

Inzicht in de samenwerking bij toepassing van de Wet aanpak woonoverlast

Tussen handhaving en hulpverlening

Versie 1.0

Katja Steverink, het CCV
Michel Vols, RUG

Voorwoord

In opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties hield het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) in samenwerking met de Rijksuniversiteit Groningen een tweede overlastlab over de Wet aanpak woonoverlast. Medewerkers van gemeenten die ervaring hebben met de inzet van de wet en hun partners uit de zorg deelden hun ervaringen op het gebied van de samenwerking tussen handhaving en hulpverlening bij de inzet van de Wet aanpak woonoverlast.

Met dank aan de gemeenten en organisaties die bijdroegen aan deze uitkomsten:

Gemeenten: Assen, Almere, Den Haag, Dordrecht, Eindhoven, Emmen, Kerkrade, Nissewaard, Rotterdam, Schiedam, Zorg en Veiligheidshuis Twente en bureau Woontalent.

Andere organisaties: GGZ Drenthe, GGD Flevoland, Parnassia-politie-programma, GGZ Zuid-Holland-Zuid, GGD Brabant-Zuidoost, GGZ praktijk Breukel, GGZ Rotterdam, GGD Hollands Midden en de wijk-GGD'ers uit Vught.

© 2021. Alle rechten voorbehouden.

Ondanks alle aan de samenstelling van deze uitgave bestede zorg, kan het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele schade die zou kunnen voortvloeien uit enige fout die in deze uitgave zou kunnen voorkomen.

Inhoud

1. Taken, rollen en stereotypen	4
1.1 Taken en rollen van handhavers bij de aanpak van woonoverlast	4
1.2 Stereotypen over handhavers	4
1.3 Taken en rollen van hulpverleners bij de aanpak van woonoverlast	5
1.4 Stereotypen over hulpverleners	6
Behoeften	7
1.5 Behoeften van professionals	7
2. Succesfactoren en valkuilen	8
2.1 Succesfactoren bij samenwerking	8
2.2 Valkuilen bij samenwerking	8

1. Taken, rollen en stereotypen

In het tweede overlastlab gingen gemeentelijke experts op het gebied van de Wet aanpak woonoverlast samen met hulpverleners dieper in op de samenwerking tussen handhaving en hulpverlening bij de inzet van deze wet.

1.1 Taken en rollen van handhavers bij de aanpak van woonoverlast

Professionals werkzaam op het gebied van openbare orde, veiligheid of handhaving zien voor zichzelf een aantal taken en rollen weggelegd.

- Zij ontvangen signalen over woonoverlast, zijn soms een luisterend oor voor melders van woonoverlast en onderhouden de contacten met de melders.
- Zij voeren de regie in het proces en bij individuele overlastzaken. Zij geven richting aan het proces en zorgen dat bijvoorbeeld informatie wordt gedeeld.
- Zij verbinden partijen die betrokken zijn bij de aanpak van overlast en jagen de partijen soms ook aan om op te treden.
- Zij adviseren de burgemeester en wethouders over de aanpak van overlast, zowel op beleids- als zaaksniveau.
- Zij toetsen of de overlast ernstig genoeg is om aan te pakken met bijvoorbeeld de Wet aanpak woonoverlast.
- Zij zijn betrokken bij handhavingsacties om woonoverlast aan te pakken.

Er is ook gevraagd aan professionals uit de hulpverlening welke rol en taken zij zien weggelegd voor hun partners die werken op het gebied van openbare orde, veiligheid of handhaving. Deze komen voor een groot deel overeen met de bovenstaande taken en rollen.

- Zij moeten regie voeren op het proces en individuele overlastzaken. Zij moeten het overzicht hebben en lef tonen.
- Zij moeten de partijen enthousiasmeren tot samenwerken en aanjagen. Zij voeren waar nodig de druk op.
- Zij overleggen met hulpverleners over welke rol hulpverlening in een overlastzaak kan/moet spelen.
- Zij moeten kennis hebben van de wet- en regelgeving, maken beleid, stellen kaders en hebben soms doorzettingsmacht.
- Zij hebben het contact met de bewoners.
- Zij treden handhavend op.

1.2 Stereotypen over handhavers

Volgens professionals die werken op het gebied van openbare orde, veiligheid of handhaving zijn er aantal stereotyperingen die aan hun werk kleven. Zij denken dat andere professionals, bijvoorbeeld werkzaam in de hulpverlening, onderstaand beeld van hen hebben. Het is natuurlijk niet zeker dat dit echt het geval is.

- Het beeld is dat zij heel veel kunnen op het gebied van handhaving en alles kunnen oplossen met bijvoorbeeld de Wet aanpak woonoverlast, maar dat niet doen of pas veel te laat.
- Zij worden gezien als bureaucratisch, star en niet flexibel. Er wordt niet naar een oplossing gezocht.

- Zij worden gezien als heel streng, met alleen maar oog voor handhaving en de melders van woonoverlast. Zij willen sneller optreden dan bijvoorbeeld hun partners uit de hulpverlening.
- Zij worden gezien als altijd bereikbaar en een vraagbaak voor allerlei vragen over de aanpak van overlast.
- Zij worden gezien als coördinatiepunt en als gesprekspartner van burgers.

We vroegen ook professionals uit de hulpverlening welk beeld of stereotype zij hebben van hun partners die werken aan de openbare orde, veiligheid of handhaving. Daar blijkt uit dat de hierboven genoemde stereotypen ook daar leven. De professionals op het gebied van openbare orde, veiligheid of handhaving:

- kunnen heel veel doen, maar werken heel traag;
- zijn soms heel afstandelijk en vormen een gesloten bolwerk;
- kijken alleen naar het oplossen van overlast en de belangen van de melder, niet van de overlastveroorzaker;
- hebben een vertekend beeld van de rol van hulpverlening bij de aanpak van woonoverlast.

1.3 Taken en rollen van hulpverleners bij de aanpak van woonoverlast

Hulpverleners benoemden wat zij hun rol en taken vinden bij de aanpak van woonoverlast. Het valt op dat sommige taken en rollen hetzelfde zijn als die de handhavers voor zichzelf zien weggelegd. Hulpverleners:

- staan met hun poten in de klei: zij maken contact met overlastveroorzakers en proberen gedrag te beïnvloeden;
- onderzoeken of er al hulpverlening aanwezig is bij een overlastzaak;
- begeleiden mensen naar de juiste zorg en verleiden soms ook mensen om zorg te accepteren;
- proberen maatwerk te bieden in elke overlastcasus;
- gaan mee op huisbezoeken en hebben contact met de melder en overlastveroorzaker (en zijn/haar netwerk);
- verbinden partijen die betrokken zijn bij de aanpak van de overlastzaak en zijn een aanspreekpunt voor de andere partijen;
- voeren procesregie en coördineren de zorgactiviteiten in de overlastaanpak;
- hebben expertise die andere partners niet hebben en adviseren onder meer handhavers en bestuurders.

We vroegen professionals die werken aan de openbare orde, veiligheid of handhaving wat zij vinden dat de rollen en taken van hulpverleners zijn bij de aanpak van woonoverlast. Daaruit ontstaat het volgende beeld:

- Hulpverleners moeten regie voeren op de inzet van gepaste zorg in overlastzaken, geven informatie over zorg en schetsen de mogelijkheden.
- Zij moeten gedrag beïnvloeden, mensen begeleiden naar de juiste hulp en meewerken aan een duurzame oplossing voor de overlastsituatie.
- Hulpverleners stellen een zorgplan op.
- Hulpverleners grijpen in als er vrijwillig geen ingang is bij een overlastgever. Zij zetten bemoeizorg in waar nodig.
- Hulpverleners geven advies aan andere partners bij de inzet van en mogelijkheden van zorg in overlastzaken.
- Hulpverleners moeten de verbinding zijn tussen hulpverlening en handhaving: zij vormen de brug naar zorg.
- Hulpverleners schalen zelf op naar handhaving als de zorgopties zijn uitgeput.

1.4 Stereotypen over hulpverleners

Er is ook gevraagd aan hulpverleners naar welke stereotyperingen zij verbinden aan hun eigen beroepsgroep. Het is niet gezegd dat deze stereotyperingen waarheid zijn.

- Hulpverleners worden gezien als een soort tovenaars: zij kunnen alle problemen oplossen.
- Hulpverleners kunnen zorgen dat iemand gedwongen kan worden opgenomen of gedwongen medicijnen moet slikken.
- Hulpverleners willen en mogen niets delen vanwege hun beroepsgeheim of de AVG.
- Hulpverleners zijn dag en nacht bereikbaar en moeten dat ook zijn.
- Hulpverleners hebben alleen oog voor de belangen van de overlastveroorzaker en niet voor de melders en de buurt.

We vroegen ook aan professionals die werken aan de openbare orde, veiligheid of handhaving welke stereotyperingen zij hebben over hulpverleners. Daaruit ontstaat het volgende beeld:

- Hulpverleners hebben veel kennis van zorg en gedragsinterventies.
- Hulpverleners zijn soft ('geitenwollensokken').
- Hulpverleners kijken naar wat kan in plaats van wat nodig is.
- Hulpverleners zetten hun cliënt centraal en niet de oplossing van de woonoverlast.
- Hulpverleners kunnen om redenen van privacy geen of te weinig informatie delen.

Behoeften

1.5 Behoeften van professionals

Er is eveneens gevraagd naar de behoeften van hulpverleners en handhavers om de samenwerking tussen beide groepen bij de aanpak van woonoverlast te verbeteren. Er ontstaat het volgende beeld:

- Goede communicatie tussen de partijen waarbij er goede uitleg wordt gegeven waarom een partner wel of niet iets doet. Je kunt er niet van uitgaan dat de andere partij het vanzelf wel begrijpt.
- Inzet en betrokkenheid van de partners: de wil om echt door te pakken en terug te koppelen naar elkaar.
- Vaste aanspreekpunten bij partners die elkaar niet alleen in geval van een casus of crisis spreken.
- Heldere regels over informatiedeling tussen partijen en meer mogelijkheden om onderling gegevens te delen.
- Goede en een geborgde samenwerking met andere partijen, zoals woningcorporaties en wijkagenten.
- Meer gespecialiseerde hulpverleners die weten hoe zij moeten samenwerken en optreden in overlastzaken.
- Beschikbare alternatieve woonruimten en crisisplekken voor mensen die te maken hebben met complexe problematiek.
- Het denken in mogelijkheden en niet in beperkingen: toon lef met elkaar!



2. Succesfactoren en valkuilen

2.1 Succesfactoren bij samenwerking

De aanwezige professionals hebben met elkaar een aantal succesfactoren voor een goede succesvolle samenwerking tussen hulpverleners en handhavers benoemd:

1. Zorg dat er 1 regievoerder is in de casus die een helicopterview over de casus heeft en houdt.
2. Geef inzicht in de verschillende belangen en rollen van de partners.
3. Maak een gemeenschappelijke analyse over wat er aan de hand is, wat de gemeenschappelijke belangen en doelen zijn en kom tot een gemeenschappelijk gedragen aanpak. Stel los van jouw eigen rol vast wat er gedaan moet worden in de overlastzaak.
4. Zorg dat de partners elkaar vertrouwen. Weet elkaar te vinden bij overlastzaken, maar ook voor en nadat die zaken zijn aangemeld/aangepakt. Zorg voor korte communicatielijnen.
5. Zet volop gemeenschappelijk in op dossieropbouw in overlastzaken.
6. Laat de aandacht bij een casus niet verslappen: blijf de urgentie van de overlastzaak zien.
7. Wees creatiever en zoek naar praktische oplossingen. Denk bijvoorbeeld aan een interventiepotje waar hele praktische zaken uit betaald kunnen worden die bijdragen aan de aanpak van woonoverlast.

2.2 Valkuilen bij samenwerking

De professionals benoemden ook een aantal valkuilen:

1. Vastlopen door problemen met het onderling delen van gegevens. Het beroepsgeheim zorgt er soms echt voor dat hulpverleners niet alle gegevens mogen delen: zij kunnen tuchtrechtelijk problemen krijgen.
2. Gebrek aan tijd en prioriteit van de partners.
3. Het over de schutting gooien van een casus.
4. Het gebrek aan regie in een overlastzaak.
5. Het stilvallen van de samenwerking door onvoldoende gedeelde belangen en behoeften bij de partners.
6. Het onvoldoende betrekken van bewoners bij de afhandeling van de overlastzaak: onvoldoende verwachtingsmanagement door de partners.



54

CCV Colofon

Projectcoördinatie

Katja Steverink, adviseur CCV

Fotografie

Unsplash



Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) is een onafhankelijke stichting die partijen en veiligheidsprofessionals helpt om Nederland veiliger en leefbaarder te maken.

Het CCV is een initiatief van het ministerie van Veiligheid en Justitie, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelatie, het Verbond van Verzekeraars, werkgeversorganisatie VNO-NCW, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en de Raad van Korpschefs.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid

Churchilllaan 11, 3527 GV Utrecht

Postbus 14069, 3508 SC Utrecht

T (030) 751 6700

E info@hetccv.nl

I www.hetccv.nl

