



Evaluatie en vervolg Meldpunt Sociale Overlast

Helmond, Januari 2015

1. Inleiding

Aanleiding voor de oprichting van het meldpunt overlast is een signaal vanuit de raad (Niessen/Raaijmakers) dat zij graag (mogelijkheden tot) ontwikkeling zouden zien van 1 (gemeentelijk) overlastmeldpunt. Achterliggende gedachte is om mogelijke drempels die burgers ervaren bij het melden van overlast bij politie en gemeente. Onder andere bij de overlastsituatie in de Molenstraat en Zuid Koninginnewal hoorden we van burgers terug dat melden van overlast soms een drempel heeft.

Om hierin tegemoet te komen, heeft burgemeester Blanksma toegezegd in de raadsvergadering maart 2014 op korte termijn een centraal gemeentelijk meldpunt overlast op te zetten.

De burgemeester heeft toegezegd het meldpunt voor een proefperiode op te zetten. Op basis van een evaluatie zal worden gezien of het gemeentelijke meldpunt een meerwaarde vormt.

In deze notitie leest u de ervaringen met het meldpunt in de periode maart-december 2014. Ook treft u een voorstel aan voor vervolg.



2. Hoe werkt het meldpunt overlast?

Sinds 12 maart 2014 is het Meldpunt Overlast van de gemeente Helmond bereikbaar. Burgers en bedrijven kunnen het meldpunt via twee sporen bereiken:

- Op www.helmond.nl (menu 'snel naar');
- Via telefoonnummer 14 0492 (tussen 8.30u en 17u).

Voor acute situaties blijft de politie het eerste aanspreekpunt!

Na een melding wordt er binnen drie werkdagen contact opgenomen met de melder en wordt de melding opgepakt. Melden kan dus niet anoniem (meldingen kunnen wel vertrouwelijk afgehandeld worden).

2.1 Aantal meldingen

In de periode maart-december 2014 zijn er zijn 97 meldingen binnen gekomen op het Meldpunt (circa 10 meldingen per maand), waarvan:

35 jeugdoverlast

Er zijn 35 overlastmeldingen binnengekomen (22 Binnenstad, 9 Helmond-West, 4 Noord/Oost).

56 burenoverlast

We hebben 56 klachten ontvangen uit diverse wijken (11 Binnenstad, 18 Helmond-West, 24 Noord/Oost, 3 overige wijken).

6 drugsoverlast

M.u.v. de jongeren overlast, deze manifesteert zich met name in de maanden mei en juni en juli, zijn de meldingen over het jaar verspreid.

2.2 Afhandeling meldingen

Het (nieuwe)meldpunt overlast dat sinds 12 maart 2014 actief is, is momenteel nog ondergebracht bij het Meldpunt MOR (Meldingen Overlast Openbare Ruimte). Meldingen komen binnen via het Klant Contact Centrum (KCC) en worden vanuit het KCC doorgezet via het medewerkersportaal naar MOR. Aldaar vindt er een verdeling plaats voor de meldingen die naar het Meldpunt overlast doorgeleid moeten worden. Voor deze werkwijze is gekozen om snel een meldpunt te kunnen inrichten.

Wekelijks worden de meldingen besproken. Indien nodig worden de melders gebeld om aanvullende informatie op te halen. Bij de afwikkeling van de meldingen hebben wij organisaties uit de stad betrokken. Denk hierbij aan jeugd- en jongerenwerk, team woonoverlast en de politie.

Na afdoen van de melding wordt na 5 weken nogmaals vanuit de gemeente contact opgenomen met de melder om te horen of de melding werkelijk naar tevredenheid en duurzaam is afgedaan.

Zoals hierboven gesteld ontvingen wij in de periode maart-december 2014 bijna 100 meldingen via het Meldpunt Sociale Overlast. Daarnaast ontvangen wij diverse brieven en e-mails van bezorgde

burgers met knellende situaties of sociale meldingen (in 2014 circa 70). Deze brieven wikkelen wij af volgens dezelfde werkwijze als hierboven beschreven (ter informatie: in 2014 vroeg dit de inzet van 1 fte).

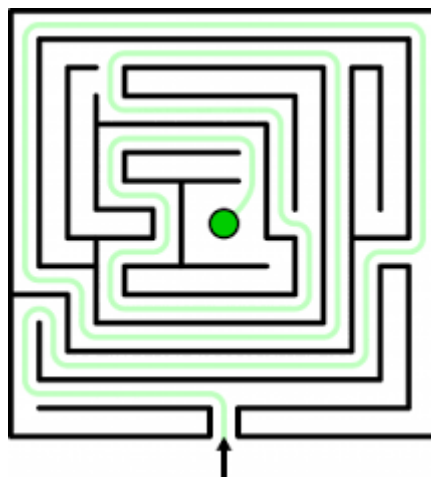
Wij streven ernaar in het vervolg deze diverse stromen van meldingen en brieven/e-mails nog beter in een integraal werkproces te organiseren.

3. Meerdere meldpunten

In en rondom de gemeente zijn diverse meldpunten actief. In Bijlage 1 treft u daarvan een overzicht. Op dit moment is er sprake van 12 meldpunten. Hiervan zijn er vier direct aan de gemeente Helmond gekoppeld. De overige meldpunten zijn opgericht door overige instanties. De meldpunten zijn over het algemeen geheel anders van aard en inhoud.

Uit het overzicht blijkt dat de meldingen bij de Stichting Stadswacht Helmond en de meldingen bij het meldpunt overlast elkaar op enkele punten, die betrekking hebben op toezicht en handhaving, kunnen overlappen. Dat is het afgelopen jaar ook een aantal maal gebleken, maar komt zelden voor. De meldingen die via de app van de Stichting Stadswacht Helmond worden gedaan, betreffen vooral de kleine ergernissen (o.a. hondenoverlast, parkeeroverlast, onjuist aanbieden van huisvuil etc.). Overigens registreert de Stichting Stadswacht op dit moment al de meldingen die bij hen binnenkomen in de gemeentelijke systemen.

Hoewel de aard en opzet van de vier meldpunten bij de gemeente heel verschillend zijn, is het voor burgers niet altijd makkelijk de verschillen snel te zien. We zien dan ook dat meldingen niet altijd op de goede plaats terecht komen. Om die reden stellen we wel voor de bereikbaarheid van de meldpunten voor de burgers te verduidelijken en verbeteren.



4. Voorstel toekomstbestendige doorontwikkeling van het Meldpunt Sociale Overlast

Gelet op het aantal meldingen en de contacten daarover met de burgers, maakt dat we kunnen constateren dat het Meldpunt Sociale Overlast *voorziet in een behoefte en ook een daadwerkelijke meerwaarde heeft*.

Bij de doorontwikkeling stellen we de volgende uitgangspunten vast:

- A. *Het dient voor burgers klip en klaar te zijn waar zij bij de gemeente terecht kunnen met hun meldingen en zorgen*

De huidige vier meldpunten bij de gemeente zijn divers van aard en voorzien in een behoefte. Een verdere inhoudelijke indikking is daarmee niet aan de orde. Het mag echter niet zo zijn dat burgers door onduidelijkheid over de bereikbaarheid van meldpunten een drempel ervaart om te melden. We zullen een duidelijk toegangsportaal moeten inrichten voor burgers.

- B. *Er dient gestreefd te worden naar een goede afstemming met de meld-app van de Stichting Stadswacht Helmond.*

Zowel de SSH als onze eigen gemeentelijke organisatie willen de praktische organisatie en de backoffice rond het meldpunt optimaliseren: eenvoudiger meldsysteem voor de burger, melding moet snel bij de juiste persoon terecht komen en er moet een goed opvolgingssysteem bestaan om te kunnen sturen op opvolging en afhandeling van de melding.

- C. *Stevige en integrale aanpak meldingen en zorgen vanuit burgers en organisaties*

Zeker met de decentralisaties die sinds 2015 een feit zijn en de daarbij horende maatschappelijke ontwikkeling die wil dat mensen vaker en langer zorg en ondersteuning ontvangen in hun eigen leefomgeving, verwachten wij dat het aantal meldingen en zorgen vanuit onze burgers zal toenemen. Voor 2015 verwachten wij in totaliteit (via het meldpunt en via de kanalen brieven en e-mails) circa 200 meldingen/zorgen. Dat vraagt om een gedegen inbedding van het Meldpunt Sociale Overlast.

De formatie die we inzetten om deze meldingen en zorgen op te volgen, schatten we in op 1,5 fte. Deze genereren we door een interne herprioritering.

Met de technische optimalisering van de diverse meldpunten bij de gemeente, gaan slechts beperkte incidentele kosten gepaard (< € 5.000).

- D. *Meldingen en zorgen zijn voeding voor beleidsontwikkeling en ondersteuning*

Wij registreren alle meldingen en zorgen met de benodigde achtergrondinformatie. Op dit manier krijgen wij meer inzicht in kwetsbare gebieden en kwetsbare burgers. Dit ondersteunt ons bij beleidsontwikkeling, maar ook bij de ondersteuning van burgers en buurten en wijken.

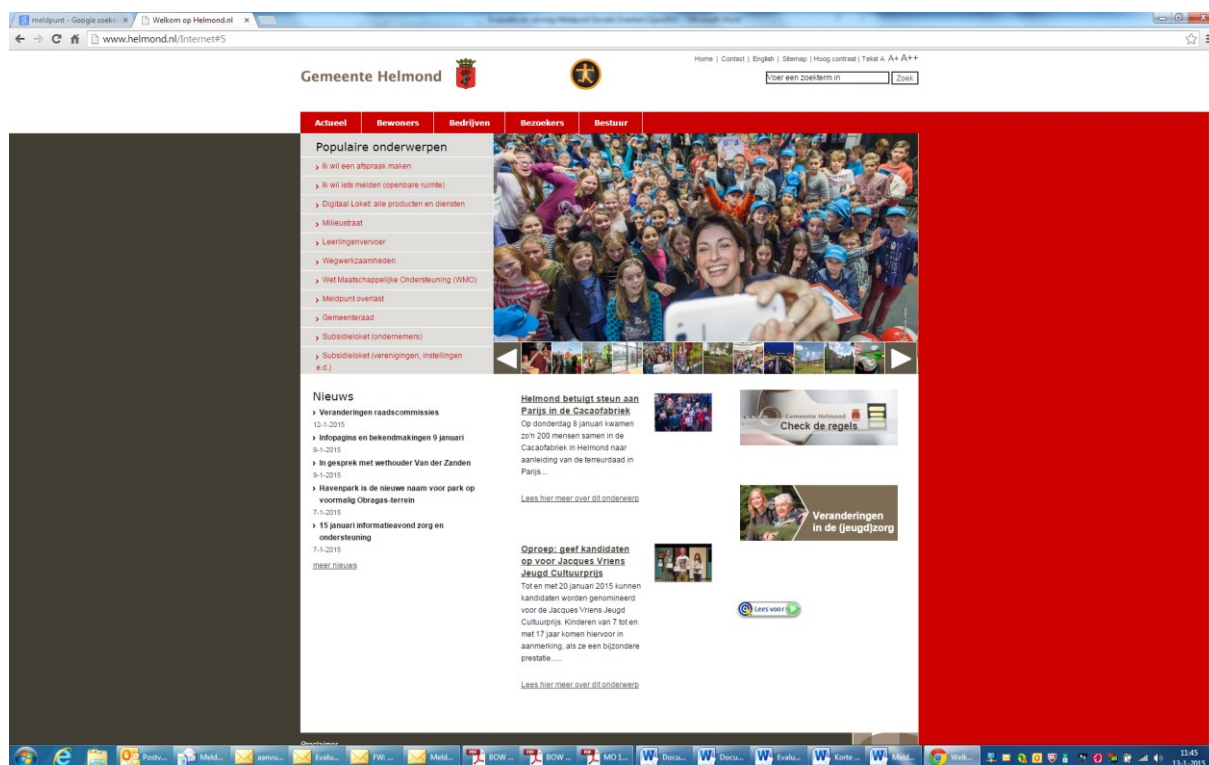
Burgers en organisaties kunnen om die reden niet anoniem melden. Wel maken wij afspraken met mensen om hun melding vertrouwelijk af te wikkelen. Als zij niet willen dat hun naam bekend wordt bij derden, dan respecteren wij dat. Echter, zonder gegevens kunnen wij mensen ook niet de ondersteuning bieden die zij verdienen.

5. Hoe meldt de burger vanaf 2015 bij de gemeente?

Op dit moment ontwikkelen wij een opzet voor nog slechts één Meldpunt voor Burgers en Organisaties. De button van dit Meldpunt zal duidelijk zichtbaar zijn op de voorpagina van www.helmond.nl.

Vanuit deze button kan men vervolgens de beschikbare elektronische meldformulier van de gemeente Helmond vinden (waaronder in ieder geval het meldpunt sociale overlast en meldpunt leefbaarheid/openbare ruimte). De gemeente Groningen werkt al op die manier: <http://gemeente.groningen.nl/woonomgeving/meldstad/>

Deze manier kan vervolgens worden uitgebouwd met de mogelijkheid om ook meldingen te gaan doen met smartphones.



6. Beslispunten

1. In te stemmen met het voorstel het Meldpunt Sociale Overlast te continueren en door te ontwikkelen.
2. In te stemmen met de genoemde uitgangspunten onder hoofdstuk 4, te weten
 - a. Duidelijke ingang voor burgers.
 - b. Samenwerking met Stichting Stadswacht Helmond.
 - c. Integrale aanpak meldpunt en meldingen via overige kanalen.
 - d. Meldingen vormen bron voor beleidsontwikkeling/beleidsbijstelling.
3. Bij de Bestuursrapportage structureel inzichtelijk maken hoeveel en wat voor type meldingen ontvangen zijn.
4. In toekomstige Inwonersenquêtes onderzoek doen naar naamsbekendheid en tevredenheid over het Meldpunt Sociale Overlast.

Bijlage 1 Overzicht meldpunten

MELDPUNT	WAAR	AARD MELDING	WERKWIJZE
Meldpunt overlast Helmond (nieuw)	telefoon 140492 of digitaal meldformulier gemeente Helmond via www.helmond.nl	overlast van uw burens, overlast van(hang)jongeren, overlast van drugs- en alcoholgebruik	In overleg met melder wordt melding opgepakt met betrokken organisaties (zoals: politie, woningbouwvereniging, maatschappelijk werk, opbouwwerk, jongerenwerk, verslavingszorg, geestelijke gezondheidszorg enz.)
Politie	telefoonnummer: 0900 88 44 of alarmnummer: 112	bij acute overlast waarbij politie-inzet noodzakelijk is	
Meldpunt leefomgeving/ openbare ruimte (MOR)	telefoon 140492 of digitaal meldformulier gemeente Helmond via www.helmond.nl	melden van zaken m.b.t. leefomgeving zoals schade e/o onderhoud aan wegen, trottoirs, groenvoorziening, riool, straatverlichting, maar ook vernielingen, graffiti en processierupsen	De gemeente is verantwoordelijk voor de aanleg, het onderhoud en beheer van de openbare ruimte, zoals bijvoorbeeld speelterreinen, groenvoorziening, straatverlichting, ophalen afval, riool, wegen e.d.
Veilig thuis	Telefoon:0800-2000 E: info@veiligthuiszuidoostbrabant.nl	Kindermishandeling	Voor de 21 gemeenten in de regio Zuidoost-Brabant vormen, vanaf 1 januari 2015, de twee huidige Steunpunten Huiselijk Geweld (LEVgroep en Lumens Groep) en het Advies en Meldpunt Kindermishandeling (Bureau Jeugdzorg), samen Veilig Thuis Zuidoost-Brabant, locatie: Sobrietasplein 102, 5701 MJ Helmond.
Meldpunt klachten gehandicapten	Gehandicapten Overleg Helmond GOH, (0492) 55 01 15 óf Invaliden Bond Helmond IBH, (0492) 52 44 14 www.gehandicaptenoverleghelmond.nl	klachten van gehandicapten met betrekking tot: indicatiestelling; huishoudelijke verzorging; scootmobielen en rolstoelen; woningaanpassingen.	gezamenlijk spreekuur: dinsdag van 14.00 tot 16.00 uur bij het GOH; spreekuur: donderdag van 10.00 tot 12.00 uur bij de IBH
Ongedierte-bestrijding	info@meldpuntongedierte.nl www.meldpuntongedierte.nl/ongediertebestrijding-helmond 0900-2800200	last van ongedierte, wespennesten, stankoverlast	telefonisch advies en/of zo nodig inspectie en bestrijding. Bij bestrijding bovendien aandacht ter voorkoming van herhaling van het probleem

Meldpunt discriminatie	telefoon (0492) 59 89 89	voor het melden van discriminatie.	meldpunt is gevestigd bij de LEVgroep (Penningstraat 55) . Op maandag tussen 14.00 – 17.00 uur of donderdag tussen 9.00 – 13.00 uur. Men kan hier terecht met alle vragen, vermoedens en zorgen op het gebied van discriminatie.
Meldpunt bedrijventerreinen Helmond	www.bedrijventerreinenhelmond.nl E: parkmanager@bedrijventerreinenhelmond.nl T: +31(0)6-55154638 (Frits Rutten) / +31(0)6-50290065 (Audrey van den Broek)	Denk bijvoorbeeld aan zaken die te maken hebben met de speerpunten uit het Keurmerk Veilig Ondernemen: schoon, heel en veilig. Maar ook reguliere vragen over parkmanagement.	Er volgt altijd een terugkoppeling en opmerkingen worden direct in behandeling genomen.
Fraudemeldpunt	www.werkpleinregiohelmond.nl of via www.helmond.nl/bewoners óf www.werkpleinregiohelmond.nl/werkplein/fraudemeldformulier. óf mail bureausr@helmond.nl	fraude melden	fraude kan anoniem gemeld worden middels het digitale fraudeformulier
Meldpunt van stadswacht	Weg op den Heuvel 39, 5701 NV Helmond 0492 845 970 of via app	overlast m.b.t. honden, afval, parkeren, flora en fauna, gevonden voorwerpen, wijktoezicht	
Meldpunt overlast bedrijven Brouwhuis en omgeving (initiatief wijkraad)	073 - 6812821 (provincie)	overlast door bedrijven en industrie omgeving Brouwhuis	dag en nacht bereikbaar voor het doorgeven van overlast van bedrijven en industrie in de omgeving van Brouwhuis
Meldpunt milieuzaken	073-6812821	provinciale milieuklachtenlijn	de provincie richt zich op zaken als ernstige stankoverlast of luchtverontreiniging en industriële geluidsoverlast
HIT-meldpunt (intern)	hit@helmond.nl		intern meldpunt voor adressen/panden met multidisciplinaire problemen