



## **Succes door drang en dwang**

Evaluatie van het Laatste Kansbeleid in Utrecht (1998-2005)

Amsterdam, 31 januari 2005

Han Bruinink  
Carolien van den Handel

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Samenvatting en advies</b>	<b>6</b>
	Samenvatting	6
	Advies	8
<b>3</b>	<b>Achtergrond Laatste Kansbeleid</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Aanpak en werkwijze in het Laatste Kansbeleid</b>	<b>12</b>
4.1	Het proces	12
4.2	Rol en inzet van Het vierde huis	14
4.3	Rol en inzet overige organisaties en instellingen	16
4.4	Nazorg	17
<b>5</b>	<b>Criteria en reikwijdte van het project</b>	<b>19</b>
5.1	Criteria	19
5.2	De deelnemers	19
5.3	Doelgroep en reikwijdte	20
<b>6</b>	<b>Resultaten: successen en knelpunten</b>	<b>22</b>
6.1	Doelstellingen en de praktijk	22
6.2	Resultaten	22
6.3	Reacties van cliënten	26
6.4	Waar het mis gaat	26
6.5	Suggesties voor verbetering	27
<b>7</b>	<b>De resultaten in cijfers</b>	<b>29</b>
7.1	Aanmelding, deelname en succes	29
7.2	Het vierde huis en de woningcorporaties	30
7.3	In- en uitstroom: verwachtingen en resultaten	31
7.4	LKB en ontruiming	33
7.5	Woonoverlast en huurschulden	33
<b>8</b>	<b>Reacties van betrokkenen op aanpak en werkwijze in het LKB</b>	<b>34</b>
8.1	Reacties op aanpak van Het vierde huis	34
8.2	Organisatieverbeterpunten	36
<b>9</b>	<b>De samenwerking</b>	<b>38</b>
9.1	De ervaringen	38
9.2	Suggesties voor verbetering	39
<b>10</b>	<b>Relatie Laatste Kansbeleid en andere woonoverlast-projecten</b>	<b>40</b>
10.1	Wijkgerichte woonoverlastprojecten en LKB	40
10.2	Woonhygiëneproject en LKB	40
10.3	Doorverwijzen	41
10.4	Suggesties voor verbetering	42
<b>11</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>43</b>
11.1	De resultaten van het LKB	43
11.2	De inzet van Het vierde huis	43

11.3	Rollen en taken binnen het LKB	44
11.4	Organisatie en effectiviteit	45
11.5	Afstemming tussen WOP en LKB	46
11.6	Reikwijdte en doelgroep	46
	<b>Bijlagen</b>	<b>48</b>
Bijlage 1	Begeleidingsgroep	49
Bijlage 2	Respondenten interviews en groeps gesprekken	50
Bijlage 3	Schriftelijke bronnen	52
Bijlage 4	Stroomschema	53
Bijlage 5	Overzicht in- en uitstroom deelnemers LKB	54
Bijlage 6	Overzicht juridische positie van bij LKB aangemelde huurders (2003)	57

# 1 Inleiding

## Het Laatste Kansbeleid

Vanaf begin 1998 voert Het vierde huis in Utrecht het Laatste Kansbeleid uit<sup>1</sup>. Het Laatste Kansbeleid is gericht op voorkoming van huisuitzettingen op grond van ernstige woonoverlast. Aanmeldingen voor het Laatste Kansbeleid kunnen alleen door woningcorporaties worden gedaan en uitsluitend in situaties dat ontruiming dreigt.

Het vierde huis coördineert het Laatste Kansbeleid en is verantwoordelijk voor de beoordeling van de aanmeldingen (in overleg met de betrokken corporatie). Het vierde huis stuurt alle betrokken organisaties en instellingen aan.

Door gemeente en corporaties is besloten het project te evalueren. Er bestaat behoefte aan inzicht in de resultaten van het project. Daarbij gaat het zowel om de omvang van in- en uitstroom van deelnemers, als om de effectiviteit van de aanpak, de organisatie en werkwijze van Het vierde huis en de mate van samenwerking tussen alle betrokken organisaties en instellingen.

Ten aanzien van de deelnemers bestaat ook behoefte aan duidelijker inzicht in gehanteerde criteria (aanmeldingen, afwijzingen, weigeringen) en in de factoren die van invloed zijn op successen en mislukkingen.

Parallel aan het Laatste Kansbeleid lopen in Utrecht ook enkele andere projecten in het kader van de bestrijding van woonoverlast, waaronder de wijkgerichte woonoverlastprojecten en het Woonhygiëneproject. De evaluatie biedt ook inzicht in de aansluiting van het Laatste Kansbeleid op deze andere projecten<sup>2</sup>.

## De evaluatie

De Dienst Stadsontwikkeling, afdeling Wonen heeft DSP-groep opdracht verleend voor het uitvoeren van een evaluatie van het Laatste Kansbeleid. DSO deelt het opdrachtgeverschap met de vijf betrokken Utrechtse woningcorporaties. Voor het uitvoeren van de evaluatie is de volgende vraagstelling geformuleerd:

*Wat is, uitgaande van de doelstellingen en criteria, de effectiviteit van het Utrechtse Laatste Kansbeleid en wat zijn de resultaten, zowel in kwantitatieve als kwalitatieve zin, en wat is de rol van alle betrokken organisaties en instellingen hierin?*

*Welke aanbevelingen kunnen worden gedaan om organisatie, effectiviteit en resultaten van het project te verbeteren?*

Noot <sup>1</sup> Recent is de naam Tweede- in Laatste Kansbeleid veranderd. Vanwege de actualiteit is er voor gekozen de nieuwe naam te hanteren.

Noot <sup>2</sup> Het betreft de wijkgerichte Woonoverlastprojecten, het Meldpunt Woonhygiëne, het pilotproject van de Kredietbank (vroegsignalering), het zorgcoördinatieteam en het Meldpunt Woonproblematiek. Het Meldpunt is per 1 januari 2005 opgeheven.

De vraagstelling richt zich dus op de aanpak en de resultaten binnen het Laatste Kansbeleid van zowel Het coördinerende vierde huis en de woningcorporaties als van alle overige betrokken organisaties en instellingen. Daarbij gaat het zowel om proces als om inhoud.

Voor het uitvoeren van het onderzoek zijn in week 47, 48 en 49 van 2004 mondelinge interviews en groepsgesprekken gehouden met alle betrokken instellingen en organisaties (zie bijlage 2 voor overzicht respondenten), zijn enkele relevante documenten bestudeerd (zie bijlage 3) en is bij Het vierde huis en de corporaties cijfermateriaal opgevraagd en geanalyseerd. Bovendien is aan alle respondenten een gespreksschema toegestuurd, zodat iedereen zich voldoende kon voorbereiden. De thema's voor de interviews waren in hoofdlijnen: de doelstellingen van het Laatste Kansbeleid, de criteria en de deelnemers, de werkwijze van Het vierde huis, rol, positie en inzet van alle betrokken organisaties, samenwerking en onderlinge afstemming.

De conceptraportage is op 13 januari 2005 besproken met de begeleidingsgroep van dit evaluatieproject. Voor u ligt de definitieve eindrapportage.

Bij de instellingen voor woonbegeleiding en bij de zorg- en hulpverlening zijn diverse medewerkers betrokken bij de begeleiding van de deelnemers van het LKB. Uiteraard hebben wij in de interviews alleen met een vertegenwoordiging hiervan gesproken. De rapportage is dus gebaseerd op de mening en de ervaringen van alleen deze respondenten.

GroenrandWonen is alleen telefonisch benaderd. De betrokken medewerker gaf aan weinig informatie te kunnen geven omdat de ervaringen met het LKB nog zeer pril zijn. GroenrandWonen is nog slechts kort bij het Laatste Kansbeleid betrokken. Recent is voor de eerste maal een contract ondertekend.

### **Leeswijzer**

De rapportage start met een samenvatting van de evaluatie (hoofdstuk 2). In hoofdstuk 3 wordt een schets gegeven van de achtergronden van het Laatste Kansbeleid. Dit wordt in hoofdstuk 4 gevolgd door de beschrijving van de aanpak en het werkproces in het Laatste Kansbeleid. Hoofdstuk 5 geeft een overzicht van de criteria voor deelname aan het Laatste Kansbeleid en de reikwijdte van het project in de praktijk. In hoofdstuk 6 worden de resultaten van het project beschreven, vanuit het gezichtspunt van de betrokken organisaties en instellingen. Dit wordt in hoofdstuk 7 onderbouwd aan de hand van de cijfers. In hoofdstuk 8 worden de belangrijkste reacties weergegeven van de betrokkenen op de aanpak van Het vierde huis. Hoofdstuk 9 beschrijft vervolgens de onderlinge samenwerking en in hoofdstuk 10 wordt de relatie tussen het Laatste Kansbeleid en enkele andere projecten in het kader van de bestrijding van woonoverlast beschreven. De rapportage wordt afgesloten met conclusies en aanbevelingen voor de voortgang van het project (hoofdstuk 11).

In de Bijlagen is het materiaal opgenomen dat is ontwikkeld ter ondersteuning van de gesprekken.

In deze rapportage wordt het Laatste Kansbeleid afgekort tot LKB.

## 2 Samenvatting en advies

### Samenvatting

DSP-groep heeft van de gemeente Utrecht de opdracht gekregen om de effectiviteit van het Laatste Kansbeleid (LKB) te evalueren. Het doel is om beter zicht te krijgen op de resultaten van het LKB in relatie tot de doelstellingen, randvoorwaarden, aanpak en de werkwijze. Dit moest resulteren in aanbevelingen om de organisatie, de effectiviteit en de resultaten zo mogelijk te verbeteren.

Voorop staat dat het LKB overwegend gunstig wordt beoordeeld. De doelstelling, voorkoming van dakloosheid, wordt door 90% van de deelnemers behaald<sup>3</sup>. Dat betekent niet dat ontruiming op grond van woonoverlast niet meer voorkomen. Vanuit de wijkgerichte woonoverlastprojecten (WOP) worden nog regelmatig mensen ontruimd die niet voor een LKB traject zijn aangemeld. Binnen het LKB wordt met 10% van de deelnemers het traject beëindigd omdat cliënten medewerking weigeren en/of overlast blijft bestaan.

De keuze voor Het vierde huis als coördinerende en organiserende organisatie voor het LKB wordt door de betrokken organisaties en instellingen in het algemeen positief beoordeeld. Ook de onderlinge samenwerking tussen alle partijen wordt doorgaans als prettig en goed werkbaar ervaren. Drie maal per jaar wordt in de zorgconferenties de voortgang van elke deelnemer besproken. Alle betrokken partijen en de cliënt zelf nemen in principe deel aan dit overleg. De zorgconferenties vervullen een waardevolle functie voor onderlinge afstemming en informatie uitwisseling. Er kan nog effectiever worden gewerkt wanneer alle betrokkenen nog beter op de hoogte zijn van elkaars bestaan en mogelijkheden. En wanneer de betrokkenen zich nog beter op de conferenties voorbereiden.

Succesfactoren van het LKB zijn vooral de methodiek van drang en dwang en het bestaan van een sanctiemogelijkheid (ontruiming). Bij de deelnemers roept dit aanvankelijk veel verzet op, maar lopende het traject ondervinden velen dat zij baat hebben bij de begeleiding. Na afloop van de contractperiode zetten veel deelnemers de verplichte begeleiding in een vrijblijvende om.

Knelpunten zijn er echter ook. Zo vormen in de startfase wachttijden soms een bottleneck. Wachttijden ontstaan doordat geen geschikte woning beschikbaar is voor herhuisvesting (of de betaling van de verhuiskosten niet rond komt), omdat indicatiestellingen op zich laten wachten of omdat wachtlijsten bij de hulpverlening bestaan. De motivatie van de cliënten verdwijnt snel als zij moeten wachten.

Het vierde huis heeft momenteel geen rol in de controle op het nakomen van afspraken door de hulpverlenende instellingen. De vrijblijvendheid is te groot. Voorts worden geen gezamenlijke afspraken over de nazorg gemaakt.

Noot <sup>3</sup> Relateert men de succesvolle trajecten aan het oorspronkelijke aantal aanmeldingen dan daalt dit percentage overigens aanzienlijk.

Hierdoor is noch bij Het vierde huis noch bij de corporaties bekend of, hoe en wie deze verantwoordelijkheid op zich genomen heeft. Het centraal regelen van de nazorg is van belang omdat er bij veel deelnemers een risico op terugval bestaat.

De rolverdeling en de invulling van taken in het LKB kunnen op een aantal punten nog verder aangescherpt worden. Nauwe samenwerking tussen Het vierde huis en de partners is van belang om de trajecten voor de deelnemers zo doelgericht mogelijk vorm te geven. Om de coördinerende en sturende rol goed in te kunnen vullen is het wenselijk dat Het vierde huis zich inhoudelijk intensiever laat informeren én adviseren door de betrokken zorgverleners. Tot slot zou het LKB gebaat zijn bij een strakkere controle door Het vierde huis op gemaakte afspraken met de samenwerkende partners.

Ondanks suggesties in die richting, lijkt het niet wenselijk de organisatie van het LKB in handen van (een van) de zorgpartijen te leggen. De inhoudelijke kennis van de problematiek van de overlastgevers is in de zorg wellicht groter. De kracht van Het vierde huis is echter haar onafhankelijke positie en de mogelijkheid het aspect van de woonoverlast centraal te houden.

Wat de formele kant van de zaak betreft is het voor de voortgang van het project van belang de zakelijke kanten te verbeteren. Het ontbreken van een heldere opdrachtformulering aan Het vierde huis werkt onduidelijkheid over (grenzen aan) rollen, taken en verantwoordelijkheden in de hand. Anderzijds is het opmerkelijk dat Het vierde huis geen heldere financiële verantwoording kon geven.

De registratie van Het vierde huis geeft goed inzicht in in- en uitstroom van het LKB, zolang dat gerelateerd is aan het traject tussen aanmelding en beëindiging. Deze registratie geeft echter geen informatie over voortrajecten en over hetgeen met de huurders gebeurt nadat zij (al dan niet succesvol) het LKB uitstromen. Met het opheffen van het Meldpunt Woonproblematiek is bovendien een registratiepunt vervallen.

De registratie van in- en uitstroom in de WOP is summier. En bij de corporaties is de informatie over de groep extreme overlastgevers, over (aanzeggingen tot) ontruiming, over recidive, over deelname aan projecten of weigeringen daarvoor op zijn minst te veel in de organisatie versnipperd om daar een helder beeld van te hebben. In de zorg hanteert men eigen registratiesystemen waarin niet de woonoverlast, maar de persoonlijke problematiek van de cliënten staat vermeld.

Er zijn dus diverse eilandjes met (al dan niet gebrekkige) gegevens, die moeilijk koppelbaar zijn. Gemeentebreed is er daarom weinig zicht op de feitelijke omvang en aard van de woonoverlastproblematiek. Ook veranderingen daarin, als gevolg van de projecten die in dit kader lopen, zijn slecht zichtbaar.

Binnen het LKB vindt informatie-uitwisseling doorgaans mondeling plaats, mede omdat de zorg ook nog gebonden is aan de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Om de overlastgevers in beeld te houden is veel betere en een andere vorm van registratie nodig. Zo niet, dan zullen overlastgevers zich aan de 'formele greep' kunnen blijven onttrekken en steeds opnieuw voor problemen blijven zorgen. Zo bestaat er zorg over huurders

die uit het LKB zijn gezet en overlast blijven veroorzaken zolang een ontruimingsprocedure nog loopt. Ook komt het voor dat overlastgevers vóór daadwerkelijke uitzetting zelf de woning verlaten, elders een onderkomen regelen en daar opnieuw voor problemen zorgen. Dan is er niets gewonnen.

## **Advies**

Op grond van de onderzoeksresultaten zijn aanbevelingen geformuleerd. Deze zijn geordend in enkele adviezen per organisatie. Sommige overstijgen de individuele organisaties en de huidige afspraken. Het is dan ook van belang ze in onderlinge relatie te bezien. We adviseren bovendien om in gezamenlijke afweging tot eventuele aanpassingen van de huidige situatie te komen.

### *Het vierde huis*

- Versterking regiefunctie:
  - meer laten informeren en adviseren door zorgverlening;
  - feitelijke aanpak niet te veel bij de partners wegleggen;
  - aansturing zorg- en hulpverlening strakker (vraagverheldering, afspraken, controle);
  - rolverdeling steeds helder houden;
  - zorgconferenties schriftelijk voorbereiden en partners daarop aanspreken;
  - in evaluatieoverleg duidelijke afspraken over nazorg maken;
- Woonhygiëneproject en casemanagers WOP betrekken;
- Financiële verantwoording inzichtelijk maken.

### *De corporaties*

- Registratie verbeteren (probleem signalering, deelnemers WOP- en LKB-trajecten, successen, weigeringen, uitvallers, noorderzonners, ontruimingen op woonoverlast, etc.)
- Onderling overleg over herhuisvesting deelnemers LKB
- Voorkom inschrijving van ontruimden en noorderzonners van collega-corporaties
- Aandacht voor nazorg (signaalfunctie)

### *Gemeente:*

- Opdrachtformulering voor Het vierde huis (mogelijk via offertetraject)
- Aansluiting WOP-LKB-Woonhygiëneproject verbeteren
- LKB als logisch sluitstuk in ketenaanpak vormgeven
- Financiële afspraken met Het vierde huis herzien
- Registratie bij WOP (doen) verbeteren

### *Zorg en hulpverlening*

- Wachtlijsten aanpakken
- Zorgconferenties voorbereiden met schriftelijke verslaglegging
- Aanwezigheid op zorgconferenties
- Afspraken over nazorg maken

### *Organisatie overstijgend*

- Het aanstellen/aanwijzen van een casemanager voor cliëntcontrole op locatie en het coördineren van de nazorg
- Opzetten van een cliëntvolgsysteem (waarin naast alle persoonsgebonden



den informatie, gegevens over overlast, achterliggende problematiek, juridische positie, schulden, hulpverlening, deelname aan trajecten, successen/ veranderingen, verhuizingen, werk, verwijzing naar bestaande dossiers, etc.)(uitzoeken waar de grenzen van de Wet bescherming persoonsgegevens liggen)

- Centrale afspraken maken over mogelijkheid van indicatiestelling achteraf
- Centrale afspraken maken over voorrang voor LKB deelnemers
- Opstellen Convenant tussen Het vierde huis en zorgleveranciers (waarin afspraken over te leveren zorg en verantwoordelijkheden)

### 3 Achtergrond Laatste Kansbeleid

In de afgelopen jaren zijn de woningcorporaties geconfronteerd met een groeiend aantal bewoners, die niet of nauwelijks te handhaven zijn in hun woonomgeving. Om te voorkomen dat deze huishoudens uiteindelijk in het daklozencircuit terechtkomen, is een specifiek op de doelgroep gericht beleid ontwikkeld. De gezamenlijke Utrechtse woningcorporaties, verenigd in de STUW, hebben in nauw overleg met het Netwerk Maatschappelijke opvang (NEMO, de gezamenlijke opvanginstanties die binnen Utrecht de opvang voor dak- en thuislozen uitvoeren) en in samenwerking met de gemeente een Laatste Kansbeleid (LKB) ontwikkeld.

De uitvoering van het LKB is in handen van Het vierde huis gelegd. Het vierde huis werkt in dit project, behalve met de corporaties, samen met diverse organisaties en instellingen voor begeleiding, hulp en zorg.

Utrecht kent al geruime tijd projecten om ernstige woonoverlast aan te pakken. In 1997 werd het eerste wijkgerichte woonoverlastproject gestart. In de jaren 2000 tot en met 2003 zijn in meer wijken dergelijke projecten gestart. Wijkgerichte woonoverlastprojecten zijn nu actief in 7 wijken. Doel van deze projecten is het voorkomen en bestrijden van ernstige woonoverlast in de bestaande woonsituatie. Met ernstige woonoverlast wordt bedoeld op structureel wangedrag en wanbewoning. Het gaat om gedrag waar dreiging voor omwonenden van uit gaat en dat de veiligheid en de leefbaarheid van omwonenden aantast.

Direct na de start van het eerste wijkgerichte woonoverlastproject werd in januari 1998 het LKB ingevoerd. De aanpak in het LKB heeft een veel dwingender karakter. Voor het Laatste Kansbeleid komen huurders van sociale huurwoningen in aanmerking waarvoor ontruiming dreigt. Aanmelding kan alleen door woningcorporaties worden gedaan. Doorgaans is door de corporatie al een verzoek tot ontbinding van de huurovereenkomst bij de rechter neergelegd. Het LKB heeft een drang en dwang karakter. Voor de overlastgevers is dit een laatste kans om niet uitgezet te worden. Met de acceptatie van deze laatste kans verplicht de bewoner zich begeleiding en hulpverlening te accepteren. Grijpt de bewoner deze laatste kans niet, of werkt hij/zij onvoldoende mee, dan volgt onherroepelijk een aanzegging voor ontruiming en daadwerkelijke huisuitzetting. Het gevolg is dat de betreffende persoon of het betreffende gezin gedurende drie jaar zich niet meer als woningzoekende kan inschrijven voor een andere woning binnen de gemeente en regio Utrecht. Betrokkene staat dan letterlijk op straat en kan formeel alleen bij de Maatschappelijke Opvang aankloppen voor mogelijk onderdak.

Deelnemers aan het LKB raken hun oude huurcontract kwijt en krijgen daarvoor in de plaats een aangepast huurcontract met een zorg- en/of begeleidingscontract. Het kan gaan om psychiatrische-, opvoedkundige of financiële hulp, om de aanpak van verslaving, vereenzaming, vervuiling, etc. In een aantal trajecten is bovendien sprake van schuldhulpverlening/ bewindvoering vanuit WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen).

De contractueel verplichte begeleiding in het LKB duurt tenminste twee jaar, met een eventuele verlenging. Na beëindiging van het verplichte begeleidingscontract is het mogelijk begeleiding op vrijwillige basis voort te zetten.

Deelnemers die het verplichte zorgtraject succesvol doorlopen komen weer in aanmerking voor een regulier huurcontract.

Bij het LKB zijn behalve de gemeente, de woningcorporaties en Het vierde huis diverse organisaties en instellingen betrokken die begeleiding en hulpverlening bieden. Dit zijn: de ambulante woonbegeleiders van Centrum Vaartserijn en de Stichting Beschermd Woonvormen Utrecht (SBWU), het Meldpunt Woonhygiëne (GG&GD), Centrum Maliebaan, Altrecht, (samenwerking tussen deze twee in) het Zorgcoördinatieteam, Thuiszorg, MEE en ten slotte de Kredietbank en de Sociale Dienst.

Het LKB wordt structureel gefinancierd door de Dienst Stadsontwikkeling (DSO; coördinatie en uitvoering) en de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO; woonbegeleiding). De corporaties betalen sinds november 2000 zowel voor aanmelding als voor deelname een vast bedrag.

De formele start van het LKB was 1 januari 1998. De eerste aanmelding kwam 1 februari binnen. De officiële openstelling voor aanmeldingen was twee maanden later: op 1 april 1998.

De STUW schatte bij aanvang het aantal huishoudens dat jaarlijks voor het project in aanmerking zou komen op 50 à 70 in. De resultaatsverwachting werd ingeschat op ongeveer 90% succes<sup>4</sup>.

Verwacht werd dat de aanmeldingen voor ongeveer 75% zouden bestaan uit alleenstaanden, voor ongeveer 15% uit tweepersoonshuishoudens en voor ongeveer 10% uit gezinnen met kinderen. Als belangrijkste uitingen van overlast werden (in volgorde) gezien: lawaai, bedreigingen, onaangepast gedrag, vernieling en vervuiling. Als belangrijkste oorzaken werden achtereenvolgens genoemd: psychische problemen, alcohol/drugsverslaving, en onmaatschappelijke waarden- en normenpatronen. In veel gevallen verwachtte men aanmeldingen te krijgen waarbij sprake is van meervoudige problematiek.

De corporaties die bij het LKB zijn betrokken zijn:

Mitros met 29.393 verhuureenheden

Portaal met ongeveer 19.000 verhuureenheden

Bo-Ex met 8.144 verhuureenheden

GroenrandWonen met 19.000 verhuureenheden (in Vleuten/de Meern; recent in het project opgenomen)

SSHU met ongeveer 6500 kamers en 1700 één- en tweekamerwoningen.

Noot 4 "Tweede kansbeleid voor overlastveroorzakers in de stad Utrecht". Werkgroep '2duizend, juli 1997, in opdracht van de gemeente Utrecht, Dienst Welzijn.

## 4 Aanpak en werkwijze in het Laatste Kansbeleid

### 4.1 Het proces

#### *Aanmelding*

Voor een mogelijke aanmelding voor het LKB moet een overlastsituatie zodanig hoog zijn opgelopen dat er voldoende dossier is opgebouwd om de zaak voor de rechter te brengen en dat er gereede kans op een ontruimingsvonnis bestaat. Het moet dus om ernstig uit de hand gelopen zaken gaan en er dient een juridische grondslag te zijn voor aanmelding bij het LKB.

De corporaties melden een overlastgevende huurder schriftelijk aan bij Het vierde huis voor het LKB. Hiervoor zijn speciale formulieren ontwikkeld. De corporatie dient de huurder van de aanmelding op de hoogte te stellen. De eerste screening van de aangemelde cliënt<sup>5</sup> door Het vierde huis vindt plaats op grond van de criteria voor deelname aan het LKB (zie volgende hoofdstuk). Is aan een van deze criteria niet voldaan dan wordt de aanmelding niet geaccepteerd. De corporaties zijn verantwoordelijk voor cliënten die niet in aanmerking komen voor het LKB.

#### *Intake*

Na de eerste screening vindt een intakegesprek plaats, waarbij in elk geval de cliënt, Het vierde huis en de corporatie aanwezig zijn. Als er al hulpverlening voor de cliënt is, dan kan deze ook bij dit gesprek zijn, evenals eventueel een advocaat.

Op grond van het intakegesprek wordt bepaald of de cliënt geschikt is voor het LKB traject. Belangrijk criterium daarbij is of de cliënt in staat geacht wordt zelfstandig te kunnen wonen. Daarvoor wordt een inschatting gemaakt van de haalbaarheid van succes: betekent dit traject voor deze cliënt werkelijk een kans?

Als Het vierde huis de haalbaarheid van het LKB traject voor een cliënt te gering acht, rapporteert zij dit aan de corporatie. Deze neemt de verantwoordelijkheid voor de cliënt weer over of er wordt samen naar een alternatieve oplossing gezocht.

Indien Het vierde huis doorverwijzing meer op zijn plaats acht wordt in overleg met de corporatie vaak een psychiater of orthopedagoog benaderd. Hen wordt gevraagd een diagnostisch onderzoek uit te voeren om te bepalen of de betrokken cliënt in staat geacht kan worden zelfstandig te (blijven) wonen. Is het antwoord nee, dan helpt Het vierde huis de corporatie meestal met het plaatsen van de betrokkene(n) in een vorm van maatschappelijke of psychiatrische opvang (beschermde woonvorm, seniorenvoorziening, etc.). Na externe plaatsing laat Het vierde huis deze cliënt los.

Noot 5 Het vierde huis spreekt over aanmeldingen en deelnemers (of cliënten). Dit kunnen individuele personen zijn, maar ook huishoudens met meer personen. Het contract wordt ondertekend door de hoofdhuurder. Een huishouden kan alleen deelnemen aan het LKB als alle leden daarvan deelnemen. De hoofdhuurder wordt verantwoordelijk gesteld voor de overlast en het woongenot van omwonenden. Als één lid van een huishouden zich niet aan de afspraken houdt, stelt hij/zij daarmee het traject voor alle gezinsleden in de waagschaal.

In de intakefase haken ook cliënten zelf soms af. Bijvoorbeeld omdat ze:

- ongemotiveerd zijn door ernstige ontoerekeningsvatbaarheid wegens psychiatrische stoornis en/of verslaving, of
- zich niet herkennen in het geschetste profiel van overlastgever en dus weigeren mee te werken.

#### *Begeleidingsplan en contracten*

Voor diegenen die in aanmerking komen voor het LKB-traject en willen meewerken wordt een begeleidingsplan opgesteld. Het vierde huis gaat op zoek naar een ambulante woonbegeleider en organiseert alle benodigde hulpverlening. Samen met hen wordt het begeleidingsplan opgesteld. In dit plan worden de doelstelling en de afspraken van het begeleidings- en hulpverleningstraject vastgelegd.

Vervolgens worden door Het vierde huis de contracten opgesteld. Een woonbegeleidingscontract en individuele contracten met zorg- en hulpverlening.

De corporatie stelt een aangepast huurcontract op met daarin genoemd de huurprijs en de verwijzing naar de LKB contracten.

In de contracten staat standaard genoemd dat de overlast moet stoppen, dat de huur moet worden betaald, dat er niemand mag komen inwonen of logeren en dat de cliënt de ambulante woonbegeleider eenmaal per week in de woning moet binnenlaten.

Daarnaast staan er specifieke afspraken genoemd die per deelnemer verschillen. Bijvoorbeeld het mogen bezitten van een x aantal huisdieren, het verplicht slikken van medicatie, het verplicht meewerken aan een diagnostisch onderzoek, het verplicht meewerken aan hulpverlening door verslavingszorg of psychiater en het maken van afspraken met schuldhulpverlening, etc.

De contracten worden ondertekend door deelnemer, hulpverlening, corporatie en Het vierde huis.

Voorheen stond in de contracten ook opgenomen dat de deelnemer verhuisd zal worden en dat medewerking daaraan verplicht is, dat de kosten die dit met zich meebrengt voor rekening van de deelnemer zijn en dat woonwensen niet worden meegenomen.

Hierin is recent enige wijziging aangebracht. Omdat het traject niet startte vóór dat de verhuizing een feit was en het soms enige tijd kostte voor een geschikte woning gevonden was, duurde het soms te lang voor het begeleidingstraject daadwerkelijk werd gestart. Nu is het zo dat verplichte begeleidingsperiode van twee jaar direct na tekening van de contracten start en dat verhuizing zo nodig later plaats vindt. De verplichtingen voor de cliënt blijven dezelfde als boven beschreven. Tegenwoordig zijn er echter ook gevallen waarin besloten wordt dat verhuizing niet noodzakelijk is en dat de cliënt het traject in de eigen woning kan volgen.

Alle betrokken organisaties en instellingen worden bij tekening van de contracten geïnformeerd over het totaalplan en over elkaars taken, inzet en verantwoordelijkheden bij deze cliënt.

#### *Het traject: doorloop en zorgconferenties*

In het eerste jaar houdt Het vierde huis de vinger stevig aan de pols. Er moet regelmatig worden bijgestuurd. De begeleiding of de hulpverlening moet uitgebreid of anders worden ingezet, de afspraken moeten worden aangescherpt, de cliënt moet gemotiveerd, etc. Meestal gaat het in het

tweede jaar allemaal wat soepeler en kan Het vierde huis de eigen inzet wat verminderen.

In het eerste jaar worden drie zorgconferenties (per cliënt) belegd. In het tweede jaar worden twee conferenties belegd en het traject wordt afgesloten met een eindevaluatiegesprek.

Voor de zorgconferenties, waarbij de cliënt zelf aanwezig is, worden alle betrokken begeleiders, zorg- en hulpverleners uitgenodigd. Hierin wordt vooral de voortgang van de deelnemer besproken. Zo nodig wordt het traject bijgestuurd.

In sommige gevallen wordt het verplichte tweejarige contract met een half of een heel jaar verlengd.

Cliënten die zich niet aan de afspraken houden en/of waar de overlast niet afneemt of deze terugkeert worden uit het traject gehaald. Hiermee worden de contracten beëindigd en de corporatie is voor deze cliënten verder zelf verantwoordelijk. In principe volgt dan alsnog ontruiming. Deze mensen kunnen zich gedurende 3 jaar niet meer als woningzoekenden bij de Utrechtse corporaties inschrijven voor een woning in stad of regio Utrecht.

#### *Een nieuw huurcontract*

Deelnemers die het traject succesvol doorlopen worden door Het vierde huis 'afgemeld' bij de corporatie en tot eind 2004 ingeschreven in het bestand van het Meldpunt Woonproblematiek<sup>6</sup> als behorend tot de risicogroep. Deze ex-deelnemers krijgen van de corporatie een nieuw, regulier huurcontract voor hun huidige woning.

## **4.2 Rol en inzet van Het vierde huis**

Het vierde huis heeft primair een coördinerende en organiserende taak in het LKB. De respondenten: "Wij controleren de voortgang van de trajecten en tevens de afspraken die beschreven staan in de contracten. Tevens voeren wij de regie, wat inhoudt dat wij verantwoordelijk gehouden worden voor de interventies die gepleegd worden. Onze taak hierin is tevens dat alle partijen weten wat ze moeten doen en hoe. Wij organiseren de hulpverlening die nodig is, vragen indicaties aan voor AWBZ zorg, vragen vervangende woonruimte aan, organiseren de zorgconferenties, intakes en evaluaties. Wij rapporteren en registreren."

Uit het gesprek kwam naar voren dat de aanloop naar het tekenen van de contracten het meeste tijd en energie kost. De organisatie van alles dat nodig is, vooral in de voorfase, is een intensief en tijdrovend karwei. Doorverwijzingen bijvoorbeeld blijken erg tijdrovend te zijn.

Ook het eerste jaar van het traject vraagt nog veel inzet van Het vierde huis. Er moet worden bijgestuurd, er blijkt toch nog overlast, deelnemers blijken onvoldoende bereikbaar, werken niet genoeg mee, extra begeleiding blijkt nodig etc. In het tweede jaar loopt alles meestal soepeler en is de inzet per deelnemer minder.

Noot 6 Het Meldpunt is echter per 01.01.05 opgeheven.

Naast de praktische kanten van het coördineren en organiseren van de begeleiding, laat Het vierde huis weten dat veel tijd gaat zitten in bijkomende werkzaamheden. Genoemd worden: managementondersteuning, verslaglegging, aanpassingen werkprocessen, aanleveren van cijfers, deelname aan onderzoek, bijwonen themadagen en debatten, en niet te vergeten de dagelijkse administratie.

De medewerkers van Het vierde huis hechten er verder aan te benadrukken dat de emotionele belasting in dit project aanzienlijk is. Dit hangt direct samen met de problematische doelgroep. (Het vervangen van de coördinator van het LKB gedurende de ziekteperiode betekende in het afgelopen jaar bovendien extra belasting voor de andere medewerkers.)

#### *Dossiervorming en kennisopslag*

Informatie over de aard van de overlastproblemen krijgt Het vierde huis van de corporatie. Het vierde huis heeft een databank (digitaal) waarin alles wordt opgeslagen wat zich afspeelt gedurende het traject, inclusief schriftelijke rapportages en mails.

Daarnaast is er een papieren archief waarin contracten, brieven e.d. zijn opgeslagen (de privacyregeling van de gemeente Utrecht verplicht om dit dossier 5 jaar te bewaren).

Het vierde huis leverde tot het opheffen daarvan LKB-informatie (vooral geaggregeerd (cijfer)materiaal) aan het Kenniscentrum van het Meldpunt Woonproblematiek. Deze informatie ging ook naar de begeleidingscommissie en naar de gemeente.

De jaarlijkse voortgangsrapportages (nu jaarverslagen) gaan naar de opdrachtgevers (gemeente en corporaties).

#### *Financiën*

Op verzoek van de opdrachtgever is Het vierde huis gevraagd een financieel overzicht aan te leveren van de uren/kosten die in de verschillende werkzaamheden gaan zitten. Dit overzicht kon door Het vierde huis niet worden geleverd. Men schatte de kosten per deelnemer op 1.500 tot 2.000 euro. Uren voor beleidsoverleggen worden apart betaald.

#### *Knelpunten bij Het vierde huis*

Het vierde huis constateert dat de financiering te kort schiet: het project is niet dekkend. De medewerkers zijn gemiddeld 32 à 35 uur per week werkzaam voor het LKB en krijgen voor 24 uur per week betaald<sup>7</sup>.

De respondenten vertelden in de afgelopen periode al een efficiëncyslag te hebben gemaakt. Zij zijn van mening dat verdere inperkingen tot kwaliteitsverlies zullen leiden. De veranderingen in de aanpak die zijn doorgevoerd om de ureninzet te beperken zijn:

- de intake vindt niet meer plaats op locatie, maar op de werkplek van Het Vierde huis;
- de contracten worden niet meer bij de woningcorporaties getekend, maar bij Het vierde huis;
- het aantal zorgconferenties is van 4 naar 3 per jaar teruggebracht;
- er wordt meer met e-mail gewerkt.

Noot 7 Bij de bespreking van de conceptrapportage bleek dat de tekortschietende financiering bij de afdeling Wonen van de gemeente niet bekend was.

Op beleidsmatig niveau vinden de medewerkers van Het vierde huis dat er meer zou mogen gebeuren. Men zou bijvoorbeeld graag meer feedback krijgen op de rapportages (bijvoorbeeld van de STUW en de gemeente, met name van DMO (onder andere over de ambulante woonbegeleiding)).

#### **4.3 Rol en inzet overige organisaties en instellingen**

##### *De corporaties*

De corporaties zijn met de overlastgevende huurders vaak al lange tijd in touw vóór zij bij het LKB worden aangemeld. Met een deel van de overlastgevers gaan ze zelf aan de slag, een deel wordt aangemeld bij de wijkgebonden woonoverlastprojecten. Er wordt veel gepraat met de overlastgevers zelf én met de omwonenden. En er worden bemiddelingspogingen gedaan. De eigen inzet van de corporaties voor de aanpak van extreme woonoverlast blijkt moeilijk aan te geven.

Mitros heeft twee medewerkers die fulltime worden ingezet om woonoverlastproblematiek aan te pakken (op een kleine 30.000 huurders). Voor het wijkgebonden woonoverlastproject en LKB samen is 0,16 fte beschikbaar. Bo-Ex geeft aan naar schatting 6 tot 8 uur te investeren in het voortraject voor het LKB (dat zijn dus de uren vanaf eerste aanmelding tot het tekenen van het contract). Zij geeft aan dat de rol van de corporaties gedurende de loop van een LKB-traject beperkt is.

Portaal kan geen inschatting van de ureninzet maken, omdat dat per geval sterk wisselend is. "Soms ben je dagen met een cliënt bezig, soms is het in een paar uur rond. Het blijft maatwerk, er is geen standaard aanpak voor." Portaal en Mitros geven wel aan dat door de woonoverlastprojecten en het LKB de druk vaak wel van de ketel gaat, hetgeen de corporatie ontlast. Bovendien kent Het vierde huis de sociale kaart beter (Bo-Ex).

De SSHU kent een intensieve eigen aanpak. Voor ernstige woonoverlastproblemen worden in het totaal 2 medewerkers 12 uur per week ingezet (op ruim 8.500 huurders). De SSHU legt veelvuldig contact met hulpverlening, politie, rechter, huurder in kwestie, omwonenden, etc. Men werkt met dezelfde instellingen en organisaties als waarmee Het vierde huis werkt. Deze corporatie geeft aan dat de woonoverlastprojecten en het LKB de corporatie niet ontlasten. Zij meldt ook nauwelijks cliënten bij het LKB aan. Ook weinig bij de woonoverlastprojecten omdat een groot deel van de huurders buiten de wijken woont waar deze projecten draaien.

##### *Woonbegeleiding, zorg en hulpverlening*

De ambulante woonbegeleiders en de zorg- en hulpverleners vinden het soms wel eens lastig om én naast de cliënt te staan én de stok achter de deur te hanteren. Anderzijds vindt men ook wel dat het dingen duidelijk maakt. MEE zet soms twee medewerkers in: één als casemanager (drang en dwang) en één naast de cliënt.

Centrum Vaartserijn en MEE ervaren dat de LKB-deelnemer wel meer inzet van ze vragen dan de gemiddelde cliënt. Omdat er vaak sprake is van multi-problematiek moeten er per cliënt op veel terreinen zaken geregeld en aangepakt worden. Bovendien blijkt in de praktijk dat maar een beperkt aantal cliënten een woonoverlastproject heeft doorlopen, zodat er nog weinig hulpverlening op gang is gebracht (*Centrum Vaartserijn*).

Thuiszorg bemerkt dat de weerstand van de deelnemers tegen de drang en dwang het werken wel anders maakt, maar niet speciaal intensiever.



"Het maakt jou als hulpverlener verantwoordelijker voor het slagen."  
Wat allen beamen is dat het veel tijd kost bij deze cliënten om het vertrouwen te winnen. Aanvankelijk ben je de vijand. Pas in het tweede jaar zijn resultaten zichtbaar.

Als psychiatrie op de voorgrond staat en het gaat om 'zorgwekkende zorgmijders', voert het Zorgcoördinatieteam de regie in het LKB doorgaans zelf. Sommige van deze deelnemers worden na verloop van tijd door Altrecht overgenomen. Ook Altrecht regelt wel zelf het een en ander aan zorg rond de cliënt. Dat gaat wel in overleg met Het vierde huis. Bij sommige cliënten vindt men het echter handiger als Het vierde huis de regie voert (vooral bij de erge zorgmijders). Als het Zorgcoördinatieteam zelf de regie voert dan stelt zij ook het team samen en regelt de totale begeleiding. Altrecht en Centrum Maliebaan hebben recent een nieuw team geformeerd (het ACTteam) waarin een totaalpakket geboden kan worden voor (woon)begeleiding, zorg en hulpverlening. In dit team zullen dus meer disciplines vertegenwoordigd zijn dan Altrecht en Centrum Maliebaan nu in huis hebben. Hier worden vooral de moeilijkste (zorgwekkende zorgmijdende) cliënten begeleid.

#### *Dossiervorming*

Alle betrokken woonbegeleidings- zorg- en hulpverleningsinstellingen leggen dossier aan van LKB-deelnemers, zoals ook voor alle andere cliënten. Het vierde huis kan inzage hierin krijgen, indien dat nodig is. In de zorgconferenties worden mogelijke privacy problemen omzeild door alleen mondeling informatie aan elkaar te verstrekken over de deelnemers.

Dossiervorming vindt ook plaats door de casemanagers van de WOP. De WOP-dossiers worden aan de corporaties overgedragen bij beëindiging van een WOP-traject. Hierin staat opgetekend: problematiek, ziektebeeld, ernst van de situatie, ingeschakelde hulp, contactpersonen e.d. Deze dossiers gaan echter nooit naar Het vierde huis.

Opvallend is overigens dat weinig respondenten een overzicht hebben van het aantal LKB deelnemers dat door de eigen organisatie wordt begeleid.

#### **4.4 Nazorg**

Formeel is de nazorg niet geregeld. Nazorg valt niet binnen het takenpakket van Het vierde huis. In de praktijk blijkt, zoals al eerder werd opgemerkt, dat veel LKB-ers (beperkte) hulp na het verplichte traject wel willen houden. Centrum Vaartserijn, bijvoorbeeld, zet met ongeveer de helft van de cliënten de hulpverlening voort na afronding van het verplichte traject. Het Zorgcoördinatieteam zet met ongeveer 75% van de deelnemers de hulpverlening voort. Dit wordt vaak door SBWU overgenomen. Een deel van de mensen gaat naar de reguliere zorg.

Volgens een van de corporaties worden bij het tekenen van het nieuwe huurcontract afspraken voor eventuele nazorg gemaakt (*Portaal*).

Hiermee wordt de indruk gewekt dat er meestal wel zicht blijft op de deelnemers na beëindiging van het traject. Dit wordt door andere respondenten echter ontkend (*SSHU, Woonhygiëneproject*). Realistischer is waarschijnlijk dat individuele organisaties of instellingen op dit punt een eigen beleid voeren, waarover de andere betrokkenen weinig of geen informatie hebben. Hiervoor moet ook altijd weer een andere financieringsbron worden aangesproken (*Centrum Vaartserijn, SBWU, Thuiszorg, MEE*).

Of het wenselijk is de nazorg bij het project te betrekken en ook dit centraal te coördineren lopen de meningen uiteen. Sommige respondenten achten dit de verantwoordelijkheid van Het vierde huis (*Mitros, Altrecht, casemanagers/stedelijk coördinator WOP*). Altrecht is van mening dat Het vierde huis zich beter op de hoogte zou moeten stellen wat er nodig is om recidive te voorkomen. Het vierde huis zou er vervolgens op moeten toezien dat gebeurt wat gebeuren moet. Daarmee wil Altrecht overigens niet zeggen dat Het vierde huis de nazorg zelf moet uitvoeren. Ook de respondenten van het Woonhygiëneproject vinden dat Het vierde huis dit niet zelf hoeft uit te voeren, maar dat zij wel verantwoordelijk is om dit goed te regelen. Bijvoorbeeld door dit over te dragen aan een casemanager van het Zorgcoördinatieteam. Anderen houden het er op dat dit de taak van de individuele organisaties en instellingen is (*Centrum Vaartserijn, SBWU, MEE*). Weer anderen vinden dit een gezamenlijke verantwoordelijkheid (*Thuiszorg*). Ook de woningcorporaties worden door een van de respondenten als verantwoordelijke voor de nazorg aangewezen. Deze achten de corporaties bij uitstek de partij om de cliënten goed te blijven volgen (*Zorgcoördinatieteam*).

De respondenten van het Woonhygiëneproject, tenslotte, zijn van mening dat Het vierde huis met casemanagers zou moeten werken, die ook na afloop cliënten in de gaten houden. Overigens vinden ook zij dat de corporaties hierin een rol hebben.

## 5 Criteria en reikwijdte van het project

### 5.1 Criteria

Voor aanmelding voor het LKB gelden een aantal criteria:

- alleen woningcorporaties kunnen cliënten aanmelden;
- er moet sprake zijn van extreme overlast;
- de corporatie moet kunnen aantonen dat voldoende bemiddelingspogingen zijn gedaan, dat brieven zijn geschreven, etc.;
- de corporatie moet voldoende dossier hebben opgebouwd;
- de sanctie (ontruiming) moet uitgevoerd kunnen worden.

Als aanmeldingen aan één of meer van deze criteria niet voldoen, worden deze aan de betreffende corporatie teruggegeven. Wat er dan met deze huurder gebeurt is aan de corporatie.

Tot voor kort werden één op één problemen tussen bewoners onderling niet in het LKB traject opgenomen<sup>8</sup>. Er moest altijd sprake zijn van méér omwonenden met overlastklachten. Sinds twee maanden is het (in sommige gevallen) ook mogelijk één op één gevallen aan te melden voor het LKB. Dit criterium bleek onbedoeld sommige huurders uit te sluiten (bijvoorbeeld huurders van een hoekwoning). Bovendien vormen één op één problemen een groeiend probleem.

Uit de interviews bleek dat een harde eenduidige definitie van extreme overlast moeilijk te geven is. Toch blijkt men in de praktijk deze groep goed te kunnen onderscheiden van andere huurders.

In de woorden van de respondenten van Mitros: "Het gaat om langdurige woonoverlast, mensen waarmee niet te praten valt, waarover meerdere omwonenden klagen, en waar vaak multiproblematiek aan de orde is." En in de woorden van de respondenten van de SSHU: "Er is sprake van extreme woonoverlast waar de gezondheid van persoon zelf en van omwonenden leidt onder het gedrag van de betrokkene. Zoals bijvoorbeeld herhaaldelijke verstoring van de nachtrust, intimidatie, bedreiging, en dergelijke."

### 5.2 De deelnemers

In de praktijk blijkt dat veel deelnemers aan het LKB op meer vlakken problemen hebben. De registratie van Het vierde huis laat zien wat het overheersende probleem van de deelnemers is. Dat levert het volgende beeld op:

bij 77% staat een psychiatrische stoornis op de voorgrond

bij 56% staat verslaving op de voorgrond

bij 49% bestaan tevens flinke financiële problemen

bij allen is sprake van multiproblematiek.

Noot 8 Met één op één problemen worden situaties bedoeld waarin slechts één van de omwonenden last van de betreffende huurder ondervindt.

Alle respondenten herkennen dat de problematiek van de deelnemers van het LKB vaak complex is. Bovendien zien verschillende respondenten veel zorgmijders in het traject terechtkomen (*Thuiszorg, Centrum Vaartserijn, SBWU*). Mensen die een slachtoffergevoel hebben, weerstand tegen hulp hebben, vermijdingsgedrag vertonen, geen begeleiding gewend zijn en waarbij al veel gebeurd is in het leven.

Vaak ook gaat het om cliënten die geen steunsysteem hebben, eenzaam zijn en in een isolement verkeren.

Deelnemers die veel vervuiling veroorzaken worden door diverse respondenten als moeilijke groep gezien. Het vierde huis en bijvoorbeeld Mitros zien veel recidive bij deze groep. Alleen wanneer de vervuiling door huisdiereen wordt veroorzaakt, kan gemakkelijker verbetering worden bereikt. Als die verdwijnen, neemt de overlast snel af.

De respondenten van het Woonhygiëneproject onderkennen de problematiek rondom vervuilde woningen en pleiten voor meer samenwerking met het LKB zodat bij recidive sneller kan worden ingegrepen.

### 5.3 Doelgroep en reikwijdte

Enkele respondenten merken op dat een deel van de ernstigste probleemgevallen (de zorgwekkende zorgmijders) al bij voorbaat niet wordt aangemeld, of per definitie uitgeselecteerd omdat de slaagkans nihil wordt geacht. Dit wordt als een beperking van het project gezien (*Woonhygiëneproject, casemanagers/stedelijk coördinator WOP*). Deze mensen blijven bovendien in de eigen woning, in de eigen buurt gewoon overlast veroorzaken.

Anderen zien dit nu juist als een positief punt van het LKB: er wordt goed gekeken naar de slaagkans van de deelnemers (*Centrum Maliebaan*). Altrecht acht het ook een verantwoordelijkheid van de samenwerkende partners om Het vierde huis goed te adviseren over de kansen voor een succesvol traject.

De respondenten van Het vierde huis geven aan, dat het niet de slaagkans is die zij als criterium hanteren, maar de haalbaarheid van het project voor de deelnemers. Het gaat om de vraag of de aangemelde huurders in staat worden geacht zelfstandig te kunnen wonen.

Het vierde huis vraagt zich af of huurders die (ook) huurschulden hebben en bekend zijn bij WSNP en/of de corporaties, ook aangemeld zouden kunnen worden. Onder deze mensen zitten potentiële cliënten voor het LKB. Ze komen echter niet naar voren, omdat de woonoverlast nog niet de pan uit rijst. Ook de respondenten van Centrum Maliebaan, van het Woonhygiëneproject en van de Kredietbank zijn er voorstander van dat ook personen met huurschulden in aanmerking komen voor het LKB. Bo-Ex geeft aan dat de corporaties juist door de aanpak van de huurschuld contact krijgen met de klant en daarmee zicht kunnen krijgen op achterliggende problematiek van de huurder.

De Kredietbank mist zelf de mogelijkheid van drang en dwang en denkt dat binnen het LKB soms meer bereikt zou kunnen worden dan via de schuldhulpverlening. De praktijk is nu dat mensen met schuldenproblematiek vaak wel worden begeleid op hun achterliggende problemen, maar dat succes nogal wisselend is. Zodra de dreiging van de ontruiming van de baan is, omdat een schuldregeling getroffen is, wil de motivatie om tot gedragsverandering te komen nog wel eens verdwijnen. De kans dat het probleem op-

nieuw ontstaat is groot. Daarmee ontstaat een vicieuze cirkel, die met het LKB doorbroken zou kunnen worden. Bij het opnieuw ontstaan van huurachterstanden kan dan direct een ontruimingsprocedure worden gestart.

Twee respondenten spraken zich duidelijk uit tegen het inschuiven van huurachterstandsproblemen in LKB. Dat zou een beloning op niet betalen zijn. Zij zijn van mening dat voor de schuldhulpverlening de Kredietbank en het WSNP traject al bestaan (*Mitros, SSHU*).

Overigens is er onvoldoende duidelijkheid in hoeverre problemen van woonoverlast en huurschulden in samenhang optreden. Binnen de WOP ervaart men dat overlastveroorzakers niet vaker in ernstigere financiële problemen verkeren dan mensen met een vergelijkbare situatie qua wonen, werk en inkomen.

Daarnaast zien enkele respondenten nog andere doelgroepen die zij graag in het LKB zouden opnemen. Het Woonhygiëneproject bijvoorbeeld mist de invalshoek vanuit de zorgkant. Zij signaleert dat er soms wel een groot (woon)probleem bestaat (mensen kunnen het zelfstandig wonen niet aan), zonder dat sprake is van ernstige overlast voor omwonenden. Deze 'stille problematiek' is ook voor de respondenten van het Zorgcoördinatieteam een aandachtspunt. In de huidige aanpak blijft deze buiten beeld. De respondenten zijn van mening dat deze in kaart gebracht moet worden. Met deze groep zou vervolgens preventief gewerkt kunnen worden, vóór dat er overlastproblemen ontstaan. Omdat er nu geen woonoverlast naar buiten komt, bestaan er geen mogelijkheden om in te grijpen. In deze visie zouden er meer en op een eerder tijdstip signalen vanuit de woningcorporatie moeten komen.

In dit kader wordt door enkele respondenten ook gepleit voor mogelijke aanmelding door meer organisaties/instellingen dan alleen de woningcorporaties. Vooral hulpverlenende instellingen zouden aanmeldingen moeten kunnen doen. Onder andere Het vierde huis en de SSHU spreken zich hiervoor positief uit.

## 6 Resultaten: successen en knelpunten

### 6.1 Doelstellingen en de praktijk

De doelstelling van het LKB is voor alle respondenten helder: instroom in dak- en thuisloosheid verminderen en ontruiming voorkomen. Het aanpakken van de problematiek van de cliënten over de gehele breedte, onder een drang- en dwang regiem. Het bieden van een laatste kans aan mensen met problemen, onder voorwaarde van begeleiding en acceptatie van zorg. Alle respondenten zien ook dat aan deze doelstelling niets veranderd is en dat de praktijk hiermee in overeenstemming is. Iedereen is het er over eens dat het wijzigen van de naam in Laatste Kansbeleid meer in overeenstemming is met het doel, en aan cliënten duidelijker maakt waar het op staat.

Het vierde huis ziet dat met het LKB een vicieuze cirkel wordt doorbroken, waarmee iemand van een slechte in een goede huurder kan veranderen. En: "In het LKB wordt de maatschappelijke rol van de woningcorporaties en de gemeente ten aanzien van de omwonenden expliciet gemaakt."

Vanuit de hoek van de zorg en begeleiding wordt aangevuld dat binnen het LKB de mogelijkheid bestaat om gespecialiseerde hulp in te zetten voor de zorgwekkende zorgmijders, wat anders zeer lastig is (*SBWU*). Het Zorgcoördinatieteam ziet in het LKB een mogelijkheid om huurders toch nog een menswaardige manier van wonen en leven te kunnen bieden, door het maken van afspraken. Of, zoals één van de corporaties het verwoordt: "Het laatste redmiddel voor schrijnende gevallen" (*Portaal*).

### 6.2 Resultaten

De meeste respondenten laten zich in zeer positieve bewoordingen over het LKB uit. Met name de mogelijkheid van drang en dwang, de stok die achter de deur staat en het kunnen uitvoeren van een sanctie zien zij als werkzaam. In negen van de tien gevallen wordt het traject succesvol doorlopen.

Een uitzondering vormt de SSHU. De SSHU vindt dat het LKB weinig toevoegt aan de inspanningen die al zijn verricht vóór dat het tot een aanmelding voor het LKB zou komen. De SSHU is van mening dat op het moment dat de corporatie naar de rechter stapt met een verzoek tot ontruiming, al het uiterste is gedaan om de problemen op te lossen. Men heeft er geen vertrouwen in dat er in het LKB méér successen te behalen zijn. De SSHU heeft het gevoel dat het LKB weer opnieuw begint met wat al gedaan is. En zijn van mening dat mensen die niet willen meewerken dat ook onder dwang niet zullen doen.

Vanuit de WOP bekijkt men het iets breder. Vanuit de doelstellingen van het LKB vinden de respondenten de resultaten goed. In het bredere kader van de bestrijding van extreme woonoverlast, vindt men het succes matig. De strenge selectie die aan deelname vooraf gaat, zien de respondenten als een beperking. In het beeld van de WOP medewerkers worden de grootste probleemgevallen niet tot het LKB toegelaten, waardoor deze in de eigen buurt voor overlast blijven zorgen.

Altrecht bekijkt het juist van de andere kant. Voor de cliënten van Altrecht (vaak met schizofrenie als probleem) is het verwerven van een woning een waardevolle zaak. Indien zij daarover kunnen beschikken is het vaak beter mogelijk hen met hun andere problemen te helpen. Voor deze mensen is het LKB een werkelijke kans op een min of meer normaal bestaan.

### 6.2.1 De grootste successen

Als grootste successen worden de volgende aspecten genoemd:

- de samenwerking tussen alle organisatie is erg goed (*Het vierde huis, Mitros*);
- de methodiek van drang en dwang werkt (beter dan pampieren) (*Het vierde huis, Woonhygiëneproject*);
- de contracten zijn een goede stok achter de deur (*Woonhygiëneproject*);
- de sancties werken (*Het vierde huis*);
- de keuze van Het vierde huis als onafhankelijke, neutrale, onpartijdige organisatie is een goede geweest (*Het vierde huis*);
- doordat Het vierde huis de rol van boeman speelt kan de hulpverlening gewoon haar werk doen (*Zorgcoördinatieteam*);
- Het vierde huis heeft het zo geregeld dat er daadwerkelijk sprake is van een tweede/laatste kans met een andere woning en nieuwe gezichten: een zichtbare nieuwe start die je niet mag verprutsen (*WOP*);
- de hulpverleners staan wel naast de huurders maar staan achter drang en dwang. Dat is een verworvenheid binnen het LKB (*Het vierde huis*);
- mensen die anders op straat zouden komen te staan kunnen binnenboord gehouden worden (*Zorgcoördinatieteam*);
- het doorbreken van een negatieve spiraal (*Centrum Maliebaan*);
- de huurder wordt weer zelf verantwoordelijk gemaakt (*Het vierde huis*);
- rust voor de omgeving (*Centrum Vaartserijn*).

### 6.2.2 De knelpunten

#### *Wachttijden en wachtlijsten*

Er zijn echter ook knelpunten. Zo wordt door meerdere partijen naar voren gebracht dat er in het begin van het traject te vaak wachttijden bestaan. Daar liggen verschillende zaken aan ten grondslag.

De eerste heeft te maken met de organisatie van de hulp en de begeleiding. Soms duurt het na een aanmelding en een intake te lang voor de begeleiding daadwerkelijk start. De doelgroep kan hiermee slecht overweg. De kans dat ze ontglippen is reëel aanwezig (*Woonhygiëneproject*). De SBWU en de Gespecialiseerde Verzorging van de Thuiszorg geven aan beide enige tijd met een wachtlijst te hebben moeten werken. Bij beide organisaties is deze nu weggewerkt. Maar ook bij de Kredietbank blijkt men tegen wachtlijsten op te lopen.

De SBWU merkt op dat er ook lange wachttijden zijn omdat het lang duurt voor de RIO-indicaties geregeld zijn. Daardoor blijven zaken ook te lang bij de SBWU liggen. Ook anderen struikelen hierover. Voor elke nieuwe situatie moet weer een nieuwe indicatie worden aangevraagd, wat de voortgang ernstig belemmert (*Centrum Vaartserijn, SBWU, Thuiszorg, MEE*).

Ook de herhuisvesting van de deelnemers vormt soms een bottleneck. In de oorspronkelijke opzet wilde men de deelnemers bij voorkeur in een andere woning plaatsen. De corporaties hebben echter niet altijd snel een woning in een goede omgeving beschikbaar (*Mitros, Centrum Maliebaan*). Bo-Ex laat daarom deelnemers als het even kan in de eigen woning zitten. Ook wordt het als een goede ontwikkeling ervaren dat inmiddels door Het vierde huis besloten is de begeleiding gelijk te starten en niet te wachten op het vrijkomen van een vervangende woning (*Mitros*).

Andere respondenten halen aan dat het geld vaak een probleem vormt bij de verhuizing. De deelnemers moeten de verhuizing zelf betalen en hebben regelmatig al schulden, zitten al in een schuldhulpverleningstraject of zitten in de bijstand en kunnen dit niet bekostigen. Voor veel deelnemers moeten speciale aanvragen voor bijdragen worden gedaan. Dat brengt veel gedoe en tijdsverlies met zich mee. (*Centrum Vaartserijn, Thuiszorg, SBWU, MEE*).

Naar de mening van enkele respondenten loopt het ook nog wel eens mis omdat de nieuw aangeboden woning in een 'verkeerde' setting zou staan. De deelnemer komt dan terecht in een omgeving waar te veel triggers aanwezig zijn (*Centrum Maliebaan, WOP*), of omgekeerd de omgeving te gevoelig is voor een dergelijke bewoner (*Altrecht, Zorgcoördinatieteam*). Ook hoorden we geluiden dat deelnemers in de vervangende woning opnieuw voor overlast zorgen, ondanks het drang en dwang traject. Corporaties maken zich als verantwoordelijke voor de herhuisvesting hierover soms wel zorgen (*Portaal*). Altrecht zou graag zien dat Het vierde huis vaker om advies vraagt bij het zoeken naar een andere woning. Sommige problemen hadden voorzien en dus voorkomen kunnen worden.

Sommigen zijn van mening dat herhuisvesting in het LKB traject in eigen bezit sowieso niet goed is. Het is ongeloofwaardig om bij de rechter aan te geven alles te hebben gedaan en 'klaar' te zijn met deze huurder en dan vervolgens onder de vlag van het LKB alles nog eens opnieuw te gaan doen (*SSHU*).

#### *De hulpverlening*

Binnen de hulpverlening signaleren enkele respondenten ook knelpunten. Overkill aan hulpverleners voor de cliënten bijvoorbeeld. Die bovendien te vaak te veel praten en de dagelijkse klusjes voor anderen laten liggen. Terwijl het bij deze cliënten vaak juist om deze praktische dingen gaat (*Zorgcoördinatieteam*).

Anderen vinden dat de hulpverlening zich te zeer op de persoonlijke problemen van de cliënten richt en het aspect van de woonoverlast uit het oog verliest. In de woonoverlastprojecten en het LKB zou meer begrip moeten zijn voor de problemen in de woonsituatie (*SSHU*).

Centrum Vaartserijn spreekt haar zorgen uit over de aanpak en de begeleiding van gezinnen met kinderen. Die kinderen wil je niet op straat hebben, maar als de ouders slecht meewerken zit je met een probleem. Formeel staat het LKB contract op naam van de hoofdbewoner. Hij of zij wordt verantwoordelijk gehouden voor de overlast door welk gezinslid ook. Als de hoofdbewoner het in het traject verbruikt, staan de kinderen ook op straat.

#### *Uitgangspunten van het LKB*

Tot slot kwamen nog enkele knelpunten naar voren die te maken hebben met de keuzes die in het LKB zijn gemaakt. Enkele respondenten storen



zich aan de vrijblijvendheid naar participerende organisaties en instellingen toe. Controle vanuit Het vierde huis op de inzet van de organisaties ontbreekt. Ook staat er geen enkele sanctie op het niet uitvoeren van de taak (*Altrecht, Zorgcoördinatieteam*). Het gesprek met Het vierde huis bevestigde deze situatie in zoverre dat de respondenten expliciet aangaven niet de hulpverlening te controleren, maar de voortgang van de cliënt.

Een van de corporaties signaleert nog een andere zwakte in het project. Zij is van mening dat het project niet functioneert, omdat het niet effectief is om bij de start van het project een nieuw hulp- en begeleidingsteam samen te stellen, waar anderen vaak al langer met deze zelfde cliënt aan de slag zijn (*SSHU*). Daarenboven vindt men het frustrerend dat de hulp en drang van het LKB pas op gang komt als het verzoek om ontruiming al bij de rechter ligt. Men vindt dat te laat. Deze cliënten moeten veel eerder toegeleid worden naar de zorg (bijvoorbeeld via gedwongen opname). Als dat gebeurt, is nieuwe drang of dwang ook zinloos.

Ook de casemanagers en de stedelijk coördinator van de WOP lopen tegen een probleem aan. In het beeld van de WOP ging men er in de oorspronkelijke procedure van uit dat de corporatie, nadat de WOP een perspectiefloze overlastzaak heeft teruggegeven, zorgt voor een ontruimingsvonnis. Huns inziens moet vervolgens, met dit vonnis in de hand, het LKB gestart worden. Het regelen van een ontruimingsvonnis kost de corporatie echter tijd en geld. In de praktijk ziet men daarom dat de corporaties deze stap overslaan en de cliënt dus laten deelnemen aan het LKB zonder vonnis. Als de cliënt zich vervolgens niet houdt aan de afspraken, moet alsnog de ontruimingsprocedure in gang worden gezet. De cliënt blijft, hangende deze procedure, overlast veroorzaken. Het komt ook voor dat de rechter op grond van het (recente) dossier onvoldoende reden ziet om tot ontruiming over te gaan. Op deze manier krijgt de WOP weer opnieuw met de cliënt te maken.

Daar komt volgens de WOP bij dat dossiervorming bij de corporaties traag op gang komt. Klachten van omwonenden komen eerder bij de politie dan bij de corporatie binnen. Als de politie zaken zelf afhandelt, is de corporatie slecht op de hoogte.

De casemanagers/stedelijk coördinator van de WOP zien als een van de belangrijke aspecten van het LKB dat de overlastgevende huurder in een andere woning wordt geplaatst. Zij constateren dat dit niet altijd gebeurt. Wanneer een traject spaak loopt en voortijdig wordt beëindigd blijft de overlastsituatie dus gewoon bestaan (in afwachting van het ontruimingsvonnis van de rechter).

We hebben advocaat Tomlow benaderd, die in Utrecht veel ontruimingszaken voor de corporaties doet. Hij regeert op de door de WOP aangesneden kwestie met de opmerking dat een LKB traject nooit met een "vonnis in de hand" kan starten. Een ontruimingsprocedure vervalt, zodra mensen in het kader van het LKB geherhuisvest worden. Als iemand naar een andere woning gaat, moet een eventuele procedure altijd opnieuw worden gestart. Indien deelnemers aan het LKB niet geherhuisvest worden, zou de procedure (niet het vonnis) eventueel aangehouden kunnen worden. Ook kan dat gedurende de periode dat de huurder op een vervangende woning wacht. In de praktijk gebeurt aanhouding zelden langer dan een half jaar. Als binnen die periode de overlast niet stopt, kan er snel vonnis gewezen worden. Overigens hoeft het ook na dat half jaar niet lang te duren voor een extreme

overlastgever ontruimd kan worden, dus ook niet in situaties waarin het LKB traject spaak loopt. Als het dossier van de corporaties goed is opgebouwd en er voldoende verbeterpogingen zijn gedaan, kan in principe in ongeveer 6 weken een vonnis op tafel liggen, waarna de ontruiming snel kan worden uitgevoerd.

Omgekeerd is het zo, dat wanneer er al een procedure loopt tegen een huurder, deze persoon zelden meer in het LKB terecht komt. De reden hiervoor is dat de betrokkene (en diens advocaat) volhoudt dat er niets aan de hand is. Deze ontkenning, en daarmee weigering om aan verandering mee te werken, leidt dan zonder LKB-traject direct tot ontruiming.

### 6.3 Reacties van cliënten

Veel respondenten constateren dat de houding van veel deelnemers in de loop van het traject wijzigt. Terwijl velen bij aanvang negatief staan ten opzichte van het project kost het ze na twee of drie jaar verplichte begeleiding vaak moeite afscheid van de hulpverlening te nemen. Vaak wordt de begeleiding - op vrijwillige basis - nog enige tijd voortgezet.

Vooraf de ontkenning vormt een struikelblok bij aanvang van het traject. "Waarom moet ik verhuizen terwijl de burens de oorzaak van mijn problemen zijn" is een veel gehoorde klacht. De bemoeizorg wordt onaangenaam gevonden en men voelt zich gecontroleerd. En dat terwijl het niet aan hen ligt! (*Portaal, Mitros*). Ook Het vierde huis merkt vaak dat de hakken in het zand gaan als de contracten getekend moeten worden.

De wending in de ervaring ontstaat als deelnemers zich realiseren dat ze voor het eerst eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen voor goed wonen (*Het vierde huis*). In de loop van het traject voelen mensen meer ruimte om te zeggen dat ze zich geholpen voelen en er op vooruit zijn gegaan (*Mitros*). Dat hulp aan huis komt kan geïsoleerde cliënten weer het gevoel geven zich ergens voor in te moeten spannen, dat ze ergens voor moeten opruimen, dat ze weer verbinding met de samenleving hebben. Dat motiveert en activeert (*Zorgcoördinatieteam*).

We noteren ook een kritisch geluid. Opgemerkt werd, dat er veel onduidelijkheid bestaat aan de kant van de cliënt, omdat er te weinig informatie wordt gegeven. Men hoort na de intake soms te lang niets van Het vierde huis. Cliënten weten niet waar ze met belangrijke vragen heen kunnen. (Moet ik verhuizen? Wanneer? Gaat het LKB eigenlijk wel door?) (*Woonhygiëneproject*).

### 6.4 Waar het mis gaat

#### *Afhakers*

Sommige deelnemers haken voortijdig af of worden uit het project gezet. Volgens het Zorgcoördinatieteam ligt de oorzaak onder andere in:

- medicijnen die niet goed zijn afgestemd;
- weigerachtigheid medicijnen in te nemen;
- afwijzing vanwege de vele hulp;
- het (project) gewoon niet aan kunnen;
- het niet stoppen van de woonoverlast.

Indien het om een cliënt van het Zorgcoördinatieteam gaat, blijft deze, na beëindiging van het LKB traject wel onder de begeleiding van het team staan. Voor het Zorgcoördinatieteam, Altrecht en Centrum Maliebaan is het afhaken van cliënten trouwens een van de redenen om een nieuw coördinerend team op te gaan zetten. Hierin krijgen ook meer andere disciplines uit de zorg en hulpverlening een plek.

Vaker raken afhakers trouwens wèl uit zicht. Ze worden ontruimd, vertrekken zelf, raken in een 'ander' circuit terecht en verdwijnen uit beeld.

#### *Terugval/recidive*

Het vierde huis heeft lange tijd geen gevallen van recidive gekend. Recent is voor de eerste keer een cliënt voor de tweede maal aangemeld.

Drie woningcorporaties herinneren zich alle één geval van recidive. Dat zouden er in totaal drie zijn. Hiervan is dus één cliënt opnieuw aangemeld. Overigens moet in een dergelijk geval van de rechter wel opnieuw een compleet dossier worden opgebouwd. Het oude dossier vervalft na een half jaar.

Bij de respondenten van de WOP bestaat de indruk dat wel degelijk sprake is van recidive. Zij zien dat cliënten in het LKB zich vooral in het eerste jaar goed gedragen vanwege de stok achter de deur. De hulpverlening weet na dat jaar niet goed of de cliënt nu heeft geleerd van zijn situatie of dat hij/zij zich tijdelijk rustig houdt. Dat maakt de inschatting op succes moeilijk.

## **6.5 Suggesties voor verbetering**

Vanuit de hulpverlening wordt ervoor gepleit de lijnen tussen instellingen te verkorten, zodat indicatiestellingen (onder andere met RIO en Sociale Zaken) sneller geregeld kunnen worden (*MEE*).

De Thuiszorg stelt voor een mogelijkheid voor indicatiestelling achteraf in het leven te roepen, zodat wachttijden geminimaliseerd kunnen worden en het proces voort kan gaan (dit is de wijze waarop GVdirect met het Woonhygiëneproject van de GG&GD samenwerkt).

Om wachttijden te bekorten zouden onderlinge afspraken tussen woningcorporaties gemaakt moeten worden voor het herplaatsen van elkaars huurders, binnen het LKB (*Mitros*). Dit geeft ook betere mogelijkheden voor een echte nieuwe start (*SSHU*).

Casemanagers van de WOP zouden beter betrokken kunnen worden bij keuze van de nieuwe wijk/woning. Zij hebben kennis van wijken, buurten en portieken en kunnen mismatches voorkomen (zodat bijvoorbeeld een verlaafde niet in een buurt terecht komt met veel dealers) (*WOP*).

Ook werd een suggestie gedaan om vooraf het hele zorg- hulp- en begeleidingsteam bijeen te roepen, om te overleggen welke risico's er bij de deelnemers van het LKB bestaan, zodat een zorgvuldige keuze voor een nieuwe woning kan worden gemaakt (*Woonhygiëneproject*).

Het zou een rol voor de woonbegeleider (*Centrum Maliebaan*) of voor een casemanager (*Zorgcoördinatieteam*) kunnen zijn om in de gaten te houden of afspraken over inzet daadwerkelijk worden nagekomen. Laatstgenoemde verwijst in dit verband ook naar het 'Via' project in Amersfoort, waarin hulp-

verlenende instellingen een convenant tekenen waarin ze hun inzet vastleggen.

Het LKB zou meer in het geheel van woonoverlastbestrijding geïntegreerd moeten worden en zou als logisch sluitstuk na een WOP traject moeten worden vormgegeven. Ex-cliënten van het LKB moeten niet opnieuw in een WOP terecht (kunnen) komen (*SSHU, WOP*).

Bij enkele organisaties bestaat de wens om op beleidsniveau met elkaar over het LKB te praten (*Centrum Vaartserijn, SBWU, MEE*), zodat samen nagedacht kan worden over verdere verbeteringen.

## 7 De resultaten in cijfers

### 7.1 Aanmelding, deelname en succes

Sinds de start van het Laatste Kansbeleid begin 1998 zijn tot 1 november 2004 in totaal 173 overlastgevende huurders aangemeld voor deelname. 7 Aanmeldingen verkeerden op de peildatum nog in de intakefase. 81 Huurders hebben sinds 1998 een contract getekend. Dat betekent dat 47% van de aanmeldingen daadwerkelijk tot deelname aan het LKB leidt. Bij 7 deelnemers (9%) is het traject gestopt omdat ondanks alles de woonoverlast bleef voortduren. Of deze mensen daadwerkelijk zijn ontruimd is in de cijfers van de woningcorporaties niet terug te vinden.

#### Aanmeldingen en deelnemers van het Laatste Kansbeleid

Jaar	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004 <sup>1</sup>	totaal
Aantal aanmeldingen	24	35	15	22	32	21	24	173
Nog in intakefase					1	1	5	7
Contract getekend; traject loopt of is succesvol afgesloten	12	12	4	9	15	10	12	74
Contract getekend; traject voortijdig beëindigd	1	1		3	2			7
Aanmelding leidt niet tot contract en deelname								85

Bron: Het vierde huis

<sup>1</sup> tot 1 november 2004

Inmiddels hebben 41 deelnemers het LKB traject succesvol afgerond. Zij hebben weer een regulier huurcontract. 4 van de 41 deelnemers hebben na twee jaar een verlenging met een half jaar gekregen; in 14 gevallen werd het traject met een jaar verlengd. In 3 gevallen werd het traject binnen twee jaar afgerond, omdat de motivatie en de veranderingen bij de deelnemer dat rechtvaardigde (zie voor het totale overzicht bijlage 5).

#### Deelnemers LKB

Jaar	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004 <sup>1</sup>	totaal
Contract getekend	13	13	4	12	17	10	12	81
Succesvol afgerond			3	7	12	6	13	41
Niet succesvol afgerond			1	1		2	3	7
Lopende trajecten					1	11	21	33

Bron: Het vierde huis

<sup>1</sup> tot 1 november 2004

Bij veel deelnemers is sprake van multi-problematiek. Een gegeven dat ook in de gesprekken met de hulpverlening naar voren kwam.

Wat betreft de overheersende problematiek van de 81 deelnemers aan het LKB geeft Het vierde huis het volgende beeld:

77% heeft een psychiatrische stoornis

56% is verslaafd

49% heeft (tevens) financiële problemen

Van de 33 lopende contracten gaat het in 23 gevallen om alleenstaanden, in 4 gevallen om éé noudergezinnen en 6 maal om echtparen met kinderen. Er zijn op dit moment 25 minderjarigen betrokken bij het LKB.

Zoals in hoofdstuk 4 werd beschreven zijn er diverse redenen waarom aanmeldingen niet tot deelname aan het LKB leiden (zie hoofdstuk 4). Zowel vóór de intake als tijdens de intakefase kan dit beëindiging van verdere bemoeienissen van Het vierde huis betekenen.

#### Aanmeldingen die niet tot contract en deelname aan het LKB leiden

Jaar	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004 <sup>1</sup>	totaal
<i>Geen intake plaatsgevonden</i>								
Het vierde huis weigert LKB (op grond van criteria)		4	2	2	4	4	2	18
Het vierde huis regelt alternatieve huisvesting (intramuraal)	5	8	4	5	2	3	1	28
Huurder weigert LKB	5	5	3	1	5	2	2	23
<i>Afgevallen in intakefase</i>								
Overleden of in detentie	1	3	1	1	1			7
Aanmelding teruggetrokken door corporatie		1		1		1		3
Huurder toch ontruimd*		1	1		2			4
overlast opgelost (in proefperiode)				1			1	2
<i>Totaal</i>								85

Bron: Het vierde huis

<sup>1</sup> tot 1 november 2004

\* enorme (huur)schulden, huurder kan niet bij Kredietbank terecht of aanvraag voor WSNP wordt afgewezen

## 7.2 Het vierde huis en de woningcorporaties

Opvallend is dat de cijfers van de woningcorporaties en die van Het vierde huis elkaar tegenspreken. Zo is in 2000 het aantal geregistreerde aanmeldingen bij de corporaties het dubbele van wat bij Het vierde huis geregistreerd staat. In 2004 komen de corporaties op niet meer dan 10 aanmeldingen terwijl Het vierde huis er 24 telt. Als de vijf jaren samen opgeteld worden dan beperkt het verschil zich tot 16 aanmeldingen, toch nog een aanzienlijk verschil op de geringe aantallen.

Waardoor deze opvallende verschillen ontstaan is niet duidelijk. Met Het vierde huis is nauwkeurig nagegaan welke definities zijn gehanteerd en dit is met de corporaties besproken. De cijfers van 2003 zijn nauwkeurig met elkaar vergeleken. Mitros geeft aan in 2003 13 aanmeldingen te hebben gedaan in plaats van de door Het vierde huis geregistreerde 8. SSHU laat weten in 2003 geen cliënten te hebben aangemeld terwijl Het vierde huis er van deze corporatie 4 in de registratie heeft staan.

Portaal meldt 1 aanmelding in 2003, in het overzicht van Het vierde huis staan er 4 genoteerd. Bo-Ex meldt 3 personen aan, Het vierde huis heeft er 6 in de registratie staan.

Deze registratieverschillen zijn des te opmerkelijker gezien de afrekenings-systematiek via declaraties op grond van aantallen deelnemers.

#### Registratieverschillen corporaties en Het vierde huis

Aantal aanmeldingen LKB	2000	2001	2002	2003	2004 <sup>1</sup>	totaal
door Mitros	10	7	14	13		44
door Portaal	25	4	3	1	7	40
door Bo-Ex	1	2	5	3	2	13
door SSHU			0	0	0	0
door GroenrandWonen					1	1
Totaal	36	13	22	17	10	98
Bij Het vierde huis	15	22	32	21	24	114

Bron: de woningcorporaties

<sup>1</sup> tot oktober 2004

### 7.3 In- en uitstroom: verwachtingen en resultaten

#### *Instroom*

Bij het opstarten van het LKB schatte de STUW dat jaarlijks ten minste 50 en ten hoogste 70 huishoudens in aanmerking zouden komen voor deelname<sup>9</sup>. De gerealiseerde aantallen liggen aanmerkelijk lager.

We hebben getracht te achterhalen in hoeverre de feitelijke instroom in het LKB een realistische afspiegeling vormt van de totale problematiek in de gemeente. Daartoe hebben we de corporaties gevraagd gegevens over (extreme) woonoverlast aan te leveren. Het is opvallend hoe weinig hieromtrent door de corporaties geregistreerd wordt<sup>10</sup>. Alleen Mitros en Bo-Ex konden een indicatie geven van het totaal aantal overlastgevers onder hun huurders. In 2003 waren dat er bij Mitros ongeveer 450 ( $\pm 1,5\%$  van alle huurders), bij Bo-Ex ongeveer 80 ( $\pm 1\%$ ). Het bleek niet mogelijk hierin de extreme overlastgevers te onderscheiden. Stadsbreed is de omvang van de totale problematiek dus niet bekend. Dat maakt het moeilijk om de instroom in het LKB in een bredere context te plaatsen.

Over het aantal (aanzeggingen voor) ontruiming op grond van ernstige woonoverlast konden alleen SSHU en Mitros cijfers aanleveren. Van de andere corporaties ontvingen we geen informatie. De verkregen gegevens zijn zo beperkt, dat we ons hieruit geen werkbaar beeld konden vormen.

Ook over het aantal aanmeldingen bij de wijkgebonden woonoverlastprojecten houden de corporaties weinig gegevens bij. Mitros geeft aan in 2003 289 overlastgevers te hebben aangemeld, maar weet dit niet van andere jaren. Bo-Ex kon alleen achterhalen dat dit er onder zijn huurders in 2002 55 zijn geweest. De SSHU liet weten alleen in 2003 één huishouden te hebben aangemeld. Ook met deze gegevens krijgen we geen duidelijker beeld van

Noot 9 "Tweede kansbeleid voor overlastveroorzakers in de stad Utrecht", eindrapport, Werkgroep '2duizend, juli 1997.

Noot 10 Mitros gaf aan in juli 2003 te zijn begonnen met systematische registratie van ernstige woonoverlast.

de totale omvang van de extreme overlast en de relatieve omvang van de instroom in het LKB.

In de evaluatie van de wijkgerichte overlastprojecten<sup>11</sup> komt naar voren dat in 2003 252 overlastgevers in de WOP zijn ingestroomd. Van de afgesloten trajecten in dat jaar is 57% succesvol, 43% dus niet. In dat jaar betrof dat 119 personen. Hiervan zijn er 5 (!) aangemeld bij het LKB. 14 Huishoudens zijn ontruimd, 13 verhuisd en 16 opgenomen (psychiatrie of verzorgingshuis). Van de overige gevallen zijn geen gegevens voorhanden. Het aantal ontruiming, zonder doorstroming naar het LKB is opmerkelijk. Het aantal doorverwijzingen naar het LKB ligt bijzonder laag.

Het vierde huis geeft zelf aan dat 16% van de aangemelde overlastgevers voorafgaand deelnam aan een van de woonoverlastprojecten. Volgens de eigen registratie waren dat er in 2003 3 of 4.

#### *Uitstroom*

De STUW had ook verwachtingen over de uitstroom: men schatte de slaagkans op ongeveer 90% in. Op dit moment is volgens de gegevens van Het vierde huis de verhouding succesvol - niet-succesvol: 41 - 7. Via een grof (niet erg wetenschappelijk) rekensommetje levert dan een slaagpercentage op van ongeveer 85%. De verwachting over de uitstroom wordt dus nagenoeg gerealiseerd. Hier past wel de opmerking bij dat dit percentage gerelateerd is aan de uiteindelijke deelnemers en niet aan het aantal aangemelde probleemgevallen. Huurders die deelname weigeren bijvoorbeeld zijn in dit percentage niet verdisconteerd.

#### *Deelnemers*

De verwachting bij de STUW was dat van de deelnemers ongeveer:  
75% zou bestaan uit alleenstaanden  
15% zou bestaan uit tweepersoonshuishoudens  
10% zou bestaan uit gezinnen met kinderen.

Wat betreft de huidige deelnemers aan het LKB is de huishoudensamenstelling als volgt:

70% is alleenstaand  
18% leeft in tweepersoonshuishouden  
12% leeft in 1-oudergezin.

Het aantal alleenstaanden is dus iets hoger ingeschat dan de praktijk op dit moment laat zien. Het vierde huis merkt zelf op dat het opvallend is dat er momenteel geen 2-oudergezinnen met kinderen zijn. Gemiddeld is het totaal aantal deelnemers met kinderen hoger dan de hier genoemde 12% 1-oudergezinnen. Er zijn dus waarschijnlijk ook meer kinderen betrokken bij het LKB dan aanvankelijk gedacht. Gezinnen met kinderen vragen voor de hulpverlening vaak extra aandacht. Iedereen werkt er hard aan om kinderen zo veel mogelijk 'binnenboord' te houden.

#### *Inschatten slaagkans*

Allen zijn het er over eens dat de slaagkans vooraf niet altijd goed in te schatten is. Centrum Vaartserijn vraagt zich af of Het vierde huis over voldoende informatie over de cliënten beschikt en voldoende expertise op alle

Noot 11 "Aanpak van woonoverlast in Utrecht: van pionieren naar netwerken", evaluatie van wijkgerichte woonoverlastprojecten in Utrecht, Laagland'advies, juni 2004.



soorten problematiek heeft. Het vierde huis betreft deskundigen zo veel mogelijk in de beoordeling. Zo geeft het Zorgcoördinatieteam aan altijd geraadpleegd te worden.

De vervuilende overlastgevers vormen voor een aantal respondenten een risicogroep. Maar de medewerkers van het Woonhygiëneproject kijken daar zelf optimistischer tegenaan. De achterliggende problematiek is in hun optiek veel belangrijker en daar valt wel een hoop te winnen. Vervuiling is alleen maar een uitingsvorm.

#### **7.4 LKB en ontruiming**

In hoeverre het LKB het aantal ontruiming op grond van extreme woonoverlast doet afnemen is op basis van de gegevens van de corporaties helaas niet te bepalen. Tot enkele jaren terug werden deze cijfers sowieso nauwelijks bijgehouden. Maar ook voor de jaren na 2000 konden alleen Mitros en SSHU gegevens overhandigen. Informatie over ontruimingsaanzeggingen op grond van extreme woonoverlast werd alleen van SSHU verkregen.

#### **7.5 Woonoverlast en huurschulden**

Uitzettingen op grond van huurschulden worden door de corporaties veel beter bijgehouden. We hebben met de corporaties besproken hoe vaak het voorkomt dat uitzetting op grond van huurschuld geschiedt terwijl tevens sprake is van aanmerkelijke woonoverlast. Hierover konden ook geen cijfers aangeleverd worden. De visie van Bo-Ex is dat ontruiming op grond van huurschuld gemakkelijker uit te voeren zijn dan op grond van extreme woonoverlast. Toch schat men in dat er nauwelijks wordt ontruimd zonder dat er wat gedaan is om de extreme woonoverlast aan te pakken. De algemene mening was dat het alleen in uitzonderlijke gevallen wel eens voorkomt dat de bewijslast voor huurschuld gemakkelijker rond te krijgen was dan voor woonoverlast. Bij Portaal kon men zich één dergelijk geval herinneren. In het algemeen verwachten we dus dat het aantal ontruimingsaanzeggingen op grond van woonoverlast dus hooguit licht zou stijgen, als de huurschuld niet als kapstok had gediend. De informatie van advocaat Tomlow, die veel ontruimingszaken voor de Utrechtse corporaties doet, ondersteunt deze verwachting. Naar zijn mening heeft Utrecht inmiddels een fijn afgestemd beleid voor de aanpak van woonoverlast en is de informatie hierover naar de burgers goed. Hij vermoedt ook dat ontruiming op grond van woonoverlast in Utrecht daardoor relatief beperkt zullen zijn vergeleken met de andere grote steden.

In hoeverre de problemen van woonoverlast en huurschulden aan elkaar gerelateerd zijn is lastig in te schatten. Volgens de informatie van Het vierde huis heeft ongeveer de helft van de deelnemers van het LKB tevens huurschulden.

Binnen de WOP ziet men slechts bij een gering deel van de cliënten een combinatie van beide problemen.

## 8 Reacties van betrokkenen op aanpak en werkwijze in het LKB

### 8.1 Reacties op aanpak van Het vierde huis

#### *Algemeen*

De meeste respondenten zijn erg positief over de inzet en de aanpak van Het vierde huis: goed overleg, goede samenwerking (*Centrum Vaartserijn*); waardering vooral voor de coördinator, die duidelijk grenzen stelt, kundig is, betrokken, en vooral ook prettig om mee samen te werken (*Centrum Maliebaan*, *casemanagers/stedelijk coördinator WOP*); plezierige werkwijze, professionele aanpak, neemt zelf contact op om te overleggen, goede coördinerende rol, altijd bereid advies te geven of vragen te antwoorden (*Zorgcoördinatieteam*); heel goede relatie (*Bo-Ex*).

#### *Informatie*

Men acht zich over het algemeen ook voldoende geïnformeerd over de gekozen aanpak en de inzet van de andere betrokkenen. Vooral het moment van het tekenen van de contracten en de zorgconferenties worden in dit verband erg gewaardeerd. "De overleggen zijn goed, alle betrokkenen zitten er aan tafel" (*Portaal*). "Iedereen heeft een totaalbeeld en alle benodigde informatie" (*Mitros*). Dezelfde corporatie gaf echter ook aan dat het wel eens moeite kost om cijfers en overzichten van Het vierde huis te krijgen. Anderzijds laten meerdere respondenten weten ook tussendoor zo nodig altijd meer informatie van Het vierde huis te kunnen krijgen.

Niet iedereen is het daar overigens mee eens. En ook niet iedereen blijkt bij de zorgconferenties betrokken te zijn (ook als het over 'eigen' cliënten gaat). De respondenten van MEE en van het Woonhygiëneproject laten weten daarvoor niet benaderd te worden. De laatste vraagt zich af of er wel zorgconferenties gehouden worden, omdat zij hier nooit voor uitgenodigd worden. Het Woonhygiëneproject maakt echter geen formeel deel van het LKB uit en is dientengevolge blijkbaar niet op de hoogte.

Anderen vinden het een slechte zaak dat sommige organisaties/instellingen niet komen opdagen op de zorgconferenties. Zelfs bij het tekenen van de contracten blijken bijvoorbeeld de corporaties niet altijd aanwezig te zijn. Een van de corporaties laat weten niet altijd op de hoogte te zijn van de status van de cliënten in het LKB. Maar wijst dat aan eigen afwezigheid bij de conferenties. Ook bij het Woonhygiëneproject is niet altijd bekend dat cliënten (ook) in het LKB zitten.

De casemanagers van de WOP vinden het vreemd dat zij geen deel uitmaken van het zorgoverleg. Maar ook de WOP maakt geen formeel deel van het LKB uit. Maar, op zijn minst zouden de WOP medewerkers geïnformeerd willen worden dat er een deelnemer aan het LKB in hun wijk komt wonen. Verder hebben zij behoefte aan informatie over het aantal LKB deelnemers in de wijk.

Voorts wordt naar voren gebracht dat, als het goed gaat met een deelnemer, de tijd tussen de zorgconferenties wordt opgerekt tot 5 à 6 maanden. Beter zou het zijn de regelmaat strak aan te houden en consequent te zijn (*Centrum Vaartserijn*).

Altrecht is van mening dat de zorgconferenties meer rendement kunnen opleveren. Als Het vierde huis zich op de zorgconferenties zou voorbereiden aan de hand van schriftelijke verslaglegging van de betrokken partners, kunnen de bijeenkomsten veel effectiever worden benut. Het vierde huis zou bovendien aan duidelijker moeten zijn welke informatie zij van de partners verwacht. Nu heeft men vaak onvoldoende informatie paraat en wordt er ter plekke voor het eerst over de cliënt en diens LKB traject nagedacht.

De respondent van Altrecht constateert dat bij zijn collega's bijzonder weinig bekend is over het LKB. Bij Altrecht wekt de informatie van Internet ook verkeerde verwachtingen. Ook de respondent van de Kredietbank weet erg weinig over het LKB. "Het LKB zou dus beter uitgedragen kunnen worden."

Altrecht vraagt zich af of Het vierde huis voldoende geïnformeerd is om de juiste sturing aan de LKB-trajecten te kunnen geven. Altrecht is van mening dat vóóraf veel meer onderzocht zou moeten worden wat de deelnemers precies nodig hebben: welke aanpak is precies nodig, hoe veel, hoe intens, etc. Het vierde huis zet een standaard aanpak in en volgt naar de mening van de respondent te veel vaststaande regels. Bij deze mensen is juist maatwerk van belang. Altrecht pleit voor meer flexibiliteit en meer creativiteit bij de uitvoering van het LKB. Overigens vraagt de respondent zich af of Het vierde huis wel de juiste partner is om een dergelijk specifiek onderzoek uit te kunnen voeren. Wel zou dat beter kunnen als Het vierde huis in elk geval vooraf veel meer informatie zou inwinnen bij de samenwerkende organisaties. En deze organisaties zich er ook voor zouden inzetten goede informatie aan te leveren.

#### *Samenwerking met Het vierde huis.*

Terwijl de meeste respondenten de samenwerking met Het vierde huis dus waarderen is één corporatie daarover juist helemaal niet te spreken. Zij vindt deze minimaal en ervaart erg lang op reacties van Het vierde huis te moeten wachten, soms zelfs helemaal geen reactie te krijgen. Deze corporatie is niet alleen negatief over de samenwerking maar ook over de aanpak van Het vierde huis in het algemeen (SSHU).

Enkele gespreksgenoten geven aan dat ze graag duidelijker van Het vierde huis willen weten wat er van hen verwacht wordt (*MEE, Kredietbank, Centrum Maliebaan*). De Thuiszorg verbaast zich erover dat ze niet méér worden ingeschakeld, omdat zij praktische hulp kunnen bieden, waar andere instellingen/organisaties dat laten liggen. En juist die praktische hulp wordt door diverse respondenten erg belangrijk geacht (o.a. door *MEE* en *Zorgcoördinatie*team naar voren gebracht). Ook Altrecht is van mening dat Het vierde huis de organisaties intensiever zou moeten betrekken, om doelgerichter naar de cliënten op te kunnen treden. Altrecht is er een groot voorstander van om intensiever samen te werken. De respondent acht zichzelf (en de andere partners) daarin overigens even verantwoordelijk als Het vierde huis.

#### *Functioneren van Het vierde huis*

Enkele respondenten laten zich kritisch uit over de aanpak Het vierde huis. Het betreft nadrukkelijk een subjectieve waarneming van de individuele personen. De opmerkingen zijn te zien als signalen van de partners die op hun 'hardheid' nader bekeken dienen te worden.

- Er wordt te weinig door Het vierde huis boven op de cliënten gezeten. Het vierde huis zou de voortgang en de inzet van de cliënt beter moeten bewaken. Het vierde huis staat te veel op een afstand, de medewerkers

moeten ook naar de cliënt toe en duidelijk maken waar het op staat. "De verantwoordelijkheid wordt nu te veel bij de woonbegeleiders gelegd en dat is te zwaar voor ze" (*Woonhygiëneproject*).

- Het mag wel wat strakker naar de cliënt toe (*Centrum Vaartserijn, SBWU, Thuiszorg*).
- Cliënten worden na de intake door Het vierde huis soms veel te lang in het ongewisse gelaten; die informatie zou beter moeten (*Woonhygiëneproject*).
- Het vierde huis zou zich beter op de zorgconferenties moeten voorbereiden (problematiek, bejegening), zodat zij de deelnemers adequater tegemoet kan treden (cliënten zijn daar erg gevoelig voor) (*Altrecht*).
- Het vierde huis moet zorgen voor een betere informatie-uitwisseling over de aanpak van de deelnemers (*Altrecht*).
- Het vierde huis neemt de regisseursrol niet op (*Woonhygiëneproject*).
- Het vierde huis zou veel meer het nakomen van afspraken moeten toetsen en controleren; niet alleen bij de cliënt, maar ook bij de hulpverlening (*Woonhygiëneproject, Altrecht*).
- Het vierde huis zou zich beter op de hoogte moeten laten stellen wat er nodig is om recidive te voorkomen (op de zorgconferenties en bij evaluatie) (*Altrecht*).
- De registratie bij Het vierde huis, maar ook bij woningcorporaties kan beter (*Mitros*).
- Het komt voor dat bepaald wordt dat inzet vanuit Centrum Maliebaan nodig is, zonder dat dit verder uitgewerkt wordt. Er is behoefte aan meer heldere afspraken over inzet (*Centrum Maliebaan*).

Enkele respondenten laten weten vaak zelf een zorgteam om deelnemers van het LKB heen te creëren. Zij nemen daarmee in feite de rol van Het vierde huis over. MEE vertelt dat dit soms op verzoek van de casemanager van de WOP gebeurt. MEE regelt in die gevallen dan ook zelf de indicaties. In gevallen waar psychiatrie op de voorgrond staat voert het Zorgcoördinatieteam doorgaans de regie en regelt op eigen initiatief de begeleiding. Dat gaat wel in overleg met Het vierde huis. Alleen bij extreme zorgmijders vindt men het handig als Het vierde huis de regie voert. Ook de medewerkers van het Woonhygiëneproject regelen vaak al zelf een zorgteam rond een cliënt waarmee het fout gaat. Vergelijkbare informatie kregen we van Altrecht. Altrecht neemt soms deelnemers van het Zorgcoördinatieteam over. Ook neemt men zelf wel het initiatief om naar een LKB traject toe te werken. Altrecht acht zichzelf ook beter geschikt om een goede begeleiding voor haar eigen cliënten op te zetten dan Het vierde huis.

## 8.2 Organisatieverbeterpunten

Het Zorgcoördinatieteam pleit voor meer zorg aan huis, zodat de zorg en hulp de deelnemers ook werkelijk altijd bereiken. Zo min mogelijk vanaf afstand werken.

De respondenten van het Woonhygiëneproject pleiten voor het aanstellen van een casemanager bij Het vierde huis. Deze zou op locatie vinger aan de pols moeten houden.

De SSHU is van mening dat er een tussenfase ingelast moet worden waarin gekeken wordt of deelnemers wel weer in staat zijn om zelfstandig te wonen. In deze visie zou de laatste periode van het verplichte contract al begonnen moeten worden met zelfstandig wonen.

Centrum Vaartserijn benadrukt dat probleemhuurders eerder benaderd en geholpen zouden moeten worden.

Enkele respondenten zouden het prettig vinden als Het vierde huis vijf dagen per week bereikbaar zou zijn.

Een van de corporaties zou graag maandelijks een voortgangsoverzicht van de eigen deelnemende huurders ontvangen, omdat er binnen de organisatie verschillende medewerkers bij het LKB betrokken zijn (*Mitros*).

Enkele respondenten geven aan graag een mogelijkheid te hebben voor gemeenschappelijk overleg zonder aanwezigheid van de deelnemer. Zij achten het voor sommige cliënten te belastend (*Centrum Vaartserijn*) of niet zinvol (bijvoorbeeld voor verstandelijk gehandicapten: *MEE*).

## 9 De samenwerking

### 9.1 De ervaringen

In grote lijnen is men tevreden over de onderlinge samenwerking. Het vierde huis is vooral erg blij dat zij binnen het drang en dwang traject van het LKB het 'kokerdenken' van de hulpverleningsorganisaties niet herkent. Integendeel, men vindt dat zij juist een brede blik in dit project hebben. Wat de medewerkers van Het vierde huis jammer vinden is dat zij soms geen zeggenschap hebben over de koppeling van woonbegeleider en deelnemer.

Het Zorgcoördinatieteam roemt de onderlinge loyaliteit in de samenwerking in het LKB. Zij benadrukt de waarde van het veelvuldige onderlinge overleg. Als er al problemen zijn dan gaat het vaak om afbakening van taken.

Ook Mitros laat zich zeer positief uit: Je kunt elkaar op gemeenschappelijke afspraken aanspreken; je weet bij wie je moet zijn.

Door de meeste respondenten wordt vooral de samenwerking met de ambulante woonbegeleiders positief gewaardeerd. Het vierde huis overigens, zou de samenwerking met de SBWU graag nog verder verbeteren. Zij heeft moeite met de wachttijden bij deze stichting.

Hier en daar worden ook wel knelpunten aangedragen. Deze hebben ten dele te maken meteen verschil in werkopvatting en ten dele met afstemming van taken en verantwoordelijkheden:

- het outreachend werken is niet overal gemeengoed (*Woonhygiëneproject*);
- vervuilingproblemen zijn voor sommige organisaties/instellingen lastig te hanteren; men wendt zich er soms van af (*Woonhygiëneproject*);
- het tempo zit er niet altijd goed in (bij voorbeeld bij het regelen van indicaties) (*Woonhygiëneproject*);
- wachtlijsten bij sommige organisaties/instellingen zijn lastig (*diverse respondenten*);
- het privacy-recht beperkt de mogelijkheden van informatieoverdracht (*SSHU*);
- de hulpverlening is op persoonlijke problemen gericht. Er zou meer begrip moeten zijn voor de problemen in de woonsituatie. Wat meer realiteitszin zou het succes in deze projecten ten goede komen (*SSHU*);
- de verschillende organisaties hebben nog te veel de neiging om vanuit het eigen beleid met de LKB deelnemers aan de slag te gaan, in plaats van samenwerking en afstemming te zoeken (*Altrecht*);
- alle organisaties zouden veel meer doelgerichte informatie moeten aanleveren zodat naar de meest adequate aanpak kan worden toegewerkt (*Altrecht*);
- sommige participanten kennen de GVdirect aanpak van het Woonhygiëneproject niet<sup>12</sup>.

Noot 12 Bij het Woonhygiëneproject van de GG&GD werkt men veel samen met GVdirect, onderdeel van het team Gespecialiseerde Verzorging van de Thuiszorg. Het GVdirect team is deskundig in de begeleiding van vervuilingproblemen en werkt in opdracht van de GG&GD. Deze regelt indicatiestelling, inzet, financiering e.d.

## 9.2 Suggesties voor verbetering

Vooral de wachttijden en wachtlijsten wil men wegwerken.

Ten aanzien van de indicatiestellingen geven verschillende respondenten aan graag veranderingen te zien. MEE en De Thuiszorg bijvoorbeeld zouden graag binnen het LKB een mogelijkheid zien om al vast aan het werk te kunnen gaan en de indicatie achteraf te regelen (RIO, Sociale Zaken).

Het vierde huis pleit voor voorrangsregels voor LKB cliënten, zodat er geen wachttijden ontstaan door formele en bureaucratische belemmeringen om direct aan de slag te gaan.

Wachtlijsten binnen de hulpverlening zouden ook opgelost moeten worden.

Altrecht en Centrum Maliebaan willen de werkzaamheden nog verder bundelen, waardoor ze als totaal team verantwoordelijk zijn voor hun moeilijkste groep cliënten<sup>13</sup>. Van het LKB zouden hier vooral de zorgmijders voor in aanmerking komen. Lijntjes vallen dan weg en het hele team is verantwoordelijk voor elke cliënt in deze groep. Geen mogelijkheden meer om zaken naar elkaar af te schuiven, geen wachttijden en doorverwijzingen meer. In dit toekomstig team wil men ook meer disciplines opnemen, waaronder ambulante woonbegeleiding.

De vier organisaties waarmee het evaluatiegesprek gezamenlijk is gevoerd waren zeer enthousiast over deze bijeenkomst. Om elkaar eens te zien en te horen en samen de aanpak en de ervaringen te bespreken. Voor de deelnemers aan het gesprek was dit een start voor meer overleg en contact (*Centrum Vaartserijn, Thuiszorg, MEE, SBWU*).

Verder willen de respondenten van de WOP graag inzage in het totaal aantal LKB-deelnemers in de wijken.

Ook is er behoefte aan afspraken met corporaties en Het vierde huis over wát met z'n allen te doen als het mis gaat. De WOP geeft aan een betere structuur te hebben dan Het vierde huis om de boel op te vangen als het mis gaat. De WOP zou dus een grotere rol in het LKB kunnen spelen.

De respondent van de Thuiszorg geeft aan dat ze meer ingezet kunnen worden en veel meer kunnen betekenen.

Ook de respondent van de Kredietbank geeft aan dat de begeleider van een schuldhulpverlenings-cliënt in het kader van het LKB veel te bieden heeft, bijvoorbeeld door aandacht te besteden aan iemands huishoudbegroting. De Kredietbank werkt ook nu al veel samen met maatschappelijk werk.

Noot 13 Het gaat om het act-team (assertive community treatment). Door dit team worden de zwaarste (zorgmijdende en multiprobleem) gevallen van het Zorgcoördinatieteam overgenomen. Hierin zullen relatief veel cliënten zitten die voor een LKB-traject in aanmerking zouden kunnen komen.

## 10 Relatie Laatste Kansbeleid en andere woonoverlast-projecten

### 10.1 Wijkgerichte woonoverlastprojecten en LKB

De verhouding tussen de wijkgerichte woonoverlastprojecten en het LKB wordt door de respondenten verschillend ervaren. Sommigen zien het verschil vooral in het drang- en dwangkarakter van de LKB benadering, die in de wijkgerichte woonoverlastprojecten ontbreekt. Daar is meer sprake van vrijblijvendheid en van een gerichtheid op de hulpvraag van de huurder (*Het vierde huis, Portaal, Zorgcoördinatieteam*).

Het vierde huis voegt hier nog aan toe dat de casemanager in het WOP een vertrouwenspersoon is, die náást de cliënt staat, terwijl Het vierde huis juist een controle-functie heeft en géén vertrouwensrelatie. Bij het Woonhygiëneproject leeft de gedachte dat de hulp vanuit de WOP zich over meer levensgebieden uitstrekt, dan in het LKB.

Opmerkelijk is dat de respondenten van de WOP zelf als belangrijkste onderscheid zien dat het LKB werkt vanuit een nieuwe woonsituatie. In aanpak en behandelingscriteria zien zij minder verschillen.

Opmerkelijk is ook het verschillende beeld dat bij sommige respondenten over de cliënten in beide projecten bestaat. Zo menen de casemanagers van de WOP dat in het LKB vooral mensen participeren die zelf graag willen en waarvan duidelijk is dat zijn de overlastveroorzaker zijn en die niet met een hopeloze problematiek zitten opgescheept. Zij ervaren van de eigen cliënten dat die minder bereid zijn om hulp aan te nemen. Het Zorgcoördinatieteam bijvoorbeeld, is juist van mening dat zorgmijders wel in het LKB en niet in de WOP terechtkomen.

De SSHU ziet als enige weinig verschil tussen beide projecten. Respondenten zien het volgens de SSHU vooral als een herhaling, als méér van hetzelfde. Men vindt bovendien dat alle projecten in het kader van de woonoverlast wat door elkaar heen lopen. Dat het ook niet altijd duidelijk is waar je iemand moet aanmelden.

Deze mening staat op zichzelf. De meeste andere organisaties vinden het onderscheid helder genoeg en vinden het naast elkaar bestaan van beide projecten logisch en zinvol. Het maken van een nieuwe start, op een nieuwe plek, met nieuwe gezichten, in een andere organisatievorm, schept nieuwe kansen (*o.a.: casemanagers/stedelijk coördinator WOP, Centrum Maliebaan, Mitros, Bo-Ex*).

### 10.2 Woonhygiëneproject en LKB

De medewerkers van het Woonhygiëneproject, evenals de medewerkers van Thuiszorg/GVdirect zijn meer zijdelings en vooral voorafgaande aan het eigenlijke LKB traject betrokken. GVdirect wordt vooral ingezet om de achtergrond van vervuiling aan te pakken en begeleiden cliënten om terugval te voorkomen.



Voor een deel van de vervuilende huurders voorkomt men zo het verplichte drang en dwang traject van het LKB. Voor een deel gaat de begeleiding wel over in een verplicht begeleidingstraject, gecontroleerd door Het vierde huis. Het vierde huis heeft de ervaring dat Woonhygiëne-klienten bij herhaling terugvallen. Bij het Woonhygiëneproject erkent men de problematiek en pleit men voor een intensievere samenwerking en eerder inschakelen van WHP. Er zou naar de mening van de betreffende respondenten in het LKB meer aandacht moeten zijn voor de achterliggende problematiek en minder focus op de vervuiling; dat is een ziekteverschijnsel, een symptoom, een gevolg.

### 10.3 Doorverwijzen

Zoals eerder bleek is het aantal doorstromers uit de WOP naar het LKB gering. In 2003 zijn volgens de registratie van de WOP 5 overlastgevers doorverwezen naar het LKB. Volgens de registratie van Het vierde huis waren dat er slechts 3 of 4.

Binnen de WOP is bekend dat het aantal doorstromingen naar wijk sterk verschilt. Zo heeft de casemanager in het werkgebied Staatsliedenbuurt/Oude Noorden/Tuinwijk/Binnenstad weet van 11 à 12 doorverwijzingen naar het LKB over een periode van enkele jaren tegen 3 in het werkgebied van de casemanager van Rivierenbuurt/Dichterswijk/Transvaalwijk. Daarnaast bestaat het idee dat er vanuit de wijken zonder WOP meer cliënten in het LKB terechtkomen dan vanuit de WOP-wijken. Een verklaring hiervoor weten de casemanagers niet met zekerheid aan te geven, maar wellicht zorgt het succes van de WOP ervoor dat er minder mensen voor het LKB worden aangemeld.

Zowel Mitros als Bo-Ex geven aan overlastgevendende huurders meestal eerst aan te melden bij een WOP. Er lijkt echter een verschil tussen beleid en praktijk te bestaan. De uitspraak van de corporaties komt immers niet overeen met de registratie van WOP en LKB. Bij Het vierde huis is slechts van één op de zes aanmeldingen bekend is dat hieraan een WOP-traject voorafging. Ook de ambulante woonbegeleiders van Centrum Vaartserijn en SB-WU geven aan weinig tot geen cliënten te kennen die eerst in een WOP en later in het LKB zaten. MEE weet van twee ex-WOP deelnemers.

Net als de medewerkers van het Woonhygiëneproject en GVdirect zien de casemanagers van de WOP zichzelf in het voortraject van het LKB zitten. Als gedragsverbeteringen bij de huurders uitblijven 'geven ze de cliënt terug' aan de woningcorporatie. De overdracht vindt plaats middels dossiervorming. Het dossier wordt door de casemanagers aangelegd en bij beëindiging van een traject met een huurder overgedragen aan de stedelijk coördinator WOP. Die sluipt de informatie uit het dossier door naar de betreffende corporatie, die op basis daarvan haar dossier aanvult. De corporatie beslist, na ruggespraak met de casemanager of de stedelijk coördinator, of deze huurder in aanmerking komt voor het LKB. De corporatie besluit en verzorgt de aanmelding. Als de cliënt eenmaal in het LKB zit, dan is er in theorie geen rol meer weggelegd voor de casemanagers. In de praktijk blijkt echter, dat als de cliënt in de nieuwe woonsituatie eveneens voor overlast zorgt, de politie vaak als eerste de klacht binnenkrijgt en deze vervolgens bij de betreffende casemanager neerlegt.

Er bestaat onduidelijkheid over de samenstelling van het hulp- en zorgteam rond de voormalige WOP-cliënten. Het vierde huis geeft aan dat cliënten zo veel mogelijk de hulp en zorg die er al was behouden. Zij meldt aan de bestaande hulpverlening dat vanaf een bepaalde datum drang en dwang ingaat en vraagt om een handtekening voor het LKB-contract. De hulpverlener licht de cliënt in over eventuele veranderingen in begeleiding. Zoals we al eerder zagen geven sommige andere respondenten juist aan dat het team opnieuw wordt samengesteld.

#### **10.4 Suggesties voor verbetering**

In paragraaf 6.5 is al aangegeven dat er enkele organisaties benadrukken dat het LKB een logisch vervolg op en duidelijk sluitstuk van een WOP zou moeten zijn. Het mag niet zo zijn dat overlastgevers waarmee het LKB traject mislukt is door iedereen losgelaten worden en gewoon voor overlast kunnen blijven zorgen.

De respondenten van de WOP geven zelf aan dat binnen de WOP meer gedaan zou kunnen worden in de preventieve sfeer, waardoor minder gevallen escaleren. Zo zou samen met de corporaties bekeken moeten worden of vrijwillige verhuizing een optie kan zijn, wanneer sprake is van meerdere overlastgevers. Momenteel zijn hiervoor in Utrecht te weinig instrumenten voorhanden.

# 11 Conclusies en aanbevelingen

## 11.1 De resultaten van het LKB

Op één na, zijn alle respondenten positief over de waarde en het succes van het LKB. Het vierde huis heeft sinds de start van haar werkzaamheden (begin 1998) 173 aanmeldingen voor deelname aan het LKB binnen gekregen. Met 81 huurders is een contract afgesloten. Inmiddels hebben 41 deelnemers het traject succesvol doorlopen en afgerond. Zij hebben weer een nieuw huurcontract. 5 Aanmeldingen verkeren nog in de intakefase, 33 deelnemers volgen op dit moment een LKB traject. Het succespercentage van de deelnemers ligt op ongeveer 90%. Relateert men het aantal succesvolle trajecten echter aan het aantal aanmeldingen (inclusief weigeringen), dan ligt dit aanzienlijk lager. Er is bij Het vierde huis één geval van recidive bekend. Toch is het algemene beeld dat de kans op terugval aanzienlijk is, maar dat ex-deelnemers zich aan het zicht van Het vierde huis en de corporaties onttrekken ('noorderzonners' bijvoorbeeld).

De gemeente en de corporaties hebben een grens gesteld aan het aantal jaarlijks af te sluiten contracten. Deze lag op 25 en is sinds 2003 tot 30 verhoogd (en kan in overleg verder opgehoogd). Het vierde huis heeft nog geen deelnames hoeven te weigeren op grond van deze beperking.

De instroom ligt lager dan oorspronkelijk door de STUW verwacht. Een verklaring hiervoor kan niet zonder meer gegeven worden. Zo bestaat er te weinig informatie over de invloed van de WOP (die later zijn gestart dan het LKB) op het aantal aanmeldingen bij het LKB.

## 11.2 De inzet van Het vierde huis

De aanpak en de inzet van Het vierde huis wordt overwegend positief beoordeeld. Er is veel waardering voor de wijze waarop Het vierde huis de informatieoverdracht, de samenwerking en het overleg regelt. Daarnaast wordt de betrokkenheid, de (des)kundigheid en de professionaliteit breed onderkend. De inzet van Het vierde huis is vooral geconcentreerd in de voorfase en in het eerste contractjaar. Een punt van aandacht vindt DSP-groep dat Het vierde huis er voor moet waken *de feitelijke aanpak in het LKB niet te veel bij de partners 'weg te leggen'*. De coördinerende rol moet ook in de latere fase van het traject expliciet blijven. Het vierde huis dient de touwtjes goed in handen te houden om een zo effectief mogelijke inzet van alle partners te bewerkstelligen.

Het werk voor het LKB wordt verricht door één coördinator. De ureninzet van Het vierde huis is groter dan de financiële dekking die de gemeente biedt. Het vierde huis ontvangt een financiering voor 24 uur per week en besteedt gemiddeld 32 tot 34 uur aan het LKB. Het vierde huis is van mening dat verdere maatregelen voor (nog) efficiënter werken tot kwaliteitsverlies zullen leiden. De grens is bereikt, zo niet overschreden. Het vierde huis vult de financiën uit eigen middelen aan. Indien aanbevelingen voor verdere verbeteringen en eventuele uitbreiding van het LKB worden overgenomen, zal hiervoor een financiële compensatie moeten worden gevonden.

Daartoe moeten *de financiën door Het vierde huis eerst beter inzichtelijk* worden gemaakt. Voor de opdrachtgevers van het LKB, de gemeente en de gezamenlijke woningcorporaties, is inzage in besteding van uren/kosten naar werkzaamheden een voorwaarde. Omgekeerd ontbreekt bij Het vierde huis een duidelijke *opdrachtformulering*. DSP-groep adviseert daarom bij verdere besprekingen tussen partijen beide zaken in samenhang met elkaar aan de orde te stellen. Bijvoorbeeld door Het vierde huis *offerte* te laten uitbrengen voor het uitvoeren van het LKB.

### 11.3 Rollen en taken binnen het LKB

De rol- en taakverdeling binnen het LKB, waarbij Het vierde huis de 'boeman' is en de woonbegeleiding, zorg en hulpverlening de handen vrij heeft om met de deelnemers aan de slag te gaan, wordt over het algemeen gunstig beoordeeld. De *controlerende rol* van Het vierde huis naar de deelnemers toe kan volgens een deel van de respondenten echter strakker. Daarnaast lijkt het DSP-groep verstandig als Het vierde huis zich *inhoudelijk intensiever laat informeren én adviseren door de betrokken zorgverleners*, die immers specialist zijn op het werkkterrein waarop het LKB zich begeeft. Voor een gerichte aansturing is inzicht in (en uitwisseling over) de problematiek van de deelnemers en hun bejegening noodzakelijk.

Enkele respondenten vroegen zich af of de rolverdeling in het LKB wel de juiste is. Zij achten de eigen (zorgverlenende) organisatie beter in staat om de juiste afwegingen en beslissingen over het traject van de deelnemers te maken. DSP-groep raadt echter aan Het vierde huis de coördinerende rol te laten behouden, aangezien zij de beste partij worden geacht om *het centrale aspect van de woonoverlast* in het oog te houden.

Sommige organisaties zouden de medewerkers van Het vierde huis vaker op locatie willen zien. DSP-groep acht het *aanstellen van een casemanager* (al dan niet in dienst van Het vierde huis), zoals door een van de respondenten voorgesteld, een goede mogelijkheid om de vinger nog beter aan de pols te kunnen houden. Een casemanager kan tevens een rol spelen bij de nazorg.

Voor de begeleiding, zorg en hulpverlening bestaat er een zekere vrijblijvendheid. Er is door Het vierde huis geen *controle op het nakomen van afspraken* over de inzet. De aanpak van Het vierde huis kenmerkt zich door coördinatie en organisatie. Dit gebeurt op effectieve wijze. Het mist echter een aspect van *regievoering*. Voor de voortgang en een slagvaardige werkwijze adviseren we te overwegen *beide taken aan de huidige toe te voegen*. Als voorbeeld kan het project Via in Amersfoort gelden. Hiermee zouden ook enkele knelpunten in de procesgang kunnen worden ondervangen.

In de gesprekken kwam naar voren dat er onder de uitvoeringsafspraken geen overeenkomst ligt tussen Het vierde huis en directies/besturen van de diverse betrokken partijen. Dat maakt het voor Het vierde huis lastig om de partners aan te sturen. Het sluiten van *samenwerkingsconvenanten* lijkt ons een zinvolle optie.

Een aandachtspunt betreft verder de registratie. We stuiten op veel verschillen tussen organisaties bij het bestuderen van de cijfers. En vooral ook ontbraken veel cijfers. Een *betere registratie én een betere informatie-uitwisseling*, met name bij WOP en woningcorporaties, zou een verhelderend licht kunnen werpen op zaken die nu onduidelijk blijven. DSP-groep doet daarbij de aanbeveling de registraties zodanig op elkaar af te stemmen, dat een *basis voor een cliëntvolgsysteem* wordt gelegd.

#### 11.4 Organisatie en effectiviteit

Een aantal aspecten van de aanpak wordt als zeer positief aangemerkt. Zij vormen ongetwijfeld een belangrijke voorwaarde voor het succes van het LKB. De methodiek van drang en dwang, gekoppeld aan een concrete sanctiemogelijkheid (ontruiming) is een succesformule. Het verschaft duidelijkheid aan de deelnemers. De zorgconferenties hebben een belangrijke functie in informatieoverdracht, afstemming en samenwerking. DSP-groep meent echter dat er nog winst te behalen valt als Het vierde huis zich door de partners *vóóraf beter (schriftelijk) laat informeren* over de ontwikkelingen bij de deelnemers. Dit geldt niet alleen voor de zorgconferenties, maar ook voor de eindevaluatie. De bijeenkomsten krijgen dan een nog effectievere functie.

Er bestaat ook zorg over enkele aspecten. Zo vormen wachttijden en wachtlijsten een serieuze bedreiging voor succes, aangezien de betrokken deelnemers de neiging hebben te ontglippen zodra de druk en de attentie afneemt. Het is daarom van groot belang om zowel op het vlak van de herhuisvesting, als die van indicatiestelling en inzet van hulpverlening te voorkomen dat vertraging optreedt. In de rapportage zijn op verschillende momenten suggesties voor verbeteringen genoteerd, zoals aangedragen door de respondenten. Zo wordt voorgesteld dat de *corporaties onderling tot afspraken komen om zo nodig elkaars huurders herhuisvesten*. Om vertraging vanwege *indicatiestelling* te voorkomen kan lering worden getrokken uit de wijze waarop dat in de samenwerking tussen de GG&GD/het Woonhygiëneproject en de Thuiszorg (GVdirect) geregeld is (mogelijkheid voor indicatiestelling achteraf). Wat betreft de wachtlijsten bij de hulpverlening kan *prioriteitstelling voor LKB deelnemers* worden overwogen. DSP-groep kan zich goed in deze suggesties vinden. We zijn bovendien van mening dat wellicht meer te bereiken valt wanneer de taakstelling van Het vierde huis verbreed wordt, zodat effectieve *centrale afspraken* gemaakt kunnen worden, gekoppeld aan het LKB. We wijzen hier terug op bovengenoemde aanbeveling de regierol bij Het vierde huis te leggen.

Voorts bestaat zorg over de 10% deelnemers met wie het traject halverwege wordt beëindigd of die zelf afhaken. Op dit moment is er weinig tot geen zicht op de verdere gang van deze mensen. Binnen de WOP heeft men de indruk deze mensen weer opnieuw aangemeld te krijgen. Het is duidelijk dat hier een knelpunt zit. Omdat op het moment dat het LKB traject wordt beëindigd de ontruimingsprocedure vaak nog moet starten blijft de huurder gedurende deze tijd in de woning zitten. Voor de omwonenden verandert er voorlopig niets, of verergert de situatie zelfs. Het is op zijn minst van belang deze *periode zo kort mogelijk* te houden. Ook is het, naar de mening van DSP-groep van belang dat de corporaties er samen zorg voor dragen dat *huurders met ernstig wangedrag niet zomaar bij een andere corporatie een nieuwe woning kunnen verwerven*.

Ook de huurders die wel zijn aangemeld, maar zijn geweigerd of zelf weigerden verdwijnen uit het beeld van Het vierde huis. Omdat de kans niet gering is dat zij als overlastgever toch de kop weer opsteken, raden wij aan *ook deze mensen goed te registreren* en zo mogelijk te volgen. Hier ligt met name een taak voor de corporaties.

Een ander punt betreft de nazorg. Deze is binnen het LKB niet geregeld. De respondenten verschillen van mening over wenselijkheid en noodzaak hiervan. Veel cliënten behouden nog enige tijd na het verplichte traject op vrijwillige basis hulpverlening. De kans op terugval is echter groot, daarom lijkt het ons van belang dat de betrokken partners *over de nazorg duidelijkere afspraken met elkaar maken*. Behalve de zorgorganisaties kunnen Het vierde huis en de corporaties hierin een belangrijke (signalerende) rol vervullen. Dit traject kan, zoals boven geadviseerd ook in handen van een casemanager wordt gelegd.

### 11.5 Afstemming tussen WOP en LKB

DSP-groep acht het wenselijk de *afstemming tussen de WOP en het LKB te verbeteren*. Ten eerste bestaat er bij enkele organisaties/instellingen onduidelijkheid over de verschillen in doelstellingen, criteria en werkwijze in beide projecten. Niet in de laatste plaats bij de WOP zelf. Gerichte toewijzing van overlastgevers kan daardoor in de knel komen. Ten tweede sluit het LKB niet soepel op de WOP aan, waardoor overlastveroorzakers tussen de mazen van het net kunnen glippen, of via de achterdeur de reguliere woningmarkt weer binnen komen. WOP en LKB zijn niet in onderlinge samenhang opgezet. Doorstroming van WOP naar LKB is momenteel minimaal. Er bestaat een aanmerkelijke groep overlastgevers die vanuit de WOP wordt ontruimd, zonder ooit bij het LKB te zijn aangemeld.

DSP-groep ondersteunt het pleidooi van diverse respondenten om de afstemming tussen beide projecten te verbeteren en zodanig vorm te geven dat het *LKB een logisch sluitstuk vormt in een keten aanpak*. De kennis en ervaring van de casemanagers van de WOP zouden in het LKB betrokken dienen te worden. Binnen deze aanpak blijft het, ons inziens, wel een goede keuze om het LKB traject als een nieuwe start te zien en dus met *een nieuw team* aan de slag te gaan.

Enkele organisaties geven aan meer in het LKB te kunnen betekenen, maar momenteel weinig betrokken te worden. Ook is onderling bij enkele organisaties weinig bekend over elkaars mogelijkheden. En in de samenwerking tussen de partners bestaat hier en daar *verwarring over de rollen*. Hier ligt een taak voor Het vierde huis.

### 11.6 Reikwijdte en doelgroep

Er is door diverse respondenten ingebracht dat olopemde huurschulden als criterium voor deelname aan het LKB zouden moeten worden toegevoegd. Vanuit de veronderstelling dat betalingsproblemen een signaal kunnen vormen van méér problemen ziet men het uitsluiten van deze groep als een gemiste kans. DSP-groep neemt deze aanbeveling niet zonder meer over. De samenhang tussen de problematiek van huurschulden en woonoverlast is niet duidelijk. Omdat het bij huurschulden over een grote groep huurders gaat, waarmee het project aanzienlijk zou worden opgerekt, lijkt het ons

verstandig *deze samenhang eerst nader te onderzoeken*.

Tot slot gaven met name de respondenten uit de zorg en hulpverlening aan er voorstander van te zijn als ook door deze instellingen aanmelding voor het LKB kunnen worden gedaan. Hiermee zou ook voor huurders die wel woonproblemen hebben, maar (nog) geen overlast veroorzaken, mogelijke dakloosheid kunnen worden voorkomen.

Ook deze aanbeveling onderschrijven we niet zonder meer. De aanpak van drang en dwang, kenmerkend voor het LKB, is immers niet op deze huurders toe te passen. Er is geen juridische procedure gaande en er is dus geen sanctie mogelijk. We ondersteunen zonder meer de wenselijkheid om deze stille problematiek in kaart te brengen en ondersteuning te bieden. DSP-groep adviseert echter om dat *niet binnen het LKB te doen*. We zijn van mening dat de kracht van het LKB zit in de strakke kaders en het verplichtende karakter. En dat woonoverlast het centrale criterium moet blijven.

# Bijlagen



## Bijlage 1 Begeleidingsgroep

De begeleidingsgroep voor dit evaluatieproject werd gevormd door:

Coen Braan - hoofd Bewonerszaken, woningcorporatie Bo-Ex

Joke Roelofs - beleidsmedewerker GG&GD

Carla de Vries - beleidsmedewerker DSO, gemeente Utrecht

Marloes Westerveld - beleidsmedewerker DMO, gemeente Utrecht

Hans van Oort, projectmanager Projectmanagementbureau, gemeente Utrecht

Hans de Haan - beleidsmedewerker DMO, gemeente Utrecht

## **Bijlage 2 Respondenten interviews en groepsgesprekken**

### **Het vierde huis**

Antoos vd Heuvel, coördinator Laatste Kansbeleid

Ton ten Have, interim coördinator Laatste Kansbeleid

Sylvia Berghoef, coördinator Meldpunt Woonproblematiek en interim coördinator Laatste Kansbeleid

### **Mitros Wonen**

Aafke Niehof, supervisor Klantenbeheer

Chantal vd Wetering, klantenbeheerder

### **SSHU**

Gerda Hullegien, teamleider Verhuur en Bewonerszaken

Mariëtte Korsten, medewerker Bewonerszaken

### **Portaal**

Jolanda Metz, woonadviseur

### **Bo-Ex**

Floor van Gogh, woonconsulent

Henk van Beek, teamleider

### **GroenrandWonen**

Ada Koelewijn, stafmedewerker (alleen telefonisch)

### **Centrum Vaartserijn**

Truus van Kuijk, hoofd ambulante woonbegeleiding

Paul van der Lit, ambulante woonbegeleider

### **SWBU**

Mirella Huijs, ambulante woonbegeleider

### **GG&GD**

Marco van Ravestijn, casemanager woonhygiëne, Woonhygiëne Project

Wilma Kieft, hoofd Vangnet en Advies

### **Centrum Maliebaan**

Marian Laan, intakemedewerkster

### **Altrecht**

Chris van Oeveren, behandelaar psychosebehandeling ambulante

### **Zorgcoördinatieteam**

Harry Gras, teamleider en zorgcoördinator

Diny Kroon, zorgcoördinator

### **Thuiszorg**

Angelique Hoogduin, teamleider gespecialiseerde verzorging

**MEE**

Loek Stawski, regiomanager  
Marja Poort, zorgconsulent

**Wijkgerichte woonoverlastprojecten**

Jan van Gameren, stedelijk coördinator  
Mona Balwant, casemanager  
Monique Broeren, casemanager

**Kredietbank**

Sandra Perton, medewerkster schuldhulpverlening

Advocaat Tomlow (telefonisch)

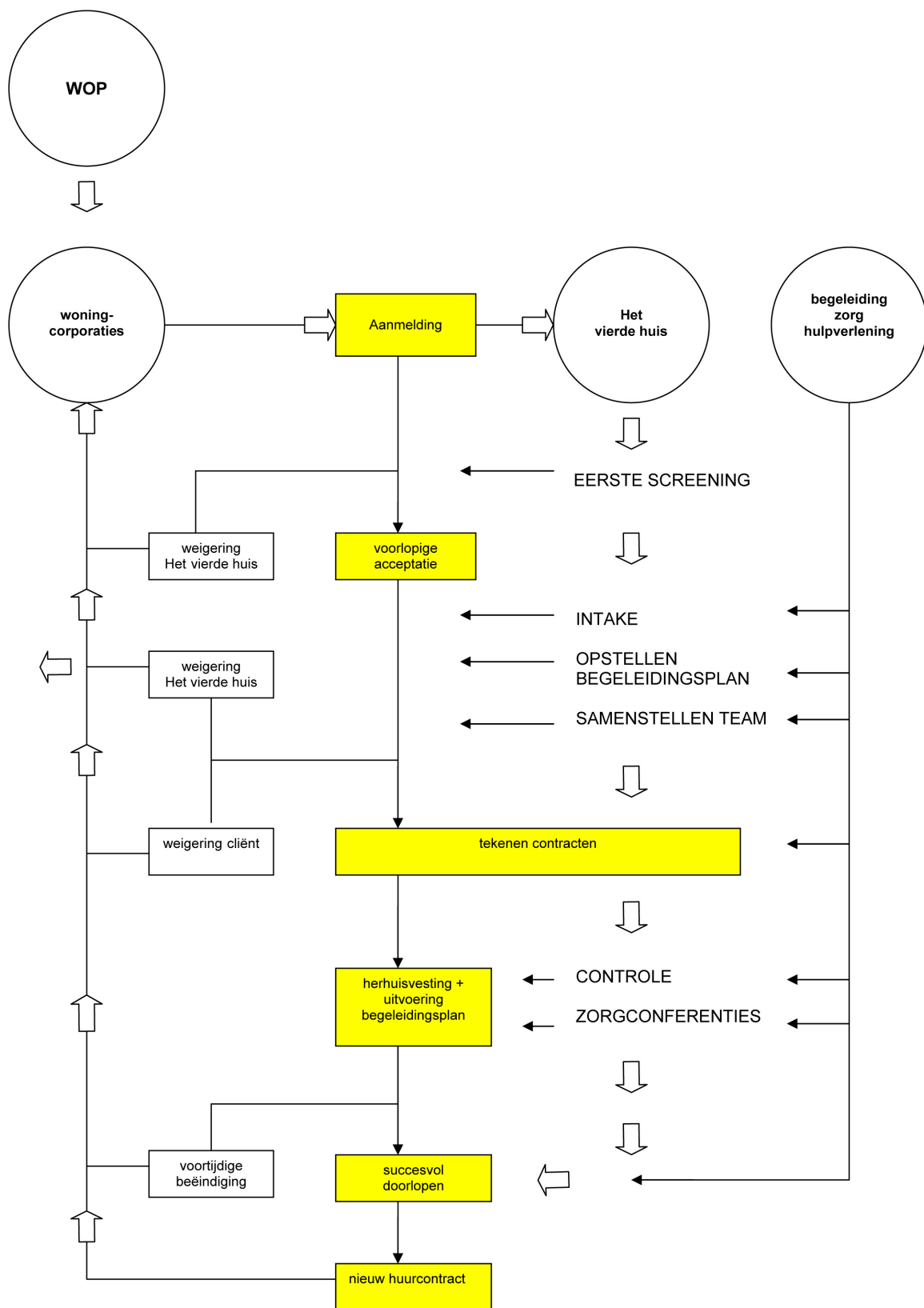
## Bijlage 3 Schriftelijke bronnen

"Aanpak van woonoverlast in Utrecht: van pionieren naar netwerken."  
Evaluatie van wijkgerichte woonoverlastprojecten in Utrecht, Laagland'  
advies, 24 juni 2004, in opdracht van Gemeente Utrecht, Dienst Maatschap-  
pelijke Ontwikkeling.

"Tweede kansbeleid voor overlastveroorzakers in de stad Utrecht."  
Werkgroep '2duizend, juli 1997, in opdracht van de gemeente Utrecht,  
Dienst Welzijn.

"Jaarrapportage 2003 Tweede Kansbeleid Utrecht." Het vierde huis, mei  
2004.

# Bijlage 4 Stroomschema



## Bijlage 5 Overzicht in- en uitstroom deelnemers LKB

<b>Huisvesting LKB 1998</b>	<b>Contract Laatste Kans- beleid getekend</b>	<b>Contract beëindigd</b>
1	01-07-1998	01-07-2000
2	16-09-1998	01-04-2001
3	24-08-1998	12-09-2000
4	01-7-1998	01-05-2001
5	31-07-2000	08-07-2003
6	16-12-1998	Mei 2000:niet succesvol
7	09-09-1998	23-01-2002
8	22-02-1999	08-04-2002
9	25-11-1998	16-01-2000
10	30-09-1998	01-04-2001
11	29-03-1999	19-02-2002
12	20-01-1999	03-01-2001
13	06-04-1999	20-09-2001
<b>Huisvesting LKB 1999</b>	<b>Contract Laatste Kans- beleid getekend</b>	<b>Contract beëindigd</b>
1	20-12-2000	22-02-2002
2	09-11-1999	01-11-2002
3	01-12-1999	01-12-2002
4	16-11-1999	03-01-2002
5	12-10-1999	12-10-2001
6	14-07-1999	01-07-2002
7	05-06-2000	05-06-2002
8	28-09-1999	25-09-2001
9	04-07-2000	Maart 2001:niet succesvol
10	05-01-2000	06-03-2002
11	20-09-2000	24-09-2002
12	01-09-2000	01-01-2003
13	18-04-2000	23-08-2002
<b>Huisvesting LKB 2000</b>	<b>Contracten Laatste Kansbeleid getekend</b>	<b>Contract beëindigd</b>
1	05-07-2000	01-05-2003
2	17-01-2001	01-04-2003
3	09-05-2001	09-05-2004
4	14-05-2001	14-05-2004

<b>Huisvesting LKB 2001</b>	<b>Contracten Laatste Kansbeleid gekend</b>	<b>Contract beëindigd</b>
1	03-10-2001	04-10-2004
2	12-12-2001	02-12-2004
3	11-06-2002	15-06-2004
4	23-04-2001	17-04-2004
5	18-03-2002	November 2003:niet succesvol
6	30-12-2002	Juli 2004:niet succesvol
7	20-08-2004	
8	17-12-2001	17-12-2003
9	03-02-2004	September 2004:niet succesvol
10	22-04-2002	22-07-2004
11	02-09-2002	21-09-2004
12	12-02-2002	01-03-2003
<b>Huisvesting LKB 2002</b>	<b>Contracten Laatste Kansbeleid gekend</b>	<b>Contract beëindigd</b>
1	28-08-2002	28-08-2004
2	28-09-2002	25-09-2004
3	16-09-2002	16-09-2004
4	25-09-2002	11-10-2004
5	16-09-2003	
6	08-10-2003	
7	10-12-2002	Augustus 2003:niet succesvol
8	12-01-2004	
9	13-01-2003	
10	09-02-2004	
11	09-09-2003	
12	03-03-2003	
13	09-03-2004	December 2004:niet succesvol
14	03-12-2003	
15	14-01-2003	
16	05-08-2003	
17	22-09-2004	
<b>Huisvesting LKB 2003</b>	<b>Contracten Laatste Kansbeleid gekend</b>	<b>Contract beëindigd</b>
1	22-07-2004	
2	27-10-2003	
3	17-11-2003	
4	01-05-2003	

5	10-03-2004	
6	22-04-2004	
7	28-07-2004	
8	05-05-2004	
9	19-10-2004	
10	24-08-2004	

Huisvesting LKB 2004	Contracten Laatste Kansbeleid gekend	Contract beëindigd
1	13-08-2004	
2	21-06-2004	
3	02-09-2004	
4	22-07-2004	
5	06-07-2004	
6	19-07-2004	
7	30-08-2004	
8	12-10-2004	
9	26-10-2004	
10	19-10-2004	
11	02-11-2004	
12	05-11-2004	

*bron: Het vierde huis*



## Bijlage 6 Overzicht juridische positie van bij LKB aangemelde huurders (2003)

	Aanmelding LKB.	Sommatie overlast te staken	Ontruimingsprocedure gestart	Dagvaarding	Zitting	Vonnis	Ontruiming
1.	15-01-2003	ja	nee	nee	nee	nee	nee
2.	27-01-2003	ja	nee	nee	nee	nee	nee
3.	30-01-2003	ja	nee	nee	nee	nee	nee
4.	13-02-2003	nee	nee	nee	nee	nee	nee
5.	14-02-2003	ja	nee	nee	nee	nee	nee
6.	27-02-2003	nee	nee	nee	nee	nee	nee
7.	04-03-2003	ja	nee	nee	nee	nee	nee
8.	26-03-2003	ja	nee	nee	nee	nee	nee
9.	17-04-2003	ja	ja	Geen gegevens	Geen gegevens	Geen gegevens	Uitgevoerd. Wel in LKB
10.	24-04-2003	ja	nee	nee	nee	nee	nee
11.	09-05-2003	ja	nee	nee	nee	nee	nee
12.	13-05-2003	ja	nee	nee	nee	nee	nee
13.	16-05-2003	ja	nee	nee	nee	nee	nee
14.	15-07-2003	nee	nee	nee	nee	nee	nee
15.	12-08-2003	ja	ja	Nee/stilgelegd na aanmelding LKB	nee	nee	nee
16.	18-08-2003	ja	ja	ja	ja	ja	Ja, geen datum bekend
17.	28-08-2003	ja	nee	nee	nee	nee	nee
18.	23-10-2003	ja	nee	nee	nee	nee	nee
19.	23-11-2003	ja	ja	Geen gegevens	Geen gegevens	ja	Nee:werkstraf
20.	25-11-2003	ja	nee	nee	nee	nee	nee
21.	01-12-2003	ja	nee	nee	nee	nee	nee