

***‘Woon-complex’***

*Een onderzoek naar hoe de samenwerking tussen woningcorporatie Bo-Ex en de buurtteams in Utrecht verbeterd kan worden met betrekking tot de aanpak van complexe woonoverlast*



*Student:* Sophie van Dinten

*Studentnummer:* 1078478 *Opleiding:* SJD Hogeschool Leiden *Cursusjaar:* 2015/2016  
*Modulecode:* SJ441 *Datum:* 6 september 2016 (eerste kans)

*Afstudeerbegeleider:* Adeline Wolterink  
*Onderzoeksdocent:* Eijmert Mudde  
*Opdrachtgever:* Woningcorporatie Bo-Ex Utrecht  
*Afdeling:* Wonen  
*Contactpersoon opdrachtgever:* Wybrand Kamerling

# Afkortingenlijst

*Bo-Ex:* Woningcorporatie Bo-Ex

BW: Burgerlijk Wetboek

*GGZ:* Geestelijke Gezondheidszorg

*WMO:* Wet maatschappelijke ondersteuning

*Wbp:* Wet bescherming persoonsgegevens

Inhoudsopgave

Afkortingenlijst 2

Samenvatting 5

1. Inleiding 7

1.1. Aanleiding en achtergrond 7

1.2. Probleemafbakening 10

1.3. Doelstelling 10

1.3.1. Kennisdoel/theoretische relevantie 10

1.3.2. Praktijkdoel/praktische relevantie 11

1.4. Centrale vraag 11

1.4.1. Centraal begrip 11

1.4.2. Deelvragen 11

1.5. Leeswijzer 12

2. Methode 13

2.1. Keuze en verantwoording 13

2.2. Onderzoekseenheden 14

2.3. Kwaliteit en analyse van de gegevens 15

2.4. Analyse van de gegevens 16

3. Juridisch kader 17

3.1. Huurrecht 17

3.2. Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) 19

3.3. Privacyreglement Extreme Woonoverlast 21

3.4. Privacy charter buurtteams Utrecht 21

4. Maatschappelijk kader 23

4.1. Woningcorporaties 23

4.2. Woonoverlast. 25

4.3. Buurtteams 27

4.4. Centrale begrippen 30

5. Resultaten………………………………………………………………………………………………………….31

5.1. Werkwijze Bo-Ex bij complexe woonoverlast 31

5.2. Werkwijze buurtteams bij complexe woonoverlast 34

5.3. Ervaringen van de woonconsulenten van Bo-Ex 36

5.4. Ervaringen van de buurtteammedewerkers 38

5.5. Samenvatting 41

6. Conclusies en aanbevelingen...................................................................43

6.1. Conclusies 43

6.2. Aanbevelingen 45

6.3 Discussie.........................................................................................46

Literatuurlijst 49

# 

**Apart opgenomen:**

Bijlage 1: Topic lijst interview met woonconsulenten……………..……………………..……3

Bijlage 2: Topic lijst interview met buurtteams………………………………………………….…5

Bijlage 3: Interview respondent 1 en 2 (Bo-Ex)……………………………………………...…..7

Bijlage 4: Interview respondent 3 (Bo-Ex)………………………….……………………...………11

Bijlage 5: Interview respondent 4 (Bo-Ex)………………………..……….…………………..….20

Bijlage 6: Interview respondent 5 (Bo-Ex)………………………..……………………….……….27

Bijlage 7: Interview buurtteams respondent 1……………….………………………..………..31

Bijlage 8: Interview buurtteams respondent 2……………………………………..….………..39

Bijlage 9: Interview buurteams respondent 3……………………………………….…………..46

Bijlage 10: Interview buurtteams respondent 4…………..……………………………………50

Bijlage 11: Interview buurtteams respondent 5……………..…………………………………58

Bijlage 12: Boomdiagram Bo-Ex………………………..…………………………………………..….66

Bijlage 13: Boomdiagram buurtteams………………..……………………………………………..67

Bijlage 14: Tekstfragmenten woonconsulenten Bo-Ex…………………..……………….…68

Bijlage 15: Tekstfragmenten buurtteams………………..………………………………….......71

Bijlage 16: Privacyreglement betreffende aanpak Extreme

Woonoverlast ………………………………………………………….…………….…………………..……… 74

Bijlage 17: Aanmeldingsformulier Woonoverlast……………………………………....……..76

Bijlage 18: Privacy charter buurtteams Utrecht…………………………………………....….79

Bijlage 19: Figuren zoals genoemd in het rapport………………………………..……..……89

Bijlage 20: Onderzoeksvoorstel………………..…………………………………………..…..……...90

# Samenvatting

Dit onderzoek is uitgevoerd in het kader van mijn afstudeeropdracht van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool Leiden in opdracht van woningcorporatie Bo-Ex in Utrecht.

In 2015 heeft Aedes, de vereniging van woningcorporaties, onder 174 corporaties in Nederland een enquête afgenomen, waarbij de mate van complexe overlast is onderzocht. Uit deze enquête is onder andere gebleken dat driekwart van de woningcorporaties het afgelopen jaar te maken heeft gehad met een toename van complexe woonoverlast door huurders.[[1]](#footnote-1) Hieruit kan geconcludeerd worden dat woningcorporaties steeds vaker te maken krijgen met complexe woonoverlast. Eén van de belangrijkste uitgangspunten van de huurovereenkomst is het ‘genot’ van de huurder, artikel 7:204 lid 2 BW. Wanneer de verhuurder dit genot niet kan verstrekken, dan ontstaat er een gebrek.[[2]](#footnote-2) Een andere hoofdverplichting is dat de verhuurder gebreken moet verhelpen. Dat is de strekking van artikel 7:206 lid 1 BW.[[3]](#footnote-3)

Om complexe woonoverlast aan te pakken, heeft Bo-Ex een aantal instrumenten tot haar beschikking, zoals ‘Project Woonoverlast’ en daarin werkt Bo-Ex in Utrecht samen met onder andere buurtteams. Bo-Ex heeft aangegeven dat zij die samenwerking als stroef ervaart.

De centrale vraag waarop een antwoord geformuleerd is luidt: “*Hoe kan, gezien de ervaringen van de woonconsulenten van Bo-Ex en de buurtteammedewerkers in Utrecht, hun samenwerking verbeterd worden ten aanzien van de aanpak van complexe woonoverlast binnen het kader van de Wet bescherming persoonsgegevens?”*

Dit rapport draagt bij aan het inzichtelijk maken hoe de samenwerking met betrekking tot Project Woonoverlast tussen Bo-Ex en de buurtteams verloopt, op basis van de ervaringen van een aantal woonconsulenten van Bo-Ex en een aantal buurtteammedewerkers. En hoe die samenwerking verbeterd zou kunnen worden.

Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag is er eerst onderzocht hoe de woonconsulenten van Bo-Ex te werk gaan bij complexe woonoverlast en hoe de werkwijze van de buurtteams is bij complexe woonoverlast. Uit deze interviews bleek dat wanneer de woonconsulenten van Bo-Ex een overlast zaak niet zelf kunnen oplossen, zij de huurder bij Project Woonoverlast aanmelden. De buurtteammedewerkers melden een cliënt aan bij Project Woonoverlast als er sprake is van extreme en aanhoudende overlast.

Naar de vraag hoe Bo-Ex en de buurtteams de samenwerking ervaren, bleek dat de woonconsulenten van Bo-Ex het een knelpunt vinden dat buurtteams terughoudend zijn in het geven van informatie over een huurder. Uit de interviews is ook gebleken dat de woonconsulenten het een knelpunt vinden dat er niet een eenduidige lijn binnen het buurtteam is over hun werkwijze bij complexe woonoverlast.

Vanuit de resultaten van het onderzoek zijn naar Bo-Ex de volgende aanbevelingen gedaan:  
- De woonconsulenten van Bo-Ex en de buurtteammedewerkers stellen binnen drie maanden eenzelfde uitleg op over het begrip complexe woonoverlast;  
- De woonconsulenten van Bo-Ex bespreken binnen zes maanden na dit onderzoek met de buurtteams die in de wijken onder het werk gebied van Bo-Ex vallen op welke gebieden zij elkaar kunnen aanvullen in de samenwerking;  
- Bo-Ex stelt binnen twee maanden een overeenkomst op voor huurders die hulp ontvangen.

# 1.1. Inleiding

*In dit hoofdstuk is de aanleiding, de doelstelling en de vraagstelling van het onderzoek geformuleerd. In paragraaf 1.4 is een leeswijzer opgenomen waarin de opbouw van het rapport is beschreven.*

## 1.1. Aanleiding en achtergrond

In 2015 heeft Aedes, de vereniging van woningcorporaties, onder 174 corporaties in Nederland een enquête afgenomen, waarbij de mate van complexe overlast in kaart werd gebracht.[[4]](#footnote-4) Er is sprake van complexe woonoverlast als de overlast door aard of frequentie de leefbaarheid en het woongenot van een huurder structureel wordt verstoord.[[5]](#footnote-5) Uit deze enquête is onder andere gebleken:

* dat driekwart van de woningcorporaties het afgelopen jaar te maken heeft gehad met een toename van complexe woonoverlast door huurders. Een mogelijke oorzaak zou kunnen zijn dat verwarde mensen steeds vaker zelfstandig gaan wonen i.v.m. de decentralisatie als gevolg van de invoering WMO per 1 januari 2015, waarbij gemeentes het merendeel van de zorg- en ondersteuningstaken over heeft genomen van de rijksoverheid;
* dat adequate samenwerking tussen corporaties en instanties zoals GGZ, politie en gemeente vaak wordt belemmerd door de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), waardoor de aanpak van complexe woonoverlast stroef verloopt;
* dat 48 procent van de corporaties over onvoldoende kennis en expertise beschikt om adequaat met complexe woonoverlast om te gaan.[[6]](#footnote-6)

Geconcludeerd kan worden dat woningcorporaties steeds vaker te maken krijgen met complexe woonoverlast. Dit betekent dat een goede aanpak daarvoor vereist is. Woningcorporaties hebben hierin een aantal taken. Eén van de taken is dat Bo-Ex de huurder activeert om het probleem zelf op te lossen; de huurder moet eerst met de veroorzaker van de overlast in gesprek gaan.[[7]](#footnote-7) Dit heeft Bo-Ex in de huurovereenkomst opgenomen. Als een onderling gesprek van huurders niet

heeft geholpen, dan kan een huurder Bo-Ex inschakelen voor een bemiddelend gesprek.[[8]](#footnote-8)

Daarnaast kunnen woningcorporaties diverse maatregelen nemen om complexe woonoverlast te voorkomen of ervoor te zorgen dat de situatie niet escaleert. Bo-Ex kan hierbij de volgende maatregelen nemen:   
- na incidenten afspraken maken met huurders;   
- afspraken vastleggen in huurcontract;   
- het inschakelen van sociale wijkteams en het trainen van medewerkers.[[9]](#footnote-9)

Indien de bovenstaande maatregelen om complexe woonoverlast aan te pakken, niet het gewenste effectief oplevert, kan Bo-Ex haar huurders doorverwijzen naar het volgende:

* Buurtbemiddeling:Het doel van buurtbemiddeling is het leveren van een bijdrage aan de bevordering van de leefbaarheid en het voorkomen van strafbaar gedrag tussen buren of buurtgenoten door te voorzien in een laagdrempelige, voor burgers kosteloze manier van conflictoplossing tussen burgers in de vorm van bemiddeling door vrijwilligers. Door de inzet van bemiddeling kan worden voorkomen dat de relatie tussen buren zo verslechterd, dat de zaak escaleert met alle gevolgen van dien. Daarnaast wordt bij buurtbemiddeling veel aandacht besteed aan preventie, zoals informeren van huurders over hoe zij woonoverlast kunnen aanpakken zodat escalatie kan worden voorkomen.[[10]](#footnote-10)
* De aanpak Voorkom Huisuitzetting

Door de gemeente Utrecht is project Voorkom Huisuitzetting opgezet om huurschulden aan te pakken.Dit project is bedoeld om te voorkomen dat een huurder uit huis wordt gezet omdat hij een te hoge huurschuld heeft. Indien een persoon minimaal drie maanden huurachterstand heeft, komt hij in aanmerking voor dit project. Hij of zij kan zich dan aanmelden bij de gemeente, en wordt vervolgens aan een buurtteammedewerker gekoppeld. De buurtteammedewerker regelt het verloop van het project, zoals het organiseren van gesprekken met betrokken partijen, zoals de woningbouwvereniging en de huurder. Het doel van deze gesprekken is om met de partijen afspraken te maken. Dit kan leiden tot financiële begeleiding door de inzet van een budgetcoach en doordat de buurtteammedewerker ondersteuning biedt bij het doorlopen van het project. Deze afspraken dienen door de huurder nagekomen te worden. Als de huurder dit niet doet, dan kan de verhuurder van mening zijn dat de huurder onvoldoende meewerkt om het probleem op te lossen. Dit kan leiden tot ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming.[[11]](#footnote-11)

* Laatste Kansbeleid

In samenwerking met Het Vierde Huis (het Vierde Huis richt op huurachterstand, overlast en extreme vervuiling) voert Bo-Ex het Laatste-Kansbeleid uit. Dit is bedoeld voor personen die zich geen goed huurder tonen en/of overlast veroorzaken. Het kan gaan om bijvoorbeeld geluidsoverlast, vernieling, vervuiling of wangedrag. Met het Laatste-Kansbeleid kan huisuitzetting voorkomen worden. Het traject neemt twee jaar in beslag. De huurder krijgt een andere woning met een aangepast huurcontract. Indien de huurder voor de periode van twee jaar de afspraken goed nakomt en geen overlastmeerveroorzaakt wordt het contract omgezet naar een regulier huurcontract.[[12]](#footnote-12)

* Project Woonoverlast  
  Project Woonoverlast pakt complexe woonoverlast in de wijken aan. Het gaat hierbij om complexe zaken waarbij meerdere problemen spelen. In dit project werkt Bo-Ex samen met onder andere de politie, Stichting Beschermende Woonvormen Utrecht (SBWU), geestelijke gezondheidszorg (GGZ), Altrecht en buurtteams. Woningcorporaties kunnen hun huurders die overlast ervaren, via U-Centraal aanmelden.[[13]](#footnote-13) U-Centraal organiseert dan een bijeenkomst voor alle bovengenoemde instanties zodat de aanmelding kan worden besproken. Voor dit project worden de volgende aanmeldingscriteria gehanteerd:
* er moet sprake zijn van aan het wonen gerelateerde overlast;
* er moet sprake zijn van minimaal 3 maanden van overlast;
* er moet sprake zijn van meerdere vormen van overlast;
* er moet sprake zijn van complexe achterliggende problematiek (sociaal, psychisch, criminaliteit, asociaal gedrag, bedreiging, intimidatie). De voorliggende partij (in de meeste gevallen de woningcorporaties) moeten voldoende in het werk gesteld hebben om zelf het overlastprobleem op te lossen, afgezet tegen de problematiek die speelt. De complexiteit van de overlastsituatie vraagt om inzet van meerdere disciplines ter oplossing.[[14]](#footnote-14)

Bo-Ex geeft aan dat de samenwerking met het buurtteam bij Project Woonoverlast stroef verloopt, omdat zij niet goed weten hoe buurtteams te werk gaan bij de aanpak van complexe woonoverlast en wanneer cliëntgegevens mogen worden uitgewisseld. Bo-Ex weet hierdoor niet op welke punten het buurtteam Bo-Ex kan ondersteunen bij complexe woonoverlast. Hierbij wordt in gedachten gehouden dat Bo-Ex op de hoogte is van de Wet bescherming persoonsgegevens.

Toelichting: Dit onderzoek richt zich alleen op Project Woonoverlast omdat Bo-Ex een stroeve samenwerking met de buurtteams hierin ervaart.

## 1.2. Probleemafbakening

Zoals eerder aangegeven is het voor Bo-Ex niet duidelijk hoe een buurtteam te werk gaat bij complexe woonoverlast en wanneer cliëntgegevens uitgewisseld mogen worden. Daarnaast is het voor Bo-Ex niet duidelijk op welke punten het buurtteam Bo-Ex kan ondersteunen bij de aanpak van complexe woonoverlast.

## 1.3. Doelstelling

### 1.3.1. Kennisdoel/theoretische relevantie

Het rapport maakt inzichtelijk hoe de samenwerking tussen Bo-Ex en de buurtteams, met betrekking tot Project Woonoverlast, verloopt op basis van de ervaringen van de woonconsulenten van Bo-Ex en de buurtteammedewerkers.

Toelichting: Onder buurtteammedewerkers wordt verstaan de: buurtondernemers, maatschappelijk werkers en generalisten.

### 1.3.2. Praktijkdoel/praktische relevantie

Het rapport moet uiteindelijk bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van de aanpak van complexe woonoverlast doordat er een betere samenwerking is tussen Bo-Ex en de buurtteams ten aanzien van het Project Woonoverlast.

## 1.4. Centrale vraag

Op basis van de aanleiding is de volgende centrale vraag geformuleerd:

*Hoe kan, gezien de ervaringen van de woonconsulenten van Bo-Ex en de buurtteammedewerkers in Utrecht, hun samenwerking verbeterd worden ten aanzien van de aanpak van complexe woonoverlast binnen het kader van de Wet bescherming persoonsgegevens?*

Toelichting: Bo-Ex heeft aangegeven dat de samenwerking stroef verloopt met de buurtteams bij Project Woonoverlast. Daarom is het onderzoek alleen gericht op Project Woonoverlast.

### 1.4.1. Centraal begrip

Er is sprake van complexe woonoverlast als er aan de volgende criteria wordt voldaan:

* ernstige verstoring van het woongenot van derden van structurele aard;
* het gaat om woonoverlast waarvan door aard of frequentie, een zodanige dreiging uitgaat dat het welzijn, de gezondheid, de veiligheid en/of de leefbaarheid van omwonenden ernstig wordt aangetast;
* de overlast kan gerelateerd zijn aan ernstige psychiatrische problematiek, psychische problematiek, psychosociale problematiek, alcohol- of drugsgebruik, drugshandel, criminaliteit, asociaal gedrag en intimidatie of een combinatie van deze factoren bij de veroorzaker.[[15]](#footnote-15)

### 1.4.2. Deelvragen

De deelvragen van het onderzoek zijn:

1. Op welke wijze geven de woonconsulenten van Bo-Ex invulling aan de uitvoering van de aanpak van complexe woonoverlast?
2. Op welke wijze geven de buurtteammedewerkers invulling aan de uitvoering van de aanpak van complexe woonoverlast?
3. Welke ervaringen en verwachtingen hebben de woonconsulenten van Bo-Ex en de buurtteammedewerkers ten aanzien van de samenwerking bij complexe woonoverlast?

## 1.5. Leeswijzer

Het rapport is onderverdeeld in zes hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk is de aanleiding, onderzoeksvraag en de doelstelling van het onderzoek beschreven. In hoofdstuk twee is te lezen welke methode is toegepast voor het onderzoek. In hoofdstuk drie is het juridisch kader beschreven en in hoofdstuk vier het maatschappelijk kader. In hoofdstuk vijf zijn de resultaten van de afgenomen interviews met de woonconsulenten van Bo-Ex en de buurtteammedewerkers verwerkt. In hoofdstuk zes zijn de conclusies van het onderzoek te lezen en de aanbevelingen voor Bo-Ex.

# 

## 2. Methode

*In dit hoofdstuk is beschreven welke methode per deelvraag is toegepast om gegevens voor het onderzoek te verzamelen.*

## 2.1. Keuze en verantwoording

***Half-gestructureerd interview***  
Deelvragen 1, 2 en 3 gaan over de samenwerking. Gezien de vele factoren die daarin meespelen en de complexiteit van de samenhang daarvan, heb ik gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode, namelijk het half-gestructureerde interview. Het doel was om inzicht te verkrijgen in de ervaringen van de respondenten. Door deze methode wordt aan de hand van een topic-lijst (bijlagen 1 en 2) de gewenste onderwerpen besproken en bestond de mogelijkheid om een verdiepingsslag te maken vanwege de ruimte voor toelichting van de respondenten. Hierdoor worden de ervaringen van de respondenten goed belicht.

De respondenten heb ik per mail benaderd en daarna heb ik de respondenten gebeld om te vragen of zij de mail hadden ontvangen. De email-adressen van de woonconsulenten heb ik gekregen van mijn begeleider bij Bo-Ex. De email-adressen van de buurtteams heb ik verkregen via de websites van de buurtteams.

***Onderwerpen topic-lijst***  
Uit het vooronderzoek is gebleken dat de samenwerking niet zijn kerntaken behaald vanwege een aantal oorzaken. De topic-lijst (bijlagen 1 en 2) bevat daarom de volgende onderwerpen:  
1) Werkwijze woonoverlast  
2) Werkwijze extreme woonoverlast  
3) Samenwerking

Voor de drie deelvragen staat beschreven welke respondenten zijn geïnterviewd en waarom.

Deelvraag 1: Op welke wijze geven de woonconsulenten van Bo-Ex invulling aan de uitvoering van de aanpak van complexe woonoverlast?

Voor deze deelvraag heb ik half-gestructureerde interviews afgenomen bij de vier woonconsulenten van Bo-Ex van de afdeling Wonen (in totaal zijn er zes woonconsulenten maar één daarvan is langdurig ziek en de ander is net nieuw bij Bo-Ex en heeft nog geen contact gehad met buurtteams). Met deze methode kon ik informatie verzamelen over welke stappen de woonconsulenten van Bo-Ex nemen bij de aanpak van complexe woonoverlast. Ik heb de woonconsulenten geïnterviewd omdat zij dagelijks te maken krijgen met woonoverlast zaken en zij dus het beste over de aanpak van complexe woonoverlast konden vertellen.

Deelvraag 2: Op welke wijze geven de buurtteammedewerkers invulling aan de uitvoering van de aanpak van complexe woonoverlast?

Voor deze deelvraag heb ik half-gestructureerde interviews afgenomen met de buurtteams in Utrecht die een samenwerking hebben met Bo-Ex. Er zijn in totaal achttien buurtteams in Utrecht (waarvan Bo-Ex in principe met alle achttien samenwerkt), gezien de tijd waarin het onderzoek moest plaatsvinden, nam het teveel tijd in beslag om alle achttien buurtteams te interviewen. Voor een zo betrouwbaar mogelijk onderzoek wilde ik de helft, dus negen buurtteams interviewen. Op deze manier kon ik onderzoeken hoe buurtteams te werk gaan en wat daarin de knelpunten zijn in de samenwerking maar ook wat er wel goed gaat in de samenwerking. Ik heb maatschappelijk werkers, buurtondernemers en één generalist geïnterviewd omdat zij veel over het buurtteam weten en over de zaken van woonoverlast die zij binnen krijgen. Ook zijn dit de personen waarmee Bo-Ex contact kan opnemen als er sprake is van woonoverlast.

Deelvraag 3: Welke ervaringen en verwachtingen hebben de woonconsulenten van Bo-Ex en de buurtteammedewerkers ten aanzien van de samenwerking bij complexe woonoverlast?

Voor deze deelvraag heb ik half-gestructureerde interviews afgenomen met de vier woonconsulenten van Bo-Ex en de buurtteammedewerkers (maatschappelijk werkers, buurtondernemers en één generalist) in Utrecht die een samenwerking hebben met Bo-Ex. Op deze manier kon ik onderzoeken en doorvragen naar hoe de woonconsulenten van Bo-Ex en de buurtteams in Utrecht de samenwerking ervaren en of dit in overeenstemming is met hoe Bo-Ex dat ervaart. Zo kon ik onderzoeken naar wat zij dachten/ervaren wat de belemmerende en bevorderende factoren zijn in de samenwerking.

## 2.2. Onderzoekseenheden

In deelvraag 1 komen de volgende onderzoekseenheden naar voren: de *woonconsulenten* van Bo-Ex en de *woningcorporatie Bo-Ex (verhuurder).* Een woningconsulent is een persoon die werkzaam is bij een woningcorporatie. De woonconsulent informeert en adviseert huurders over het huren van een woning en zaken die hier verwant aan zijn. Ook bemiddelt een woonconsulent als er conflicten zijn.[[16]](#footnote-16)

In deelvraag 2 zijn dit: *De medewerkers van de buurtteams in Utrecht.*

In deelvraag 3*: Ervaringen en verwachtingen.*

## 2.3. Kwaliteit en analyse van de gegevens

Voor dit onderzoek heb ik een aantal maatregelen genomen om de kwaliteit van het onderzoek te waarborgen.

Voor de interviews heb ik gebruik gemaakt van een topic-lijst met open vragen om op die manier vertekeningen in het onderzoek te voorkomen en de kwaliteit van het onderzoek te garanderen. Ik heb voor de interviews met de woonconsulenten van Bo-Ex een aparte topic-lijkt opgesteld en een aparte topic-lijst voor de interviews met de buurtteams. Deze topic-lijsten zijn in bijlagen 1 en 2 opgenomen. De topic-lijst heb ik op basis van het juridisch en maatschappelijk kader opgesteld en bevat vragen over: hoe overlastklachten binnen komen bij Bo-Ex en hoe de woonconsulenten van Bo-Ex dit aanpakken, de aanpak van de woonconsulenten van Bo-Ex bij extreme woonoverlast en vragen over de samenwerking; welke knelpunten zich bevinden in de samenwerking en welke punten er goed gaan in de samenwerking met de buurtteams. Dezelfde vragen zijn ook aan de buurtteams gesteld. De topic-lijst heb ik na ieder interview, als dat nodig was, aangescherpt en aangepast.

De interviews heb ik afgenomen in een afgesloten ruimte, zodat er niet gestoord kon worden (collega’s die vragen konden stellen aan de respondent, telefoongesprekken) tijdens het interview en zodat het gesprek goed verstaanbaar was. Tijdens de interviews heb ik doorgevraagd als iets niet duidelijk was en heb ik een open houding aangenomen. Ook heb ik de interviews opgenomen zodat ik het later meteen kon uitwerken op de computer. Van te voren heb ik toestemming gevraagd aan de respondent voor het opnemen van het interview. Door de interviews op te nemen, kon ik het nog rustig terug luisteren en zo konden er geen fouten ontstaan bij de uitwerking van de interviews.

## 2.4. Analyse van de gegevens

Voor het verwerken van de verzamelde gegevens van de interviews, heb ik gebruik gemaakt van het labelen van de interviewteksten. Nadat ik een interview had afgenomen, heb ik het interview meteen uitgewerkt (interviewverslagen bijlagen 3 tot en met 11) op de computer, waarbij ik niet relevante informatie zoals stopwoorden, heb weggelaten. Het interviewverslag is als bijlage in het rapport opgenomen zodat het door partijen gecheckt kan worden. Daarna heb ik de tekst van het interview geordend door voor de vraagstelling niet relevante tekst te schrappen. Vervolgens heb ik het interviewverslag nauwkeurig doorgelezen en heb ik stapsgewijs de tekst geanalyseerd door de tekst te verdelen in kleine fragmenten die in één woord is samen te vatten. Daarna heb ik voor ieder fragment een kernwoord bedacht (label/codering). Deze heb ik in de kantlijn gezet en daarna gegroepeerd per hoofdgroep en subgroep. De hoofdgroep en subgroepen heb ik daarna als boomdiagram uitgewerkt (voor zowel Bo-Ex als voor de buurtteams één aparte boomdiagram, bijlagen 12 en 13 van het rapport). Ten slotte heb ik alle fragmenten (tekstfragmenten zowel voor Bo-Ex als voor de buurtteams, bijlagen 14 en 15) met dezelfde label bij elkaar geplaatst en heb ik gekeken naar de verschillen en overeenkomsten om zo verbanden te kunnen leggen tussen de labels.

# 3. Juridisch kader

*In dit hoofdstuk is het juridisch kader van het onderzoek weergegeven. Het juridische kader waarin het onderzoek plaatsvindt is het huurrecht, Wet bescherming persoonsgegevens, privacyreglement extreme woonoverlast en privacy charter buurtteams Utrecht.*

## 3.1. Huurrecht

De basis van dit onderzoek is het huurrecht. Artikel 7:201 lid 1 BW geeft aan wanneer sprake is van huur: ‘Huur is de overeenkomst waarbij de ene partij, de verhuurder, zich verbindt aan de andere partij, de huurder, een zaak of een gedeelte daarvan in gebruik te verstrekken en de huurder zich verbindt tot een tegenprestatie.’[[17]](#footnote-17)

Artikel 7:204 lid 2 BW beschrijft dat geluids- en andere overlast in bepaalde gevallen als gebrek worden aangemerkt. Onder het begrip gebrek vallen alle genotsbeperkende omstandigheden, die niet aan de huurder zijn toe te rekenen.[[18]](#footnote-18) Daarmee wordt niet enkel geduid op de stoffelijke toestand van de zaak, maar op elke omstandigheid die het genot beperkt, aldus de memorie van toelichting (*Kamerstukken II 1997.98,* 26 089, nr 3, p.14).[[19]](#footnote-19) Kortom, er is sprake van overlast indien de last die men ondervindt het ‘normale’ leven te boven gaat. Bij het bepalen van het ‘normale’ hoort een zekere objectivering. Het gaat niet om het gedrag dat de desbetreffende huurder als overlast ervaart, maar om gedrag dat gemeten naar objectieve maatstaven als overlast gevend moet worden aangemerkt.

Bij de problematiek rondom overlast dienen twee aspecten goed uiteen te worden gehouden. Enerzijds gaat het om de vraag of de verhuurder middelen heeft om de overeenkomst met de overlastgever te doen eindigen, anderzijds betreft het de positie en de mogelijkheden van de overlast ondervindende huurder. De Hoge Raad heeft hier een aantal uitspraken over gedaan.[[20]](#footnote-20) De rechtspraak van de Hoge Raad is als volgt samengevat.

***Verplichting van de verhuurder***Eén van de belangrijkste uitgangspunten van de huurovereenkomst is het ‘genot’ van de huurder, artikel 7:204 lid 2 BW. Wanneer de verhuurder dit genot niet kan verstrekken, dan ontstaat er een gebrek. Voor het begrip ‘gebrek’ is bepalend het genot dat een huurder op grond van de huurovereenkomst mag verwachten van een goed onderhouden zaak.[[21]](#footnote-21) De term gebrek heeft ook betrekking op een prestatie, namelijk de verplichting van de verhuurder tot verschaffing van het genot.[[22]](#footnote-22) Een andere hoofdverplichting is dat de verhuurder gebreken moet verhelpen. Dat is de strekking van artikel 7:206 lid 1 BW: ‘De verhuurder is verplicht op verlangen van de huurder gebreken te verhelpen, tenzij dit onmogelijk is of uitgaven vereist die in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet van de verhuurder zijn te vergen.’ [[23]](#footnote-23)

***Verplichtingen van de huurder***Eén hoofdverplichting van een huurder is dat hij verplicht is tot het doen van een tegenprestatie, artikel 7:212 BW. Bij een tekortkoming in de verplichting tot betaling van de huurprijs, heeft de verhuurder de mogelijkheid om nakoming te vorderen. Indien de ernst van de tekortkoming dit rechtvaardigt, is een vordering tot ontbinding mogelijk.[[24]](#footnote-24) Ook is de huurder verplicht zich als een goed huurder te gedragen, artikel 7:213 BW***.*** Dit betekent dat de huurder de huur stipt moet betalen, hij geen overlast mag veroorzaken en hij mag niet de leefbaarheid van de buurt verminderen.[[25]](#footnote-25)

***De beëindigingsgrond slecht huurdersgedrag***  
De rechter kan een vordering tot ontbinding toewijzen indien de huurder zich niet heeft gedragen zoals een goed huurder betaamt, artikel 7:274 lid1 onder a BW. De verhuurder kan een beroep doen op deze beëindigingsgrond als de huurder zich schuldig maakt aan bijvoorbeeld overbewoning of ander ‘misbruik’ van de gehuurde woning artikel 7:213 BW, als hij de huurprijs of andere vergoedingen niet (tijdig) betaalt, artikel 7:212 BW, of als hij overlast veroorzaakt. Goed huurdersgedrag dient de huurder niet alleen in het gehuurde zelf te tonen, maar ook in de onmiddellijke nabijheid van het gehuurde. Voor een succesvol beroep op artikel 7:274 lid1 onder a BW is vereist dat het gedrag van de huurder laakbaar is. Dat betekent dat deze beëindigingsgrond niet kan worden ingeroepen als er sprake is van ‘psychische overlast’. Men spreekt van psychische overlast als de aanwezigheid en/of het gedrag van de huurder door de verhuurder als (over)last wordt ervaren, terwijl het gedrag van de huurder niet laakbaar is en geen wanprestatie oplevert.[[26]](#footnote-26)

Handelen in strijd met goed huurderschap kan verzuim zijn. Dat kan leiden tot ontbinding van de huurovereenkomst en ontbinding van het gehuurde, artikel 7:231 BW. Het is ook mogelijk om nakoming te vorderen, versterkt met het opleggen van een dwangsom.[[27]](#footnote-27)

## 3.2. Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)

De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) werd per 1 september 2001 van kracht en gaat over het verwerken van persoonsgegevens. De Wbp geeft aan wat de rechten zijn van iemand van wie gegevens worden gebruikt en wat de plichten zijn van de instanties of bedrijven die de gegevens gebruiken.[[28]](#footnote-28) Gegevens moeten op een behoorlijke en zorgvuldige manier en in overeenstemming met de Wbp verwerkt worden. De verwerkte gegevens moeten worden gemeld bij het College bescherming persoonsgegevens (CBP).[[29]](#footnote-29) De Wbp geeft een aantal rechten aan betrokkene waardoor zij controle kunnen uitoefenen op het gebruik van hun persoonsgegevens door instanties of bedrijven.Een aantal van deze rechten is ten eerste dat de betrokkene recht heeft op informatie; de betrokkene moet kunnen nagaan wat er met de gegevens gebeurt. Een instantie of bedrijf moet de betrokkene informeren over het doel van het verzamelen van zijn gegevens. Ten tweede heeft de betrokkene recht op inzage in zijn/haar persoonsgegevens. Ten derde heeft de betrokkene recht op verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming. Dit is mogelijk als de gegevens onjuist of onvolledig blijken te zijn. Ten vierde heeft de betrokkene het recht om bezwaar te maken tegen het gebruik van zijn/haar persoonsgegevens.[[30]](#footnote-30)

Het verstrekken van persoonsgegevens is alleen toegestaan als dat in overeenstemming is met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld, dit hangt af van de concrete omstandigheden. Bij de vraag of een verstrekking in overeenstemming is, spelen verschillende factoren een rol:

- verwantschap met het doel van verzamelen;

- de aard van de gegevens;

- de gevolgen van een verstrekking;

- de waarborgen die zijn getroffen;

- de verwachtingen van de betrokkene.[[31]](#footnote-31)

Het verstrekken van gegevens moet gebaseerd zijn op één van de zes gronden van artikel 8 van de Wbp.[[32]](#footnote-32): Dat zijn

- Toestemming van de betrokkenen: Voor de verwerking van de gegevens moet de betrokkene zijn ondubbelzinnige toestemming hebben gegeven. Een organisatie moet deze toestemming controleren. Ondubbelzinnige toestemming houdt in:   
\* de betrokkene moet zijn wil in vrijheid hebben geuit:  
\* de toestemming van de betrokkene moet gericht zijn op bepaalde gegevensverwerking, de betrokkene moet geïnformeerd zijn en begrijpen waarvoor hij toestemming geeft.[[33]](#footnote-33)

- Uitvoeren van een overeenkomst: De gegevensverwerking moet noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is.[[34]](#footnote-34)

- Wettelijke verplichting: De gegevensverwerking is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen.[[35]](#footnote-35)

- Vitaal belang van de betrokkene: De gegevensverwerking is noodzakelijk om een ernstige bedreiging voor de gezondheid van de betrokkene te bestrijden.[[36]](#footnote-36)

- Uitvoeren van een publiekrechtelijke taak: De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak.[[37]](#footnote-37)

- Gerechtvaardigd belang van de organisatie: De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van degene die de gegevens verwerkt. Dit betekent dat degene die de gegevens verwerkt zijn eigen belang moet afwegen tegen het belang en de rechten van de betrokken persoon. Ook moet de verwerker vooraf nagaan of hetzelfde resultaat niet kan worden bereikt met minder gegevens.[[38]](#footnote-38)

## 3.3. Privacyreglement Extreme Woonoverlast In paragraaf 1.1 is Project Woonoverlast beschreven. Voor dit Project/Aanpak extreme woonoverlast is in een convenant afspraken gemaakt: ‘privacyreglement betreffende de aanpak Extreme Woonoverlast stad Utrecht’. De belangrijkste afspraken van dit convenant worden in deze paragraaf toegelicht.

In het Project worden nieuwe aangemelde extreme woonoverlast situaties besproken en wordt er beoordeeld of nieuwe aangemelde extreme woonoverlast situaties in projectverband opgepakt dienen te worden. Ook wordt er kort teruggekoppeld over de voortgang van de aanpak van de opgepakte extreme woonoverlast situaties. Casussen worden aangemeld via het aanmeldingsformulier Extreme Woonoverlast (bijlage 17). De ketenpartners dienen eerst om toestemming te vragen aan de melder voor het verstrekken van de gegevens.[[39]](#footnote-39) De ketenpartners mogen alleen de gegevens gebruiken die van belang zijn voor het uitvoeren van de gemaakte afspraken. Ook hebben de ketenpartners een geheimhoudingsplicht ten aanzien van gegevens die niet van belang zijn voor de betreffende activiteiten in het kader van de aanpak extreme woonoverlast.[[40]](#footnote-40)

## 3.4. Privacy charter buurtteams Utrecht

De buurtteams in Utrecht zijn verantwoordelijk voor passende dienstverlening en voor de waarborging van privacy van de klant. Deze privacy waarborging is uitgewerkt in de privacy charter (bijlage 18). Een elementaire randvoorwaarde worden gevormd door de sectorale wettelijke kaders. Bij toepassing van deze privacy charter en voor specifieke situaties waarin de sectorale wetgeving niet voorziet is de Wbp leidend. De Wbp biedt daarbij met algemeen geformuleerde normen ruimte voor maatwerk, waar de discussie en interpretatieverschillen ontstaan. Op die punten dwingt de Wbp tot een zorgvuldige afweging met betrekking tot noodzaak, subsidiariteit en proportionaliteit van de gegevensverwerking. De buurtteammedewerkers werken volgens de principes die zijn vastgelegd in de privacy charter:  
- respectvol omgaan met de persoonlijke levenssfeer van de klant: de klant krijgt de ruimte om zelf vorm te geven aan zijn dagelijks leven en de daarbij horende ondersteuning;  
- gegevens worden alleen vastgelegd en uitgewisseld voor zover dat noodzakelijk is voor de passende dienstverlening;  
- de klant heeft zelf regie over zijn eigen dossier: dit houdt in dat de klant op elk moment het dossier kan inzien;  
- de buurtteammedewerker grijpt in als de veiligheid van de klant in gevaar is en de buurtteammedewerker kan dan ook zonder toestemming van de klant gegevens vastleggen of delen met derden;  
- de buurtteams zijn open en transparant richting klanten over de wijze waarop zij omgaan met het vastleggen van gegevens en het delen ervan met derden.[[41]](#footnote-41)

Toelichting: Een uitgebreide analyse van de overeenkomsten en verschillen tussen de privacy charter en de Wbp vallen niet binnen het onderzoeksgebied en zullen daarom buiten beschouwing worden gelaten. Wel kan globaal worden gesteld dat de Wbp en de privacy charter beperkende elementen bevat voor de uitwisseling van gegevens. Of dit ook werkelijk de reden voor de ‘stroef lopende’ communicatie is, kan echter worden betwijfeld.

# 4. Maatschappelijk kader *In dit hoofdstuk is het maatschappelijk kader van het onderzoek weergegeven. In dit hoofdstuk is te lezen wat een woningcorporatie is, welke vormen van woonoverlast er zijn en wat buurtteams zijn.*

## 4.1. Woningcorporaties

***Wat is een woningcorporatie?***

Woningcorporaties zijn stichtingen of verenigingen die betaalbare woningen verhuren of verkopen. In de Woningwet 2015 staan de regels voor woningcorporaties. De Woningwet is op 1 juli 2015 ingegaan.[[42]](#footnote-42)

***De hooflijnen van de Woningwet***

Volgens de Woningwet dienen woningcorporaties zich vooral richten op het bouwen en beheren van huurwoningen voor mensen met lagere inkomens. De belangrijkste punten uit de Woningwet 2015:  
- *Strenge regels voor commerciële projecten:* corporaties moeten maatschappelijke activiteiten scheiden van commerciële activiteiten. Dit is om te voorkomen dat corporaties die meedoen aan commerciële projecten, dit niet ten koste kunnen gaan van huurders als het mis gaat.

*- Prestatieafspraken met gemeenten en huurders:* Gemeenten en huurdersorganisaties krijgen meer invloed op het beleid van corporaties. Zo maken deze drie partijen elk jaar afspraken over het aantal te bouwen woningen.

*- Onafhankelijk toezicht:* Een nieuwe, onafhankelijke toezichthouder (de Autoriteit Woningcorporaties) houdt toezicht op de woningcorporaties.[[43]](#footnote-43)

***Commerciële en maatschappelijke activiteiten woningcorporaties***

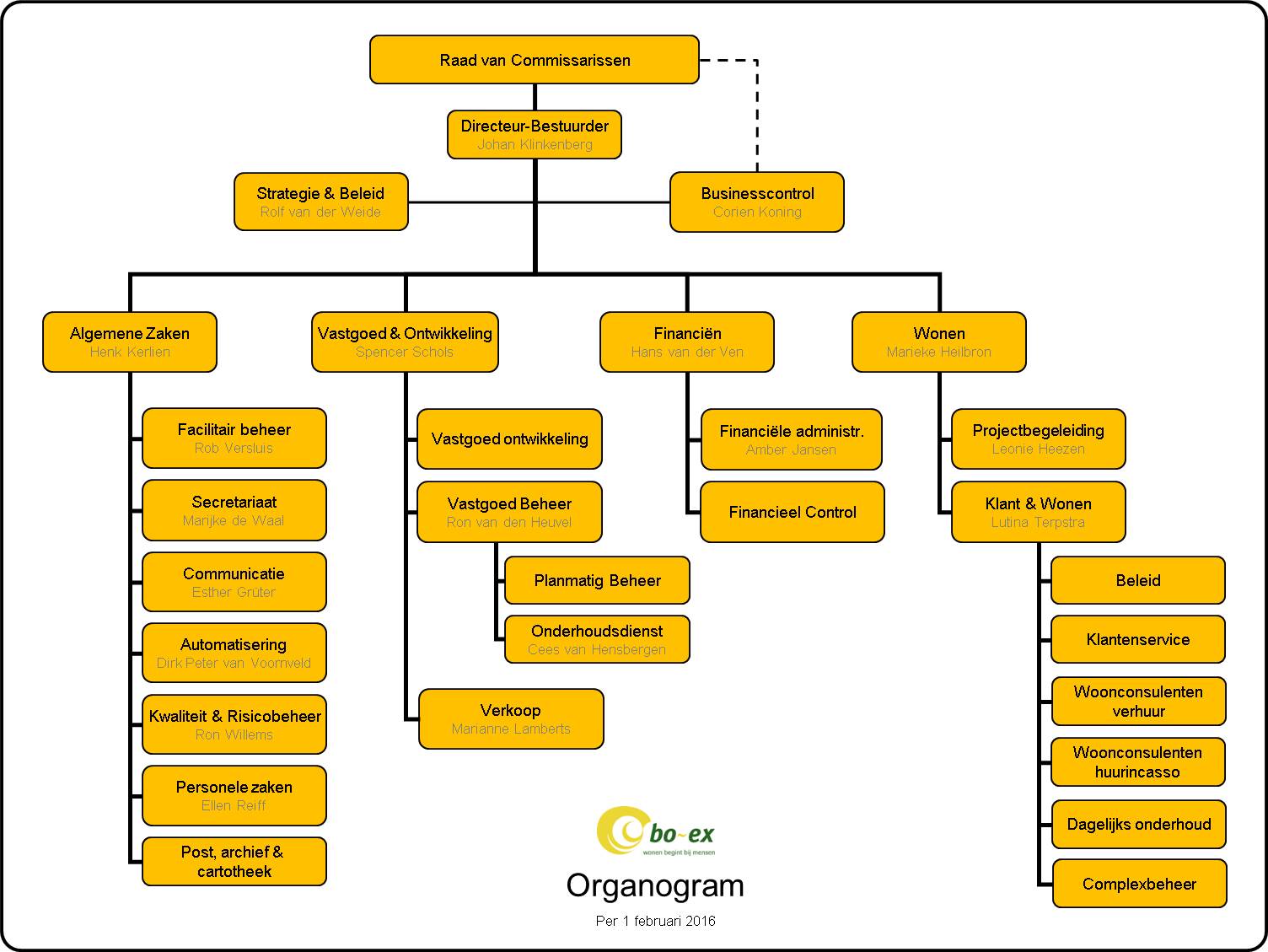
Woningcorporaties dienen zich volgens de Woningwet 2015 concentreren op het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen en andere maatschappelijke taken. De Woningwet 2015 noemt dit: diensten van algemeen economisch belangen (daeb). Daeb-activiteiten zijn:  
- *Bouw, verhuur en beheer van sociale huurwoningen:* Dit is de kerntaak van woningcorporaties: het huisvesten van mensen met een smalle beurs.   
- *Beheer van maatschappelijk vastgoed:* Maatschappelijk vastgoed is bijvoorbeeld een buurthuis, wijkbibliotheek of opvanghuis. Het maatschappelijk vastgoed moet liggen in gebieden waar de corporatie woningen bezit.

*- Investeren in leefbaarheid:* Hierbij gaat het om activiteiten om de leefbaarheid in een wijk te verbeteren (bijvoorbeeld het inzetten van huismeesters of het ontplooien van initiatieven om overlast te bestrijden). Deze activiteiten worden samen met de gemeente vastgesteld. Corporaties mogen hier niet meer dan 125 euro per woning aan uitgeven. Verder mag de corporatie alleen uitgaven doen in wijken waar zij bezit heeft.[[44]](#footnote-44)

***Woningcorporatie Bo-Ex***Bo-Ex heeft bijna 9000 huurwoningen in het bezit. Deze woningen liggen verspreid over de stad en zijn vrij divers in woningtypen en prijsklassen. Bo-Ex wil garant staan voor een aantrekkelijke woon- en leefomgeving voor mensen die gezien hun inkomen of door andere omstandigheden minder kansrijk zijn op de woningmarkt. Bo-Ex is ontstaan uit diverse kleinere Utrechtse woningbouwverenigingen en stichtingen. In eerste instantie was Bo-Ex een werkmaatschappij voor diverse woningbouwverenigingen en woningstichtingen. Vandaar de naam Bo-Ex; Bouw en Exploitatie van woningen.[[45]](#footnote-45)

***Organisatiestructuur Bo-Ex***

Bo-Ex bestaat uit een raad van commissarissen, een statutair directeur en een werkorganisatie opgebouwd uit ruim 90 medewerkers.[[46]](#footnote-46) De organisatie van Bo-Ex is opgebouwd uit vier afdelingen: Algemene zaken, Financiën, Vastgoed en ontwikkeling en een afdeling Wonen.[[47]](#footnote-47) In figuur 1 is de organogram van Bo-Ex te zien.



*Figuur 1: Organogram van Bo-Ex per 1 februari 2016[[48]](#footnote-48)*

## 4.2. Woonoverlast Het centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid definieert woonoverlast als: woonoverlast is hinder die in, vanuit en rondom een woning kan worden veroorzaakt. De overlastgever en/of degenen voor wie hij verantwoordelijk is vertonen overlastgevend gedrag en/of laten juist na bepaald gedrag te vertonen waardoor een onplezierige ervaring bij omwonende wordt veroorzaakt. Denk daarbij aan: geluidsoverlast, fysieke verloedering, vervuiling, intimiderend gedrag, brandgevaar en drugsoverlast. [[49]](#footnote-49)

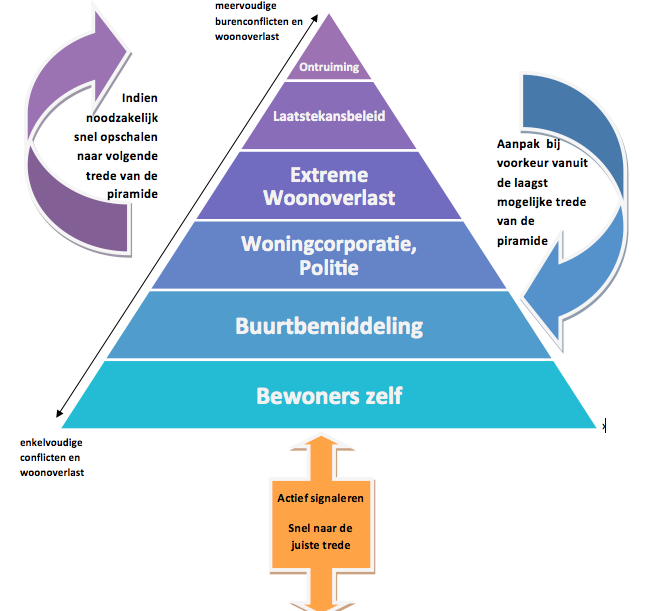
Woonoverlast is in Nederland een serieus maatschappelijk probleem. Dagelijks ervaren Nederlanders meer dan toelaatbare overlast van hun directe buren, waaronder geluidsoverlast, overlast als gevolg van huisdieren, stankoverlast, problemen door drugs- en/of drankgebruik, agressief gedrag of intimidatie.

***Vormen van woonoverlast***

Woonoverlast is te onderscheiden in twee hoofdcategorieën:

1. Woongedrag dat de leefbaarheid van de woonomgeving aantast, dit heeft een negatieve invloed op het woongenot van omwonenden. Voorbeelden hiervan zijn: geluidsoverlast, vervuiling van de woonomgeving en overtredingen in de openbare ruimte.
2. Complexe woonoverlast/woongedrag dat de veiligheid aantast, voorbeelden hiervan zijn: fysieke agressie, bedreigingen, vernielingen aan de woning of andere bezittingen.[[50]](#footnote-50)

De interventie bij de aanpak van woonoverlast wordt bepaald door de zwaarte van de problematiek. Woonoverlast heeft verschillende vormen, weergegeven in figuur 2. Woonoverlast komt voor in verschillende niveaus: woonoverlastvoorvallen die onderling kan worden opgelost. Soms is interventie van derden nodig: de woonconsulent van de corporatie, een buurtteammedewerker, wijkagent of buurtbemiddelaar. Het tweede niveau zijn de lastige overlastgevallen. Daarbij is sprake van maatschappelijke en contractuele onaanvaardbare overlast, maar de buren komen niet zelf tot een oplossing. Tegelijkertijd is de overlast niet ernstig genoeg om naar de civiele rechter te stappen en een huisuitzetting te vorderen. Bij het derde niveau komen de problemen tot escalatie. Dit niveau bestaat uit gevallen van ernstige woonoverlast waar huisuitzetting een reële dreiging is. Hier komt de civiele rechter aan te pas en besluit de corporatie of het ontruimingsvonnis uitgevoerd word.[[51]](#footnote-51)



*Figuur 2: Piramide van woonoverlast[[52]](#footnote-52)*

## 4.3 Buurtteams

Sinds 1 januari 2015 is de zorg in Nederland anders geregeld. Deze enorme omslag werd ingezet vanuit de gedachte dat de zorg beter (en goedkoper) dichtbij de mensen zelf georganiseerd kan worden.[[53]](#footnote-53) Hierdoor is de gemeente verantwoordelijk geworden voor de jeugdzorg en voor een groot deel van de zorg en ondersteuning aan volwassenen. Door de buurtteams in Utrecht staat de basiszorg dichter bij huis. De buurtteams bieden zorg en ondersteuning aan iedereen die dat nodig heeft. Dit kan bijvoorbeeld zijn op het gebied van (psychische) zorg, jeugdhulp, welzijn, woonbegeleiding en werk. Samen met de cliënt kijkt een medewerker van het buurtteam wat er nodig is en wie daarbij kan helpen. Het buurtteam werkt vanuit een eigen locatie in de buurt. In een buurtteam werken verschillende professionele hulpverleners. Het buurtteam is er voor iedereen die problemen heeft waar hij/zij zelf niet uitkomt. Een buurtteam helpt bijvoorbeeld bij:   
 - echtscheiding;

* werkloosheid;
* psychische problemen;
* schulden;
* overlast;
* verslaving.

Utrecht heeft ervoor gekozen in iedere buurt met twee verschillende teams te werken: team voor kinderen en hun ouders (Jeugd en Gezin) en teams voor huishoudens zonder minderjarige kinderen (Sociaal).[[54]](#footnote-54)

***Het Utrechtse model***  
Het veranderproces in de zorg leidde tot een vernieuwende aanpak van zorg en welzijn: het Utrechtse model- een model dat steeds in beweging blijft op basis van nieuwe inzichten en ervaringen. De kern van de Utrechtse aanpak is de ondersteuning van Utrechters langs drie geschakelde zorgsporen, met het buurtteams als spil in de zorg.[[55]](#footnote-55)

Het Utrechtse beleid is erop gericht inwoners waar nodig te ondersteunen bij het (weer) in eigen handen krijgen of behouden van de regie over hun leven. Dat gebeurt langs drie sporen:  
- Spoor 1: Zelf organiserend vermogen ondersteunen: ondersteuning mantelzorgers en vrijwilligers, sociaal makelaar, algemene voorziening.  
- Spoor 2: Basiszorg: generalistisch, laagdrempelig en dichtbij: buurtteams, I&C, eerstelijns zorg.   
- Spoor 3: Aanvullende zorg: specialistische, intensieve en/of langdurige zorg: Gemeente financiert, Wet langdurige zorg.[[56]](#footnote-56)

***Buurgericht en generalistisch***  
De buurtteams onderzoeken wat mensen zelf kunnen, hoe hun eigen netwerk kan bijspringen en of inzet van vrijwilligers ook tot de gewenste resultaten kan leiden. Pas als de hulpvraag niet via informele steun kan worden opgelost, komt professionele zorg aan bod. Indicaties zijn afgeschaft en het buurtteam bepaalt welke mensen toegang krijgen tot aanvullende vormen van zorg.[[57]](#footnote-57)

***Preventieve aanpak***  
Preventief werken maakt nadrukkelijk onderdeel uit van de opdracht van de buurtteams. Hun buurtgerichtheid en de kleinschaligheid van de werkgebieden maken de buurtteams hiervoor bij uitstek geschikt.[[58]](#footnote-58)

Een cliënt krijgt een vaste contactpersoon bij het buurtteam. Deze contactpersoon regelt hulp en stemt deze op elkaar af. De buurtteams werken met verschillende instellingen en organisaties in de wijk samen, zoals, huisartsen, wijkverpleging, consultatiebureau, GGZ, scholen en woningcorporaties.[[59]](#footnote-59)

Over de werkwijze van de buurtteams en de inzet van specialistische teams zijn de volgende afspraken gemaakt:  
- een van de grote veranderingen van het werken met buurtteams is de accentverschuiving naar vroegtijdig en preventief ingrijpen. De buurtteams bieden generalistische ondersteuning waaronder de begeleiding bij woonproblematiek. De buurtteams zullen eerder signalen oppakken van mensen met woonproblematiek en woonoverlast omdat de zorg dichter bij de burger is georganiseerd;   
- buurtteams leveren een meerwaarde door vroegtijdig ingrijpen en inzet op preventie en vroeg signalering. Een onderzoek uitgevoerd door Mitros: samenwerking buurtteam bij beginnende huurachterstand, geeft als conclusie dat vroegtijdig ingrijpen en samenwerking met de buurtteams ook kostenverlagend is voor woningcorporaties.[[60]](#footnote-60)

Ondanks de verschillen in achtergrond, kennis en ervaring heeft iedere buurtteammedewerker een generalistisch profiel en doet hetzelfde werk: het begeleiden en activeren van cliënten. Elke generalist heeft een specifieke vakmatige achtergrond en treedt binnen het team op als specialist en vraagbaak. Door het instellen van aandachtfunctionarissen per vakgebied kan het team als geheel zijn vakkennis up-to-date houden en waar nodig aanvullende expertise aantrekken. Deze manier van werken stelt de buurtteams in staat om echt met één plan en één hulpverlener per huishoudens te werken.[[61]](#footnote-61)

## 4.4. Centrale begrippen

Buurtteams: In Utrecht zijn 18 buurtteams actief. Deze teams bieden zorg en ondersteuning aan iedereen die dat nodig heeft. Het buurtteam werkt vanuit een eigen locatie in de buurt.[[62]](#footnote-62)

Woonoverlast: Dit begrip staat uitgelegd bij hoofdstuk 4.2

Complexe woonoverlast: Dit begrip staat uitgelegd bij hoofdstuk 1.3

# 5. Resultaten *In dit hoofdstuk zijn de resultaten van de deelvragen weergegeven.*

## 5.1. Werkwijze Bo-Ex bij complexe woonoverlast

*In deze paragraaf wordt het resultaat van deelvraag 1 weergegeven: Op welke wijze geven de woonconsulenten van Bo-Ex invulling aan de uitvoering van de aanpak van complexe woonoverlast? Voor deze deelvraag is gebruik gemaakt van de methode half-gestructureerde interviews. Er zijn vier woonconsulenten van Bo-Ex geïnterviewd. De interviewverslagen met de woonconsulenten zijn te vinden in bijlagen 1 tot en met 6. De tekstfragmenten van deze interviews zijn te vinden in bijlage 14. En de labels/boomdiagram van de interviews zijn te vinden in bijlage 12.*

Werkwijze woonoverlast

Het merendeel van de woonconsulenten van Bo-Ex heeft tijdens de interviews aangegeven dat woonoverlast klachten op verschillende manier binnenkomen. Dat kan per telefoon, per mail, per brief of via het overlastformulier van Bo-Ex. Zowel respondent 3 als 4 heeft aangegeven de klacht graag schriftelijk te willen ontvangen. Zij zijn van mening dat dit makkelijker is voor de dossiervorming: *“Het kan via telefoon, via mail, brief, overlastformulier dat kan op heel veel verschillende manieren. Wij willen het graag schriftelijk hebben, we doen dat puur voor het dossier.”[[63]](#footnote-63)*

Wannee*r* een woonoverlast klacht is binnengekomen onderzoeken de woonconsulenten van Bo-Ex of de betreffende huurders al met elkaar in gesprek zijn geweest. De woonconsulenten van Bo-Ex vinden het namelijk belangrijk dat huurders eerst zelf de situatie proberen op te lossen. Zo gaf respondent 5 aan: “*De eerste stap is dat ik zeg probeer het eerst zelf op te lossen. Want het is heel makkelijk om te zeggen van ik heb last van mijn buren en ik ken mijn buurman niet maar ik heb wel last van hem.”[[64]](#footnote-64)*

Op de vraag wat de volgende stap was reageerde respondent 3 anders dan de meeste respondenten. Zo heeft respondent 3 tijdens het interview aangegeven als tweede stap te onderzoeken of er sprake is van last of overlast: *“Dus in ons onderzoek proberen we altijd te achterhalen of iets last of overlast is.”[[65]](#footnote-65)*  
Ook gaat de respondent de veroorzaker aanschrijven en wijst hij de veroorzaker op de algemene huurvoorwaarden, waarin staat dat de huurder geen overlast mag veroorzaken.

Als het niet mogelijk is dat klager en veroorzaker met elkaar in gesprek gaan, dan verwijst het merendeel van de woonconsulenten naar buurtbemiddeling. Respondent 4 gaf hierover aan: “*Als iemand aangeeft van ik heb de buren gesproken maar ze werken niet mee dan verwijs ik door naar buurtbemiddeling.”[[66]](#footnote-66)* Als ook buurtbemiddeling niet heeft geholpen dan gaat respondent 4 op huisbezoek.[[67]](#footnote-67)

Signaleringsfunctie  
Op de vraag of woonconsulenten woonoverlast klachten signaleren naar de buurtteams, gaf respondent 4 als enige aan, alleen te signaleren naar de contacten in de buurtteams die de respondent binnen zijn netwerk heeft: *“Ik doe dat alleen naar de mensen die ik binnen mijn netwerk heb.”[[68]](#footnote-68)*

Werkwijze complexe woonoverlast  
Bij de werkwijze van complexe woonoverlast gaven zowel respondent 1 als 5 aan een huurder bij Project woonoverlast aan te melden wanneer de woonconsulenten de zaak niet zelf kunnen oplossen. Respondent 5 heeft hierover aangegeven: *“Als ik er zelf niet meer uit kom en als ik niet weet wat ik moet doen.”[[69]](#footnote-69)*

Het merendeel van de respondenten verwijst naar Project Woonoverlast via U-Centraal als zij een zaak hebben waar zich meerdere problemen voordoen. Respondent 1: *“Op het moment dat wij het zelf redelijk simpel kunnen oplossen dan willen we dat vaak zelf doen. Op het moment dat het complex voor ons wordt en het veel tijd kost dan doen we een aanmelding bij U-Centraal.”[[70]](#footnote-70)*

Volgens respondent 4 is er sprake van een complexe situatie als er meerdere problemen spelen.[[71]](#footnote-71) En volgens respondent 3 is er sprake van een complexe overlast situatie als zij het idee heeft dat een huurder niet alleen ondersteuning nodig heeft, maar ook professionele hulp.[[72]](#footnote-72)

Respondent 3 gaf juist aan naar Project Woonoverlast te verwijzen voor het uitwisselen van gegevens: *“Als je informatie nodig hebt van bijvoorbeeld de politie. Wij mogen met de politie geen gegevens uitwisselen, dat mag wel als iets is aangemeld bij Project Woonoverlast.”[[73]](#footnote-73)*

## 

## 5.2. Werkwijze buurtteams bij complexe woonoverlast

*In deze paragraaf wordt het resultaat van deelvraag 2 weergegeven: Op welke wijze geven de buurtteammedewerkers invulling aan de uitvoering van de aanpak van complexe woonoverlast? Voor het beantwoorden van deze vraag is gebruik gemaakt van de methode half-gestructureerd interviews. Er zijn vijf buurtteams in Utrecht geïnterviewd. De interviewverslagen met de buurtteams zijn te vinden in bijlagen 7 tot en met 11. De tekstfragmenten van deze interviews zijn te vinden in bijlage 15. En de labels/boomdiagram van de interviews zijn te vinden in bijlage 13.*

Werkwijze woonoverlast

Het merendeel van de respondenten heeft tijdens de interviews aangegeven bij woonoverlast klachten eerst in gesprek te gaan met een cliënt om te kunnen onderzoeken wat er aan de hand is: *“We doen altijd een vrij algemeen gesprek om te kijken wat de situatie is, wat het verhaal achter de situatie is, zijn er nog meer dingen aan de hand en dan gaan we kijken wat zou er moeten gebeuren.”[[74]](#footnote-74)*

Nadat respondent 4 een gesprek heeft gehad met de cliënt gaat de respondent onderzoeken of de cliënt voor buurtbemiddeling is aangemeld.[[75]](#footnote-75) Daarna onderzoeken zowel respondent 4 en 5 of het gemeld is bij andere instanties: *“Is de andere partij ermee bekend, wat is jullie inschatting wat er aan de hand is.”[[76]](#footnote-76)*

Respondent 3 daarentegen gaat daarna juist op huisbezoek om te onderzoeken wat de situatie is en om na te gaan of de klachten ook kloppen met de melding.[[77]](#footnote-77)

Respondent 2 en 5 onderzoeken als volgende stap of buurtbemiddeling mogelijk is.[[78]](#footnote-78) Zij zetten buurtbemiddeling in als het gaat om onenigheid tussen buren: *“Gaat het over onenigheid met buren dan gaan we al vrij snel kijken naar buurtbemiddeling bijvoorbeeld via U-Centraal.”[[79]](#footnote-79)*

Signaleringsfunctie

Op de vraag hoe Bo-Ex woonoverlast klachten signaleert naar de buurtteams, gaven zowel respondent 1 als 4 aan weinig zicht hierop te hebben[[80]](#footnote-80): *“Wat betreft Bo-Ex heb ik het minste zicht, Bo-Ex meldt minder aan en zoekt minder contact dan bijvoorbeeld Mitros en Portaal.”[[81]](#footnote-81)*

Respondent 2 gaf juist aan dat Bo-Ex goed woonoverlast klachten naar de buurtteams signaleert: “*Ik heb een stuk of vier casussen gehad waarin ik samenwerkte met Bo-Ex en dat is prima, het contact verloopt goed.”[[82]](#footnote-82)*

Respondent 5 heeft aangegeven op deze vraag niet te weten hoe Bo-Ex signaleert.[[83]](#footnote-83)

Werkwijze complexe woonoverlast   
Respondent 4 meldt een cliënt aan bij Project woonoverlast als er sprake is van extreme en aanhoudende overlast.[[84]](#footnote-84) Voordat de respondent een cliënt aanmeldt bij het Project, onderzoekt de respondent of andere instanties zoals een woningcorporatie de cliënt al heeft aangemeld. Dit om te voorkomen dat partijen langs elkaar gaan werken.[[85]](#footnote-85) In Project Woonoverlast komen partijen één keer in de zes weken bij elkaar om te overleggen over een woonoverlast klacht.[[86]](#footnote-86)

## 5.3. Ervaringen van de woonconsulenten van Bo-Ex

*In deze paragraaf wordt het resultaat van deelvraag 3 weergegeven: Welke ervaringen en verwachtingen hebben de woonconsulenten van Bo-Ex en de buurtteammedewerkers ten aanzien van de samenwerking bij complexe woonoverlast*? *Voor het beantwoorden van deze deelvraag zijn er bij vier woonconsulenten van Bo-Ex een half-gestructureerd interview afgenomen.*

Knelpunt samenwerken

Tijdens de interviews heeft het merendeel van de respondenten aangegeven dat zij als knelpunt ervaren dat buurtteams terughoudend zijn in het geven van informatie.[[87]](#footnote-87)

Respondent 3 en 4 ervaren ook als knelpunt dat er binnen het buurtteam een eenduidige lijn mist over hun werkwijze.[[88]](#footnote-88) Als de respondenten een cliënt bij een buurtteam willen aanmelden dan kan dit bij het ene buurtteam wel en bij het andere niet: *“Op het moment dat ik aan een huurder vraag of hij het goed vindt dat ik hem aanmeldt bij het buurtteam, sommige buurtteams accepteren dat anderen zeggen nee ze moeten zelf langskomen. Daar is niet één lijn, dat vind ik een knelpunt.”[[89]](#footnote-89)*

Daarnaast heeft Bo-Ex andere belangen dan die van de buurtteams waardoor de belangen met elkaar kunnen botsen: *“Omdat wij zeggen nu is de maat vol we gaan naar de rechter. Terwijl een buurtteammedewerker zegt nee dat wil ik niet, dan gaat mijn cliënt misschien op de straat raken en dat is natuurlijk een knelpunt.”[[90]](#footnote-90)*

Contact met buurtteam

Zowel respondent 3, 4 als 5 hebben aangegeven niet veel contact te hebben met een buurtteam.[[91]](#footnote-91) Respondent 4 heeft hierover aangegeven: *“Ik had niet zoveel contact met het buurtteam. De samenwerking ging niet soepel.”[[92]](#footnote-92)* Respondent 5 geeft aan niet veel contact te hebben met het buurtteam omdat buurtteams terughoudend zijn in het geven van informatie, omdat zij bang zijn om de privacy regels te schenden.[[93]](#footnote-93)

Goed in samenwerking

Als respondent 4 eenmaal een buurtteammedewerker heeft gevonden waar de respondent goed contact mee heeft dan verloopt de samenwerking volgens de respondent goed: *“Zodra je iemand te pakken hebt en op huisbezoek gaat en als je weet wie de begeleider is dan gaat het wel.”[[94]](#footnote-94)*

Beter in samenwerking

Zowel respondent 4 als 5 hebben aangegeven dat er een aantal zaken beter kunnen in de samenwerking. Zo moeten Bo-Ex en de buurtteams beter hun verwachtingen over hoe zij elkaar kunnen aanvullen in de samenwerking naar elkaar communiceren.[[95]](#footnote-95) Respondent 5 is van mening dat de samenwerking kan worden verbeterd als Bo-Ex en de buurtteams naar elkaar toegroeien: *“Dat we meer naar elkaar toegroeien dat je meer aanspraak hebt met elkaar zodat je casussen kunt bespreken. En dat het dan niet allemaal via Project Woonoverlast hoeft.”[[96]](#footnote-96)*

## 5.4. Ervaringen van de buurtteammedewerkers

*In deze paragraaf wordt het resultaat van deelvraag 3 weergegeven: Welke ervaringen en verwachtingen hebben de woonconsulenten van Bo-Ex en de buurtteammedewerkers ten aanzien van de samenwerking bij complexe woonoverlast*? *Voor het beantwoorden van deze deelvraag zijn er bij vijf buurtteammedewerkers een half-gestructureerd interview afgenomen.*

Knelpunt samenwerken

De buurtteammedewerkers ervaren als knelpunt in de samenwerking dat er binnen de buurtteams niet een eenduidige lijn over hun werkwijze is.[[97]](#footnote-97) Respondent 5 heeft hierover aangegeven: “*Er zijn 18 buurtondernemers die soms voor hun eigen wijk een bepaalde visie hebben dan die van de andere buurtteams. En dat betekent ook al heb je één naam dan zal je merken dat er verschillende manieren van werken zijn.”[[98]](#footnote-98)* Volgens respondent 1 is er een spanningsveld tussen Bo-Ex en de buurtteams omdat het onduidelijk is voor Bo-Ex hoe buurtteams te werk gaan: *“Vroeger ging het op basis van: er is sprake van deze situatie dan mag u dit doen, dat was heel strak. Dat gaf wel een soort duidelijkheid. Maar dat betekent ook dat je sommige groepen minder kon bedienen. Die duidelijkheid is er nu niet meer. Het voordeel is dat je steeds op casus niveau kan kijken hoe zouden we deze burger met elkaar het beste kunnen helpen. Dat is heel mooi maar dat geeft verwarring bij de samenwerking partners die zeggen bij het ene buurtteam gaan ze daar naar toe en bij het ander zeggen ze nee wij doen dat niet. Daar is nu een soort spanningsveld.”[[99]](#footnote-99)*

Tevens ervaart respondent 5 de privacywetgeving als een knelpunt. Zij is van mening dat het niet altijd in het belang van de cliënt is om alle cliënt gegevens te delen. Volgens de respondent kan je alleen gegevens delen als dat relevant is voor de situatie.[[100]](#footnote-100)

Verloop samenwerking  
Respondent 2 en 3 zijn van mening dat de samenwerking met Bo-Ex goed verloopt.[[101]](#footnote-101) Daarentegen zijn respondent 1 en 4 van mening dat de samenwerking verbeterd kan worden. Vooral het punt van communiceren en het geven van feedback is voor verbetering vatbaar[[102]](#footnote-102) : *“Als corporaties zorgen hebben en ze merken dat de samenwerking niet loopt en ze komen met het desbetreffende buurtteams niet uit, dan zouden wij dat graag horen, om zo mee te kijken en zo van elkaar te leren.”[[103]](#footnote-103)*

Daarnaast gaven de respondenten ook nog andere verbeterpunten met betrekking tot de samenwerking aan. Zo is respondent 1 van mening dat Bo-Ex vaker de buurtteams moet uitnodigen. Op die manier ontstaat de gelegenheid om casussen met elkaar te bespreken en duidelijkheid te krijgen. De respondent is van mening dat corporaties als één van de eerste zaken signaleren. Voor de meeste efficiënte afhandeling van de klachten zou het goed zijn wanneer de buurtteams daarvan op de hoogte worden gesteld.[[104]](#footnote-104) Daarnaast is de respondent van mening dat de vroegsignalering kan worden verbeterd.[[105]](#footnote-105) Ten slotte ervaart de respondent als verbeterpunt dat Bo-Ex haar huurder introduceert bij haar huurders: “*Wat nog niet altijd goed loopt is wij willen door verwijzers geïntroduceerd worden. We willen graag geïntroduceerd worden zodat de huurder weet dat hij bij het buurtteam terecht kan en dat de corporatie tegen de huurder kan zeggen dat het buurtteam zal langskomen.”[[106]](#footnote-106)*

Respondent 2 heeft als verbeterpunt aangegeven dat er meer casussen met Bo-Ex besproken moeten worden als Bo-Ex zaken heeft waar zij zich zorgen over maakt.[[107]](#footnote-107) Respondent 3 daarentegen is van mening dat de verwachtingen van Bo-Ex soms groter zijn dan wat een buurtteam in een zaak kan betekenen.[[108]](#footnote-108) Er moet dus iets gedaan worden aan de verwachtingen van beide partijen. Respondent 4 heeft aangegeven dat corporaties actiever moeten worden om hun huurders door te verwijzen naar de buurtteams.[[109]](#footnote-109)

Taak in samenwerking

Op de vraag wat de taak is van de buurtteammedewerkers in de samenwerking met Bo-Ex gaven respondent 4 en 5 aan dat zij hun cliënten ondersteunen en informeren.[[110]](#footnote-110) Volgens respondent 4 hebben zij ook als taak om te verwijzen naar bijvoorbeeld politie, advocaten, buurtbemiddeling en casemanagement woonoverlast.[[111]](#footnote-111) Respondent 5 gaf als aan dat buurtteammedewerkers verantwoordelijk zijn om de zelfredzaamheid van de cliënten te vergroten.[[112]](#footnote-112)

Goed in samenwerking

Respondent 2 en 4 hebben aangegeven dat zij corporaties goed weten te vinden in de samenwerking.[[113]](#footnote-113) Respondent 5 is van mening dat corporaties goed meedenken en dat zij betrokken zijn bij de wijk.[[114]](#footnote-114)

Verwachtingen van corporatie   
Respondent 4 verwacht van een corporatie dat zij meedenken en overleggen met een buurtteam.[[115]](#footnote-115)

## 

## 5.5. Samenvatting

*In deze paragraaf wordt een samenvatting weergegeven van de resultaten van de deelvragen.*

***Woonconsulenten Bo-Ex***

Uit onder meer de afgenomen interviews blijkt dat voor de woonconsulenten van Bo-Ex, bij het afhandelen van woonoverlast klachten het van belang is dat zij de klachten schriftelijk binnen krijgen zodat er een dossier opgebouwd kan worden. Ook geven de woonconsulenten aan dat ze onderzoeken of de huurders al met elkaar in gesprek zijn geweest. Dit wordt gedaan, omdat het van belang is dat huurders eerst proberen zelf de situatie op te lossen. Tijdens de interviews werd er gevraagd naar de signaleringsfunctie van Bo-Ex van woonoverlast naar de buurtteams toe. Er was maar één respondent die daar antwoord op heeft gegeven: er wordt alleen gesignaleerd binnen het netwerk. De woonconsulenten van Bo-Ex verwijzen naar Project Woonoverlast als zij een woonoverlast klacht niet zelf kunnen oplossen of als dat teveel tijd kost voor Bo-Ex. Tevens is gebleken dat één van de respondenten doorverwijst naar Project Woonoverlast voor het uitwisselen van gegevens.

De woonconsulenten van Bo-Ex hebben niet veel contact met de buurtteams en zij ervaren als knelpunt dat de buurtteams terughoudend zijn in het geven van informatie over een huurder. Daarnaast is de werkwijze van de buurtteams onduidelijk voor Bo-Ex. Voor een verbetering van de samenwerking is het van belang dat Bo-Ex en de buurtteams beter hun verwachtingen naar elkaar communiceren over hoe zij elkaar kunnen aanvullen in de samenwerking.

***Buurtteammedewerkers***

Bij de aanpak van woonoverlast, voeren de buurtteammedewerkers eerst een gesprek met de cliënt. De stappen die de buurtteammedewerkers daarna nemen zijn verschillend. Zo gaat de ene medewerker daarna onderzoeken of de cliënt al is aangemeld voor buurtbemiddeling, de andere medewerker gaat eerst op huisbezoek. Uit de interviews is gebleken dat de buurtteammedewerkers weinig zicht hebben op hoe Bo-Ex woonoverlast klachten signaleert naar het buurtteam. Bij extreme en aanhoudende woonoverlast wordt Project Woonoverlast ingezet.

## De buurtteammedewerkers ervaren als knelpunt dat er binnen de buurtteams een eenduidige lijn over hun werkwijze mist, dit kan voor spanningen zorgen tussen Bo-Ex en de buurtteams. Ook wordt als knelpunt de privacywetgeving ervaren. Voor een verbetering van de samenwerking is het van belang dat de communicatie tussen Bo-Ex en de buurtteams verbeterd wordt. Daarnaast kan de samenwerking worden verbeterd als Bo-Ex met de buurtteams meer casussen bespreekt.

6. Conclusies en aanbevelingen  
*In dit hoofdstuk zijn de resultaten van het onderzoek beschreven en zijn de aanbevelingen weergegeven. In paragraaf 6.1 is de conclusie van het onderzoek beschreven en in paragraaf 6.2 zijn de aanbevelingen te lezen. Aan de hand van de resultaten van het onderzoek, zal de centrale vraag worden beantwoord.*

## 6.1. Conclusies

De centrale vraag van het onderzoek is: *Hoe kan, gezien de ervaringen van de woonconsulenten van Bo-Ex en de buurtteammedewerkers in Utrecht, hun samenwerking verbeterd worden ten aanzien van de aanpak van complexe woonoverlast binnen het kader van de Wet bescherming persoonsgegevens?* Deze vraag kan als volgt worden beantwoord:

***Aanpak complexe woonoverlast***

Als woonconsulenten een klacht met betrekking tot woonoverlast binnenkrijgen, onderzoeken zij of er sprake is van complexe woonoverlast. De woonconsulenten omschrijven complexe woonoverlast als volgt: overlastdie wordt veroorzaakt door een persoon met meerdere problemen, waarbij betrokkenheid van meerdere partijen, zoals GGZ, buurtteams en/of de politie is gewenst om het probleem aan te pakken. Indien er sprake is van complexe woonoverlast verwijst het merendeel van de woonconsulenten de huurder door naar Project Woonoverlast, waarbij complexe woonoverlast in de wijken wordt aangepakt. In dit project werken de woonconsulenten onder andere samen met Stichting Beschermende Woonvormen Utrecht en Altrecht.

Het merendeel van de woonconsulenten verwijst naar Project Woonoverlast, als het complexe woonoverlast betreft waarbij meerdere problemen bij een huurder spelen. Ook verwijzen de woonconsulenten naar Project woonoverlast als zij van mening zijn dat een huurder professionele hulp nodig heeft.

Het merendeel van de buurtteammedewerkers verwijzen, indien er sprake is van complexe woonoverlast, de huurder ook door naar Project Woonoverlast. De buurtteammedewerkers omschrijven complexe woonoverlast als overlast die extreem en aanhoudend is. De buurtteammedewerkers onderzoeken eerst of de huurder door de woonconsulenten is aangemeld bij Project Woonoverlast, zodat de werkprocessen van de woonconsulenten en de buurtteammedewerkers bij complexe woonoverlast elkaar niet zullen kruisen.

Geconcludeerd kan worden is dat het merendeel van zowel de woonconsulenten als de buurtteammedewerkers bij complexe woonoverlast de huurder doorverwijzen naar Project Woonoverlast. Echter, beide partijen hanteren een andere omschrijving van het begrip complexe woonoverlast. Dit kan tot problemen leiden omdat als beide partijen niet hetzelfde verstaan onder complexe woonoverlast, er niet de juiste aanpak wordt gehanteerd.

***Ervaringen en verwachtingen***

In de samenwerking met de buurtteams ervaren de woonconsulenten een aantal knelpunten. Eén van deze knelpunten is dat de buurtteams terughoudend zijn in het geven van informatie over een huurder als er sprake is van complexe woonoverlast. Woonconsulenten zouden graag zien dat de buurtteammedewerkers hen meer op de hoogte houden over wat er is ondernomen om de woonoverlast aan te pakken. Tevens hebben de woonconsulenten aangegeven dat zij het een knelpunt vinden dat er binnen de buurtteams geen eenduidige lijn is over de werkwijze van de buurtteammedewerkers bij complexe woonoverlast. Zo is het voor de woonconsulenten onduidelijk hoe zij een huurder bij het buurtteam kunnen aanmelden en hoe het buurtteam omgaat met het uitwisselen van gegevens over een huurder.

De woonconsulenten zijn van mening dat de samenwerking met de buurtteams om complexe woonoverlast aan te pakken verbeterd kan worden. De woonconsulenten vinden dat de verwachtingen van zowel Bo-Ex als de buurtteams over hoe zij elkaar kunnen aanvullen in de samenwerking moeten worden gecommuniceerd. Daarnaast hebben zij aangegeven dat de samenwerking wel goed verloopt met de buurtteams als de woonconsulenten met één persoon van het buurtteam contact hebben omdat zij dan duidelijkheid hebben over wie van het buurtteam betrokken is bij de huurder. Hierdoor kan de buurtteammedewerker de woonconsulent informatie geven over hoe het contact verloopt met de huurder. Ook kan de buurtteammedewerker een terugkoppeling geven aan de woonconsulent over wat hij heeft ondernomen om de overlast situatie aan te pakken. Deze informatie heeft de woonconsulent nodig om te kunnen bepalen wat een juiste aanpak is bij complexe woonoverlast.

De buurtteammedewerkers ervaren de samenwerking anders dan Bo-Ex, volgens hen is er sprake van goede samenwerking omdat de buurtteammedewerkers een goed contact hebben met de woonconsulenten. Echter, de buurtteammedewerkers zien dat het een probleem is voor de woonconsulenten, dat er binnen de buurtteams geen eenduidige lijn is over de werkwijze bij de aanpak van complexe woonoverlast. Zo geeft het ene buurtteam wel informatie over een huurder door aan de woonconsulenten, terwijl een ander buurtteam dat juist niet doet. Ook is er een verschil bij de buurtteams over hoe een woonconsulent een huurder kan aanmelden bij een buurtteam. Het ene buurtteam wil graag de aanmelding van de huurder zelf, terwijl bij een ander buurtteam, een woonconsulent de huurder wel kan aanmelden. Dit zorgt voor onduidelijkheid onder de woonconsulenten. Deze onduidelijkheid is logisch, gezien het feit dat er achttien buurtteams in Utrecht zijn, waardoor het lastig is dat zij allemaal dezelfde werkwijze bij complexe woonoverlast kunnen hanteren.

De buurtteammedewerkers hebben aangegeven dit te kunnen opvangen door ten eerste met de woonconsulenten te communiceren als de samenwerking niet goed verloopt. Op deze manier kunnen de buurtteammedewerkers de punten van verbetering in de samenwerking meenemen zodat dit in de toekomst soepeler zal verlopen. Ten tweede kan dit door samen met de woonconsulenten casussen te bespreken, waarbij meerdere problemen spelen bij een huurder en waarvan het van belang is dat er de juiste aanpak wordt gehanteerd bij complexe woonoverlast.

## 6.2. Aanbevelingen *Aan de hand van de resultaten en de conclusies van het onderzoek, worden de volgende drie aanbevelingen gedaan:*

Aanbeveling 1: De woonconsulenten van Bo-Ex en de buurtteammedewerkers stellen binnen drie maanden eenzelfde uitleg op over het begrip complexe woonoverlast.

Uit de resultaten is gebleken dat de woonconsulenten van Bo-Ex en de buurtteammedewerkers een andere omschrijving hanteren van het begrip complexe woonoverlast. Het is voor Bo-Ex en de buurtteammedewerkers belangrijk om te beginnen met het hanteren van eenzelfde uitleg over het begrip complexe woonoverlast zodat zij weten wanneer zij vinden dat er sprake is van complexe woonoverlast.

Aanbeveling 2: De woonconsulenten van Bo-Ex bespreken binnen zes maanden na dit onderzoek met de buurtteams die in de wijken onder het werk gebied van Bo-Ex vallen op welke gebieden zij elkaar kunnen aanvullen in de samenwerking.

Hetgeen wat de samenwerking tegenwerkt is de communicatie. De woonconsulenten en de buurtteammedewerkers weten niet hoe zij elkaar kunnen aanvullen in de samenwerking om complexe woonoverlast aan te pakken. Zowel de woonconsulenten als de buurtteammedewerkers hebben in de interviews aangegeven dat de werkwijze van de buurtteammedewerkers bij complexe woonoverlast onduidelijk is voor Bo-Ex. De woonconsulenten weten dan niet wanneer zij wel of niet een huurder bij een buurtteam kunnen aanmelden en of het buurtteam hen informatie over een huurder geeft. Deze communicatie is belangrijk om te zorgen dat de werkprocessen van de woonconsulenten en de buurtteammedewerkers bij complexe woonoverlast elkaar niet zullen kruisen.

Aanbeveling 3: Bo-Ex stelt binnen twee maanden een overeenkomst op voor huurders die hulp ontvangen.

De huurder die hulp ontvangt zal worden gevraagd of informatie mag worden gedeeld met de buurtteams. Deze toestemming wordt door het ondertekenen van een overeenkomst verleend. Om zo goed mogelijk te kunnen samenwerken bij de aanpak van complexe woonoverlast is het van belang dat de woonconsulenten en buurtteammedewerkers informatie over een huurder kunnen delen om zo te zorgen dat er de juiste aanpak wordt gehanteerd bij complexe woonoverlast.

6.3. Discussie  
Woonconsulenten en de buurtteammedewerkers hebben ieder een andere uitleg over het begrip complexe woonoverlast. Zo denken woonconsulenten dat het overlast betreft dat alleen door meerdere partijen aangepakt kan worden. Buurtteammedewerkers zien het als extreem en aanhoudend.

Zowel de woonconsulenten als de buurtteammedewerkers verwijzen een huurder door bij complexe woonoverlast naar Project Woonoverlast. Echter, hanteren beide partijen een andere omschrijving van het begrip complexe woonoverlast. Dit kan tot problemen leiden omdat als beide partijen niet hetzelfde verstaan onder complexe woonoverlast, er niet de juiste aanpak wordt gehanteerd. Zo kunnen woonconsulenten bij de aanpak van complexe woonoverlast juridische middelen inzetten, zoals het ontruimen van een woning. Buurtteammedewerkers hebben deze juridische middelen niet. Gezien het feit dat een woning tot de eerste levensbehoefte behoort, is het belangrijk dat de overlast niet leidt tot ontruiming. Zowel de woonconsulenten als de buurtteammedewerkers zullen niet meteen een huurder uit huis zetten. Echter, weegt het belang van huurders bij de woonconsulenten zwaarder dan het belang van een individuele huurder die overlast veroorzaakt, en zullen de woonconsulenten als de situatie uit de hand gaat lopen, tot het ontruimen van een woning overgaan.

Naar mijn mening moet de communicatie (verwachtingen naar elkaar communiceren over hoe beide partijen elkaar kunnen aanvullen in de samenwerking) tussen de woonconsulenten en de buurtteammedewerkers worden verbeterd, zodat hun werkprocessen bij complexe woonoverlast elkaar niet gaan kruisen en er dus een juiste aanpak kan worden gehanteerd.

***Reflectie op methode***Het doel van dit onderzoek was om inzichtelijk te maken hoe de samenwerking tussen Bo-Ex en de buurtteams, met betrekking tot Project Woonoverlast, verloopt op basis van de ervaringen van de woonconsulenten van Bo-Ex en de buurtteammedewerkers. Dit heb ik onderzocht door middel van half-gestructureerde interviews met de woonconsulenten van Bo-Ex en met vijf buurtteams in Utrecht. Deze interviews verliepen goed. De interviews had ik afgenomen in een ruimte waar ik niet gestoord kon worden door collega’s. Voordat ik het interview afnam las ik de topic-lijst nogmaals door zodat ik goed wist welke vragen ik ging stellen. Na de eerste paar interviews heb ik mijn topic-lijsten aangevuld en aangescherpt. Nadat ik meerdere interviews had afgelegd wist ik steeds duidelijker welke vragen zeker van belang waren waardoor de interviews steeds wat gemakkelijker verliepen.

Voordat ik begon aan het onderzoek was het mijn doel om alle zes de woonconsulenten te interviewen. Dit is niet gelukt, omdat in mijn vooronderzoek naar boven kwam dat één medewerker al langere tijd ziek was en één medewerker van Bo-Ex werkte sinds kort bij Bo-Ex en had daarom nog geen contact gehad met buurtteams. Ik heb toen vier woonconsulenten geïnterviewd en de klachten coördinator.

Ook was het mijn doel om minstens de helft van alle achttien buurtteams te interviewen. Dit is niet gelukt, omdat ik of geen reactie had gekregen op mijn mail of omdat ik na veel nabellen te horen kreeg dat de buurtteams het erg druk hadden en zij veel aanvragen krijgen voor het meewerken aan scripties. Wel heb ik vijf buurtteams geïnterviewd: Overvecht de Gagel, Kanaleneiland Noord, Kanaleneiland Zuid en buurtteam Leidsche Rijn. Echter, heb ik bij Overvecht de Gagel twee respondenten gesproken, de buurtondernemer en een maatschappelijk werkster. Het interview met Kanaleneiland Zuid heb ik afgenomen door het interview aan de telefoon af te leggen. Dit kwam omdat dit makkelijker was voor de respondent. Het afnemen van een interview aan de telefoon vond ik wat lastiger dan de interviews die ik had afgenomen bij de buurtteams zelf. Van buurtteam Hooggraven kreeg ik telefonisch een reactie met dat zij niet veel samenwerken met Bo-Ex waardoor ik met dit buurtteam ook geen interview heb gedaan. Ondanks dat ik het doel niet heb behaald om minstens negen buurtteams te interviewen, heb ik wel veel informatie van de interviews kunnen verkrijgen om zo inzicht te krijgen in de ervaringen en verwachtingen van de respondenten.

# 

# Literatuurlijst

**Boeken:**

- A.M. Kloosterman, H.J. Rossel en M.H. Rozeboom. (2014). *Hooflijnen in het huurrecht* (achtste druk)*.* Deventer: Uitgeverij Kluwer B.V.   
- J. Sengers en P. van der Sanden. (2015). *Huurrecht woonruimte* (zevende druk). Den Haag: Sdu Uitgevers.

**Websites:**  
- Bo-Ex, overlast, december 2014. Geraadpleegd op 18 mei 2016, via [www.boex.nl](http://www.boex.nl).

- Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid. Woonoverlast. Geraadpleegd op 9 maart 2016, via <http://www.hetccv-woonoverlast.nl/woonoverlast>.

- College Bescherming Persoonsgegevens. De Wet Bescherming Persoonsgegevens over de bescherming van uw persoonlijke gegevens. Geraadpleegd op 13 juni 2016 via, <http://www.wbvelsen.nl/>.  
- Woningcorporaties. Geraadpleegd op 16 maart 2016, via [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).

- Commerciële en maatschappelijke activiteiten woningcorporaties. Geraadpleegd op 16 maart 2016, via [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).

- Nieuwe Woningnetwet: hoofdlijnen. Geraadpleegd op 16 mei 2016, via [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).

- Opleiding en beroep voor groei en ontwikkeling. Woonconsulent. Geraadpleegd op 10 mei 2016, via [www.opleidingenberoep.nl](http://www.opleidingenberoep.nl).

- Over Bo-Ex. Geraadpleegd op 9 maart 2016, via [www.boex.nl](http://www.boex.nl).

- Privacy charter buurtteams Utrecht. 11 december 2014. [www.buurtteamsutrecht.nl](http://www.buurtteamsutrecht.nl).

- Rijksoverheid. Woningcorporaties. Geraadpleegd op 16 maart 2016, via <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woningcorporaties>.

- Verstrekken van persoonsgegevens. Geraadpleegd op 7 mei 2016 via, [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

**Rapporten:**

- Aedes corporatiemonitor bijzondere doelgroepen. Den Haag 15 december 2015.

**-** Gemeente Utrecht, Aansluiten bij de kracht van mensen, Utrecht vernieuwt de sociale zorg, het buurtteams als spil van een vernieuwd zorgstelsel.   
 - Ministerie van Justitie. Handleiding voor verwerkers van persoonsgegevens Wet bescherming persoonsgegevens. Den Haag april 2002.

- Gemeente Utrecht, samenwerkingsovereenkomst van de STUW gemeente Utrecht, buurtteamorganisaties en U Centraal, begeleiding bij woonproblematiek binnen de nieuwe Wmo, 7 december 2014.

- Jaarverslag 2014 Bo-Ex.

- Mr. Th. C. De graaf. Nijmegen woonoverlast binnenwerk. Protocol aanpak woonoverlast, succesvolle samenwerking bij de aanpak van woonoverlast ook in de komende jaren kunnen voortzetten. Nijmegen 2007.

- Privacyreglement betreffende de aanpak Woonoverlast stad Utrecht, april 2015.

**Tijdschriften/folder:**- Aedes vaktijdschrift voor woningcorporaties. 7 juni 2006. Achter de voordeur. Utrecht pakt woonoverlast aan.   
- Folder Buurtteams Utrecht, Grip houden op uw eigen leven.

**Wetten:**

- Artikel 7:204, lid 2 BW.

- Artikel 7:206, lid 1 BW.

# Bijlage 1: Topic lijst Interview met woonconsulenten

*Inleiding: Welkom. Fijn dat uw mee wilt werken aan dit onderzoek, nogmaals dank daarvoor. Ik verricht voor mijn afstuderen een onderzoek naar de samenwerking tussen buurtteams en Bo-Ex met betrekking tot de aanpak van woonoverlast. Het interview zal ongeveer een halfuur tot een uur duren. Bij het verwerken van dit interview zal ik alles anonimiseren. Om de betrouwbaarheid te waarborgen neem ik dit interview op met mijn telefoon, heeft u daar bezwaren tegen?*

**Topic 1: Vooropleiding en functie**

1) Welke opleiding/studie heeft u gevolgd?  
2) Kunt u wat vertellen over uw werkzaamheden hier? Taak/functie?

**Topic 2: Werkwijze complexe woonoverlast**  
1) Hoe komt een complexe woonoverlast klacht binnen bij Bo-Ex?

2) Wat is de eerste stap die u neemt bij het afhandelen?

3) Wat doet u als u de klacht niet zelf kan afhandelen?

4) Wanneer draagt u de klacht over? En Waarom?

5) Wat is volgens u de afhandeling van Bo-Ex bij woonoverlast klachten? Is daar een werkomschrijving voor? Is er voor de klachten afhandeling een werkproces?

6) Onderscheid tussen de soort klachten? Wie pakt dat op, en zit daar onderscheid in?

7) Handelt iedereen de klachten af op dezelfde manier?

8) Veel overleg met collega’s?

9) Na zorg geleverd, door wie?

**Topic 3: Werkwijze buurtteam**  
1) Hoe gaat volgens u een buurtteam te werk? Wat weet u over een buurtteam?

2) Hoe werkt Bo-Ex samen met de buurtteams?

3) Hoe verloopt volgens u de samenwerking met de buurteams?

4) Wat gaat er goed in de samenwerking? Ervaar je knelpunten als je een buurtteam inschakelt?

5) Wat gaat er minder goed in de samenwerking?

6) Welke afspraken zijn er volgens u gemaakt met de buurtteams?  
7) Vindt u het fijn om met hen samen te werken?

8) Veel contact met een buurtteam als er sprake is van overlast? Hoe verloopt dat contact?

9) Met welke buurtteams contact?

10) Wat zijn knelpunten met betrekking tot de aanpak van overlast?

**Topic 4: Project Woonoverlast**  
1) Wat weet u over Project Woonoverlast? Hoe gaat dit in zijn werk?

2) Wanneer verwijst u door naar Project Woonoverlast en waarom?

3) Wat doe je bij extreme woonoverlast, verwijs je meteen door?

4) Wanneer verwijs je naar andere instanties? En welke instanties zijn dat? Waarom die?

5) Verschil Project en buurtteam?

6) Wanneer is er sprake van extreme overlast?

# Bijlage 2: Topic lijst interview met buurtteams

*Inleiding: Welkom. Fijn dat uw mee wilt werken aan dit onderzoek, nogmaals dank daarvoor. Ik verricht voor mijn afstuderen een onderzoek naar de samenwerking tussen buurtteams en Bo-Ex met betrekking tot de aanpak van woonoverlast. Het interview zal ongeveer een halfuur tot een uur duren. Bij het verwerken van dit interview zal ik alles anonimiseren. Om de betrouwbaarheid te waarborgen neem ik dit interview op met mijn telefoon, heeft u daar bezwaren tegen?*

**Topic 1: Vooropleiding en functie**

1) Welke opleiding/studie heeft u gevolgd?  
2) Kunt u wat vertellen over uw werkzaamheden hier? Taak/functie?

**Topic 2: Werkwijze**1) Met welke wetten werkt een buurtteam?

2) Hoe is de werkwijze van een buurtteam? Zijn daar richtlijnen of protocollen?

3) Hoe gaat een buurtteam te werk bij een woonoverlast zaak?

4) Wat is de eerste stap die een buurtteam onderneemt als er sprake is van overlast?

5) Wordt er informatie uitgewisseld aan een corporatie? Wanneer? Is dat vastgelegd? Waarom? Hoe verloopt de terugkoppeling naar Bo-Ex als jullie samen op trekken bij een woonoverlast zaak? Jullie werken met meerdere instanties samen, maar hoe zit het dan met het delen van cliënt gegevens? Zijn daar afspraken over gemaakt?

6) Hoe komt een huurder bij jullie terecht als er sprake is van overlast? Hoe komt een huurder die overlast veroorzaakt in beeld bij een buurtteam?

**Topic 3: Samenwerking**

1) Hoe ziet de samenwerking in elkaar? Hoe is de samenwerking tot stand gekomen? Hoe vult de 1 de ander aan? Zijn er afspraken gemaakt over de samenwerking? Welke? Waar vastgelegd? Verwachtingen/belangen?

2) Welke taken heeft een buurtteam in de samenwerking met Bo-Ex met betrekking tot overlast?

3) Waar is een buurtteam verantwoordelijk voor in de samenwerking? Wat houdt dat in? Wat doen jullie dan?

4) Wat hebben jullie van Bo-Ex nodig in de samenwerking?

5) Met welke woningcorporaties werkt dit buurtteam samen?

6) Op welke gebieden wordt er samengewerkt?

7) Op het nieuws was het zo dat corporaties niet goed weten wat er bij hun huurders speelt is dat in de praktijk ook zo?

8) Wat vind u belangrijk aan samenwerking en waarom?

9) Wat zouden corporaties beter kunnen doen in de samenwerking? Heeft u een tip voor de samenwerking voor Bo-Ex om dichter bij elkaar te komen?

10) Op welke gebieden zou de samenwerking verbeterd moeten worden?

11) Wat kan een buurtteam allemaal betekenen voor een woningcorporatie?

12) Waarom is een buurtteam zo van belang in de samenwerking?

13) Wat zijn de knelpunten in de samenwerking? Zijn er punten in de samenwerking die beter zouden kunnen? Zo ja, welke?

14) Op welke gebieden heeft een buurtteam behoefte aan samenwerking?

15) Met welke instanties werkt een buurtteam samen?

16) Wat mist een buurtteam in de samenwerking?

17) Welke instrumenten zijn er nodig voor de samenwerking?

18) Hoe ervaart u de samenwerking?

19) Hoe signaleert Bo-Ex overlast klachten, doet Bo-Ex dit goed?

20) Wat is het verschil met wat een buurtteam kan betekenen bij woonoverlast en wat een corporatie kan doen?

21) Op welke punten verschilt een Bo-Ex en een buurtteam, zoals belang van de klant vs. de verhuurder. Wat is daar slecht aan? Hoe reageert Bo-Ex daarop?

22) Behartigt Bo-Ex voldoende haar belang van de huurder?

23) Wat is er in het convenant woonoverlast besproken?

24) Welke verwachtingen heeft een buurtteam van een corporatie?

**Bijlage 3: Interview respondent 1 en 2 (Bo-Ex)**

Interview 9 april 2016

Woonconsulent en klachten coördinator

Duur: 25 minuten

R1: Respondent 1

R2: Respondent 2

O: Onderzoeker

O: Wat is uw functie?

R1: Ik doe incasso en leefbaarheid en dan zijn er een aantal die helft verhuur en deel leefbaarheid doen. Hier bij Bo-Ex hebben we geen aparte afdeling leefbaarheid. Vanuit leefbaarheid krijg je alles binnen wat te maken heeft met burenruzies maar ook van psychische problemen. Dan krijg je wel eens meldingen van de buurt maar je krijgt niet hele concrete informatie en je weet niet in hoeverre iemand daadwerkelijk al hulp heeft.

O: Heb je veel contact met een buurtteam?

R1: We hebben best veel te maken met buurtteams. Buurtteams zijn laagdrempelig en op moment dat iemand sociale problemen heeft dan kunnen zij zich aanmelden bij de buurtteams en kunnen zij hun verhaal doen als het echt heel ver gaat dan... Voor de huurders is het heel laagdrempelig maar wij weten dus niet altijd wat er gebeurd. Huurders zijn natuurlijk niet verplicht om dit naar ons te communiceren. Maar de buurtteams die zijn het ook niet verplicht en die verwijzen toch heel vaak naar de privacyregels daar lopen wij heel erg tegen aan. Want op het moment dat een buurvrouw van nummer 6 zegt die buurvrouw van nummer 8 die doet dit en dat en ik ervaar daar overlast van, dan kunnen wij er eigenlijk niet achter komen of diegene wel hulp krijgt dus kunnen wij geen goede terugkoppeling geven aan de klagende buren, zij hebben dan vaak het gevoel dat wij niks voor ze doen terwijl er misschien al een heel netwerk achter schuilt waar wij niks van af weten. Wij zijn verantwoordelijk voor de leefbaarheid in de wijk terwijl wij niet altijd weten wat er speelt.

R2:Buurtteams doen veel meer dan alleen overlast. Het is niet zo dat we op alle gebieden hoeven te samenwerken met buurtteams. We hebben ook last van de buurtteams omdat de huurder daar heen gaat en zegt ik kom er met die corporatie niet uit. Er zijn gebreken in de woningen en ze lossen het niet op. En dan krijgen we een mail van een buurtteam medewerker en wordt er gevraagd waarom die gebreken niet worden opgelost dan zijn zij veel meer in de rol van advocaat van de huurder en ik snap wel dat we op dat punt dan niet hoeven te samenwerken. Het bestrijden van woonoverlast is onderdeel van een taak van een buurtteam het behoort tot een van de disciplines die zij doen.

O: Wat is het verschil met zorginstanties die zich ook al met de huurder bemoeien?

R1: Een buurtteam heeft verschillende medewerkers een aantal houden zich specifiek bezig met maatschappelijk problemen, ik weet niet specifiek hoe dit zit. Sommige werken heel algemeen maar zodra er kinderen bij zijn dan gaat het naar Jeugd en Gezin. Er wordt heel vaak gezegd van we mogen dit niet zeggen. Het veroorzaakt irritaties, soms is het fijn als er iets wordt meegegeven. Buurtteams komen op voor de belangen van de cliënt, maar zij willen alles met de cliënt erbij bespreken en wij vinden dat niet zo fijn. Er moet begrip zijn dat wij ook vanuit het belang van de huurder werken maar dat we daardoor ook soms in privé moeten kunnen communiceren. Kortere lijnen is belangrijk. Op het moment dat wij een aanmelding doen bij U-Centraal dat kost geld, dus op het moment dat wij het zelf redelijk simpel kunnen oplossen dan willen we dat vaak zelf doen. Op het moment dat het complex voor ons wordt en het veel tijd kost dan doen we een aanmelding bij U-Centraal en die kunnen wel heel veel informatie halen, ik begrijp dan niet zo goed waarom het dan op zo manier wordt gedaan. Waarom kan het niet meteen? Buurtteams laten zich door iets tegenhouden maar klopt dat dan ook?

R2: Als ik kijk naar het hennep convenant. En de politie valt in de woning binnen, dan gaat de politie ons daar niks over vertellen over wat ze hebben aangetroffen etc. We hebben vorig jaar in een complex daar kwam een explosieve dienst bij, wij kregen allemaal verontrustende huurders aan de telefoon hierover. Die vertellen dan helemaal niks en dan vallen ze een woning binnen en dan vinden ze een hennepplantage. Ik denk dat ze bang zijn als ze informatie geven over een woonoverlast situatie dat als wij het niet oplossen dat wij het dan uiteindelijk zullen gebruiken om een juridische procedure aan te spannen. Misschien zit het al zo ingebakken bij de buurtteams van dat je geen informatie geeft over je cliënt dat zij er misschien ook niet over hebben nagedacht over andere oplossingen.

R1: Bo-Ex is een sociale corporatie. Tuurlijk moet de huur worden betaald etc. Wij hebben er geen belang bij om iemand op straat te zetten. Op het moment dat er ook een duidelijke oplossing voor ogen is dan zullen wij daar ook aan meewerken. Soms werkt de instelling van een buurtteam medewerker gewoon tegen. Op het moment dat wij het niet privé kunnen melden van een huurder heeft zich bij ons gemeld en zij gaan meteen die huurder bij betrekken, wat meld je dan nog? Dan wordt het een hele zakelijke verhouding, ik denk dan niet dat je er dan alles uit haalt wat je eruit zou kunnen halen. Het is niet altijd in het belang van de huurder.

R2: Ik zie gewoon dat die samenwerking niet loopt. Dus ik denk dan waar komt dat nou door? We ervaren op het gebied van woonoverlast een slechte samenwerking en we zijn eigenlijk opzoek naar een verklaring, die is onduidelijk bij de corporatie, we weten niet precies waarom we denken dat het te maken heeft met privacy.

R1:Ik weet zelf niet zo goed wat buurtteams wel of niet mogen delen.

O: Wanneer verwijzen jullie naar Project Woonoverlast?

R1: Wij moeten dat zelf aanmelden op het moment dat wij een casus hebben waar wij niet uitkomen dan kunnen wij contact op nemen met 1 van de medewerkers van U-Centraal. En dan kunnen we dus aangeven dat dit wordt opgepakt. En dan gaan we samen in overleg hoe we dat dan gaan oplossen. U-Centraal heeft contacten met de politie en maatschappelijk werkers en zij hebben veel meer ingangen bij gemeenten. Zij pakken extreme woonoverlast aan, zij houden het ook meer in de gaten. Wij hebben ook onze andere werkzaamheden erbij dus wij kunnen niet constant dat soort dingen doen. Zij zijn dan het contactpersoon voor de instanties. Op het moment dat er iets aan ons te melden is dan krijgen wij dat mee, en als wij mee moeten op afspraak dan zorgen zij ervoor dat die afspraak wordt ingepland dus dan nemen zij het over.

O: Dus jullie zitten ook in dat overleg?

R1: Meestal wel, wij worden er wel in betrokken. Alleen nemen zij de meer leiding erin en zoeken zij meer zaken uit bijvoorbeeld hoe het juridisch zit of gaan met huurder in gesprek.

O: Wat is het verschil tussen een buurtteam en Bo-Ex?

R1: Een buurtteam is meer individuele begeleiding waar huurders zelf bij kunnen aankloppen. Zij denken vanuit het belang van de huurder. U-Centraal van Project Woonoverlast, staan er wat overkoepelend boven, die willen gewoon dat woonoverlast stopt op wat voor manier dan ook en dat alle partijen daar zo goed mogelijk uit komen. U-Centraal werkt ook wat meer vanuit degene die het aanmeldt, op het moment dat wij iets onterechts doen dan geeft U-Centraal dat ook aan, wij hebben goede banden. Een buurtteam werken heel breed. Soms zijn het ook mensen die zich niet zo goed kunnen redden die hun financiën niet goed op orde hebben. Een buurtteam kijkt naar de achterliggende problemen echt vanuit de vraag van cliënt.

O: Wat is het voordeel van wat een buurtteam kan en niet vanuit Project Woonoverlast?

R1: Project kost geld en vanuit het buurtteam is het laagdrempeliger. Vanuit Project kan je geen betalingsdingetjes aanmelden. Je kan ook niemand als begeleider inzetten die elke week bij de huurder langs komt om bijvoorbeeld te checken dat de woning is opgeruimd. Een buurtteam kan dat wel. Elke week komt een buurtteammedewerker bij de huurder langs om over de woonsituatie te praten. Een casemanager van Project Woonoverlast komt hoogstens 2 keer kijken of de huurder zich aan de afspraken houdt. Project is ook tijdelijk als het is opgelost is dan zijn zij ook zo weer weg. Buurtteam is er zolang dat nodig is en is gratis voor huurders, zij kunnen alles vragen zij worden doorverwezen, het is het eerste aanspreekpunt. U-Centraal is puur om zware overlast op te lossen en het buurtteam is er voor individuele begeleiding. Soms stellen we ook als voorwaarden aan een huurder van meldt je bij een buurtteam als er sprake is van problematiek, want anders volgt een uitzetting. Project is ook meer als andere er vooral last van hebben, als het in de woning zelf is dan is het buurtteam of andere instanties. Wij hebben als corporatie de verplichting voor leefbaarheid om dat goed te houden.

R2:Dat is denk ook de reden omdat het vaag is ervaren we het ook dat de samenwerking niet goed gaat. We hebben het gevoel dat op het gebied van woonoverlast dat het buurtteam en Bo-Ex hetzelfde belang heeft, namelijk dat woonoverlast stopt. Fijn voor de huurder dat het gedrag stopt en zij kunnen daar een rol in spelen. Dat is goed voor je huurder want dan kan die daar blijven wonen. Ik denk dat zij een andere kijk hebben op wat de rol van de corporatie is. Ik zie een gemeenschappelijk belang tussen de corporaties en een buurtteam om woonoverlast situatie op te heffen maar de samenwerking wordt als slecht ervaren, daar zoeken wij de verklaring voor. Daar zijn we zelf ook te weinig naar opzoek gegaan. Misschien zien buurtteams het wel hetzelfde, zijn de belangen hetzelfde, maar omdat daar nooit over is gesproken..

**Bijlage 4: Interview respondent 3 (Bo-Ex)**

Interview 22 april 2016   
Woonconsulent Bo-Ex

Duur: 31 minuten

R: Respondent

O: Onderzoeker

O: Welke werkzaamheden verricht u hier bij Bo-Ex?   
R: Ik houd mij bezig met leefbaarheid en overlast en met incasso. En de werkzaamheden die daar bijhoren voor incasso eigenlijk alles zodra iemand niet betaald, een betalingsregeling treffen, betalingsafspraken maken, contact met de deurwaarder, contact met de kredietbank, contact met bewindvoerders. Voor het stukje leefbaarheid en overlast contact met bewonerscommissies, meldingen van buren ruzies of overlast komen bij mij binnen en daar moet ik iets mee.

O: Welke studie heeft u gevolgd?

R: Commerciële economie

O: Oh dat is totaal iets anders! Hoe ben je dan uiteindelijk hier terecht gekomen?

R: Door te solliciteren en ze zijn er ingetrapt. Ik heb commerciële economie gestudeerd en toen heb ik een paar commerciële functies gehad en toen ben ik uiteindelijk bij een makelaarskantoor terecht gekomen en toen de markt een beetje instorten voor de verkoop van woningen toen ben ik wat meer om mij heen gaan kijken want ik dacht ik weet niet of ik mijn baan ga houden dus en toen kwam ik deze vacature tegen op internet en toen ben ik gewoon gaan solliciteren en aangenomen.

O: Mijn onderzoek gaat dus over de samenwerking tussen Bo-Ex en de buurtteams met betrekking tot woonoverlast. Daar heb ik een paar vragen over. Als je een klacht krijgt voor woonoverlast, hoe komt deze klacht dan binnen is dat via de telefoon of..?

R: Het kan via telefoon, via mail, brief, overlastformulier dat kan op heel veel verschillende manieren. Wij willen het graag schriftelijk hebben we doen dat puur voor het dossier, maar ook om daar mee vast te stellen dat wat de klager meldt, dat hij dat ook heeft verklaard. Als hij tegen mij aan de telefoon zegt m’n buurman draait van 8 uur ’s avonds tot 9 uur ‘s avonds harde muziek en ik ga vervolgens met die buurman in gesprek en hij draait van 11 tot 12 harde muziek, dan heb je al een miscommunicatie. We zijn er zelf niet bij dus dat is wat lastig communiceren. Dus om goed te weten wat exact de klachten zijn moet het gewoon op papier vermeld worden.

O: En stel voor als iemand belt, zeg je dan alsnog van schrijf het eventjes op?

R: Ja

O: En is dat via het formulier op internet?

R: Kan maar kan ook in blanco mail zijn of een brief zijn, het komt op verschillende manieren binnen dat maakt mij ook niet zo heel veel uit. In eerste instantie komt er een melding binnen en dan beoordeel je allereerst of wij er iets mee moeten, als iemand zegt, de standaard vraag is bent u met de veroorzaker in gesprek geweest, heeft u bij hem aangebeld, nee dat heb ik niet gedaan, dan kan ik er op dat moment nog niks mee, ik vind dat mensen dat eerst zelf moeten proberen. Dus aan de hand hoe het binnen komt kan je beoordelen of we er iets mee kunnen of niet en of het voldoende is. Als we er echt iets mee moeten dan vragen we wel heel concreet om een logboek of een dagboek bij te houden. Dat praat ook voor mij veel makkelijker. Ik ben er niet bij dus ik constateer zelf niks.

O: Wat is dan de eerste stap die je gaat ondernemen als je een klacht binnenkrijgt?

R: Als wij er iets mee moeten dan ga ik de veroorzaker als eerste aanschrijven, we hebben klachten daar en daar over ontvangen ik wijs ze op de algemene huurvoorwaarden dat ze geen overlast mogen veroorzaken en ik vraag ze om daar rekening mee te houden en als ze daar een vraag over hebben dan kunnen ze mij bellen. Vaak stopt het dan ook wel, soms realiseren mensen het niet of ze denken shit nu komt de corporatie erbij ik hou me gedeisd. Gebeurd dat niet dan is de volgende stap en dat is langsgaan en in gesprek gaan met de klager en veroorzaker, los van elkaar in eerste instantie.

O: Hoeveel gesprekken heb je dan ongeveer?

R: Dat ligt aan de hoeveelheid wijken die je onder je hebt. Ik heb niet zoveel wijken waar ik als eerste het aanspreekpunt ben.

O: Stopt het meestal al naar 1 gesprek of zijn er daar van meer voor nodig?

R: Op het moment dat het bij ons komt, dan zijn er vaak wel meer gesprekken nodig. Omdat de lichtere zaken daarvoor verwijzen we naar onderling overleg tussen buren, bijvoorbeeld buurtbemiddeling. Dus de lichtere dingen komen niet zo zeer bij ons te terecht. Bij de zwaardere zaken zijn wat meer gesprekken nodig, maar soms ook niet hoor. Het verschilt. Het feit is wel dat het al wat verder is geëscaleerd voor het bij ons komt.

O: Zou een buurtteam daarin kunnen ondersteunen?

R: Soms wel soms niet. Je komt daar pas achter als je in gesprek gaat met een klager of veroorzaker want het kan best zijn dat iemand ondersteuning nodig heeft. Dus een buurtteam kan er bij helpen maar niet per se, niet altijd.

O: Heb je veel contact met een buurtteam?

R: Ja. Ik heb best veel contact met buurtteam. Regelmatig contact met buurtteam, maar niet heel erg op het vlak van overlast maar meer vanwege de huurachterstanden, betalingsproblematiek. Voor overlast heb ik niet zo heel veel contacten.

O: Hoe komt dat het contact bij overlast minder is?

R: Bij overlast hoeft niet perse een buurtteam ingeschakeld te worden, als iemand betalingsproblemen heeft, hij heeft problemen met toeslagen of inkomen of uitkering etc., dan is de eerste stap waar je iemand naar toe verwijst is het buurtteam, ga je daar melden zodat zij je kunnen ondersteunen, dan is die stap om naar het buurtteam te gaan al veel groter. Bij overlast verwijs je in eerste instantie naar onderling contact en anders naar buurtbemiddeling, dat is weer iets anders dan het buurtteam. En daarna gaan wij het in het onderzoek nemen, dus dan verwijs je ook niet zo snel naar het buurtteam. Daar zit het verschil een beetje in.

O: En verloopt het dan goed als je contact hebt met een buurtteam?

R: Sommige wel, sommige niet.

O: Waar ligt dat dan aan?

R: Echt aan de mens.

O: Echt aan hoe ze werken?

R: Ja. Sommige personen, dat zal bij ons ook wel zo zijn, bij de een krijg je wat meer voor elkaar dan de ander, dat is bij het buurtteam niet anders, in grote lijnen zou dat niet mogen. Maar in de praktijk merk ik dat soms wel, het ligt er ook aan of je ze kent of niet, met sommige heb je al vaker contact gehad of ken je nog vanuit voor de buurtteams, daar wissel je dan wat sneller gegevens mee uit. Waar het vaak op valt en staat is privacy zaken, dat ze daar niks over mogen vermelden.

O: Geven zij dan zelf aan dat het daar aan ligt?

R: Ja. Je hebt buurtteam Sociaal en buurtteam Jeugd en Gezin. En met name Jeugd en Gezin is daar heel terughoudend in, die zijn heel voorzichtig en heel terughoudend met het verstrekken van gegevens. Maar Sociaal ook wel, die vertellen soms zonder echt in te gaan op de problematiek maar ze vertellen wel in hoofdlijnen wat de indruk is, dus dan krijg je wel wat meer informatie. Wij vertellen ook niet alles wat we weten aan het buurtteam, ook in het kader van privacy. Dat is opzich ook wel logisch, je praat niet over iemand maar met iemand. Onze huurder moet wel weten dat die contacten er zijn. Maar soms is het wel handig om een beetje af te tasten van goh hebben jullie contacten en hoe gaat dat, voordat je met iemand in gesprek gaat.

O: Zijn dat dezelfde buurtteams waar je steeds contact mee hebt?

R: Ja maar dat komt ook omdat wij ook onze eigen wijken hebben. Je hebt dus wel veel te maken met dezelfde buurtteams. Kijk, wij hebben onze eigen, we hebben onze bezitten verdeeld onder Noord en Zuid en daarin binnen zo stuk heeft iedereen weer zijn eigen wijken. Ik zelf zit in Hooggraven, dus ik heb best veel contact met buurtteam Hooggraven. Vanwege incasso heb ik ook veel contact met de buurtteams.

O: Dus als ik het goed begrijp is dit omdat dit zo is opgedeeld/verdeeld?

R: Ja.

O: Hebben jullie voor de klachten afhandeling een werkproces? Doet iedereen het op dezelfde manier?

R: Dat zou wel moeten, volgens mij hebben we dat werkproces wel.

O: Maar dat weet je niet?

R: We hebben zoveel werkprocessen, dat ik er niet meer naar kijk. Het is zo als je een dossier gaat opbouwen, je gaat in gesprek over en weer en uiteindelijk hoop je dat de klachten stoppen, het is nooit de bedoeling iemand uit zijn huis te zetten. De klachten moeten stoppen en als op een gegeven moment het gestopt is door bemiddeling, ontruiming, etc. dan sluit je het dossier en dan meldt je dat aan de klager. Dat is een werkproces wat iedereen wel doet.

O: Als de woonoverlast wat extremer is verwijs je dan door, of wat doe je er dan eigenlijk mee?

R: Nee je start het eigenlijk hetzelfde op, zijn jullie al op gesprek geweest, is er een logboek, want een logboek is wel absoluut noodzakelijk. Het kan niet zo zijn dat mensen zich bij ons melden en dat ze het hop naar ons schuiven, zo werkt het niet er moet wel een samenwerking zijn. Dus ook bij extreme overlast, ga je in gesprek met een klager van dit mag je van ons verwachten maar we verwachten dit van jullie. Het moeilijkste in overlast dossier is om klagers te laten klagen, het door te laten gaan. Mensen zijn ze vaak klaag moe, ze denken vaak er gebeurd niks mee. Maar als je vaak met mensen in gesprek gaat en uitlegt dat je een dossier aan het opbouwen bent en dit uiteindelijk aan de rechter kan voorleggen. Wij kunnen niet binnen 1 week of binnen 1 maand iemand op straat zetten hoe extreem het is. En als je dat mensen uitlegt in een gesprek dan snappen ze dat vaak wel. En dat is wel heel belangrijk dat je de mensen die klagen, die ook wel serieus neemt en zich gehoord voelen, en dat ze niet overkomen als zeurders. En dat je zegt nou oké dankjewel en je verteld ze niet wat je er mee doet. Zij willen iets van ons maar wij hebben hen net zo hard nodig. Zij moeten blijven klagen, dat is nodig.

O: En met een logboek bedoel je dat ze opschrijven hoelaat er wat is gebeurd?

R: We hebben daar een standaard formulier voor, daar vul je op in de datum om 8uur ‘s ochtends de muziek keihard aan en dat duurde tot 9 uur ‘s ochtends. Dan heb je gewoon een lijst waarmee je kan aantonen in het dossier naar de rechter, zoveel overlast is er, en als je dat van meerdere buren krijgt dan is het helemaal perfect dan laat je zien deze klachten zijn er en op dat moment hebben wij als verhuurder die veroorzaker aangesproken en daarna zijn er weer van die meldingsformulieren binnen gekomen. Dus kijk maar meneer de rechter u ziet het, overlast, aangesproken, overlast blijft. Nu willen we het niet meer.

O: Naar hoeveel keer dat iemand wel niet heeft geklaagd en het heeft opgeschreven, wanneer heb je er dan echt wat aan dat je er wat mee kan gaan doen?

R: Op het moment dat uit het logboek blijkt dat er echt sprake is van structurele overlast. Als er uit een logboek blijkt dat er woon en leef geluiden zijn, dan zal de rechter zeggen in een woning van naoorlogse bouw, dat is nou eenmaal gehorig en je woont op elkaar. Wij moeten onderzoeken of het overlast is of woon en leef geluiden als iemand dat bij ons meldt. Wij kunnen bijvoorbeeld de vloer controleren om te zien of die is geïsoleerd.

O: Het verschilt natuurlijk weer voor iedereen weer wat hij/zij verstaat onder overlast?

R: Ja we hebben last en overlast. Wat jij als overlast vindt, daar hoef ik helemaal geen problemen mee te hebben. Terwijl jij er gek van irriteert. Dus in ons onderzoek proberen we altijd te achterhalen of iets last of overlast is. Als het last is dan doen we er ook niks mee, ook om geen valse hoop te creëren. Als ik mij er heel druk mee bezig ga houden en jou ga vragen om een logboek bij te houden maar er is sprake van woon en leef geluiden, waarom moet jij dan een logboek bijhouden? Want ik kan er toch niet mee naar de rechter. Dus verwachtingen en filteren of het last of overlast is, dat is heel belangrijk.

O: Wanneer komen er andere instanties bij kijken?

R: Als je het idee hebt dat een klager of veroorzaker ondersteuning nodig heeft.

O: En ondersteuning in welk opzicht?

R: De breedste zin van het woord. Het kan zijn dat je ziet dat er een alleenstaande moeder woont met 4 kleine kinderen die door het huis rennen of vliegen. Dan kan je aandragen van goh misschien kunt u wat opvoed ondersteuning gebruiken, dat verschilt per situatie. Het kan zijn dat iemand extra ondersteuning nodig heeft. En daar ga je voor naar het buurtteam.

O: Ervaar je knelpunten als je het buurtteam inschakelt?

R: Op het moment dat ik aan een huurder vraag of hij het goed vindt dat ik hem aanmeldt bij het buurtteam, sommige buurtteams accepteren dat anderen zeggen nee ze moeten zelf langskomen. Daar is niet 1 lijn in, dat vindt ik een knelpunt. Het is of het een of het ander, en dat vindt ik prima maar dan weet ik dat.

O: Geven de buurtteams aan waarom dat zo is, waarom de huurder zich zelf moet aanmelden?

R: Omdat ze vinden dat iemand zich zelf moet aanmelden, omdat hij dan kennelijk, dat denk ik, dat vul ik dan even zelf in, dan is hij gemotiveerd omdat hij zich dan zelf heeft aangemeld. Dus dat kan. Dat is onduidelijk vanuit de buurtteams, van wat willen ze en trek daar dan 1 lijn in.

O: Als jullie zien dat een huurder ondersteuning nodig heeft en een buurtteam zegt een huurder moet zelf komen en als die huurder dat dan niet doet, dan houdt het eigenlijk op.

R: Wij kunnen niet zien of het nodig is maar wij kunnen inschatten of de ondersteuning nodig zou kunnen zijn. Ik ben geen expert ik kan niet bepalen of iemand echt ondersteuning nodig heeft of dat iemand dat wil of dat hij dat ook echt nodig heeft en of dat gedwongen moet zijn of juist niet, en daarom is juist het buurtteam om dat in te kunnen schatten. Op het moment dat wij denken dat het nodig zou kunnen zijn, dan wil ik er wel graag een buurtteam bij hebben.

O: Wanneer denk je dan te weten dat de ondersteuning nodig is?

R: Daar ontwikkel je een gevoel voor. Je hebt het nooit 100% bij het rechte eind maar je leert door dit werk uiteindelijk wel het gevoel van hee er speelt hier wel meer dan alleen een buren ruzie of iets. Dat is een gevoel kan ik niet uitleggen dat ontwikkel je op een gegeven moment wel. Door de gesprekken, door signalen, hoe ziet de woning eruit, hoe gaan ze om met de kinderen, het totaal plaatje. Daarom is het ook heel erg van belang om langs te gaan. Want iemand kan zich hier heel goed voor doen terwijl het thuis helemaal vervuild is bijvoorbeeld.

O: Wanneer ga je dan bij iemand langs?

R: Het liefst zoveel mogelijk omdat je dan een heel goed totaal plaatje kan maken van hoe iemand woont en de inschatting kan maken of iemand wat extra hulp kan gebruiken. Afhankelijk van hoe ernstig de situatie is ga je aanschrijven, ik kan gezien de tijd niet de hele stad door om bij iedereen langs te gaan. Dus in eerste instantie gaat het schriftelijk, als er meer klachten komen dan ga ik op huisbezoek.

O: Wanneer wordt Project Woonoverlast ingeschakeld?

R: Als je informatie wil uitwisselen en nodig hebt van bijvoorbeeld de politie. Wij mogen met de politie geen gegevens uit wisselen, dat mag wel als iets is aangemeld bij Project Woonoverlast. Daar is een convenant voor. Je hebt woonoverlast dat staat als centraal punt, daar wordt iets aangemeld. Bij woonoverlast zitten de corporaties aangesloten, Altrecht, politie, verslavingszorg, buurtteams, dan mag je met elkaar gegevens uitwisselen, dat is alleen als je daar bent aangesloten. Er is een convenant binnen de gemeente in Utrecht afgesproken, waar de gegevens uitwisseling mag als er dus een dossier loopt bij woonoverlast.

O: Weten jullie wat er is afgesproken in dat convenant?

R: Wat daar in staat is dat partijen samenwerken om complexe woonoverlast op te lossen en dit tot een goed einde te brengen en een van de middelen daar van is het uitwisselen van gegevens. 1 keer per maand komen de partijen bij elkaar en wordt er overlegd. De wijkagenten, Lister, Altrecht, volksgezondheid, buurtteams en een casemanager zitten erbij.

O: Wat doe je er daarna mee? Want je zit wel in het overleg en wat gebeurd er daarna?

R: Ligt aan de situatie. Je kan bijvoorbeeld samen met een casemanager optrekken om samen op huisbezoek te gaan bij klagers en veroorzakers om samen afspraken te maken of buurtbemiddeling te organiseren of je kan in het overleg afspreken dat je samen met de politie op huisbezoek gaat je kan vragen aan Altrecht, hee die persoon die komt mij wat warrig over, is die bekend bij jullie? En dat moet Altrecht dan ook vertellen. Dan kun je wat meer een beeld van iemand vormen. Dat zijn een van de afspraken bijvoorbeeld en dat krijg ik niet voor elkaar als het niet is aangemeld bij Project Woonoverlast. Dan mogen de gegevens niet uitgewisseld worden. De aanmelding kost geld.

O: En je meldt alleen als te extreem is?

R: Ja als te complex is of waarbij je het idee hebt dat iemand niet alleen ondersteuning nodig heeft maar ook echt professionele hulp, dan ga je aanmelden.

O: En de casemanager die hoort bij het project woonoverlast?

R: Ja klopt die is in dienst van U-Centraal.

O: Is er een onderscheid tussen de soort klachten?

R: Het grootste onderscheid is last of overlast. Dat is echt het voornaamste onderscheid. Want bij last doen wij niks, bij overlast moeten wij iets.

O: Wat is het verschil als je een buurtteam inschakelt en wanneer je doorverwijst naar het Project Woonoverlast?

R: Als iets terugkomt, het is actief geweest in het verleden dat je het misschien zelf hebt afgesloten en het komt weer terug en je denkt hee nu moeten we wat steviger gaan inzetten, dat kan. Het buurtteam schakel ik in op het moment dat ik zelf in gesprek ben met klager en veroorzaker en je in eerste instantie denkt het is overlast maar het is niet heel ernstig en dat je dan in gesprek of op huisbezoek er achter komt van de huurders zouden wat extra ondersteuning kunnen gebruiken.

O: Wanneer is het ernstig?

R: Als er meerdere klagers zijn, als er 1 of meerder keren de politie er bij betrokken is en als je vermoed dat er psychische problemen spelen dan ga je ook niet naar het buurtteam maar meteen naar Project Woonoverlast, want dat is te zwaar voor het buurtteam.

O: Maar een buurtteam kan daar ook heen verwijzen?

R: Ja maar zo is de weg korter als ik meteen het Project inschakel als ik het idee heb dat iemand psychisch niet goed gaat. Er zijn geen vaste lijnen met ja of nee die of die kant, het is echt per situatie heel verschillend. Als er iets binnenkomt dan maak je onderscheid tussen last of overlast dat is het voornaamste. En gaandeweg kan iets heel simpels lijken en kan het heel complex worden, daar is geen vaste weg in.

O: En overleg je ook veel met collega’s?

R: Ja we hebben 1x in de 2 weken woonconsulenten overleg en daarin delen we dingen die lopen of dingen die niet lopen of adviezen van ik heb deze overlast situatie en ik loop een beetje vast wat zouden jullie doen en wat vinden jullie? Dan overleggen we met elkaar.

O: Dus samenvattend is het knelpunt in de samenwerking dat een buurtteam wil dat een huurder zich zelf aanmeldt, en dat verschilt ook steeds.

R: Dat is voor mij een knelpunt in de samenwerking dat ik dat onvoldoende weet. En wat een logisch knelpunt is, soms trek je in een woonoverlast situatie samen op met een buurtteam en heb je een zelfde doel voor ogen maar als het niet ophoudt, dan ga je op een gegeven moment een andere kant op. Omdat wij zeggen nu is de maat vol we gaan naar de rechter. Terwijl een buurtteammedewerker/hulpverlener zegt nee dat wil ik niet, dan gaat mijn cliënt misschien op straat raken en dat is natuurlijk een knelpunt. Eerst trek je samen op en in de rechtszaal zit je aan verschillende kanten. De buurtteammedewerker is er voor de huurder en wij ook maar wij zijn er ook voor de andere huurders, en daar zitten onze belangen ook in. Voor ons is het belang van 10/15 omwonende groter dan 1 huurder.

**Bijlage 5: Interview respondent 4 (Bo-Ex)**

Interview 3 mei 2016

Woonconsulent Bo-Ex

Duur: 30 minuten

R: Respondent

O: Onderzoeker

O: Welke functie heb je hier bij Bo-Ex?   
R: Ik ben woonconsulent.

O: En wat houdt dat allemaal in?

R: Woonconsulent dat is verschillend eigenlijk wat de functie inhoudt en vanuit de corporatie heeft die een bepaalde uitbreiding. En voor Bo-Ex betekent dat ik als woonconsulent bezig ben met de sociale en de leefbaarheid van de wijk dus de contactpersoon met de bewonerscommissie met de huurders en ook samenwerken met andere partijen om onze huurders te begeleiden en de nodige zorg te verlenen. Daarnaast zit ik ook in het verhuurteam dan ben ik ook bezig met woningen verhuren dus woningen beschikbaar stellen.

O: Mijn onderzoek gaat naar de samenwerking tussen Bo-Ex en buurtteams met betrekking tot de aanpak van woonoverlast. Wat is de eerste stap die je onderneemt als er een woonoverlast klacht binnen komt?   
R: Elke woonoverlast is verschillend. Je moet het zo zien als maatwerk. Afhankelijk van de klacht ga je een bepaalde actie nemen. Maar de algemene stap die wij nemen is de klacht komt binnen en dan eigenlijk willen we dat altijd schriftelijk. Alle overlastklachten moeten wel schriftelijk binnenkomen om actie te kunnen ondernemen. De eerste stap die we doen is vragen dat huurders contact met elkaar opnemen als dat nog niet is gedaan van heb je de overlast veroorzakende huurder gesproken en heb je gezegd dat je overlast hebt ervaren of niet. Zo niet dan zeg ik doe dat maar eerst en dan horen we het wel. Als iemand aangeeft van ik heb de buren gesproken maar ze werken niet mee dan verwijs ik door naar buurtbemiddeling, dat is een instantie in Utrecht waar je je voor kan aanmelden en dat is gewoon gratis. En als dat ook niet heeft gewerkt dan pas ga ik als woonconsulent actie ondernemen.

O: Wat voor acties zijn dat?   
R: Dat is afhankelijk dat is juist zo wat het complex maakt aan woonoverlast. Je gaat eerst naar de casus kijken, wat is er aan de hand het kan zijn dat ik soms alleen een telefoontje pleeg naar de huurder, soms hoor ik de volgende dag niks meer. Soms stuur ik een briefje met we hebben deze klacht binnen gekregen, dan wacht ik even af, dat communiceer ik ook met de melder. Van ik heb de huurder gesproken ik heb met hem afspraken gemaakt, laat het maar weten hoor ik over een tijdje niks van jou dan ga ik er van uit dat er geen overlast meer is en gaan we het dossier sluiten. Krijg ik hem niet te pakken dan stuur ik hem een briefje en dan bel ik dus de melder dat ik een briefje heb gestuurd met dit en dit en dit nou hou me op de hoogte. Soms helpt dat soms niet. Als het niet heeft geholpen. Dan nodig ik ze uit op kantoor of ga ik op huisbezoek. Dat is afhankelijk van de situatie. Soms is het beter dat ik er heen ga zodat ik een goed beeld heb van de woning en hoe het bijvoorbeeld zit met de woning. En soms zijn het bepaalde klachten dan nodig ik ze gewoon uit. Bijvoorbeeld bij stankoverlast dan ga ik natuurlijk op huisbezoek zodat ik kan kijken waar die stank vandaan komt.

O: En stel het ligt aan geluidsoverlast, wat gebeurt er dan wordt er dan gekeken voor een oplossing?  
R: Ja dus weer afhankelijk van de geluiden, bijvoorbeeld bij stamp geluiden dan kijken we naar de vloer of die voldoet aan de vereisten. De ondervloer moet minimaal voldoen aan 10db. Als die vloer niet voldoet dan kunnen we ze verplichten een juiste ondervloer te leggen en dit kan dan via een rechtszaak. Als het bijvoorbeeld geluidsoverlast is van geschreeuw en tv die hard staat en de veroorzaker blijft ontkennen dat er sprake is van woonoverlast dan ga ik een geluidsmeter plaatsen en dan gaat die meten. Die leg ik dus bij de melder en dan gaat hij geluiden opnemen. En dan vraag ik aan de melder om een logboek bij te houden om de geluiden bij te houden. Zodra hij overlast ondervindt drukt hij op een knopje en dan gaat hij opnemen. Als ik dan op kantoor ben dan ga ik luisteren en ik hoor echt dingen die onder overlast valt dan ga ik de veroorzaker daarmee confronteren. En dan zeg ik dit is wat ik hoor.

O: Wat is de reactie van de veroorzaker dan meestal?

R: Ja de meeste geven het uiteindelijk wel toe en als ze het niet toegeven dan ga je ook harder optreden dan ga je hem aanmelden bij Project Woonoverlast. Dat is een casus overleg en daar zit het buurtteam bij en de politie en andere instanties. In de meeste gevallen als de veroorzaker blijft ontkennen dan spelen er meerdere problemen. Bijvoorbeeld hij kan niet goed zijn kinderen opvoeden of er spelen psychische problemen, dan gaat er bij mij een bel rinkelen. Je doel is niet dat je naar een rechtszaak gaat en dat je al die mensen eruit wil gooien, nee je probeert een oplossing te vinden. Het moet niet ten koste te gaan van de huurders. Als er meerdere huurders bij zijn betrokken dan is het een ander verhaal. De standaardprocedure die ik doe is ik nodig ze uit, werken ze niet mee of komt er geen verandering en er blijft overlast dan ga je op huisbezoek of plaats je een geluidsmeting, als er niks is dan zeg je tegen de melder er is geen sprake van overlast. Soms hebben buren onderling gewoon ruzie. Als er meer problematiek speelt dan zeggen we meld je aan bij het buurtteam we vragen natuurlijk eerst om toestemming aan de huurder van kan ik je melden of ga je zelf aanmelden. Als hij zegt ik ga mezelf aanmelden dan vraag ik aan hem zodra hij contact heeft om aan de begeleider te vragen dat hij contact met mij opneemt, zodat ik het zeker weet.

O: Gebeurt het dan ook dat een buurtteam dan contact met je opneemt?

R: Ik heb nu eentje en die heb ik doorverwezen en dat heeft hij ook gedaan. En een recente van twee weken geleden daar ben ik op huisbezoek geweest en ik heb met hem afgesproken gemaakt en die komt hij niet na. Het gaat om huisdieren in zijn woning hij heeft vijf katten en twee honden dus er hangt een hele sterke lucht in de woning en dat gaat door tot in de hal. Ik had ook in de rest van de woning gekeken en dat was ook niet zo netjes, de keuken was vervuild, dus het was een zorgelijke situatie. Ik had met hem afgesproken om een evaluatie gesprek te doen na twee weken en ik heb aan het buurtteam gevraagd of iemand van het buurtteam met mij mee kon en of zij iets voor hem konden betekenen en zo heb ik dit dan aangepakt. Dus soms ga je met een buurtteam en soms ga je dus alleen en verwijs je hem door naar het buurtteam. En in hele extreme gevallen dan meldt je het bij Project Woonoverlast waar andere instanties erbij zitten en dan gaan we met dwang middelen werken.

O: Staat jullie werkwijze vast in bijvoorbeeld een werkproces hoe jullie omgaan met de klachten?

R: Er is een convenant met U-Centraal en de gemeente etc. Ik zeg eerlijk ik heb het nooit gelezen en het nooit gezien. Er zijn heel veel casussen die aangemeld zijn en elke casus gaan we anders mee om. Want afhankelijk met welke instanties je werkt, soms werk je alleen met de politie en soms met het buurtteam en soms met Altrecht of wat dan ook. Ook al zou het vaststaan, daar werken we niet echt mee.

O: Ik bedoel meer vanuit Bo-Ex hebben jullie de stappen vastgelegd dus van stap 1 stap 2 etc.   
R: We hebben stap 1 van je gaat eerst doorverwijzen naar de bewoner, dan buurtbemiddeling en daarna wat de huurder zelf kan doen of eventueel buurtteam lukt dat niet dan ga je melden bij Project Woonoverlast. Dat zijn de stappen. In het Project ga je overleggen van wat kan je doen, je gaat van alles proberen. Na het Project dan hoop je het dossier te kunnen afsluiten. Als niks helpt dan ga je naar de rechtbank.

O: Op het moment dat woonoverlast nog niet extreem is heb je dan veel contact met een buurtteam?

R: Ik heb weleens contacten met de buurtteams. Ik was eerst in Leidsche Rijn betrokken want iedereen heeft zijn eigen wijk, toen had ik niet zoveel contact met het buurtteam.   
O: Hoe kwam het dat je toen niet veel contact had?  
R: Ik had niet echt zaken en de samenwerking ging niet soepel. Ik had een keer een klacht binnen gekregen een huurster van ons, ik weet niet precies waar het over ging. Maar ik had deze zaak gemeld bij het buurtteam. En zij vroegen toen de huurster moet zelf melden bij ons. Waarom bij ons? Wij zeggen het is een zorgelijke situatie er komen signalen bij ons binnen en anders had ik het niet gemeld. En zij wilde het dus niet verder oppakken. Terwijl het bij ons juist andersom is. Ik heb laatst een signaal binnen gehad van het buurtteam over iemand die niet goed kan omgaan met gas koken en ze vroegen of ik het gas kon afsluiten. Dat is een zorgelijke situatie, dus ik ga niet zeggen nee hij moet zelf een verzoek indienen. Dus ik heb gevraagd is er een bewindvoerder. Ik heb gewoon samen nagedacht en ik ging meekijken van wat kunnen we doen dus toen hebben we gewoon samengewerkt. Ik ben overgegaan naar Overvecht en ik merk wel dat bij sommige medewerkers van dat buurtteam ze zijn makkelijk te vinden en als ik ze nodig heb dan weet ik bij wie ik moet zijn. Als ik niet de juiste persoon heb dan gaat het gewoon niet, dan krijg ik te horen i.v.m. de privacy van de huurder mag ik dat niet zeggen. Of de huurder moet zelf melden of je moet hem echt officieel melden en daar zijn kosten aan verbonden.

O: Merk je daar ook verschil in met de buurtteams dat de een wat anders zegt dan de ander?

R: Dat merk ik met mijn collega’s. Die collega liet een mail zien die zij had gekregen van het buurtteam dat ze niet op huisbezoek gaan. Dus ik liet dat zien aan mijn collega en toen had ik net een melding gedaan en die gene ging wel gewoon op huisbezoek en hebben zij mij zelfs een heel rapport gegeven. Het zijn gewoon dingen die je tegen komt van dat de samenwerking niet lekker verloopt.

O: Wat voor dingen zijn dat?  
R: Als je bijvoorbeeld informatie nodig hebt i.v.m. een leefbaarheid dossier omdat overlast veroorzaakt of een huurachterstand heeft of iets dergelijks of er zijn alleen maar signalen binnengekomen van dingen die niet kloppen bijvoorbeeld de onderhoudsdienst gaat iets aan de woning repareren, klopt er iets niet, of de buren zeggen de laatste tijd gebeurt er dit en dan. En dan wil je informeren of dit ook bekend is bij het buurtteam speelt er iets, en dan zeggen ze niet heel snel van dit is een bekende, ze staan er niet echt open voor om informatie te geven.

O: En waarom?

R: Dan zeggen ze privacy. En dan denk ik van wij werken samen en het is juist in het belang van die cliënt dat ik die informatie nodig heb. Soms zeg ik ook er bij dat het alleen is om er rekening mee te houden. Stel iemand heeft een huurachterstand en er spelen heel veel dingen dan kan ik daar rekening mee houden maar ik kan hem natuurlijk ook naar de deurwaarder sturen. Dat maakt het als begeleider moeilijker en voor ons ook. Maar zoals ik al zei nu weet ik bij wie ik moet zijn maar dat hoort niet zo. Ik merk wel aan mijn collega’s dat zij daar moeite mee hebben. Er is niet een lijn.

O: Welke dingen gaan er wel goed in de samenwerking?  
R: Zodra ik de persoon te pakken heb gehad en je gaat op huisbezoek etc. Dan gaat het wel. Als je vragen hebt dan krijg je gewoon een terugkoppeling over de stand van zaken. Zodra je iemand te pakken hebt en op huisbezoek gaat en als je weet wie de begeleider is dan gaat het wel.

O: Als je het buurtteam hebt ingeschakeld geven zij dan weer een terugkoppeling van wat ze hebben gedaan of hoe het met die huurder gaat?  
R: Alleen als je er naar vraagt. Dus soms heb je iets heel ergs kleins. Als je er zelf niet achter aan gaat dan krijg je het niet standaard. Als het via je netwerk gaat dan krijg je het wel. Als je iemand hebt doorverwezen en je wil dan iets weten dan gaat het moeizaam. Daarom probeer ik het nu gewoon via mijn eigen netwerk. Voor mezelf is dat ook het makkelijkst, ik stuur gewoon een mailtje met van je kan je de stand van zaken vertellen. En dan sturen ze gewoon het hele dossier, dus dan kan het opeens wel.

O: In Project Woonoverlast bespreken jullie dus de casussen maar dan wordt wel alles gewoon over de huurder verteld, terwijl als je het buurtteam nu inschakelt dan gaat het lastiger, wat is daar de reden voor? Is dat omdat er in het Project afspraken over zijn gemaakt?  
R: Ja in het Project zijn afspraken gemaakt. Er is een convenant getekend, alles wat daar wordt besproken is geheimhoudingsplicht, die hebben we allemaal. Soms hebben we wel gewoon toestemming van een huurder gekregen om gewoon alles en open te zijn en soms is het gewoon van belang van de veroorzakers dat er open een rapport uitgewisseld kan worden maar dat is alleen om het belang van de huurder te behartigen. We mogen de informatie niet letterlijk gebruiken voor het dossier door de geheimhoudingsplicht. We gaan kijken welke aanpak we gaan hanteren bijvoorbeeld verhuizen of uithuiszetting of iets tijdelijks of iets dergelijks.

O: Hoe wordt in het Project dan over de cliënt gesproken?   
R: Dat is verschillend. De naam van de cliënt wordt gewoon genoemd. Er zijn daarover geen afspraken gemaakt. In het Project krijg je alle gegevens dit is meer voor informatie voor jezelf om te kijken wat er aan de hand is en om te kijken hoe je daar mee omgaat. Bijvoorbeeld iemand is psychisch dan weet je dat je gewoon moet proberen om de instantie binnen te krijgen bij het gezin. Want wij kunnen dat zelf niet. De informatie heb je nodig om de juiste werkwijze te hanteren.

O: Is daarom samenwerken ook zo van belang?  
R: Het is zeker heel belangrijk, het is echt belangrijk. Je kan niet zonder samenwerken.

O: Waarom niet?  
R: Als jij niet weet wat er speelt dan kan je ook onmogelijk een dossier afsluiten. Als jij bijvoorbeeld niet weet dat iemand een crimineel is of als iemand schulden heeft, dan kan ik hem wel naar de deurwaarder sturen maar dan weet je dat de rekening toch niet wordt betaald. Iemand die psychisch en je laat hem bijvoorbeeld naar een andere woning verhuizen dan los je het probleem niet op want hij zal daardoor overlast blijven veroorzaken. Daarom heb je achtergrond informatie nodig en dat maakt je werk weer makkelijker.

O: Wat zou een oplossing kunnen zijn om de samenwerking beter te laten verlopen?  
R: Ik denk dat intern moet er goed gecommuniceerd worden bij zowel Bo-Ex als bij buurtteams wat kan het buurtteam van Bo-Ex verwachten en wat kan Bo-Ex van het buurtteam verwachten dat moet echt gecommuniceerd worden. Daar kan je wel afspraken over maken. Ik denk dat die werkafspraken er wel zijn, maar als die medewerkers dat niet weten. Privacy speelt misschien wel mee maar er is altijd een sterretje, maar.. in bepaalde situatie moet je alsnog in belang van cliënt die melding of informatie beschikbaar stellen aan Bo-Ex en andersom ook. Ook voor Bo-Ex moet er gecommuniceerd worden als iemand bij het buurtteam loopt eerst goed overleggen. Het is niet alleen maar 1 kant.

O: Je zegt dat de samenwerking wat stroef verloopt, signaleren jullie hierdoor nog wel naar de buurtteams?  
R: Ik doe dat alleen naar de mensen die ik binnen mijn netwerk heb. Nu heb ik gewoon een standaard contactpersoon en dan pak ik het samen op. Ik bel niet meer het algemene nummer maar ik neem rechtstreeks met mijn contactpersoon contact op. Ik ben nu eerder geneigd om mijn eigen netwerk in te zetten.

**Bijlage 6: Interview respondent 5 (Bo-Ex)**

Interview 3 mei 2016

Woonconsulent Bo-Ex

Duur: 21 minuten

R: Respondent

O: Onderzoeker

O: Ik verricht voor mijn afstuderen een onderzoek. Dit onderzoek gaat over de samenwerking tussen Bo-Ex en buurtteams met betrekking tot de aanpak van woonoverlast. Wat is uw functie?  
R: Ik ben woonconsulent bij Bo-Ex en de aandachtspunten zijn incasso en een gedeelte van leefbaarheid.   
O: Welke studie heeft u gevolgd?  
R: Ik ben eigenlijk hier intern doorgestudeerd ik heb niet gestudeerd ik heb gewoon opleidingen en cursussen hier intern gevolgd. Ik werk hier vanaf 89. Eerst heb ik hier de financiële afdeling gedaan en later de afdeling verhuur en daar heb ik dus de cursus woonconsulent gedaan.

O: Wat is de eerste stap die je gaat ondernemen als je een woonoverlast klacht binnen krijgt?  
R: De eerste stap is dat ik zeg probeer het eerst zelf op te lossen. Want het is heel makkelijk om te zeggen van ik heb last van mijn buren en ik ken mijn buurman niet maar ik heb wel last van hem. Dus eerst even proberen zelf op te lossen, ze krijgen ook een brief dat ze via buurtbemiddeling, dat is ook een onderdeel van hier in Utrecht dat ze zich daar kunnen aanmelden als ze er samen niet uit komen. Mocht het dan nog niet ophouden dan kunnen ze weer bij ons terug komen. De volgende stap is dat ik er zelf mee aan de gang ga, vaak toch de klager uitnodigen om alles persoonlijk toe te lichten. En dan contact opnemen met de veroorzaker. En dan probeer ik ze bij elkaar te krijgen voor een buurtbemiddelingsgesprek. Lukt dat niet dan kunnen we, dat hangt af van de ernst van de woonoverlast af, er is sprake van een één op één situatie we kunnen niets. Of we kunnen zeggen van hoe gaan we hier verder mee dan kunnen we Project Woonoverlast inschakelen. Ze krijgen ook als eerste instantie een verwijzing naar het buurtteam om te kijken of zij iets kunnen doen. Maar dat is verschillend.

O: Hanteert iedereen daar dezelfde werkwijze voor? Hebben jullie daar afspraken over gemaakt?  
R: Ja in de loop van de jaren is dat wel veranderd. Vroeger was het zo als je een klacht binnen kreeg dan moest je er meteen zelf wat mee doen. Dat proberen we ook zoveel mogelijk af te houden want huurders kunnen naar een buurtteam of naar buurtbemiddeling. Dus dat ze het daar ook even moeten proberen. Soms zijn het kleine dingen die ze echt zelf moeten oplossen. En de eerste brief is wel een standaardbrief die naar de bewoners toe gaat. Ik denk wel dat we allemaal ongeveer op dezelfde manier werken.

O: Hoe krijgen jullie de klachten allemaal binnen?  
R: Schriftelijk, per email, brief, baliebezoek, maar als ze bij de balie komen dan zeggen we in ieder geval dat het schriftelijk moet in verband met dossier opbouw.

O: Heb je veel contact met een buurtteam?  
R: Ik heb er niet veel contact mee, want het is allemaal privacy. En dan houdt het voor mij op.   
O: Wat doe je er dan mee?  
R: Dan ga ik naar Project Woonoverlast.

O: Dus eigenlijk ga je al vrij snel naar Project Woonoverlast?  
R: Ik ga sneller naar het project dan naar een buurtteam. Ik probeer het wel bij een buurtteam van is diegene bekend, dus ik stuur een mail van er zijn klachten over die persoon kan je mij er wat meer over vertellen. Dan krijg je een standaardmailtje terug met in verband met de privacy mogen wij niets zeggen. En daar blijft het dan bij. Ik heb wel vorige keer, toen werd er gedreigd om een gebouw op te blazen, toen heb ik het buurtteam gebeld en heb ik gezegd sorry met je privacy ik zeg dat gebouw wordt opgeblazen dus zeg nu maar eens wat. Ik moet dus gaan dreigen om iets te horen. Ik zou het meer opener willen hebben. Misschien dat een buurtteam dan ook kan aansluiten bij het Project om toch te horen hoe wij het ervaren en hoe zij het ervaren.

O: Buurtteams zitten niet in het project?  
R: Nee zij zitten er niet bij. Bij de gesprekken mogen sowieso meer mensen bij zitten. Er zit wel iemand van het buurtteam bij daar hadden we de vorige keer een casus want er was sprake van woonoverlast en toen heb ik het buurtteam ingezet. Maar dat is dan via het Project gegaan.

O: Wat zouden jullie nodig hebben van een buurtteam in de samenwerking?  
R: Dat we meer naar elkaar toegroeien dat je meer aanspraak hebt met elkaar zodat je casussen kan bespreken. En dat het dan niet allemaal via Project Woonoverlast hoeft. Het Project kost ons ook heel veel geld. Als je dat kan voorkomen dan is dat weer mooi voor ons meegenomen.

O: Welk onderscheid is er tussen de soort klachten die je binnen krijgt?  
R: De meeste klachten gaat over geluidsoverlast, spelende kinderen die lawaai maken etc. Achtergronden van mensen dat botst met elkaar doordat ze een andere cultuur hebben. Dus dat loopt dan niet goed. Hierdoor ontstaat ruzie. En aso gedrag, ik leef zoals ik leef en ik hoef geen rekening te houden met anderen.

O: Wat kan je daar tegen doen?

R: Daar kan je heel weinig tegen doen dat zijn ook lang slepende overlast kwesties. Die heel moeilijk op te lossen zijn. Eigenlijk zou het mooiste zijn als iemand gaat verhuizen. Dan is het een zorg minder. Maar die mensen willen niet verhuizen want die zeggen ik ga niet verhuizen voor die ander. En tegenwoordig is het een trend dat ze er meteen een advocaat bij halen.

O: Bent u op de hoogte hoe een buurtteam te werk gaat?  
R: Niet echt ik denk dat ze gewoon op huisbezoek gaan en mensen helpen en ondersteunen.

O: Zijn er behalve privacy nog andere knelpunten in de samenwerking?

R: Een keer zat ik samen met een buurtteam bij een huurster toen ging het wel goed. De huurster moest geholpen voor een ouderen woning, dat is echt iets voor een buurtteam. Maar het buurtteam vond dat wij de huurster eigenlijk een andere woning moesten aanbieden. Dan krijg je zoiets van dat kan niet en dan moet je heel erg duidelijk maken van zo werkt het niet.

O: Wanneer verwijs je naar Project Woonoverlast?

R: Als ik er zelf niet meer uit kom en als ik niet weet wat ik moet doen.

O: Wanneer is dat?

R: Als ik alles zelf heb geprobeerd zoals geluidstest als ik heb gesproken met de overlast veroorzaker als ik een paar keer heb gesproken met de klager zelf en als ik de hele portiek heb gesproken.

O: Als het bij het Project is aangemeld blijf je er zelf dan nog van op de hoogte?

R: Ja dat blijf ik dan volgen en ook bij de gesprekken zijn we aanwezig. Er is ook een casemanager bij die dat als werk heeft. Voor ons is het iets extra’s erbij. Maar iemand die alleen maar woonoverlast heeft soms andere ideeën of je kan met elkaar praten van heb jij nog ideeën. Dat doe je met andere collega’s ook wel. Dat zijn gewoon uren die er voor staan.

**Bijlage 7: interview buurtteams respondent 1**

Interview 13 januari   
Buurtteam Overvecht de Gagel  
Duur interview: 60 minuten

O: Onderzoeker

R: Respondent

O: Bedankt dat u mee wil werken aan het interview. Voor mijn afstuderen verricht ik een onderzoek naar de samenwerking tussen Bo-Ex en buurtteam met betrekking tot de aanpak van woonoverlast. Wat is uw functie?  
R: Ik ben buurtondernemer dat houdt in dat ik probeer te bewaken dat wij als buurtteam organisatie zorgen dat we een duidelijker gezicht krijgen. Ik merk als er gerenoveerd word, dan komen al die corporaties achter al die voordeuren, die zien dus ontzettend veel en met een aantal dingen kunnen ze ook niks, dan is het natuurlijk heel fijn als je daarin kan samenwerken en kan meelopen. Zodat de corporatie zich kan richten op het wonen, de vervangende woning en de leefbaarheid, en dat wij kunnen kijken of wij wat kunnen betekenen. Renovaties brengen veel stress met zich mee voor de mensen. Vooral voor mensen met psychisch problemen, zij hebben minder draagkracht, dus die problemen wil je voor zijn.

O: Wat voor gebouw dit is want ik heb gezien dat er meerdere organisaties hier zitten, klopt dat?

R: Ja dat klopt er zitten hier meerdere organisaties. Van oorsprong was dit een gezinsvervangend huis voor gehandicapte kinderen. En nu zitten er verschillende organisaties die samenwerken op het gebied van hulpverlening.

O: Wat doet een buurtteam allemaal?

R: Ik zal kort even vertellen wat een buurtteam is. Eigenlijk is het buurtteam samen met de huisarts de basiszorg. Voor iedereen die hulpvragen hebben van opvoedingsvragen, relatieproblemen, schulden, bezwaarschriften wat dan ook die komen bij het buurtteam, wij zijn dan de voordeur. In principe helpen wij ze, als het complex is dan verwijzen wij door. Bijvoorbeeld voor een behandeling in de psychiatrie, verslaving wat dan ook. Voor elke specifieke vraag kan je hier aankloppen. Utrecht heeft gekozen voor 18 buurtteams, dus in elke stad is een buurtteam zodat de zorg dichtbij zit.

O: Heeft dit buurtteam al een samenwerking met een woningcorporatie?

R: De grote corporaties in Utrecht hebben een samenwerking met de buurtteams; Mitros, Portraal, SSH en Groenwest. Binnen de buurtteams heeft iedereen een expertise, mijn expertise zit op wonen. Dus ik heb de meeste contacten met de corporaties over de samenwerking en hoe het gaat, wat we kunnen verbeteren en wat we kunnen betekenen voor elkaar.

O: Op welke gebieden gaat die samenwerking?

R: We bestaan natuurlijk nog maar 1 jaar. En wat wij heel graag willen en wat ik denken waar we heel veel kunnen betekenen is met name op de preventie, als mensen met beginnende huurschulden, daar zitten vaak natuurlijk problemen achter dat je de huur niet meer gaat betalen en alle corporaties hebben dan hun roeping met mensen bellen en brieven schrijven, als het complex is dan denk ik dat het heel goed is om samen op te trekken. Want dan kunnen zij bijvoorbeeld het buurtteam introduceren en wij kunnen er dan kijken welke problemen er zijn en hoe het is ontstaan en de corporatie zit dan meer op de dwaling en dwang.

O: Er was laatst in het nieuws dat corporaties niet goed weten wat er allemaal bij huurders speelt, is dit in de praktijk ook zo?

R: Ik deel die mening niet, natuurlijk weten corporaties lang niet alles wat er speelt, dat weten hulpverleners ook niet, maar als ik kijk naar onze samenwerking dan ben ik soms best aangenaam verrast hoe goed corporaties hun huurders kennen en zeker de probleemgevallen. Als wij aanmeldingen krijgen dan denk ik dan is er ook best veel geïnvesteerd in mensen en dan weten ze dat er een knelpunt of een probleem of we maken ons zorgen. Er is altijd nog te verbeteren natuurlijk met de samenwerking, samenwerking is ook nog eens heel persoonsafhankelijk en er zitten ook verschillen in corporaties. De 1 investeert meer dan de ander dus ik denk dat we daar zeker slagen in kunnen maken maar je moet je ook altijd afvragen wat is de taak van de corporatie?

O: Deelt u de mening dat samenwerking juist zo van belang is nu mensen juist langer zelfstandig wonen door de extramularisering?

R: Ja dat deel ik zeker, de samenwerking is heel essentieel. En een corporatie is in sommige gevallen die dat als eerste signaleert en dan is het mooi als vanuit de corporatie het buurtteam wordt uitgenodigd om ook aan te schuiven. Dit kan nog beter, het gebeurt wel. Als mensen elkaar goed kennen dan gebeurt dit sneller, het is nog heel erg persoonsgebonden. De buurtteams bestaan natuurlijk nog maar 1 jaar. Soms zijn daar nog relaties van vroeger. Wat voor corporaties nu heel onhandig is, is dat de buurtteams niet nog 1 zelfde geluid afgeven.

O: Is dat omdat het buurtteam nog zo nieuw is?

R: Deel omdat het nieuw is en deel door de verandering dat wij als buurtteam maatwerk mogen leveren. Vroeger ging het op basis van: is er sprake van deze situatie dan mag u dit doen, dat was heel strak. Dat gaf wel een soort duidelijkheid. Maar dat betekent ook dat je sommige groepen minder kon bedienen. Die duidelijkheid is er nu niet meer. Het voordeel is dat je steeds op casus niveau kan kijken hoe zouden we deze burger met elkaar het beste kunnen helpen. Dat is heel mooi maar dat geeft verwarring bij samenwerking partners die zeggen bij het ene buurtteam gaan ze wel daar naar toe en bij het ander zeggen ze nee wij doen dat niet. Dat is natuurlijk heel onhandig naar buiten toe, daar moeten we wat mee maar we willen het niet terugvatten in procedures want dan kunnen we geen maatwerk leveren, dus daar is nu een soort spanningsveld. En dat is heel lastig want eigenlijk wil een corporatie graag weten of je wit of bruin brood bakt. Daar willen we niet naar toe want dan krijgen we weer procedures dan legt wel druk op de samenwerking. We moeten de lijn met elkaar gaan vinden.

O: Gezien vanuit de corporatie, wat zouden zij beter kunnen doen?

R: Als zij zorgen hebben en ze merken dat de samenwerking niet loopt en ze komen met het desbetreffende buurtteam niet uit, dan zouden wij dat graag horen, om zo mee te kijken en zo van elkaar te leren. We willen echt niet dingen gaan vastleggen in protocollen maar we willen wel een goede en betrouwbare samenwerkingspartner zijn.

O: Hoe komt het dat de samenwerking nog niet op die manier verloopt?

R: Je hebt 18 buurtteams die zijn allemaal 5 januari 2015 gestart, die mensen wisten toen nog niet wie hun leidinggevende waren en de klanten stonden ook al voor de deur. Voorheen werkte iedereen op een deelgebied dus bijvoorbeeld verslavingszorg, gehandicapten etc, en nu moesten ze opeens generalist worden ze moesten al die verschillende klanten gaan helpen terwijl ze eigenlijk gespecialiseerd waren op 1 gebied, ze moesten nieuwe werkwijze kennen, en dat is een hele grote klus geweest. Er was natuurlijk een duidelijk speelveld in Utrecht en dat is heel erg verandert door de komst van de buurtteams. Het heeft wel druk op de samenwerking gelegd.

O: Hoe is de huidige samenwerking tot stand gekomen?

R: Formeel is de samenwerking overgedragen naar de buurtteams organisatie. We zijn nu heel erg aan het kijken hoe we kunnen samenwerken. En zodat we regelmatig om de tafel kunnen gaan zitten, van wat hebben we elkaar te bieden en hoe kunnen we dat verbeteren. Wat betreft Bo-Ex heb ik het minste zicht. Bij ons in de samenwerking zijn MItros en Portaal meer zichtbaar.

O: Wat bedoelt u met meer zichtbaar?

R: Ik heb het idee dat het daar, wij kunnen het niet in het systeem filteren, maar ik heb het idee dat zij meer aanmelden en meer contact zoeken en zij zijn zo georganiseerd dat zij hun sociaal beheerders aan buurten hebben gekoppeld en Bo-Ex heeft 3 sociale beheerders die stedelijk werken en dat geeft daardoor een grotere afstand. Want als je je sociale beheerder in de wijk ziet lopen dan heb je daar meteen kortere lijntjes mee, dan heb je meteen een aanspreekpunt.

O: Met welke wetten krijgt een buurtteam te maken?

R: In elk buurtteam werken generalisten maar er is 1 specialist en dat is de sociaal juridische dienstverlener die kent zijn kaders en die kijkt mee als in casussen als bepaalde wetten in de orde zijn, schuldhulpverlening, op alle vlakken kom je die wetgeving tegen, vooral bij SJD. De huurder heeft te maken met het huurrecht, de corporatie heeft daar ook een rol in en voor een deel zal het buurtteam dan ondersteunen bij het proces van wat hij moet doen zodat dat recht niet gehaald hoeft te worden. Wij onderzoeken waarom bijvoorbeeld iemand woonoverlast veroorzaakt en hoe wij daarbij ondersteuning kunnen bieden.

O: Op welke gebieden zou de samenwerking verbeterd moeten worden?

R: Ik denk de vroegsignalering ik denk dat corporaties veel meer zien en dat daar kansen in zitten, wat nog niet altijd goed loopt is wij willen door verwijzers geïntroduceerd worden. Wat nu nog regelmatig gebeurd dat een corporatie belt over een huurder die veel overlast veroorzaakt en de corporatie vraagt dan of wij er willen kijken. Dan willen we dus niet op die manier, we willen graag geïntroduceerd worden zodat de huurder weet dat hij bij het buurtteam terecht kan en dat de corporatie tegen de huurder kan zeggen dat het buurtteam zal langskomen.

O: Waarom is het geïntroduceerd worden zo belangrijk?

R: Anders maken wij een valse start. Wij staan echt op achterstand als wij langskomen bij de huurder en wij tegen de huurder zeggen wij hebben van Bo-Ex gehoord dat er klachten zijn, dan krijgen wij die discussie, terwijl als Bo-Ex ons zou introduceren bij de huurder dan wordt er heel duidelijk een kader gezet en dan kunnen wij daar mee verder. En dan komt er ook veel meer en eerder boven tafel omdat het meteen benoemd word.

O: Dus als ik het goed begrijp moet er meer worden gecommuniceerd over alle dingen die er spelen zodat je makkelijker kan samenwerken en zodat je er ook sneller op de hoogte bent.

R: Ja maar dan vooral met de klant erbij. Je moet betrouwbaar zijn voor de klant. In de meeste gevallen is alles open gooien het beste door een casus te bespreken, van hoe kunnen we dit het beste aanpakken?

O: Dus de gewenste situatie is dat het probleem samen met de klant sneller naar voren komt, heeft u daar nog aanvullingen op?

R: Ja, ik denk dat over een paar jaar als die samenwerking goed van de grond komt dat de problemen minder groot hoefde te worden.

O: Dus dat het niet zo oploopt?

R: ja dat het niet zo oploopt. We zien nu een hele grote afname van de Voorkom Huisuitzetting trajecten dat heeft een stukje ook te maken met dat corporaties ook op de buurtteams konden leunen, dat verschilt per corporatie hoe zij daar in staan. Maar als ik kijk naar Mitros, die heeft nog evenveel aangeleverd, die heeft gezegd we gaan ervoor. Ook daar is een hele grote afname omdat we eigenlijk zien dat dit in een regulier traject kan dat hoeft niet in een Voorkom Huisuitzetting traject, dat is een duur en intensief traject. Omdat wij nu maatwerk mogen leveren, kunnen wij nu casussen die voorheen naar Voorkom Huisuitzetting gingen want anders was er niks, kunnen we het gewoon regulier doen.

O: Wat is dan regulier en het andere?

R: VH> Voorkom Huisuitzetting dat koopt de corporatie in die betalen daarvoor en dan kochten ze in dat er een hulpverlener kwam en een speciaal traject van Werk en Inkomen.

O: En dat ging dan voor een huisuitzetting door een huurachterstand?

R: Ja, de laatste kans krijgen waar ze voor een strak traject moesten tekenen waar ze in budgetbeheer moeten en wat strak en zwaar is en veel dwang en drang. Om uiteindelijk te voorkomen dat iemand uit huis wordt gezet. En wij merken nu dat wel casussen die vroeger naar VH zouden gaan, dat we die nu gewoon regulier kunnen doen omdat we niet gehouden zijn aan 6 contacten maar wij kunnen ook er heel intensief op ingaan, de mensen die niet de dwang en drang zo strak nodig hadden maar wel intensief ondersteuning nodig hebben en die het ook wel willen oplossen, die kunnen wij dan helpen, en dan is dat regulier en dan kost de corporatie geen geld.

O: Is de ruimte daar tussen dan niet heel klein? Of juist heel groot? Wanneer gaat het dan naar zo’n project?

R: Als we de intake doen en we denken dit kunnen wij prima oplossen en hier is geen zwaar traject voor nodig, dan is dat dus regulier. Als ik kijk naar Mitros, die heeft veel onderzoek gedaan naar preventieve huisbezoeken, snel met een buurtteam langs bij mensen als er huurachterstand was, daar worden nu de eerste analyses van gemaakt. Doordat er veel verschillende factoren zijn die veel verandert zijn het afgelopen jaar, is het heel moeilijk om te zeggen wat de oorzaak is geweest van minder huisuitzettingen, dat zal waarschijnlijk een combinatie van dingen zijn. Maar je kan ook zeggen de economie trekt aan, er zijn heel veel factoren. Maar op zich zijn dat hele mooie resultaten, en hoe groot de invloed dan van het buurtteam is geweest, dat kan je niet 1 op 1 terugleiden maar het resultaat is het belangrijkst en hopen we dat we dat door kunnen zetten.

O: Hoe is VH opgezet?

R: Heb je even. Dat was een project wat er al bijna 10 jaar was in de stad. De gemeente heeft het helemaal overgedragen aan de buurtteam organisatie. En eigenlijk zijn we op een deel op de oude voet doorgegaan.

O: Zijn er al soortgelijke samenwerkingsverbanden, is dat vooral Mitros?

R: Bij mij in de buurt gaat Portaal een renovatie doen en daar hebben wij mee afgesproken van neem ons van begin af aan mee. Zo krijgen wij alle brieven die de bewoners ook krijgen zodat wij ook op de hoogte zijn van het proces en waar stemmen steeds af hoe we optimaal kunnen samenwerking met in achtig neming de privacy. Ik weet dat Bo-Ex hier een flat heeft staan die in 2017 gesloopt gaat worden, dus ik hoop dat ik met Bo-Ex een gesprek kan hebben van wat er gaat gebeuren en kijken jullie ernaar met die mensen, wat kunnen we daarin want in 2017 moeten die mensen eruit, en de mensen die er nu in komen die krijgen geen vervangende woonruimte. Dus dat betekent dat deze mensen in 2017 op straat staan, wie tekent in op woonruimte hier? We willen natuurlijk niet gaan wachten tot in 2017 dat die mensen op straat staan dus wat kunnen we daar samen wat in betekenen?

O: Het is dus van belang om die mensen voor te bereiden op wat er gaat komen?

R: Ja dat klopt. In deze wijk leven mensen erg van dag tot dag en die ook steeds denken dat wordt wel voor ons opgelost of 2017 is nog zover weg, dan denk ik die dag komt wel een keer dat het 2017 is. Niemand wil dat ze op straat komen te staan. Dat zijn onderwerpen dat als ik die signaleer van daar moeten we mee, of wat hebben jullie in anderen buurten gedaan.

O: Met welke instanties werkt een buurtteam al samen?

R: Huisuitzetting, sociale makelaars, wijkverpleging, alle tweedelijns instellingen, zoals gemeente en de tussenvoorziening.

O: Hoe zou de samenwerking tot stand kunnen komen?

R: Een convenant zou op zich prima zijn. Maar wat ik zie is dat er op heel veel plekken convenanten liggen, en daar gaan mensen opeens mee wapperen als de samenwerking niet goed gaat. Je spreekt af in een convenant dit doen we voor elkaar. Niemand heeft het over een convenant als de samenwerking niet goed is. En als je samen gaat zitten en we gaan zeggen we hebben die burger en u en u bent betrokken. En deze burger heeft dit en dit nodig, dan heeft niemand het over het convenant. Zo gauw er irritatie is, waarom doet die hulpverlener niets of waarom is die huisarts er niet, dan kwam opeens het convenant op tafel met we hadden toch afgesproken dat..? Dan krijg je dus een soort getouwtrek over een proces wat helemaal geen zin heeft. Dus ik vind die convenanten veel gebakken lucht. Ook staat er veel in de convenant dat er gepraat mag worden over de klant waar de klant niet bij is. Ik denk dat dat over het algemeen niet in onze visie past, en ik denk ook niet dat de klant daar niet mee geholpen is. Want je houdt de regie in stand dat mensen om een klant heen de oplossing gaan bedenken en die nemen de verantwoordelijkheid over. Terwijl de enige die de oplossing kan doen is de klant zelf. En die moet verantwoordelijk blijven voor zijn problemen.

O: Dus eigenlijk zou er steeds per situatie gekeken moeten worden naar de situatie van de cliënt?

R: Ik ben benieuwd waarop Bo-Ex die convenanten zou willen hebben en wat daar dan in zou moeten staan. Want als ik kijk binnen VH, dan meldt Bo-Ex daar minimaal voor aan daarmee zie ook bij de andere corporaties, als de samenwerking goed is dan is het niet nodig. Dan gaan mensen ook heel pragmatisch te werk. Zo gauw die samenwerking niet goed is dan krijg je opeens daarover gesteggel. Ik denk dan van jongens ga eens in gesprek met elkaar. Convenanten dekken dat niet af.

**Bijlage 8: interview buurtteams respondent 2**

Interview 22 april

Buurtteam Overvecht de Gagel

Duur: 48 minuten.

R: Respondent

O: Onderzoeker

O: Bo-Ex wil graag onderzoeken de samenwerking tussen buurtteams en woningcorporaties, en kijken hoe jullie dat ervaren en hoe zij dat ervaren, dus van beide kanten.

R: Ik moet wel zeggen dat Bo-Ex mij wel weet te vinden in de samenwerking. En ik ook wel hen.

O: Wat is uw functie?

R: Ik ben van origine maatschappelijk werkster, ik heb daar veel banen in gehad. En nu sinds 2014 is er een pilot gestart in Overvecht met buurtteams. En in 2015 is dat geformaliseerd over de hele stad. In elke buurt en wijk is een buurtteam gevestigd wat ambulante hulp verleend. En de bedoeling is dat het dichter bij de mensen in de buurt, kortere lijnen met ook andere organisaties, zoals de woningcorporatie, zodat de hulpverlening makkelijker op elkaar af te stemmen is en zodat meer grip te krijgen op een buurt, van wat gebeurd er nou. Voorheen werkte ik voor de Tussenvoorziening, ook een verlenende organisatie in Utrecht en dan had ik een cliënt in Ondiep en in Zuilen, Overvecht, dan krijg je geen beeld van de sociale omstandigheden, dat krijg je nu veel beter. Ik heb nu alleen maar in een klein buurtje, mijn cliënten en ik heb dan ook te maken met dezelfde huisartsenpraktijk. Die korte lijnen leiden ertoe, tenminste dat vind ik erg prettig dat je heel snel en op de goede manier hulp kan bieden, dat je de krachten bundelt.

O: Welke studie heeft u gevolgd?

R: Maatschappelijk werk en Dienstverlening, sociale academie heette dat in mijn tijd.

O: Hoe ervaart u de samenwerking?

R: Altijd als er iets is wat met wonen te maken heeft dan weet ik heel snel de woonconsulenten te bereiken. Met Portaal heb ik een aantal goede contacten. Ik heb een tijd ingevallen in een ander buurtteam omdat een collega ziek was, en dan had ik ook een aantal overlast zaken met Mitros, dus op het moment dat daar problemen zijn dan zoek je heel snel de woonconsulent op. Om eventueel samen op te trekken in zo’n casus. En met Bo-Ex vind ik eigenlijk een hele mooie samenwerkingscasusschap. In het verleden had ik een casus dit ging over een zorgmijder met psychische problemen en een verstandelijke beperking, dat is de meest ingewikkelde combinatie, heel angstig iemand en die was volledig geïsoleerd, ze had allerlei waanideeën en die vervuilde langzaam maar zeker, ze was volledig vereenzaamd, ze had alleen haar moeder die bij haar kwam, die moeder woonde ver weg van haar. De buren hadden heel veel last van het gestamp, ze woonde er al 20 jaar en ze had alleen zijl op de betonnen vloer. Als een klankkast was dat. En het was er echt heel erg vies. Ze ervoer dit zelf niet als een probleem, maar dat was het natuurlijk wel. Maar vooral de buren hadden overlast. Dus toen heb ik samen met de woonconsulent van Bo-Ex een plan de campagne gemaakt van goh. Zij wilde niets met hulpverlening te maken hebben, want ze was er bang van en ze had er nare ervaringen mee in het verleden. We kwamen dus ook niet binnen. Toen heb ik met de woonconsulent van Bo-Ex afgesproken om dat hij zou zeggen van dat de vloer van haar een probleem was en dat zij verplicht was om daar wat mee te doen. En ik schoof daar dan mee in met het buurtteam kan je daar mee helpen. Dus de woonconsulent was eigenlijk de boe-man. Een beetje drang en dwang, dat heb je soms nodig. Maar hij zei je hoeft het niet alleen te doen want ik neem iemand van het buurtteam mee en die gaat je overal mee helpen. Dat hadden we van tevoren afgesproken en dat was dus een mooie ingang. En zo heb ik daar ook veel kunnen doen. Want er bleek dat er nog veel meer problemen speelde. Toen heb ik daar met vrijwilligers de boel kunnen schoonmaken, die vrouw begon mij te vertrouwen en toen kon ik ook hulp organiseren en toen hebben we samen een vloer uitgezocht, dat is dan een manier om samen op te trekken.

O: Tot hoe ver gaat het dan, want ik neem aan dat op een gegeven moment de woonconsulent van Bo-Ex niet in hele traject blijft?

R: Nee want ik had de woonconsulent nodig en hij mij. Hij kan niet alleen tegen die cliënt zeggen van je moet dit en dat doen, de cliënt was zo geïsoleerd en had ook helemaal geen mensen die haar konden helpen. De woonconsulent van Bo-Ex was afhankelijk van mij, hij heeft de hulp van het buurtteam nodig, en ik had zijn hulp nodig want wij kwamen er niet binnen. De verhuurder dus Bo-Ex kan overlast klachten aankaarten om binnen te komen er moet links of rechts om iets gebeuren.

O: Maar dus ook andersom als zij niet binnenkomen dat dat makkelijker gaat via een buurtteam?

R: Dat kan, zij hebben de ingang en wij kunnen helpen. Wij kunnen niets met drang en dwang. Maar als je er binnen bent dan hebben we wel de tools en de skills om een relatie te hebben met die mensen en er voor te zorgen dat die mensen ons vertrouwen en dat we daar steeds stapje voor stapje verder komen. Wij kunnen ook dingen aanbieden. Wij weten waar de zorg te halen. We krijgen heel vaak van Bo-Ex en met name van Portaal signalen van goh daar en daar gaat het niet goed en buren maken zich zorgen van wil je eens een keer mee. Laatst werd ik ook benaderd dat er ergens klachten waren, het stel kon het niet aan, de vrouw zit in de rolstoel en de man doet de verzorging. De man is ook niet helemaal in orde. Het huis was ook vervuild. Ik wil een keer daar heen gaan en wil je mee, toen kon ik niet, toen heb ik gezegd ga er heen en wapper met het buurtteam, en als ze dat niet willen dat kunnen we altijd nog een andere keer met zijn tweeën gaan. Zo kan je een ingang forceren.

O: Wat is de eerste stap als er sprake is van overlast? Hoe pakt het buurtteam het aan?

R: Eerst natuurlijk kijken van wat is de overlast en wat is daar aan te doen, en begrijp de cliënt zelf dat hij overlast veroorzaakt, want dat is ook vaak niet het geval, is de cliënt in staat om daar wat aan te veranderen, kan je hem zo ver krijgen dat hij daar wat aan wil veranderen en je biedt dan aan van hoe je dat zou kunnen. Zo kan je ook buurtbemiddeling inzetten dan moeten mensen wel in een bepaald opzicht on speaking terms zijn, dan moeten mensen wel met elkaar willen praten. Er zijn natuurlijk ook situaties waarin dat niet gaat.

O: Vanuit welke instantie is buurtbemiddeling?

R: Dat is een vrijwillige organisatie die wordt als eerste ingezet bij als er spanningen zijn, dan heb ik het niet over zulke ernstige situaties.

O: Dus Bo-Ex kan naar buurtbemiddeling verwijzen maar jullie dus ook?

R: Ja wij kunnen dat ook. Als buurtbemiddeling niets kan doen, want soms is het zo heftig en gaat het er zo aan toe, dat mensen geen gesprek meer met elkaar kunnen hebben. Als dat zo is, dan heeft een woningcorporatie een heel groot probleem want wat dan. Dan kunnen zij bij U-Centraal bij woonoverlast, dat is een specialisme bij U-Centraal. Die zetten dan een traject uit van wat we gaan dit en dat doen, we gaan geluid meten. Of ze gaan plotseling op bezoek of ze gaan toch kijken om de partijen om de tafel te krijgen. Ik heb een paar van die gesprekken bijgezeten. Als het helemaal niet lukt dan kan een woningcorporatie stappen en zeggen we hebben dit dit en dat geprobeerd. Maar een buurtteam kan er wel heel veel in doen. Het is wel een voorwaarden, kijk een buurtteam is vrijwillige hulp en de voorwaarden is dat een cliënt dat moet willen. Zo heb ik een cliënt van Mitros en die heeft zijn hele huis vol, een verzamelaarster, hele intelligente vrouw, er iets met haar aan de hand. Ze is zuiver, intelligent, heel belezen, gymnasium gedaan, rechten gestudeerd. Maar er is iets in haar leven, een traumatisch verlies daardoor is iemand gaan verzamelen. Heel erg vereenzaamd. Ze heeft hele intense relatie met de duiven in haar omgeving, die voert ze, ze hebben allemaal een naam, ze kent ze allemaal. Als ze ze roept dan komen ze ook. Het is heel mooi om te zien, maar tevens heel dramatisch voor de buren. Ze had het hele huis vol met kranten die ze nog moest lezen, ook van 20 jaar geleden. Wij kunnen dan proberen van he kunnen we helpen met opruimen. Dat is niet gelukt, ik heb haar verschillende manieren aangeboden van we kunnen het zo doen of zo doen. Dat is niet gelukt, dat is een heel ernstig probleem. We kunnen haar ook niet dwingen. Ik heb het uiteindelijk teruggeven aan Mitros van als jullie vinden dat het een onveilige situatie is dan moet er iets gebeuren met dwang en drang en dan moet je maar weer terugbellen dan kan ik iets. Ik kan niet zomaar. Soms heb je gewoon dwang en drang nodig om iets te bereiken. Mitros was bang dat het niet brandveilig meer zou zijn. Ik heb het heel lang geprobeerd, 3 maanden lang, dan kwam ik iedere 2 weken even langs om even te kijken of er iets in de relatie kon en ze vertrouwde mij wel. Verder had zij geen hulpvragen dus konden wij er ook niets mee. Dan is het aan Mitros. Een woningcorporatie kan ons niet sturen van goh ga daar eens kijken wat het is daar een bende want wat moeten we doen, daar aanbellen en zeggen we hoorde van de woningcorporatie dat het een bende is, zo komen wij natuurlijk nooit binnen. Dat is geen positie om hulp te starten. Wel als je dat samen doet, daarom vind ik samenwerking heel belangrijk. Ik ben ook heel positief, sinds we nu zo in buurtjes werken, zodat je ook weet van die en die is woonconsulent van die en die flat.

O: Hoe verloopt de terugkoppeling naar Bo-Ex?

R: In de casus die ik als voorbeeld had gegeven van de vrouw met haar vloer, zij heeft een vloer laten leggen, en dan stopt daarna het contact met Bo-Ex eigenlijk. Er was natuurlijk nog wel van alles wat aan de hand maar daar hoeft Bo-Ex niks mee, dus konden wij er ook weer mee verder. Bo-Ex helpt ook door dit soort zaken aan te kaarten en ons aan te kaarten of de mogelijkheid tot hulp. Als een corporatie wil dat een buurtteam een keer langskomt bij een huurder dan moet je een keer samen op bezoek gaan of je moet eens zeggen tegen de huurder van is het goed als zij een keer langskomen. Die verbinding moet dan even worden gemaakt.

O: Zijn daar afspraken over gemaakt?

R: Je kunt daar moeilijk afspraken over maken omdat elke situatie weer anders is. Ik weet niet of er op hogere gebieden in de organisatie afspraken zijn gemaakt over de samenwerking.

O: Signaleert Bo-Ex goed?

R: Ik heb een stuk of vier casussen gehad waarin ik samenwerkte met Bo-Ex en dat is prima, het contact verloopt goed.

O: Zijn er punten in de samenwerking die beter zouden kunnen?

R: Ik ervaar zelf niet zulke enorme hiaten omdat Bo-Ex goed bereikbaar is en altijd vind ik wat ik gemerkt heb, ik denk misschien is het wel zo dat we meer zouden moeten overleggen over casussen die bij de Bo-Ex zorgen brengt, maar dat kan ik zelf niet zo goed beoordelen. Er moet natuurlijk een mogelijkheid zijn om de hulp van het buurtteam die is er altijd en voor iedereen en de rest moet er wel voor een deel ontvankelijk voor zijn. Je hebt natuurlijk ook hele ingewikkelde zaken waarin mensen dat absoluut niet willen. En dan staat Bo-Ex daar wel alleen in. Als iemand geen hulp wil dan is het ingewikkeld.

O: Waarom is de samenwerking van belang?

R: Samenwerking is van belang als je wil dat mensen geholpen worden. Als mensen niet goed kunnen wonen, om wat voor reden dan ook, dan hebben ze hulp van het buurtteam nodig. Daarom is samenwerken belangrijk. Als je iets wil veranderen in de sfeer in een flat of als je gezamenlijk optrekt of als je vraagt van wil je daar of daar opletten, zodat je een buurtje goed in beeld krijgt, het wordt allemaal niet rozengeur en maneschijn. Samenwerken vind ik van groot belang. Wonen is natuurlijk heel belangrijk onderdeel van het welzijn van mensen, hoe je je voelt in je huis en wijk, als dat niet goed is of niet veilig dan ontstaan er op allerlei vlakken problemen. Wat wij als buurtteam heel graag willen is mensen wat meer met elkaar verbinden, dat bijvoorbeeld de buurvrouw wat meer kijkt naar de buurman.

O: Bedoelt u met verbinden dat ze elkaar helpen?

R: Ja dat ze contact met elkaar hebben. Vooral het signaleren dat er zorgen over mensen zijn dat is van belang.

O: Wordt dat wel gedaan?

R: Dat wordt wel gedaan door Bo-Ex dat ze dan bellen of dat ze mee gaan of als ze vertellen er is daar een probleem kunnen jullie daar wat in betekenen. Misschien moet het wel meer gebeuren hoor. Deze wijk is vooral multiculti dat geeft ook weer een hele andere spanning ook wel een deel feest maar ook spanning omdat de leefwijzen uit elkaar lopen dus dat levert ook trammelant op.

O: Jullie werken met meerdere instanties samen, maar hoe zit het dan met het delen van cliënt gegevens?

R: Daar zijn hele strengen regels over je mag niet zomaar alles delen. Met politie en huisarts mag dit wel in verband met de veiligheid, op het moment dat veiligheid een issue is dan kan je wel blijven debatteren over privacy maar dan moet je op een gegeven moment ingrijpen.

O: Zijn die strenge regels vanuit de wet?

R: Ja privacywetgeving sowieso en ook de wijze van werken zoals jeugd en gezin werkt en hoe wij werken is heel erg zorgvuldig daarin omdat een woningcorporatie kan niet zomaar zeggen is die en die bij jullie in begeleiding, dat kan natuurlijk niet en wij mogen dat ook niet vertellen.

O: Dus het is alleen zo als zij een cliënt hebben en jullie kunnen daar dan wat in betekenen dan wel?

R: Ja dan moeten zij zeggen tegen de cliënt van is het goed als ik iemand meeneem van het buurtteam? En dan kunnen we hulp bieden of de cliënt moet dit zelf vragen. Maar we kunnen niet die informatie uitwisselen. Ik kan ook niet naar de Bo-Ex bellen en vragen goh hoe ziet het met die en die? De privacy van de cliënt is gewaarborgd. Dat wil zeggen ze kunnen ons niet inschakelen zonder dat de cliënt toestemming heeft gegeven en als ik mee zou gaan met een woonconsulent naar een cliënt dan weet de cliënt niet dat ik kom, dat vind ik zelf te ver gaan maar dan vraag ik aan de cliënt of ze het goed vindt dat ik mee ben gekomen. En als de cliënt dat niet wil dan ga ik ook gewoon weg. Je schaadt meer dan je wint op het moment dat je een cliënt dwingt op zo’n moment. Je schaadt de kansen op succes ernstig als je een cliënt, dat is niet prettig. Altijd als je het op jezelf terug trekt, dan hoef je daar niet lang over na te denken dan zou je ook zeggen laat maar zitten.

**Bijlage 9: interview buurtteams respondent 3**

Interview 25 april 2016 (telefoon)

Buurtteam Kanaleneiland Zuid

Duur: 20 minuten

R: Respondent

O: Onderzoeker

O: Wat is uw functie?

R: Ik ben generalist in buurtteam Kanaleneiland Zuid, iedereen heeft zijn eigen aandachtsgebied, en bij mij is dat onder andere woonoverlast.

O: Welke studie heeft u gevolgd?

R: SPH, Sociaal Pedagogische Hulpverlening.

O: Op welke gebieden werken jullie samen met corporaties?

R: Over het algemeen woonoverlast, bijna al onze cliënten hebben financiële problemen, huurschuld en dan moet je ook min of meer een samenwerkingsverband aangaan om te zorgen dat mensen niet het huis uit worden gezet.

O: Zijn er afspraken gemaakt over die samenwerking?

R: Met woonoverlast zijn er wel een paar afspraken er is 1x in de zoveel tijd een gezamenlijk overleg samen met de casemanager van U-Centraal, woningcorporaties. Daarin worden alle casussen besproken waarin sprake is van woonoverlast en wordt er gesproken of er nu aanmeldingen zijn en of er zaken zijn die afgesloten kunnen worden.

O: Verloopt de samenwerking goed?

R: Opzich verloopt de samenwerking goed in de zin van vraag en aanbod. Soms willen corporaties dat wij meer doen dan wij kunnen en andersom. Maar opzich verloopt de samenwerking goed. We proberen wel altijd in overeenstemming te komen.

O: Hoe gaan jullie om met cliënt gegevens?

R: De cliënt gegevens worden onderling met elkaar besproken. En dit blijft binnen de kamers. Je moet wel beetje afspraken maken want anders als je nergens over mag praten dan kan je helemaal niks.

O: Dus het wordt in persoon met elkaar afgesproken?

R: Ja klopt.

O: Waarom is samenwerken zo van belang?

R: Als een woningbouwcorporatie niet weet of er perspectief is, als je het hebt over schulden of woonoverlast dan weet de woningbouw ook niet of er iets veranderd en of de situatie beter gaat worden. Als de situatie niet beter zal worden dan zullen ze eerder geneigd zijn om het huurcontract te ontbinden. Uiteindelijk is het wel de bedoeling dat iedereen er blijft wonen.

O: Hoe komt een huurder bij jullie terecht?

R: Die wordt of aangemeld door de woningcorporatie of door de politie, of door buren of ze melden zich zelf aan. Het kan alle kanten op. Eigenlijk kan iedereen zeker op het gebied van woonoverlast de klant aanmelden en dan gaat dan of via ons, dat hij bij ons terecht komt of dan wordt hij aangemeld via U-Centraal, dat is iemand die het coördineert. Of het gaat via de woningbouw of politie naar de casemanager. Het kan eigenlijk van alle kanten uit komen.

O: Dus het niet zo dat alleen de huurder zelf zich kan aanmelden?

R: Nee, er zijn ook wel eens buren of politie die de klant aanmelden. En dan gaan we op onderzoek uit om te kijken wat er aan de hand is. De klachten moeten natuurlijk wel gecontroleerd worden om te kijken of het klopt en wat er precies gaande is. Als er sprake is van overlast dan gaan we eerst in gesprek met de klager en daarna met de overlastveroorzaker. Als je niet op onderzoek uitgaat dan weet je niks.

O: Ga je dan alleen op huisbezoek of is er ook iemand van de corporatie bij?

R: Vaak gaat de casemanager van woonoverlast mee of neemt zij iemand mee iemand van het buurtteam, en vaak ben ik dat. En dan gaan we op onderzoek uit.

O: Wat is dan de volgende stap?

R: Dan gaan we de klachten controleren. Dan gaan we met de klager praten over wat de klachten zijn en of die kloppen, enz, enz. Degene die overlast ervaart kan wel zeggen ik ervaar overlast, maar het kan ook zo zijn dat dit helemaal op niets is gebaseerd. Omdat hij stemmen hoort of omdat hij psychotisch is etc. Soms is er wel sprake van overlast dat ze luidruchtig zijn of asociaal of dronken of teveel ruzie, noem het maar op. Dat kan allemaal.

O: En dan wordt er weer een andere instantie ingeschakeld als er sprake is van psychische problemen?

R: Je gaat dan kijken wat je kan betekenen, het heeft toch vaak te maken met asociale gezinnen en soms heb je ook wel te maken met mensen die in de war zijn.

O: Zijn er nog punten in de samenwerking die nog beter zouden kunnen met corporaties?

R: Opzich is iedereen denk ik wel realistisch. Maar soms zijn er wensen van de corporatie die groter zijn dan die wij kunnen waarmaken. Als mensen veel klachten hebben over hoe het verloopt, je kunt niet altijd alles regelen.

O: Dus u bedoeld dat het niet altijd helemaal opgelost kan worden?

R: Nee soms heb je van die mensen die in het verleden wat hebben gedaan omdat ze bijvoorbeeld 1 of 2 keer dronken in slaap zijn gevallen met een peuk en er is dan 1 keer een brandje geweest en dan zijn de buren bang. Als het maar 1 of 2 keer per jaar voorkomt dan blijft het lastig. Mensen kunnen wel klagen, maar soms heb je geen grondslag om er iets aan te doen. Als mensen niet mee willen werken dan moet je een dossier opbouwen, dan moet je klachten gaan verzamelen. Soms willen corporaties een adequate oplossing maar dat kan niet altijd. Soms is dat meer frustratie dan dat het verbetering van de samenwerking is. Want de samenwerking vind ik opzich wel goed alleen kan het dus soms voor partijen frustreren. Ik ben niet ontevreden over de samenwerking.

O: Wat is het verschil met wat een buurtteam kan betekenen bij woonoverlast en wat een corporatie kan doen?

R: Als er grote problemen zijn bijvoorbeeld schulden, psychische problemen, opvoedingsproblemen dan kan de corporatie een buurtteam inschakelen.

O: Zijn er over bepaalde zaken afspraken gemaakt met betrekking tot de samenwerking?

R: Sowieso wordt het altijd wel teruggekoppeld met een woningcorporatie. En soms worden er afspraken gemaakt, zo kunnen mensen in het laatste kansbeleid terecht komen of voorkom huisuitzetting. Het ligt een beetje aan de problematiek wat er wordt afgesproken.

O: Dus is het eigenlijk elke keer anders?

R: Ja dat klopt.

O: Met welke instanties werken jullie allemaal samen?

R: We werken samen met de gemeente, schuldhulpverlening, we werken samen met alle woningcorporaties, Altrecht, de Boog, eigenlijk iedereen, dat kan eigenlijk echt iedereen zijn. Je kan het zo gek niet bedenken en er kan samengewerkt geworden.

O: Zijn er nog andere gebieden waar nu geen samenwerking is maar waar het wel nodig zou kunnen zijn?

R: Nee want we zijn vrij om samen te werken van waar wij van vinden dat dat nodig is. Dus het is niet zo als wij denken we zouden hier mee willen werken, en een corporatie zegt dat zij dat niet gaan doen, wij kunnen opzich alle kanten op. Veel is op eigen inzicht en initiatief. Maar in principe kunnen we qua hulpverlening doen waar we zelf zin in hebben, we kunnen iedereen inschakelen.

S: Samengevat vindt u de samenwerking in principe wel oké maar heeft de corporatie wat grotere wensen maar dan kan niet altijd omdat er niet altijd een adequate oplossing kan worden geboden.

R: Klopt, als een klant onvoldoende meewerkt, en er is geen enkele reden om die klant het huis uit te gooien, dan heeft een corporatie te weinig grondslag om ze het huis uit te gooien en dan willen ze wel dat wij het oplossen omdat zij last van die klant hebben. Ja als die klant niet mee wil werken dan houdt het eigenlijk op.

O: Hoe verloopt de terugkoppeling?

R: Meestal gaat dat via een overleg of telefonisch, mail of een bezoekje. En dan wordt er teruggekoppeld hoe wij hebben gehandeld en vertellen wij de stand van zaken zodat de corporatie daarvan op de hoogte is.

**Bijlage 10: interview buurtteams respondent 4**

Interview 29 april 2016   
Buurtteam Utrecht Kanaleneiland Noord  
Duur: 34 minuten

R: Respondent

O: Onderzoeker

O: Ik verricht mijn onderzoek voor het afstuderen bij Bo-Ex. Dit onderzoek gaat over de samenwerking tussen Bo-Ex en buurtteams met betrekking tot de aanpak van woonoverlast. Wat is uw functie?

R: Ik ben buurtondernemer.

O: Wat houdt dat allemaal in?

R: Buurtondernemer houdt in dat ik een soort teamleider aan de ene kant ben van een team van generalisten voor de sociale basiszorg aanstuur en daarbij ook zorg dat wij actief de basiszorg aanleveren hier voor Kanaleneiland Noord. En zorgen dat je als buurtondernemer de ogen en oren bent in een wijk en om te kunnen zien of het huidige aanbod aansluit bij de vraag die er is, is er sprake van een mis match, wat kunnen we doen met verschillende partijen die actief zijn in de wijk dan wel in de stad om te kijken kunnen we deze bewoners nog beter ondersteunen om mee te laten doen of missen we een doelgroep of kunnen we sommige mensen niet bereiken. Dat betekent dat je heel goed moet samenwerken met andere partners om een sluitende aanpak te krijgen zoals die sociale basiszorg die bij de buurtteams ligt die ook gewoon goed kunnen uitvoeren.

O: Welke studie heeft u gevolgd?

R: Ik heb zelf een SJD achtergrond. Ik heb als sociaal raadsvrouw gewerkt, dus mensen de wegwijs maken in de wet en regelgeving. En ik ben ook teamleider geweest. Dus vooral m’n SJD opleiding en vervolgens het ontwikkelen en ondernemen en aan de slag gaan maken dat je gewoon verbindingen weet te leggen en zorgen dat je ook medewerkers weet te stimuleren zodat zij hun werk goed kunnen doen.

O: Wat is jullie eerste stap die jullie zetten als er sprake is van woonoverlast?

R: De eerste stap is dat er contact wordt gelegd met de melder dus iemand die aangeeft van ik ervaar overlast, dan gaan we daar op af, die kan telefonisch of per mail en dan wordt daarmee een gesprek gevoerd en word er aangegeven wat is er aan de hand en welke overlast wordt ervaren en wat heeft die persoon gedaan om te zorgen dat de overlast kan stoppen. Vervolgens gaan we dan kijken, we hebben ook buurtbemiddeling in Utrecht, is het ook gemeld bij de woningcorporatie, is die er van op de hoogte, is het gemeld bij de politie, is de wijkagent ook op de hoogte, is buurtbemiddeling ingezet om de partijen bij elkaar te krijgen en te zorgen dat er afspraken gemaakt worden, komt men in die stappen niet verder dan heb je ook nog Project Woonoverlast, op het moment dat er sprake is van extreme woonoverlast en aanhoudende overlast en daar is in Utrecht weer iets voor geregeld namelijk casemanagement woonoverlast vanuit U-Centraal daar werken buurtteams ook intensief mee samen. Dus alle collega’s hebben ook voorlichting gekregen van wat is het verschil tussen buurtbemiddeling en Project Woonoverlast, wanneer zet je wat in. En dat bewoners zich daar ook voor kunnen aanmelden en dan ook samenwerken met die casemanager woonoverlast zodat die daar de regie over kan voeren.

O: U zegt net dat er eerst wordt gecheckt of het bekend is bij de politie en de woningcorporatie, wordt het dan via dat project besproken waar jullie inzitten of is het dat jullie eerst contact met hen opnemen?

R: Dat verschilt want je hebt een convenant woonoverlast men komt 1x in de 6 weken bij elkaar dus we hebben een overleg woonoverlast maar je gaat niet wachten tot het echt wordt ingebracht zo’n case. Je gaat eerst kijken welke stappen zijn al ingezet. Als een woningcorporatie op de hoogte is dat er sprake is van woonoverlast en ze hebben een melding gedaan wat heeft een woningcorporatie gedaan, heeft een woningcorporatie Project Woonoverlast al ingezet, je wilt voorkomen dat je langs elkaar gaat werken en zorgen dat die stappen wel zorgvuldig worden genomen en dat ze ook ingezet worden.

O: Verloopt het nu dan ook zorgvuldig?

R: Ja men is wel op de hoogte van de werkwijze die er is en ook dat dit met afstemming gebeurd met de bewoner zelf en dat de partners daarbij betrokken worden. Als er wordt aangegeven iemand heeft zich bij ons gemeld en er is sprake van woonoverlast en dit is uitgezet, zijn er misschien nog andere mogelijkheden waar je aan kunt denken of wat hebben jullie gedaan.

O: Wat is er in het convenant woonoverlast afgesproken?

R: De rollen van de buurtteams dus de rol van de buurtteams is ook dat we meewerken aan de ketenaanpak woonoverlast. Dat we deelnemen aan de casuïstiek overleggen woonoverlast, dus daar ook de informatie delen. En dat de buurtteams ook op de hoogte zijn van de werkwijze van Project Woonoverlast en dat de afspraken die zijn vastgelegd in het convenant dat ook onderschrijven en dat hebben we met elkaar vastgelegd in een convenant die vorig jaar is aangegaan voor een periode van 4 jaar en we zijn nu van plan die in juni te gaan evalueren dus hoe de buurtteammedewerkers nu na 1 jaar de aanpak woonoverlast zien, welke dingen gaan er goed en welke dingen kunnen nog veel beter. Denk ook aan de privacy, wij als buurtteam hebben een privacy charter waarin we duidelijk aangeven wat wel en wat niet gecommuniceerd mag worden. Het is juist van belang dat je wel toestemming vraagt aan mensen. En zo’n punt bij casuïstiek overleg van woonoverlast, daar worden ook casussen ingebracht ook van mensen die niet bekend zijn bij de buurtteams medewerkers die dan wel inzage hebben in de situatie van iemand die eigenlijk helemaal geen klant is, kan dat wel, terwijl het privacy gevoelige informatie betreft.

O: Je noemde net een privacy charter, wat is dat precies?

R: Een privacy charter is niks anders dan dat je privacy regels hebt, dus voorwaarden waar aan voldaan moet worden om te voldoen aan de privacy afspraken die zowel landelijk zijn aangegeven dan wel vanuit de gemeente dus dat je je daaraan conformeert.

O: Is dat hetzelfde als privacy regels zoals dat in de wet is vastgesteld?

R: Ja en dan nog uitgebreider en dan vooral gericht op de buurtteams organisaties zelf.

O: Waar is dat in vastgelegd? Waar is dat in afgesproken?

R: Dat is van de gemeente de gemeente en de buurtteams hebben aangegeven van het is van belang dat jullie zoveel bewoners ondersteunen dat je moet voorkomen dat privacy gevoelige informatie van mensen op straat komt te liggen en dat maakt dat je verbonden bent aan toestemming vragen om informatie op te vragen bij een huisarts of dat je ook toestemming vraagt om gegevens te noteren in een systeem want als wij over een klant praten dan kan je niet zeggen klant Jansen maar dat ik zeg klant B, dus zo meer.

O: Dus samengevat dat je informatie niet zomaar mag delen en dat je daar eerst toestemming van moet hebben van de klant voordat je het gaat doorgeven en dat je het anonimiseert. Dus dat je niet zomaar de voornaam noemt.

R: Ja dat klopt.

O: Hoe wordt de informatie uitgewisseld met de corporatie?

R: Wat nu gewoon gebeurd is dat ze de informatie ook gewoon delen. Dus bij een overleg dan worden er casussen ingebracht vanuit Project Woonoverlast en daar staan gewoon de gegevens in en daar is de discussie vraag die ook zo bij buurtteam medewerkers speelt is dat moeten wij die informatie wel weten, is dat niet in tegenspraak met de privacy charter.

O: En daar zijn dus geen afspraken over gemaakt?

R: Nee omdat wij in een convenant hebben aangegeven dat wij als buurtteams ook deelnemen aan die overleggen. En daarin hopen wij dat wij straks met die evaluatie ook input te krijgen, moet de huidige werkwijze zoals die nu wordt ingezet is dat nog steeds de ideale vorm. Dus moet je het dan niet gewoon hebben over klant b dus zoiets. Zodat het allemaal anoniem blijft.

O: Als er geen sprake is van extreme woonoverlast, hoe wordt de informatie dan naar elkaar uitgewisseld?

R: Verschillend. Waar we mee te maken hebben is dat een woningcorporatie contact met ons kan opnemen en aangeven van we hebben hier een bewoner en er is sprake van woonoverlast, dan wordt de informatie gewoon gedeeld. Dus de ene medewerker is daar gewoon strikter in dan de ander, eerlijk is eerlijk. En dan wordt daar informatie over gedeeld en de ander zegt nou ik kan u geen informatie geven zonder toestemming van de bewoner. Dus de bewoner moet toestemming geven of dat de corporatie de buurtteam medewerker dan moet introduceren bij de bewoner zelf. Dus er worden verschillende aanpakken gehanteerd en het belangrijkste is wel dat die samenwerking er moet zijn om preventief in te kunnen spelen op zaken die ons allemaal aangaan op het moment dat je niet wilt dat zaken uit de klauwen gaan lopen en dat je vroegtijdig kan ingrijpen.

O: En is dat ook een knelpunt in de samenwerking, dus het onduidelijk is hoe je omgaat met die gegevens?

R: Ja want dat maakt ook dat wij van corporaties te horen krijgen van van het ene buurtteam krijg ik wel de informatie over de bewoner en van het andere buurtteam krijg ik dat niet, het is allemaal onduidelijk en wij moeten ook gewoon kunnen bellen en kunnen zeggen ik heb huurder X en het is een probleem en dat we informatie kunnen uitwisselen en daar vinden ze de ene medewerker wel in die zegt nou oké en dat er van alles wordt gedeeld en de andere medewerker die zegt hier heb ik toestemming nodig van de bewoner. Dat maakt het lastig. En je hebt met 18 buurtteams te maken.

O: Hoe komt het dan dat het zo verschillend is, is het dan voor elke partij niet duidelijk genoeg of werkt iedereen gewoon op een andere wijze?

R: Voor iedereen is het wel duidelijk als het gaat om de aanpak en welke rollen er zijn in die aanpak zijn om die ketenaanpak vorm te geven en welke stappen men moet doorlopen alleen de hoe vraag, van hoe gaat iemand die samenwerking aan, hoe voert iemand een gesprek, welke informatie wordt dan gedeeld dat verschilt, en dat verschilt ook per persoon. Omdat je daar niet van tevoren zo hebt ingekaderd van oké in zo’n situatie dan deel je wel en in zo’n situatie deel je niet. Waar we nu mee bezig zijn, zowel buurtteam sociaal als Lokalis dus de gezinswerkers dat we bezig zijn met een gezamenlijke visie en gezamenlijke uitgangspunten en werkwijze. Zodat iedereen, we hebben dan voor woonoverlast een stroomdiagram en wat kom je daarin tegen in de praktijk en de situatie die je in de praktijk tegen komt hoe ga je daar mee om. De een gaat er anders mee om dan de ander, je hebt er geen handboek voor van hoe moet je je gedragen of wanneer geef je wel informatie door. Je hebt een stappenplan om het moment dat er sprake is van woonoverlast, buurtbemiddeling, extreme woonoverlast dan vervolgens kan je iemand via het laatste kansbeleid krijgen als er sprake is van aanhoudende woonoverlast, dat is heel strikt, dat zijn de strikte stappen. Maar bij communicatie merk je verschil in aanpak want bij de ene medewerker gaat heel makkelijk om met het delen van de gegevens en de ander zegt nee ik moet eerst toestemming hebben van de bewoner zelf. Daar zijn we nu mee bezig met beide buurtteams organisaties. Het is heel lastig maar het is wel heel belangrijk om het daar met elkaar over te hebben want je wilt niet dat Bo-Ex belt met buurtteam Kanaleneiland Noord en iemand zegt nee oké en wat heb je nog wat meer nodig en de volgende keer bel ik je weer even want dan blijf je op de hoogte en dan geef ik even een terugkoppeling want ik vind dit van die bewoner en ik zie dit en dat, en Bo-Ex in Overvecht krijgt te horen nee we hebben toestemming van bewoner nodig of je gaat mij adviseren aan de bewoner. En Bo-Ex zelf zit daar helemaal niet op te wachten, die heeft zoiets van ik heb hier helemaal geen tijd voor en het is druk. En dat maakt het niet goed voor de samenwerking en de relatie. Dat maakt wel dat je met Bo-Ex moet overleggen van ervaar je dit en koppel het terug naar ons en hoe zorgen we ervoor dat we de samenwerking optimaler kunnen maken.

O: Is dat tot nu toe nog niet gedaan?

R: Weinig. Het gebeurt wel, met name voorkom huisuitzettingen . De verschillen in buurtteams zijn aanwezig en dat mensen dat niet fijn vinden.

O: Heeft u een tip voor Bo-Ex voor de verbetering van de samenwerking?

R: Vooral het terugleggen en het aanspreken. Het lastige vind ik, en dat vind ik ook zelf op het moment dat je hoort van ja er zijn geluiden en ik heb dan liever op het moment dat jij iets constateert dat jij er niet in komt om contact te hebben met Kanaleneiland Noord, en dat wil ik dan zo snel mogelijk horen want zo kan ik gaan informeren van oh oké met wie heb je gesproken, misschien mist er nog iets van kennis en is er nog informatie nodig om daar meteen op te gaan handelen. Het is moeilijk te herleiden waar het dan vandaan komt en dan krijg je het moeilijk te pakken en dan kan je daar ook moeilijk verandering in teweeg brengen.

O: Hoe signaleert Bo-Ex als er sprake is van woonoverlast, doen ze dat goed?

R: Bo-Ex krijgt de meldingen binnen van de huurders zelf en dan is het aan hun om daar actie op te nemen. Ik heb zelf weinig beeld van Bo-Ex, ik heb meer beeld op Mitros. Met Mitros is er een intensievere samenwerking dan met Bo-Ex.

O: Dus Mitros signaleert meer?

R: Ja en zij nemen sneller contact met ons op. Zij nemen zelf contact met ons op als er sprake is van een huurachterstand en ook sneller op het moment dat ze meldingen krijgen van overlast en zij denken dat een buurtteam daar iets in kan betekenen. Dus de kortere lijntjes met Mitros zijn korter dan met Bo-Ex.

O: Waar ligt dat precies aan?

R: Ik weet niet waar het aan ligt maar aan het begin heb ik te horen gekregen dat Bo-Ex niet tevreden is met de buurtteams en zij zoiets hadden van het loopt niet lekker.

O: Welke taken hebben jullie in de samenwerking met corporaties?

R: Als we samenwerken dan hebben we een taak om te verwijzen, we kunnen ook ondersteunen dus ondersteunen in een traject die gevolgd moet worden of praktische zaken dus mensen die behoefte hebben aan ondersteuning en dan gaan we kijken hoe wij dat kunnen doen of dat we een vrijwilliger inzetten, mensen adviseren en daarin begeleiden, informeren welke wegen er zijn, wat dit betekent, wat de consequenties daarvan zijn. Wij verwijzen naar politie, advocaten, buurtbemiddeling, casemanagement woonoverlast.

O: Waar zijn jullie verantwoordelijk voor in de samenwerking?

R: In de samenwerking zijn wij er verantwoordelijk voor dat we tijdig kunnen inzetten op welke actie nodig is om de bewoner met de overlast te ondersteunen en te begeleiden en te bekijken welke mogelijkheden er zijn om de overlast te stoppen. En daarin zijn wij verantwoordelijk om de bewoner zorgvuldig mee te nemen in het proces van woonoverlast. Daar voor de bewoner waar het onduidelijk is wat is in het landschap van woonoverlast allemaal te vinden, dan zeggen wij melding gedaan bij de corporatie, wijkagent ook op de hoogte brengen dan buurtbemiddeling inzetten en dan Project Woonoverlast. Dus ook om de bewoner goed te kunnen informeren over wat er allemaal aan mogelijkheden zijn. En uiteindelijk is de bewoner zelf verantwoordelijk of hij zelf iets wil accepteren of niet. Dat geldt voor begeleiding van ons maar ook voor buurtbemiddeling of vanuit Project Woonoverlast.

O: Welke verwachtingen heeft een buurtteam van een corporatie?

R: Dat een corporatie ook meedenkt en ook actief is in het aangeven van dit is er wel mogelijk of dit is er niet mogelijk. Ook daarin behulpzaam zijn en zich vooral constructief opstelt richting het buurtteam om te overleggen. Vooral dat de woningcorporatie aanwezig is en ook betrokken is bij de situatie en niet zoiets heeft van er sprake van woonoverlast dus ik laat het aan het buurtteam over. Je hebt juist de corporatie nodig want meestal gaat het over buren, en de buren huren meestal van dezelfde verhuurder dus die heb je ook nodig dat is ook gewoon een partij.

O: Je hebt dus een corporatie nodig omdat er altijd meer partijen bij betrokken zijn.

R: Je hebt altijd een overlastveroorzaker en overlast melder, de klager zelf. En de omwonende.

O: Wat vindt u belangrijk in de samenwerking? Waarom is de samenwerking belangrijk?

R: Samenwerking is essentieel want je hebt met elkaar hetzelfde doel want je wil dat de bewoners schoon en veilig kunnen wonen en met plezier, en daar heb je de corporatie voor nodig. En de buurtteams willen dat het goed gaat met het welzijn van de bewoners, dus je hebt elkaar gewoon nodig.

O: Waarin verschilt een corporatie met een buurtteam?

R: Is een enorm verschil, is een corporatie is de verhuurder dus die hebben een woningvoorraad en die verhuren aan de bewoners een woonruimte en de buurtteams zijn de toegangspoort tot specialistische zorg en het belangrijkste wij bieden de sociale basiszorg dus dat is een hele andere tak van sport dan de woningcorporatie.

O: Wat gaat goed in de samenwerking?

R: Ik denk dat het goed gaat in de samenwerking dat we elkaar weten te vinden op projecten, wat kunnen we met elkaar betekenen dus in dat Project Woonoverlast. Ik denk dat Bo-Ex nog niet pro actief is in het melden zoals Mitros dat is.

O: Zou dat een deel van de oplossing kunnen zijn dat zij wat actiever worden zodat de samenwerking soepeler verloopt?

R: Ik denk dat het ook vooral in het belang is van de bewoners zelf, preventief al snel te kunnen reageren. Want soms weten wij niet van wat er achter de voordeur afspeelt omdat we niet weten dat iemand al twee maanden zijn/haar huur nog niet heeft betaald en je wilt niet dat mensen op straat komen te staan dus dan zou het heel fijn zijn als een verhuurder zegt van bewoner je hebt twee maanden huurachterstand wij gaan u melden bij de buurtteams.

O: Dus dat zij ook actiever worden in het verwijzen naar een buurtteam?

R: Ja maar ook contacten aangaan met een buurtteam, van waar kunnen we elkaar nog meer in zien te vinden.

O: En dus ook met de terugkoppeling als dingen minder goed gaan dat Bo-Ex dat wel aangeeft zodat je wel de communicatie hebt?

R: Ja klopt en zodat je dan ook meteen een verbeteringsslag kan maken.

O: Behartigt Bo-Ex voldoende de belangen van haar huurders?

R: Ja dat is verschillend. Kijk het is, we hebben hier een aantal gevallen gehad van bewoners die hun huis uitgezet zijn en we hadden ook huurders van Bo-Ex waarbij ik mijn vraagtekens had van was dat nodig geweest, had niet eerder een seintje gegeven konden worden aan het buurtteam om te kijken van of wij wellicht de huurder nog hadden kunnen motiveren om de huur te kunnen betalen en dan komt zo’n huurder op straat te staan, en dat kost de maatschappij ook weer geld want die gaat weer gebruik maken van de voorzieningen die er zijn dus daarvan denk ik ja daar liggen nog wel kansen, hoe kan je ervoor zorgen ook al betalen bewoners niet op tijd hun huur toch van wat is er nodig om te zorgen dat zij toch betalen, wat kan een buurtteam daar in betekenen of in ieder geval een buurtteam in te zetten. Wat zouden wij al in een vroegtijdig stadium kunnen betekenen voor onze huurders.

**Bijlage 11: interview buurtteams respondent 5**

Interview 2 mei 2016   
Buurtteam Leidsche Rijn

Duur: 40 minuten

R: Respondent

O: Onderzoeker

O: Mijn onderzoek gaat over de samenwerking tussen Bo-Ex en de buurtteams met betrekking tot de aanpak van woonoverlast. Wat is uw functie?

R: Ik ben maatschappelijk werker.

O: Welke studie heeft u daar voor gevolgd?

R: Maatschappelijk werk heette het toen nog, nu is dat maatschappelijk werk en dienstverlening geloof ik.

O: Hoe gaan jullie te werk als er sprake is van woonoverlast? Wat is de eerste stap die jullie nemen?

R: Ligt eraan op welke manier de vraag bij ons binnen komt. Je hebt team Sociaal en team Jeugd en Gezin en zij hebben alle twee een andere werkwijze. Als de klant zelf de vraag stelt van ik ervaar overlast van mijn buren dan gaan we kijken wat er aan de hand is. We doen altijd een vrij algemeen gesprek om te kijken wat de situatie is, wat het verhaal achter de situatie is, zijn er nog meer dingen aan de hand en dan gaan we kijken wat zou er moeten gebeuren. Gaat het over onenigheid met buren dan gaan we al vrij snel kijken naar buurtbemiddeling bijvoorbeeld via U-Centraal. Het kan ook zijn dat ik contact opneem met iemand van Bo-Ex met hee van dit en dat is de situatie, is dat bij jullie bekend, kunnen we daar iets mee, is de andere partij ermee bekend, wat is jullie inschatting wat er aan de hand is. Het kan ook zo zijn dat we een signaal krijgen van daar wordt geluidsoverlast veroorzaakt en wat kunnen we daarmee dan gaan we ook weer kijken hoe gaan we de zaak oppakken. Ik heb bijvoorbeeld op een gegeven moment met een van de woonconsulenten van Bo-Ex, die heeft contact met ons gezocht, van we hebben een mevrouw en daar gaat het niet zo goed mee die ervaart heel veel overlast van de buurvrouw, en ik denk dat er meer aan de hand is, kan je mee naar deze mevrouw op huisbezoek. Dat heb ik dan ook gedaan. En dat is omdat team Sociaal wel mee gaat op verzoeken van andere partijen of benadert mensen zonder dat mensen zelf een vraag hebben gesteld. Team Jeugd doet dat niet die gaat alleen als mensen dat zelf willen dan gaan ze op huisbezoek. Dus dat is wel een verschil.

O: Is dat omdat daar kinderen in het spel zitten, verschilt daarom de werkwijze?

R: Dat is een afspraak die ze binnen Lokalis hebben gemaakt van zo en zo gaan we met situaties om. Ik kom zelf vanuit een welzijnsorganisatie die wijk breed werkte en wij gingen al jaren ongevraagd naar mensen op het moment dat er flinke zorg lag. Of dat nou een verzoek van de huisarts was of woningcorporatie of familie, natuurlijk het liefst samen met iemand anders. Wij hebben dat eigenlijk altijd al gedaan. Waarom die keuze bij Jeugd anders is gemaakt dat weet ik ook niet, dat is iets van hun team. Dus als je te maken hebt met een gezin dan kan het anders lopen dan als je te maken hebt met alleenstaande of een echtpaar.

O: Hoe verloopt het contact met Bo-Ex als er sprake is van woonoverlast? Hebben jullie veel contact?

R: Soms om contact te leggen met de klant ik heb ook wel eens iemand van Bo-Ex meegevraagd naar een klant van deze klant ervaart overlast van de buren en dat doe ik soms ook weleens om aan mijn klanten uit te leggen van als er sprake is van woonoverlast dan moet je dit en dat doen.. Dan hebben ze soms zoiets van waarom kunnen ze niet gewoon dit of dat doen en bijvoorbeeld naar die buurvrouw toegaan van je moet je mond houden of wat dan ook. Als ik merk dat mijn verhaaltje niet wordt opgepakt dan vraag ik van goh kan je mee en zou je kunnen uitleggen wat jullie wel of niet kunnen doen als corporatie en dan komt hetzelfde verhaal weer boven tafel in de hoop dat mensen denken van oké ik moet zelf iets blijven doen om de situatie te verbeteren en niet wachten tot iemand het voor mij doet want dan gebeurt het niet. Het ligt er natuurlijk helemaal aan wat voor soort woonoverlast het is.

O: Als jullie samen optrekken met Bo-Ex hoe verloopt dan de communicatie over die huurder dan?   
R: Soms telefonisch soms per mail. En soms heb je gezamenlijk een gesprek.

O: Ik bedoel hoe gaat het uitwisselen van gegevens van de cliënt, hoe is dat afgesproken?   
R: Daar is volgens mij in het algemeen nog niks over afgesproken en ik heb begrepen dat daar initiatief genomen voor is vorig jaar om dat een beetje voor elkaar te krijgen met Mitros en Bo-Ex en Portaal. Hoe de stand van zaken is weet ik niet. Ik hoorde wel net van een collega van mij die gaat samen met iemand van team Jeugd, Bo-Ex, Mitros en Portaal de woonconsulenten bij elkaar zetten en een aantal mensen van ons om te kijken of we daar binnen Leidsche Rijn afspraken over kunnen maken van hoe gaan we dat doen. Meestal als ik aan klanten vraag van goh dit is de situatie vindt je het goed als ik contact opneem met Bo-Ex dan meestal is dat geen enkel probleem. Een enkele keer heb je te maken met een situatie dat je geen toestemming hebt en dan is het lastig want formeel mogen wij geen informatie geven over de klant en dat is soms heel lastig overleggen maarja als iemand echt nadrukkelijk zegt van ik wil het niet hebben dan is het ook weer wat om iemand zijn privacy te schenden. Dan kan je nog wel in algemene zin overleggen van welke stappen gaan jullie ondernemen dan hoor ik het wel aan en dan neem ik het ook wel mee naar de klant en dan probeer ik meestal wel die toestemming voor elkaar te krijgen van goh als je niet mee gaat doen dan kan er dit en dat gebeuren dus kunnen we toch niet proberen dat te voorkomen.

O: En zitten jullie ook in dat Project Woonoverlast?

R: Ja en dat is natuurlijk weer een heel ander verhaal. Project Woonoverlast bestaat natuurlijk ook al heel erg lang en daar zijn wel samenwerkingsafspraken over gemaakt maar daar heb ik vrij weinig mee te maken want er is één iemand bij ons daar voor aangewezen en die zit eigenlijk altijd in het woonoverlast overleg ik weet niet hoe daar de afspraken over privacy zijn vastgelegd volgens mij zijn er wel afspraken over gemaakt maar ik weet niet hoe die er precies uitzien. Het lastige is dat Project Woonoverlast al heel lang bestaat ook met de welzijnsorganisaties die daar wel afspraken over hebben gemaakt en uiteindelijk is natuurlijk die buurtteams twee jaar geleden opgericht en een aantal dingen moeten natuurlijk gewoon doorlopen maar eigenlijk moet je daar gewoon nieuwe afspraken over maken tussen die nieuwe organisaties dus eigenlijk moet je ze opnieuw bekijken en afspreken met elkaar en volgens mij is dat nog niet gebeurd. Wat ik wel merk je hebt natuurlijk zo’n nieuwe organisatie die bestaat nu voor het tweede jaar, wij zitten er al langer, wij zijn gestart met de pilot voor het stukje sociaal en een aantal dingen moeten weer opnieuw bekeken worden. Dus ook privacy is nu een heel erg hot item waar heel veel aandacht aan wordt besteed en ik heb beetje het gevoel dat men er nu veel meer bovenop zit dan tien jaar gelden, ik zit nu 25 jaar in het vak en dat er nu heel erg heel erg waakzaam wordt gedaan, dat heeft ook wel te maken met het ingaan van een nieuwe wet dus vanuit de organisatie wordt er heel erg bovenop gezeten dat je écht toestemming moet hebben het liefst ook op papier dus dat maakt het dan ook dat ik ook best wil samenwerken maar aan de andere kant voel ik dan ook wel de controle blik in m’n nek van hee.. Vooral vanuit de wet en de werkgever wordt er veel aandacht aan besteed en dus zou ik zeggen des te meer reden om onderlinge afspraken te maken tussen de twee organisaties. Om op die manier er mee om te gaan want het is niet heel erg prettig werken natuurlijk als je niet kan zeggen.. Dus ik denk dat het handig is dat het afgesproken wordt.

O: Welke taken heeft een buurtteam in de samenwerking met corporaties met betrekking tot woonoverlast?

R: Ik denk dat de taken die er zijn liggen vooral bij de klanten en wij hebben daar een ondersteunde functie in, dus je kan als buurtteam medewerker ga je kijken wat is het verhaal van de klant en wat wil de klant ermee en komt de klant er zelf uit eventueel met partner of iemand anders. Wat wij eigenlijk doen is het versterken zodat de klant het zelf kan oplossen en de klant informeren als je heel erg veel overlast veroorzaakt weet dan dat een woningcorporatie een dossier moet opbouwen en dit en dat van jou nodig heeft en dat betekent dat je een brief moet schrijven met de klachten die je hebt en dat je dat volgende week misschien ook moet doen. En als je slim bent je ook met je buren erbij betrekt. En met je buren praten lukt je dat. Dus informatie geven, ondersteuning bieden en ook kijken of de klant het zelf kan oppakken. Als hij het niet kan dan wordt het een lastige want wij kunnen ook niet zomaar het zelf overnemen.

O: Dus eigenlijk kijken wat er mogelijk is?

R: Ja en kijken of de klant bijvoorbeeld zelf kan bellen en anders met mij erbij van wat hij kan zeggen. Wel iemand het werk zelf laten doen.

O: Heb je meer contact met een corporatie dan met een ander?

R: Het maakt niet zoveel uit, ik weet niet hoeveel woningen er van Portaal in deze wijk zitten. Ik hoor regelmatig Mitros en Bo-Ex voorbij komen. Volgens mij maakt dat niet zoveel uit.

O: Wat vindt u belangrijk aan samenwerken met een woningcorporatie of Bo-Ex?

R: Dat je dus samenwerkt en dus samen bespreekt van wat is de situatie en wie zou welke taak op kunnen pakken. Ik krijg liever geen opdrachten van jij gaat dit en dat doen. Ik ga ook de corporatie geen opdracht geven van ik vind dat jullie dit en dat moeten doen. Dus als je in onderling overleg kan afspreken van past nou het beste bij jou takenpakket en wat bij jou. En die gaat het dan oppakken dan denk ik dan dat is het wel het fijnst.

O: Wordt dat nu ook zo gedaan of zou dat nog beter kunnen?

R: Als ik soms geluiden hoor van mijn collega’s dan kan dat nog beter niet per se naar Bo-Ex toe. Soms hoor ik wel eens mopperende collega’s van wat denkt die wel niet nu moet ik dit en dat van hem gaan doen. Dat is niet helemaal niet de bedoeling. Soms gebeurd het weleens maar dan is het meer meedenken.

O: Hoe ervaart u de samenwerking met corporaties?

R: De mensen waar ik mee te maken heb gehad goed. Voor mijn collega’s kan ik niet spreken. Met allemaal verschillende mensen en verschillende partijen zal het niet altijd even vlekkeloos verlopen.

O: Hoe signaleert Bo-Ex de overlast klachten, gaat dat goed? Heeft u daar zicht op?

R: Daar heb ik geen idee van. Ik weet dat er van een woonconsulent van Bo-Ex een signaal kwam dat hij ik hoor van die mevrouw dat er overlast is en er is met die mevrouw meer aan de hand. Dat vind ik heel alert dat hij dat heeft gesignaleerd en dat mag hij ook zeker naar ons toe wijzen zeker als de klant zegt van ik vind het goed als je contact opzoekt met het buurtteam. En het fijnste is als je er samen heen kunt voor een gesprek. Want dan kan iemand van Bo-Ex ook uitleggen dat zij zorgen hebben dan als ik dat moet doen, dat praat minder makkelijk dan als je het samen doet. Dat is dan wel even een investering die je even moet doen voor een uurtje maar het levert wel vaak wat op. En dan kan je weer samen een plan maken.

O: Wat is het verschil met een corporatie en een buurtteam gezien de belangen die jullie hebben bij een overlast zaak?

R: Ik denk dat een corporatie heeft natuurlijk een aantal huurders dicht bij elkaar zitten bij een appartementencomplex of een straat en die willen natuurlijk ook de belangen van die buurt en omwonende behouden en wij willen ons vooral richten op de klant en wat speelt daar welke problematiek. Natuurlijk gaan wij ook met die klant kijken van hoe woon jij in deze buurt en kunnen we ook kijken van hoe zorg je er voor dat jij prettig woont in deze buurt. Dus dan is contact met buren ook belangrijker als er wat speelt van goh hoe praat je dat uit, hoe ga je dat gesprek aan of ga je je buren juist uit de weg dat nemen we ook wel mee maar we kijken vooral naar de klant en wat daar omheen zit, speelt er psychiatrie, verstandelijke beperking of iets anders, is er financieel een nood hoe is de relatie, is er andere stress wat een rol kan spelen. In het hele overlast verhaal kijken wij van wat er is nog meer aan de hand dan overlast. Ik denk dat wel een verschil is met hoe een corporatie kijkt van jij kan wel problemen hebben maar ik zit ook met een aantal huurders die daar last van kunnen hebben dat je toch ook ergens rustig moet kunnen wonen zoals in het huurcontract staat. Dat is ook iets waar zij naar moeten kijken.

O: Behartigt Bo-Ex voldoende het belang van haar huurders?

R: Vind ik een moeilijke vraag met twee of drie zaken samen gedaan te hebben. Er was wel een mevrouw en die ervaart overlast van het complex zelf. Dat is een vrij nieuw appartementen complex een jaar of drie jaar geleden, het gekke daar van is die nieuwe complexen zijn vrij ruim opgezet in die zin dat de gangen vrij ruim zijn en de deuren vrij ruim zijn, dus met een rolstoel kan je heel gemakkelijk overal komen behalve dan dat er allemaal drempels liggen naar de galerij en naar het trappenhuis en de woning in, dat je denkt waarom nou? Want als die met een handrolstoel zit dan kom je dat drempeltje niet over. Die mevrouw is daar gaan wonen met de gedachte alles is hier ruim ik kan hier makkelijk naar toe en in de woning kan ik alles ruimtes in. Dus zij heeft gevraagd aan Bo-Ex of er een oplossing kan komen voor de drempels. Volgens Bo-Ex moest dit via de Wmo maar de Wmo zegt nee want dat is in een complex dat is voor de corporatie. Dus het wordt dan niet opgelost.

O: Zijn er knelpunten in de samenwerking?

R: Ons beroepsgeheim en omgekeerd mag de corporatie ook best opletten welke informatie zij deelt, ook al ben je daar wat vrijer in dan nog kan je je afvragen is het in het belang van de klant dat alle informatie die je van de klant hebt die deelt daar mag je best zorgvuldig over blijven nadenken. Je moet alleen de gegevens delen die relevantie zijn voor de situatie.

O: Bedoelt u daarmee dat een corporatie daar makkelijker mee omgaat?

R: Soms vertellen zij te veel en wij moeten daar natuurlijk ook opletten van deel je alleen de informatie die relevant is in een situatie.

O: U let er nu vooral op vanwege de wet en omdat de werkgever er zo boven zit/nadruk op legt?

R: Het is natuurlijk altijd al zo binnen mijn beroep dat je te maken hebt met geheimhoudingsplicht en een beroepscode. Alleen ik vind dat die nu nog veel nadrukkelijker in beeld is dus dat maakt het er niet makkelijker op en daarom denk ik dat het goed is dat er afspraken komen tussen de corporaties en de buurtteams.

O: Welke zaken gaan er wel goed in de samenwerking?

R: Ik merk doorgaans wel met de mensen waar ik mee te maken heb veel betrokken zijn op hun wijk en de buurt en ook best wel iets voor de klant willen en ook mee denken.

O: Hoe is jullie werkwijze tot stand gekomen, zijn daar richtlijnen voor?

R: Er zit een visie achter het werken in een buurtteam. Dat is meer een manier van kijken. Vroeger ging je naar de klant toe en die had een probleem en had je een hulpaanbod op en dat ging je dan uitvoeren. En nu is er een probleem en dan ga je kijken wat is de situatie en dan ga je kijken op welke manier zou de klant geholpen worden in de zin van wat kan die klant zelf, wat kan zijn netwerk, wat kan het informele netwerk en wat moet ik als buurtteammedewerker zelf en waar moet ik eventueel zelf specialistische hulp voor inschakelen en dat is eigenlijk wij worden geacht vanaf het begin zo te kijken. Vroeger verwezen we naar de specialistische clubjes die er waren voor bijvoorbeeld verslaving, psychische problematiek of verstandelijke beperking etc. of we ging er zelf mee aan de slag. Maar door de verandering in de zorg is eigenlijk alles in het buurtteam terecht gekomen dus is er verslaving maar ligt die niet op de voorgrond maar speelt die wel ergens mee dan blijft die klant wel bij ons. Heeft iemand een verstandelijke beperking en woont hij gewoon zelfstandig in de wijk dan blijft hij ook bij ons. Tenzij je uiteindelijk na een gesprek of begeleiding er achter te komt dat je een maatwerk indicatie moet geven, die indicatie gaf vroeger het CIZ. Dus we gaan eerst kijken wat kan iemand zelf, wat heb je van je partner of je kinderen, buren het informele netwerk, het kan ook zo zijn dat er van alles aan de hand is maar diegene vindt het lastig om te gaan bewegen dan kan een vrijwilliger hem helpen. En dan kijk je wat zijn mijn taken en wat kan eventueel een specialist doen, als die erin zit dan gaan wij er vaak uit trouwens.

O: Dus het hangt helemaal van de situatie af hoe je het gaat aanpakken?  
R: Ja, dat doen we dus bij elke klant dat we dit rijtje af gaan wat is het probleem volgens de klant en wat is de situatie en waarin moeten we de klant versterken zodat hij het uiteindelijk zelf kan en het liefst met mensen in zijn netwerk. Dus eigenlijk op de klant minder afhankelijk van de hulpverlener te maken.

O: Heeft u een tip voor Bo-Ex?

R: Ik denk dat het heel goed is om het gezamenlijk vast te leggen zodat het wat makkelijker kan. Het lastige is we hebben één buurtteamorganisatie voor Incluzio, voor Sociaal en dan heb je er nog één voor de Jeugd maar je hebt 18 wijken. Maar eigenlijk vanaf het begin is gezegd je moet kijken naar de wijk en ook de leidinggevende van het team, dat noemen ze dan buurtondernemers die moeten dan als soort ondernemers in de wijk kijken welke organisaties zitten er waar je mee kan samenwerken en wat voor soort wijk is het, wat voor soort mensen en wat voor soort problematiek kom je tegen en daar pas je eigenlijk je team en je hulpverlening op aan. Als je hier in Leidsche Rijn heb je hele andere vragen dan in Kanaleneiland. En natuurlijk moet je dan kijken wat is daar nu en wat is daar nu, maar dat betekent ook dat je 18 buurtondernemers hebt die soms voor hun eigen wijk bepaalde visie hebben dan die van de andere buurtteams. En dat betekent ook al heb je één naam dan zal je merken dat er verschillende manieren van werken is. Dat maakt het lastig om in die verschillende teams met drie corporaties die waarschijnlijk ook allemaal beetje onderling verschillen.

1. Aedes corporatiemonitor bijzondere doelgroepen, Den Haag 15 december 2015,p.1-3. [↑](#footnote-ref-1)
2. Kloosterman en Rossel 2014, p.54. [↑](#footnote-ref-2)
3. Artikel 7:206, lid 1 BW. [↑](#footnote-ref-3)
4. Aedes corporatiemonitor bijzondere doelgroepen, Den Haag 15 december 2015,p.1-3. [↑](#footnote-ref-4)
5. Gemeente Utrecht, *samenwerkingsovereenkomst van de STUW gemeente Utrecht, buurtteamorganisaties en U Centraal,* begeleiding bij woonproblematiek binnen de nieuwe Wmo, 7 december 2014, p.10 en p.11. [↑](#footnote-ref-5)
6. Aedes corporatiemonitor bijzondere doelgroepen, Den Haag 15 december 2015, p.1-3. [↑](#footnote-ref-6)
7. Bo-Ex, overlast, december 2014, p.6 en p.7. Geraadpleegd op 18 mei 2016, via [www.boex.nl](http://www.boex.nl). [↑](#footnote-ref-7)
8. Bo-Ex, overlast, december 2014, p.4. Geraadpleegd op 18 mei 2016, via [www.boex.nl](http://www.boex.nl). [↑](#footnote-ref-8)
9. Aedes corporatiemonitor bijzondere doelgroepen, p.2. [↑](#footnote-ref-9)
10. Gemeente Utrecht, *samenwerkingsovereenkomst van de STUW gemeente Utrecht, buurtteamorganisaties en U Centraal,* begeleiding bij woonproblematiek binnen de nieuwe Wmo, 7 december 2014, p.9. [↑](#footnote-ref-10)
11. Gemeente Utrecht, *samenwerkingsovereenkomst van de STUW gemeente Utrecht, buurtteamorganisaties en U Centraal,* begeleiding bij woonproblematiek binnen de nieuwe Wmo, 7 december 2014, p.3. [↑](#footnote-ref-11)
12. ‘Jaarverslag 2014 Bo-Ex’, *Bo-Ex* 22 april 2015, [www.boex.nl](http://www.boex.nl), p.49. (zoek op jaarverslag 2014 Bo-Ex). [↑](#footnote-ref-12)
13. Aedes vaktijdschrift voor woningcorporaties. 7 juni 2006. Achter de voordeur. Utrecht pakt woonoverlast aan, p.3. [↑](#footnote-ref-13)
14. Gemeente Utrecht, *samenwerkingsovereenkomst van de STUW gemeente Utrecht, buurtteamorganisaties en U Centraal,* begeleiding bij woonproblematiek binnen de nieuwe Wmo, 7 december 2014, p.10 en p.11. [↑](#footnote-ref-14)
15. Gemeente Utrecht, *samenwerkingsovereenkomst van de STUW gemeente Utrecht, buurtteamorganisaties en U Centraal,* begeleiding bij woonproblematiek binnen de nieuwe Wmo, 7 december 2014, p.10 en p.11. [↑](#footnote-ref-15)
16. Opleiding en beroep voor groei en ontwikkeling, *Woonconsulent.* Geraadpleegd op 10 mei 2016, via [www.opleidingenberoep.nl](http://www.opleidingenberoep.nl). [↑](#footnote-ref-16)
17. Sengers en van der Sanden, 2015, p. 17. [↑](#footnote-ref-17)
18. Artikel 7:204 lid, 2 BW. [↑](#footnote-ref-18)
19. Kloosterman en Rossel 2014, p.83. [↑](#footnote-ref-19)
20. Kloosterman en Rossel 2014, p.84. [↑](#footnote-ref-20)
21. Kloosterman en Rossel 2014, p.54. [↑](#footnote-ref-21)
22. Kloosterman en Rossel 2014, p.55. [↑](#footnote-ref-22)
23. Artikel 7:206, lid 1 BW. [↑](#footnote-ref-23)
24. Kloosterman en Rossel 2014, p.76. [↑](#footnote-ref-24)
25. Sengers en van der Sanden 2015, p.153 en 154. [↑](#footnote-ref-25)
26. Kloosterman en Rossel, 2014, p.244 en 245. [↑](#footnote-ref-26)
27. Sengers en van der Sanden, 2015, p.186. [↑](#footnote-ref-27)
28. College Bescherming Persoonsgegevens, ‘De Wet Bescherming Persoonsgegevens over de bescherming van uw persoonlijke gegevens’, p.7. Geraadpleegd op 13 juni 2016 via, <http://www.wbvelsen.nl/>. [↑](#footnote-ref-28)
29. College Bescherming Persoonsgegevens, ‘De Wet Bescherming Persoonsgegevens over de bescherming van uw persoonlijke gegevens’, p.9. Geraadpleegd op 13 juni 2016 via, <http://www.wbvelsen.nl/>. [↑](#footnote-ref-29)
30. College Bescherming Persoonsgegevens, ‘De Wet Bescherming Persoonsgegevens over de bescherming van uw persoonlijke gegevens’, p.11. Geraadpleegd op 13 juni 2016 via, <http://www.wbvelsen.nl/>. [↑](#footnote-ref-30)
31. ‘Verstrekken van persoonsgegevens’. Geraadpleegd op 7 mei 2016 via, [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl). [↑](#footnote-ref-31)
32. ‘Verstrekken van persoonsgegevens’. Geraadpleegd op 7 mei 2016 via, [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl). [↑](#footnote-ref-32)
33. Ministerie van Justitie, Handleiding voor verwerkers van persoonsgegevens Wet bescherming persoonsgegevens, p.21. [↑](#footnote-ref-33)
34. Ministerie van Justitie, Handleiding voor verwerkers van persoonsgegevens Wet bescherming persoonsgegevens, p.22 [↑](#footnote-ref-34)
35. Ministerie van Justitie, Handleiding voor verwerkers van persoonsgegevens Wet bescherming persoonsgegevens, p.23. [↑](#footnote-ref-35)
36. Ministerie van Justitie, Handleiding voor verwerkers van persoonsgegevens Wet bescherming persoonsgegevens, p.23. [↑](#footnote-ref-36)
37. Ministerie van Justitie, Handleiding voor verwerkers van persoonsgegevens Wet bescherming persoonsgegevens, p.23. [↑](#footnote-ref-37)
38. Ministerie van Justitie, Handleiding voor verwerkers van persoonsgegevens Wet bescherming persoonsgegevens, p.24. [↑](#footnote-ref-38)
39. Privacyreglement aanpak woonoverlast april 2015, p.1. Bijlage 16 van het rapport. [↑](#footnote-ref-39)
40. Privacyreglement aanpak woonoverlast april 2015, p.2. Bijlage 16 van het rapport. [↑](#footnote-ref-40)
41. Privacy charter buurtteams Utrecht, 11 december 2014, p.2 en 3. Bijlage 18 van het rapport. [www.buurtteamsutrecht.nl](http://www.buurtteamsutrecht.nl) (zoek op Utrecht privacy charter) [↑](#footnote-ref-41)
42. Woningcorporaties. Geraadpleegd op 16 maart 2016, via [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl). [↑](#footnote-ref-42)
43. Nieuwe woningwet: hoofdlijnen. Geraadpleegd op 16 mei 2016, via [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) [↑](#footnote-ref-43)
44. Commerciële en maatschappelijke activiteiten woningcorporaties. Geraadpleegd op 16 maart 2016, via [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl). [↑](#footnote-ref-44)
45. Over Bo-Ex. Geraadpleegd op 9 maart 2016, via [www.boex.nl](http://www.boex.nl). [↑](#footnote-ref-45)
46. Over Bo-Ex. Geraadpleegd op 9 maart 2016, via [www.boex.nl](http://www.boex.nl). [↑](#footnote-ref-46)
47. Jaarverslag 2014 Bo-Ex, p.66. [↑](#footnote-ref-47)
48. Over Bo-Ex. Geraadpleegd op 9 maart 2016, via [www.boex.nl](http://www.boex.nl). [↑](#footnote-ref-48)
49. Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid, ‘Woonoverlast’. Geraadpleegd op 9 maart 2016, via <http://www.hetccv-woonoverlast.nl/woonoverlast>. [↑](#footnote-ref-49)
50. Nijmegen woonoverlast binnenwerk. *Protocol aanpak woonoverlast, succesvolle samenwerking bij de aanpak van woonoverlast ook in de komende jaren kunnen voortzetten*, p.5. [↑](#footnote-ref-50)
51. Gemeente Utrecht, *samenwerkingsovereenkomst van de STUW gemeente Utrecht, buurtteamorganisaties en U Centraal,* begeleiding bij woonproblematiek binnen de nieuwe Wmo, 7 december 2014, p.8. [↑](#footnote-ref-51)
52. U-Centraal, De kracht van de aanpak Extreme woonoverlast. Geraadpleegd op 20 mei 2016, via [www.cvv.nl](http://www.cvv.nl). [↑](#footnote-ref-52)
53. Gemeente Utrecht, *Aansluiten bij de kracht van mensen,* Utrecht vernieuwt de sociale zorg, Het buurtteam als spil van een vernieuwd zorgstelsel, p.6. [↑](#footnote-ref-53)
54. Gemeente Utrecht, *Aansluiten bij de kracht van mensen,* Utrecht vernieuwt de sociale zorg, Het buurtteam als spil van een vernieuwd zorgstelsel, p.36. [↑](#footnote-ref-54)
55. Gemeente Utrecht, *Aansluiten bij de kracht van mensen,* Utrecht vernieuwt de sociale zorg, Het buurtteam als spil van een vernieuwd zorgstelsel, p.29. [↑](#footnote-ref-55)
56. Gemeente Utrecht, *Aansluiten bij de kracht van mensen,* Utrecht vernieuwt de sociale zorg, Het buurtteam als spil van een vernieuwd zorgstelsel, p.30 en p.31. [↑](#footnote-ref-56)
57. Gemeente Utrecht, *Aansluiten bij de kracht van mensen,* Utrecht vernieuwt de sociale zorg, Het buurtteam als spil van een vernieuwd zorgstelsel, p.34 en p.35. [↑](#footnote-ref-57)
58. Gemeente Utrecht, *Aansluiten bij de kracht van mensen,* Utrecht vernieuwt de sociale zorg, Het buurtteam als spil van een vernieuwd zorgstelsel, p.43. [↑](#footnote-ref-58)
59. Folder Buurtteams Utrecht, *Grip houden op uw eigen leven.* [↑](#footnote-ref-59)
60. Gemeente Utrecht, *samenwerkingsovereenkomst van de STUW gemeente Utrecht, buurtteamorganisaties en U Centraal,* begeleiding bij woonproblematiek binnen de nieuwe Wmo, 7 december 2014, p.13. [↑](#footnote-ref-60)
61. Gemeente Utrecht, *Aansluiten bij de kracht van mensen,* Utrecht vernieuwt de sociale zorg, Het buurtteam als spil van een vernieuwd zorgstelsel, p.47. [↑](#footnote-ref-61)
62. Folder Buurtteams Utrecht, *Grip houden op uw eigen leven.*  [↑](#footnote-ref-62)
63. Bijlage 4. Label 1, sub 1. [↑](#footnote-ref-63)
64. Bijlage 6. Label 1, sub 3. [↑](#footnote-ref-64)
65. Bijlage 4. Label 1, sub 2. [↑](#footnote-ref-65)
66. Bijlage 5. Label 1, sub 8. [↑](#footnote-ref-66)
67. Bijlage 5. Label 1, sub 7. [↑](#footnote-ref-67)
68. Bijlage 5. Label 1, sub 9, ad.1. [↑](#footnote-ref-68)
69. Bijlage 6. Label 2, sub 9. [↑](#footnote-ref-69)
70. Bijlage 3. Label 2, sub 4 en sub 9. [↑](#footnote-ref-70)
71. Bijlage 5. Label 2, sub 7. [↑](#footnote-ref-71)
72. Bijlage 4. Label 2, sub 6. [↑](#footnote-ref-72)
73. Bijlage 4. Label 2, sub 5. [↑](#footnote-ref-73)
74. Bijlage 11. Label 1, sub 1. [↑](#footnote-ref-74)
75. Bijlage 10. Label 1, sub 4. [↑](#footnote-ref-75)
76. Bijlage 11. Label 1, sub 2. [↑](#footnote-ref-76)
77. Bijlage 9. Label 1, sub 3. [↑](#footnote-ref-77)
78. Bijlage 8 en 11. Label 1, sub 4. [↑](#footnote-ref-78)
79. Bijlage 11. Label 1, sub 4. [↑](#footnote-ref-79)
80. Bijlage 7 en 10. Label 1, sub 7, ad.2. [↑](#footnote-ref-80)
81. Bijlage 7. Label 1, sub 7, ad.2. [↑](#footnote-ref-81)
82. Bijlage 8. Label 1, sub 7, ad.1. [↑](#footnote-ref-82)
83. Bijlage 11. Label 1, sub 1, sub 7, ad.3. [↑](#footnote-ref-83)
84. Bijlage 10. Label 2, sub 2. [↑](#footnote-ref-84)
85. Bijlage 10. Label 2, sub 1. [↑](#footnote-ref-85)
86. Bijlage 10. Label 2, sub 3. [↑](#footnote-ref-86)
87. Bijlage 3, 4, 5 en 6. Label 3, sub 1, ad.2. [↑](#footnote-ref-87)
88. Bijlage 4 en 5. Label 3, sub 1, ad.3. [↑](#footnote-ref-88)
89. Bijlage 4. Label 3, sub 1, ad.3. [↑](#footnote-ref-89)
90. Bijlage 4. Label 3, sub 1, ad.4. [↑](#footnote-ref-90)
91. Bijlage 4, 5 en 6. Label 3, sub 2, ad.1. [↑](#footnote-ref-91)
92. Bijlage 5. Label 3, sub 2, ad.1. [↑](#footnote-ref-92)
93. Bijlage 6. Label 3, sub 2, ad.1. [↑](#footnote-ref-93)
94. Bijlage 5. Label 3, sub 3, ad.1. [↑](#footnote-ref-94)
95. Bijlage 5. Label 3, sub 4, ad.1. [↑](#footnote-ref-95)
96. Bijlage 6. Label 3, sub 4, ad.2. [↑](#footnote-ref-96)
97. Bijlage 7, 10 en 11. Label 3, sub 1, ad.2. [↑](#footnote-ref-97)
98. Bijlage 11. Label 3, sub 1, ad.2. [↑](#footnote-ref-98)
99. Bijlage 7. Label 3, sub 1, ad.2. [↑](#footnote-ref-99)
100. Bijlage 11. Label 3, sub 1, ad.3 en ad.4. [↑](#footnote-ref-100)
101. Bijlage 8 en 9. Label 3, sub 2, ad.1. [↑](#footnote-ref-101)
102. Bijlage 7 en 10. Label 3, sub 3, ad.1. [↑](#footnote-ref-102)
103. Bijlage 7. Label 3, sub 3, ad.1. [↑](#footnote-ref-103)
104. Bijlage 7. Label 3, sub 3, ad.3. [↑](#footnote-ref-104)
105. Bijlage 7. Label 3, sub 3, ad.5. [↑](#footnote-ref-105)
106. Bijlage 7. Label 3, sub 3, ad.4. [↑](#footnote-ref-106)
107. Bijlage 8. Label 3, sub 3, ad.7. [↑](#footnote-ref-107)
108. Bijlage 9. Label 3, sub 3, ad.6. [↑](#footnote-ref-108)
109. Bijlage 10. Label 3, sub 3, ad.2. [↑](#footnote-ref-109)
110. Bijlage 10 en 11. Label 3, sub 4, ad.1 en ad.3. [↑](#footnote-ref-110)
111. Bijlage 10. Label 3, sub 4, ad.2. [↑](#footnote-ref-111)
112. Bijlage 11. Label 3, sub 4, ad.4. [↑](#footnote-ref-112)
113. Bijlage 8 en 10. Label 3, sub 6, ad.1. [↑](#footnote-ref-113)
114. Bijlage 11. Label 3, sub 6, ad.2 en ad.3. [↑](#footnote-ref-114)
115. Bijlage 10. Label 3, sub 4, ad.1 en ad.2. [↑](#footnote-ref-115)