

COMMISSIE FINANCIËN & VEILIGHEID

griffier van de raadscommissie
martijn.kest@griffie.groningen.nl
tel 050-367 77689

VERGADERSTUK

vergaderdatum: 20 september 2006

onderwerp: Evaluatie en gedragscode interventieteams Beijum-oost

Evaluatie interventieteam Beijum-Oost

Inleiding

Beijum-Oost is een wijk waar zich op verschillende gebieden problemen voordoen. De belangrijkste daarvan zijn:

- Overlast, isolement en achterstand van Antillianen
- Verval en verloedering van het Winkelcentrum Beijum-Oost
- Gebrek aan sociale cohesie
- Criminaliteit, drugsoverlast en andere overlast
- Achterstanden op het gebied van werk, opleiding en inkomen
- Tekortschietende opvoeding en veelvuldig risicogedrag

Om deze problemen op te lossen, zijn in het kader van de sociale wijkvernieuwing een flink aantal maatregelen genomen. Doel hiervan is om de leefbaarheid en veiligheid in deze wijk te vergroten. Eén van de genomen maatregelen is de instelling van een interventieteam. Een interventieteam is een team van vertegenwoordigers vanuit verschillende organisaties die actief zijn in die wijk. Zij zoekt bewoners in de wijk op om onrechtmatigheden te signaleren en te corrigeren en om ervoor te zorgen dat bewoners die dat nodig hebben, zorg of hulpverlening krijgen. Door intensief met elkaar samen te werken worden de maatregelen van de verschillende organisaties op elkaar afgestemd. In deze evaluatie kijken we naar wat het interventieteam heeft opgeleverd en hoe de aanpak is ervaren door bewoners en samenwerkende partijen. Op basis daarvan trekken we conclusie over zin en onzin van het instrument interventieteams en geven we aanbevelingen over een eventuele vervolgaanpak en over de inzet van het instrument in andere gebieden van de stad.

1. Achtergrond van het interventieteam: probleemstelling, doelstelling en samenstelling

In dit hoofdstuk geven we aan waarom we met het interventieteam zijn gestart en wie deel uitmaakte van het interventieteam.

1.1. Probleemstelling

Zoals we in de inleiding al hebben aangegeven, kent de wijk Beijum-Oost een aantal problemen. Zo zorgen drugspannen in een deel van de wijk voor overlast. Daarnaast wonen er in de wijk ook veel mensen met een kwetsbare maatschappelijke positie: verslaafden, alleenstaande ouders met opvoedingsproblemen, mensen met schuldenproblematiek, mensen met lage inkomens en geen (perspectief op) werk. Waar zich overlast voordoet, blijken bewoners dit nauwelijks te melden. Gebrek aan vertrouwen dat met de melding iets gebeurt, lijkt hiervoor de belangrijkste oorzaak. Ook geven sommige bewoners aan dat zij overlast niet melden omdat zij bang zijn voor represailles van degene die overlast veroorzaakt. Problemen die niet tot overlast leiden, blijven onzichtbaar. Dit leidt ertoe dat we niet goed in beeld hebben wie overlast veroorzaakt, wie overlast ervaart en wie andersoortige problemen heeft. Daarmee wordt de aanpak van deze problemen dus ook lastig. Het interventieteam moest daarom iets doen aan het signaleren (van overlast en overige problemen) en vervolgens het corrigeren of hulpverlening.

1.2. Doelstelling

Het doel van het interventieteam is tweeledig:

- a. Het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in de wijk
- b. Het op elkaar afstemmen van interventies in overlastsituaties

Bij de start van het interventieteam lag de nadruk op het corrigeren van onrechtmatige zaken. In de loop van het project is het signaleren van overige problemen en het bieden van of doorverwijzen naar de juiste hulp een steeds belangrijker rol gaan spelen.

1.3. Samenstelling van het interventieteam

Het interventieteam bestaat uit één projectleider en medewerker(s) van de dienst Sociale Zaken en Werk, woningbouwverenigingen (afwisselend Huismeesters/Nijestee), hulpverleningsinstelling (eerst Forsa, later MJD) en politie (buurtagent). Dit "primaire team" werd ondersteund door een secundaire schil van verschillende hulpverleningsinstellingen (Verslavingszorg, GGD, OGGZ, MJD, GKB), Stiel, Justitie in de buurt, het Noordelijk Platform Fraudebestrijding en het Meldpunt Overlast. Gedurende de gehele projectperiode heeft afstemming tussen de verschillende partijen plaatsgevonden door middel van een Platform Interventieteam, waarin alle organisaties vertegenwoordigd zijn.

2. Het interventieteam: de werkwijze

De kern van het werk van het interventieteam is het huisbezoek. De bedoeling was om in de periode van september 2004 tot september 2005 alle 1100 woningen in 6 aangewezen heerden (Amkema, Ypema, Clarema, Wibena, Nijenstein en Froukemaheerd) in de wijk Beijum-Oost te bezoeken. De keuze om alle woningen te bezoeken is met name ingegeven door het uitgangspunt dat een bezoek van het Interventieteam niet mag leiden tot stigmatisering van bepaalde groepen bewoners. Dat zou zich voor kunnen doen wanneer alleen 'risicohuishoudens' zouden worden bezocht. De huisbezoeken werden afgelegd door het 'primaire team', bestaande uit zes personen. De bewoners zijn vooraf op de hoogte gesteld van het bestaan van het interventieteam en de werkwijze ervan. De werkwijze van het team was als volgt:

2.1. Verzamelen en bespreken van voorinformatie

Alle leden van het interventieteam (inclusief medewerkers uit de secundaire schil) krijgen vooraf de namen en geboortedata van de te bezoeken bewoners met het verzoek om te kijken of deze bewoners bij hen bekend zijn. De medewerkers van de afzonderlijke organisaties weten dan of bepaalde bewoners al in contact staan met hulpverleningsorganisaties, politie of sociale dienst. Deze informatie wordt in verband met de privacywetgeving nog niet uitgewisseld.

2.2. Het huisbezoek

Leden van het interventieteam bellen bij alle huizen aan. Er is met de bewoners geen afspraak gemaakt. Wanneer er wordt opengedaan, geeft de projectleider aan wat het doel is van het bezoek en vraagt de bewoner of de leden van het team binnen mogen komen. In het gesprek wordt ingegaan op de woon- en leefsituatie van de bewoners en wordt gekeken of men overlast ervaart, of er sprake is van onrechtmatigheden en of mensen hulp of ondersteuning behoeven. Wanneer voorinformatie beschikbaar is (bijvoorbeeld een huurachterstand), wordt deze door de medewerker van de betreffende organisatie met de bewoner besproken. Wanneer onrechtmatigheden of de behoefte aan ondersteuning of hulp worden geconstateerd, wordt dit door de leden van het team meegenomen en doorgegeven aan de organisatie die daar vervolgens actie op moet ondernemen. Wanneer het gaat om zorg of hulp worden de afspraken met de bewoner besproken en tekent de bewoner als hij akkoord is met het doorgeven van de informatie.

2.3. Volgen van de signalen

Het interventieteam registreert alle signalen en bijbehorende afspraken en controleert of de organisatie aan wie een bewoner is doorverwezen ook daadwerkelijk contact met de bewoner opneemt.

3. Uitkomsten van het interventieteam

De opdracht van het interventieteam is om alle bewoners van de 6 heerden op te zoeken om:

- a) onrechtmatigheden te signaleren
- b) onrechtmatigheden te corrigeren
- c) hulp- en ondersteuningsbehoeften te signaleren
- d) zorg te dragen voor een hulp- en ondersteuningsaanbod

Doel hiervan is om de leefbaarheid en veiligheid te vergroten.

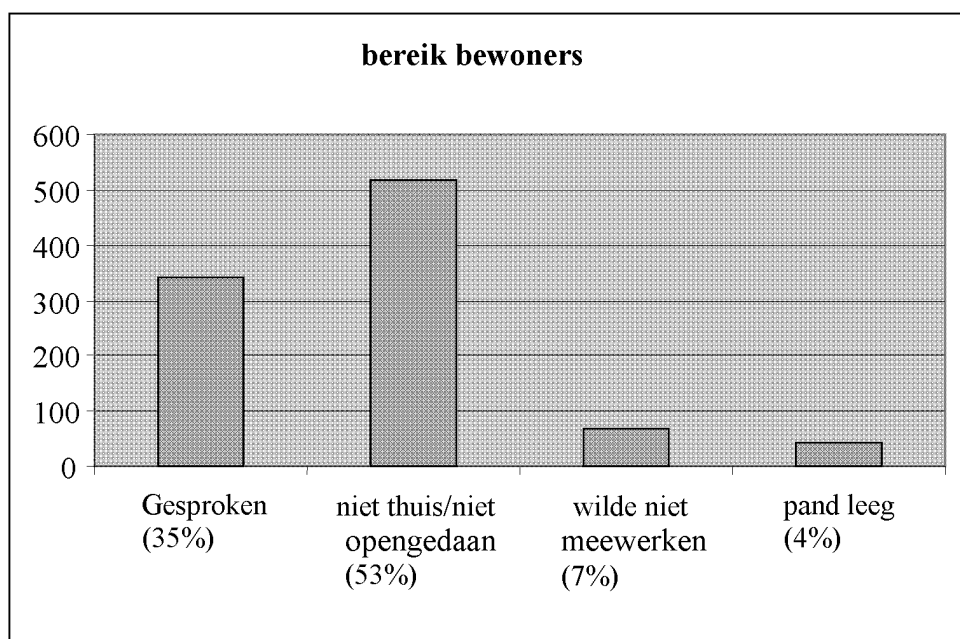
Als tweede doel is geformuleerd om hierbij zo optimaal mogelijke afstemming tussen de verschillende deelnemers te realiseren.

In dit hoofdstuk bekijken we per onderdeel wat de resultaten van het interventieteam zijn geweest.

We maken hierbij gebruik van de gegevens van het interventieteam en van het onderzoek dat is verricht door Bureau Onderzoek van de gemeente Groningen.

3.1. Bereiken van bewoners

In de 6 heerden van de wijk Beijum-Oost zijn in totaal 1138 adressen. In totaal heeft het interventieteam bij 969 van deze adressen aangebeld. Dat betekent dus ook dat bij 169 adressen geen pogingen zijn ondernomen om met de bewoners in contact te komen. Het gaat hier om koopwoningen aan de Nijensteinheerd en de Froukemaheerd. Hiervoor is gekozen omdat gedurende het project bleek dat er onvoldoende tijd was om iedereen te bezoeken. In deze heerden bleek het aantal weigeringen om te praten groot en het aantal signalen uit voorinformatie laag. We hebben op basis hiervan de inschatting gemaakt dat de kans op problemen en onrechtmatigheden relatief het laagst zou zijn.



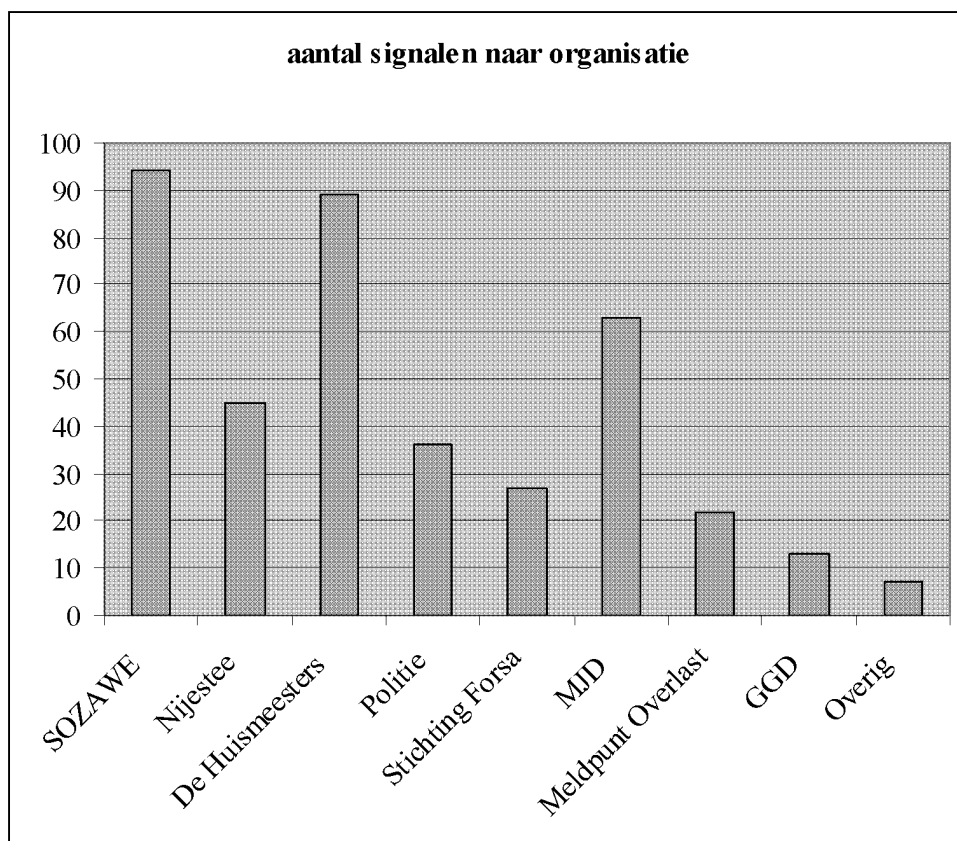
Uit deze grafiek kunnen we zien dat van de woningen die we hebben bezocht, in één derde van de gevallen (340) we daadwerkelijk een gesprek met een bewoner hebben gevoerd. Ruim de helft van de bewoners was niet aanwezig of heeft de deur niet voor ons open willen doen. Een klein deel van de mensen had geen tijd of zin om met ons in gesprek te gaan. Daar waar mensen niet thuis waren, heeft het interventieteam altijd geprobeerd om op een ander moment alsnog in contact te komen met de betreffende bewoners. Bij deze groep is dat ook de tweede keer niet gelukt. Overigens zijn mensen niet verplicht om mee te werken aan het interventieteam.

De vraag is uiteraard wat de redenen zijn van het niet-bereiken van een groot deel van de bewoners. Wanneer mensen niet opendoen, weten we niet zeker of mensen afwezig zijn (bijvoorbeeld vanwege werk of studie), of zij niet open willen doen voor het interventieteam (hetgeen een vorm van weigering zou zijn, bijvoorbeeld omdat zij iets te verbergen hebben) of zij voor niemand de deur open willen doen (hetgeen een vorm van isolement kan zijn). Uit de gegevens van Bureau Onderzoek komt naar voren dat sleutelfiguren alle oorzaken als mogelijke verklaringen benoemen. Door middel van een enquête onder bewoners heeft Bureau Onderzoek vast kunnen stellen dat twee bewoners de deur niet hebben opengedaan omdat zij bang zijn voor represailles van hun bureaus. Wanneer dat vaker voor zou komen, zou dat een indicatie kunnen zijn van het gevoel van onveiligheid dat bij mensen bestaat. Zoekend naar andere mogelijke verklaringen van niet-bereik heeft Bureau Onderzoek de groep gesproken bewoners op een aantal kenmerken vergeleken met de groep niet-gesproken bewoners. Het enige waarin deze groepen van elkaar verschilden, was dat de gesproken bewoners vaker een bijstandsuitkering hebben (39% versus 22%). Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat deze mensen vanwege hun werkloosheidssituatie vaker thuis zijn. Ook kan het zijn dat zij zich sterker gedwongen voelen om de deur open te doen.

3.2. Signaleren van onrechtmatigheden en signaleren van hulp

Het Interventieteam heeft tijdens het bezoek gekeken in hoeverre er sprake is van een situatie waarin sprake is van onrechtmatigheden of waarin sprake is van een behoefte aan informatie, hulp of ondersteuning. In totaal heeft het team 396 keer een signaal hierover afgegeven aan één van de betrokken instellingen. Dat is dus gemiddeld 1 signaal per bezocht adres. Het grootste deel van de signalen betrof de behoefte aan hulp, ondersteuning en informatie. In een kleiner deel van de gevallen ging het om onrechtmatigheden (circa 13%).

Hieronder laten we zien hoe het aantal signalen is verdeeld naar de verschillende organisaties waar deze naar toe is geleid. We zien daarin dat het grootste deel van de signalen naar de dienst SOZAWE is gegaan en naar de woningbouwverenigingen. Ook aan de MJD is een groot aantal signalen doorgegeven.



3.3. Acties naar aanleiding van de signalen

Hieronder vindt u een overzicht van de zaken die het Interventieteam heeft gesignaleerd en waarbij een verwijzing heeft plaatsgevonden naar één van de betrokken organisaties. Hieruit kunt u opmaken dat het om een grote verscheidenheid van gevraagde interventies gaat. Grofweg kunnen we de signalen onderverdelen in de volgende categorieën:

a. *Onrechtmatigheden*

Het betreft hier het vaststellen van en ingrijpen bij situaties die niet rechtmatig zijn. Een groot deel van deze interventies doet zich voor in verband met de uitkeringssituatie van bewoners. Zo is in 26 gevallen een nader onderzoek gestart naar de mogelijkheid dat een uitkering onterecht of onjuist is verstrekt. Tot nu toe heeft dat in 6 gevallen geleid tot een aanpassing van het uitkeringsbedrag. Een deel van de signalen is nog in onderzoek. Daarnaast is een aantal onrechtmatigheden geconstateerd bij de bewoning van huurhuizen. Het gaat daar bijvoorbeeld om inwoning of onderhuur die niet bij de woningbouwvereniging bekend is of om een groter aantal bewoners dan het huurcontract toestaat. Onrechtmatigheden hebben overigens niet altijd betrekking op bewuste overtredingen: zo is in een aantal gevallen geconstateerd dat de GBA-inschrijving niet klopt met het feitelijke woonadres, hetgeen simpelweg gecorrigeerd is. Tenslotte is een aantal strafbare feiten geconstateerd. In alle gevallen had dit te maken met de aanwezigheid van een wietkwekerij.

b. *Ongemak, overlast en probleemsituaties*

Een aanzienlijk deel van de signalen heeft te maken met vragen en/of klachten van bewoners over het onderhoud aan de woning. Een kleiner deel van de signalen had te maken met problemen met de burens. In 14 gevallen heeft de woningbouwverenigingen als gevolg daarvan bemiddeld tussen

de betrokken bewoners. Tenslotte is er in een aantal gevallen melding gedaan van overlast door rondhangende jeugd, door gedrag van burens of door stank en lawaai. Het interventieteam heeft hierover melding gedaan bij het Meldpunt Overlast. Door achterstanden bij het interventieteam is een belangrijk deel van deze meldingen echter te laat bij het Meldpunt terechtgekomen om direct in te kunnen grijpen.

c. Verzoeken om informatie of contact

Het bezoek van vertegenwoordigers van verschillende organisaties, leidde er regelmatig toe dat mensen om nader contact vroegen met één van de afzonderlijke organisaties of om informatie op een bepaald terrein. Op het gebied van sociale zaken heeft dit bijvoorbeeld geleid tot het maken van een afspraak met een medewerker van de sociale dienst om de schuldsituatie te bespreken, een aanvraag te doen voor bijzondere bijstand of een gesprek aan te gaan over reïntegratie. Op het gebied van wonen heeft het (overigens in een veel beperkter aantal gevallen) onder andere geleid tot een verzoek om een gesprek over een eventuele verhuizing.

d. Zorg, hulp en ondersteuning

In ruim 80 gevallen bleek er sprake van een situatie waarin zorg, hulp of ondersteuning nodig zou kunnen zijn. Het grootste deel van de betrokken personen is in contact gebracht met de MJD. Het gaat daarbij om verschillende vormen van hulpverlening. Vanwege de laagdrempeligheid van de MJD bleek het in een aantal gevallen ook mogelijk om via deze organisatie mensen uiteindelijk door te verwijzen naar intensievere vormen van hulpverlening.

e. Activering

Bij de gesprekken hebben sommige bewoners aangegeven dat zij wel actief willen worden binnen de buurt. Dit heeft ertoe geleid dat een groep bewoners verwezen is naar de opbouwwerker van het project 'Heel de Buurt' en dat een groep bewoners is verwezen naar het activeringsproject "Samen voor een leefbare buurt" dat in opdracht van de gemeente wordt uitgevoerd door Stiel.

Tabel: Verwijzingen naar de verschillende organisaties naar aard van de signalen

SOZAWÉ		
Totaal aantal signalen	94	
<i>Correctie/nader onderzoek rechtmatigheid</i>	26	28%
<i>Correctie inschrijving gemeente</i>	9	10%
<i>Verwijzing voorliggende voorziening</i>	8	9%
<i>Toesturen informatie</i>	15	16%
<i>Contact leggen met organisatie</i>	36	38%
NIJESTEE		
Totaal aantal signalen	42	
<i>Correctie</i>	2	5%
<i>Onderhoud</i>	33	73%
<i>Bemiddeling</i>	7	16%
<i>Contact leggen met organisatie</i>	3	7%
HUISMEESTERS		
Totaal aantal signalen	89	
<i>Correctie</i>	11	12%
<i>Onderhoud</i>	65	73%
<i>Bemiddeling</i>	7	8%
<i>Contact leggen met organisatie</i>	6	7%
POLITIE		
Totaal aantal signalen	36	
<i>Strafbaar feit</i>	6	17%
<i>Onderzoek/aangifte</i>	16	44%
<i>Overlast</i>	12	33%
<i>Contact leggen met organisatie</i>	2	6%
MJD		
Totaal aantal signalen	63	
<i>Ondersteuning administratieve zaken</i>	9	14%
<i>Ondersteuning bij schulden</i>	13	21%
<i>Ondersteuning zorg</i>	37	59%
<i>Contact leggen met organisatie</i>	6	10%
MELDPUNT OVERLAST		
Totaal aantal signalen	22	
<i>Overlast lawaai/stank</i>	5	23%
<i>Overlast bureu</i>	4	18%
<i>Overlast jeugd</i>	10	46%
<i>Contact leggen met organisatie</i>	3	14%
GGD		
Totaal aantal signalen	13	
<i>Problemen gezin</i>	7	54%
<i>Opvoedingsvragen</i>	1	8%
<i>Psychische ondersteuning</i>	3	23%
<i>Contact leggen met organisatie</i>	2	15%

Het interventieteam vraagt van de organisaties of zij willen terugkoppelen of er iets met de verwijzing is gebeurd. In april 2006 is in 65% van de gevallen een signaal van de betreffende organisaties bij het interventieteam afgegeven dat met de betreffende persoon contact is opgenomen. Dat percentage zal nog oplopen.

Op grond van deze gegevens kunnen we niet aangeven wat de verwijzing uiteindelijk voor de betreffende bewoner heeft opgeleverd. Op één onderdeel (de verwijzing naar de MJD) heeft Bureau Onderzoek op basis van een bestandskoppeling vastgesteld of de verwezen personen daadwerkelijk gebruik maken van één van de diensten van deze organisatie. Dat bleek in de helft van de gevallen zo te zijn. Daarnaast bleek uit deze koppeling dat een deel van deze personen (20%) al contact heeft gehad met de MJD voorafgaand aan het huisbezoek van het Interventieteam.

3.4. Personen die verwezen zijn

Bureau Onderzoek heeft gekeken in hoeverre de groep mensen die verwezen is naar één van de betrokken organisaties verschillen van degenen die dat niet zijn. Uit deze vergelijking komt naar voren dat etnische afkomst en leefsituatie (alleenstaand of samenwonend) geen invloed hebben op de mate van verwijzingen. Wel blijken degenen die verwezen zijn vaker in een uitkeringssituatie te zitten (50% tegen 13%) en tot een andere leeftijdscategorie te behoren (56% van degenen die verwezen zijn is ouder dan 34, tegen 32% bij degenen die niet verwezen zijn).

3.5. Samengevat

Van de bewoners met wie we in contact wilden komen, zijn we uiteindelijk met 35% van hen daadwerkelijk in gesprek geweest. Het aantal mensen dat expliciet aangaf niet met ons in gesprek te willen gaan, was klein. Naar aanleiding van deze gesprekken, hebben we een aantal onrechtmatigheden bij bewoners zelf geconstateerd. Dat aantal is beperkt. De constatering ervan heeft in een deel van de gevallen geleid tot ingrijpen, in een ander deel loopt er nog een onderzoek. Daarnaast is in een aantal gevallen overlast gemeld of problemen met burens. Bij burensproblemen is in de meeste gevallen bemiddeld door woningbouwverenigingen. Bij overlast is door het Interventieteam een melding gedaan bij het Meldpunt Overlast. Dit heeft minder resultaat opgeleverd omdat er een achterstand in het doorgeven van de meldingen was ontstaan. Op het gebied van zorg is in 80 gevallen een verwijzing gedaan. Bij een vergelijking van de verwezen groep met de gebruikers van dienstverlening bij één organisatie (MJD) bleek 50% van degenen die verwezen zijn, daadwerkelijk gebruik te maken van één van de diensten.

Intermezzo: labeling

In de inleiding hebben we al aangegeven dat het interventieteam deel uitmaakt van een totaalaanpak om problemen in de wijk op te lossen. In deze evaluatie komen niet alle onderdelen van die aanpak aan de orde. Toch willen we in deze evaluatie één van deze activiteitsconcreet benoemen. Vanaf 2004 hebben woningbouwverenigingen een deel van de wijk 'gelabeld'. Dat betekent dat vrijkomende woningen in dit gebied gericht worden toegewezen. Zo wordt voorkomen dat personen die elders overlast hebben veroorzaakt, in deze huizen terecht komen. Uit gesprekken met bewoners blijkt dat men erg tevreden is over deze aanpak.

4. Wat vond men van het interventieteam?

Voordat we de vraag proberen te beantwoorden wat het interventieteam heeft opgeleverd, willen we eerst kijken wat ervaringen van de verschillende betrokkenen zijn. We kijken daarbij eerst naar de bewoners en daarna naar de samenwerkende instellingen.

4.1. De bewoners

Bij de start van het Interventieteam waren media tamelijk kritisch. Termen als controleteam en 'Big Brother' kwamen we regelmatig tegen in artikelen over het team. We hebben dan ook laten

onderzoeken wat bewoners er uiteindelijk van hebben gevonden. Bureau Onderzoek heeft daartoe 100 willekeurige bewoners van Beijum-Oost gevraagd mee te werken aan een enquête. Hen is gevraagd wat zij van de huis-aan-huisbezoeken vonden. Van de ondervraagden gaf 72% aan deze bezoeken een goede zaak te vinden. Van de ondervraagde groep hadden 51 personen zelf bezoek gehad van het Interventieteam. Zij gaven aan tevreden te zijn met het Interventieteam en kenden het team een rapportcijfer van 7,1 toe. Dit komt overeen met de ervaringen van het interventieteam. Het team geeft aan bij bewoners weinig weerstand te hebben ervaren tegen hun komst. Bewoners hebben wel aangegeven weinig vertrouwen te hebben in gemeentelijke en hulpverlenende organisaties. Gedurende de projectperiode heeft één bewoner een klacht ingediend over de werkwijze van het interventieteam. De klacht is door de Ombudsman grotendeels gegrond verklaard. De ombudsman heeft de aanbeveling gedaan om te komen tot een gedragscode. Deze gedragscode is inmiddels ontwikkeld en kan in eventuele vervolgaanpakken worden gebruikt. Overigens heeft het interventieteam in de laatste fase van het project al wel volgens deze code gewerkt.

4.2. De samenwerkende organisaties

De samenwerking tussen de deelnemende organisaties is goed verlopen. De projectleider constateert dat alle partijen uit de 'primaire schil' voorafgaand aan een huisbezoek de benodigde voorinformatie verzamelden. In de beginfase van het project was dit overigens nog niet het geval. Deze en eventuele andere knelpunten die zich in de beginfase voordeden, zijn steeds besproken in een 'interventieplatform' waar vertegenwoordigers van alle organisaties periodiek de voortgang bespreken. Informatie vanuit de 'secundaire schil' werd niet altijd beschikbaar gesteld vanwege privacyoverwegingen.

In de loop van het project hebben zich af en toe wijzigingen voorgedaan in de samenstelling van het team. Aangezien bij de werkwijze van het team onderling vertrouwen een belangrijk element is, betekenen personele wisselingen dat dat vertrouwen opnieuw moet worden opgebouwd.

5. Wat heeft het interventieteam opgeleverd?

Hierboven hebben we geschetst wat de uitkomsten van het Interventieteam waren. U heeft kunnen zien dat:

- I. het in een derde van de gevallen gelukt is om in contact te komen met de bewoners van de 6 heerden in Beijum-Oost;
- II. naar aanleiding van deze contacten een flink aantal zaken is gesignaleerd waarbij bewoners behoefte bleken te hebben aan contact, hulp, zorg, dienstverlening of ondersteuning of waarbij sprake was van onrechtmatigheden;
- III. de vraag om contact, hulp, zorg en ondersteuning groter is dan de constatering van onrechtmatigheden;
- IV. voor bewoners het interventieteam zichtbaar aanwezig is geweest en dat bewoners tevreden zijn met de wijze waarop het interventieteam heeft geopereerd;
- V. het Interventieteam tevreden is over de manier waarop de deelnemende partijen met elkaar hebben samengewerkt;

Daarmee hebben we echter nog geen antwoord op de vraag of het Interventieteam de gestelde doelen daadwerkelijk heeft behaald. In dit hoofdstuk proberen we antwoord te geven op deze vraag. In de loop van het project komt daarnaast natuurlijk de vraag op in hoeverre het al dan niet realiseren van deze doelstellingen toegeschreven kan worden aan het Interventieteam. Ofwel: is voor het realiseren van deze doelstelling een interventieteam noodzakelijk? Daarover willen we iets zeggen in hoofdstuk 6.

Als belangrijkste doelstellingen hebben we geformuleerd:

- a. Het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in de wijk
- b. Het op elkaar afstemmen van interventies in overlastsituaties

Hebben we deze doelen daadwerkelijk behaald?

5.1 Het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in de wijk

Zoals we in het begin van deze evaluatie hebben geschetst is Beijum-Oost een wijk met de nodige problemen. De bewoners ervoeren de wijk niet als een leefbare en veilige plek. Om erachter te komen of er verbeteringen zijn opgetreden, heeft Bureau Onderzoek aan 94 personen uit de wijk vragen gesteld over de leefbaarheid en veiligheid in de wijk.

Vraag	Eens	Eens/ oneens	Oneens
Is de veiligheid en leefbaarheid verbeterd?	66%	20%	14%
Heeft het interventieteam hieraan bijgedragen?	28%	55%	17%
Is de overlast afgenomen?	62%	15%	23%
Heeft het interventieteam hieraan bijgedragen?	34%	54%	12%
Helpt het interventieteam bij het bestrijden van fraude en criminaliteit?	61%	31%	7%
Zorgt het interventieteam ervoor dat mensen eerder bij instanties terecht komen?	57%	30%	13%

Uit deze enquête wordt duidelijk dat de bewoners veranderingen hebben geconstateerd. Bijna tweederde van de ondervraagden is van mening dat de veiligheid en leefbaarheid in de wijk zijn toegenomen. Ruim 60% vindt dat de overlast is afgenomen. Er is dus in de wijk in de afgelopen periode het nodige ten goede veranderd. Het is echter lastig om aan te geven welke rol het interventieteam hierbij gespeeld heeft. Het interventieteam maakt immers deel uit van een omvangrijker pakket aan maatregelen in het kader van sociale wijkvernieuwing. De bewoners hebben dan ook meer moeite met de vraag of het interventieteam een bijdrage heeft geleverd aan deze verbeteringen. Ruim de helft van de personen heeft hier geen uitgesproken mening over. Rond de 30% van de geïnterviewden vindt dat het team een bijdrage heeft geleverd aan deze veranderingen. Een veel kleiner deel (15%) is van mening dat het team geen wezenlijke bijdrage heeft geleverd. De vraag of interventieteams helpen bij de bestrijding van fraude en criminaliteit en bij het signaleren en verwijzen van mensen naar verschillende instanties, wordt door circa 60% van de mensen positief beantwoord.

Uit vraaggesprekken die Bureau Onderzoek met sleutelfiguren heeft gevoerd en uit een panelinterview met betrokken medewerkers van de verschillende organisaties, komt naar voren dat men van mening is dat de leefbaarheid van de wijk toeneemt door overlastbestrijding en correctie van onrechtmatigheden. Men is tevens van mening dat het aantal correcties relatief beperkt is geweest.

5.2. Het op elkaar afstemmen van interventies

In de geformuleerde doelstelling gaat het vooral om de afstemming van interventies bij overlastsituaties. Hier is al in een vroeg stadium de afstemming van interventies bij zorg-, hulp- en ondersteuningsvragen aan toegevoegd. Zoals we in hoofdstuk 4 hebben kunnen zien, heeft de invoering van het Interventieteam geleid tot een nauwere samenwerking tussen de verschillende instellingen en dus tot een verbeterde afstemming van de interventies. Bewoners zijn met hun vragen naar de juiste organisatie verwezen, waardoor dubbelingen zijn voorkomen en interventies effectiever zijn.

6. Rendement en meerwaarde van het interventieteam

Uit de gepresenteerde gegevens kunnen we opmaken dat de doelen van het interventieteam gehaald zijn: de leefbaarheid en veiligheid van de wijk zijn toegenomen en de afstemming van interventies is verbeterd. Het interventieteam heeft een groot aantal signalen opgeleverd, waarbij de signalen op het gebied van zorg, hulp en ondersteuning vele malen groter zijn dan die op het gebied van rechtmatigheid en overlast. Toch zijn niet alle betrokkenen ervan overtuigd dat dit instrument dé manier is om problemen binnen een specifieke wijk aan te pakken. Deze twijfels hebben grofweg te maken met de volgende punten:

a. *Het bereik onder de bewoners is wel erg klein. Wat betekent dat?*

Kan het zo zijn dat degenen die niet zijn bereikt, nu juist degenen zijn bij wie zich onrechtmatigheden voordoen of degenen zijn bij wie sprake is van 'stille problematiek'? En hebben we niet juist al diegenen bereikt, die we als afzonderlijke organisaties ook hadden kunnen bereiken? Een groot deel van de signalen is immers naar organisaties gegaan waarmee al een relatie bestond (SOZAWE, woningbouwverenigingen).

b. *Een interventieteam is een duur instrument. Is deze intensieve werkwijze wel nodig?*

Het legt een fors beslag op de tijd van medewerkers van de verschillende organisaties. Kan dit wel uit? Is er geen sprake van het schieten met een kanon op een mug?

c. *Een interventieteam is een tijdelijk instrument. Wat gebeurt er als het interventieteam stopt?*

Het interventieteam in Beijum-Oost kende een projectmatige aanpak. Dat betekent dat de activiteiten van het team in deze vorm nu zijn gestopt. Zal dit niet tot gevolg hebben dat de positieve gevolgen van deze aanpak langzamerhand verdwijnen en de "oude" situatie terugkeert.

Het is niet mogelijk om de exacte meerwaarde en het exacte rendement van het interventieteam vast te stellen. Wel proberen we in dit hoofdstuk wat gedachten hierover op een rijtje te zetten.

6.1. Beperkte bereik

Zoals we hebben kunnen zien, hebben we uiteindelijk met 35% van de bewoners een gesprek gevoerd. Dat betekent dus ook dat we het grootste deel van de mensen *niet* hebben gesproken. Uit de gegevens van Bureau Onderzoek weten we dat de groepen op achtergrondkenmerken niet van elkaar verschillen. Alleen de groep mensen met een uitkering hebben we relatief vaker gesproken dan mensen zonder uitkering. Dat zegt natuurlijk nog niets over de mate waarin bij de wel- en niet bereikte groepen verschillen zitten in het voorkomen van onrechtmatigheden of het bestaan van problemen. Het is mogelijk dat degenen die overlast veroorzaken of waar iets aan de hand is, minder snel de deur open zullen doen. De beperkte bereik kan dus een verklaring vormen voor het relatief geringe aantal geconstateerde onrechtmatigheden. We hebben hier echter geen concrete aanwijzingen voor kunnen vinden.

Het aantal zorggerelateerde vragen bleek wel groot te zijn. Het is mogelijk dat het signaleren van ernstige problemen ('stille problematiek') door het niet-bereik beperkt is gebleven. De kans bestaat immers dat juist deze groep minder snel geneigd is de deur open te doen. Vertegenwoordigers van de instellingen die intensievere hulpverlening bieden, geven aan dat zij de kans hierop relatief groot achten. De beperkte bereik zou dus kunnen betekenen dat de relatief 'lichte' zorg- en hulpvragen worden gesignaleerd en de 'zwaardere' problemen ook door deze werkwijze niet boven tafel komen. Als dat inderdaad het geval zou zijn, dan zou dit betekenen dat:

- bij de groep bewoners die nu niet bereikt is, eveneens een groot aantal vragen om ondersteuning, hulp en zorg zou bestaan (eventueel iets kleiner dan bij de bereikte groep vanwege het feit dat een groter deel van de niet-bereikte groep een baan heeft);

- bij de groep bewoners die nu niet bereikt is, er sprake kan zijn van relatief zwaardere problemen;

Het beperkte bereik roept de vraag op of er een alternatieve werkwijze gevolgd zou moeten worden waarbij de vraag of men in gesprek wil gaan, een minder vrijblijvend karakter draagt. Wanneer je daadwerkelijk wilt interveniëren in een wijk (zowel op het gebied van onrechtmatigheden, overlast én zorg), is een dergelijk aanpak wellicht noodzakelijk. Daarbij is overigens nog geen antwoord gegeven op de vraag of dat *wenselijk* is.

6.2. Meerwaarde van het interventieteam

Een interventieteam kost veel tijd en (dus) geld. Voor de extra inzet is gedurende de projectperiode een bedrag van € 135.000 beschikbaar gesteld. Is deze extra inzet wel nodig? Wat levert een interventieteam meer op dan de verschillende organisaties afzonderlijk?

Wanneer we naar de uitkomsten van het interventieteam kijken, zien we dat er in ieder geval sprake is van meerwaarde: er is in een groot aantal gevallen een hulp- of ondersteuningsvraag gesignaleerd waarmee de betrokken organisaties vervolgens aan de slag zijn gegaan. Het is in theorie mogelijk dat deze vragen uiteindelijk ook via de 'normale' contacten met de verschillende organisaties gesteld zouden zijn. Wij verwachten overigens niet dat dat zo is en dat onze aanpak ertoe geleid heeft dat mensen gewezen zijn op ondersteuning waar zij anders niet aan hadden gedacht. Maar ook als dat zo is, heeft het proactieve karakter en het vroegtijdig signaleren van deze vraag meerwaarde. Daarnaast kunnen we vaststellen dat het interventieteam zeker meerwaarde heeft gehad bij:

- de verwijzing naar hulpverleningsinstellingen: een groot deel van de mensen die is doorverwezen naar de MJD maakt immers voor het eerst gebruik van de voorzieningen van deze instelling. Dat betekent dat de signaleringsfunctie van het interventieteam tot resultaat leidt.
- de verwijzing naar vormen van sociale activering en buurtactiviteiten: het feit dat leden van het interventieteam kennis hebben gemaakt met bewoners, heeft ertoe geleid dat men op de hoogte was van een mogelijke behoefte aan deelname aan wijkactiviteiten. Dit heeft er onder andere toe geleid dat 14 bewoners zijn aangemeld voor het project 'samen actief voor een leefbare buurt'. Ook zijn er bewoners door het project 'Heel de Buurt' uitgenodigd voor een 'heerdgesprek'. Dit leidde ertoe dat 3 mensen hebben aangegeven deel uit te willen maken van ene bewonerscomité.
- het vertrouwen van burgers in de overheid. Gedachten hierover zetten we uiteen in het afsluitende hoofdstuk. Daarin zullen we ook ingaan op de vraag of een dergelijke intensieve aanpak wel noodzakelijk is.

6.3. Tijdelijkheid van het interventieteam

Het Interventieteam kent een projectmatige aanpak. Deelnemende organisaties geven aan dat zij elkaar nu beter weten te vinden en dat de lijnen tussen de verschillende organisaties korter zijn. Tegelijkertijd constateren de betrokkenen dat er nog geen *blijvende* structuur is gecreëerd om problemen eerder te signaleren, aan te pakken en af te stemmen. Het Interventieteam heeft vooral een belangrijke rol gespeeld bij de signalering van problemen en onrechtmatigheden. Deze rol is op dit moment niet door andere organisaties overgenomen. Deze actieve rol van het 'ophalen van de vraag' is volgens alle betrokkenen een zeer belangrijk element bij het vergroten van de leefbaarheid van de wijk en dient ook na de projectperiode een plek te krijgen binnen Beijum-Oost. Zonder vervolgstappen zullen de voordelen van het Interventieteam niet 'bestendigen'.

7. Gedachten over de relatie tussen burger en overheid

Het project interventieteam is gestart in samenhang met andere activiteiten in het kader van de sociale wijkvernieuwing. Deze activiteiten zijn een antwoord op forse problemen in de wijk: overlast, criminaliteit en meervoudige problematiek bij bewoners. Voorafgaand en tijdens het project is geconstateerd dat het vertrouwen van de burger in de overheid (en andere maatschappelijke instellingen) niet erg groot is. Dat uit zich onder meer in het feit dat wanneer men overlast constateert, dit niet wordt gemeld bij het daarvoor bestemde meldpunt. Bewoners denken dat de overheid toch niet ingrijpt óf men is bang dat de overlastveroorzaker gemakkelijk de melder kan herleiden. Je zou kunnen zeggen dat de burgers zich terugtrekken en zichzelf niet in staat achten om zelf invloed uit te oefenen op hun (buurt)omgeving. Er is sprake van een situatie waarin de burgers in de buurt afhankelijk zijn (niet zelfredzaam) én niet in staat om zelf veranderingen te initiëren. In het artikel 'Zorg en welzijn. Keuzes mogelijk maken' schets Jos van der Lans een 'topografie van lokale welzijns- en zorgpraktijken' waarin een relatie wordt gelegd tussen de mate van afhankelijkheid van cliënten en de mate waarin men initiatief kan nemen om tot verandering te komen. Hij komt daarbij tot een matrix van keuzevrijheid en geeft aan dat de wijze waarop overheid/professionele instellingen hun werk doen, afhankelijk is van de positie die cliënten of buurten in deze matrix innemen.

		<i>Situatie cliëntensysteem</i>	
		<i>zelfredzaam</i>	<i>Afhankelijk</i>
<i>Initiatief door</i>	<i>Zelfsturing</i>	Maximale keuzevrijheid (A)	Te leren keuzevrijheid (B)
	<i>Sturing van buitenaf (professionele sturing)</i>	Te activeren keuzevrijheid (C)	Minimale keuzevrijheid (D)

Je zou kunnen zeggen dat buurten uit (A) buurten zijn waarin nauwelijks problemen zijn en waarin de bewoners actief en betrokken zijn. De overheid en welzijnsinstellingen kunnen hier veel aan de buurt zelf overlaten en hoeven geen actieve rol te spelen. De bewoners kunnen hun eigen behoefte/vraag formuleren en de overheid biedt hiervoor de randvoorwaarden. Buurten uit (D) zijn buurten met veel problemen. Dit zijn de gebieden die 'heroverd' moeten worden. 'De orde moet hersteld, gedrag gecorrigeerd, perspectieven geboden, veranderingen op gang gebracht'. Wanneer Beijum-Oost een dergelijke wijk is, betekent dit volgens Van der Lans dat professionals initiërend moeten optreden. Professionals moeten op huisbezoek, men moet zichtbaar aanwezig zijn, er is sprake van bemoeizorg en outreachende hulpverlening. De professionals moeten een hoge mate van dienstbaarheid aan de dag leggen en vertrouwenwekkend zijn. Alleen op deze manier is volgens Van der Lans de keuzevrijheid van bewoners te bevorderen. Professionals helpen als het ware de buurt weer in handen te geven van de bewoners zelf door actief op te treden. Dit is voor een groot deel wat het Interventieteam in Beijum-Oost heeft willen doen: de straat op, problemen signaleren en snel ingrijpen. Met als doel het vertrouwen van de burger in de overheid en daarmee in zijn buurt weer terug te winnen. Het interventieteam is daarbij nog niet tot een extreme vorm van ingrijpen overgegaan. Er is een tussenvorm gekozen, zeg maar een verbindingsgroep die het contact tussen burger en overheid/instelling tot stand brengt. Aan de reacties van bewoners hebben we kunnen zien dat dit tot een herstel van het vertrouwen heeft geleid. Men heeft waardering voor het werk van (de organisaties in) het Interventieplatform. Het interventieteam maakt zichtbaar dat de overheid en de maatschappelijke instellingen de problemen in de buurt serieus nemen en hier iets aan gaan doen. De vraag is natuurlijk of de buurt het nu zonder deze verbindingsgroep kan stellen. Uit de resultaten van het onderzoek komt naar voren dat nog niet alle problemen in de wijk in kaart zijn gebracht en dat het wel eens zo kan zijn dat de zwaardere problematiek nog niet is gesignaleerd, laat staan aangepakt.

8. Conclusie en vervolg

Wij concluderen dat het Interventieteam goed werk heeft geleverd. De huis-aan-huis-aanpak levert veel informatie op en zorgt ervoor dat de overheid en maatschappelijke instellingen zicht krijgen op problemen in de wijk en bij de afzonderlijke bewoners. De proactieve aanpak leidt tot het signaleren van onrechtmatigheden en hulpvragen die anders niet of pas later zichtbaar zouden zijn geworden. De samenwerking tussen de verschillende instellingen draagt bij aan het verkrijgen van een completer beeld van de problemen op en zorgt voor een stroomlijning van de vervolgacties. Bewoners uit de buurt voelen zich als gevolg van de aandacht en de interventies weer serieus genomen door de overheid en vinden hun buurt mede daardoor leefbaarder en veiliger.

We concluderen tevens dat deze aanpak niet heeft geleid tot het signaleren en oplossen van *alle* problemen in deze buurt. Het aantal bereikte personen in de zes heerden is beperkt gebleven tot 35 % van de bewoners. Het ligt voor de hand dat de hoeveelheid mogelijke hulpvragen voor de gehele buurt dus fors hoger ligt. Bovendien ligt het voor de hand om te veronderstellen dat het niet-bereik gevolgen heeft gehad voor de signalering van de 'zwaardere' problematiek. Wij schatten in dat we met de huidige werkwijze deze problemen niet hebben kunnen waarnemen, laat staan aanpakken.

Tenslotte constateren we dat de werkwijze van het Interventieteam ook enkele nadelen kent: de omvang van het 'primaire' team maakt het Interventieteam kostbaar en tijdrovend en zorgt er bovendien voor dat bewoners worden geconfronteerd met een grote groep professionals. Dit kan het bereik onder bewoners negatief hebben beïnvloed.

Met het afsluiten van het project interventieteam is de aanpak van de problemen in Beijum-Oost niet klaar. Er is alle reden om te veronderstellen dat zich bij de bewoners van deze buurt problemen voordoen die voor ons nog onzichtbaar zijn gebleven. De aanpak van het interventieteam leert ons dat:

- a. Een aanpak waarin actief onrechtmatigheden, maar vooral hulpvragen worden opgespoord, leidt tot een verbeterde aanpak van problemen van individuele bewoners en tot een groter vertrouwen van burgers in de overheid en maatschappelijke instellingen.
- b. Een aanpak waarin de medewerking van bewoners vrijwillig is, niet leidt tot de signalering van alle problemen en vooral niet tot de signalering van de 'zwaardere' problemen.
- c. Een aanpak waarin organisaties alleen bevoegd zijn om zelf met de beschikbare kennis over burgers aan de slag te gaan, kan leiden tot een situatie waarin bewoners worden geconfronteerd met een grote groep professionals, hetgeen bedreigend kan zijn en hetgeen erg kostbaar is.
- d. Een aanpak waarin organisaties met elkaar samenwerken, leidt tot het sneller en efficiënter oppakken van gesignaleerde problemen
- e. Een centrale coördinatie en controle op de voortgang van de afhandeling van signalen meerwaarde oplevert.

Om een goed vervolg te kunnen geven aan de activiteiten in Beijum-Oost zouden we daarom een aanpak willen adviseren waarin de volgende zaken zijn opgenomen:

1. *Een systeem van vroegsignalering;*

Het is van belang dat we problemen/onrechtmatigheden zo snel mogelijk signaleren. Dat betekent enerzijds dat we optimaal gebruik maken van de beschikbare signalen en deze informatie uitwisselen, en anderzijds dat we optimaal gebruik maken van de mogelijkheden van de afzonderlijke organisaties om bij bewoners binnen te komen. Wanneer dat niet voldoende zouden we kunnen overwegen of er alternatieve manieren zijn om bij bewoners binnen te komen.

2. *Een werkwijze waarin problemen snel worden opgepakt;*

Het is van belang voor zowel het oplossen van problemen van individuele bewoners als voor het vertrouwen van de burgers in de overheid en maatschappelijke instellingen dat er snel iets met gesignaleerde problemen/hulpvragen wordt gedaan.

3. *Een werkwijze waarin signalen worden gevolgd;*

Het Interventieteam bewaakte het proces van signaal tot uitvoering door de betrokken organisatie. Het is van belang dat samenwerkende organisaties op de hoogte zijn van het feit dat een probleem is of wordt aangepakt.

4. *Een werkwijze waar bewoners bij betrokken zijn;*

Bewoners spelen vanzelfsprekend een belangrijke rol bij het oplossen van problemen in de buurt. Bijvoorbeeld omdat zij vaak het beste in staat zijn om problemen te signaleren. Maar ook omdat zij een bijdrage kunnen leveren aan het voorkomen van problemen. De mate waarin bewoners betrokken (kunnen en willen) worden, is mede afhankelijk van de mate waarin overheid en maatschappelijke organisaties erin slagen om de grootste problemen op te lossen.

Uit de evaluatie van het Interventieteam blijkt dat de verschillende organisaties in de wijk bereid zijn om een bijdrage te leveren aan deze vervolgstappen, zonder hierbij overigens concrete toezeggingen te doen.

De aanpak in Beijum-Oost staat niet los van plannen die voor de gehele stad op sommige terreinen worden gemaakt. Belangrijk voor de vervolgaanpak is dat:

- er een aanpak op maat geformuleerd wordt met de betrokken partners Sociale wijkvernieuwing Beijum-Oost.
- Er aanknopingspunten aanwezig zijn met bestaand beleid en programma's zoals "Uit de Goot", "Gezonder Zorgen 2".

In het investeringsprogramma Lokaal Akkoord is inmiddels voorgesteld om een aanpak gericht op de problematiek in Beijum te continueren.

GEDRAGSCODE HUISBEZOEK INTERVENTIETEAM TOELICHTING

In het kader van sociale wijkvernieuwing Beijum-Oost heeft de Gemeenteraad, naast inzet van een heel scala van andere instrumenten, ingestemd met de inzet van een interventieteam in – delen van – buurten waar sprake is van problemen op het gebied van leefbaarheid en veiligheid.

De aanpak van het interventieteam kenmerkt zich door het huis-aan-huis op bezoek gaan bij bewoners in een van tevoren afgebakend gebied. Hierdoor wordt een beter beeld verkregen van problematiek op het gebied van leefbaarheid en veiligheid. Een extra overweging om voor deze wijze van huisbezoek te kiezen is dat hierdoor onterechte stigmatisering wordt voorkomen.

Op grond van een specifiek signaal wordt in sommige gevallen op een individueel adres een huisbezoek afgelegd.

Het interventieteam richt zich in eerste instantie op de leefbaarheids- en veiligheidsproblemen van bewoners. Vervolgens controleert het team de rechtmatigheid van bewoning, verblijf en eventuele sociale uitkering van bewoners en andere personen die zich in de woning bevinden. Daarnaast wordt hulp daar waar nodig geboden en wordt wegwijs gemaakt in het woud van regelgeving en hulpverlenende instanties.

De huisbezoeken vinden uiteraard plaats met inachtneming van wet- en regelgeving op dit gebied. Naast artikel 10 van de Grondwet (het huisrecht), dient hierbij gedacht te worden aan artikel 1 van de Algemene wet op het binnentreden van woningen. Concreet gaat het om de volgende verplichtingen:

1. Zich voorafgaand legitimeren.
2. Meedelen van het doel van het huisbezoek.
3. Voorafgaand aan het binnentreden daarvoor toestemming vragen aan de bewoner.

Wanneer in overleg met de bewoner is besloten tot het invoeren van de hulp van een andere instantie en daarvoor uitwisseling van persoonsgegevens van die bewoner nodig is, worden de hierop van toepassing zijnde privacyregels in acht genomen. Het gaat met name om het vragen van toestemming van de bewoner voor gegevensuitwisseling ingevolge artikel 8 van de Wet bescherming persoonsgegevens. Als extra waarborg is ervoor gekozen de toestemming op schrift te stellen.

Teneinde de rechtszekerheid voor de burger te verhogen is de aanpak en werkwijze van het interventieteam in de gedragscode gedetailleerd vastgelegd.

Reden voor het opstellen van een nieuwe gedragscode is in de eerste plaats dat in onderhavig geval sprake is van een multi-disciplinair team, in plaats van één bepaalde gemeentelijke dienst of maatschappelijke instantie.

Hoewel binnen de gemeente reeds gedragscodes voor huisbezoek bestaan, zoals die van de dienst sociale zaken en werk, is er niet alleen een duidelijk onderscheid in het aantal deelnemers, doel en aanpak, maar vooral ook onderscheid in gevolgen van het huisbezoek aan te wijzen, dat een afzonderlijke gedragscode rechtvaardigt. Kan (het weigeren van) een huisbezoek op grond van bijvoorbeeld de Wet werk en bijstand direct gevolgen hebben voor het verstrekken van een bijstandsuitkering, bij een huisbezoek door het interventieteam is dat anders. Aan een huisbezoek door het interventieteam kan namelijk geen direct rechtsgevolg voor de bewoner worden verbonden zoals verlies van woning of uitkering. Hiervoor is eerst

nader onderzoek nodig door de daartoe bevoegde organen, dat met inachtneming van de daarvoor vastgestelde wettelijke vereisten, waarborgen en rechtsbescherming dient te worden uitgevoerd.

Een en ander is vastgelegd in de artikelen 11 en 12 van de gedragscode.

Met ingang van 1 juli 2006 zal met deze gedragscode worden gewerkt.

GEDRAGSCODE HUISBEZOEK INTERVENTIETEAM

1. Omschrijving

Adresgerichte interdisciplinaire aanpak van overlast, onrechtmatige situaties en andere problemen.

2. Indicatie

- a. Leefbaarheidsproblemen, overlastmeldingen, onrechtmatige bewoning, uitkeringsfraude of drugscriminaliteit, politie informatie en soortgelijke signalen.
- b. Onvoldoende informatie, inzicht en/of contact bij bekende instellingen om de juiste maatregelen te kunnen bepalen.
- c. Kans op meerdere problemen op één adres.

3. Doelstelling

- a. Verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt.
- b. Goed op elkaar afstemmen van interventies in overlastsituaties.
- c. Het bieden van hulp bij zorgvragen van bewoners.
- d. Het vaststellen van het overtreden van regels.

4. Aanpak

- a. Huis-aan-huis wanneer hierdoor een beter beeld van problematiek op het gebied van leefbaarheid en veiligheid wordt verkregen in een afgebakend gebied.
- b. Op een individueel adres in de gehele buurt naar aanleiding van een signaal van een of meer participanten of van andere hulpverleners of van het meldpunt overlast.

5. Samenstelling

- a. Projectleider/teamleider van de gemeente Groningen;
- b. Vertegenwoordiger woningbouwcorporatie;
- c. Medewerker Stichting Maatschappelijke en Juridische Dienstverlening;
- d. Medewerker dienst Sociale Zaken en Werk van de gemeente Groningen;
- e. Administratief ondersteuner;
- f. Buurtagent.

Per bezoek wordt gezien wie van deze functionarissen bij het huisbezoek aanwezig moeten zijn.

6. Informatievoorziening

- a. Het huisbezoek van een interventieteam zal door middel van een brief worden aangekondigd. In de aankondiging wordt doel en opzet van het huisbezoek uitgelegd. In de aankondiging worden straten en/of delen van straten waar het huisbezoek plaats zal vinden aangegeven, met vermelding van een adres of adressen waar bewoners meer informatie kunnen krijgen.
- b. De aankondiging wordt niet eerder dan 3 maanden voorafgaand aan een huisbezoek verzonden.

7. Werkwijze

- a. Na het openen van de deur door de bewoner maken de teamleden zich bekend, waarbij in ieder geval de teamleider zich legitimeert. Vervolgens wordt het doel van het huisbezoek, zoals is omschreven in artikel 3, aangegeven.

- b. De teamleider vraagt aan de bewoner toestemming om de woning binnen te treden.
- c. Na binnenkomst bespreekt de teamleider met de bewoner de situatie in de buurt, de leefbaarheid en veiligheid daarvan, de voorzieningen die wel of niet in de buurt aanwezig zijn en of deze adequaat zijn.
- d. Vervolgens controleert het team of op het adres dat bezocht wordt de personen wonen die ingeschreven staan bij de gemeente en/of verhuurder; wanneer de bewoner een uitkering ontvangt of dat klopt met de gegevens van de dienst Sociale zaken en werk en of er geen illegale activiteiten plaatsvinden.
- e. Tenslotte worden vragen gesteld over eventuele problemen van de bewoner waarbij deze de hulp van de gemeentelijke- en andere instanties zou kunnen gebruiken. In overleg met de bewoner wordt ten tijde van het huisbezoek een afspraak met hulpverlenende instanties gemaakt.
- f. Indien het maken van een afspraak op een later tijdstip plaatsvindt wordt de bewoner verzocht schriftelijk toestemming te verlenen voor het uitwisselen van zijn persoonsgegevens met andere instanties. Er wordt eveneens om schriftelijke toestemming verzocht indien het nodig is persoonsgegevens van de bewoner op te nemen in een totaalrapportage ten behoeve van andere instanties.
- g. Bij het verlaten van de woning overhandigt de teamleider een lijst met adres- en spreekuurgegevens van zijn team en andere hulpverlenende instanties.
- h. Het huisbezoek duurt in het algemeen ongeveer 30 minuten.

8. Nazorg

- a. Wanneer uit het huisbezoek een of meer controlesignalen of zorgsignalen voortkomen worden deze signalen voor zover nodig doorgegeven aan instanties die behoren tot de in de bijlage genoemde lijst.
- b. Het interventieteam houdt een registratie bij van de uitgezette signalen en de afhandeling daarvan door de betreffende instanties.
- c. Het interventieteam kan indien nodig opnieuw bij een bewoner op bezoek gaan om te controleren of en in hoeverre gemaakte afspraken zijn nagekomen en de leefbaarheid en veiligheid in de betreffende buurt is verbeterd.

9. Toestemming voor gegevensuitwisseling

- a. Voor het uitwisselen van persoonsgegevens van de bewoner met andere instanties dient vooraf schriftelijk toestemming te worden verleend door de bewoner.
- b. In de toestemmingsverklaring wordt een lijst met instanties opgenomen waarmee indien nodig gegevens worden uitgewisseld.
- c. Op verzoek van de bewoner kan een tweede exemplaar van de verklaring ten tijde van het huisbezoek worden opgemaakt en aan de bewoner worden overhandigd. In andere gevallen wordt nadien een afschrift van de verklaring aan de bewoner toegezonden.

10. Verslaglegging

- a. Van het huisbezoek wordt een verslag gemaakt, dat wordt bewaard in een speciaal daarvoor ingericht archief.
- b. Het archief is toegankelijk voor de projectleider en door hem aangewezen medewerkers van het interventieteam.
- c. Het verslag wordt alleen bij het dossier van een aan het interventieteam deelnemende instantie gevoegd en/of aan andere instanties verstrekt na toestemming van de bewoner.
- d. De bewaartermijn van de verslagen is vijf jaar.

- e. Het interventieteam rapporteert aan het college over de resultaten van de afgelegde huisbezoeken en de uitgezette en afgehandelde signalen op zodanige wijze dat de verwerkte gegevens niet herleidbaar zijn tot individuele bewoners (anoniem).

11. Rechtsgevolg

Aan een huisbezoek door het interventieteam als bedoeld in deze gedragscode, kan geen direct rechtsgevolg worden verbonden. Hiervoor is nader onderzoek vereist door de daartoe bevoegde instanties, met inachtneming van de daartoe vastgestelde wettelijke bevoegdheden, waarborgen en rechtsbescherming.

12. Andere gedragscodes en protocollen

Andere gemeentelijke gedragscodes, protocollen en reglementen betreffende al dan niet aangekondigde huisbezoeken zijn niet op huisbezoeken van het interventieteam als bedoeld in onderhavige gedragscode van toepassing.

Bijlage

Lijst betrokken instanties

A. Interventieteam

1. Dienst Sociale Zaken en Werk van de gemeente Groningen;
2. Stichting Maatschappelijke en Juridische Dienstverlening;
3. Woningbouwcorporaties;
4. Politie.

B. Tweede schil (ondersteunende instanties)

1. Stichting Verslavingszorg Noord Nederland;
2. Gemeenschappelijke gezondheidsdienst;
3. Openbare Geestelijke Gezondheidszorg;
4. Noordelijk Platform Fraudebestrijding;
5. Meldpunt overlast;
6. Justitie in de buurt;
7. Overige deelprojecten sociale wijkvernieuwing.

C. Andere betrokken instanties

Betreft instanties die worden bereikt vanuit de eerste en tweede schil, zoals verwijzing vanuit de MJD naar een bepaald project of naar de huisarts.