

De kracht ligt in de eenvoud

Utrechtse aanpak extreme woonoverlast werkt

24

VITALE STAD
MEI 2001

De onderzoekers van Vrijbaan presenteren Stichting Welzijn Noord-Utrecht – na een fusie omgedoopt tot Portes – als goed voorbeeld van een integraal werkende welzijnsorganisatie met thematisch geordende productgroepen. Rond deze thema's zijn teams van professionals gevormd, die interdisciplinair en niet buurtgebonden zijn. In de jaren negentig groeide de samenwerking met de politie in de aanpak van overlast door jongeren en tegen verval en criminaliteit in de Geuzenwijk. In het Project Aanpak Woonoverlast Zuilen werken welzijnswerkers, agenten en hulpverleners van verschillende instellingen samen. Deze aanpak is zo succesvol gebleken, dat die in het kader van het grotestedenbeleid ook in de vier andere Utrechtse GSB-wijken wordt ingevoerd.

Lange tijd hadden welzijnsorganisaties hun diensten gerangschikt onder de noemers kinderwerk, tienerwerk, meidenwerk, volwassenenwerk en ouderenwerk. Ze werden genoemd naar de doelgroepen. Steeds meer welzijnsorganisaties stappen af van die klassieke indeling. Portes heeft al haar diensten onder thema's ondergebracht, die ze ook wel aanduidt als kerntaken. Deze kerntaken zijn vastgesteld na een grondige wijkanalyse, waarvoor naast kwantitatieve ook kwalitatieve gegevens zijn gebruikt uit interviews met

diverse professionals en 600 wijkbewoners. De resultaten en conclusies van deze wijkanalyse zijn vervolgens in divers samengestelde panels besproken en becommentarieerd. De organisatie is nu opgebouwd rond de thema's sociale integratie, leefbaarheid en veiligheid; maatschappelijke hulp- en dienstverlening; individuele trajectbegeleiding; opvoedingsstimulering en opvoedingsondersteuning; opvoedingsondersteuning en ontwikkelingsstimulering; recreatie en educatie. De professionals van Portes zijn georganiseerd in deze themagroepen. Voordeel van deze organisatiestructuur is dat Portes deze thema's daadwerkelijk integraal kan aanpakken.

Welzijn en politie

De productgroep 'sociale integratie, leefbaarheid en veiligheid' is samengesteld uit jongerenwerkers, opbouwwerkers en hulpverleners. Gezamenlijk en afzonderlijk houden zij zich bezig met leefbaarheidsvraagstukken zoals overlastbestrijding, criminaliteitspreventie en ondersteuning van groepen en individuen in geïsoleerde posities. Jaarlijks worden de diensten vastgesteld, waarbij men poogt zoveel mogelijk aan te sluiten op ontwikkelingen en behoeften van afnemers, partners en opdrachtgevers. Naar aanleiding van geconstateerde problematieken bekijkt men met de partners waar bundeling van diverse disciplines nieuwe antwoorden kan

opleveren. Dit leidt soms tot nieuwe, duurzame structuren en soms is het slechts noodzakelijk een tijdelijke structuur op te zetten als antwoord op een bepaalde gebeurtenis. Ter illustratie beschrijven we hieronder twee voorbeelden.

Vanaf begin 1990 neemt de samenwerking tussen Portes en de politie toe. Aanvankelijk was er nog enig wantrouwen over en weer en waren er

Vanuit de stadsbus van welzijnsorganisatie Portes worden op locatie activiteiten voor jongeren georganiseerd.



alleen incidentele contacten. Pioniers uit beide organisaties zochten elkaar steeds vaker op. Eerst ging het om informatie-uitwisseling, maar al snel zetten ze samen gezamenlijke activiteiten op die gericht waren op overlastgevende jongeren. Zo spanden ze zich samen in voor de aanschaf van een stadsbus, van waaruit op locatie activiteiten ten behoeve van jongeren worden georganiseerd. Toen zowel de politie als Portes in de wijk een ruimte zochten om bewoners beter te bedienen, kwamen ze op het idee samen een pand te delen. Sinds het midden van de jaren negentig zit het welzijnswerk samen met de politie in een tijdelijk pand, in afwachting van nog te realiseren nieuwbouw. Inmiddels heeft de samenwerking tussen politie en welzijnswerk zich verbreed. Ook opbouwwerk en hulpverlening zijn aangeschoven. Het bijkomend gevolg van de samenwerking met de politie is dat de welzijnswerkers ook weer nieuwe mogelijkheden ontdekten om onderling samen te werken. De samenwerking verdiepte zich en zo groeide de behoefte om rond specifieke thema's toenadering te zoeken tot andere samenwerkingspartners. Zo ontstonden in korte tijd nieuwe ideeën over het projectmatig aanpakken van een aantal ernstige maatschappelijke problemen die zo kenmerkend zijn voor de achterstandswijken in de grote steden. Zo is de Buurtaanpak Geuzenwijk gericht op het tegengaan van sociaal verval en toenemende fraude en criminaliteit, het JOS-project op overlast van jongeren op straat en het Project Aanpak Woonoverlast Zuilen op extreme woonoverlast, veroorzaakt door mensen met ernstige psychische en sociale problematiek.

Project Aanpak Woonoverlast Zuilen

Vanaf halverwege de jaren negentig werden politie, hulpverlening en opbouwwerk in toenemende mate geconfronteerd met ernstige woonoverlast, veroorzaakt door mensen met wie het in psychisch en sociaal opzicht beslist niet goed gaat. Daarbij kun je denken aan mensen met psychiatrische problematiek, drugs- en alcoholverslaafden, mensen die zichzelf en hun woning vervuilen. Rond specifieke incidenten werd ad hoc samenwerking gezocht met derden, zoals woningcorporaties, de afdeling Woonhygiëne van de GG&GD, de RIAGG en de verslavingszorg. Hoewel de resultaten in de zin van het oplossen van woonoverlastproblemen goed waren, bleek in de praktijk dat de incidentele samenwerking met name door allerlei afstemmingsproblemen veel te veel tijd kostte, hetgeen effectief handelen in crisissituaties bemoeilijkte. De behoefte groeide om een structurele samenwerking op te zetten met een beperkt aantal noodzakelijke partners, met wie de afstemming op voorhand geregeld was. In 1996 kwam het eerste projectplan tot

stand en in 1997 werd financiering gevonden voor het woonoverlastproject. De samenwerkingspartners zijn de politie, de hulpverlening en het opbouwwerk van Portes, de woningcorporaties en de afdeling Woonhygiëne van de GG&GD. Doel van het project is dat nauwe samenwerking extreme woonoverlast moet voorkomen en bestrijden, zonder dat het komt tot een ontruiming van de zorgwekkende overlastveroorzaker. Hoewel de aanpak zich in eerste instantie richt op de overlastveroorzaker, speelt ook het informeren en soms ook het begeleiden van de omgeving - de overlaston-dervindende omwonenden - een belangrijke rol.

De kracht van het woonoverlastproject ligt in zijn eenvoud: een beperkt aantal noodzakelijke samenwerkingspartners met duidelijkke, niet al te veel overlappende rollen, korte lijnen. En in de aan het project toegevoegde hulpverlener, die woonoverlastsituaties weet te vertalen in een hulpvraag van de overlastveroorzaker. Deze hulpverlener is de spil van het project. Hij slaat een brug tussen de overlast georiënteerde partijen - politie en woningcorporatie - en de cliëntgeoriënteerde hulpverleningsinstanties, waaronder RIAGG en de verslavingszorg. Hij biedt de overlastveroorzaker ter plekke de eerste begeleiding aan, stelt een voorlopige diagnose, probeert de overlastveroorzaker te motiveren tot het accepteren van hulp van derden en probeert derden te bewegen die hulp te bieden. De partners signaleren overlastproblemen, onderhouden contact met de omgeving en bieden hulp bij het tot stand laten komen van het eerste contact van de hulpverlener met de overlastveroorzaker. Ze verlenen hand- en spandiensten, verzorgen soms wat dwang en drang. En ze leveren door veelvuldige terugkoppeling en aanvullende informatie de hulpverlener beter zicht op de overlastsituatie en het effect van zijn handelen.

De aanpak werkt. Dat bleek in 1999 ook duidelijk uit een uitgebreide evaluatie welke Werkgroep 2000 in opdracht van de gemeente Utrecht verrichtte. Inmiddels zijn we zover dat de gemeente Utrecht heeft besloten dat ook in overige vier GSB-wijken woonoverlastprojecten naar bovenstaand model moeten worden opgezet. In de loop van 2001 gaan deze projecten van start.

Een goed project blijft in beweging. De nieuwe situatie waarin straks vijf woonoverlastprojecten draaien, biedt nieuwe mogelijkheden om betere samenwerkingsafspraken te maken met de incidentele partners buiten het project. De uitdaging is om de eenvoud en werkzaamheid van het oorspronkelijk concept te behouden en toch nieuwe wegen in te slaan.

Paul van der Aa is manager ontwikkeling en marketing bij Portes, Jan van Gameren is stedelijk coördinator woonoverlastprojecten