

VAN OPVANG NAAR WONEN

geïntegreerde beleidsnota en plan van aanpak

door de gemeenteraad vastgesteld d.d. 22 juni 2009
zie ook de aangenomen moties (bijlage II)

1 Inleiding en voorgeschiedenis

De gemeente Enschede streeft ernaar dat al haar inwoners kunnen beschikken over onderdak. Een stabiele huisvestingssituatie is noodzakelijk om van daaruit te kunnen werken aan verbetering van leefomstandigheden en sociale stijging. De afgelopen jaren blijken ongeveer 480 personen in Enschede structureel geen dak boven hun hoofd te hebben. Zij maken o.a. gebruik van de maatschappelijke opvang. Dit verblijf is tijdelijk bedoeld. In principe zou men na een verblijf van maximaal 9 maanden weer over eigen huisvesting moeten beschikken. Zowel in Enschede als elders in Nederland is de afgelopen jaren het inzicht ontstaan dat het bieden van stabiele huisvesting aan deze mensen veel problemen kan oplossen, zowel voor hen zelf als voor de samenleving als geheel.

Het onderwerp huisvesting kwetsbare groepen blijkt veel vragen op te roepen en tot veel discussie te leiden, niet alleen in de politiek en het bestuur, ook in de samenleving. Toch zijn we het over de uitgangspunten eens: niemand hoeft op straat te slapen en de maatschappelijke opvang is voor tijdelijk verblijf, dus: niemand hoeft in de opvang te wonen. De discussie gaat over de uitvoering, niet over de uitgangspunten.

Deze geïntegreerde beleidsnota en plan van aanpak *Van opvang naar wonen* heeft tot doel de uitgangspunten te formuleren om de komende jaren voor een groot deel van deze mensen stabiele huisvesting te realiseren. Met deze mensen bedoelen wij dak- en thuislozen die niet in staat zijn gebleken zelfstandig huisvesting te vinden en te behouden.

Regionaal Kompas

Enschede is een van de 43 centrumgemeenten voor maatschappelijke opvang, verslavingszorg en openbare geestelijke gezondheidszorg, met als werkgebied de gemeenten Enschede / Hengelo / Borne / Hof van Twente / Oldenzaal / Haaksbergen / Losser en Dinkelland. Een werkgebied met 396.300 inwoners.

Begin 2008 heeft Enschede, net als de andere 42 centrumgemeenten een *plan van aanpak maatschappelijke opvang* geschreven, een *Regionaal Kompas* waarin duidelijk wordt welke stappen Enschede (en Almelo, de andere centrumgemeente in Twente) willen zetten om te komen tot een passend en meer eigentijds aanbod van maatschappelijke opvang, verslavingszorg en openbare geestelijke gezondheidszorg in Twente.

Eén van de grootste uitdagingen die in het kompas naar voren komt, is het uitbreiden van de mogelijkheden voor uitstroom uit de maatschappelijke opvang.

1. Nota Huisvesting Kwetsbare Groepen

Enschede heeft daarvoor de nota *huisvesting kwetsbare groepen* opgesteld (april 2008). Het betrof een eerste verkenning naar de bestaande en de toekomstige behoefte aan huisvesting in Enschede voor kwetsbare groepen. Daarbij hebben we naar 3 groepen gekeken: dak- en thuislozen, mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychiatrisch probleem. De nota kreeg de status van een werkdocument. Vanwege de urgentie van het probleem werd alvast aan de slag gegaan met 100 wooneenheden voor de uitstroom uit de opvang (dak- en thuislozen). De raad is hierover per brief geïnformeerd (kenmerk 08000-15619).

2. Nota Van opvang naar wonen

Het college heeft vervolgens op 24 maart 2009 de nota *van opvang naar wonen* vastgesteld. Deze nota is een nadere uitwerking van de nota huisvesting kwetsbare groepen. Ook in deze nota is weer eerst gekeken naar de drie groepen. Dit was nodig in verband met het spreidingsverhaal, we willen een te grote concentratie van kwetsbare groepen voorkomen, maar daarvoor moesten we eerst in kaart brengen waar deze groepen op dit moment wonen. In de nota wordt geconcludeerd dat in bepaalde buurten in Enschede zoveel zorgvoorzieningen zijn dat het college daar geen uitbreiding van voorzieningen wil toestaan. Dit geldt dus voor alle vormen van (groeps)huisvesting van kwetsbare groepen.

Met betrekking tot de groep dak- en thuislozen wordt in genoemde nota een aantal criteria geïntroduceerd waaraan locaties voor huisvesting (in woningen, flats of appartementen) van dak- en thuislozen moet voldoen (de 7 B's). Bovendien heeft Enschede in het raamwerk omgevingsbeheer uitgeschreven hoe het de communicatie en samenwerking met o.a. omwonenden wil aanpakken.

3. Geïntegreerde beleidsnota en plan van aanpak VAN OPVANG NAAR WONEN

Tijdens de bespreking van de nota van opvang naar wonen in de stedelijke commissie op maandag 6 april 2009 werd geconstateerd dat de nota op een aantal punten onduidelijk is. Zo gaven de commissieleden aan de doelgroep onvoldoende afgebakend te vinden, komt het overlastgevend aspect onvoldoende tot uitdrukking en is onvoldoende duidelijk wat nu exact de opgave is. Tot slot vroeg de stedelijke commissie naar de aanpak van de locatiekeuze.

Het college heeft er daarom voor gekozen deze aangepaste beleidsnota op te stellen en samen te voegen met het plan van aanpak voor de locatiekeuze. De gemeenteraad kan met deze geïntegreerde beleidsnota en plan van aanpak de doelgroep, de opgave, de locatiecriteria en het locatiekeuzetraject vaststellen. Daarmee is de gemeenteraad kaderstellend en voert het college binnen de gestelde kaders de zoektocht naar en ontwikkeling van geschikte locaties uit.

Leeswijzer

De nota is als volgt opgebouwd:

- Een toelichting op de probleemstelling (paragraaf 2).
- Een afbakening van de doelgroepen en de opgave waar wij voor staan (paragraaf 3).
- Een toelichting op het spreidingsbeleid van de gemeente Enschede en de buurten waar het stoplicht op rood staat (paragraaf 4).
- Het locatiekeuzetraject: hoe wij tot de benodigde locaties willen komen en wie daarbij op welke wijze worden betrokken (paragraaf 5).
- De locatiecriteria: wat bepaalt of locaties geschikt dan wel ongeschikt zijn? (paragraaf 6).
- De communicatie met omwonenden en direct betrokkenen in het omgevingsbeheer (paragraaf 7);
- De communicatie met de inwoners van Enschede en niet direct betrokkenen (paragraaf 8)
- De planning (paragraaf 9) en de projectorganisatie (paragraaf 10).
- In paragraaf 11 wordt ingegaan op de financiële aspecten.

2 Probleemstelling

In Enschede is een groep mensen die al geruime tijd geen stabiele huisvesting heeft. Het ontbreken van huisvesting is niet het enige probleem, zij hebben vaak ook nog andere problemen, zoals schulden, een verslaving of psychiatrische klachten. Nu en dan verblijven zij in de opvang, dan weer op straat of bij vrienden of familie. Een normale woning is te groot, te duur of te eenzaam. Door hun voorgeschiedenis is er weinig bereidheid hen woonruimte te verhuren. Doordat ze vaak ook financiële problemen hebben zijn ze niet in staat zelfstandig de noodzakelijke verplichtingen verbonden aan wonen na te komen.

Ongewenste gevolgen

Hun huidige verblijfssituatie heeft vier ongewenste maatschappelijke gevolgen:

- Ze krijgen op de huidige verblijfplaats niet de noodzakelijke zorg, begeleiding en toezicht die nodig zijn om weer enigszins mee te kunnen doen aan de samenleving.
- Ze vertonen zwerfgedrag, verwervingscriminaliteit en/of overlast in de binnenstad en in wijken en buurten.
- Ze belemmeren de doorstroming in bestaande voorzieningen (opvang en klinieken).
- De ingezette hulpverlening is niet efficiënt door het ontbreken van stabiliteit

Van opvang naar wonen

Door het realiseren van stabiele huisvesting pakken we de ongewenste gevolgen aan. Mensen hoeven niet langer te zwerven, vallen niet steeds terug op de opvang, worden toegankelijker voor hulpverlening en veroorzaken daardoor veel minder of geen overlast. Voor henzelf én voor de samenleving is er sprake van een verbetering.

Onder een stabiele huisvesting verstaan wij woonvoorzieningen waarbinnen iedere bewoner de beschikking heeft over een eigen woning: zelfstandige woonruimte in de vorm van een zit- slaapkamer, eigen keuken, douche en sanitair. Bij dat wonen wordt zorg op maat geboden. Dat kan voor elke bewoner iets anders zijn. Als er ook een vorm van toezicht noodzakelijk is kunnen deze woonvoorzieningen gerealiseerd worden in complexen van ongeveer 25 eenheden. De toekomstige bewoners hebben meestal een inkomen op bijstandsniveau of (door b.v. aflossing van schulden) lager. De woonkosten moeten in verhouding met dat inkomen zijn.

Betrokkenheid en duidelijkheid

De huisvesting van mensen die (voorheen) overlast veroorzaakt(en) leidt overal tot maatschappelijke beroering. Daarbij botst het maatschappelijk belang om ook voor deze mensen huisvesting te vinden met het individuele belang van buurtbewoners. Enschede vindt het om die reden van groot belang een zorgvuldig proces te organiseren met een brede betrokkenheid van inwoners en projectpartners. We betrekken inwoners, wijkraden en de stadsdelen en zijn daarbij duidelijk over de rollen van betrokkenen. We toetsen als gemeente actief op de geschiktheid van locaties en zijn open over het aan- of afwijzen van locaties. Zodat voor iedereen zo veel mogelijk duidelijk is waar hij/zij aan toe is.

3 Doelgroepen en opgave

De doelgroep van deze nota betreft de langdurige cliënten van de maatschappelijke opvang: dak- en thuislozen. Het zijn mensen die vaak al jarenlang geen vaste plek hebben om te wonen. Ze maken veelvuldig gebruik van opvangvoorzieningen in Enschede. Het tijdelijke karakter van de opvang is voor hen niet van toepassing.

Tussendoor verblijven zij bij vrienden, in marginale woonsituaties, in kraakpanden, kamerverhuurpanden of detentie.

Kenmerken

Deze groep personen kenmerkt zich door:

- Meervoudige problematiek (psychiatrisch ziektebeeld en/of chronische verslaving).
- Psychosociale problematiek (schulden, weinig woonvaardigheden, geen werk/dagbesteding).
- Slechte toegankelijkheid voor de hulpverlening.
- Enigszins afwijkend gedrag ('vreemd', maar niet 'gevaarlijk').
- Beperkte zelfredzaamheid.
- Geringe deelname aan de samenleving.
- Zwakke huisvestingspositie.
- Lichamelijke problematiek, gezondheidsproblemen.
- Een beperkt tot helemaal geen sociaal netwerk.

Van de mensen met een harddrugs verslaaving onder hen is bekend dat zij vaak ook crimineel actief zijn en daardoor regelmatig met politie en justitie in aanraking komen. De mensen met een chronische alcoholverslaving zijn vaker bekend door hun overlastgevende en opvallende gedrag in de binnenstad.

Aantallen

De groep dak- en thuislozen, zwerfjongeren en verslaafden zonder onderdak in Enschede bestaat uit ongeveer 1500 personen. Een groot deel van deze groep vindt na een bepaalde periode weer een plek in de samenleving en een normale woonsituatie. Een deel verdwijnt naar opvang elders in het land. Een deel van hen, zo'n 480 personen redt het niet en komt met enige regelmaat terug op straat te staan en doet dan opnieuw een beroep op opvang. De jaarlijkse dak- en thuislozen en verslaafden monitor biedt inzicht in de omvang van de groep (Intraval, monitor verslaafden en daklozen Enschede). Deze 480 personen hebben complexe problemen, zij vormen de doelgroep van deze nota. Hoewel huisvesting meestal niet het kernprobleem is, is de aanwezigheid van passende huisvesting veelal wel een cruciale voorwaarde om zorg en begeleiding effectief te laten zijn en eventuele overlast te verminderen.

Opgave

Wij verwachten dat een stabiele woonomgeving uitkomst biedt. Wij starten met de realisatie van huisvesting voor ongeveer 250 mensen. Niet de hele doelgroep hoeft of wil namelijk in een kleinschalige woonvoorziening gehuisvest (te) worden. Een deel van de mensen zal anderszins uitstromen. Bijvoorbeeld naar een reguliere woning -al dan niet samen met een of meer anderen-, naar een intramurale zorgvoorziening of naar een verpleeg- of verzorgingshuis. Anderen zullen een afweging maken, een soort verlies- en winstrekening opmaken. Tegenover de huisvesting met de bijbehorende huisregels staat dat men ook een aantal vrijheden zal kwijtraken b.v. met betrekking tot het zelf kunnen beslissen over inkomen en uitgaven.

De problemen van deze mensen verergeren door hun slechte huisvestingssituatie. Door het bieden van een veilige woonomgeving met voldoende begeleiding, beheer en toezicht zijn zij beter toegankelijk voor hulpverlening. Doordat men minder op straat hoeft te verblijven neemt de overlast (bijv. in het centrum) af. Om stabiele huisvesting te kunnen realiseren is het nodig vooral de financiële huishouding op orde te brengen. Schuldhulpverlening zal worden ingezet en voor de betaling van de vaste lasten zullen afspraken worden gemaakt. Vanuit de Wet Werk en Bijstand willen we de mogelijkheid om de uitkering in natura te verstrekken benutten, bij anderen zal het nodig zijn bewindvoering in te stellen.

Zes locaties

Na vaststelling van de strategische opgave Ons Enschede is gestart met de realisatie van de eerste 100 wooneenheden (zie lopende projecten). Daarom zoeken wij nu in eerste instantie nog zes locaties verspreid over Enschede. Hierbij is het streven dat er binnen de komende drie jaar in ieder stadsdeel ten minste één woonvoorziening komt. Wij gaan er vanuit dat er gemiddeld 25 personen per wooncomplex kunnen wonen.

Tijdens de realisatie monitoren we voortdurend de verdere behoefte aan deze wooneenheden. Ook zetten we in op regionale samenwerking, waardoor niet iedereen in Enschede gehuisvest hoeft te worden.

Dat kan betekenen dat we aanvullende locaties nodig hebben of juist minder locaties. Hiervoor volgen we nauwgezet de ontwikkeling van de doelgroep. Dit doen we onder andere via de dak- en thuislozenmonitor.

Woonvormen

Er komen dus verschillende woonvormen. Het betreft allemaal woonvoorzieningen met een verschillende mate van toezicht, zorg en begeleiding. De kenmerken van de doelgroep bepalen de woonvorm, het zorgaanbod en het programma van eisen. Soms zal 24 uren toezicht nodig zijn. Deze kenmerken zijn ook belangrijk bij de afweging in welke buurt of wijk een bepaalde doelgroep past. Van belang is te weten dat het gaat om wonen en dus een vaste groep bewoners die na een periode van dakloosheid gestabiliseerd is door opvang en begeleiding en toe zijn aan (weer) zelfstandig wonen.

Met woningcorporaties en zorgpartijen wordt de woon- en zorgbehoefte per locatie verder uitgewerkt in programma's van eisen. Het gaat dan om:

- de gewenste woonconcepten;
- het daarbij passende zorgaanbod;
- en de financieringsmogelijkheden van beheer, zorg en exploitatie.

Zodra het wonen gerealiseerd is, is van belang dat de nieuwe bewoners worden toegeleid naar bestaande dagbestedings- en op activering gerichte activiteiten.

Wij zetten eerst in op het realiseren van deze woonvormen. We bespreken met corporaties de wenselijkheid en/of noodzaak van (locaties voor) een skeef hoes.

Lopende projecten

Gerealiseerd:

- Domijn heeft een appartementencomplex aan de Hengelosestraat verhuurd aan Tactus ten behoeve van de huisvesting van 24 mensen met (chronische) verslavingsproblematiek.
- 17 bewoners van de C.F. Klarstraat die daar tijdelijk woonden, zijn in december 2008 verhuisd naar de Spechtstraat waar zij zelfstandig wonen in appartementen van Ons Huis en ondersteunende begeleiding ontvangen van Zorggroep Manna. In totaal kunnen in dit complex 25 mensen wonen.

In een vergevorderd stadium:

- De plannen voor een appartementencomplex met 17 woningen/appartementen op het terrein van het Oosterkerkje aan de Oostburgweg.
- De nieuwbouwplannen in de Laares (Leliestraat hoek Minkmaatstraat) van Ons Huis voor een complex met (waarschijnlijk) 24 appartementen.

Hiermee zijn in totaal 90 wooneenheden gerealiseerd en/of zijn de plannen in een vergevorderd stadium

4 Spreiding van zorg

Enschede vindt het belangrijk dat voorzieningen die zorg bieden aan allerlei kwetsbare doelgroepen goed verspreid zijn over de stad. De spreiding geldt niet alleen voor dak- en thuislozen, maar ook voor andere doelgroepen. Het betreft woonvormen voor beschermd- en begeleid wonen. De bewoners zijn mensen met een (chronisch) psychiatrische aandoening (RIBW, Mediant), een verstandelijke beperking (Aveleijn, J.P. van de Bent, Estinea) en/of een lichamelijke of zintuiglijke handicap of niet-aangeboren hersenletsel (Twentse Zorgcentra, Interakt Contour). Kenmerkend van deze groepen is dat zij gehuisvest zijn in gewone woonbuurten waardoor er ook interactie is met andere

buurtbewoners. Dit is niet het geval bij bijvoorbeeld de Twentse Zorgcentra waar cliënten op het terrein van de instelling wonen.

Waarom spreiden?

Enschede staat voor een goede leefbaarheid in buurten. Bewoners van zorgvoorzieningen zijn niet altijd in staat ook een bijdrage te leveren aan de buurt, hoewel de professionals dat wel zullen proberen te bevorderen. Van bewoners waarvan bekend is dat zij ook overlast kunnen geven wordt gevreesd dat zij het woongenot zullen verstoren. Zoals de staatssecretaris schrijft (voortgangsrapportage maatschappelijke opvang aan de Tweede Kamer (DMO/SSO-2918225)): *"raken de levens van mensen voor wie het leven goed verloopt door huisvesting van deze groepen in hun woonomgeving (ongevraagd) verbonden met de levens van mensen bij wie dat tot nu toe niet het geval is. Er wordt een beroep gedaan op hun solidariteit als in hun leefomgeving een voorziening komt voor mensen met wie het tot dan minder goed is gegaan"*. Daarmee wordt een wissel getrokken op de draagkracht van een buurt. In principe worden geen buurten uitgezonderd, maar ook geen buurten overbelast. Het huisvestingsbeleid zal ook tot resultaat hebben dat de samenleving veiliger wordt, dat gegeven rechtvaardigt het beroep dat op buurten en zittende bewoners wordt gedaan.

Toepassen spreiding

Het spreidingsbeleid wordt op twee manieren toegepast:

- de gemeente Enschede wil geen uitbreiding van woonzorgvoorzieningen in de 'rode' buurten. Hierover gaat de gemeente afspraken maken met zorgaanbieders en woningcorporaties.
- de gemeente Enschede gaat in alle buurten, behalve de als rood aangemerkte, actief op zoek naar geschikte locaties voor de doelgroep van deze nota, de cliënten van de maatschappelijke opvang.

Stoplicht op rood

In vier buurten staat de gemeente geen uitbreiding van locaties toe: de Bothoven (Centrum, buurt 03), de buurten Roombeek/Roomveldje en Mekkelholt (Noord, buurt 42 en 43) en een deel van Tweekelerveld (buurt 31 ten zuiden van de van Heekstraat).

Rond de concentratielijn in Zuid zal niet actief gezocht worden. Het betreft de grens tussen de buurten 65/66 en 67/68. Mocht zich daar toch een kans voordoen dan zal zorgvuldig gekeken worden naar de relatie met en de ligging en afstand tot de reeds bestaande woonvoorzieningen langs die lijn.

De keuze voor de rode gebieden is tot stand gekomen op basis van een inventarisatie van de huidige locaties van maatschappelijke opvang, beschermd en begeleid wonen. Het betreft een inventarisatie van een bredere doelgroep die zorg ontvangt dan alleen de cliënten van de maatschappelijke opvang. Het spreidingsbeleid wordt ieder jaar geactualiseerd met de meest recente ontwikkelingen. Dit kan invloed hebben op de kleur van het stoplicht in buurten waar een nieuwe voorziening is gekomen.

Maatschappelijke opvang in het centrum

Het spreidingsbeleid is niet van toepassing op de in het centrum gevestigde maatschappelijke opvangvoorzieningen (Leger des Heils, Humanitas onder dak Twente en de Wonne). Mensen verblijven in principe tijdelijk tot zeer tijdelijk in de opvang, werken aan een succesvolle uitstroom en moeten daarvoor vaak veel zaken regelen: denk aan schuldhulpverlening, contact met uitkeringsinstanties, contact met reclassering, maatschappelijk werk, Mediant, Tactus, politie, justitie, GGD, zorgverzekeraar, corporaties e.d. Ook deze instellingen zijn vaak in het centrum gevestigd. Cliënten beschikken vaak niet over vervoersmiddelen en ook niet over de middelen om gebruik te kunnen maken van het openbaar vervoer. Zij zullen de afstanden vooral te voet afleggen. Een deel van de groep die gebruik maakt van de opvang is gebaat bij de wat meer anonieme omgeving van het centrum.

Regionale spreiding

Enschede is als centrumgemeente verantwoordelijk voor voldoende voorzieningen in haar werkgebied. Die voorzieningen hoeven niet allemaal binnen de gemeentegrenzen van Enschede gerealiseerd te worden. Zo zijn er ook voorzieningen in Oldenzaal en Hengelo, en hebben regiogemeenten hun eigen zorgstructuren. Mensen die vanuit de maatschappelijke opvang uitstromen naar reguliere woningen, begeleid wonen, beschermd wonen, of de woonvoorzieningen waarover wij in deze nota praten, kunnen vaak prima een plekje vinden in de regio.

In navolging van de inventarisatie over de spreiding van voorzieningen in Enschede maakt I&O Research een soortgelijke inventarisatie van de voorzieningen in Twente. Met deze inventarisatie neemt Enschede het initiatief om regionaal afspraken te maken over de uitstroom uit de maatschappelijke opvang en het realiseren van kleinschalige woonvoorzieningen voor deze doelgroep. Deze afspraken kunnen onderdeel uitmaken van de Woningbouwafspraken voor de Regio Twente. Het zorgkantoor Twente zal bij de aanbesteding voor 2010 ook extra inzet plegen bij het realiseren van voorzieningen in kleinere gemeenten.

Vereniging WOON

De woningcorporaties, samenwerkend in de vereniging WOON, hebben het initiatief genomen om de uitstroom vanuit de maatschappelijke opvang regionaal te organiseren. Deze actie werken de woningcorporaties op dit moment uit. Ook hebben de woningcorporaties afgesproken gezamenlijk projecten voor dak- en thuislozen en zwerfjongeren te gaan realiseren. Dat betekent dat verschillende initiatieven verspreid over de regio zullen starten.

Centrale Intake Maatschappelijke Opvang Twente

Op 1 oktober 2008 is de Centrale Intake voor de Maatschappelijke Opvang Twente (CIMOT) van start gegaan. Gemeenten van herkomst worden standaard benaderd als een van hun inwoners een beroep doet op een plaats in een opvanginstelling. In 2008 bleek 2/3 van de cliënten in Enschede afkomstig uit Twente. Voor gemeenten in de regio is duidelijk dat opvang altijd slechts tijdelijk is en dat zij betrokken zullen worden bij het individuele trajectplan om deze bewoner op de meest kansrijke plek (terug) te krijgen.

Regiobinding

Op landelijk niveau zijn afspraken in de maak over landelijke toegankelijkheid en regiobinding. Als alle 43 centrumgemeenten deze gedragsregels onderschrijven, dan liggen er duidelijke afspraken over de opvang en de wijze waarop gemeenten opvangcliënten naar hun regio teruggeleiden. Dit kan betekenen dat ook oud-Enschedeërs terug zullen worden geleid.

Ontwikkeling beroep op bijstand

Van de 1500 mensen die in Enschede bekend zijn als dak- of thuisloos heeft ongeveer 40% een bijstandsuitkering. Een naar schatting even groot deel heeft een WAO of Wajong uitkering. Bij een goede toeleiding naar zorg zal blijken dat een deel van deze 1500 mensen geïndiceerd wordt voor AWBZ zorg met verblijf. Vanaf 2009 zal de totale som aan bijstand die Enschede hieraan kwijt is in de eerder genoemde monitor worden opgenomen en jaarlijks gevolgd.

5 Aanpak locatiekeuze

Locaties zoeken

Inwoners kunnen locaties aandragen. Op de website openen we hiervoor een mogelijkheid, via een formulier kunnen alle inwoners suggesties doen. Ook telefonisch en mondeling kunnen mensen suggesties aandragen. Woningcorporaties, stadsdeelmanagement en wijkraden worden actief gevraagd locaties aan te dragen.

Daarnaast wordt gezocht in het gemeentelijk vastgoed. Allereerst richten we ons daarbij op bestaande bebouwing omdat nieuwbouw over het algemeen te duur is in verhouding tot het inkomensniveau van de aspirant-bewoners.

Locaties toetsen

Alle naar voren gebrachte locaties worden op dezelfde wijze getoetst. Van de locaties worden de eerste kenmerken verzameld, zoals ligging, bebouwing, eigendom, foto, plattegrond, omvang. Op basis van deze kenmerken is een eerste beoordeling mogelijk. Vervolgens toetst de Taskforce (zie projectorganisatie) de locaties aan de zeven B's (zie locatiecriteriën). In deze fase wordt ook goed gekeken naar de leefbaarheids- en veiligheidsaspecten zoals o.a. jaarlijks wordt gemeten met WENS. Alles afwegend beoordeelt de Taskforce of een locatie geschikt of ongeschikt is voor een serieus haalbaarheidsonderzoek. De Taskforce legt deze uitkomst voor aan de portefeuillehouder inclusief een procesverslag van het locatiekeuzetraject. Als de portefeuillehouder het voorstel van de Taskforce overneemt, brengt hij het in in het college waarop het college besluit al dan niet in te stemmen met het voorstel. Dit besluit wordt openbaar nadat stadsdeelmanagers en direct belanghebbenden/omwonenden geïnformeerd zijn. Hierna kan het haalbaarheidsonderzoek starten.

Openbaarheid van locatiekeuze

Het college informeert de stadsdeelmanagers over dit besluit. De stadsdeelmanagers wordt gevraagd er zorg voor te dragen, samen met de eigenaar van het pand, dat direct belanghebbenden / omwonenden zorgvuldig geïnformeerd worden. Vervolgens wordt het collegebesluit voorgelegd aan de stadsdeelcommissie en de gemeenteraad. Dan wordt ook de oproep aan omwonenden gedaan om deel te nemen in het omgevingsbeheer. Als het proces is verlopen zoals hiervoor beschreven, wordt in beginsel ook medewerking verleend aan de bestemmingsplanwijziging (indien noodzakelijk) en bouwvergunningaanvraag.

Verantwoording locatiekeuze

Van het locatiekeuzeproces wordt een procesverslag gemaakt. Het verslag is een verantwoording van de werkwijze en de zorgvuldigheid van de locatietoets. In dit verslag wordt aangegeven of het proces is verlopen volgens het hierboven geformuleerde locatiekeuzetraject. Het verslag is na afronding van het proces voor eenieder via de website beschikbaar. Over de (tot dan toe) afgewezen locaties wordt hierin ook gecommuniceerd. Hierdoor kan iedere inwoner van Enschede zien hoe en waarom tot de uiteindelijk geselecteerde locaties is gekomen.

6 Locatiekeuzecriteria

De locaties worden getoetst aan locatiecriteriën. Daarbij maken we gebruik van 7 B's. Locaties die niet voldoen aan harde criteria vallen hoe dan ook af. Een hard criterium is bijvoorbeeld de (tijds) beschikbaarheid van een locatie. Een ander hard criterium is dat de locatie niet in een buurt mag liggen waar het stoplicht op rood staat.

De 7 B's

Bruikbaar: Past de locatie in de eisen van de zorgaanbieder en is de locatie geschikt voor deze woonvorm?

- externe veiligheid (spoor-, wegvervoer gevaarlijke stoffen, hindercirkels bedrijven)
- voldoende grote omvang van de kavel
- voldoende vierkante meter vloeroppervlakte (bij bestaande bebouwing)
- goede indeling mogelijk van bestaande of nieuwe pand
- gebouw met zelfstandige wooneenheden: eigen keuken en sanitair

Beheersbaar: Wat zijn de mogelijke gevolgen voor een buurt van de vestiging van een woonvoorziening en kunnen daar afdoende maatregelen op genomen worden?

- wat is de sociaal-economische situatie buurt (sociale agenda, wijkplannen, uitkomsten WENS, Leefbaarometer VROM, etc.)
- nabijheid voorzieningen (scholen, coffeeshop, etc.)
- oordeel politie en brandweer over locatie

Beschikbaar: Is de locatie beschikbaar of kan deze op (korte) termijn verworven worden?

- daarbij is het streven ieder jaar met de ontwikkeling van minimaal twee locaties te starten (2009/2010/2011).
- is de locatie lang genoeg beschikbaar (minimaal 15 tot 20 jaar)

Betere spreiding: Zorgt de locatie voor een betere spreiding over de stad van dit soort voorzieningen?

- in of aan de rand van gemengde woonwijken
- geen voorziening in buurten met stoplicht op rood
- ten minste één locatie per stadsdeel

Bereikbaarheid: Is de locatie goed bereikbaar voor cliënten/bewoners en voor politie of hulpdiensten.

- nabijheid doorgaande weg
- nabijheid zorgvoorzieningen
- ligging ten opzichte van het centrum (indien relevant)
- nabijheid openbaar vervoer

Betaalbaar: Is de locatie betaalbaar?

- passen de kosten voor verwerving en/of (ver)bouw op de locatie binnen het beschikbare budget van de ontwikkelende partij (de woningcorporaties)?
- passen de kosten voor de exploitatie op de locatie binnen het beschikbare AWBZbudget en/of het reguliere subsidiebudget?
- indien de kosten voor verwerving en/of (ver)bouw en/of exploitatie het beschikbare budget overschrijden, zijn er dan aanvullende middelen beschikbaar of te verwerven bij de zorg- en/of welzijnsinstellingen en/of de woningcorporatie of projectontwikkelaar om toch tot een positieve beoordeling van de locatie te komen?
- kunnen de bewoners straks, ook na de eventuele scheiding van wonen en zorg, de huurlasten opbrengen?

Bestemmingsplan: Past de locatie binnen de vigerende bestemming of is de bestemming passend te maken door middel van het doorlopen van procedures op het gebied van ruimtelijke ordening?

7 Omgevingsbeheer

De gemeente Enschede wil de relatie met de omgeving goed regelen. Op iedere locatie is daarom het raamwerk omgevingsbeheer van toepassing. Ook voor de lopende initiatieven (Oosterkerk en Leliestraat/Minkmaatstraat) wordt het raamwerk omgevingsbeheer van toepassing. Na het locatiekeuzetraject start het omgevingsbeheer zo snel mogelijk.

Met behulp van het Raamwerk Omgevingsbeheer wordt bij elke voorziening een proces ingericht waarin de belanghebbenden rond een bepaalde locatie komen tot afspraken over het omgevingsbeheer. Op deze manier wordt er per locatie maatwerk geleverd en komen de specifieke omstandigheden rond een voorziening en de belangen van de daar aanwezige personen en groepen tot hun recht.

Voor elk van de nog te ontwikkelen locaties wordt een beheergroep en een beheerplan opgezet. In het beheerplan ligt de nadruk op communicatie en aanspreekbaarheid van de verschillende betrokken partijen. Het plan regelt een zorgvuldige afhandeling van

klachten en het creëren van een overlegstructuur. Onderling contact tussen belanghebbenden in de omgeving van een voorziening is voor alle partijen van essentieel belang. Het wederzijds begrip groeit doordat men elkaar kent en slagvaardig kan zoeken naar oplossingen voor problemen die zich voordoen

Het volledige Raamwerk Omgevingsbeheer is opgenomen in de nota 'van opvang naar wonen' en hier toegevoegd als bijlage.

8 Communicatie

Communicatie met de stad en vooral met de direct omwonenden is van groot belang. Daarom is in zowel het locatiekeuzetraject als het omgevingsbeheer de communicatie uitvoerig onderdeel van de aanpak. Deze communicatie kan op verschillende manieren vorm krijgen: door via de pers besluiten kenbaar te maken, door het organiseren van informatiebijeenkomsten, door mensen in de gelegenheid te stellen kennis te maken met de zorgaanbieder die verantwoordelijk wordt voor de locatie, door het opstellen en verspreiden van speciale nieuwsbrieven (zoals bij de Oosterkerk en de Hubolocatie: vragen- en antwoorden) etc. Het betreft een persoonlijke communicatie afgestemd op de buurten en wijken waar locaties gekozen zijn.

Omwonenden van (te ontwikkelen) locaties die niet direct betrokken zijn (bijvoorbeeld in het omgevingsbeheer) worden op de hoogte gehouden via brieven, via wijkkranten en via overzichtelijke vraag/antwoord folders.

Naast deze intensieve persoonlijke communicatie, zet de gemeente Enschede meerdere communicatiemiddelen in om zo veel mogelijk inwoners op een goede wijze te informeren en betrekken: via de website worden inwoners voortdurend geïnformeerd. Alle belangrijke besluiten en stappen worden hier gecommuniceerd. Daarnaast komt enkele keren per jaar een nieuwsbrief uit. Verder informeren wij inwoners via huis aan huis kranten en wijkkranten. Tot slot, praten de communicatieadviseur en projectleider de pers regelmatig bij over de voortgang. Op belangrijke momenten belegt de communicatieadviseur namens de verantwoordelijk wethouder een persgesprek.

9 Planning

Locatiekeuze

Het streven is jaarlijks tenminste 2 locaties te ontwikkelen. De projectontwikkeling start op het door de projectpartners afgesproken tijdsplan en is mede afhankelijk van de (snelle) beschikbaarheid van de locaties. Het zoekproces start na vaststelling van deze geïntegreerde nota en plan van aanpak door de gemeenteraad. We streven er naar dat de Taskforce meerdere locaties per keer kan toetsen om zo de locaties optimaal over de stad te kunnen spreiden. Het zoekproces zal worden herhaald tot voldoende geschikte locaties zijn gevonden.

Omgevingsbeheer

Het omgevingsbeheer start voor iedere locatie zo spoedig mogelijk nadat het haalbaarheidsonderzoek positief is afgerond.

10 Projectorganisatie

Gemeenteraad en college van B&W

De Gemeenteraad geeft de kaders mee aan het college door vaststelling van de nota en het plan van aanpak. Het college voert uit door locaties vast te stellen, zorgvuldig te communiceren en het omgevingsbeheer bij iedere locatie te doen starten.

Stadsdelen

De stadsdelen worden gevraagd actief op zoek te gaan naar geschikte locaties. In een volgende fase wordt van het stadsdeel gevraagd de communicatie met direct betrokkenen en omwonenden –mede- vorm te geven.

Taskforce

De Taskforce verzamelt en toetst de locaties. Woningcorporaties, gemeente (waaronder de betrokken stadsdeelmanager) en zorgpartijen (op afroep) maken onderdeel uit van de Taskforce. Projectpartners maken op directie/management niveau onderdeel uit van de Taskforce. De Taskforce wordt ondersteund door beleidsmedewerkers van de projectpartners. De Taskforce brengt advies uit aan de portefeuillehouder.

Woningcorporaties

De woningcorporaties zijn de primaire projectpartners in de locatiekeuze- en ontwikkeling. De Woonplaats, Domijn en Ons Huis zijn al lid van de Taskforce.

Zorgpartijen

De zorgpartijen zijn verantwoordelijk voor het leveren van de zorg in de wooncomplexen. Daarnaast kennen de zorgpartijen de doelgroep als geen ander. Een belangrijk besprekingspunt is de vraag hoe het grootste deel van deze mensen weer 'aan het wonen' te krijgen. De bruikbaarheid van aangedragen locaties wordt mede bepaald door de zorgpartijen.

Zorgkantoor

Het zorgkantoor wordt gevraagd actief mee te denken over het gewenste zorgaanbod en de financiering daarvan.

Politie

De politie wordt gevraagd deel te nemen aan de Taskforce en mee te denken over o.a. de locatiekeuze. Het criterium beheersbaarheid is daarbij met name van belang. De politie legt ook (via het veiligheidshuis) de relatie met justitiepartners.

Wijkraden

De wijkraden hebben een belangrijke rol. Zij kunnen locaties aandragen. Het college neemt zich voor om wijkraden te polsen op het moment dat een locatie geschikt is bevonden. Wijkraden kiezen verschillende posities, sommige willen een actieve rol, andere willen dat juist niet. Met de wijkraden zullen afspraken worden gemaakt over de intensiteit waarin zij betrokken worden.

Projectgroep

De ambtelijke projectgroep levert inhoudelijke expertise, draagt zorg voor interne afstemming, pakt acties binnen de gemeente Enschede op en levert waar nodig ondersteuning aan de projectleider.

11 Financiële paragraaf

Bij de op 26 mei 2008 door de raad vastgestelde WMO beleidsnota "Iedereen kan meedoen" is besloten voor de jaren 2008 t/m 2010 in totaal € 400.000,- te reserveren vanuit de incidentele middelen voor 'iedereen onder dak'. Deze middelen zijn toereikend om de projectkosten te financieren.

In de toekomst zal er een verschuiving optreden van maatschappelijke opvang naar AWBZ zorg met verblijf en zullen cliënten vaker hun huisvestingslasten zelf betalen. Gebleken is dat als de cliënten waarover in deze nota wordt gesproken worden toegeleid naar een indicatie van het CIZ in veel gevallen AWBZ zorg geïndiceerd wordt. De middelen (1,8 miljoen euro) die zijn overgeheveld voor ondersteuning bij psychosociale problematiek kunnen worden ingezet voor woonbegeleiding.

Bijlage I

Raamwerk Omgevingsbeheer (uit nota Van opvang naar wonen, over 'huisvesting van bijzondere (kwetsbare) groepen' maart 2009)

Het is van belang bij woonvoorzieningen de relatie met de omgeving goed te regelen. In navolging van o.a. Utrecht is daarom dit 'Raamwerk Omgevingsbeheer' opgesteld. Uitgangspunt is dat er voor elke voorziening in het kader van de huisvesting van bijzondere groepen een beheergroep en een beheerplan komt. In dit plan ligt de nadruk op communicatie en aanspreekbaarheid van de verschillende betrokken partijen. Het beheerplan regelt een zorgvuldige afhandeling van klachten en het creëren van een overlegstructuur. Onderling contact tussen belanghebbenden in de omgeving van een voorziening is voor alle partijen van essentieel belang. Het wederzijds begrip groeit doordat men elkaar kent en slagvaardig kan zoeken naar oplossingen voor problemen die zich voordoen. Met behulp van het Raamwerk Omgevingsbeheer wordt bij elke voorziening een proces ingericht waarin de belanghebbenden rond een bepaalde locatie komen tot afspraken over het omgevingsbeheer. Op deze manier wordt er per locatie maatwerk geleverd en komen de specifieke omstandigheden rond een voorziening en de belangen van de daar aanwezige personen en groepen tot hun recht.

5.1. Het raamwerk

Dit raamwerk is een leidraad voor het instellen van een beheergroep en het samenstellen van een beheerplan per voorziening. Het doel van het raamwerk is:

- a. Het vastleggen van de randvoorwaarden waaraan een beheergroep / beheerplan moet voldoen.
- b. Het aangeven van aandachtspunten voor een beheergroep / beheerplan.
- c. Het uitwerken van de rol van de gemeente bij het omgevingsbeheer.
- d. Het omschrijven van de aanspreekbaarheid van partijen.
- e. Het beschrijven van een klachtenprocedure en evaluatiemomenten.

In het raamwerk wordt onderscheid gemaakt tussen datgene wat geregeld *moet* worden, dit worden de randvoorwaarden genoemd, en maatregelen die afhankelijk van de omgeving en het oordeel van de beheergroep ingevuld *kunnen* worden, dit worden de aandachtspunten genoemd.

5.1.1. De beheer- of klankbordgroep

Het instellen van een beheergroep is een methode om de communicatie tussen de partijen die te maken hebben met het omgevingsbeheer van een woonvoorziening te faciliteren en zo problemen te voorkomen of in een zo vroeg mogelijk stadium op te lossen.

5.1.2. Het beheerplan

Het beheerplan is een middel om afspraken die gemaakt worden in de beheergroep schriftelijk vast te leggen. In het beheerplan wordt opgenomen:

- a. Hoe de beheergroep is samengesteld en functioneert.
- b. Welke betrokkenen waarop aanspreekbaar zijn.
- c. Hoe klachten worden behandeld.
- d. Hoe de terugkoppeling naar de politiek plaatsvindt en wat de ambtelijke verantwoordelijkheden zijn.

5.1.3. De gemeente

De gemeente vervult bij het omgevingsbeheer verschillende rollen:

- a. Initiërend: de gemeente stimuleert het instellen van een beheergroep en het opstellen van een beheerplan en een klachtenregeling;
- b. Faciliterend: de gemeente zorgt indien nodig voor een voorzitter, vergaderruimte, verslaglegging enzovoorts.
- c. Sturend: de gemeente stuurt via de contracten met de beherende instellingen en door het stellen van randvoorwaarden voor het omgevingsbeheer.
- d. Participerend: de gemeente neemt als partner deel aan de beheergroep vanuit de taken van de gemeente bij het omgevingsbeheer.

5.2. Beheergroep

Het doel van de beheergroep is het leveren van een bijdrage aan het voorkomen en bestrijden van overlast zodat de voorziening goed kan functioneren in de wijk. Dit gebeurt in overleg met belanghebbenden. De beheergroep is van essentieel belang voor het omgevingsbeheer. Een beheergroep met belanghebbenden rond een voorziening geeft de mogelijkheid aanvullende en specifieke maatregelen af te spreken in een bepaalde omgeving.

5.2.1 Samenstelling

In de beheergroep zijn vertegenwoordigd:

- De omwonenden van de voorziening.
- De beherende instelling (de locatiemanager).
- De eigenaar van het complex (vertegenwoordiger van de corporatie)
- Zo mogelijk: een belangenbehartiger van de (toekomstige) bewoners van de voorziening.
- De politie (wijkagent).
- Een vertegenwoordiger van het stadsdeelmanagement/stadsdeelbeheer
- De deelprojectleider die verantwoordelijk is voor de realisatie van de voorziening.

Afhankelijk van de buurt kan de beheergroep worden uitgebreid met vertegenwoordigers van:

- Het bedrijfsleven.
- Overige voorzieningen in de omgeving van de locatie (jongerenvoorzieningen, scholen, kerken enzovoorts).
- Verenigingen.
- De wijkwelzijnsorganisatie.

Bij de vertegenwoordiging van omwonenden worden bestaande overlegstructuren, zoals buurtcomités en bewonersgroepen betrokken.

De deelnemers van omwonenden aan de beheergroep moeten een goede afspiegeling van inwoners van de buurt vormen, dus: spreiding over de buurt, verhouding man/vrouw, vertegenwoordiging van minderheden, leeftijd.

5.2.2 Verantwoordelijkheden en aanspreekbaarheid

Deelname aan de beheergroep is geen vrijblijvende zaak. Partijen hebben verantwoordelijkheden waarop zij aangesproken kunnen worden. In het beheerplan wordt de inspanningsverplichting aangegeven.

5.2.3 Omwonenden

Van de omwonenden verwacht de gemeente dat zij zich als goede buren gedragen. Dit betekent dat zij, zoals dit algemeen gebruikelijk is, de intentie hebben met de bewoners van de voorziening op een prettige wijze samen te wonen in de buurt. Van de bewoners van de voorziening mogen zij uiteraard hetzelfde verwachten. Het is niet goed als van de bewoners van de voorziening meer wordt verwacht dan van een andere 'buur'.

Omgevingsbeheer is niet alleen een activiteit van beherende instelling, politie en gemeente, maar van een hele buurt. Niet alleen omwonenden zijn bewoners van een buurt, ook de bewoners van een voorziening. Bij beheer kan dus niet in tegenstellingen gesproken worden tussen omwonenden en iemand uit de voorziening, beide groepen zijn bewoners van een wijk.

5.2.4 Beherende instelling

De beherende instelling heeft een verantwoordelijkheid die vergelijkbaar is met die van een horeca-instelling: het beheer van de omgeving binnen de zichtlijnen van de voorziening hoort tot de verantwoordelijkheid.

Het interne beheer is vooral een zaak van de beherende instelling, voorwaarden hiervoor komen aan de orde in een contract dat de gemeente afsluit met de instelling. Uiteraard wordt hierbij ook gelet op het effect van interne afspraken op de omgeving. Eén van de huisregels is dat de bewoners geen overlast mogen bezorgen aan de omgeving. Wordt hieraan onvoldoende gehoor gegeven dan kan dit uiteindelijk leiden tot uitzetting. Als er in de omgeving toch problemen ontstaan die een relatie hebben met het interne beheer, kunnen deze in de beheergroep besproken worden. In de beheergroep kan ook gesproken worden over mogelijke wensen voor de interne beheerregels.

5.2.5 *Bewoners*

Van de bewoners van de voorziening verwacht de gemeente dat zij zich, net als de omwonenden, gedragen als goede burens. Dat de buurt even moet wennen aan de nieuwe bewoners is begrijpelijk. Dit betekent dat de bewoners in het begin wat extra energie moeten steken in het leggen van contact met de omwonenden. Het organiseren van bijvoorbeeld een open huis of iets anders voor de buurt kan daarbij helpen. Met de bewoners van de voorziening wordt afgesproken dat er geen overlast is door het dealen (kopen van drugs). Dealen is in en om het pand verboden. De beherende instelling en de politie zien daar op toe.

5.2.6 *Politie*

De politie is verantwoordelijk voor het handhaven van de openbare orde in de omgeving van de voorziening. Van de politie kan gevraagd worden dat vooral in de startfase extra aandacht wordt gegeven aan de omgeving van de voorziening. De wijkagent neemt zitting in de beheergroep. Tegen dealen wordt opgetreden.

5.2.7 *Stadsdeelmanagement*

Het stadsdeelmanagement heeft een belangrijke rol in het contact tussen wijkbewoners en gemeente. Het ligt daarom voor de hand dat het stadsdeel namens de gemeente aan de beheergroep deelneemt.

5.2.8 *Voorzitter*

De voorzitter heeft de volgende taken:

- Voorzitten van de vergaderingen van de beheergroep.
- Ervoor zorg dragen dat zowel de omwonenden als de bewoners van de voorziening zich gerespecteerd en serieus genomen voelen en hen ondersteunen om het belang van de mensen die zij vertegenwoordigen, zo goed mogelijk te behartigen.
- Toezien op het nakomen van gemaakte afspraken.

De voorzitter is zo mogelijk voorzitter van alle in te stellen beheergroepen in de stad, zodat ervaringen en goede ideeën in de ene beheergroep ook kunnen worden benut in een andere beheergroep. Zo krijgt de voorzitter zicht op het omgevingsbeheer in de hele stad en de rol van stedelijke diensten daarbij.

5.2.9 *Taken en organisatie van de beheergroep*

- Preventie: de beheergroep ziet toe op een goede samenwerking tussen omwonenden en bewoners van de voorziening en ontplooit, indien nodig, initiatieven om deze te bevorderen.
- Procedureel: de beheergroep ziet erop toe dat gedane toezeggingen van de verschillende partijen worden nagekomen en spreekt de partijen hier ook op aan.
- Inhoudelijk: toezicht op de behandeling van klachten van omwonenden en het aanpassen van procedures voor adequate afhandeling.

5.2.10 *Randvoorwaarden*

- Beheerplan : de beheergroep stelt een beheerplan op.
- Afbakening van het gebied: in de beheergroep wordt een gebied afgesproken waarbinnen omwonenden geïnformeerd worden bij belangrijke ontwikkelingen.

De beheergroep maakt zelf afspraken over alle praktische zaken zoals vergaderfrequentie, terugkoppeling naar de buurt, wijze van verslaglegging, wijze van kennisneming en afhandeling van klachten en verzoeken, evaluatie e.d.

5.2.11 *Continuïteit*

De praktijk met beheergroepen in het verleden, zoals bij de gebruikersruimte aan de Ripperdastraat, maar ook ervaringen elders in het land, hebben uitgewezen dat na verloop van enige tijd de noodzaak om te vergaderen afneemt door het ontbreken van klachten en andere besprekpunten. De frequentie van het overleg kan dan omlaag, ook kan de beheergroep besluiten om zichzelf op te heffen of in 'slapende toestand' verder te gaan (alleen bij elkaar komen als er iets te bespreken valt). Hier kunnen de verschillende beheergroepen elk op hun eigen manier mee om gaan.

5.3 **Beheerplan**

Het beheerplan is een schriftelijke vastlegging van de afspraken die in en door de beheergroep worden gemaakt voor het omgevingsbeheer. Het doel van het beheerplan is het voorkomen van overlast en ongewenste ontwikkelingen door het vastleggen van afspraken. De volgende punten worden uitgewerkt in een beheerplan:

- Samenstelling en functioneren van de beheergroep.
- Vastleggen van een klachtenregeling in de wijk.
- Afspraken over eventuele aanpassingen in de buurt: afhankelijk van de omgeving kunnen afspraken gemaakt worden over extra verlichting, extra prullenbakken, enzovoorts.
- Integratie van de voorziening in de buurt: een bewoner van een voorziening wordt een bewoner van een bepaalde buurt. Om de integratie van een bewoner te bevorderen kan de beheergroep plannen ontwikkelen. Deze plannen zijn er om bewoners van een voorziening en de omwonenden kennis met elkaar te laten maken en begrip voor elkaar te ontwikkelen.

Mogelijkheden hiervoor zijn:

- Het organiseren van een open huis waarbij de buurt wordt uitgenodigd.
- Gezamenlijke buurtactiviteiten.
- Activiteiten van bewoners van een voorziening ten dienste van de wijk, bijvoorbeeld een schoonmaakactie.
- Inventariseren en bekend maken waaraan de nieuwe bewoners behoefte hebben: dat kan heel praktisch zijn bijvoorbeeld een garderobekast. Maar ook inventariseren wat bewoners elkaar mogelijk te bieden hebben (noaberhulp).

Intern beheer is een zaak van de beherende instelling. Dit intern beheer kan wel besproken worden in een beheergroep, waarbij voorstellen voor aanvullende huisregels afgesproken kunnen worden met alle betrokkenen.

Andere aandachtspunten:

- Afspraken over gevoelige plekken in de omgeving:
In de beheergroep kunnen afspraken gemaakt worden over gevoelige plekken in de omgeving van de voorziening, waar geen 'hangplekken' van bewoners van de voorziening mogen ontstaan. Hierbij valt te denken aan speelplaatsen, voorzieningen voor kinderen of specifieke ouderenvoorzieningen en openbare ruimten zoals plantsoenen en winkelcentra. Daarbij moet steeds aan de orde zijn hoe relevant het is op die plek afspraken te maken en hoe ver dat, gegeven de specifieke omstandigheden, mag gaan. In de praktijk krijgt dit aandachtspunt vorm door het lopen van een schouw in het beheergebied met de beheergroep, deze schouw geldt als een 0-meting.
- Eisen aan het gebouw:
Er kunnen eisen aan het gebouw gesteld worden waardoor toezicht vanuit het gebouw op de omgeving verbetert en het zicht op functioneren binnen de voorziening vanuit de omgeving afneemt.

Per voorziening maakt de beheergroep een lijst met aandachtspunten van de gevoeligheden en risico's in de wijk. De beheergroep bespreekt deze gevoeligheden en doet een voorstel voor aanvullende maatregelen.

5.4 Klachtenprocedure

Bij klachten en meldingen rond een voorziening geldt de volgende klachtenprocedure:

Eerste lijn: klachtafhandeling

De eerste lijn in de klachtenbehandeling is de afhandeling van klachten rond het omgevingsbeheer. Het gaat dus om klachten over overlast.

- De klachtenprocedure kent een wijkgerichte aanpak, waarbij er drie mogelijke meldpunten zijn:

1. Politie: klachten over veiligheid en openbare orde.
 2. Stadsdeelmanagement/stadsdeelbeheer: klachten over reiniging en ruimtelijke ordening.
 3. Beherende instelling: klachten over het gedrag van bewoners.
- De telefoonnummers worden duidelijk naar de wijk gecommuniceerd.

Na binnenkomst van een klacht kent de procedure voor afhandeling van een klacht drie sporen:

1. Werken aan een oplossing voor degene die de klacht heeft geuit.
 2. Melding van de afhandeling van de klacht aan de klachthouder.
- Onafhankelijk van de oplossing of het resultaat wordt er naar de klachthouder gemeld wat er gedaan is met de klacht (als de afhandeling langere tijd in beslag gaat nemen dan wordt dit ook doorgegeven).

3. Registratie en inzichtelijk maken van de stappen die gemaakt zijn om tot een oplossing of een gesprek met de klachthouder te komen.

Tweede lijn: toezicht klachtafhandeling

De tweede lijn gaat over de behandeling van klachten.

- Als een klachthouder vindt dat zijn klacht niet serieus wordt behandeld dan wordt dit gemeld aan de beheergroep.
- In de beheergroep staan niet in de eerste plaats de individuele klachten centraal, maar de omgang met de klachten.

In de beheergroep wordt besproken:

1. De manier waarop is omgegaan met niet afdoende opgeloste problemen.
2. Ernstige klachten.
3. Veel voorkomende klachten.

Het inzicht hierin wordt verkregen uit de registratie van de instanties waar de klachten gemeld worden.

Derde lijn: waarborg naleven klachtenprocedure

- Als ook de beheergroep naar de mening van de klachthouder onvoldoende op een klacht reageert, dan kan hij gebruik maken van de bestaande klachtenregeling bij de gemeente (bijvoorbeeld de stadsdeelwethouder of stadsdeelcommissie).
- Een voorziening wordt niet voortgezet als dit blijvend onbeheersbare situaties oplevert. Als, tegen alle verwachtingen in, er toch sprake is van grote overlast dan rapporteert de beheergroep dit aan het College van B en W van de gemeente Enschede. Het College kan de beslissing nemen om de exploitatie van een voorziening op een bepaalde locatie te laten beëindigen of aan te passen.

Samenvattend:

Een klacht of melding wordt eerst doorgegeven aan de organisatie die daar iets aan kan doen (politie, wijkbureau, beherende instelling of stadsdeelmanagement). Deze organisaties geven een rapportage van frequentie en aard van de klachten aan de beheergroep.

Als de klacht onvoldoende wordt verholpen, ernstig was of veel voorkomt, wordt de afhandeling van de klacht besproken in de beheergroep en worden maatregelen afgesproken. Als behandeling in de beheergroep volgens de klachthouder niet leidt tot een serieuze aanpak van het probleem, dan kan hij gebruik maken van de bestaande klachtenregeling van de gemeente Enschede.

5.5 Evaluatie

De beheergroep evalueert jaarlijks, met het doel:

1. In te grijpen en bij te sturen rond een locatie: indien de situatie daartoe aanleiding geeft, kan ingegrepen worden in de dagelijkse gang van zaken in (exploitatie en intern beheer) en om (extern beheer) de voorziening.
2. Te leren: de ervaringen die opgedaan worden bij een specifieke locatie kunnen meegenomen worden in het anders opstarten of verbeteren van overige voorzieningen.
3. Beleidsvorming: de resultaten van de evaluatie dienen de gemeente bij het verkrijgen van voortschrijdend inzicht en kunnen daarbij een bijdrage leveren bij het formuleren van nieuwe voorstellen.

BIJLAGE II

Aangenomen moties (d.d. 22 juni 2009)

Motie 2, PvdA-CDA-GrL-BBE, Van opvang naar wonen: convenanten

Verzoekt het college,

1. Voor elke gerealiseerde woonlocatie convenanten af te sluiten met de woningbouwcorporaties en zorgpartijen waarbij, naast de eerder genoemde punten, afspraken worden gemaakt over:
 - o welke doelgroep er op de locatie wordt gehuisvest,
 - o dagbesteding en sociale activeringstrajecten,
 - o de mate van behandeling en begeleiding,
 - o de manier waarop overlast wordt voorkomen en de consequenties bij langdurige overlast.
2. De inhoud van deze convenanten actief te communiceren met omwonenden via de ingestelde beheergroepen.

Opmerking wethouder Wallinga:

Motie 2 is uitvoerbaar, mits bij punt 5 van de overwegingen onder 'woonruimte' ook begrepen mag worden 'opvang'.

Motie 3, PvdA-CDA-GrL-BBE, Van opvang naar wonen: taskforce

Verzoekt het college,

1. De Taskforce samen te stellen uit vertegenwoordigers van gemeente, woningbouwcorporaties, de bij de doelgroep betrokken zorgpartijen en tenminste 1 extern, onafhankelijk deskundige.
2. Te bevorderen dat in procesverslagen van de Taskforce wordt vermeld of sprake is van consensus en zo neen, welke verschillende overwegingen binnen de Taskforce een rol hebben gespeeld.