

Welke huurders veroorzaken overlast



Geschreven door:

Dax Imming

Trainee Talent in Huis

Afdeling Strategie



Begeleid door:

Maurice Caniels

Jeske Hoogbeen

Hanneke Schreuders



Aanleiding

De druk op de leefbaarheid heeft impact op bewoners, maar ook op de werkdruk voor medewerkers vanuit Portaal. Overlast is een belangrijke indicator voor leefbaarheid. Cijfermatig kunnen we soms beperkt onderbouwen hoeveel overlast er is, wie dit veroorzaakt en in welke mate dit invloed heeft op inzet van medewerkers.

Met name wie er overlast geven en welke typen overlast het betreft, hebben we nog onvoldoende in cijfers inzichtelijk. Hierdoor ontbreekt harde onderbouwing naar gemeenten, zorg, welzijn en politie om van hen verwachte inzet te leveren op preventief of handelen bij problemen. Zo ook kunnen lokale gesprekken over het organiseren van de waakvlamfunctie (preventief werken en vinger aan de pols) gesterkt worden door meer inzicht in cijfers.

Daarnaast is het intern ook van belang inzicht te hebben in wie overlast geeft in relatie met de werkdruk, bijvoorbeeld bij FTE inzet en de jaarlijkse onderbouwing daarvoor.

Probleemstelling

Het doel van het onderzoek is om cijfermatig inzicht te krijgen in wie er overlast geeft. Om zo extern en intern gerichter de discussie over inzet en rol van Portaal en samenwerkingspartners te voeren. En daarmee vervolgens meer vanuit gezamenlijke visie overlast te voorkomen en aan te pakken. Daarnaast is het voor de inzet van onze FTE's van belang om inzicht te krijgen hoe overlast de inzet van Portaal raakt.

In eerder onderzoek naar overlast bij huurders die uitstromen uit de Maatschappelijke Opvang in zelfstandige woningen bleek dat uit ruim 100 huurders er slechts 8% overlast veroorzaakt. Dit strookt niet met de beleving uit de praktijk van sociaal beheerders en beheerders LO. In dat onderzoek zijn alleen huurders meegenomen die 2 jaar daarvoor of korter waren uitgestroomd. Het is wenselijk om meer beeld te krijgen bij overlast van huurders met een omklapcontract en van bewoners die langer dan 2 jaar geleden zijn uitgestroomd met een Woonzorgcontract.

Informatieverzameling, analyse en diagnose

❖ Welke bronnen zijn gebruikt voor het onderzoek

Voor het onderzoek zijn zowel kwantitatieve als kwalitatieve bronnen gebruikt. Hoeveel overlast er is kunnen we kwantitatief deels met onze eigen registraties cijfermatig inzichtelijk maken via de Sociale kaart in Power BI. Daarin komen meldingen en klachten binnen via het eigen registratie systeem Umbrella en via het systeem Dynamics Empire (DE). Voor de registratie van overlast is Umbrella bij dit onderzoek buiten beschouwing gelaten. In Umbrella worden overlastmeldingen van de melder (door het Klant Contact Centrum (KCC)) geregistreerd en doorgezet aan Sociaal Beheer (SB). Doordat de melding in Umbrella gekoppeld is aan de melder en meestal niet ook aan de veroorzaker, is voor het onderzoek alleen de informatie uit DE geanalyseerd. In DE wordt voor het onderzoek relevante informatie opgeslagen door SB om dossiers op te bouwen. De module leefbaarheidsdossiers in DE biedt Sociaal Beheerders de mogelijkheid om van casussen op het gebied van leefbaarheid dossiers bij te houden. De belangrijkste bronnen van informatie in DE zijn naast de leefbaarheidsdossiers ook het DMS profiel en de interactielogposten waarin huurdercasussen normaliter worden bijgehouden. Naast DE is er ook informatie opgehaald bij SB via interviews.

❖ Hoe zijn de bronnen geanalyseerd

In de periode mei – juni 2021 zijn de bronnen in DE geanalyseerd van twee doelgroepen die in regio Utrecht zijn gehuisvest:

- Alle huurders die met een woonzorgcontract met begeleidingsovereenkomst in een Portaalwoning zijn komen wonen in 2016 en 2017.
- Alle huurders die met een actief omklapcontract met begeleidingsovereenkomst in een Portaalwoning wonen.

Aan de hand van Excel lijsten zijn overzichten gemaakt van de 144 huurders die gehuisvest zouden zijn met een woonzorgcontract tussen 2016-2017 en 35 huurders die met een lopend omklapcontract wonen. Van hen is hun overlast gerelateerde gedrag geregistreerd en gediagnosticeerd of hun cases een leefbaarheidsdossier zouden moeten krijgen. Dit, omdat er in tegenstelling tot de aanmaak van leefbaarheidsdossiers er geen eenduidige afspraken zijn om gradaties van overlast te noteren. Een leefbaarheidsdossier wordt aangemaakt als door Portaal een actie ondernomen moet worden op de melding van overlast, of als een dossier opgebouwd moet worden voor vervolgacties in de toekomst. Bij huurders met een Woonzorgcontract worden leefbaarheidsdossiers echter aangemaakt zonder dat hier overlast aan vooraf hoeft te gaan. Alle huurders uit de doelgroep die een leefbaarheidsdossier volgens reguliere criteria zouden moeten krijgen, zijn bij elkaar opgeteld en vergeleken met alle leefbaarheidsdossiers in de regio om cijfermatig inzicht te geven in wie er overlast veroorzaken en hoe groot deze kans bij hen is.

Resultaten onderzoek naar Woonzorgcontracten (1-4)

In dit hoofdstuk komen de resultaten en conclusies van het onderzoek naar woonzorgcontracten aan bod.

Dit onderzoek is een vervolg op eerder intern onderzoek uit 2020 van Josine Maaskant (Van maatschappelijke opvang naar zelfstandig thuis).

In dat onderzoek werden alle huurders die met een woonzorgcontract en een begeleidings-overeenkomst in een Portaalwoning zijn komen wonen in 2018 en 2019 onderzocht.

Het overgrote deel (92,2%) van deze groep veroorzaakte geen overlast die tot meldingen had geleid bij Portaal. Bij een klein deel (6%) hebben omwonenden weleens geklaagd over overlast.

In twee gevallen (1,7%) ging het om ernstiger overlast. Alleen in die twee gevallen betrof het overlast waarbij een vervolgactie ondernomen moest worden en dus tot een leefbaarheidsdossier zouden hebben geleid als hen geen huurder met een bijzonder contract betrof.

De overlastcijfers uit het onderzoek stemden positief, maar het riep een nieuwe vraag op:

Hoe vergaat het de bewoners waarvan de begeleiding al is beëindigd?

Daarom is de groep huurders onderzocht waarbij de begeleidingsovereenkomst al enige tijd is beëindigd en wellicht in een later stadium terugvallen. Uit een lijst van 144 woonzorgcontractverzoeken uit 2016 en 2017 waren er in die jaren maar 71 huurders daadwerkelijk geplaatst.

Van deze 71 huurders hebben er 13 zodanig overlast veroorzaakt dat het tot een leefbaarheidsdossier heeft geleid en zou moeten leiden. Het overlast hield bij 5 van hen op voor het einde van het woonzorgcontract. Drie van hen zijn voor het einde van het contract al dan niet vrijwillig geherhuisvest. De twee andere cases betrof beide ernstig overlast van een hond, waarbij Portaal heeft ingegrepen met herhuisvesting van de hond tot gevolg. Van de 71 huurders hebben 8 huurders (ook) overlast veroorzaakt na het woonzorgcontract.

Vijf van hen veroorzaakte al overlast voor het einde van het contract. Drie van hen veroorzaakte dit pas na het contract.

De grote meerderheid veroorzaakt geen overlast dat tot een leefbaarheidsdossier heeft geleid en zou moeten leiden. Hierbij gaat het om 58 huurders of om 63 huurders als je het moment pakt nadat de twee jaar van hun woonzorgcontract is verlopen. Onder hen waren er echter 3 huurders die een leefbaarheidsdossier verdiend hebben die de inzet van Portaal raken maar niet gerelateerd zijn aan overlast.

Tabel 1:Onderzoeksresultaten onderzoek 2020

Incidenteel overlastmelding(en)	7	6%
Vaker overlastmeldingen	2	1,70%
Geen overlastmeldingen	107	92,20%
Totaal	116	100%

Tabel 2:Onderzoeksresultaten onderzoek 2021

Overlast enkel tijdens begeleiding	5	7%
Overlast na begeleiding	8	11,3%
Geen overlastmeldingen	58	81,7%
Dossiers met grijze gebieden	3	4,2%
Totaal	71	100%

Resultaten onderzoek naar Woonzorgcontracten (2-4)

Om dieper op het antwoord in te gaan van de vraag hoe het de bewoners vergaat waarvan de begeleiding al beëindigd is, zien wij dat 82% van deze huurders de inzet van Portaal niet raken bij overlast gerelateerde cases. Omdat het aantal huurders die wel overlast veroorzaken zo gering is, maakt dat het lastig om kenmerken aan de veroorzakers of het type overlast te verlenen. Dit komt ook omdat de cases erg van elkaar verschillen. Het is hierdoor onuitvoerbaar om een patroon te herkennen en uitspraken te doen over de oorzaken en kenmerken van overlast.

Wat we wel kunnen zien is dat het een uitdaging is om een overlast gerelateerd leefbaarheidsdossier te sluiten. Tenzij het overlaster (huurder of huisdier) de woning verlaat, leveren overlast cases die al tijdens de begeleiding intreden recentelijk nog steeds nieuwe meldingen op.

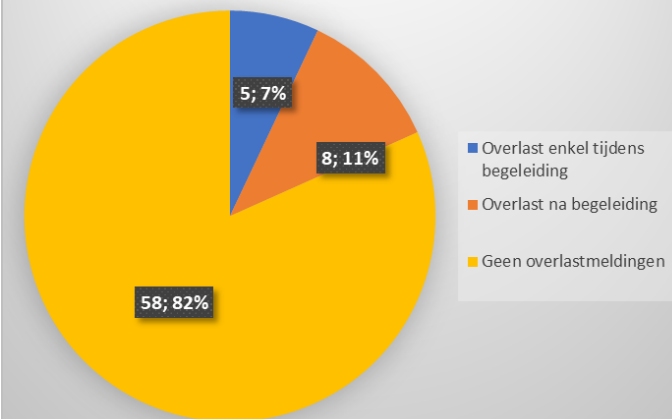
Naast overlast cases zijn er ook 3 cases in een grijs gebied.

- In het verleden is door een huurder vermoedelijk woonfraude gepleegd. Recentelijk is er een nieuwe zaak tegen de huurder aangespannen om opnieuw te bewijzen dat de huurder strafbaar is voor het onrechtmatig verhuren van de woning.
- Een huurder wiens woonzorgcontract positief was afgerond is na afronding hiervan betraapt op een hennepplantage in de woning.
- Het woongenot van meerdere huurders wordt aangetast door een huurder die hen een onveilig gevoel geeft. Deze huurder veroorzaakt geen overlast, maar ervaart dit wel van andere huurders en vraagt frequent om hulp van Portaal.

Tabel 2: Onderzoeksresultaten onderzoek 2021

Overlast enkel tijdens begeleiding	5	7%
Overlast na begeleiding	8	11,3%
Geen overlastmeldingen	58	81,7%
Dossiers met grijze gebieden	3	4,2%
Totaal	71	100%

Overlast onder huurders met een WmZ-contract vanaf 2016, gehuisvest in 2016-2017



Resultaten onderzoek naar Woonzorgcontracten (3-4)

Hoe het de bewoners vergaat waarvan de begeleiding al beëindigd is kan ook in perspectief worden gezet met de huurders zonder woonzorgcontract. Hierdoor krijgen we een redelijk representatief beeld van de werkdruk op basis van de eigen registraties van overlast. Hiervoor is over de regio Utrecht uitgezocht:

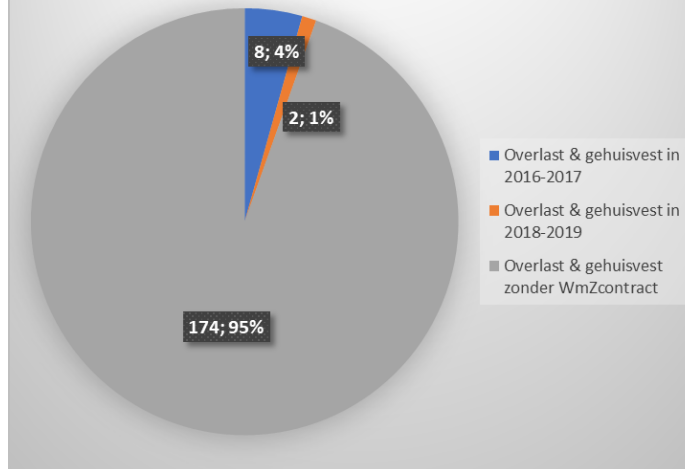
- Hoeveel huurders met een WmZ-contract uit 2016-2017 een overlast gerelateerd leefbaarheidsdossier hadden welke na hun zorgcontract nog actief waren (**8**).
- Hoeveel huurders met een WmZ-contract uit 2018-2019 een overlast gerelateerd leefbaarheidsdossier hadden sinds 01-01-2018 (**2**).
- Hoeveel huurders zonder een WmZ-contract uit 2016-2019 een overlast of zorg gerelateerd leefbaarheidsdossier hadden sinds 01-01-2018 (**174**).

Bij elkaar opgeteld zijn er 184 huurders in 2016-2019 gehuisvest die vanaf 2018 een overlast of zorg dossier verdiend hebben, waarvan er 10 gehuisvest zijn met een WmZ-contract. De overgrote meerderheid (95%) van alle huurders met een dossier die in deze 4 jaar gehuisvest zijn in de regio, hadden vanaf 2018 geen WmZ-contract. Op het gebied van overlast kunnen wij dus op basis van onze interne data stellen dat de huurders met een WmZ-contract de inzet van Portaal relatief licht raken. De 8 bewoners waarvan de begeleiding al beëindigd is beslaan 4% van de leefbaarheidsdossier-cases. Samen met de 2 bewoners die in 2018 en 2019 gehuisvest zijn met een WmZ-contract beslaan zij 5% van de cases. De Huurders die tijdens het WmZ-contract (on)vrijwillig verhuist zijn of waarvan het huisdier wegens overlast verhuist is kunnen vanaf 2018 niet worden meegenomen. Indien de verhuizingen niet hadden plaatsgevonden en de overlast aanhield, had het overlast percentage bij deze groep iets hoger kunnen liggen (3%). Dat is niet het geval.

Tabel 3: Alle huurders met een overlast of zorg dossier vanaf 2018 die gehuisvest zijn in 2016-2019

Overlast & gehuisvest in 2016-2017 met WmZ	8	4,3%
Overlast & gehuisvest in 2018-2019 met WmZ	2	1,1%
Overlast & gehuisvest in 2016-2019 zonder WmZ	174	94,6%
Huurders met een overlast of zorg dossier	184	100%

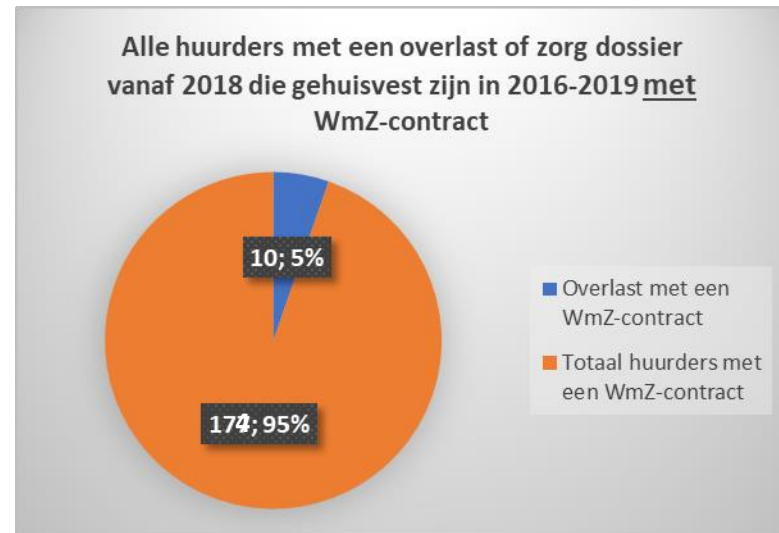
Alle huurders met een overlast of zorg dossier vanaf 2018 die gehuisvest zijn in 2016-2019



Resultaten onderzoek naar Woonzorgcontracten (4-4)

Het is op basis van onze interne data ook mogelijk om de kans te berekenen dat de huurders met of zonder WmZ-contract een overlast of zorg dossier veroorzaken. Er is uitgezocht hoeveel huurders er in 2016-2019 gehuisvest zijn zonder een WmZ-contract. Naar schatting zijn er in die vier jaar 4600 huurders gehuisvest, waarvan 4410 huurders gehuisvest zijn zonder WmZ-contract. Onder deze groep hebben 174 van hen vanaf 2018 een overlast of zorg dossier veroorzaakt. Op basis van deze gegevens kan gesteld worden dat er een kans is van 4% dat huurders zonder een Wmz-contract overlast veroorzaken dat tot een leefbaarheidsdossier leidt.

Bij de groep huurders met een WmZ-contract, lag dit percentage op 5%. Gezien de omvang van de steekproef is dit een verwaarloosbaar verschil. De kansen dat huurders met of zonder een WmZ-contract een overlast gerelateerd dossier krijgen zijn nagenoeg gelijk.



Tussenconclusie onderzoek naar Woonzorgcontracten

Een belangrijk doel van dit onderzoek is inzicht bieden in het overlastbeeld van huurders met een Woonzorgcontract. De belangrijkste vraag die hieraan gerelateerd is: *Hoe vergaat het de bewoners waarvan de begeleiding al is beëindigd?* Het doel van het onderzoek is ook om cijfermatig inzicht te krijgen in wie er overlast geeft. Om zo extern en intern gericht de discussie over de inzet en rol van Portaal en samenwerkingspartners te voeren. Met de inzet van de eigen interne data omtrent registraties van overlast in DE is onderzocht of huurders die met een woonzorgcontract in een Portaalwoning zijn komen wonen in 2016 en 2017 zodanig overlast hebben veroorzaakt, dat zij na hun WmZ-contract een overlast dossier verdienen. De resultaten uit eerder intern onderzoek gaven een goed beeld van de omvang van dezelfde doelgroep die in 2018-2019 gehuisvest zijn waarvan het contract nog actief was. Deze resultaten zijn in het onderzoek opgenomen om het overlastbeeld van de doelgroep beter inzichtelijk te krijgen. Hierdoor is het mogelijk om te onderscheiden hoeveel overlast & zorg dossiers bij de huurders zonder WmZ-contract liggen. Uit de analyse van de interne data en de mogelijkheid om te vergelijken zijn dit de belangrijkste 5 tussenconclusies:

- Het is een uitdaging om een overlast gerelateerd dossier te sluiten als die zich bij de doelgroep voordoet.
- Van de 71 huurders met een WmZ-contract, veroorzaakte er 58 (82%) onder hen zowel voor als na hun woonzorgtermijn van twee jaar geen overlast dat tot een leefbaarheidsdossier hoefde te leiden.
- Van de 71 huurders met een WmZ-contract, veroorzaakte er 8 (11%) onder hen na hun woonzorgtermijn van twee jaar zodanig overlast dat zij wel een leefbaarheidsdossier verdienen.
- De meerderheid (95%) van alle huurders die vanaf 2018 een overlast of zorg dossier kregen en tussen 2016-2019 gehuisvest zijn, hadden geen WmZ-contract. De huurders uit 2016-2017 met een WmZ contract besloegen maar 4% van het totaal.
- De kansen dat huurders met of zonder een WmZ-contract een overlast dossier zouden moeten krijgen zijn nagenoeg gelijk aan elkaar.

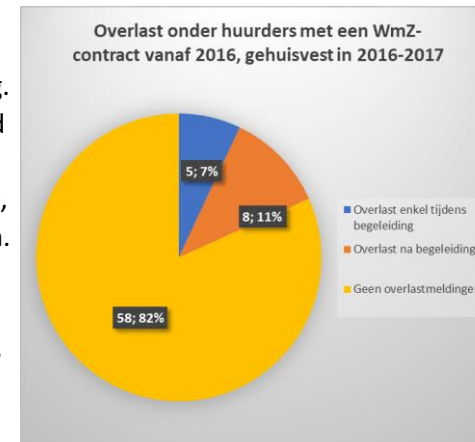


Resultaten onderzoek naar werkdruk (1-2)

De druk op de leefbaarheid heeft impact op bewoners, maar ook op de werkdruk voor medewerkers vanuit Portaal. Overlast is een belangrijke indicator voor leefbaarheid. Een belangrijk doel van het onderzoek is om cijfermatig inzicht te krijgen in wie er overlast geven om te kunnen zien waar de werkdruk ligt voor de medewerkers van Portaal. Op basis van de conclusies uit het onderzoek naar huurders met en zonder woonzorgcontracten is gebleken dat de leefbaarheidscases voor 95% van de gevallen bij huurders zonder een WmZ-contract liggen. Deze resultaten sluiten aan bij de voorgevoelens van de Sociaal Beheerders. Desondanks geven de resultaten een incompleet beeld van de werkdruk dat zich niet uitsluitend kan laten uitdrukken in overlastcijfers omdat hun takenpakket breder is. Er zijn daarom ook interviews gevoerd met de Sociaal Beheerders waarin de tussenresultaten besproken zijn.

Een tussenresultaat uit de dossiers die toebehoort aan een grijs gebied, bleek een gunstige bevorderaar te zijn van het onderzoek. Waar het onderzoeksonderwerp overlast is, viel een casus van een huurder op die geen overlast veroorzaakt, maar dit zelf wel van andere huurders ervaart. Het ging hierbij om een huurder die de inzet van Portaal raakt doordat hij Portaal frequent om hulp vraagt. Hoewel dit een uitzonderlijke casus leek, bleek uit de gesprekken dat deze groep huurders de inzet van Portaal vaker raken met zorg(vragen).

Voor Sociaal Beheerders zijn zorg(cases) een grotere factor voor de werkdruk dan overlast(cases). Voorafgaand aan de bezoeken die zij bij de huurders afleggen voor evaluaties kunnen Sociaal Beheerders belast worden met de financiële problemen van de huurder of problemen met de inrichting van de woning. Financieel kunnen bepaalde uitkeringen of toeslagen nog niet in bedrijf zijn, waardoor de huur niet betaald kan worden of de woning nog niet voorzien is van een vloer of meubilair. Omdat deze signalen er ook op kunnen wijzen dat er meer speelt dan er opgelost kan worden met een uitstelling van betaling van de huur, zijn de Sociaal beheerders ook druk met uitzoeken wie er betrokken zijn en wat er opgetuigd moet worden. Hoewel er bij ruim 80% van de huurders uit 2016-2017 geen overlast dossier speelt, hoeft dat dus niet te zeggen dat er bij hen geen andere zaken spelen die de inzet van de medewerkers van Portaal raken. Om de werkdruk in kaart te brengen zou ook naar de zorg gekeken moeten worden die Sociaal Beheerders moeten verlenen. Maar in de regel worden er hierover geen meldingen in onze interne data geregistreerd.



Resultaten onderzoek naar werkdruk (2-2)

Bij deze doelgroep ligt voor SB altijd meer werkdruk dan bij reguliere huurders, omdat zij de huurders moeten evalueren op hun goed-huurderschap en zelfredzaamheid. Daarnaast levert hun coördinerende rol hen werkdruk op als het bij de huurders op die gebieden tekort schiet. Dergelijke zorgcases waarbij SB zorgt dat de signalen bij de juiste personen terecht komen, komen vaker voor dan overlast.

De zorgvraag van de doelgroep draagt voor hen niet alleen bij aan een hogere meetbare werkdruk, het draagt ook bij aan een hogere mentale werkdruk. Uit de gesprekken bleek dat de ene Sociaal Beheerder meer affiniteit heeft met zorg- of overlastcases dan de ander. Door het gebiedsgericht werken is de verdeling in zorgcases en overlastcases over de Sociaal Beheerders onevenredig verdeeld. Uit de gesprekken met de Sociaal Beheerders kwam naar voren dat er hierdoor frequent momenten zijn waarbij de verhouding uit balans is bij hen, in waar zij goed in zijn/leuk vinden en waar niet. De onevenredigheid aan overlast- en zorgcases die de doelgroep aan de Sociaal Beheerders opleveren, zorgen hierdoor voor een disbalans in waar de Sociaal Beheerders energie van krijgen en wat hen energie kost.

Tussenconclusie onderzoek naar Werkdruk

De resultaten uit het onderzoek draaien uit dat de kansen bij huurders met of zonder een WmZ-contract nagenoeg gelijk zijn aan elkaar dat zij een overlastdossier moeten krijgen. Ook uit de doelgroep die in 2016-2017 gehuisvest is bleek dat de grote meerderheid vanaf 2016 geen overlast veroorzaakt heeft. Overlast is een belangrijke indicator voor leefbaarheid en de werkdruk voor Sociaal Beheer. Uit gesprekken met Sociaal Beheerders bleek dat de werkdruk voor SB zich niet uitsluitend laat uitdrukken in overlastcijfers, maar dat er echter ook gekeken moet worden naar zorg(cases). Inzicht in cijfers over zorg(cases) ontbreekt, maar uit de gesprekken bleek dat er vaak momenten zijn waar de verhouding uit balans is van waar zij goed in zijn/leuk vinden en waar niet. Dit zorgt voor een disbalans in waar de Sociaal Beheerders energie van krijgen en wat hen energie kost. Uit het onderzoek naar werkdruk komen 2 tussenconclusies:

- De werkdruk voor sociaal beheer laat zich niet alleen uitdrukken in overlastcases, maar er moet ook gekeken worden naar de zorgcases.
- De doelgroep draagt niet alleen bij aan een hogere meetbare werkdruk, het draagt ook bij aan een hogere mentale werkdruk.

Resultaten onderzoek naar omklapcontracten

De tweede doelgroep waar in het vervolgonderzoek naar gekeken is, zijn alle huurders die met een actief omklapcontract met begeleidingsovereenkomst in een Portaalwoning wonen. De doelgroep was in het interne onderzoek van 2020 niet meegenomen. Dit zijn cliënten van de Maatschappelijke Opvang of Beschermd Wonen die in een zelfstandige woning van Portaal wonen op naam van de instelling die hen begeleidt. Het is bij omklapcontracten de intentie om het huurcontract na een bepaalde periode om te klappen op naam van de cliënt. In de regel zit de begeleidende partij er bovenop als hun cliënt zorg nodig heeft of overlast veroorzaakt. Sociaal Beheer houdt zich bij omklapcontracten daarom meer op de achtergrond, met name bij de cliënten die gehuisvest zijn via Housing First. Overlast wordt om die reden minder betrouwbaar bijgehouden in DE waardoor de informatie in het onderzoek aangevuld moest worden door contact te leggen met de Sociaal Beheerders.

Op basis van de gebundelde informatie is te zien dat 8 van de 26 huurders met een actief omklapcontract zodanig overlast veroorzaakt hebben dat zij een overlastdossier zouden moeten krijgen. Het is echter onuitvoerbaar om dit in perspectief te zetten zoals dat kon met de doelgroep met een woonzorgcontract. In tegenstelling tot die doelgroep, kan de doelgroep omklapcontracten niet vergeleken worden met andere huurders op basis van het jaar dat zij gehuisvest zijn. De 26 huurders die onderzocht konden worden hadden allen een actief omklapcontract, waarbij het niet heeft uitgemaakt in welk jaar zij gehuisvest zijn. Alle huurders met een omklapcontract die succesvol of onsuccesvol zijn afgerond konden in het onderzoek niet worden meegenomen. Omdat het beeld dat wij van hen hebben zo onvolledig is, kunnen er op basis van dit onderzoek geen uitspraken worden gemaakt.

Tussenconclusie onderzoek naar omklapcontracten

Een belangrijk doel van het onderzoek is om in kaart te brengen wie er overlast veroorzaken. Het is daarom ook onderzocht hoe groot het aandeel is van huurders met een omklapcontract. Bij deze doelgroep wordt overlast minder betrouwbaar bijgehouden in onze interne data. Gebundeld met aanvullende informatie van Sociaal Beheerders bleef het beeld dat wij van de doelgroep kregen onvolledig. Het is hierdoor onuitvoerbaar gebleken om te onderzoeken hoe groot het aandeel van huurders met een omklapcontract is. Op basis van dit onderzoek kunnen er over deze doelgroep geen uitspraken worden gedaan.

Conclusie

De druk op de leefbaarheid heeft impact op bewoners, maar ook op de werkdruk voor medewerkers van Portaal. Overlast is een belangrijke indicator voor leefbaarheid. Cijfermatig kunnen we soms beperkt onderbouwen hoeveel overlast er is en wie dit veroorzaakt. Met de inzet van een data-analyse op onze eigen interne data is het beter inzichtelijk wie er overlast veroorzaken en wat hun aandeel is in het overlast dat de medewerkers van Portaal raakt. In welke mate overlast invloed heeft op de inzet van de medewerkers van Portaal is ook uitgezocht door met Sociaal Beheerders in gesprek te gaan. De conclusies die uit de voorliggende data gesteld worden, kunnen extern en intern de discussie bevorderen over de inzet en de rol van Portaal en hun samenwerkingspartners.

Uit de voorliggende data kunnen wij stellen dat bij de vergelijking van ruim 4400 huurders met en zonder een woonzorgcontract, de kansen op een overlastdossier nagenoeg gelijk zijn aan elkaar. Vanaf het meetpunt in 2018 zagen wij dat 5% van de huurders die in 2016-2019 gehuisvest waren met een WmZ-contract een overlastdossier verdienden. Het is interessant om te zien dat het aandeel overlastdossiers (5%) nagenoeg gelijk is aan hun aandeel in het totaal aantal verhuringen in 2016-2019 (4%). Hun aandeel in overlast en huisvesting zijn dus nagenoeg gelijk.

Bij de huurders met een WmZ-contract is overlast echter niet de belangrijkste indicator voor de druk op de medewerkers van Portaal. Volgens Sociaal Beheerders ligt de werkdruk met name op zorg, dat dus een grotere factor is dan overlast. Om de werkdruk die deze doelgroep oplevert goed inzichtelijk te krijgen moet ook naar de zorgcases gekeken worden, maar die zijn cijfermatig niet inzichtelijk. Omdat dit in de regel niet geregistreerd wordt in DE kwam dit pas boven water in de gesprekken met de Sociaal Beheerders. De verdeling in zorgcases en overlastcases is onevenredig verdeeld. Sociaal Beheerders hebben frequent momenten waar de verhouding uit balans is van waar zij goed in zijn/leuk vinden en waar niet. Dit zorgt voor een disbalans in waar de Sociaal Beheerders energie van krijgen en wat hen energie kost. De doelgroep draagt niet alleen bij aan een hogere werkdruk, zij dragen ook bij aan een hogere mentale werkdruk.

Uit eerder intern onderzoek is naar voren gekomen dat er onder huurders met een actief WmZ-contract weinig overlast gemeld werd. Daaruit resulteerde het vermoeden dat veel overlastveroorzakers uit de groep bewoners komt wiens woonzorgtermijn van 2 jaar al verlopen is. Uit vervolgonderzoek kan er geconcludeerd worden dat dit niet het geval is. Het aandeel overlastdossiers ligt bij deze doelgroep nagenoeg gelijk aan dat van de huurders zonder een WmZ-contract.

Als het aandeel verhuringen aan de groep huurders met een WmZ-contract in de toekomst toeneemt, zal het overlast met hetzelfde aandeel meestijgen als bij de huurders zonder een WmZ-contract. Een stijging in het aantal overlastdossiers blijft bij een toename van de doelgroep uit, toch zal de werkdruk voor Sociaal Beheerders wel toenemen. De doelgroep legt altijd meer werkdruk op aan Sociaal Beheerders dan de huurders dat doen zonder een WmZ-contract, omdat zij de huurders moeten evalueren op hun goed-huurderschap en zelfredzaamheid. Daarnaast levert hun coördinerende rol hen werkdruk op als de huurders zich niet gedragen als een goed huurder of tekort schieten in hun zelfredzaamheid. Voor Sociaal Beheerders ligt de werkdruk met name op hun evaluerende en coördinerende rol bij zorgcases, niet bij overlast.

Overlast registreren (1-2)

In Dynamics Empire wordt informatie opgeslagen door Sociaal Beheers om (overlast)dossiers op te bouwen. De module leefbaarheidsdossiers in DE biedt Sociaal Beheerders de mogelijkheid om van casussen op het gebied van leefbaarheid dossiers bij te houden. In het onderzoek naar overlast werd duidelijk dat deze module niet altijd wordt ingezet wanneer een huurders een leefbaarheidsdossier had moeten krijgen. Voor het onderzoek moest daarom ook goed gekeken worden naar andere bronnen uit het dossier van huurders. Naast de leefbaarheidsdossiers werd ook het DMS profiel en de interactielogposten geraadpleegd waarin huurdercasussen normaliter worden bijgehouden. Na eerder onderzoek is door Ruben Batema een adviesnotitie geschreven om overlast te registreren. Hier is onder andere over het gebruik van leefbaarheidsdossier geadviseerd. Een werkgroep is inmiddels met het advies aan de slag en er zijn al veel verbeteringen in de werkwijzen bij de registratie van overlast en het gebruik van leefbaarheidsdossier bij huurders met een WmZ-contract.

Hoewel de obstakels in het huidige onderzoek al grotendeels gedekt zijn door het adviesrapport en de werkgroep, viel het op dat er geen gradaties van overlast opgenomen staan in Dynamics Empire. Als er geen uitgebreid verslag wordt gemaakt van de overlast maakt dit het uitdagend of zelfs onuitvoerbaar om de ernst van de overlast in te schatten.

Aanbeveling

Ter aanvulling op het adviesrapport en de werkgroep wordt aanbevolen om gradaties van overlast toe te passen bij de registraties. Ter illustratie kan worden verwezen naar een folder van een woningcorporatie uit Amsterdam waar gradaties van overlast en de vervolgacties voor huurders en de corporatie uiteen zijn gezet. Deze uiteenzetting geeft een goed inzicht aan huurders en de medewerkers hoe er met overlast moet worden omgegaan. Maar het kan ook worden ingezet om gradaties in overlast aan te brengen voor de registratie van overlast. Zo kunnen (incidentele) burenruzies niet vergist worden voor ernstige overlast, of andersom. Ook is het beter mogelijk om overlast in kaart te brengen als er met dergelijke gradaties gewerkt wordt. Dit beeld kan de gesprekken over onze inzet zowel intern als extern bevorderen.



Overlast	Wat kan ik doen?
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Feestjes bij de burens ▶ Spelende kinderen ▶ Rokende burens (binnen of buiten) ▶ Blaffende hond ▶ Barbecue ▶ Wasgoed ▶ Beginnende geluidsoverlast ▶ Overlast van ongedierte dat bij de burenvandaan komt ▶ Kookgeuren van de burens ▶ Last van schuttingen of overhangende takken 	<p>Ga in gesprek met uw burens of doe een vriendelijk en duidelijk briefje bij uw burens in de bus</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ongediertebestrijding 	<p>Meld dit bij de GGD in uw gemeente of kijk voor meer informatie op eigenhaard.nl</p>
<p>Geen resultaat? Meld u aan bij BeterBurens via www.beterburens.nl of 085-9022810</p>	
Ernstige overlast en zorgen	Wat kan ik doen?
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Geluidsoverlast die niet stopt na een gesprek met uw burens en inzet BeterBurens ▶ Vervuiling en stankoverlast van de burens ▶ Woonfraude, prostitutie of hennepsteelt 	<p>Meld bij Eigen Haard</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Overlast of zorgen vanwege verward gedrag, eenzaamheid, fysieke en psychische klachten van mijn burens. 	<p>Meld bij Eigen Haard of bij het meldpunt in uw gemeente</p>
Geweld en criminaliteit	Wat kan ik doen?
<p>Bij spoed bel 112</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Drugsgebruik en criminaliteit die met drugs samenhangt 	<p>Meld bij uw wijkagent via 0900-8844 en bij Eigen Haard</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bedreigingen in en om de woning 	<p>Doe aangifte op het dichtstbijzijnde politiebureau en meld het ook bij Eigen Haard</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Huiselijk geweld of kindermishandeling 	<p>Meld bij het Meldpunt Veilig Thuis, tel. 0800-2000 of bij uw wijkagent</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Criminele activiteiten in uw buurt 	<p>Meld bij uw wijkagent</p>

Een overlastmelding bij Eigen Haard

Ga naar www.eigenhaard.nl en vul het formulier Melden Overlast in.

Een overlastmelding bij BeterBurens

www.beterburens.nl of 085-9022810.

Melden bij de wijkagent

Kijk voor uw wijkagent op www.politie.nl/mijn-buurt/wijkagenten of bel 0900-8844.

Meldpunten in uw gemeente

Amsterdam Meldpunt Zorg en Woonoverlast, via amsterdam.nl of bel (020) 255 2914

Amstelveen Meldpunt Overlast, via amstelveen.nl of bel (020) 540 4911

Aalsmeer / Kudelstaart Sociaal loket via aalsmeer.nl of bel (020) 540 4911

Haarlemmermeer Meldpunt Zorg & Overlast via ggdvangnet@ggdkenmerland.nl

of bel (023) 515 9998

Ouder-Amstel via gemeente@ouder-amstel.nl of bel (020) 496 2121

Uithoorn Sociaal Loket via uithoornhelpt.nl of bel (0297) 513 111

Zaanstad / Assendelft / Landsmeer / Den IJp / Purmerland/Oostaan

Meldpunt Overlast en Bemoetzorg via www.ggdzw.nl of bel (075) 6518380

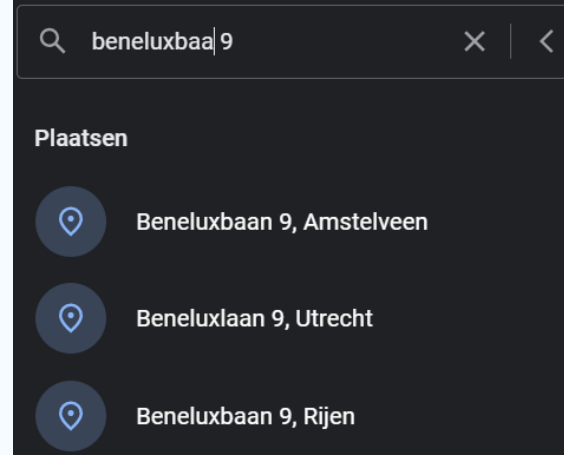
Overlast registreren (2-2)

Hoeveel overlast er is kunnen we kwantitatief deels met onze eigen registraties cijfermatig inzichtelijk maken via de Sociale kaart in Power BI. Daarin komen meldingen en klachten binnen via het eigen registratie systeem Umbrella en via het systeem Dynamics Empire. In Umbrella worden overlastmeldingen van de melder geregistreerd en doorgezet aan Sociaal Beheer. De melder kan een melding van overlast maken via de website of de KCC. Het adres van de overlastveroorzaker wordt in Umbrella vaak niet aan de melding gekoppeld. Dit heeft meerdere redenen. De melder wordt er bijvoorbeeld vrij in gelaten om een adres op te geven van de overlastveroorzaker. Maar als het adres wel wordt opgegeven, wordt dit vaak niet uniform geregistreerd. Hierdoor kan het opgegeven adres niet overeenkomen met ons systeem omdat er adresinformatie mist of het verkeerd geschreven is door de melder of de KCC medewerker.

Als meer overlastmeldingen aan veroorzakers gekoppeld worden, kunnen deze gegevens gebruikt worden om een beter beeld van incidentele overlast te schetsen. De adresgegevens moeten dan door zowel de melder als KCC medewerker uniform geregistreerd zijn. Een instrument dat bij veel internetwebshops geïntegreerd is kan hierin voor de melder en de KCC medewerker een uitkomst in bieden.

Aanbeveling

In het digitale overlastformulier waar de melder of waar de KCC medewerker het adres van de overlastveroorzaker registreren, kan de zoekmachine van Google geïntegreerd worden. Dit instrument wordt digitaal vaak ingezet om inconsistenties in adresgegevens te voorkomen. Het algoritme van de zoekmachine koppelt de ingevoerde adresgegevens aan een 'score van belang' om adressen te suggereren. Hierdoor kan het correcte adres door de melder of KCC medewerker gekozen worden uit suggesties, zelfs als de adresgegevens incorrect worden ingevuld. Daarom wordt aanbevolen om de zoekmachine van Google hiervoor te integreren in het digitale overlastformulier voor de melders en in het overlastregistratiesysteem van de KCC medewerkers.



The screenshot shows a search bar with the text 'beneluxbaan 9'. Below the search bar, under the heading 'Plaatsen', there are three location suggestions, each with a location pin icon:

- Beneluxbaan 9, Amstelveen
- Beneluxlaan 9, Utrecht
- Beneluxbaan 9, Rijen

Balans vinden in het werk

Als gevolg van het passend toewijzen, worden huurders met een WmZ-contract samen met andere kwetsbare huurders onevenredig over de werkgebieden van Sociaal Beheerders verdeeld. Hierdoor kunnen de verhoudingen in het takenpakket voor een Sociaal Beheerder per gebied sterk verschillen. Huurders met een WmZ-contract bezorgen Sociaal Beheerders altijd meer werk dan dat reguliere huurders dit doen, omdat zij door de Sociaal Beheerders geëvalueerd moeten worden op hun goed-huurderschap en zelfredzaamheid. Daarnaast levert hun coördinerende rol hen werkdruk op als het bij de huurders op die gebieden tekort schiet. Dergelijke zorgcases waarbij SB zorgt dat de signalen bij de juiste personen terecht komen, komen vaker voor dan overlast.

De Sociaal Beheerders werken ieder vanuit een bepaald gebied en hebben ieder hun eigen netwerk in de buurten opgebouwd. Hierdoor weten zij goed bij wie zij hun signalen kwijt moeten als een overlastcase of zorgcase zich voordoet, zowel intern als bij externe samenwerkingspartners en bewoners. Gebiedsgericht werken heeft veel voordelen, maar die voordelen weerhouden Sociaal Beheerders er ook van om flexibel met elkaars takenpakket om te gaan. In het takenpakket van iedere Sociaal Beheerder hebben zij ieder energiegevers en energievreters zitten. Of een overlastcasus of zorgcasus tot een energiegever of energievreter behoort hangt van de Sociaal Beheerder af. Het gebied en het moment zijn ook van invloed op de meetbare- en mentale werkdruk die de casussen bij Sociaal Beheer opleveren. Bij fluctuaties zorgt dit voor een disbalans.

Aanbeveling

Bovengenoemde is met de Sociaal Beheerders in een teamoverleg besproken. Uit dit gesprek volgde consensus dat het verdelen van casussen onder Sociaal Beheerders die meer affiniteit met de casus hebben niet gaat helpen. Het opgebouwde netwerk is een belangrijke factor hiervoor. Zij zien er wel baat bij om samen met iemand op te trekken bij energievretende casussen. Als de werkdruk van iemand met affiniteit met de casus het toelaat, kan hij of zij betrokken worden bij een casus om hier samen over te sparren. Voor dit idee is draagvlak bij het Sociaal Beheer team. Bij het team van de Adviseurs Leefomgeving van regio Utrecht wordt al flexibeler met het takenpakket gewerkt vanuit de kracht van de teamleden. Samen met het Sociaal Beheer team kunnen zij hierin op trekken.