



Streven naar een veilige, leefbare en gezonde uitgaansbuurt

Infocoaches in de Overpoort

1 december 2023

Inhoudstafel

- > Team Samenleven & Veiligheid
- > De Overpoortbuurt
- > Preventief werken in uitgaanszones
- > Corona & infocoaches
- > De wet en de praktijk
- > Wat hebben we nodig
- > Hoe gaan we verder?
 - Vragen & gesprek

Team Samenleven & Veiligheid

- > Doel:
 - Verhogen van de leefbaarheid en veiligheid zonder het 'samenleven', het welzijn of de belangen van anderen te belemmeren

- > Voorwaarden
 - Vroeg ingrijpen (voedingsbodems), huidige problemen stoppen maar ook negatieve gevolgen verlagen
 - Benaderen context niet persoon
 - Verhogen handelingsmogelijkheden
 - Betrokkenen steeds een stem geven
 - Goede leefkwaliteit, verbinding met maatschappij belangrijk
 - Evenwichtige inzet

- > Hoe: Uitwerken van een totaal aanpak die inspeelt op het systeem door middel van diverse acties.
 - Versterken van de gebruikers
 - Versterken van de professionals

Team Samenleven & Veiligheid

- **Verankeren:** beleidsnota's
- Structurele problemen aanpakken: pilotacties verankeren

- **Overleg** met bewoners, uitbaters en studenten via diverse structuren
- Diverse **cases** in doorgangsstraten en in Overpoort zelf

Van
praktijk
naar
beleid

Vinger aan
de pols

Aan de
slag

Analyse
en
onderzoek

- Verhoogde en specifieke inzet politie
- **Versterken** van uitbaters dmv vorming & aanreiken tools
- **Preventiebodschappen** op het publiek domein
- Heraanleg van Overpoort
- **Toolbox** SGG

- **Objectiveren**
- Voedingsbodems **identificeren** en acties in kaart brengen
 - Oplossingen zoeken

gent:



De Overpoortbuurt

Context Overpoortbuurt

- > Uitgaansstraat → grote druk op openbaar domein
- > Jong publiek / studenten
- > Alcohol- en ander middelengebruik
- > Spanningen/conflicten tussen feestvierders en bewoners
- > Overlast
 - Afval
 - Wildplassen
 - Conflicten en spanningen
 - Fysieke en verbale agressie
 - (Seksueel) grensoverschrijdend gedrag
 - ...

Streven naar een veilige, gezonde en leefbare uitgaansbuurt (1)

- > Lokale Politie: (minstens) 1 sectie op woensdag en donderdag
- > Opleidingen voor uitbaters, personeel & studentenclubs
 - Schenkgedrag, conflicthantering, omgaan met (seksueel) grensoverschrijdend gedrag,...

Streven naar een veilige, gezonde en leefbare uitgaansbuurt (2)

- > Preventieve en sensibiliserende campagnes
 - Alcoholgebruik, glasverbod, nachtlawaai, (seksueel) grensoverschrijdend gedrag,...
 - Wildplassen → container met gratis openbaar toilet



Streven naar een veilige, gezonde en leefbare uitgaansbuurt (3)

- > Overleg met bewoners, uitbaters, studenten(clubs), ...
- > 2022: volledige heraanleg Overpoortstraat
- > **Nog steeds veel reactieve tussenkomsten door politie**
 - Onderzoek noodzakelijk naar andere preventieve methodieken

gent:



Preventief werken in het uitgaansleven

Preventief werken in uitgaanszones

- > Positieve sfeer in de omgeving faciliteren
 - Zorg dragen voor elkaar en de omgeving
- > Duidelijke communicatie over verwachte gedrag van de feestvierders
- > Ogen en oren in de straat
 - De-escaleren door duidelijke laagdrempelige aanspreekpunten
 - Ontradend werken door aanwezig te zijn
 - Ondersteuning voor hulpdiensten door ze gericht en op tijd in te schakelen
 - Signaalfunctie naar lokaal beleid

Good practice: sfeerbeheer op de Gentse Feesten

- > Positief en verwelkomend onthaal
- > De-escalerend verbaal reageren bij spanningen en/of verbale agressie
 - Bemiddelend
 - Niet-autoritair
- > Bijstand aan derden: portiers, uitbaters, geïntoxiceerde personen, ziekenwagen begeleiden,...
- > Handhaving snel inschakelen om zware escalatie te vermijden
- > Fysieke agressie → tussenkomst altijd taak voor handhaving

gent:



Corona & infocoaches

Situatie corona

- > Inzet infocoaches om burger te informeren over de coronamaatregelen (winkelstraten en markten)
- > **Knaldrang:** inzet noodzakelijk in uitgaansbuurt
 - Inhoudelijke werking infocoaches uitbreiden voor uitgaansbuurt
 - × Coronamaatregelen
 - × Gezondheids- en veiligheidsinfo
 - Alles binnen kader wet op de private veiligheid
- > Onderzoek en evaluatie door studenten UGent

Infocoaches in Overpoort

- > Zuiver **informerend** en **ondersteunend**
 - Welkom heten en wijzen op geldende regels
 - Ondersteuning bij hulpvraag; ehbo, dronken studenten,...
 - Communicatieschakel tussen feestvierders en hulpdiensten / handhavers
 - Geen uniform → andere dynamiek creëren
 - Duidelijke scheiding met handhaving en bewaking → **socialpreventieve insteek**
 - × Extra 'laag' met ander profiel

Grote positieve impact op sfeer en beleving van de bezoekers

Profiel van een infocoach (1)

- > Ervaren coördinatie (Gentse Feesten, Lichtfestival, markten, ...)
- > Opgeleide medewerkers
 - Conflicthantering, EHBO, EHBDu, omgaan met grensoverschrijdend gedrag,...
- > Selectie op basis van
 - Assertiviteit, geduld, weerbaarheid, karakter
 - Voeling met het sociale werk dat de uitgaanszone vraagt
 - Geen autoritaire persoonlijkheid en uitstraling
 - 's Nachts kunnen werken terwijl anderen feesten
 - ...

Profiel van een infocoach (2)

Ander doel en profiel dan een (bewakings)agent en gemeenschapswacht

- Sociale, aanspreekbare en niet-autoritaire functie
 - Peers uit verschillende sectoren
 - Voeling met het nachtleven en de nightlifezone
- > Trend naar handhavers is minder respect en begrip
→ infocoaches krijgen enkel positieve non-agressieve reacties

gent:



Enkele cijfers

Academiejaar '22-'23 in cijfers (1)

- > 62 nachten van 23u-05u
- > 802 interventies
 - 49% agressie
 - × Fysiek → tussenkomst politie
 - × Verbaal → 3 op 4 keer de-escalatie zonder handhaving
 - 25% intoxicaties
 - × Gratis water en opvolging
 - × Ambulance nodig in 1 op 4 intoxicaties
 - 15% medisch
 - × Snijwonden, valpartijen, epilepsie, ...

Academiejaar '22-'23 in cijfers (2)

- > Waar eindigen de 'interventies'?
 - 60% bij infocoaches
 - 30% bij politie
 - 10% medische hulpdiensten

Academiejaar '22-'23: lessons learned

- > Procentueel meer fysieke agressie tussen 04u en 05u 's morgens
- > Meer intoxicaties op avonden met uitgebreider publiek dan enkel studenten hoger onderwijs
- > Regelmatig signalen van glas en snijwonden

gent:



Voordelen, risico's en valkuilen

Voordelen van infocoaches

- > Laagdrempelig aanspreekpunt
- > Positieve impact op de sfeer: zorg dragen voor elkaar en de omgeving
- > Vast infopunt in de Overpoort
- > Verhoging veiligheidsgevoel (o.a. meer sociale controle)

Voordelen van infocoaches (2)

- > Ogen en oren van de straat
 - Sensibiliseren en responsabiliseren
 - Ondersteuning voor handhavers en hulpdiensten
 - × Focus op kerntaken!
 - Feedback aan politie en stad
 - × Preventiecampagnes
 - × Beleidsmatige aanpak

Risico's en valkuilen

- > Werkt enkel in goede samenwerking met lokale politie en stadsdiensten
- > Noodzaak van juiste profielen met voldoende kennis en achtergrond
- > Goede omkadering, coaching, debriefing, opvolging van infocoaches noodzakelijk
- > Hoge kostprijs
 - Cofinanciering mogelijk?

gent:



De wet en de praktijk

Infocoaches zijn een meerwaarde, maar... (1)

Beperkingen door wet op private veiligheid

- > Bewaking wordt heel ruim gezien
 - Informeren mag
 - Ingrijpen op ongewenst gedrag mag niet
 - Aanwezig zijn en rondkijken is vorm van toezicht
 - **Grijze zone**
 - × Wanneer stop je met informeren en reageer je?
 - × Wanneer hou je toezicht als je aanwezig bent?

Infocoaches zijn een meerwaarde, maar... (2)

Beperkingen door wet op private veiligheid

- > Definitie 'bewaking in uitgaansmilieu'
 - *Elke vorm van statische bewaking , controle en toezicht op het publiek in plaatsen behorend tot het uitgaansmilieu (cafés, bars, kansspelinrichtingen, dansgelegenheden, met uitzondering van festivals).*
- > Niet mogelijk op het openbaar domein (met uitz. van evenementen)

Opdracht sterk beperkt → volle potentieel wordt niet benut

gent:



Toekomst infocoaches

Toekomst infocoaches (1)

Nood aan wetswijziging

- > Definiëring 'sfeerbeheer' / 'infocoach' / ...
 - Duidelijk en afgebakend takenpakket
 - × Informeren, (verbaal) reageren/ingrijpen, signaalfunctie naar handhaving door monitoren sfeer
- > Definiëring van profiel 'sfeerbeheerder'
 - Peer
 - Sociale insteek
 - Niet-autoritair
 - Voeling uitgaansleven en -zone
 - ...

Toekomst infocoaches (2)

Nood aan wetswijziging

> Definiëring uitgaanszone

– **Openbaar domein**

– Specifiek profiel: veel nachthoreca, grote druk binnen niet-evenementieel kader

× Bv. Overpoort, Vlasmarkt, Grote Markt (Leuven),
Langestraat (Oostende), Eiermarkt (Brugge),
Burgemeester Reynaertstraat (Kortrijk),...

Toekomst infocoaches (3)

Financiering

- > Werking tot eind academiejaar '24-'25
- > Inzet infocoaches is niet goedkoop
 - Co-financiering in onderzoek
 - × Horeca-sector
 - × HOI

- > Enkel mogelijk met correct wettelijk kader
- > Enkel zinvol in een totaalaanpak



Vragen?

Carl Vandebotermet - Horecacoach

Dienst Preventie voor Veiligheid – team Samenleven & Veiligheid

carl.vandebotermet@stad.gent – horecacoach@stad.gent

Streven naar een veilige, leefbare en gezonde uitgaansbuurt