

Rotterdam versterkt ketenaanpak woonoverlast



VERSLAG DEBAT

DINSDAG 12 MEI 2009
MAASSILO, ROTTERDAM

Op 12 mei 2009 vond in de Maassilo te Rotterdam een bijeenkomst plaats over de bestrijding van woonoverlast. Alle betrokken ketenpartners waren bij deze besloten bijeenkomst aanwezig. Tijdens deze bijeenkomst werden knelpunten geïdentificeerd, oplossingen bedacht en afspraken gemaakt over een sluitende aanpak. Dit verslag geeft een korte beschrijving van de sfeer en uitkomsten van de middag.

Woonoverlast: een doorn in het oog!

Wethouder Hamit Karakus (wethouder Wonen en Ruimtelijke Ordening) opent de bijeenkomst. Hij benadrukt dat de aanpak van verloedering een speerpunt is in het Rotterdams Collegeprogramma. Een belangrijk onderdeel van verloedering is woonoverlast, omdat het zowel een oorzaak als gevolg is. Woonoverlast kan daarmee een gevaarlijk zelfversterkend effect op een stad als Rotterdam kan hebben. "Een belangrijke reden voor het college om nu op te treden, zijn de signalen van gefrustreerde bewoners die aangeven dat overlastgevers worden beloond en oplossingen uitblijven. Dat willen we omdraaien: slachtoffers moeten beschermd worden en veroorzakers aangepakt en eventueel uit huis geplaatst. Onbepaalde huurderbescherming is in die zin onzin", aldus de wethouder.

"De coördinatie moet anders"

De statistieken onderschrijven een nieuwe aanpak van woonoverlast: één op de vijf Rotterdamers heeft er last van. Veel bewoners klagen wel, maar maken er geen officiële melding van, omdat men twijfelt aan de opvolging door instanties. "De coördinatie schiet nog tekort en dat gaan we nu anders doen", aldus Karakus. Hiervoor is nodig: betere dossieropbouw, inventarisatie van juridische instrumenten en afspraken tussen ketenpartners.

Ketenpartners blikken terug én vooruit

Na de aftrap van wethouder Karakus is het tijd voor een gesprek met vertegenwoordigers van de ketenpartners. De deelnemers zijn: Marijke de Vries, programmamanager GGD Rotterdam-Rijnmond, Arjen Littooij, directeur Veiligheid gemeente Rotterdam, Dominique Strörmann, regiodirecteur Woonstad Rotterdam, Liesbeth Marchesini, directeur Wonen, Com.wonen, Afke van Rijn, directeur Veiligheid en Bestuur, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

"Papier is makkelijk, coördinatie is moeilijk"

Marijke de Vries trapt af met de spijtige conclusie dat één overlastgever veel schade kan aanrichten voor hele wijken en groepen. "De GGD coördineert de signalering en preventie, maar dit gaat nog onvoldoende hand-in-hand met zorgverlening en handhaving." Arjen Littooij complimenteert de wethouders Kriens en Karakus voor

de bestuurlijke initiatieven hiertoe, maar ziet ook "dat er iemand in de keten moet opstaan die de kar wil trekken. Papier is makkelijk, uitvoering is moeilijk."

De cijfers van de Veiligheidsindex laten een stijging zien van 80 duizend meldingen van Woonoverlast in 2006 naar 200 duizend meldingen in 2007. Hiermee is woonoverlast een serieus probleem voor Rotterdam. Maar het is geen Rotterdams probleem, het speelt in heel Nederland, aldus Afke van Rijn. Er zijn veel instrumenten, maar die worden niet toegepast, onvoldoende toegepast of zijn ronduit onbekend bij ketenpartners. Het ministerie krijgt veel signalen dat instrumenten niet worden gebruikt. Versimpeling van regelgeving is een landelijk speerpunt voor overheidsbeleid en daarom legt Binnenlandse Zaken haar oor te luisteren in Rotterdam.

Corporaties: tussen woongenot en woonoverlast

De corporatie neemt een complexe rol in het dossier woonoverlast in, zo blijkt uit het verdere gesprek op het podium. Veel meldingen van woonoverlast worden niet in 'de keten' maar direct door de corporatie behandeld. Dominique Strörmann staat garant voor het woongenot van haar bewoners. "Sommige problemen lossen we op binnen twee gesprekken, maar soms duurt het langer. Het duurt soms even voor iemand zijn goede wil toont, maar het lukt ons steeds beter." Over de wijze van aanpak is Strörmann duidelijk: "Ik wil niet primair straffen, maar ook zeker preventief optreden en hulpverlening bieden via ketenpartijen. Iemand op straat zetten is echt het allerlaatste instrument." Liesbeth Marchesini valt Strörmann bij: "Het kost ons ook veel inspanning; onze woonconsulenten besteden zo'n 80 procent van hun tijd aan behandeling van woonoverlast."

Het wordt duidelijk dat woonoverlast in vele vormen voorkomt en dat het aantal structurele gevallen van woonoverlast veel lager ligt dan de getallen over incidenteel ervaren overlast. Het gaat per jaar om honderden gevallen. Afhankelijk van de gradatie wordt het gesprek aangegaan of naar maatregelen gezocht. Dagvoorzitter Peter Schuiten concludeert dat drie zaken van belang zijn: het inventariseren van incidenten, het categoriseren van meldingen en vervolgens het monitoren van de klachtafhandeling. De logische vraag blijft dan: waarom gebeurt dit niet gewoon!?

Marijke de Vries complimenteert de Locale Zorgnetwerken voor de ondersteuning van alle lokale zorgpartijen, maar ziet dat met name op wijkniveau ruimte is voor verbetering. "En dat is goed voor de werking van de keten", aldus De Vries. Zij oppert om bestaande beheersconvenanten toe te passen op woonoverlast. Daarin staan afspraken over verantwoordelijkheden en overlegmomenten. "Dan staan de afspraken op papier."

Weg met de vrijblijvendheid!

Ook Dominique Storman wil af van de vrijblijvendheid. "Met name als het gaat om onzelfstandige woonruimte

zijn wij bereid informatie uit te wisselen en bij te dragen. Het mag niet zo zijn dat als er écht problemen zijn, niet wordt overgegaan tot ontbinding van een huurcontract. Dat strandt nu echter steeds vaker bij de rechter."

Peter Schuiten vat samen: "Overlastgevers moeten worden aangepakt, de corporatie wil meewerken, informatie wordt uitgewisseld, maar toch gebeurt het niet?" Volgens Arjen Littooi heeft het allemaal te maken met dossiervorming en prioritering. "Betere dossiers leveren betere bewijslast en met betere prioritering kunnen we in het geval van 'concurrerende grondrechten' altijd de slachtoffers in bescherming nemen."

Iedereen wil meer experimenteren

Daarop vervolgt Littooi met een oproep: "Ik wil best experimenteren met artikel 174a; het artikel is beschikbaar en ik wil ermee aan de gang!" Peter Schuiten vraagt daarop aan de groep of men meedoet met het experiment; iedereen zegt hierop volmondig: "Ja!"



Behoud het vangnet

Als sluitstuk van de discussie draagt Liesbeth Marchesini aan dat er wel altijd een vangnet moet zijn als er wordt geëxperimenteerd met uitzetting. Hiervoor zijn afspraken gemaakt met Flexibel Wonen in het kader van het Regionale Vangnet. Dominique Strörmann valt haar bij door een oproep aan de gemeente om ook particuliere huurders en particuliere eigenaren aan te spreken.

Met deze wederzijdse handreikingen en het uitgesproken vertrouwen vervolgen de aanwezigen hun weg naar de drie workshops over preventie, hulpverlening en handhaving.

Na terugkeer van de workshops worden de bevindingen gedeeld, zoals weergegeven op de volgende pagina's.

Afsluitend nodigt stadsmarinier Jur Verbeek de aanwezigen uit om periodiek met dezelfde groep bij elkaar te komen om de voortgang te bespreken. Vanuit de zaal komen hierop instemmende reacties, waarop Jur Verbeek toezegt hiertoe het initiatief te zullen nemen.

PREVENTIE

WIE?	WAT?	KNELPUNTEN	OPLOSSINGEN	WIE IS TREKKER?
<ul style="list-style-type: none"> • Directie Veiligheid • dSV (Toezicht Gebouwen) • Dienst SoZaWe • Deelgemeente • Stadsmarinier • Stadstoezicht • Corporaties • Flexibel Wonen Rotterdam • NV Stads Vastgoed • Zorgorganisaties • CIZ • Buurtbemiddeling Rotterdam • Urbannerdam • SBR • HNR • Politie Rotterdam Rijnmond • Openbaar Ministerie • Ministerie Justitie • Maatschappelijk werk • Makelaars • Particuliere eigenaars • Locale zorgnetwerken • Bewoners 	<ul style="list-style-type: none"> • Voorlichting en verwijzing • Verenigingen van Eigenaren wijzen op verantwoordelijkheid over gedrag huurder • Inschrijving GBA (hotspotbeleid) • Vroegtijdige signalering door registratie en informatieuitwissling • Intake huurders • Woonbegeleiding/ coaching • Handhaving bestemming pand • Gerichte herplaatsing overlastgevers • Bewoning onder voorwaarden • Signaleren notoire overlastgevers 	<ul style="list-style-type: none"> • Onbekendheid met de beschikbare middelen (o.a. buurtbemiddeling) • Vroegtijdige signalering door gecombineerde informatie • Onbekendheid met verplichtingen in preventiefase (bijv. inschrijving GBA) • Overstap van sociale huur- markt maakt overlast-gevers onzichtbaar 	<p>1) Servicepunt instellen. Het servicepunt die de partijen ondersteund in de aanpak van de casussen overlast met instrumenten, handreikingen etc..</p> <p>2) Wettelijk kader uitwerken. De 'weg naar de rechter' te versoepelen door middel van:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) best practices (succesvolle juridische zaken zoeken, uitwerken en delen) b) boetes voor overlastgevers die zwaarder worden naarmate overlast langer aanhoudt (wet/ regelgeving versoepelen) <p>3) Ketencommunicatie. Spelregels communiceren aan bewoners/verhuurders/ VVE's</p> <p>4) Dossievorming overlastgever. Informatie over overlastgevers moet oproepbaar zijn (dossievorming) d.m.v. PGA gebonden systeem</p>	<p>Directie Veiligheid, ondersteund door corporaties, geadviseerd door Urbannerdam, Experian Nederland en Flexibel Wonen</p> <p>Directie Veiligheid</p> <p>Samenwerkende Bewonersorganisatie Rotterdam, mogelijk i.s.m. Directie Veiligheid</p> <p>Keten Handhaven Pand en Persoon/Directie Veiligheid</p>

OPMERKINGEN TAFELDIALOOG PREVENTIE

Onder leiding van W.F. Metzelaar, Metzelaar Pellikaan

Aan het begin van de sessie lanceert de tafelvoorzitter een definitie van preventie: het effectief tegengaan van opkomende overlast.

Aan de deelnemers wordt voorgelegd of deze definitie dekkend is. Ter aanvulling komen twee punten die mee genomen worden:

- 1) het borgen van woongenot (constant in niveau en tijdsduur)
- 2) het kennen van huurder (weten met wie je te maken hebt bijvoorbeeld door middel van 'screening')

Belangrijke opmerkingen die tijdens het invullen van het schema naar voren zijn gekomen:

- Niet alleen de huurder, maar ook eigenaar van het pand betrokken moet worden in de definitie.
- Eén stelt voor de discussie te verbreden naar woon- en wijkoverlast: Wat doe je met mensen die in een andere wijk overlast veroorzaken? De discussie wordt niet vervolgd, omdat wijkoverlast geen onderwerp van dit debat is.
- Er is geen juridische waterdicht pakket waarop een woningcorporatie beroep kan doen wanneer een overlastgever een tweede keer overlast veroorzaakt. De weg naar de rechter pakt niet altijd goed uit. Een pakket met maatregelen, die juridisch ingekaderd zijn, kan een oplossing bieden.

HULPVERLENING

WIE?	WAT?	KNELPUNTEN	OPLOSSINGEN	WIE IS TREKKER?
<ul style="list-style-type: none"> • Directie Veiligheid • Dienst S+V – Toezicht Gebouwen • Dienst SoZaWe • Deelgemeente • Stadsmarinier • Stadstoezicht • Corporaties • Flexibel Wonen Rotterdam • NV Stads Vastgoed • Zorgorganisaties • Lokaal Zorg Netwerk • CIZ • Buurtbemiddeling Rotterdam • SBR • HNR • Urbannerdam • Politie Rotterdam • Rijnmond • Openbaar Ministerie <p>Additioneel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jongerenorganisaties • Particuliere • Verhuurders • Bewonersorganisaties • Uitzendbureau's 	<ul style="list-style-type: none"> • Woonvoorziening speciale doelgroepen • Buurtbezoek en gesprekken • Interventieteam • Groepsaanpak • Wet- en regelgeving • Uitverhuizing/verplaatsing • Beperkte kennis over ketenpartners • Zorg en bemoeizorg (drang en dwang) • Uitwisseling gegevens zorginstellingen voor diagnose van overlastgevers • Bewoners melden symptomen die ten grondslag liggen aan overlastgevend gedrag • Bemiddeling • Informatie-uitwisseling • Vroegtijdige signalering • Woonbegeleiding/coaching • Begeleiding overlasthebbenden en doorverwijzing naar instanties • Alternatieve woonruimte voor overlasthebbenden 	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie wordt niet of te laat gedeeld • Capaciteitsprobleem (o.a. ambulante begeleiding) • Gedwongen uit-verhuizen/verplaatsen is moeizaam proces • Geen huisvesting • Onduidelijke terugkoppeling zorg-instelling/handhavers • Zorg overlastgever versus handhaving: wat krijgt voorrang? • Overlastgevers met zorgvraag verplaatsen zich buiten Rotterdam • Dossiers bieden geen totaaloverzicht • Aanpak van 'labiele' overlastgevers lastig 	<p>1) Eén centraal loket in Rotterdam</p> <p>2) Meer voorzieningen creëren en meer financiële middelen</p> <p>3) Flexibeler inzet woningen door woningcorporaties</p>	<p>Keten Handhaven Pand en Persoon Directie Veiligheid</p> <p>GGD en Pameijer</p> <p>Corporaties in Rotterdam Maaskoepel</p>

OPMERKINGEN TAFELDIALOOG HULPVERLENING Onder leiding van Bas Baggerman, Social Workers

In deze workshop discussiëren de deelnemers over hulpverlening en het centraal stellen van de overlasthebber. Er wordt gestart met de definitie van hulpverlening. De workshopvoorzitter maakt de volgende indeling van hulpbehoevende overlastgevers:

- 1) hufter (structurele overlastgever, vaak meervoudige zorgvraag)
- 2) overlastgever met hulpvraag (regelmatige overlastgever, met actieve duidelijke/enkelvoudige' zorgvraag)
- 3) overlasthebber met hulpvraag (overlastgever met hulpbehoefte, maar geeft deze niet altijd aan)

De consensus is dat zowel de overlastgever als overlasthebber hulp nodig hebben. Tegelijkertijd begrijpen de deelnemers het onbegrip van burgers wanneer overlastgever en overlasthebber gelijk worden behandeld.

Verdere belangrijke opmerkingen die tijdens het invullen van het schema naar voren zijn gekomen:

- Bij hulpverlening is de regie onvoldoende vastgelegd en kan daarom niet worden nageleefd.
- Hulpverlening is een middel dat iemand helpt de regie op zijn leven terug te krijgen. Handhaving en ondersteuning moeten hand in hand gaan om dit te bereiken.
- Het is een dilemma welke informatie wel en niet gedeeld wordt. Hierbij moet nagegaan worden wat ethisch verantwoord is.

HANDHAVING

WIE?	WAT?	KNELPUNTEN	OPLOSSINGEN	WIE IS TREKKER?
<ul style="list-style-type: none"> • Directie Veiligheid • Dienst S+V – Toezicht Gebouwen • Dienst SoZaWe • Deelgemeente • Stadsmarinier • Stadstoezicht • Corporaties • Flexibel Wonen Rotterdam • NV Stads Vastgoed • Zorgorganisaties • CIZ • Buurtbemiddeling Rotterdam • SBR • HNR • Urbannerdam • Politie Rotterdam • Rijnmond 	<ul style="list-style-type: none"> • Tijdig in gang zetten van maatregelen zodat binnen een vastgestelde periode de casus wordt behandeld • Buurtbezoeken/ gesprekken • Registratie overlast • Signaleren en aanpak notoire overlastgevers • Informatie-uitwisseling • Vroegtijdige signalering • Privaatrechtelijke handhaving • Bestuursrechtelijke handhaving • Strafrechtelijke handhaving 	<ul style="list-style-type: none"> • Gebrekkige coördinatie aanpak woonoverlast • Onbekendheid met instrumenten om woonoverlast aan te pakken (bv. sluitingsbevoegdheid, laatste kans beleid) • Huurdersbescherming kan uitwisseling van informatie en daarmee aanpak woonoverlast frustreren • Zorgopvang in geval van uitplaatsing • Niet alle overlastmeldingen bij de politie worden afgehandeld of doorverwezen 	<ol style="list-style-type: none"> 1) <ol style="list-style-type: none"> a) inzet van Stadstoezicht b) ontwikkeling registratiesysteem (zie opmerkingen hieronder) 2) <ol style="list-style-type: none"> a) 'rode kaart' : schrik-effect door brief van de burgemeester met aankondiging van 'dossieropbouw' b) bewoners zijn als eerste aan zet, dan pas buurtbemiddeling 3) Dossievorming verbeteren en bewoners hierbij helpen 4) Doormelding van politie naar gemeente vereenvoudigen én monitoren 	<ul style="list-style-type: none"> Stadstoezicht Deelgemeenten Directie Veiligheid Gemeente Rotterdam Bewoner (ondersteund door corporatie) Bewoner (ondersteund door corporatie)

OPMERKINGEN TAFELDIALOOG HANDHAVING

Onder leiding van Jur Verbeek, Bureau Stadsmariniers Gemeente Rotterdam

Tijdens deze tafeldialoog zijn de volgende opmerkingen gemaakt aan de hand van het ingevulde schema:

- Burgers wenden zich na een melding bij de corporatie tot de (deel)gemeente. De juridische adviseurs krijgen heel veel vragen over handhaving en gronden daartoe.
- Uitzetting van bewoners is de ultieme vorm van handhaving. Op korte termijn wordt de overlasthebber centraal gesteld (opkomen voor de wijk), maar op lange termijn de overlastgever (richten op gedragsverandering, samenwerking met hulpverleners).
- De locatie van de overlast mag niet te veel leidend zijn. Zoals één deelnemer het verwoordt: "Het maakt mij niet uit wat de plek van de overlast is; ik spreek hoe dan ook de verantwoordelijken rechtstreeks aan."
- Door wachtlijsten bij de deelnemende partijen ontstaat veel vertraging binnen Lokale Zorg Netwerken. Daarnaast trekt de zorgorganisatie zich terug wanneer een zorgbehoevende niet gemotiveerd is. De corporatiemedewerker staat er dan alleen voor.
- Er is een juridische basis voor handhaving op basis van 'relatie met de wijk'. De Hoge Raad heeft bijvoorbeeld geoordeeld dat het grondgebied dat een 'relatie' met de woning heeft, ook tot de woning behoort (denk aan de stoep voor de woning, of een aangrenzend plantsoen).

- Informatieverzameling is een complex onderwerp. Er zijn niet alleen diverse partijen betrokken, ook is er een verschil tussen een melding (wie bel je?) en een registratie (wie legt het vast?).
- De meest logische plek voor afhandeling van een melding of registratie is het Lokaal Zorg Netwerk. Echter, door een scheiding tussen melding-registratie-afhandeling kunnen onduidelijkheden ontstaan.

Uit diverse deelgemeenten komen best practices voorbij:

- In Noord is veel ervaring opgedaan met centrale melding en registratie bij de deelgemeente. Periodiek wordt met ketenpartners een inschatting van opvolging gemaakt. Hier worden concreet meerdere 'bronnen' gebruikt om te voorkomen dat er registraties blijven liggen.
- In Hoogvliet worden alle meldingen eerst doorgezet naar buurtbemiddeling. Zo wordt voorkomen dat bewoners niet eerst op eigen verantwoordelijkheid én mogelijkheden worden gewezen (bv. burengesprek).
- In Hoogvliet is een interventieteam geformeerd dat bestaat uit SoZaWe, CVD en de corporatie. Het is kosteneffectief en het functioneert.

De geringe slagingskans in geval van rechtsgang is iedereen een doorn in het oog. Enkele deelnemers opperen dat corporaties en andere ketenpartners in gesprek zouden moeten gaan met de rechterlijke macht over de slaagkans voor een uitzetting (een 'pre-check').

Het debat Aanpak Woonoverlast is mede mogelijk gemaakt door:

 **Gemeente Rotterdam**

 Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties


**WOONSTAD
ROTTERDAM**

 **(com.wonen]**


Metzelaar Pellikaan



inhoud vorm visie

HET PORTAAL

Het Portaal
Korte Hoogstraat 15c
3011 GJ Rotterdam
T +31 10 270 94 65
www.het-portaal.net