

PLAN VAN AANPAK VOOR AANPAK WOONOVERLAST

Gemeente Rijswijk

INHOUDSOPGAVE

Bladzijde

1. Inleiding	3
2. Afbakening, doelstellingen en sturing	4
3. Werkwijze	5
4. Tijdspad en implementatie	8

Bijlagen

Bijlage A Rolomschrijving ketenpartners	9
Bijlage B beschrijving van het proces aanpak overlast	11
Bijlage C Processchema woonoverlast eenvoudig en complex	12
Bijlage D Het escalatiemodel	16
Bijlage E Handhavingsmatrix	18
Bijlage F instrumenten	19

1. INLEIDING

1.1. De aanpak van woonoverlast

Woonoverlast wordt ervaren als een van de belangrijkste vormen van overlast in de woon- en leefomgeving. Het kent verschillende gradaties: van geluidsoverlast tot en met ernstige overlast waar veiligheid en leefbaarheid in het geding komen. Aanhoudende woonoverlast kan het woongenot en het veiligheidsgevoel van bewoners ernstig bedreigen.

De gemeente Rijswijk en verschillende ketenpartners plegen al veel inzet om woonoverlast in Rijswijk te verminderen. Woonoverlast wordt echter steeds complexer. Zo is er de afgelopen jaren een ontwikkeling waarbij een groot deel van de woonoverlast wordt veroorzaakt door mensen met een zorgindicatie, waaronder veel zorgmijders. Door bijvoorbeeld de extramuralisering in de geestelijke gezondheidszorg wonen er meer kwetsbare mensen in de wijken. Een deel van deze personen vertoont gedrag dat deze complexe woonoverlast veroorzaakt.

De Rijswijkse gemeenteraad heeft op 24 oktober 2017 een wijziging van de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) aangenomen. Met de toevoeging van artikel 2.78 (Woonoverlast als bedoeld in artikel 151d Gemeentewet) wordt het voor de burgemeester mogelijk om een bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing op te leggen aan niet alleen huurders, maar ook aan huiseigenaren die overlast veroorzaken in hun woning of op hun erf. In zo'n gedragsaanwijzing staat dan welke acties de overlastveroorzaker moet ondernemen of juist moet nalaten om te voorkomen dat een dwangsom verbeurt of bestuursdwang wordt uitgevoerd. Aan de overlastveroorzaker kan de burgemeester bijvoorbeeld een bezoekersverbod opleggen.

Voor de aanpak van woonoverlast en de toepassing van gedragsaanwijzingen, is, naast een aanvullende beleidsregel op het APV artikel, ook een integrale, structurele en zorgvuldige aanpak nodig. De rode draad hierin is regie en samenwerking.

Relatie met beleidsregel en convenant

Tegelijk met dit Plan van Aanpak zijn de beleidsregel "Aanpak woonoverlast gemeente Rijswijk en gedragsaanwijzing" en het convenant "Gegevensuitwisseling bestrijden woonoverlast Rijswijk" opgesteld.

Met het Plan van Aanpak wordt de aanpak van woonoverlast integraal uiteengezet. Het plan van aanpak is toegespitst op de beleidsregel. Het convenant is tweeledig. Enerzijds is hierin geborgd dat de deelnemende partijen zich committeren aan de gezamenlijk opgestelde aanpak. Anderzijds regelen de deelnemers hierin formeel dat de deelnemende partijen –indien noodzakelijk– informatie met elkaar kunnen delen over casussen. Voor het gedeelte informatieuitwisseling is het convenant aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming getoetst.

1.2. Ketenpartners en de borging van het Plan van Aanpak

In de aanpak van overlast is gezamenlijkheid een sleutel-element. Om de Rijswijkse aanpak in gezamenlijkheid tot stand te laten komen zijn werksessies georganiseerd met relevante ketenpartners waarbij input is geleverd voor dit Plan van Aanpak (hierna PvA). Door middel van ondertekening van het convenant "Gegevensuitwisseling bestrijden woonoverlast Rijswijk" gaan de ketenpartners akkoord met de verantwoordelijkheid om het PvA te borgen binnen hun eigen organisatie en om de uitwerking van dit PvA uit te rollen binnen hun organisatie.

Bij de aanpak van woonoverlast zijn de volgende ketenpartners betrokken:

- Gemeente Rijswijk (veiligheid, handhaving, wonen, zorg)
- Rijswijk Wonen
- Vidomes
- Buurtbemiddeling (Stichting Welzijn Rijswijk)
- Politie eenheid Den Haag, team Rijswijk
- Sociaal wijkteam
- GGD/Meldpunt bezorgd
- Bureau Bemiddeling en Mediation.
- Brandweer

2. AFBAKENING, DOELSTELLINGEN EN STURING

2.1. Afbakening begrip woonoverlast

Deze aanpak woonoverlast is gericht op overlast tussen buren. Andere vormen van overlast, zoals overlast van jeugdgroepen of geluidsoverlast van bedrijven e.d. vallen hier niet onder.

Van woonoverlast is sprake als een individuele bewoner, en zijn/haar bezoekers, zich regelmatig of structureel zo gedraagt, dat deze persoon daarmee in ieder geval omwonenden stoort in hun woongenot en/of belemmert in hun vrijheid. Geluidsoverlast, hangen in de portiek, lastig vallen, burenruzie en overlast gevend gedrag van kinderen van buren, zijn hier voorbeelden van. Ook het zichzelf schade toebrengen valt hieronder.

Uitgangspunt bij woonoverlast is dat de overlast een directe relatie moet hebben met de woonsituatie, woonomgeving en gedrag van de bewoner en het bezoek van de bewoner. De overlast moet ofwel in de woning worden ervaren ofwel in de directe omgeving daarvan.

2.2. Doelstellingen

De hoofddoelstelling van de aanpak woonoverlast is het woongenot en veiligheidsgevoel van de omwonenden zo snel mogelijk te verbeteren. Omwonenden hebben het recht op een leefbare en veilige woonomgeving. Het einddoel is om een gedragsverandering te bewerkstelligen, zodat de overlast ophoudt of tot een acceptabel niveau wordt teruggebracht.

Het uitgangspunt van het PvA is dat alle ketenpartners over de juiste informatie beschikken waarna integraal interventies in gang kunnen worden gezet.

De doelstelling voor de uitwerking van de aanpak woonoverlast is het streven om een woonoverlast-casus binnen drie maanden na de eerste melding te beëindigen. Een uitzondering wordt gemaakt voor extreme gevallen. Daarvoor wordt een termijn tot nader order bepaald.

2.3. Sturing en verantwoordelijkheden

Om het PvA effectief uit te kunnen voeren is het van belang dat de rollen en activiteiten van alle ketenpartners geborgd zijn. Elke overlastsituatie vereist immers andere ketenpartners en elke ketenpartner heeft eigen verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Uitgangspunt daarbij is dat iedere partner de eigen verantwoordelijkheid neemt in het oplossen van de woonoverlast.

Bij huurwoningen is de verhuurder het eerste aanspreekpunt voor overlast en de partij die met de overlast aan de slag gaat. Een woningcorporatie kan via het huurcontract druk uitoefenen op de overlastgever en overgaan tot het opleggen van gedragsaanwijzingen.

Bij koop- of particuliere woningen is de gemeente het eerste aanspreekpunt voor overlast en de partij die met de overlast aan de slag gaat. De gemeente kan een VVE benaderen om als eerste aanspreekpunt te fungeren voor overlast en om met de overlast aan de slag te gaan. Bij opschaling neemt de gemeente de regie weer over.

Daar waar de oplossing de inzet van meerdere disciplines vergt, vindt gezamenlijke aanpak plaats. Conform het strategisch veiligheidsbeleid, waarin de gemeente Rijswijk zich positioneert als regiehouder van integrale processen, pakt de gemeente in de gezamenlijke aanpak van woonoverlast ook de regierol op. Het primaat en de regierol ligt bij de gemeente bij veiligheid. De gemeente voert dan regie om tot een snelle gedragsverandering te komen van de veroorzaker. Hierbij is de snelle inzet van zorgprofessionals essentieel. Indien deze inzet niet succesvol is bij huurwoningen, neemt de woningcorporatie de regie weer over en informeert ze de gemeente over eventuele juridische maatregelen.

In Bijlage A staat weergegeven welke rollen en activiteiten elke ketenpartner oppakt.

3. WERKWIJZE

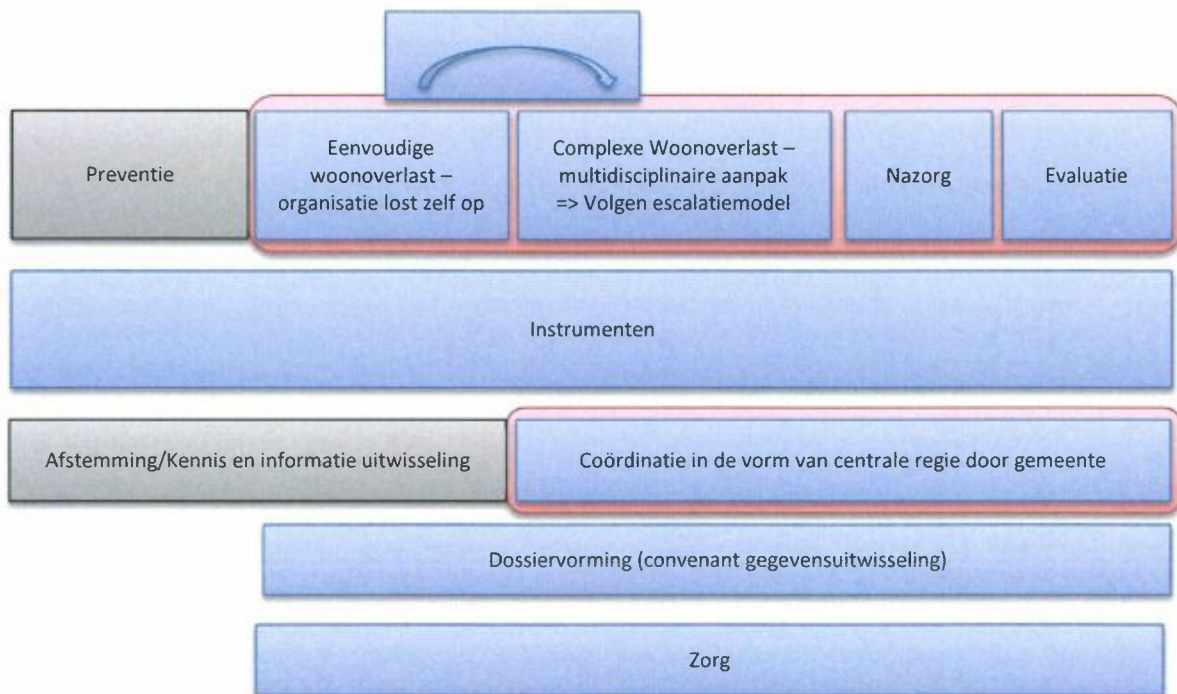
3.1. Periodiek overleg

Er wordt gekozen voor een "incidentgestuurde aanpak". Hiervoor wordt een casusoverleg ingericht, waar zwaardere overlastcasussen op de agenda staan. De aanpak richt zich op de repressieve aanpak, het sluitstuk van de veiligheidsketen, om een ongewenste situatie te beëindigen. Indien noodzakelijk wordt naast periodiek overleg een extra casuïstiek overleg gepland.

3.2. Stappen aanpak

Globaal is woonoverlast voor Rijswijk te onderscheiden in de stappen die in onderstaand schema te zien zijn. Het grijze gedeelte valt buiten het bereik van deze aanpak, al zal voor preventie in deze aanpak de intenties mee worden genomen. Vanaf paragraaf 3.2.1. volgt een toelichting van de gehanteerde uitgangspunten.

Een uitgeschreven beschrijving van de stappen in het onderstaande schema is te vinden in bijlage B



3.2.1. Preventie

Er wordt in de aanpak van woonoverlast gestreefd om woonoverlast zoveel mogelijk te voorkomen. Voor de ketenpartners, die betrokken zijn bij het beheer van de woningen en de woonomgeving, blijft dit een punt waar continu op gelet moet worden om beginnende overlast zo vroeg mogelijk te beëindigen en een gedragsverandering op te laten treden bij de bewoners. Signalen van de ketenpartners dienen met elkaar te worden afgestemd.

3.2.2. Eenvoudige woonoverlast

Bij "eenvoudige woonoverlast" is sprake van monodisciplinaire casuïstiek. Er is een partij of enkele partijen (meestal bilateraal) betrokken bij de aanpak. De regie ligt bij de meest betrokken partij (dat wil zeggen: de partij waar de melding van overlast binnenkomt). De instrumenten die de meest betrokken partijen ter beschikking hebben zijn toereikend voor de vorm en mate van overlast. Een dossier wordt in deze fase al gevormd. Het zorgtraject wordt

in deze fase ook al geraadpleegd en zo nodig ingezet als daar aanleiding toe is. De inzet van beschikbare instrumenten leidt tot het afnemen van de overlast en het afdoen van de casus.

3.2.3. Complexe woonoverlast

Bij "complexe woonoverlast" is sprake van multidisciplinaire casuïstiek. Er zijn dus per definitie meerdere partijen betrokken bij de aanpak. Eén partij kan de overlast niet alleen oplossen. De aanpak zoals boven beschreven heeft niet tot gewenst resultaat geleid of het is al helder dat het een casus betreft die een multidisciplinaire aanpak vraagt. De centrale regie komt in dat geval bij de gemeente te liggen. Op basis van de beschikbare instrumenten bepalen alle betrokken partijen samen de aanpak.

Bij complexe woonoverlast wordt het 'escalatiemodel' gehanteerd. Het 'escalatiemodel' houdt in dat de zwaarte van het instrument, welke wordt ingezet om een overlastsituatie te bestrijden, wordt afgestemd op de ernst en de duur van de overlast. De aanpak is erop gericht om in een zo vroeg mogelijk stadium aan te sturen op een gedragsverandering bij de overlastgever. Dit om verdere escalatie te voorkomen. In dit model worden de handhavings- en hulpverleningsinstrumenten van de verschillende ketenpartners gebundeld waardoor er sprake is van één integrale aanpak van de woonoverlast. Voor de samenwerking tussen de ketenpartners is het cruciaal dat de informatie- en gegevensuitwisseling geregeld is zodat door alle ketenpartners maatwerk wordt geleverd.

Een processchema Woonoverlast eenvoudig en complex is te vinden in Bijlage C.

Een uitgeschreven beschrijving van het escalatiemodel is te vinden in bijlage D.

Gekoppeld aan de beleidsregels, het processchema woonoverlast eenvoudig en complex en het escalatiemodel is een handhavingsmatrix opgesteld waarin de instrumenten voor handhaving vermeld staan. Er staat in wanneer die worden toegepast, door wie die worden toegepast en wat de sanctie is die er uit volgt.

Een handhavingsmatrix is te vinden in bijlage E.

3.3.4. Nazorg

Op basis van het verloop van de casus wordt bepaald welke nazorg nodig is

3.3.5. Evaluatie

Evaluatie van een casus vindt plaats als de overlast is opgehouden of is teruggebracht tot een voor de betrokkenen acceptabel niveau. Bij de evaluatie wordt een inschatting gemaakt of de aanpak het beoogde effect heeft en blijft houden. Daarna wordt de casus afgedaan.

3.3. Instrumenten

Elke overlastcasus is maatwerk. In afstemming met de ketenpartners wordt bepaald welk instrument of welke combinatie van instrumenten wordt ingezet voor de aanpak van een specifieke situatie. De instrumenten moeten naar proportionaliteit en subsidiariteit worden ingezet volgens het in paragraaf 3.2. genoemde 'escalatiemodel'.

Een lijst van de beschikbare instrumenten per ketenpartner, zoals geïnventariseerd bij de werksessies, is te vinden in Bijlage F

3.4. Dossieropbouw

Een van de voorwaarden voor effectieve aanpak van woonoverlast is een goede dossiervorming. Bij lichtere en/of kortdurende overlastsituaties kan men volstaan met mondelinge uitwisseling van informatie. Maar naarmate de overlast erger is en de sancties zwaarder worden, moet een zo compleet mogelijk dossier bijgehouden worden.

Zorgvuldige dossiervorming betekent dat de contacten met melder, de overlastgever en omwonenden zo snel mogelijk en zorgvuldig geregistreerd worden. Ten behoeve van de uitwisseling van gegevens is er een convenant "Gegevensuitwisseling bestrijden woonoverlast Rijswijk" tussen de betrokken ketenpartners. Ter bescherming van de privacy van de betrokkenen wisselen de partners de informatie en documenten uit conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Iedere partner heeft een eigen verantwoordelijkheid om een dossier vanuit hun discipline op te bouwen. Tot de fase van complexe overlast, waarbij een integrale aanpak nodig is, blijft eenieder dus verantwoordelijk voor zijn eigen dossier. Bij integrale aanpak kunnen verschillende dossiers gebundeld worden. Wanneer dossiers worden gebundeld, moeten alle ketenpartners hier goed op voorbereid zijn en hun informatie zo compleet mogelijk aanleveren.

Voor een lichte vorm van overlast, die door bemiddeling en/of mediation kan worden opgelost, is de bewaartermijn van een dossier één jaar na de afronding van de bemiddeling. Voorwaarde is wel dat er binnen die termijn geen nieuwe overlastmelding over dezelfde bewoner binnenkomt.

Voor zwaardere vormen van overlast, die door bemiddeling en/of mediation worden de dossiers bewaard zolang de bewoner het pand bewoont en maximaal twee jaar nadat eventuele sancties tegen de overlastgever zijn ingezet.

3.5. Zorg

Het Sociaal wijkteam en Meldpunt Bezorgd zijn cruciale partners in de aanpak van woonoverlast. Door de extramuralisering in de geestelijke gezondheidszorg wonen steeds meer kwetsbare mensen in woonwijken. Een groot deel van deze personen krijgt daarbij ambulante zorg in de eigen woning. Er is ook een deel dat wordt omschreven als zorgmijders: deze personen zijn zorgbehoevend, maar willen geen relatie met zorgverlening of ontwijken deze. Ook krijgen we bij woonoverlast te maken met verwarde personen. Het onaangepaste gedrag dat zij vertonen kan leiden tot overlast bij de omwonenden. Het is van belang dat deze kwetsbare groep mensen vooral ook de juiste hulp krijgen. Dit loopt dan ook als een rode draad door alle fases van de aanpak en is terug te zien in bovenstaand schema.

4. TIJDSPAD, IMPLEMENTATIE EN EVALUATIE

4.1. Tijdsplan op te leveren producten

Tegelijk met dit plan van aanpak is het aanvullende beleid voor de wet aanpak woonoverlast (gedragsaanwijzing) en het convenant "Gegevensuitwisseling bestrijden woonoverlast Rijswijk" opgesteld. Het convenant is tweeledig. Enerzijds is hierin geborgd dat de deelnemende partijen zich committeren aan de gezamenlijk opgestelde aanpak. Anderzijds regelen de deelnemers hierin formeel dat de deelnemende partijen –indien noodzakelijk- informatie met elkaar kunnen delen over casussen. Voor het gedeelte informatie-uitwisseling is het convenant aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming getoetst.

Deze 3 stukken worden aangeboden aan het college van B&W voor akkoord. Na vaststelling van deze stukken door het College van B&W, worden deze stukken voorgelegd aan de raad voor akkoord. Het beleid is bij akkoord vastgesteld. Na akkoord van de raad wordt het convenant voorgelegd aan de deelnemende partijen ter ondertekening.

4.2. Implementatie

Na ondertekening van het convenant kan de aanpak uitgerold worden. De inrichting van een periodiek overleg start vanaf dat moment op. Denk hierbij aan planning, uitnodiging van de partners voor het overleg, bepalen van de agendapunten en vulling van de lijst met casussen.

De Opgave Veiligheid, Inspectie en Handhaving heeft een lijst bijgehouden van casussen die de afgelopen 2 jaar zijn behandeld. Dit kan een startlijst zijn.

Aanbieding Plan van aanpak, beleid en Convenant "Gegevensuitwisseling bestrijden woonoverlast Rijswijk" aan college van B&W	4 ^e kwartaal 2018
Aanbieding Plan van aanpak, beleid en Convenant gegevensuitwisseling aan raad	4 ^e kwartaal 2018
Beleid vastgesteld	4 ^e kwartaal 2018
Ondertekening deelnemende partijen van het convenant gegevensuitwisseling	4 ^e kwartaal 2018
Implementatie aanpak woonoverlast	4 ^e kwartaal 2018

4.3. Evaluatie

Het PvA wordt een half jaar na inwerkingtreding tussentijds geëvalueerd tijdens het casusoverleg. Hierbij wordt gelet op de volgende punten: verkorten doorlooptijd van overlastmeldingen, de integriteit van de convenantpartners, de effecten van het PvA en eventuele verplaatsing van de problematiek naar omliggende wijken (het zogenoemde Waterbedeffect). De resultaten van de evaluatie worden gecommuniceerd naar alle ketenpartners. Vervolgens wordt de aanpak jaarlijks geëvalueerd en indien positief stilzwijgend gecontinueerd.

Bijlage A Rolomschrijving ketenpartners

Organisatie	Rolomschrijving
Gemeente Rijswijk	• Voert de regie; • Coördineert de aanpak van woonoverlast; • Bewaakt uitgezette acties; • Vormt de verbindende factor tussen ketenpartners om een aanpak te bepalen; • Ontvangt meldingen en legt deze vast; • Geeft de melder antwoord en/of verwijst deze naar een van de andere ketenpartners; • Verzamelt gegevens over de casus; • Bereidt (casus) overleggen voor; • Neemt actief deel aan het casusoverleg; • De Burgemeester handhaaft indien mogelijk de openbare orde en veiligheid bij zeer ernstige overlastsituaties; • De afdelingen voeren acties uit die nodig zijn, bijvoorbeeld Juridische zaken voor bezwaar en beroep • Stemt af met interne partners (Klantmanagers WWB, BWT, etc...) • Bouw- en Woningtoezicht onderneemt actie op het gebied van hoarding en huisvervuiling wanneer dat afgesproken wordt en schakelt de brandweer in.
Woningcorporaties (Rijswijk Wonen en Vidomes)	• Waarborgt indien mogelijk het woongenot van de huurders; • Onderneemt actie wanneer klager en overlastgever bij dezelfde woningcorporatie huren of wanneer overlastgever huurder is van de woningcorporatie; • Is het eerste aanspreekpunt naar de overlastgevende huurder toe; • Verzamelt meldingen voor dossieropbouw • Voert juridische procedures indien huurder zich niet aan de afspraken houdt; • Neemt actief deel aan het casusoverleg; • Levert casuïstiek aan voor het casusoverleg.
Politie	• Reageert op meldingen ten aanzien van woonoverlast • Adviseert de ketenpartners • Leverd registraties van gebeurtenissen of meldingen en bestuurlijke rapportages over de situatie op die worden meegenomen bij de dossieropbouw van de gemeente of woningbouwcorporatie(s) • Onderneemt actie wanneer dat afgesproken wordt • Neemt actief deel aan het casusoverleg; • Maakt sfeerrapportage op wanneer daarom gevraagd wordt
Brandweer	• Onderneemt actie op het gebied van hoarding en huisvervuiling wanneer dat afgesproken wordt
Welzijns- en zorginstellingen (GGD, Sociaal Wijkteam Buurtbemiddeling, Bureau bemiddeling en Mediation)	• Deelt informatie die conform het convenant gedeeld mogen worden over de acties die zij uitvoeren binnen het gezin of bij de bewoner(s); • Voeren acties uit ter ondersteuning van de (psychische) gezondheid; • Ondersteunen door middel van vroegsignalering om ernstige overlastsituaties te voorkomen; • Neemt actief deel aan het casusoverleg. • GGD: Reageert op meldingen wanneer er sprake is van zorgwekkende zorgmijders;

	• GGD: onderneemt actie op het gebied van hoarding en huisvervuiling wanneer dat afgesproken wordt en schakel brandweer in. • Buurtbemiddeling en Bureau Bemiddeling en Mediation: Bij het ontstaan of escaleren van burenoverlast in een zo vroeg mogelijk stadium buurtbemiddeling, mediation-, of coaching of een combinatie daarvan inzetten • Buurtbemiddeling en Bureau Bemiddeling en Medation: Oplossen of voorkomen van conflicten tussen burenen en daarbij zoveel als mogelijk het eigen oplossingsvermogen van de burenen aanspreken • Buurtbemiddeling en Bureau Bemiddeling en Mediation: opschalen als een overlastveroorzaker pertinent weigert mee te werken en/of bij signalering sociale problematiek.
--	--

Bijlage B Beschrijving van het proces aanpak woonoverlast

Eenvoudige woonoverlast (monodisciplinair)

Stap 1: intake

- Bij één (of meerdere) van de ketenpartners komt per mail, brief, telefoon, social media etc. een melding van woonoverlast binnen.
- De partner registreert de melding. Dit gebeurt aan de hand van een (te ontwikkelen) checklist met een aantal standaard vragen. Indien nodig zoekt hij bilateraal afstemming met andere partners.
- Vervolgens maakt de partner op basis hiervan een beoordeling van de melding. Zo bepaalt hij of en zo ja welke instrumenten hij inzet.

Stap 2: aanpak

- In deze fase van de aanpak zet de partner die de melding heeft ontvangen de beschikbare instrumenten in. Deze instrumenten zijn terug te vinden in Bijlage D. Het gewenste resultaat is dat door inzet van de beschikbare middelen de overlast is opgeheven.

Complexe woonoverlast (multidisciplinair)

Stap 3: multi intake door gemeente

- Wanneer een partij er met zijn eigen beschikbare middelen niet in slaagt de overlast op te lossen en er inzet van meerdere partijen noodzakelijk is, kan iedere partij de casus inbrengen bij de gemeente.
- De gemeente registreert de melding en beoordeelt deze aan de hand van een checklist. Het dossier van de casus voldoet aan de in de checklist gestelde voorwaarden.
- Vervolgens stelt de gemeente een (overlast)team samen op basis van de casus en legt verbindingen tussen de verschillende betrokken partijen. De standaardbezetting van het team bestaat uit de partijen die meegewerkt hebben aan deze aanpak en opgenomen zijn in het samenwerkingsconvenant, afhankelijk van de casus aangevuld met andere partijen.
- Het resultaat is dat een zo compleet mogelijk beeld van de casus ontstaat.

Stap 4: gezamenlijke aanpak

- De gemeente nodigt de betrokken partijen uit. Dit kan in principe voor een periodiek overleg waar meerdere casussen op de agenda staan. Mocht er urgentie zijn dan kan hij tussentijds een team bijeen roepen.
- Vervolgens bepaalt het team gezamenlijk de aanpak. Dit is maatwerk. Op basis van de casus kijkt het team gekeken welke instrumenten het inzet.
- De leden van het overlastteam voeren de aanpak uit en koppelen de resultaten terug aan de gemeente.
- De gemeente monitort de dossieropbouw; hiervoor bevraagt deze de betrokken partijen.
- Resultaat is idealiter dat de overlast niet meer bestaat of is teruggedrongen tot een voor de betrokkenen acceptabel niveau.

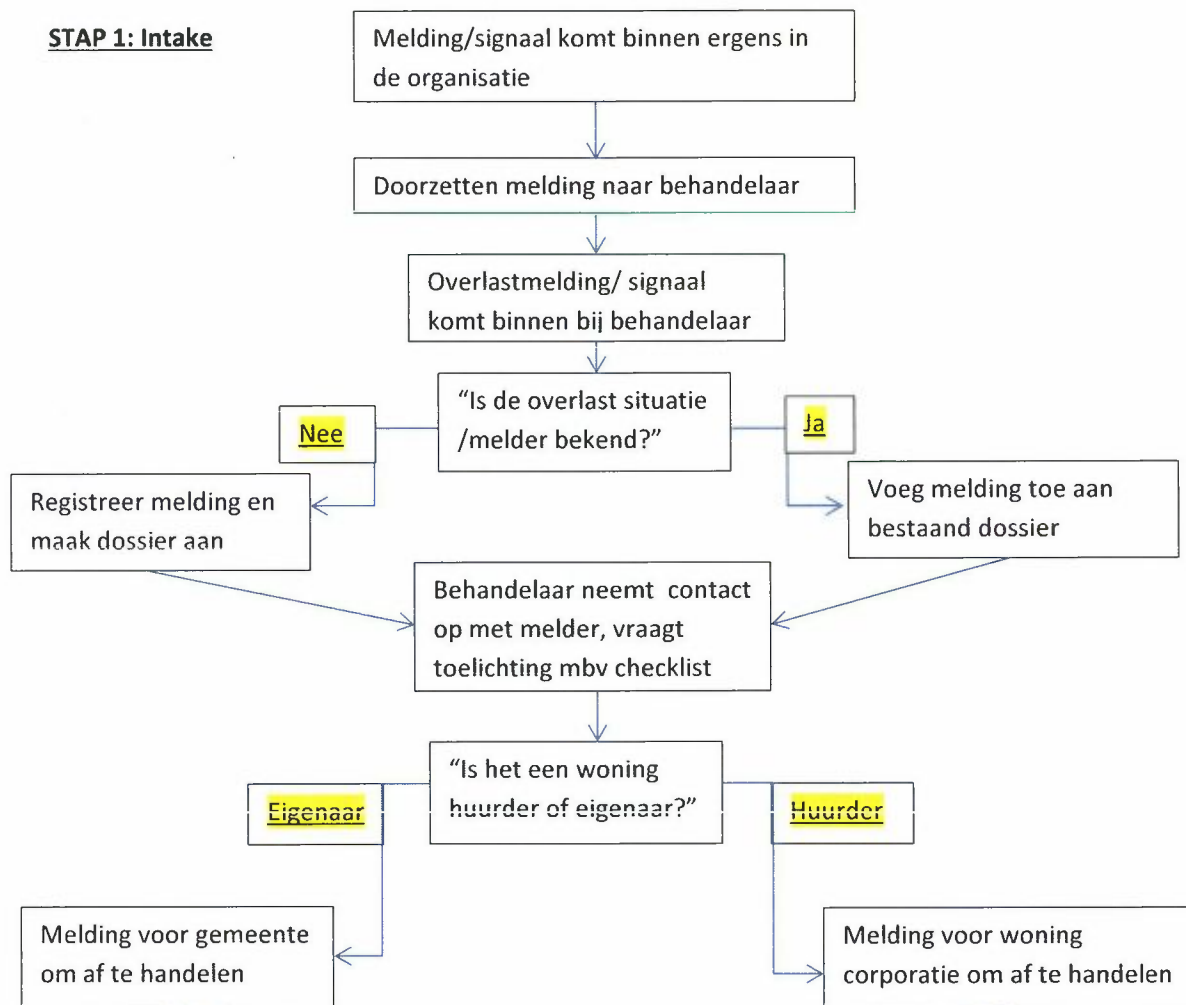
Stap 5: nazorg en evaluatie

- Het overlastteam bepaalt samen op basis van het verloop van de casus welke nazorg nodig is en of en hoe een evaluatie plaats vindt van de aanpak.
- Op deze manier schat het team in gemaakt of de aanpak het beoogde effect heeft en blijft houden.

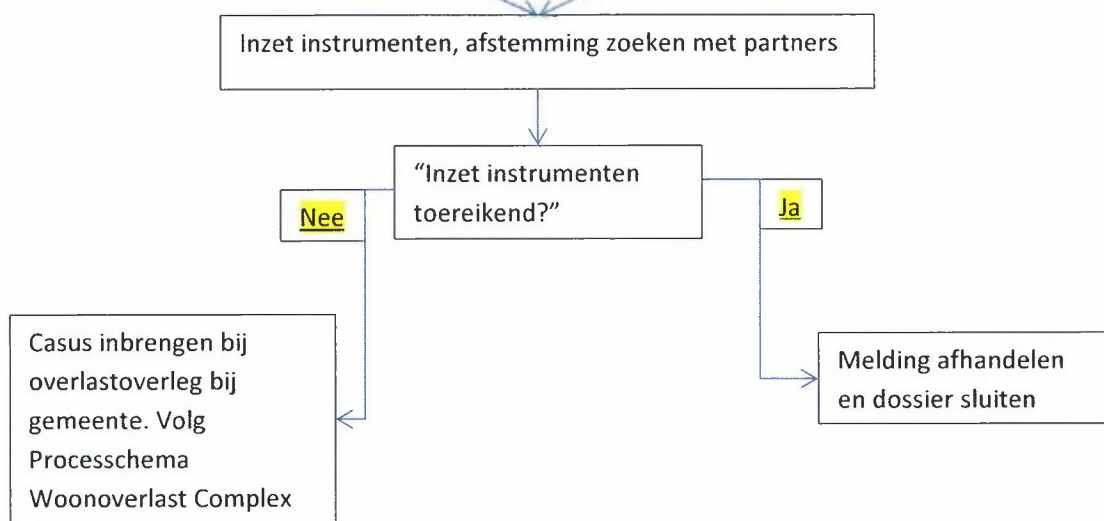
Dossiervorming en zorg lopen door alle fases van de aanpak heen.

BIJLAGE C : Processchema Woonoverlast eenvoudig en complex

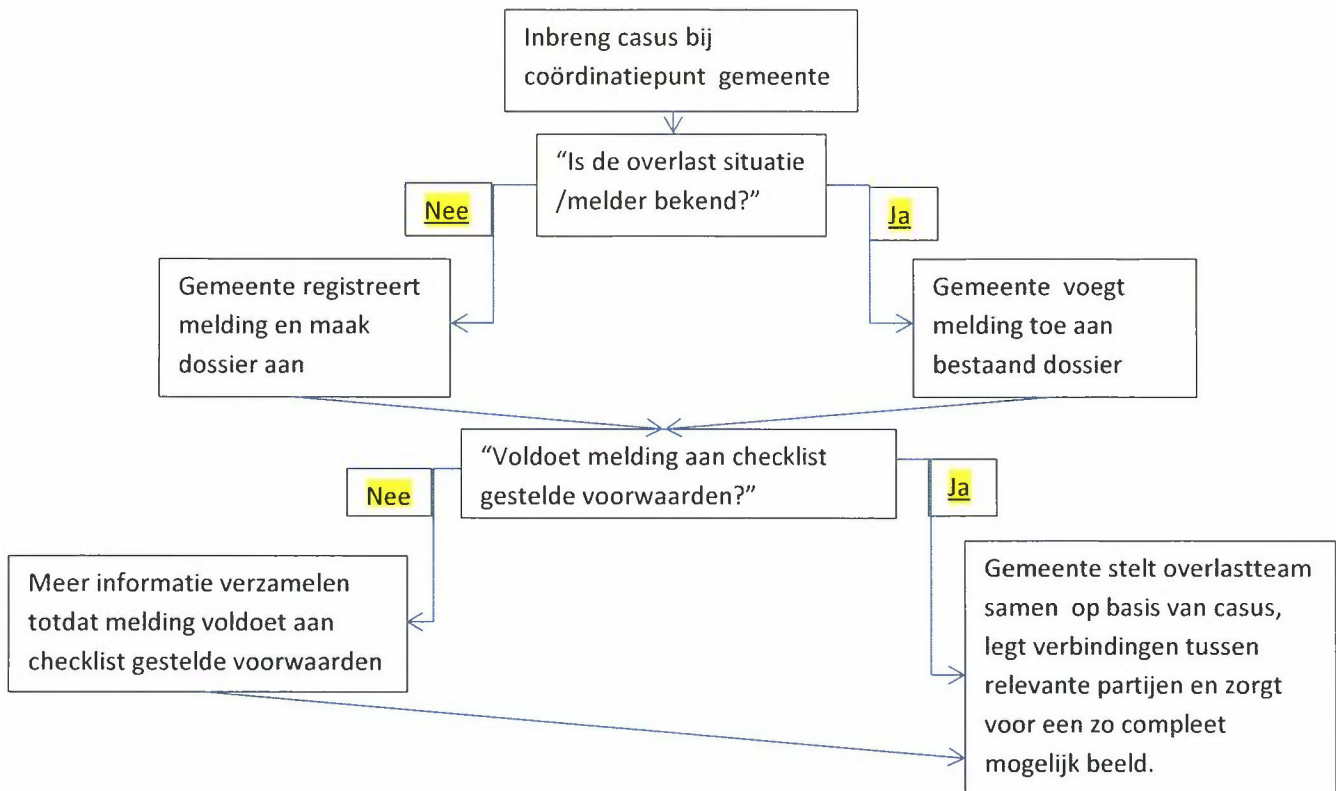
STAP 1: Intake



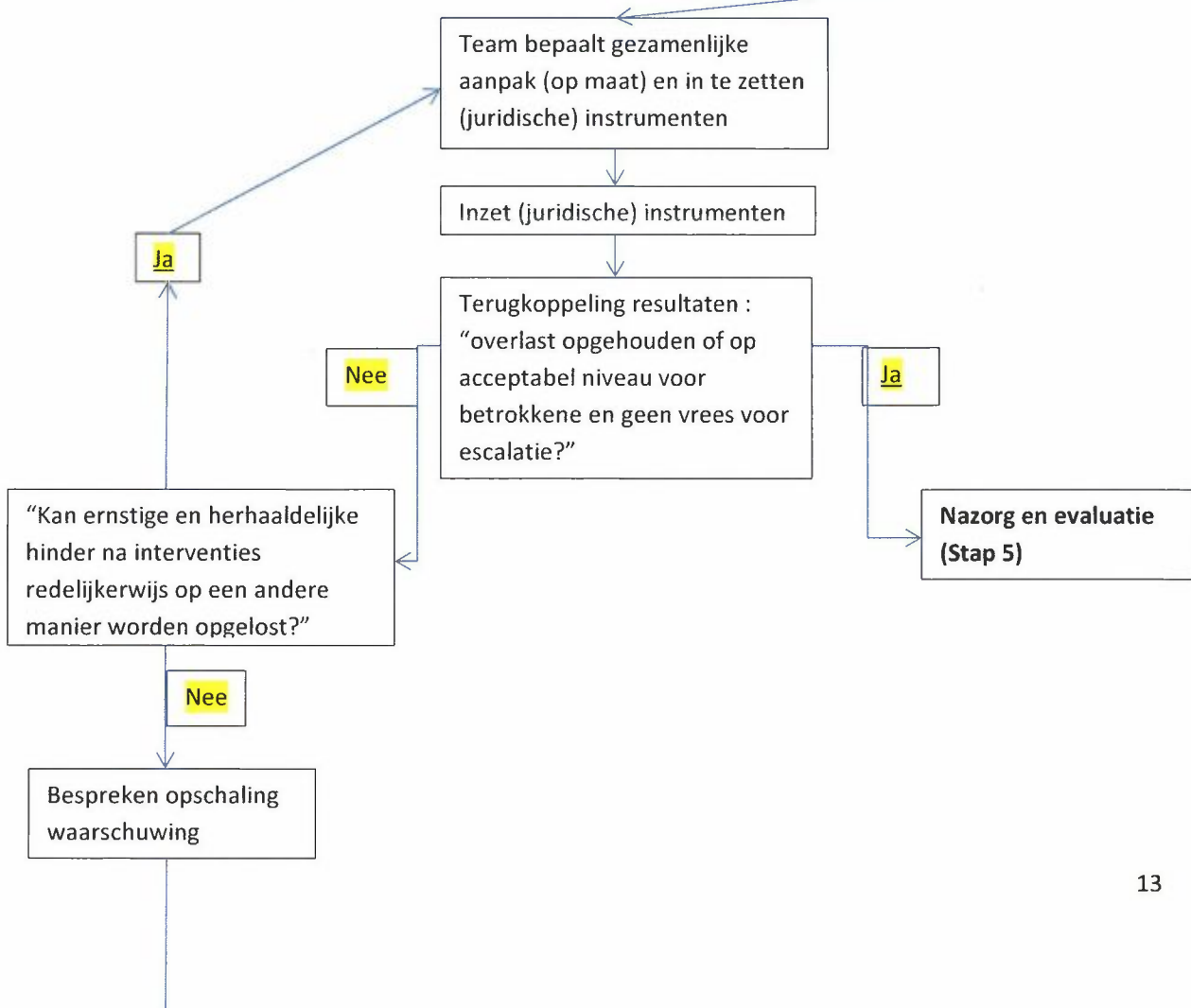
STAP 2: Aanpak

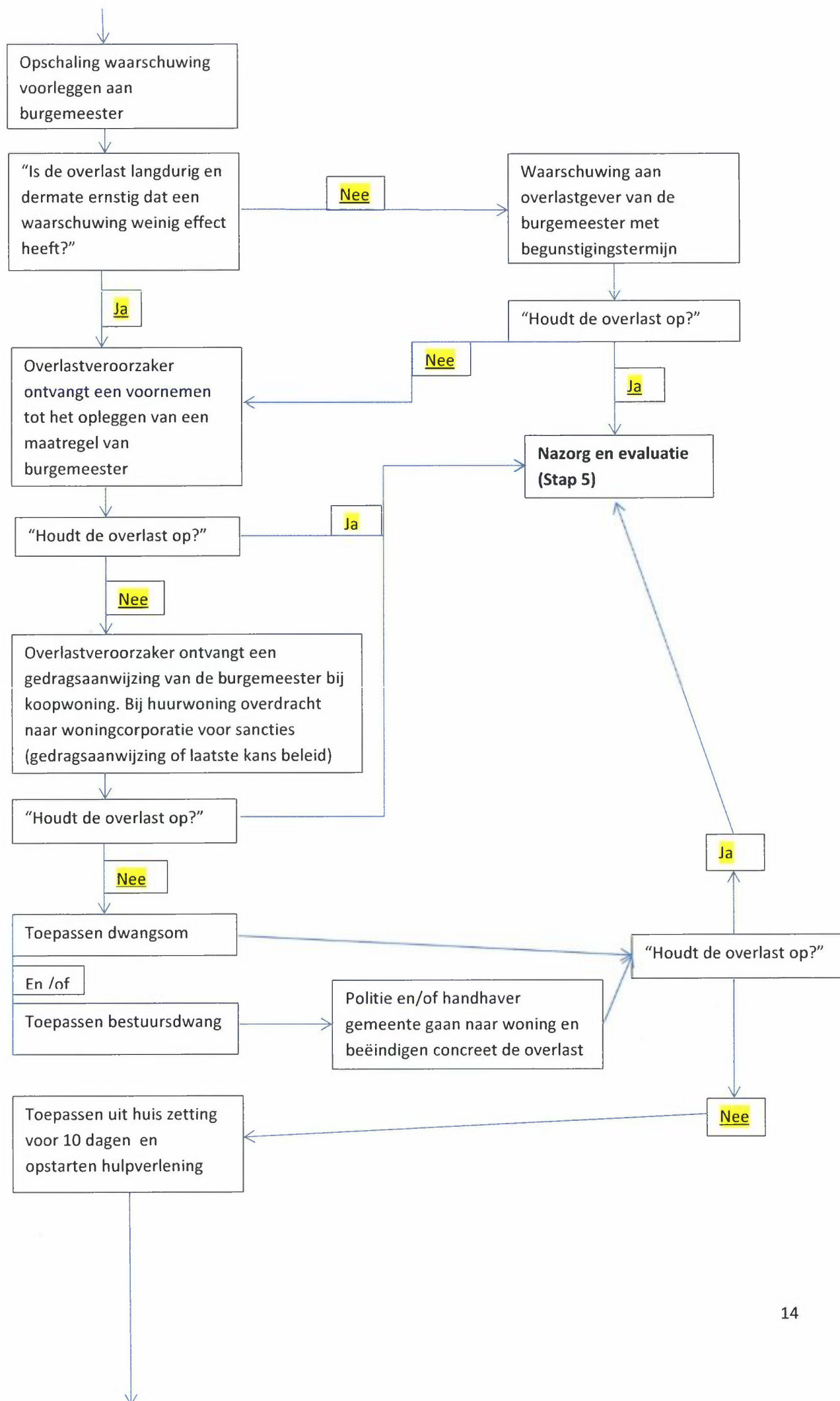


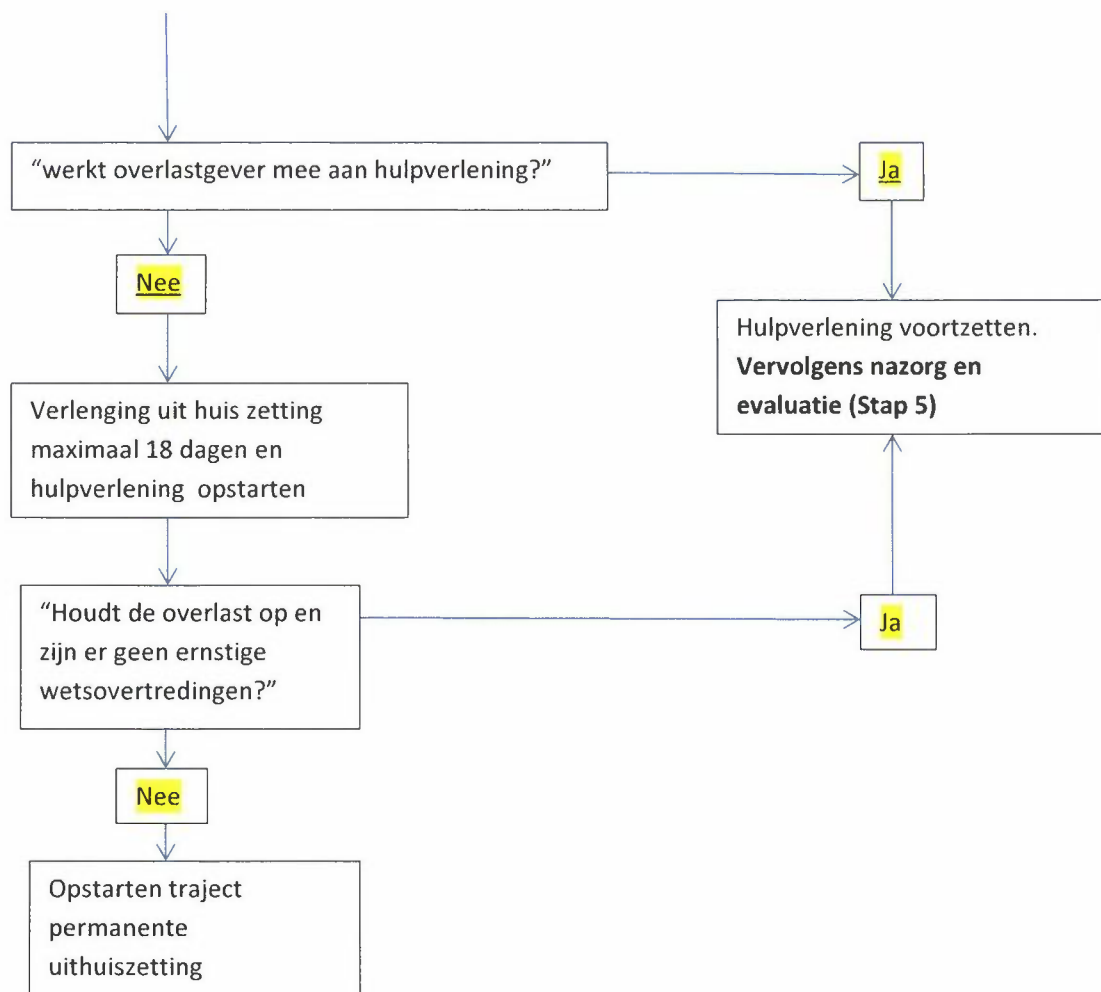
STAP 3: Multi intake door Gemeente Rijswijk



STAP 4: Gezamenlijke aanpak







BIJLAGE D Het Escalatiemodel

Voor complexe woonoverlast worden de volgende fases van het escalatiemodel doorlopen:

Fase 1: Wegen melding

Zodra een melding van complexe woonoverlast wordt ontvangen door politie, gemeente of woningcorporatie wordt de melding besproken tijdens het casusoverleg. De melding wordt beoordeeld op de criteria ernst en duur van de overlast. Dit gebeurt aan de hand van hoor en wederhoor van de klager en de overlastgever(s). Vervolgens wordt integraal de aanpak bepaald.

Wanneer een melding door de woningcorporatie wordt beoordeeld als niet al te ernstig, wordt allereerst ingezet op vrijwillige bemiddeling. ('Fase 2a: Bemiddeling').

Wordt de melding beoordeeld als ernstig of is de bemiddeling niet geslaagd, dan wordt ingezet op een integrale aanpak. ('Fase 2b: Integrale aanpak').

Het streven is om de melding binnen 48 uur te hebben beoordeeld. Dit geschiedt door de ketenpartner waar de melding bij is gemaakt. De melder wordt het gehele proces op de hoogte gehouden van de voortgang van de melding.

Fase 2a: Bemiddeling

De sociaal beheerder van de betreffende woningcorporatie en/of de gemeente gaat een gesprek aan met de klager en de overlastgever. Het doel van het gesprek is om de klager en de overlastgever te stimuleren om samen een oplossing te zoeken voor de overlast. Lukt dat niet, dan kan vervolgens buurtbemiddeling en daarna het Bureau Bemiddeling en Mediation ingeschakeld worden. De bemiddelaars dienen ervoor te zorgen dat beide partijen zich gehoord en gesteund voelen. Dit stimuleert hen om naar een oplossing te zoeken. In het gesprek wordt van beide partijen gevraagd hun steentje bij te dragen aan de oplossing van de overlast. Bemiddeling levert goede resultaten op wanneer de betrokkenen bereid zijn naar elkaar argumenten te luisteren en een zekere basisbereidheid hebben om tot een oplossing te komen.

Buurtbemiddeling koppelt binnen 4 weken terug of bemiddeling mogelijk is en/of veroorzaker meewerkt aan bemiddeling. Na 6 weken wordt geëvalueerd. Zaken die vastlopen worden snel opgeschaald naar het casusoverleg en afgestemd met de ketenpartners.

Bij buurtbemiddeling met woningcorporatiewoningen kan als tussenstap, wanneer een zaak is vastgelopen, nog gekozen worden dat de sociaal beheerder met de overlastveroorzaker in gesprek gaat waarom betrokkene niet wenst deel te nemen voordat opgeschaald wordt naar het casusoverleg.

Bemiddeling is niet geschikt voor situaties waarin (vermoed wordt dat er) sprake is van criminele activiteiten, (ernstige) psychosociale problematiek of multi-problematiek. Zaken die niet bemiddelbaar zijn vanwege ernst of psychosociale problematiek komen direct in het casusoverleg.

Bij (het vermoeden van) criminele activiteiten wordt direct de politie ingeschakeld. Is er sprake van psychosociale problematiek en/of meervoudige problematiek dan is een coördinerende rol weggelegd voor de zorginstellingen binnen het lokale zorgnetwerk van de gemeente Rijswijk. Wanneer er sprake is van zorgmijders, dan is een coördinerende rol weggelegd voor de GGD.

Fase 2b: Integrale aanpak

Op basis van het convenant "Gegevensuitwisseling bestrijden Woonoverlast Rijswijk" verplichten de convenantpartners zich kennis en informatie (voor zover dat mag) uit te wisselen ten aanzien van overlastsituaties. Tijdens het casusoverleg wordt op basis van de informatie een gezamenlijke strategie vastgesteld. De gemeente blijft regie voeren over alle uitgezette acties van convenantpartners en bewaakt de voortgang van de acties.

Om de overlast te beëindigen is het mogelijk om externe partners aan te laten schuiven bij het casusoverleg en een rol te geven in de aanpak van de overlast. In het zoeken naar de oplossing voor de overlastsituatie wordt gebruik gemaakt van de instrumenten van alle ketenpartners. In het casusoverleg wordt bepaald welke instrumenten wanneer en in welke volgorde worden ingezet.

Fase 3: (Schriftelijke) waarschuwing

Als de geconstateerde overlast niet stopt, nadat "lichte instrumenten" als een persoonlijk gesprek, buurtbemiddeling en mediation niet hebben geholpen, kan een waarschuwing worden gegeven aan de overlastveroorzaker. Na deze waarschuwing kunnen sancties ingezet worden tegen de overlastveroorzaker. De voornaamste zijn de gedragsaanwijzing (Fase 4a; sanctie gedragsaanwijzing), het opleggen van een dwangsom of bestuursdwang (fase 4b: sanctie dwangsom/bestuursdwang) en de uithuiszetting (Fase 4c: sanctie uithuiszetting)

Fase 4a: Sanctie Gedragsaanwijzing en/of "Laatste kans beleid"

Als vervolgens lichtere instrumenten en de (schriftelijke) waarschuwing niet hebben geholpen tot het stoppen van de overlast, de overlast ernstig en structureel blijft, geconstateerd is door een of meer handhavende en zorgverlenende instanties en er ernstige vrees is voor escalatie van de woningoverlast, dan wordt de gedragsaanwijzing en/of "Laatste kans beleid" (dat wil zeggen een nieuw contract onder strikte voorwaarden) mogelijkheden vanuit huurrecht ingezet. In de gedragsaanwijzing staat dan welke acties de overlastveroorzaker moet ondernemen of juist moet nalaten om te voorkomen dat een dwangsom verbeurt of bestuursdwang wordt uitgevoerd. *(zie hiervoor ook de beleidsregel Aanpak woonoverlast gemeente Rijswijk en gedragsaanwijzing)*

Fase 4b: Sanctie Dwangsom/Bestuursdwang

Als feitelijk vastgesteld is dat de gedragsaanwijzing wordt overtreden, wordt een dwangsom opgelegd of bestuursdwang toegepast op de overlastveroorzaker.

Fase 4c: Sanctie Uithuiszetting

Als een dwangsom of bestuursdwang niet helpt bij ernstige en herhaaldelijke overlast, kan in het meest ernstige geval een meerderjarig iemand door middel van een tijdelijke uithuiszetting voor de duur van 10 dagen en aanvullend met maximaal 18 dagen de toegang tot zijn of haar woning ontzegd worden. Voordeel van dit instrument is dat tijdens de initiële periode van 10 dagen of in de verlenging met 18 dagen een hulpverleningstraject kan starten voor de overlastpleger (of zorgmijder) en deze behandeld wordt bij zorginstanties. Welk hulpverleningstraject opgestart moet worden en door welke zorginstantie is maatwerk en wordt per geval nader bepaald.

Wanneer de voorgaande stappen de overlastsituatie niet hebben kunnen beëindigen of er sprake is van ernstige wetsovertredingen, dient men over te gaan tot permanente uithuiszetting. Bij onherstelbare situaties of escalatie heeft een woningcorporatie bij huurders het recht om de voorgaande stappen over te slaan en direct tot permanente uithuiszetting over te gaan. Klanten van woningcorporaties die hun laatste of zelfs nog "tweede" kans verspeeld hebben zijn in feite op zichzelf aangewezen. De gemeente heeft niet de plicht hen op te vangen. Een aanzienlijk deel van de uitgezette bewoners weet dakloosheid te vermijden door in te trekken bij een ander huishouden of onderdak te vinden via de particuliere sector. Als een gezin in aanmerking komen voor noodopvang, dan wordt nader bepaald welke zorginstantie hierbij betrokken wordt en in dat geval maatwerk toegepast.

Hierbij wordt opgemerkt dat ook uitgezette overlastgevers op enig moment weer terug keren (eventueel via een verblijfsvoorziening of begeleid wonen traject) op de huurwoningmarkt, waarbij dan ook het preventiebeleid (opnieuw) in werking treedt.

Desalniettemin is het voor alle betrokkenen beter als uithuiszetting wordt voorkomen en de overlast in de bestaande situatie opgelost kan worden. Dit is ook het uitgangspunt van de aanpak.

BIJLAGE E Handhavingsmatrix

Instrument	Wanneer	Door wie	Sanctie bij overtreding
Waarschuwing	Indien ernstige en herhaaldelijke hinder na interventies door de ketenpartners redelijkerwijs niet op een andere manier worden opgelost.	Burgemeester	Er wordt alleen een begunstigingstermijn gegeven voor wanneer de overlast moet ophouden.
Voornemen tot opleggen van een maatregel	De overlast is langdurig en dermate ernstig dat een waarschuwing weinig effect heeft. De overlast houdt niet op na de begunstigingstermijn in de waarschuwing.	Burgemeester	Een gedragsaanwijzing voor de gemeente bij een koopwoning, gedragsaanwijzing en/of laatste kans beleid bij een woningcorporatiewoning (overdracht overlastcasus huurwoning aan woningcorporatie)
Gedragsaanwijzing (gemeente)	De overlast houdt niet op na het voornemen tot het opleggen van een maatregel na een gesteld termijn.	Burgemeester	Een dwangsom tot 5.000 euro en/of bestuursdwang
Dwangsom	Als feitelijk is vastgesteld dat de gedragsaanwijzing is overtreden.	Burgemeester	Nieuwe dwangsom tot 5.000 euro per keer dat woonoverlast is veroorzaakt met een maximum van 25.000 euro en bestuursdwang, daarna tijdelijke uithuiszetting van 10 dagen en verplichte deelname hulpverleningstraject
Bestuursdwang	Als feitelijk is vastgesteld dat de gedragsaanwijzing is overtreden.	Politie en/of handhaver gemeente beëindigen overlast	nvt
Tijdelijke uithuiszetting van 10 dagen	Als een dwangsom of bestuursdwang niet helpt bij ernstige en herhaaldelijke overlast.	Burgemeester	Verlenging uithuiszetting met 18 dagen, verplichte deelname hulpverleningstraject
Tijdelijke uithuiszetting van 18 dagen	Als tijdelijk uithuiszetting niet wordt nageleefd en verplichte deelname hulpverleningstraject niet is opgestart	Burgemeester	Permanente uithuiszetting
Permanente uithuiszetting	Wanneer de voorgaande stappen de overlastsituatie niet hebben kunnen beëindigen of er sprake is van ernstige wetsovertredingen.	Burgemeester	nvt

BIJLAGE F Instrumenten per ketenpartner (zoals aangegeven bij werksessies, niet limitatief)

Organisatie	Instrumenten
Gemeente Rijswijk	• Voorlichting aan inwoners • Inzetten buurtbemiddeling • Inzetten Bureau Bemiddeling en Mediation • BOA's: - Handhaven - Ogen en oren - Signaleren - Opsporingsbevoegdheid - Praatje maken - Overlast constateren(meten) • Inzetten Sociaal Wijkteam: - Doorzetten zorg (vrijwillig) - Kortdurende begeleiding - Meldpunt bezorgd • Huisvestingsverordening/voorrangsverklaring • Gebiedsverbod • Bestuursdwang via Bouw- en Woningtoezicht (Beleid hoarding & woningvervuiling) • Gedragsaanwijzing door burgemeester • Woningssluiting 174a Gemeentewet • IBS • Agressietraining en/of weerbaarheid door klantmanager SZW
Rijswijk Wonen	• Aanspreken / -schrijven • Huisbezoeken • Begeleidingsovereenkomst met conflicterende partijen • Eigen bemiddeling • Buurtbemiddeling • SWT of andere zorgpartijen • Boetebeding / gedragsaanwijzing • Laatste kans contract: aan de voorkant/als laatste stap • Rechter: kort geding / bodemprocedure voor gedragsaanwijzing • Rechter: procedure voor ontbinding/ontruiming
Vidomes	• Preventie (alleen bij doorstromers) - Gesprek - Huurovereenkomst - Begeleidingsovereenkomst • Inzetten Buurtbemiddeling • Huisbezoek of ontbieden (hoor- en wederhoor) • Brieven, sommatiebrieven • Geluidsmeter • Huurincasso: samenwerking sociaal beheer • Gedragsaanwijzing • Laatste kans contract: op locatie/verhuizen • Juridische ondersteuning: intern/extern • Dagvaarden: kort geding/bodemprocedure
Buurtbemiddeling	• Preventie via tips in Groot Rijswijk • Gesprekken met betrokken burens • Gesprekken tussen betrokken burens • Coaching van burens

	• Nazorg na 4-6 weken • Terug- of doorverwijzen
Politie	• Signaleren – registreren + doorverwijzen • Doorverwijzen naar: - Buurtbemiddeling - Gemeente - Parnassia - Woningbouwvereniging - SWT • Zelf optreden, d.w.z. waarschuwen dan wel verbaliseren. • Maken bestuurlijke rapportages op voor de burgemeester indien daarom gevraagd wordt.
Sociaal Wijkteam	• Signalering / daarna screening (algemene uitvraag op allerlei gebied) • Doel stellen / prioriteit bepalen met cliënt • Wie is de aangewezen partij om hierbij te helpen? - Zelf begeleiden - Zelf regie voeren - Cliënt regie in handen geven - Adviseren - Verwijzen - Aktief toeleiden naar een andere partij - Bereikbaar / beschikbaar middels een bureaudienst
GGD- Meldpunt Bezorgd	• Gegevens van hulpverlener opvragen (convenant) • Adviezen / verwijzen in de vorm van: - Buurtbemiddeling - Overleg met WBV • Ingezet voor MDO: HB om situatie helder te krijgen contact gelegd met SWT. • Wanneer overlast door vervuiling/ hoarding komt en GGD komt niet verder (is vrijwillig) dan inzet Bouw- en woningtoezicht (convenant).
Bureau Bemiddeling en Mediation	• Bemiddeling/ Mediation met betrokken bureaus • Conflictbemiddeling • Coaching • Adviezen aan burgers en bedrijven over wijkgerichte (preventie) aanpak. • Opmaken vaststellingsovereenkomst (afspraken met beide partijen)

