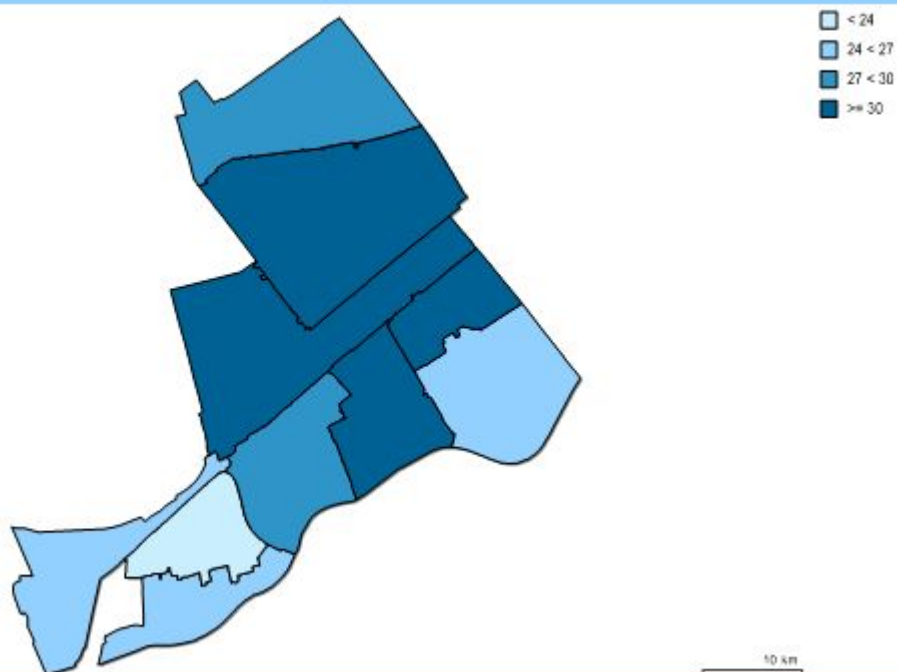


Actieplan aanpak woonoverlast

Overlast omwonenden komt voor in brt (volgens bew.), 2009
Wijken



Bron: Bewonersenquête

Versie: Definitief
Datum: 31 mei 2011

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Definitie, doel en sturing	5
1.1 De Capelse insteek	5
1.2 Definitie	5
1.3 Doel	6
1.4 Succesvolle samenwerking	7
1.5 Sturing	8
2. Aanpak Woonoverlast	9
2.1 Globale aanpak	9
2.2 Preventie	10
2.2.1 Werkwijze Screening	11
2.3 Aanpak bestaande overlastsituatie	13
2.3.1 Werkwijze	13
2.3.2 Wegen melding	14
2.3.3 Bepalen aanpak	15
2.3.4 Uitvoeren aanpak	16
2.3.5 Nazorg	18
Bijlage 1: Rollen en verantwoordelijkheden partners	19
Bijlage 2: Convenant Screening van aspirant-huurders op overlast	22
Bijlage 3: Convenant Gegevensuitwisseling zittende overlastgevers	32

Samenvatting

Stand van zaken woonoverlast in Capelle

Capelle is een goede gemeente om in te wonen; Capellenaren beoordelen hun buurt in het algemeen gemiddeld met een 7,¹

Toch geeft 3 op de 10 van hen aan in meer of minder mate overlast te ondervinden van omwonenden. Hierdoor wordt het woongenot verminderd en het primaire veiligheidsgevoel rondom de woning verlaagd. Deze cijfers staan haaks op de doelstelling om van Capelle aan den IJssel een aantrekkelijke woonstad te maken en bovendien de veiligste 50.000+ gemeente van de regio Rotterdam-Rijnmond. Onze veiligheidsaanpak richt zich daarom ondermeer ook specifiek op de woon- en leefomgeving .

Wat is woonoverlast?

Van woonoverlast is sprake als een individuele bewoner zich regelmatig of structureel zodanig gedraagt, dat deze persoon daarmee in ieder geval omwonenden in hun woongenot stoort en/of in hun vrijheid belemmert en daarnaast eventueel ook zichzelf schade toebrengt. Geluidsoverlast, bedreiging, hangen in de portiek, lastig vallen, burenruzie en overlastgevend gedrag van kinderen van burens, zijn hier voorbeelden van.

Waarom is het een probleem?

Uit de buurtmonitor van 2010 blijkt dat 3 op de 10 Capellenaren in meer of mindere mate last heeft van omwonenden. In totaal hebben dus 15.000 inwoners last van hun burens. Hoewel niet alle overlast even ernstig van aard is, toont het wel aan dat woonoverlast een serieus probleem is.

Wat willen we bereiken?

Het doel is om te bereiken dat gemiddeld niet meer dan twee van de tien bewoners in 2015 (20%) vinden dat overlast van omwonenden vaak of soms voorkomt. Met andere woorden 80% van de Capellenaren ervaart dan geen woonoverlast..Dit is een vermindering met 30% ten opzichte van '09. Daarbij streven we in de uitvoering ernaar om elke overlastsituatie binnen drie maanden na de eerste melding te beëindigen. Er zijn extreme gevallen waarbij dit niet haalbaar is; door de aanpak wordt het mogelijk om een onderbouwing te geven waarom situaties langer duren. Om dit te kunnen bereiken, willen we door een betere registratie en communicatie zicht krijgen op het aantal meldingen en de afhandeling daarvan, om zodoende te kunnen sturen op kwaliteit en tijdigheid van afhandeling van meldingen.

Sturing

Om te zorgen dat de doelstellingen worden bereikt en bewaakt is de sturing op het proces als volgt ingericht:

- **Strategische regie:** Wethouder Wonen is bestuurlijk verantwoordelijk voor de Aanpak Woonoverlast. In de Stuurgroep Veilig is het onderwerp Woonoverlast ondergebracht voor de strategische kwesties rondom woonoverlast. Zo zal ook de evaluatie van de Aanpak Woonoverlast ingebracht worden in de Stuurgroep Veilig. Voor dit onderwerp neemt ook Havensteder en de verantwoordelijke Zorg van de gemeente deel aan de vergadering van de Stuurgroep .
- **Operationele regie:** is ondergebracht bij de Veiligheidsregisseur. Deze heeft een Casusteam woonoverlast waarin de betrokken partners in de uitvoering deelnemen. De veiligheidsregisseur legt verantwoording af over voortgang en wijze van afhandeling aan de Wethouder Wonen.
- **Kwaliteitsbewaking en monitoring:** in de Werkgroep Veilig wordt de kwaliteit van de aanpak bewaakt. Knelpunten worden besproken en verbeterpunten doorgevoerd.

De aanpak woonoverlast

De aanpak woonoverlast bestaat uit Preventie en Aanpak bestaande overlastsituaties. In de fase Preventie is naast een goede communicatie, het screenen van aspirant huurders een instrument. In de fase Aanpak bestaande overlastsituaties is sprake van een escalatiemodel, informatie-uitwisseling en een integrale aanpak.

¹ Bron: Bewonersenquête Capelle aan den IJssel. Meetdatum: oktober 2009.

Screening aspirant huurders

Screening van aspirant-huurders blijkt in de praktijk een waardevolle toevoeging te zijn aan het palet van beheermaatregelen waarmee woonoverlast kan worden voorkomen. Hoewel het een bevoegdheid van de corporaties betreft, worden bij de besluitvorming over de toepassing van screening alle ketenpartners betrokken. Hiertoe wordt het convenant 'Screening van aspirant-huurders op woonoverlast' ondertekend dat als bijlage 2 bij dit actieplan is gevoegd.

Integrale aanpak

We proberen woonoverlast zoveel mogelijk te voorkomen en beginnende overlast in de kiem te smoren. Dit is een continu aandachtspunt voor alle partijen die betrokken zijn bij het beheer van woningen en woonomgeving. De partners in de aanpak van woonoverlast pakken deze overlast gezamenlijk aan. De gemeente neemt hierbij de regie op de aanpak. Havensteder, de Politie, Buurtbemiddeling, Lokaal Zorgnetwerk en een aantal diensten van de gemeente spelen een belangrijke rol in het behalen van de doelstelling door het nemen van hun eigen verantwoordelijkheid voor de oplossing van het probleem. De handhavinginstrumenten van gemeente, politie, en woningstichting worden daarmee gecombineerd tot één samenhangende, op de situatie toegesneden aanpak. De communicatie van deze aanpak naar belanghebbenden, in het bijzonder Capellenaren die woonoverlast ervaren, wordt via Publiekszaken, de politie en Havensteder ingevuld.

Escalatiemodel

In onze aanpak stellen we Capellenaren die overlast ervaren centraal. Zij hebben recht op ongestoord woongenot, moeten overlast gemakkelijk kunnen melden en daarbij kunnen rekenen op een serieuze behandeling. Waar we woonoverlast niet hebben kunnen voorkomen, bestrijden we dit met alle instrumenten die ons ter beschikking staan. Daarbij volgen we het zogenaamde 'escalatiemodel'. Concreet houdt dit in dat de sancties zwaarder worden naarmate de ernst en duur van de overlast toenemen. Onze inzet is er op gericht in een zo vroeg mogelijk stadium een gedragsverandering bij de overlastgever te bewerkstelligen en daarmee de woonoverlast zo snel mogelijk te beëindigen.

Gele en Rode Kaart

Als er sprake is van een nootore overlastgever, dan volgt de gele en rode kaart procedure. In het geval van een particuliere woning wordt door de gemeente een gele kaart uitgereikt op basis van bestuurlijke maatregelen die de burgemeester ter beschikking staan. In deze gele kaart wordt precies aangegeven waar de overlastgever zich aan moet houden om te kunnen voorkomen dat hij de rode kaart krijgt. Houdt hij zich niet aan de regels dan wordt hij zijn huis uitgezet. In het geval van een corporatiewoning, stuurt de woningstichting een waarschuwingsbrief aan de overlastgevende huurder en als er weer een overtreding plaatsvindt, dan gaat de corporatie naar de rechter om de huurovereenkomst te kunnen gaan ontbinden. In alle gevallen is dossiervorming erg belangrijk.

Informatie-uitwisseling

Goede informatie uitwisseling is een essentiële voorwaarde voor de aanpak van (vaak zware) overlastgevallen die vragen om een gecombineerde inspanning van de verschillende partijen. Daartoe wordt het convenant 'Gegevensuitwisseling bestrijden overlast zittende bewoners' afgesloten. Dit convenant is als bijlage 3 bij dit actieplan gevoegd. In dit convenant wordt geregeld dat gegevens van de politie door de woningstichting kunnen worden gebruikt, aanvullend op het eigen dossier voor de procedure voor het ontbinden van de huurovereenkomst.

Hoe borgen we deze aanpak?

Met deze aanpak neemt de Veiligheidsregisseur de regisserende rol voor de aanpak van woonoverlast, waarbij de partners de eigen verantwoordelijkheid houden. In dit actieplan worden de afspraken weergegeven die nodig zijn om te kunnen starten met de uitvoering van de integrale aanpak. Dit betekent niet dat alle woonoverlastsituaties in één keer zijn opgelost. De verwachting is dat, als er meer bekendheid wordt gegeven aan de aanpak, er sluimerende jarenlange situaties boven water komen en dat het aantal meldingen zal toenemen. Tegelijkertijd vraagt de aanpak ook een veranderende werkwijze van de professionals van de partners. Het kost tijd om hier een gestroomlijnd proces te krijgen, met vertrouwen in elkaar en flexibiliteit om te kunnen meebewegen met de benodigde oplossingen voor woonoverlastsituaties. De ingerichte sturing ondersteund dit proces.

Kort gezegd: de aanpak staat. Ervaringen uit de praktijk zullen zichtbaar maken waar nadere afspraken met partners nodig zijn. Bijstelling van de aanpak kan gaandeweg plaatsvinden. Aan de slag!

1. Definitie, doel en sturing

1.1. De Capelse insteek

Woonoverlast wordt in Capelle aan den IJssel onderkend als een serieus probleem. Woonoverlast maakt inbreuk op de persoonlijke levensfeer. Het is daarom belangrijk om deze problemen op te lossen om zodoende de leefbaarheid te verbeteren. In Capelle slaan daarom politie, Havensteder en de gemeente de handen ineen om te komen tot een effectieve preventie en aanpak van de woonoverlast. Met dit Actieplan wordt invulling gegeven aan het onderdeel “veilige woon- en leefomgeving” van het Integraal Veiligheidsbeleid 3 (IVB). De uitvoering van dit beleid moet leiden tot een situatie waarin niet meer dan 20% van de Capellenaren vaak of soms overlast van omwonenden ervaart. Wij voeren de regie op deze aanpak, zetten zo nodig diverse middelen in (zoals bestuursrechtelijke handhaving en inzet stadsmariniers), maar bovenal doen we dat in gezamenlijkheid met onze partners.

Om te komen tot zoveel mogelijk uniformiteit en eenduidige afspraken, is hierbij is gebruik gemaakt van de Rotterdamse aanpak Woonoverlast. De convenanten die zijn opgesteld voor Rotterdam met de Politie Regio Rijnmond en de woningstichting Havensteder worden gebruikt om de gegevensuitwisseling mogelijk te maken. Dit Actieplan is een vertaling van de Rotterdamse aanpak naar de Capelse situatie, met medeneming van de ervaringen van Rotterdam in de loop van de tijd. Op deze wijze is het mogelijk om in korte tijd een grote stap te maken in de invulling van de aanpak van woonoverlast.

Met deze aanpak neemt de gemeente de regisserende rol voor de aanpak van woonoverlast, waarbij de partners de eigen verantwoordelijkheid houden. In dit actieplan worden de afspraken weergegeven die nodig zijn om te kunnen starten met de uitvoering van de integrale aanpak. Dit betekent niet dat alle woonoverlastsituaties in één keer zijn opgelost. De verwachting is dat, als er meer bekendheid wordt gegeven aan de aanpak, er sluimerende jarenlange situaties boven water komen en dat het aantal meldingen zal toenemen. Tegelijkertijd vraagt de aanpak ook een veranderende werkwijze van de professionals van de partners. Het kost tijd om hier een gestroomlijnd proces te krijgen, met vertrouwen in elkaar en flexibiliteit om te kunnen meebewegen met de benodigde oplossingen voor woonoverlastsituaties. Een ander aspect is dat de rol van de Stadsmarinier in dit plan nog niet is meegenomen en benoemd.

1.2 Definitie woonoverlast

Van woonoverlast is sprake als een individuele bewoner zich regelmatig of structureel zodanig gedraagt, dat hij of zij daarmee in ieder geval omwonenden in hun woongenot stoort en/of in hun vrijheid belemmert en daarnaast eventueel ook zichzelf schade toebrengt. Niet alle vormen van overlast vallen binnen dit kader. Uitgangspunt is dat er een directe relatie is met de woonsituatie van de betrokkenen en dat de overlast dus in de woning of in de directe omgeving daarvan ervaren wordt. Onderstaande figuur geeft weer welke gedragingen hier in elk geval onder vallen.

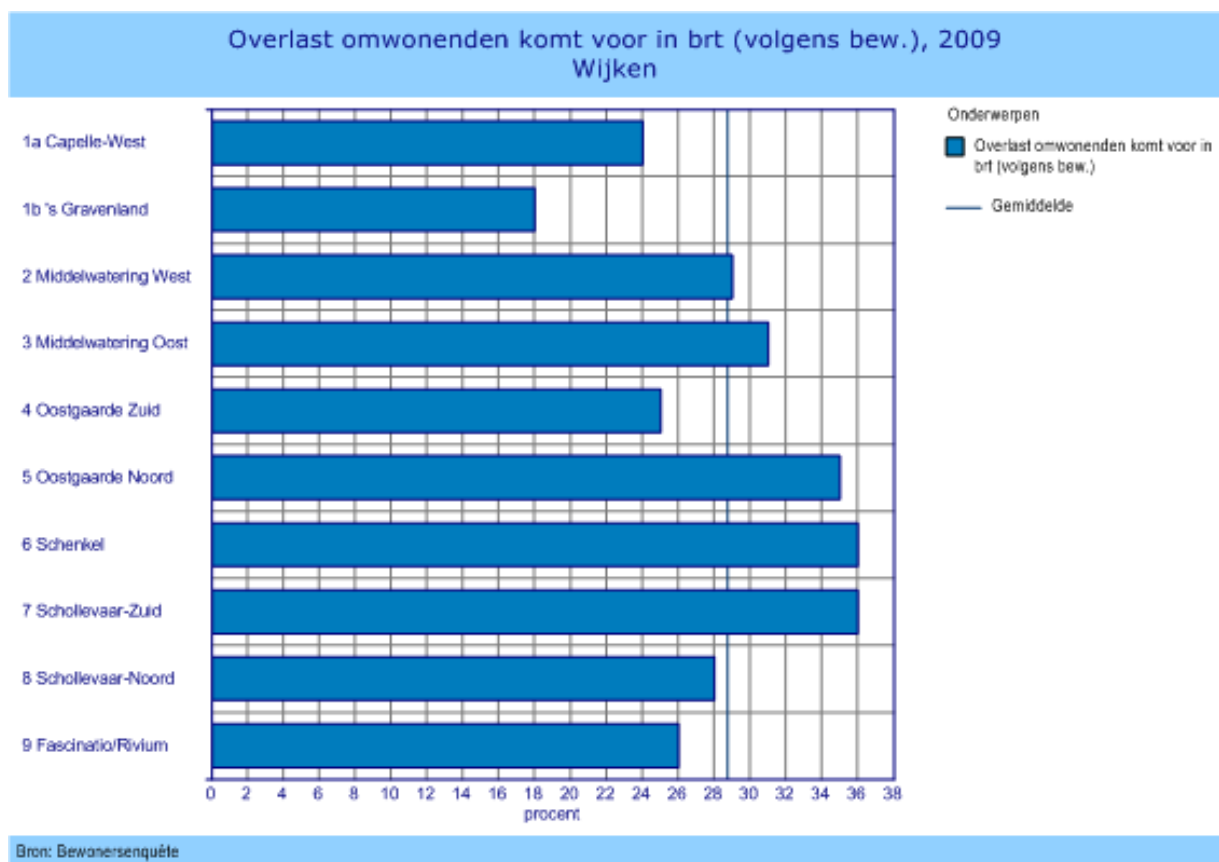


Figuur 1: vormen van overlast

1.3 Doel

Dit actieplan is er op gericht om woonoverlast in Capelle waar mogelijk te voorkomen en waar nodig te bestrijden. We sluiten daarbij aan bij de landelijke doelstelling om het aantal overlastsituaties met tenminste 25% te verminderen. We houden er rekening mee dat onze aanpak in eerste instantie zal leiden tot een stijging van het aantal overlastmeldingen. Een eerste inventarisatie leert, dat niet exact is aan te geven hoeveel woonoverlastsituaties en – meldingen er zijn, omdat er geen goede registratie voorhanden is.

Voor de doelstelling stellen we daarom nu niet het aantal klachten, maar de beleving van de problematiek door bewoners centraal. Als vertrekpunt nemen we de resultaten uit de Buurtmonitor 2010 "Overlast omwonenden". Hieruit blijkt dat gemiddeld drie van de tien bewoners (29%) vinden dat overlast van omwonenden vaak of soms voorkomt. Absoluut gezien zijn dat ongeveer 15.000 inwoners (2009).

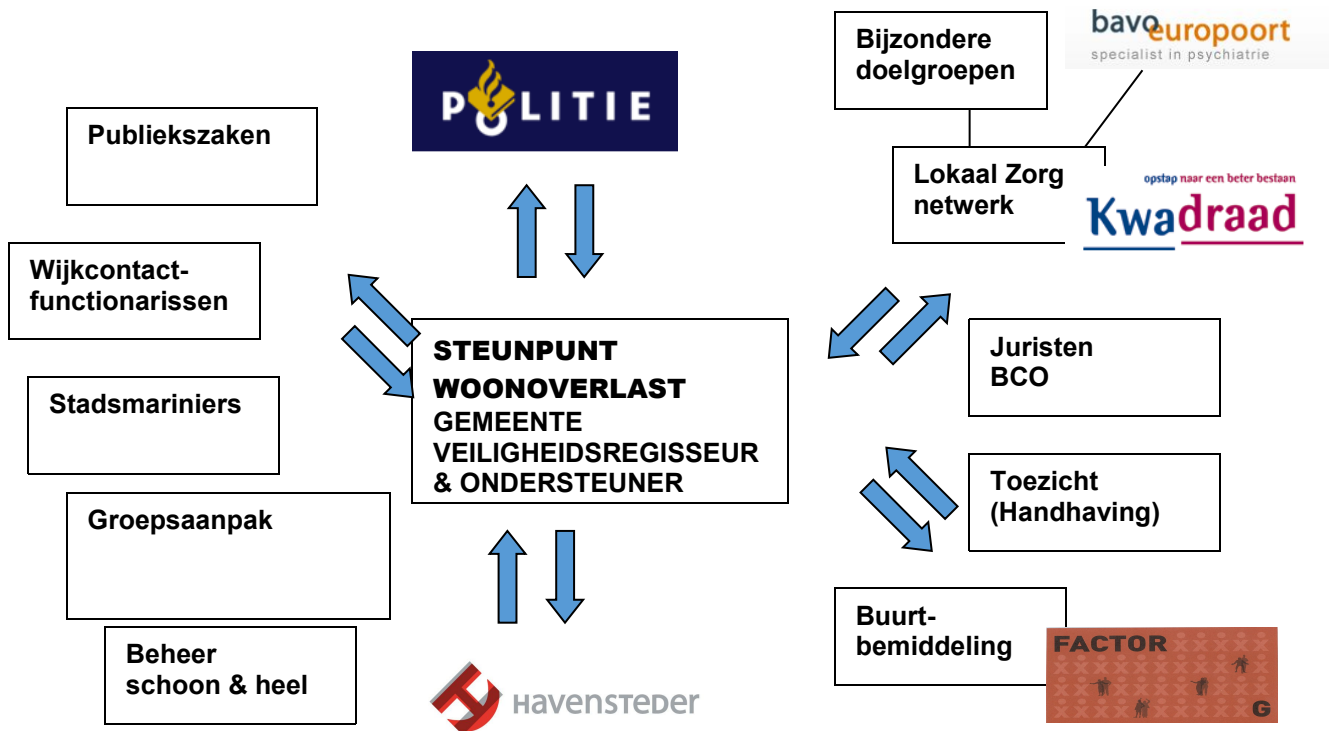


Gemiddeld vinden 3 op de 10 bewoners dat woonoverlast voorkomt. Dit moet worden verminderd met 25%. Het doel is om te bereiken dat gemiddeld twee van de tien bewoners in 2015 (20%) vinden dat overlast van omwonenden vaak of soms voorkomt. Dit moet blijken uit de Buurtmonitor.

Daarbij streven we in de uitvoering ernaar om elke overlastsituatie binnen drie maanden na de eerste melding te beëindigen. Er zijn extreme gevallen waarbij dit niet haalbaar is; door de aanpak wordt het mogelijk om een onderbouwing te geven waarom situaties langer duren. Om dit te kunnen bereiken, willen we door een betere registratie en communicatie zicht krijgen op het aantal meldingen en de afhandeling daarvan, om zodoende te kunnen sturen op kwaliteit en tijdigheid van afhandeling van meldingen.

1.4 Succesvolle samenwerking

Succesvolle samenwerking vereist dat elke ketenpartner zich bewust is van de eigen verantwoordelijkheid en de bijdrage die van daaruit kan worden geleverd aan het verminderen van de woonoverlast. Het vraagt ook van de partners dat ze weten waar hun grenzen liggen en welke andere partners zij kunnen inschakelen bij meldingen die te complex zijn om zelf af te handelen. Het uitgangspunt is dat iedere partner de eigen verantwoordelijkheid neemt in het oplossen van de woonoverlast. Daar waar de oplossing de inzet van meerdere personen vraagt, vindt de gezamenlijke aanpak plaats. In bijlage 1 zijn de rollen en verantwoordelijkheden uitgewerkt.



Om deze samenwerking effectief te laten zijn, is het belangrijk dat goede communicatie en heldere sturings- en verantwoordingslijnen zijn vastgesteld.

1.5 Sturing

Bij de aanpak van woonoverlast zijn vele partners betrokken, die elk vanuit de eigen verantwoordelijkheid en taakstelling hun bijdrage leveren. Omdat het hier gaat om een integrale aanpak is niet één afdeling of partner verantwoordelijk voor de oplossing van het probleem, maar is het een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Om te zorgen dat een situatie van woonoverlast ook daadwerkelijk wordt aangepakt is het belangrijk om duidelijke sturings- en verantwoordingslijnen vast te stellen. Hiermee wordt voorkomen dat partners naar elkaar gaan wijzen en er aan de casus niets gebeurt.

Strategische sturing en verantwoording

Met dit Actieplan wordt invulling gegeven aan de aanpak van woonoverlast als onderdeel van het Integraal Veiligheidsbeleid 2011-2014. De strategische sturing van het Veiligheidsbeleid maakt onderdeel uit van de Stuurgroep Veiligheid. Wethouder Wonen J. Eerdmans heeft woonoverlast in zijn portefeuille. Ook kent de aanpak de medeverantwoordelijkheid van de woningstichting Havensteder en de politie.

De strategische sturing maakt onderdeel uit van de Stuurgroep Veilig, waarbij wethouder Wonen het agendapunt Woonoverlast voor zijn rekening neemt. Indien het onderwerp dit vraagt, kan ook Havensteder of de verantwoordelijke vanuit de zorg (gemeente) deelnemen aan dit agendapunt. De politie neemt al deel aan deze stuurgroep. De verantwoording over de uitvoering wordt door de veiligheidsregisseur gedaan aan de wethouder Wonen.

Operationele sturing

Om te zorgen dat woonoverlastsituaties ook daadwerkelijk worden opgelost is het van belang dat de regieverantwoordelijkheid is belegd bij de gemeente. De veiligheidsregisseur heeft deze rol. De verantwoordelijkheden zijn het verzamelen van informatie rondom een melding, het uitzetten van acties, het bepalen van een plan van aanpak met de partners en het bewaken en monitoren van de doorlooptijden. Administratieve taken zijn hierbij relevant om de voortgang te bewaken.

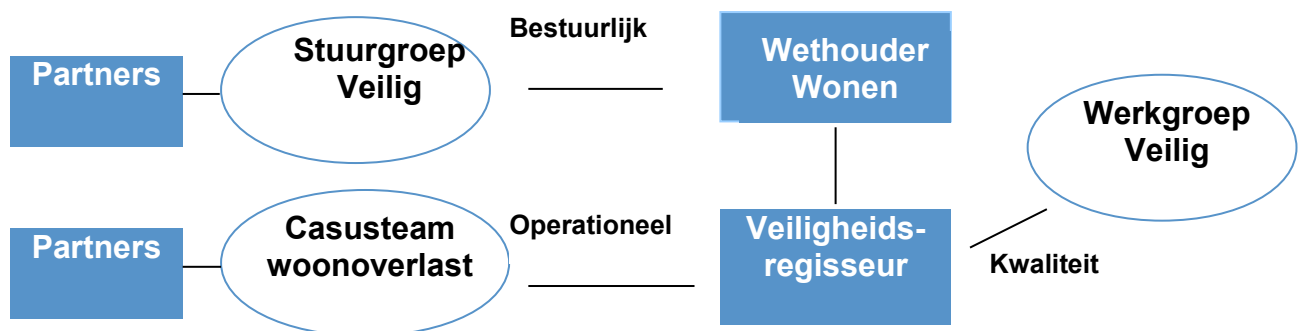
Casusteam woonoverlast

De directe contacten tussen de veiligheidsregisseur, de woonconsulenten van Havensteder, de buurtagenten, de LZN-coördinator lopen via flexibele en snelle lijnen. Van belang is dat iedereen zijn/haar afspraken nakomt binnen de afgesproken tijd en terugkoppeling geeft.

Onder voorzitterschap van de veiligheidsregisseur vindt periodiek (in beginsel eens per maand) een casuoverleg Woonoverlast plaats. In dit overleg worden op hoofdlijnen alle overlastsituaties doorgenomen, gecontroleerd of de gemaakte afspraken zijn nagekomen en of er nieuwe afspraken moeten worden gemaakt om de situaties op te lossen.

Kwaliteitsbewaking

De integrale aanpak vraagt goede samenwerking tussen de gemeente, Havensteder, de politie en de zorg. Indien er structureel knelpunten zijn in de uitvoering, bijvoorbeeld omdat één van de partners zijn rol niet goed oppakt, dan wordt dit in eerste instantie besproken in de werkgroep Veilig en worden afspraken gemaakt over hoe het knelpunt wordt opgelost. Mocht blijken dat het probleem niet kan worden opgelost in de werkgroep Veilig dan wordt dit geëscaleerd naar de Stuurgroep Veilig via de wethouder Wonen.



De werkgroep Veilig bewaakt de kwaliteit en de monitoring van het proces woonoverlast en onderneemt actie indien nodig.

2. Aanpak Woonoverlast

2.1 Globale aanpak

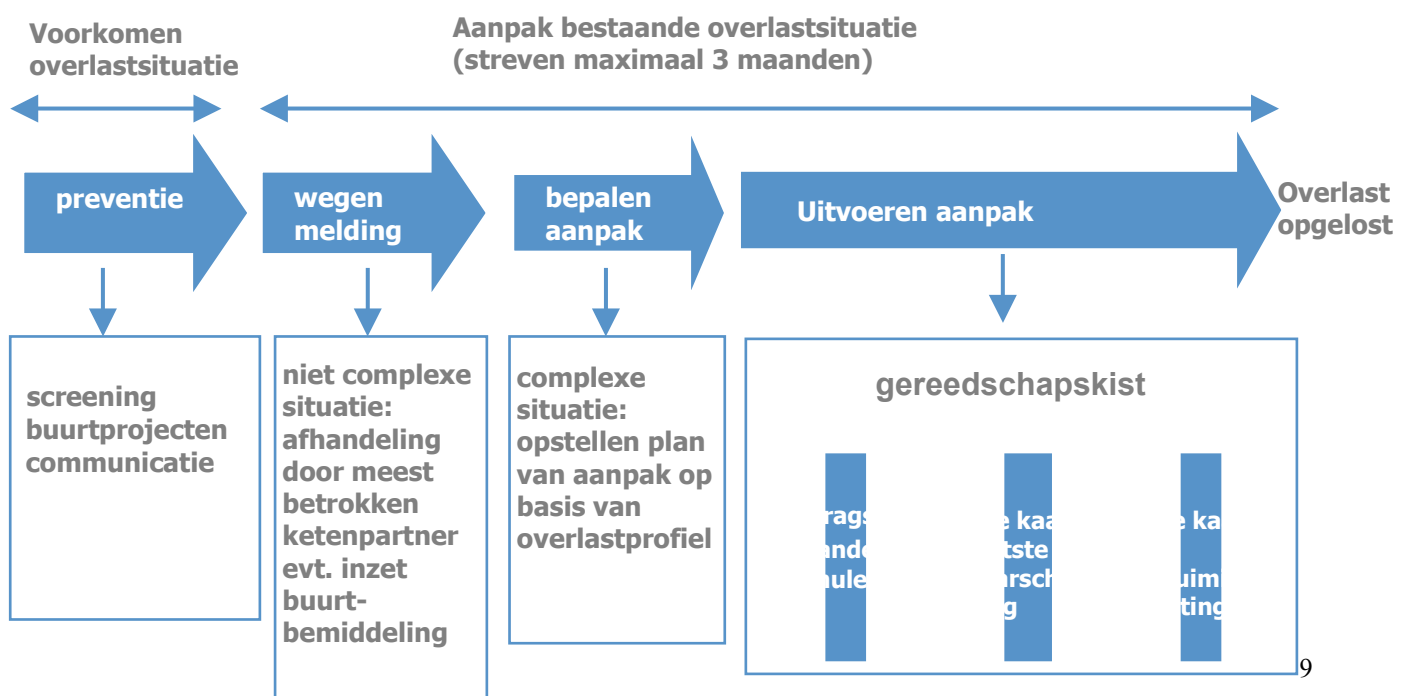
De kernpunten van de aanpak zijn:

- Escalatiemodel
- Informatie-uitwisseling
- Integrale aanpak

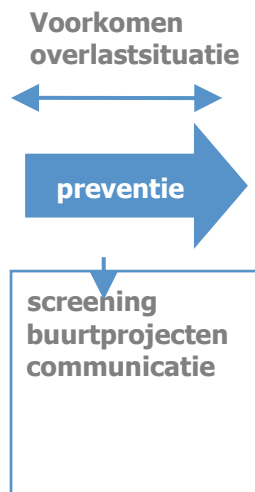
In het escalatiemodel is vervat dat de instrumenten die we inzetten zwaarder worden naarmate de overlast ernstiger is en/of langer duurt. Uiterste consequentie is dat de overlastgever op straat komt te staan of eventueel gedwongen wordt opgenomen. Hoewel we hier nadrukkelijk niet naar streven, accepteren we dat dit het gevolg kan zijn van een hardnekkig weigeren of onvermogen van de overlastgever om zijn of haar gedrag te veranderen. Het woongenot van degenen die overlast ervaren moet immers in alle gevallen voorop staan en beëindiging van de overlastsituatie is dan het primaire doel. De focus ligt daarom op preventie en gedragsverandering bij de overlastgever in een zo vroeg mogelijk stadium van de overlast.

Om deze aanpak te kunnen laten werken, moet worden voldaan aan een aantal randvoorwaarden voor registratie en informatie uitwisseling. In hoofdstuk 3 en 4 gaan we daar dieper op in. In deze hoofdstukken geven we ook aan hoe we het voorkomen en bestrijden van woonoverlast willen borgen in de organisatie. De integrale aanpak, waarbij relevante partners gezamenlijk werken aan de oplossing van het probleem leidt tot versterking van de doorzettingsmacht in multiprobleem overlastsituaties.

Het proces “aanpakken woonoverlast” begint met preventie en eindigt in het uiterste geval met ontruiming van de woning. De inzet is echter om het niet zover te laten komen en de overlast zo snel mogelijk te beëindigen door de inzet van de juiste instrumenten. In de meeste gevallen zal het dan ook niet nodig zijn om alle stappen van het proces te doorlopen. Een overlastmelding blijft wel altijd bestaan, ook als de overlast is beëindigd of de overlastgever -al dan niet gedwongen- is vertrokken. Op een later moment kunnen deze gegevens dan mogelijk nog een rol spelen bij screening van aspirant-huurlers of een snelle aanpak van nieuwe overlastsituaties. De aanpak van woonoverlast wordt samengevat in onderstaand schema. In bepaalde gevallen zal er niet alleen binnen de keten woonoverlast maar ook tussen verschillende ketens worden samengewerkt. Dit is bijvoorbeeld aan de orde als de overlastgever zorgbehoevend is, zich met criminele activiteiten bezighoudt of als de huisvesting van kinderen in het geding komt. De aanpak van woonoverlast is daarmee een vraagstuk dat een groot beroep doet op het vermogen tot samenwerking van de betrokken organisaties. In de volgende paragrafen worden de stappen toegelicht.



2.2 Preventie



Preventie

De eerste stap in de aanpak van woonoverlast is te voorkomen dat er overlast ontstaat. Deze stap begint op het moment dat geïnteresseerden zich melden voor een vrijkomende woning en eindigt als bewoners zijn geïnformeerd over wat zij kunnen doen om woonoverlast te voorkomen. Het accent ligt in deze fase vooral op bewustwording. Het doel is dat bewoners weten wat zij zelf kunnen doen om woonoverlast te voorkomen en welke stappen zij kunnen ondernemen als ze overlast van anderen ervaren. Voorlichting en het maken van vrijwillige afspraken zijn in deze fase dan ook de belangrijkste instrumenten. Alle partijen hebben hier een rol in.

Kennismaking

Wanneer burens regelmatig contact onderhouden, wordt het makkelijker om elkaar aan te spreken op ongewenst gedrag en afspraken te maken over de onderlinge omgang. Ook buurtagenten en toezichthouders van bijvoorbeeld de woningstichting kunnen hier een rol bij spelen.

Informatie en advies

De ketenpartners informeren bewoners over hun rechten en plichten en geven advies over wat bewoners kunnen doen om overlast te voorkomen. Dit draagt er toe bij dat bewoners zich er van bewust worden dat zij mogelijk overlast veroorzaken en welke gevolgen dit kan hebben. Ook leren zij elkaar hier op een nette manier op aan te spreken.

Informatie van de gemeente Capelle aan den IJssel en de woningstichting is te vinden in een folder: "Woonoverlast, wat nu?". In deze folder worden burgers geïnformeerd over de wijze waarop ze meldingen woonoverlast kunnen doen en wat de aanpak woonoverlast inhoudt. Deze folder wordt huis-aan-huis verspreid worden om het bewustzijn van de mogelijkheid tot melden te vergroten.

Ook is informatie beschikbaar op www.capelleaandenijssel.nl. Burgers kunnen hier informatie vinden over de aanpak woonoverlast en hoe ze overlast van omwonenden kunnen melden. Het telefoonnummer en het internetformulier zijn te vinden op de website. Publiekszaken verzorgt deze communicatie.

Screening van aspirant-huurders

Complexen, straten of buurten die (bijvoorbeeld als gevolg van eerdere overlast) kwetsbaar zijn voor leefbaarheidsproblemen kunnen worden aangewezen als screeningsgebied. Wanneer een corporatiewoning in dit gebied te huur wordt aangeboden, wordt de aspiranthuurder eerst gescreend voordat deze een huurcontract krijgt aangeboden. Als blijkt dat deze persoon al eerder overlast heeft veroorzaakt, gaat de woning naar een andere kandidaat. In paragraaf 2.2.1 en in Bijlage 2 wordt de Screening nader toegelicht.

2.2.1 Werkwijze en organisatie screening

Werkwijze

Bij screening van aspirant-huurders blijven de gebruikelijke regels voor woningtoewijzing van kracht. De kandidaat die op grond van deze regels op de eerste plaats eindigt, krijgt echter pas een huurcontract aangeboden nadat is vastgesteld dat hijzelf en eventuele medebewoners niet als overlastgever geregistreerd staan. Is dat wel het geval, dan wordt de procedure herhaald voor de volgende kandidaat op de lijst. De screening wordt formeel uitgevoerd door de burgemeester en feitelijk door de politie. De communicatie met de kandidaat verloopt in principe via de corporatie. De screening kan alleen doorgang vinden als de aspirant-huurder daarmee instemt. Is dat niet het geval, dan wordt de toewijzingsprocedure beëindigd. Naar verwachting zal dat in de praktijk echter niet vaak voorkomen. Bij de aanbieding van de woning in de (digitale) woonkrant wordt namelijk al aangegeven dat screening van toepassing is. De ervaring leert dat kandidaten die iets te vrezen hebben dan vaak al niet meer reageren. De uitgewisselde informatie is uiteraard vertrouwelijk en de resultaten van de screening blijven slechts een maand bewaard.

Het aanbieden van een huurcontract aan een aspiranthuurder is een privaatrechtelijke aangelegenheid. De corporaties geven in eerste instantie zelf aan in welke gebieden zij screening willen toepassen en gedurende welke periode. Indicatoren die daarbij meewegen zijn de scores van het desbetreffende gebied op de veiligheidsindex, de sociale index en de buurtsignalering. In Capelle kan gebruikt gemaakt worden van de buurtmonitor waar veel indicatoren te vinden zijn. De uiteindelijke besluitvorming over toepassing van screening vindt plaats in samenspraak met politie en gemeente. Het privaatrechtelijke karakter van de huurovereenkomst heeft ook tot gevolg dat de corporaties niet verplicht zijn het advies van de burgemeester op te volgen.

In het convenant is wel opgenomen dat de corporaties de burgemeester op de hoogte stellen als zij ondanks een negatief advies toch een woning in de aangewezen gebieden aan de gescreende huurder toewijzen, en dat zij daarbij ook aangeven op welke gronden zij deze beslissing hebben genomen.

De procedure:

- Stap 1: In de woonkrant geeft de woningstichting bij de woningen in de gebieden die vallen onder het convenant aan dat screening van hoofd- en medebewoners zal plaatsvinden alvorens tot verhuur over te gaan.
- Stap 2: De bewoner die als eerste op de lijst staat krijgt een aanbiedingsbrief, waarin staat dat, nadat geadresseerde aangegeven heeft de woning te willen accepteren, er eerst een screening plaats vindt van hoofd- en medebewoners, voordat daadwerkelijk tot verhuur zal worden overgegaan. Aangegeven wordt dat de aspirantbewoner niet verplicht is hieraan medewerking te verlenen, maar dat verhuur van de woning dan ook geen doorgang zal vinden.
- Stap 3: Na acceptatie van de woning door de aspiranthuurder neemt de woningstichting de persoonlijke gegevens (naam, adres, woonplaats, geboorteplaats en datum) van de aspirant-huurder en zijn huisgenoten op en geeft deze door aan het Gemeentelijk Steunpunt Woonoverlast.
- Stap 4: De veiligheidsregisseur van het Gemeentelijk Steunpunt Woonoverlast geeft de door Havensteder aangeleverde gegevens door aan de infodesk van de dienst RIO van de Regiopolitie Rotterdam Rijnmond. Hij kan tevens andere partners verzoeken hem relevante informatie over de aspirant-huurder te verstrekken.
- Stap 5: Binnen 24 uur geven het RIO en de andere partners de relevante informatie door aan de veiligheidsregisseur.
- Stap 6: De veiligheidsregisseur toetst de gegevens aan de criteria genoemd in het Convenant Screening van aspirant-huurders op overlast en geeft de woningstichting per mail door wat zijn advies is (zie onderstaand stoplichtmodel). Bij twijfel overlegt de veiligheidsregisseur met de stadsmarinier.
- Stap 7: De woningstichting neemt een besluit en deelt dit mee aan de aanvrager. Bij afwijzing wordt de aanvrager gewezen op de mogelijkheid hierover een gesprek aan te gaan met de veiligheidsregisseur.
- Stap 8: Gegevens van aanvragers worden in ieder geval na een maand, gerekend vanaf het moment van aanvraag bij de woningstichting, vernietigd. Er worden geen persoonlijke gegevens uit de Politiebestanden van aanvragers overgedragen aan derden, waaronder de woningstichting. De veiligheidsregisseur hanteert het zogenaamde "stoplichtmodel":

Rood:

advies is: weigeren op basis van de politiegegevens, gerelateerd aan de criteria zoals opgesteld in het Convenant.

Oranje:

advies is: twijfel, te overwegen is om de aspirant-huurder het voordeel van de twijfel te gunnen en bijvoorbeeld een korte huurovereenkomst met bijzondere bepalingen aan te bieden.

Groen:

advies is: geen probleem, aanvraag kan worden gehonoreerd.

De veiligheidsregisseur geeft slechts een advies aan de woningstichting. De woningstichting is niet verplicht dit advies op te volgen; dan dient dit wel beargumenteerd aan de burgemeester te worden.

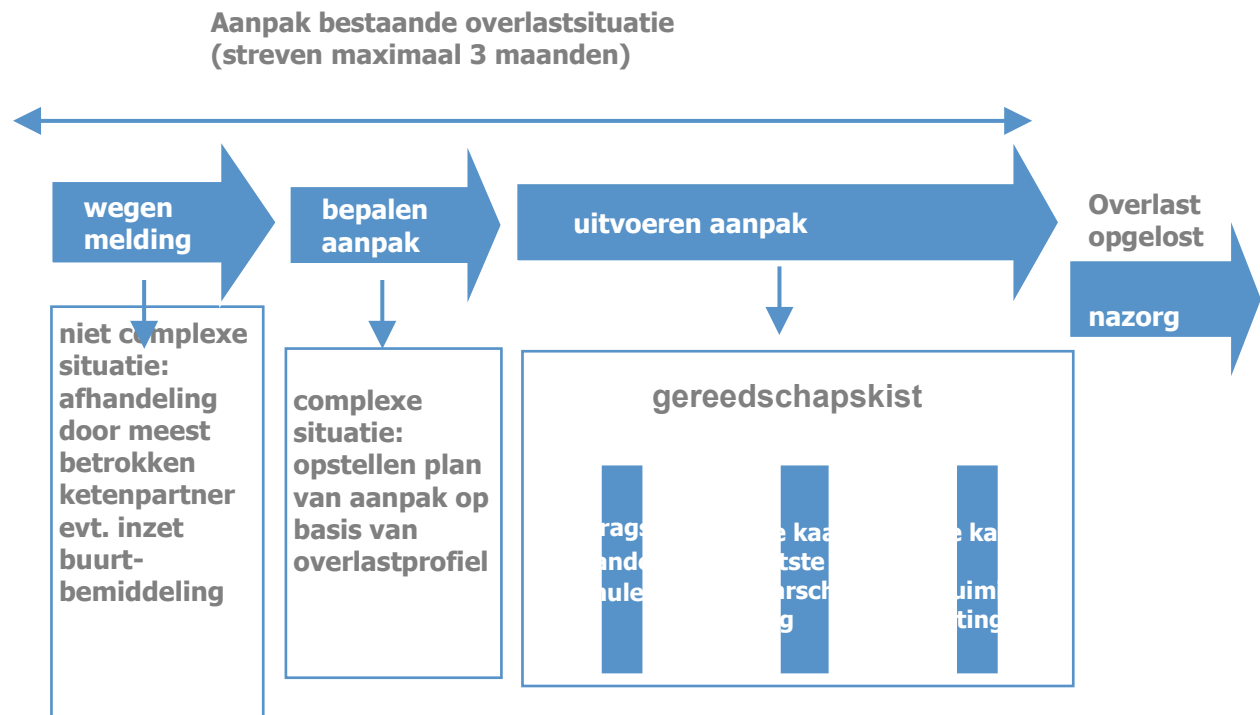
De organisatie

Zowel bij de gemeente als de politie en de woningstichting worden mensen aangesteld die belast zijn met de uitvoering van het instrument "screening van aspiranthuurders op overlast". De gemeente (Veiligheidsregisseur) vervult een spilfunctie. Zij ontvangt de gegevens van de woningstichting over de te screenen personen, geeft deze gegevens vervolgens door aan de politie en na screening door de politie geeft de gemeente ook weer terugkoppeling aan de woningstichting.

Zowel de gemeente als de politie werken met een één-loketfunctie. Havensteder die het convenant heeft ondertekend, de geweigerde aspirant-huurders en de politie maken gebruik van het Steunpunt Woonoverlast van de gemeente, waar de screening plaatsvindt. Dit steunpunt wordt bemenst door één medewerker en de veiligheidsregisseur. De politiegegevens worden verstrekt aan de burgemeester van de gemeente Capelle aan den IJssel. De Veiligheidsregisseur is gemandateerd namens de burgemeester de gegevens in ontvangst te nemen. De gegevens worden digitaal aangeleverd via nader te bepalen mailadres.

2.3 Aanpak Zittende overlastgevers

2.3.1 Werkwijze aanpak zittende overlastgevers



De Rotterdamse cijfers: een voorbeeld

Doelstelling

In de enquête voor de veiligheidsindex 2008 zegt 8% van de Rotterdammers 'vaak' last te hebben van overlast van omwonenden. Dat zijn ongeveer 49.000 mensen. 26% zegt 'soms' overlast te ervaren. Dat zijn ongeveer 159.250 personen. In totaal hebben ruim 200.000 Rotterdammers dus in meer of minder mate last van omwonenden. Hoewel dit cijfer wel moet worden gerelativeerd (niet alle overlast is even ernstig van aard), toont het aan dat woonoverlast een serieus probleem is.

Wat wil Rotterdam bereiken?

Uiterlijk in 2014 moet het aantal mensen dat zegt 'vaak' overlast te ervaren met 25% zijn afgenomen van 49.000 tot maximaal 36.650 personen. Verder streven we ernaar dat elke overlastsituatie binnen drie maanden wordt beëindigd.

Resultaten 2010 Rotterdam

Van de 629 woonoverlastmeldingen die bij de gemeente Rotterdam binnen zijn gekomen, zijn er 478 afgehandeld door de samenwerking van deelgemeentelijke overlastcoördinatoren, politie, woningcorporaties en Steunpunt Woonoverlast. Dit is meer dan de doelstelling van 25 %.

Van de 478 afgehandelde meldingen is 72% binnen de termijn van 3 maanden daadwerkelijk opgelost.

Er zijn in 2010 10 "rode kaarten" uitgereikt en 7 "gele kaarten". Bij 2 casussen wordt geïnventariseerd of er voldoende dossier is voor rode kaart. In 3 gevallen wordt een gele kaart overwogen. In 7 gevallen is overgegaan tot verkoop van het pand (door de bank). In 5 gevallen heeft –voor zover bekend- de woningcorporatie de huurovereenkomst ontbonden. In 3 gevallen is een procedure door de woningcorporatie in voorbereiding. In één geval is een dwangsom verbeurd. In één geval is iemand onder de hoede van de zorg gebracht; in een ander geval is RM verleend.

2.3.2. Wegen Melding: Ontvangst meldingen

Ontvangst meldingen

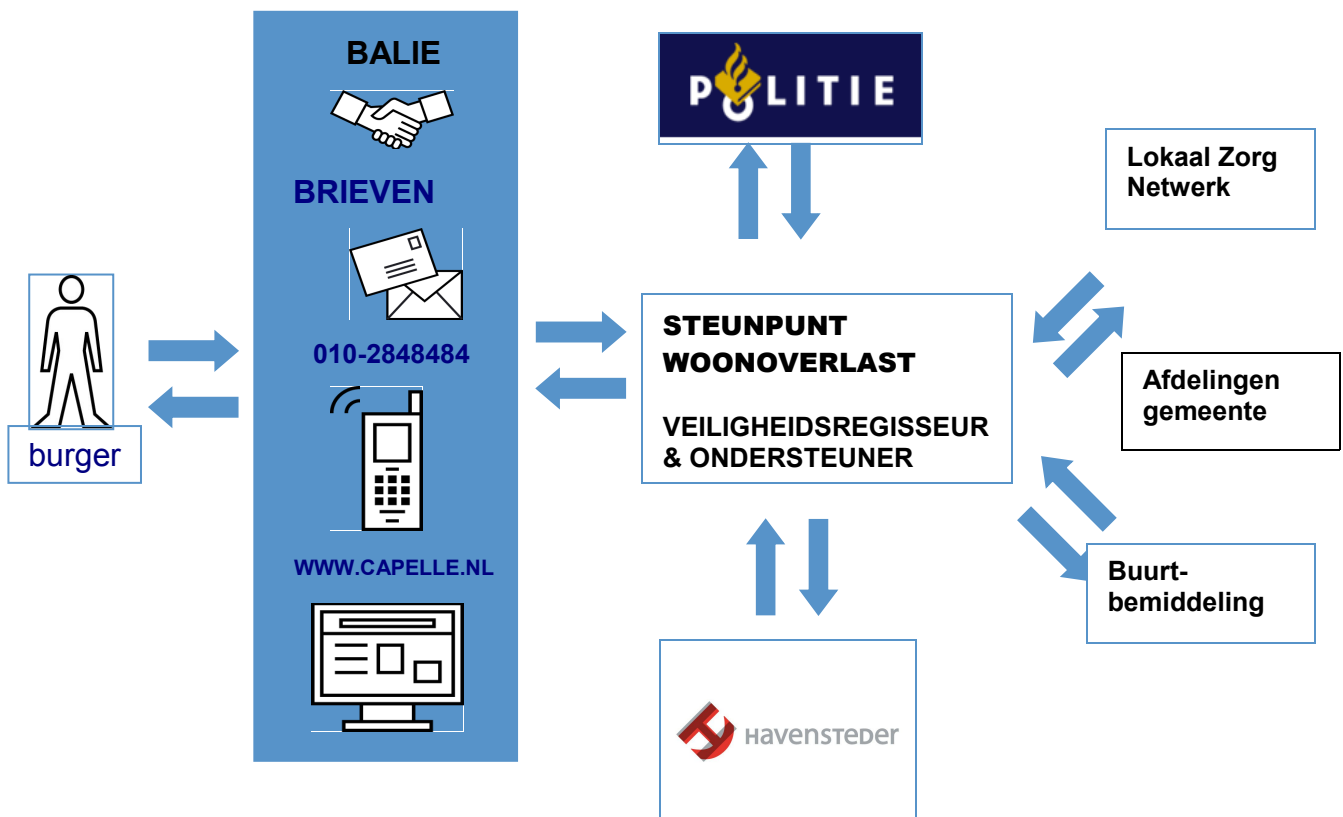
Als er ondanks alle preventieve maatregelen toch woonoverlast wordt gemeld, treedt de repressieve kant van de aanpak in werking. Burgers kunnen woonoverlast overal melden: bij de politie, (deel)gemeente of woningstichting, maar bijvoorbeeld ook bij zorginstellingen of welzijnsorganisaties. Als het kan, handelt de ontvanger van de melding deze zelf af. Alleen wanneer de oplossing van het probleem om samenwerking van meerdere ketenpartners vraagt, wordt de gemeente (steunpunt woonoverlast) ingeschakeld.

Huidige situatie

In de huidige situatie doen burgers meldingen woonoverlast naar de politie en naar de woningstichting. Ook komen er brieven binnen bij wethouders en burgemeester. Zo komen meldingen op verschillende plaatsen in de gemeente binnen en is er geen gestructureerde wijze waarop de afhandeling van dit soort meldingen plaatsvindt.

Meldingen woonoverlast: telefonie, balie en internet

Burgers kunnen hun woonoverlast telefonisch melden bij de gemeente. Hiervoor kunnen zij het gemeentelijk meldnummer 010-284 84 84 bellen tussen 8.00 tot 17.00 uur van maandag tot en met vrijdag. Dit is tevens het nummer waar meldingen buitenruimte kunnen worden gedaan. Ook kunnen ze via de balie en via een internetformulier meldingen woonoverlast doen. Publiekszaken is verantwoordelijk voor de inname en registratie van de meldingen. De afhandeling wordt vervolgens gedaan door de ondersteuning van de Veiligheidsregisseur. De terugkoppeling van de status naar Publiekszaken, zodat deze de melder op de hoogte kan stellen, indien gewenst, gebeurt door de ondersteuner van de veiligheidsregisseur.



2.3.3 Bepalen aanpak

De gemeentelijke Veiligheidsregisseur ontvangt meldingen van:

- partners
- van burgers via 010-2848688 of 14010
- het digitale overlastformulier
- brieven van burgers aan burgemeester en wethouders
- stadsmariniers
- wijkcontactfunctionarissen
- collega's bij de gemeente.

De meldingen die binnenkomen, worden vastgelegd en bewaakt in het meldingensysteem. De gemeente kan met dit systeem de status van de meldingen bewaken en bijhouden.

Bij een melding van woonoverlast worden door de ontvanger de volgende gegevens geregistreerd:

- naam en adres van de melder;
- of deze terugkoppeling wenst van wat er met de melding is gebeurd en zo ja, waar de melder dan kan worden bereikt;
- de adresgegevens van het pand waar de melding betrekking op heeft;
- de eventuele personalia en kenmerken van de overlastgever, indien bij de melder bekend;
- de aard, duur en ernst van de overlast.

Bepalen plan van aanpak

De Veiligheidsregisseur van de gemeente bepaalt de aanpak in samenspraak met de partners. Dit is in elk geval aan de orde als blijkt dat de overlastgever zorg of begeleiding nodig heeft. Om de melding het juiste gewicht te kunnen geven, doet de Veiligheidsregisseur zonedig verder onderzoek. Hij vraagt bij de ketenpartners na of de overlastsituatie bekend is en welke acties al eerder op de situatie zijn gezet. Bij overlast in een particuliere woning kan de verhuurder of Vereniging van Eigenaren worden geactiveerd. Ook afstemming met het Lokale Zorgnetwerk (LZn) kan relevant zijn.

Als de Veiligheidsregisseur voldoende zicht heeft op de overlastsituatie, kan hij in afstemming met de partners bepalen welke stappen ondernomen moeten worden en een plan van aanpak opstellen. Het plan van aanpak is een set van afspraken, die worden gemaakt met de partners om de overlast te verhelpen. Ook wordt afgesproken wanneer de actie gereed moet zijn en wat er gebeurt als dit niet tot resultaat heeft geleid. Tenslotte wordt in het plan van aanpak vastgelegd hoe de melder en eventueel de eigenaar worden geïnformeerd en wie dat doet.

Om een effectief plan van aanpak te kunnen opstellen, moet allereerst worden bepaald welk overlastprofiel op de situatie van toepassing is. De overlastprofielen geven richting aan de oplossing van het probleem. Ze geven aan welke partners bij de aanpak moeten worden betrokken en welke instrumenten er kunnen worden ingezet.

Dossiervorming

Zorgvuldige dossiervorming is een essentiële voorwaarde om woonoverlast doeltreffend te kunnen bestrijden. Naarmate de overlast erger is en de sancties zwaarder, worden er hogere eisen gesteld aan de kwaliteit van het dossier. Zo wordt de gele kaart pas uitgedeeld als duidelijk is dat ontruiming van de woning juridisch haalbaar is.

In alle gevallen is het raadzaam om de contacten met melder, overlastgever en omwonenden van meet af aan zorgvuldig te registreren. Wanneer het in een later stadium nodig blijkt om (ten behoeve van een gele of rode kaart) informatie van verschillende organisaties samen te voegen, zijn alle ketenpartners hier goed op voorbereid. Ter bescherming van de privacy van de betrokkenen worden informatie en documenten pas uitgewisseld als dit echt noodzakelijk is om de aanpak van de overlastsituatie te kunnen doorzetten. Bij lichtere en/of kortdurende overlastsituaties zal dit normaal gesproken niet nodig zijn en kan worden volstaan met mondelinge uitwisseling van informatie.

Om te zorgen dat de dossiervorming goed plaatsvindt, is het belangrijk dat relevante gegevens met elkaar worden gedeeld. Hiervoor is het Convenant Gegevensuitwisseling zittende bewoners beschikbaar (zie bijlage 3).

2.3.4 Uitvoeren aanpak

Gereedchapskist

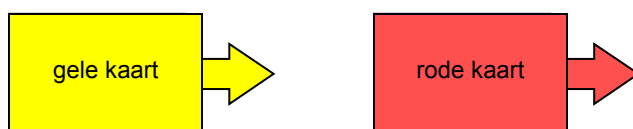
Het is maatwerk om in afstemming met de partners te bepalen welk instrument wordt ingezet voor de specifieke situatie. Het doel is om gedragsverandering te bewerkstelligen, zodat de woonoverlast stopt.

Er zijn vele instrumenten beschikbaar in de aanpak van woonoverlast. Om enige houvast te bieden zijn er overlastprofielen ontwikkeld, waarbij de instrumenten zijn genoemd die passen bij het overlastprofiel. In de Gereedchapskist Woonoverlast (apart document) zijn deze instrumenten te vinden. Ook zijn in de gereedchapskist Handreikingen te vinden en criteria waaraan een bruikbaar dossier moet voldoen. In de meest extreme situatie is er geen andere oplossing dan de gele en rode kaart procedure. Deze wordt hierna kort toegelicht.

Gele en Rode kaart procedure

'Gele kaart'

Als de problematiek te zwaar is voor bemiddeling of eerdere pogingen daartoe niet tot het gewenste resultaat hebben geleid, wordt in een gesprek aan de overlastgever duidelijk gemaakt dat het voortduren van de overlast consequenties zal hebben en in het uiterste geval tot ontruiming van de woning kan leiden. Op grond van de specifieke situatie wordt bepaald wie van de ketenpartners dit gesprek met de bewoner(s) aangaat. In deze 'gele kaart' fase kan de gemeente gebruik maken van betrekkelijk milde sancties, zoals het opleggen van een boete als blijkt dat de bewoner niet is ingeschreven in het GBA, bestuurlijke boete of anderszins. Ook instanties als de Belastingdienst kunnen hier bij worden ingeschakeld. De overlastgever krijgt de mogelijkheid om zijn gedrag aan te passen, wetende welke sanctie hem boven het hoofd hangt. In de gele kaart is expliciet afgesproken welk concreet gedrag niet meer mag worden vertoond. Afhankelijk van de situatie kan hij hier door de corporatie en/of hulpverleners bij worden begeleid.



*regelmatige, verbeterlijke
overlastgever*

----- dossieropbouw →

Rode kaart

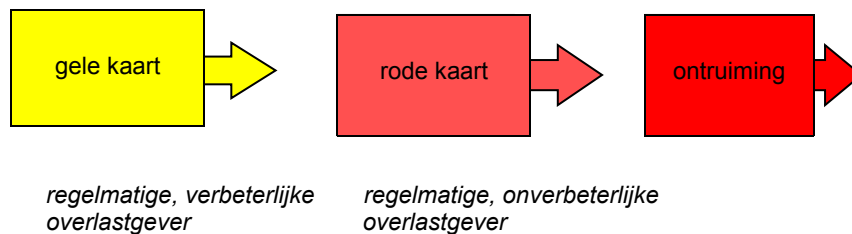
Als er na het uitdelen van de 'gele kaart' weer sprake is van overlast, komt de overlastgever in de 'rode kaart' fase, waarin verdergaande stappen worden aangekondigd. Dit wordt in een gesprek met de overlastgever aangegeven. Waar nodig wordt dit in de vorm van een brief van de burgemeester aan de overlastgever bevestigd. Afhankelijk van het eigendom van de woning en de aard van de overlast kunnen hierbij een of meerdere van de volgende handhavingsinstrumenten worden ingezet:

- de verhuurder vraagt de kantonrechter op grond van het overlastdossier de huurovereenkomst te mogen ontbinden en de woning te mogen ontruimen;
- de gemeente kan handhaving en stadsmariniers inzetten en maakt gebruik van haar bevoegdheden om huiseigenaren door te lichten en aan te schrijven;
- de gemeente maakt waar mogelijk en nodig gebruik van haar sluitingsbevoegdheden op grond van Artikel 174a van de Gemeentewet (Wet Victoria), Artikel 13b van de Opiumwet (Wet Damocles) en Artikel 97 van de Woningwet (bijzondere maatregelen grootstedelijke problematiek).

In de Gereedheidskist Woonoverlast (apart document) worden deze instrumenten uitgebreider beschreven.

De corporaties in de Stadsregio Rotterdam voeren een gezamenlijk tweede kansbeleid. Voordat de corporatie een ontruimingsvonnis uitvoert, krijgt de huurder in de meeste gevallen nog een tweede kans om zijn huidige woning te behouden. Deze fase staat bekend als lokaal laatste kans beleid. In sommige gevallen wordt geen tweede kans gegeven. Dat is bijvoorbeeld het geval bij onrechtmatige bewoning (zonder toestemming van de verhuurder), wietplantages en andere vormen van oneigenlijk gebruik. Het ontruimingsvonnis blijft in alle gevallen van kracht. Dit kan alsnog worden uitgevoerd als de corporatie besluit geen tweede kans te geven of als de huurder zijn gedrag niet verbetert.

Begeleiding door de hulpverlening blijft ook in deze fase tot de mogelijkheden behoren. Als er een psychosociale problematiek is geconstateerd en de betrokkene lijkt de hulpverlening te mijden, dan zal er (in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning /zorgtoeleiding OGGZ) extra inzet worden gepleegd om deze persoon toch in een begeleidingstraject te plaatsen. Voor daartoe aangewezen doelgroepen kan daarbij het instrument van de persoonsgerichte aanpak (PGA) worden ingezet.

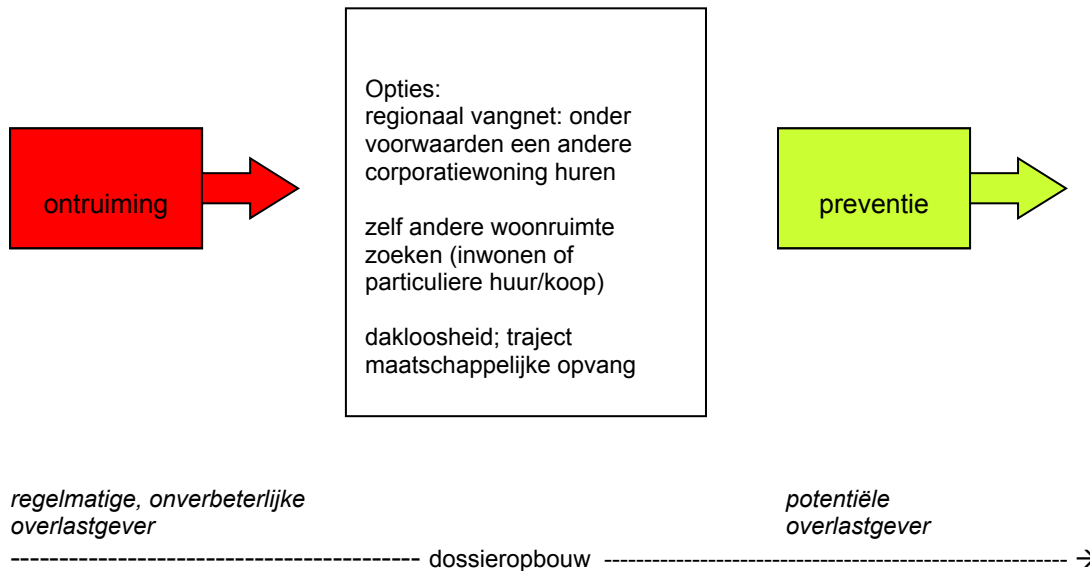


-----dossieropbouw →

2.3.5 Nazorg

Ontruiming

Feitelijke uitzetting uit de woning kan het gevolg zijn van een ontruimingsvonnis of van sluiting van het pand. Het laatste is aan de orde als er sprake is van ernstige wetsovertredingen. Bij sluiting van een pand worden er in principe geen voorzieningen getroffen voor herhuisvesting van de bewoners.



Klanten van corporaties die hun laatste kans verspeeld hebben en huurders of eigenaar-bewoners van gesloten panden zijn in principe op zichzelf aangewezen. Feitelijk daklozen komen in aanmerking voor een traject in het kader van de maatschappelijke opvang en kunnen van daaruit weer een wooncarrière proberen op te bouwen. Woonoverlast heeft in veel gevallen een sociaal-psychiatrische achtergrond. De begeleiding en behandeling in de maatschappelijke opvang en beschermd wonen voorzieningen is gericht op het terugbrengen van deze mensen naar zelfstandigheid.

Een belangrijk deel van de uitgezette bewoners zal echter dakloosheid weten te vermijden door in te trekken bij een ander huishouden of onderdak te vinden in de particuliere sector. We realiseren ons dat dit kan bijdragen aan het ontstaan van nieuwe overlastsituaties, maar beschouwen de dreiging van ontruiming van de woning als een belangrijke stok achter de deur om in een eerdere fase een gedragsverandering te bewerkstelligen. Als er echter sprake is van een notoire overlastgever, die niet in staat is zich in een gewone woonomgeving te gedragen zonder overlast te veroorzaken, is een optie de Skeave Huse.² We willen de mogelijkheid onderzoeken om Skaeve Huse regionaal te organiseren, zodat notoire overlastgevers niet "over de schutting worden gegooid", maar dat er een structurele oplossing wordt geboden.

Dit neemt niet weg dat het voor alle betrokkenen beter is als ontruiming van de woning kan worden vermeden en de overlast in de bestaande situatie structureel wordt opgelost. Hier ligt dan ook de focus van ons beleid.

Tenslotte merken we hier op dat de aanpak van woonoverlast een voortdurende cyclus is die geen begin- of eindpunt kent. Ook uitgezette overlastgevers keren (eventueel via een verblijfsvoorziening of begeleid wonen traject) op enig moment weer terug op de reguliere woningmarkt, waarbij dan ook het preventiebeleid (opnieuw) in werking treedt.

² Skaeve huse zijn sobere eenpersoons vrijstaande wooneenheden gelegen op een locatie buiten een woonwijk en met een dagelijks langskomende sociaal beheerder. Meestal staan er vijf tot tien wooneenheden op een locatie. De bewoners zijn meestal alleenstaande mannen vanaf een jaar of dertig, veertig met een verleden van ernstige woonoverlast. Ze mijden de gebruikelijke vormen van begeleid wonen of wijzen die af. De meesten hebben een verslavingsprobleem en/of een psychiatrisch probleem.

Bijlage 1: Rollen en verantwoordelijkheden partners

Gemeente

Publiekszaken

Inname van meldingen woonoverlast bij de gemeentelijke publiekskanalen en doorzetten naar de Veiligheidsregisseur (Steunpunt woonoverlast)

Veiligheidsregisseur

De gemeente levert de regisseur woonoverlast en is daarmee eindverantwoordelijke voor het coördineren van de samenwerking rondom dit thema. Het gemeentebestuur beschikt over een scala aan publiekrechtelijke bevoegdheden die bij de preventie en aanpak van woonoverlast kunnen worden ingezet. Tevens is de Veiligheidsregisseur het centrale punt in het bepalen van de screeningsgebieden.

Handhaving

De BOA's kunnen worden ingeschakeld om polshoogte te gaan nemen in een situatie waar handhaving nodig wordt geacht, bv vuilniszakken buiten zetten. Indien zwaardere interventies noodzakelijk zijn, kan worden overgegaan tot de inzet van stadsmariniers.

Wijkcontactfunctionarissen

De wijkcontactfunctionarissen signaleren, hebben contacten met bewoners in die overlastsituaties waarbij dit nodig is en doen aan verwachtingenmanagement richting de bewoners. Zij wijzen ook bewoners op hun eigen verantwoordelijkheid als het gaat om bijvoorbeeld een burenruzie

Juristen (BCO)

De juristen van de gemeente ondersteunen bij de afhandeling van de dossiers voor het uitvoeren van de publiekrechtelijke taak, zoals bijvoorbeeld het uitreiken van een rode kaart.

Welzijn en Educatie

De afdeling Welzijn en Educatie vervult het opdrachtgeverschap naar het Lokaal Zorgnetwerk en Buurtbemiddeling samen met Havensteder.

Stichting Havensteder

Stichting Havensteder speelt als eigenaar en verhuurder van ongeveer 10.500 woningen een centrale rol bij het voorkomen en bestrijden van woonoverlast. Havensteder investeert in preventie door nieuwe bewoners te wijzen op hun plichten en voorlichting te geven over wat huurders kunnen doen als zij last hebben van andere bewoners. Ook screening van aspirant-huurders is een formele bevoegdheid van de corporatie. Een deel van de overlastmeldingen komt bij de woningstichting binnen. Zij kunnen daarop bemiddelen tussen klager en overlastgever. Als dit niet helpt, kan Havensteder essentiële input leveren voor het plan van aanpak dat met de Veiligheidsregisseur van de gemeente wordt opgesteld en door alle ketenpartners moet worden goedgekeurd. Als eigenaar van de woning is de corporatie de aangewezen partij om een gerechtelijke procedure te starten tot ontbinding van de huurovereenkomst en sluiting van de woning. De gegevensuitwisseling met de partners ondersteunt dit proces. Tenslotte beslist de corporatie of het ontruimingsvonnis wordt uitgevoerd en of de uitgezette huurder een beroep mag doen op het regionaal vangnet, dat voorziet in herhuisvesting door een andere corporatie in de stadsregio Rotterdam of andere vormen zoals bijvoorbeeld begeleid wonen, waarin ook notoire overlastgevers een nieuwe kans krijgen als zij bereid en in staat zijn hun gedrag te veranderen.

Politie

De politie kan preventief handelen door burgers aan te spreken op hinderlijk gedrag. Daarnaast adviseert de politie de gemeente over de aanwijzing van screeningsgebieden. Meldingen van woonoverlast komen ook bij de politie binnen en worden opgevolgd door buurtbemiddeling in te schakelen of poolhoogte te nemen. In bepaalde gevallen, zoals bij ernstige geluidsoverlast, kan de politie goederen in beslag nemen en boetes uitdelen. Uiteraard is de politie de aangewezen ketenpartner om op te treden bij (een vermoeden van) strafbare feiten.

Bij het analyseren van een melding en het opstellen van een plan van aanpak brengt de politie haar specifieke kennis van de situatie in. Politiegegevens –verstrekkt door de Infodesk van de dienst RIO- zijn een wezenlijk onderdeel van een sluitend dossier, op basis waarvan in een later stadium zonodig een gele of rode kaart wordt uitgedeeld of de huurovereenkomst wordt ontbonden. De politie is aanwezig bij het zienswijzegesprek dat wordt gehouden in het proces van de rode kaart. De regie op het organiseren en houden van het zienswijzegesprek ligt bij de gemeente. De politie zorgt voor de handhaving van besluiten van de burgemeester.

Lokaal Zorgnetwerk (LZn)

Overlastgevend gedrag is vaak het gevolg van een psychosociale problematiek. Bij alle overlastmeldingen waarbij (vermoed wordt dat) er sprake is van psychosociale problematiek, werkt de Veiligheidsregisseur nauw samen met de coördinator van het lokale zorgnetwerk (LZN), die de regie heeft over de begeleiding van kwetsbare personen naar ondersteuning en zorg. De coördinator LZN onderneemt actie na ontvangst van signalen m.b.t. een client(systeem) van de lokale ketenpartners en/of in dit geval in overleg met de veiligheidsregisseur. Het kan dan gaan om signalen van overlast, vervuiling, verpaupering, schulden, alcoholgebruik etc. In de meeste gevallen gaat het om multiproblematiek. Er wordt eerst onderzocht in het LZN-netwerk of de client al bekend is en wat er voor informatie al voor aanwezig is. Op basis hiervan en de ontvangen melding maakt de coördinator een plan van aanpak. Eventueel bestaande of bekende hulpverlening kan weer worden geactiveerd of, meestal na een huisbezoek, wordt de client gemotiveerd tot het accepteren van (nieuwe) hulpverlening. In overlastsituaties kan de juridische stok achter de deur hierbij als een extra prikkel helpen. De gemeente is samen met Havensteder opdrachtgever van het LZN (Kwadraad).

De gemeente heeft verder een specifieke verantwoordelijkheid voor de (toeleiding naar) opvang en begeleiding van kwetsbare personen.

Buurtbemiddeling

Soms zijn overlastmeldingen terug te voeren op een conflict tussen burens. Wanneer er verder geen sprake is van strafbare feiten of een (vermoeden van) psychosociale problematiek, kan de vrijwilligersorganisatie Buurtbemiddeling een rol spelen bij de oplossing van het probleem. In Capelle zijn getrainde vrijwilligers actief als buurtbemiddelaar. Buurtbemiddeling richt zich op herstel van de communicatie en op (het ontwikkelen

van) de kracht van mensen om zelf hun conflicten op te lossen. De bemiddelaars kiezen geen partij maar luisteren met respect naar de wensen, belangen en gevoelens van de betrokkenen bij het conflict. De bemiddelaars stimuleren de burens om er zelf uit te komen en samen een oplossing te bedenken. De uitgewisselde informatie blijft vertrouwelijk. Dankzij de inzet van deze vrijwilligers kunnen enkelvoudige overlastsituaties in veel gevallen met bemiddeling worden opgelost. Voor meervoudige en langdurige conflicten is inzet van professionele mediation een oplossing. De gemeente en Havensteder zijn opdrachtgever voor Buurtbemiddeling (Factor G)

Eigenaren, huurders en verhuurders in de particuliere sector

Via een gericht communicatietraject maken de ketenpartners huiseigenaren en particuliere verhuurders bewust van de mogelijkheden om woonoverlast te voorkomen en te bestrijden. Door kennis te maken met de burens en eventueel vrijwillige afspraken te maken over het woongedrag, kunnen bewoners zelf veel doen om woonoverlast te voorkomen. Als er sprake is van overlast in een particuliere huurwoning of koopappartement, zal de veiligheidsregisseur van de gemeente proberen de verhuurder of Vereniging van Eigenaren (VVE) bij de aanpak te betrekken.

De particuliere verhuurder heeft als eigenaar dezelfde rol en verantwoordelijkheden als een woningstichting. De VVE, maar ook individuele omwonenden, kunnen in een aantal gevallen privaatrechtelijke stappen tegen overlastgevers ondernemen. Veel huiseigenaren zijn zich nog niet van bewust van hun eigen verantwoordelijkheid hierin. Omwonenden spelen hoe dan ook een belangrijke rol bij het signaleren en melden van woonoverlast en eventueel als vrijwillige bemiddelaar. Zij kunnen verder bijdragen aan de dossieropbouw door, desnoods anoniem, verklaringen af te leggen. Dit is van groot belang bij mogelijk toekomstig handhavend optreden en het succes van een rechtsgang.

Overlastmelder

Aan burgers die woonoverlast melden, wordt gevraagd wat zij zelf hebben gedaan om het probleem op te lossen. Als de gemeente of een andere instantie met de melding aan de slag gaat, blijft de melder actief bij de voortgang betrokken. De melder kan bijvoorbeeld worden gevraagd om deel te nemen aan een bemiddelingsgesprek, of bij te houden wanneer de overlast zich voordoet. Hoe minder ernstig of langdurig de overlast is, hoe actiever de betrokkenheid van de melder kan zijn. Daar staat tegenover dat de melder geïnformeerd wordt over de ondernomen acties en de voortgang bij de afhandeling van de melding.

Overlastgever

De overlastgever is de spil waar het allemaal om draait en is zelf verantwoordelijk voor zijn of haar woongedrag. Hoewel er in dit actieplan in het enkelvoud (hij/zij) over overlastgevers wordt gesproken, wordt bij screening van aspirant-huurders en het opstellen van een plan van aanpak het hele huishouden in de analyse betrokken. Maatregelen in het kader van een gele of rode kaart zullen in veel gevallen alle gezinsleden raken, ook als slechts één van hen de overlast veroorzaakt. Dat kan tot dilemma's leiden, bijvoorbeeld wanneer er bij een woningontuiming jonge kinderen betrokken zijn. Desondanks blijft het uitgangspunt dat de overlastgever rekening houdt met omwonenden en zijn of haar gedrag aanpast aan wat maatschappelijk aanvaardbaar is. In sommige gevallen zal dit door bewustwording of vrijwillige afspraken kunnen worden gerealiseerd. Bij voortdurende overlast worden meer dwingende maatregelen opgelegd. Wanneer dit leidt tot ontruiming of sluiting van de woning dan is de overlastgever zelf verantwoordelijk voor het vinden van vervangende huisvesting. Hierbij wordt alleen ondersteuning geboden als de betrokkene door bijvoorbeeld ziekte, een psychisch probleem, een verstandelijke beperking of een ernstige verslaving niet in staat is eigen verantwoordelijkheid te nemen. De (her)huisvesting van kinderen moet hoe dan ook kunnen worden gegarandeerd.

Bijlage 2

Convenant

“Screening van aspirant-huurders op overlast”



Convenant “Screening van aspirant-huurders op overlast”

Partijen:

De ondergetekenden:

- De **gemeente Capelle aan den IJssel**, gevestigd Rivierweg 111, te Capelle aan den IJssel, krachtens het besluit van de burgemeester van 14 juni 2011, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer J. Eerdmans, wethouder Wonen,
- **Politieregio Rotterdam Rijnmond**, gevestigd en kantoorhoudende te Rotterdam aan Doelwater 5 , te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door Mw. Mr. M.C. Kaptein MPM, Plaatsvervangend districtschef district Oost Politieregio Rotterdam-Rijnmond
- De directeur Oost van **Stichting Havensteder** , mevrouw Z. Udovicic

Overwegende:

- dat criminaliteit, overlast en andere verstoringen van de woon- en leefomgeving een bedreiging vormen voor de openbare orde en veiligheid;
- dat in de gebieden (dat kunnen zijn complexen, straten of buurten) die in het kader van dit convenant zullen worden aangewezen veel vormen van criminaliteit, overlast en hinder en relatief veel geweldsdelicten (vooral in de woonomgeving en de openbare ruimte) voorkomen;
- dat in bijlage 1 bij dit convenant een specificatie is opgenomen van die vormen van overlast en hinder die een ernstige aantasting van de woon- en leefomgeving vormen;
- dat die hinder en overlast voornamelijk wordt veroorzaakt door bewoners;
- dat er op veel plaatsen in de stad maatregelen getroffen worden en investeringen worden gedaan om overlast en hinder van bewoners te verminderen;
- dat de toetreding in de aan te wijzen gebieden van nieuwe bewoners met een verhoogd risico inzake het veroorzaken van overlast en hinder voorkómen dient te worden;
- dat voor een effectieve aanpak van de problematiek een integrale benadering noodzakelijk is;
- dat de screening van aspirant-huurders een belangrijke bijdrage levert aan het voorkómen, terugdringen, beperken of beheersbaar houden van overlast in de aan te wijzen gebieden.

Voorts overwegende:

- dat het in verband met een effectieve afweging van de woningcorporatie of een woning aan een bepaald huishouden wordt verhuurd, noodzakelijk is persoonsgegevens uit te wisselen;
- dat bij de gegevensuitwisseling de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit van toepassing zijn;
- dat partijen bij deze uitwisseling van informatie gehouden zijn aan strikte wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens van individuele burgers, waarbij met name de bepalingen gesteld bij of krachtens de Wet bescherming persoonsgegevens en de Wet politiegegevens van belang zijn;
- dat de burgemeester op grond van artikel 172 Gemeentewet is belast met de handhaving van de openbare orde;
- dat in het kader van de handhaving van de openbare orde ten behoeve van de verhuur van woningen in de aan te wijzen gebieden gegevensuitwisseling noodzakelijk is;
- dat de politie op grond van artikel 16 lid 1 onder d sub 2 van de Wet Politiegegevens op verzoek van de burgemeester alle informatie dient te verstrekken aan de burgemeester die noodzakelijk is in verband met de handhaving van de openbare orde;

- dat de woningcorporatie in verband met de verhuur op grond van artikel 9 lid 1 juncto artikel 43 van de Wet bescherming persoonsgegevens alle relevante gegevens aan de burgemeester kan verstrekken;
- dat uit het bovenstaande volgt dat de burgemeester kan beschikken over alle relevante gegevens om te komen tot een deugdelijk advies met betrekking tot de verhuur in een concreet geval;
- dat er een balans dient te zijn tussen verschillende beleidsterreinen van de gemeente en dat naast de beoogde beleidsdoelstellingen in dit convenant de gemeente ook beleid heeft gericht op huisvesting en begeleiding van potentieel overlastgevendende doelgroepen;
- dat de geweigerde aspirant-huurders die tot een bijzondere doelgroep behoren (waarvoor organisaties als Flexibel Wonen de plaatsing organiseren) een alternatieve woning aangeboden wordt, waarbij de gemeente de alternatieve plaatsing in een niet-aangewezen gebied actief ondersteunt;
- dat ook de andere woningcorporaties alternatieve huisvesting kunnen aanbieden aan geweigerde aspirant-huurders;
- dat partijen in dit convenant nadere afspraken maken over de screening van aspirant-huurders.

Komen het volgende overeen:

Artikel 1. Doel van het convenant

Dit convenant heeft tot doel het instrument van gerichte screening van aspirant-huurders op overlast op effectieve wijze in te zetten, teneinde een substantiële bijdrage te leveren aan de vermindering van ernstige vormen van overlast, zodat de woon- en leefomgeving in bepaalde gebieden in de gemeente Capelle aan den IJssel in belangrijke mate wordt verbeterd en door spreiding de lasten evenredig worden verdeeld.

Artikel 2. Aanwijzing van de gebieden waar screening van aspirant-huurders op overlast zal worden toegepast

1. De woningcorporatie, politie en gemeente wijzen samen, al dan niet in het verband van de Stuurgroep Veilig van de gemeente, de gebieden aan waar de screening van aspirant-huurders op overlast zal worden toegepast. Als gebied kan worden aangewezen; een complex, een straat of een buurt. Dit besluit tot aanwijzing kan op ieder moment gedurende de looptijd van dit convenant genomen worden.
2. De in het vorige lid genoemde partijen wegen bij hun besluit in ieder geval mee de score van het desbetreffende gebied op de indicatoren zoals genoemd in bijlage 2. Zij geven hierbij tevens aan hoe lang de screening van aspirant-huurders op overlast in de aangewezen gebieden zal duren. Over verlenging of verkorting van deze duur nemen genoemde partijen een apart besluit.
3. De besluiten tot aanwijzing en tot verlenging of verkorting van de duur op grond van de vorige twee leden worden als bijlage aan dit convenant toegevoegd en worden geacht daarvan deel uit te maken. Een voorbeeld-besluit is opgenomen in bijlage 3.

Artikel 3. Procedure verhuur

1. De woningcorporatie legt alleen na toestemming van de betrokkene en zijn huishouding, persoonsgegevens van de aspirant-huurder en de tot zijn huishouden behorende personen ter toetsing voor aan de burgemeester.
2. De woningcorporatie brengt de woningzoekenden bij de aanbidding van de woning in het systeem van woonruimteverdeling (het aanbodmodel) op de hoogte van de van toepassing zijnde toets, zoals omschreven in lid 5 van dit artikel. De aspirant-huurder moet in de gelegenheid worden gesteld af te zien van de toets, met als gevolg dat het verzoek om de woning aan hem of haar te verhuren niet verder in behandeling wordt genomen.
3. De woningcorporatie verstrekt op grond van artikel 9 juncto artikel 43 van de Wet bescherming persoonsgegevens naam, voornamen, geboortedatum, geboorteplaats, huidige adres en

woonplaats van de aspirant-huurder en de tot zijn huishouden behorende personen ter toetsing aan de burgemeester.

4. De burgemeester verzoekt de politie op grond van artikel 16 lid 1 onder d sub 2 van de Wet politiegegevens om verstrekking van alle relevante gegevens die met betrekking tot de aspirant-huurder en de tot zijn huishouden behorende personen zijn opgenomen in de politieregisters. De burgemeester kan aan het (in het kader van het Actieplan Woonoverlast ingestelde) Gemeentelijk Steunpunt Woonoverlast en de partners om verstrekking van aanvullende gegevens over de hiervoor genoemde personen verzoeken.
5. De burgemeester toetst de door de politie, het hiervoor genoemde steunpunt woonoverlast, of de partners verstrekte gegevens inzake de aspirant-huurder en de tot zijn huishouden behorende personen aan de vastgestelde overlast- en hindercriteria, zoals opgenomen in bijlage 1.
6. De burgemeester geeft na de toets, genoemd in lid 5, de woningcorporatie op grond van de vastgestelde criteria een positief advies (groen), dan wel een negatief advies (rood). Indien het een twijfelgeval betreft (oranje) wordt de beslissing bij de woningcorporatie neergelegd. Zij kan dan eventueel een aangepast huurcontract aanbieden.
7. De woningcorporaties brengt de aspirant-huurder op de hoogte van de uitslag van de screening.
8. Woningcorporatie wijst de geweigerde aspirant-huurder op de mogelijkheid om binnen een maand na weigering nadere informatie over het advies te verkrijgen via de contactpersoon bij de gemeente.
9. Partijen zullen de voor de screening relevante gegevens een maand na de screening vernietigen.
10. Voor een uitgebreide procedurebeschrijving zie bijlage 4.

Artikel 4. Communicatie tussen partijen

1. De burgemeester wijst voor het contact met de politie, de woningcorporatie één of meer vaste contactpersonen aan ten behoeve van de uitvoering van dit convenant.
2. De woningcorporatie wijst voor het contact met de burgemeester één of meer vaste contactpersonen aan ten behoeve van de uitvoering van dit convenant.
3. De politie wijst voor het contact met de burgemeester de infodesk (RIO) aan als vast contactpersoon ten behoeve van de uitvoering van dit convenant.
4. De gemeente Capelle aan den IJssel, de politie, de woningcorporatie maken nadere afspraken over de interne en externe wijze van communicatie inzake (de uitvoering van) dit convenant.

Artikel 5. Interne communicatie

Elk der partijen zal de in artikel 3 omschreven procedure met betrekking tot de verhuur van woningen incorporeren in haar organisatie.

Artikel 6. Verplichtingen van de woningcorporatie

1. De woningcorporatie volgt in beginsel het in artikel 3 lid 6 omschreven advies van de burgemeester op.
2. De woningcorporatie stellen de burgemeester met redenen omkleed op de hoogte, indien er ondanks een negatief advies, zoals omschreven in artikel 3 lid 6, toch een woning in de aangewezen gebieden aan de gescreende aspirant-huurder wordt verhuurd.

Artikel 7. Geheimhouding

1. De uitgewisselde informatie heeft een vertrouwelijk karakter, waarbij in verband met de privacy van personen een geheimhoudingsplicht geldt voor alle betrokkenen.
2. Partijen gaan vertrouwelijk om met de persoonsgerelateerde informatie van de deelnemende partijen aan dit convenant.

3. Partijen zullen deze gegevens niet doorverstrekken aan derden.
4. De in het kader van de screening uitgebrachte adviezen worden na verloop van 1 maand vernietigd.

Artikel 8. Evaluatie

Partijen dragen jaarlijks zorg voor een evaluatie van de toepassing en uitwerking van dit convenant. De burgemeester initieert en is verantwoordelijk voor deze evaluatie.

Artikel 9. Stuurgroep Veilig

1. Voor de bewaking van dit convenant wordt dit convenant eens in de drie maanden besproken bij de Stuurgroep Veilig. Naast de politie is ook de woningcorporatie aanwezig bij dit agendapunt.
2. Onderdelen van het agendapunt Bewaken screening zijn:
 - a. toepassing en uitvoering van het convenant bewaken
 - b. het functioneren van de uitvoeringsorganisatie bewaken
 - c. de jaarlijkse evaluatie.

Artikel 10. Toetreding derde partijen

Derde partijen (andere gemeenten, woningcorporaties en particuliere verhuurders) kunnen toetreden tot dit convenant door het tekenen van een additionele overeenkomst waarin akkoord wordt gegaan met de bepalingen en uitgangspunten, zoals verwoord in dit convenant. Toetredende partijen worden op die manier partner in de samenwerking op het gebied waartoe dit convenant strekt. Het getekende samenwerkingsverband wordt als bijlage aan dit convenant toegevoegd en daarmee een integraal onderdeel van het convenant.

Artikel 11. Inzet van de gemeente

De gemeente onderneemt in 2011 activiteiten om te komen tot de 1-loketfunctie bij de gemeente, zodat alle informatieverzoeken via een vast loket bij de gemeente in behandeling worden genomen en worden gecoördineerd.

Artikel 12. Looptijd

Dit convenant heeft een looptijd van één jaar en wordt stilzwijgend telkens met één jaar verlengd.

Artikel 13. Opzegging/onvoorziene omstandigheden

1. Partijen zullen in onvoorziene gevallen, problemen of geschillen bij de uitleg of uitvoering van dit convenant zich tot het uiterste inspannen om in goed overleg tot overeenstemming terzake te komen.
2. Partijen kunnen het convenant tussentijds opzeggen, indien van partijen redelijkerwijs niet langer kan worden verwacht het convenant voort te zetten.

Artikel 14. Inwerkingtreding

Dit convenant treedt in werking direct na ondertekening.

Artikel 15. Citeertitel

Dit convenant kan worden aangehaald als "Convenant Screening van aspirant-huurders op overlast".

Namens het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Capelle aan den IJssel,
ieder voor zover het de bevoegdheden betreft,

de heer J. Eerdmans, wethouder Wonen

Namens de Politie Rotterdam-Rijnmond,

Mevrouw M.C. Kaptein, Plaatsvervangend districtschef district Oost Politieregio Rotterdam-Rijnmond

Namens woningstichting Havensteder,

mevrouw Z. Udovicic, Gebiedsdirecteur Oost

Dit convenant is overeengekomen en ondertekend te Capelle aan den IJssel op
4 juli 2011.

Overlast- en hindercriteria

De volgende criteria zijn leidend bij de beoordeling of aspirant-huurders in aanmerking komen voor een woning in de aangewezen gebieden. Daarbij gaat het om actuele (afgelopen 2 jaar) aangetoonde overlast, waarvan te verwachten is dat zich dat in de volgende woonsituatie zal voortzetten. Gezien de aard van de problematiek zal de nadruk liggen op het voorkomen van overlast.

- ernstige (geluids)overlast in of rond de woning;
- misdragingen in of rond de woning;
- handel in verdovende middelen of overige activiteiten die op grond van de Opiumwet strafbaar zijn gesteld;
- gewelddadigheden naar de directe omgeving;
- drank- of drugsmisbruik;
- asociale verhuurder.

Gedurende de looptijd van het convenant kunnen de criteria op basis van voortschrijdend inzicht worden aangevuld, waarbij verschillen per gebied mogelijk zijn. De gemeente en de woningcorporatie stellen deze criteria in overleg met de politie vast.

Indien partijen na de ingangsdatum van het convenant aanvullende criteria vaststellen, of bestaande criteria aanpassen, zullen zij deze in een aanvullende bijlage bij het convenant opnemen, welke als integraal onderdeel van het convenant zal worden beschouwd.

BIJLAGE 2 bij het Convenant Screening aspirant-huurders op overlast

Indicatoren die worden meegewogen bij de aanwijzing van de gebieden

De woningcorporatie, politie en gemeente beslissen samen, al dan niet in het verband van de 'stuurgroep veilig' welke gebieden in het kader van dit convenant worden aangewezen. Hierbij hanteren zij zoveel mogelijk objectieve criteria. In ieder geval wegen zij de score van de gebieden waarin de aan te wijzen complexen en/of straten liggen, op de volgende indicatoren mee:

- sociale index
- uit de buurtmonitor:
 - Overlast (rapportcijfer overlast lawaai, hangjongeren, omwonenden)
 - Sociale problematiek (meldingen politie per 100 woningen)
 - Buurttevredenheid (schaalscore prettig wonen in de buurt)
 - Buurttevredenheid (rapportcijfer)
 - Binding / sociale cohesie (schaalscore manier waarop mensen met elkaar omgaan)
 - Criminaliteit (rapportcijfer)
 - Mutaties (% huishoudens dat korter dan 24 maanden in de buurt woont (excl een aantal nieuwbouwbuurtten)
- meldingen politie woonoverlast

BIJLAGE 3 bij het Convenant Screening aspirant-huurders op overlast

Voorbeeld-besluit aanwijzing gebieden in het kader van het convenant 'Screening van aspirant-huurders op overlast'

De volgende partijen:

Woningstichting

Politie.....

Gemeente.....

wijzen de volgende gebieden aan voor de toepassing van het instrument 'Screening van aspirant-huurders op overlast' (per samenhangende cluster van gebieden een apart formulier invullen):

.....
.....

De volgende redenen zijn aanleiding tot aanwijzing van deze gebieden over te gaan (zie o.m. indicatoren in bijlage 2 van het convenant):

.....
.....

De looptijd van de aanwijzing van deze gebieden is:

.....

Ondertekening,

Namens de woningstichting.....

Namens de politie.....

Namens de gemeente.....

BIJLAGE 4 bij het Convenant Screening aspirant-huurders op overlast

Algemene toelichting en procedurebeschrijving

Bij screening van aspirant-huurders blijven de gebruikelijke regels voor woningtoewijzing van kracht. De kandidaat die op grond van deze regels op de eerste plaats eindigt, krijgt echter pas een huurcontract aangeboden nadat is vastgesteld dat hijzelf en eventuele medebewoners niet als overlastgever geregistreerd staan. Is dat wel het geval, dan wordt de procedure herhaald voor de volgende kandidaat op de lijst. De screening wordt formeel uitgevoerd door de burgemeester en feitelijk door de politie. De communicatie met de kandidaat verloopt in principe via de corporatie. De screening kan alleen doorgang vinden als de aspirant-huurder daarmee instemt. Is dat niet het geval, dan wordt de toewijzingsprocedure beëindigd. Naar verwachting zal dat in de praktijk echter niet vaak voorkomen. Bij de aanbieding van de woning in de (digitale) woonkrant wordt namelijk al aangegeven dat screening van toepassing is. De ervaring leert dat kandidaten die iets te vrezen hebben dan vaak al niet eens meer reageren. De uitgewisselde informatie is uiteraard vertrouwelijk en de resultaten van de screening blijven slechts een maand bewaard.

Het aanbieden van een huurcontract aan een aspirant-huurder is een privaatrechtelijke aangelegenheid. De corporaties geven in eerste instantie zelf aan in welke gebieden zij screening willen toepassen en gedurende welke periode. Indicatoren die daarbij meewegen zijn de scores van het desbetreffende gebied op de veiligheidsindex, de sociale index en de buurtsignalering. De uiteindelijke besluitvorming over toepassing van screening vindt plaats in samenspraak met politie en gemeente.

Het privaatrechtelijke karakter van de huurovereenkomst heeft ook tot gevolg dat de corporaties niet verplicht zijn het advies van de burgemeester op te volgen. In het convenant is wel opgenomen dat de corporaties de burgemeester op de hoogte stellen als zij ondanks een negatief advies toch een woning in de aangewezen gebieden aan de gescreende huurder toewijzen, en dat zij daarbij ook aangeven op welke gronden zij deze beslissing hebben genomen.

De uitvoeringsorganisatie

Zowel bij de gemeente als de politie en de woningcorporatie worden mensen aangesteld die belast zijn met de uitvoering van het instrument "screening van aspirant-huurders op overlast". De gemeente (Veiligheidsregisseur) vervult een spilfunctie. Zij ontvangt de gegevens van de woningcorporatie over de te screenen personen, geeft deze gegevens vervolgens door aan de politie en na screening door de politie geeft de gemeente ook weer terugkoppeling aan de woningcorporatie. Zowel de gemeente als de politie werken met een één-loketfunctie.

Eén-loket functie bij de gemeente

Woningstichting Havensteder die het convenant heeft ondertekend, de geweigerde aspirant-huurders en de politie kunnen gebruik maken van het Gemeentelijk Steunpunt Woonoverlast, waar de screening plaatsvindt. Dit steunpunt wordt bemenst door één medewerker en de veiligheidsregisseur. De politiegegevens worden verstrekt aan de burgemeester van de gemeente Rotterdam. De Veiligheidsregisseur is gemandateerd namens de burgemeester de gegevens in ontvangst te nemen. De gegevens worden digitaal aangeleverd via nader te bepalen mailadres.

De procedure:

- Stap 1: In de woonkrant geeft de woningcorporatie bij de woningen in de gebieden die vallen onder het convenant aan dat screening van hoofd- en medebewoners zal plaatsvinden alvorens tot verhuur over te gaan.
- Stap 2: De bewoner die als eerste op de lijst staat krijgt een aanbiedingsbrief, waarin staat dat, nadat geadresseerde aangegeven heeft de woning te willen accepteren, er eerst een screening plaats vindt van hoofd- en medebewoners, voordat daadwerkelijk tot verhuur zal worden overgegaan. Aangegeven wordt dat de aspirant-bewoner niet verplicht is hieraan medewerking te verlenen, maar dat verhuur van de woning dan ook geen doorgang zal vinden.
- Stap 3: Na acceptatie van de woning door de aspirant-huurder neemt de woningcorporatie de persoonlijke gegevens (naam, adres, woonplaats, geboorteplaats en datum) van de aspirant-huurder en zijn huisgenoten op en geeft deze door aan het Gemeentelijk Steunpunt Woonoverlast.
- Stap 4: De veiligheidsregisseur van het Gemeentelijk Steunpunt Woonoverlast geeft de door woningstichting Havensteder aangeleverde gegevens door aan de infodesk van de dienst RIO

van de Regiopolitie Rotterdam Rijnmond. Hij kan tevens andere partners verzoeken hem relevante informatie over de aspirant-huurder te verstrekken.

Stap 5: Binnen 24 uur geven het RIO en de andere partners de relevante informatie door aan de veiligheidsregisseur.

Stap 6: De veiligheidsregisseur toetst de gegevens aan de criteria genoemd in het Convenant Screening van aspirant-huurders op overlast en geeft de woningcorporatie per mail door wat zijn advies is (zie onderstaand stoplichtmodel). Bij twijfel overlegt de veiligheidsregisseur met de stadsmarinier.

Stap 7: De woningcorporatie neemt een besluit en deelt dit mee aan de aanvrager. Bij afwijzing wordt de aanvrager gewezen op de mogelijkheid hierover een gesprek aan te gaan met de veiligheidsregisseur

Stap 8: Gegevens van aanvragers worden in ieder geval na een maand, gerekend vanaf het moment van aanvraag bij de woningcorporatie, vernietigd. Er worden geen persoonlijke gegevens uit de Politiebestanden van aanvragers overgedragen aan derden, waaronder de woningcorporaties. De veiligheidsregisseur hanteert het zogenaamde "stoplichtmodel":

Rood:

advies is: weigeren op basis van de politiegegevens, gerelateerd aan de criteria zoals opgesteld in het Convenant.

Oranje

advies is: twijfel, te overwegen is om de aspirant-huurder het voordeel van de twijfel te gunnen en bijvoorbeeld een korte huurovereenkomst met bijzondere bepalingen aan te bieden.

Groen:

advies is: geen probleem, aanvraag kan worden gehonoreerd.

De veiligheidsregisseur geeft slechts een advies aan de woningcorporatie. De woningcorporatie is niet verplicht dit advies op te volgen.

Bijlage 3

Convenant

“Gegevensuitwisseling
bestrijden woonoverlast zittende
bewoners”



CONVENANT Gegevensuitwisseling bestrijden woonoverlast zittende bewoners

Partijen:

De ondergetekenden:

- De **gemeente Capelle aan den IJssel**, gevestigd Rivierweg 111, te Capelle aan den IJssel, krachtens het besluit van de burgemeester van 14 juni 2011, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer J. Eerdmans, wethouder Wonen,
- **Politieregio Rotterdam Rijnmond**, gevestigd en kantoorhoudende te Rotterdam aan Doelwater 5 , te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door Mw. Mr. M.C. Kaptein MPM, Plaatsvervangend districtschef district Oost Politieregio Rotterdam-Rijnmond
- De directeur Oost van **Stichting Havensteder** , mevrouw Z. Udovicic

Overwegende:

- Dat partijen beogen te komen tot een integrale aanpak van woonoverlast die is neergelegd in het 'Actieplan aanpak Woonoverlast' (18 mei 2011).
- Dat er ook een Convenant 'Screening van aspirant-huurders op overlast' bestaat, dat beoogt om in daartoe aan te wijzen gebieden te voorkómen dat overlastgevende bewoners zich daar vestigen en de gegevensuitwisseling beschrijft die daartoe noodzakelijk is ;
- Dat het eveneens gewenst is dat integraal beleid wordt gevoerd met betrekking tot zittende bewoners die overlast geven;
- Dat hiertoe persoonsgegevens van overlastgevende bewoners moeten kunnen worden uitgewisseld tussen woningstichting Havensteder, politie en de gemeente.
- Dit convenant beoogt te bepalen welke gegevens daartoe tussen deze partijen mogen worden uitgewisseld gedeeld en wat overigens de voorwaarden zijn om tot een verantwoord evenwicht te komen tussen enerzijds privacy bescherming en anderzijds adequate aanpak van woonoverlast;

En gelet op:

- De Wet bescherming persoonsgegevens, in het bijzonder art. 8 b,f en e;
- De Wet politiegegevens, in het bijzonder art. 16 lid 1 onder d ten tweede;
- De Gemeentewet, in het bijzonder art. 172 en art. 174a;
- De Huisvestingswet;
- De Woningwet;
- De Huisvestingsverordening Stadsregio Rotterdam 2006
- De Algemene Plaatselijke Verordening Capelle aan den IJssel 2009;
- De Algemene Voorwaarden van Havensteder

I Algemene bepalingen

Artikel 1. Begrippen

- Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- Bijzondere persoonsgegevens: de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 16 van de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP).
- Woonoverlast: van woonoverlast is sprake als een individuele bewoner zich regelmatig of structureel zodanig gedraagt, dat deze persoon daarmee in ieder geval omwonenden in hun woongenot stoort en/of in hun vrijheid belemmert en daarnaast eventueel ook zichzelf schade toebrengt.
- Overlastmelding: melding van woonoverlast.
- Melder: melder van de woonoverlast.
- Overlastgever: individuele bewoner die zich regelmatig of structureel zodanig gedraagt, dat deze persoon daarmee in ieder geval omwonenden in hun woongenot stoort en/of in hun vrijheid belemmert en daarnaast eventueel ook zichzelf schade toebrengt.
- Overlastgevende pand: het pand van waaruit de woonoverlast wordt veroorzaakt.
- Veiligheidsregisseur: gemeentelijke functionaris belast met de coördinatie op de afhandeling van de overlastmelding en de informatievoorziening rondom de overlast als bedoeld in artikel 3 van dit Convenant.
- Het Actieplan: het 'Actieplan Woonoverlast' (18 mei 2011) van de gemeente Capelle aan den IJssel.
- De Stuurgroep: de Stuurgroep zoals beschreven in artikel 9 van het Convenant Screening van aspirant-huurders op overlast.

Artikel 2. Doel van het convenant en reikwijdte

1. Het doel van dit Convenant is om tot een gezamenlijke integrale en sluitende aanpak van woonoverlast te komen door met name gegevensuitwisseling over overlastgevers en het vaststellen van enkele operationele afspraken ter zake van deze aanpak van woonoverlast.
2. Niet meer persoonsgegevens zullen worden verwerkt dan door partijen op grond van de WBP en de Wet politiegegevens mogen worden verwerkt en dan uitsluitend voor zover deze gegevensverwerking noodzakelijk is voor het doel van dit Convenant.
3. Dit Convenant heeft betrekking op alle woningen die zich in de gemeente Capelle aan den IJssel bevinden.

Artikel 3. De gemeentelijke Veiligheidsregisseur

1. In de gemeente is een Veiligheidsregisseur en een plaatsvervanger aangesteld. Deze Veiligheidsregisseur draagt er zorg voor dat:
 - meldingen overlast die bij het gemeentelijke meldpunt woonoverlast binnenkomen in behandeling worden genomen;
 - meldingen overlast die bij woningstichting Havensteder of bij de Politie zijn binnengekomen en aan de gemeente zijn doorgegeven in behandeling worden genomen;
 - deze meldingen overeenkomstig het opschalingsmodel zoals beschreven in het Actieplan tijdig worden afgehandeld en, voorzover van toepassing en binnen de grenzen van het bepaalde in artikel 6, de status van afhandeling aan de melder worden teruggekoppeld;
 - dossiervorming plaatsvindt.
2. De Veiligheidsregisseur is door de Burgemeester gemandateerd voor het in ontvangst nemen van meldingen overlast die bij de politie zijn binnengekomen en overeenkomstig het bepaalde in artikel 7 van dit Convenant aan de Burgemeester worden doorgegeven.
3. De Veiligheidsregisseur kan voor diens taken worden geassisteerd door medewerkers, zoals ondersteuners overlastmeldingen en beoordelaars overlastmeldingen. De betrokken medewerkers

worden voor deze taken uitdrukkelijk aangewezen. Uitsluitend deze daartoe aangewezen medewerkers hebben toegang tot het overlastdossier als bedoeld in artikel 5.

II De gegevensverwerking

Artikel 4. Gegevensverwerking bij een melding bij het gemeentelijk meldpunt

Bij een melding worden de volgende persoonsgegevens genoteerd:

- naam en adres melder;
- of deze terugkoppeling wenst van hetgeen met de melding is gebeurd en zo ja, hoe de melder dan kan worden bereikt;
- de adresgegevens van het pand waar de melding op betrekking heeft;
- de eventuele personalia en kenmerken van de overlastgever, indien deze de melder bekend zijn;
- de aard, duur en ernst van de overlast.

Artikel 5. Dossiervorming en bewaartermijn

1. Van elke overlastmelding wordt een dossier aangelegd. Dit dossier omvat:

- De gegevens genoemd in artikel 4;
- de wijze waarop de overlastmelding is behandeld en eventueel is afgehandeld;
- de gegevens die zijn verkregen uit andere bronnen die de gemeente hiertoe rechtmatig kan gebruiken;
- gegevens die tijdens de behandeling van rechtmatig door derden over de overlastgever worden verstrekt, zoals vanuit woningstichting Havensteder of uit de lokale zorgnetwerken (LZN).

2. In het dossier worden geen bijzondere persoonsgegevens van de overlastgever opgenomen tenzij deze:

- door de overlastgever zelf met diens uitdrukkelijke toestemming zijn verstrekt;
- door derden rechtmatig mochten worden verstrekt,

en dan uitsluitend voorzover deze strikt noodzakelijk zijn voor de behandeling van de overlastmelding.

3. Het dossier wordt bewaard voor zolang dit voor de in het Actieplan beschreven stappen noodzakelijk is. Daarbij wordt er van uitgegaan dat:

- Voor een lichte vorm van overlast die door bemiddeling kan worden opgelost, de bewaartermijn één jaar is na afronding van de bemiddeling tenzij binnen die termijn een nieuwe melding over dezelfde bewoner binnenkomt.
- Voor de zwaardere vormen van overlast het dossier wordt bewaard zolang de bewoner het pand bewoont en tot vijf jaar nadat eventueel de sancties zijn tegen de bewoner zijn ingezet.

4. De persoonsgegevens in het dossier zijn strikt vertrouwelijk. Uitsluitend toegang tot het dossier hebben de in artikel 3 beschreven medewerkers. Voorzover geen ambtenaar van de gemeente en uit dien hoofde aan een ambtsgeheim onderworpen, tekenen zij daartoe een geheimhoudingsverklaring.

Artikel 6. Verstrekking van persoonsgegevens uit het dossier

Uit het dossier kunnen gegevens worden verstrekt aan:

- a. De melder om deze op te hoogte te stellen van de voortgang. Dit betreft uitsluitend globale informatie en nimmer bijzondere persoonsgegevens;
- b. Andere gemeentelijke diensten voorzover dit noodzakelijk is voor controle- en handhavingstaken of om hulpverlening in te zetten;
- c. Aan hulpverleners voorzover dezen een rol kunnen vervullen bij het verminderen van de overlast en de bewoner voor deze verstrekking toestemming heeft gegeven. De laatste

- voorwaarde van de vorige zin is niet van toepassing indien zich een situatie voordoet die zeer waarschijnlijk zonder hulpverlening tot ernstige onomkeerbare schade zou leiden voor de bewoner of iemand die van deze persoon afhankelijk is.
- d. De politie ten behoeve van diens taken en bevoegdheden op grond van de hoofdstukken II en III van de Politiewet 1993;
 - e. Aan woningstichting Havensteder teneinde in gezamenlijk overleg tot de meest passende aanpak van een casus te komen. Daarbij worden bijzondere persoonsgegevens slechts verstrekt voorzover dit voor die aanpak strikt noodzakelijk is en dan nog slechts globaal ('dat' informatie). Politiegegevens worden daarbij niet verstrekt, tenzij de Politie daartoe in een bijzonder geval gelet op artikel 19 zelf ook toe zou willen overgaan. De Veiligheidsregisseur overlegt daartoe eerst met de Politie;
 - f. Aan de particuliere huiseigenaar teneinde diens medewerking bij het bestrijden van lichtere vormen van overlast te verkrijgen. Dit betreft uitsluitend globale informatie en nimmer bijzondere persoonsgegevens, tenzij de overlastgever voor het verstrekken daarvan uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven;
 - g. Aan een particuliere huiseigenaar in het kader van de maatregelen als bedoeld in art. 174 a van de Gemeentewet, art. 14 Woningwet of art. 13b van de Opiumwet;
 - h. Aan een rechterlijke instantie in het kader van de in het Actieplan beschreven sancties;
 - i. Aan de burgemeester bij verhuizing van een overlastgevende bewoner ten behoeve van de screening als bedoeld in het Convenant Screening van aspirant huurders op overlast;
 - j. Aan de overlastgever zelf.
 - k. Van de verstrekking van persoonsgegevens uit het dossier wordt aantekening gemaakt.

Artikel 7. Gegevensuitwisseling tussen Gemeente en Politie

1. Op verzoek van de burgemeester verstrekt de Politie de daar bekende gegevens aan de burgemeester. De burgemeester heeft, conform artikel 3 lid 2 van dit convenant, in mandaat een Veiligheidsregisseur aangewezen om de informatie in de praktijk te ontvangen.
2. De Politie zal ook uit eigen beweging gegevens over een bij de Politie bekende overlastgever aan de burgemeester verstrekken. Het betreft gegevens van overlastgevers die ondanks herhaaldelijke inzet van de Politie ernstige overlast blijven veroorzaken.
3. Onverminderd het in artikel 6 onder f bepaalde is op de door de Politie verstrekte gegevens de geheimhoudingsplicht als bedoeld in artikel 7 Wet politiegegevens van toepassing.

Artikel 8. Gegevensuitwisseling tussen Gemeente en woningstichting Havensteder

1. Woningstichting Havensteder kan een melding van overlast die bij woningstichting Havensteder is binnengekomen, doorgeven aan de in artikel 3 genoemde Veiligheidsregisseur. In dat geval geeft de woningstichting tevens aan in hoeverre maatregelen die binnen de mogelijkheden van woningstichting Havensteder liggen, deze overlast zouden kunnen verminderen. Voor het al dan niet doorgeven van de melding door de woningstichting is het opschalingsmodel zoals beschreven in het Actieplan, maatgevend. De melder wordt van dit doorgeven op de hoogte gesteld.
2. Bij de aanpak van overlast zoals beschreven in het Actieplan houden de in artikel 3 genoemde functionarissen en woningstichting Havensteder elkaar met inachtneming van het in artikel 6 bepaalde regelmatig op de hoogte van de vorderingen die in een bepaalde casus worden gemaakt.
3. Bij ernstige vormen van overlast die mogelijk tot opzeggen van de huurovereenkomst kunnen leiden, legt woningstichting Havensteder tevens een eigen dossier aan dat in een vordering tot ontbinding van de huurovereenkomst kan worden gebruikt.

Artikel 9. Gegevensuitwisseling met het Lokaal Zorgnetwerk (LZn)

Met inachtneming van het in artikel 5 onder 2 en artikel 6 onder c gestelde, bevordert de Veiligheidsregisseur de gegevensuitwisseling tussen partijen en het Lokaal Zorgnetwerk, indien toeleiding tot hulp de overlast zal kunnen verminderen of voorkomen. Het Lokaal Zorgnetwerk betreft de Veiligheidsregisseur of de medewerkers als bedoeld in artikel 3.3 in voorkomende gevallen bij het

overleg dat vanuit de LZn plaatsvindt. Het LZn behoudt hierbij een eigen verantwoordelijkheid overeenkomstig de toepasselijke privacyreglementen, zoals het privacyreglement LZn.

III De rechten van overlastgevers met betrekking tot de gegevensverwerking

Artikel 10. Transparantie

De overlastgever wordt bij de start van de aanpak van de overlast ervan op de hoogte gesteld dat dossiervorming plaatsvindt en waar nadere informatie over diens rechten in dat verband kan worden gevonden (namelijk de website).

Artikel 11. Inzagerecht

Onverminderd het bepaalde in artikel 12 heeft iedere betrokkene op diens verzoek:

- a. recht op inzage in de over hem opgenomen persoonsgegevens;
- b. met redelijke tussenpozen recht op een afschrift van de over hem opgenomen persoonsgegevens;
- c. recht op verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van de met betrekking tot hem opgenomen persoonsgegevens indien deze feitelijk onjuist zijn, voor de doeleinden van de verwerking onvolledig of niet terzake dienend zijn dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift wordt verwerkt;
- d. recht op verzet tegen de gegevensverwerking in verband met diens persoonlijke omstandigheden.

Artikel 12.

1. Een verzoek als bedoeld in het vorige lid moet schriftelijk worden ingediend bij de Veiligheidsregisseur. Een verzoek in de zin van c en d van het vorige artikel moet worden gemotiveerd.
2. Namens de verantwoordelijke beslist de Veiligheidsregisseur met in achtneming van lid 1 binnen vier weken schriftelijk op het verzoek. Deze termijn kan in uitzonderlijke gevallen met één maal vier weken worden verlengd.
3. Indien het verzoek wordt gehonoreerd, wordt daaraan zo spoedig mogelijk uitvoering gegeven.

Artikel 13.

Een verzoek als bedoeld in artikel 10 wordt niet gehonoreerd indien dit noodzakelijk is in het belang van:

- a. de veiligheid van de staat;
- b. de voorkoming opsporing en vervolging van strafbare feiten;
- c. de bescherming van de overlastgever of van de rechten en vrijheden van een ander, zoals de melder.

IV Overige bepalingen

Artikel 14.

Partijen maken nadere afspraken over de wijze waarop overlastmeldingen die bij de Politie of woningstichting Havensteder zijn binnengekomen en waaraan door deze partijen geen follow-up wordt gegeven, of die bij de Politie niet hebben geleid tot een opname in een bestand als bedoeld in de Wet politiegegevens, naar de gemeente worden doorgeleid.

Artikel 15. Stuurgroep Veilig

1. Voor de bewaking van dit convenant wordt een dit convenant eens in de drie maanden besproken bij de Stuurgroep Veilig. Naast de politie is ook woningstichting Havensteder aanwezig bij dit agendapunt.

2. Onderdelen van het agendapunt Convenant gegevensuitwisseling zittende bewoners zijn:

- a. toepassing en uitvoering van het convenant bewaken
- b. het functioneren van de uitvoeringsorganisatie bewaken
- c. de jaarlijkse evaluatie.

Artikel 16. Looptijd

Dit convenant heeft een looptijd van één jaar en wordt na evaluatie stilzwijgend telkens met één jaar verlengd.

Artikel 17. Inwerkingtreding

Dit convenant treedt in werking direct na ondertekening.

Artikel 18. Citeertitel

Dit convenant kan worden aangehaald als 'Convenant gegevensuitwisseling bestrijden woonoverlast zittende bewoners'.

Namens het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Capelle aan den IJssel,
ieder voor zover het de bevoegdheden betreft,

de heer J. Eerdmans, wethouder Wonen

Namens de Politie Rotterdam-Rijnmond,

Mevrouw M.C. Kaptein, Plaatsvervangend districtschef district Oost Politieregio Rotterdam-Rijnmond

Namens woningstichting Havensteder,

mevrouw Z. Udovicic, Gebiedsdirecteur Oost

Dit convenant is overeengekomen en ondertekend te Capelle aan den IJssel op 4 juli 2011.