebied, die deels dezelfde taken hadden maar zich tevens richtten op het wat zwaardere, latere publiek. Dit gaf ruis. Ook vond weinig afstemming plaats tussen SAOA en ISA werd door enkele hosts opgemerkt.

Beperkte aanwezigheid handhaving in de uitgaansgebieden

Doordat de handhavers van THOR niet of in zeer beperkte mate aanwezig zijn tijdens uitgaansnachten op de pleinen ontstaat er een 'gat' ten aanzien van de verantwoordelijkheden van de hosts en de politie. Dit grijze gebied kan leiden tot situaties waarbij hosts, bewust dan wel onbewust, buiten hun taken om handelen ten behoeve van de leefbaarheid en veiligheid. "Politie is er niet altijd of het duurt even, en hierdoor moeten ze wat vaker bijspringen". Volgens deze respondenten is het belangrijk dat blijvend beseft moet worden dat de politie verantwoordelijk is voor de openbare orde en veiligheid. Over het algemeen gaat de opschaling naar

politie volgens deze respondenten heel goed, en slechts in een enkel geval wordt de politie te laat ingeschakeld. Daarnaast is de handhaving op bepaalde overtredingen door de afwezigheid van de handhavers ook niet mogelijk.

Imago hosts: 'klerenkasten' en 'werkstudenten'

Uit de gesprekken met de betrokkenen komt naar voren dat de hosts een imago hebben, dat niet altijd even constructief is. Aan de ene kant zijn er de ISA-hosts getypeerd als 'klerenkasten'; stevige mannen en vrouwen gekarakteriseerd door hun vastberadenheid die niet snel een stapje terug doen. Aan de andere kant zijn er de SAOA-hosts getypeerd als 'zachte types' of 'werkstudenten', die vaak worden gezien als te toegeeflijk en terughoudend om assertief op te treden tegen overlastgevende bezoekers. Ook heerst het beeld dat de SAOA-hosts tijdens werktijd in het gebied vaak met hun telefoon bezig zijn met andere zaken dan hospitality verlenen. Hoewel hierover via verschillende bewoners en ondernemers signalen zijn ontvangen, is in dit onderzoek niet onderzocht in hoeverre de hosts 'voldoen' aan dit beeld. Voorts merken we op dat de host aan het begin van dienst hun privé-telefoon inleveren en een werktelefoon bij zich hebben voor onderling contact en het maken van notities voor de rapportages.

Rapportages van ISA-hosts zijn geanonimiseerd

Enkele respondenten van de gemeente merken op dat de aan de gemeente verstrekte rapportages van ISA-hosts in het Leidseplein gebied geanonimiseerd zijn. Dit vormt een belemmering voor de gemeente om effectief op te treden tegen notoire regelovertreedende ondernemingen. Niet iedereen ziet dit als een bezwaar. Betrokkenen van het Leidseplein geven aan dat de BIZ de informatie deelt met de gemeente wanneer dat nodig is opdat alsnog door de gemeente actie ondernomen kan worden. De politie geeft aan niet-geanonimiseerde rapportages te ontvangen, voor hen speelt dit probleem dus niet.

Hoge doorloop SAOA-hosts

Vanuit meerdere hoeken benoemden respondenten de hoge doorloop van de SAOA-hosts als knelpunt (aangaande ISA is dit niet genoemd). Enkele respondenten geven aan dat de goede samenwerking komt doordat er veel in wordt geïnvesteerd en men elkaar goed kent. Doordat de doorloop bij SAOA volgens hen redelijk hoog is moet men "steeds weer opnieuw beginnen". Hetzelfde geldt ook voor professionalisering, omdat nieuwe medewerkers opnieuw moeten worden getraind en ingewerkt in o.a. hospitality, de-escalerend optreden en EHBO. SAOA ziet dit zelf ook als knelpunt en geeft aan dat de oorzaak mede ligt in het feit dat ze geen fulltimebanen kunnen bieden. De constructie waarbij hosts door THOR worden vanuit een uitzendbureau worden ingehuurd, is daarbij ook niet helpend.

Twee uniformen erbij

Met de inzet van hosts van verschillende organisaties zijn er twee uniformen bijgekomen op straat: een grijze (ISA) en een rode (SAOA). Dit naast het reeds brede palet van functionarissen op straat zoals politie, THOR, straatcoaches, fietscoaches en meer. Dit is verwarrend voor burgers en professionals zo benoemt een

respondent omdat men niet meer weet welke functionaris wat kan en mag. Dit is voorts niet in lijn met de één-overheidsgedachte.

In aanvulling op bovenstaande verbeterpunten signaleren de onderzoekers nog enkele onderwerpen die aandacht vragen:

Meer aandacht gevraagd voor agressie en geweldsincidenten

In enkele gevallen wordt een hosts slachtoffer van agressie en geweld door bezoekers. Het betreft veelal verbaal geweld, een enkele keer fysiek geweld. Het gaat om hooguit enkele incidenten op jaarbasis blijkt uit navraag bij de host-werkgevers. Sommige respondenten vinden dat er onvoldoende wordt gedaan dit gevaar te mitigeren. Onder andere zou er meer helderheid moeten zijn bij alle hosts over de escalatieladder van geweld en de rollen die andere partijen (politie, handhaving) daarin dienen te spelen. Anderen vinden dat juist de inzet van hosts (zonder bevoegdheden, kunnen niet 'schrijven') de-escalerend werkt en daarmee de kans op agressie al vermindert. Immers een boa die al klaar staat met zijn boekje om een boete te schrijven krijgt meer weerstand dan een host die alleen kalmerend toespreekt, zo wordt aangegeven. Een goede samenwerking met de politie is in beide gevallen een vereiste.

Omgekeerd is er begin 2023 een incident geweest tussen een ISA-host en bezoeker van het Wallengebied bij een snackbar. Dat heeft geleid tot een opstootje waarbij door beide partijen geweld is gebruikt. Het incident is goed opgepakt door de politie en de betrokken ISA-host heeft geen verlenging van zijn dienstverband gekregen. In aanvulling daarop zijn er geruchten over andere optredens waarbij hosts 'op het randje' opereren en mogelijk te stevig optreden waar ze een stap terug hadden moeten nemen. Deze geruchten worden niet herkend door ISA en SAOA. Wanneer een host geweld pleegt zou dat aanleiding zijn tot ontslag. Hoewel we binnen dit onderzoek niet kunnen bevestigen of deze geruchten zijn gestoeld op waarheid, ze kunnen een goede samenwerking in de weg zitten.

Verschillende opvattingen over de-escalerend optreden en hospitality

Dat een eenduidige definitie van de-escalerend optreden ontbreekt bleek al in voorgaand hoofdstuk. Dit zien we ook terug in de praktijk en horen we terug in de sessies. Wat is informerend aanspreken? En wanneer gaat informerend aanspreken over op een dringend of dwingend verzoek? En tot hoever kan en moet een host gaan, in welk geval? Waar door de één de inzet van hosts wordt gewaardeerd om de-escalerend optreden, benadrukken de hosts zelf dat ze vooral aan hospitality doen. Wat wordt daar dan onder verstaan? Ook daarover wordt verschillend gedacht.

4.4 Tussentijdse conclusies

We constateren dat:

- ④ De hosts doen in de praktijk op hoofdlijnen wat van hen wordt gevraagd, in alle drie de gebieden: ze zijn zichtbaar aanwezig, verlenen gastvrije service, spreken (informerend) aan bij overlastgevend en ongewenst gedrag, zijn oren en ogen van partners/politie/handhaving op straat, controleren en reguleren van de drukte en doorloop en verrichten kleine ondersteunende taken. Daarbij zijn er taakaccenten per gebied, zoals oog voor LHBTQ+ publiek en de focus op een fietsvrijplein op het Rembrandtplein; meer contact en samenwerking met portiers in het Leidsepleingebied; en crowdmanagement en hospitality richting toeristen in het Wallengebied.
- ④ De volgende zaken zijn genoemd als positief, goed:
 - De situatie zonder hosts is onwenselijk.
 - Hechte samenwerking met ketenpartners in Rembrandtpleingebied en Leidsepleingebied.
 - Meerwaarde van gedeeld eigenaarschap door cofinanciering BIZ in Rembrandtpleingebied respectievelijk Leidsepleingebied.
 - Helicopterview en doorgifte van signalen door hosts.
 - De pleinen hebben het type host waarnaar hun voorkeur uitgaat (Leidse ISA en Rembrandt SAOA).
- ④ De genoemde knelpunten zijn:
 - De samenwerking met ketenpartners in het Wallengebied kan beter.
 - Beperkte aanwezigheid van handhavers THOR in de uitgaansgebieden.
 - Imago van de hosts niet in alle gevallen constructief.
 - Rapportages van ISA-hosts zijn voor gemeente geanonimiseerd.
 - Hoge doorloop onder SAOA-hosts.
 - Twee uniformen erbij: niet in lijn één-overheidsgedachte.
- ④ Aandacht wordt verder gevraagd voor:
 - Agressie en geweld incidenten – vanuit het perspectief van slachtoffer *en* als dader.
 - Verschillende opvattingen over de-escalerend optreden en hospitality.

5 Resultaten en effecten

In dit hoofdstuk gaan we in op de resultaten en effecten van de hospitality hosts-aanpak. De informatie in dit hoofdstuk is gebaseerd op de interviews die we hebben afgenomen en de sessies die we aan het eind van het onderzoek hielden met stakeholders. Ook maken we gebruik van de beleidslogica en de politieregistraties. In dit hoofdstuk geven we antwoord op de onderzoeksvragen:

In hoeverre is het aannemelijk dat met de inzet van de hospitality hosts de problemen verholpen worden?

Welke neveneffecten (positief én negatief) heeft de inzet tot gevolg gehad? Wat zijn per uitgaansgebied de voorliggende problemen waarvoor de hospitality hosts (ISA en SAOA) ingezet worden?

5.1 Doelbereik

Bijdrage aan overlastvermindering is aannemelijk

Het meten van resultaten en effecten van de host-inzet is om meerdere redenen een uitdaging. Niet alleen is er een heel pakket aan maatregelen dat zich richt op overlast en veiligheid in de gebieden, maar ook is het moeilijk om de uitkomst van de hosts te meten. Om toch een uitspraak te doen over het doelbereik kijken we daarom aan de hand van de beleidslogica naar de verschillende taken van de hosts en of op basis daarvan het te verwachten is dat genoemde doelen kunnen worden bereikt.

In hoofdstuk vier stelden we vast dat de hosts uitvoering gaven aan *alle* taken. Op basis van de beleidslogica is het daarom *aannemelijk* dat de hosts een bijdrage leveren aan het verminderen van overlast. Daarbij kan de in figuur 5.1 beschreven logica worden gevolgd, waarbij alle groen gearceerde (sub)doelen lijken te worden bereikt.

Figuur 5.1 Doelbereik host aanpak

Groen = (sub)doel wordt bereikt; grijs = onbekend of dit doel wordt bereikt.

Taken hosts	Doel, effect
Gastvrije service door informeren en zichtbare aanwezigheid	=> zichtbare aanwezigheid hosts
	=> benaderbaar voor vragen en spreken bezoekers proactief aan door hen te wijzen op wat wel en niet mag in het gebied output
	=> Meer duidelijkheid en bewustzijn voordat overlast/incident plaatsvindt => Preventie & vergroten veiligheidsgevoel bezoekers

Overlastbeperkende inzet door aanspreken bij overlastgevend en ongewenst gedrag	<p>=>aanspreken bezoekers indien overlastgevend gedrag plaatsvindt, bemiddelen bij conflicten tussen portiers en gasten, en bij uitzetting uit horeca uit het gebied begeleiden – de-escalerend optreden</p> <p>=> overlastgevend gedrag bezoekers stopt (door verlaten gebied) => beperken overlastgevend gedrag</p> <p>Indien agressieve reactie: stap terugnemen en inzien politie of handhaving</p> <p>=> ingrijpen door partner opdat incidenten uit de hand lopen => beperken overlastgevend gedrag</p>
Oren en ogen te weten versterken informatiepositie van partners/ politie/ handhaving op straat.	<p>=> Informatie wordt doorgegeven aan relevante partners</p> <p>=> Sneller ter plaatse, sneller ingrijpen en evt. de-escalerend optreden door versterkte informatiepositie</p> <p>=> Preventie (doorgeven van incidenten) en ingrijpen door partners opdat incidenten uit de hand lopen</p> <p>Ook: beter zicht op hotspots hottimes etc.</p>
Het controleren en reguleren van de drukte en doorloop in het gebied (fiets en crowd management)	<p>=> Stegen afsluiten en de doorvoer van mensen beperken door éénrichtingsverkeer in werking te stellen; Personen bij drukte manen door te lopen; Bezoekers aanspreken die fietsen op het plein of hun fiets willen parkeren waar dat niet mag.</p> <p>=> Drukke wordt in betere banen geleid, doorloopsnelheid verhoogt, mensen verlaten sneller het gebied; Het fietsvrij houden van de openbare ruimte.</p> <p>=>Drukke (van mensen en fietsen) neemt af, risico op gevaarlijke situaties neemt af en bewoners hebben meer ruimte om hun woning in en uit te komen.</p>
Ondersteuning aan partners.	<p>=>Hosts richten zich op kleine ondersteunende taken zoals conflicten tussen uitbaters en klanten en mensen die onwel worden.</p> <p>=> Politie hoeft minder inzet te plegen en houdt de handen vrij voor prioriteiten binnen het politiewerk. Idem voor portiers en handhaving.</p>

Of uit deze (groen gearceerde) stappen de logischerwijs daaropvolgende (grijs gearceerde) resultaten volgen, dit zijn de doelen die zien op gedragsverandering van potentiële overlastgevers en/of de inzet van politie en andere partijen, valt niet met zekerheid te zeggen. Wat in deze studie niet is onderzocht is of met de inzet ook bij de bezoekers de beoogde resultaten worden bereikt. Dus: zijn bezoekers beter geïnformeerd? Voelen zij zich positief onthaald? Stellen zij hun gedrag bij? Dat is vooralsnog onbekend.

Wel weten we op basis van gesprekken met de politie dat zij inderdaad signalen door krijgen, minder geweldsincidenten zien en minder tijd kwijt zijn aan 'kleine zaken'. Dat bevestigt de stelling dat het aannemelijk is dat de host-aanpak bijdraagt aan enige afname van overlast. De politie op het Leidseplein heeft hierover specifieke registraties bijgehouden. Deze illustreren hen dat met de komst van de hosts in het Leidsepleingebied, er minder overlast-incidenten zijn.

"Aantal incidenten zonder en met hosts:

🕒 In de periode van 1 juli 2015 tot 1 juli 2017 zijn er 1099 personen aangehouden voor APV en openbare dronkenschap, dan wel overlast.

🕒 In de periode van 1 juli 2017 tot 1 juli 2019 zijn er 690 personen aangehouden voor dezelfde overtredingen. Dit is een verschil van 409 aanhoudingen. Procentueel is dat een daling van ongeveer 40%." (Politie)

Of ook andere factoren een rol hebben gespeeld bij de afname van incidenten, is op basis van de registraties echter niet duidelijk. Zo is de politie rond 2017 een meer preventieve aanpak gaan inzetten in het centrum, vooral op Leidseplein, blijkt uit een interview. Dat betekent minder ME-inzet, minder hard aanpakken, meer de-escalatie en minder aanhoudingen. De hosts zijn sinds het begin onderdeel van die aanpak. Het is daarom lastig om de effecten (bijvoorbeeld minder geweldsincidenten, minder aanhoudingen) volledig toe te schrijven aan hosts.

Afname overlast volgens cijfers niet hard te maken

Tegelijkertijd valt cijfermatig niet hard te maken dat de inzet, waarvan het aannemelijk is dat deze een bijdrage levert, ook daadwerkelijk resulteert in enige afname van overlast, verbetering van leefbaarheid en het terugbrengen van uitgaansgeweld. Ook valt niets te zeggen over hoe groot deze afname is, noch hoe groot de bijdrage van de hosts daarin is.

Wanneer we kijken naar de ontwikkelingen van de overlast- en misdaadcijfers zoals we dat ook deden in hoofdstuk 2, zien we géén afname vanaf het moment dat de hosts werden ingezet in de verschillende gebieden. Eerder zien we in alle gebieden een stijging in met name het aantal misdrijven, na een dip tijdens de coronajaren. Voorts zien we ook de overlastmeldingen toenemen, specifiek ook voor 2023 bij THOR. We weten echter niet hoe de situatie eruit zou zien als er geen hosts waren ingezet en welke factoren nog meer een rol hebben gespeeld. Er zijn immers ook aanpalende maatregelen die in de gebieden worden ingezet.

De cijfers, weergegeven in bijlage 1, geven ook slechts een globaal beeld. De analyse is niet fijnmazig genoeg om enig mogelijk effect van de hostinzet in cijfers te kunnen isoleren. Er is bijvoorbeeld niet gekeken naar alleen incidenten in de avond/nacht, per avond, om te zien of er verschillen zijn tussen de donderdag (geen hostinzet) en vrijdagavond (wel host inzet). Dit was binnen de huidige opdracht niet mogelijk.

5.2 Bijdrage hosts volgens stakeholders en (andere) betrokkenen

Eerste beeld

Zoals hierboven gesteld is het aannemelijk dat de hosts een bijdrage leveren aan de afname van overlast, maar is dit tegelijkertijd niet hard te maken. Ook valt niet te zeggen hoe groot die bijdrage is. Aan betrokkenen hebben we daarom gevraagd wat zij zien als de 'resultaten' van de hosts. Dat levert het volgende globale beeld:

- 🕒 Al eerder werd aangegeven dat professionals doorgaans positief zijn over de inzet van de hosts. De professionals geven aan dat hosts helpen de rust en orde in de gebieden te bewaren. Politie en ondernemers willen de hosts niet kwijt, mede omdat de inzet van hosts onderdeel is van een meer preventieve aanpak in uitgaansgebieden. Door de inzet van hosts wordt de politie werk bespaard. Als gevolg van de inzet van de hosts hoeft de politie minder inzet in de gebieden te plegen.

- 🕒 We hebben de vraag ook gesteld aan bewoners en ondernemers. Wat daarbij opvalt is dat de belangen en verwachtingen van bewoners enerzijds en ondernemers anderzijds verschillen.³⁴ Samengevat zijn ondernemers (overwegend) positief over de inzet van hosts, voor bewoners leveren de hosts weinig bijdrage aan de oplossing voor de overlast die zij ervaren.

Bijdrage hosts per gebied

Omdat de resultaten of opbrengsten van de host-aanpak verschillen per gebied, geven we de uitkomsten in meer detail weer voor de afzonderlijke gebieden.

Leidseplein uitgaansgebied

- 🕒 Professionals zijn positief over de inzet van hosts. Hosts hebben een **positief effect op het gedrag van bezoekers** door hun onpartijdigheid, rustige houding, aanpassingsvermogen en diversiteit van de groep (“voor elk type bezoeker hebben we een host beschikbaar om op eigen niveau te kunnen communiceren”) Met name de politie geeft aan dat de inzet van hosts bijdraagt aan **de-escalatie en het voorkomen van opstootjes**, wat hen **werk scheelt in het verrichten van aanhoudingen**. In 5.1 is reeds aangehaald dat de aanpak de politie daarmee flink werk bespaart. Een andere professional geeft aan dat de hosts de **samenwerking tussen de politie en portiers bevordert**.
- 🕒 Ondernemers en de straatmanager zijn allen positief over de inzet van hosts: het draagt bij aan de **netheid en professionaliteit van het plein** en de hosts leveren door middel van aanspreken op overlastgevend gedrag en de-escalerend optreden een bijdrage aan het **in de kiem smoren van opstootjes**. Daarnaast **ontlasten de hosts de politie** en leveren zij **ondersteuning aan de portiers**.
- 🕒 De meeste gesproken bewoners geven aan **weinig te merken** van de inzet van hosts. Zij vinden dat de hosts onvoldoende mandaat hebben om iets te doen tegen de problematiek op het plein. Daarnaast ervaren zij nog steeds veel overlast van clubs. Eén bewoner gaf aan positief te zijn: door de hosts zijn er extra ogen op straat en zij onderhouden goed contact met portiers en politie.

Rembrandtplein uitgaansgebied

- 🕒 Professionals zijn overwegend positief over de resultaten die de hosts teweeg hebben gebracht. Door bezoekers aan te spreken en te wijzen op de regels **activeren ze een positieve norm**. Een professional benoemt dat er nauwelijks meer grote incidenten op het plein voorkomen en dat het plein “menschelijker” is. De politie ziet een groot verschil ten opzichte van de situatie voor de samenwerking met de hosts op het Rembrandtplein. Volgens de politie is het aantal aanhoudingen per weekendnacht sterk gedaald: “waar 10 jaar geleden 30 aanhoudingen per weekendnacht de norm was, zijn tegenwoordig twee aanhoudingen al veel”. Mede door de inzet van de hosts is volgens een respondent van de politie het **aantal geweldsincidenten afgenomen** “doordat de hosts al in een vroeg stadium mensen ergens op aanspreken, de gewenste norm activeren en bij opkomende incidenten de-escalerend optreden en/ of de

³⁴ We spraken per gebied 3 of 4 bewoners en 3 of 4 ondernemers.

politie tijdig inschakelen". Daardoor hoefde de **politie minder inzet** hoeven te plegen Door inzet van de hosts blijft het Rembrandtplein ook fietsvrij. Alle gesproken betrokkenen merken op dat er sprake is van rust en overzicht voor o.a. de handhavende diensten. **Hosts dragen bij aan een rustig en overzichtelijk plein.**

- 🕒 Ondernemers en de straatmanager zijn positief over de **bijdrage die hosts leveren aan het veiligheidsgevoel, de gastvrije sfeer en de leefbaarheid**. Ze heten bezoekers welkom, spreken aan op gedrag, signaleren en leveren een bijdrage aan het fietsprobleem. Door de beperkte bevoegdheden is de impact die hosts kunnen maken echter erg persoonsafhankelijk. Daarnaast is het verloop onder de hosts hoog.
- 🕒 De bewoners **merken weinig** van de inzet van hosts. Ze proberen mensen aan te spreken maar het lijkt geen effect te hebben, aldus bewoners. Alleen voor toeristen en bezoekers is het fijn dat ze er zijn. De bewoners ervaren nog steeds (geluids)overlast in het gebied.

Wallengebied

- 🕒 Ook op het Wallengebied zijn professionals positief over de bijdrage van de hosts. Eén van hen geeft aan dat het de problematiek in het Wallengebied '**meer beheersbaar**' heeft gemaakt. Ook een andere professional geeft aan dat de hosts een '**dempend effect hebben op de chaos en wanordelijkheden**'. Naast dat crowdmanagement ervoor zorgt dat het gebied **begaanbaar** blijft vergemakkelijkt dit ook de toegang voor hulpdiensten.
- 🕒 De ondernemers zijn positief over de bijdrage van ISA-hosts in het **tegengaan van overlast** maar zien weinig effect van de inzet van SAOA-hosts. Laatstgenoemde leggen naar zeggen te veel aandacht op informatievoorziening (i.e. zitten te veel op de telefoon), zijn vaak jong, en hebben geen invloed op het publiek. Daarentegen zijn ISA-hosts zichtbaar en professioneel. De straatmanager vult aan dat de inzet van hosts door ondernemers over het algemeen wordt gewaardeerd maar dat zij niet het antwoord zijn op wat er nodig is, namelijk meer politie en handhaving in het gebied.
- 🕒 De bewoners vinden dat de hosts geen bijdrage leveren aan het beteugelen van de overlast, ze zijn er niet voor bewoners van het gebied. Wel zijn zij positief over de inzet op **crowd control** en dat het voor bezoekers fijn is dat er een **aanspreekpunt** is. Bewoners willen echter dat mensen worden aangesproken op wangedrag. Eén bewoner vindt dat de ISA-hosts dit effectiever doen omdat mensen deze 'stevige jongens' minder snel tegenspreken.

Box 5.1 Een observatie van de-escalerend optreden

Tijdens het meelopen hebben we als onderzoeker zelf kunnen observeren hoe een host positief effect had op het gedrag van bezoekers bij een conflict met een portier tijdens de sluiting van een café. Het mechanisme 'laten zien dat je wat komt brengen/geven in plaats van halen of mensen beperken' lijkt goed te werken (vriend i.p.v. vijand). Rust uitstralen, vragen waar de bezoekers behoefte aan hebben en of ze ergens hulp bij nodig hebben, communiceren op hetzelfde niveau – hadden in dit voorbeeld resultaat. De sfeer sloeg heel snel om van duwen en agressie naar vrolijk informatie uitwisselen, een knuffel en een boks geven.

Neveneffecten

De inzet van hosts leidt volgens respondenten ook tot enkele neveneffecten. Zo zorgt de inzet van hosts op het Rembrandtplein ook voor meer sociale veiligheid, met name voor kwetsbare groepen zoals de LHBTIQ+-gemeenschap. Zij voelen zich minder kwetsbaar door de aanwezigheid van hosts.

Als neveneffect is ook benoemd dat de hosts in het Wallengebied ook sekswerkers een veiliger gevoel geven nu zij na vervroegde sluitingstijden (03.00) op een rustiger straat waarop alleen nog groepjes overgebleven mannen hangen, naar huis moeten.

Tot slot werd ook benoemd dat de hosts helpen bij de ondersteuning van de uitvoering van het blow- en alcoholverbod. Dit door aan toeristen uit te leggen dat zij een boete riskeren en hun vragen te stoppen met het gebruik van alcohol of het roken van joints op straat. Daar wordt naar zeggen meestal gevolg aan gegeven.

5.3 Tussentijdse conclusies

We constateren dat:

- ⑤ Het aannemelijk is dat de inzet van de hospitality hosts een bijdrage levert aan de afname van overlast in de drie uitgaansgebieden, en daarmee enige bijdrage levert aan het terugdringen van geweldsincidenten en het bevorderen van de leefbaarheid. Dit valt cijfermatig echter moeilijk te staven.
- ⑤ Professionals en ondernemers zien als voornaamste resultante van de host-inzet:
 - Hosts helpen de rust en orde in de gebieden te bewaren. Het optreden van hosts heeft een positief effect op het gedrag van bezoekers.
 - Door de inzet van hosts worden incidenten in de kiem gesmoord. De het optreden van hosts heeft een 'dempend' en de-escalerend effect.
 - Door de inzet van hosts wordt de politie werk bespaard. Zij zien minder geweldsincidenten waarbij ingrijpen door de politie nodig is.
- ⑤ De onderzoekers voegen hier aan toe dat het onduidelijk is hoe groot bovengenoemde positieve resultaten zijn.
- ⑤ Voor bewoners leveren de hosts weinig bijdrage aan de aanpak van overlast die zij ervaren.
- ⑤ De vraag in hoeverre het aannemelijk is dat met de inzet van de hospitality hosts de problemen verholpen worden, dient vooraf te worden gegaan door de vraag: *welke problemen* dienen met de inzet van de host verholpen te worden.³⁵

³⁵ Bij voorkeur in een SMART geformuleerde doelstelling.

6 Juridische mogelijkheden en beperkingen

In dit hoofdstuk bespreken we het juridisch kader van waaruit de hospitality hosts worden ingezet en de bijbehorende mogelijkheden en beperkingen. De uitkomsten zijn gebaseerd op beknopt deskresearch, een gesprek met een juriste van gemeente Amsterdam, beide sessies met stakeholders en diverse navragen bij betrokken personen en deskundigen. We geven antwoord op de onderzoeksvraag

Wat zijn de juridische mogelijkheden en beperkingen voor de inzet van hospitality hosts ten aanzien van de inzet van security in het publiek domein, inclusief aanbestedingsvoorwaarden?

6.1 Juridisch kader

Vertrekpunt

Een belangrijke eerste vaststelling is dat er geen specifiek juridisch kader is van waaruit de inzet van hospitality hosts in het publieke domein kan worden gezien. Daarom worden andere relevante kaders beschouwd.

Gemeentewet

De Gemeentewet belast de gemeente met de verantwoordelijkheid voor de handhaving van de openbare orde, de leefbaarheid en veiligheid in de openbare ruimte. De gemeente heeft een regierol bij het ontwikkelen van het integraal veiligheidsbeleid en ze zorgt voor afstemming met (veiligheids)partners, als politie en openbaar ministerie en, afhankelijk van het onderwerp, ook vele andere partijen zoals ondernemers.⁴⁶ De politie is verantwoordelijk voor de daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde (en het verlenen van hulp aan hen die hulp behoeven). Om bij te dragen aan de leefbaarheid en veiligheid in de stad zet gemeente Amsterdam daarnaast Handhaving en Toezicht in de Openbare Ruimte (THOR) in. Handhavers en toezichthouders spreken mensen aan op hun verantwoordelijkheid en treden handhavend op als dat nodig is, aldus THOR.

Over de rol van hosts of publiek-private toezichthouders zijn geen passages opgenomen in de Gemeentewet.

Wpbr - niet van toepassing

In eerdere studies naar de hospitality hosts (waaronder de evaluatie van de inzet van ISA-hosts van 2023), wordt verwezen naar de Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr), onderdeel van het Wetboek van strafvordering. Met deze wet zijn de particuliere beveiligingsbureaus gereguleerd. In de wet wordt beknopt ingegaan op de inzet van beveiligers in het publieke domein. Deze inzet is mogelijk onder voorwaarden, maar de wetgever is zeer terughoudend.

⁴⁶ Zie bijvoorbeeld hetccv.nl.

In een Tweede Kamerbrief uit 2004 heeft de minister een verdere visie gegeven op hoe particuliere beveiligers kunnen worden ingezet in het publieke domein¹⁷. Daaruit blijkt dat particuliere beveiligers -mits wordt voldaan aan een aantal strikte voorwaarden- alleen in het publieke domein mogen worden ingezet:

1. om preventief toezicht te houden;
2. als de gemeenteraad en lokale driehoek hiermee instemmen;
3. als de politie de operationele regie voert (brieven, aansturen, begeleiden);
4. als geen sprake is van inzet in een 'risicogebied', en;
5. als duidelijke afspraken zijn gemaakt over taakuitoefening.

Aandachtspunten susteams volgens het CCV: een leidraad

Ook het Centrum voor Criminaliteitspreventie (CCV) verwijst naar het Wpbr als kader, zoals blijkt uit een toelichting en o.a. de memo met richtlijnen voor de zogenoemde *susteams*. Susteams zijn, aldus het CCV, teams bestaande uit particuliere beveiligers die worden ingezet in uitgaansgebieden of andere hotspots die het publiek waar nodig aanspreken op hun gedrag om zo uitgaansproblemen vroegtijdig aan te pakken. "De beveiligers sussen, corrigeren en wijzen op (gedrag)regels. Zo voorkomt een Sus-team dat situaties tijdens het uitgaan uit de hand lopen."¹⁸ Deze taken lijken erg op die van de hosts in Amsterdam.

Het CCV geeft ook een aantal aandachtspunten mee¹⁹:

- ① In de beginfase moet er overeenstemming zijn tussen alle betrokken partijen, gemeentebestuur, OM, politie en horeca, dat particuliere beveiligers in het openbare domein toezicht houden, signaleren en sussend optreden.
- ② Daarnaast moet er overeenstemming zijn over de vraag of het Sus-team ook de horeca binnentreedt als daar sprake is van overlast of strafbaar gedrag. Ga na wat wenselijk en mogelijk is.
- ③ Politie, horeca en gemeentebestuur moeten openstaan voor de inzet van particuliere beveiliging in het openbare domein. Bovendien moet er een goede relatie zijn tussen politie en de beveiligers, aangezien de beveiligers onder de verantwoordelijkheid staan van de politie.
- ④ Het is raadzaam voor Sus-teams om, naast hun reguliere opleiding, aanvullende informatie te krijgen over effecten van alcohol en drugs op het gedrag van uitgaanspubliek.
- ⑤ De Sus-teams opereren onder de verantwoordelijkheid van de politie. Bovendien moeten de leden van de Sus-teams gediplomeerd beveiligers zijn. Het Sus-team moet herkenbaar zijn als toezichthouder, niet als politie.

¹⁷ Zie bijv. Kamerstuk 23 478, nr., 5.

¹⁸ Zie <https://hetccv.nl/themas/high-impact-crimes/keuzewijzer-veilig-uitgaan/sus-teams/> geraadpleegd 14 februari 2024.

¹⁹ Zie <https://hetccv.nl/themas/high-impact-crimes/keuzewijzer-veilig-uitgaan/sus-teams/> geraadpleegd 14 februari 2024.

Host-aanpak

Hoewel de selectie van ISA-hosts plaatsvindt onder gediplomeerde beveiligingsbeambten, iedere ISA-host dus een gediplomeerd beveiliger is en op de hoogte is van de Wpbr, zijn de hosts tijdens hun dienst als ISA *niet in functie als beveiliger*, zo wordt benadrukt door respondenten van ISA en de politie. Dat betekent dat zij geen "V" op hun kleding hebben en als zodanig niet als beveiliger worden (h)erkend. De ISA-hosts zijn geselecteerd op hun beveiligers-schap omdat zij beschikken over de noodzakelijke professionele kwaliteiten en naast gastheerschap ook de-escalerend kunnen optreden. De SAOA-hosts zijn per definitie geen beveiligers, en voeren ook geen beveiligstaken uit. Vanuit die vaststelling is er feitelijk *geen* sprake van de Wpbr als juridisch kader voor de host-aanpak.

Desondanks zijn de onderzoekers van mening dat een aantal elementen die zijn genoemd onder de Wpbr-voorwaarden en aandachtspunten voor susteams, weldegelijk een richtlijn bieden voor de hostinzet. Dit omdat de beschreven taken en doelen in lijn liggen met de huidige host-werkwijze en wensen om aan te spreken op overlastgevend gedrag en waar nodig de-escalerend op te treden. Aan een aantal door het CCV genoemde aandachtspunten is al voldaan. Zo is de samenwerking tussen hosts en politie op de uitgaanspleinen goed en hebben de hosts kennis van uitgaansgeweld en zijn bekend met bijbehorende problematiek rondom alcohol en drugs. Echter, dit geldt niet voor alle punten en alle gebieden. De in hoofdstuk 4 beschreven knelpunten indachtig, luidt de aanbeveling om overeenstemming te krijgen over het doel van de hostinzet, de taakuitoefening, de regierol, en de rol van politie in deze, ook bij back-up in geval van de mogelijkheid op onveilige situaties; hierover afspraken te maken en deze vast te leggen.

Burgerbevoegdheden zoals vastgelegd in het WvSr

De hosts hebben geen andere bevoegdheden dan 'gewone' burgers, zo wordt ook bevestigd door navraag bij het OM. Dat betekent dat zij net als iedere burger juridisch gezien uitgaanspubliek mogen aanspreken, ook de-escalerend, wanneer er een opstootje is. Ook hebben zij het recht een verdachte aan te houden bij ontdekking op heterdaad. Dit 'burgerarrest' is terug te vinden in het Wetboek van Strafvordering Art 53. De aangehoudene moet wel "onverwijld" aan de politie worden overgedragen. Ook mag degene die tot een arrest overgaat zich verdedigen als de verdachte geweld gebruikt. Deze verdediging moet dan in verhouding zijn met het door de verdachte toegepaste geweld. Ook mag de aanhouder dwang uitoefenen om te voorkomen dat de verdachte de benen neemt, maar mag het gebruikte geweld niet verder gaan dan nodig is om te bereiken dat de verdachte er niet vandoor gaat.

Host-aanpak

In de taakomschrijving van de hosts wordt vermeld dat naast diverse hospitality taken ook de-escalerend optreden tot de werkzaamheden behoort. Ten alle tijden dient daarbij, zo is expliciet vermeld in de werkafspraken, fysiek ingrijpen te worden gemeden. Er wordt niet ingezet op bevoegdheden anders dan burgers. Door specifiek over dit laatste meer helderheid te verschaffen in de werkafspraken en deze ook vast

te leggen en te communiceren, wordt mogelijke onduidelijkheid hierover weggenomen. Dit ook in het licht van het 'stevige' imago dat ISA-hosts bij sommige betrokkenen hebben.

Arbowet & Veilig Publieke Taak (VPT)

De hosts zijn werknemers die in opdracht van de gemeente en/of BIZ een publieke taak uitoefenen in de openbare ruimte. Agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak aanpakken is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de werkgevers. Dit is vastgelegd in regelgeving omtrent arbeidsomstandigheden (Arbo), die algemene bepalingen en richtlijnen geeft voor het arbobeleid in organisaties. De werkgever zorgt voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemers, in alle aspecten die met het werk te maken hebben.

Host-aanpak

Hoewel uit de gesprekken en opgevraagde data blijkt dat het niet vaak voorkomt dat hosts slachtoffer zijn van agressie en geweld, dient blijvend te worden stilgestaan bij de VPT-aanpak voor hosts. Zowel de werkgever ISA als stichting SAOA hebben hiervoor al de nodige aandacht (er zijn o.a. agressie-protocollen voor SAOA, steek-werende vesten voor ISA, incidentenregistraties, back-up afspraken). Ook het maken en herijken van goede afspraken over het voorkomen van inzet in risicogebieden en -momenten, back-up van en goede communicatie hierover met de politie, zijn daarvan blijvend onderdeel. Eerder werd geconstateerd dat op dit gebied nog verbetering mogelijk is (m.n. in het Wallengebied).

6.2 Financiering en aanbesteding

Financiële constructies

De hosts worden voor het grootste deel gefinancierd door de gemeente, met op de uitgaanspleinen cofinanciering vanuit de BIZ. Niet alleen verschillen de financieringsconstructies per gebied, ook de ISA-hosts en SAOA-hosts kennen verschillende constructies.

- 🕒 De inzet van SAOA-hosts in het Rembrandtpleingebied en het Wallengebied wordt gefinancierd vanuit een budget gedragen door THOR. Dit budget wordt vervolgens verdeeld in enerzijds een (jaarlijkse) subsidie die SAOA krijgt voor het operationeel management voor de hosts en anderzijds budget voor de inhuur van de hosts (uitzendkrachten), waarvan SAOA los staat²⁰.
- 🕒 ISA wordt ingehuurd via losse inkoopcontracten. Voor het Leidseplein is dit een contract met de BIZ-Leidsebuurt, voor het Wallengebied betreft dit een contract met het stadsdeel Centrum. Daarbij subsidieert het stadsdeel een groot deel van het contract van de BIZ-Leidsebuurt.

²⁰ De stichting SAOA is ondergebracht bij THOR. THOR huurt de hosts in via een uitzendbureau. Ook heeft SAOA heeft een volledige subsidie-relatie met de gemeente voor de straatcoaches, die vast in dienst zijn bij SAOA.

- Door zowel de BIZ-Leidsebuurt als de BIZ-Rembrandtplein/Thorbeckeplein wordt een financiële inleg gedaan. Maar waar in het Leidsepleingebied de BIZ-Leidsebuurt direct opdrachtgever is van de ISA-hosts, is in het Rembrandtpleingebied de gemeente directe opdrachtgever.

Per uitgaansgebied ziet de financieringsconstructie er als volgt uit, zo blijkt bij navraag bij verschillende personen bij gemeente Amsterdam:

Leidseplein uitgaansgebied

De ISA-hosts in het Leidsepleingebied worden direct ingehuurd door de BIZ. De BIZ ontvangt elk jaar een subsidie van rond €439.684 voor de inhuur van ISA-hosts. Deze subsidie wordt betaald door stadsdeel Centrum. De BIZ draagt zelf € 50.000 bij. De totale kosten bedragen € 489.684.

Rembrandtplein uitgaansgebied

De SAOA-hosts in het Rembrandtpleingebied worden gefinancierd door de gemeente. Daarnaast betaalt de BIZ Rembrandtplein/Thorbeckeplein € 60.000 voor de inzet van de SAOA-hosts in het Rembrandtpleingebied. De hosts op het Rembrandtplein worden dus niet direct ingehuurd via de BIZ.

De kosten voor de inhuur van de hosts op het Rembrandtplein bedragen ongeveer € 600.000. Daarbij komen de kosten voor het operationeel management door SAOA (o.a. de teamleiders). Daarvoor ontvangt de stichting subsidie van THOR. De subsidie bedraagt voor het Rembrandtplein en het Wallengebied samen € 1.200.000.

Wallengebied

De kosten voor de inzet van ISA-hosts in het Wallengebied (pilot) worden betaald door het stadsdeel Centrum en bedragen jaarlijks rond de 240.000 euro. De SAOA-hosts worden gefinancierd door de gemeente. De kosten voor de inhuur van de hosts in het Wallengebied bedragen ongeveer € 1.200.000. Daarbij komen zoals eerder vermeld de kosten voor het operationeel management, uitgevoerd door SAOA. Deze zijn voor het Rembrandtplein en het Wallengebied samen € 1.200.000, betaald vanuit de subsidie die vanuit THOR naar SAOA gaat. Er is géén bijdrage vanuit de BIZ.

Onbeantwoorde vragen

De verschillende financieringsstromen blijken bij verschillende respondenten vragen op te roepen, zo is al in het vorig hoofdstuk aangestipt. Wie is de betaler en wie bepaalt uiteindelijk waarop de hosts zich dienen te richten? Dit raakt met name aan de constructie op het Leidseplein: bepaalt de BIZ als directe opdrachtgever de taken van de hosts of is dat gemeente Amsterdam? Omdat de gemeente verantwoordelijk is voor de openbare orde en/of omdat de gemeente de BIZ voor het merendeel van de kosten subsidieert? Maar ook aan de situatie in het Wallengebied: blijft de BIZ daar niet achter door geen bijdrage te leveren?

Box 6.1 Financiering en operationele aansturing

- THOR levert € 1,2 miljoen subsidie (jaarlijks) aan SAOA die operationeel verantwoordelijk is voor het aansturen van de hosts.
- De hosts worden direct door THOR ingehuurd via de raamcontracten van uitzendbureaus. Het totale inhuurbudget is ongeveer € 1,8 miljoen (€ 600.000 Rembrandtplein gebied, € 1,2 miljoen Wallengebied).
- De BIZ van het Rembrandtplein draagt jaarlijks € 60.000 bij aan THOR voor de inhuur van de hosts. Dit gebeurt niet op het Wallengebied.
- ISA hosts op Leidseplein worden operationeel aangestuurd door de BIZ. De BIZ ontvangt jaarlijks een subsidie van ongeveer € 440.000 van stadsdeel Centrum. De BIZ draagt zelf € 50.000 bij.
- ISA hosts op Wallengebied worden betaald door stadsdeel Centrum met jaarlijkse kosten van ongeveer 240.000 euro. Hier is geen operationele aansturing van gemeente of SAOA; het (operationeel) management wordt belegd bij ISA zelf.

Aanbestedingsregels

Indien de gemeente Amsterdam opdrachtgever is van de inzet van hosts dienen de aanbestedingsregels in acht genomen te worden. De inzet van hosts in de openbare ruimte valt binnen de zogenaamde categorie 'sociale en andere specifieke diensten' (SAS-dienst). Voor deze specifieke diensten geldt dat indien de waarde van de dienst hoger is dan € 750.000,- een Europees aanbestedingstraject verplicht is. Bij een waarde tussen de € 50.000 - € 750.000,- volstaat een traject waarbij minimaal drie offertes worden aangevraagd. Tot een bedrag van € 50.000,- kan een onderhandse opdracht verstrekt worden²¹. De opdrachtverstrekking geldt voor een periode van maximaal vier jaar, waarna wederom een aanbestedingstraject doorlopen moet worden.

Host-aanpak

De inzet van de SAOA hosts is in een eerder stadium aanbesteed en valt binnen het raamcontract dat de gemeente Amsterdam heeft afgesloten met SAOA. Voor wat betreft de inzet van de ISA hosts door de gemeente bij de pilot in het Wallengebied geldt dat de grenswaarde van € 50.000,- (€ 175.000,- ten tijde van de pilot) inmiddels is overschreden. Met andere woorden; bij een vervolgoopdracht in het Wallengebied zal een aanbestedingstraject doorlopen moeten worden. Of daarvoor een Europees aanbestedingstraject doorlopen zal moeten worden is afhankelijk van de looptijd van de opdracht.

De inzet van de ISA hosts bij het Leidseplein valt niet onder de aanbestedingsregels omdat de BIZ-Leidsebuurt opdrachtgever is en de gemeente hier niet als inkoper fungeert maar als subsidieverstrekker. Wel verdient het aanbeveling om te bekijken of de voorwaarden op basis waarvan de subsidie al dan niet verstrekt wordt voor eenieder helder en eenduidig zijn.

²¹ Op het moment van de pilot gold het bedrag van € 175.000,- in plaats van de huidige € 50.000,- als drempelwaarde voor onderhandse aanbesteding.

De specifieke vraag of de systematiek waarbij de BIZ opdrachtgever is richting ISA en de gemeente vervolgens subsidiëren aan BIZ rechtmatig is, blijft op basis van dit onderzoek onbeantwoord. Er zijn geen signalen dat dit niet het geval is. Bij een verdere uitwerking van aanbestedingsvoorwaarden voor de continuering van de inzet van private hosts zal dit mogelijk kunnen worden meegenomen. Des te relevanter is het dat stakeholders gezamenlijk nadenken waartoe de hosts worden ingezet en wat hun taken zijn. Als daarover consensus is, maakt het minder uit wie de formele opdrachtgever is.

6.3 Tussentijdse conclusies

We constateren het volgende:

- ⦿ Er is geen duidelijk juridisch kader voor de inzet van hosts in publieke ruimten. Hoewel ISA-hosts een beveiligers achtergrond hebben, zijn zij niet op deze titel in functie. De Wpbr is daarmee niet van toepassing voor de hosts. Zowel ISA-hosts als SAOA-hosts hebben geen bevoegdheden anders dan burgers. Gezien de doelen en taken van de hosts zijn de voorwaarden en aandachtspunten die volgen uit de Wpbr en de daarop geënte uitwerking voor susteams door het CCV richtinggevend.
- ⦿ Een duidelijker regierol voor de politie -meer dan nu het geval is - ligt in lijn met de richtlijn van het CCV en de aandachtspunten die volgen uit de ARBO.
- ⦿ Het gezamenlijk overeenkomen en formaliseren van afspraken over de doelen en taken van de hosts en afstemming daarover met de politie en gemeente verdient blijvende aandacht. Neem daarbij ook maatregelen in het kader van veilig werkgeverschap in acht.
- ⦿ De inzet van hospitality hosts kostte in 2023 € 3.740.000. Deze kosten komen vooral op conto van de gemeente Amsterdam, met een bijdrage vanuit twee BIZ-zen van € 110.000.
- ⦿ Cofinanciering door de BIZ ontbreekt in het Wallengebied. Deze cofinanciering bestendigt de publiek-private samenwerking in de hospitality host-aanpak, zien we op de pleinen; het zijn daar (meer) 'hun hosts'.
- ⦿ Bij duurzame continuering van de inzet van extra hosts in het Wallengebied is een openbare Europese aanbesteding nodig. Om op korte termijn te voldoen aan de behoeften van de host-inzet kan een meervoudig onderhandse aanbesteding worden verleend voor een jaar.

7 Slotconclusie en aanbevelingen voor de toekomst

In dit slothoofdstuk geven we op basis van het onderzoek antwoord op de vragen:

In hoeverre is de inzet van ISA en SAOA-hosts op het Leidseplein, Rembrandtplein en in het Wallengebied effectief? In hoeverre en zo ja op welke manier kan deze inzet in het gebied worden verbeterd?

Welke aanbevelingen kunnen worden gedaan om de inzet van de hospitality hosts te borgen en de effectiviteit te vergroten?

De aanbevelingen zijn suggesties van de onderzoekers.

7.1 Conclusie

Deze evaluatie moet informatie geven over de effectiviteit van zowel ISA-hosts als SAOA-hosts en aanbevelingen geven over op welke wijze de inzet (beter) georganiseerd kan worden.

Op basis van het onderzoek zien we een duidelijke meerwaarde van de inzet van hosts, zeker gegeven het feit dat de politiecapaciteit in de gebieden de komende jaren niet zal toenemen en de problematiek niet is verdwenen. Hoewel we de effectiviteit niet kwantitatief kunnen staven is het aannemelijk dat de hosts enige bijdrage leveren aan het terugdringen van overlast, en daarmee het aantal geweldsincidenten helpen te beperken en de leefbaarheid bevorderen. Hoe groot deze bijdrage is valt lastig in kaart te brengen. De ketenpartners zijn doorgaans enthousiast over de inzet van de hosts, waarbij er wel voorkeuren zijn voor de verschillende typen hosts. De hosts helpen, zo is het beeld, de rust te bewaren. Daarmee nemen ze werkdruk voor de politie uit handen.

Wel valt er de nodige winst te behalen. Om te komen tot een effectievere inzet dient een aantal zaken te worden herijkt en/of beter te worden georganiseerd. Deze punten zijn uitgewerkt in onderstaande aanbevelingen.

7.2 Aanbevelingen

Op basis van het onderzoek doen we volgende aanbevelingen. We merken hierbij op dat niet alle aanbevelingen gelden voor alle gebieden, bijvoorbeeld omdat daar genoemde zaken al op orde zijn.

Continueer de inzet van hosts als bijdrage in de aanpak van overlast in uitgaansgebieden - mits wordt gezorgd voor de nodige borging en afspraken.

Het is aannemelijk dat de inzet van hosts enige bijdrage levert aan de aanpak van overlast in uitgaansgebieden en continuering lijkt daarom op zijn plaats. Professionals waaronder de politie en ondernemers zien een meerwaarde in de host-inzet. Deze draagt naar zeggen bij aan het bewaren van de rust en orde in de gebieden. Het optreden van hosts heeft een 'dempend' en de-escalerend effect: incidenten worden in de kiem gesmoord. Door de inzet van hosts wordt ten slotte de politie enig werk bespaard. Zij zien minder geweldsincidenten waarbij ingrijpen door de politie nodig is. Hoe groot deze bijdrage is valt niet te becijferen.

Herijk: wat is het doel van de host-aanpak en wat zijn dan bijbehorende taken

Herdefinieer gezamenlijk met stakeholders, gebiedsoverstijgend wat is doel van de inzet van de hosts is en wat de taken van de hosts zijn die daartoe bijdragen. Bepaal welke taken wel en niet tot de basis-hosttaken behoren. Dit vraagt niet zo zeer een uitputtende opsomming, wel grenzen. Verduidelijk daarbij wat de-escalerend optreden dient te behelzen, hetzelfde geldt voor het begrip hospitality. Over juist deze begrippen zijn verschillende opvattingen bleek in het onderzoek.

Actualiseer afspraken en leg deze vast op uniforme wijze

Vervolgens is het noodzakelijk afspraken te actualiseren en vast te leggen, voor alle drie de gebieden. Het gaat om afspraken tussen (o.a.) hosts, gemeente, politie en -als mede opdrachtgever- de BIZ. In deze afspraken dient onder andere aandacht te zijn voor taken en verantwoordelijkheden, operationele regie/ aansturing, samenwerking, rapportage en hoe te handelen bij incidenten.

Doe dit vanuit een probleem-georiënteerde benadering, dat vraagt maatwerk

Het spreken met een gemeenschappelijke taal betekent niet dat op alle gebieden eenzelfde aanpak of host-inzet dient te zijn. Sterker nog, een effectieve aanpak is probleem-georiënteerd en houdt rekening met lokale problematiek, andere interventies en maatregelen zoals bijvoorbeeld afspraken met horeca. Ieder gebied heeft zijn eigen problematiek (hottimes, hotplaces, hotcrimes) en vraagt een eigen oplossing.

Op basis van de problematiek en benodigde aanpak kan een profiel worden opgesteld voor de benodigde hosts. Nu zien ISA-hosts meer op hospitality en de-escaleren bij de "zwaardere" uitgaans-doelgroep op het Leidseplein en de Wallen later op de avond, en SAOA meer op hospitality en de-escaleren voor toeristen en uitgaanspubliek, fietsproblematiek en crowdmanagement.

Stuur aan op steviger regierol politie

Versterk de samenwerking tussen hosts en de politie en geef de politie daarbij een rol in de operationele aansturing van de hosts. Hiermee wordt gehandeld in lijn met de richtlijnen van het CCV en de Arbowet. De precieze invulling van de regierol, en de rol van politie in deze, ook bij back-up in geval van de mogelijkheid op onveilige situaties dient gezamenlijk te worden bepaald, in lijn met de samenwerkingsafspraken.

Versterk samenwerking met politie, handhaving en portiers

Bevorder de samenwerking tussen de hosts, ook onderling, en handhaving en politie, maar ook portiers. Specifiek het Wallengebied vraagt hier aandacht. Bij een goede samenwerking heeft de host-aanpak meer resultaten. Signalen kunnen beter worden opgepikt en doorgegeven en taken efficiënter op elkaar afgestemd. Voorts is er binnen een goede samenwerkingsrelatie minder ruimte voor 'ruis' en weten partijen elkaar te vinden wanneer er iets speelt of besproken moet worden.

Anticipeer op eventuele incidenten

Spreek af wat er gebeurt als er een vermoeden is van buitensporig optreden van hosts en waar sprake is van geweld tegen hosts. Bespreek incidenten en trek daar lering uit. Dit vraagt ook een open cultuur bij de hosts. Nazorg is in deze bewezen belangrijk en draagt bij aan het herstel van het eventuele slachtoffer. Maak, ook vanuit de rol van veilig werkgeverschap, heldere afspraken met de politie over back-up, risicogebieden en mitigerende maatregelen.

Duurzame borging: aanbesteding voor meerjarige inzet

Zet een Europees aanbestedingstraject in gang om de inzet van ISA-hosts (of vergelijkbaar!) duurzaam meerjarig te borgen in het Wallengebied. Hanteer een transparante en zo eenduidig mogelijke financieringsconstructie.

Zet in op gedeeld eigenaarschap en cofinanciering BIZ

Zet in op cofinanciering vanuit de BIZ in het Wallengebied. Dit is de enige BIZ die geen bijdrage levert aan de host-inzet. Cofinanciering, een vorm van publiek-private samenwerking, draagt bij aan een veiliger uitgaansgebied. Hanteer ook hier een transparante en zo eenduidig mogelijke financieringsconstructie. Laat in dat kader tevens uitzoeken of de systematiek waarbij de BIZ opdrachtgever is richting ISA en de gemeente vervolgens subsidiëren aan BIZ rechtmatig is.

Verbind (deel van de) hosts voor langere tijd.

Meermaals werd de redelijk snelle doorloop van hosts van SAOA genoemd als knelpunt. Onderzoek of (een deel van) het personeel langer kan worden gebonden. Zij kunnen dan contacten met partners, ondernemers en bezoekers onderhouden.

Monitoring en bijsturing

Neem in de herijkte aanpak een periodiek moment op voor monitoring en bijsturing. Dat hoeft geen uitvoerig onderzoek te zijn, wel kan het een (bijvoorbeeld jaarlijks) moment zijn om gebiedsoverstijgend en met de verschillende hosts en stakeholders te kijken of definities nog werkbaar zijn en afspraken moeten worden geactualiseerd. Ook kan stil worden gestaan bij de ontwikkelingen in de stad en eventuele knelpunten omtrent de inzet van hosts. Om vervolgens de hostaanpak waar nodig bij te sturen.

7.3 Slotwoord

Menig respondent gaf aan dat wanneer er maar voldoende politie en handhaving aanwezig zou zijn in de gebieden, er (bijna) geen hosts meer nodig zijn. De realiteit is echter dat zowel de politie als handhaving in Amsterdam tekorten kennen en/of andere prioriteiten hebben. Dit terwijl de problematiek er niet minder op is geworden, zo blijkt uit de grote en toegenomen aantallen overlastmeldingen en geweldsincidenten en de hoge bezoekersaantallen. Daarbij geeft de politie zelf ook aan dat zij onmogelijk problemen het hoofd kunnen bieden zonder de inzet van partners, zowel privaat als publiek. Steeds meer private partijen worden dan ook betrokken bij de veiligheidsaanpak. En in het publieke domein dringt steeds meer het besef door dat 'veiligheid' een zaak is van iedereen.²²

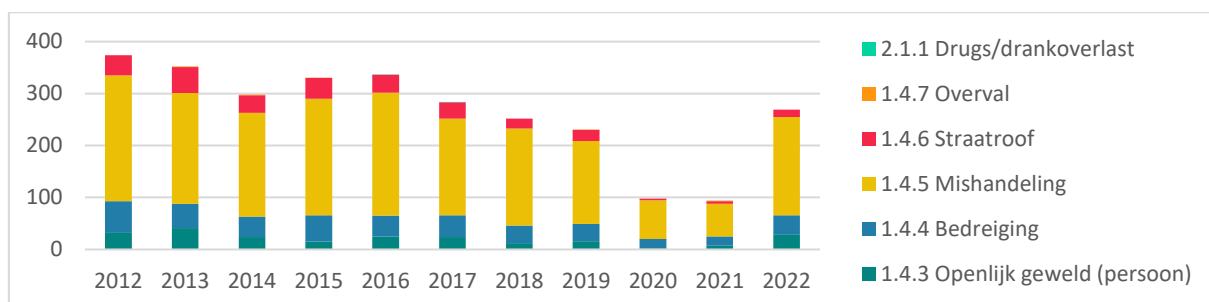
De inzet van de hospitality hosts, maar ook de samenwerking met de BIZ, lijken in deze trend te passen. We hopen dat, met gebruikmaking van de uitkomsten van deze evaluatie, een volgende slag kan worden gemaakt in de gezamenlijke aanpak van overlast en het terugdringen van geweld in de uitgaansgebieden in Amsterdam.

²² Politie eenheid Amsterdam (2023) Een kwestie van balans; Het trendbeeld van de eenheid Amsterdam: vooruitkijken naar en anticiperen op het jaar 2027; Tops, P., J. van Ostaaijen en R. Boswijk (2022). Lokaal Veiligheidsbeleid in 2030. Normaliseren, versnellen en alert blijven. Den Haag: VNG.

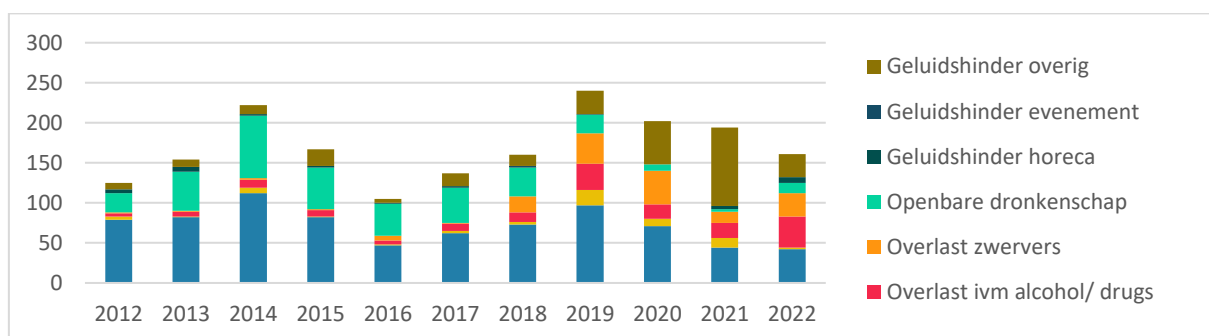
Bijlage 1: Ontwikkelingen van misdrijven en overlastincidenten

B1 Leidseplein gebied

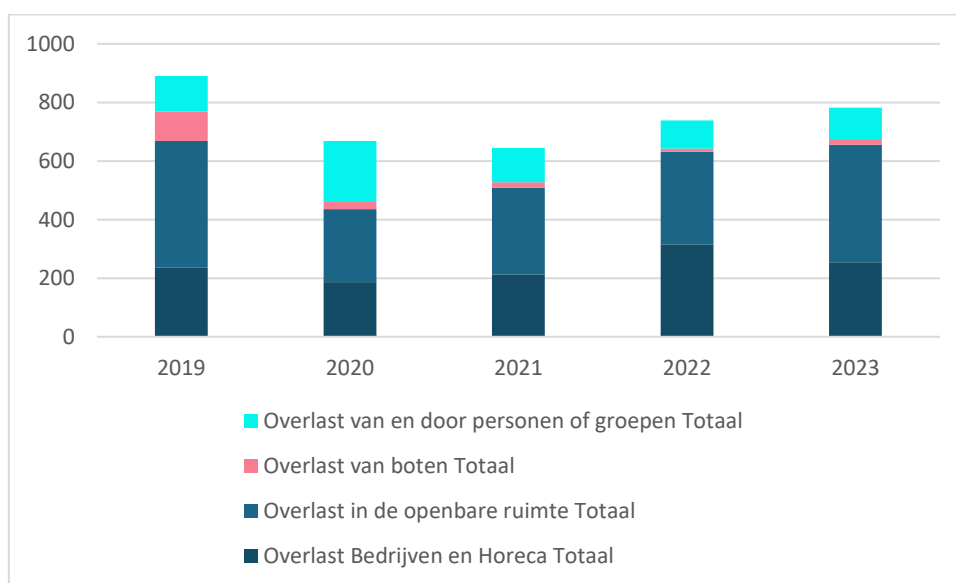
Tabel B1.1 Cijfers (politie): misdrijven



Tabel B1.2 Cijfers (politie): overlast

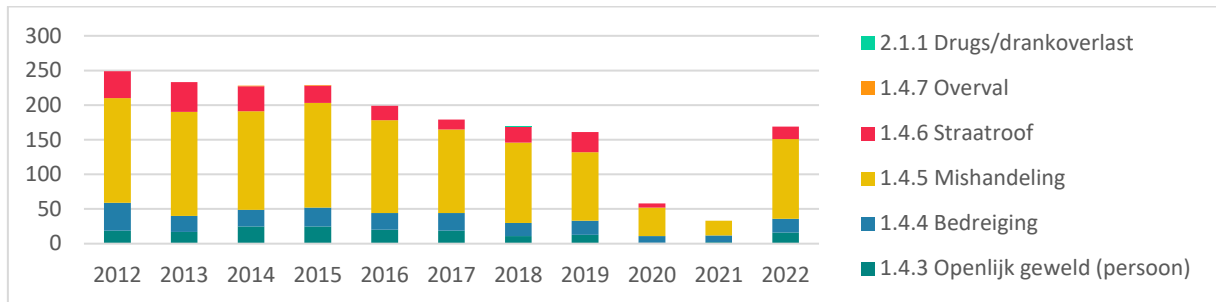


Tabel B1.3 Cijfers: SIG meldingen

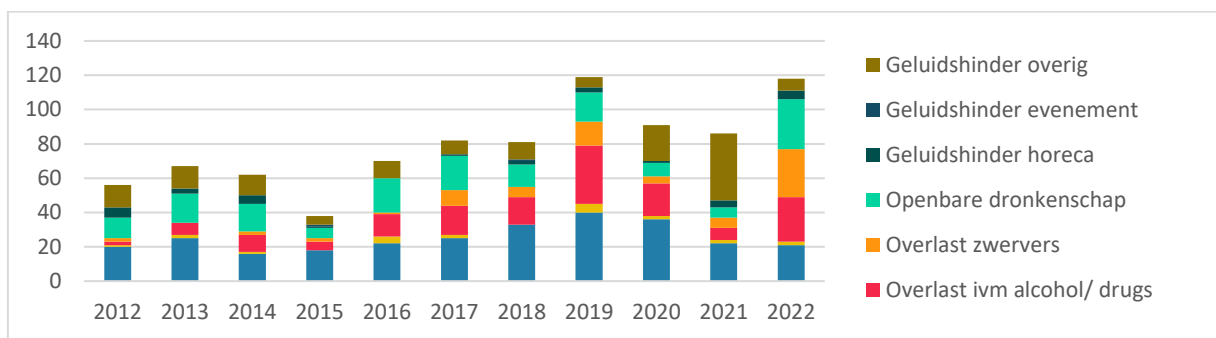


B2 Rembrandtpleingebied

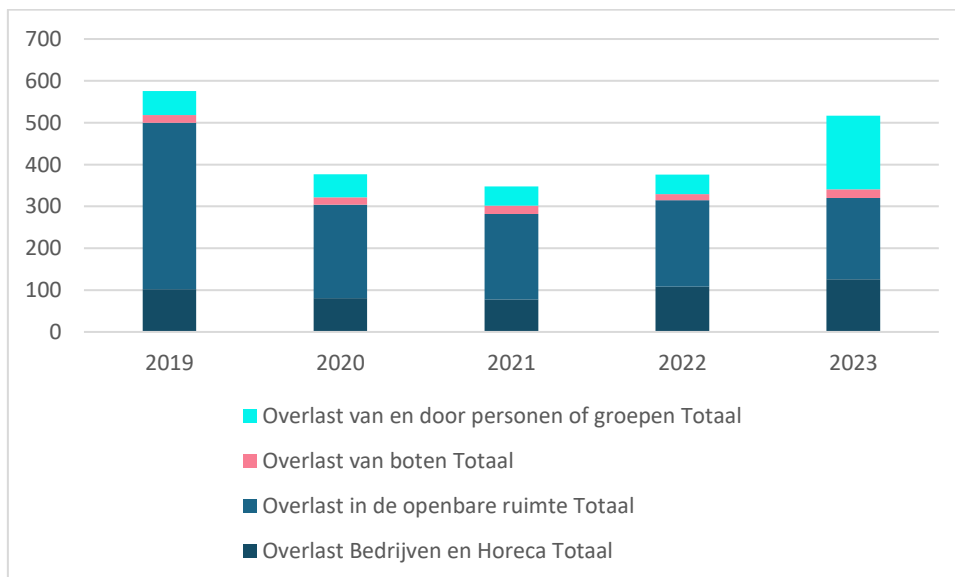
Tabel B2.1 Cijfers (politie): misdrijven



Tabel B2.2 Cijfers (politie): overlast

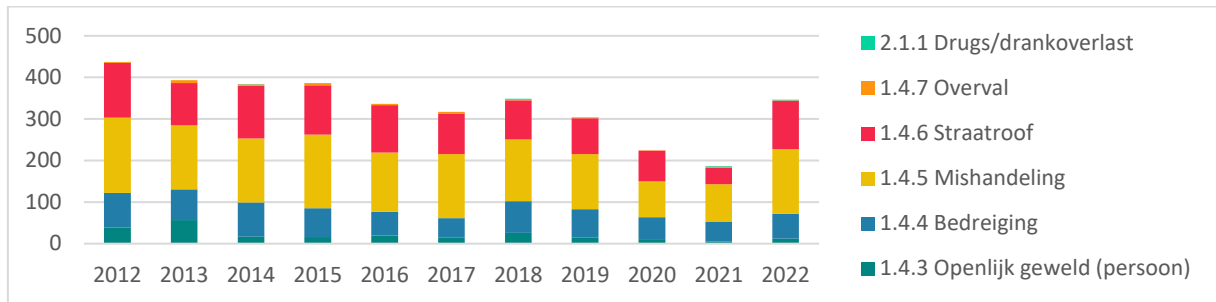


Tabel B2.3 Cijfers: SIG meldingen

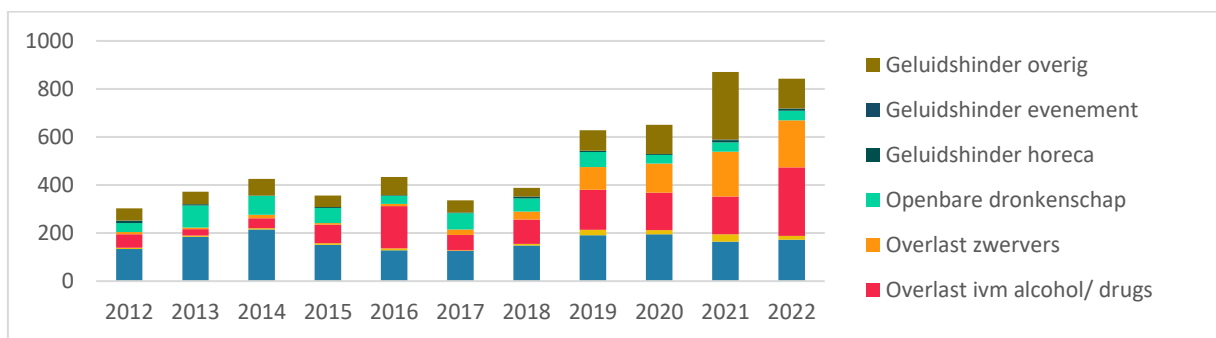


B3 Wallengebied

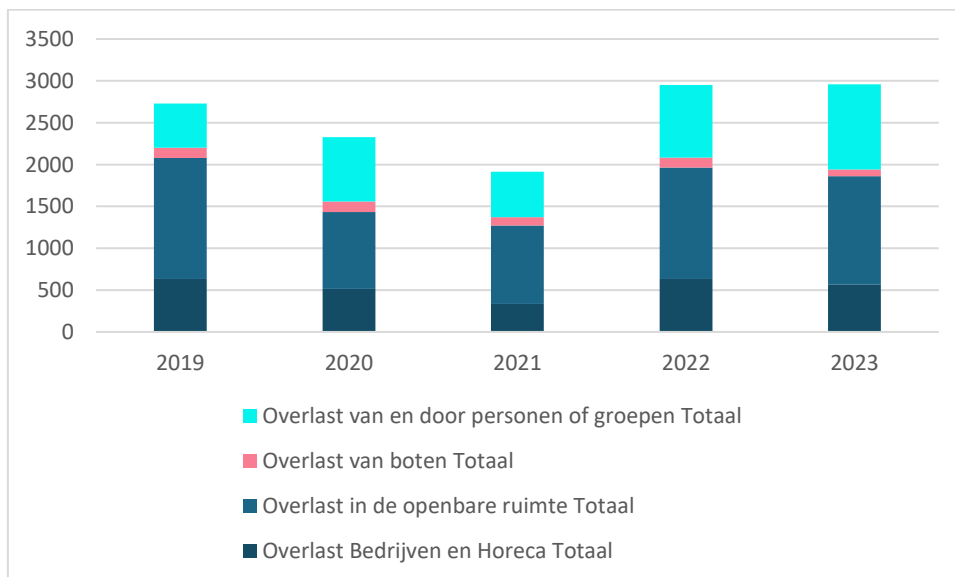
Tabel B3.1 Cijfers (politie): misdrijven



Tabel B3.2 Cijfers (politie): overlast



Tabel B3.3 Cijfers: SIG meldingen



Bijlage 2 Geraadpleegde bronnen

Bond, M. (2023), *Evaluatie pilot ISA-hosts Wallengebied*, Gemeente Amsterdam

Bosman, N. & Boers, J. (2020), *Evaluatie Hosts*, Onderzoek, informatie en statistiek gemeente Amsterdam

Concept afspraken Hosts ISA (2023), *Beschrijving + Profiel inzet Leidse Host* (d.d. onbekend)

Kamerstuk II 23 478, nr., 5

Raadsbrief ondertekend door voormalige locoburgemeester Ollongren (2017), over de inzet van hosts in het wallengebied

Politie eenheid Amsterdam (2023) Een kwestie van balans; Het trendbeeld van de eenheid Amsterdam: vooruitkijken naar en anticiperen op het jaar 2027

Tops, P., J. van Ostaaijen en R. Boswijk (2022). Lokaal Veiligheidsbeleid in 2030. Normaliseren, versnellen en alert blijven. Den Haag: VNG

Verordening van de gemeenteraad van de gemeente Amsterdam houdende regels omtrent bedrijveninvesteringszone Leidsebuurt (Verordening BI-zone Leidsebuurt (horecagebied) gebruikers 2021), geraadpleegd in februari 2024 van <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR651687>

Werkafspraken Hosts op de Wallen (2017)

Werkafspraken de Wallen (2020)

Werkafspraken SAOA/gemeente Amsterdam (2022)

Werkafspraken SAOA/gemeente Amsterdam (2022)

Schuurs, I. (z.d.), *Sus-teams*, geraadpleegd 14 februari 2024 van <https://hetccv.nl/themas/high-impact-crimes/keuzewijzer-veilig-uitgaan/sus-teams/>

DSP-groep BV
Van Diemenstraat 410
1013 CR Amsterdam
+31 (0)20 625 75 37

dsp@dsp-groep.nl
KvK 33176766
www.dsp-groep.nl

DSP-groep is een onafhankelijk bureau voor onderzoek, advies en management, gevestigd aan de IJ-oeveren in Amsterdam. Sinds de oprichting van het bureau in 1984 werken wij veelvuldig in opdracht van de overheid (ministeries, provincies en gemeenten), maar ook voor maatschappelijke organisaties op landelijk, regionaal of lokaal niveau. Het bureau bestaat uit 40 medewerkers en een groot aantal freelancers.

Dienstverlening

Onze inzet is vooral gericht op het ondersteunen van opdrachtgevers bij het aanpakken van complexe beleidsvraagstukken binnen de samenleving. We richten ons daarbij met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van zo'n vraagstuk. In dit kader kunnen we bijvoorbeeld een onderzoek doen, een registratie- of monitorsysteem ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of (tijdelijk) het management van een project of organisatie voeren.

Expertise

Onze focus richt zich met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van een vraagstuk. Wij hebben o.a. expertise op het gebied van transitie in het sociaal domein, kwetsbare groepen in de samenleving, openbare orde & veiligheid, wonen, jeugd, sport & cultuur.

Meer weten?

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website www.dsp-groep.nl voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers.



[Typ hier]

