

Samenwerking

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



Politie



Woningcorporatie Mitros



Woningcorporatie Portaal



Woningcorporatie Bo-ex



Woningcorporatie SSH



Woningcorporatie Groenrand Wonen



Wijkwelzijnsorganisatie Cumulus



Wijkwelzijnsorganisatie Doenja Dienstverlening



Wijkwelzijnsorganisatie Portes



Gemeente Utrecht DMO Wijkbureaus



GG&GD Woonhygiëne GG&GD Vangnet



Verslavingszorg Centrum Mallebaan



Altrecht Zorgcoördinatieteam



Het Vierde Huis (Laatstekansbeleid)



SBWU (Stichting Beschermede Woonvormen Utrecht)



portes

Ontwikkelingen 2006

De Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken in de stad Utrecht hebben een druk jaar achter de rug. Eind 2006 werd de stedelijke uitrol voltooid. Tot halverwege 2005 opereerden de Woonoverlastnetwerken voornamelijk in de achterstandswijken van Utrecht. Halverwege 2005 werd een begin gemaakt met de uitrol van de netwerken over de gehele stad. In oktober 2006 werd het laatste netwerk in dat verband opgezet in Leidsche Rijn en Vleuten-De Meern. **De gehele stad valt nu onder de werking van één van de negen Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken.**

In de eerste helft van 2006 werd het proces afgerond van het onderbrengen van alle casemanagers woonoverlast bij Wijkwelzijnsorganisatie Portes. Tot 2006 waren de casemanagers woonoverlast in dienst van de verschillende Wijkwelzijnsorganisaties, afhankelijk van het werkgebied. In 2005 werd besloten om alle casemanagers onder te brengen bij één Wijkwelzijnsorganisatie om zo tot een betere aansturing te komen en om zo de capaciteit aan casemanagement flexibeler te kunnen verdeelen over de verschillende netwerken. Alle casemanagers woonoverlast, de stedelijk coördinator en de administratieve kracht zijn nu in dienst van Portes.

In november 2006 werd een begin gemaakt met een verbreding van de Woonoverlastnetwerken. De partners in de netwerken kregen vanaf dat moment de mogelijkheid om ook "Stille Problematiek" aan te melden via de netwerken. Daarbij moet gedacht worden aan het aanmelden van situaties waarin geen overlast speelt, maar waarin sprake is van sociaal kwetsbaren in zeer zorgelijke toestand die zelf geen hulp zoeken of vinden, maar die hulp wel nodig hebben. De aanmeldingen worden in de Woonoverlastnetwerkvergaderingen besproken en verdeeld over de bestaande partners én het nieuw



Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken in Utrecht 2006

toegevoegde outreachend maatschappelijk werk dat verzorgd wordt door de verschillende Wijkwelzijnsorganisaties. In dat verband wordt ook nauw samengewerkt met het Meld- en Actiepunt OGGZ dat in 2006 in de stad Utrecht van start ging. De korte lijnen tussen de aanmelders en de hulpverleners in de Woonoverlastnetwerken worden nu ook maximaal benut voor andersoortige aanmeldingen dan louter en alleen extreme woonoverlastmeldingen. Onder de aanmeldingen "Stille Problematiek" zijn opvallend veel aanmeldingen waarin ernstige schulden, waaronder problematische huurschulden, een rol spelen.

In de loop van 2006 werd ons gevraagd om ons ook actief te gaan bezighouden met de aanpak van woonoverlast op en vanuit woonwagenvakjes. Met enige reserve hebben we een beperkt aantal individuele woonoverlastsituaties opgepakt. We zijn in overleg met DSO Wonen om de aanpak en de voorwaarden verder uit te werken.

We staan aan de vooravond van 2007. Het jaar waarin we ons 10-jarig bestaan vieren. Op 1 juni 1997 startte na een aanlooptijd van twee jaar het eerste Woonoverlastnetwerk in de wijk Zuilen. Er is veel gebeurd en bereikt in 10 jaar.

JvG maart 2007

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.

In dit jaarverslag

Ontwikkelingen 2006	1
Extreme woonoverlast	1
Algemeen	2
Doelen	2
Definities	2
De Aanpak	3
Casemanagers Woonoverlast	3
Voorbeeldsituaties	4-6
Registratiecijfers 2006	4
Woonoverlast 2006 (spreiding)	4
Woonoverlast en Huishoudens	4
Woonoverlast en Huishoudens 2	5
Nieuwe aanmeldingen 2006	6
Voorbeelden van Aanpak	7-19
Nieuwe aanmeldingen en Huishoudens 2006	7
Woonoverlast en Ernst 2006	8
Ernst van de Woonoverlast	9
Woonoverlastscore	9
Ernst en buurten	9
Staatsledenbuurt	9
Woonoverlastscore en Huishoudens per buurt 2006	10
Woonoverlast verdeeld over Eigenaren 2006 (spreiding)	11
Woonoverlast verdeeld over Eigenaren 2006 (Grafiek)	11
Woningbezit en Woonoverlast	11
Overzichtskaart : Spreiding Woonoverlast naar Ernst 2006	12
Overzichtskaart : Spreiding Woonoverlast naar Eigenaren	13
Aard van de Woonoverlast (2003 t/m 2006)	14
Achterliggende Problematiek (2003 t/m 2006)	14
Alcoholverslaving en Woonoverlast (spreiding) 2006	15
Drugsverslaving en Woonoverlast (spreiding) 2006	15
Psychiatrische Problematiek en Woonoverlast (spreiding) 2006	16
Huiselijk Geweld en Woonoverlast (spreiding) 2006	16
Psychosociale Problematiek en Woonoverlast (spreiding) 2006	17

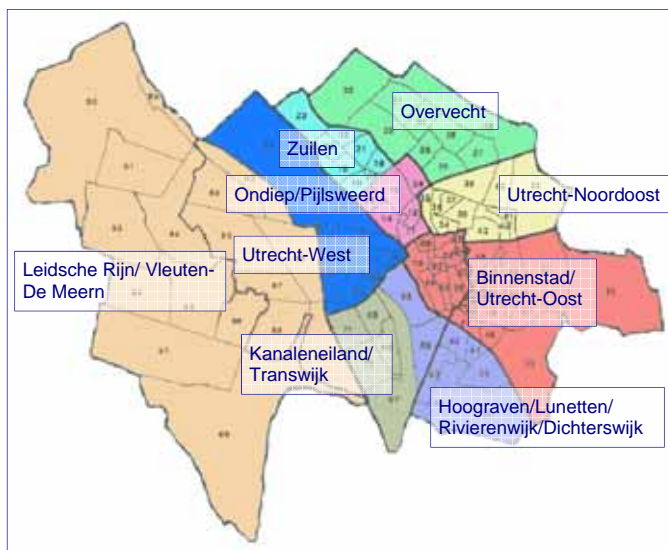
Algemeen

In de stad Utrecht zijn op dit moment negen woonoverlastnetwerken 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 woonoverlastnetwerken is niet uitsluitend gericht op de veroorzaker, maar zeker ook



Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken in Utrecht

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

De Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken 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.

Doelen

Het voorkomen en bestrijden van ernstige woonoverlast is het hoofddoel van de Woonoverlastnetwerken. 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. Niets is zo belastend als dat je niet rustig kunt wonen, als dat je je niet veilig en op je gemak voelt in je eigen woning.

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 Woonoverlastnetwerken 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.

Woonoverlast

Het resultaat van het gedrag van een bewoner dat regelmatig of voortdurend optreedt waardoor één of meer omwonenden ernstig in hun woongenot worden gestoord en/of in hun vrijheid worden belemmerd, of waardoor de individuele bewoner zichzelf schade toebrengt tot last van omwonenden.

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

De Aanpak

Belangrijke elementen van de opzet en aanpak van de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken zijn :

- **partners**

Nauwe samenwerking, juiste mix van partners, gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de aanpak gedurende het gehele proces.

- **structuur**

De samenwerking tussen de zeer van elkaar verschillende partners (belangen, referentiekader, verantwoordelijkheden, cultuur, prioriteiten) vraagt om een stevig kader, een stevige structuur. De samenwerking loopt niet vanzelf maar moet georganiseerd worden. Men moet het vooraf op hoofdlijnen eens zijn over de aanpak, de doelen, de rollen, de protocollen, de procedures.

- **wijkgericht werken**

Het kennen van de wijk en de mensen in de wijk, het kennen en gekend worden is van groot belang voor het tijdig signaleren van problemen, het juist kunnen inschatten van die signalen, het snel kunnen doorkoppelen van signalen aan de overige partners en het werkbaar maken van signalen. Het werken op wijkniveau sluit verder goed aan op het handelen van bewoners die ernstige overlast ondervinden. Het melden van overlast gebeurt vaak in de eigen woonomgeving bij vertegenwoordigers van instanties in wie men vertrouwen heeft.

- **korte lijnen**

Op uitvoeringsniveau moeten de lijnen tussen de partners zo kort mogelijk zijn, met zo min mogelijk tussenschakels. De effectiviteit van de aanpak staat of valt bij het snel gezamenlijk reageren op ontwikkelingen.

- **samenbrengen van informatie**

Het is vaak verbluffend hoeveel bij de partners reeds bekend is over overlastsituaties en veroorzakers. Het samenbrengen van deze informatie maakt het mogelijk om situaties sneller en beter te kunnen inschatten en zo ook betere plannen van aanpak te maken.

- **gezamenlijke analyse**

Een gezamenlijke aanpak staat of valt bij een gezamenlijke analyse van de overlastsituatie. Zonder gezamenlijke analyse is afstemming van handelen door de verschillende partners vrijwel niet mogelijk.

- **integrale aanpak**

Complexe overlastsituaties kunnen alleen beslecht worden als netwerkpartners hun krachten bundelen.

- **stok achter de deur**

De aanpak staat in het teken van de stok achter de deur in de vorm van de dreigende ontruiming. De overlastveroorzaker krijgt de boodschap dat hij iets aan zijn gedrag moet doen of aan de problematiek achter zijn gedrag omdat anders ontruiming door de woningcorpora-

tie dreigt.

- **outreachinge hulpverlening en bemoeizorg**

De zorgwekkende overlastveroorzaker wordt outreachinge hulpverlening aangeboden. De hulpverleners bezoeken de overlastveroorzaker thuis om zo ook zicht te blijven houden op de situatie ter plekke. Ook dit raakt weer aan wijkgericht werken. De hulpverlening die geboden wordt, staat vooral ook in het teken van het terugdringen van de overlast (de overlast wordt onderdeel van de behandeling).

- **aandacht voor overlastveroorzaker én omgeving**

Het informeren en soms ook ondersteunen van omwonenden vormt een belangrijk onderdeel van de aanpak. Vooral in situaties waarin de overlast wordt veroorzaakt door asociale en criminele wordt in de aanpak het zwaartepunt gelegd bij het organiseren en weerbaarder maken van de omgeving.

- **Casemanager Woonoverlast**

de **spil** binnen de totale aanpak wordt gevormd door de casemanager woonoverlast. Elk woonoverlastnetwerk heeft zijn eigen casemanager woonoverlast. Overlast wordt tot thema gemaakt in/van de behandeling van de cliënt.

Casemanagers Woonoverlast

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

De casemanager woonoverlast is in dienst van Wijkwelzijnsorganisatie Portes, maar heeft zijn/haar werkplek op een politiestation 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 (tweedelijns : Altrecht, Zorgcoördinatieteam, Verslavingszorg, MEE 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

Sociale Problematiek en Woonoverlast (spreiding) 2006	17
Samenwerking Netwerkpartners	18
Woonoverlast en Wijken 2006	19
Overzichtskaart Zullen	19
Overzichtskaart : Ondiep/	20
Overzichtskaart : Hoograven/Lunetten	20
Overzichtskaart : Overvecht	21
Overzichtskaart : Kanaleneiland,	21
Overzichtskaart : Noordoost	22
Overzichtskaart : Oost	22
Overzichtskaart : Binnenstad	23
Overzichtskaart : West	23
Overzichtskaart : Lelidse Rijn en Vleuten/De Meern	24
Cijfers kort op een rij	24
Resultaten 2006	25
Mitros 2006	26
Portaal 2006	27
Boex 2006	28
SSH 2006	29
Groenrand Wonen 2006	29
Achtergronden	30
Recidive 2006	31
Gezinsamenstelling 2006	31
Leeftijd Veroorzaker 2006	31
Herkomst 2006	31
Meest voorkomende straten 2006	31
Ontwikkelingen 2004 t/m 2006	32
Publicaties	32
Opvallende Zaken 2006	33
Portes	3, 34
Artikel Kenniscentrum Stedelijke Vernieuwing	34

portes Afdeling Woonoverlast

Stedelijk Coördinator
Jan van Gameren
Malakkastraat 6
3531 HM UTRECHT
Tel : 030-2917132
Fax : 030-2917188
Email : woonoverlast@portes.nl

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.



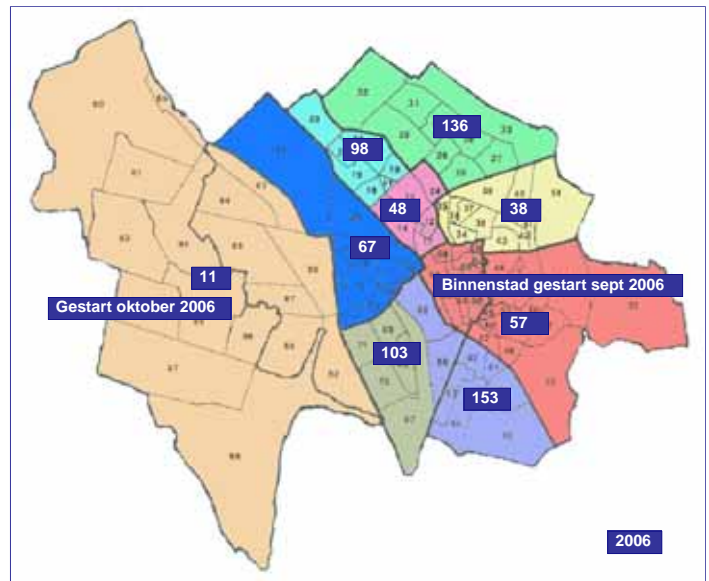
Voorbeeldsituatie 3

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 gewoon over het balkon heen geflierd. 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.

Wist u dat de aanpak woonoverlast ruim tien jaar geleden is ontwikkeld op initiatief van het Algemeen Maatschappelijk Werk van Portes?

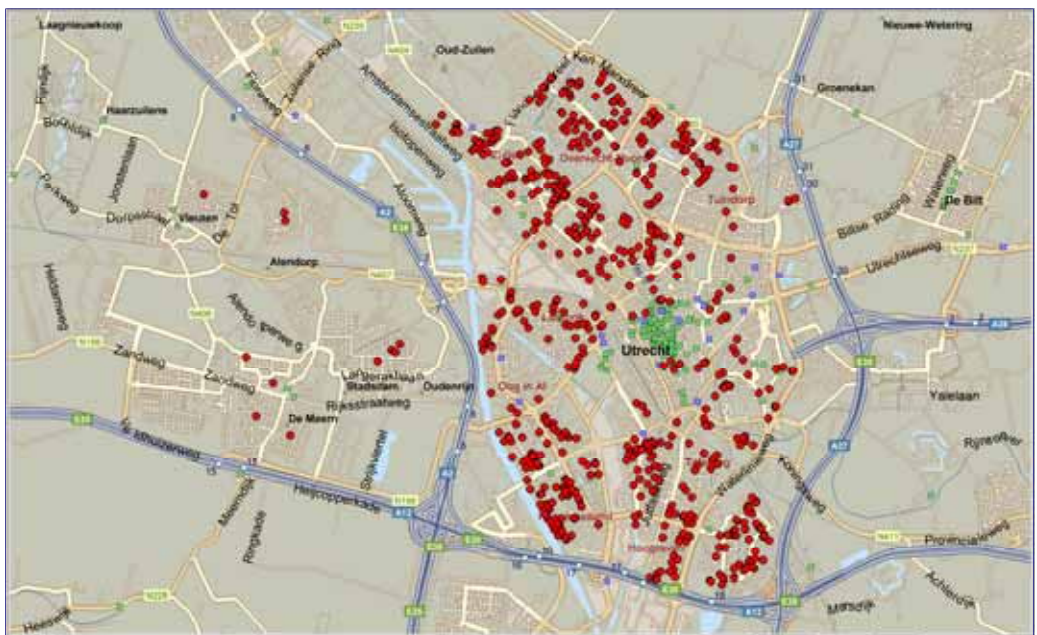
Registratiecijfers 2006

In 2006 hebben de 9 Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken gewerkt aan de aanpak van **739** ernstige woonoverlastsituaties. In **28** situaties werd uiteindelijk besloten om de zaak terug te verwijzen naar de aanmelder of om de zaak zonder actieve bemoeienis enige tijd te volgen. De cijfers in deze rapportage hebben vooral betrekking op de **711 (739-28)** 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 netwerken qua formatie casemanagement ook verschillen.



Aantal extreme woonoverlastsituaties per netwerk (2006)

Woonoverlast 2006 (spreiding)

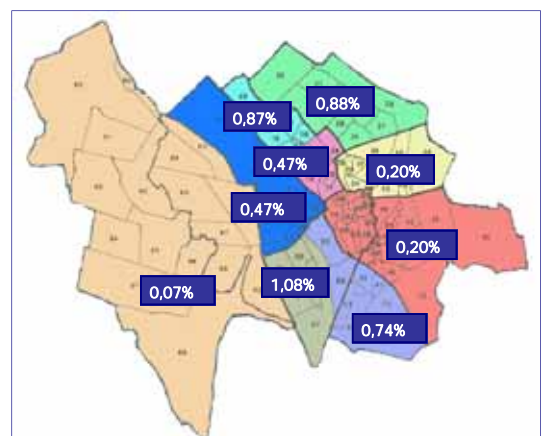


Spreiding extreme woonoverlastsituaties over de stad Utrecht (2006)

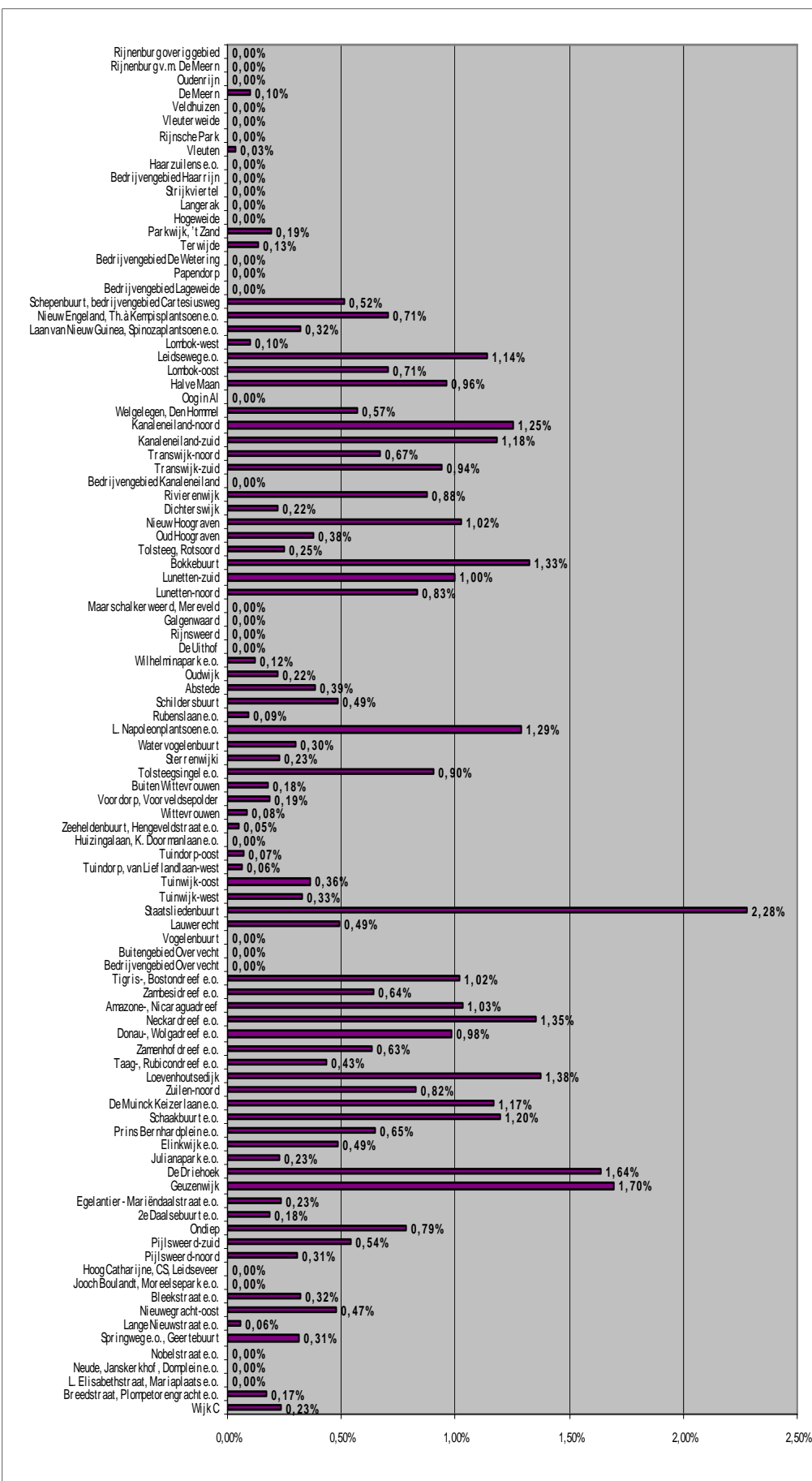
Woonoverlast en Huishoudens 2006

Gemiddeld veroorzaakt 1 op de 200 huishoudens in de stad Utrecht ernstige woonoverlast. In een buurt als de Staatsliedenbuurt loopt dat op tot 1 op de 43 huishoudens.

Netwerk	Aantal ernstige woonoverlastsituaties	Aantal huishoudens	Verhouding (1 op de)
Zuilen	98	11307	0,87%
Ondiep/Pijlsweerd	48	10274	0,47%
Hoograven/Lunetten/Rivierenwijk/Divchterswijk	153	20726	0,74%
Overvecht	136	15490	0,88%
Kanaleneland/Transwijk	103	9520	1,08%
Noordoost	38	19054	0,20%
Binnenstad/Oost	57	28461	0,20%
West	67	14165	0,47%
LRVM	11	16176	0,07%
Totaal	711	145173	0,49%



Woonoverlast en Huishoudens 2006



Totaal aantal ernstige woonoverlastsituaties afgezet tegen het aantal huishoudens per buurt (2006)

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 gebruikruimte gebruikt door een groep van 20 voornamelijk dakloze drugsverslaafden. Bij nacht en ontij komen deze binnen, maken herrie, ruzie, draaien harde muziek.

Voorbeeldsituatie 6

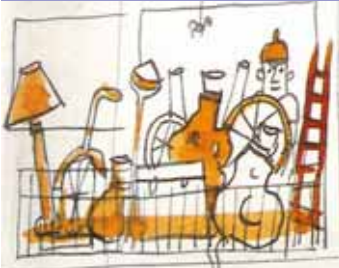
Ouders van een gezin met 4 kinderen (7,5,3 en 1 jaar oud) kunnen de situatie niet meer aan. De kinderen spaken tot de kleine uurtjes in huis rond en veroorzaken heel veel geluidsoverlast. De vader van het gezin vlucht de woning uit. Hij kan er niet meer tegen en "krijgt er hoofdpijn van". De moeder zit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



Voorbeeldsituatie 7

De Benedenburens klagen over hun bovenbuurman. Er sijpelt water door het plafond naar beneden en het plafond zakt door. De bovenbuurman blijkt een notoire verzamelaar te zijn. Hij heeft zijn woning volstaan met allerlei elektronische apparatuur. Het gewicht van deze opgestapelde apparatuur is dermate zwaar dat het plafond dreigt in te zakken. Dat wordt in een later stadium ook geconstateerd door Bouw en Wonen

(D.S.O.). De bovenbuurman heeft psychiatrische problematiek en is moeilijk benaderbaar. Het extreme verzamelen (elektronische apparatuur die bij de vuilnis staat) heeft een relatie met zijn psychiatrische stoornis.



Voorbeeldsituatie 8

Er zijn klagers die zeer nadrukkelijk anoniem willen blijven. Zij zijn bang voor de veroorzaker en eventuele represailles. Zij klagen over hun buurvrouw. Deze buurvrouw zou een psychotische stoornis hebben. Regelmatig ondervinden de burens geluidsoverlast. De buurvrouw zou regelmatig in een hysterische stemming verkeren en haar kinderen slaan. Het verhaal gaat dat zij dat een keer met een ijzeren staaf zou hebben gedaan. Later blijkt er sprake te zijn van kindermishandeling maar dan niet door de buurvrouw, maar door haar oudste zoon. De drie jongste kinderen moeten het geregeld ontgelden. Met de buurvrouw, de moeder, gaat het ook niet goed. Zij draait regelmatig door vanwege de stemmen die zij hoort.

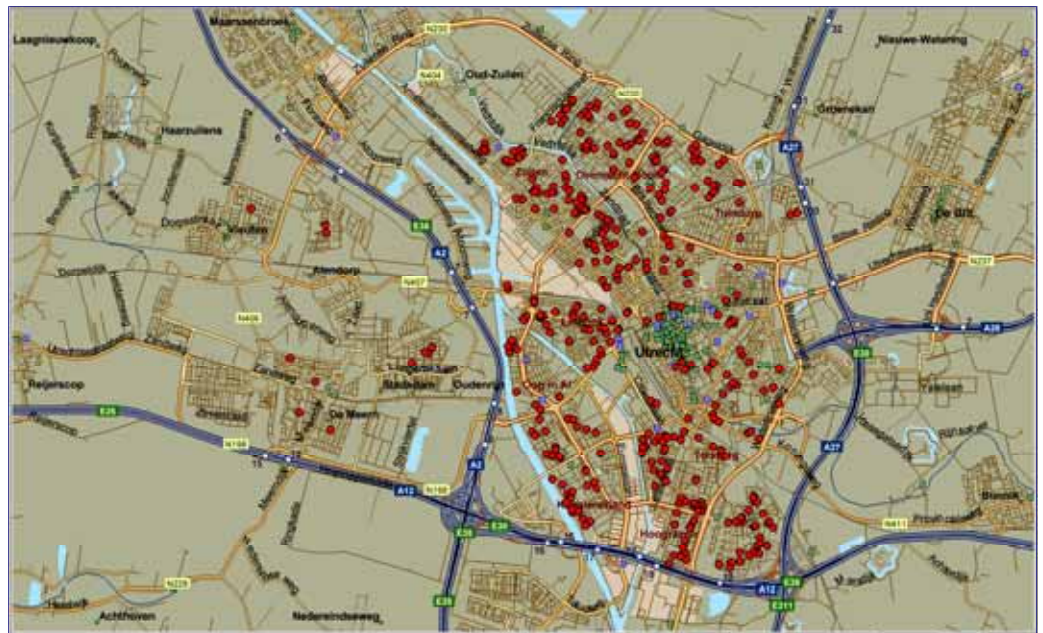
Voorbeeldsituatie 9

Twee burens leven al jaren in onmin met elkaar. Zij wonen al twintig jaar naast elkaar en de eerste vijftien jaar daarvan was de relatie warm en hartelijk. Vijf jaar geleden was er een voorval en sindsdien zijn de problemen begonnen. Het loopt op een gegeven moment vreselijk uit de hand. Het komt tot een handgemeen tussen de buurmannen waarbij er zelfs gebruik gemaakt wordt van pepperspray. Er zijn geen getuigen en de Politie kan de zaak niet hard maken. Het strafrechtelijke traject kan niet gevolgd worden. De laatste vijf jaar is er sprake van pestertijen en treiterijen over en weer. Deursloten worden dichtgelijmd. Auto's worden bekrast. Alle gezinsleden worden ingezet voor wederzijdse terreuracties. Nooit zijn er getuigen. De overige bewoners in de buurt hebben nergens last van. Een ingewikkelde één-op-één-situatie waarbij sprake is van een kluwenconflict.

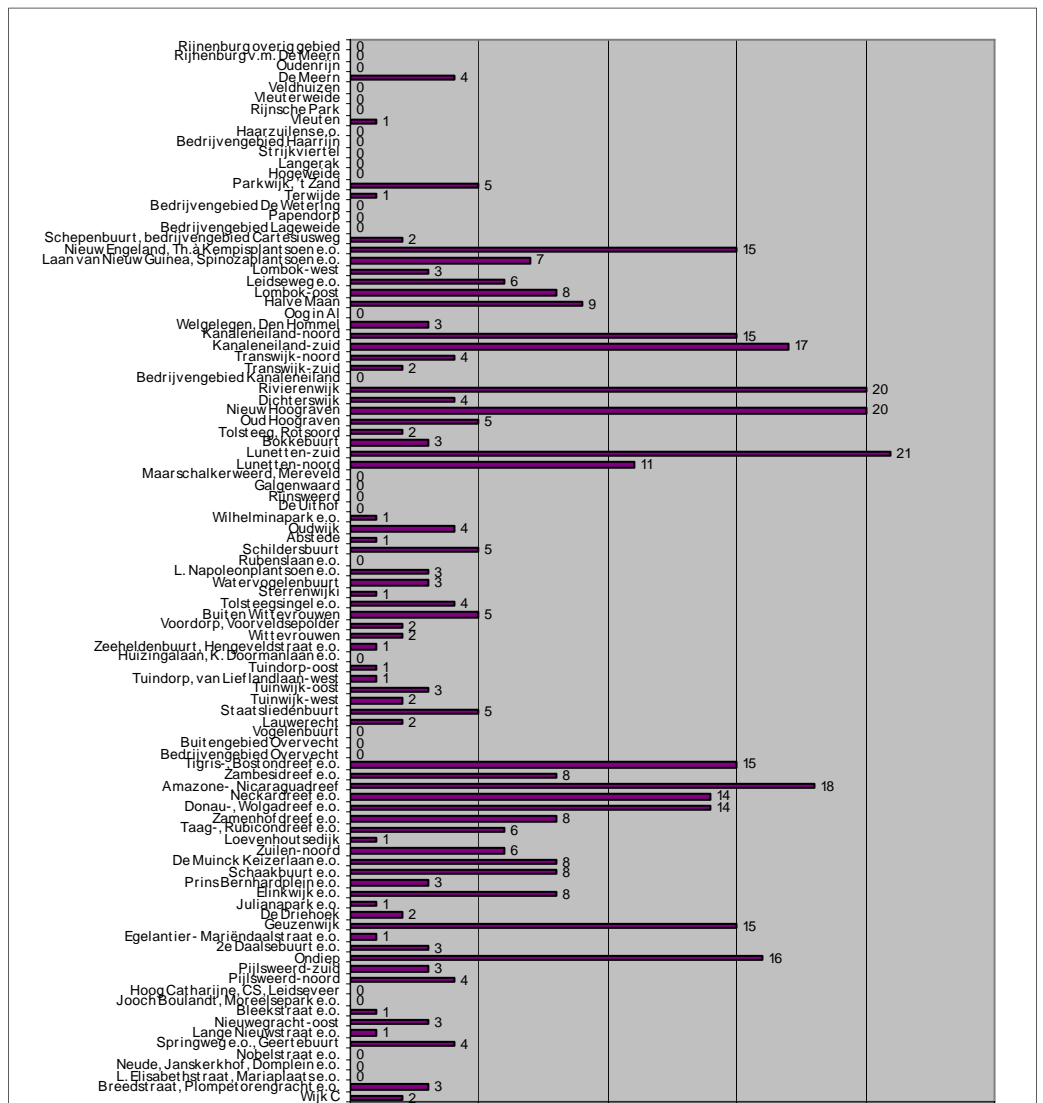
Voorbeeldsituatie 10

Burens klagen over een bepaald adres. Er zou sprake zijn van ernstige geluidsoverlast vanwege heftige relationele ruzies. De buurvrouw woont er nog niet zo lang en is met een urgentie vanuit de vrouwenopvang terechtgekomen in de woning. De ex-partner die de aanleiding vormde om in de vrouwenopvang verzeild te raken, woont kennelijk weer bij haar in. Nader onderzoek levert op dat de inwoning van de ex-partner niet geheel uit vrije wil is. De buurvrouw is niet opgewassen tegen haar ex-partner. Hij heeft haar op een of andere manier getraceerd en heeft zich naar binnen gewerkt. De geschiedenis van ernstig huiselijk geweld herhaald zich. De burens worden dagelijks opgeschrikt door geluidsoverlast welke door merg en been gaat.

Nieuwe Aanmeldingen 2006 (spreiding)

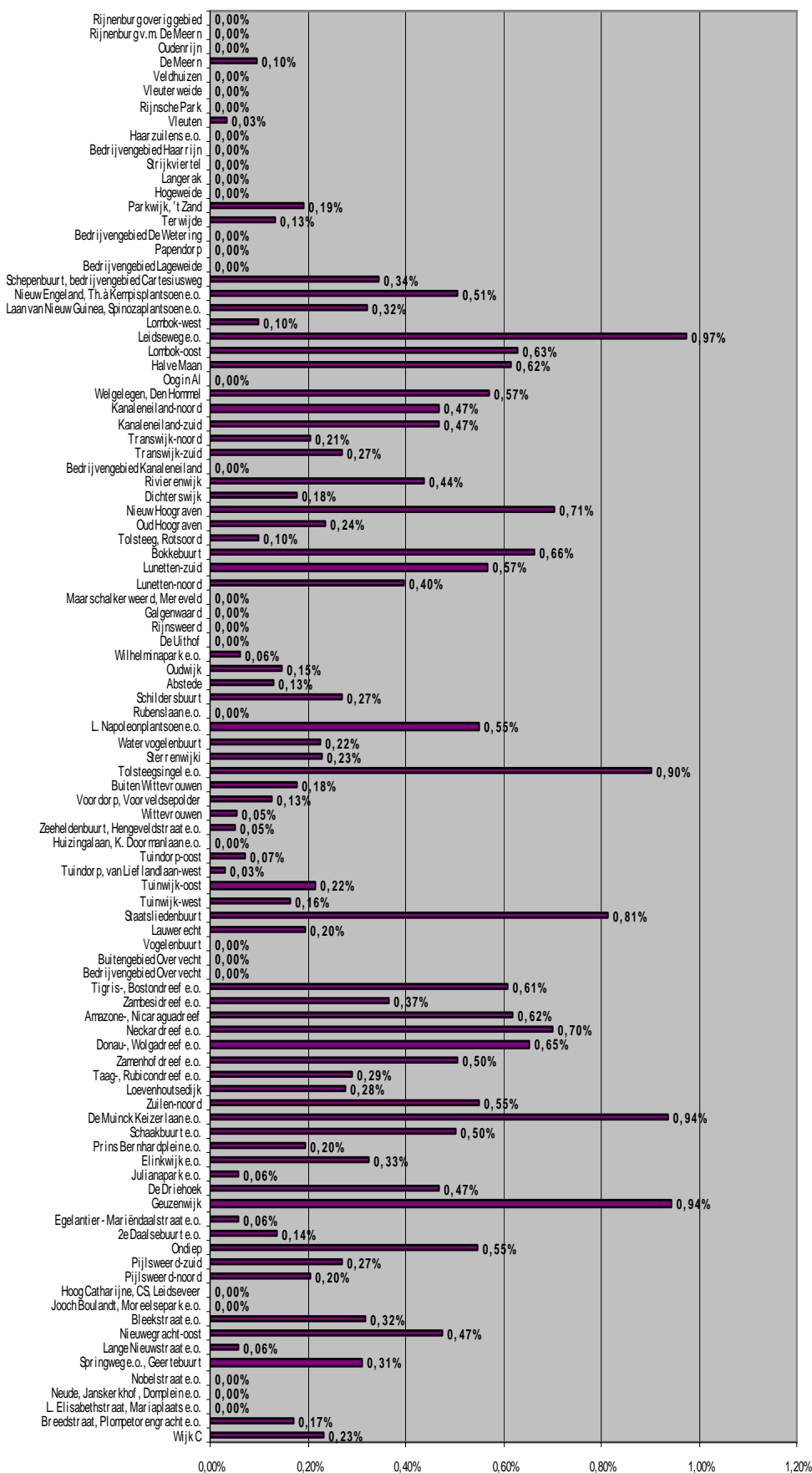


Spreiding Nieuwe Aanmeldingen 2006 (410)



Nieuwe aanmeldingen 2006 in absolute aantallen per buurt

Nieuwe aanmeldingen 2006 in relatie tot huishoudens per buurt



Nieuwe aanmeldingen 2006 afgezet tegen het aantal huishoudens per buurt

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 Woonoverlastnetwerk Overvecht, in. Ida zoekt contact met Marco, medewerker GG&GD afdeling woonhygiëne. 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-dierentuin: 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 versmeerd. 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 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 ontruimingsprocedure 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 spuitje 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 liefdadig-

heidsfonds 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 tweedehands-spullen.

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

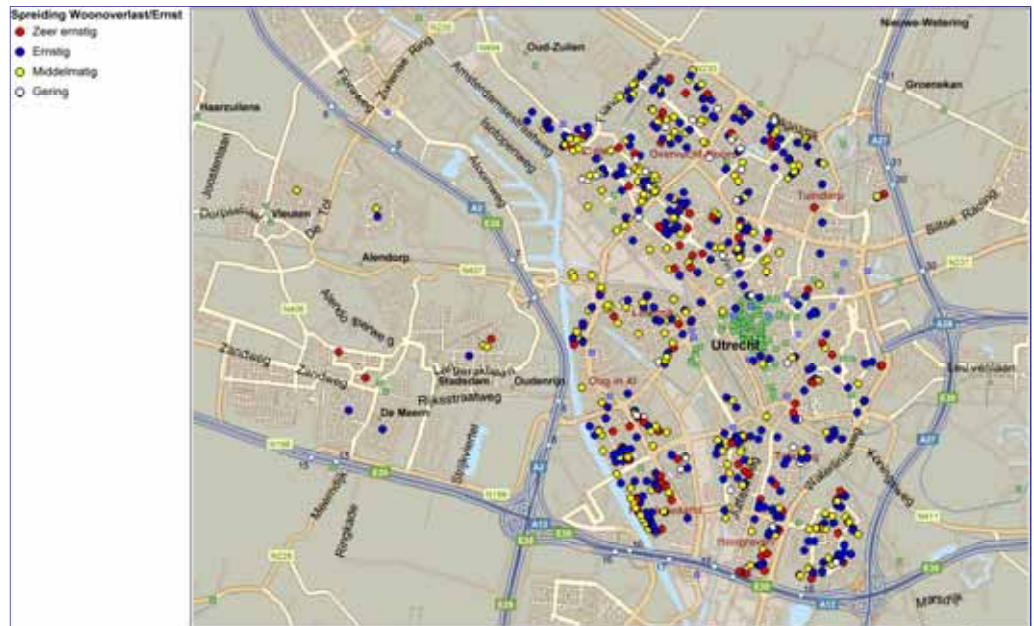
De noodhulp van de politie moet ingrijpen op de Voorbeeldstraat 2. Alleenstaande vrouw van 35 jaar oud met psychiatrische problematiek heeft haar buurvrouw aangevallen en mishandeld. De noodhulp komt tussen beiden en neemt de vrouw mee naar het bureau. Daar wordt zij beoordeeld door een psychiater en 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 zijn, bijvoorbeeld in de vorm van een vervroegd ontslag waarbij mevrouw een gedeelte van de RM thuis kan doorbrengen.

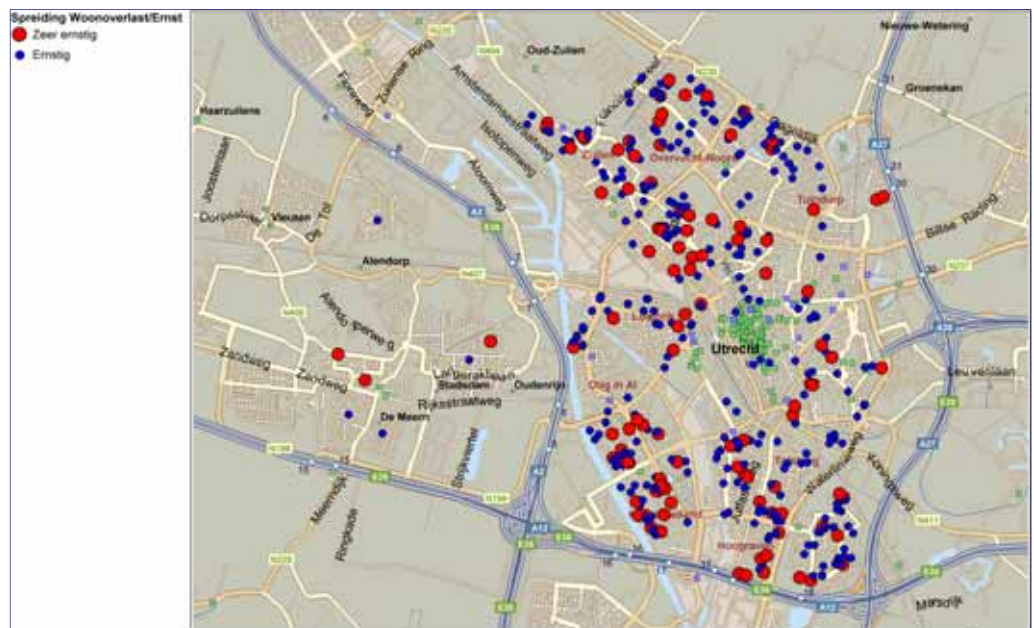
Inmiddels is in de Werkgroep woonoverlast besproken dat het verstandiger is dat de betreffende vrouw niet terugkeert in haar woning aan de Voorbeeldstraat 2. De Woningcorporatie stemt in met een plan om de vrouw in te sluiten in het tweedekansbeleid. De casemanager woonoverlast en de sociaal-psychiatrisch 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 burens weer binnen bij Woningcorporatie en Politie. Mevrouw schreeuwt, stamt, krijsst en spuugt naar alle

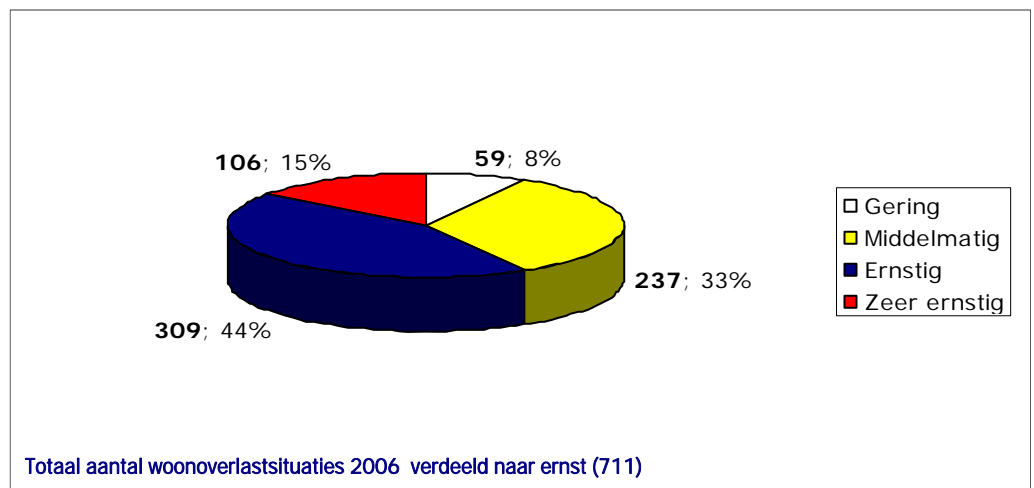
Spreiding woonoverlast naar ernst over de stad Utrecht



Totaal aantal woonoverlastsituaties 2006 verdeeld over de stad naar ernst (711)



Ernstige en zeer ernstige woonoverlastsituaties 2006 verdeeld over de stad



Totaal aantal woonoverlastsituaties 2006 verdeeld naar ernst (711)

Ernst van de woonoverlast

De Woonoverlastnetwerken 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 aanvanke-

lijk gedacht.

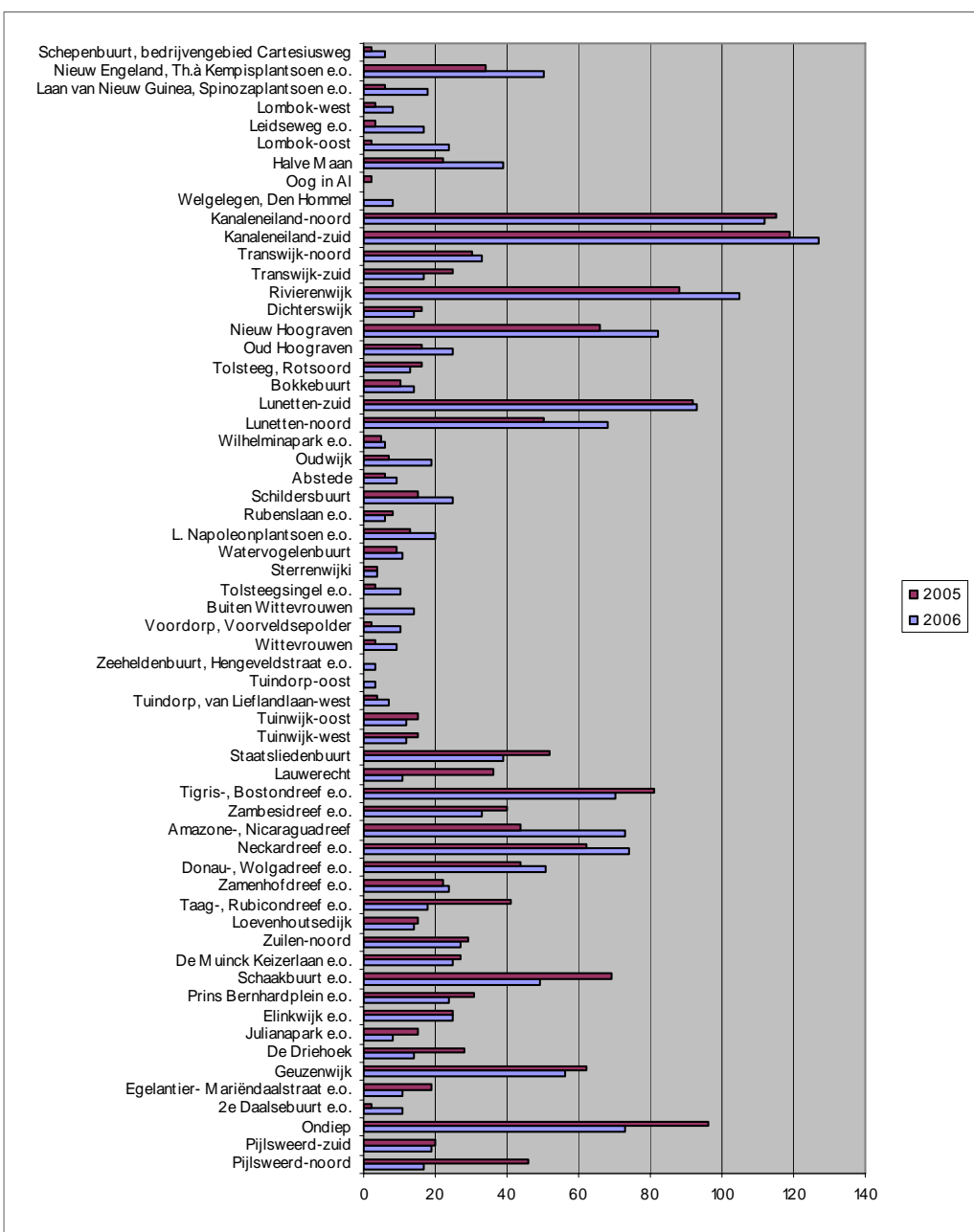
De op zich ernstige woonoverlastsituaties worden onderverdeeld in de categorieën gering, middelmatig, ernstig, zeer ernstig.

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 problema-

atiek, 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/of 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 en Buurten (2005-2006)



bewoners en bezoekers die zij tegenkomt. Er volgt een pittig gesprek met het UMC omdat zij de vrouw zonder vooraankondiging 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 wachtlijst 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.

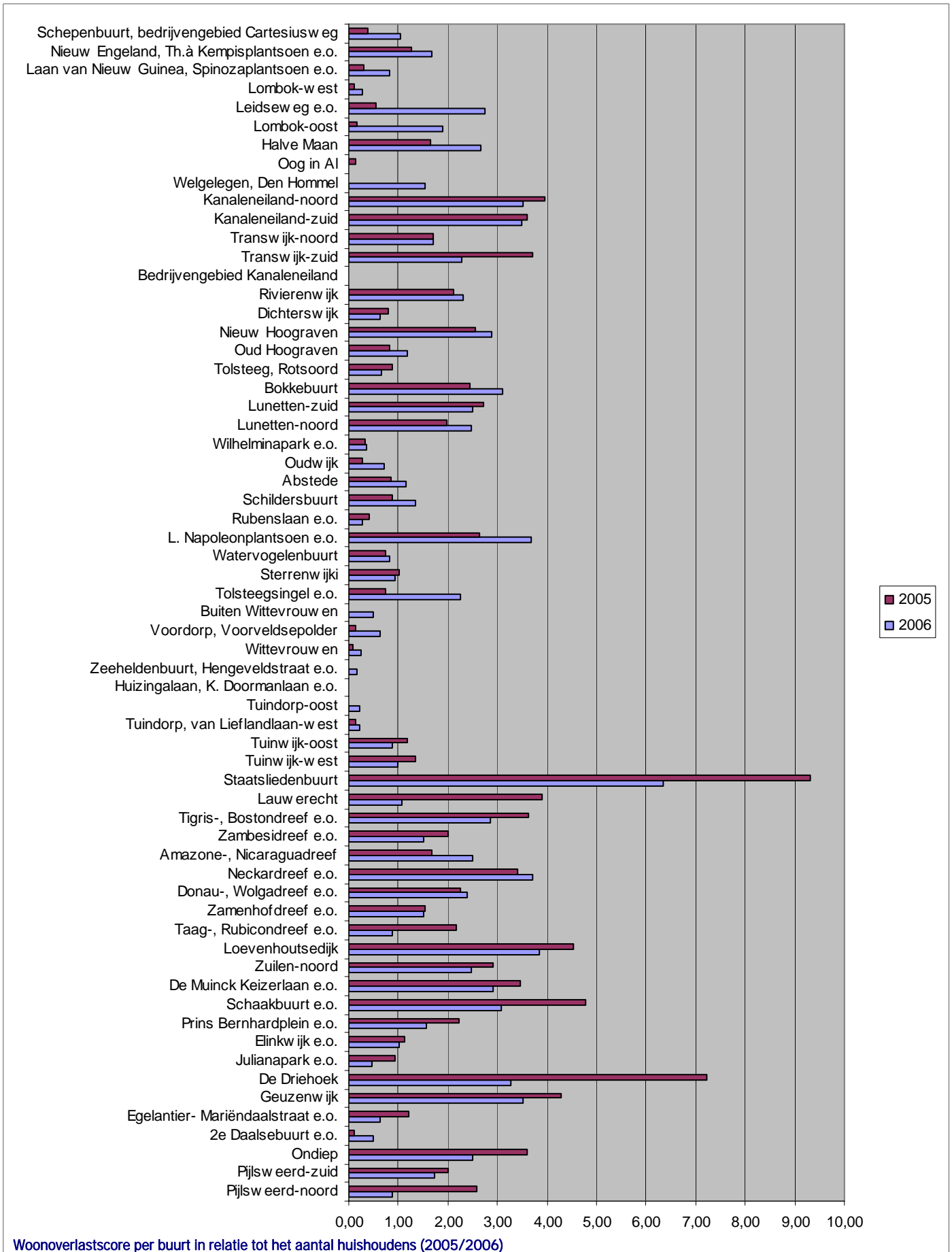
Woonoverlastscore

Vanuit de Woonoverlastnetwerken zijn we vaak aan het puzzelen hoe je 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.

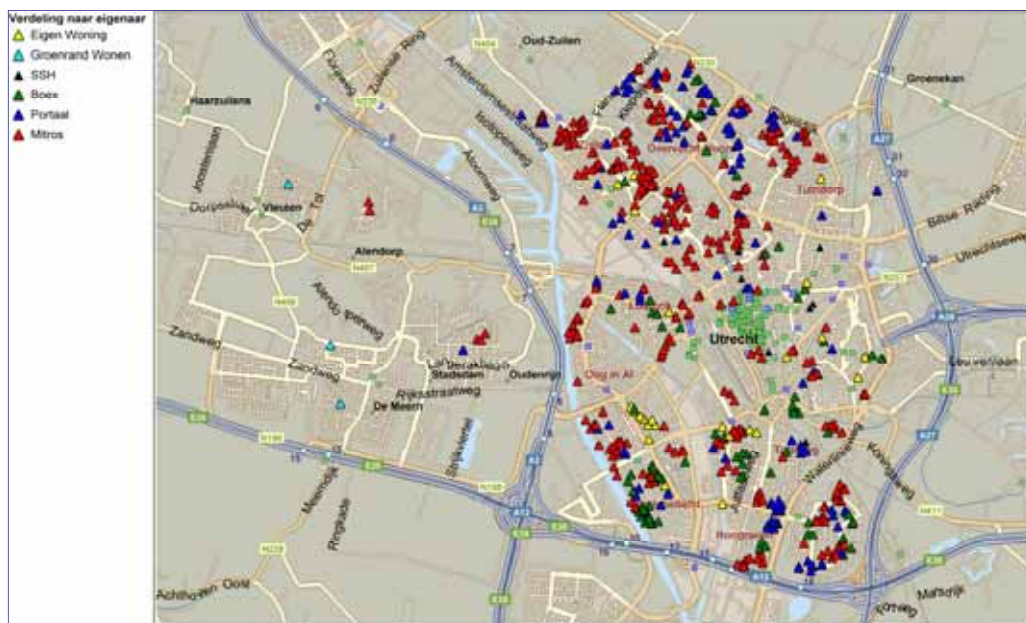
Staatsliedenbuurt

Voor het derde jaar op rij scoort de Staatsliedenbuurt het hoogst op aard plus omvang van de woonoverlastproblematiek afgezet tegen het aantal huishoudens dat woont in de betreffende wijk. In tegenstelling tot voorgaande jaren is er nu in 2006 echter wel sprake van een afname van de woonoverlastproblematiek. De situatie in de Staatsliedenbuurt is zeer zorgelijk en vraagt om maatregelen. Het is nu zo dat bijna 1 op de 43 huishoudens in de wijk Staatsliedenbuurt ernstige woonoverlast veroorzaakt. Dat was in 2005 1 op de 33 huishoudens.

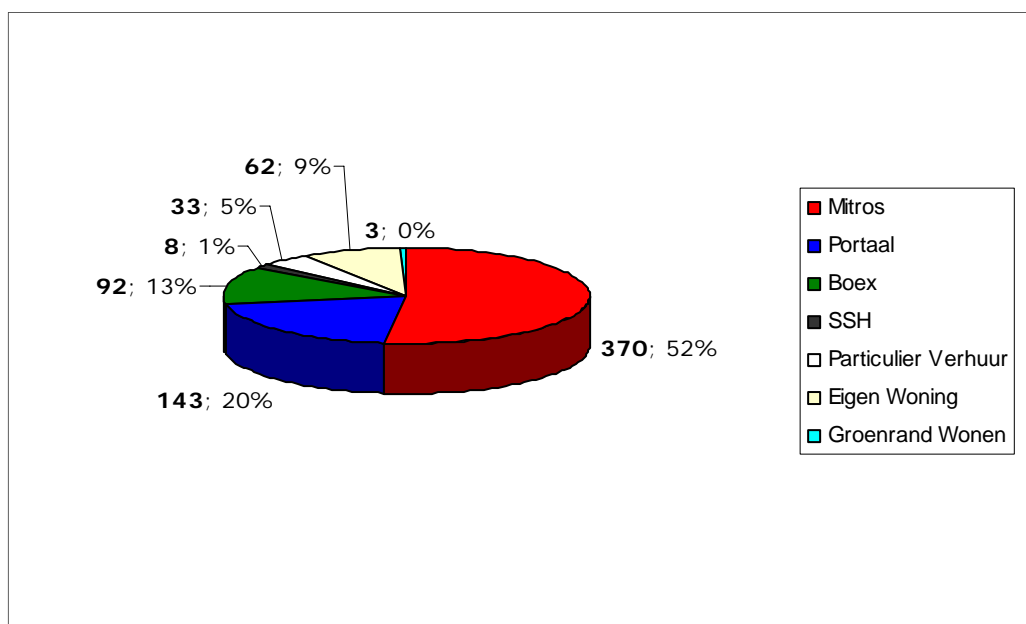
Woonoverlastscore en Huishoudens per Buurt 2006



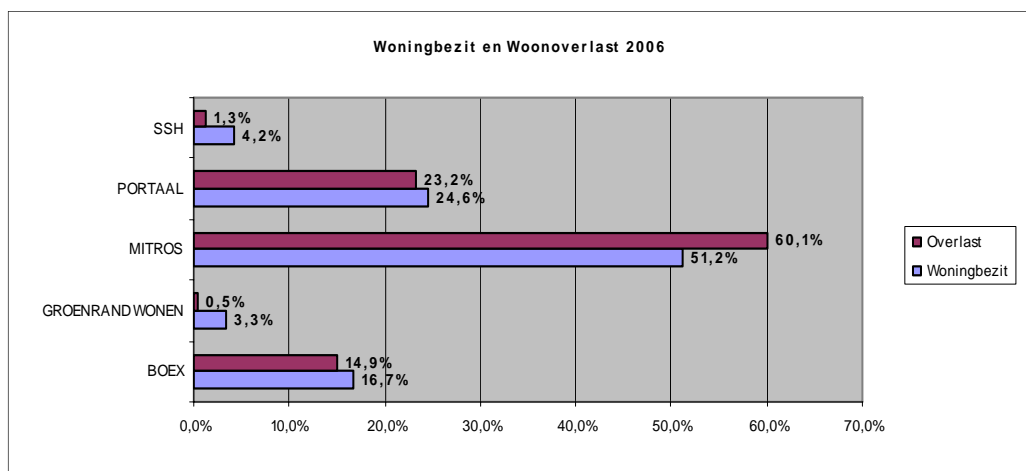
Woonoverlast 2006 verdeeld over Eigenaren



Totaal aantal woonoverlastsituaties (711) verdeeld over de eigenaren van de woning (2006)



Totaal aantal woonoverlastsituaties verdeeld over de eigenaren van de woning 2006



Woningbezit en Woonoverlast Woningcorporaties 2006

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 uitgestippeld 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 bij Woningcorporaties. 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.

Aanpak 4

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

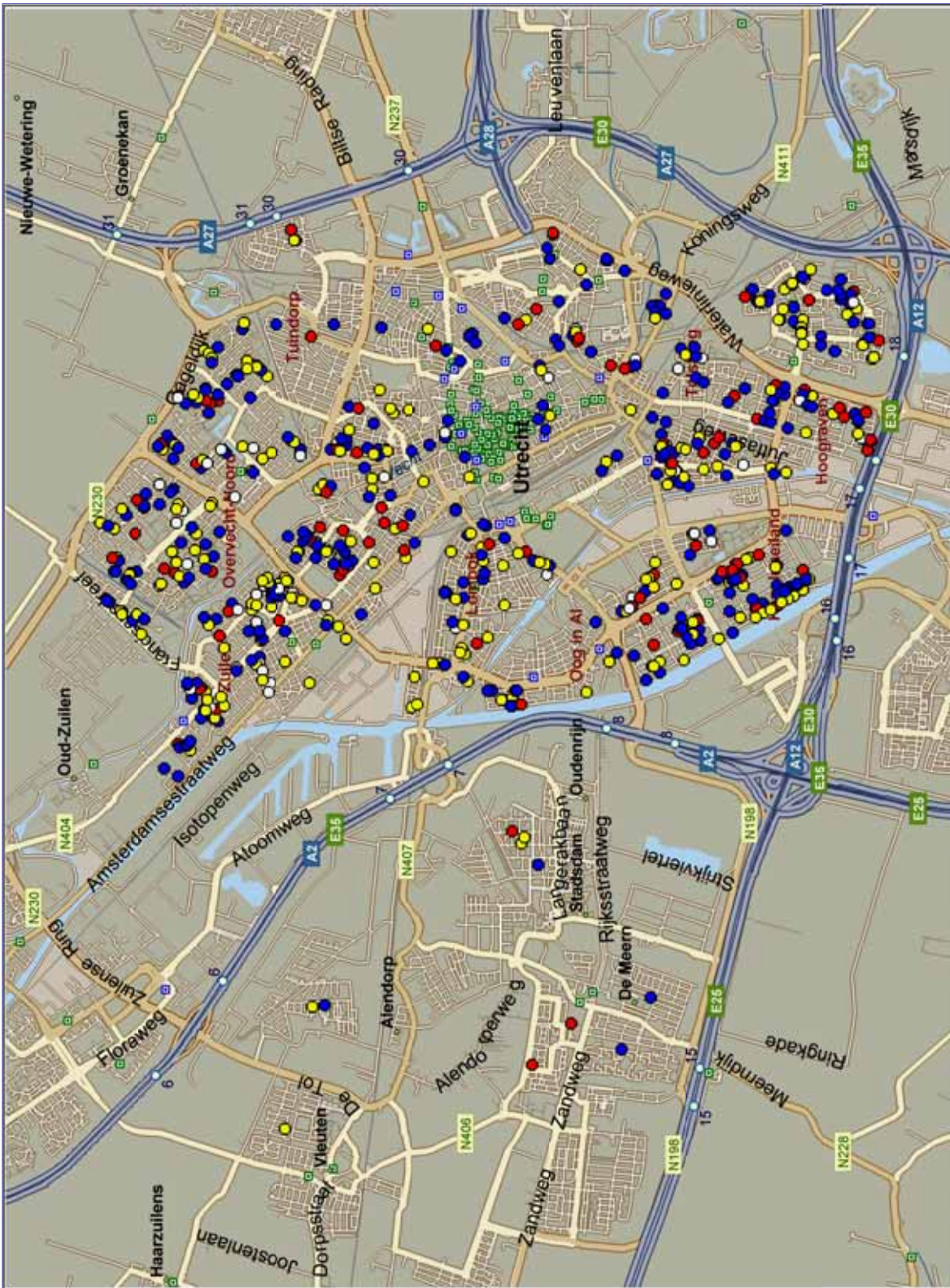
Door de manier waarop een familie naar bed gaat, worden de benedenburen wakker. Zij slaan met een stok op het plafond. De bovenbuurman wordt woedend, rent naar beneden en slaat de voordeur in splinters. De politie wordt om hulp gevraagd en de bovenbuurman gaat mee voor verhoor. De rust is weergekeerd...

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.

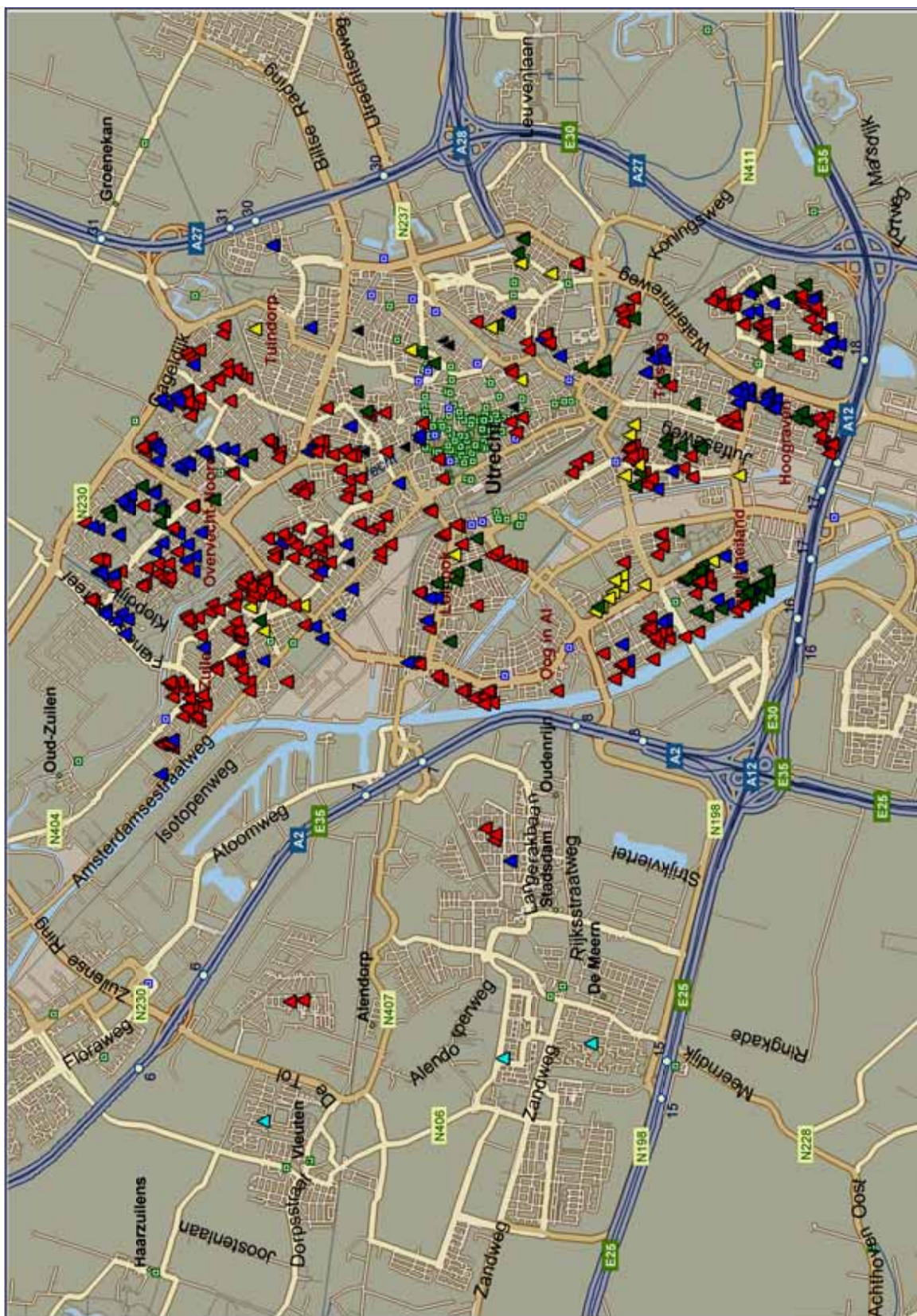
Twee trajecten

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



- Spreiding Woonoverlast/Ernst**
- Zeer ernstig
 - Ernstig
 - Middelmatig
 - Gering

Totaal aantal woonoverlastsituaties in 2006 verdeeld naar ernst (711)



Verdeling naar eigenaar

- ▲ Eigen Woning
- ▲ Groenrand Wonen
- ▲ SSH
- ▲ Boex
- ▲ Portaal
- ▲ Mitros

Totaal aantal woonoverlastsituaties in 2006 verdeeld naar eigenaar woning (711)

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.

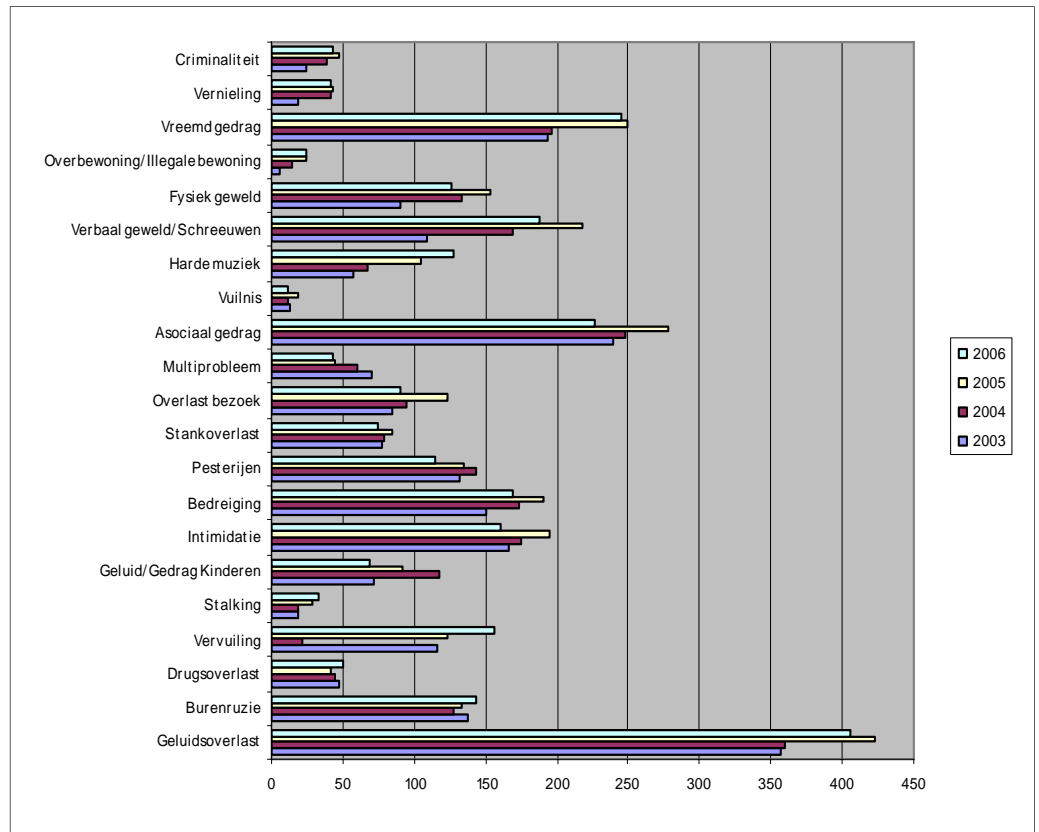
Structurele aanpak

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!

Aanpak 5

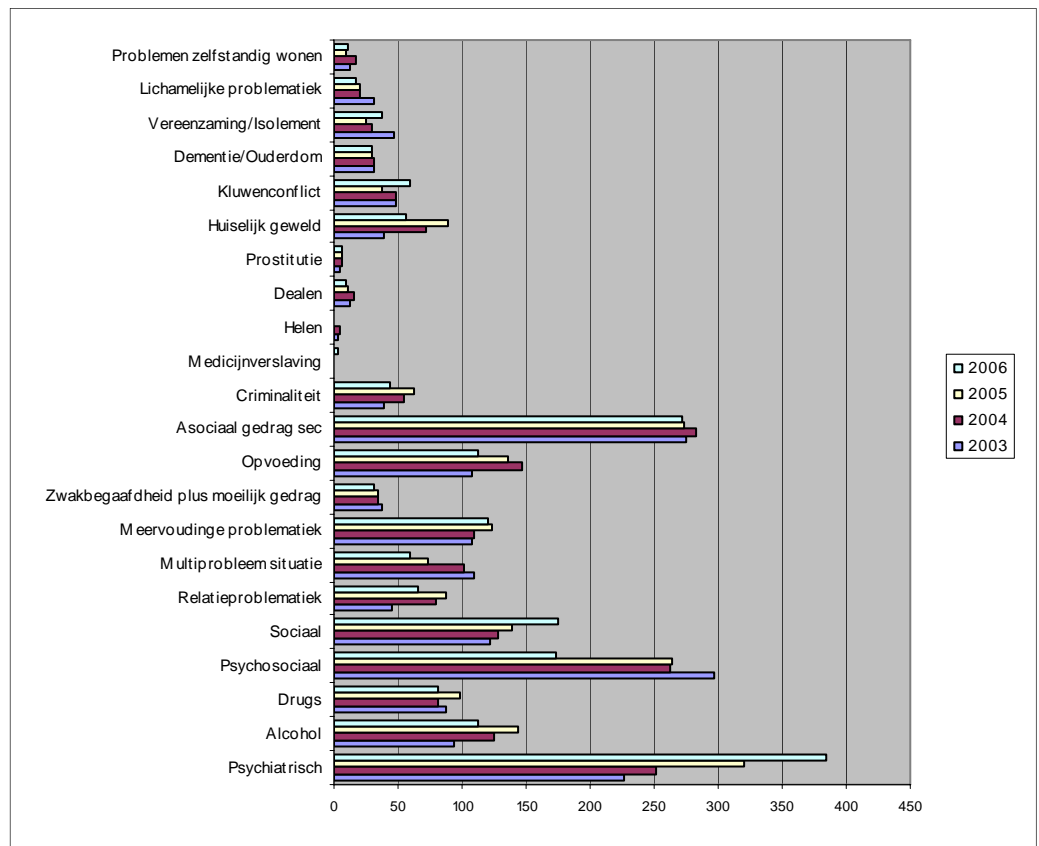
Een zeer trieste situatie. Een huurder van Mitros meldt bij Mitros dat haar inwonende oudste zoon de boel in haar woning kort en klein slaat. Zij meldt ook dat hij haar slaat. Achteraf blijkt dat de oudste zoon de inboedel van de woning inderdaad volledig vernield heeft. We hebben nog nooit een woning in die staat aangehouden. Mitros schakelt op basis van de klacht de Casemanager Woonoverlast in. Met enige moeite slaagt deze er in om contact met mevrouw te krijgen. Mevrouw vertelt haar trieste levensverhaal. Mevrouw is gescheiden van haar man, de vader van haar kinderen en dus ook van haar oudste zoon. Door deze ex-partner werd zij veelvuldig mishandeld. Na haar scheiding nam haar oudste zoon de rol van de vader over. Jarenlang is zij mishandeld door haar oudste zoon. Hij mishandelde ook de overige, jongere kinderen. Haar oudste zoon blijkt later ernstig psychisch gestoord te zijn. De Casemanager Woonoverlast bespreekt de situatie met de Politie. Er wordt een plan gemaakt om mevrouw aangifte te laten doen tegen haar zoon. Dat heeft heel wat voeten in aarde. Uiteindelijk lukt het om mevrouw aangifte te laten doen. Gecombineerd met de informatie van burens en andere derden die contact hebben met mevrouw lukt het om een redelijk dossier op te bouwen. De zaak is zo ernstig dat de officier van justitie op basis van het dossier besluit tot directe aanhouding van de oudste zoon. Hij wordt voor in ieder geval drie maanden in detentie gehouden in afwachting van een persoonlijkheidsonderzoek. De moeder wordt opgevangen door een psychiater en een psycholoog alsmede de resterende kinderen. De psychiater geeft aan nog nooit zoiets mee te hebben gemaakt. De Casemanager Woonoverlast speelt een belangrijke rol in het vergaren van informatie en getuigen omtrent de mishandeling van moeder door zoon. De woning van moeder ziet er niet uit. De volledige inboedel is vernield en de rest van de woning is dermate vernield dat hij bijna onbewoonbaar is. In overleg met Mitros wordt besloten dat het beter is dat

Aard van de woonoverlast



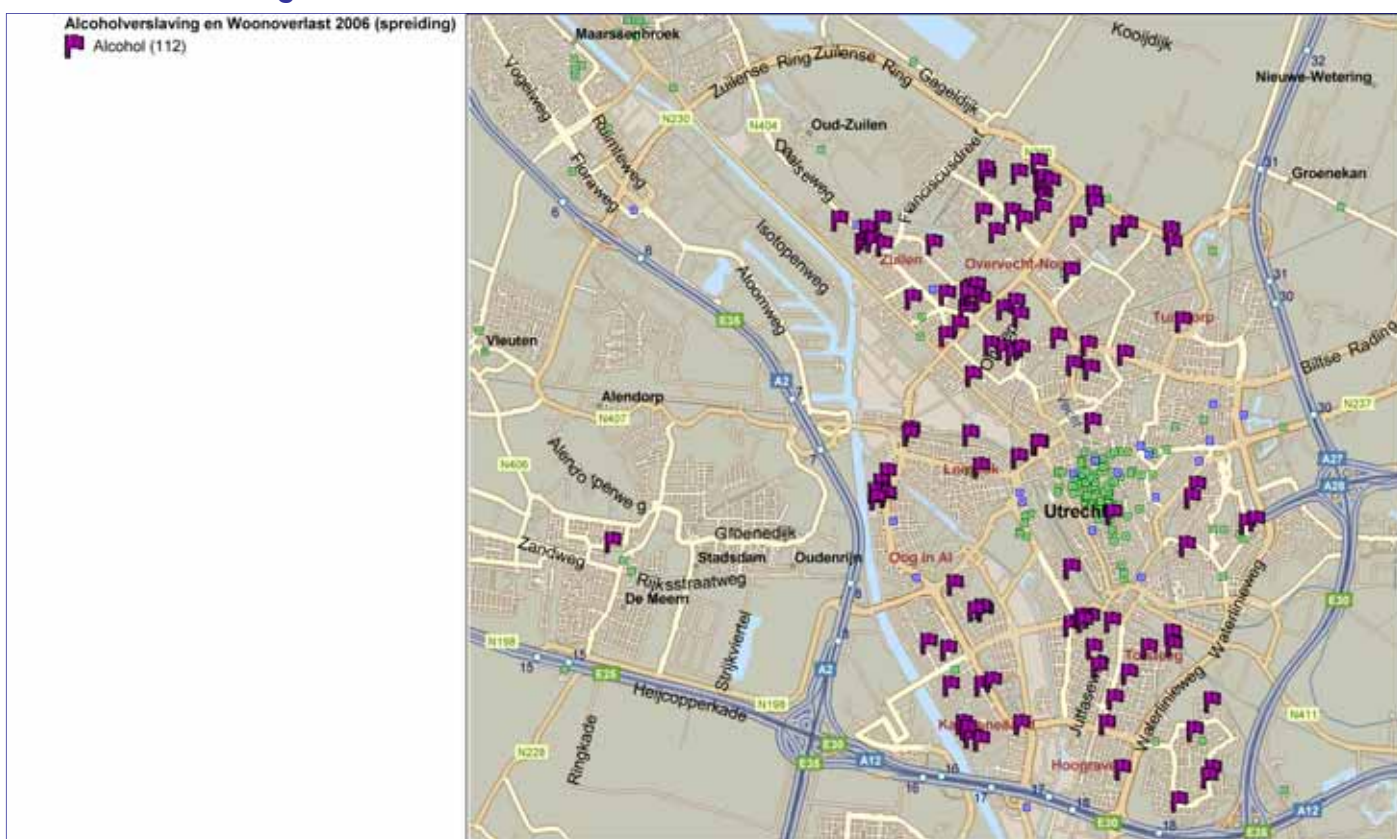
Aard van de woonoverlast (2003 t/m 2006)

Achterliggende Problematiek

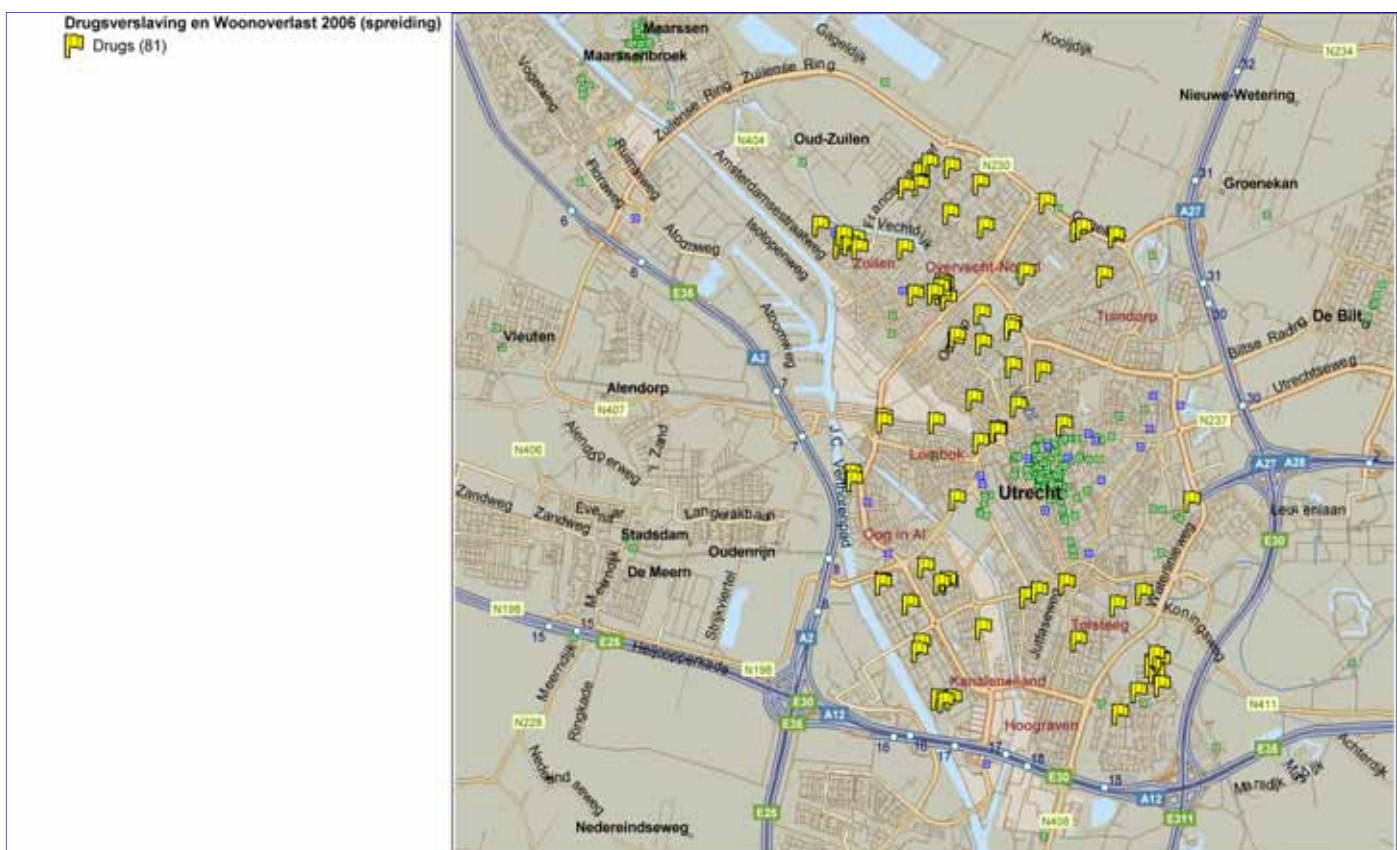


Achterliggende Problematiek (2003 t/m 2006)

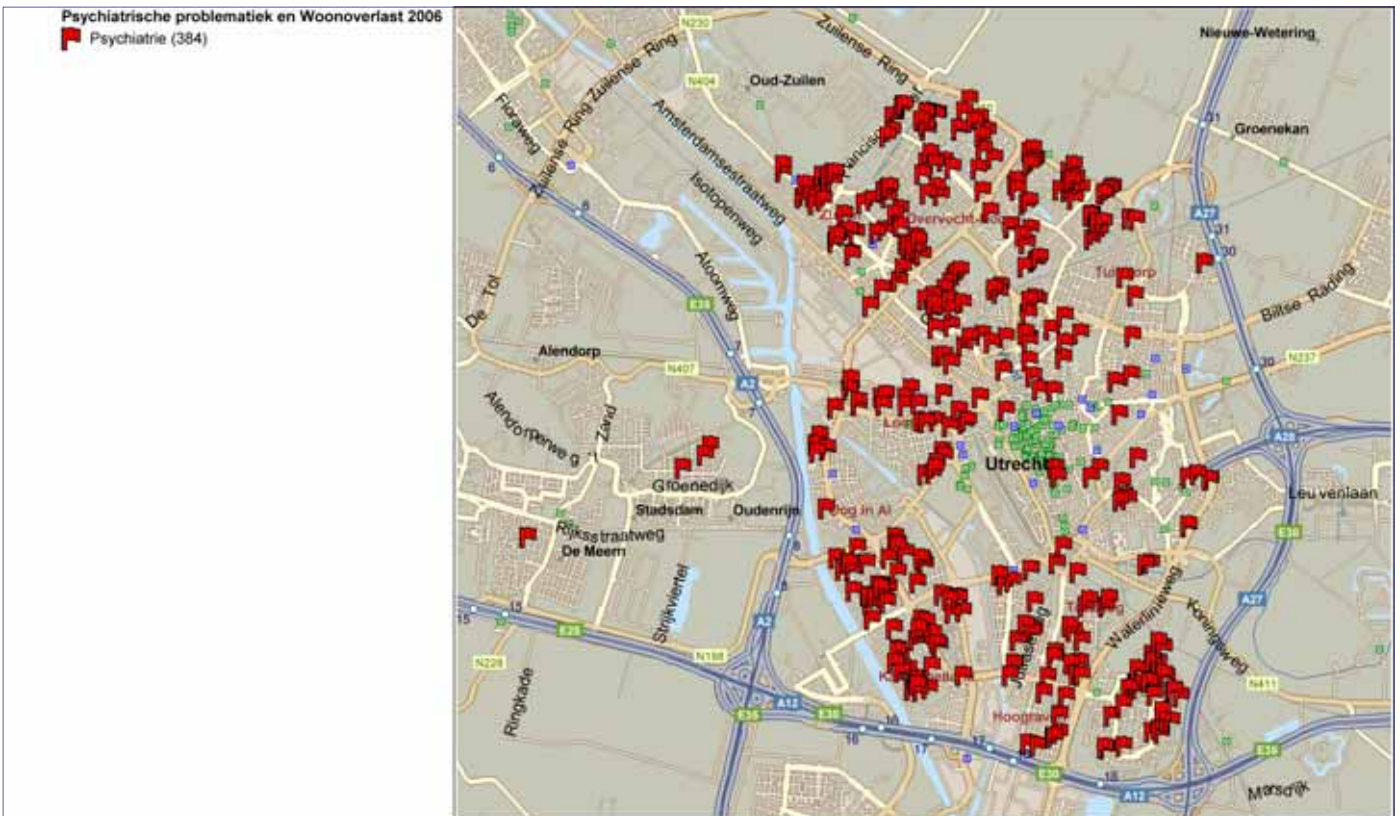
Alcoholverslaving en Woonoverlast 2006



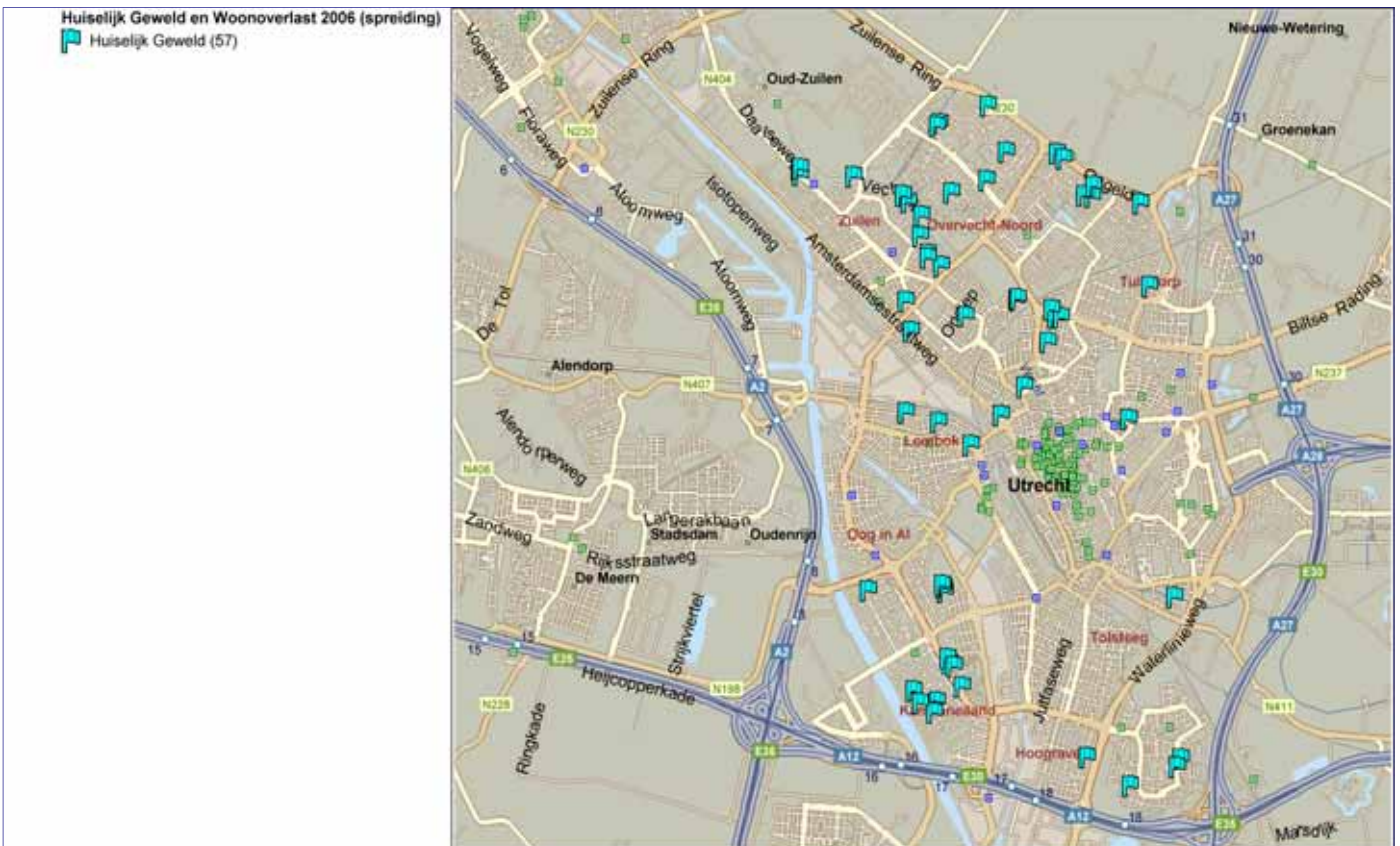
Drugsverslaving en Woonoverlast 2006



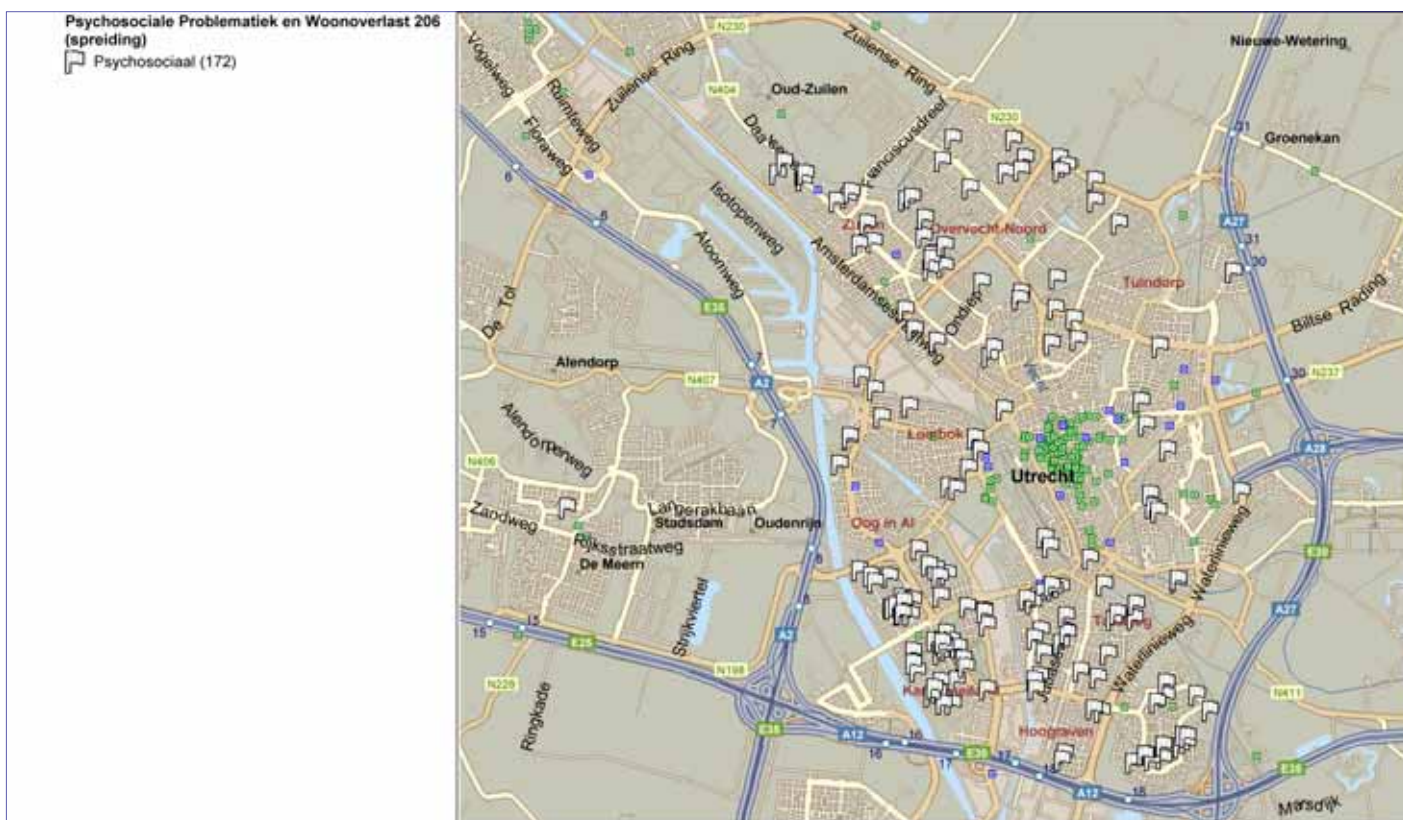
Psychiatrische Problematiek en Woonoverlast 2006



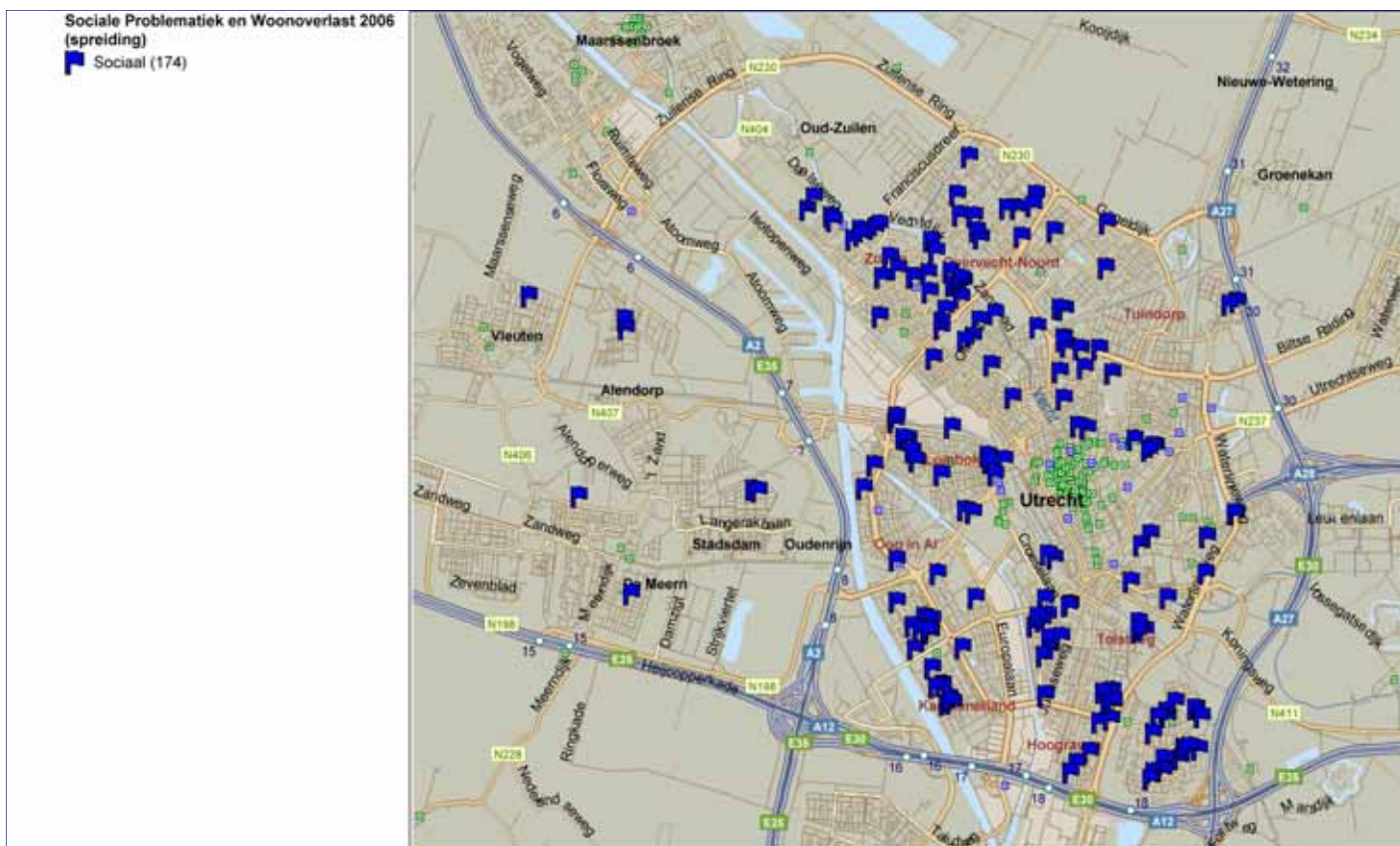
Huiselijk Geweld en Woonoverlast 2006



Psychosociale Problematiek en Woonoverlast 2006



Sociale Problematiek en Woonoverlast 2006



Samenwerking

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

-  Politie
-  Woningcorporatie Mitros
-  Woningcorporatie Portaal
-  Woningcorporatie Bo-ex
-  Woningcorporatie SSH
-  Woningcorporatie Groenrand Wonen
-  Wijkwelzijnsorganisatie Cumulus
-  Wijkwelzijnsorganisatie Welzijn Utrecht Zuid West
-  Wijkwelzijnsorganisatie Portes
-  Wijkbureaus
-  GG&GD Woonhygiëne
-  Verslavingszorg Centrum Maliebaan
-  Altrecht (voorheen RIAGG)
-  SBWU (Stichting Beschermd Woonvormen Utrecht)
-  Het Vierde Huis (Laatstekansbeleid)

Signaalfunctie

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

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



Samenwerking

In de onderstaande grafiek wordt een overzicht gegeven van de mate waarin instanties in 2003/2004/2005/2006 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.

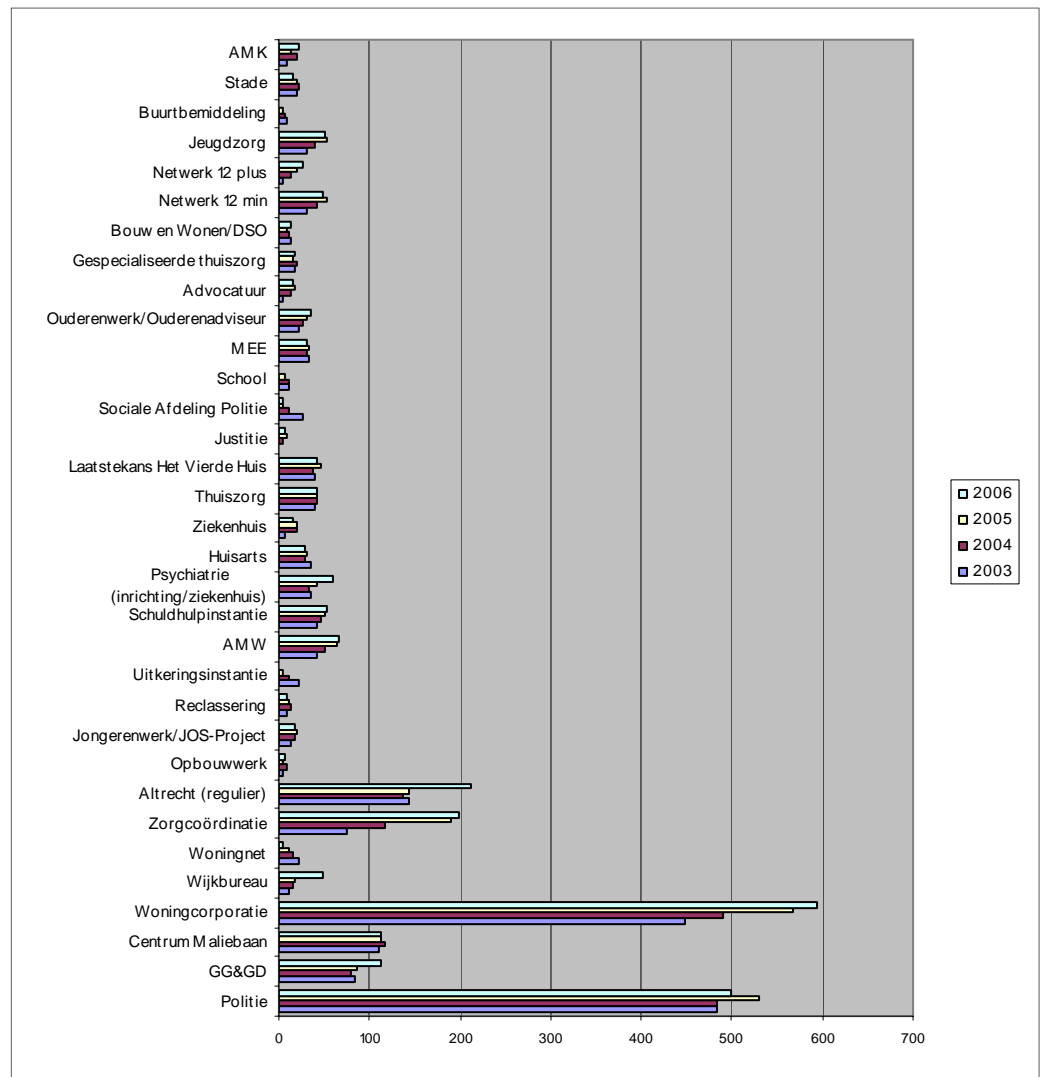
Overigens zit er een groot verschil in de tijdsbesteding van de inzet van de verschillende partijen. Een intensief hulpverleningstraject bijvoorbeeld, kost vele malen meer tijd dan bijvoorbeeld een enkelvoudige interventie door de Woningcorporatie of de Politie. Overigens zijn die interventies voor het 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 vervolg 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 Woonoverlastnetwerken een langdurig nazorgtraject vanuit andere organisaties.

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

sche problematiek en het toeleiden richting de hulpverlening van zogenaamde zorgwekkende zorgmijders. Zo werden in 2006 **199** individuen met psychiatrische problematiek in contact gebracht met het Zorgcoördinatieteam. **113** individuen met verslavingsproblematiek werden in contact gebracht met Centrum Maliebaan, waaronder een grote groep van moeilijk bereikbare alcoholisten. In **113** zaken grepen we samen met de GG&GD in, in zeer trieste situaties van zelfverwaarlozing, sociaal isolement en ernstige woningvervuiling. Een problematiek overigens welke na een aantal jaren van afname nu in volle hevigheid de kop weer op steekt.

Opvallend vaak is er in 2006 ook contact met Altrecht (regulier) (**213**) en psychiatrische ziekenhuizen (**59**).



Samenwerking met instanties (2003 t/m 2006)

moeder ergens anders gaat wonen. Een praktisch probleem is, waar vind je een complete inboedel voor moeder. Letterlijk alles van pannen tot kopjes, van matrassen tot bedden, van stoelen tot tafels, alles is kapot geslagen. Dan blijkt Mitros een volledige inboedel te hebben van een huurder die met de noorderzon is vertrokken. Deze inboedel wordt opgeslagen bij Portes (de werkgever van de casemanager). Het transport van de inboedel wordt geregeld met de Politie (drie politiebussen en een stel potige agenten).

De casemanager regelt ondertussen de ondersteuning en begeleiding van moeder en haar overige kinderen. Ondertussen wordt samen met Mitros—in overleg met Het Vierde Huis— een andere woning gezocht voor moeder.

Er worden ook strakke controle-afspraken gemaakt met de betrokken partijen om te voorkomen dat de oudste zoon zich ooit nog wil vestigen bij moeder.

Uiteindelijk wordt er vervangende woonruimte gevonden voor moeder en haar overige kinderen. Alle partijen zetten zich in voor een soepele verhuizing van de bemachtigde huisraad. De Casemanager Woonoverlast weet middelen los te peuteren van een aantal liefdadigheidsfondsen om de woning verder in te richten.

Moeder zal nog jaren in behandeling blijven van eren psychiater en psycholoog evenals haar overige kinderen. Haar oudste zoon zal waarschijnlijk voor langere tijd vastzitten en behandeld worden. De zorg voor moeder en haar overige kinderen is ondergebracht bij derden. De Casemanager Woonoverlast houdt een vinger aan de pols.

Woonoverlast en Wijken 2006

Op deze en de volgende pagina's zijn overzichtskarten te vinden per wijk van de spreiding van de ernstige woonoverlastsituaties naar ernst in het jaar 2006. Daarbij moet in het oog gehouden worden dat de laatste twee woonoverlastnetwerken—in Leidsche Rijn/Vleuten/De Meern en de Binnenstad—nog maar zeer kort geleden zijn opgezet. De cijfers over deze wijken zijn dus nog niet representatief voor de ernstige woonoverlast in deze wijken.

Sinds oktober 2006 is de stedelijke dekking van de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken een feit. Deze stedelijke dekking hebben we moeten realiseren met dezelfde mankracht (formatie casemanagement) als die wij eerder inzetten ten behoeve van een veel beperkter deel van de stad Utrecht (vooral de achterstandswijken). De stedelijke dekking heeft dus nogal wat voeten in aarde gehad. Uren casemanagement moesten onttrokken worden aan de toen bestaande woonoverlastnetwerken ten gunste van de nieuw op te zetten netwerken in Utrecht-Oost, Utrecht-West, Binnen-

stad, Noordoost en Leidsche Rijn/Vleuten-De Meern. Dat is een ingrijpende operatie geweest die het nodige heeft gevraagd van de Casemanagers Woonoverlast. Het jaar 2007 wordt het jaar waarin we nog eens goed moeten kijken of de goede resultaten die we eerder behaald kunnen vasthouden. Wat zorgen baart is dat het recidive-cijfer (zie verder in deze rapportage) in vergelijking met 2005 is gestegen. Het is geen dramatische stijging, maar deze stijging zou erop kunnen duiden dat als gevolg van de stedelijke dekking en de daarmee gepaardgaande aandachtsspreiding van de casemanagers over meer wijken, de kwaliteit van de oplossingen agetast wordt.

Als we naar de wijken kijken dan vallen de volgende zaken op. De **Staatsliedenbuurt** als buurt scoort nog steeds het hoogst wanneer het aantal woonoverlastsituaties wordt afgezet tegen het aantal huishoudens. Wel zien wij een lichte daling van het aantal woonoverlastsituaties dat wordt aangemeld.

De ontwikkelingen in **Overvecht** zijn nog steeds zeer zorgelijk. Op de wijk **Kanaleneland** na scoort Overvecht het hoogst als het gaat om het aantal woonoverlastsituaties afgezet tegen het aantal huishoudens. De wijk **Overvecht** is wat dat betreft de wijk **Zuilen** voorbijgestreefd.

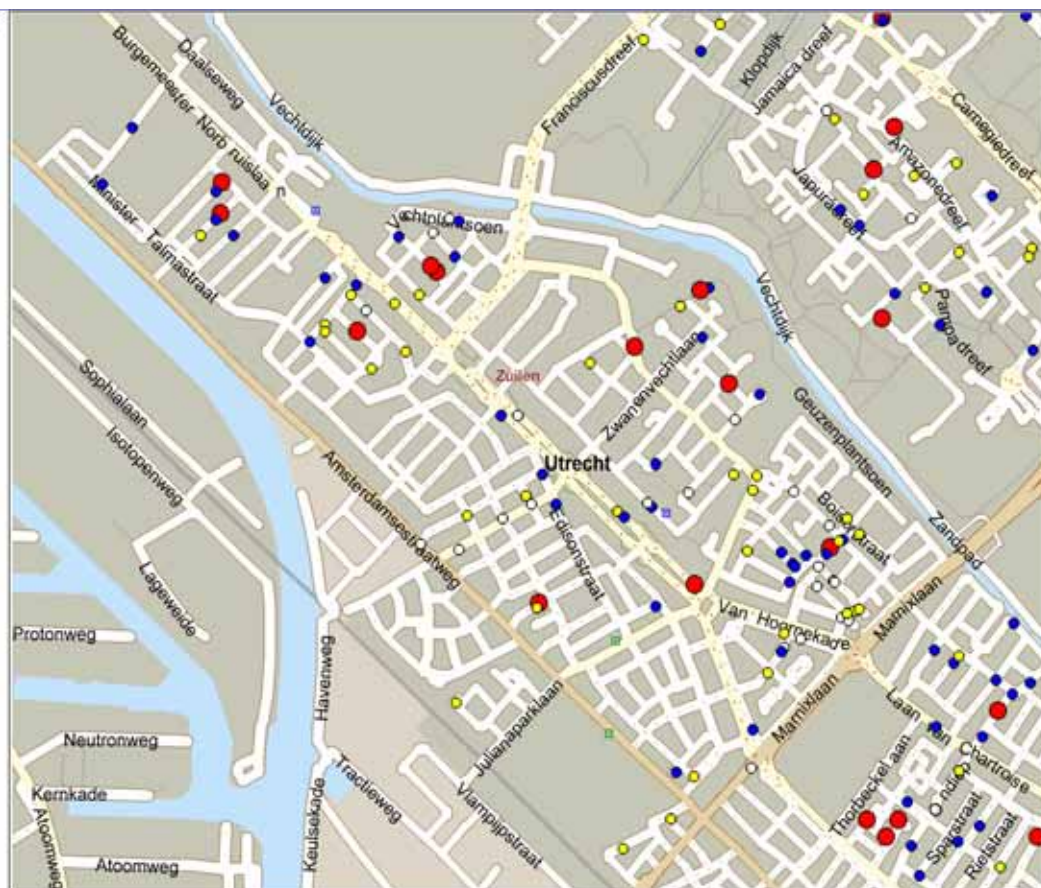
De wijken die in 2006 het meest in het oog springen zijn **Hoograven**, **Lunetten**, **Rivierenwijk** en **Utrecht-West**. Binnen Hoograven is het vooral de buurt **Nieuw-Hoograven** waar nu al twee jaar een stevige stijging van het aantal woonoverlastsituaties speelt. Op Lunetten is het vooral de buurt **Lunetten-Noord** waar het aantal woonoverlastsituaties stijgt. *De stijging van het aantal woonoverlastsituaties speelt zich vooral af in Hoograven, Lunetten en Dichterswijk.*

Verder zien we dat ook een wijk als Utrecht-West kampt met pittige woonoverlastproblematiek. Deze problematiek is qua omvang en ernst groter dan wij vantevoren hadden ingeschat.

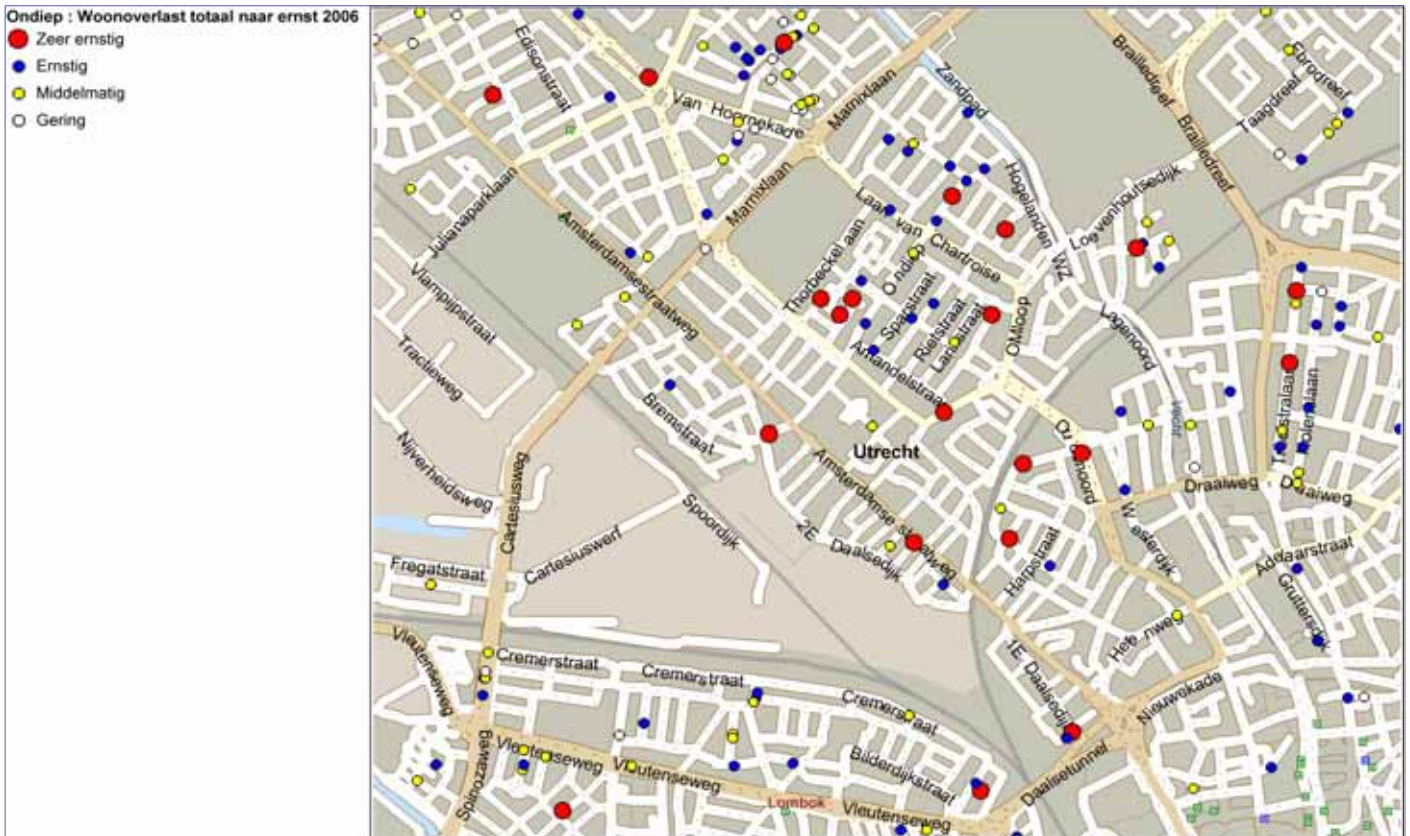
Zuilen

Zuilen : Woonoverlast totaal naar ernst 2006

- Zeer ernstig
- Ernstig
- Middelmatig
- Gering

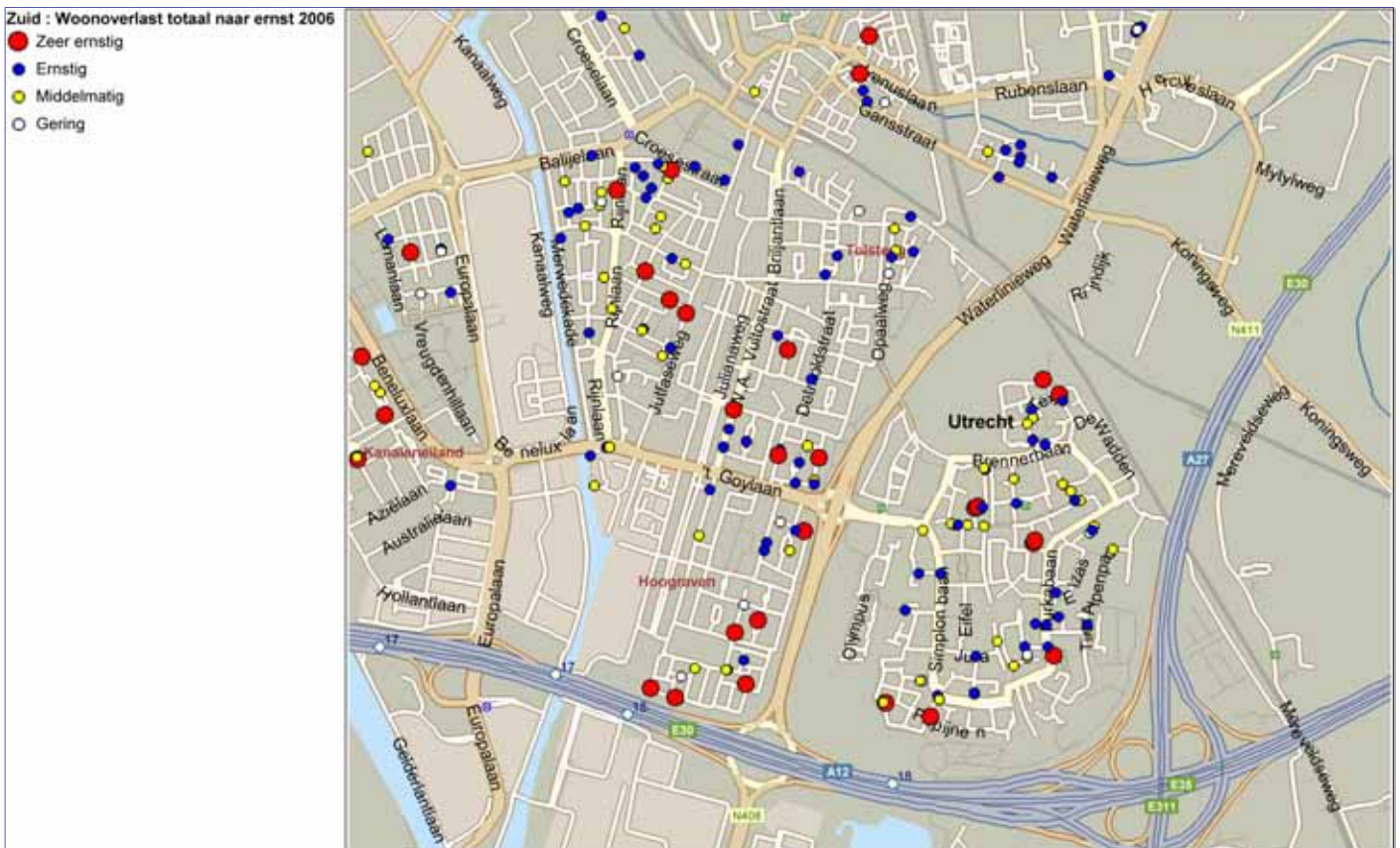


Ondiep/Pijlsweerd



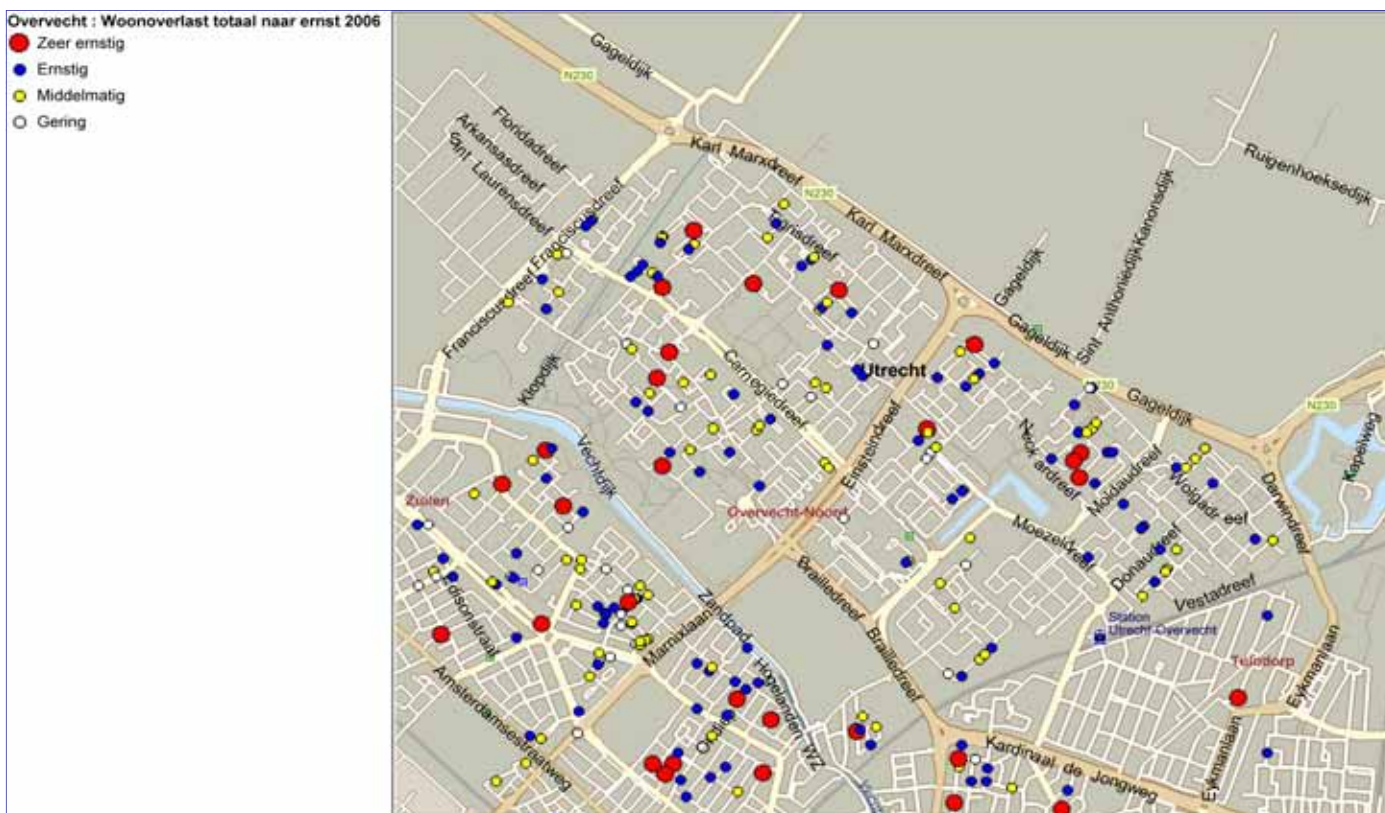
Woonoverlast naar ernst in de wijken Ondiep/Pijlsweerd 2006

Hoograven/Lunetten



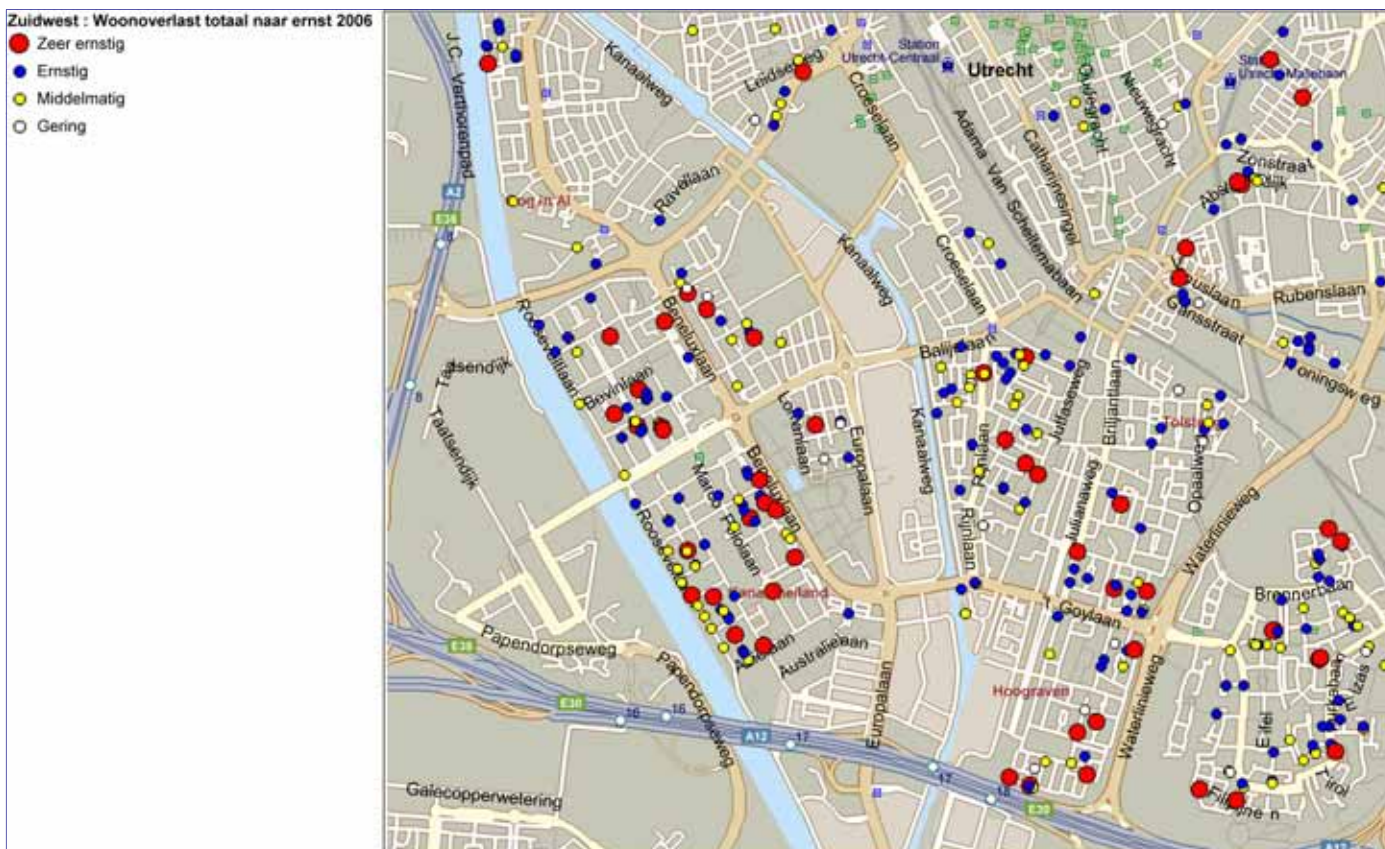
Woonoverlast naar ernst in de wijken Hoograven/Lunetten 2006

Overvecht



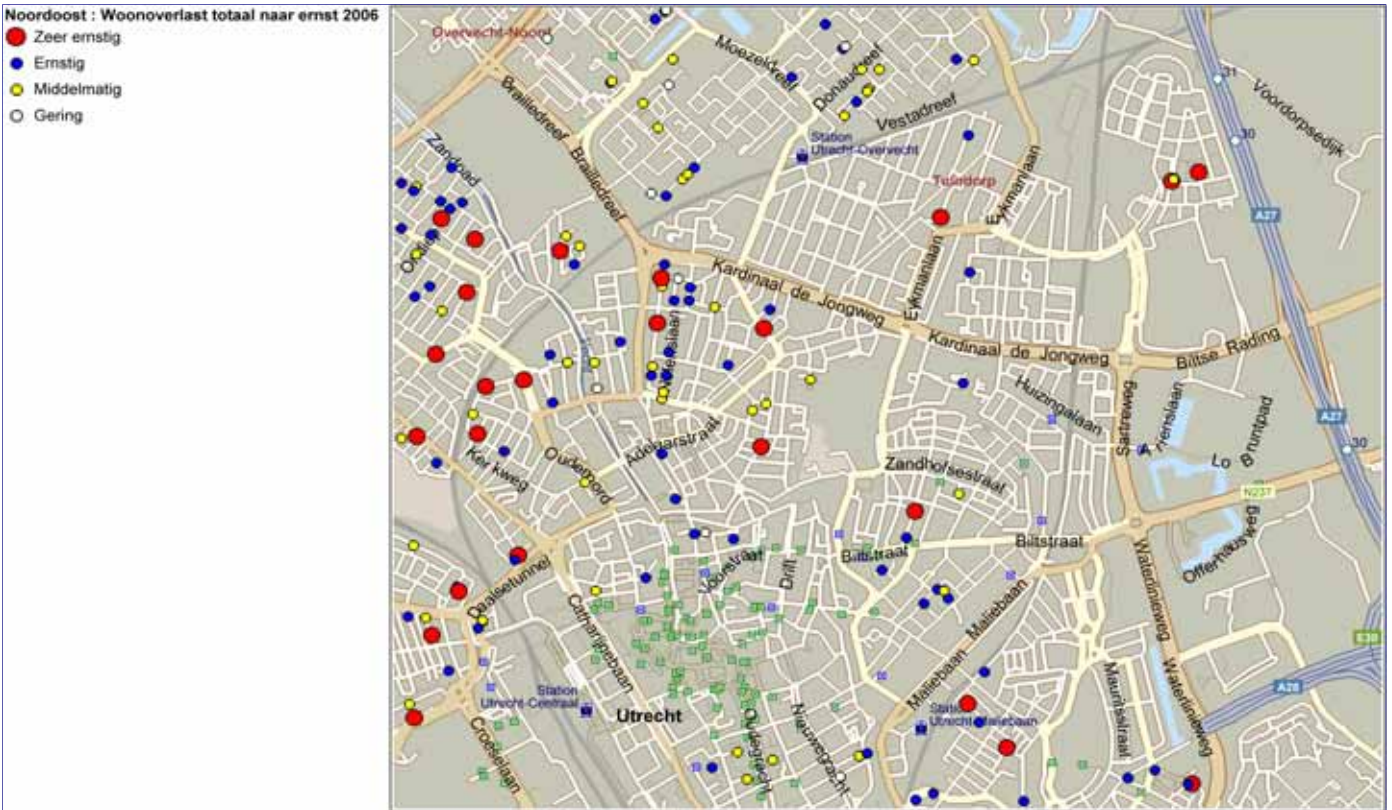
Woonoverlast naar ernst in de wijk Overvecht 2006

Kanaleneiland, Transwijk, Rivierenwijk, Dichterswijk



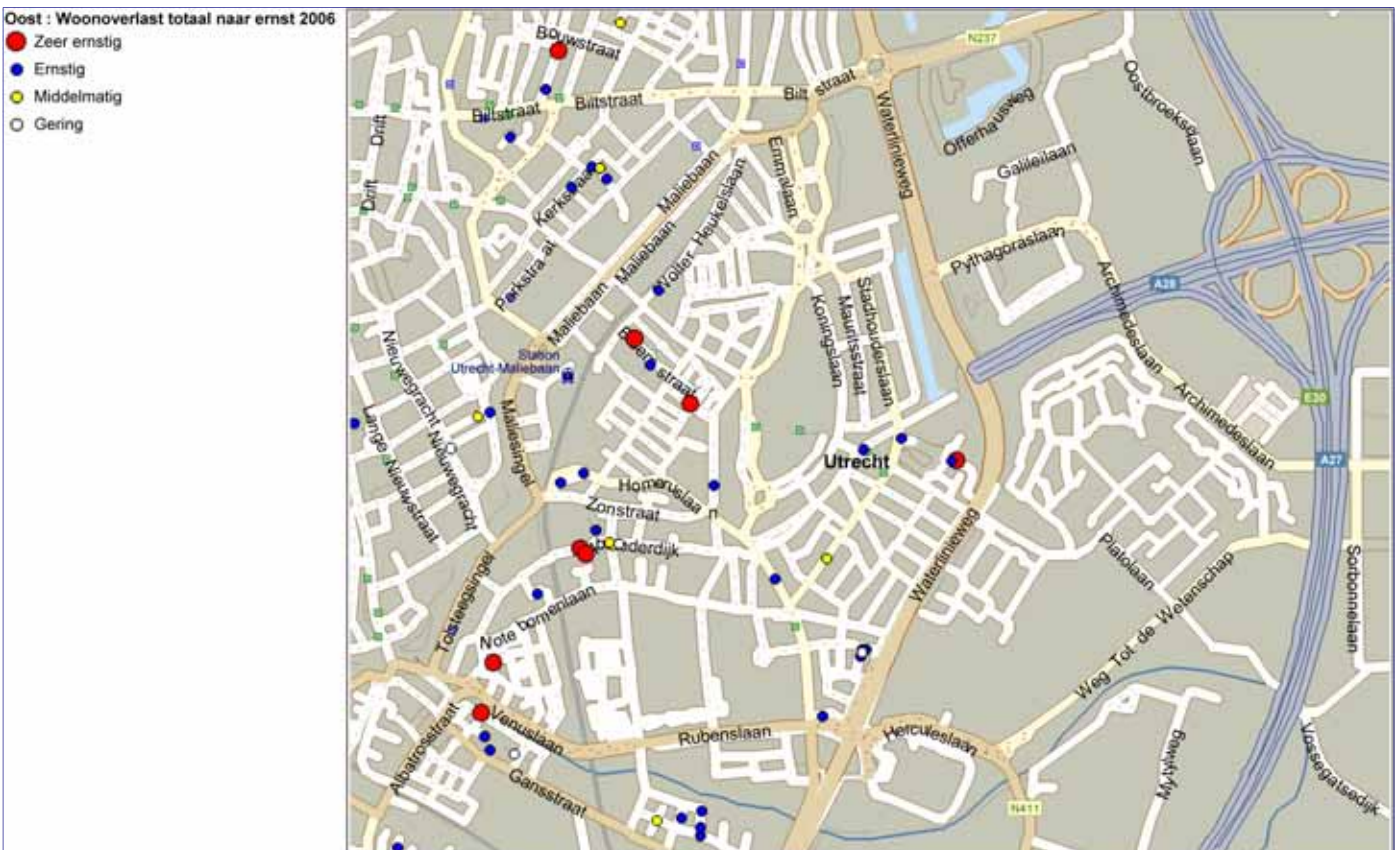
Woonoverlast naar ernst in de wijken Kanaleneiland, Transwijk, Rivierenwijk, Dichterswijk 2006

Noordoost



Woonoverlast naar ernst in de wijk Noordoost 2006

Oost



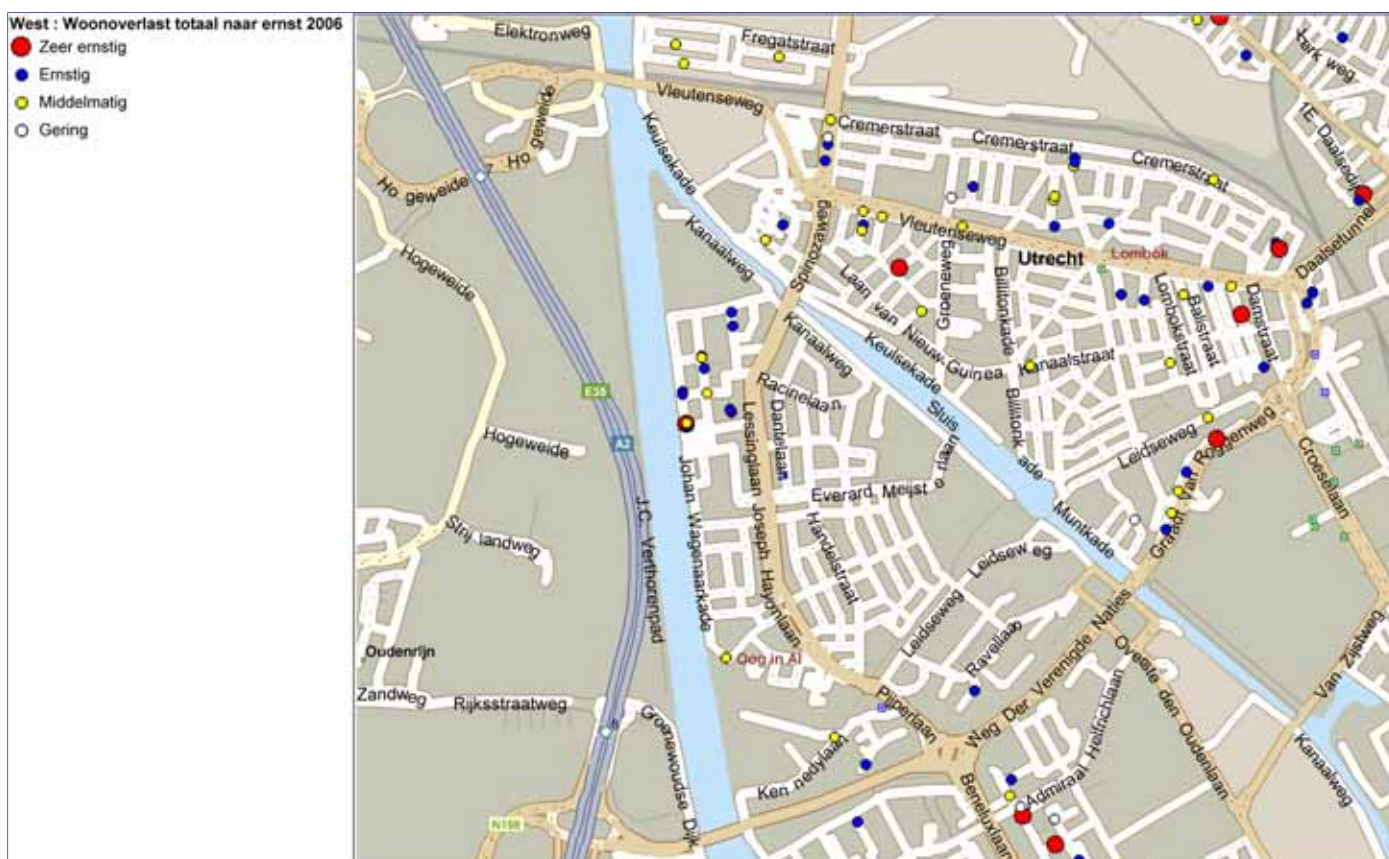
Woonoverlast naar ernst in de wijk Oost 2006

Binnenstad



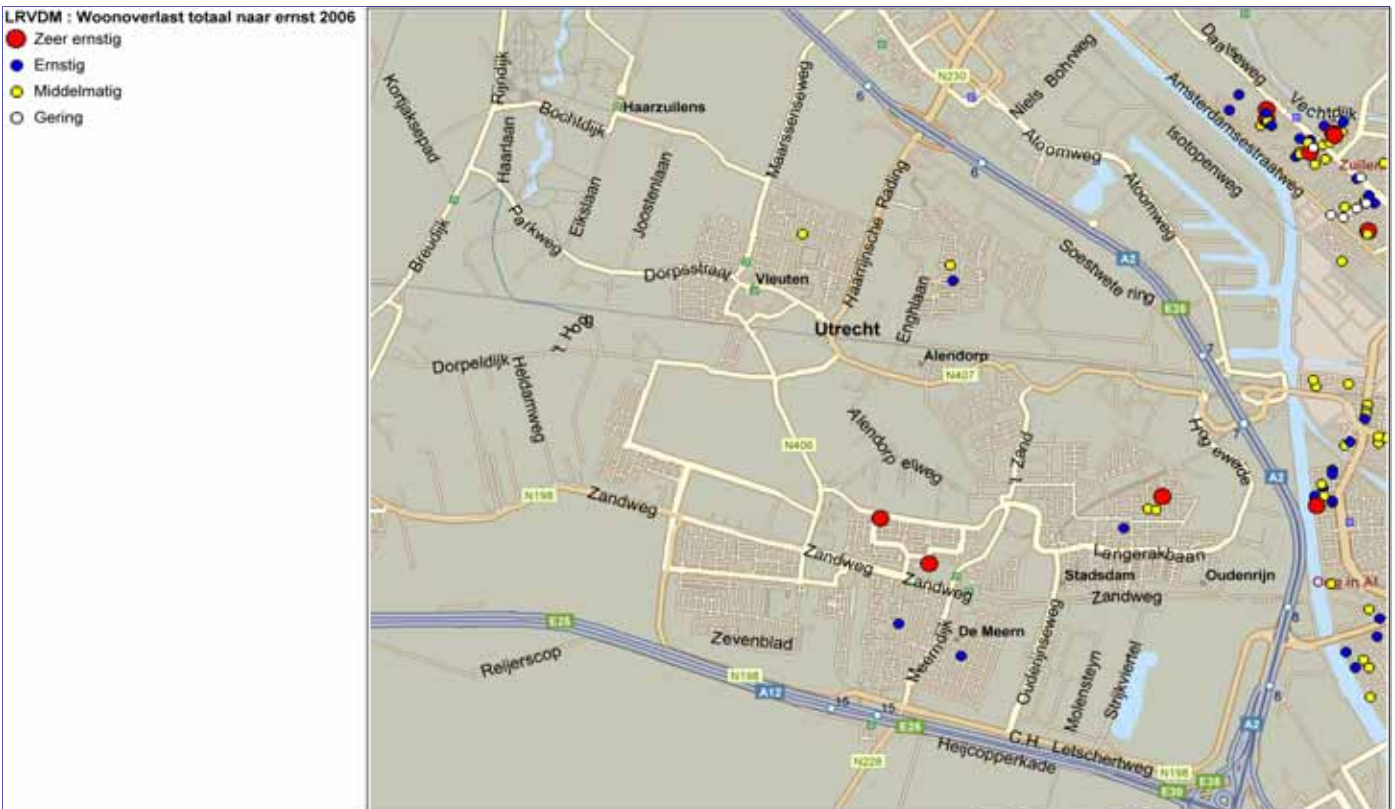
Woonoverlast naar ernst in de wijk Binnenstad 2006

West



Woonoverlast naar ernst in de wijk West 2006

Leidsche Rijn en Vleuten-De Meern



Woonoverlast naar ernst in de wijken Leidsche Rijn en Vleuten-De Meern 2006

Cijfers kort op een rij

In de bijgaande tabel zijn de cijfers nog eens op een rijtje gezet. In 2006 werden er 430 woonoverlastsituaties aangemeld bij de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken Utrecht. Twintig van die 430 woonoverlastsituaties werden terugverwezen naar de aanmelder (samen met 8 woonoverlastsituaties die eind 2005 werden aangemeld en in 2006 werden terugverwezen naar de aanmelder. In totaal dus 28 volgmeldingen die werden terugverwezen). De aanpak van 301 woonoverlastsituaties die al in het jaar 2005 waren aangemeld, liep door in het jaar 2006. In totaal is er in 2006 gewerkt aan de aanpak van 711 ernstige woonoverlastsituaties (301 + 410 = 711). In 2006 werd de aanpak van 363 woonoverlastsituaties afgerond. In de tabel hiernaast is te lezen met welk resultaat. Wat opvalt is dat voor het eerst sinds de geschiedenis van de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken het aantal nieuwe aanmeldingen stevig hoger ligt dan het aantal afsluitingen. In de jaren vóór 2006 was het aantal nieuwe aanmeldingen vaak net zo hoog als het aantal afsluitingen.

Opvallend is het lage aantal ontruiming vanwege woonoverlast. Ook het aantal laatstekansoplossingen loopt terug. In bijgaande tabel valt ook te lezen dat een aantal woonoverlastsituaties (36) wordt opgelost door een gerichte verhuizingen van veroorzakers of klagers. Vaak gaat het daarbij om burenruzies die zich hebben ontwikkeld tot kluwenconflict: beide partijen hebben schuld aan de overlastsituatie die is ontstaan, er is geen eenduidige veroorzaker aan te wijzen. Tot nu toe was de optie gericht verhuizen een haalbare optie omdat vele huurders een aardige woonduur hadden opgebouwd en met deze woonduur snel konden wegverhuizen. Wijzigingen in het woonruimteverdelingssysteem, waarbij vooral wordt uitgegaan van de inschrijfduur en niet meer van de woonduur, zullen dit soort gerichte verhuizingen bemoeilijken zonet onmogelijk maken. Wij hebben dit probleem neergelegd bij de gemeente Utrecht afdeling DSO.

Gemiddelde doorlooptijd	349 dagen
Recidivepercentage (2000-2007)	12,5 %

Algemene cijfers

Totaal aantal woonoverlastsituaties 2006	739
Aantal volgmeldingen terugverwezen naar aanmelder 2006	28
Totaal aantal aangepakte woonoverlastsituaties 2006	711
Aantal woonoverlastsituaties aangemeld vóór 2006	301
Aantal woonoverlastsituaties aangemeld in 2006	410
Aantal woonoverlastsituaties aanpak afgesloten in 2006	363
Aantal woonoverlastsituaties waarvan aanpak doorloopt in 2007	348

Resultaat afgesloten situaties 2006

Situatie niet of onvoldoende verbeterd	21
Situatie beheersbaar gemaakt	36
Situatie volledig opgelost	306

Enkele resultaatcategorieën uitgelicht 2006

Ontruiming vanwege woonoverlast	1
Ontruiming vanwege huurachterstand	16
Ontruiming vanwege hennepplantage	2
Ontruiming illegale bewoning	1
Verhuizingen	36
Laatstekans	8
Opname verzorgingstehuis/psychiatrie	5
Begeleid Wonen	1

Succesfactoren

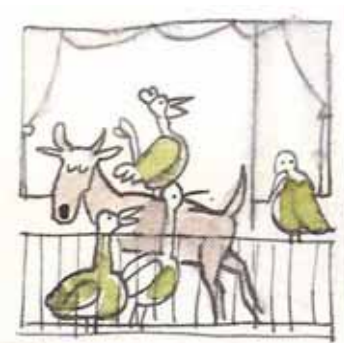
Het succesvolle resultaat van de aanpak van ernstige woonoverlast door de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken wordt in sterke mate bepaald door twee belangrijke factoren:

Netwerk

Een vast en goed op elkaar ingespeeld netwerk op wijkniveau is een absolute voorwaarde voor een succesvolle aanpak van ernstige woonoverlast. Je kunt zo'n netwerk vergelijken met een voetbalteam waarvan de spelers door lang optrekken en trainen met elkaar precies weten hoe ze elkaar moeten vinden. De afstemming op elkaar is als het ware gedeeltelijk geautomatiseerd. De aanpak van ernstige woonoverlastsituaties die vaak zeer complex in elkaar steken vraagt om een zeer exacte afstemming van handelen, welke eigenlijk alleen maar mogelijk is indien deze in ieder geval gedeeltelijk 'geautomatiseerd' is.

Casemanager

Een tweede belangrijke factor is de Casemanager Woonoverlast. De spelverdeler van het netwerk. De aanpak van ernstige woonoverlastsituaties in netwerkverband vraagt om een strategie die de lijnen uitzet. De Casemanager Woonoverlast is zo'n strategie. Een belangrijk element in het strategisch handelen van de Casemanager Woonoverlast is het beslissend beïnvloeden van de probleemdefinitie daar waar het gaat om de situatie van de overlastveroorzaker. De Casemanager Woonoverlast is in deze zin meer dan zomaar een zorgmakelaar die probeert om zo snel mogelijk de juiste zorg en hulp te organiseren rond de overlastveroorzaker. De Casemanager Woonoverlast oefent aanhoudend beslissende invloed uit op de probleemdefiniëring waarmee de overlastveroorzaker bij de hulp- en zorginstanties aanklopt. Op deze wijze wordt bereikt dat het overlastgevend gedrag ook daadwerkelijk onderdeel wordt van de behandeling van de overlastgever door derden. In die zin heeft de Casemanager Woonoverlast een sleutelrol in de aanpak van ernstige woonoverlast.



Resultaten 2006

In de onderstaande grafiek zijn de resultaten van de aanpak vanuit de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken over het jaar 2006 in beeld gebracht. In het jaar 2006 werkten de gezamenlijke projecten aan de aanpak van **711** ernstige woonoverlastsituaties. In 2006 werd de aanpak van **363** ernstige woonoverlastsituaties afgesloten. In de onderstaande grafiek is het resultaat weergegeven van de aanpak van de **363** (afgesloten) ernstige woonoverlastzaken (situaties).

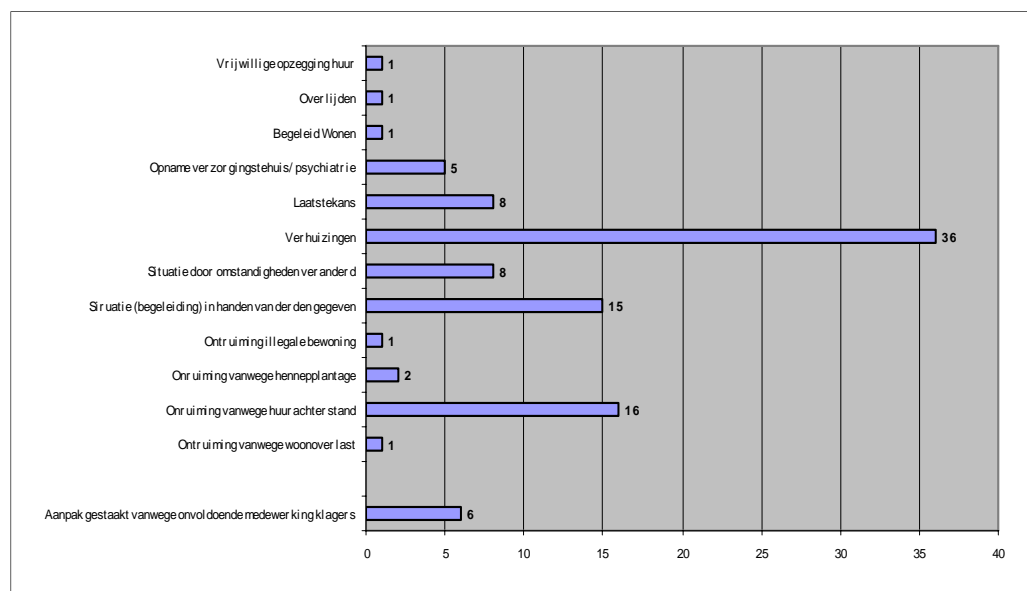
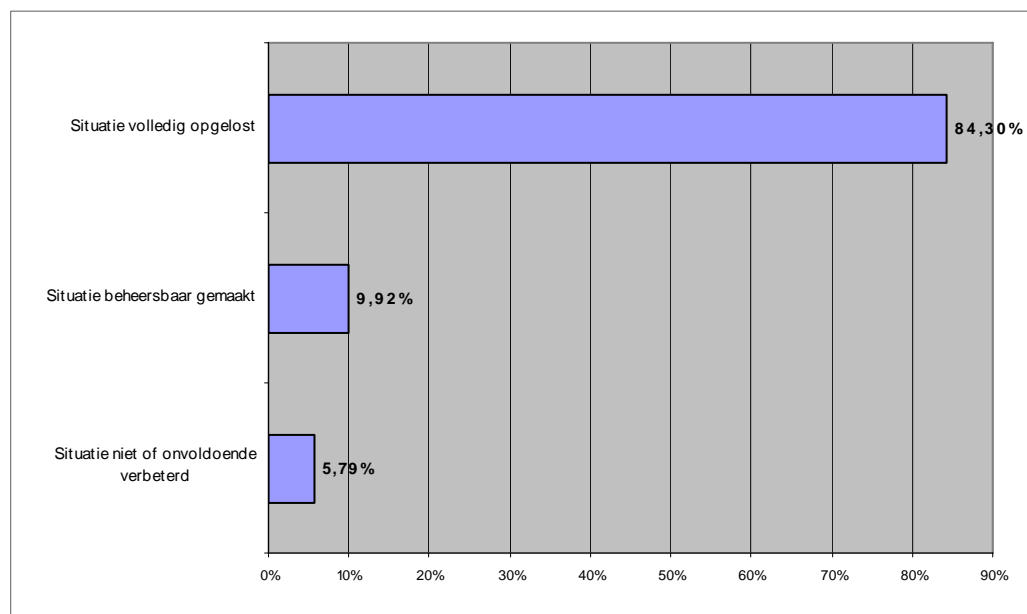
In de grafiek met als titel "Resultaten subcategorie 2006" zijn een aantal bijzondere categorieën opgenomen die schuilgaan achter de categorie "Situatie volledig opgelost". Er zijn een aantal zaken die opvallen.

Ten eerste is er sprake van een stijging van het aantal woonoverlastsituaties dat door de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken volledig wordt opgelost.

Ten tweede valt op dat het aantal laatstekanssituaties min of meer stabiliseert. In het jaar 2005 waren er **10** overlastzaken die vanuit de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken werden tot laatstekans. In 2006 zijn dat er **8**. Daarbij moet vermeld worden dat het aantal van **8** laatstekansoplossingen op een totaal aantal van **363** afsluitingen niet zo heel groot is.

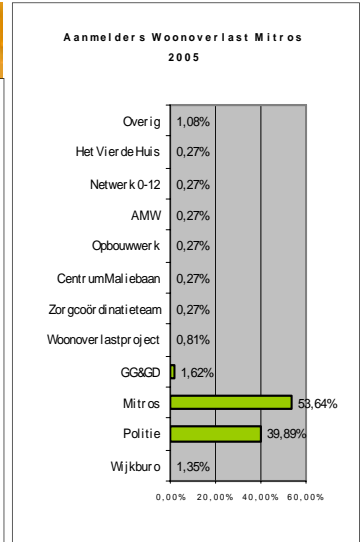
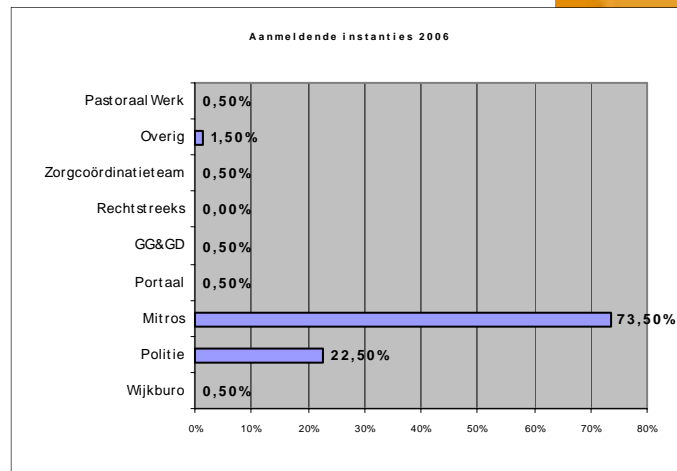
Ten derde is opvallend dat het aantal ontruiming vanwege het veroorzaken van ernstige woonoverlast is afgenomen. In 2005 waren er **4** overlastzaken waarin

besloten werd tot ontruiming en in 2006 **1**.



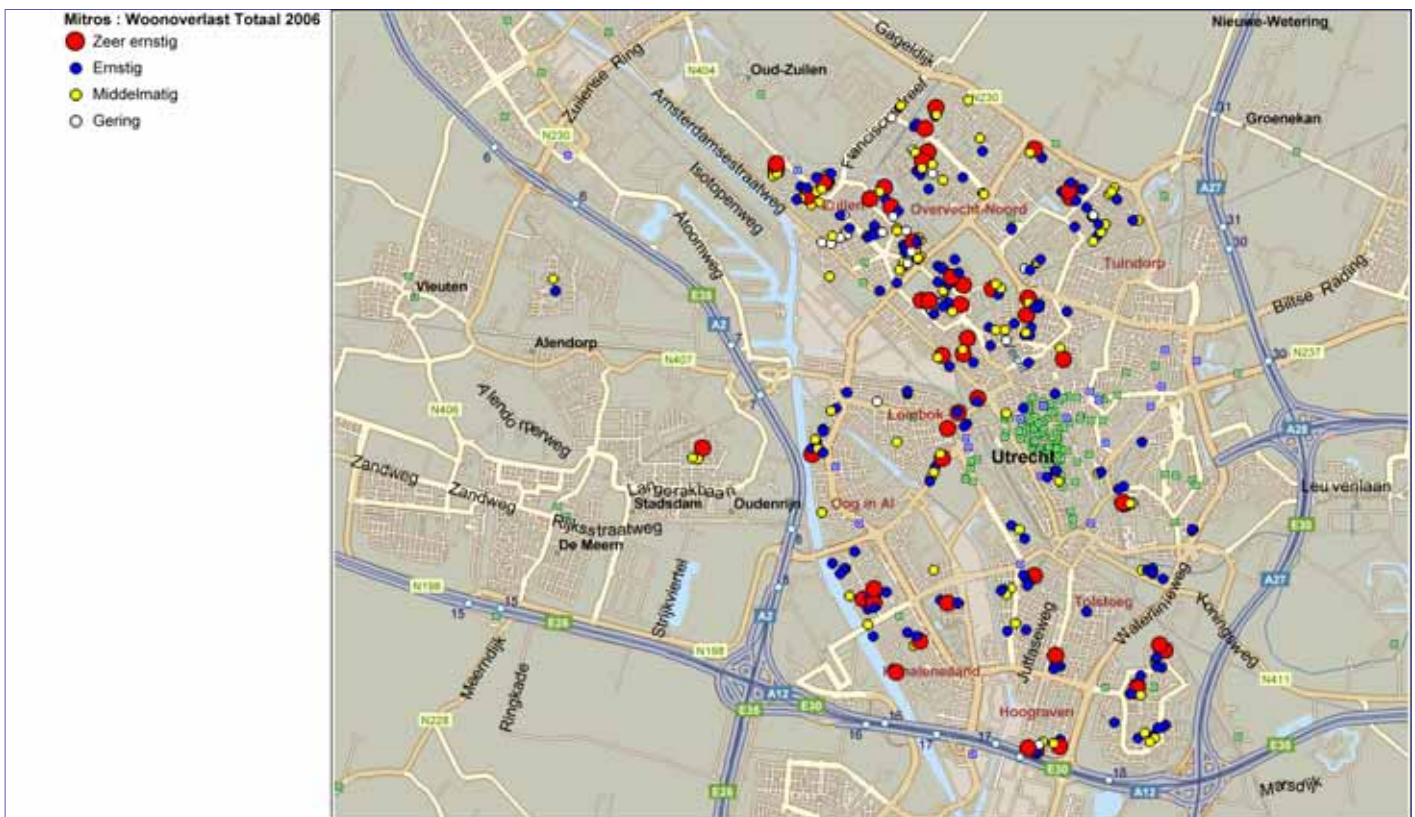
Mitros 2006

In 2006 is door de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken gewerkt aan in totaal **370** ernstige woonoverlastsituaties waarbij de overlastveroorzaker huurder was van een woning van woningcorporatie Mitros. Van die in totaal **370** woonoverlastsituaties werden er **200** in het jaar 2006 aangemeld. De resterende **170** situaties werden vóór 2006 aangemeld. Ruim de helft van het totaal aantal woonoverlastsituaties waaraan door de projecten is gewerkt betreft een Mitros-woning (**370** van **711**). Mitros heeft zelf bijna driekwart van het aantal woonoverlastsituaties aangemeld bij de netwerken (**73%**).



Buurt	Mitros
Geuzenwijk	14
Donau-, Wolgadreef e.o.	14
Ondiep	12
Rivierenwijk	9
Kanaleneiland-noord	9
Halve Maan	9
De Muinck Keizerlaan e.o.	8
Amazone-, Nicaraguadreef	8
Schaakbuurt e.o.	7
Lunetten-noord	7
Lunetten-zuid	7
Nieuw Hoograven	7
Tigris-, Bostondreef e.o.	6
Nieuw Engeland, Th.à Kempisplantsoen e.o.	6
Elinkwijk e.o.	5
Zuilen-noord	5
Lombok-oost	5
Leidseweg e.o.	5

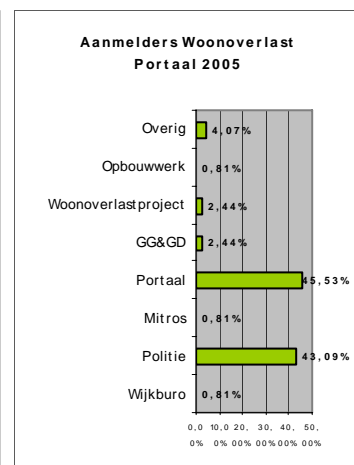
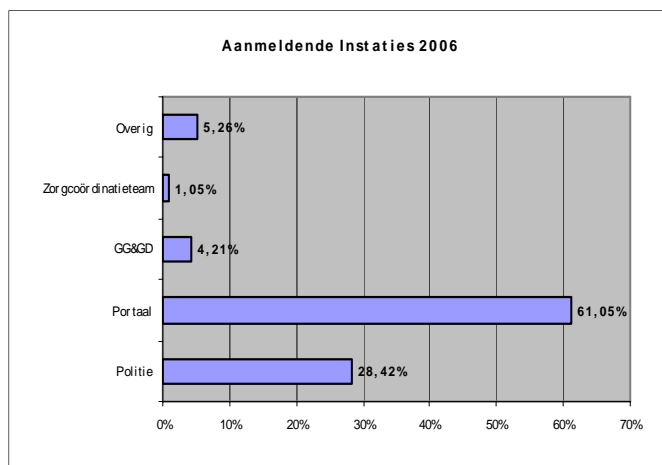
Straten	Mitros
Wagenaarkade, Joh.	5
Hongarijedorf, Maria van	4
Ondiep	4
Patrimoniumstraat	4
Abstederdijk	3
Bazuinhof	3
Dickenslaan	3
Goudesteinlaan	3
Graadt van Roggenweg	3
Oeral	3
Roobolstraat, Cornelis	3
Ruychavenstraat, Nicolaas	3
Terschelling	3
Treslongstraat, Blois van	3
Victoria Regiadreef	3



Totaal aantal woonoverlastsituaties Mitros 2006 (in totaal 370)

Portaal 2006

In 2006 is door de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken gewerkt aan in totaal **143** ernstige woonoverlastsituaties waarbij de overlastveroorzaker huurder was van een woning van woningcorporatie Portaal. Van die in totaal **143** woonoverlastsituaties werden er **95** in het jaar 2006 aangemeld. De resterende **48** situaties werden vóór 2006 aangemeld. Ongeveer **20%** van alle woonoverlastsituaties waaraan door de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken in 2006 is gewerkt betreft een woning van Portaal (**143** van **711**). Portaal zelf heeft ongeveer **61%** van het aantal woonoverlastsituaties aangemeld bij de projecten.



Buurtten met het hoogste aantal aanmeldingen 2006

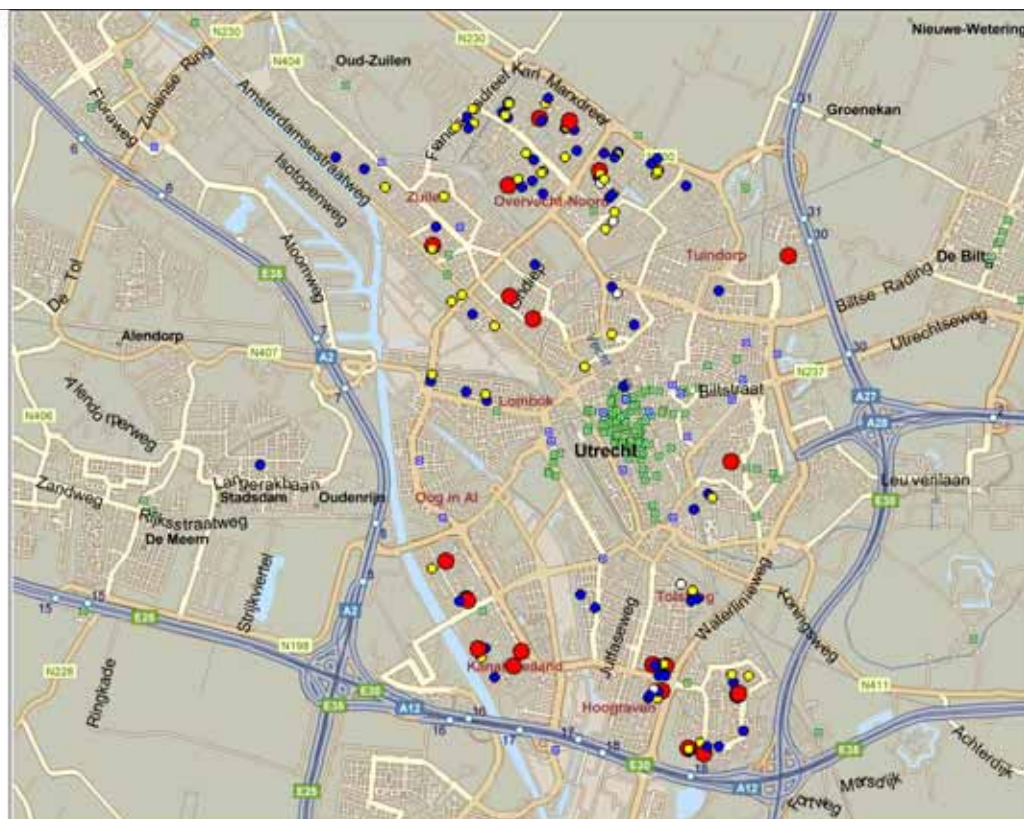
Buurt	Portaal
Donau-, Wolgadreef e.o.	11
Nieuw Hoograven	11
Neckardreef e.o.	10
Zamenhofdreef e.o.	6
Lunetten-zuid	6
Nieuw Engeland, Th.à Kempisplantsoen e.o.	6
Tigris-, Bostondreef e.o.	5
Zambesidreef e.o.	4
Kanaleneiland-noord	4
Ondiep	3
Staatsliedenbuurt	3
Lunetten-noord	3
Bokkebuurt	3

Straten met de meeste nieuwe aanmeldingen 2006

Stratenaam	Portaal
Kempisweg, Thomas a	4
Kretadreef	3
Maartensdreef, St	3
Rhodosdreef	3
Wickenburglaan	3
Argentiniendreef	2
Dommeringdreef	2
Edendreef, Jaap	2
Ibisdreef	2
Linschotensingel	2
Magelhaenlaan	2
Mexicodreef	2
Monnetlaan	2
Nicaraguardreef	2
Scharlakendreef	2
Schonauwensingel	2
Theemsdreef	2
Twente	2

Portaal : Woonoverlast Totaal 2006 (143)

- Zeer ernstig
- Ernstig
- Middelmatig
- Gering

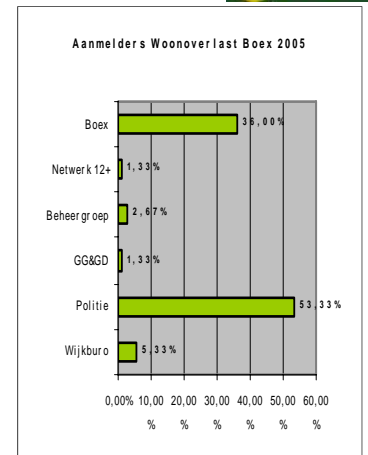
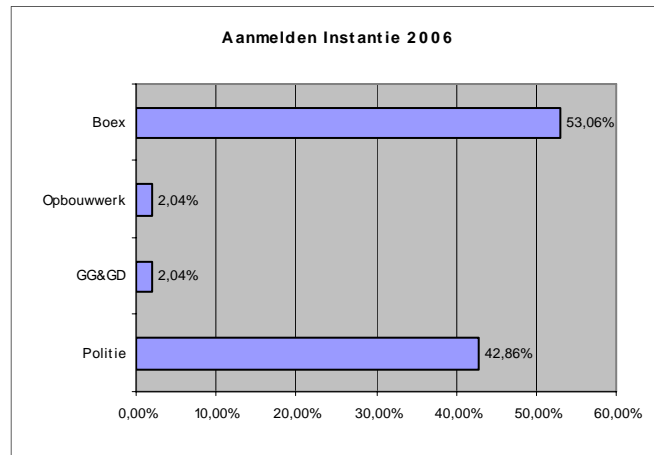


Totaal aantal woonoverlastsituaties Portaal 206 (In totaal 143)

Boex 2006

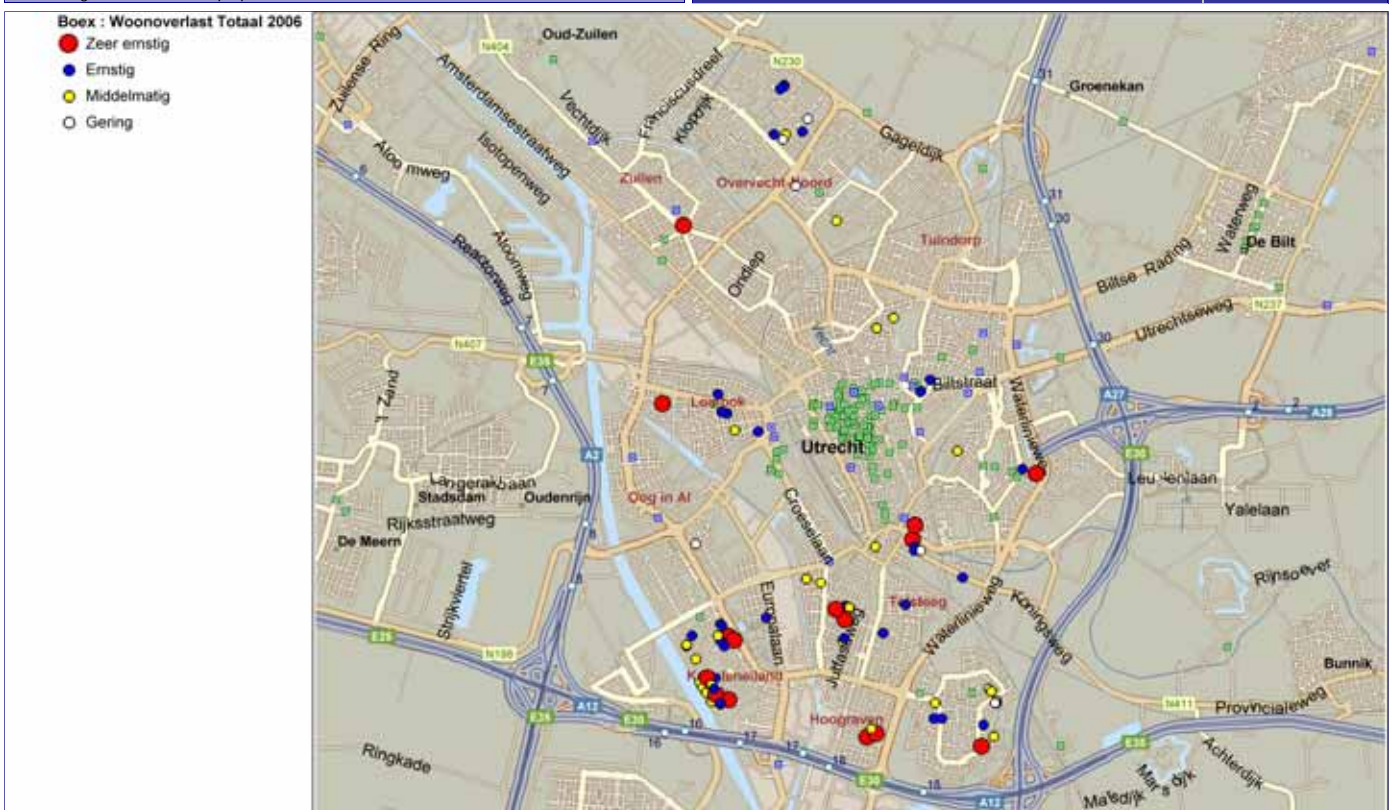


In 2006 is door de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken gewerkt aan in totaal **92** ernstige woonoverlastsituaties waarbij de overlastveroorzaker huurder was van een woning van woningcorporatie Boex. Van die in totaal **92** woonoverlastsituaties werden er **49** in het jaar 2006 aangemeld. De resterende **43** situaties werden vóór 2006 aangemeld. Ongeveer **13%** van alle woonoverlastsituaties waaraan door de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken in 2006 is gewerkt betreft een woning van de Boex (**92** van **711**). De Boex zelf heeft ongeveer **53%** van het aantal woonoverlastsituaties aangemeld bij de projecten.



Buurten met het hoogste aantal aanmeldingen 2006	Boex
Kanaleneiland-zuid	12
Lunetten-zuid	6
Zambesidreef e.o.	4
Tigris-, Bostondreef e.o.	4
Rivierenwijk	4
Watervogelenbuurt	3
Lombok-west	3
Nieuw Hoograven	2
Kanaleneiland-noord	2
Bleekstraat e.o.	1
Taag-, Rubicondreef e.o.	1
Zamenhofdreef e.o.	1
Tuinwijk-oost	1
Buiten Wittevrouwen	1
Sterrenwijk	1
Oudwijk	1
Lunetten-noord	1
Lombok-oost	1
Laan van Nieuw Guinea, Spinozaplantsoen e.o.	1
Nieuw Engeland, Th.à Kempisplantsoen e.o.	1

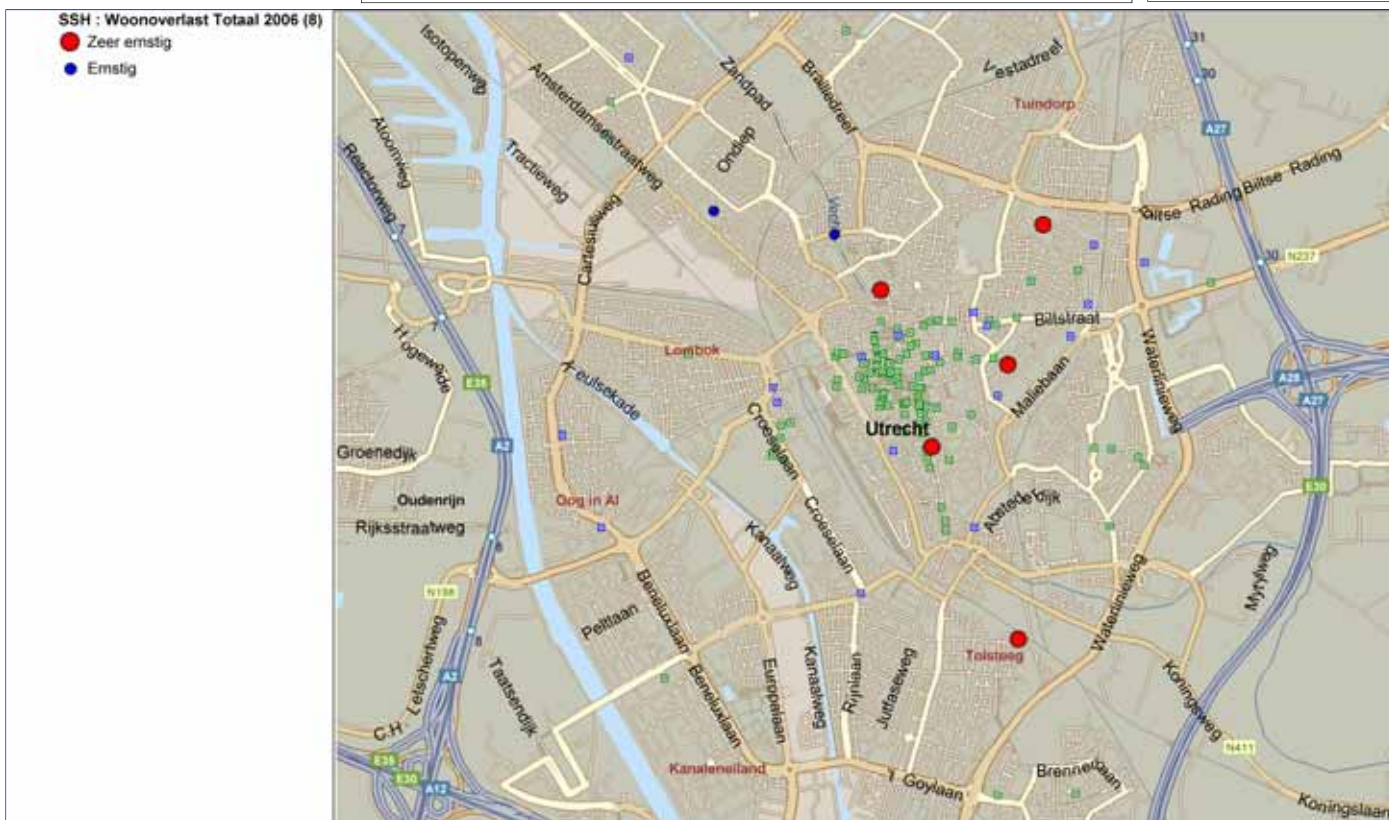
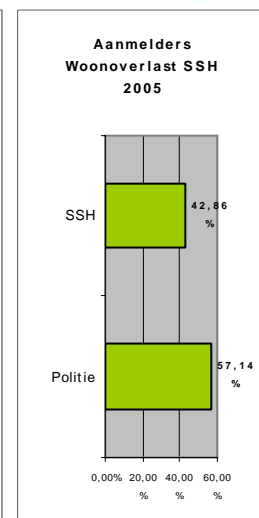
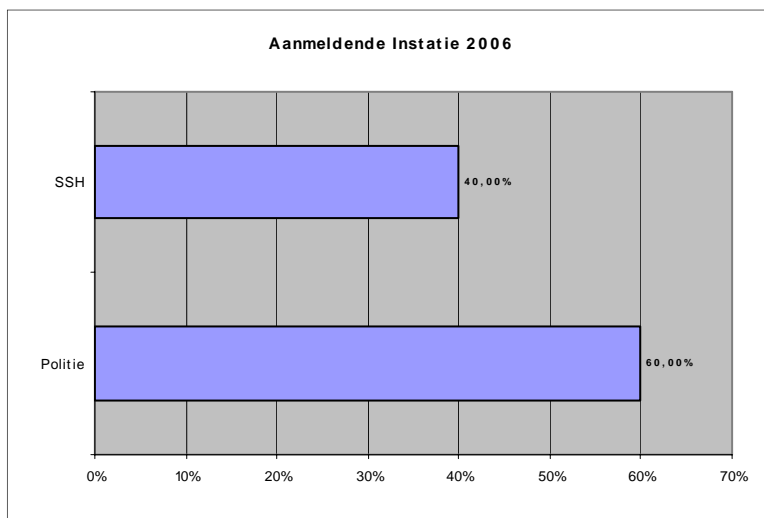
Straten met de meeste nieuwe aanmeldingen 2006	Boex
Hanoirdreef	4
Grotelaan, Alexander de	3
Livingstonelaan	3
Magelhaenlaan	3
Henegouwen	2
IJsselsteinlaan	2
Rooseveltlaan	2



Totaal aantal woonoverlastsituaties Boex 2006 (in totaal 92)

SSH 2006

In 2006 is door de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken gewerkt aan in totaal **8** ernstige woonoverlastsituaties waarbij de overlastveroorzaker huurder was van een woning van woningcorporatie SSH. Van die in totaal **8** woonoverlastsituaties werden er **5** in het jaar 2006 aangemeld. De resterende situatie werd vóór 2006 aangemeld. Ongeveer **1%** van alle woonoverlastsituaties waaraan door de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken in 2006 is gewerkt betreft een woning van de SSH (**8** van **711**). De SSH heeft zelf ongeveer **40%** van het aantal woonoverlastsituaties aangemeld bij de projecten.



Groenrand Wonen 2006

In 2006 is door de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken gewerkt aan in totaal **3** ernstige woonoverlastsituaties waarbij de overlastveroorzaker huurder was van een woning van woningcorporatie Groenrand Wonen. Van die in totaal **3** woonoverlastsituaties werden er **3** in het jaar 2006 aangemeld. Ongeveer **0,4%** van alle woonoverlastsituaties waaraan door de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken in 2006 is gewerkt betreft een woning van de Groenrand Wonen (**3** van **711**). Groenrand Wonen zelf heeft ongeveer **40%** van het aantal woonoverlastsituaties aangemeld bij de netwerken.

Groenrand Wonen : Woonoverlast Totaal 2006 (3)

- Zeer ernstig
- Ernstig
- Middelmatig



Totaal aantal woonoverlastsituaties Groenrand Wonen 2006 (in totaal 3)

Algemeen

In de afgelopen jaren zijn overal in Nederland, en dan vooral in de achterstandswijken van de grotere steden, woonoverlastprojecten van start gegaan. Dit kan geen toeval zijn. De indruk bestaat dat vooral ernstige woonoverlast veroorzaakt door mensen met wie het in sociaal en psychisch opzicht niet goed gaat, in omvang toeneemt en met de reguliere instrumenten steeds moeilijker te bestrijden is.

Wellicht kan in plaats van achterstandswijken beter gesproken worden over wijken met een hoge concentratie aan sociale huurwoningen. Vanwege vooral de strakkere controle op de verhouding inkomen en huurprijs bestaat de instroom in de sociale huurwoningen vooral uit kansarmen en starters zonder binding met de wijk. Een bepaald gedeelte van deze kansarmen bestaat uit de groep van mensen met zwaardere persoonlijke problematiek. De groep met een verhoogd risico op ernstige woonoverlast.

De vraag hoe het komt dat de woonoverlastproblematiek toeneemt is niet eenvoudig te beantwoorden. Het vermoeden bestaat dat een aantal maatschappelijke ontwikkelingen van invloed zijn op deze toename, zoals :

- bezuinigingen in de psychiatrie , zorg en welzijn,
- vermaatschappelijking van de zorg, extramuralisering,
- toename van het aantal zeer geïsoleerd levende alleenstaanden,
- toename aantal één-oudergezinnen,
- afnemende onderlinge opvang in buurt en familieverband,
- afnemende sociale controle,
- afnemende sociale cohesie,
- toenemende individualisering en anonimisering,
- vergrijzing,
- wachtlijsten in zorg en hulpverlening,
- afname algemeen gedragen normen en waarden,
- concentratie van kansarmen in wijken met concentratie sociale huurwoningen,
- toenemend collectief onvermogen om problemen met normale communicatie op te lossen,
- problematische integratie allochtonen,
- marginalisering van bepaalde bevolkingsgroepen,
- effecten van grootschalige herstructurering op sociale structuren,
- effecten van langdurige werkloosheid en uitzichtloosheid.

De bovenstaande lijst van factoren is niet uitputtend. De lijst is hooguit een indicatie van mogelijke factoren die een rol kunnen spelen bij de toename van de woonoverlastproblematiek. Duidelijk is wel dat van een grotere groep van potentieel problematische mensen wordt verwacht dat zij zich zelfstandig kunnen handhaven in de samenleving c.q. dat zij zelfstandig kunnen wonen. De opnamecriteria in bijvoorbeeld de psychiatrie en de ouderenzorg zijn aanzienlijk aangescherpt. Een groot deel van deze potentieel problematische mensen weet zich aardig te redden. Een klein deel lukt dat niet. Deze mensen kunnen minder dan vroeger rekenen op hulp van hun directe omgeving of familie terwijl hun problematiek vaak ernstiger is. In dat geval, zou je zeggen, moet er maar professionele zorg en hulp ingezet worden. Probleem is echter dat de meeste professionele zorg en hulp pas wordt aangeboden als de mensen daar zelf uitdrukkelijk om gevraagd hebben. Een groot aantal ernstig zorgwekkende mensen vraagt zelf niet om hulp. Zij hebben in hun omgeving ook niemand die dat voor hen doet. Zo kan het voorkomen dat mensen steeds verder wegzinken in hun persoonlijke problematiek en zodanig gedrag gaan vertonen dat anderen - dat burens - daar last van hebben.

Extreme woonoverlast lijkt vooral een probleem te zijn van de achterstandswijken in de grotere steden. Wat is nu de relatie tussen bovenstaande groep van zorgwekkende overlastveroorzakers en de achterstandswijken in de grotere steden ?

De groep van mensen die te kampen heeft met ernstige sociale en/of psychische problematiek is vaak vanwege die problematiek niet in staat om te werken en is dus aangewezen op een (minimum)uitkering. Voor het wonen zijn zij aangewezen op de goedkopere sociale huurwoningen die vaak in de achterstandswijken te vinden zijn. Een bepaalde groep van zorgwekkenden zoekt de anonimiteit van de stad of wordt aangetrokken door de voorzieningen die vooral in de stad te vinden zijn. De concentratie van problematische zorgwekkenden wordt versterkt door de omstandigheden binnen de achterstandswijken. De achterstandswijken hebben te kampen met tal van sociale problemen : criminaliteit , onveiligheid, allerlei vormen van overlast, sociaal-economische problemen, slechte staat van onderhoud van woningen etc. Het animo om in deze wijken of buurten te blijven of te gaan wonen neemt af. Kijkend naar de situatie in Utrecht kan worden opgemerkt dat er mede door grootschalige nieuwbouw en sloop, allerlei verschuivingen op de woningmarkt gaande zijn. Deze ontwikkelingen gecombineerd met de sinds enkele jaren geldende strakkere controle op de verhouding tussen huur en inkomen bij woningtoewijzingen geven het beeld te zien meer mensen die het zich kunnen permitteren wegverhuizen uit bepaalde achterstands-buurten en zo plaatsmaken voor mensen met de lagere inkomens die zich niet laten afschrikken door het slechte imago van de achterstandsburten. Onder deze laatsten bevinden zich enerzijds relatief veel zorgwekkenden die niet zo kieskeurig zijn of juist een voorkeur hebben voor de achterstandsbuurt . Een andere groep van nieuwe huurders zijn jonge mensen aan het begin van hun carrière die zonder veel binding met de buurt voor korte tijd een huurwoning in de achterstandswijk betrekken.

Nu is woonoverlast veroorzaakt door mensen met ernstige sociale, psychische, psychiatrie, relationele of verslavingsproblematiek niet de enige woonoverlast die speelt in de achterstandswijken. Er is ook sprake van een toename van woonoverlast veroorzaakt door mensen die sociaal , intimiderend of crimineel gedrag vertonen. De sociaal homogene volksbuurten zijn geworden tot sociaal heterogene achterstandswijken waar veel marginaal levenden hun goedkope huurwoning vinden. Mensen houden er meer dan vroeger verschillende leefstijlen op na, houden minder rekening met elkaar en zijn het niet eens over wat acceptabel (woon)gedrag is.

Je kunt wellicht concluderen dat door een cumulatie van problemen en het wegval-len van sociale structuren, de sociale draagkracht van de achterstandswijken af-neemt, terwijl tegelijkertijd op deze afnemende sociale draagkracht een steeds groter beroep wordt gedaan vanwege of door een steeds groter wordende groep van marginaal levenden die zich in toenemende mate in deze wijken vestigen.

Als we het hebben over woonoverlast veroorzaakt door mensen met ernstige psychische en/of sociale problemen dan vormen geïsoleerd levende alleenstaanden in de leeftijdscategorie van 30 tot 45 jaar een bijzondere risicogroep. De samenleving kent nogal wat jonge mensen die vanwege psychische problematiek uitvallen en de grootste moeite hebben om de draad weer op te pakken. Een gedeelte van deze groep van mensen lukt dat niet. Zij vinden in hun directe omgeving geen opvang, correctie en advies. In een aantal gevallen vergaat het deze mensen zo slecht dat hun problematiek zich vertaalt in ernstige overlast voor burens. Dit maakt dat ernstige woonoverlast met enig volume niet alleen te vinden is in de achterstandswijken , maar ook in de wijken met een groot aantal eenpersoonshuishoudens en een concentratie aan sociale huurwoningen.

Anderzijds vormen ook zeer grote gezinnen – gezinnen met heel veel kinderen – een risicogroep. Veel grote gezinnen zijn te klein behuisd in gehorige woningen in de achterstandswijken. Bijna onvermijdelijk leidt deze woonsituatie tot onderlinge spanningen en spanningen met burens.

Een andere risicofactor vormt de ligging van de wijk of buurt in combinatie met het aantal goedkope huurwoningen in de wijk of buurt. Buurten of wijken die zich in de directe omgeving van het centrum van de grotere stad bevinden, hebben een grote aantrekkingskracht op potentieel overlastgevend zorgwekkenden die in de binnenstad hun sociale contacten, hun dealers of hun (hulpverlenings)voorzieningen vinden. Een andere factor welke een rol speelt is het imago van de wijk of buurt in combinatie met verhuizingen/mutaties. Veelvuldige mutaties (verhuizingen) zijn funest voor de sociale structuur van een wijk of buurt. De instroom van nieuwe huurders wordt beïnvloed door het imago van de wijk. Het imago wordt door tal van factoren beïnvloed, maar zeker ook door het uitstralings-effect van sloopprojecten in de wijk. De situatie in straten waar woningen op korte termijn gesloopt zullen worden is in de regel zeer problematisch. De meest probleemvolle oorspronkelijke huurders blijven zo lang mogelijk in de betreffende woningen (regelen vanwege hun persoonlijke toestand maar moeizaam tijdig vertrek) en de woningen die voor de sloop leeg komen, worden bevolkt door mensen die om wat voor reden dan ook dringend tijdelijke woonruimte nodig hebben (regelmatig problematische achtergrond). De omstandigheden in sloopcomplexen kort voor de feitelijke sloop zijn vaak beroerd en dat heeft zijn effecten op de woningen/complexen rond de sloop-complexen. Een grotere uitstroom (meer verhuizingen) en een specifieke instroom.

De woonoverlastproblematiek in de achterstandswijken en wijken met een hoge concentratie aan sociale huurwoningen neemt niet slechts in omvang toe. Ook de ernst van de woonoverlastsituaties neemt toe. Steeds vaker worden met name Woningcorporaties en Politie geconfronteerd met ernstige woonoverlastsituaties die een zeer complexe achtergrond hebben. Situaties waarin met de reguliere instrumenten (een corrigerend gesprek , een bemiddelingsgesprek, een aanschrijving, een dreiging met ontruiming , het aanzeggen van de wacht etc.) geen verbetering is te bewerkstelligen. Het gaat dan om situaties waarin er met de overlastveroorzaker in persoonlijke zin van alles aan de hand is : personen met meevoudige problematiek, multi-probleemgezinnen, mensen die zichzelf en hun woning ernstig vervuilen, mensen die vanwege psychiatrie problematiek gestoord gedrag vertonen, mensen die ernstig overspannen zijn geraakt, drugsverslaafden, alcoholisten, mensen met zware relatieproblematiek die elkaar het huis uitvechten, ver-waarloosde en beginnend dementerende ouderen. Daarnaast gaat het om mensen die overal lak aan hebben en zich asociaal gedragen, mensen die hun omgeving tot last zijn omdat zij vanuit hun woning helen, dealer of zich prostitueren.

De ernst van de woonoverlastsituaties neemt toe vanwege het feit dat een grotere groep van potentieel problematische mensen zelfstandig woont terwijl de onderlinge opvang en controle/correctie in familie- of buurtverband afneemt. Meer mensen met ernstige persoonlijke problematiek bevolken de achterstandswijken terwijl niemand naar hen omziet en niemand hen corrigeert. Zonder de hulp van de omgeving kan de toestand van zorgwekkende overlastveroorzaker gedurende langere tijd sterk verslechteren terwijl niemand dat aanhangig maakt.

Met het oog op nieuwbouwwijken van de grotere steden kan nog vermeld worden dat verwacht mag worden dat in wijken met een hoge concentratie aan sociale huurwoningen een vergelijkbare problematiek speelt als in de al langer bestaande achterstandswijken. Een bijzonder probleem van de nieuwbouwwijken met een hoge concentratie aan sociale huurwoningen is de niet van nature direct reeds aanwezige sociale cohesie. De oude achterstandswijken hebben in ieder geval nog resten van sociale cohesie vanuit een zekere historie. In de nieuwbouwwijken zal deze sociale cohesie van de grond af opgebouwd moeten worden en kan er niet teuggel-vallen worden op de voornoemde historie. Terwijl in de achterstandswijken de sociale cohesie en onderlinge opvang afneemt, mogen er vraagtekens gesteld worden bij het nieuw ontstaan van sociale cohesie in de nieuwbouwwijken.

Een ander probleem is dat in de nieuwbouwwijken met een relatief hoge concentra-tie aan sociale huurwoningen getracht is om de eenzijdige samenstelling van de bevolking te doorbreken door het plaatsen van koopwoningen bijvoorbeeld op de hoeken van een rij sociale huurwoningen. Meerdere onderzoeken tonen aan dat de leefwereld van kopers en huurders (sociale huurwoningen) zover uit elkaar liggen dat van een "positief effect" van de kopers op de huurders nauwelijks sprake is. Eerder is er sprake van een complexe confrontatie, die vooral bij de kopers tot teleurstelling en frustratie leidt.

Recidive 2006

Sinds het jaar 2000 voeren de Woonoverlastnetwerken een geautomatiseerde registratie. In het registratiesysteem staan op dit moment **1994** ernstige woonoverlastsituaties beschreven (periode 2000 tot en met 2006).

In de periode 2000 tot en met 2006 kwamen **218** overlastadressen één of meer keer voor in ons registratiesysteem. Afgezet tegen het totaal aantal zaken betekent dit een recedive-percentage van **12,5 %**. In 2005 was dit nog **10,6 %**. Er is dus sprake van een duidelijke stijging. Het gaat om het aantal zaken dat in de afgelopen zeven jaar voor een tweede keer of meer in beeld is geweest van de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken.

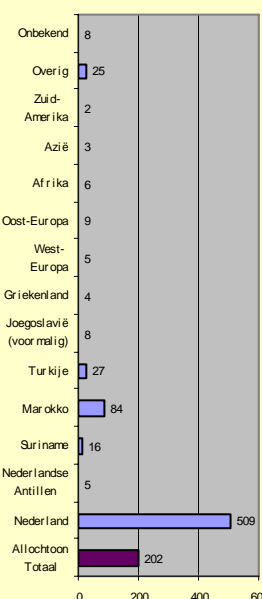
Overigens moet hierbij vermeld

worden dat er, in ruim de helft van het aantal gevallen dat meerdere keren in het registratiesysteem voorkomt, sprake is van een overlastsituatie die met een korte interventie weer kan worden opgelost of beheersbaar gemaakt kan worden. Vaak is er dan sprake van bijvoorbeeld medicatieproblematiek. Zolang de persoon in kwestie medicatie gebruikt is er niets aan de hand, maar zodra hij op eigen houtje stopt met de medicatie ontstaan er weer problemen. Over het algemeen lukt het vrij vlot om het gebruik van de medicatie weer op gang te brengen en zo de overlast te laten ophouden.

Ook zien we zaken terugkeren waarin de klagers om wat voor reden dan ook eerder niet durfden door te bijten. De aanpak staat of valt bij klagers die consequent en volhardend melding maken van de overlast die zij ondervinden. Zonder klagers hebben wij geen zaak. In sommige situaties laten de klagers het afweten. Het wordt dan heel moeilijk om een goede wending aan de situatie te geven. In een aantal gevallen lukt het op een later moment wel om de klagers te motiveren en door te pakken. Ook deze situaties gaan schuil achter het recidive-cijfer.

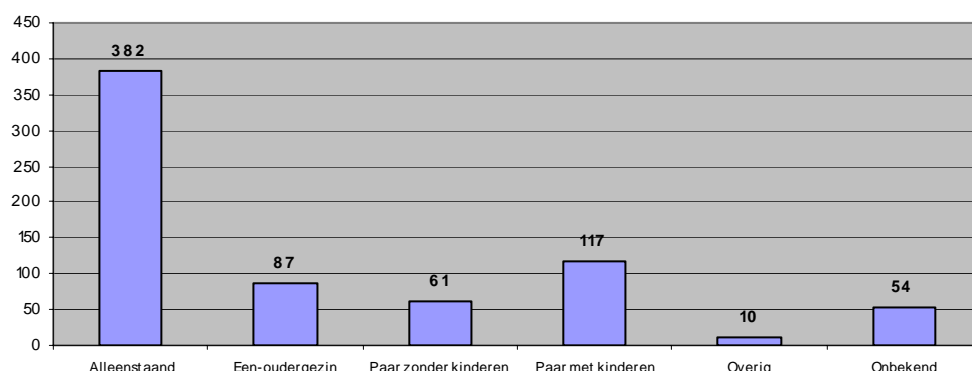
Tot slot blijft er dan een restgroep aan overlastveroorzakers over, waar we moeilijk de vinger achter krijgen. Je kunt dan denken aan bijvoorbeeld een groep alcoholisten die steeds weer op een ander adres overlast veroorzaken. Als we druk uitoefenen op de bewoner van het ene adres verschuift de overlast naar een ander adres.

**Herkomst
Overlastveroorzaker 2006
(711)**



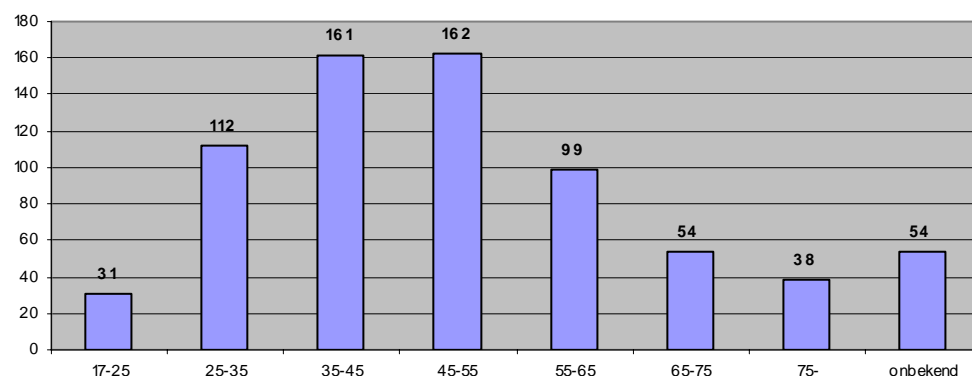
Gezinssamenstelling 2006

Gezinssamenstelling Veroorzaker 2006 (711)



Leeftijd Veroorzaker 2006

Leeftijd Overlastveroorzaker (Hoofdbewoner) 2006 (711)



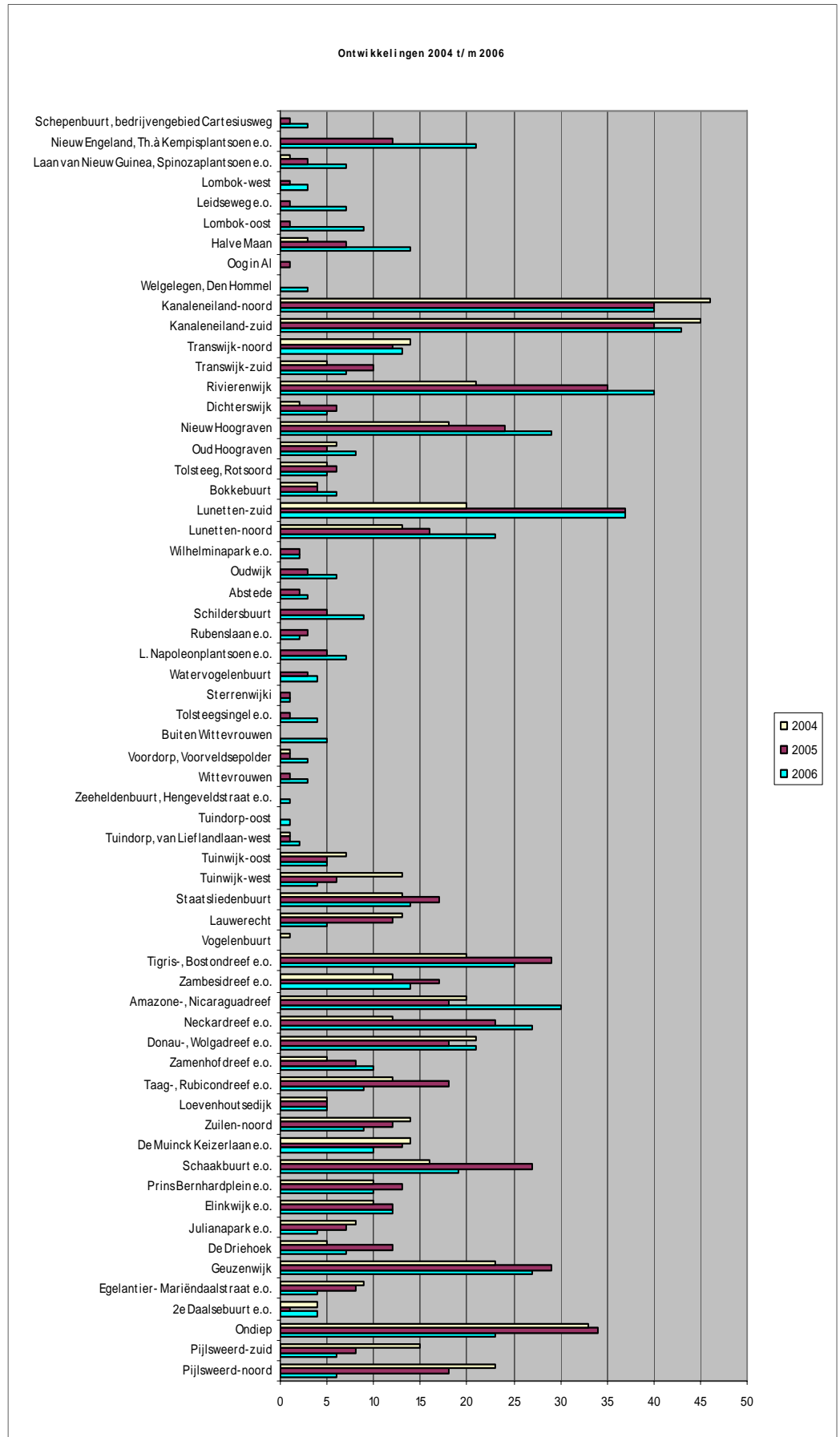
Rooseveltlaan	13
Livingstonelaan	11
Alexander de Grotelaan	10
Magelhaenlaan	7
Marshallaan	6
Nansenlaan	6
Ondiep	6
Joh. Wagenaarkade	6
Graadt van Roggenweg	5
Ibisdreef	5
Thomas a Kempisweg	5
St Maartensdreef	5
Oeral	5
Nicolaas Ruychavenstraat	5
Stanleylaan	5
Blois van Treslongstraat	5
Troelstralaan	5
van Bijnkershoekeaan	4
van Brammendreef	4
Columbuslaan	4
Constant Erzeijstraat	4
de Gasperilaan	4
Hanoirdreef	4
Maria van Hongarijreedreef	4
IJsselsteinaan	4
Kretadreef	4
Lodewijk Napoleonplantsoen	4
Nolenslaan	4
Patrimoniumstraat	4
Marco Pololaan	4
Jacob Simonsz. de Rijksstraat	4
Rijnlaan	4
Cornelis Roobolstraat	4
Scharlakendreef	4

Straten met de meeste woonoverlastsituaties in absolute aantallen 2006 (711)

Publicaties 2006



Situatie 2004 t/m 2006



Totaal aantal woonoverlastsituaties 2004 t/m 2006 in absolute aantallen per buurt

Opvallende zaken 2006

Als we kijken naar de registratiecijfers van de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken dan zijn er een aantal zaken die opvallen.

Overvecht

In de afgelopen jaren hebben we in onze jaarverslagen vooral de zorgelijke ontwikkelingen in de wijk **Overvecht** voor het voetlicht gebracht. Overvecht is inderdaad voor wat betreft woonoverlast uitgegroeid tot een stevige probleemwijk. Opvallend is dat de wijk Overvecht in het jaar 2006 na de wijk Kanaleneiland het hoogste scoort als we het aantal woonoverlastsituaties afzetten tegen het aantal huishoudens. De wijk Overvecht is daarmee bijvoorbeeld de wijk Zuilen voorbijgestreefd. De omstandigheden in de wijk Zuilen vormde eens de aanleiding om met een aanpak woonoverlast te starten. Woonoverlast neemt qua aard en omvang nog steeds toe in Overvecht. In die zin zijn de ontwikkelingen in Overvecht nog steeds zeer zorgelijk. Toch springen dit jaar andere wijken meer in het oog dan Overvecht.

Hoograven/Lunetten

Dit jaar zijn het vooral de wijken Hoograven en Lunetten die in het oog springen. Naast het hoge aantal woonoverlastsituaties in Lunetten-Noord zien we een stijging in vrijwel alle buurten van de wijken Hoograven en Lunetten. Vooral de buurten Nieuw-Hoograven en Lunetten-Noord geven een stijging te zien. Als we een uitroep tekenen zouden moeten zetten bij een aantal wijken met een negatieve ontwikkeling (voor wat betreft woonoverlast) dan zouden we hem dit jaar neerzetten bij Hoograven en Lunetten.

Rivierenwijk

Een andere wijk waar het niet goed mee gaat is Rivierenwijk. Voor het tweede jaar op rij zien we een stevige stijging van het aantal woonoverlastsituaties. In absolute aantallen staat Rivierenwijk nu op

de derde plaats van wijken met de meeste woonoverlastsituaties na Kanaleneiland-Noord en Kanaleneiland-Zuid. Daarmee is Rivierenwijk ook een wijk om in de gaten te houden.

Kanaleneiland

Kanaleneiland scoort nog steeds heel hoog als je kijkt naar het absolute aantal woonoverlastsituaties dat speelt in de wijk. Opvallend is wel de verschuiving van het zwaartepunt van Kanaleneiland-Noord naar Kanaleneiland-Zuid.

Woningcorporaties

We zijn nu bijna tien jaar bezig met de aanpak woonoverlast vanuit de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken. Tien jaar terug was de Politie verreweg de grootste aanmelder van woonoverlastsituaties bij de netwerken. De laatste jaren zien we echter een stevige verschuiving richting de Woningcorporaties. Het zijn nu de Woningcorporaties die de meeste aanmeldingen bij de netwerken voor hun rekening nemen. Een duidelijk signaal dat de Woningcorporaties woonoverlast serieus nemen. Het lijkt er op dat Woningcorporaties veel toegankelijker zijn geworden voor huurders die woonoverlastproblemen ondervinden. Vooral Mitros scoort wat dat betreft erg goed, maar ook de overige corporaties als Portaal en de Boex hebben de inhaalslag gemaakt. Er is echter ook een keerzijde aan deze ontwikkeling.

Politie

Nog maar kortgeleden was de Politie de grootste aanmelder van woonoverlastsituaties bij de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken. Inmiddels zijn de Woningcorporaties de grootste aanmelders. Voor een deel is deze ontwikkeling op het conto te schrijven van de Woningcorporaties. De Woningcorporaties maken meer werk van de aanpak van woonoverlast, zijn meer toegankelijk geworden voor huurders die woonoverlastproblemen ondervinden en signaleren beter. In het verleden werd de

Politie door bewoners vaker benaderd als zij woonoverlastproblemen hadden, bij gebrek aan een luisterend oor van de zijde van de Woningcorporaties. De Politie is meer gaan zitten op haar kerntaken en woonoverlast past daar maar ten dele in. In het verleden gebeurde het te vaak dat huurders aanklopten bij de Politie daar waar zij eigenlijk op de stoep zouden moeten staan van de Woningcorporatie. Je zou kunnen zeggen dat die situatie nu is rechtgetrokken. *Toch baart de situatie zoals die nu is ook zorgen. Het feit dat de Politie niet meer als eerste signaleert dat er ernstige problemen spelen tussen bewoners (woonoverlast gaat vaak gepaard met fysiek geweld, bedreiging, intimidatie, huiselijk geweld, criminaliteit en openbare orde problemen) kan ook betekenen dat de Politie haar contact en voeling met de wijk en de bewoners van de wijk aan het verliezen is.* Een tweede negatieve ontwikkeling zou kunnen zijn dat de Politie vanwege een verschuiving in accenten, inboet aan signalerend vermogen.

Beide ontwikkelingen baren ons zorgen. Wanneer de Politie het contact met de bewoners in de wijk verliest en daarbovenop ook niet meer tijd signaleert, dan gaat het een keer grandioos mis. Als we kijken naar de cijfers van Mitros waarbij bijna 75% van alle woonoverlastsituaties door Mitros zelf worden aangekaart bij de netwerken, dan is het opmerkelijk gezien de problematiek die wordt aangemeld dat de Politie maar een aandeel heeft van ongeveer 20%.

Ernstige Vervuiling

Het is altijd weer een verrassing wat een jaar te bieden heeft aan vormen van woonoverlast. Zo zagen we in 2004 een enorme afname van het aantal vervuilingssituaties (ernstige vervuiling van de woning). We hadden toen de indruk dat we door vroegtijdige signalering onder andere vanuit de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken vat hadden gekregen op vervuilingssituaties. In 2005 zagen we



weer een plotselinge toename van het aantal vervuilingssituaties. Een toename die zich doorzet in 2006. We hebben geen goede verklaring voor deze toename. Verder blijkt het toch enorm moeilijk om deze problematiek vroegtijdig te onderkennen. Dat wekt verbazing omdat deze vorm van overlast vaak het meest eenvoudig door derden is te signaleren.

Zuilen

In 2004 hadden we de indruk dat de woonoverlastproblematiek in de wijk Zuilen zowel qua aard als qua omvang op haar retour was. We hadden dat nog niet koud opgeschreven of daar kwam het jaar 2005 met een forse stijging van het aantal nieuwe aanmeldingen. Het geeft aan hoe moeilijk dit soort ontwikkelingen zijn te voorspellen. In 2006 zien we een verdere daling van het aantal woonoverlastsituaties. Een daling die meer in de lijn ligt van de verwachtingen die we in 2004 hebben uitgesproken.

Psychiatrie

Ook in 2006 zien we een stijging van het aantal ernstige woonoverlastsituaties waarbij psychiatrische problematiek als achterliggende problematiek speelt. In 2005 was dat nog **48 %** van het totaal aantal woonoverlastsituaties dat speelde en in 2006 is dat opgelopen tot **54 %**. In meer dan de helft van alle woonoverlastsituaties die worden aangepakt door de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken speelt dus psychiatrische problematiek bij de overlastveroorzaker. Een zeer hoog percentage. Opvallend in de samenwerking is dat het aantal samenwerkingsrelaties met Altrecht buiten het Zorgcoördinatieteam (OGGZ-team) stevig aan het stijgen is.

Utrecht-West

We zijn nog maar een jaar actief in de wijk Utrecht-West. Qua aard en omvang van de woonoverlastproblematiek heeft de wijk ons verrast.



Portes is een brede welzijnsorganisatie in de stad Utrecht.

Het werkgebied van Portes bestaat uit de stadsdelen Noord West (Zullen, Ondiep en Pijlsweerd), Zuid (Hoograven en Lunetten) en West (Lombok en Oog in Al).

Portes richt zich op het verbeteren van de leefomstandigheden en leefomgeving van alle wijkbewoners die in het werkgebied van Portes leven. Dat betekent dat het aanbod van Portes ook heel divers is. Voor alle leeftijden biedt Portes een (aan) gepast aanbod, variërend van kinderopvang voor de allerkleinsten, kinder- en speeltuinwerk voor de wat oudere kinderen tot jongerenwerk voor bijna volwassenen, volwassenenwerk en ouderenwerk voor de oudste wijkbewoners. Naast deze groepsactiviteiten biedt Portes ook een aanbod aan de individuele wijkbewoners, bijvoorbeeld op het gebied van hulpverlening of mensen die hulp willen bij het zoeken en vinden van (on)betaald werk.

Wijkgericht

Portes kent voor de genoemde stadsdelen een specifiek aanbod. De wensen (en problemen) van wijkbewoners verschillen uiteraard per wijk. Bovendien stelt de gemeente Utrecht een aantal specifieke eisen, zogenaamde speerpunten. Bij het vaststellen van het activiteitenaanbod stelt Portes de wensen van de wijkbewoners centraal. Het gaat tenslotte om het welzijn van de wijkbewoners!

Samen aan de slag

Steeds vaker doet Portes mee aan projecten die het wonen en leven in de genoemde wijken aangenamer, leuker maken. Samenwerkingspartners zijn bijvoorbeeld de politie, de woningcorporaties, de scholen in de wijken en natuurlijk de wijkbureaus

en de gemeente. Die samenwerking gebeurt in buurtaanpakken, netwerken of projecten.

Woonoverlast

Portes was ongeveer tien jaar geleden de initiatiefnemer in het opzetten van het eerste Woonoverlastproject in de stad Utrecht, in de wijk Zullen. Sindsdien is Portes de trekker geweest van de stedelijke uitrol richting de overige wijken van de stad Utrecht. Aanvankelijk een uitrol richting de overige achterstandswijken en later een uitrol richting alle overige wijken. Tot 2006 waren de Casemanagers Woonoverlast verbonden aan de Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken in dienst van de respectievelijke Wijkwelzijnsorganisaties die werkzaam waren in het betreffende werkgebied. Sinds 2006 zijn deze casemanagers in dienst van Portes. Portes verzorgt nu de Aanpak Woonoverlast in de volledige stad Utrecht (Coördinatie, Organisatie, Ondersteuning en Uitvoering door de Casemanagers Woonoverlast)

Intern

Bij Portes werken ongeveer 350 beroepskrachten en ruim 900 vrijwilligers. De Raad van Toezicht is het hoogste orgaan binnen Portes. Bestuursleden worden niet betaald. Wel hebben zij veel kennis van, ervaring in en affiniteit met het welzijnswerk. De Raad van Toezicht laat het 'runnen' van Portes vooral over aan de Raad van Bestuur. Samen met de clustermanagers en de managers van het Bedrijfsbureau en het Stafbureau vormt deze het Managementteam (MT).

Meer informatie?

Wil je meer weten over Portes? Bel met het Centraal Bureau, 030 - 2 452 050, of met onze afdeling Communicatie, 030 - 2 917 329. Mailen kan ook: e.lasseur@portes.nl.

Artikel Kenniscentrum Stedelijke Vernieuwing

In Utrecht wordt de extreme woonoverlast in een zestal wijken effectief aangepakt. Door middel van een integrale aanpak werken verschillende instanties nauw samen om de overlast in te dammen en uitzetting van de veroorzakers te voorkomen. In aanhoudende overlastgevallen biedt een zogenaamd laatstekansbeleid uitkomst. Het succesvolle project gaat vanaf 2007 in de gehele stad draaien.

In Utrecht werkt sinds 1997 een mix van instellingen aan het verminderen van extreme woonoverlast via het project Aanpak Extreme Woonoverlast. Het project loopt in een zestal wijken, waarvan de eerste in Zullen in 1997 als proef van start ging. De ervaringen opgedaan in dit proefproject vormden de basis voor de overige woonoverlastprojecten. Vanaf 2007 moet het project in de hele gemeente draaien.

Het project maakt onderscheid tussen woonoverlast en extreme woonoverlast. Hiermee wordt aangegeven dat slechts een bepaalde categorie van overlast – de extreme - wordt aangepakt. De definitie van extreme woonoverlast die wordt gehanteerd is: 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.

Vanuit het project wordt de ernst van de woonoverlastsituatie als de enige rechtvaardiging gezien om ingevraagd op indringende wijze bemoeienis te hebben met de privé-situatie van de overlastveroorzaker. Het is hierbij niet de bedoeling dat de betrokken organisaties woonoverlastsituaties, die zij zelf met enige moeite zouden kunnen oplossen, nu vrij eenvoudig kunnen afschuiven richting het project.

Oprachthegevers van de woonoverlastprojecten zijn de Dienst Wijkbeheer en Stadsvernieuwing van de gemeente Utrecht. Een uitzondering vormt het project in de Staatsliedenbuurt dat in opdracht van het Wijkbureau Noord-Oost tot uitvoering wordt gebracht.

Doelstelling

In nauwe samenwerking en op een pragmatische en maatschappelijk verantwoorde wijze wordt gestreefd naar het voorkomen en bestrijden van extreme woonoverlast. De doelgroep wordt enerzijds gevormd door de omwonenden die de overlast ervaren, maar anderzijds ook door de overlastveroorzakers zelf. Met betrekking tot deze laatste doelgroep houdt dit in dat wordt gestreefd naar het organiseren van een passend hulpverleningsaanbod opdat de overlastveroorzaker ander gedrag gaat vertonen en niet op straat komt te staan.

Aanpak

De woonoverlastprojecten zijn wijkgericht en kennen ieder afzonderlijk een eigen structuur op wijkniveau, met een stuurgroep, werkgroep en een casemanager als de spin in het web. Alle projecten worden centraal aangestuurd door een stedelijk projectcoördinator.

In de stuurgroep zijn alle samenwerkende partijen vertegenwoordigd op leidendevend niveau. Ook de gemeente Utrecht is vertegenwoordigd in de vorm van een assistent wijkmanager van het desbetreffende Wijkbureau. In de stuurgroepvergaderingen (twee keer per jaar) worden onder andere algemene beleidsontwikkelingen, eventuele knelpunten in de samenwerking, de verantwoordelijkheid van inzet en resultaten besproken. In de werkgroep vindt dus het eigenlijke werk plaats. Hierin zijn dan ook alle samenwerkende partijen vertegenwoordigd op uitvoerend niveau. In de werkgroepvergaderingen (eens per maand) worden onder andere nieuwe woonoverlastmeldingen, de voortgang van de aanpak en knelpunten binnen de uitvoering besproken. Buiten de maandelijkse vergadering om hebben de uitvoerende partijen vaker contact met elkaar. Dit is in lijn met het doel van het project, waarbij een nauwe samenwerking centraal staat.

In 2006 hebben de woningcorporaties het initiatief genomen om de werkwijze uit te breiden, te verbeteren en in te bedden in een zorgnetwerk. De woonconsulent van de corporatie heeft voortaan niet meer zelf alle hulpverlenende instanties te bellen om, in geval van extreme overlast, een oplossing te zoeken.

De woonconsulent kan in extreme gevallen bellen naar het projectteam Woonoverlast. Na een intakegesprek met alle betrokken instanties wordt bekeken welke zorg en aandacht de cliënt nodig heeft. Vervolgens krijgt de casemanager het mandaat om met de persoon in kwestie aan de slag te gaan. De casemanagers moeten ervoor zorgen dat de cliënt de juiste aandacht krijgt om de overlast te verminderen of in ieder geval beheersbaar te maken. Zo kunnen ze een beroep doen op een netwerk van instellingen, zoals de gemeente, corporaties, de politie, het welzijnswerk, de GG&GD, de verslavingszorg en de psychische zorg. Te denken valt aan hulp van de GG&GD en/of een aangepaste betalingsregeling voor de huurachterstand. In eerste instantie gaat het hier om een vrijwillige aanpak: de veroorzaker van de overlast krijgt de kans om zijn of haar situatie te verbeteren. Slaat deze persoonlijke aanpak aan, dan verdwijnt vaak ook de overlast.

Laatstekansbeleid
Mocht de vrijwillige aanpak geen succes hebben, en de overlast blijft extreem, dan heeft een corporatie het zogenaamde laatstekansbeleid achter de hand. De corporatie geeft aan wanneer het niet langer kan: de cliënt stapte dan vervolgens in een traject van dwang en drang, zonder dat hij nog iets te kiezen heeft. De corporatie stelt een bijzonder huurcontract op dat de cliënt moet ondertekenen en waar hij zich aan moet houden. Hierin staat bijvoorbeeld dat de huurder zijn medicatie moet innemen. Houdt de huurder zich niet aan het contract, dan volgt een ontruimingsprocedure. Dankzij deze aanpak lijkt het aantal huissuitzettingen in Utrecht af te nemen.

Om het wijkgerichte netwerk beter te benutten, worden in de toekomst meerdere activiteiten aan het woonoverlastproject gekoppeld. Deze verbreding zal plaatsvinden richting de zogenaamde zorgwerkende zorgmijders: mensen die hulp nodig hebben, maar moeilijk of niet de weg weten te vinden of mensen die hulp ontploen. Deze uitbreiding zal plaatsvinden binnen het gehele veld van wonen, zorg en schuldhulpverlening. "Door vroegtijdige signalering van huurschuld in de netwerken kan eerder hulp worden geboden met hopelijk als gevolg dat er minder uitzettingen plaats gaan vinden", aldus Jan van Gameren, stedelijk coördinator van het project.

Financiering

De Stichting Utrechtse Woningcorporaties, een samenwerkingsverband van de Utrechtse corporaties Bo-ex, Mitros, Portaal, SSHU en GroenrandWonen, neemt de helft van de kosten voor haar rekening: € 275.000. De andere helft wordt door de gemeente betaald vanuit gereserveerde gelden in het kader van het Grotestedebelief. Het project in de Staatsliedenbuurt wordt gefinancierd uit gelden gereserveerd in het kader van de Integrale Veiligheid. Hans van Oort van de gemeentelijke Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling: "De samenwerking tussen gemeente en woningcorporaties kwam tot stand omdat zowel de gemeente als de corporaties zich verantwoordelijk voelen voor een goede woonomgeving." Dit uitgangspunt maakte het mogelijk dat de financiering tot 2009 is verzekerd.

Leerpunten / Resultaten

Succes

Tijdschrift Vitale Stad (juni 2006) kijkt terug op de afgelopen vijf jaar van het project en concludeert dat de Utrechtse aanpak van extreme woonoverlast zeer succesvol blijkt te zijn. "De Utrechtse benadering is een goed voorbeeld dat navolging verdient in het Plan Maatschappelijke Opvang van het rijk en de G4", aldus de auteur van het artikel.

Van Gameren stelt dat het moeilijk valt te zeggen of de woonoverlast is afgenomen door de woonoverlastprojecten: "Uit de analyse van individuele gevallen blijkt wel dat het probleem vaak wordt opgelost, maar daar staat tegenover dat er allerlei maatschappelijke ontwikkelingen zijn die de overlast doen toenemen. Denk maar aan de vermaatschappelijking van de zorg, die er toe leidt dat bepaalde probleemgevallen niet meer in een inrichting worden opgenomen maar in de samenleving blijven wonen. Of aan de volksbuurten die multicultureel van samenstelling zijn veranderd, met alle spanningen van dien. Verder is de bevolkingssamenstelling in de sociale huurwoningen eenzijdiger geworden, waardoor mensen met psychische en sociale problemen meer bij elkaar in de buurt zitten en elkaar lastig vallen. Deze ontwikkelingen leiden ertoe dat ondanks het feit dat wij woonoverlast effectief kunnen aanpakken er toch sprake is van een toename." (Vitale Stad, juni 2006)

In een artikel in het Aedes-magazine (11/2006) stelt de auteur dat het succes van de aanpak van het woonoverlast goed nieuws is voor de woningcorporaties is. "Zij hebben vaak hun handen vol aan de zogeheten huis-tuin-en-keukenoverlast zoals huurders die klagen over luidruchtige burenen. Na een korte bemiddeling gaat dat in veel gevallen weer goed. Maar ook deze lichte gevallen van overlast kosten corporaties tijd, zeker nu de politie zich steeds meer op haar kerntaken richt en bij woonoverlast niet altijd meer een kijkje komt nemen", stelt manager Wonen Coen Braan van de corporatie Bo-Ex, en woordvoerder namens de STUW. "De aanpak van overlast hoort bij ons werk. Maar het gaat wel ver om buiten kantooruren alle meldingen van geluidsoverlast op te moeten lossen. De politie moet daar ook voor zijn." (Aedes –magazine, 11/2006)

Casemanager Hoograven/Lunetten Esther van der Lubbe, maakt in de praktijk nog wel eens mee dat partijen ondanks de goede wil, toch nog langs elkaar heen werken. Ook corporaties kunnen daar nog van leren. "Ik heb wel eens meegemaakt dat ik niet op de hoogte werd gesteld dat er een deurwaarder naar een cliënt was gestuurd vanwege een huurachterstand, terwijl ik nog midden in het traject zat. Zoiets kost enorm veel tijd en geld om dat weer te herstellen." (Aedes –magazine, 11/2006)

Draagvlak
Hans van Oort: "Binnen de ambtelijke diensten is er een groot draagvlak voor onze aanpak. Wel is het soms lastig de budgetten goed op elkaar af te stemmen. Echter, door de opgebouwde netwerken in de wijken slaan we dicht bij de mensen en is het mogelijk tot een integrale aanpak van de problemen te komen. Of het nu om overlast of huurschuld gaat, vereenzaming of vervuiling' via de netwerken kunnen de problemen snel gesignaleerd worden." (Vitale Stad, juni 2006)

De aanpak kan ook rekenen op politiek draagvlak, stelt Van Oort. Wel is het een politiek punt dat er zorgvuldig met de privacy van zowel de klagers als de beklaagden wordt omgegaan. De partijen die in deze aanpak meedoen, hebben een privacyconvenant ondertekend waarin zij toezeggen uiterst zorgvuldig met persoonlijke gegevens om te gaan. "Daarbij hebben wij onze Aanpak Extreme Woonoverlast ingebracht in het Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang dat het rijk met de G4 heeft opgesteld. In dit plan gaat het om voorkomen van huissuitzettingen als gevolg van zowel huurschuld als overlast. Het onderdeel in dit plan betreffende de aanpak van woonoverlast is dus in Utrecht al gerealiseerd. Utrecht pakt de woonoverlast effectief aan waardoor ook dakloosheid zoveel mogelijk wordt voorkomen", aldus Van Oort.

Geraadpleegde bronnen en leestips

Duijn, D. van (2006) Aanpak extreme woonoverlast succesvol. In: Vitale Stad, juni 2006.

Vos, Lisette (2006) Achter de voordeur: casemanagers spin in het web bij aanpak extreme woonoverlast in Utrecht. In: Aedes-magazine, nummer 11, 2006.