



Meld- en Steunpunt Woonoverlast

2011

Kick-off Landelijk Platform Woonoverlast

28 april 2011

Gemeente Den Haag

Dienst Stedelijke Ontwikkeling







Ontstaan Meld- en Steunpunt Woonoverlast

Behoeftte vanuit politiek:

- Hoeveel woonoverlast is er in Den Haag
- Waar
- Welk soort

Service naar klant:

- Voorheen moest klant zelf 'shoppen' met melding (moet ik zijn bij gemeente, politie, gezondheidszorg?)
- Nu één punt voor woonoverlast-meldingen
- Voorziet in behoefte particuliere huurders en eigenaren (corporatie-huurders konden al bij corporatie terecht)



Meld- en Steunpunt Woonoverlast

Melding via:

- Digitaal loket www.denhaag.nl (woonoverlast)
- Bellen naar gemeentelijk ContactCentrum 14070

Uitgangspunt:

- Meld- en Steunpunt zet melding uit bij ketenpartners;
- Monitort voortgang;
- Regisseert oplossing (lost niet zelf de melding op).



Haagse Aanpak: tweesporenbeleid woonoverlast

'Zorg'-kant:

- geen sprake van overtredingen
-> bemiddeling, begeleiding, zorg
(bijvoorbeeld burenruzies, onaangepast
(woon)gedrag, psychiatrische achtergronden)

wisselwerking

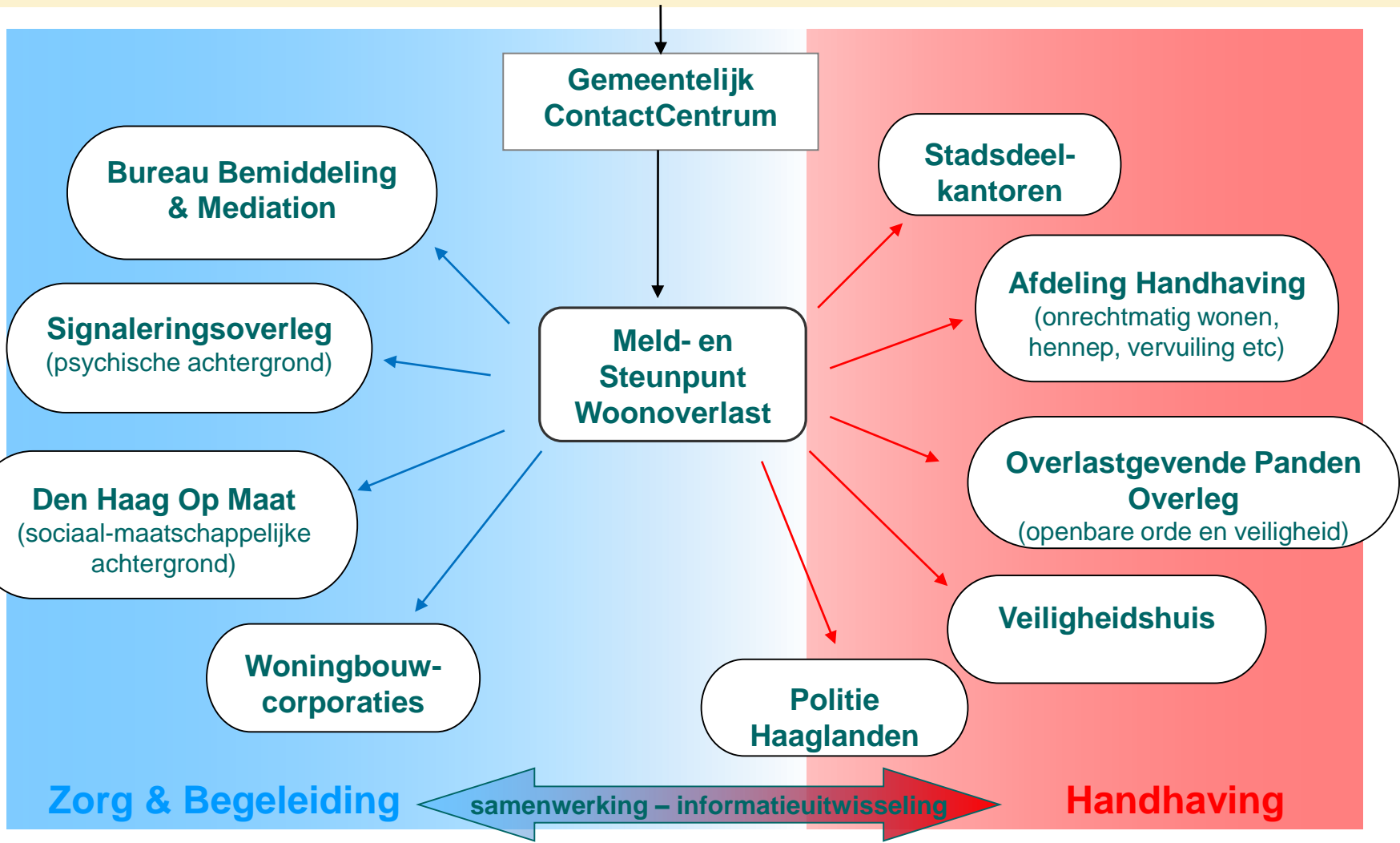
'Handhavings'-kant:

- overtreden van regelgeving
-> handhaven
(bijvoorbeeld overbewoning, illegale kamerverhuur,
hennep, sterk vervuilde woningen, overlast dieren)

wisselwerking



Netwerkpartners Haagse Aanpak



Handhavinginstrumenten

Keuze / al dan niet opvolging instrumenten afhankelijk van casus

waarschuwingsbrief

dwangsom

bestuursdwang

bestuurlijke boete

strafrechtelijke boete



Aandachtspunten

Praktijk:

- 'alleen uitzetten en monitoren' blijkt iets te makkelijk gedacht
- aantal gevallen vragen intensieve begeleiding

Gevolg:

- onderzoeken en beoordelen van meldingen (huisbezoek)
- adviseren netwerkpartners, coachen melders
- regiefunctie complexere cases



Aandachtspunten

Registratiesysteem:

- zorg vanaf aanvang voor een goed, werkbaar en klantgericht registratiesysteem
- 'praktijkval': van start gaan met wat er is (bijvoorbeeld Excel -> snel is het aantal cases te groot om te beheersen)

Anders risico:

- veel aandacht nodig voor onderlinge afstemming, gaat ten koste van klant



