



tussentijdse evaluatie
Aanpak Woonoverlast
2012

1. Inleiding

Onze buurtmonitor en bewonersenquête laten zien dat Capellenaren in grote mate met tevredenheid in onze stad wonen. Echter, daarmee is niet gezegd dat woonoverlast niet voorkomt. Problemen in de straat of tussen burens onderling worden gemeld bij politie, woningstichting of gemeente. Soms langdurige en hardnekkige situaties die enorm veel impact hebben op de betrokkenen. Enkele buurten lijken kwetsbaarder dan andere.

Het college van B&W gaat de strijd aan met intimidatie, treiteren en overlastgevend gedrag dat simpelweg niet thuis hoort in een woonomgeving. In het College Werk Programma 2010-2014 staat nadrukkelijk vermeld dat asociaal gedrag van buurtbewoners in de huidige collegeperiode extra inzet verdient. Stadsmariniers moeten met de overige instanties deze overlast te lijf gaan. Deze ambitie is verder verankerd in het Integraal Veiligheidsbeleid 3 (2011-2014). Met ondermeer een actieplan, meldpunt, casusoverleggen, screeningsgebieden, buurtbemiddeling, mediation en de gemeentelijke regie daarop moeten overlastgevende panden worden bestreden.

De Buurtmonitor 2010 geeft aan dat drie op de tien Capellenaren in meer of mindere mate last heeft van omwonenden. Het doel is dat aantal in 2015 terug te brengen naar twee en dat woonoverlastmeldingen binnen drie maanden na ontvangst zijn afgehandeld.

Inmiddels is een jaar ervaring opgedaan met de nieuwe aanpak. Aan de gemeenteraad is toegezegd om een tussentijdse evaluatie van deze aanpak aan te bieden. Daarnaast heeft het college besloten om de methodiek en selectie van de screeningsgebieden een jaar na toepassing te evalueren. In dit rapport wordt hieraan invulling gegeven.

2. Wijze van evaluatie

Deze evaluatie heeft enerzijds tot doel om de wijze waarop de vernieuwde aanpak is georganiseerd en wordt uitgevoerd tegen het licht te houden. Anderzijds om inzicht te geven in de resultaten hiervan. Met deze evaluatie kan de "prille aanpak" zo nodig worden bijgesteld. Bij het opstellen van dit rapport is gebruik gemaakt van de registraties (meldingen, acties, resultaat) van het meldpunt woonoverlast en de uitkomsten van de Buurtmonitor en rapportages van de politie Rotterdam-Rijnmond. Daarnaast heeft de veiligheidsregisseur interviews gehouden met de deelnemers aan het casusoverleg woonoverlast.

Nadat het evaluatierapport door het college van B&W is vastgesteld wordt het aangeboden aan de gemeenteraad. Om op zowel operationeel, tactisch en strategisch niveau verder af stemmen wordt de evaluatie ook behandeld in de gemeentelijke stuurgroepen Veilig en Wonen en tijdens een plenaire bijeenkomst met de deelnemers aan deze aanpak (werkgroep).

3. Evaluatie

Het terugdringen van woonoverlast berust grofweg op drie pijlers; (1) een goede organisatie, (2) oog voor preventie en (3) de daadwerkelijke aanpak van overlast. Iedere pijler kent een aantal aspecten. In dit hoofdstuk worden deze nader belicht; hoe is er invulling aangegeven aan het actieplan en wat laten de cijfers zien.

3.1 Organisatie

3.1.1 Sturing en verantwoording

De strategische sturing en verantwoording zijn conform het actieplan belegd bij de wethouder Wonen. De operationele sturing en regie bij de Veiligheidsregisseur. Woonoverlastsituaties worden besproken in het casusoverleg Woonoverlast en worden eventueel geëscaleerd naar een ambtelijke werkgroep of daarna de stuurgroep Veilig. Van deze escalatiemogelijkheid is geen gebruik gemaakt. Wel zijn de aanpak en screeningsgebieden vooraf afgestemd in de Stuurgroep Veilig (november 2011). Ook hebben er enkele gesprekken met de bestuurlijke portefeuillehouder en overlastveroorzaker plaatsgevonden, teneinde de veroorzaker nog meer te laten doordringen van de ernst van de situatie.

3.1.2 Casusteam/-overleg

In het casusteam woonoverlast (verder: *casusoverleg*) komen woningcorporatie Havensteder, politie, Lokaal Zorg Netwerk en gemeente samen. Hier worden acties bepaald, uitgevoerd en bewaakt. Tot 1 januari 2012 was de Veiligheidsregisseur voorzitter van het casusoverleg, daarna is het thema woonoverlast ondergebracht bij de stadsmariniers, om hiermee de verbinding met de (beleving op) straat te vergroten. De stadsmariniers zitten het casusoverleg in hun eigen wijken voor; Noord en Zuid. Eén van hen is portefeuillehouder van het thema woonoverlast. De veiligheidsregisseur bewaakt de kaders, de kwaliteit van de integrale aanpak en scheidt de randvoorwaarden. Zijn operationele aansturing richt zich dus op de stadsmarinier en het meldpunt woonoverlast en niet langer op de deelnemers van het casusoverleg.

3.1.3 Werkgroep

Tijdens de voorbereidingen op het Actieplan Woonoverlast, de daarbij behorende convenanten en het aanwijzen van screeningsgebieden is een werkgroep bestaande uit medewerkers (veelal met een managementfunctie) van de deelnemende partijen samengesteld. Deze fungeerde als klankbord voor de (externe) projectleider die het actieplan heeft opgesteld, leverde daarvoor input en zorgde voor vertaling naar de eigen organisatie. Nadat de diverse documenten zijn vastgesteld is er vanuit het casusoverleg geen aanleiding geweest om te escaleren naar deze werkgroep.

3.1.4 Persoonsgegevens

Het opslaan, bewerken en uitwisselen van persoonsgegevens is aan diverse wet- en regelgeving verbonden. Specifiek voor de Aanpak Woonoverlast is een convenant tussen politie, Havensteder en gemeente afgesloten waardoor e.e.a. mogelijk is. Op deze wijze kan ook een integraal dossier worden opgebouwd en een gezamenlijke aanpak worden afgesloten. Deze gegevensuitwisseling vindt permanent plaats. Belangrijke partners zoals Buurtbemiddeling en Lokaal Zorg Netwerk hebben dit convenant niet ondertekend.

3.2 Preventieve aanpak

3.2.1 Meldpunt

Binnen de gemeentelijke organisatie wordt uit de bestaande capaciteit¹ voor het meldpunt woonoverlast geleverd (2 dagen per week). Deze ondersteuner verwerkt de meldingen in een registratiesysteem, zet ze uit bij de partners en draagt zorg voor dossiervorming. Ook worden vanuit het meldpunt persoons-/politiegegevens opgevraagd. Het meldpunt is voor alle Capellenaren telefonisch bereikbaar (14010) en via een formulier op de gemeentelijke website. Voorts heeft het meldpunt een adviserende rol naar de melders. Daarnaast kunnen de deelnemende instanties de bij hun bekende overlastsituaties inbrengen ter bespreking in het casusoverleg. De gemeente heeft ook een "gereedheidskist" voor de deelnemers opgesteld. Hierin zijn de kaders, afspraken en instrumenten nader uitgewerkt en worden handreikingen gedaan/zijn formats opgenomen. Voorts is een folder gemaakt en is deze bij de deelnemende instanties en bibliotheken gratis te verkrijgen. Meer informatie is bovendien te vinden op de website van de gemeente.

Capellenaren die woonoverlast ervaren kunnen melding doen bij het meldpunt, maar ook direct bij de woningcorporatie of de politie. Het is aan deze instanties om te beoordelen deze melding solistisch verder af te handelen of om het door te geven aan het meldpunt. Met name in de startfase bleek er enige verwarring omdat sommige overlastsituaties wel bij de woningcorporatie bekend waren, maar niet bij het meldpunt. Dit zette de regierol van de gemeente onder druk en dat kwam vooral aan het licht als melders toenadering met de gemeente (bestuurder) zochten. Datzelfde geldt voor buurtbemiddeling. Een uitstekend instrument, maar werd vaak solistisch ingezet door de wijkagent of was niet bekend bij het meldpunt. Buurtbemiddeling had het convenant ook niet mede-ondertekend. Door operationele afspraken te maken (buurtbemiddeling wordt uitgenodigd voor casusoverleg en registraties worden periodiek vergeleken) en sturing hierop worden dergelijke situaties voorkomen.

¹ taken zijn ondergebracht bij het secretariaat van de afdeling BCO

3.2.2 Screenen

Het college van B&W heeft op 20 december 2011 straten aangewezen waar een woning mag pas worden verhuurd nadat de aspirant huurder is gescreend op zijn/haar woonoverlastgeschiedenis. Dit geldt voor 30 (delen van) straten verdeeld over 12 buurten. De gemeente vraagt bij vrijkomende huurwoningen op verzoek van de woningcorporatie aan de politie gegevens van een kandidaat huurder. Op basis van de verstrekte informatie wordt een advies aan de corporatie gegeven. Deze screeningsgebieden zijn vastgesteld op basis van enkele indicatoren: buurtmonitor (overlast, sociale problematiek, buurttevredenheid, binding/ sociale cohesie, criminaliteit, mutaties van bewoning), meldingen politie woonoverlast en voorkeuren van de politie.

Vanwege de samenvoeging/reorganisatie binnen de woningcorporatie is het feitelijk screenen pas op 1 augustus 2012 gestart. Tot 15 oktober 2012 is drie keer een screeningsaanvraag bij de gemeente ingediend. In alle gevallen met een positief advies tot gevolg. Zowel het verkrijgen van informatie van de politie als het geven van een gemeentelijke advies aan de woningcorporatie verliep voortvarend.

Alle deelnemers aan het casusoverleg zijn van mening dat zowel de criteria als de straten die daarop geselecteerd zijn, nog steeds actueel zijn en in stand moeten worden gehouden. Wel verdient het aanbeveling om na verloop van tijd de invloed van het screenen te onderzoeken.

De screeningsgebieden zijn niet bekend gemaakt om een negatief imago van de betreffende buurt -en daarmee negatieve marktgevolgen voor koopwoningen- te voorkomen. Daarnaast kan het communiceren over deze gebieden onbedoeld het gevoel van onveiligheid vergroten. De woningcorporatie vermeldt bij de publicatie wel altijd wanneer het screenen van aspirant huurders onderdeel uit maakt van de toewijzingsprocedure.

De gemeente ontvangt van de politie conform het convenant persoonsgegevens alleen die gegevens die direct een relatie leggen met overlast in en rondom de woning. Inzicht in (zware) overtredingen en misdrijven elders is ook wenselijk. Deze feiten kunnen worden betrokken bij de afweging of een persoon een negatieve invloed heeft op de omgeving, waar bijvoorbeeld kwetsbare personen reeds woonachtig kunnen zijn. Hierover vindt momenteel overleg plaats tussen politie en gemeente.

3.3 Aanpak en resultaten

3.3.1 Wegen melding

Een melding van woonoverlast wordt beoordeeld in het meldpunt. De ambtelijk ondersteuner -al dan niet in samenspraak met de stadsmarinier- bepaalt wat de eerstvolgende actie is. In de regel wordt aan de deelnemers verzocht informatie over de casus aan te leveren. Dit is de eerste stap in dossieropbouw. Essentieel bij de weging is of de situatie al in behandeling is (of is geweest) in een ander verband; zoals Buurtbemiddeling, Lokaal Zorg Netwerk, GOSA, etc. Dergelijke trajecten worden gerespecteerd, maar onder voorzitterschap van de stadsmarinier bepaalt het casusoverleg uiteindelijk of de situatie voor de omgeving dusdanig onder druk staat dat een meer repressieve aanpak gerechtvaardigd is. Veelal is er sprake van een combinatie; zorg en dwang (zgn. "tangconstructie").

3.3.2 Bepalen aanpak

De meldingen worden vastgelegd in een registratiesysteem. De opgevraagde informatie van de partners wordt verzameld. In het tweewekelijkse casusoverleg wordt vervolgens per overlastmelding een aanpak bepaald. Insteek is om het gedrag van de overlastgever te veranderen. De meest hardnekkige situaties kenmerken zich door een diversiteit aan problemen. En vragen dan ook om een aanpak uit verschillende aspecten. Vaak zijn er al diverse acties richting de overlastgever ingezet of in voorbereiding. Dat maakt een aanpak vanuit het oogpunt van veiligheid complex en vraagt veel begrip en geduld van de omgeving.

3.3.3 Uitvoeren aanpak en nazorg

Er is geen blauwdruk voor een succesvolle aanpak. De kracht zit in de samenwerking tussen de verschillende partijen, een integrale benadering en het leveren van maatwerk. Een "gereedchapskist" is opgesteld waaruit kan worden geput; processen, werkinstructies en modellen.

In de voorafgaande periode zijn diverse maatregelen getroffen, zoals inhuur van professionele mediation, buurtbemiddeling, toeleiden naar zorgtrajecten en inzet van (dieren)politie.

De meest vergaande maatregel is een ontruiming van een woning. De zogenaamde gele kaart (waarschuwing, maar dossier is al voldoende voor ontruiming) en rode kaart (definitief besluit tot ontruiming). Wanneer de woningcorporatie vanwege de woonoverlast wil overgaan tot ontruiming van de woning, dient zij de huurovereenkomst te laten ontbinden. Daarom wordt een dossier voor verdere afdoening door de corporatie aangeboden aan haar advocaat. Uiteindelijk beslist de rechter of de ontbinding van de huurovereenkomst rechtmatig is. De verschillende stappen in dit proces worden helaas nog niet altijd gemarkeerd als gele, danwel rode kaart.

Overigens komt het voor dat op basis van een (zeer forse) huurachterstand wordt overgegaan tot ontruiming, danwel dat deze sanctie als "stok achter de deur" wordt gebruikt. Deze ontruimingsgrond heeft juridisch meer kans op slagen en is bovendien sneller uitvoerbaar.

Tot slot heeft de burgemeester huisverboden afgegeven, maar deze vallen niet onder de aanpak Woonoverlast (hoewel er wel dergelijk een verband kan zijn).

De nazorg bij een maatregel wordt afgestemd via het Lokaal Zorg Netwerk (via vertegenwoordiger in casusoverleg). Die heeft ook vaak de contacten met zorg- en hulpinstellingen. De stadsmarinier onderhoudt ook contacten met bijvoorbeeld de GOSA-regisseur. Uitgangspunt is om de aanpak vooraf zoveel mogelijk af te stemmen en de uiteindelijke zorg neer te leggen bij de instanties die er over gaan, Centrum Jeugd & Gezin, Consultatiebureau, Maatschappelijk Werk, etc.

In geval van een rode kaart is er vanuit de aanpak woonoverlast geen inzet op het verkrijgen van een nieuwe woning. De ervaring leert dat "gedupeerden" zelfstandig woonruimte elders vinden. Er zijn geen signalen dat mensen met gele en rode kaarten elders binnen de gemeente opnieuw woonoverlast veroorzaken². Haaks op deze sanctie is wel de mogelijkheid die huurders krijgen om na een rechtelijke vonnis zelf tot ontruiming over te gaan, waardoor een registratie achterwege blijft. Dit vanuit de gedachte dat de woningcorporatie zelf geen kosten voor de ontruiming maakt. Bij een toekomstige screening blijft deze persoon vooralsnog helaas dus buiten beeld.

3.3.4 Resultaten

Op basis van het registratie-overzicht³ van het Meldpunt is inzichtelijk hoeveel meldingen tot 1 oktober 2012 zijn ontvangen en de afhandeling daarvan.

Resultaten Aanpak Woonoverlast Capelle aan den IJssel

gemeten 5 juli 2011 - 1 oktober 2012

	Capelle Noord	Capelle Zuid	Totaal Capelle
Meldingen	53	47	100
Niet in behandeling (geen woonoverlast, geen reactie melder, verhuizing overlastgever)	14	0	14
Afgehandeld, overlast weg	30	40	70
Binnen 3 mnd termijn	17	26	43
<u>Gele kaart</u> (allen huurwoningen)	2	1	3
<u>Rode kaart</u> (allen huurwoningen)	3	1	4
In behandeling	9	7	16
Personen gescreend (01-08-2012 tot 15-10-2012)	3	0	3

Ons Actieplan Woonoverlast is gebaseerd op het Rotterdamse model. Daarom ter vergelijking:

Resultaten Aanpak Woonoverlast Rotterdam

gemeten 2011

Meldingen Steunpunt Woonoverlast	486
Binnen 3 mnd termijn	89
Gele kaart	7
Rode kaart	15

² opvolging toezegging wethouder Eerdmans (podium 14 juni 2011) uit te zoeken hoe de mensen in beeld kunnen worden gebracht die telkens na een gele kaart verhuizen (het zg. shoppen).

³ opgemerkt wordt dat de overlastmeldingen die de woningcorporatie ontvangt, niet per definitie in het overzicht zijn opgenomen. Zoals eerder vermeld, kan zij ook besluiten de casus zelfstandig af te handelen.

Het screenen van aspirant huurders is gebaseerd op een aantal indicatoren uit onze Buurtmonitor en politiegegevens. Op basis van deze indicatoren zijn de volgende vergelijkingen te maken.

Indicatoren screenen Buurtmonitor, Capelle totaal

Buurtmonitor	2010	2012
Overlast (rapportcijfer overlast lawaai, hangjongeren, omwonenden)	5,9	5,9
Sociale problematiek (meldingen politie per 100 woningen)	5,3	5,1
Buurttevredenheid (algemene evaluatie buurt)	7,0	7,0
Buurttevredenheid (algemeen rapportcijfer)	7,1	7,2
Binding / sociale cohesie (schaalscore manier waarop mensen met elkaar omgaan)	5,8	5,8
Criminaliteit (rapportcijfer)	6,4	6,4
Mutaties (% huishoudens dat korter dan 24 maanden in de buurt woont)	19%	19%

Indicatoren screenen, politiegegevens, Capelle totaal

gemeten van 1 oktober tot 1 oktober

Politieregistratie	2010	2011	2012
Overlast door verward/overspannen persoon	128	144	184
Ruzie/twist	325	358	385
Burenruzie	79	83	71
Overlast ivm alcohol/drugs	15	19	12
totaal	547	604	652

4. Bevindingen en ervaringen deelnemers casusteam

In het vorige hoofdstuk is beschreven op welke wijze de Aanpak Woonoverlast is vorm gegeven. Ook de tussentijdse cijfers zijn in beeld gebracht. Dit vierde hoofdstuk laat zien hoe de aanpak wordt ervaren door de professionals, de deelnemers van het casusoverleg woonoverlast.

4.1 Organisatie

Alle deelnemers ervaren de Aanpak Woonoverlast als positief. Partijen weten elkaar te vinden, krijgen inzicht in elkaars belangen en denken vanuit eigen verantwoordelijkheden mee aan een oplossing. De gemeente is regisseur van de aanpak en wordt vooral gezien als "aanjager", bewaker van de randvoorwaarden en informatie-manager (zorgt voor een gelijke informatiepositie). Een afhandeltermijn van drie maanden wordt nagejaagd, maar er wordt afgevraagd of deze termijn ook reëel is bij complexe, hardnekkige overlast met een psychische oorzaak en/of met multiproblemen. De zorgpartijen, zoals Bavo, Bouman en huisartsen staan als partner nog te veel aan de zijkant en dat wordt als gemis ervaren. Het bij elkaar brengen van al deze partijen en separate aanpakken wordt als de ultieme uitdaging gezien.

4.2 Meldpunt en casusoverleg

De registratie en dossiervorming zijn belangrijk om een aanpak te bepalen en uiteindelijk gestand te doen houden bij juridische procedures. De gemeentelijke registratie voldoet als werkregistratie, maar het is lastig om er managementinformatie uit te genereren. Dat een melding bij alle partners kan worden gedaan, wordt niet als probleem ervaren. Niet altijd duidelijk is wanneer een melding besproken moet worden in het casusoverleg of dat deze zelfstandig door de verantwoordelijke instantie kan worden afgehandeld. Helaas worden mondelinge en/of anonieme meldingen niet altijd in het casusoverleg besproken. Iedere deelnemer aan het overleg heeft zijn eigen uitgangspunten. Zo kan bij de woningcorporatie alleen schriftelijk gemeld worden.

Het casuoverleg kan het best worden omschreven met de volgende citaat van één van de deelnemers: *“Het is in feite een samensmelting van culturen en de plaats waar een aanpak wordt voorbereid waarover is nagedacht. En dus breed gedragen wordt”*. Nu de lijnen kort zijn en de samenwerking is versterkt lijkt het moment aanstaande dat de frequentie (iedere twee weken) kan worden verlaagd. De contacten en afstemmingsmomenten zijn er nu namelijk ook buiten de vergadermomenten. Een periodiek gezamenlijk overleg tussen Noord en Zuid is wenselijk om de uitgangspunten te bewaken en actuele ontwikkelingen te bespreken. De deuren zouden ook open kunnen gaan voor gastdeelnemers vanuit bijvoorbeeld de zorgpartijen en advocaten van de woningcorporatie.

4.3 Aanpak/resultaten

De focus bij het casuoverleg ligt overduidelijk op het veranderen van het overlastgevend gedrag. Er zijn verschillende maatregelen die hieraan kunnen bijdragen. Een goed voorbeeld is het ontbinden van een huurovereenkomst op basis van huurachterstand, hoewel deze maatregel niet wordt aangeduid als “rode kaart” is het effect hetzelfde. Ter illustratie, er zijn meerdere situaties bekend waar daadwerkelijke overlast (zoals drugs, geluid en vervuiling) werd geconstateerd en vanwege spoedeisend belang direct is opgetreden op grond van de hoge huurachterstand.

De overlast die wordt veroorzaakt door sociaal kwetsbaren/hulpbehoevenden komt vaak voor en het vermoeden bestaat dat deze steeds meer gaat toenemen. De veelheid aan zorginstellingen en evenveel separate aanpakken dragen niet bij aan een snel herstel van de ongewenste situatie. De behandeling/ aanpak wordt door het casuoverleg dikwijls ervaren als cognitief, langdurig en met te weinig oog voor de omgeving van de overlastgevende persoon. Het zoeken naar structuren waar zorg/hulp en repressie/dwang snel samenkomen zou volgens de deelnemers van het casuoverleg nog hoger op de verschillende agenda's moeten staan van medewerkers, directies en besturen van de diverse instellingen.

5. Conclusies

In dit hoofdstuk worden op basis van de evaluatie conclusies getrokken. De aanbevelingen worden gedaan in hoofdstuk 7.

Woonoverlast situaties worden door het casusteam/in het casuoverleg voortvarend aangepakt; 43% wordt binnen 3 maanden afgehandeld. Situaties met een langere afhandelingstermijn hebben nagenoeg allemaal een zorgelement. De overlast staat vast, maar de veroorzaker dient zorg en hulp te krijgen. De komende buurtmonitoren zullen staven of de aanpak ook door de Capellenaren als succesvol wordt ervaren.

De randvoorwaarden om de aanpak tegen woonoverlast grondig en structureel vorm te geven, zijn grotendeels ingevuld. Er is een actieplan, een meldpunt, capaciteit is beschikbaar gesteld en er zijn convenanten vastgesteld waardoor gegevens worden uitgewisseld.

De registratie van overlastmeldingen komen bij verschillende instanties (politie, woningcorporatie en gemeente) binnen en het registratiesysteem zou meer geschikt gemaakt kunnen worden als *managementtool*. Ook wordt verschillend omgegaan met anonieme meldingen cq daar is geen duidelijk standpunt over ingenomen.

Niet alle stakeholders hebben het convenant gegevensuitwisseling ondertekend, zoals LZN en Buurtbemiddeling. Zij opereren in opdracht van de gemeente en vanuit die hoedanigheid wordt in praktische en pragmatische zin invulling gegeven aan het uitwisselen van gegevens.

Met het screenen van aspirant huurders is tot medio oktober 2012 drie keer ervaring opgedaan, dat te weinig is om de methodiek te evalueren. De deelnemers van het casusteam zijn allen van mening dat de gekozen screeningsgebieden niet gewijzigd behoeven te worden.

Woningontruiming of officiële waarschuwingen geïnitieerd door de woningcorporatie worden niet structureel en expliciet benoemd als gele en rode kaart. Een ontruiming wordt vooral gezien als een juridische procedure (*“De advocaat pakt het verder op”*).

Overlastmelders worden na enige tijd niet (als standaard procedure) bevestigd of de overlast daadwerkelijk (structureel) is verholpen. Om de aanpak echt sluitend te maken, is dat inzicht wel gewenst.

6. Ontwikkelingen

Onder regie van de Veiligheidssociëteit Zuid-Holland Zuid is gezocht naar oplossingsrichtingen om problemen rond notoire overlastgevers, mensen met onaangepast gedrag, te beheersen. Ondanks de samenwerking tussen zorg en strafrecht blijft er een aantal mensen over dat veel overlast veroorzaakt en waarvoor het huidige systeem geen oplossing kan vinden. Om dat te doorbreken heeft bijvoorbeeld de gemeente Dordrecht samenwerking gezocht met een zorgverzekeraar om een trajectfinanciering aan te bieden aan overlastgevers met multiproblematiek. Ook het ministerie van BZK heeft een handreiking "Helpen en ingrijpen bij woonoverlast door psychisch kwetsbaren" in oktober 2012 uitgereikt. Deze handreiking geeft inzicht in de aanvullende middelen om overlast die wordt veroorzaakt door minder goed aansprekende mensen te voorkomen of aan te pakken.

Het onderzoek in Zuid-Holland Zuid kan mogelijk leiden tot een intergemeentelijke samenwerking. Te meer deze regio vanaf 1 januari 2013 wordt samengevoegd met "onze" politieregio Rotterdam-Rijnmond. Daarmee kan ook nieuw leven worden inblazen in de wens van de Capelse portefeuillehouder Wonen om binnen de regio een gezamenlijke aanpak op te zetten tegen woonoverlast en huisvesting van structureel overlastgevende personen. In zijn regionale portefeuillehoudersoverleg in de Stadsregio zal hij hier aandacht voor vragen.

Vanaf 1 januari 2013 gaat een nieuwe welzijnsorganisatie van kracht, die ondermeer de inzet van buurtbemiddeling en andere zorgtaken moet garanderen. De gevolgen van de overgang van een oude naar nieuwe organisatie zullen nauwlettend in de gaten worden gehouden en in het bijzonder tot buurtbemiddeling en Lokaal Zorg Netwerk.

Ontwikkelingen op het gebied van "zorg", zoals een toename van extramurale zorg en een hogere eigen bijdrage voor vrijwillige behandeltrajecten worden door de deelnemers van het casusoverleg als uiterst zorgwekkend bestempeld.

7. Aanbevelingen

1. Het meldpunt Woonoverlast is goed bereikbaar, telefonisch (14010) en via de website (www.capelleaandenijssel.nl). Ook is een mailadres (woonoverlast@capelleaandenijssel.nl) beschikbaar. Het meldpunt is vooral reactief. Wijkschouwen van het college en van raadsfracties wijzen uit dat bewoners meer overlastervaringen hebben dan dat er bij het meldpunt zijn gemeld. Het meldpunt zou dan ook nadrukkelijker in de wijk geïmplementeerd kunnen worden. De aanwezigheid van wijkcontactfunctionarissen, stadsmariniers, wijkagenten en huismeesters bieden daartoe mogelijkheden.
2. Uit preventief oogpunt zouden de mogelijkheden onderzocht moeten worden of bij de screening van aspirant huurders (ook) gegevens verstrekt worden over overtredingen en misdrijven, anders dan direct gerelateerd aan de eigen woonomgeving.
3. Het geografisch scheiden (noord en zuid) van het casusoverleg woonoverlast draagt bij aan een aanpak door professionals van de (juiste) straat. De frequentie van deze overleggen kunnen opnieuw bezien worden aan de behoefte van de problematiek in deze gebieden. Aanvullend daarop zou periodiek een gezamenlijk overleg kunnen worden georganiseerd om gezamenlijke ervaringen te delen, knelpunten op te lossen en uitgangspunten van de Aanpak Woonoverlast te bewaken.
4. In het kader van nazorg wordt aanbevolen om structureel in de aanpak te bepalen dat overlastmelders worden geïnformeerd over de stand van zaken en dat ze drie maanden na afhandeling van de melding worden geconsulteerd over het resultaat van de aanpak. Dit biedt ook zicht op het daadwerkelijke resultaat van de aanpak (over een langere periode).

5. Voor sommige Capellenaren wordt de drempel om melding te doen van woonoverlast verhoogd uit angst voor represailles. Om deze drempel te verlagen moet het mogelijk gemaakt worden om mondeling en anoniem te melden. In aanvulling op de convenanten “gegevensuitwisseling zittende overlastgevers” en “screening op woonoverlast” is een separaat convenant wenselijk op basis waarvan alle deelnemende partijen dezelfde uitgangspunten hanteren ten aanzien van het melden van woonoverlast.
6. In een dergelijk convenant dienen ook de criteria te worden opgenomen wanneer een overlastmelding moet worden besproken in het casusoverleg; a. ingeschat wordt dat bij de aanpak meerdere partijen nodig zijn om gewenst resultaat te halen en b. gevoeligheid van de omgeving (locatie, geschiedenis, actualiteiten, impact).
7. Voorts is het raadzaam om met de woningcorporatie nadere afspraken te maken hoe om te gaan met overlastgevers die vrijwillig hun woning ontruimen, de sleutel inleveren en vervolgens zonder bijzondere (overlast)registratie een andere huurwoning zoeken.
8. Gele en rode kaarten zijn het gevolg van het niet aanpassen van overlastgevend gedrag en zijn een laatste middel. Ze geven aan dat de grens echt is bereikt en dat geen enkele overlast meer wordt getolereerd. Gebleken is dat er op verschillende manieren “een laatste waarschuwing” wordt gegeven. Deze worden niet altijd en nadrukkelijk als “gele kaart” benoemd. Dat geldt ook voor een feitelijke ontruiming (“rode kaart”). Daardoor wordt niet optimaal gebruik gemaakt van de kracht van het kaartensysteem. Bovendien kunnen daardoor niet consistent (ook over een langere periode) ervaringscijfers worden vergeleken. Gemeente en woningcorporatie moeten de aanpak woonoverlast beter laten aansluiten op hun werkprocessen. Aangeraden wordt om een stroom-/ processchema daarvoor op te stellen, zodat formele waarschuwingen en verplichte aangekondigde ontruiming voor alle partijen helder en nadrukkelijk als “gele” danwel “rode kaart” worden benoemd.
9. Zowel uit de cijfers als uit de ervaringen en verwachtingen van de deelnemers aan het casusoverleg woonoverlast blijkt dat woonoverlast door sociaal kwetsbaren vaak voorkomt. De huidige preventieve inzet lijkt niet toereikend en er zou gezocht moeten worden naar andere oplossingen. Het verdient absolute aanbeveling om met alle betrokken instanties en regio-gemeenten hiernaar onderzoek te doen, ondermeer gebruikmakend van de kennis die bijvoorbeeld in Scandinavië (zgn. *Skaeve Huse*⁴) zijn opgedaan. Hierin lijkt een voortrekkersrol voor Capelle aan den IJssel weggelegd.
10. De hardnekkige problematiek van zorgbehoevenden en -mijders speelt vanzelfsprekend niet alleen in Capelle. Het verdient dan ook aanbeveling om -in het verlengde van de vorige aanbeveling- de uitkomsten van het rapport “Mensen met onaangepast gedrag” dat de Veiligheidsmaatschappij Zuid-Holland Zuid heeft opgesteld nader te onderzoeken en te kijken naar aanknopingspunten voor onze gemeente. Hierbij dient ook de handreiking van het Ministerie van BZK “Helpen en ingrijpen bij woonoverlast door psychisch kwetsbaren” te worden betrokken.
11. Om (juridische) maatregelen te treffen tegen overlastveroorzakers is het van groot belang dat een dossier grondig en steekhoudend is. Dat begint bij de registratie. In dat kader verdient het aanbeveling om de huidige, versnipperde wijze van registratie tegen het licht te houden. Maak duidelijk onderscheid tussen een werkregistratie van de meldingen en voortgang van de afhandeling en een aparte registratie voor managementdoeleinden (p&c cyclus, effecten meten, e.d.). Voorts wordt aanbevolen om te bezien of het mogelijk is om tastbare, integrale dossiers te centraliseren.
12. Het Lokaal Zorg Netwerk cq de daaraan deelnemende partijen en Buurtbemiddeling spelen een prominente rol in de Aanpak Woonoverlast. Het convenant gegevensuitwisseling zittende overlastgevers hebben zij niet mede-ondertekend. Het is wenselijk om met deze ketenpartners, maar ook eventuele andere (zorg)instanties, alsnog het convenant aan te gaan. De informatie-overdracht wordt daarmee versneld en daarmee ook een effectieve, sluitende aanpak.

⁴ sobere, vrijstaande wooneenheden, gelegen op een locatie buiten een woonwijk met als doel om overlast in de woonbuurten te verminderen.

8. Slotwoord

Woonoverlast kent vele vormen. Van burenruzie tot straatterreur. Door personen met een gebrek aan respect tot aan zorgbehoevenden met een diversiteit aan problemen. Civielrechtelijk of bestuursrechtelijk optreden. Primaat bij de bewoners zelf, bij de woningcorporatie of bij de gemeente. Met het committeren aan de nieuwe Aanpak Woonoverlast en het ondertekenen van de bijbehorende convenanten hebben de voornaamste partners een duidelijk signaal afgegeven: het tegengaan van woonoverlast verdient prioriteit, een integrale aanpak onder regie van de gemeente, maar met behoud van de eigen verantwoordelijkheden.

Ruim een jaar na de start van deze aanpak blijkt dat de basis voor een integrale aanpak tegen woonoverlast is gelegd. Nu is het een kwestie om in operationele zin zekerheden/consistentie in te bouwen (registratie, dossier opbouw), elkaar scherp te houden (frequentie casusoverleg, maatregelen markeren), maar ook het ontwikkelen van een visie en/of beleid voor diepere, structurele problematiek. Denk aan overlast door zorgbehoevenden en de fase na een woningontzuiming. Samenwerking met regiogemeenten en instellingen biedt in dat opzicht kansen.

Iedereen heeft recht op een veilige en prettige woonomgeving. De Aanpak Woonoverlast draagt daar aan bij. Het succes is niet alleen af te leiden in de cijfers, maar ook in de wijze van samenwerking. Een goede samenwerking is de basis voor een goede aanpak. Dat spiegelt zich niet alleen af in het casusteam woonoverlast, maar ook in de wijze waarop directies en besturen met en over elkaar communiceren. Een juiste balans tussen elkaar aanspreken en versterken is noodzakelijk om een stevige basis te leggen voor de aanpak van woonoverlast, maar ook om deze de komende jaren verder door te ontwikkelen.

Vragenlijst interviews deelnemers casusoverleg woonoverlast

ORGANISATIE

1. Hoe ervaart u de samenwerking met de andere organisaties in de aanpak woonoverlast?
2. Hoe wordt de (regie)rol van de gemeente ervaren?
3. Hoe ziet u uw eigen rol cq kunt u deze naar tevredenheid vervullen
4. Wat is de belangrijkste verbetering/vernieuwing van de aanpak woonoverlast?
5. Verwacht u dat deze aanpak leidt tot resultaat?
6. Welke knelpunten ervaart u in deze organisatie?
7. Welke verbetervoorstellen heeft u?

MELDPUNT

8. Wat is uw mening over het gemeentelijk meldpunt?
9. Welke knelpunten ervaart u bij dit meldpunt ook in relatie tot eigen meldpunt?
10. Welke verbetervoorstellen heeft u?

SCREENEN

11. Hoe ervaart u het screenen?
12. Zijn de juiste gebieden aangewezen?
13. Welk resultaat verwacht u?
14. Welke knelpunten ervaart u bij het screenen?
15. Welke verbetervoorstellen heeft u?

CASUSOVERLEG

16. Hoe ervaart u het casusoverleg en uw rol daarin?
17. Tot welk resultaat leidt het casusoverleg?
18. Welke verbetervoorstellen heeft u?

OPEN VRAGEN MBT

- Gele en rode kaarten
- Informatie uitwisseling
- Soort problematiek
- Sociaal kwetsbaren/hulpbehoevenden