

# Succesvol **samenwerken** voor **handhavers** en **hulpverleners**

In situaties met woonoverlast zijn verschillende professionals betrokken. Zeker ook als de Wet aanpak woonoverlast wordt ingezet. Handhavers en hulpverleners moeten hierin samen optrekken om de overlast te stoppen en de overlastveroorzakers de hulp te geven die ze nodig hebben.

Zoals altijd bij samenwerken, zijn er hobbels. Bijvoorbeeld over de verwachtingen die professionals van zichzelf en anderen hebben of stereotype ideeën over elkaar. In het overlastlab van oktober 2021 werden deze beelden opgehaald.

## Rollen en taken



### HANDHAVERS\*

- Ontvangen signalen over woonoverlast, zijn soms een luisterend oor voor melders en onderhouden contacten met melders.
- Adviseren de burgemeester en wethouders over de aanpak van overlast, zowel beleidsmatig als in individuele cases.
- Toetsen of de overlast ernstig genoeg is om aan te pakken met bijvoorbeeld de Wet aanpak woonoverlast.
- Voeren de regie in het proces en bij individuele overlastzaken.
- Overleggen met hulpverleners welke rol hulpverlening kan/moet spelen.

\*Onder handhavers verstaan we medewerkers van gemeenten, woningbouwcorporaties of politie die betrokken zijn bij het handhaven van o.a. het huurrecht of de Wet aanpak woonoverlast.

Meer? Lees verder in [dit document](#).



### HULPVERLENERS\*

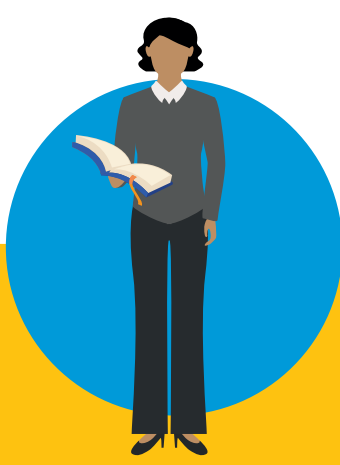
- Onderzoeken of er al hulpverlening aanwezig is.
- Gaan mee op huisbezoeken en hebben contact met de melder en de overlastveroorzaker (en zijn/haar netwerk).
- Verwijzen mensen naar de juiste zorg en verleiden ze soms ook om zorg te aan te nemen.
- Proberen maatwerk te bieden aan elke overlastveroorzaker.
- Regisseren en coördineren de zorgactiviteiten in de overlastaanpak.

\*Hulpverleners zijn medewerkers van hulpverlenende organisaties zoals de GGD, de GGZ, het sociaal wijkteam, of andere professionals die ondersteuning bieden aan overlastgevers.

Meer? Lees verder in [dit document](#).

## Stereotypen

Beide beroepsgroepen hebben ideeën over de ander, in de vorm van stereotypen. Dé handhaver of dé hulpverlener is zus of zo. Een aantal terugkerende stereotypen staan hieronder.



### HANDHAVERS

- Kunnen alles oplossen met de Wet aanpak woonoverlast, maar doen dat niet.
- Zijn bureaucratisch, star en niet flexibel.
- Zijn heel streng en hebben alleen oog voor handhaving en de melders van woonoverlast.
- Zijn het coördinatiepunt en de gesprekspartner voor bewoners.
- Hebben een vertekend beeld van de rol van hulpverlening.

Meer? Lees verder in [dit document](#).



### HULPVERLENERS

- Worden gezien als tovenaars; zij kunnen alle problemen oplossen.
- Zetten hun cliënt centraal en niet de oplossing van woonoverlast.
- Kijken naar wat kan en niet naar wat nodig is.
- Zijn soft.
- Willen en mogen van beroepsgeheim of AVG niets delen.

Meer? Lees verder in [dit document](#).

## Samenwerking



### WENSEN

- Goede onderlinge communicatie
- Samen echt doorpakken en terugkoppelen
- Vaste aanspreekpunten
- Heldere regels over informatiedeling
- Denken in mogelijkheden: samen lef tonen!

Meer? Lees verder in [dit document](#).



### SUCCEFACTOREN

- 1 regievoerder in een casus
- Gezamenlijke probleemanalyse maken en acties benoemen, los van je rol
- Werken aan goede dossieropbouw
- Onderling vertrouwen
- Meer creativiteit in het zoeken naar praktische oplossingen

Meer? Lees verder in [dit document](#).



### VALKUILEN

- Gebrek aan tijd en prioriteit bij partners
- Over de 'schutting gooien' van een casus
- Gebrek aan regie op een casus
- Stil vallen van de samenwerking
- Onvoldoende betrekken van bewoners bij afhandeling van een overlastcasus

Meer? Lees verder in [dit document](#).

## Kansen

Ondanks de nodige verbeterpunten, werken professionals in handhaving en zorg al dagelijks veel met elkaar samen. Eigenlijk willen ze allemaal hetzelfde: de overlastsituatie stoppen en mensen helpen die hulp nodig hebben. Concrete kansen voor de komende tijd zijn dan ook:



Meer van elkaar leren.



De beschikbare instrumenten die de verschillende partners hebben nog beter op elkaar afstemmen en samen inzetten.



De gegevensdeling verbeteren.

**Deze bijzondere en waardevolle samenwerking blijft ook voor de toekomst een belangrijke uitdaging!**

Meer informatie en handreikingen over de Wet aanpak woonoverlast vind je op [de website](#).