

Samenwerking

De Wijkgerichte Woonoverlastprojecten in Utrecht zijn samenwerkingsprojecten op wijkniveau waar de volgende organisaties in participeren :



Politie



Woningcorporatie Mitros



Woningcorporatie Portaal



Woningcorporatie Bo-ex



Woningcorporatie SSH



Zorgcombinatie Continu



Wijkwelzijnsorganisatie Cumulus



Wijkwelzijnsorganisatie Welzijn Utrecht Zuid West



Wijkwelzijnsorganisatie Portes



Wijkbureaus



GG&GD Woonlygiene



Verslavingszorg Centrum Maliebaan



Altrecht (voorheen RIAGG)



Stade (intensief casemanagement multiprobleemgezinnen)



Woningnet (Tweedekans en Kenniscentrum)

portes

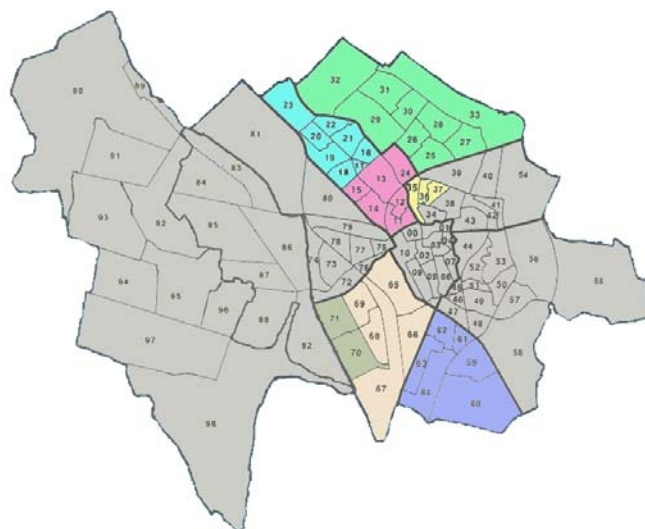
Woonoverlastprojecten in Utrecht

In Utrecht zijn op dit moment zeven woonoverlastprojecten actief. In nauwe samenwerking trachten de samenwerkende organisaties om extreme woonoverlast te voorkomen en te bestrijden. Deze gezamenlijke aanpak blijkt in de praktijk zeer doeltreffend en succesvol.

De aanpak staat in het teken van normstellend optreden en een hulpverleningsaanbod met een stok achter de deur (de dreiging van de ontruimingsprocedure). Door de korte lijnen tussen de samenwerkingspartners kan snel en effectief gereageerd worden op ernstig overlastgevend gedrag. Er is sprake van een soort kunstmatige sociale controle.

Op pragmatische wijze proberen de samenwerkende organisaties in beeld te krijgen wat er aan de hand is met de overlastveroorzaker. Wat beweegt de overlastveroorzaker tot zijn overlastgevend gedrag? Op welke wijze kan het overlastgevend gedrag het meest effectief beïnvloed worden? In de ene situatie leidt dit tot een gezamenlijke strategie die vooral gericht is op het bijsturen van gedrag. In weer andere situaties wordt hulpverlening gestart om iets te doen aan de problematiek die schuilgaat achter dat gedrag.

De aanpak vanuit de woonoverlastprojecten is niet uitsluitend gericht op de veroorzaker, maar zeker ook



Wijkgerichte Woonoverlastprojecten in Utrecht

op de bewoners die overlast ondervinden. Informeren, ondersteunen, organiseren en mondiger maken van klagers is vast onderdeel van de inzet.

De Wijkgerichte Woonoverlastprojecten proberen een structurele oplossing te bewerkstelligen in de bestaande woonsituatie. Soms echter blijkt dat mensen niet meer zelfstandig kunnen wonen en beter af zijn met een opname in een bijzondere voorziening (psychiatrie, verzorgingstehuis). In een beperkt aantal situaties wordt toegewerkt naar een ontruiming omdat bewoners zich niet laten corrigeren.

Extreme woonoverlast

Woonoverlast, waarvan door aard en/of frequentie een zodanige dreiging uitgaat dat het welzijn, de gezondheid, de veiligheid en/of de leefbaarheid van omwonenden ernstig wordt aangetast.

Deze overlast is meestal gerelateerd aan ernstige psychiatrische problematiek, psychische problematiek, psychosociale problematiek, alcohol- of drugsgebruik, drugshandel, criminaliteit, sociaal gedrag en intimidatie of een combinatie van deze factoren bij de veroorzaker.

Extreme woonoverlast

- ernstige overlast van woning tot woning,
- ernstige overlast welke directe burens van elkaar ondervinden

Wegingselementen :

- Aard
- Frequentie
- Schade omwonenden
- Ernst conflict
- geschiedenis, achtergrond
- niet met reguliere instrumenten van partijen afzonderlijk op te lossen

Doelen

Het voorkomen en bestrijden van ernstige woonoverlast is het hoofddoel van de woonoverlastprojecten. Dit hoofddoel geeft richting aan alle acties vanuit de projecten. De projecten zijn er in de eerste plaats om omwonenden die gebukt gaan onder de overlast van hun burens, te hulp te schieten. Een belangrijk neven doel is echter **het zo snel mogelijk organiseren van hulpverlening voor zorgwekkende overlastveroorzakers**. Het signaal van ernstige woonoverlast wordt gebruikt om zogenaamde zorgwekkende zorgmijders—mensen met wie van alles aan de hand is, maar die geen hulp zoeken of vinden bij de reguliere hulpverlening—in beeld te krijgen en naar de juiste hulpverlening toe te leiden. Op deze wijze wordt getracht om **te voorkomen dat deze mensen dakloos raken**. Koste wat het kost wordt getracht om te voorkomen dat verwarde en zieke mensen op

straat belanden, waar zij nog moeilijker door de hulpverlening te bereiken en te behandelen zijn. De woonoverlastprojecten zetten zich ook in voor **het bevorderen van de veiligheid** in de wijk. In tal van overlastsituaties speelt geweld, intimidatie, bedreiging en criminaliteit. Soms naar binnen (gezin/relatie) gericht en dan weer naar buiten (tussen burens). De projecten maken werk van het aanpakken van deze onveiligheid.

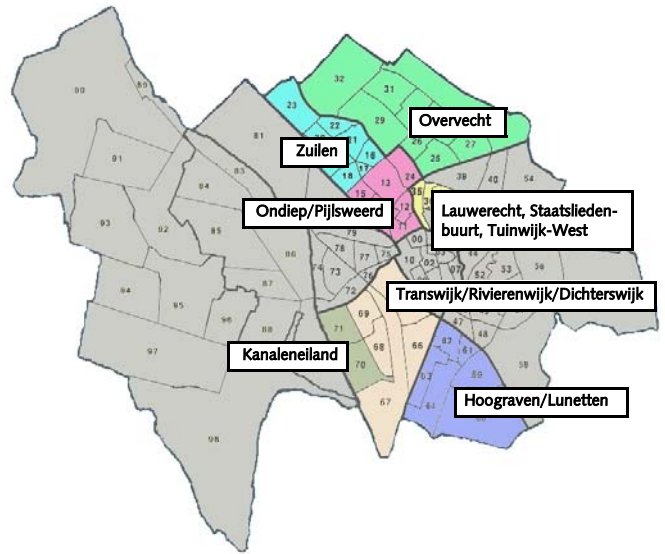
In dit jaarverslag

Algemeen	1
Extreme woonoverlast	1
Doelen	1
Wijken	2
Belangrijkste kenmerken	2
Casemanagers Woonoverlast	2
Registratiecijfers 2003	3
Wijken in cijfers	3
Woonoverlastproject TRD	3
Voorbeeldsituaties	3, 4
Woonoverlast en Huishoudens	4
Voorbeelden Aanpak	4, 5, 6
Woonoverlast	5
Achterliggende problematiek	5
Veiligheid	6
Melders	6
Ernst van de woonoverlast	7
Ernst en buurten	7
Samenwerking	8
Resultaten	9
Recidive	9
Positieve ontwikkelingen Zuilen	9
Leeftijd overlastveroorzaker	10
Huishouden	10
Herkomst	10
Wijkgericht Werken	11
Toekomst	11
Portes	12
Adres	12
Artikel Vitale Stad (mei 2001)	12

Wijken

In Utrecht zijn zeven Woonoverlastprojecten actief en wel in de volgende wijken :

- 1) Zuilen,
- 2) Ondiep/Pijlswaer,de,
- 3) Hoograven/Lunetten,
- 4) Overvecht,
- 5) Kanaleneiland,
- 6) Lauwerecht, Staatsliedenbuurt, Tuinwijk-West,
- 7) Transwijk, Rivierenwijk, Dichterswijk.



Wijken waar de Woonoverlastprojecten actief zijn

Belangrijkste kenmerken van de woonoverlastprojecten :

- Integrale aanpak,
- Gezamenlijke verantwoordelijkheid gedurende het hele traject
- Korte lijnen op wijkniveau,
- Vroegtijdige onderkenning en signalering
- Completer beeld door samenbrengen informatie, betere plannen van aanpak
- Registratievolgsysteem
- Dwang en drang, stok achter de deur
- Case-management
- Outreachende hulpverlening, bemoeizorg, voorwaardelijke hulpverlening
- Aandacht voor overlastveroorzaker én omgeving

Casemanagers Woonoverlast

Elk Woonoverlastproject heeft zijn eigen Casemanager Woonoverlast. Deze casemanager speelt een sleutelrol binnen de aanpak.

De casemanager woonoverlast is in dienst van de wijkwelzijnsorganisatie die opereert in de betreffende wijk, maar heeft zijn/haar werkplek op een politiepost midden tussen de wijkagenten. Op die manier worden twee vliegen in één klap geslagen. Ten eerste leidt dit tot een goede inbedding in de wijk en een vlotte toegang tot het welzijnsaanbod in de wijk. Ten tweede zorgt de combinatie met de wijkagenten voor het snel doorkoppelen van overlastsignalen en een gerichte aanpak in minder veilige situaties.

Extreme woonoverlastsituaties zijn vaak zeer complex en de oplossing van deze situaties vraagt geregeld inzet van meerdere partijen. Partijen met andere belangen, een andere cultuur, andere doelen en een andere "taal". Een goede afstemming en terugkoppeling is van het grootste

belang. Dat laatste is vooral de taak van de casemanager woonoverlast.

De casemanager woonoverlast maakt contact met de overlastveroorzaker, zoekt uit wat er precies aan de hand is, zoekt uit welk hulpverleningsaanbod er moet komen, biedt zelf een stuk begeleiding, probeert de overlastveroorzaker te motiveren om hulp te accepteren, c.q. te zoeken van de gespecialiseerde hulpverlening (tweedelij n : Altrecht, Zorgcoördinatieteam, Verslavingszorg, SPD etc.). Als de hulp door de gespecialiseerde hulpverlening eenmaal is opgestart houdt de casemanager woonoverlast contact om de voortgang te bewaken (vooral ook : leidt de hulpverlening tot het verminderen van de overlast) en verzorgt de terugkoppeling naar de andere partners.

Soms ook neemt de casemanager woonoverlast contact op met de omwonenden (als de veroorzaker niets wil). Hij organiseert omwonenden om een oplossing te forceren.

De casemanager woonoverlast

slaat een brug tussen de meldende instanties en de hulpverlenende instanties en slaat een brug tussen de zorgwekkende overlastveroorzaker en de gespecialiseerde hulpverlening. Verder vertaalt de casemanager de woonoverlast in een hulpvraag en organiseert daarop een hulpverleningsaanbod.

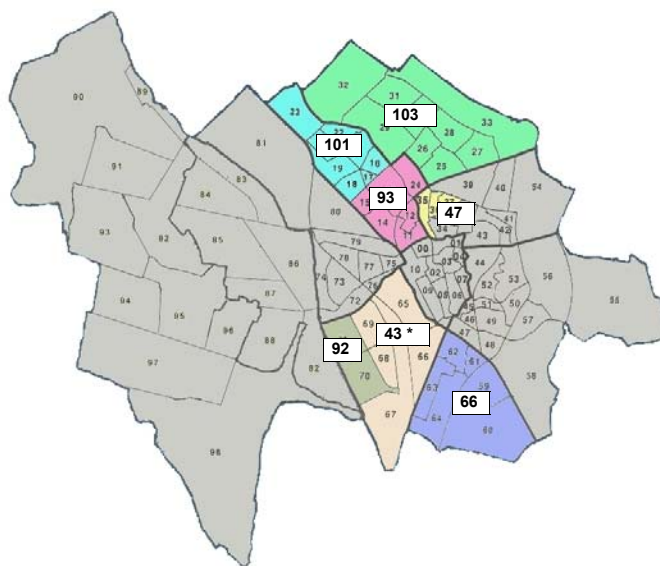
Casemanager :

- intensief casemanagement
- organiseren juiste hulp,
- organiseren ondersteuning omwonenden,
- bewaken voortgang terugdringen woonoverlast,
- bemoeizorg,
- voorwaardelijke hulpverlening met stok achter de deur (ontruimingsprocedure)
- terugdringen overlast eerste doel
- gebrek aan motivatie en hulpvraag van cliënt/overlastveroorzaker geen belemmering voor hulpverlening. cliënt wordt geholpen met formuleren hulpvraag.
- sleutelrol bij afstemming



Registratiecijfers 2003

In 2003 hebben de 7 Wijkgerichte Woonoverlastprojecten gewerkt aan de aanpak van **580** ernstige woonoverlastsituaties. In 35 situaties werd besloten om de zaak terug te verwijzen naar de aanmelder. De cijfers in deze rapportage hebben vooral betrekking op de **545** (580-35) ernstige woonoverlastsituaties. De bijgaande grafiek laat de verdeling van het aantal ernstige woonoverlastsituaties over de verschillende projecten zien. Daarbij moet in het oog gehouden worden dat de wijken verschillen in grootte (aantal inwoners, huishoudens, woningen, sociale huurwoningen) en dat de projecten qua formatie casemanagement ook verschillen.



Aantal extreme woonoverlastsituaties per project (2003)

Formatie casemanagement per project

Project Zuilen	: 36 uur
Project Ondiep/Pijlswaard	: 30 uur
Project Hoograven/Lunetten	: 30 uur
Project Overvecht	: 28 uur
Project Kanaleneiland	: 28 uur
Project Staatsliedenbuurt e.o.	: 16 uur
Project TRD	: 26 uur

Het is voor het eerst in de geschiedenis van de woonoverlastprojecten dat het Project Zuilen qua aantal extreme woonoverlastsituaties voorbijgestreefd wordt door een ander project, namelijk het Project Overvecht. Dit zegt iets over de wijk Zuilen (later in deze rapportage komen we daar nog op terug), maar zegt zeker ook iets over de wijk Overvecht. We maken ons ernstig zorgen over de snelle toename van de woonoverlastproblematiek in deze wijk.

Wijken in cijfers

Wijk	Zuilen	Ondiep/ Pijlswaard	Hoograven/ Lunetten	Overvecht	Kanaleneiland	Staatslieden- buurt	TRD
Totale woningvoorraad	10.463	7.842	11.708	14.155	5.849	2.360	7.579
Bevolking	23.038	17.622	25.829	30.440	14.946	5.155	16.542
Huishoudens							
Huishoudens totaal	11.624	9.444	13.569	15.224	6.683	2.769	8.780
Huishoudens met kinderen	3.245	2.144	3.255	4.016	2.183	661	1.901
Huishoudens eenpersoons	5.403	4.805	6.896	7.286	3.054	1.493	4.314
Huishoudens onzelfstandig wonend	1.508	1.793	1.476	1.153	960	441	1.287
Woningbezit							
Mitros	4.351	3.046	2.049	5.439	1.345	798	1.216
Portaal	871	375	2.244	4.034	1.246	282	375
Bo-ex	0	0	1.486	1.284	884	24	944
SSH	30	256	137	0	0	77	0
Groenrand Wonen	0	0	0	0	0	0	0
Totaal corporaties	5.252	3.677	5.916	10.757	3.475	1.181	2.535
Koopwoningen	3.830	2.783	4.239	1.948	1.237	958	4.219
Casemanagement Woonoverlast (uren)	36	30	30	28 (* 42)	28	16	26

Woonoverlastproject Transwijk/ Rivierenwijk/ Dichterswijk (TRD)

Het woonoverlastproject in de wijken Transwijk/Rivierenwijk/Dichterswijk startte pas op 1 april 2003. De cijfers in deze rapportage zijn om die reden nog niet goed te vergelijken met de cijfers van de overige woonoverlastprojecten.

Het was aanvankelijk niet de bedoeling dat er ook een woonoverlastproject zou gaan draaien in Transwijk/Rivierenwijk/Dichterswijk. Na de goede ervaringen met het woonoverlastproject in

Kanaleneiland, waren het vooral woningcorporatie Mitros en de Politie die stevig bij het Wijkbureau hebben aangedrongen op de komst van een dergelijk project. Het Wijkbureau is toen overstap gegaan en heeft middelen uit het IVP-budget vrijgemaakt.

Overigens was het bijzonder dat woningcorporatie Mitros zo aandacht op het starten van een nieuw

woonoverlastproject. Twee jaar daarvoor kostte het namelijk nog de grootste moeite om Mitros mee te krijgen in het Woonoverlastproject Kanaleneiland. De toenmalige rayonmanager van Mitros had slechte ervaringen met woonoverlastprojecten opgedaan in een vorige functie in een andere stad. Deze scepsis was na twee jaar succesvol samenwerken in het Woonoverlastproject Kanaleneiland verdwenen en dat wil wat zeggen.....

Voorbeeldsituatie 1

Alleenstaande moeder met drie zoons wordt regelmatig mishandeld door haar oudste zoon. Hij is waarschijnlijk drugsverslaafd. Hij gedraagt zich als baas van de woning en het gezin. Regelmatig heeft hij vrienden op bezoek en dan is er sprake van enorme geluidsoverlast (harde muziek en soms geschreeuw en ruzie). De burens durven de zoon of zijn bezoek niet aan te spreken. Zij voelen zich geïntimideerd.

Voorbeeldsituatie 2

Er stromen klachten binnen over geluidsoverlast vanwege heftige relationele ruzies in een portiekwoning. Vooral 's nachts wordt er veel geschreeuwd. De burens maken zich tevens zorgen over de paar maanden oude baby in de betreffende woning. Op een gegeven moment escaleert de situatie in de woning. De vrouw van 25 jaar zet haar vriend en kind op straat. Het blijkt later dat deze vrouw stevige psychiatrische problematiek heeft. Zij is zwaar psychotisch. Vervolgens komen er klachten binnen over het gedrag van het bezoek van de betreffende vrouw. Een groep van ongeveer 20 jongens komt bij mevrouw over de vloer. De indruk bestaat dat mevrouw gebruikt wordt door de jongens. De jongens komen bij nacht en ontij en dan is er veel overlast (muziek, verbaal geweld). Een bewoner zegt er op een gegeven moment iets van en krijgt een paar rake klappen van de betreffende jongen.



Voorbeeldsituatie 3

Gezin met inwonend drugsverslaafde zoon. Van de zijde van 10 omwonenden komen klachten binnen: geluidsoverlast, stankoverlast, vervuiling, sociaal gedrag, extreme woongeluiden, interne verbale en fysieke ruzies, veel lawaai, er wordt op balkon gekookt en het hete vet wordt soms gewoond over het balkon heen geflikkerd. Zoon is buitengewoon agressief. Gezin gedraagt zich sociaal en kan verslaafde zoon niet aan. Laatst incident waar de politie moest ingrijpen. Zoon bedreigt eigen familie en burens met mes.

Voorbeeldsituatie 4

Bij Politie komen tal van klachten binnen van meerdere burens. Geluidsoverlast, verbaal geweld, vernieling, geschreeuw vanwege mishandeling, paniek en geschreeuw van kinderen. Wat is er aan de hand. Op het adres woont een gescheiden vrouw met haar drie kleine kinderen. Haar ex-partner heeft geen vrede met de situatie en stalkt. Bij nacht en ontij staat deze ex-partner voor de deur van de betreffende woning en maakt net zo lang stennis tot hij binnen wordt gelaten. Vervolgens ontstaat in de woning een enorme ruzie en vallen er rake klappen. Soms is de ex-partner stomdronken en dreigt de ruiten van zijn voormalige vrouw in te gooien. Hij doet dan een poging en het is voorgekomen dat een ruit van de burens sneuvelde omdat hij niet meer zo goed kon richten. De burens zijn het zat. De vrouw dreigt door de situatie in de mangel te worden genomen.

Voorbeeldsituatie 5

Bij de Woningcorporatie komen aanhoudend klachten binnen van burens die klagen over wat er gebeurt in de woning naast hen. De woning wordt bij afwezigheid van de hoofdbewoner (zit waarschijnlijk vast) als een soort gebruiksruimte gebruikt door een groep van 20 voornamelijk dakloze drugsverslaafden. Bij nacht en ontij komen deze binnen, maken herrie, ruzie, draaien harde muziek.

Voorbeeldsituatie 6

Ouders van een gezin met 4 kinderen (7,5,3 en 1 jaar oud) kunnen de situatie niet meer aan. De kinderen spaken tot de kleine uurtjes in huis rond en veroorzaken heel veel geluidsoverlast. De vader van het gezin vlucht de woning uit. Hij kan er niet meer tegen en "krijgt er hoofdpijn van". De moeder zit apathisch in de woning. Ze weet het niet meer.



Aanpak 1

Omwonenden klagen bij de Politie over ernstige stankoverlast komend uit de woning aan de Voorbeeldstraat 1. De wijkagent probeert in contact te komen met de bewoner van het adres, maar wordt niet binnengelaten. Na dat een aantal keer geprobeerd te hebben, schakelt hij Ida, de Casemanager Woonoverlast van het Woonoverlastproject Overvecht, in. Ida zoekt contact met Marco, medewerker GG&GD afdeling woonhygiene. Ida en Marco lopen tegen hetzelfde probleem aan als de wijkagent tot zij een keer 's avonds langsgaan. De woning blijkt bewoond door een alleenstaande man van 45 jaar oud. Ze worden binnengelaten en treffen een zwaar vervuilde woning aan. De woning is een mini-diertuin : vijftig tamme ratten, drie fretten, vijf papegaaien en heel veel maden. De vloer ligt vol met uitwerpselen van dieren, overal staan hokken, en er is een smal pad richting keuken en slaapkamer. De stank is niet te harden en alles is vermeerder. Het matras waarop de bewoner slaapt is vergeven van de maden. Het is onvoorstelbaar dat deze man gewoon nog werkt. De man blijkt zwakbegaafd te zijn. In een ver verleden werd hij begeleid door de SPD. De man is vereenzaamd en leeft zeer geïsoleerd. Naast zijn werk heeft hij geen andere sociale contacten en ook ziet hij zijn familie niet meer.

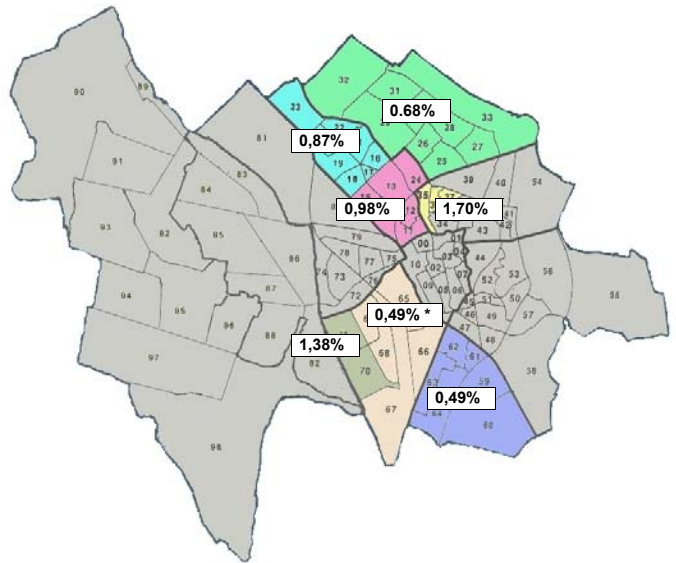
De casemanager woonoverlast en de GG&GD maken afspraken met de man om toe te werken naar een grondige schoonmaak van de woning. De GG&GD legt zich toe op het organiseren van de schoonmaak en de casemanager woonoverlast zal zich vooral bezighouden met het organiseren van de juiste hulp na de grote schoonmaak om de kans van terugval te verkleinen. Contact met de werkgever levert het beeld op dat de man op zijn werk goed functioneert. Er wordt ingeschat dat de man uiteindelijk met een lichte vorm van begeleiding in staat moet zijn om zelfstandig te wonen en zichzelf te redden. Dat is ook het beeld dat bestaat bij de SPD die hem in een ver verleden begeleidde en dat nu weer zal oppakken.

De grondige schoonmaak van de woning wordt een stuk moeilijker als blijkt dat de man behoorlijk wat schulden heeft, waaronder een stevige huurschuld. De kosten voor een grondige schoonmaak zijn hoog en moeten door de man zelf worden opgehoest. In samenwerking met de Kredietbank wordt een plan gemaakt voor het

Woonoverlast en Huishoudens 2003

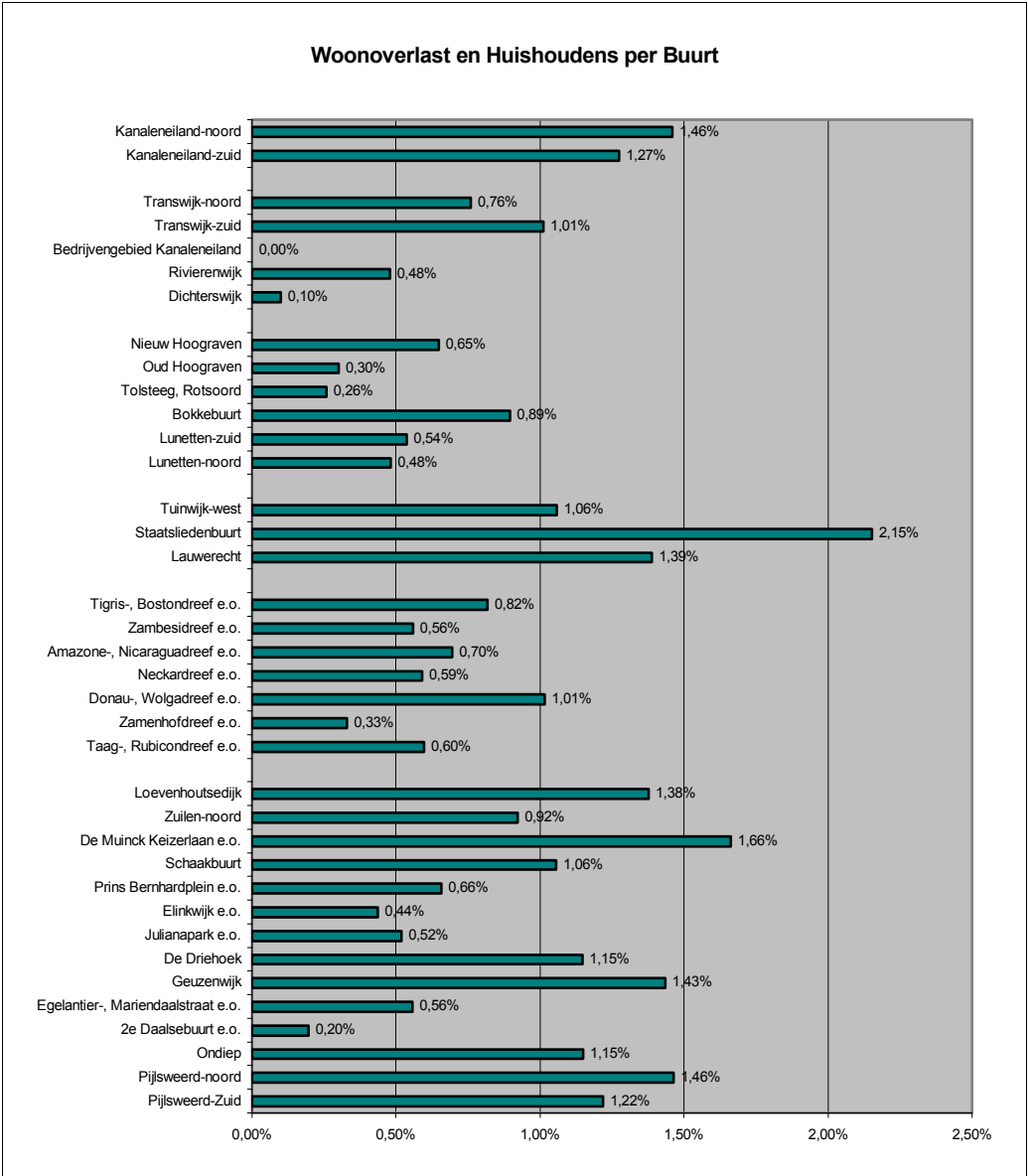
In bijgaande grafiek hebben we het aantal ernstige woonoverlastsituaties 2003 afgezet tegen het aantal huishoudens in de betreffende wijken.

In absolute aantallen ernstige woonoverlastsituaties scoort de wijk Overvecht het hoogst. Afgezet tegen het aantal huishoudens scoren de wijken Kanaleneiland en Lauwerecht/Staatsliedenbuurt/Tuinwijk-West het hoogst. De wijk Overvecht telt namelijk zeer veel huishoudens (ruim twee keer zoveel als bijvoorbeeld de wijk Kanaleneiland).



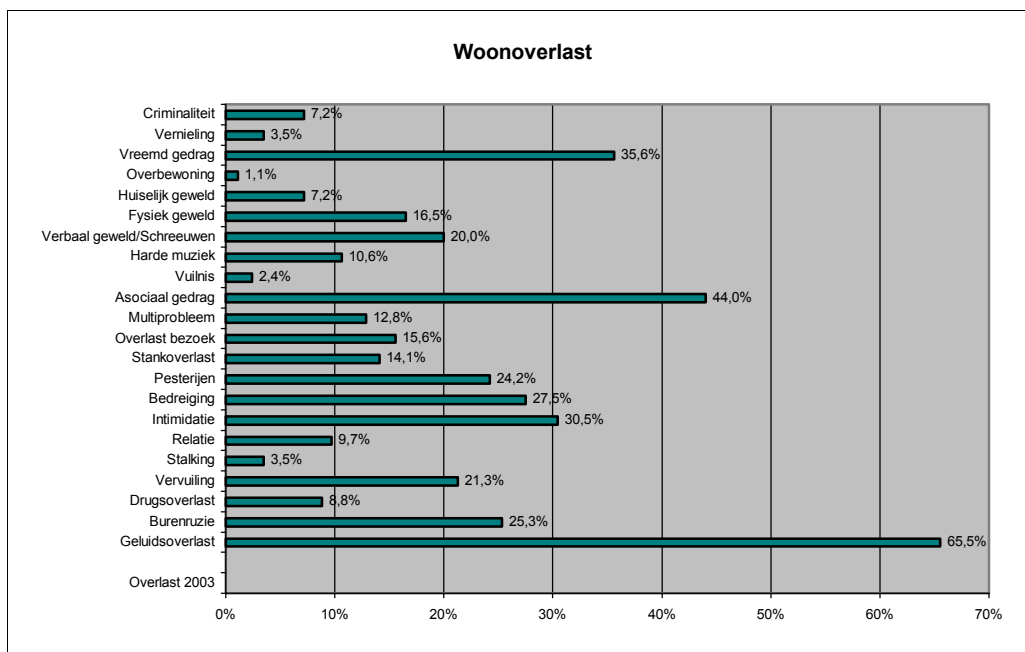
Extra aandacht vraagt het gebied Lauwerecht/Staatsliedenbuurt/Tuinwijk-West

Aantal ernstige woonoverlastsituaties afgezet tegen het aantal huishoudens



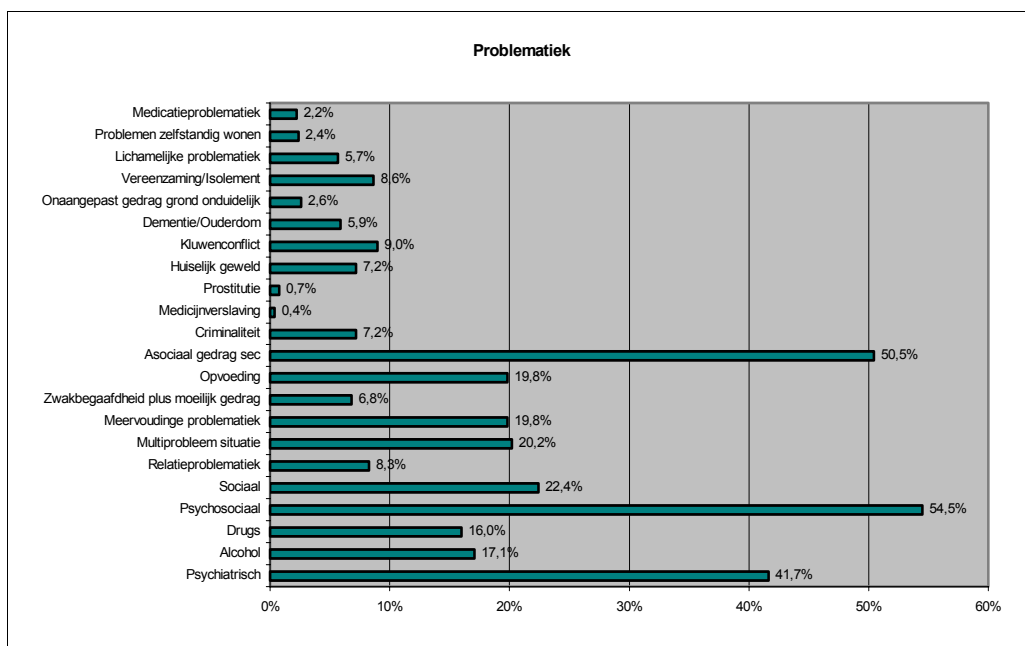
Aantal ernstige woonoverlastsituaties afgezet tegen het aantal huishoudens per buurt

Woonoverlast 2003



Soorten woonoverlast percentage van het totaal aantal aangepakte woonoverlastsituaties in 2003

Achterliggende problematiek 2003



Achterliggende problematiek percentage van het totaal aantal aangepakte woonoverlastsituaties in 2003

Woonoverlast vangen in een registratiesysteem

Niets is zo moeilijk als het "vangen" van woonoverlast in een registratiesystematiek. Woonoverlast heeft zoveel verschillende verschijningsvormen en de situaties zijn vaak bizar. Hoe registreer je de situatie dat de buurman regelmatig zijn behoefte doet in de lift? Dat de buurvrouw in verwarde toestand in haar blootje buiten loopt? Dat de

buurman in razernij zijn hele inboedel van drie hoog uit het raam flikt? Dat de manische buurman met zijn boormachine honderden gaten in muur en plafond boort bij voorkeur 's nachts? Dat bewoners elkaars draadloze telefoon afluisteren als volgende stap in een burenruzie? Dat burensgeobsedeerd raken door elkaar en

een ware terreurcampagne starten?

Kortom: tegen deze werkelijkheid kan geen enkele registratiesystematiek op.

afbetalen van de schulden, de casemanager woonoverlast trekt dit. De grote schoonmaak wordt ook bemoeilijkt door het feit dat de man geen afstand wil doen van zijn dieren (op de maden na dan). Er wordt stevig op de man ingepraat om de dieren toch elders onder te brengen (dierenasiel). De Woningcorporatie wordt gevraagd om de druk wat op te voeren. De man krijgt in een gesprek bij de Woningcorporatie te horen dat als er niet snel wordt schoongemaakt en een oplossing voor de dieren wordt gevonden, de woningcorporatie de ontzuimingsprocedure zal starten. Uiteindelijk lukt het met wat duwen en trekken om de man zover te krijgen zijn dieren naar het asiel te brengen. Dat lukt overigens pas wanneer het asiel zwart-op-wit heeft gezet dat de dieren goed verzorgd zullen worden en geen spijtje zullen krijgen. Blijft het probleem van de kosten van een grote schoonmaak. Een aanvraag bij Sociale Zaken ketst af omdat het inkomen van de man te hoog is. Uiteindelijk na heel veel vijven en zessen wordt een oplossing gevonden. Het Leger des Heils is bereid om gratis vrijwilligers in te zetten voor de schoonmaak. Blijft staan de kosten voor een container waar het vuil in kan (zo ongeveer de hele inboedel). Een liefdadigheidsfonds blijkt bereid om de kosten voor de container te vergoeden. Een ander liefdadigheidsfonds wordt bereid gevonden om een bedrag ter beschikking te stellen voor een herinrichting met tweedehandspullen.

De dieren zijn inmiddels in het asiel ondergebracht. De man houdt twee ratten van hetzelfde geslacht. De grote schoonmaak wordt in een week geklaard. Je wilt niet weten wat er allemaal is aangetroffen. De gespecialiseerde thuiszorg is inmiddels ingeschakeld door de GG&GD. De woning is op drie kasten na volledig leeg. Er wordt nu toegewerkt naar een herinrichting van de woning. Er worden vrijwilligers gevonden die de woning schilderen en behangen. Er wordt vloerbedekking gelegd en via het Leger des Heils wordt de verdere inboedel geregeld.

De begeleiding van de man is nu volledig in handen van de SPD. De casemanager woonoverlast en de GG&GD hebben zich teruggetrokken. De gespecialiseerde thuiszorg zal nog een tijd actief blijven bij de man. De burens zijn tevreden over de aanpak. Hoewel zij op het laatst echt heel veel last hadden van stankoverlast, was het hun bedoeling niet dat de man op straat zou belanden.



Aanpak 2

De noodhulp van de politie moet ingrijpen op de Voorbeeldstraat 2. Alleenstaande vrouw van 35 jaar oud met psychiatrische problematiek heeft haar buurvrouw aangevallen en mishandeld. De noodhulp komt tussen beiden en neemt de vrouw mee naar het bureau. Daar wordt zij beoordeeld door een psychiater en met een IBS opgenomen. De buurvrouw die is aangevallen is vreselijk ontdaan en wordt door de casemanager woonoverlast opgevangen en in contact gebracht met het algemeen maatschappelijk werk van Cumulus (de casemanager woonoverlast is in dienst van Cumulus en dit vergemakkelijkt de inzet van het overige aanbod van Cumulus). Ook de overige burens zijn hevig verontrust over wat er is gebeurd en voelen zich onveilig. De wijkagent wordt ingezet om hen te informeren over de aanpak van het probleem.

De IBS wordt omgezet in een RM (rechterlijke machtiging). De vrouw wordt opgenomen op een gesloten afdeling van het UMC. De RM geldt voor 6 maanden. Met het UMC worden afspraken gemaakt dat zij melden als er bijzondere ontwikkelingen bijvoorbeeld in de vorm van een vervroegd ontslag waarbij mevrouw een gedeelte van de RM thuis kan doorbrengen.

Inmiddels is in de Werkgroep woonoverlast besproken dat het verstandiger is dat de betreffende vrouw niet terugkeert in haar woning aan de Voorbeeldstraat 2. De Woningcorporatie stemt in met een plan om de vrouw in te sluiten in het tweedekansbeleid. De casemanager woonoverlast en de sociaal-psychiatrisch verpleegkundige van Altrecht die de begeleiding van de vrouw op zich zal nemen op het moment dat zij uit het UMC wordt ontslagen, gaan een gesprek aan met mevrouw in het UMC om haar voor te stellen om in te gaan op het aanbod van een tweedekans. In eerste instantie lijkt mevrouw wel in voor een tweedekans maar in een vervolgesprek een paar weken verder wijst zij het aanbod resoluut van de hand.

Geheel tegen de afspraken in wordt mevrouw door het UMC ontslagen en neemt haar intrek weer in de woning. We worden niet tijdig geïnformeerd. Plotseling komen de klachten van buren weer binnen bij Woningcorporatie en Politie. Mevrouw schreeuwt, stamt, krijgt en spuugt naar alle bewoners en bezoekers die zij tegenkomt. Er volgt een pittig gesprek met het UMC omdat zij de vrouw zonder voor aankondiging naar huis en weinig zorgvuldig (direct weer klachten) naar huis hebben gestuurd.

De casemanager woonoverlast oefent druk op Altrecht uit om veel actiever te gaan behandelen en werk te maken van een plaatsing in het WA. Het was de bedoeling dat mevrouw na haar opname in het UMC direct aansluitend opgenomen zou worden in het WA. Het WA kent een behoorlijke wachttijd en daarom is een direct aansluitende opname niet gelukt. Altrecht geeft aan zorg te dragen voor een versnelde opname. Overigens is de indruk van de behandelaars van mevrouw dat mevrouw na behandeling en met de juiste medicatie zonder problemen op zichzelf kan blijven wonen ondersteund met intensieve woonbegeleiding.

De opname in het WA is niet een-twee-drie geregeld. Mevrouw blijft klachten veroorzaken. Om wat meer druk op de ketel te zetten wordt de Woningcorporatie gevraagd om de ontruimingsprocedure voor te bereiden en dat te communiceren richting mevrouw en haar behandelaars. Het duurt uiteindelijk twee maanden eer mevrouw in het WA kan worden opgenomen. De casemanager woonoverlast stelt in overleg met het WA mevrouw nogmaals voor om een Tweedekans te accepteren. Na een aantal gesprekken stemt mevrouw uiteindelijk in. De coördinator Tweedekans, de casemanager woonoverlast, Altrecht en Woningcorporatie werken een verder plan uit om de Tweedekans tot een succes te maken. Mevrouw zal nog enige tijd in het WA blijven. Het is de bedoeling dat zij bij ontslag direct kan starten met de Tweedekans. Wordt vervolgd.

Veiligheid

In veel ernstige woonoverlastsituaties speelt veiligheid en het gevoel van veiligheid een zeer belangrijke rol. Wellicht is er niets zo ingrijpend als dat je in je eigen woning niet op je gemak of veilig voelt.

Als er gesproken wordt over veiligheid dan richt de aandacht zich meestal op datgene dat zich afspeelt in de openbare ruimte. De openbare ruimte is meer 'pakbaar' en het potentiële aantal mensen dat zich beklaagt over wat er gebeurt in de openbare ruimte is vele malen groter dan het aantal mensen dat slachtoffer is van woonoverlast. Toch is onveiligheid gekoppeld aan je wonen—je woning—zeer ingrijpend, al was het maar omdat deze vorm van onveiligheid veel moeilijker te ontlopen is dan de onveiligheid op straat. Het is merkwaardig dat de onveiligheid

die beleefd wordt achter de voordeur zo weinig aandacht krijgt in beleid dat betrekking heeft op veiligheid.

Als we uit de grafiek op pagina 5 de woonoverlast met een geweldscomponent eruit lichten (criminaliteit, vernieling, huiselijk geweld, fysiek geweld, bedreiging/intimidatie en stalking) dan speelt deze in **254** van de **545** zaken (**47%**). Dan hebben we thema's als burenruzie, pesterijen, verbaal geweld en sociaal gedrag niet eens meegeteld.

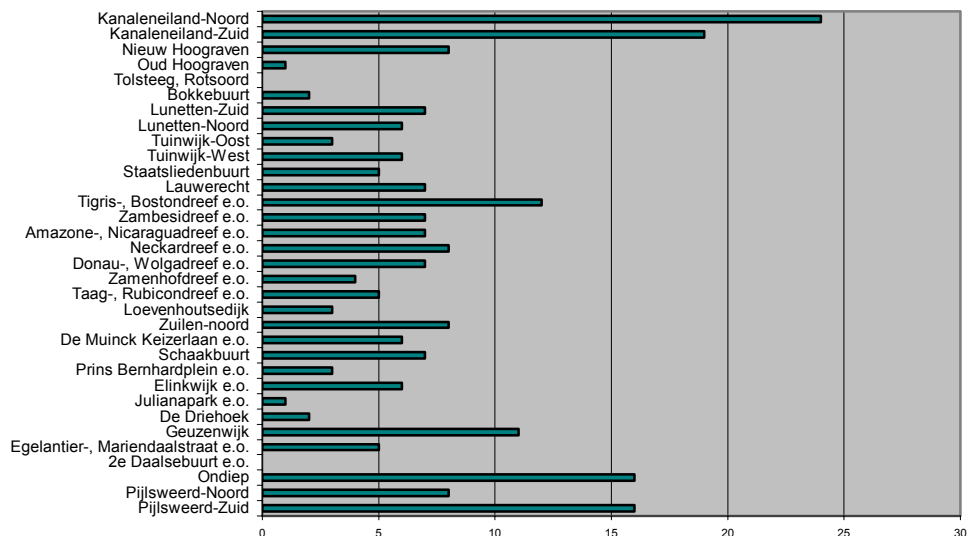
Wat vooral zorgen baart zijn de hoge percentages bij fysiek geweld (**16,5%**) en huiselijk geweld (**7,2%**). Onder het kopje fysiek geweld worden vooral situaties weggeschreven waar het komt tot fysiek geweld tussen burens of tot fysiek geweld tussen de veroorza-

ker en zijn bezoek. Overigens is het lang niet altijd de overlastveroorzaker die zich bedient van fysiek geweld. In een aantal zaken komt het fysieke geweld van de kant van de omwonenden die ten einde raad zijn of het niet meer pikken.

Over huiselijk geweld valt nog te melden dat we al jaren een toename zien van het aantal woonoverlastsituaties waarin huiselijk geweld speelt.

Tegen de achtergrond van het bovenstaande is het niet zo vreemd dat de Politie binnen de woonoverlastprojecten een zeer belangrijke rol speelt en ook een belangrijke verantwoordelijkheid draagt. Daarbij speelt ook de veiligheid van de betrokken medewerkers van de woonoverlastprojecten een rol.

Woonoverlast en Geweldselementen

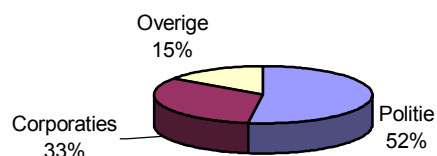


Woonoverlast 2003 : criminaliteit, vernieling, huiselijk geweld, fysiek geweld, bedreiging/intimidatie en stalking per buurt

Melders

Uitsluitend instanties kunnen ernstige woonoverlast melden bij de Woonoverlastprojecten. We wilden niet het zoveelste meldpunt voor bewoners creëren dat de verwarring vergroot en de verantwoordelijkheid weghaalt bij voorliggende instanties zoals woningcorporaties en politie. Daarnaast speelt in de hele opzet van de woonoverlastprojecten het voorwerk door de voorliggende instanties een belangrijke rol.

Meldende Instantie



Ernst van de woonoverlast

De Woonoverlastprojecten houden zich bezig met het voorkomen en bestrijden van extreme woonoverlast. Alle woonoverlastsituaties die door de projecten worden aangepakt zijn in principe extreem of ernstig.

Vanuit de projecten worden de aangemelde situaties gewogen op basis van de aanmeldingsgegevens en het oordeel van de bij de aanpak betrokken instanties. Overigens is dat een beweeglijk gebeuren omdat in de loop van de aanpak zaken zich weleens heel anders ontwikkelen dan aanvankelijk gedacht.

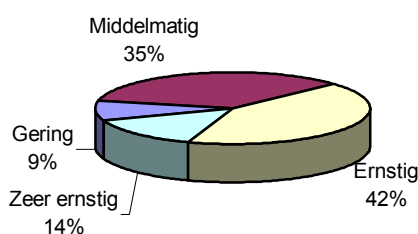
De op zich ernstige woonoverlastsituaties worden onderverdeeld in de categorieën gering, middelmatig, ernstig, zeer ernstig.

In de categorie zeer ernstig vallen vooral de zaken waar sprake is van fysiek geweld richting burens en de zaken waarin sprake is van zeer ernstige overlast plus zware achterliggende problematiek. In de categorie ernstig vallen de zaken van ernstige woonoverlast plus zware achterliggende problematiek, die wat minder in het teken staan van een rechtstreeks conflict met de burens. In de overige

categorieën vallen de zaken waar de overlast en de achterliggende problematiek minder zwaar en complex zijn.

Onder de categorieën gering en middelmatig vallen ook de zaken die in het kader van vroegtijdige signalering en preventie worden opgepakt. Zaken dus die alles in zich hebben om uit te groeien tot zeer ernstig.

Ernst woonoverlast



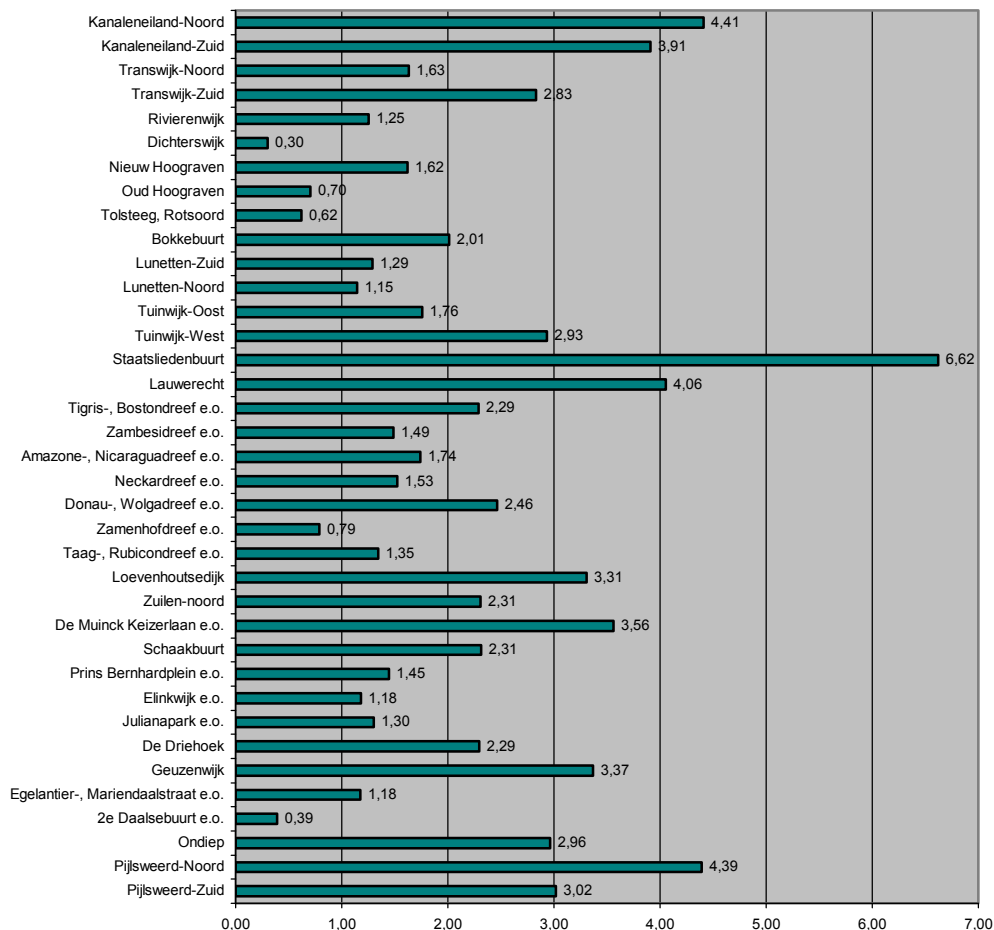
Ernst en Buurten

Vanuit de Woonoverlastprojecten zijn we vaak aan het puzzelen hoe de verschillende wijken qua ernst en omvang van de woonoverlastproblematiek met elkaar kunt vergelijken. Om de ernst mee te laten wegen hebben we een soort puntenstelsel bedacht. Woonoverlastsituaties die we kwalificeren als gering krijgen 1 punt, middelmatig 2 punten, ernstig 3 punten en zeer ernstig 4 punten. Elke buurt of wijk krijgt zo een bepaalde score. Vervolgens zetten we die score weer af tegen het aantal huishoudens. De score zegt op zichzelf niet zoveel, maar geeft wel een waarde waarmee wijken en buurten met elkaar te vergelijken zijn.

Vooral de hoge score van de Staatsliedenbuurt valt op. Kanaleneiland-Noord is enigszins voorspelbaar. Verder is ook de score van Transwijk-Zuid opmerkelijk (cijfers vanaf 1 april 2003 want toen pas startte het project daar).



Woonoverlastscore afgezet tegen huishoudens



Aanpak 3

Op voorbeeldadres 3 vindt met grote regelmaat ernstige woonoverlast plaats. Keiharde muziek tot vroeg in de ochtend, laat bezoek van ongunstige types, vechtpartijen, alcoholmisbruik, vernielingen, intimidatie en bedreiging. De hele buurt gaat gebukt onder deze overlastsituatie. De buurt durft echter niet te klagen. Bang voor represailles. Er is één bewoner die af en toe klaagt, maar die wil anoniem blijven. Politie en Woningcorporatie voeren een aantal pittige gesprekken met de overlastveroorzaker, maar die hebben geen noemenswaardig effect.

De Woningcorporatie overweegt om een ontruimingsprocedure te starten, maar heeft te weinig dossier om dit succesvol te kunnen doen. Zonder aanhoudende klachten/meldingen van burens wordt ontruimen een zeer lastig verhaal.

Vanuit het project wordt de strategie uitgesteld dat de casemanager woonoverlast—in nauw overleg met Politie en Woningcorporatie—de omwonenden gaat ondersteunen, informeren en organiseren. Deze ondersteuning van omwonenden moet uiteindelijk leiden tot minder angst bij omwonenden om overlast te melden bij Politie en vooral Woningcorporatie. Na vele gesprekken lukt het om de omwonenden over de streep te trekken. Door het ondersteunen en informeren hebben zij meer vertrouwen gekregen in de intenties van de samenwerkende partijen. Verder helpt het dat bewoners merken dat zij er niet alleen voor staan. Meerdere bewoners beginnen de overlast te melden. Uiteindelijk komt het zelfs tot een brief ondertekend door 10 omwonenden waarin zij een opsomming geven van de overlast die zij de laatste maanden hebben ondervonden.

De meldingen en brieven die uiteindelijk binnenkomen bij de Woningcorporatie vormen uiteindelijk voldoende dossier om de ontruimingsprocedure in te zetten.

Samenwerking

De Wijkgerichte Woonoverlastprojecten in Utrecht zijn samenwerkingsprojecten op wijkniveau waar de volgende organisaties in participeren :

-  Politie
-  Woningcorporatie Mitros
-  Woningcorporatie Portaal
-  Woningcorporatie Bo-ex
-  Woningcorporatie SSH
-  Zorgcombinatie ContinU
-  Wijkwelzijnsorganisatie Cumulus
-  Wijkwelzijnsorganisatie Welzijn Utrecht Zuid West
-  Wijkwelzijnsorganisatie Portes
-  Wijkbureaus Gemeente Utrecht
-  GG&GD Woonhygiëne Gemeente Utrecht
-  Verslavingszorg Centrum Maliebaan
-  Altrecht (voorheen RIAGG)
-  Stede (intensief casemanagement multiprobleemgezinnen)
-  Woningnet (Tweedekans en Kenniscentrum)

Signaalfunctie

De woonoverlastprojecten spelen een belangrijke rol in het signaleren van ernstige sociale en psychische problemen en het in contact brengen van ernstig zorgwekkende individuen met de juiste hulpverlening.

- Huiselijk geweld
- Kindermishandeling
- Stalking
- Ernstige zelfverwaarlozing
- Psychische ontreddering



Samenwerking

In de onderstaande grafiek wordt een overzicht gegeven van de mate waarin instanties in 2003 betrokken waren bij de aanpak van de ernstige woonoverlastsituaties. De hiernaast genoemde partijen vormen de eerste ring van de projecten. Verder is er samengewerkt met een groot aantal instanties behorend tot de zogenaamde tweede ring. De aantallen in onderstaande grafiek zijn absolute aantallen.

Overigens zit er een groot verschil in de tijdsbesteding van de inzet van de verschillende partijen. Een intensief hulpverleningstraject bijvoorbeeld kost vele malen meer tijd dan bijvoorbeeld een enkelvoudige interventie door de Woningcorporatie of de Politie. Overigens zijn die interventies voor het proces wel ontzettend belangrijk.

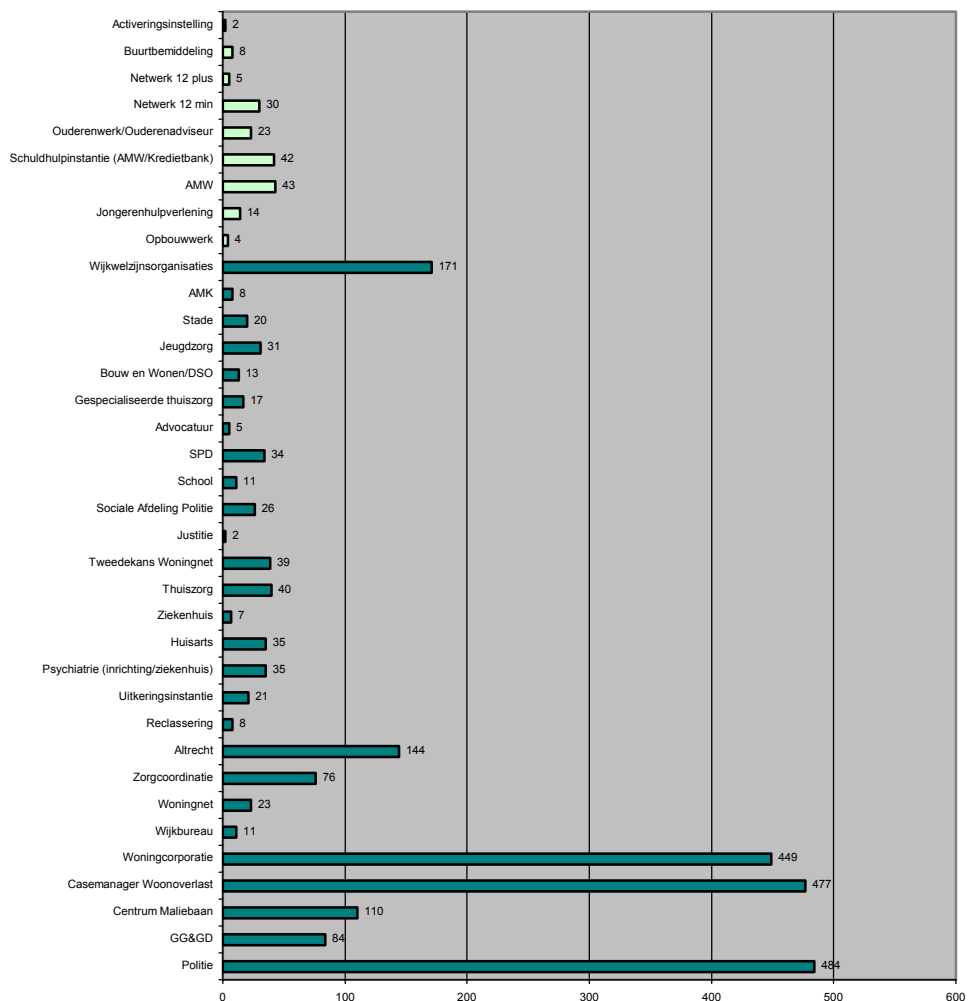
De nauwe samenwerking—in vooral de eerste ring—gedurende het hele traject maakt het mogelijk om ernstige woonoverlast efficiënt en effectief aan te pakken. Als een schakel zou ontbreken dan zou dat direct ten kosten gaan van het resultaat. De projecten zouden langzaam “dichtslibben” met zaken die geen goed gevolg krijgen. De nauwe samenwerking maakt het ook mogelijk om beter toe te werken naar een structurele oplossing van overlastproblemen. Hoe kan voorkomen worden dat de ernstige woonoverlast na een jaar weer de kop opsteekt? Vaak volgt op de aanpak vanuit de woonoverlastprojecten een langdurig nazorgtraject vanuit andere organisaties.

De woonoverlastprojecten spelen een belangrijke rol in het signaleren van ernstige sociale en psychi-

sche problematiek en het toelieden richting de hulpverlening van zogenaamde zorgwekkende zorgmijders. Zo werden in 2003 76 individuen met psychiatrische problematiek in contact gebracht met het Zorgcoördinatieteam. 110 individuen met verslavingsproblematiek werden in contact gebracht met Centrum Maliebaan, waaronder een grote groep van moeilijk bereikbare alcoholisten. In 84 zaken grepen we samen met de GG&GD in, in zeer trieste situaties van zelfverwaarlozing, sociaal isolement en ernstige woningvervuiling.



Instanties bij aanpak betrokken



Resultaten

In de grafiek hieronder vindt u een overzicht van het resultaat van de aanpak c.q. de stand van zaken bij het beëindigen van de bemoeienis van de woonoverlastprojecten. Het resultaat wordt gedefinieerd in het licht van de doelstelling van de woonoverlastprojecten: het oplossen van ernstige woonoverlast in de **bestaande woonsituatie**.

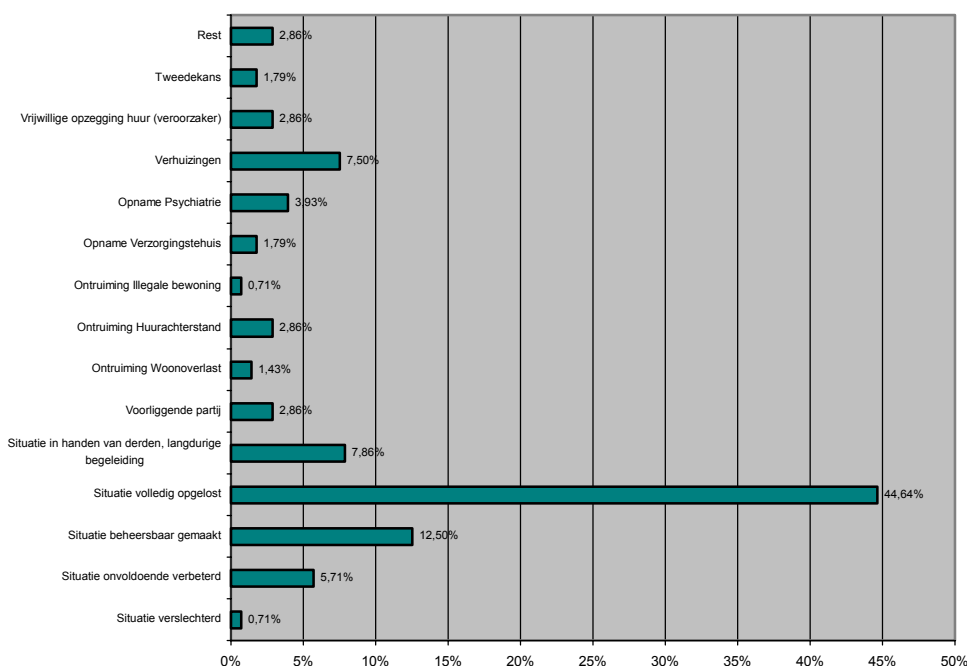
Bij het interpreteren van de cijfers

is het dan wat opletten geblazen. Zo moest in **11** woonoverlastsituaties uiteindelijk toegewerkt worden naar een langdurige/permanente opname van de veroorzaker binnen de psychiatrie. De woonoverlast werd opgelost, maar niet in de bestaande woonsituatie (opname elders).

In **4** situaties kwam het uiteindelijk tot een ontruiming vanwege woon-

overlast. Situaties waarin de overlastveroorzaker op geen enkele wijze te corrigeren was. In **5** woonoverlastsituaties werd besloten tot een tweedekans voor de overlastveroorzaker in een andere woning. Het is opmerkelijk dat er in **39** woonoverlastsituaties overleg is geweest met Woningnet Tweedekans en dat dat uiteindelijk maar leidde tot **5** uiteindelijke tweedekansstrategieën.

Resultaat Aanpak



Recidive

Sinds het jaar 2000 voeren de woonoverlastprojecten een geautomatiseerde registratie. In het registratiesysteem staan op dit moment **927** ernstige woonoverlastsituaties beschreven (periode 2000 tot en met 2003). In die periode werd de aanpak van **650** ernstige woonoverlastsituaties afgesloten.

In de periode 2000 tot en met 2003 werden **63** zaken voor een tweede maal aangemeld. Afgezet tegen het aantal afgesloten zaken betekent dit een recidivepercentage van **11,6 %**. In **11** ernstige woonoverlastsituaties ging het om een lichte terugval die binnen 3 maanden opgelost was. Daarbij was vooral sprake van problemen rond het gebruik van

de juiste medicatie (psychiatrische problematiek).

In de overige **52** zaken speelde vooral ernstige chronische problematiek bij de overlastveroorzaker (psychiatrische of verslavingsproblematiek) en complexe kluwenconflicten tussen burens. Conflicten waarbij burens elkaar het leven zuur maken. Steeds doet de andere partij weer een duits in het zakje.

Bij deze recidive-cijfers moet wel gemeld worden dat de woonoverlastprojecten een aantal zeer langdurige begeleidingen hebben lopen in zaken waar wordt ingeschat dat zonder begeleiding direct weer sprake zal zijn van terugval. In een aantal situaties lukt het de case-managers woonoverlast niet om

deze—weliswaar minder intensieve—langdurige begeleidingen te parkeren bij andere hulpverleningsinstanties.



Verhuizingen

In de grafiek over de resultaten van de aanpak, c.q. de stand van zaken bij de beëindiging van de bemoeienis van het project staat ook de categorie **verhuizingen**. Over deze categorie krijgen we vaak vragen.

In **21** ernstige woonoverlastsituaties besloten bewoners om te gaan verhuizen. In **8** situaties was het het overlastslachtoffer dat verhuisde, in **7** situaties was het de overlastveroorzaker die verhuisde en in **6** situaties waren burens in een zodanig kluwenconflict verstrikt geraakt dat het verstandiger was dat één van beide partijen zou gaan verhuizen. Dat laatste is door de woonoverlastprojecten gericht nagestreefd.

In **4** van **8** situaties waarin het overlastslachtoffer besloot te verhuizen, was sprake van de situatie dat het slachtoffer uit pure wanhoop verhuisde. Zaken waarin we niet snel genoeg tot resultaat wisten te komen, of waarin we te laat werden betrokken. In de overige **4** situaties was de verhuizing niet het rechtstreeks gevolg van de ervaren woonoverlast (verhuizen in het kader van een andere baan, verhuizen om dichterbij ouders te wonen, wooncarrière).

In **5** van de **7** situaties waarin de overlastveroorzaker besloot te verhuizen, was sprake van de situatie dat het de overlastveroorzaker vanwege de bemoeienis vanuit het project te heet onder de voeten werd. In **2** van de **7** situaties verhuisde de overlastveroorzaker om kleiner te gaan wonen en het huishouden in een kleinere woning beter aan te kunnen.



Positieve ontwikkelingen Zuilen

Het eerste woonoverlastproject startte in 1997, in de wijk Zuilen. De situatie in de wijk gaf daar alle aanleiding toe.

Dieptepunt, als we kijken naar ernstige woonoverlast, vormde het jaar 2001. In dat jaar hield het woonoverlastproject zich met **135** ernstige woonoverlastsituaties bezig, waaronder **93** situaties die in dat jaar werden aangemeld. In 2003 zitten we op een totaal aantal ernstige woonoverlastsituaties van **101**, waarvan er **45** situaties in dat jaar werden aangemeld. Er is sinds 2001 sprake van een gestage terugloop van het aantal zaken waar het woonoverlastproject zich mee bezig moet houden. Daarnaast loopt ook de gemiddelde ernst van de woonoverlastsituaties terug.

Die positieve ontwikkeling wil niet zeggen dat we er in Zuilen al zijn. De aantallen zijn nog steeds aanzienlijk. Daarnaast is de ontwikkeling in een beperkt aantal buurten iets minder positief. De ontwikkelingen in het algemeen zijn echter wel hoopgevend.

Aanpak 4

(artikel verschenen in het persoonsblad van de Politie Utrecht).

Door de manier waarop een familie naar bed gaat, worden de benedenburen wakker. Zij slaan met een stok op het plafond. De bovenbuurman wordt woedend, rent naar beneden en slaat de voordeur in splinters. De politie wordt om hulp gevraagd en de bovenbuurman gaat mee voor verhoor. De rust is weergekeerd...

Alarm

Nog geen uur later wordt alarm geslagen: dertig tot veertig mensen zijn met elkaar op de vuist. De twee families hebben hun familieleden gemobiliseerd. Er is een ware oorlog gaande: stoeptegels worden uit de grond gehaald, er wordt met stokken geslagen en er is zelfs een zwaard gezien. Kortom een levensbedreigende situatie ' voor bewoners en politie. De politie krijgt de situatie in twee uur tijd onder controle, twee mannen worden aangehouden.

Twee trajecten

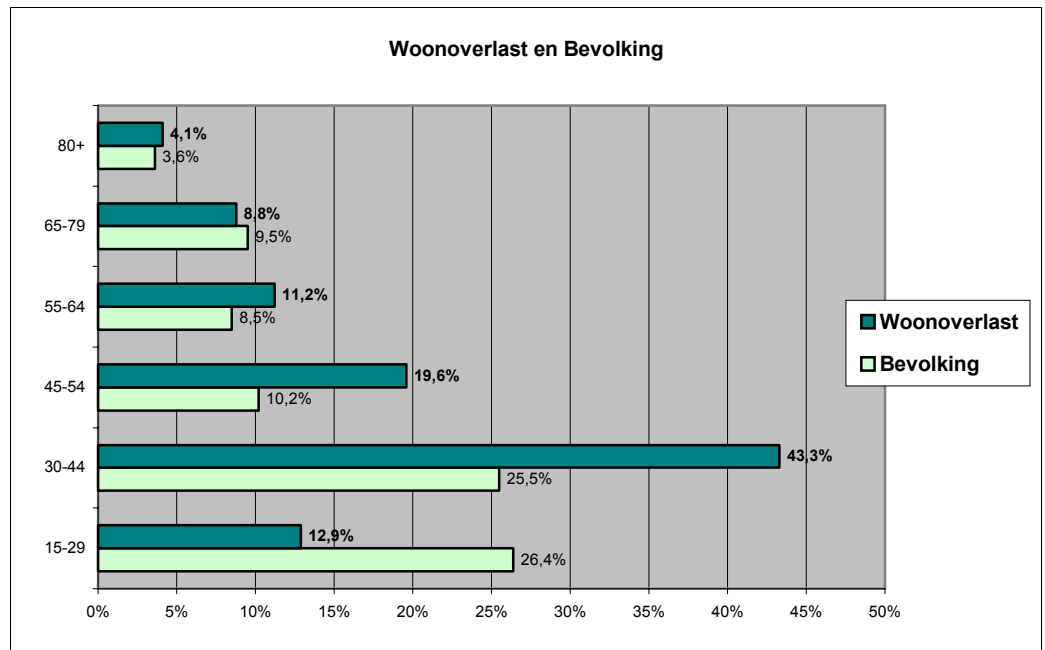
De wijkchef, wijkagent, op het bureau ondanks hun vrije dag, chef van dienst, manager woningcorporatie, woonconsulent en casemanager woonoverlast zitten de volgende dag om tafel. Er worden twee trajecten uitgezet; een strafrechtelijk en een civiel traject. In het civiele traject ontbindt de woningcorporatie het huurcontract van de families omdat zij het huurcontract niet naleefden en een levensbedreigende situatie veroorzaakten. Beide gezinnen krijgen op een ander adres een tweede kans, in verschillende wijken, met een aangepast huurcontract waarin staat dat zij nooit voor overlast mogen zorgen. Bij opnieuw niet gedragen wordt onmiddellijk ontruimd. Ook wordt duidelijk gemaakt dat de bewoners verantwoordelijk zijn voor het gedrag van oma, oom of neef rond het huis. Dit contract duurt twee jaar, wordt door Woningnet gevolgd en kan bij goed gedrag gevolgd worden door een regulier huurcontract.

Portiekgesprek

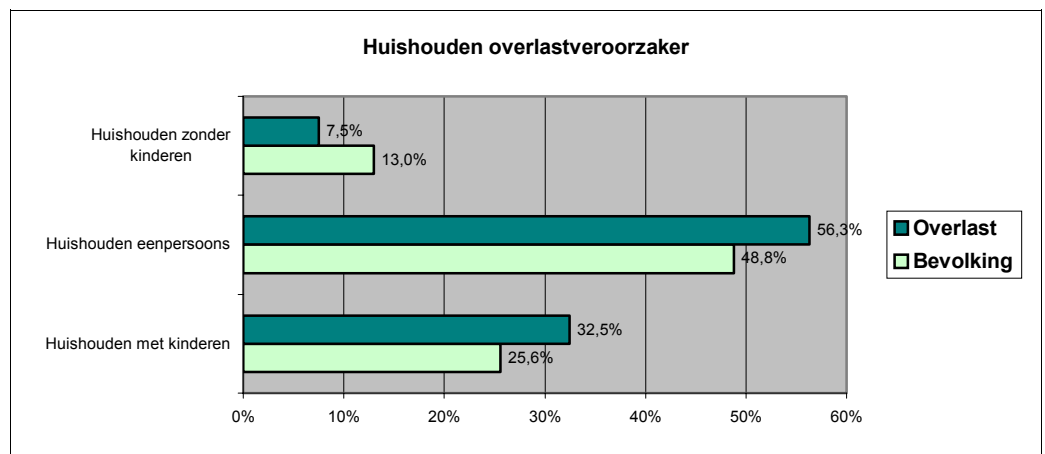
Binnen een week zijn alle andere bewoners van dit portiek uitgenodigd voor uitleg. Hierbij zijn zowel politie, woningcorporatie als casemanager woonoverlast aanwezig. De aanwezigen reageren verrast en blij dat snel actie ondernomen is om herhaling tegen te gaan.

Structurele aanpak

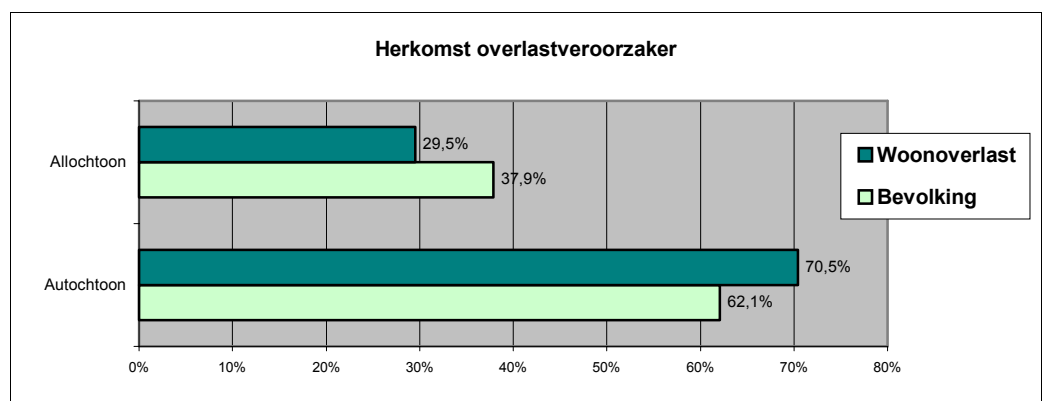
Moraal van dit verhaal is dat het goed is door te pakken, iedereen vanuit zijn functie, vakgebied en know how. Het netwerk heeft op een snelle adequate en efficiënte manier structureel woonoverlast aan kunnen pakken. En het is nog steeds rustig!

Leeftijd overlastveroorzaker

Leeftijd overlastveroorzaker : aandeel woonoverlast en aandeel bevolking

Huishouden overlastveroorzaker

Huishouden overlastveroorzaker : aandeel overlast en aandeel bevolking

Herkomst overlastveroorzaker

Herkomst overlastveroorzaker : aandeel overlast en aandeel bevolking

Wijkgericht Werken

De Woonoverlastprojecten hebben het wijkgericht werken hoog in het vaandel staan. Dat blijkt onder andere uit de organisatiestructuur van de projecten, welke enige uitleg behoeft.

Elk van de zeven woonoverlastprojecten heeft een eigen, zelfstandige organisatiestructuur op wijkniveau. Elk project heeft zijn eigen **Werkgroep** (feitelijke uitvoering van de aanpak), zijn eigen vergaderingen, zijn eigen **Stuurgroep** (leidinggevenden van de samenwerkende partijen) en zijn eigen **Casemanager Woonoverlast**. De Casemanager Woonoverlast is in dienst van de Wijkwelzijnsorganisatie die werkzaam is in de betreffende wijk. De Casemanagers Woonoverlast hebben dus in principe elk een andere werkgever. Het aanhaken van de Casemanager Woonoverlast aan de Wijkwelzijnsorganisatie zorgt voor een goede inbedding van de casemanager in de wijk en een eenvoudiger toegang tot het welzijnsaanbod van de betreffende Wijkwelzijnsorganisatie. Uit de cijfers blijkt dat dit ook zo werkt. In ongeveer een derde van het totaal aantal ernstige woonoverlastsituaties wordt voor de aanpak een beroep gedaan op het aanbod van de Wijkwelzijnsorganisatie (o.a. AMW, Ouderenwerk, Netwerk 12- en 12+). De werkplek van de casemanager woonoverlast is op een politiepост in de wijk, midden tussen de wijkagenten. Door de korte lijnen en kennis van de wijk kan op die manier werk gemaakt worden van vroegtijdige onderkenning en een snelle reactie op woonoverlastsignalen. De keuze van de werkplek heeft ook te maken met de persoonlijke veiligheid van de casemanagers. De casemanagers bezoeken de betrokkenen in een ernstige woonoverlastsituatie bij voorkeur thuis en dat brengt risico's met zich mee. Een goede inschatting van die risico's door

overleg met de wijkagent en een eventueel gezamenlijk bezoek kan deze risico's verkleinen.

Elk project legt verantwoording af van haar werkzaamheden en resultaten aan de Stuurgroep en het Wijkbureau dat verantwoordelijk is voor de wijk waarin gewerkt wordt.

Op uitvoeringsniveau wordt dus gekozen voor het wijkgericht werken. Er wordt maximale aansluiting gezocht met de wijk, de problematiek in de wijk en partijen die werkzaam zijn in de wijk.

De kracht van de projecten is gelegen in het wijkgericht werken, maar niet uitsluitend in het wijkgericht werken. De zeven woonoverlastprojecten hebben **één gezamenlijke coördinator**. Deze coördinator werkt in opdracht van de Gemeente Utrecht, maar is in dienst van de Wijkwelzijnsorganisatie welke de aanpak ooit ontwikkeld heeft, namelijk Portes.

De coördinator bewaakt de voortgang van de projecten, onderhoudt contacten met de samenwerkende organisaties en zit de werkgroepvergaderingen van de afzonderlijke projecten voor, waar op hoofdlijnen de aanpak van de individuele woonoverlastsituaties wordt besproken. Hij is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de werkgroepvergaderingen, het registratiesysteem en de verantwoording aan de Stuurgroepen, de Wijkbureaus en de Gemeente centraal.

Eén van de belangrijkste taken van de coördinator is er zorg voor te dragen dat—ondanks het wijkgericht werken—de projecten zoveel mogelijk een gelijkvormige en eenduidige aanpak hanteren. Die gelijkvormigheid wordt voor een gedeelte gegarandeerd door het gebruik van dezelfde protocollen (gelijklopend projectplan, dezelfde aanmeldingsformulieren, hetzelfde registratiesysteem, dezelfde aan-

meldingscriteria, dezelfde nadere afspraken met de werkgevers van de verschillende casemanagers, dezelfde weging van overlastsituaties, gelijklopende convenanten met dezelfde vaste projectpartners, dezelfde verslaglegging etc.). Daarnaast bewaakt de coördinator de gelijkvormigheid als voorzitter van de werkgroepvergaderingen. Vanwege bijzondere afspraken met de werkgevers van de casemanagers woonoverlast heeft de coördinator een bepaalde mate van zeggenschap over de wijze van werken van de casemanagers (zij zijn immers de spil van het project op uitvoeringsniveau).

Alle projecten hebben dus eenzelfde raamwerk waarbinnen het wijkgerichte werken zich afspeelt.

Dat gelijkvormige raamwerk zorgt ervoor dat alle projecten op dezelfde wijze verantwoording afleggen over hun activiteiten en dat de registratiegegevens van de verschillende projecten goed met elkaar te vergelijken zijn.

De centrale sturing heeft verder als voordeel dat de woonoverlastprojecten herkenbaarder zijn in het stedelijke en dat zij één aanspreekpunt hebben. Door de bundeling van krachten kunnen de woonoverlastprojecten zich verder veel steviger profileren als gesprekspartner van partijen in de eerste en tweede ring.

De centrale coördinatie heeft ook nog als voordeel dat bijzondere deskundigheid, kennis of ervaring makkelijker uitgewisseld wordt tussen de projecten. Het biedt ook de mogelijkheid om beter zicht te houden op bepaalde ontwikkelingen en trends.

Verder voorkomt de centrale coördinatie dat partijen uitsluitend het eigen stoepje schoonvegen (veroorzaker verhuizen naar een andere wijk of de straat).



Toekomst

Het jaar 2003 was een spannend jaar voor de woonoverlastprojecten. De projecten kennen een andere startdatum en bijgevolg ook een andere einddatum daar waar het gaat om de projectfinanciering. Voor het eerst gestarte project (Zuilen) lag die einddatum op 31 december 2003.

In 2003 waren er twee thema's die beslissend zouden zijn voor de toekomst van de woonoverlastprojecten. Het eerste thema was een gedeeltelijke financiering van de projecten door de woningcorporaties. Het tweede thema was het vinden van een gemeentelijke dienst die als opdrachtgever (verantwoordelijke dienst) voor de woonoverlastprojecten wilde fungeren.

In de tweede helft van 2003 werd duidelijk dat de woningcorporaties voor het eerst bereid waren om een gedeelte van de kosten van de projecten in 2004 (kosten casemanagement en coördinatie) mee te financieren.

Op de valreep van 2003 werd verder duidelijk—middels een collegebesluit—dat de DMO (Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling) de nieuwe opdrachtgever zou worden en dat de kosten verdeeld zouden worden over vier gemeentelijke diensten (DMO, Dienst Wijken/OVB, GG&GD en DSO).

De kwestie over het opdrachtgeverschap heeft te maken met het feit dat de woonoverlastprojecten oorspronkelijk de DWS (Dienst Wijkbeheer en stadsvernieuwing) als opdrachtgever hadden, maar dat deze dienst bijna anderhalf jaar geleden opheft te bestaan. Sindsdien was men op zoek naar een andere dienst die als opdrachtgever kon fungeren.

De woonoverlastprojecten kunnen door tot 1 januari 2005. In de eerste helft van 2004 zal een uitgebreide evaluatie van de projecten plaatshebben. Op basis van die evaluatie en de voortgang in de gesprekken met de Woningcorporaties en de eerder genoemde vier gemeentelijke diensten wordt in de loop van 2004 duidelijk of de woonoverlastprojecten nog een toekomst hebben.



portes is een brede welzijnsorganisatie in de stad Utrecht. Portes richt zich op het verbeteren van het sociale leefklimaat en de leefomgeving van alle bewoners binnen haar werkgebied. Portes ontwikkelt en organiseert activiteiten voor jong en oud die het welzijn verhogen en het leven van de wijkbewoners veraangenamen, of juist problemen of achterstanden helpen tegengaan.

Portes houdt daarbij rekening met de wensen van het publiek. Het aanbod varieert van kinderopvang voor de allerjongsten, via jongerenwerk tot ouderenwerk voor de senioren. Daarnaast biedt Portes een scala aan individuele trajecten, bijvoorbeeld bij het zoeken naar werk of (bij)scholing, of het verlenen van hulp aan individuele wijkbewoners. Ook op het gebied van bewonersparticipatie biedt Portes de wijkbewoners een helpende hand, naar een betere toekomst voor iedereen.

Natuurlijk werkt Portes op diverse terreinen samen met andere belangrijke spelers in het werkgebied. De complexiteit van de problemen maakt nauwe samenwerking met andere instellingen onontbeerlijk. Belangrijkste partner voor Portes is de Gemeente Utrecht, die de activiteiten van Portes voor een groot gedeelte subsidieert.

Maar ook de politie, onderwijsinstellingen in het werkgebied, woningcorporaties, de GG & GD en andere hulp- en zorgverleningsinstanties en natuurlijk de bewoners zelf zijn gewaardeerde samenwerkingspartners. Portes en haar partners staan samen garant voor het verbeteren van de sociale en fysieke inrichting van een belangrijk deel van Utrecht. Binnen Portes werken ruim 500 professionals. Zij worden ondersteund door een grote schare enthousiaste vrijwilligers en vakdocenten. De activiteiten worden aangeboden vanuit meer dan 30 accommodaties, vaak met een speciale functie, verspreid over het werkgebied van Portes.

Artikel Vitale Stad (mei 2001)

Vanaf halverwege de jaren negentig werden politie, hulpverlening en opbouwwerk in toenemende mate geconfronteerd met ernstige woonoverlast, veroorzaakt door mensen met wie het in psychisch en sociaal opzicht beslist niet goed gaat. Daarbij kun je denken aan mensen met psychiatrische problematiek, drugs- en alcoholverslaafden, mensen die zichzelf en hun woning vervuilen. Rond specifieke incidenten werd ad hoc samenwerking gezocht met derden, zoals woningcorporaties, de afdeling Woonhygiëne van de GG&GD, de RIAGG en de verslavingszorg. Hoewel de resultaten in de zin van het oplossen van woonoverlastproblemen goed waren, bleek in de praktijk dat de incidentele samenwerking met name door allerlei afstemmingsproblemen veel te veel tijd kostte, hetgeen effectief handelen in crisissituaties bemoeilijkte. De behoefte groeide om een structurele samenwerking op te zetten met een beperkt aantal noodzakelijke

partners, met wie de afstemming op voorhand geregeld was. In 1996 kwam het eerste projectplan tot stand en in 1997 werd financiering gevonden voor het woonoverlastproject. De samenwerkingspartners zijn de politie, de hulpverlening en het opbouwwerk van Portes, de woningcorporaties en de afdeling Woonhygiëne van de GG&GD. Doel van het project is dat nauwe samenwerking extreme woonoverlast moet voorkomen en bestrijden, zonder dat het komt tot een ontruiming van de zorgwekkende overlastveroorzaker. Hoewel de aanpak zich in eerste instantie richt op de overlastveroorzaker, speelt ook het informeren en soms ook het begeleiden van de omgeving - de overlastondervindende omwonenden - een belangrijke rol. De kracht van het woonoverlastproject ligt in zijn eenvoud: een beperkt aantal noodzakelijke samenwerkingspartners met duidelijke rollen, korte lijnen. En in de aan het project toegevoegde hulpverlener, die woonoverlastsituaties weet te vertalen

in een hulpvraag van de overlastveroorzaker. Deze hulpverlener is de spil van het project. Hij slaat een brug tussen de overlast georiënteerde partijen - politie en woningcorporatie - en de cliëntgeoriënteerde hulpverleningsinstanties, waaronder RIAGG en de verslavingszorg. Hij biedt de overlastveroorzaker ter plekke de eerste begeleiding aan, stelt een voorlopige diagnose, probeert de overlastveroorzaker te motiveren tot het accepteren van hulp van derden en probeert derden te bewegen die hulp te bieden. De partners signaleren overlastproblemen, onderhouden contact met de omgeving en bieden hulp bij het tot stand laten komen van het eerste contact van de hulpverlener met de overlastveroorzaker. Ze verlenen hand- en spandiensten, verzorgen soms wat dwang en drang. En ze leveren door veelvuldige terugkoppeling en aanvullende informatie de hulpverlener beter zicht op de overlastsituatie en het effect van zijn handelen. De aanpak werkt. Dat bleek in 1999 ook duidelijk uit een

uitgebreide evaluatie welke Werkgroep 2000 in opdracht van de gemeente Utrecht verrichtte. Inmiddels zijn we zover dat de gemeente Utrecht heeft besloten dat ook in overige vier GSB-wijken woonoverlastprojecten naar bovenstaand model moeten worden opgezet. In de loop van 2001 gaan deze projecten van start. Een goed project blijft in beweging. De nieuwe situatie waarin straks vijf woonoverlastprojecten draaien, biedt nieuwe mogelijkheden om betere samenwerkingsafspraken te maken met de incidentele partners buiten het project. De uitdaging is om de eenvoud en werkzaamheid van het oorspronkelijk concept te behouden en toch nieuwe wegen in te slaan.

