

Osse aanpak van woonoverlast ontstaan vanuit de praktijk



‘Het is gelukt om de verschillende kokers bij elkaar te brengen’

De aanpak van woonoverlast kan alleen effectief zijn als alle betrokken partijen de neuzen dezelfde kant op hebben staan. De situatie in de gemeente Oss was tot een paar jaar geleden verre van dat. “Elke organisatie bekeek de overlastproblematiek vanuit haar eigen taak,” vertelt Willie Remmerswaal die als regisseur Multiprobleem Huishoudens werkzaam is bij de gemeente Oss. “Om tot een meer integrale aanpak te komen, zijn we gezamenlijk een traject ingegaan.” Dat traject, dat begon met de aanpak van één casus, is inmiddels uitgegroeid tot een succesvolle werkwijze waar de hele regio dankbaar gebruik van maakt.

Willie Remmerswaal maakt onderdeel uit van SamenKrachtOss, een team van onafhankelijke regisseurs die zich richten op de aanpak van multiprobleem huishoudens. “Er is altijd wel een zekere aanpak van de problematiek geweest. Maar echt integraal beleid, waarbij alle partners elkaar kennen en samenwerken, hebben we nog niet zo lang”, vertelt ze. “Het is in 2013 tijdens een casus ontstaan, letterlijk op de werkvloer.”

Wat kom je hier doen?

Remmerswaal was samen met het kernteam aanwezig in een woning die als ‘onveilig’ was aangemerkt. Het kernteam is een team van beroepskrachten van Ons Welzijn, gemeente Oss (gebiedsbeheerder, toezichthouder, wijkcoördinator) woningbouwcorporatie en politie. “Het was er een enorme rotzooi en de ratten liepen door het huis. In de kamer zat al een medewerker van de afdeling Vergunningen, Toezicht en Handhaving, terwijl er ook iemand van de juridische afdeling was om de woning te sluiten. Al deze professionals keken elkaar aan met een blik van: ‘wat kom je hier doen, dit ons terrein’. Op zo’n moment merk je dat verschillende organisaties en zelfs afdelingen van de gemeente heel verkokerd werken. Iedereen kwam voor zijn eigen oplossing. De politie omdat er drugs werd gedeald, de gemeente om de woning te sluiten en de zorg om de meneer in kwestie te helpen. Achteraf gezien, was dit de perfecte situatie om het langs elkaar heen werken inzichtelijk te maken. Het dossier was klein en overzichtelijk, met partijen van binnen en buiten het gemeentehuis. De handhaving én de zorg moesten wel samen optrekken. Want je kunt wel zeggen: ‘de woning moet dicht op basis van veiligheid’, maar waar gaat zo’n man dan naar toe? Deze casus heeft het balletje aan het rollen gebracht. Het was duidelijk dat hier een gestroomlijnde aanpak met alle partners noodzakelijk was.”

‘Doordat we de praktijk de input hebben laten leveren voor het beleid, zag je dat iedereen snel aansluiting zocht’

In de periode 2013-2017 werd de basis voor de Osse aanpak van woonoverlast ontwikkeld. “We begonnen met een werksessie in de vorm van een ontbijt. We hebben daarvoor mensen vanuit de praktijk en beleidsmedewerkers uitgenodigd.” Die combinatie was volgens Remmerswaal erg belangrijk. “De praktijk moet beleidsmedewerkers voeden met de problemen waar zij tegenaan lopen. De beleidsmedewerkers kunnen vervolgens aan de slag richting de gemeenteraad. Die route hebben de partners gezamenlijk afgelegd. Doordat de praktijk de input leverde voor het beleid, zag je dat iedereen snel aansluiting zocht. Daarna rolt het gemakkelijk verder. De beleidsmedewerkers hebben de plannen samen met de mensen uit de praktijk, aan de hand van een casus, toegelicht bij de gemeenteraad. Veel mensen hebben geen idee dat dit soort situaties ook in Oss spelen.”

Ontbijtbijeenkomst

Tijdens de ontbijtbijeenkomst werd duidelijk dat de woonoverlastproblematiek bijna altijd complex is en een goede samenwerking tussen de betrokken partners vereist. Het bleek dat de beroepskrachten behoefte hebben aan een protocol dat duidelijk beschrijft hoe de rolverdeling is, wie wat doet en wat de mogelijkheden én onmogelijkheden zijn. Een werkgroep is vervolgens aan de slag gegaan met het samenstellen van een protocol. De eerste versie verscheen in 2014. “Een enorm pak papier”, herinnert Remmerswaal zich. “Maar we hadden voor het eerst wel alles op een rijtje staan.”

Van protocol naar handleiding

De werkgroep bleef actief om te kijken hoe het protocol in de praktijk uitpakte. Op basis van alle ervaringen, bekeek de werkgroep of het document kon worden ingekort. Dit leidde tot de Handleiding Aanpak Woonoverlast, een handzaam boekje van een paar A4-tjes, dat in 2016 werd gepresenteerd. In deze handleiding is de Osse werkwijze teruggebracht tot een schema waarin het hele traject staat beschreven van preventie, aanpak en zorg.

‘Als het niet lukt om een oplossing te vinden, is dat ook een resultaat. Door onze nieuwe werkwijze weet je dat in ieder geval alles geprobeerd is’

Remmerswaal benadrukt het belang van preventie. “Als je kunt voorkomen dat de overlast uit de hand loopt, komt een persoon niet in de andere stromen terecht. Als dat wel het geval is, laat de handleiding precies zien welke mogelijkheden er zijn.” In een aantal gevallen zijn die er niet. “Als het niet lukt om een oplossing te vinden, is dat ook een resultaat”, stelt Remmerswaal. “Door onze werkwijze weet je dan dat er in ieder geval alles geprobeerd is.” Wanneer de overlast niet kan worden opgelost, heeft de gemeente sinds vorig jaar nog een extra optie in handen: de gedragsaanwijzing.

Gedragsaanwijzing

Met de invoering van de Wet aanpak woonoverlast (juli 2017) heeft de burgemeester de mogelijkheid gekregen om gedragsaanwijzingen te geven aan overlastgevers. Het vergroot de armslag van gemeenten bij de aanpak van woonoverlast in zowel huur- als koopwoningen. In de gedragsaanwijzing staat wat de overlastgever moet doen of juist moet laten. Afdwingen van de gedragsaanwijzing kan door het opleggen van een dwangsom of door middel van bestuursdwang.

Het opleggen van een gedragsaanwijzing is wat Remmerswaal betreft echt een laatste redmiddel. “Een maatregel die we liever niet - of in ieder geval zo min mogelijk - willen gebruiken. Maar ik ben wel blij dat de gemeenteraad besloten heeft om de gedragsaanwijzing op te nemen in de APV. Het is toch een stok achter de deur voor de overlastgevers die we met onze aanpak niet kunnen helpen.”

‘Hoewel de werkwijze vastligt, vraag iedere casus om een maatwerkoplossing’

De praktijk

Na een overlastmelding wordt een regisseur van SamenKrachtOss ingeschakeld. De regisseur maakt eerst een analyse van het huishouden. “Er wordt als het ware een foto van de situatie gemaakt. Aan de hand van die analyse, kijkt de regisseur welke organisaties een rol zouden kunnen spelen bij het oplossen van de overlastproblematiek. Dan moet je denken aan organisaties zoals de politie, woningbouw, bemoeizorg, GGD en Vluchtelingenwerk. Ook de handhavers en juristen van de gemeente maken vaak deel uit van het team. De juiste spelers op de juiste plek. De samenstelling verandert per casus. Want, hoewel de werkwijze inmiddels vastligt, vraagt iedere casus om maatwerk.”

De instelling van ‘ik ben gewend om’ of ‘ik vind’, is veranderd in ‘wat is er nodig in de casus?’

De regisseur maakt samen met het team een plan van aanpak. De inwoner wordt daarbij betrokken. “We bekijken de situatie en aan de hand van de afspraken in het protocol, gaan we na wie, wat gaat doen. Soms moet je in de geest van het protocol handelen om schot in een situatie te krijgen.” Een dergelijk besluit wordt altijd samen genomen. “Die samenwerking gedurende het hele traject van een casus is eigenlijk het succes van de nieuwe werkwijze. De instelling van ‘ik ben gewend om’ of ‘ik vind’, is veranderd in ‘wat is er nodig in deze casus?’. Omdat deze integrale aanpak van onderaf is ontstaan, is het echt van de professionals zelf. Dat, gecombineerd met de eenvoud en het feit dat we allemaal zien dat het werkt, heeft ervoor gezorgd dat steeds meer organisaties zijn gaan geloven in de kracht van de aanpak.”

Netwerk

De aanpak valt of staat volgens Remmerswaal met een goed netwerk en het betrekken van de inwoner. “Dat heb je echt nodig. Daarom vind ik het belangrijk dat we regelmatig bijeenkomsten hebben om te overleggen en te evalueren. Zo leer je de andere professionals beter kennen en weet je welke mogelijkheden hun organisaties wel en niet hebben. Je pakt net even wat makkelijker de telefoon als je de ander kent. En de ander is ook eerder geneigd om mee te denken aan een oplossing.”

‘De juristen van de gemeenten gaan nu ook gewoon met een kan koffie onder de arm naar een bewoner toe’



Het belang van kennen en gekend worden, geldt ook voor de cliënten. “Ik denk dat het goed is dat iedereen zich blijft realiseren dat er achter elk dossier mensen schuilgaan. We stimuleren het ook om die mensen op te zoeken. Het is zo belangrijk dat alle professionals weten welke mensen er achter dat Burgerservicenummer zitten. Als je de mensen achter het dossier niet kent, is het makkelijk om je bureaucratisch op te stellen. Wij zetten in op contactmomenten, niet alleen door de zorgprofessionals, maar bijvoorbeeld ook door de juristen van de gemeenten. Die gaan nu ook met een kan koffie in de hand naar een bewoner toe. Het uitgangspunt van onze aanpak is dat we eerst kijken wat iemand zelf nog wil en kan. Wat wil de mens zelf? En niet: wat heeft hij of zij verkeerd heeft gedaan en welke straf hoort daarbij?”

“Daarna kijken we samen wat de inwoner zelf nog kan en wat daarbij nodig is. Daar komt dan het netwerk om de hoek kijken”.

Wauw-gevoel

Het uitwisselen van ervaringen en elkaar hulp bieden, vindt Remmerswaal een ander belangrijk uitgangspunt. “We doen aan intervisie om elkaar te helpen, maar ook om elkaars mogelijkheden en onmogelijkheden te leren kennen. Als je begrijpt waarom iemand een beslissing moet nemen, kun je daarna samen kijken of er misschien andere mogelijkheden zijn.”

‘Successen delen geeft energie en vertrouwen in het traject’



Ook het delen van successen draagt volgens Remmerswaal bij aan de samenwerking. “Dat geeft energie en vertrouwen. Het wauw-gevoel als er een doorbraak is, omdat je samen de schouders onder een casus hebt gezet. Dat helpt enorm om door te zetten.” Want er is volgens Remmerswaal nog genoeg te doen om de werkwijze te verbeteren en aan te scherpen. “Hoe gaan we om met privacy-knelpunten, kunnen we onze aanpak verbinden met het AVE-model en zijn er nog verbeterlagen binnen de samenwerking te maken? We blijven ons steeds doorontwikkelen. Maar, omdat de basis van de aanpak nu goed is, heb ik er alle vertrouwen in dat het ons ook zal lukken om deze uitdagingen samen tot een goed einde te brengen.”

DE WERKGROEP

Bij de Osse aanpak zijn veel partijen betrokken. Zowel bij de individuele casussen als bij de totstandkoming van de nieuwe werkwijze. Deelnemers van de werkgroep zijn:

- Woningbouwcorporaties :
 - Mooiland en
 - Brabant Wonen
- Team Bemoeizorg
- Maatschappelijke opvang Verdiehuis
- GGD Hart Voor Brabant
- Politie Brabant Noord
- Ons Welzijn (Sociale Teams en team Buurtbemiddeling)
- Vluchtelingenwerk Oss
- Gemeente Oss :
 - Team Vergunningen Toezicht en Handhaving
 - Team Werk en Inkomen
 - Bestuursadviseur team Veiligheid
 - Beleidsmedewerker Veiligheid
 - Team Wijkzaken
 - Team SamenKrachtOss

In het kader van de AVG en het invoeren van de APV, hebben ook collega's van het team TOR en HOR van de gemeente zich aangesloten. Het CCV heeft de werkgroep vanaf het begin bijgestaan met raad en daad.