

Protocol Huisbezoeken

**Stedelijke en Deelgemeentelijke
Interventieteams**

Rotterdam

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 – Inleiding	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Ontstaansgeschiedenis interventieteam	3
1.3 Stedelijk en deelgemeentelijk	4
1.4 Frontlijnfilosofie (Prof. dr. P. E.W.M. Tops)	4
1.5 Taken	5
1.5.1 <i>Context: oog hebben voor de specifieke situatie</i>	5
1.5.2 <i>Gedrag: het juiste gedrag vertonen</i>	5
1.5.3 <i>Interactie: de goede maat houden</i>	6
1.6 Balans hulpverlening en repressie	6
1.7 ‘meervoudig kijken’	7
1.8 Aanwijzing medewerkers Stadstoezicht	7
Hoofdstuk 2 – Richtlijnen	8
Hoofdstuk 3 – Wettelijk kader	9
3.1 Huisrecht en recht op privacy	9
3.1.1 <i>De bescherming van de privacy</i>	9
3.1.2 <i>Het binnentreden van een woning</i>	10
3.2 Bevoegdheden en wettelijke bepalingen	12
3.2.1 <i>Wet op de Gemeentelijke Basisadministratie (Wet GBA)</i>	12
3.2.2 <i>Wet Werk en Bijstand (WWB)</i>	12
3.2.3 <i>Wet Inburgering Nieuwkomers (WIN)</i>	13
3.2.4 <i>Woningwet</i>	13
Hoofdstuk 4 – De praktijk	14
4.1 Stedelijk	14
4.2 Deelgemeentelijk	14
4.3 Huisbezoeken (aangekondigd of niet aangekondigd)	14
4.4 Toestemming of weigering	15
4.5 Bejegening	16
4.6 Verantwoording: de checklist en het Gemeentelijk Veiligheids Registratie Systeem (GVRS)	16
4.7 Uniforme werkwijze	17
4.8 Informatie en klachtafhandeling	17
Hoofdstuk 5 – Veiligheid tijdens huisbezoeken	18
Bijlage I – Checklist Interventieteams	19

Hoofdstuk 1 – Inleiding

1.1 Inleiding

Een interventieteam fungeert als het visitekaartje van het stedelijk/deelgemeentelijk bestuur, gezien vanuit het perspectief van de bewoners. De overheid krijgt letterlijk een gezicht. De wijze van optreden van het team is een enorme kans voor de overheid om bewoners voor zich te winnen, door te laten zien dat men de burgers en hun leefbaarheid en veiligheid serieus neemt. Van belang is dat men zich realiseert dat een huisbezoek een grote inbreuk op de privacy tot gevolg kan hebben. Dat mag alleen als de wet het toestaat en het doel gerechtvaardigd is. Om het huisbezoek tot een succes te maken, is het van belang dat tenminste aan de (wettelijke) kaders wordt voldaan zodat op uniforme wijze wordt gewerkt. Om dat te bewerkstelligen zijn in dit protocol de wettelijke kaders geschetst en de richtlijnen waaraan een huisbezoek moet voldoen beschreven.

De in dit protocol beschreven werkwijze is een verplichte werkwijze voor alle huisbezoeken die door medewerkers van een deelgemeentelijk interventieteam of stedelijke interventieteams (Bureau Frontlijn) worden afgelegd. Waar de praktijk aanleiding geeft tot aanscherping dan wel aanpassing van de in het protocol beschreven werkwijze zal dit ook gebeuren.

1.2 Ontstaansgeschiedenis interventieteam

De Gemeente Rotterdam kampt al langere tijd met criminaliteit, overlast en sociale problematiek in met name de oudere wijken. Vooral huisjesmelkers die hun bezit op een oneigenlijke manier verhuren, waardoor er vaak te veel bewoners in een pand wonen, veroorzaken een behoorlijk deel van deze problematiek. Soms is er sprake van een onveilige situatie maar veel vaker is er sprake van achterstallig onderhoud, vervuiling, ongedierte en andere overlast. Deze wijze van verhuren zet hele buurten onder druk. Sociaal zwakkeren maken weinig kans een “normaal” menswaardig bestaan op te bouwen. De gemeente Rotterdam is al geruime tijd actief in die wijken om de situatie te verbeteren. Behalve allerlei toezichtmaatregelen en investeringen zet de gemeente sinds 2001 ook zogenaamde interventieteams in. In 2001 is begonnen met één interventieteam, inmiddels zijn er in veel deelgemeenten interventieteams aan de slag in met name achterstandswijken. Een interventieteam gaat na of bewoners ingeschreven zijn bij de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA), kijkt naar onderhoud en brandveiligheid van het pand en geeft signalen over bijvoorbeeld de rechtmatigheid van een uitkering door aan de verantwoordelijke dienst.

Het algemene doel van de interventieteams is naast het versterken van de veiligheid ook het herstellen van de sociale verbondenheid. Sinds 2004 valt deze aanpak onder de Ketenaanpak Handhaving. Deze ketenaanpak is een samenwerking van zes gemeentelijke diensten, deelgemeenten, externe organisaties, speciaal daarvoor getrainde medewerkers van Stadtoezicht, en Bureau Frontlijn. In de Ketenaanpak Handhaving participeren de diensten Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe), Gemeentebelastingen, Publiekszaken Rotterdam, Directie Veiligheid, Stadtoezicht en de dienst Stedenbouw en Volkshuisvesting. In wisselende samenwerkingsverbanden voeren zij projecten en acties uit op het gebied van handhaving en toezicht. De Ketenregisseur Handhaving (Directeur dS+V) is verantwoordelijk voor aansturing van de ketenaanpak.

1.3 Stedelijk en deelgemeentelijk

Er bestaan twee soorten interventieteams: het deelgemeentelijke interventieteam en het stedelijke interventieteam. Bij het deelgemeentelijke interventieteam bestaat het team, onder meer, uit ambtenaren die uit hoofde van een bepaalde wet bevoegd zijn tot het uitoefenen van toezicht. Het werk gebeurt in flexibele samenwerkingsverbanden tussen mensen met een achtergrond in verschillende discipline. Een deelgemeentelijk team bestaat over het algemeen uit vertegenwoordigers van de deelgemeente, de politie, woningtoezicht (dS+V) en de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Als het nodig is wordt het team uitgebreid met mensen van de verslavingszorg, de belastingdienst, ENECO en vaak ook de woningcorporaties.

Deelgemeenten hebben eigen prioriteiten en het interventieteam wordt ingezet om de door de deelgemeente gestelde doelstellingen te behalen. Dit protocol dient als uitgangspunt voor de 'werkwijze' van alle interventieteams, de 'werkinhoud' wordt bepaald door het bestuur van de betreffende deelgemeente.

Bij stedelijke teams bestaat het team uit ambtenaren van de dienst Stadstoezicht, die niet over specifieke bevoegdheden beschikken. Tijdens het eerste half jaar van hun functie krijgen deze medewerkers een opleiding tot Buitengewoon Opsporingsambtenaar (boa). De stedelijke teams worden operationeel aangestuurd door Bureau Frontlijn.

1.4 Frontlijfilosofie (Prof. dr. P. E.W.M. Tops)

Prof. dr. P.E.W.M. Tops is hoogleraar bestuurskunde aan de Tilburgse School voor politiek en bestuur (Universiteit van Tilburg) en onder zijn leiding heeft een onderzoek plaatsgevonden naar de relatie tussen beleids- en frontlijnsturing. In zijn boek "Frontlijnsturing, uitvoering op de publieke werkvloer van de stad" omschrijft hij frontlijnsturing als 'het vermogen om op de publieke werkvloer van de grote stad tot effectief handelen te komen'. Frontlijn teams, zoals de Rotterdamse interventieteams, zijn een passende organisatievorm met een passende aanpak voor probleemsituaties. Dit vraagt, volgens Tops, om een andere kijk op teams, organiseren en uitvoeren, maar vooral om krachtige en slimme regisseurs en leiders, die krachten kunnen bundelen, actiemandaat hebben en slimme interfaces kunnen organiseren tussen frontlijn team en de eigen dienst.

Frontlijnsturing betekent allereerst uitgaan van 'het werk zelf' op de publieke werkvloer van de grote stad. Het primaire proces in de relatie tussen burger en bestuur staat centraal; van daaruit wordt gedacht, gehandeld, georganiseerd en gestuurd. Frontlijnsturing vertrekt vanuit een zo realistisch mogelijke kijk op wat er aan het front, op de publieke werkvloer, gebeurt. Op basis daarvan ga je handelen en organiseren. Dus eigenlijk naar bevind van zaken - naar wat zich in een specifieke situatie aandient. Er is geen vaste organisatie of discipline waar je de werkelijkheid als het ware inschuift, maar je organiseert juist helemaal vanaf de grond. Voor effectief opereren in de frontlijn is het vaak nodig om zaken direct met elkaar te verknopen die via de lijnbureaucratie lastig (en traag) bij elkaar te brengen zijn. Frontlijnwerkers hebben direct contact met burgers, wat dynamiek met zich meebrengt. Zij moeten telkens slim inspelen op de situaties waar zij in terecht komen. Volgens Tops is uitvoering een hoogwaardige activiteit met een eigen dynamiek en een eigen intellectuele uitdaging.

1.5 Taken

Het werk in de frontlijn laat zich niet van tevoren beleidsmatig inplannen. Uitvoering kent een eigen dynamiek en is een kwestie van voortdurend inspelen op posities en verhoudingen die men in concrete situaties aantreft. Het gaat vooral om interactie met onverwachte en onvoorspelbare kanten. Je weet nooit precies wat je zult aantreffen of wat te verwachten valt. Een interventieteammedewerker moet voortdurend op zijn intuïtie, ervaring, improvisatievermogen en reactiesnelheid kunnen vertrouwen.

In de volgende paragrafen wordt beschreven in welke context de interventieteams moeten kunnen werken en welk gedrag er van hen wordt verwacht. Daarnaast wordt beschreven hoe belangrijk het is in de directie interactie met de betrokkenen de goede maat te kunnen houden.

1.5.1 Context: oog hebben voor de specifieke situatie

De interventieteammedewerkers hebben een complex takenpakket. Zij interveniëren in de essentiële leefwerelden van burgers: fysieke wereld, leefruimte, arbeidswereld, financiële wereld, sociale en emotionele wereld. In al deze werelden kunnen de frontlijners binnentreden.

Daarnaast zijn de situaties waarin de teams terechtkomen onvoorspelbaar. Elke keer na het aanbellen is het de vraag wat er nu weer gaat gebeuren. Ten derde zijn de situaties vaak meerkoppig en beladen. De vraagstukken waar de frontlijners mee te maken krijgen, zijn qua aard en omvang vaak nauwelijks te bevatten en hebben vele kanten.

Vooraf de stedelijke interventieteams hebben een complex takenpakket; zij dienen naast controlerend ook ondersteunend op te treden waarbij zij eenvoudig tot zeer complexe huisbezoeken afleggen. Deze stedelijke teams functioneren als ogen en oren van verschillende diensten en moeten daarom meer signalen tegelijk kunnen registreren.

1.5.2 Gedrag: het juiste gedrag vertonen

Aangezien de frontlijners met deze ingewikkelde situaties te maken krijgen, worden er strenge eisen gesteld aan het gedrag van deze medewerkers. Om op een professionele manier met complexe situaties om te gaan, krijgen de medewerkers van de stedelijke teams een opleiding gegeven door docenten van de Politieacademie. Deze opleiding is afgestemd op de specifieke situaties waarmee deze teams te maken kunnen krijgen. Daarnaast zal er ook kennisoverdracht zijn door andere deskundigen (bijvoorbeeld bouwinspecteurs).

Het gedrag van een medewerker van het interventieteam moet voldoen aan de volgende punten:

1. Beschikken over de benodigde snelheid van reageren en alertheid. Situaties vragen om onmiddellijke actie/reactie. Er dient vaak stante pede te worden gehandeld. Voor het nog eens rustig op een rij zetten van de voor- en nadelen van wel of niet ingrijpen, ontbreekt de tijd. Bij te lang wachten (of onjuist reageren) raak je snel de greep op de situatie kwijt.
2. Gedrag dat tegelijkertijd uitnodigend én grenzen stellend is. Wat een interventieteammedewerker het beste kan doen in een bepaalde situatie of hoe hij iemand moet aanspreken, daarin is de precisie van regels vooraf niet zaligmakend c.q. die kunnen daarin niet voorzien. Een uitnodigende sfeer moet gecreëerd worden om een goed antwoord te krijgen op de vragen die het team wil stellen. Maar naast het creëren van een uitnodigende sfeer moet het interventieteam ook streng zijn. Bijvoorbeeld als het om het constateren van strafbare feiten gaat, zoals teveel mensen die in een huis verblijven zonder dat de eigenaar een logementvergunning heeft. Of het doorgeven dat iemand niet over een geldig paspoort beschikt. Het team moet enerzijds grenzen stellen, bijvoorbeeld op dat tijdstip moet je een

schuldsanering hebben geregeld of dan moeten de elektrische draden beveiligd zijn. Maar anderzijds wijst het team de bewoners ook de weg die zaken ook zelf daadwerkelijk te realiseren, bijvoorbeeld door aan te geven waar men hulp kan verkrijgen of door op de mogelijkheid te wijzen om een uitkering of subsidie aan te vragen.

3. De derde eis die gesteld wordt aan de wijze van handelen is het kunnen optreden als team. Het teambelang stijgt – als men in de woning is – uit boven de individuele belangen van de verschillende disciplines. De vakinzet staat op dat moment ten dienste van het belang van het team: zo adequaat mogelijk opereren gegeven de situatie en zorgen dat ‘de diagnose’ die gemaakt wordt zo relevant mogelijk is.

1.5.3 Interactie: de goede maat houden

Hoe een interventieteammedewerker zich zal gedragen bij een huisbezoek is niet van tevoren duidelijk te bepalen. Het gaat om gedrag dat hij/zij niet zelf kiest, maar dat ontstaat in de directe interactie met de betrokkenen die men ontmoet. Wat is gepast en wat niet? Hoe houd je daarin de goede maat? Door het optreden moet legitimiteit van geval tot geval worden verdiend. Bij elk bezoek weer.

De handelingscontext is beladen omdat het bij de bewoners vaak om veelomvattende uitvalvraagstukken gaat waar geen directe oplossing voor is zoals armoede of drugsproblematiek. Als team moet je gevoelig voor die problemen zijn, maar anderzijds kan je ook niet verwachten of uitstralen dat die problemen allemaal wel even opgelost kunnen worden. Je moet dus maat kunnen houden als team en niet opgaan in de problemen.

1.6 Balans hulpverlening en repressie

Toen de interventieteams enkele jaren geleden werden opgestart waren de interventies met name gericht op handhaving en preventie (bijv. is het pand brandveilig en bewoonbaar?). Met name op overbewoning en het verhuren op een oneigenlijk manier door huisjesmelkers werd actie ondernomen. Ook het controleren en daarmee het op orde brengen van de gegevens van de gemeentelijke basisadministratie vormde een belangrijk doel. Tegenwoordig zijn de interventieteams gericht op repressie én zorg. Het doel van het interventieteam is nu steeds meer te komen tot een integrale controle; (bijkomend is evenwel dat ook wordt bezien of er behoefte bestaat aan voor de bewoners van de woning relevante voorzieningen, zoals bijvoorbeeld thuiszorg, opvang of medische voorzieningen.) Wordt geconstateerd dat er mogelijk aan een of meer zorgvoorzieningen behoefte bestaat, dan wordt de instantie die voor die voorzieningen) kan zorg dragen geïnformeerd. Dit betekent het betreden van de woning ook geschiedt om de bewoners van een pand zo nodig te voorzien van zorg, zoals (psychische) medische behandeling, thuiszorg, e.d.

Met betrekking tot zorg en hulpverlening wordt door de interventieteams aansluiting gezocht bij DOSA (Deelgemeentelijke Organisatie Sluitende Aanpak) en LZN (Lokaal Zorgnetwerk). Bij deze deelgemeentelijke aanpak zijn alle jeugdinstanties in de preventieve, hulpverlenende en justitiële sfeer betrokken, evenals diverse instanties op stedelijk, regionaal of districtsniveau. De interventieteams kunnen op verzoek van DOSA een huisbezoek afleggen. Andersom worden zorgsignalen doorgegeven aan het LZN en besproken in het DOSA-overleg.

Naast repressie en zorg, zijn ook voorlichting en preventie belangrijke doeleinden van de interventieteams. Voorlichting geschiedt zowel mondeling als door middel van het verstrekken van diverse folders en brochures. De teams dienen bij elk bezoek de juiste balans te behouden tussen deze verschillende doeleinden.

1.7 'meervoudig kijken'

De stedelijke interventieteams voeren zoals gezegd integrale controles uit voor verschillende diensten en organisaties: Publiekszaken, Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid, dS+V, Gemeentebelastingen, Inburgering, Brandweer en GGD/Lokale Zorgnetwerken. Deze interventieteammedewerkers hebben geleerd om 'meervoudig te kijken'.

De kunst van het meervoudig kijken begint met het erkennen, onderkennen en doorgronden van de complexiteit. Door het integreren van verschillende kennisdomeinen, die het meervoudig kijken naar ontwikkelvraagstukken vergemakkelijken, worden problemensignalen sneller en effectiever onderkent en worden meer, betere of snellere oplossingen bedacht.

1.8 Aanwijzing medewerkers Stadstoezicht

De medewerkers van Stadstoezicht die de stedelijke interventieteams vormen, kunnen tijdens de reguliere huisbezoeken ook meervoudig kijken voor andere diensten. Aangezien deze teams een groot aantal huisbezoeken per jaar afleggen, krijgen zij veel informatie en signalen die voor andere diensten zeer interessant zouden kunnen zijn. Daarnaast kunnen de diensten deze interventieteams ook de opdracht geven om een huisbezoek af te leggen en daarbij vragen te stellen die voor die dienst relevant zijn. De medewerkers van de dienst Stadstoezicht dienen door de betrokken dienst te zijn aangewezen als toezichthouders op de naleving van de wet op basis waarvan het huisbezoek plaatsvindt. De toezichthouders dienen van de betreffende dienst opdracht te krijgen om huisbezoeken af te leggen.

Hoofdstuk 2 – Richtlijnen

Het huisrecht en het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (privacy) zijn grondrechten die onder meer in de Grondwet en internationale verdragen zijn verankerd. Inbreuken zijn alleen toegestaan voor zover daarvoor een basis is te vinden in bijzondere wetgeving en er een redelijke grond voor is. Dat geldt ook voor het afleggen van een huisbezoek. Een interventieteammedewerker moet zich ervan bewust zijn dat een huisbezoek een vergaande inbreuk op de genoemde grondrechten oplevert. Hij/zij dient daar in de praktijk rekening mee te houden door onderstaande richtlijnen in acht te nemen.

1. De procedure voor, tijdens en na het huisbezoek moet transparant en controleerbaar in het dossier worden vastgelegd. Dat betekent onder meer het volgende:
 - Leg, zo mogelijk vooraf, in het dossier vast wat precies de redenen zijn voor het huisbezoek.
 - Beoordeel of het doel het middel rechtvaardigt (proportionaliteit) en of het doel op een minder ingrijpende manier kan worden bereikt.
 - Geef in een rapportage de relevante feiten en omstandigheden juist en volledig weer, met inbegrip van de eventuele zienswijze van de bewoner, gevolgd door een logische conclusie.
2. Behandel de bewoner met respect, kortom op een manier zoals je zelf in vergelijkbare omstandigheden behandeld zou willen worden.
3. Legitimeer je altijd bij het eerste contact met de bewoners. De legitimatieplicht geldt voor alle leden van het interventieteam.
4. Leg in begrijpelijke taal uit waarvoor je komt (doel) en wat de rechten en plichten van de bewoner zijn. Wanneer het gaat om een brede, integrale controle, wordt dit duidelijk aan de bewoner verteld en uitgelegd op welke aspecten de controle zal plaatsvinden.
5. Treedt nooit tegen de wil van de bewoner een woning binnen. Dat betekent onder meer het volgende:
 - Vraag expliciet om toestemming (voor alle onderdelen van de brede, integrale controle). Duidelijk moet zijn dat alle leden van het interventieteam toestemming hebben om de woning te betreden.
 - Leg in het dossier altijd schriftelijk vast waaruit die toestemming is gebleken.
 - Verlaat de woning als toestemming wordt geweigerd of ingetrokken.
6. Wijs de bewoner bij een controle in het kader van een inschrijving in het GBA of aanvraag van een huisvestingsvergunning (HVV) op de gevolgen voor de inschrijving of verlening van de vergunning als toestemming wordt geweigerd.
7. Houd de grenzen van je bevoegdheid in de gaten. Voorkom dat het huisbezoek ontardt in een huiszoeking.
8. Leg uit dat van het huisbezoek een rapportage wordt opgemaakt, waarvan de bewoner een afschrift kan krijgen.
9. Overhandig de bewoner de brochure met informatie over het interventieteam. Hierin staat beschreven met welk doel het interventieteam huisbezoeken aflegt, waar een eventuele klacht kan worden ingediend en bevat daarnaast informatie over (gemeentelijke) diensten.

Hoofdstuk 3 – Wettelijk kader

3.1 Huisrecht en recht op privacy

Het door een interventieteam betreden van een woning vormt een inbreuk op het in artikel 12 van de Grondwet gegarandeerde huisrecht en het in – onder meer – artikel 8 lid 1 van het Europees Verdrag van de Rechten van de Mens en Fundamentele Vrijheden (EVRM) neergelegde recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Inbreuken op het huisrecht en het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn mogelijk, mits deze bij of krachtens de wet zijn voorzien.

De leden van een interventieteam moeten dan ook de wettelijke bevoegdheid hebben om woningen als zodanig te betreden en de voor de uitoefening van de bevoegdheid geldende voorschriften dienen daarbij in acht te worden genomen. De huisbezoeken moeten voldoen aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit en kunnen alleen worden afgelegd met toestemming van de bewoner.

Om te voldoen aan het proportionaliteitsvereiste dient beoordeeld te worden of een huisbezoek als middel nodig is. Daarnaast moet bezien worden of er alternatieven voor handen zijn die minder ingrijpend en bezwaarlijk zijn, oftewel voldaan moet worden aan het beginsel van subsidiariteit.

Dit beginsel heeft als doel dat steeds het minst ingrijpende middel wordt gebruikt om overheidsdoeleinden te bereiken.

Begrip woning volgens de Algemene Wet binnentreden (Awbi):

Een woning is “een van de buitenwereld afgesloten plaats waar iemand zijn privaat huiselijk leven leidt of pleegt te leiden, alsmede alle ter beschikking en ten gebruik van de bewoner staande besloten ruimten die binnenshuis gemeenschap hebben met de woning, zonder dat daarvoor andermans gebied behoeft te worden betreden”.

In een woning kunnen ook meerdere woningen zijn. De situatie doet zich voor bij kamerverhuur zoals bijvoorbeeld vaak het geval is bij studentenhuisvesting. De betreffende kamer kan dan alleen betreden worden met toestemming van de kamerbewoner. In zo'n situatie zal het interventieteam zich (opnieuw) moeten legitimeren, mededeling doen van het doel en toestemming vragen om de kamer te mogen betreden.

3.1.1 De bescherming van de privacy

Het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (privacy) is een grondrecht dat onder meer in de Grondwet en internationale verdragen is verankerd. Zowel de Grondwet als het Europees Verdrag van de Rechten van de Mens stellen grenzen aan de inbreuk op iemands privé-leven.

Artikel 10 Grondwet

1. Ieder heeft, behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen, recht op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer.
2. De wet stelt regels ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer in verband met het vastleggen van persoonsgegevens.
3. De wet stelt regels inzake de aanspraken op kennisgeving van over hen vastgelegde gegevens en van het gebruik dat daarvan gemaakt wordt, alsmede op verbetering van zodanige gegevens.

Artikel 8 Europees Verdrag van de Rechten van de Mens en de Fundamentele Vrijheden

1. Een ieder heeft recht op respect voor zijn privé leven, zijn familie- en gezinsleven, zijn woning en zijn correspondentie.
2. Geen inmenging van enig openbaar gezag is toegestaan in de uitoefening van dit recht, dan voor zover bij de wet is voorzien en in een democratische samenleving noodzakelijk is in het belang van de nationale veiligheid, de openbare veiligheid of het economisch welzijn van het land, het voorkomen van wanordelijkheden en strafbare feiten, de bescherming van de gezondheid of de goede zeden of voor de bescherming van de rechten en vrijheden van anderen.

Uit bovenstaande artikelen blijkt dat de inbreuk op iemands privé-leven alleen gerechtvaardigd is op grond van de in de wet gestelde mogelijkheden. Daarbij geldt dat de bijzondere omstandigheden van het geval de inbreuk op de persoonlijke levenssfeer moeten kunnen rechtvaardigen.

3.1.2 Het binnentreden van een woning

Ook de bescherming van het huisrecht is in de Grondwet verankerd.

Artikel 12 Grondwet

1. Het binnentreden in een woning zonder toestemming van de bewoner is alleen geoorloofd in de gevallen bij of krachtens de wet bepaald, door hen de daartoe bij of krachtens de wet zijn aangewezen.
2. Voor het binnentreden overeenkomstig het eerste lid zijn voorafgaande legitimatie en mededeling van het doel van het binnentreden vereist, behoudens bij de wet gestelde uitzonderingen.
3. Aan de bewoner wordt zo spoedig mogelijke een schriftelijk verslag van het binnentreden verstrekt. Indien het binnentreden in het belang van de nationale veiligheid of dat van strafvordering heeft plaatsgevonden, kan volgens bij de wet te stellen regels de verstrekking van het verslag worden uitgesteld. In de bij de wet te bepalen gevallen kan de verstrekking achterwege worden gelaten, indien het belang van de nationale veiligheid zich tegen verstrekking blijvend verzet.

Het binnentreden van een woning, tegen de wil van de bewoner is dus alleen toegestaan in bijzondere gevallen (bijvoorbeeld als hiervoor een machtiging van de Officier van Justitie is afgegeven). Een medewerker van het stedelijke interventieteam bijvoorbeeld heeft deze bevoegdheden niet. Deze medewerker mag dus nooit tegen de wil van een bewoner een woning binnengaan!

De voorwaarden die de Grondwet verbindt aan het binnentreden van een woning zijn verder uitgewerkt in de Algemene wet binnentreden (Awbi).

Artikel 1 Awbi

1. Degene die bij of krachtens de wet belast is met de opsporing van strafbare feiten of enig ander onderzoek, met de uitvoering van een wettelijk voorschrift of met het toezicht op de naleving daarvan, dan wel een bevoegdheid tot vrijheidsbeneming uitoefent, en uit dien hoofde in een woning binnentreedt, is verplicht zich voorafgaand te legitimeren en mededeling te doen van het doel van binnentreden. Indien twee of meer personen voor hetzelfde doel in een woning binnentreden, rusten deze verplichtingen slechts op degene die bij het binnentreden de leiding heeft.
2. Indien de naleving van de in het eerste lid bedoelde verplichtingen naar redelijke verwachting ernstig en onmiddellijk gevaar oplevert voor de veiligheid van personen of goederen, feitelijk onmogelijk is dan wel naar redelijke verwachting de strafvordering schaadt ten aanzien van de misdrijven waarvoor voorlopige hechtenis is toegelaten, gelden deze verplichtingen slechts voor zover de naleving daarvan in die omstandigheden kan worden gevergd.
3. Een persoon in dienst van een bestuursorgaan die zich ingevolge het eerste lid legitimeert, toont een legitimatiebewijs dat is uitgegeven door of in opdracht van dat bestuursorgaan. Het legitimatiebewijs bevat een foto van de houder en vermeldt diens naam en hoedanigheid. Indien de veiligheid van de houder van het legitimatiebewijs vordert dat zijn identiteit verborgen blijft, kan in plaats van zijn naam zijn nummer worden vermeld.
4. De persoon, bedoeld in het eerste lid, die met toestemming van de bewoner wenst binnen te treden, vraagt voorafgaand aan het binnentreden diens toestemming. De toestemming moet blijken aan degene die wenst binnen te treden.

Artikel 1 Awbi beschrijft de wijze waarop een medewerker van een interventieteam zich moet gedragen bij een huisbezoek. De medewerker die tijdens het huisbezoek de leiding heeft zal zich moeten legitimeren met een daarvoor door de eigen dienst uitgereikt legitimatiebewijs. Ook de andere teamleden dienen zich te legitimeren. Tenslotte dient toestemming tot het binnentreden van de woning te worden gevraagd voor alle teamleden afzonderlijk. Deze toestemming moet gebaseerd zijn op relevante informatie, gerelateerd zijn aan een bepaald onderzoeksdoel(en) (doelbinding) en in vrijheid gegeven worden. De medewerker van het interventieteam moet daarbij vooraf melden wat het huisbezoek inhoudt (vraaggesprek, mogelijk een rondleiding door de woning) en op grond van welke wetgeving er wordt gecontroleerd. De toestemming wordt schriftelijk in het dossier door de toezichthouder vastgelegd.

Dat de toestemming in vrijheid gegeven moet kunnen worden, wil overigens niet zeggen dat het weigeren van die toestemming altijd zonder consequenties zou moeten blijven. Zo kan de weigering leiden tot het niet in behandeling nemen van een inschrijving in de gemeentelijke basisadministratie, het niet verlenen van een huisvestingsvergunning of het afwijzen of beëindigen van een uitkering, als door de weigering feiten en omstandigheden die nodig zijn voor de beoordeling van de inschrijving, de verlening van de vergunning of vaststelling van de rechtmatigheid van een uitkering. Doet dit zich voor dan moet de bewoner daar zakelijk over worden geïnformeerd.

Artikel 370 Wetboek van Strafrecht

De ambtenaar die, met overschrijding van zijn bevoegdheid of zonder inachtneming van de bij de wet bepaald vormen, in de woning of het besloten of lokaal erf, bij een ander in gebruik, diens ondanks binnentreedt of, wederrechtelijk aldaar vertoevende, zich niet op de vordering van of vanwege de rechthebbende aanstonds verwijderd, wordt gestraft met een gevangenisstraf van ten hoogste een jaar of geldboete van de derde categorie.

Als een medewerker tegen de wil van een klant toch de woning binnengaat, kan er sprake zijn van 'ambtelijke huisvredebreuk'. Dit is geregeld in artikel 370 van het Wetboek van Strafrecht.

3.2 Bevoegdheden en wettelijke bepalingen

Door beide interventieteams wordt gecontroleerd op de naleving van de volgende wetten: Wet GBA, WWB, Wet Inburgering Nieuwkomers (WIN), Woningwet/Bouwverordening gemeente Rotterdam. De interventieteams controleren niet op basis van de vreemdelingenwetgeving, ook niet op verzoek van de vreemdelingenpolitie. Wel wordt wanneer het team bij gelegenheid van het bezoek van een woning aanwijzingen van overtreding van de Vreemdelingenwet worden aangetroffen, deze aan de vreemdelingenpolitie doorgeleid. Ten aanzien van ieder van deze wetten wordt hieronder aangegeven waaruit de bevoegdheid om woningen met toestemming van de bewoner voortvloeit.

In het algemeen geldt dat een toezichthouder, die niet beschikt over de bevoegdheid huisbezoeken af te leggen, van die bevoegdheid geen gebruik kan maken, ook niet in het geval hij daartoe toestemming van de bewoner verkrijgt.

3.2.1 *Wet op de Gemeentelijke Basisadministratie (Wet GBA)*

De wet kent in hoofdstuk 2 ("de bijhouding van de basisadministratie") een afdeling 1, waarin de verplichtingen van het college van B en W zijn opgenomen. Afdeling 3 bevat een aantal verplichtingen van de burger. Het systeem van de Wet GBA is dat burgers verplicht zijn aangifte ter inschrijving in het GBA te doen en, in de in de wet geregelde gevallen, door middel van een aangifte wijzigingen door te geven. Tegelijkertijd kent de wet voor het College van B&W de verplichting om, wanneer de betrokkene in gebreke blijft bij het doen van aangifte, ambtshalve zorg te dragen voor opneming van de relevante gegevens. De bevoegdheid controle uit te oefenen wordt ontleend aan de in de Wet GBA veelvuldig opgenomen verplichtingen zorg te dragen voor een basisadministratie die in overeenstemming is met de werkelijkheid. Het middel van het huisbezoeken is een redelijke uitoefening van de aan het College van B&W toekomende bevoegdheden. In de rechtspraak is de bevoegdheid om GBA-controles te houden niet betwist.

3.2.2 *Wet Werk en Bijstand (WWB)*

Artikel 17 WWB (inlichtingenplicht)

Lid 2 De belanghebbende is verplicht aan het college desgevraagd de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van deze wet.

Artikel 53a WWB (verstrekking en onderzoek gegevens)

1. Onverminderd artikel 28, tweede en derde lid, van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, bepaalt het college welke gegevens ten behoeve van de verlening van bijstand dan wel de voortzetting daarvan door de belanghebbende in ieder geval worden verstrekt en welke bewijsstukken worden overgelegd, alsmede de wijze en het tijdstip waarop de verstrekking van gegevens plaatsvindt.
2. Het college is bevoegd onderzoek in te stellen naar de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens en zondig naar andere gegevens die noodzakelijk zijn voor de verlening dan wel de voortzetting van bijstand. Indien het onderzoek daartoe aanleiding geeft kan het college besluiten tot herziening van de bijstand.

Artikel 17 lid 2 WWB legt aan een belanghebbende de verplichting op aan het College van B&W desgevraagd medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de wet. Voor het College van B&W is dat niet voldoende om ook controlerende bevoegdheden uit te oefenen. Daarom bepaalt artikel 53a lid 2 WWB dat het College bevoegd is "onderzoek in te stellen naar de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens en zondig naar andere gegevens die noodzakelijk zijn voor de verlening danwel voortzetting van bijstand". Deze bepaling voorziet in een expliciete bevoegdheid voor het College om onderzoek in te stellen naar

de op bijstandsverlening betrekking hebbende gegevens. Naast de memorie van toelichting, waarin expliciet wordt aangegeven dat huisbezoeken mogelijk zijn als middel om onderzoek te doen, is ook in de rechtspraak uit de tekst van de wet en de passage in de wetsgeschiedenis afgeleid dat namens het College van B&W huisbezoeken ter naleving van de bepalingen van de WWB kunnen worden afgelegd.

3.2.3 *Wet Inburgering Nieuwkomers (WIN)*

Artikel 17 WIN

Lid 2 Het college van burgemeester en wethouders controleert of de nieuwkomers die als ingezetene in de basisadministratie persoonsgegevens zijn ingeschreven, zich hebben gehouden aan hun verplichting, bedoeld in artikel 2.

Artikel 17 lid 2 van de WIN verplicht het College van B&W te controleren of nieuwkomers die als ingezetenen in de gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens zijn ingeschreven, zich houden aan de verplichting tot medewerking aan een inburgeringonderzoek als bedoeld in artikel 2 van deze wet. Aan dit wetsartikel kan de bevoegdheid tot het afleggen van huisbezoeken worden ontleend. Bij de parlementaire behandeling van het wetsvoorstel is ook gerefereerd aan de mogelijkheid dat op basis van dit artikel huisbezoeken kunnen worden afgelegd.

3.2.4 *Woningwet*

Artikel 100 Woningwet

1. Burgemeester en wethouders voorzien in het bouw- en woningtoezicht, dat in elk geval tot taak heeft:
 - a. het onderzoeken van de staat van de volkshuisvesting in de gemeente, waaronder begrepen het wonen in woonwagens op standplaatsen, en het aangeven van middelen tot verbetering daarvan;
 - b. het binnen de gemeente uitoefenen van toezicht op de naleving van de bij of krachtens deze wet gegeven voorschriften en
 - c. het verrichten van andere werkzaamheden in verband met de uitvoering van deze wet.
2. Met de in het eerste lid, onderdeel b, bedoelde taak zijn belast de bij besluit van burgemeester en wethouders aangewezen ambtenaren.
3. Toepassing van bestuursdwang bestaande uit het stilleggen van bouw- of sloopwerkzaamheden indien wordt gebouwd of gesloopt in strijd met de bij of krachtens deze wet gegeven voorschriften, vindt slechts plaats in bij de bouwverordening aangewezen gevallen en overeenkomstig daarbij gegeven voorschriften.
4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen voorschriften worden gegeven omtrent het uitoefenen van toezicht op de naleving van de bij of krachtens de in artikel 2 bedoelde algemene maatregel van bestuur gegeven voorschriften.
5. De krachtens het tweede lid aangewezen ambtenaren zijn bevoegd met medeneming van de benodigde apparatuur een woning binnen te treden zonder toestemming van de bewoner.

Artikel 100 Woningwet bevat de bevoegdheid van het College van B&W te voorzien in “het bouw- en woningtoezicht” en kent daartoe door het College aangenomen ambtenaren een aantal bevoegdheden toe. Ingevolge artikel 100 lid 5 Woningwet kunnen die ambtenaren een woning binnentreden zonder toestemming van de bewoner. Daarmee is de bevoegdheid van deze ambtenaar om een woning binnen te treden met toestemming van de bewoner gegeven.

Hoofdstuk 4 – De praktijk

4.1 Stedelijk

Een stedelijk interventieteam bestaat (meestal) uit twee personen die werkzaam zijn bij de dienst Stadstoezicht. Bij de stedelijke teams wordt door de betreffende personen een brede, integrale controle uitgevoerd. Net als bij de deelgemeentelijke teams maakt het team zich bekend bij de bewoner, legitimeert zich en deelt het (integrale) doel van het huisbezoek mee.

Bij elk huisbezoek wordt gecontroleerd of de gegevens uit de gemeentelijke basisadministratie (GBA) overeenkomen met de feitelijke situatie. Ook leegstand volgens het GBA kan een reden zijn om een huisbezoek af te leggen. Veel van de volgens het GBA leegstaande panden blijken in de praktijk namelijk toch bewoond te zijn.

Daarnaast wordt gekeken naar signalen die voor diensten als SoZaWe, dS+V of het Lokaal Zorgnetwerk relevant kunnen zijn. Soms worden door deze teams ook huisbezoeken afgelegd in opdracht van een bepaalde dienst.

Over het algemeen voert een van de teamleden het woord en stelt de in de checklist opgenomen vragen. De ander vult de antwoorden op de checklist in. Deze teams werken zowel overdag als in de avonden. De administratieve verwerking van de verzamelde gegevens wordt gedaan door het Pandenteam van Bureau Frontlijn. Dit Pandenteam draagt ook zorg voor terugkoppeling aan de diensten.

4.2 Deelgemeentelijk

Het deelgemeentelijke team bestaat zoals gezegd uit personen die bij verschillende diensten werkzaam zijn. De projectleider is werkzaam voor de deelgemeente. De projectleider benadert de bewoner van een woning, maakt bekend welke functionarissen hem vergezellen, legitimeert zich, deelt het doel van het bezoek mee en vraagt aan de bewoner toestemming de woning te mogen betreden. Wanneer de bewoner zijn toestemming geeft, betreedt het gehele interventieteam de woning en worden zowel door de projectleider als door de personen die hem vergezellen controlerende bevoegdheden uitgeoefend. Elk teamlid oefent de bevoegdheden uit die hem uit hoofd van zijn functie toekomt. Het teambelang stijgt echter uit boven de individuele belangen van de verschillende disciplines. Voorafgaand aan de huisbezoeken vindt een gezamenlijke briefing plaats. Tijdens de briefing wordt aangegeven waarom een dienst een bepaald adres wil bezoeken en wordt informatie over het betreffende adres uitgewisseld. Na afloop van de huisbezoeken wordt per adres bepaald welke dienst welke actie moet gaan ondernemen. De deelgemeente draagt zorg voor verwerking van de verzamelde gegevens in het Gemeentelijk Veiligheids Registratie Systeem (GVRs).

4.3 Huisbezoeken (aangekondigd of niet aangekondigd)

Huisbezoeken vinden zowel aangekondigd als onaangekondigd plaats. Voor onaangekondigde huisbezoeken geldt in principe dat er altijd een aanleiding dient te bestaan voor het afleggen van een huisbezoek. Deze aanleiding kan bestaan uit concrete gedragingen van of aanwijzingen tegen de bewoner van het pand, maar kan ook worden gevonden in de in deze paragraaf beschreven criteria.

Huisbezoeken vinden in de regel plaats in hotspotgebieden, in onveilige wijken en in gebieden waar een huisvestingsvergunning verplicht is. Stedelijke en deelgemeentelijke interventieteams hanteren verschillende selectiecriteria om tot een onaangekondigd dan wel aangekondigd huisbezoek over te gaan.

Stedelijke interventieteams

Aangekondigd:

- In hotspotgebieden, onveilige en probleemwijken en in gebieden waar een huisvestingsvergunning verplicht is, vindt na een inschrijving in het bevolkingsregister of bij een wijziging daarvan, altijd op afspraak een huisbezoek plaats (de zogenaamde nacontrole),. De afspraak wordt na inschrijving direct met de burger gemaakt. Deze afspraak kan aan de balie of telefonisch worden gemaakt. Deze nacontrole vindt plaats op grond van de Wet GBA en de Huisvestingsverordening.
- Huisbezoeken kunnen ook op verzoek van een bewoner zelf worden afgelegd. Zo gebeurt het bijvoorbeeld dat een bewoner verzoekt om een huisbezoek omdat de huiseigenaar nalatig is met betrekking tot het achterstallig onderhoud.

Onaangekondigd:

In hotspotgebieden, onveilige en probleemwijken en in gebieden waar een huisvestingsvergunning verplicht is, vindt een onaangekondigd huisbezoek plaats indien:

- bij de nacontrole van de inschrijving in het bevolkingsregister ongeregeldheden worden geconstateerd dan wel signalen van ongeregeldheden bekend zijn (de zgn. hercontrole);
- er signalen of meldingen zijn van o.a. overlast, overbewoning, illegale bewoning, hennep- en drugspannen, administratieve leegstand of ernstige signalen over armoede, zorg of hulpbehoefte van bewoners;
- een pand bekendstaat als risicopand. Risicopanden zijn panden waarbij in het verleden ongeregeldheden zijn geconstateerd. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan hennepanden en illegale verblijfsinrichtingen.

Deelgemeentelijke Interventieteams

Aangekondigd:

Deelgemeenten kunnen gebieden dan wel straten aanwijzen waarbij een concentratie van overlast waarneembaar is. In deze gebieden vinden vervolgens aangekondigde huisbezoeken plaats. Bij aangekondigde huisbezoeken van deelgemeentelijke interventieteams wordt namens het dagelijks bestuur van de deelgemeente een brief verstuurd naar de te bezoeken adressen. In deze brief wordt aangegeven wanneer (in welke week) het interventieteam een huisbezoek komt afleggen en wat het doel van het huisbezoek is. Tevens wordt het telefoonnummer waarop het interventieteam bereikbaar is vermeld. Dit telefoonnummer kan gebeld worden voor meer informatie over de reden van het huisbezoek, maar ook om een concrete afspraak te maken voor een huisbezoek op een bepaalde datum en tijd.

Onaangekondigd:

Onaangekondigde huisbezoeken vinden plaats door het deelgemeentelijke interventieteam, indien er sprake is van (ernstige) signalen met betrekking tot maatschappelijke of sociale problemen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om klachten/signalen over overlast, illegale bewoning, hennep- en drugspannen of ernstige signalen over armoede, zorg en hulpbehoefte van bewoner(s), administratieve leegstand

4.4 Toestemming of weigering

Een bewoner moet in alle vrijheid toestemming geven. De toestemming moet ook specifiek zijn, de burger moet exact weten waarvoor hij toestemming verleent. Daarom is het van belang dat de projectleider van het team duidelijk aangeeft wie de deelnemende partijen in het team zijn en wat

de doeleinden van het huisbezoek zijn. Een schriftelijke aankondiging vooraf is hiervoor een goed middel.

De bewoner moet nadrukkelijke toestemming geven voordat de woning daadwerkelijk binnengegaan kan worden, met andere woorden er zal sprake moeten zijn van een expliciete wilsverklaring van de bewoner. Als het voor het interventieteam niet duidelijk is of de bewoner toestemming verleent, moet het team aannemen dat de bewoner toestemming weigert. Ook als de bewoner niets zegt, mag niet automatisch worden aangenomen dat de bewoner geen bezwaar maakt.

Extra terughoudendheid en voorzichtigheid moet worden betracht wanneer de toestemming wordt gegeven door een minderjarige bewoner of een bewoner die geen Nederlands (en geen Engels) spreekt. In principe wordt er geen huisbezoek afgelegd wanneer de toestemming daarvoor moet worden verleend door een persoon die de leeftijd van 16 jaar nog niet heeft bereikt. Een uitzondering hierop kan gemaakt worden wanneer sprake is van een ernstig zorgwekkende situatie waarin hulp moet worden verleend. Deze omstandigheden en een motivering van het besluit om toch een huisbezoek af te leggen, zullen duidelijk moeten worden omschreven in de rapportage.

De bewoner moet weten dat hij het recht heeft om te weigeren of de eerder verleende toestemming weer in te trekken. Wanneer hij in eerste instantie toestemming verleent, maar na binnenkomst de toestemming weer intrekt, zal het interventieteam de woning zo snel mogelijk moeten verlaten.

In het vorige hoofdstuk is al aangegeven dat het feit dat toestemming in vrijheid gegeven moet kunnen worden, niet betekent dat het weigeren van die toestemming altijd zonder consequenties zou moeten blijven.

4.5 Bejegening

Zoals al eerder opgemerkt fungeren de interventieteams als het visitekaartje van de gemeente. Ze dienen zich dan ook als zodanig te gedragen. De overheid krijgt letterlijk een gezicht. De wijze van optreden van het team is een enorme kans voor de overheid om bewoners voor zich te winnen, door te laten zien dat men de burgers en hun leefbaarheid en veiligheid serieus neemt. Het uitgangspunt is dat het interventieteam vriendelijk, doortastend en dienstverlenend optreedt. Het team besteedt ook voldoende aandacht aan zorg, veiligheid en voorlichting aan de bewoner. Een correcte wijze van bejegening, bij voorkeur door c.q. onder leiding van ervaren (wellicht enigszins “vaderlijke”) toezichhoudende ambtenaren, waarbij door de betrokkene rustig en uitgebreid uitleg wordt gegeven wie er deel uitmaken van een team, waarom zij daar zijn, wat het doel is, op welke wijze het huisbezoek wordt uitgevoerd en hoe een team behulpzaam kan zijn. Medewerkers van de stedelijke interventieteams krijgen tijdens hun opleiding trainingen waarin zij leren hoe zij moeten omgaan met de mensen aan wie zij een huisbezoek afleggen. Uitgangspunt daarin is dat de bewoner met respect moet worden behandeld, op een manier waarop je zelf in vergelijkbare omstandigheden zou willen worden behandeld.

4.6 Verantwoording: de checklist en het Gemeentelijk Veiligheids Registratie Systeem (GVRS)

Elk interventieteam, zowel de deelgemeentelijk als de stedelijke, maakt gebruik van eenzelfde checklist. De vragen die in deze checklist staan worden door het team aan de bewoner(s) gesteld. De gegeven antwoorden worden tijdens het huisbezoek door het team op de checklist ingevuld.

De checklist is opgebouwd uit vragen op het gebied van vijf leefvelden;

1. Wonen
2. Werk en inkomen
3. Gezondheid/hulpverlening
4. Scholing
5. Veiligheid

De gegevens die tijdens het huisbezoek zijn genoteerd in de checklist worden na afloop van het huisbezoek digitaal verwerkt in het Overlast Registratie Systeem.

Het digitale dossier en de ingevulde checklist kunnen door de betreffende bewoner worden opgevraagd bij de projectleider van het betreffende team.

4.7 Uniforme werkwijze

Alle teams, deelgemeentelijke en stedelijke interventieteams, hanteren een uniforme werkwijze:

- Deze werkwijze is altijd gericht op zorg, preventie, repressie en voorlichting.
- Door alle teams wordt dezelfde checklist met de vijf leefvelden gehanteerd.
- Alle dossiers worden in het stedelijke registratiesysteem verwerkt (GVRS).
- Afhandeling van dossiers vindt uniform plaats richting de bewoner en richting de dienst.
- Na het huisbezoek wordt een informatiefolder en naam en telefoonnummer van de projectleider achtergelaten.

De (projectleiders van de) deelgemeentelijke interventieteams komen op regelmatige basis bijeen om ervaringen uit te wisselen en informatie te delen. Hoewel de deelgemeenten soms verschillende prioriteiten en veiligheidsbeleid hebben (bijv. aanpak van Antilliaanse jongeren) waarvoor een interventieteam wordt ingezet, wordt grote waarde gehecht aan één uniforme werkwijze van alle interventieteams.

4.8 Informatie en klachtafhandeling

Een bewoner die behoefte heeft aan nadere informatie met betrekking tot het huisbezoek, kan zich te allen tijde wenden tot de Ketenregisseur Handhaving. Dit staat eveneens opgenomen in de brochure die het interventieteam tijdens het huisbezoek overhandigt aan de bewoner.

Voor de afhandeling van klachten geldt het één-loket-principe. Dat wil zeggen dat alle klachten over huisbezoeken worden gemeld aan en centraal worden geregistreerd bij de Ketenregisseur Handhaving. Wanneer een bewoner ontevreden is of een klacht wil indienen, dan kan hij of zij zich wenden tot de Ketenregisseur Handhaving. Klachten kunnen uiteraard op meerdere plekken binnen de gemeente binnenkomen en worden afgehandeld, maar er vindt altijd doorgeleiding plaats naar de Ketenregisseur Handhaving. Elke dienst of deelgemeente draagt zelf zorg voor juiste afhandeling van de klacht, waarbij als uitgangspunt geldt dat klachten op het hoogste niveau binnen de dienst worden afgehandeld. De Ketenregisseur Handhaving is eindverantwoordelijk voor de juiste afhandeling van klachten over huisbezoeken. De afhandeling van klachten is een vast bespreekpunt op de agenda van het Directie Beraad van de Ketenaanpak Handhaving. De wijze waarop een klacht kan worden ingediend, staat beschreven in de brochure, die tijdens het huisbezoek aan de bewoner, wordt overhandigd. In deze brochure is tevens opgenomen burgers zich met klachten kunnen wenden tot de Gemeentelijke Ombudsman.

Hoofdstuk 5 – Veiligheid tijdens huisbezoeken

Ambtenaren met publiekscontacten krijgen steeds meer te maken met agressie en geweld. Om de veiligheid van de ambtenaren te vergroten en geweld tegen te gaan, heeft de gemeente een aantal maatregelen genomen. Deze maatregelen zijn opgenomen in een geweldsprotocol. Het protocol is onder alle gemeentelijke diensten en instellingen verspreid als een handleiding voor de omgang met geweld. Het geweldsprotocol is te vinden op www.rotterdamveilig.nl onder het kopje “geweld tegen ambtenaren”.

Bij het afleggen van een huisbezoek staat de veiligheid van de interventieteammedewerker voorop. Als de situatie dreigt te escaleren en pogingen om de situatie te normaliseren blijken niet te helpen, dient de medewerker de woning zo snel mogelijk te verlaten.

Als de bewoner of een huisgenoot overgaat tot bedreiging met geweld of daadwerkelijk geweld, zal met behulp van de leidinggevende/teamchef aangifte gedaan moeten worden.

Uitgangspunt is dat een huisbezoek door tenminste 2 personen wordt uitgevoerd.

Hieronder volgt een aantal voorwaarden en tips om de veiligheid tijdens een huisbezoek te vergroten:

- Laat aan collega's/ back office weten dat je op huisbezoek gaat.
- Geef de adressen waar jij en je collega naartoe gaan.
- Geef de naam en evt. het telefoonnummer van de persoon die je gaat bezoeken.
- Laat je mobiele nummer achter bij collega's.
- Blijf tijdens het huisbezoek voortdurend bij elkaar.
- Vraag bij het naar binnen gaan wie er nog meer in de woning zijn en waar deze zich bevinden.
- Laat de bewoner zelf als eerste een bepaalde ruimte betreden.
- Laat de bewoner voorgaan bij het op- en aflopen van een trap.
- Blijf steeds goed om je heen kijken. Let op voorwerpen die eventueel als wapen gebruikt zouden kunnen worden (bijv. een mes, een schroevendraaier, een schaar, etc).
- Pak geen voorwerpen/papieren op zonder dit te vragen. Vraag ook toestemming om in papieren te kijken.
- Informeer de bewoner zo mogelijk en als de veiligheid het toelaat over de bevindingen en laat hem/haar daarop reageren.
- Geef de bewoner wel de gelegenheid tot het stellen van vragen, maar ga geen discussie aan.
- Leg uit wat het vervolg op het huisbezoek is.
- Blijf beleefd en kalm.
- Ga zelf niet over tot het aanwenden van geweld.

Bijlage I – Checklist Interventieteams



Dossiernummer

Checklist Interventieteams

1e Bezoek	Datum : ____ - ____ - ____	<input type="checkbox"/> N.T.	<input type="checkbox"/> rode kaart	<input type="checkbox"/> blauwe kaart
2e Bezoek	Datum : ____ - ____ - ____	<input type="checkbox"/> N.T.	<input type="checkbox"/> rode kaart	<input type="checkbox"/> blauwe kaart
3e Bezoek	Datum : ____ - ____ - ____	<input type="checkbox"/> N.T.	<input type="checkbox"/> rode kaart	<input type="checkbox"/> blauwe kaart

Straat + huisnummer _____
 Voorletters + Achternaam _____

Op datum: _____ tijd: _____
 was ik (naam) _____ (functie) _____

belast met de uitvoering van een integrale gemeentelijke controle op grond van de Wet gemeentelijke basis-administratie, in het bijzonder de artikelen 65 t/m 76, 147 en andere wetgeving op genoemd adres. Ik was vergezeld van de volgende (opsporings) ambtenaren (naam en functie)

1. Naam: _____ Functie: _____
 2. Naam: _____ Functie: _____
 3. Naam: _____ Functie: _____

Legitimatie getoond
 Ik heb de bewoner er vooraf op gewezen dat het betreden van de woning geschiedt op basis van vrijwilligheid.
 De bewoner heeft mij uitdrukkelijk toestemming verleend de woning te betreden,
 hetgeen mij bleek uit _____

Bewoner

<input type="checkbox"/> Inschrijving	Ja/nee	<input type="checkbox"/> Publiekszaken
<input type="checkbox"/> SoZaWe		<input type="checkbox"/> Toezicht gebouwen
<input type="checkbox"/> JOS (voorheen DSO)		<input type="checkbox"/> GBR
<input type="checkbox"/> Inburgering		<input type="checkbox"/> Eneco
<input type="checkbox"/> Politie		<input type="checkbox"/> Huurteam
<input type="checkbox"/> Lokaal Zorgnetwerk		
<input type="checkbox"/> Anders, namelijk: _____		

<p>Checklist</p> <p>* Een aangekruist vakje betekent 'ingevuld'.</p> <p><input type="checkbox"/> Wonen</p> <p><input type="checkbox"/> Werk en inkomen</p> <p><input type="checkbox"/> Gezondheid/hulpverlening</p> <p><input type="checkbox"/> Scholing</p> <p><input type="checkbox"/> Veiligheid</p> <p><input type="checkbox"/> Brandveiligheid</p>	<p>Bijblad</p> <p><input type="checkbox"/> Bijblad personalia</p> <p><input type="checkbox"/> Bijblad SoZaWe</p> <p><input type="checkbox"/> Checklist Vremdelingen</p> <p><input type="checkbox"/> Intake LZN</p> <p><input type="checkbox"/> Sporten</p> <p><input type="checkbox"/> Intake JOS (voorheen DSO)</p>
--	---

De aangekruiste checklisten en bijbladen maken deel uit van dit rapport

Rotterdam, (datum) _____ Handtekening ambtenaar _____



Bijblad personalia (pagina 2)

Personalia (hoofdbewoner/aangever)

Achternaam _____ m/v
 Voornaam (voluit) _____ Geb.datum : _____
 Adres _____ Postcode _____
 Telefoonnummer _____
 Op datum: _____ tijd: _____
 Identiteitsbewijs gevraagd Ja Nee
 Soort legitimatie _____ nr. _____

Personalia

Achternaam _____ m/v
 Voornaam (voluit) _____ Geb.datum : _____
 Adres _____ Postcode _____
 Telefoonnummer _____
 Op datum: _____ tijd: _____
 Identiteitsbewijs gevraagd Ja Nee
 Soort legitimatie _____ nr. _____
 Sofi-nummer _____
 Nationaliteit _____

Relatie tot hoofdbewoner:

- inwonend
 (onder)huurder
 eerstegraads familie (kind/vader/moeder)
 anders, nl. _____

Personalia

Achternaam _____ m/v
 Voornaam (voluit) _____ Geb.datum : _____
 Adres _____ Postcode _____
 Telefoonnummer _____
 Op datum: _____ tijd: _____
 Identiteitsbewijs gevraagd Ja Nee
 Soort legitimatie _____ nr. _____
 Sofi-nummer _____
 Nationaliteit _____

Relatie tot hoofdbewoner:

- inwonend
 (onder)huurder
 eerstegraads familie (kind/vader/moeder)
 anders, nl. _____

Z.O.Z.

Personalia

Achternaam _____ m/v

Voornaam (voluit) _____ Geb.datum : _____

Adres _____ Postcode _____

Telefoonnummer _____

Op datum: _____ tijd: _____

Identiteitsbewijs gevraagd Ja Nee

Soort legitimatie _____ nr. _____

Sofi-nummer _____

Nationaliteit _____

Relatie tot hoofdbewoner:

inwonend

(onder)huurder

eerstegraads familie (kind/vader/moeder)

anders, nl. _____

Personalia

Achternaam _____ m/v

Voornaam (voluit) _____ Geb.datum : _____

Adres _____ Postcode _____

Telefoonnummer _____

Op datum: _____ tijd: _____

Identiteitsbewijs gevraagd Ja Nee

Soort legitimatie _____ nr. _____

Sofi-nummer _____

Nationaliteit _____

Relatie tot hoofdbewoner:

inwonend

(onder)huurder

eerstegraads familie (kind/vader/moeder)

anders, nl. _____



Checklist Wonen (pagina 3)

Pand

koopwoning
 huurwoning

Wie is de hoofdbewoner (naam): _____

Zelfstandige woonruimte met _____ kamer (s) Sleutel
 Deelt u andere ruimte (s) met de overige bewoners in dit pand? Ja Nee

Zo ja, welke ruimte(s): Douche Toilet Keuken Overig
 Kamerbewoning (per kamerbewoner invullen) Sleutel

Deelt u andere ruimte (s) met de overige bewoners in dit pand? Ja Nee

Zo ja, welke ruimte(s): Douche Toilet Keuken Overig

Ten aanzien van het pand, is er sprake van:

Slechte prijs-kwaliteit verhouding
 Achterstallig onderhoud
 Vervulling binnenshuis
 Ongedierde
 Noodzakelijke aanpassingen aan woning ivm handicap

Ten aanzien van de omgeving, is er sprake van:

Last van burens
 Geluidsoverlast
 Andere overlast, namelijk: _____

Ten aanzien van de bewoner, is er sprake van:
 (Alleen invullen bij 'Huurwoning')

Huurschuld
 Huurtoeslag
 Woonkostentoeslag
 Woonpas
 Urgentieverklaring

Huur woning/ kamer: _____ euro/maand
 Servicekosten: _____ euro/maand
 Overige kosten: _____ euro/maand

Aan wie betaalt u huur: _____
 Rekeningnummer verhuurder: _____
 Rekeningnummer bewoner: _____

Hoe geschiedt de betaling: Rechtstreeks Via SoZaWe Anders, nl: _____

Huur inclusief/exclusief Eneco/meubilair:

<input type="checkbox"/> inclusief Eneco en meubilair	<input type="checkbox"/> exclusief Eneco en meubilair
<input type="checkbox"/> exclusief Eneco, inclusief meubilair	<input type="checkbox"/> inclusief Eneco, exclusief meubilair

Is er een verhuurdersverklaring afgegeven? Ja Nee
 Heeft u toestemming in geval u inwonend bent? Ja Nee

Meterstanden Eneco:

Electriciteit I _____ II _____
 Water _____
 Gas _____



Checklist Uitschrijving (pagina 4)

Uitschrijving:	SoZaWe	Woningtoezicht
Datum :	____ - ____ - ____	

Naam aangever: _____
Straat: _____ Huisnummer: _____ huisletter _____
Op: _____ was ik _____ belast met de volgende werkzaamheden: _____

Naar aanleiding van het onderzoek heeft _____, verklaard dat

 geboren op ____ - ____ - ____ niet meer woonachtig is op bovengenoemd adres.

Reden: _____

Bijzonderheden: _____

Ik was vergezeld van de volgende (opsporings) ambtenaren (naam en functie)

1. Naam: _____ Functie: _____

2. Naam: _____ Functie: _____

3. Naam: _____ Functie: _____

Opgemaakt te Rotterdam (datum)

Handtekening bewoner

Handtekening Ambtenaar



Checklist Werk en inkomen (pagina 5)

* Een aangekruist vakje betekent "Ja"

Geniet u inkomen uit werk?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Naam werkgever? _____	
Adres: _____	
Telefoonnummer: _____	

Is er sprake van:	
<input type="checkbox"/> Werkloosheid/arbeids(re)integratie	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Welke uitkering: _____	
(In geval van WWB-uitkering het bijblad van SoZaWe invullen.)	
Naam klantmanager: _____	
Tel. klantmanager: _____	
<input type="checkbox"/> Sportregeling via SoZaWe (tot 17 jaar)	<input type="checkbox"/> Sportpas (folder uitgereikt)
<input type="checkbox"/> Bijscholing (toeleiding arbeidsmarkt)	
<input type="checkbox"/> Kinderbijslag	
<input type="checkbox"/> Kinderopvang	
<input type="checkbox"/> Ama's	
<input type="checkbox"/> Inkomen (asielzoeker)	
<input type="checkbox"/> Vluchteling / illegaal	
<input type="checkbox"/> Bewoner ontvangt studiefinanciering	
<input type="checkbox"/> Bewoner ontvangt vergoeding schoolbenodigdheden	



Checklist Gezondheid/hulpverlening (pagina 6)

* Een aangekruist vakje betekent "Ja"

Gezondheid (geestelijk/lichamelijk)

- Zorgtoeslag
 Naam huisarts: _____
 Naam tandarts: _____
 Heeft de bewoner een zorgverzekering?
 Zo ja, bij welke instantie? _____
 Heeft de bewoner klachten?
 Zo ja, welke? _____
 Is de bewoner in behandeling?
 Waarvoor: _____
 Naam behandelaar: _____
 Is er sprake van armoede?
 Is er sprake van verwaarlozing?
 Is er sprake van verslaving (drugs, alcohol, qat)?
 Kan de bewoner aanspraak maken op tegemoetkoming bijzonder kosten (bril, kunstgebit)?
 Is de bewoonster tienermoeder?
 Is een van de huisgenoten tienermoeder?
 Zijn er baby's in huis?
 Is de bewoonster zwanger?
 Is een van de huisgenoten zwanger?

Schulden

- Is er sprake van schulden? Ja Nee
 Lost de bewoner dit zelf op? Ja Nee
 Is er een regeling getroffen? Ja Nee
 Is er hulpverlening/een externe instantie ingeschakeld?
 Zo ja:
 Datum: ____ - ____ - ____
 Instantie: _____
 Contactpersoon: Voornaam _____ Achternaam _____
 Is het lokaal zorgnetwerk ingeschakeld?
 Zo ja:
 Datum: ____ - ____ - ____
 Contactpersoon: Voornaam _____ Achternaam _____



Checklist Scholing (pagina 7)

* Een aangekruist vakje betekent "Ja"

Wat is het hoogst genoten opleidingsniveau?

Volgt de bewoner op dit moment scholing? Ja Nee

Zo ja, welke opleiding?

Aan welke scholing heeft de bewoner behoefte?

- Onderwijs
 Traject Werk/Scholing
 Taalcursus (Nederlands)
 Inburgering
 Computercursussen
 Stageplaats (jongeren)

Opleiding kinderen

Leerplichtige kinderen

	Kind 1	Kind 2	Kind 3
Naam	_____	_____	_____
Geboortedatum	____ - ____ - ____	____ - ____ - ____	____ - ____ - ____
Ingeschreven school	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Naam school:	_____	_____	_____

Leeftijdscategorie 17 t/m 23

Startkwalificatie (min.MBO+) Ja Nee

Zo ja, naam school: _____

Welke klas heb je afgemaakt:

Op welke school: _____ Diploma behaald: ____ - ____ - ____

Zo nee: Wat is je huidige dagbesteding?

- Momenteel geen werk/geen opleiding/ geen studie
 Huidige opleiding: _____
 Werkgever: _____
 Ik zit niet op school en ik werk niet maar volg het volgende traject:
 Traject: _____
 Naam instelling: _____
 Adres instelling: _____
 Wachtlijst per datum: ____ - ____ - ____



Checklist Veiligheid (pagina 8)

* Een aangekruist vakje betekent "Ja"

Er is sprake van:

- Onveilige woning
- Noodzaak brandvoorzieningen (zie checklist brandveiligheid)
- Andere voorzieningen
- Huiselijk geweld
- Burenruzie
- Overige klachten (onveiligheid)

Is er behoefte aan ondersteuning?

Ja Nee

Onderwerp: _____

Datum: ____ - ____ - ____

Instantie: _____

Contactpersoon: Voornaam: _____ Achternaam _____

Telefoonnummer _____

Is er behoefte aan ondersteuning?

Ja Nee

Onderwerp: _____

Datum: ____ - ____ - ____

Instantie: _____

Contactpersoon: Voornaam: _____ Achternaam _____

Telefoonnummer _____

Algemene opmerkingen



Checklist Brandveiligheid (pagina 9)

Onderwerp:	Ja	Nee	Advies
Algemeen:	x	x	
Huisnummer zichtbaar:			
Toegankelijkheid entree:			
Plaats meterkast bekend:			
Vluchtweg aanwezig:			
Rookmelder(s) aanwezig:			
Blusmiddelen aanwezig:			
Staat van onderhoud	Goed	Slecht	Opmerkingen:
electrinstallatie.	x	x	
Algemeen:			
Meterkast:			
Doorverbinden contactdozen:	Ja	Nee	
Woonkamer:			
Open haard:			
Vonkenscherm aanwezig:			
Jaarlijkse inspectie:			
Gashaard:			
Mof aanwezig:			
Waakvlam blauw:			
Afdichting (glasjes):			
Jaarlijkse inspectie :			
CV-ketel:			Opmerkingen:
Verbranding:	Goed	Slecht	
Ventilatie:			
Jaarlijkse inspectie:	Goed	Slecht	
	Ja	Nee	
Diversen woonkamer:			
Keuken:			
Conditie gasslang:	Goed	Slecht	
Ventilatie:			
Afzuiginstallatie:			
Overige kamers:	Aantal:		Opmerkingen op het gebied van brandveiligheid: