

Drugoverlast
Criminaliteit verwaarlozing
burenruzie vernieling verzamelwoede
verbaal geweld harde muziek vuilnis
overbewoning / illegale bewoning fysiek geweld

Actieplan aanpak woonoverlast Gemeente Spijkenisse

asociaal gedrag \ multiprobleem overlast bezoek
stankoverlast pesterijen mishandeling in gezin
bedreiging intimidatie kinderen (gedrag, geluid)
geluidsoverlast
stalking

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Woonoverlast	5
2.1 Wat is woonoverlast?	5
2.2 Doel	5
2.3 Insteek gemeente Spijkenisse	6
3. Beschrijving werkwijze aanpak Woonoverlast	11
3.1 De werkwijze	11
3.2 Preventie	12
3.3 Aanpak bestaande overlastsituatie	13
3.4 Uitvoeren aanpak	15
Bijlagen	19
Bijlage 1: Rollen en verantwoordelijkheden partners	20
Bijlage 2: De betrokken functies vanuit de organisaties	24
Bijlage 3: Convenant Screening van aspirant-huurders / aanvraag inwoning op overlast	25
Bijlage 4: Convenant gegevensuitwisseling bestrijden woonoverlast	40
Bijlage 5: Formulier gegevensuitwisseling bestrijding woonoverlast	48
Bijlage 6: Procesbeschrijving gegevensuitwisseling	49
Bijlage 7: De wettelijke instrumenten	51

1. Inleiding

Woonoverlast wordt in de gemeente Spijkenisse onderkend als een serieus probleem van alle tijden en van alle plaatsen. Waar het zich voordoet, heeft het een impact op de betrokken bewoners en zorgt het voor irritatie, stress, ziekte en onveilige situaties en zorgt het voor inbreuk op de persoonlijke levenssfeer. Tijdig en adequaat ingrijpen door de betrokken partners voorkomt escalatie. In Spijkenisse proberen de woningcorporaties, de gemeente en de politie woonoverlast zoveel mogelijk te voorkomen en beginnende woningoverlast in de kiem te smoren en op te lossen waardoor de leefbaarheid in de wijken verbetert. Het terugdringen van woonoverlast berust op drie pijlers;

1. Een goede organisatie, 2. Oog voor preventie en 3. De daadwerkelijke aanpak. In de praktijk blijkt dat het bij geëscaleerde overlastzaken (als het op handhaving aankomt) niet mogelijk is met de huidige convenanten en samenwerkingsverbanden adequaat te handelen. De politie mag in verband met de privacywetgeving, geen informatie verstrekken aan de woningcorporaties. Met een (overlast) casus zijn vaak meerdere partijen en/of zorgketens bezig. De afstemming over de integrale aanpak is niet goed geregeld of niet bekend bij de ketenregisseurs of klantmanagers. Dit is tevens door de evaluatie van het convenant Onrechtmatige Bewoning bevestigd. Naar aanleiding van deze evaluatie hebben de woningcorporaties, de politie, de gemeente Spijkenisse en de GGD Rotterdam-Rijnmond c.q. Gemeente Rotterdam besloten om dit actieplan op te zetten om:

- een goede informatie-uitwisseling met de politie te realiseren en bij de aanpak van geëscaleerde overlastzaken een verbeteringslag in de samenwerking te maken;
- het meldpunt onrechtmatige bewoning uit te breiden naar het meldpunt woonoverlast voor de professionals voor de registratie en aanpak van alle woongerelateerde overlastsituaties.

In dit actieplan worden de afspraken weergegeven die nodig zijn om een verbeteringslag te realiseren. Deze afspraken zijn vervolgens in het bijgevoegd convenant "Screening van aspirant-huurders/aanvraag inwoning op woonoverlast" en het nieuw op te stellen convenant "Gegevensuitwisseling bestrijden woonoverlast" opgenomen. Het convenant onrechtmatige bewoning komt hiermee te vervallen, maar de eerdere afspraken zoals deze zijn opgenomen in het "plan van aanpak onrechtmatige bewoning 2006-2010" blijven van kracht en krijgen een plek in de gereedschapskist. Met de nieuwe convenanten wordt beoogd om niet alleen overlast door onrechtmatige bewoning aan te pakken maar ook de overige woonoverlast te voorkomen en met een goede samenwerking aan te pakken. Deze werkwijze wordt ook door andere gemeenten (o.a. de gemeente Rotterdam en de gemeente Capelle aan den IJssel) en de overige convenantpartners toegepast.

Wat willen we bereiken?

Een duidelijke integrale aanpak van de lokale woonoverlast met oplossingen waarbij alle partijen tevreden zijn. Met goede registratie en communicatie zal gestuurd worden op kwaliteit en de tijdigheid van de afhandeling van meldingen. De uitvoering van dit beleid moet uiteindelijk leiden tot 20% vermindering van de overlastzaken tot 2016. De nulmeting hiervoor is de situatie in januari 2014.

Met dit actieplan wordt invulling gegeven aan de onderdelen van de onderstaande nota's en uitvoeringsplannen van de gemeente Spijkenisse:

- Kadernota integraal veiligheidsbeleid 2014 – 2017 en het uitvoeringsprogramma integraal veiligheidsbeleid 2014 – 2015,
- Kadernota integrale handhaving fysieke leefomgeving 2011 – 2014 en het uitvoeringsprogramma integrale handhaving fysieke leefomgeving 2014.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt een schets gegeven wat overlast is en wat de doelstelling is van de convenantpartners bij dit actieplan. Hierna wordt in hoofdstuk 3 de werkwijze bij de aanpak van woonoverlast besproken. Deze werkwijze krijgt in de bijlagen een concrete vertaling naar de beschrijving van de rollen en verantwoordelijkheden van de partners en de convenanten. "Screening van aspirant-huurders / aanvraag inwoning op woonoverlast en gegevensuitwisseling bestrijden woonoverlast".

2. Woonoverlast

2.1 Wat is woonoverlast?

Van woonoverlast is sprake als een individuele bewoner/ bezoeker of groep bewoners van verschillende woningen (in de woning of rondom de woning) zich regelmatig of structureel zodanig gedraagt, dat hij of zij daarmee in ieder geval omwonenden in hun woongenot stoort en/of in hun vrijheid belemmert en daarnaast eventueel ook zichzelf schade toebrengt. Niet alle vormen van overlast vallen binnen het kader van woonoverlast. Geluidsoverlast, bedreiging en geweld, hangen in een portiek, lastig vallen, burenruzie en overlastgevend gedrag van kinderen van burenen, zijn de vormen van woonoverlast. Uitgangspunt is dat er een directe relatie is met de woonsituatie van de betrokkenen en dat de overlast dus in de woning of in de directe omgeving daarvan ervaren wordt. Onderstaande figuur geeft weer welke gedragingen hier in elk geval onder vallen.



Figuur 1: vormen van woonoverlast

2.2 Doel

Dit actieplan is er op gericht om woonoverlast in de gemeente Spijkenisse waar mogelijk te voorkomen en waar nodig te bestrijden. De convenantpartners sluiten daarbij aan bij de landelijke doelstelling om het aantal overlastsituaties met tenminste 20% in de periode december 2013 tot 2016 te verminderen. Een eerste inventarisatie leert, dat niet exact is aan te geven hoeveel woonoverlastsituaties en meldingen er zijn, omdat er geen goede centrale registratie voorhanden is. Daarbij streven wij in de behandeling van elke overlastsituatie, welke is aangemeld bij het meldpunt woonoverlast, binnen twee weken een concept plan van aanpak op te stellen en de zaak binnen drie maanden na de eerste melding te beëindigen. Bij gecompliceerde gevallen (wanneer sprake is van geweld, bedreiging en de gezondheid in gevaar is) waarbij dit niet haalbaar is, wordt binnen drie maanden een aanpak opgesteld, met een onderbouwing waarom de uitvoering langer duurt. Om de doelstelling te bereiken, willen we als ketenpartners door een betere registratie en communicatie zicht krijgen op het aantal meldingen en de afhandeling daarvan, om zodoende te kunnen sturen op kwaliteit en tijdigheid van afhandeling van meldingen.

2.3 Insteek gemeente Spijkenisse

In de aanpak stellen de convenantpartners de bewoners van de gemeente Spijkenisse die overlast ervaren centraal. Zij hebben recht op ongestoord woongenot, moeten overlast gemakkelijk kunnen melden en daarbij kunnen rekenen op een serieuze behandeling. In de gemeente Spijkenisse slaan daarom politie, de drie woningcorporaties, de gemeente en de GGD (hierna te noemen lokaal zorgnetwerk, LZn) de handen ineen om te komen tot een effectieve en preventieve aanpak van woonoverlast. Bij deze aanpak neemt de gemeente de regisserende rol, waarbij de partners de eigen verantwoordelijkheid houden. Dit betekent niet dat alle woonoverlastsituaties in één keer zijn opgelost. Tegelijkertijd vraagt de aanpak ook een veranderende werkwijze en het vermogen tot samenwerking van de professionals van de betrokken organisaties. De samenwerking tussen de regisseur en de rollen en verantwoordelijkheden van een ieder is in het hoofdstuk 3, 4 en bijlage 1 nader beschreven. Het zal tijd kosten om hierin een gestroomlijnd proces te krijgen, waarbij vertrouwen in elkaar en flexibiliteit om te kunnen meebewegen met de benodigde oplossingen voor woonoverlastsituaties belangrijk zijn.

Casusteam woonoverlast

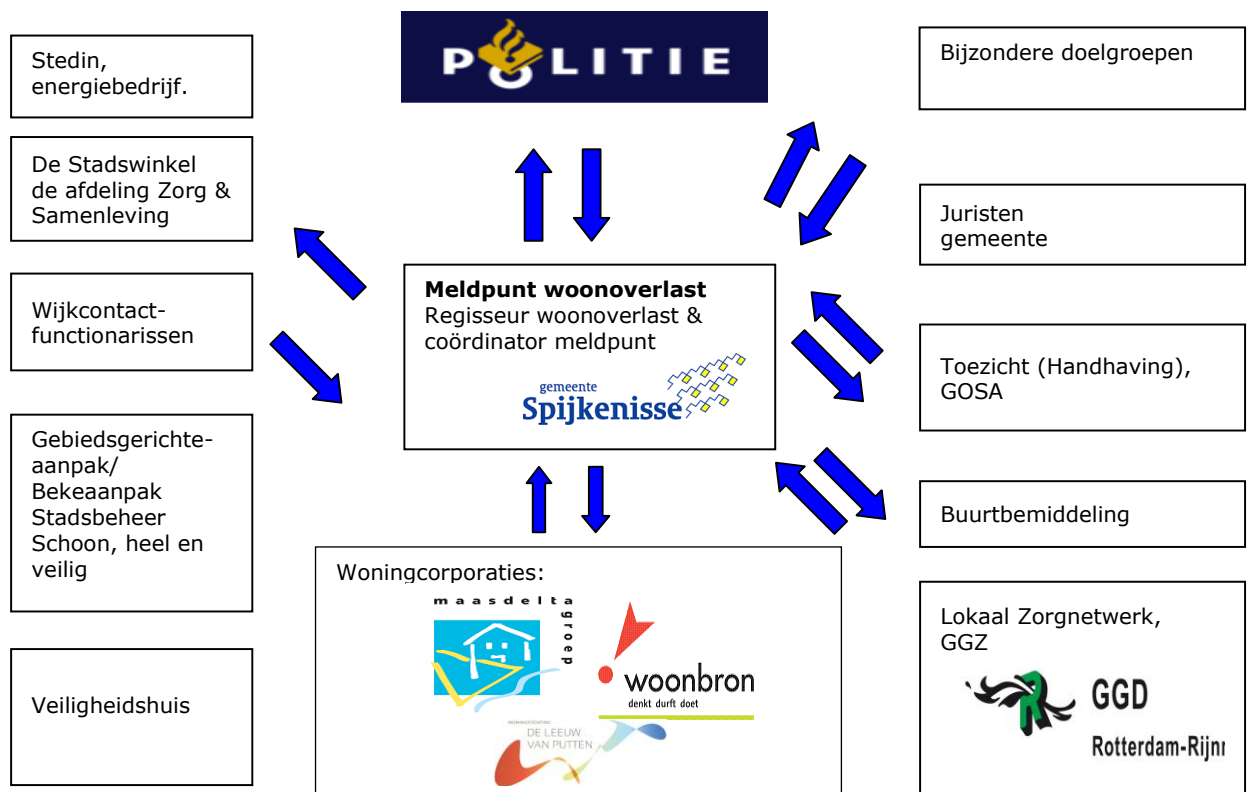
De directe contacten tussen de regisseur woonoverlast, de verantwoordelijke medewerker(s) van de woningcorporaties, de wijkagent en de LZN-coördinator lopen via flexibele en snelle lijnen middels het casusoverleg en bilateraal contact. Van belang is dat iedereen zijn/haar afspraken nakomt en terugkoppeling geeft binnen de afgesproken tijd. Casusbespreking vindt periodiek onder voorzitterschap van de regisseur woonoverlast plaats in een casusoverleg. In dit overleg worden alle overlastsituaties doorgenomen, gecontroleerd of de gemaakte afspraken zijn nagekomen en er wordt bekeken of er nieuwe afspraken moeten worden gemaakt om de situaties op te lossen.

Bij dit overleg sluiten de direct betrokken partijen aan. Succesvolle samenwerking vereist dat elke ketenpartner zich bewust is van de eigen verantwoordelijkheid en de bijdrage die van daaruit kan worden geleverd aan het verminderen van de woonoverlast. Het vraagt ook van de partners dat ze de grenzen weten binnen het eigen taakveld en de eigen expertise van de organisatie. Daar waar de oplossing de inzet van meerdere partijen vraagt, vindt de gezamenlijke aanpak plaats. In bijlage 1 zijn de rollen en verantwoordelijkheden uitgewerkt.

Samenwerking ketens

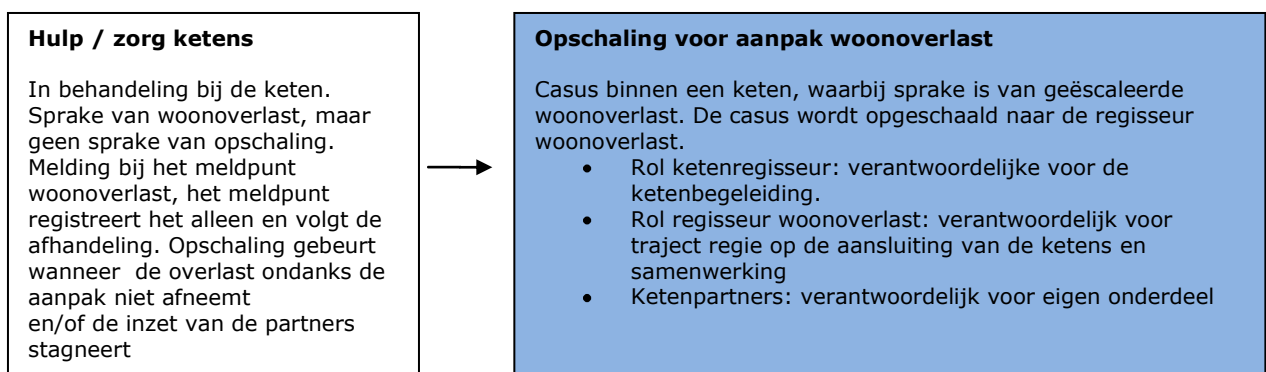
De regie op woonoverlast moet zorgen dat bij woonoverlast de ketens zo goed als mogelijk naast elkaar functioneren. De regisseur woonoverlast moet bij complexe woonoverlast situaties over de "grenzen" van de keten heen bekijken, ter voorkoming van doorschuifacties binnen het plan van aanpak. De ketenregisseur van de betreffende keten (bv. jeugdzorg) blijft verantwoordelijk voor de keteninhoud en zal naar duidelijke verbindingen zoeken in samenhang en integraliteit van de ketens. Duidelijke samenwerking moet er zijn met: de gemeentelijke ketenregisseur zorg, klantmanager, de gemeentelijke ketenregisseur jeugd, de coördinator veiligheidshuis, de GOSA/ISA regisseurs, de urgentieverleners woningzoekende, de regisseur van het laatste kansbeleid en het Lokaal Zorgnetwerk (hierna te noemen lokaal zorgnetwerk, LZn). Kaders voor opschaling via andere ketens naar de regisseur woonoverlast zijn:

- er sprake van woonoverlast;
- meerdere ketens zijn er bij betrokken;
- bestuurlijke besluitvorming is nodig bij voortzetting binnen ketens of voor ontruiming van de bewoner of sluiting van het pand.



Figuur 2: samenwerking ketens

De opschaling naar regisseur woonoverlast



Figuur 3: samenwerking ketens

Informatie-uitwisseling

Informatie-uitwisseling die voldoet aan de Wet bescherming persoonsgegevens en de Wet politiegegevens is een essentiële voorwaarde voor de aanpak van (vaak zware) overlastgevallen die vragen om een gecombineerde inspanning van de verschillende partijen. Daartoe wordt het convenant 'Gegevensuitwisseling bestrijding woonoverlast' afgesloten. Dit convenant is bij dit actieplan als bijlage 4 gevoegd. In dit convenant wordt geregeld dat gegevens van de politie via mandaat alleen aan de regisseur aanpak overlast en de coördinator van het meldpunt worden verstrekt. De politiegegevens worden middels het in bijlage 5 opgenomen "formulier gegevensuitwisseling bestrijding woonoverlast" verstrekt aan de Burgemeester van de gemeente Spijkenisse. De coördinator Meldpunt Woonoverlast is bevoegd namens de Burgemeester de gegevens in ontvangst te nemen. De gegevens worden digitaal aangeleverd via het mailadres van het meldpunt woonoverlast.

Deze informatie zal conform de privacyregels met de woningcorporaties "medewerker die belast is met woonoverlast" gedeeld worden. De woningcorporaties mogen deze informatie uitsluitend gebruiken ter ondersteuning van het eigen dossier voor de procedure voor het ontbinden van de huurovereenkomst. De dossiervorming bij het opschalingsmodel zal op hoofdlijnen een centrale plek krijgen bij de regisseur woonoverlast. In bepaalde gevallen zal er niet alleen binnen de keten woonoverlast maar ook tussen verschillende ketens gecommuniceerd worden. Dit is bijvoorbeeld aan de orde als de overlastgever zorgbehoevend is, zich met criminele activiteiten bezighoudt of als de huisvesting van kinderen in het geding komt. De detailinformatie blijft bij de verantwoordelijke organisaties, de woningcorporaties en de partners binnen het lokaal zorgnetwerk. Een overlastmelding blijft 1 jaar geregistreerd staan als de overlast is beëindigd of de overlastgever -al dan niet gedwongen- is vertrokken. Op een later moment kunnen deze gegevens dan mogelijk nog een rol spelen bij screening van aspirant-huurders/ aanvraag inwoning of een snelle aanpak van nieuwe overlastsituaties. De totale werkwijze van gegevensuitwisseling is in bijlage 6 "procesbeschrijving gegevensuitwisseling" nader beschreven.

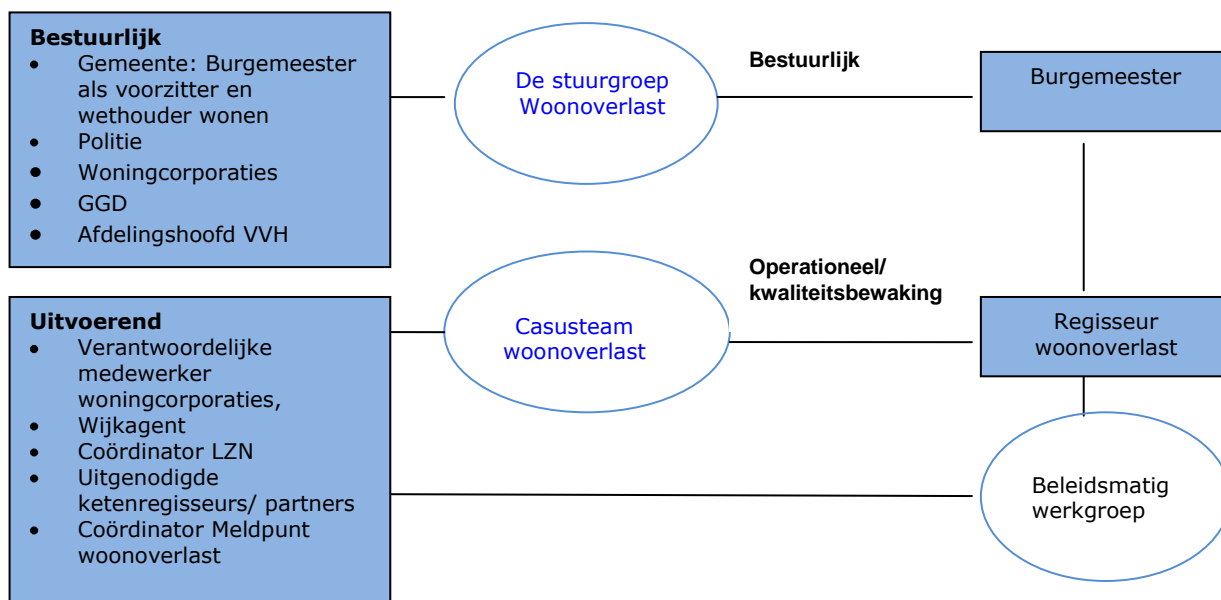
Hoe borgen we deze aanpak?

Zowel bij de gemeente, de politie als bij de woningcorporaties worden mensen aangesteld die belast zijn met de uitvoering. De gemeente vervult een spilfunctie. Zowel de gemeente Spijkenisse als de politie werken met een één- loketfunctie. De partners maken gebruik van "het Meldpunt woonoverlast". Dit meldpunt wordt bemenst door een gemeentelijke functionaris, de coördinator Meldpunt woonoverlast. De aanpak vraagt ook een veranderende werkwijze van de professionals van de partners. Het kost tijd om hier een gestroomlijnd proces in te krijgen, waarbij vertrouwen in elkaar en flexibiliteit om te kunnen meebewegen met de benodigde oplossingen voor woonoverlastsituaties belangrijk zijn. De ingerichte sturing ondersteunt dit proces. Ervaringen uit de praktijk zullen zichtbaar maken waar nadere afspraken met partners nodig zijn. Bijstelling van de aanpak kan gaandeweg plaatsvinden.

Sturing

Bij de aanpak van woonoverlast zijn vele partners betrokken, die elk vanuit de eigen verantwoordelijkheid en taakstelling hun bijdrage leveren. Omdat het hier gaat om een integrale aanpak is niet één afdeling of partner verantwoordelijk voor de oplossing van het probleem, maar is het een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Om te zorgen dat de doelstellingen bereikt en bewaakt worden is de sturing op het proces zoals hieronder ingericht. De betrokken functies vanuit de organisatie bij iedere sturingslaag is als bijlage 2 "Betrokken functies bij realisatie van dit actieplandoelstellingen" toegevoegd.

- *Strategische regie:* Bestuurlijke verantwoordelijkheid en strategische sturing zal plaats vinden in de Stuurgroep Woonoverlast. Deze stuurgroep bestaat uit de burgemeester en de bestuurlijke vertegenwoordigers van de woningcorporaties, de politie en de GGD. De agendapunten van deze stuurgroep worden in het bestaande platform Fysiek en Sociaal Wonen besproken. De regisseur aanpak overlast bij de gemeente Spijkenisse legt verantwoording af over de voortgang en de wijze van afhandeling aan de Burgemeester van de gemeente Spijkenisse.
- *Operationele regie:* Om te zorgen dat woonoverlastsituaties ook daadwerkelijk worden opgelost is de regieverantwoordelijkheid ondergebracht bij de "regisseur aanpak overlast" van de gemeente Spijkenisse. Deze heeft een casusteam woonoverlast waarin de betrokken partners in de uitvoering deelnemen.
- *Kwaliteitsbewaking en monitoring:* Het casusteam bewaakt de kwaliteit van de aanpak. Indien er structureel knelpunten zijn in de uitvoering, bijvoorbeeld omdat één van de partners structureel zijn rol niet goed oppakt, worden deze in eerste instantie in het casusteam en vervolgens in de werkgroep "de opstellers van de aanpak woonoverlast" besproken en worden afspraken gemaakt over hoe het knelpunt wordt opgelost. Mocht blijken dat het probleem niet kan worden opgelost dan wordt dit via de Burgemeester naar de Stuurgroep Woonoverlast opgeschaald.



Figuur 4: organigram aanpak woonoverlast

Monitoren

De registratie van overlastmeldingen vindt plaats bij verschillende instanties (politie, woningcorporaties en gemeente). De registratie en dossiervorming zijn belangrijk voor de totale monitoring. Vóór 1 januari 2014 zal de registratie woonoverlast van de woningcorporaties en de registratie van woonoverlast bij het meldpunt woonoverlast op elkaar afgestemd worden. Deze gegevens worden om de vier maanden voor managementinformatie gebruikt. De registraties van huur en koopwoningen op overlast zal door het meldpunt gemonitord worden op de volgende onderdelen:

- aantal meldingen bij het meldpunt woonoverlast;
- aantal niet behandeld, geen woonoverlast, geen reactie melder, verhuizing overlastgever;
- aantal afgehandeld overlast door meldende organisatie;
- aantal in behandeling regisseur woonoverlast;
- aantal meldingen binnen 3 maanden termijn opgelost en afgesloten;
- aantal meldingen langer dan 3 maanden in behandeling;
- aantal uitgereikte gele kaarten;
- aantal uitgereikte rode kaart;
- aantal screenings;
- aantal ontruimingen / woningsluitingen.

Communicatie

De partners van het convenant communiceren op uniforme wijze over het convenant en de lopende overlastzaken. De betrokken partijen benaderen de pers niet actief. Bij iedere partij beantwoordt de bestuurlijke verantwoordelijke en of team communicatie de vragen van de pers. Het eventueel te woord staan van de journalisten geschiedt alleen na overleg met de overige partijen. Indien dit niet mogelijk is, zal de betreffende woordvoerder na afloop van het perscontact de overige partijen hiervan direct op de hoogte brengen (naam medium, verschijningsdatum etc.). Alle partijen zijn verantwoordelijk voor de interne communicatie binnen de eigen organisatie zodat betrokken medewerkers op de hoogte zijn en kunnen handelen conform de afspraken in het convenant. Zij zullen journalisten die eventueel contact opnemen, doorverwijzen naar de woordvoerders.

Evaluatie

Na één jaar zal een evaluatie van de aanpak en de regiefunctie regisseur woonoverlast plaatsvinden. Tussentijds, uiterlijk vier weken na afloop van ieder kwartaal, wordt de Stuurgroep Woonoverlast middels een rapportage geïnformeerd over de stand van zaken. Een ambtelijk evaluatie zal in het eerste half jaar plaatsvinden. Deze laatste evaluaties zijn bedoeld om na te gaan in hoeverre de aanpak woonoverlast heeft geleid tot een effectieve en efficiënte werkwijze bij het tegengaan en de bestrijding van woonoverlast.

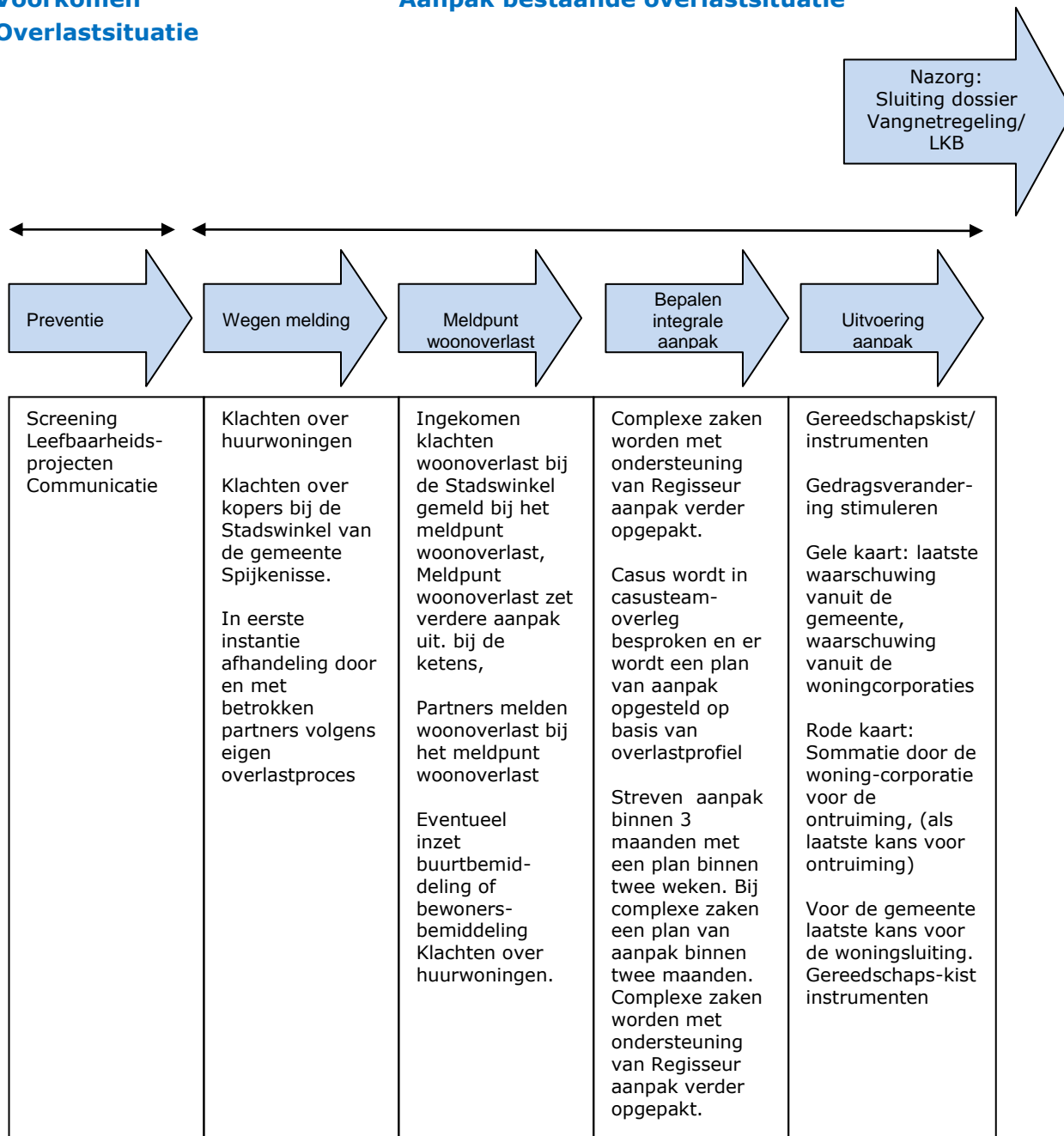
3. Beschrijving werkwijze aanpak woonoverlast

3.1 De werkwijze

De aanpak woonoverlast bestaat uit een preventieve en een actieve aanpak. De werkwijze is in grote lijnen opgenomen in onderstaand figuur.

Voorkomen Overlastsituatie

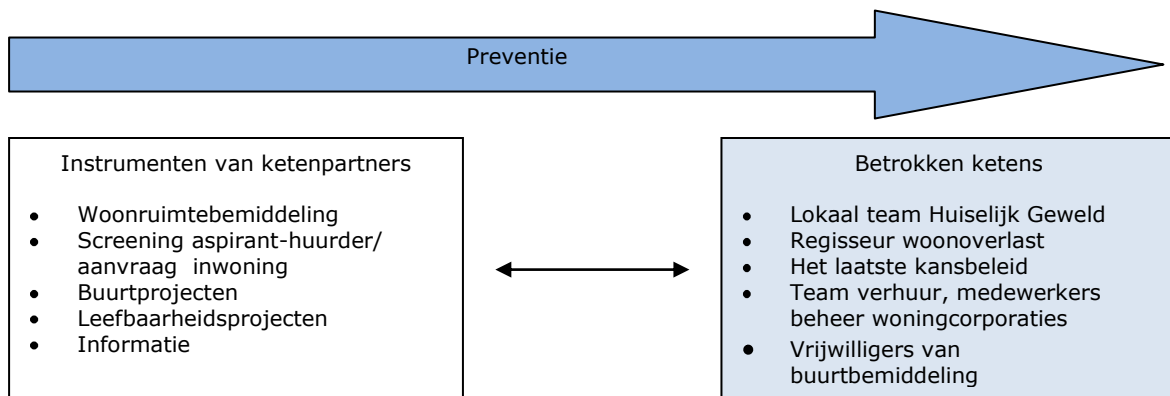
Aanpak bestaande overlastsituatie



Figuur 5: werkwijze aanpak woonoverlast

3.2 Preventie

Als een instrument bij preventie wordt een goede communicatie en informatie-uitwisseling en het screenen van aspirant-huurders/ aanvraag inwoning beoogd. Preventie begint op het moment dat geïnteresseerden zich melden als aspirant huurder/ aanvraag inwoning en eindigt als bewoners zijn geïnformeerd over wat zij kunnen doen om woonoverlast te voorkomen. Het accent ligt in deze fase vooral op bewustwording. Het doel is dat bewoners weten wat zij zelf kunnen doen om woonoverlast te voorkomen en welke stappen zij kunnen ondernemen als ze overlast van anderen ervaren. Voorlichting en het maken van vrijwillige afspraken zijn in deze fase dan ook de belangrijkste instrumenten. Alle partijen hebben hier een rol in en zullen via eigen website en nieuwsbrieven communiceren.



Figuur 6: voorkomen overlastsituatie

Screening aspirant-huurders/aanvraag inwoning

Complexen, straten of buurten die (bijvoorbeeld als gevolg van eerdere overlast) kwetsbaar zijn voor leefbaarheidsproblemen kunnen worden aangewezen als screeningsgebied. Wanneer een corporatiewoning in een aangewezen gebied te huur wordt aangeboden, wordt de aspirant-huurder, aanvraag inwoning en de medebewoners eerst gescreend voordat deze een huurcontract krijgt aangeboden. Als blijkt dat deze personen al eerder overlast hebben veroorzaakt, gaat de woning naar een andere kandidaat of gaat de inwoning niet door.

Hiervoor hebben politie, corporaties en gemeente in oktober 2011 het convenant "screening van aspirant-huurders op overlast" voor de gegevensuitwisseling van aspirant-huurders op woongerelateerde overlast afgesloten. Om te kijken of het convenant aan zijn verwachtingen heeft voldaan, of er aanpassingen of wijzigingen nodig zijn, is in de 2^e helft van 2012 een evaluatie gehouden. Het algemene beeld is dat de intentie van het convenant / aanvraag inwoning positief wordt ervaren. De woningcorporaties en de coördinator van het meldpunt Woonoverlast zijn tevreden over het werkproces, informatie-uitwisseling, de samenwerking en het meldpunt. De partijen willen de samenwerking op het gebied van screening voorzetten. Gelijk bij het opstellen van de aanpak woonoverlast zijn de aanbevelingen uit de evaluatie ook in het convenant "gegevensuitwisseling van aspirant-huurders/ aanvraag inwoning op woongerelateerde overlast" aangepast en de geldigheidsduur van het convenant screening aspirant-huurders/ aanvraag inwoning verlengd. In bijlage 3 a tot en met bijlage 3f worden het aangepaste convenant Screening, procedure voor de uitvoering van de screening en de uitvoeringsdocumenten toegevoegd.

Informatie en advies

Via het reguliere communicatietraject "eigen website en in een folder" wijzen de ketenpartners, huiseigenaren en particuliere verhuurders wijzen op de mogelijkheden om woonoverlast te voorkomen en te bestrijden. De informatie op de website van de organisaties zijn aan elkaar gekoppeld met links. De ketenpartners informeren hun bewoners (in het bijzonder bij het klagen) over hun rechten en plichten, geven advies over wat bewoners kunnen doen om overlast te voorkomen, de wijze waarop ze melding woonoverlast kunnen doen en wat de aanpak woonoverlast inhoudt. Dit draagt er toe bij dat bewoners zich er van bewust worden dat zij mogelijk overlast veroorzaken, welke gevolgen dit kan hebben en hoe de ervaren overlast gemeld kan worden.

Kennismaking

Wanneer burens regelmatig contact onderhouden, wordt het makkelijker om elkaar aan te spreken op ongewenst gedrag en afspraken te maken over de onderlinge omgang. Door kennis te maken met de burens en eventueel afspraken te maken over het woongedrag, kunnen bewoners zelf veel doen om woonoverlast te voorkomen. Indien gewenst kunnen de woningcorporaties dit instrument op maat inzetten.

3.3 Aanpak bestaande overlastsituatie

In de actieve aanpak van bestaande overlastsituaties is sprake van een escalatiemodel, informatie-uitwisseling en een integrale aanpak. De inzet is echter om het niet tot ontruiming te laten komen en de overlast zo snel mogelijk te beëindigen door de inzet van de instrumenten zoals in de gereedschapskist opgenomen. De instrumenten van de organisaties worden gecombineerd tot één samenhangende, op de situatie toegesneden aanpak. De focus ligt op preventie en gedragsverandering bij de overlastgever in een zo vroeg mogelijk stadium van de overlast. De communicatie over deze aanpak naar belanghebbenden, in het bijzonder de bewoners van de gemeente Spijkenisse die woonoverlast ervaren, wordt via de Stadswinkel, de afdeling Zorg & Samenleving, de politie, de woningcorporaties en de Lokaal Zorgnetwerk partners verzorgd. De integrale aanpak, waarbij relevante partners gezamenlijk werken aan de oplossing van het probleem leidt tot versterking van de doorzettingsmacht in multi-probleem overlastsituaties.

Ontvangst meldingen

Als er ondanks alle preventieve maatregelen en aanpak door de organisatie zelf toch woonoverlast wordt gemeld, treedt de repressieve kant van de aanpak in werking. In de huidige situatie doen burgers melding van woonoverlast bij de politie, de woningcorporatie, zorginstellingen of welzijnsorganisaties. Binnen de gemeentelijke organisatie is het uitgangspunt te voorkomen dat de meldingen op verschillende plaatsen binnenkomen en te zorgen dat deze op een gestructureerde wijze afgehandeld worden. Melders kunnen met hun woonoverlast klachten terecht bij de Stadswinkel van de gemeente Spijkenisse via de balie of via het digitale meldingsformulier woonoverlast. De opgenomen woonoverlast gerelateerde zaken worden door de Stadswinkel vervolgens doorgezet naar het meldpunt woonoverlast. De coördinator Meldpunt woonoverlast zet de klacht over een koopwoning uit naar de verantwoordelijke afdeling of partner. De coördinator van het meldpunt zorgt tevens voor terugkoppeling van de status naar de verantwoordelijke organisatie, zodat deze de melder op de hoogte kan stellen. Indien gewenst, gebeurt dit door de coördinator van het meldpunt. Bewoners van huurwoningen of klagers over huurwoningen kunnen hun meldingen bij de woningcorporatie indienen. Alleen schriftelijk klachten over de overlastgever worden in behandeling genomen.

Meldpunt woonoverlast

Het meldpunt woonoverlast is bedoeld voor de professionals die op dit vlak werkzaam zijn. Het meldpunt is oorspronkelijk bedoeld als ondersteuning aan partners bij de aanpak van onrechtmatige bewoning en zal nu worden uitgebreid met de registratie en aanpak van alle woongerelateerde

overlastsituaties. Wanneer de oplossing van het probleem om samenwerking van meerdere ketenpartners vraagt, wordt de overlastmelding opgeschaald naar de Regisseur woonoverlast. Het periodieke overleg onrechtmatige bewoning zal blijven bestaan. Vanuit het meldpunt zal in overleg met de partners bepaald worden welke zaken voor een (integrale) aanpak in aanmerking komen. Als het kan, handelt de klachteigenaar de melding zelf af. De gemelde overlastzaken die niet door middel van een eenvoudig plan van aanpak opgelost kunnen worden, worden opgeschaald naar de regisseur woonoverlast, zodat in overleg een gezamenlijk plan van aanpak opgesteld wordt.

De coördinator meldpunt woonoverlast ontvangt meldingen van:

- Convenantpartners "woningcorporaties, LZN en politie;
- De Stadswinkel van de gemeente Spijkenisse;
- Brieven van burgers gericht aan de Burgemeester en wethouders;
- Diverse ketenregisseurs en klantmanagers;
- Zorgpartijen;
- Buurtbemiddeling;
- Vrijwilligers van de buurtpreventie;
- Goa's en Boa's;
- Team handhaving van de gemeente Spijkenisse;

Dossiervorming

Zorgvuldige dossiervorming is een essentiële voorwaarde om woonoverlast doeltreffend te kunnen bestrijden. Goede dossiervorming is nodig voor een juiste analyse van de feitelijke situatie. De kwaliteit van het dossier moet altijd goed zijn. De meldingen die binnenkomen worden vastgelegd en bewaakt in het meldingensysteem door de coördinator meldpunt woonoverlast. De coördinator meldpunt woonoverlast kan met dit systeem de regisseur woonoverlast en de ketenpartners van managementinformatie voorzien. Naar aanleiding van de schriftelijke melding van woonoverlast worden door de ontvanger de volgende gegevens geregistreerd:

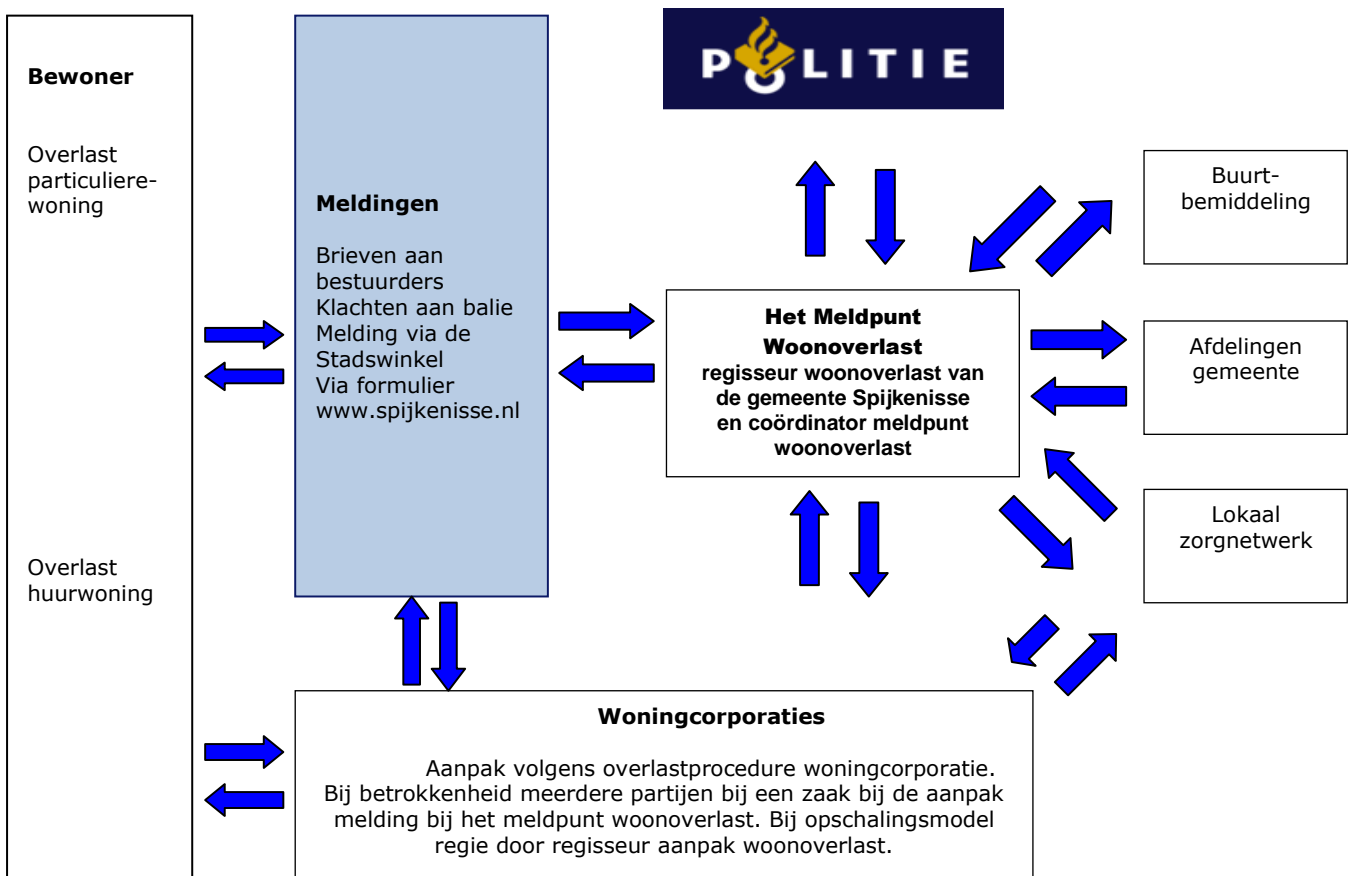
- naam en adres van de melder;
- of deze terugkoppeling wenst van wat er met de melding is gebeurd en zo ja, waar de melder dan kan worden bereikt;
- de adresgegevens van het pand waar de melding betrekking op heeft;
- de eventuele personalia en kenmerken van de overlastgever, indien bij de melder bekend;
- de aard, duur en ernst van de overlast.

Wanneer het in een later stadium nodig blijkt om informatie van verschillende organisaties samen te voegen, zijn alle ketenpartners hier goed op voorbereid. Elementen voor dossiervorming zijn:

- Buurtonderzoek;
- Meldingen en logboeken slachtoffers en direct omwonenden;
- Gespreksverslagen (met datum) met dader(s) en slachtoffer(S);
- Processen-verbaal, mutatierapporten en sfeerrapportages politie.
- Feitelijke waarnemingen vastgelegd in foto's, geluids en filmopnamen;
- Activiteiten, gemaakte afspraken en resultaten van acties;
- Schriftelijke meldingen;

Om te zorgen dat de dossiervorming goed plaatsvindt, is het belangrijk dat relevante gegevens met elkaar worden gedeeld. Hiervoor is het Convenant Gegevensuitwisseling zittende bewoners beschikbaar (zie bijlage 4b). Ter bescherming van de privacy van de betrokkenen worden informatie en documenten pas uitgewisseld als dit echt noodzakelijk is om de aanpak van de overlastsituatie te kunnen doorzetten. Alle besproken informatie zal schriftelijk worden vastgelegd door de partijen. Naarmate de overlast erger is en de sancties zwaarder, worden er hogere eisen gesteld aan de kwaliteit van het dossier. Mondelinge informatiedeling staat gelijk aan schriftelijke deling en heeft de zelfde privacyrichtlijnen. Wanneer voor dossiervorming schriftelijke bevestiging noodzakelijk is, zal na onderzoek en inventarisatie de mondelinge informatie-uitwisseling schriftelijk door betreffende medewerker bevestigd worden.

Binnen deze aanpak wordt de volgende meldingsprocedure afgesproken.



Figuur 7: meldingsprocedure

3.4 Uitvoeren aanpak

Plan van aanpak bij escalatiemodel

Waar we woonoverlast niet hebben kunnen voorkomen, bestrijden we dit met instrumenten die ons ter beschikking staan. Daarbij volgen we het zogenaamde 'escalatiemodel'. In het escalatiemodel is vervat dat de instrumenten die we inzetten zwaarder worden naarmate de overlast ernstiger is en/of langer duurt. Uiterste consequentie is dat de overlastgever uit de woning wordt gezet of eventueel gedwongen wordt opgenomen. Hoewel we hier nadrukkelijk niet naar streven, accepteren we dat dit het gevolg kan zijn van een hardnekkig weigeren of onvermogen van de overlastgever om zijn of haar gedrag te veranderen. Het woongenot van degenen die overlast ervaren moet immers in alle gevallen voorop staan en beëindiging van de overlastsituatie is dan het primaire doel.

Overlastmeldingen over huurwoningen komen vooral bij de woningcorporatie binnen. Als bemiddelen tussen klager en overlastgever en/ of doorverwijzen naar de hulpverlening niet helpt kan de woningcorporatie bij de aanpak ondersteuning van de regisseur woonoverlast vragen. In overleg met de betrokken partners zal een plan van aanpak voor de specifieke overlastzaak opgesteld worden. Om een effectief plan van aanpak te kunnen opstellen, moet allereerst worden bepaald welk overlastprofiel (zoals in de gereedschapskist is beschreven) op de situatie van toepassing is. De overlastprofielen geven richting aan de oplossing van het probleem. Ze geven aan welke partners bij de aanpak moeten worden betrokken en welke instrumenten er kunnen worden ingezet. Het overlastprofiel wordt bij casusaanvang vastgesteld. Om de melding het juiste gewicht te kunnen

geven, doet de regisseur woonoverlast zo nodig verder onderzoek. Hij vraagt bij de ketenpartners na of de overlastsituatie bekend is en welke acties al eerder zijn toegepast en welke instrumenten nog ingezet kunnen worden. Als de regisseur woonoverlast met de ketenpartners voldoende zicht hebben op de overlastsituatie, kan de regisseur in afstemming met de partners bepalen welke stappen ondernomen moeten worden en kan een plan van aanpak opgesteld worden. Het plan van aanpak is een set van afspraken, die worden gemaakt met de partners om de overlast te verhelpen. Ook wordt afgesproken wanneer de actie gereed moet zijn en wat er gebeurt als dit niet tot resultaat heeft geleid. Tenslotte wordt in het plan van aanpak vastgelegd hoe en door wie de melder en eventueel de eigenaar worden geïnformeerd. De aanpak zal maatwerk zijn, maar wel in het casusteam afgestemd worden. Vervolgens voert de woningcorporatie bij huurwoningen en de coördinator van het meldpunt bij koopwoningen de gesprekken met de overlastveroorzaker. Op grond van de specifieke situaties wordt bepaald of andere ketenpartners, o.a. de politie, bij de gesprekken met de bewoner aanwezig zijn.

Gereedschapskist

Het vraagt maatwerk om in afstemming met de partners te bepalen welk instrument wordt ingezet voor de specifieke situatie. Er zijn vele instrumenten beschikbaar in de aanpak van woonoverlast. In het document "de Gereedschapskist Woonoverlast" zijn deze instrumenten te vinden. In de meest extreme situatie is er geen andere oplossing dan toepassing van de gele en rode kaart procedure. Deze wordt hierna kort toegelicht en welke wetgeving door wie en wanneer kan worden toegepast is in bijlage 7 "de wettelijke instrumenten" nader beschreven.

Buurtbemiddeling

Soms zijn overlastmeldingen terug te voeren op een conflict tussen burens. Wanneer er verder geen sprake is van strafbare feiten of een (vermoeden van) psychosociale problematiek, kan buurtbemiddeling door vrijwilligers van buurtbemiddeling een rol spelen bij de oplossing van het probleem(voornamelijk in de koopsector). Buurtbemiddeling richt zich op herstel van de communicatie en op (het ontwikkelen van) de kracht van mensen om zelf hun conflicten op te lossen. In de gemeente Spijkenisse zijn getrainde vrijwilligers actief als buurtbemiddelaar. Voor meervoudige en langdurige conflicten is inzet van professionele mediation een oplossing. De woningcorporaties zetten hun eigen bemiddelingsaanpak in.

Hulpverlening en zorg

Woonoverlast heeft in veel gevallen een sociaalpsychiatrische achtergrond. In de meeste gevallen gaat het om multiproblematiek met combinatie van overlast, vervuiling, verpaupering, schulden, alcoholgebruik etc. In dit geval wordt eerst onderzocht in het LZN-netwerk of de cliënt al bekend is en welke informatie al aanwezig is. Op basis hiervan en de ontvangen melding maakt de LZN coördinator een plan van aanpak. Eventueel bestaande of bekende hulpverlening kan weer worden geactiveerd of, meestal na een huisbezoek, wordt de cliënt gemotiveerd tot het accepteren van (nieuwe) hulpverlening. De georganiseerde zorg en hulp moeten eraan bijdragen dat mensen binnen hun eigen mogelijkheden en aanvaardbare omstandigheden zelf verantwoordelijkheid gaan nemen voor hun leven. De mensen in de risicogroepen (o.a. zorgmijders, overlastgevers) kampen vaak met complexe psychische en/of sociale problemen en zijn niet in staat of bereid om de juiste hulp te zoeken. Ook kan het voor komen dat de geboden zorg niet of onvoldoende aansluit bij hun behoeften. Deze aanpak levert een bijdrage aan de gezondheidsbevordering van kwetsbare groepen in de wijken en aan het oplossen en voorkomen van problemen op het gebied van openbare orde en veiligheid.

Het laatste kansbeleid (LKB)

Huurders in Spijkenisse die dakloos dreigen te worden door (huur)schulden en/of andere problemen (huurders waarvoor ontruiming van de woning is aangezegd) kunnen in aanmerking komen voor een laatste kanstraject. Bij de aanpak van woonoverlast zal bij geëscaleerde overlastzaken in overleg met elkaar bepaald worden of een huurder een laatste kans krijgt binnen het al lopende laatste

kansbeleid en wel of geen regulier huurcontract krijgt. Volgens de werkwijze uit de nota "het laatste kansbeleid" zal dit instrument toegepast worden.

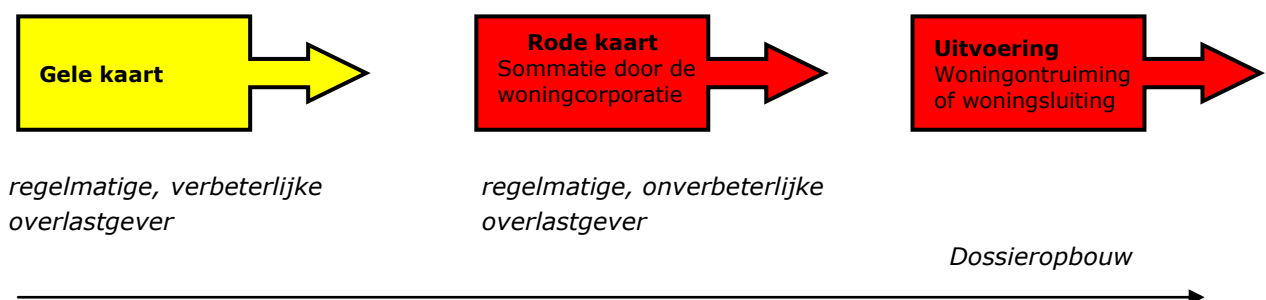
Gele en rode kaart procedure

Als er sprake is van een notoire overlastgever volgt de gele en rode kaart procedure. In het geval van een particuliere woning wordt door de gemeente een gele kaart uitgereikt op basis van bestuurlijke maatregelen, zoals in bijlage 7 zijn opgenomen, die de Burgemeester ter beschikking staan. In deze 'gele kaart' fase kan de gemeente gebruik maken van betrekkelijk milde sancties, zoals het opleggen van een boete als blijkt dat de bewoner niet is ingeschreven in het GBA of anderszins. De mogelijke instrumenten zijn in het document "Gereedschapskist" opgenomen. In deze gele kaart wordt precies aangegeven waar de overlastgever zich aan moet houden om te voorkomen dat hij de rode kaart krijgt. In de gele kaart is expliciet afgesproken welk concreet gedrag niet meer mag worden vertoond en welke mogelijkheden de overlastveroorzaker krijgt om zijn gedrag aan te passen, wetende welke sanctie hem boven het hoofd hangt. Afhankelijk van de situatie kan de woningcorporatie of de gemeente de bewoner doorverwijzen naar de hulpverlening voor de begeleiding en/of hulpverlening.

Als de problematiek te zwaar is voor bemiddeling of de bewoner niet meewerkt aan de mogelijkheid om de overlastzaak op te lossen en herhaaldelijk gesommeerd is, wordt in een gesprek door de regisseur woonoverlast of de woningcorporatie aan de overlastgever duidelijk gemaakt dat het voortduren van de overlast consequenties zal hebben en in het uiterste geval tot ontruiming van de woning kan leiden. Dit is de 'rode kaart' fase, waarin verdergaande stappen worden aangekondigd. Waar nodig wordt dit bij particuliere woningen in de vorm van een brief van de Burgemeester aan de overlastgever bevestigd. In het geval van een corporatiewoning stuurt de woningcorporatie een waarschuwingsbrief (gele kaart) aan de overlastgevende huurder. De formele beslissing van de organisaties wordt hiermee bekrachtigd. Dit om de overlastveroorzaker juridisch op zijn verantwoordelijkheden te kunnen wijzen. Afhankelijk van het eigendom van de woning en de aard van de overlast kunnen hierbij een of meerdere van de volgende handhavinginstrumenten worden ingezet:

- de verhuurder vraagt de kantonrechter op grond van het overlastdossier de huurovereenkomst te mogen ontbinden en de woning te mogen ontruimen;
- de gemeente maakt gebruik van haar bevoegdheden om huiseigenaren door te lichten en aan te schrijven;
- de gemeente maakt waar mogelijk en nodig gebruik van haar sluitingsbevoegdheden op grond van Artikel 174a van de Gemeentewet (Wet Victoria), Artikel 13b van de Opiumwet (Wet Damocles) en Artikel 17 van de Woningwet (bijzondere maatregelen grootstedelijke problematiek).

In het document "de Gereedschapskist Woonoverlast" worden deze instrumenten uitgebreid beschreven.

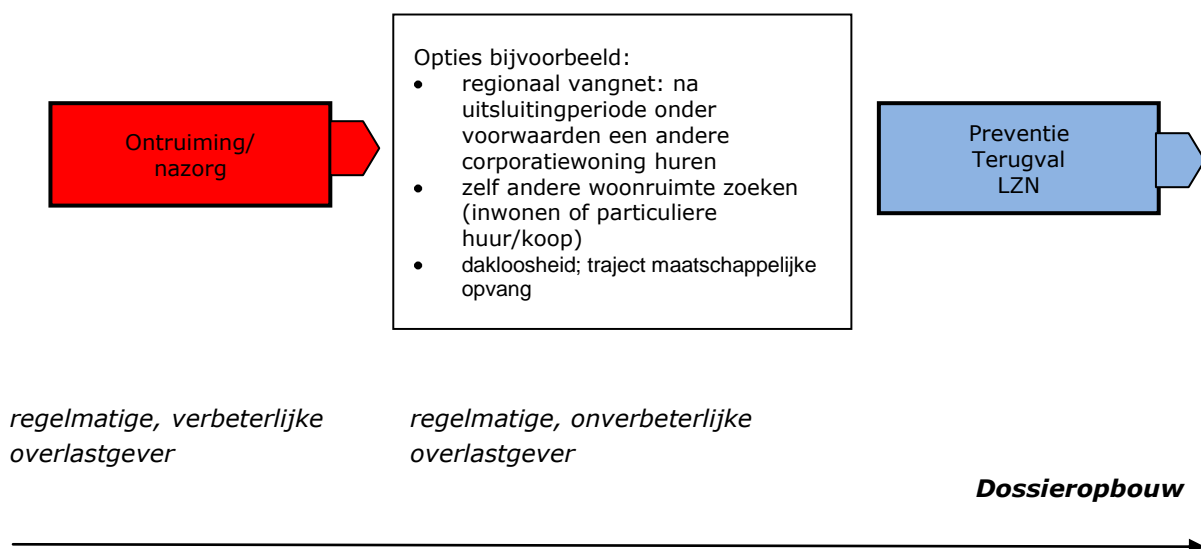


Figuur 8: cyclus tot de woningontruiming

Ontruiming

Feitelijke uitzetting uit de woning kan het gevolg zijn van een ontbinding van de huurovereenkomst of van de sluiting van het pand. Het laatste is aan de orde als er sprake is van ernstige wetsovertredingen. Bij sluiting van een pand worden er in principe geen voorzieningen getroffen voor herhuisvesting van de bewoners. De huurder waarvan de huurovereenkomst is ontbonden wordt geregistreerd bij het regionaal vangnet. Mensen krijgen geen urgentie en geen voorrang op de woningmarkt. Klanten van corporaties die hun laatste kans verspeeld hebben en huurders of eigenaar-bewoners van gesloten panden zijn in principe op zichzelf aangewezen. Deze informatie zal tijdens de fases van aanpak woonoverlast duidelijk aan de overlastveroorzaker gecommuniceerd worden. Daklozen komen in aanmerking voor een traject in het kader van de maatschappelijke opvang plaatsing bij de maatschappelijke opvang. Na maximaal een half jaar verblijf bij de maatschappelijke opvang kan de ontruimde pas na vijf jaar na de ontruiming, vanwege uitsluitingperiode van de woningmarkt weer proberen een wooncarrière te maken. Voor deze instroom is van belang dat de doorstroming vanuit opvang niet stagneert. Een belangrijk deel van de uitgezette bewoners zal echter dakloosheid weten te vermijden door in te trekken bij een ander huishouden of onderdak te vinden in de particuliere sector. Hierbij zal gekeken moeten worden of er sprake is van onrechtmatige bewoning. Het neemt niet weg dat het voor alle betrokkenen beter is als ontruiming van de woning kan worden vermeden en de overlast in de bestaande situatie structureel wordt opgelost. De nazorg bij een maatregel wordt afgestemd met de coördinator van het Lokaal Zorgnetwerk. In de fase van woningontruiming zal de samenwerking met de regisseur nauw voortgezet worden. De regisseur woonoverlast sluit het dossier, omdat de betreffende bewoner in opvang, zorg en hulpverlening zit bij de verantwoordelijke keten. Het afgesloten dossier wordt voor periode van één jaar bewaard.

De aanpak van woonoverlast is een voortdurende cyclus die geen begin- of eindpunt kent. Ook uitgezette overlastgevers keren (eventueel via een verblijfsvoorziening of begeleid wonen traject) op enig moment weer terug op de reguliere woningmarkt, waarbij dan ook het preventiebeleid (opnieuw) in werking treedt. Voor de realisatie van de mogelijkheden in de hulpverlening en de maatschappelijke opvang zullen plaatsingsafspraken gemaakt worden met maatschappelijke opvangorganisaties.



Figuur 9: cyclus na de woningontruiming

Bijlagen

Bijlage 1: Rollen en verantwoordelijkheden partners

Bijlage 2: De betrokken functies vanuit de organisaties

Bijlage 3: Convenant screening van aspirant-huurders/ aanvraag inwoning op overlast

Bijlage 4: Convenant gegevensuitwisseling bestrijden woonoverlast

Bijlage 5: Formulier gegevensuitwisseling bestrijding woonoverlast

Bijlage 6: Procesbeschrijving gegevensuitwisseling

Bijlage 7: De wettelijke instrumenten

Actieplan aanpak woonoverlast Gemeente Spijkenisse

datum
23 januari 2014

Auteur(s)
1^e Gülten Yanik
2^e De werkgroepleden

Het convenant is tot stand gekomen met de inbreng van de werkgroepleden

Mevrouw G. Yanik, Accountmanager Gemeente Spijkenisse
Mevrouw R. Evenblij, Jurist Gemeente Spijkenisse
De heer G. van Steenvelt, Beleidsmedewerker Gemeente Spijkenisse
Mevrouw L. Evertse, Beleidsmedewerker politie
Mevrouw S. Broekmeulen, Hoofd bewonerszaken De Leeuw van Putten
Mevrouw Y. van Hees, woonconsulent sociaal De Leeuw van Putten
Mevrouw A. Wuister, Sociaal Beheerder Woonbron
Mevrouw A. Oudenes, Senior regisseur beheer Woonbron
Mevrouw I. Dalderup, manager Wonen Maasdelta
De heer J. Mayer, Vestigingsmanager Maasdelta
Mevrouw S. Benjamins, Coördinator LZN en LTHG Spijkenisse-Bernisse, GGD

**Bezoekadres Raadhuislaan 106, 3201 EL Spijkenisse postadres Postbus 25, 3200 AA
Spijkenisse telefoon (0181) 69 69 69 fax (0181) 69 63 95 internet www.spijkenisse.nl**