

Samenwerkingsovereenkomst woonproblematiek 2019–2022

Utrecht (stad)

Versie 6 mei 2019

Gemeente Utrecht
Lister
Politie eenheid Midden-Nederland, district Stad-Utrecht
Stichting Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht
Stichting Lokalis
Stichting U Centraal
Stichting Utrechtse Woningcorporaties (STUW)
Het Vierde Huis

Inhoud

1. Deelnemende organisaties, sturing en looptijd	3
2. Doel en uitgangspunt van de overeenkomst	4
3. De interventies	5
3.1. Buurtbemiddeling	
3.2. Aanpak extreme woonoverlast	
3.3. Laatste kansbeleid	
3.4. Voorkom huisuitzetting	
3.5. Woonhygiëne	
Interventies buiten deze overeenkomst	
3.6. Vroegsignalering	
3.7. Aanpak ernstig overlastgevende gezinnen(EOG)	
4. Privacy	8
5. Monitoring van de resultaten van de samenwerking	9
6. Ondertekening	10

Bijlagen

- 1.1 Werkwijze extreme woonoverlast
- 1.2 Uitwerking persoonsgegevens t.b.v. de aanpak extreme woonoverlast
- 1.3 Aanwijzingen voor omgaan met persoonsgegevens bij extreme woonoverlast
2. Werkwijze buurtbemiddeling
- 3.1 Procesbeschrijving Voorkom Huisuitzetting
- 3.2 Persoonsgegevens Voorkom Huisuitzetting
- 3.3 Overeenkomst Voorkom Huisuitzetting
4. Financiering (oud en nieuw)

1. Deelnemende organisaties, sturing en looptijd

Deze overeenkomst bevat afspraken over de samenwerking tussen organisaties, die een rol spelen in de aanpak van woonproblematiek in de gemeente Utrecht. Het gaat om Buurtbemiddeling, aanpak extreme woonoverlast, Laatste kans beleid, Voorkom Huisuitzetting en Woonhygiëne.

Organisaties

Onderstaande organisaties zijn betrokken bij de overeenkomst. Sommige organisaties tekenen voor de gehele overeenkomst; andere voor een deel ervan. In dat geval staat tussen haakjes staat om welk deel dit gaat.

- Gemeente Utrecht
- Politie eenheid Midden-Nederland, district Stad-Utrecht (extreme woonoverlast)
- Stichting Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht
- Stichting Lokalis (buurtteams Jeugd & Gezin)
- Stichting U Centraal (extreme woonoverlast, buurtbemiddeling)
- Stichting Utrechtse Woningcorporaties (STUW), waarin vijf corporaties samenwerken: Mitros, Portaal, Bo-Ex, GroenWest en SSH Utrecht.

Sturing

De sturing van de samenwerking ligt bij de 'Stuurgroep Woonproblematiek Stad Utrecht' (verder Stuurgroep te noemen). De stuurgroep telt vaste leden en leden wier aanwezigheid facultatief is. De volgende organisaties zijn vast vertegenwoordigd in de Stuurgroep: beide Buurtteamorganisaties, U Centraal, STUW, gemeente Utrecht en Het Vierde Huis. Vertegenwoordigers van Altrecht, Lister en Politie nemen op uitnodiging deel aan vergaderingen van de Stuurgroep.

De Stuurgroep bewaakt de uitvoering van de afspraken in deze overeenkomst. Zij spreekt een partij die handelt in strijd met de afspraken, hierop aan. En zij neemt – zo nodig – het initiatief tot het aanpassen van de afspraken.

De Stuurgroep komt tenminste twee maal per jaar bij elkaar. Ieder lid van de Stuurgroep [vast of niet-vast] kan de leden op andere momenten bij elkaar roepen, als eventuele problemen in de uitvoering dit wenselijk maken. De stuurgroep streeft ernaar besluiten te nemen op basis van consensus. Als dit niet lukt, wordt de betreffende kwestie voorgelegd aan bestuurders van de deelnemende organisaties.

De gemeente vervult het voorzitterschap en het secretariaat van de Stuurgroep.

Looptijd

Deze samenwerkingsovereenkomst geldt tot 31 december 2022. Onderdelen van de overeenkomst kunnen worden gewijzigd, wanneer partijen hieraan behoefte hebben.

2. Doel en uitgangspunt van de samenwerking

De partijen die tekenen voor (onderdelen van) deze overeenkomst, willen bereiken dat woonproblematiek zó wordt aangepakt dat:

- bewoners in hun woning kunnen blijven wonen doordat oplossingen worden gevonden voor huurachterstanden, overlast en vervuiling;
- burens en andere omwonenden worden verlost van overlast;

Uitgangspunt van deze overeenkomst is, dat partijen samenwerken op basis van vertrouwen en wederkerigheid. Partijen realiseren zich dat een overeenkomst als deze alleen 'werkt', als zij erop kunnen vertrouwen dat iedere partij aanspreekbaar is op haar rol in de samenwerking.

Dit houdt in dat iedere partij, een of meer aanspreekpunt(en) heeft voor de samenwerkingspartners. Het houdt ook in dat partijen in de praktijk deelnemen aan de overleggen, waaraan zij zich via deze overeenkomst committeren. En dat zij daadwerkelijk samen actie ondernemen (bijvoorbeeld samen op huisbezoek gaan), in situaties die in deze overeenkomst zijn benoemd.

Partijen komen ook overeen dat zij bij verschillen van opvatting zoeken naar praktische oplossingen, met respect voor elkaars opvatting.

Bij het in werking treden van deze overeenkomst, vervallen eerdere convenanten en vergelijkbare documenten over woonproblematiek, te weten het Convenant Voorkom Huisuitzetting (april 2011) en het Convenant Aanpak extreme woonoverlast (april 2015).

3. De interventies

Hierna volgt een beschrijving van de interventies waarbij twee of meer partijen met elkaar samenwerken.

3.1. Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling wordt toegepast bij lichtere problemen tussen burens vanwege overlast. Uitgangspunt bij Buurtbemiddeling is, dat betrokkenen bereid zijn tot een gesprek met elkaar. Buurtbemiddeling wordt uitgevoerd door vrijwilligers, die in duo's opereren. U Centraal traint de buurtbemiddelaars en coördineert hun inzet.

Aanmeldingen voor Buurtbemiddeling komen in toenemende mate van 'zelfmelders'. Ook woningcorporaties en buurtteams melden gevallen van lichtere overlast aan bij U Centraal, altijd in overleg met de melder. Daarnaast verwijst de politie soms burgers naar buurtbemiddeling.

De afbakening tussen buurtteams en buurtbemiddelaars is niet haarscherp aan te geven. In sommige situaties is een buurtteam in staat een conflict tussen burens op te lossen. In andere situaties is inzet van buurtbemiddelaars effectiever: zij zijn beter getraind in bemiddeling dan buurtteammedewerkers. Een andere reden kan zijn dat buurtbemiddelaars zich onafhankelijker kunnen opstellen. Een buurtteammedewerker, die één partij in het conflict als cliënt heeft, kan niet altijd geloofwaardig beide belangen dienen.

De afspraken over buurtbemiddeling hebben betrekking op bewoners van zowel huurwoningen (sociaal en particulier) als koopwoningen.

De samenwerking is verder uitgewerkt in bijlage 3 (Werkwijze Buurtbemiddeling).

3.2. Extreme woonoverlast

We spreken van extreme woonoverlast als de bewoner(s) van een woning het woongenot van omwonenden structureel verstoort c.q. verstoren. Met als gevolg dat het welzijn, de gezondheid, de veiligheid en/of de leefbaarheid voor omwonenden ernstig worden aangetast. Bij de aanpak van extreme woonoverlast zijn betrokken:

- woningcorporaties
- buurtteams
- U Centraal
- gespecialiseerde zorginstellingen
- politie
- gemeente (burgemeester)

U Centraal heeft, als leverancier van casemanagement, de regie. In de samenwerking vervult het casusoverleg woonoverlast, dat in elke wijk wordt gehouden, een spilfunctie. Alle genoemde partijen nemen deel aan dit casusoverleg. In geval, al dan niet naar aanleiding van een verzoek van een belanghebbende, de burgemeester een besluit voorbereidt of heeft genomen op basis van artikel 151d of artikel 174a van de Gemeentewet, strekt deze regie zich niet uit tot de voorbereiding en uitvoering van dat besluit van de burgemeester. De regie voor wat betreft de voorbereiding van een bestuurlijke maatregel ligt dan bij een gemeentelijke afdeling die de burgemeester adviseert. Omdat

het gemeentelijk beleid gericht is op het bereiken van een minnelijke oplossing, houdt de gemeentelijke afdeling die de burgemeester adviseert, ingeval het een lopende casus van U Centraal betreft, nauw contact met U Centraal om na te gaan of een minnelijke oplossing alsnog een alternatief kan zijn voor een bestuursrechtelijke interventie. Daarbij is onder meer de vraag aan de orde of een minnelijke oplossing op afzienbare termijn een effectieve remedie kan zijn tegen de overlast.

Ingeval het (nog) geen lopende casus bij U Centraal betreft en de burgemeester, al dan niet naar aanleiding van een voorafgaand verzoek, overweegt een maatregel te nemen op basis van artikel 151d of artikel 174a van de Gemeentewet te nemen zal hij bij de voorbereiding van het besluit nagaan of een interventie waarin deze samenwerkingsovereenkomst voorziet een effectief alternatief kan zijn. Bij deze overwegingen gaat de burgemeester uit van voorschriften die de raad bij verordening heeft gegeven en beleid dat op basis van deze voorschriften is bepaald (bijvoorbeeld een beleidsregel).

De afspraken over extreme woonoverlast hebben betrekking op bewoners van zowel huurwoningen (sociaal en particulier) als koopwoningen.

De samenwerking is verder uitgewerkt in bijlage 1, werkwijze extreme woonoverlast dat onderdeel is van deze overeenkomst.

3.3. Laatste Kans Beleid

Het Laatste Kans Beleid (LKB) is voor personen of gezinnen waar de hiervoor genoemde aanpakken niet hebben gewerkt. Wie zijn laatste kans niet pakt, wordt zijn huis uitgezet. Daarom spreken we hier van 'drang en dwang'. De corporatie bepaalt of en wanneer LKB aan de orde is. In opdracht van de corporatie stelt Het Vierde Huis een traject op met voorwaarden, waarvoor de overlastveroorzaker tekent. Het buurtteam begeleidt de betrokkene tijdens het drang en dwang traject. Dit doet het buurtteam aan de hand van het ondersteuningsplan met doelen en voorwaarden. Zo nodig worden bij de begeleiding andere zorgpartijen betrokken.

Het Laatste Kans Beleid is van toepassing op bewoners van corporatiewoningen.

3.4. Voorkom Huisuitzetting

Voorkom Huisuitzetting is aan de orde, wanneer de huurschuld zo ver is opgelopen dat huisuitzetting nabij is. De Voorkom Huisuitzetting methodiek is een combinatie van intensieve 'bemoeizorg' en 'drang en dwang'. De samenwerkingspartners zijn:

- de corporaties.
- de buurtteams Sociaal
- Werk en Inkomen (Schulddienstverlening)

Corporaties melden klanten aan waar een uithuiszetting dreigt wegens huurschuld. In een gezamenlijke intake van corporatie en Buurtteam wordt bepaald of het traject daadwerkelijk van start gaat. Dit hangt af van een inschatting van de noodzaak (als reguliere schuldenaanpak kans van slagen heeft, gaat die voor) en van de haalbaarheid (een Voorkom Huisuitzetting-traject start alleen bij een redelijke kans van slagen. Wanneer het gaat om een gezin met kinderen, wordt het buurtteam Jeugd & Gezin betrokken, na toestemming van de cliënt.

Gezien de intensiviteit en complexiteit van de trajecten is goede samenwerking essentieel. Daarom zijn de taken en verantwoordelijkheden van alle partijen uitgewerkt in een procesbeschrijving (bijlage 4). Deze procesbeschrijving maakt deel uit van de overeenkomst.

3.5. Woonhygiëne

De aanpak van problemen van burgers met woonhygiëne (denk aan vervuiling van de woning of een overvolle woning als gevolg van verzamelwoede) valt binnen de gemeente Utrecht onder het expertisecentrum woonhygiëne van de afdeling Volksgezondheid. Het primaire doel van dit expertisecentrum is dat kwetsbare mensen kunnen blijven wonen; secundair is het bestrijden van overlast. De experts van Volksgezondheid pakken meldingen op die gedaan worden door burgers, corporaties en/of hulpverlenende instanties in de stad. Zij voeren tijdelijk de regie van de casus of geven op verzoek adviezen aan de betrokken hulpverleners. Minder ernstige problematiek valt onder de aanpak van de buurtteams en kan daar worden aangemeld. Indien het toch ernstige problematiek blijkt te betreffen, zet het buurtteam de melding door naar het expertisecentrum woonhygiëne – conform de classificering groen/oranje/rood.

3.6. Aanvullende aanpakken die niet onder deze samenwerkingsovereenkomst vallen.

3.6.1 Vroegsignalering

Mensen met schulden melden zich vaak pas voor hulp als hun schuldsituatie ernstig is. Dan gaat het al snel over schulden boven €10.000. Dit zorgt voor veel problemen en stress bij betrokkenen, maar ook voor maatschappelijke problemen en hoge kosten. Veel van deze problemen kunnen voorkomen worden als mensen met schulden in een vroeg stadium ondersteuning krijgen bij het op orde brengen van hun financiën. Door hen actief te benaderen komen bewoners met betalingsproblemen ook eerder in beeld bij het buurtteam. Vaak blijken er meerdere problemen te spelen bij deze bewoners en kunnen de buurtteams hierin de nodige ondersteuning bieden. Op deze manier kan escalatie van de problemen voorkomen worden en is het mogelijk om achterliggende problematiek op te pakken. Alle betrokken organisaties hebben hun commitment uitgesproken voor een aanpak vroegsignalering in de hele stad, als regulier onderdeel van het werk. Medio 2018 is de stand van zaken dat de aanpak vroegsignalering in enkele pilotwijken wordt voortgezet en dat de aanpak in het vervolg van 2018 van start gaat in meer wijken.

3.6.2 Aanpak EOG (Ernstig Overlast gevende Gezinnen)

Dit is een systeemgerichte aanpak gericht op gezinnen die ernstige overlast veroorzaken en zich schuldig maken aan criminaliteit. In de aanpak worden overlast, criminaliteit en zorgproblematiek in samenhang benaderd. Casusregie ligt bij de gezinsmanager van U-Centraal die samen met betrokken zorg- en strafketenpartners een integraal plan van aanpak maakt voor heel het gezin. De gezinsmanager is het eerste aanspreekpunt voor zowel het gezin als de samenwerkingspartners. De procesregie ligt bij de afdeling Veiligheid van de gemeente Utrecht in opdracht van de burgemeester.

4. Privacy

Elke partij die deelneemt aan deze overeenkomst, is verantwoordelijk voor naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), wat betreft haar aandeel in de interventies, zoals beschreven in deze overeenkomst.

De gegevensverwerking, die bij de interventies plaatsvindt, is getoetst aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) die 25 mei 2018 in werking is getreden. De gegevensverwerking bij de interventies voldoet aan de AVG. De uitdrukkelijke doelstelling is dat de bescherming van persoonsgegevens niet alleen op papier, maar (vooral) ook in de uitvoering van de interventies geborgd is. Voor de politie en de burgemeester zijn in dit verband ook de Wet politiegegevens van toepassing.

Uitvoering van de interventies kan niet zonder verwerking van persoonsgegevens tussen betrokken organisaties. Alle partijen die deze samenwerkingsovereenkomst zijn aangegaan nemen ook (met andere organisaties) deel aan het convenant Persoongerichte aanpak. Dit convenant voorziet in de mogelijkheid om persoonsgegevens uit te wisselen met het oog op de aanpak van woonoverlast. Partijen verklaren dit convenant van toepassing op deze samenwerkingsovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen.

Voor de privacy bij de meest complexe interventie, de aanpak extreme woonoverlast, is een werkwijze extreme woonoverlast en een uitwerking opgesteld tussen gemeente Utrecht en U Centraal (bijlagen 1.1, 1.2. Voor de casemanagers van U Centraal is een instructie opgesteld (bijlage 1.3)

De verwerking van persoonsgegevens bij buurtbemiddeling is beschreven in bijlage 3.

De verwerking van persoonsgegevens bij Voorkom Huisuitzetting is onderdeel van de procesbeschrijving (bijlage 4).

Uitgangspunt voor alle partijen

In algemene termen geldt dat verwerking en uitwisseling van persoonsgegevens is toegestaan, wanneer zij:

- beperkt blijven tot gegevens die beslist nodig zijn voor succesvolle uitvoering van een interventie;
- zo veel mogelijk plaatsvinden pas nadat een persoon over wiens gegevens het gaat, ermee heeft ingestemd. Maar in sommige situaties mag verwerking van persoonsgegevens ook zonder toestemming van betrokkene, terwijl in andere situaties instemming van de betrokkene op zichzelf nog geen voldoende grond is voor verwerking van persoonsgegevens.

Zie verder de genoemde bijlagen.

5. Monitoring

Monitoring van de interventies dient twee doelen. Ten eerste om inzicht te krijgen in de resultaten van de interventies. Ten tweede als basis voor de verrekening van de kosten van een aantal interventies.

Genoemde partijen registreren de volgende gegevens:

- ✓ Buurtbemiddeling: U Centraal registreert:
 - het totaal aantal meldingen,
 - het aantal meldingen per meldende partij,
 - het aantal meldingen dat in behandeling wordt genomen,
 - het aantal bemiddelingen dat succesvol wordt afgerond (naar het oordeel van de betrokken bureaus).

- ✓ Aanpak extreme woonoverlast: U Centraal registreert:
 - het totale aantal meldingen,
 - het aantal meldingen per meldende partij,
 - het aantal meldingen dat in behandeling wordt genomen (er wordt een casemanager ingezet),
 - het aantal meldingen betreffende corporatiewoningen, waarvoor de corporatie toestemming geeft voor de aanpak extreme woonoverlast,
 - het aantal cases dat succesvol wordt afgerond (succesvol is: geen doorverwijzing nodig naar Laatste Kans Beleid, geen huisuitzetting)
 - het aantal cases dat niet succesvol is afgerond en het vervolgtraject.

- ✓ Laatste Kans Beleid: de woningcorporaties registreren:
 - het aantal opdrachten dat zij verstrekken aan Het Vierde Huis,
 - het aantal LKB-cases dat succesvol wordt afgerond (succesvol is: er volgt geen huisuitzetting)

- ✓ Voorkom huisuitzetting: de woningcorporaties registreren:
 - het aantal opdrachten dat zij verstrekken aan de buurtteams Sociaal,
 - het aantal opdrachten dat succesvol wordt afgerond (succesvol is: er volgt geen huisuitzetting)

- ✓ Woonhygiëne: Volksgezondheid registreert:
 - het totaal aantal meldingen per jaar.

Genoemde partijen rapporteren de genoemde aantallen halfjaarlijks aan de gemeente. De partijen willen de administratieve lasten beperkt houden. Daarom vraagt de gemeente niet meer dan deze gegevens bij te houden. Als één of meer partijen meer inzicht wenst c.q. wensen in de effectiviteit en efficiency van één of meer van de interventies, bespreken zij dit in de Stuurgroep. Deze kan besluiten tot dieper gaande evaluatie.



6. Ondertekening

Organisatie	Naam en Functie	Datum en handtekening
Gemeente Utrecht	Toke Tom Thema directeur Sociaal/ Lid directieraad	Utrecht, 27-05-2019
U Centraal	G.H.M. van der Linden Lid directieraad U Centraal	
Stichting Lokalis	Marenne van Kempen Bestuurder Lokalis	Utrecht, 11/07/2019
Stichting Buurtteam Organisatie Sociaal Utrecht	Annemiek Scholten Directeur	Utrecht, 17-07-2019
Portaal	Reijnder Jan Spits Manager wonen	14-10-2019
Bo-Ex	Marieke Heilbron Manager wonen	Utrecht, 13-12-2019
Groenwest	Rob Meijerink Manager Wonen	Worrede 10/2/2019
SSH	Rob Donninger Directeur-bestuurder	19-12-2019
Mitros	Imke Mokveld Manager wonen	Utrecht, 25/11/2019
Politie Midden Nederland	Gerda van leeuwen Waarnemend politiechef eenheid Midden Nederland	
Lister	Jan L.D.J Berndsens Lid raad van bestuur	