

Afdeling	: OCSW - Zorg & Participatie	B&W-voorstel: DJ-1727307
Naam opsteller voorstel	: Merel Ghijsen-de Graef (0495-575996)	Zaaknummer: 1578341
Portefeuillehouder	: mr. R.J.H. (Raymond) Vlecken CBM M.B. (Michèle) Ferrière	Publicatie: Openbaar

Onderwerp

Extra personele inzet bij complexe- en overlastgevende casuïstiek.

Voorstel

1. Met ingang van 1 januari 2023 de formatie binnen de afdeling Werk, Inkomen en Zorg structureel uit te breiden met 0,56 fte (functieschaal 10) voor een *procesregisseur complexe casuïstiek*;
2. Akkoord te gaan met het met ingang van 2023 beschikbaar stellen van een uitvoeringsbudget van € 25.000,- per jaar, waarmee de procesregisseur complexe casuïstiek in incidentele gevallen het mandaat heeft om te kiezen voor een noodzakelijke oplossing buiten het reguliere (gecontracteerde) zorgaanbod om;
3. Aan de procesregisseur complexe casuïstiek mandaat te verlenen conform bijgaand concept mandaatbesluit met aansluitende publicatie in het digitale gemeenteblad en plaatsing op overheid.nl bij decentrale regelgeving;
4. De kosten van beslispunt 1 (€ 50.400,- per jaar) en beslispunt 2 (€ 25.000,- per jaar) ten laste te brengen van het beschikbare budget voor versterking van de lokale sociale basis.

Inleiding

Binnen de gemeente Weert ervaren we knelpunten ten aanzien van het werkproces rondom complexe casuïstiek bij (woon)overlastsituaties. Het betreft dan onder andere de casuïstiek die valt onder de Wet aanpak woonoverlast maar ook andere complexe casuïstiek waarbij er zorgwekkende signalen zijn. Er ontbreken op dit moment duidelijke afspraken over rolverdeling, functie-invulling en benodigde capaciteit. Met de huidige structuur en werkafspraken kunnen niet alle casussen adequaat opgevangen worden en dat leidt tot uitvoeringsproblemen.

Weert, 20 september 2022	S		B	W	W	W	W	W
	MM		RV	MvdH	WvE	SW	LS	MF
		akkoord						
		bespreken						
Soort besluit: Besluit college								

In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Niet akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Gewijzigde versie
 Anders, nl.:

Beslissing d.d.: 22 november 2022

Nummer: 2

De secretaris,



Beoogd(e) doel(en)

Dit voorstel sluit aan bij het volgende maatschappelijk effect en beleidsdoel uit het Beleidsplan Sociaal Domein 2020-2023:

- Inwoners krijgen betere passende ondersteuning, zo preventief mogelijk, zo kort als mogelijk en zo lang als nodig;
- Het waarborgen van een zo veilig mogelijke leefomgeving voor onze inwoners.

Te behalen resultaten

- Bij 85% van de meldingen die gedaan worden bij de procesregisseur complexe casuïstiek en die betrekking hebben op woonoverlast, stopt de ernstige en herhaaldelijke hinder voor omwonenden na interventies die zijn ingezet door de ketenpartners en de gemeente binnen één jaar. Het gaat dan om overlast die veroorzaakt wordt door gedragingen in of rondom een woning door de gebruiker van die woning.
- Meldingen van inwoners of netwerkpartners over een complexe overlastgevende casus worden binnen één werkdag doorgeleid naar de procesregisseur complexe casuïstiek. Deze medewerker gaat samen met interne collega's en netwerkpartners aan de slag met het maken van een plan van aanpak.

Uit te voeren activiteiten

Na positieve besluitvorming door het college worden waar mogelijk twee personen (en anders één persoon) geworven of aangewezen die de rol van *procesregisseur complexe casuïstiek* binnen de gemeente Weert kunnen invullen. Deze medewerkers voeren de stappen uit zoals omschreven in de interne procesbeschrijving *De aanpak van ernstige woonoverlast in Weert* (bijlage 2).

Argumenten

1.1 De procesregisseur complexe casuïstiek geeft in samenwerking met de betrokken partners vorm aan de uitvoering van de integrale aanpak van woonoverlast zoals omschreven in de procesbeschrijving 'De aanpak van ernstige woonoverlast in Weert'. Op basis van de praktijkervaringen van de afgelopen vier jaar is de huidige interne procesbeschrijving rondom de aanpak van woonoverlast herijkt. De taken en verantwoordelijkheden van de verschillende functies die betrokken zijn bij deze aanpak zijn opnieuw omschreven. Taken van de procesregisseur complexe casuïstiek ten aanzien van woonoverlast zijn:

- Procesregie voeren op meldingen woonoverlast die zijn opgeschaald naar de procesregisseur complexe casuïstiek;
- Registratie van de casus;
- Het aanleggen, opbouwen en archiveren van een dossier;
- Plan van aanpak opstellen samen met betrokken ketenpartners.
- Informeren van de melder(s) van de overlast;
- Zorgdragen dat de overlastgever geïnformeerd wordt over de (aanpak van de) overlastzaak;
- Coördineren van de aanpak en het traject dat uitgezet wordt om de overlast te beëindigen;
- Toezien dat het noodzakelijk overleg met betrokken personen en instanties plaatsvindt;
- Bijstellen van het plan van aanpak indien dit nodig is om de situatie op te lossen;
- Informeren van- en afstemmen met het bestuur;
- Zorg dragen dat de meldingen tijdig worden afgehandeld en de status van afhandeling aan de melder wordt teruggekoppeld.

1.2 Een procesregisseur complexe casuïstiek is een missende schakel binnen de huidige inrichting van ons ondersteuningsaanbod.

In het geval van complexe casuïstiek is het van belang dat er een casusregisseur gekoppeld wordt aan de cliënt en zijn of haar huishouden. De casusregisseur is verantwoordelijk voor het coördineren, afstemmen en volgen van de benodigde hulpverlening aan cliënten. Samen met de cliënt(en) wordt bekeken welke hulp nodig is. In situaties waarbij er een zorgaanbieder of hulpverlener betrokken is in een gezin, vervult deze professional veelal de functie van casusregisseur. Maar er zijn ook situaties waarbij geen casusregisseur aan te wijzen is, bijvoorbeeld omdat iemand geen hulp wil of in situaties waarbij de hulp niet van de grond komt. In die gevallen stagneert dan vaak de hulpverlening wat kan leiden tot onwenselijke of onveilige situaties. Met de inzet van een gemeentelijke procesregisseur complexe casuïstiek kan er dan een doorbraak in een casus geforceerd worden. Waar nodig kan deze procesregisseur tijdelijk ook de rol van casusregisseur vervullen, totdat er een casusregisseur aangewezen kan worden vanuit één van de reguliere (zorg)partners. De procesregisseur is flexibel inzetbaar om dat te doen in een casus wat nodig is om escalatie te voorkomen, de situatie te stabiliseren en hulpverlening op gang te brengen. Daarnaast is de procesregisseur ook aanspreekpunt voor partners wanneer de gemeente verder geen directe relatie met betreffende cliënt(en) heeft en er dus geen andere gemeentelijke regisseur aan te wijzen is. Dat is bijvoorbeeld het geval in situaties waarbij iemand een indicatie heeft vanuit de Wet langdurige zorg en ook geen uitkering van de gemeente ontvangt.

1.3 Om de Wet aanpak woonoverlast adequaat uit te kunnen voeren is extra personele formatie nodig.

In haar vergadering van 28 juni 2018 heeft de gemeenteraad besloten om de Algemene Plaatselijke Verordening gemeente Weert te wijzigen en de Wet aanpak woonoverlast als bedoeld in artikel 151d van de Gemeentewet toe te voegen (DJ35409). Met deze wet heeft de burgemeester de mogelijkheid gekregen om specifieke gedragsaanwijzingen te geven aan overlastgevers. In 2018 heeft de burgemeester de beleidsregels Wet aanpak woonoverlast Weert vastgesteld. Na het vaststellen van deze beleidsregels zijn twee medewerkers van de afdeling Werk Inkomen en Zorg (hierna: WIZ) gevraagd om deze wet uit te voeren. Er is een inschatting gemaakt dat er gemiddeld 5 casussen per jaar zouden zijn en dat dit binnen de bestaande formatie van de afdeling WIZ opgepakt kon worden. Uit de praktijk blijkt nu echter dat dit niet meer haalbaar is omdat het aantal casussen, de complexiteit hiervan en de benodigde tijdsinvestering de afgelopen jaren is toegenomen. Om de Wet aanpak woonoverlast op een goede manier uit te kunnen voeren en de doelstelling van deze wet te behalen, is het noodzakelijk dat er formatie beschikbaar komt om dit proces uit te voeren. Een procesregisseur complexe casuïstiek kan dit uitvoeren.

1.4 Op basis van ervaringen uit de praktijk is de inschatting dat uitbreiding van formatie met 8 uur per week voorlopig voldoende is om de Wet aanpak woonoverlast uit te voeren.

Er is nog geen sprake van een uniforme (tijds)registratie van de casuïstiek die via de Wet aanpak woonoverlast wordt opgepakt. Uit de informatie van de uitvoerend medewerkers blijkt dat er nu gemiddeld 15 casussen per jaar worden aangemeld. De gemiddelde tijdsinvestering is moeilijk aan te geven. Sommige meldingen zijn met een aantal gesprekken opgelost en bij andere casussen is een langdurige betrokkenheid van de gemeentelijk procesregisseur complexe casuïstiek nodig. Op basis van de praktijkervaring gaan we uit van een gemiddelde tijdsinvestering van 25 uur per aangemelde casus. Op jaarbasis is er dan 375 uur nodig, die ingezet kan worden in 46 werkbare weken. Omgerekend betekent dit een formatie-uitbreiding van 8 uur per week.

1.5 Voor de taken van de procesregisseur complexe casuïstiek is, naast de inzet op casuïstiek vanuit de Wet aanpak woonoverlast, gerekend op 12 uur per week.

Voor een procesregisseur complexe casuïstiek is het van belang dat hij of zij flexibel ingezet kan worden. Op het moment dat er een melding komt over een casus waarbij acuut regie gevoerd moet worden, dan moet de procesregisseur complexe problematiek

de ruimte hebben om hier direct op in te springen. Op basis van gesprekken met betrokken medewerkers en ervaring uit de praktijk is de inschatting gemaakt dat voor uitvoering van deze rol, zoals omschreven onder 1.2, 12 uur per week nodig is. Hiermee komt de totaal benodigde formatie voor een procesregisseur complexe casuïstiek op 20 uur per week.

2./3. Om in complexe casuïstiek een doorbraak te forceren is het soms noodzakelijk om de beschikking te hebben over een uitvoeringsbudget dat ingezet kan worden voor interventies buiten het reguliere zorgaanbod om.

Voordat dit budget ingezet wordt, wordt eerst gekeken welke interventies er ingezet kunnen worden binnen het reguliere zorg- en ondersteuningsaanbod dat we binnen de gemeente Weert kennen. Als dit aanbod niet aansluit bij de (aard van de) problematiek binnen een specifieke casus dan is het belangrijk dat de procesregisseur complexe casuïstiek de mogelijkheid heeft om andere interventies in te zetten. Het doel hiervan is om zo een doorbraak en mogelijke oplossing in de casus te forceren. Het is belangrijk dat de procesregisseur zelfstandig en autonoom kan beslissen over de inzet van dit budget.

4. Het budget is bedoeld voor preventieve activiteiten die een bijdrage leveren aan het versterken van de lokale sociale basis, die daarmee de instroom van inwoners in de maatschappelijke opvang en beschermd wonen kunnen voorkomen.

Wanneer iemand herhaaldelijk ernstige woonoverlast veroorzaakt voor omwonenden dan kan hier vanuit het civielrecht, het strafrecht en het bestuursrecht op geacteerd worden. Het is belangrijk om deze problematiek tijdig te signaleren en tijdig passende interventies in te zetten. Hiermee kan voorkomen worden dat de situatie dusdanig escaleert dat de betreffende inwoner zijn of haar woning kwijtraakt, dakloos wordt en maatschappelijke opvang nodig heeft. Ook bij andere complexe casussen is het van groot belang om tijdig de juiste hulp en ondersteuning in te zetten om escalatie te voorkomen. Inzetten op een procesregisseur complexe casuïstiek draagt dus bij aan het versterken van de lokale sociale basis waarmee instroom in de maatschappelijke opvang voorkomen kan worden.

Kanttekeningen en risico's

1. Mogelijk dat de gevraagde personele formatie in de praktijk niet voldoende blijkt te zijn. De gemeente Weert voert al vier jaar de Wet aanpak woonoverlast uit. Er is geen volledige administratie van het aantal casussen en de tijdsinvestering per casus. Daarom is nu op basis van de informatie die wel beschikbaar is een inschatting gemaakt van de benodigde uren. Het is mogelijk dat dit in de praktijk niet voldoende blijkt te zijn. In samenwerking met de afdeling DIV wordt Djuma zo ingeregeld dat alle casuïstiek die valt onder Wet aanpak woonoverlast voortaan in Djuma geregistreerd kan worden en dat op één plek een dossier aangelegd wordt. Zo ontstaat er gaandeweg meer inzicht in het aantal casussen. Ook voor de overige taken van de procesregisseur complexe casuïstiek geldt dat vooraf moeilijk een inschatting te maken is van het benodigde aantal uren. De uitvoerend medewerker(s) wordt gevraagd om de tijdsinvestering bij te houden. Na zes maanden wordt geëvalueerd of deze 20 uur in totaal voldoende is.

Financiële, personele en juridische gevolgen

De kosten voor de uitbreiding van de formatie voor de invoering van de rol van procesregisseur complexe casuïstiek (€ 50.400,- per jaar) en de kosten voor het uitvoeringsbudget (€ 25.000,- per jaar) met ingang van 2023 worden ten laste van de beschikbare middelen voor versterking van de lokale sociale basis gebracht (56114/44200). Het college is bevoegd om over concrete invulling van deze middelen te besluiten. Op basis van eerder genomen collegebesluiten en na positieve besluitvorming over dit voorstel resteert er in 2023 nog € 453.780,-.

Beschikbaar gesteld door de raad 2023 (excl. ingediende prioriteit begroting 2023)		€ 898.000
Extra formatie zorgcoördinatie mensenhandel (DJ 1590408)	€ 3.501	
Subsidie Kansrijk in de wijk 2023 (DJ-1371509)	€ 17.500	
Subsidie Pilot versterken basis- en algemene voorzieningen Biest/Groenewoud (DJ-1666723)	€ 35.620	
Subsidie Zelfregiecentrum 2023 (DJ- 1698453)	€ 223.564	
Subsidie Pitstop sores en paperassen (DJ-1698453)	€ 61.524	
Subsidie Buurtcirkel 2023 (DJ-1843496)	€ 27.180	
Inzet procesregisseur complexe casuïstiek (onderhavig voorstel)	€ 75.400	
Resteert na besluit		€453.780,-

De personele gevolgen van dit voorstel zijn dat de formatie binnen de afdeling WIZ met 20 uur per week procesregisseur complexe problematiek functieschaal 10 wordt uitgebreid. Wanneer er besloten wordt dat in een betreffende casus interventies vanuit de Wet aanpak woonoverlast ingezet worden zal dit ook capaciteit vragen van de juristen van de afdeling Vergunningen, Toezicht en Handhaving (hierna: VTH). De inschatting is nu gemaakt dat dit binnen de bestaande capaciteit kan worden opgevangen. Bij de evaluatie van de aanpak wordt bekeken wat de investering vanuit VTH is geweest.

Er zijn verder geen andere juridische gevolgen.

Overleg gevoerd met

Intern:

- Hans Jansen (afdelingshoofd OCSW)
- Nancy Peeters (afdelingshoofd WIZ)
- Margot van den Broeke (afdelingshoofd VTH)
- Ingrid Luijten (regisseur Participatie)
- Anouk Verkroost (jurist VTH)
- Sabrina Leyba (jurist VTH)
- Tamara Lejic (beleidsadviseur sociale veiligheid)
- Paul Hecker (juridisch beleidsadviseur)
- Patricia Vos (business controller F&C)
- Dinie Louwers (business controller sociaal domein)
- Erwin van der Meulen (HR-adviseur)

Extern:

Niet van toepassing.

Participatie

Het CMT heeft een opdracht verstrekt aan een interne werkgroep om een handelingskader uit te werken waarin omschreven staat wat de rol is van de gemeente bij overlastgevende casuïstiek, welke functies een rol spelen en wat de rol van deze functies binnen de casus is. Daarbij is gevraagd om uit te werken welke formatie nodig is om overlastgevende casuïstiek op te kunnen pakken en hier goed regie op te kunnen voeren. In de interne werkgroep zit een afvaardiging van de afdeling WIZ, VTH en OCSW. Gezamenlijk is er een nieuwe procesbeschrijving gemaakt voor de aanpak van woonoverlast en is er een escalatiemodel uitgewerkt, dat is voorgelegd aan de afdelingshoofden van WIZ, OCSW en VTH. Deze interne werkdocumenten worden gedeeld met de betreffende afdelingen en medewerkers en waar nodig gezamenlijk verder uitgewerkt.

Communicatie

Zodra de rol van procesregisseur complexe problematiek is ingevuld worden de betrokken ketenpartners (intern en extern) geïnformeerd zodat voor iedereen helder is wat de rol van de procesregisseur complexe casuïstiek wordt. De raad wordt geïnformeerd via de TILS-lijst.

Planning en uitvoering

Het afdelingshoofd van WIZ beoordeelt in november 2022 hoe de extra formatie van 20 uur ingevuld kan worden en zet indien nodig hiervoor acties uit richting HRM.

Evaluatie

Het afdelingshoofd, de teamleider, de (nieuwe) procesregisseur complexe casuïstiek en de beleidsadviseur sociaal domein van OCSW zullen na een half jaar evalueren of de toegekende formatie voldoende is om de Wet aanpak woonoverlast adequaat uit te voeren en overige complexe casuïstiek op te pakken. Jaarlijks zal de afdeling monitoren of het boogde resultaat bereikt is. Het college wordt hierover geïnformeerd via de portefeuillehouder.

Bijlage(n)

1. Mandaatbesluit;
2. Procesbeschrijving *De aanpak van ernstige woonoverlast in Weert*.

Besluit van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Weert tot het verlenen van mandaat aan de procesregisseur complexe casuïstiek

het college van burgemeester en wethouders van gemeente Weert,

gelet op:

- afdeling 10.1.1 Algemene wet bestuursrecht, 'Mandaat';
- de vigerende Mandatenregeling van de gemeente Weert;
- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;

overwegende dat:

Binnen de gemeente Weert knelpunten worden ervaren ten aanzien van het werkproces rondom complexe casuïstiek bij (woon)overlastsituaties;

Binnen de huidige structuur niet alle casussen adequaat opgevangen kunnen worden;

Een en ander leidt tot uitvoeringsproblemen;

Met de inzet van de procesregisseur bij impasse in complexe casussen een doorbraak kan worden gerealiseerd;

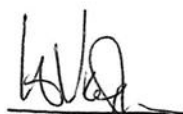
Besluit:

Aan de procesregisseur complexe casuïstiek mandaat te verlenen om besluiten te nemen ten aanzien van het werkproces rondom complexe casuïstiek, waaronder begrepen het inkopen van buitencontractuele zorg tot een maximum bedrag van € 25.000,- per jaar.

Dit besluit treedt onmiddellijk na de bekendmaking in werking.

Aldus besloten op 22 november 2022,

burgemeester en wethouders van Weert



de secretaris
A.M.A. Vrijenhoek



de burgemeester
mr. R.J.H. Vlecken



Procesbeschrijving

De aanpak van ernstige woonoverlast in Weert

Inleiding

Bij woonoverlast is er sprake van een verstoring van iemands woongenot. Aanhoudende overlast kan het woongenot en het gevoel van veiligheid van bewoners ernstig aantasten. Er zijn verschillende soorten overlast te onderscheiden:

- Geluidsoverlast
- Overlast van huisdieren
- Vervuiling en/of verwaarlozing van de woning/tuin/woonomgeving
- Intimidatie, bedreigingen, pesten, geweld en/of vernielingen
- Druggerelateerde overlast

De laatste jaren neemt het aantal overlast casussen waarin de overlastgever psychische problemen heeft toe. In 30-50% van de overlastsituaties spelen psychische problemen een rol. Ook is een toename zichtbaar van woonoverlast die specifiek wordt veroorzaakt door mensen met verslavingen, een verstandelijke beperking of door ouderen. Dit maakt een situatie extra complex omdat deze groep mensen niet altijd even goed aanspreekbaar zijn op hun gedrag. De aanpak van woonoverlast vraagt dan om een hechte samenwerking tussen gemeente, politie, woningcorporatie, buurtbemiddeling en hulpverlening. Het is belangrijk om hierbij maatwerk te leveren. De insteek is om te zoeken naar een oplossing waarbij mensen in de woning kunnen blijven wonen. Voor een efficiënte aanpak is een sterke procesregisseur nodig die de partijen samenbrengt en het voortouw neemt. Als gemeente spelen wij hierin een belangrijke rol.

Aanpak overlast in een huurwoning

Wanneer er sprake is van overlast, zijn de betrokken bewoners als eerste aanzet om er samen uit te komen. Lukt het niet om zelfstandig tot een oplossing te komen, dan kunnen de bewoners zelf buurtbemiddeling inschakelen. Onder begeleiding van ervaren bemiddelaars wordt dan naar een oplossing gezocht voor de overlast.

Bij huurwoningen kan de verhuurder al duidelijke huisregels opnemen in het huurcontract. Hierin staat meestal dat een huurder zich als 'een goede huurder' moet gedragen en geen overlast mag veroorzaken. Bij overlast treedt de verhuurder op; hij kan bijvoorbeeld ook buurtbemiddeling inzetten. Daar waar dat nodig is in een casus kan de woningcorporatie een geluidsmeter inzetten waarmee de ervaren geluidsoverlast gemonitord kan worden. De woningcorporatie kan ook gebruik maken van de inzet van een ervaringsdeskundige om zodoende op een andere manier in contact te komen met de huurder die overlast veroorzaakt. Bij hoge uitzondering kan de woningcorporatie betreffende bewoners een andere woning aanbieden. Als informele instrumenten niet helpen kan de verhuurder een gedragsaanwijzing opleggen. Een gedragsaanwijzing is een gebod ('verplichting tot het doen van iets') of een verbod ('verplichting tot het nalaten van iets') voor een huurder die overlast veroorzaakt. Voorbeelden zijn: een verbod op het hebben van een hond, een verbod op pianospel in de nacht en een gebod om hulpverlening in de woning toe te staan. Uit onderzoek in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek – en Documentatiecentrum (WODC) blijkt dat de gedragsaanwijzing woonoverlast een nuttige, bruikbare en veelal effectieve interventie voor het terugdringen van woonoverlast is, zonder dat daarvoor ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning nodig is.

De gedragsaanwijzing kan door een rechter opgelegd worden maar kan ook zonder tussenkomst van de rechter overeengekomen worden. Is de huurder bereid tot overleg, dan kunnen verhuurder en huurder samen afspraken maken. Zij spreken dan onderling af hoe de huurder zich moet gedragen en leggen dit vast in een vaststellingsovereenkomst. Houdt een huurder zich niet aan de voorwaarden van deze vrijwillige gedragsaanwijzing, dan kan de verhuurder alsnog naar de rechter stappen. De verhuurder kan de rechter vragen om de overlastgever een gerechtelijke gedragsaanwijzing. Aan een door de rechter opgelegde gedragsaanwijzing wordt vaak een dwangsom verbonden. De rechter kan de huurovereenkomst bij het opleggen van een gedragsaanwijzing ook voorwaardelijk ontbinden zodat de huurder druk voelt zich aan de gedragsaanwijzing te houden. Uiteindelijk kan de verhuurder de rechter ook verzoeken om de huurovereenkomst te ontbinden.

Aanpak overlast in een koopwoning

Buren die in een koopwoning wonen en overlast ervaren, moeten ook eerst samen proberen hun problemen zelfstandig of met behulp van buurtbemiddeling op te lossen. Buurtbemiddeling leidt vaak tot duurzame afspraken tussen buren dus het is logisch om dit als eerste interventie in te zetten. Blijkt buurtbemiddeling geen succes dan kunnen buren een civiele procedure starten en een rechter uitspraak laten doen. Het veroorzaken van onrechtmatige hinder is namelijk verboden. De civiele rechter kan bijvoorbeeld een dwangsom opleggen bij overlastgevend gedrag. Bewoners van een koopappartement kunnen een waarschuwing of boete van de Vereniging van Eigenaren (VVE) krijgen. In steeds meer gevallen wordt ook een beroep op de gemeente gedaan om de woonoverlast aan te pakken, vooral sinds de Wet aanpak woonoverlast in werking is getreden. Een huurrechtelijke gedragsaanwijzing, zoals hierboven beschreven, kan alleen bij overlast in of rond huurwoningen worden ingezet.

De aanpak van woonoverlast langs drie wegen

Wanneer er sprake is van woonoverlast dan kan hiertegen opgetreden worden langs drie pijlers, namelijk via het civiel recht, via het strafrecht en de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) of via het bestuursrecht.

Civiel recht

Het huurrecht is een onderdeel van het burgerlijk recht en staat beschreven in het Burgerlijk Wetboek boek 7. Het huurrecht schrijft alle rechten en plichten voor waar verhuurders en huurders zich aan moeten houden. Een huurder heeft de verplichting om zich als een goed huurder te gedragen. Goed huurderschap strekt zich niet alleen uit over het gebruik van de gehuurde ruimte maar een huurder moet zich ook goed gedragen ten opzichte van de buren. Als een huurder in strijd met dit bepaalde handelt dan kan dat voor de verhuurder een grond opleveren om op te treden.

Daarnaast staat in het Burgerlijk Wetboek boek 5 een bepaling opgenomen die betrekking heeft op eigenaren van woningen. De eigenaar van een erf mag niet in een mate of wijze die volgens artikel 162 boek 6 onrechtmatig is, aan eigenaars van andere erven hinder toebrengen zoals door het verspreiden van rumoer, trillingen stank, rook of gassen, door het onthouden van licht of lucht of door het ontnemen van steun. Het veroorzaken van onrechtmatige hinder is dus verboden.

Strafrecht en de APV

In art. 431 van het Wetboek van Strafrecht is opgenomen dat hij die rumoer of burengerucht verwekt waardoor de nachtrust kan worden verstoord, gestraft kan worden met een geldboete van de eerste categorie. De politie en het Openbaar Ministerie zijn aan zet wanneer dit artikel wordt overtreden.

Woonoverlast kan ook veroorzaakt worden door een overtreding van een bepaling uit de APV. In de APV van de gemeente Weert zijn bepalingen opgenomen over onder andere:

- het houden of voeren van hinderlijke of schadelijke dieren (art. 2:60);
- geluidhinder (art. 4:5)
- opslag voertuigen, vaartuigen, mest, afvalstoffen enz. (art 4:13)
- parkeren of laten stilstaan van voertuigen anders dan op de rijbaan (art. 5:10)
- excessief parkeren van fietsen e.d. (art 5:12)
- verbod om afvalstoffen te verbranden of anderszins vuur te stoken (art. 5:34)

Een aantal daartoe aangestelde buitengewoon opsporingsambtenaren van de gemeente Weert zijn belast met het toezicht en naleving van onder andere deze bepalingen. Ook de ambtenaren van de politie werkzaam binnen de gemeente Weert zijn belast met het toezicht en naleving van de APV.

Bestuursrecht

Woonoverlast kan tot slot via het bestuursrechtelijke instrumentarium aangepakt worden. Afhankelijk van de aard van de woonoverlast kan de burgemeester optreden op basis van de Gemeentewet (Wet aanpak woonoverlast) of de Opiumwet. Het college van B&W kan optreden op basis van de Woningwet. De burgemeester of het college van B&W kan ook optreden vanuit de overtreding van de Algemene Plaatselijke Verordening.

Procesbeschrijving Aanpak Woonoverlast

Deze procesbeschrijving betreft de aanpak van woonoverlast die is opgeschaald naar de gemeentelijk procesregisseur complexe casuïstiek. De regie van de integrale aanpak is dan in handen van deze procesregisseur complexe casuïstiek. Overige meldingen van woonoverlast bij gemeente, woningcorporatie, politie of een andere instantie die door deze partijen zelf worden opgepakt en opgelost, maken geen onderdeel uit van de procesbeschrijving.

Achtergrond Wet aanpak woonoverlast

Op 1 juli 2017 is de Wet aanpak woonoverlast in werking getreden. Door de wet hebben burgemeesters de mogelijkheid gekregen om specifieke gedragsaanwijzingen te geven aan overlastgevers. Dit vergroot de wettelijke mogelijkheden van gemeenten bij de aanpak van woonoverlast.

De gemeenteraad van Weert heeft 30 mei 2018 besloten om het artikel Wet aanpak woonoverlast op te nemen in de APV (art. 2:79 APV). De burgemeester kan in het geval van ernstige en herhaaldelijke woonoverlast aan een overlastgever een gedragsaanwijzing opleggen: een last onder dwangsom om iets te doen of te laten. Onder ernstige woonoverlast wordt verstaan de overlast waarvan door aard of frequentie een zodanige dreiging uitgaat dat het welzijn, de gezondheid, de veiligheid en/of de leefbaarheid van omwonenden ernstig wordt aangetast. Hierbij kun je denken aan ernstige en herhaaldelijke geluid- of geurhinder, hinder van dieren, hinder van bezoekers of personen die tijdelijk in een woning of op een erf aanwezig zijn, overlast door vervuiling of verwaarlozing van een woning of erf of intimidatie van derden vanuit een woning of een erf.

Op 3 juni 2018 heeft de burgemeester beleidsregels vastgesteld over de wijze waarop hij zal omgaan met zijn bevoegdheid om de overlastgever een gedragsaanwijzing op te leggen. Bij het voorstel aan de raad is aangegeven dat er een procesbeschrijving aanpak woonoverlast wordt opgesteld. Deze procesbeschrijving is in 2018 opgesteld samen met partijen uit het vangnetoverleg. Door deze partijen is toen geconcludeerd dat het nodig is dat de aanpak van casussen woonoverlast gestructureerd moet worden aangepakt, dat hierop regie moet worden gevoerd en dat een noodzakelijke dossieropbouw moet plaatsvinden. De regie moet in handen zijn van een *gemeentelijk procesregisseur complexe casuïstiek*. Deze afspraken zijn in 2018 vastgelegd in een globale procesbeschrijving. Deze procesbeschrijving is nu na vier jaar herijkt en aangepast en verdeeld in de volgende stappen:

1. Melding of signalering

Meldingen over woonoverlast kunnen via verschillende ingangen bij de gemeente binnenkomen. Via de inwoner die woonoverlast ervaart, de woningcorporaties, de politie of de zorgpartners. Een melding kan binnen de gemeente terecht komen bij de gemeentelijke Boa's en toezichthouders, bij het Klant Contactcentrum, bij de Vraagwijzer, rechtstreeks bij de burgemeester, bij het team veiligheid en leefbaarheid of bij de *procesregisseur complexe casuïstiek*. Daarnaast kan de melding bij een andere ketenpartner binnen komen, zoals de woningcorporatie of de politie. Wanneer het een huurwoning betreft dan is in eerste instantie de woningcorporatie aan zet om de woonoverlast te stoppen, bijvoorbeeld door inzet van interventies vanuit het huurrecht. De woningcorporatie draagt de casus pas over naar de *procesregisseur complexe casuïstiek* wanneer het niet lukt om de overlast te stoppen en er een integrale aanpak in samenwerking met de gemeente en andere partners nodig is. Vaak is er dan sprake van zorgwekkende casuïstiek waarbij de overlastgever ook zorg nodig heeft. Bij deze casuïstiek kan samen opgetrokken worden. Indien nodig wordt er een Ronde Tafel Overleg (RTO) georganiseerd om de casus te verrijken, een gezamenlijk plan van aanpak te maken en de casus te volgen.

2. Vaststellen, verificatie en kwalificatie van de woonoverlast

Meldingen die bij de gemeente binnenkomen worden geverifieerd, al dan niet met behulp van politie, woningcorporatie of andere partijen die betrokken zijn bij de aanpak van woonoverlast. De melding van ernstige overlast wordt besproken in een casusoverleg waarin ketenpartners samenwerken. De aard en de omvang van de woonoverlast wordt vastgesteld. Er wordt beoordeeld

of er al sprake is van "ernstige en herhaaldelijke woonoverlast" zoals bedoeld in artikel 2:79, eerste lid van de APV en of een aanpak vanuit de Wet aanpak woonoverlast passend is. De juristen van VTH kunnen in deze fase gevraagd worden om mee te denken en te adviseren. Afhankelijk van de aard van de overlast kan handhaving via een ander juridisch kader dan de Wet aanpak woonoverlast aan de orde zijn, bijvoorbeeld de Woningwet, de Opiumwet of de Gemeentewet. Wanneer één van deze kaders aan de orde zijn dan wordt de reguliere handhavingprocedure via VTH ingezet.

3. Registratie van de casus

Wanneer beoordeeld wordt dat de casus in aanmerking komt voor een aanpak vanuit de Wet aanpak woonoverlast dan dient deze geregistreerd te worden. De *procesregisseur complexe casuïstiek* zorgt voor de registratie van de casus. Dit gebeurt in zaaksysteem Djuma via het zaaktype 'Woonoverlast melding'. In Djuma wordt het dossier verder opgebouwd. De procesregisseur complexe casuïstiek, de juristen van VTH en de beleidsadviseur Zorg en Veiligheid (team veiligheid en leefbaarheid) hebben toegang tot dit dossier en kunnen stukken toevoegen.

4. Dossiervorming

Het opbouwen van een dossier is een noodzakelijke voorwaarde voor de rechtmatige toepassing van de bestuursdwangbevoegdheid door de burgemeester. Er moet worden vastgelegd wat er allemaal al door partijen is gedaan om de overlast te beëindigen. De procesregisseur complexe casuïstiek neemt alle relevante informatie op in een dossier met inachtneming van de toepasselijke regels rondom privacy. In het dossier worden onder meer klachten, meldingen, concreet omschreven waarnemingen, registraties en (sfeer)rapportages, contactgegevens van betrokkenen, gespreksverslagen, plannen van aanpak, beoordelingen en evaluaties en adviezen van de bij bestrijding van woonoverlast betrokken partijen opgenomen. Ook de formele waarschuwingen en (voornemens tot) gedragsaanwijzingen worden in het dossier opgenomen.

5. Plan van aanpak

De procesregisseur complexe casuïstiek stelt samen met betrokken partners een plan van aanpak op om de overlastsituatie te beëindigen. Het vangnetoverleg wordt gebruikt als gremium om de casus te bespreken en een plan te maken samen met de betrokken partners. In het vangnetoverleg wordt casuïstiek anoniem besproken. Daar waar het voor het maken van een plan van aanpak nodig is om de casus niet anoniem te bespreken wordt een Ronde Tafel Overleg (RTO) gepland met enkel de partijen die betrokken zijn bij de casus.

Binnen de Wet aanpak woonoverlast kunnen verschillende handhavingmaatregelen genomen worden om de overlast te stoppen. In het plan van aanpak maken we gebruik van de escalatieladder. Deze escalatieladder bestaat uit zes treden: bij elke trede 'escaleert' de situatie. Dat betekent dat de maatregel om de overlast te stoppen steeds ingrijpender worden. Een volgende interventie is pas aan de orde als de toepassing van andere instrumenten niet heeft geholpen of niet mogelijk is en als minder ingrijpende maatregelen niet tot het gewenste resultaat hebben geleid. Het is niet altijd nodig om alle treden op te lopen.

Eerste trede: gesprek/bemiddeling/huisbezoek

In deze fase vinden er gesprekken plaats met de melder, de veroorzaker van de vermeende overlast en (eventueel) de omwonenden. De situatie wordt onderzocht en zo nodig wordt er een huisbezoek afgelegd. In deze fase wordt getracht een helder beeld te krijgen van de situatie, een oplossing te vinden en samen afspraken te maken. Indien nodig kan in deze fase buurtbemiddeling of Bemoeizorg ingezet worden. Ook kan er in deze fase (extra) zorg of ondersteuning ingezet worden voor de betrokkene of kan de wijkagent ingeroepen worden om bijvoorbeeld extra aandacht te hebben voor deze casus.

Deze eerste fase is vaak al uitgevoerd (door de woningcorporatie) voordat de melding uiteindelijk bij de procesregisseur complexe casuïstiek terecht komt. In overleg wordt afgestemd wie deze gesprekken voert (bijvoorbeeld de woningcorporatie, de wijkagent, de toezichthouder, procesregisseur of gezamenlijk).

Als er mogelijkheden zijn om de overlast vanuit de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) aan te pakken dan wordt dat geprobeerd. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn bij overlast veroorzaakt door

hinderlijke dieren, stankoverlast, geluidshinder of overlast door voertuigen. Als de APV geen grondslag biedt, dan kan gekeken worden of de Wet aanpak woonoverlast ingezet kan worden.

Als de burens er onderling, eventueel met behulp van de hierboven genoemde interventies, niet uitkomen, wordt er opgeschaald naar een volgende trede op de escalatieladder. Het ligt voor de hand om met de volgende trede (de waarschuwing) te beginnen, maar dat hoeft niet. Het is wel van belang om in dit stadium al goed in het dossier vast te leggen welke niet-juridische acties zijn ondernomen. Maak inzichtelijk waarom er is gekozen om op te schalen en verder te gaan naar een volgende trede op de escalatieladder.

Tweede trede: waarschuwing

Op de tweede trede van de escalatieladder wordt er een waarschuwing afgegeven op basis van de Wet aanpak woonoverlast. In deze waarschuwing geeft de burgemeester aan wat de overlastgever moet doen of juist moet nalaten. In de waarschuwing wordt gewezen op de bevoegdheid tot het geven van een gedragsaanwijzing waarbij een last onder dwangsom wordt opgelegd of een last onder bestuursdwang, als de overtreding van de zorgplicht niet wordt beëindigd. Je legt dus aan de bewoner uit welke consequenties het niet nakomen van de zorgplicht in de toekomst kan hebben. In de waarschuwing wordt aangegeven dat de overlast moet stoppen en dat er in de toekomst wellicht tot handhaving wordt overgegaan. De procesregisseur complexe casuïstiek schakelt de juristen van VTH in op het moment dat een waarschuwing nodig is. De juristen VTH bereiden de waarschuwing voor.

Derde trede: voornemen gedragsaanwijzing

In de derde trede van de escalatieladder geeft de burgemeester de overlastgever per brief te kennen dat hij de Wet aanpak woonoverlast wil inzetten. De overlastgever krijgt dan de mogelijkheid om zijn zienswijze te geven, dit kan zowel mondeling (in een zienswijzegesprek) als schriftelijk. Wanneer de betrokkene kiest voor een zienswijzegesprek dan is daar in ieder geval de jurist van VTH bij aanwezig en ook de procesregisseur complexe casuïstiek. In de zienswijze kan de overlastgever aangeven wat hij/zij van de overlastsituatie vindt en wat zijn/haar mening is over het voornemen van de burgemeester om een gedragsaanwijzing op te leggen. Een zienswijze kan aanleiding geven om af te zien van het opleggen van een gedragsaanwijzing. In een zienswijzegesprek kunnen afspraken gemaakt worden, waardoor de burgemeester afziet van zijn voornemen om te handhaven.

Vierde trede: gedragsaanwijzing als last onder dwangsom

Rekening houdend met de zienswijze besluit de burgemeester om de gedragsaanwijzing al dan niet of in gewijzigde vorm op te leggen. Het gaat hier om een last onder dwangsom. Dat betekent dat de overlastgever elke keer dat hij de gedragsaanwijzing overtreedt een dwangsom verbeurt. Het doel van de last onder dwangsom is om de overlastgever te stimuleren om de situatie zelf te verbeteren. De hoogte van de dwangsom is afhankelijk van de situatie. Er wordt gewerkt met een standaardbedrag van € 500,- per overtreding, met een cumulatief maximum van € 3.000,-. In de beleidsregels is nader uitgewerkt waar de gedragsaanwijzing aan moet voldoen.

Vijfde trede: gedragsaanwijzing als last onder bestuursdwang

De burgemeester kan besluiten om een last op te leggen onder dreiging van bestuursdwang. Dat betekent dat de burgemeester de last laat uitvoeren als de overtreder dat niet zelf doet. Dit wordt ingezet in situaties waarbij spoed geboden is en direct optreden in de vorm van toepassing van bestuursdwang nodig is of wanneer vooraf al duidelijk is dat een last onder dwangsom niet voldoende effectief zal zijn. Ook kan bestuursdwang worden toegepast in plaats van een dwangsom als het herhaaldelijk verbeuren van een dwangsom geen positief effect heeft op de situatie.

Zesde trede: tijdelijk huisverbod/tijdelijk aanwezigheidsverbod

Het huisverbod is een zeer ingrijpende maatregel die niet lichtvaardig moet worden opgelegd. In de onderbouwing van het huisverbod moet uitgebreid meegenomen worden welke overlast een huisverbod rechtvaardigt, waarom dat het geval is, welke eerdere maatregelen zijn ingezet tegen de overlastgever en hoe de belangen van de overlastgever zijn meegewogen. Maak duidelijk dat het huisverbod voldoet aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit. Een huisverbod of aanwezigheidsverbod wordt pas opgelegd als er gegronde redenen zijn om aan te nemen dat de gedragsaanwijzing niet binnen de gestelde termijn tot het beoogde resultaat, beëindiging van de overlast, zal leiden. De Wet tijdelijk huisverbod is van toepassing op dit verbod.

6. Informeren melder(s)

De procesregisseur complexe casuïstiek informeert de melder(s) van de overlast. De procesregisseur complexe casuïstiek voert altijd een gesprek met de melder van de overlast om informatie op te halen, een beeld van de situatie te krijgen en het proces toe te lichten. Afhankelijk van wie de melder is, wordt een terugkoppeling gegeven over de status. Wanneer de melder een buurtbewoner is dan wordt vooral ingezet op het uitleggen van het proces en het belang van het doen van nieuwe meldingen i.v.m. dossieropbouw. Er kan in dat geval geen casus specifieke, privacygevoelige informatie gedeeld worden met de melder.

Wanneer de melding vanuit een (professionele) betrokken organisatie komt dan kan er meer gedeeld worden. In elke casus wordt op basis van de privacy-afspraken een afweging gemaakt welke informatie wel en niet gedeeld kan worden met de betrokken organisaties.

7. Informeren overlastgever

De procesregisseur complexe casuïstiek zorgt ervoor dat de overlastgever geïnformeerd wordt over de melding die gedaan is en de (aanpak van) de overlastzaak. De procesregisseur complexe casuïstiek voert dit gesprek niet zelf maar kijkt welke partij dit het beste kan doen. Afhankelijk van de casus en de betrokken organisaties wordt bekeken wie de overlastgever het beste kan informeren. Hiervoor wordt bijvoorbeeld de woningbouwvereniging, betrokken hulpverlening, Bemoezorg, de politie of het Zorg- en Veiligheidshuis ingezet. De procesregisseur complexe casuïstiek zal deze gesprekken in de meeste gevallen niet zelf doen. Als de procesregisseur het gesprek voert dan altijd samen met andere betrokken partijen. Terugkoppeling van de stand van zaken gebeurt telefonisch of schriftelijk.

Taken en verantwoordelijkheden

Binnen het totale proces van de aanpak woonoverlast onderscheiden we verschillende rollen en functies binnen de gemeente Weert, elk met hun eigen taken en verantwoordelijkheden. Betrokken organisaties houden ieder hun verantwoordelijkheid voor hun eigen onderdeel.

Procesregisseur complexe casuïstiek

De procesregisseur complexe casuïstiek geeft in samenwerking met de betrokken partners vorm aan de uitvoering van de integrale aanpak van woonoverlast zoals omschreven in de procesbeschrijving.

Taken van de procesregisseur complexe casuïstiek:

- (Proces)regie voeren op meldingen woonoverlast die zijn opgeschaald naar de procesregisseur complexe casuïstiek;
- Registratie van de casus;
- Problematiek verhelderen en de benodigde partijen om tafel krijgen;
- Het aanleggen, opbouwen en archiveren van een dossier;
- Plan van aanpak opstellen samen met betrokken ketenpartners;
- Informeren van de melder(s) van de overlast;
- Zorgdragen dat de overlastgever geïnformeerd wordt over de (aanpak van de) overlastzaak;
- Coördineren van de aanpak en het traject dat uitgezet wordt om de overlast te beëindigen;
- Toezien dat het noodzakelijk overleg met betrokken personen en instanties plaatsvindt;
- Bijstellen van het plan van aanpak indien dit nodig is om de situatie op te lossen;
- Informeren van - en afstemmen met het bestuur;
- Zorg dragen dat de meldingen tijdig worden afgehandeld en de status van afhandeling aan de melder wordt teruggekoppeld.

Jurist Vergunningen, Toezicht en Handhaving

Als de integrale aanpak niet leidt tot beëindiging van de overlast, kan de burgemeester aan de overlastgever een gedragsaanwijzing opleggen. Deze juridische procedure waarbij aan de overlastgever:

- een last onder dwangsom wordt opgelegd om iets te doen of iets na te laten of
- bestuursdwang wordt toegepast of
- een tijdelijk huisverbod wordt opgelegd,

hoort tot de taken van de afdeling VTH.

De jurist VTH:

- instrueert de uitvoerende partijen hoe het dossier opgebouwd moet worden en welke informatie en afspraken in het dossier opgenomen moeten worden;
- beoordeelt het dossier en weegt af of er genoeg grond is om een gedragsaanwijzing op te leggen;
- schakelt met de verschillende betrokken partijen om zo een gedragen advies aan de burgemeester te kunnen geven;
- stelt de besluiten op voor het invorderen van dwangsommen of het uitvoeren van bestuursdwang of een tijdelijk huisverbod in het kader van de Wet aanpak woonoverlast;
- informeert de burgemeester over de stand van zaken in het dossier;
- informeert handhaving en politie, indien er een gedragsaanwijzing wordt opgelegd en maakt afspraken over de handhaving.

Handhaving bij overlast op basis van de Woningwet, de Opiumwet en de Gemeentewet vindt plaats via de reguliere handhavingprocedure van de afdeling VTH en daarin heeft de jurist VTH een belangrijke rol.

Burgemeester

De burgemeester heeft de mogelijkheid om specifieke gedragsaanwijzingen te geven aan overlastgevers. De burgemeester kan pas een gedragsaanwijzing geven als eerst andere, minder zware, interventies zoals de inzet van buurtbemiddeling of een waarschuwing ingezet zijn. Het bestuursrechtelijk optreden vanuit de burgemeester vindt dus pas plaats wanneer alle andere mogelijkheden om overlast te beëindigen geprobeerd zijn. Ook moet er sprake zijn van een goede dossieropbouw die ingrijpen vanuit de Wet aanpak woonoverlast rechtvaardigt.

De burgemeester heeft aangegeven graag tijdig betrokken te willen worden bij casuïstiek rondom ernstige woonoverlast. Hij wilt graag samen met de betrokken medewerkers bespreken welke inzet (nog) mogelijk is. De burgemeester nodigt de betrokken medewerkers nadrukkelijk uit om tijdig op te schalen. Daarbij wordt verwacht dat er ambtelijk een advies wordt voorbereid over de mogelijke vervolgstappen. Afstemming hierover kan plaatsvinden in een ingelast overleg waarbij de burgemeester op de hoogte wordt gebracht van de stand van zaken en waarbij de vervolgstappen afgestemd worden.

Medewerker Financiële Administratie

De afdeling Financiën wordt geïnformeerd wanneer een dwangsom is verbeurd en/of een invorderingsbeschikking de deur uit gaat. In dat geval bewaakt de medewerker van de afd. Financiën de termijnen die gelden voor het betalen/innen.

Handhaving

Gemeentelijk toezichthouders (waaronder de boa's) en de politie zien samen toe op naleving van de APV. Zij hebben dus ook de rol om te controleren of de overlastgever zich aan de opgelegde maatregel houdt en zij zorgen ervoor dat de opgelegde bestuursdwang wordt uitgevoerd. Welke functie de handhaving uitvoert is afhankelijk van de manier waarop de bestuursdwang wordt uitgevoerd. Handhavers leggen hun signalen en bevindingen schriftelijk vast en delen dit met de procesregisseur complexe casuïstiek zodat dit opgenomen kan worden in het dossier.