

Bijlage 1:

Rollen en verantwoordelijkheden partners

De gemeente Spijkenisse

De Stadswinkel

Inname van meldingen van woonoverlast door de overlastmelder van particuliere woningen vindt plaats door de Stadswinkel van de gemeente Spijkenisse. De Stadswinkel zet de registratie van de meldingen van woonoverlast door naar het meldpunt woonoverlast. Meldingen over corporatiewoningen die bij de Stadswinkel of bij het meldpunt terecht komen worden bij de corporaties gelegd.

De coördinator meldpunt woonoverlast

Het bestaande meldpunt onrechtmatige bewoning wordt uitgebreid naar het meldpunt woonoverlast. Het meldpunt is alleen bereikbaar voor professionals. Ten behoeve van het convenant screenings en gegevensuitwisseling worden vanuit het meldpunt persoons-/ politiegegevens opgevraagd en de overlastmeldingen geregistreerd. De coördinator van het meldpunt ondersteunt bij de aanpak van onrechtmatige bewoning, doet de screening van aspirant huurders / aanvraag inwoning en registreert, coördineert en volgt de afhandeling van de meldingen. Hij ondersteunt de regisseur woonoverlast. De coördinator voert ten behoeve van integraliteit ook het beleid "onrechtmatige bewoning" uit. Hij is verantwoordelijk voor het goed functioneren van het meldpunt woonoverlast en heeft dus een belangrijke rol als het gaat om het leveren van managementinformatie. Hij verwerkt de meldingen in een registratiesysteem, zet ze uit bij de partners, draagt zorg voor ondersteuning en voor dossiervorming, het bewaken en monitoren van de doorlooptijden en is betrokken bij de uitvoering van de niet geëscaleerde overlastzaken in de koopsector, bijvoorbeeld het voeren van intakegesprekken met de melders en veroorzakers.

De regisseur woonoverlast

Voor het stroomlijnen van en de regie op het beleid en de uitvoering van de aanpak van woonoverlast is de functie van regisseur woonoverlast toegevoegd binnen de gemeente Spijkenisse. De regisseur woonoverlast dient in samenwerking met de partners en de bestaande ketens het integraal beleid bij de aanpak van woonoverlast vorm te geven en te doen uitvoeren. Hij/zij vertaalt het beleid naar concrete werkprocessen, waarborgt de efficiënte uitvoering en zorgt voor de bestuurlijke verantwoording. Belangrijk hierbij is dat de regisseur woonoverlast ervoor zorgt dat de overlast niet door meerdere partijen tegelijk en onafhankelijk (zonder het te weten van elkaar) van elkaar wordt opgepakt. Zodra er aspecten aan een casus kleven die tot een ander taakgebied moeten worden gerekend dan worden deze zo spoedig mogelijk (intern of extern) overgedragen aan de organisatie tot wiens core-business die behoren. De gemeente levert de regisseur woonoverlast en is daarmee verantwoordelijk voor het coördineren van de samenwerking en regie rondom dit thema. De regisseur woonoverlast heeft de regie over geëscaleerde overlastzaken en coördineert de aanpak en het traject wat uitgezet wordt. De regisseur bewaakt de kaders, de kwaliteit van de integrale aanpak en schept de randvoorwaarden. Wanneer een casus opgeschaald is naar de regisseur zal de aansturing plaats vinden door de regisseur. Het gemeentebestuur beschikt over een scala aan publiekrechtelijke bevoegdheden die bij de preventie en aanpak van woonoverlast kunnen worden ingezet. Tevens is de regisseur woonoverlast het centrale punt in het bepalen van de screeningsgebieden voor de uitvoering van het convenant screening aspirant-huurders/ aanvraag inwoning. De regisseur woonoverlast heeft ook rol in de buurtbemiddeling, omdat de fase buurtbemiddeling de eerste fase is van de aanpak woonoverlast.

Buurtbemiddeling

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 worden opgelost. De gemeente is opdrachtgever voor Buurtbemiddeling. De coördinator buurtbemiddeling bepaalt wanneer wel of niet bemiddeld kan worden in een conflict. Dit traject gaat vaak vooraf aan een casus die onder de regie van de regisseur woonoverlast verder wordt opgepakt. De conflicten tussen de bewoners en de organisaties bijvoorbeeld de woningcorporatie of politie valt niet onder de buurtbemiddeling. Alles wat tijdens een bemiddeling gezegd wordt blijft vertrouwelijk, maar bij escalatieaanpak van woonoverlast kan het dossier buurtbemiddeling aan het totale dossier van de overlastveroorzaker toegevoegd worden. Vooral bij het niet meewerken aan buurtbemiddeling heeft deze informatie meerwaarde voor het dossier.

Handhaving

De BOA's, GOA's en het team toezicht en veiligheid kunnen worden ingeschakeld om poolshoogte te gaan nemen of het uitvoeren van hun verbaliserende bevoegdheden in een situatie waar handhaving nodig wordt geacht, bv onrechtmatige vuilnis buiten zetten.

De woningcorporaties

De woningcorporaties (De leeuw van Putten, Maasdelta, Woonbron) zijn partners in deze convenanten. De woningcorporaties hebben als eigenaar en verhuurder van ongeveer 15.309 huurwoningen (de buurtmonitor 2013) een centrale rol bij het voorkomen en bestrijden van woonoverlast. De woningcorporaties investeren in preventie o.a. 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 de screening van aspirant-huurders/ aanvraag inwoning is een formele bevoegdheid van de corporatie. Overlastmeldingen komen vooral bij de woningcorporatie binnen. Zij kunnen daarop bemiddelen tussen klager en overlastgever en/ of doorverwijzen naar de hulpverlening. Als dit niet helpt kan de woningcorporatie bij de aanpak ondersteuning van de regisseur woonoverlast vragen. In overleg met de betrokken partners zal een plan van aanpak voor de specifieke overlastzaak opgesteld worden. 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. Het convenant "Gegevensuitwisseling bestrijden woonoverlast" met de partners ondersteunt dit proces. Tenslotte beslist de corporatie in overleg met de regisseur woonoverlast of het ontruimingsvonnis wordt uitgevoerd.

Politie

De politie is een partner in deze convenanten. 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 poolshoogte 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 DRIO- zijn een wezenlijk onderdeel van een sluitend dossier, op basis waarvan in een later stadium zo nodig een gele of rode kaart wordt uitgedeeld of de huurovereenkomst wordt ontbonden.

De politie is aanwezig bij het gesprek dat wordt gehouden in het proces van de gele en de rode kaart. De regie op het organiseren en houden van het gesprek bij koopwoningen ligt bij de gemeente. De politie zorgt voor de handhaving.

GGD Rotterdam-Rijnmond c.q. Gemeente Rotterdam (Lokaal Zorgnetwerk, LZn)

De GGD Rotterdam-Rijnmond c.q. Gemeente Rotterdam is met het Lokaal Zorgnetwerk (LZn) een partner in het convenant. De coördinatie en de zorg van het LZN zijn gericht op het organiseren van ondersteuning en begeleiding van mensen met meervoudige- en complexe problemen. De belangrijkste taak van het LZN is mensen, die nog niet of onvoldoende worden bereikt door de reguliere zorg, hier zo effectief mogelijk naar toe te geleiden. Het LZN richt zich op de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ). De coördinator van het LZN werkt samen met een vaste groep vertegenwoordigers van verschillende organisaties uit de gezondheidszorg en maatschappelijke organisaties: het Kernteam. Bij alle overlastmeldingen waarbij (vermoed wordt dat) er sprake is van psychosociale problematiek, werkt de regisseur woonoverlast 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 cliënt/huishouden van de lokale ketenpartners en/of in dit geval in overleg met de regisseur woonoverlast en de ketenpartners. De gemeente is de opdrachtgever van het LZN. De gemeente heeft verder een specifieke verantwoordelijkheid voor de (toeleiding naar) opvang en begeleiding van kwetsbare personen.

Eigenaren, huurders en verhuurders in de particuliere sector

De VVE's zijn geen partner in het convenant, maar worden wel bij integrale aanpak bij overlastzaken betrokken, waarbij de VVE voor de eigenaar als de klagende of de overlastgevende (eigenaar van het wooncomplex) optreedt. De vereniging van eigenaren van de woningcorporaties worden door de woningcorporatie zelf benaderd als het een overlastzaak betreft vanuit een koopwoning. Als er sprake is van overlast in een particuliere huurwoning of koopappartement, zal de regisseur woonoverlast de verhuurder of Vereniging van Eigenaren (VVE) bij de aanpak te betrekken. De particuliere verhuurder heeft als eigenaar dezelfde rol en verantwoordelijkheden als een woningcorporatie. De VVE, maar ook individuele omwonenden, kunnen in een aantal gevallen privaatrechtelijke stappen tegen overlastgevers ondernemen. Veel huiseigenaren zijn zich nog niet bewust van hun eigen verantwoordelijkheid hierin.

Overlastmelder

Aan burgers die woonoverlast melden wordt gevraagd wat zij zelf hebben gedaan om het probleem op te lossen. Voor het in behandeling nemen van de melding is het noodzakelijk dat de klachten schriftelijk worden ingediend. Als de gemeente of een andere instantie die 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 en dit bij organisaties meldt. Daar staat tegenover dat de melder geïnformeerd wordt over de ondernomen acties en de voortgang bij de afhandeling van de melding. Bij de corporatiewoningen zal dit gedaan worden door de verhuurder. Anonieme klachten worden na onderzoek afhankelijk van de inhoud in behandeling genomen.

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/ aanvraag inwoning en het opstellen van een plan van aanpak het hele huishouden 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 woningontruiming 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. Wanneer de aanpak 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 geregeld worden.

Professionals in de wijken

De medewerkers van wijkbeheer, woningcorporatie, politie en zorginstanties signaleren. Zij hebben contacten met bewoners in die overlastsituaties. Zij wijzen ook bewoners op hun eigen verantwoordelijkheid als het gaat om bijvoorbeeld een burenruzie en doen een melding van het gesprek ofwel het gesignaleerde bij het meldpunt.

Juristen van de gemeente en de woningcorporaties

De juristen van de gemeente ondersteunen bij de afhandeling van de dossiers voor het uitvoeren van de publiekrechtelijke taak (sluiting van panden) en de juristen van de woningcorporaties voor het uitvoeren van de privaatrechtelijke taak, zoals bijvoorbeeld het uitreiken van een rode kaart ter ontbinding van de huurovereenkomst.

Omwonenden

Omwonenden spelen hoe dan ook een belangrijke rol bij het signaleren en melden van woonoverlast en eventueel als vrijwillige bemiddelaar. Dit is van groot belang bij mogelijk toekomstig handhavend optreden en het succes van een rechtsgang.