

Werkwijze organisatie-overstijgende ketenaanpak Woonoverlast regio Noord-Veluwe

Datum: 2 januari 2017

Definitie van woonoverlast

Woonoverlast is hinder die in, vanuit en/of rondom een woning kan worden veroorzaakt. De overlastgever en/of degenen voor wie hij/zij verantwoordelijk is, vertonen overlast gevend gedrag en/of laten juist na bepaald gedrag te vertonen, waardoor een onplezierige ervaring bij omwonenden wordt veroorzaakt. Denk daarbij aan: geluidsoverlast, fysieke verloedering, vervuiling, intimiderend gedrag, brandgevaar, drugsoverlast, et cetera.

Werkwijze aanpak overlast en organisatie

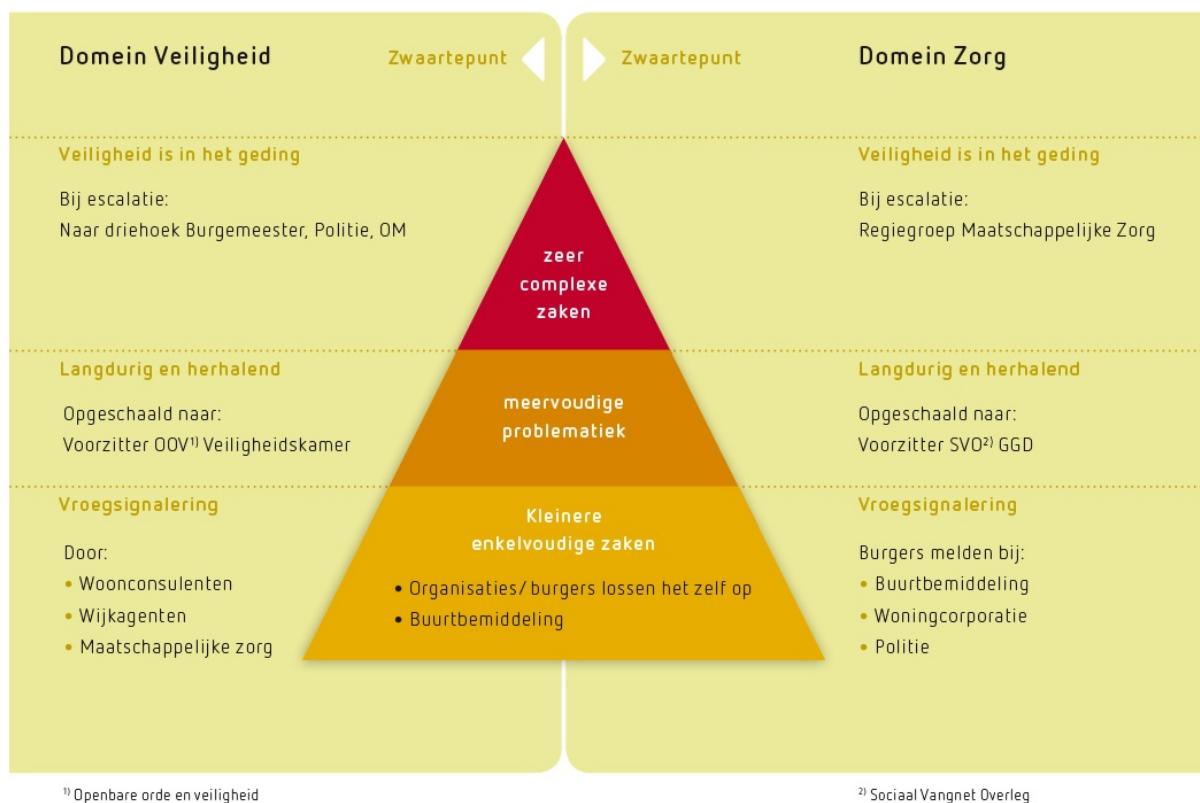
De werkwijze van de aanpak van een woonoverlast-casus is conform het landelijk escalatiemodel Aanpak Woonoverlast.



Het escalatiemodel gaat ervan uit dat escalatie zoveel mogelijk moet worden voorkomen en dat in een zo vroeg mogelijk stadium iets aan de overlast wordt gedaan. In eerste instantie door de bewoners zelf. Zie voor tips: <http://www.platformwoonoverlast.nl/voor-u/>

Als deze fase al voorbij is en er meldingen zijn gedaan van overlast, gaat de fase in van Analyse en beoordeling. Hierin wordt op basis van beschikbare informatie beoordeelt wat er met de melding moet gebeuren. Een eenvoudige overlastsituatie verdient altijd een poging tot buurtbemiddeling. Is de situatie complexer dan is het zaak dat de gemeente de regie neemt en met de partners een plan van aanpak opstelt om tot een gezamenlijke oplossing te komen. Scenario's kunnen worden bepaald, en dan aan de slag!

Verantwoordelijkheden in de escalatie van overlastcasus



Licht Oranje

Vroegsignalering vindt plaats door bewoners, woonconsulenten, wijkagenten en professionals in de maatschappelijke zorg. De eerste stap is dat de burens worden gestimuleerd om met elkaar in gesprek te gaan, al dan niet met buurtbemiddeling ter ondersteuning. Als dit niet helpt of als er geen buurtbemiddeling voorhanden is, dan kunnen bewoners melden bij de woningcorporatie en de politie, die passende actie kunnen ondernemen.

Donker Oranje

Als er sprake is van een langdurige, herhalende overlast en/of de veiligheid of gezondheid in het geding is, dan wordt de overlastzaak opgeschaald naar de voorzitter van een veiligheidstafel binnen het Veiligheidshuis óf naar de voorzitter van het Sociaal Vangnet Overleg (SVO), afhankelijk van het zwaartepunt van de casus. Zij voeren de regie op de oplossing van de overlastcasus met de woningcorporatie, politie en andere relevante partijen. Ze informeren elkaar (veiligheid en zorg) over de zaken die ze binnen krijgen en stemmen af bij de oplossing van meervoudige problematiek.

Rood

Als de *veiligheid* in het geding is en de casus kan niet via de Veiligheidstafel worden opgelost, dan wordt de casus opgeschaald naar de driehoek van Burgemeester, Politie, Openbaar Ministerie.

Als de *gezondheid* van omwonenden en/of overlastgever in het geding is en het SVO krijgt de casus niet opgelost en/of er is een alternatieve woonvoorziening nodig, dan wordt de casus geëscaleerd naar de regiegroep Maatschappelijk Zorg.

Gegevensuitwisseling

Gegevensuitwisseling tussen partijen is nodig om casus op te kunnen lossen. Voor het domein Zorg wordt “Het beroepsgeheim in samenwerkingsverbanden, een wegwijzer voor zorgprofessionals” gehanteerd, uit 2014. Voor het domein Veiligheid wordt het “Convenant informatiedeling veiligheidshuis NOG” gehanteerd, uit januari 2016.

Verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheden van de betrokkenen in de aanpak staan beschreven in bijlage 1.

In te zetten instrumenten

Er is een groot scala aan instrumenten beschikbaar, die bijdragen aan de oplossing van overlastcasus. Welk instrument wanneer wordt ingezet, wordt bepaald na objectieve analyse van de feiten en is maatwerk. Voor meer informatie: zie www.platformwoonoverlast.nl

Kwaliteitsbewaking en monitoring

Verantwoording over kwaliteit van de aanpak wordt jaarlijks afgelegd aan de regiegroep Maatschappelijke Zorg en/of binnen de reguliere verantwoordingsrapportages Veiligheid en Zorg.

Bijlage 1: Rollen en verantwoordelijkheden partners

Gemeenten

Regisseurs woonoverlast: Voorzitter Veiligheidskamer en Voorzitter SVO

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. De voorzitter SVO heeft de regie over de begeleiding van kwetsbare personen naar ondersteuning en zorg. De voorzitter SVO onderneemt actie na ontvangst van signalen m.b.t. een cliënt/huishouden van de lokale ketenpartners en/of in overleg met de regisseur Veiligheidstafel. Het kan dan gaan om signalen van overlast, vervuiling, verpaupering, schulden, alcoholgebruik etc. In de meeste gevallen gaat het om Multi problematiek. Er wordt eerst onderzocht of de cliënt al bekend is en wat er al voor informatie bekend 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 cliënt gemotiveerd tot het accepteren van (nieuwe) hulpverlening. In overlastsituaties kan de juridische stok achter de deur hierbij als een extra prikkel helpen.

Publiekszaken

Inname van meldingen woonoverlast bij de gemeentelijke publiekskanalen worden rechtstreeks doorgezet naar de voorzitter van het SVO dan wel de voorzitter van de veiligheidstafels van het Veiligheidshuis.

Professionals maatschappelijke zorg

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

Handhaving

De handhavers van buitenruimte kunnen worden ingeschakeld om polshoogte te gaan nemen in een situatie waar handhaving nodig wordt geacht, bv vuilniszakken buiten zetten.

Juristen gemeente

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.

Monitoring

De gemeente coördineert de halfjaarlijkse monitoring naar het aantal meldingen en interventies op alle drie de lagen van de escalatiepiramide, inclusief tijdspanne, betrokken partijen, afloopmaatregelen, enzovoorts. Per 1 maart 2017 wordt er actief geregistreerd en gemonitord en halfjaarlijks verantwoord (standaard maand 9 en maand 3).

Wooncorporaties

De woningcorporaties spelen als eigenaar en verhuurder van de woningen een centrale rol bij het voorkomen en bestrijden van woonoverlast. Ze investeren in preventie door nieuwe bewoners te wijzen op hun plichten en door voorlichting te geven over wat huurders kunnen doen als zij last ervaren van andere bewoners. Een deel van de overlastmeldingen komt bij de woningcorporatie zelf binnen. Zij kunnen daarop bemiddelen tussen klager en overlastgever. Als dit niet helpt, kan zij essentiële input leveren voor het plan van aanpak dat met de regisseur van de gemeente (lees: SVO en/of Veiligheidshuis) 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 eventuele te volgen trajecten voor bijzondere doelgroepen. Het ontruimingsvonnis is een uiterste middel dat ingezet kan worden maar hierbij wel realiserend dat er een goed dossier onder moet liggen. Hiervoor is ook de gedragsaanwijzing een goed instrument, waarin men afspraken op papier zet met de overlastgever. Een gedragsaanwijzing kan ook juridisch vastgelegd worden met een ontruimingsvonnis onder de afspraken als deze niet nagekomen worden. Het aan de afspraken houden kan door meerdere partijen gevolgd/begeleid worden. Zie gele en rode kaarten.

De Politie

De politie kan preventief handelen door burgers aan te spreken op hinderlijk gedrag. Meldingen van woonoverlast komen ook bij de politie binnen en worden opgevolgd door zelf polshoogte te nemen, dan wel na overleg met woongroepen of buurtbemiddeling in te schakelen. 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 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 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 (lees: SVO dan wel Veiligheidshuis). De politie zorgt voor de handhaving van besluiten van de burgemeester.

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 o.a. Harderwijk 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 alle 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 de woningcorporaties zijn opdrachtgever voor Buurtbemiddeling.

Anti-discriminatiebureau

Discriminatie is niet altijd de oorzaak van een burencolof of woonoverlast. Vaak is het onderdeel van een groter conflict en is er naast discriminatie ook sprake van bijvoorbeeld geluidsoverlast en ruzies over gedeelde ruimten (portieken, parkeerplaatsen, tuinafscheidingen). Discriminatie is dan een onderliggend probleem, maar heeft bij zulke conflicten wel een escalierend effect. Met name omdat discriminatie op iemand persoonlijk is gericht, kan het leiden tot gevoelens van minderwaardigheid, onveiligheid en wanhoop en daarmee andere problemen teweegbrengen. Discriminatie is dus meestal geen enkelvoudig probleem. Onderneem in dat geval ook acties gericht op begeleiding en bescherming van de gedupeerde. Met name in het geval van discriminatie is hier extra aandacht voor nodig, vanwege de impact op iemands persoonlijke levenssfeer. Het uitgangspunt is dat het gedrag van de overlastgever niet mag worden beloond. Het onafhankelijk opererend antidiscriminatiebureau ondersteunt burgers die met discriminatie te maken hebben en zich onzeker of onveilig voelen, eerst door ze een luisterend oor te bieden. Daarnaast adviseren antidiscriminatiebureaus professionals bij sociale calamiteiten en organiseren ze trainingen om signalen van discriminatie tijdig te herkennen. De dienstverlening is gratis.

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 regisseur 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 woningcorporatie. 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 het opstellen van een plan van aanpak het hele huishouden in de analyse betrokken. Uiterste 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. 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 verslaving niet in staat is eigen verantwoordelijkheid te nemen. De (her)huisvesting van kinderen moet hoe dan ook (door professionals) kunnen worden gegarandeerd.