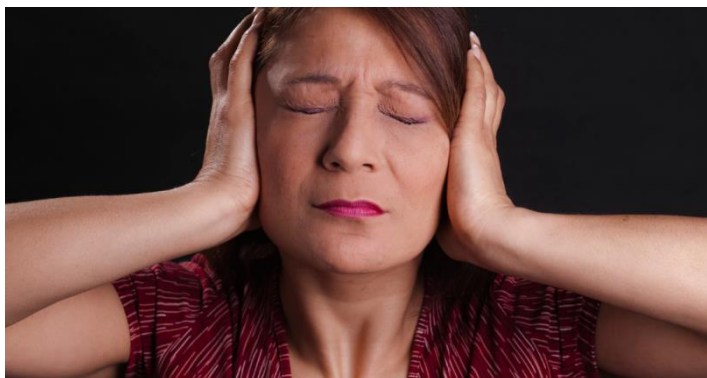


Voorbeeld Actieplan aanpak woonoverlast



[aansprekend plaatje woonoverlast]

Dit voorbeeld Actieplan woonoverlast is te gebruiken als voorbeeld op welke wijze jouw gemeente, woningcorporatie(s) en politie op lokaal niveau invulling kan geven aan:

- *Ketenaanpak woonoverlast*
- *Gegevensuitwisseling tbv zittende overlastgevers voor de uitvoering van bestuurlijke maatregelen.*

Maak bij de vertaling van het Actieplan naar jouw gemeente gebruik van lokaal reeds beschikbare projecten en processen die bijdragen aan het oplossen van de woonoverlastproblemen. Zoek hier de samenwerking mee en maak concrete afspraken over wat er van elkaar verwacht wordt.

Voor meer informatie en/of een voorlichtingsbijeenkomst over de praktijktoepassing: Riet van Loon (06-30858026) of Jur Verbeek (06-84894258) of info@platformwoonoverlast.nl van het Landelijk Platform Woonoverlast

Versie: 1.1
Datum: november 2016

[Logo gemeente]

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Definitie, doel en sturing	5
1.1 Inleiding	5
1.2 Definitie	5
1.3 Doel	6
1.4 Succesvolle samenwerking	6
1.5 Sturing	7
2. Aanpak Woonoverlast	8
2.1 Globale aanpak	8
2.2 Preventie	9
2.3 Aanpak bestaande overlastsituatie	9
2.4 Bepalen aanpak	10
2.5 Uitvoeren aanpak	11
2.6 Nazorg	12
Bijlage 1: Rollen en verantwoordelijkheden partners	19
Bijlage 2: Convenant Gegevensuitwisseling zittende overlastgevers	30

Samenvatting

Stand van zaken woonoverlast in [naam gemeente]

[Tekst over de beleving van inwoners als het gaat om wonen, aangevuld met specifiek de beleving over de overlast van omwonenden, ondersteund met cijfers van een Veiligheidsindex of een buurtmonitor, hoe specifiek en concreter, hoe beter]

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?

[beschrijven van het probleem, cijfers etc]

Wat willen we bereiken?

Het doel is om te bereiken dat [concreet doel benoemen, cijfer dat gehaald moet worden in welk jaar]. 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:** Bestuurlijk verantwoordelijke voor de Aanpak Woonoverlast benoemen en de stuurgroep (de stuurgroep die ook het beleid waaronder woonoverlast valt, stuurt).
- **Operationele regie:** is ondergebracht bij de [concrete functienaam bij de gemeente noemen]. Deze heeft een Casusteam woonoverlast waarin de betrokken partners in de uitvoering deelnemen. De [concrete functienaam bij de gemeente noemen] legt verantwoording af over voortgang en wijze van afhandeling aan de Wethouder/Burgemeester [verantwoordelijk voor woonoverlast].
- **Kwaliteitsbewaking en monitoring:** in de [concrete benaming noemen, bv werkgroep, afdeling] 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. [aanvullen met specifiek eigen fasen of activiteiten]

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. Hiertoe is de [Wet Selectieve woningtoewijzing bij overlastgevend en crimineel gedrag. 17-9-2016 \(Staatsblad\)](#) vastgesteld. In deze wet staan de voorwaarden voor het toepassen van selectieve woningtoewijzing en het screenen van aspirant huurders. De screeningsmaatregel is bedoeld om het overlastgevend en crimineel gedrag in bepaalde aangewezen complexen, straten en wijken te beperken, waar de leefbaarheid onder druk staat. Vooruitlopend op een aantal handreikingen, is er een factsheet van het ministerie van BZK beschikbaar. Voor meer informatie kunt u terecht bij het ministerie van BZK.

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. [Namen partners] bv woningcorporatie de Politie, Buurtbemiddeling, Lokaal Zorgnetwerk/GGD 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 woningcorporaties worden daarmee gecombineerd tot één samenhangende, op de situatie toegesneden aanpak. De

communicatie van deze aanpak naar belanghebbenden, in het **bijzonder [naam bewoners van de gemeente]** die woonoverlast ervaren, wordt via Publiekszaken, **[namen relevante partners, bv politie en woningcorporatie]** ingevuld.

Escalatiemodel

In onze aanpak stellen we **bewoners [naam bewoners van de gemeente]** 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. De gedragsaanwijzing opgelegd door de burgemeester is een voorbeeld van een instrument dat ingezet kan worden als een aantal lichtere instrumenten onvoldoende zijn gebleken. Onze inzet is erop 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 notoire overlastgever, waarbij is gebleken dat ingezette instrumenten niet helpen, 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 woningcorporatie 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 2 bij dit actieplan gevoegd. In dit convenant wordt geregeld dat gegevens van de politie door de woningcorporatie kunnen worden gebruikt, aanvullend op het eigen dossier voor de procedure voor het ontbinden van de huurovereenkomst. Ook bestaande convenanten gegevensuitwisseling kunnen mogelijk worden gebruikt.

Hoe borgen we deze aanpak?

Met deze aanpak neemt de **[concrete functienaam bij 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. De ingerichte sturing ondersteunt 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 [naam gemeente] insteek

Woonoverlast wordt in [naam gemeente] 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 [naam gemeente] slaan daarom politie, [naam woningcorporatie] 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 [titel beleidsdocument bv Veiligheidsbeleid]. De uitvoering van dit beleid moet leiden tot een situatie waarin niet meer dan 20% van de [naam gemeente]naren vaak of soms overlast van omwonenden ervaart. Wij voeren de regie op deze aanpak, zetten zo nodig diverse middelen in (zoals bestuursrechtelijke handhaving; eigen lokale voorbeelden noemen), maar bovenal doen we dat in gezamenlijkheid met onze partners.

De convenanten die zijn te vinden in de de bijlagen worden gebruikt om de gegevensuitwisseling mogelijk te maken. Dit Voorbeeld Actieplan is een samenvoeging van de Rotterdamse en de Capelse actieplannen, met medeneming van de ervaringen van Rotterdam en Capelle aan den IJssel 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. **[Specifieke aspecten hier benoemen]**

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.

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 [titel beleidsdocument bv Veiligheidsbeleid]. De strategische sturing van het [titel beleidsdocument bv Veiligheidsbeleid] maakt onderdeel uit van de Stuurgroep [naam stuurgroep]. wethouder [naam verantwoordelijk wethouder] heeft woonoverlast in zijn portefeuille. Ook kent de aanpak de medeverantwoordelijkheid van de woningcorporatie [naam woningcorporatie] en de politie. De strategische sturing maakt onderdeel uit van de Stuurgroep [naam stuurgroep]. [Als er al een stuurgroep is waar het onderwerp ondergebracht kan worden, verdient het de voorkeur om het onderwerp hierin onder te brengen]. Beschrijf welke relevante partners deelnemen aan de stuurgroep en hoe de verantwoordingslijn plaatsvindt]

Operationele sturing

Om te zorgen dat woonoverlastsituaties ook daadwerkelijk worden opgelost is het van belang dat de regieverantwoordelijkheid is belegd bij de gemeente. De [naam regisseur gemeente] 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 [naam regisseur gemeente], de woonconsulenten van [naam woningcorporatie], 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 [naam regisseur gemeente] vindt periodiek een casusoverleg 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, [naam woningcorporatie], 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 [beschrijf hoe met knelpunten wordt omgegaan, waar wordt dit besproken en hoe wordt er vervolgens mee omgegaan] bv wordt dit in eerste instantie besproken in En worden afspraken gemaakt over hoe het knelpunt wordt opgelost. Mocht blijken dat het probleem niet kan worden opgelost dan wordt dit geëscaleerd naar de Stuurgroep via de wethouder [naam verantwoordelijk wethouder].



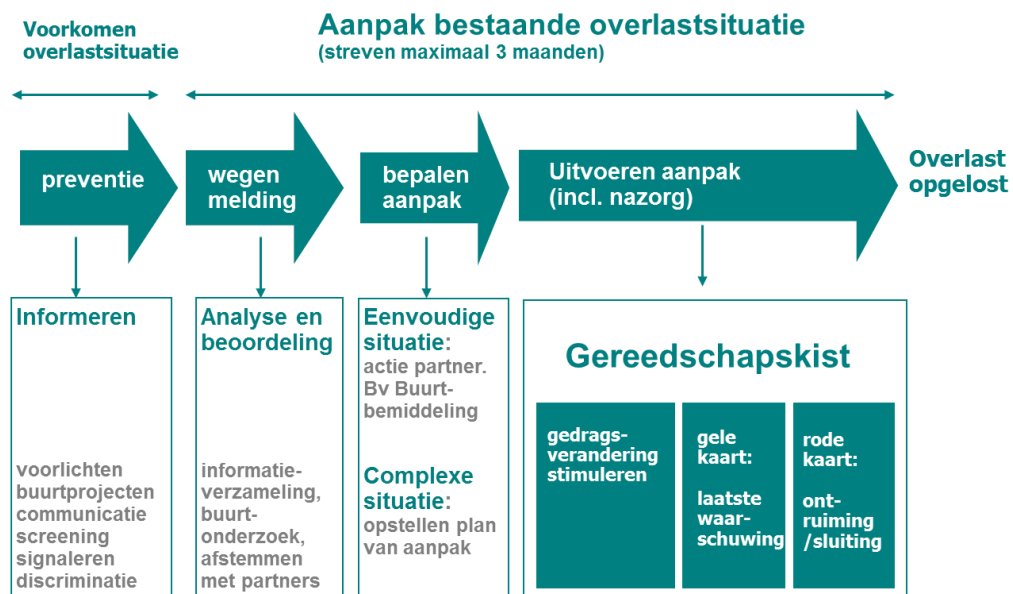
2. Aanpak Woonoverlast

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 multi-probleem 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-huurders 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

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 buren 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 medewerkers van **[naam woningcorporatie]** 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 **[naam gemeente]** en de woningcorporaties is te vinden in een folder: **[naam folder]**. 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.\[naam gemeente\].nl](http://www.[naam gemeente].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.

Door vroegsignalering kan tijdig zorg ingeschakeld worden voor mensen met verward gedrag.

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 aspirant-huurder 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. Meer informatie is te verkrijgen bij het ministerie van BZK.

2.3. 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/stadsdeel of woningcorporatie, 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 woningcorporatie. 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 **[telefoonnummer]** bellen **[van openingstijden.]** 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 **[naam regisseur gemeente]**. De terugkoppeling van de status naar Publiekszaken, zodat deze de melder op de hoogte kan stellen, indien gewenst, gebeurt door de ondersteuner van de **[naam regisseur gemeente]**.

2.4 Bepalen aanpak

De gemeentelijke [naam regisseur gemeente] ontvangt meldingen van:

- partners
- van burgers via [telefoonnummer 14?]
- het digitale overlastformulier
- brieven van burgers aan burgemeester en wethouders
- [bv. wijkcontactfunctionarissen]
- [bv. collega's bij de gemeente]

De meldingen die binnenkomen, worden vastgelegd en bewaakt in het meldingsysteem. 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 [naam regisseur gemeente] 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 [naam regisseur gemeente] zonodig 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 [naam regisseur gemeente] 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 2).

2.5 Uitvoeren aanpak

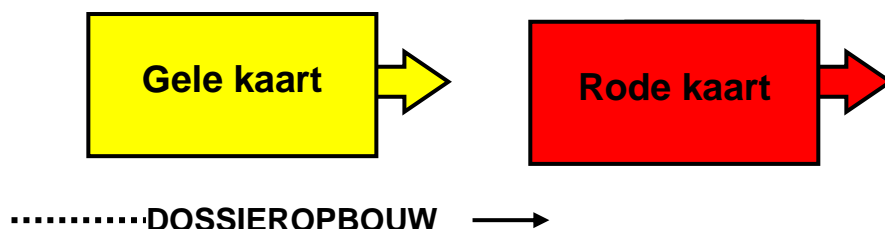
Gereedchapskist

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. **[specifieke maatregelen beschrijven]** 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.

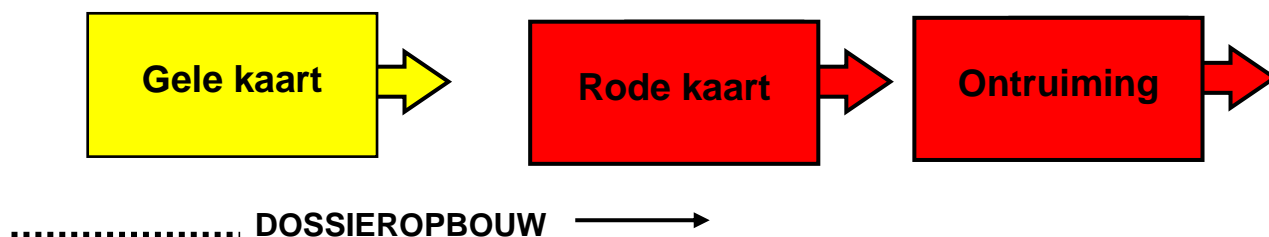


Rode kaart

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 handhavinginstrumenten worden ingezet:

- de verhuurder vraagt de kantonrechter op grond van het overlastdossier de huurovereenkomst te mogen ontbinden en de woning te mogen ontruimen;
- **[bv de gemeente kan interventieteams 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 17 van de Woningwet (bijzondere maatregelen grootstedelijke problematiek).

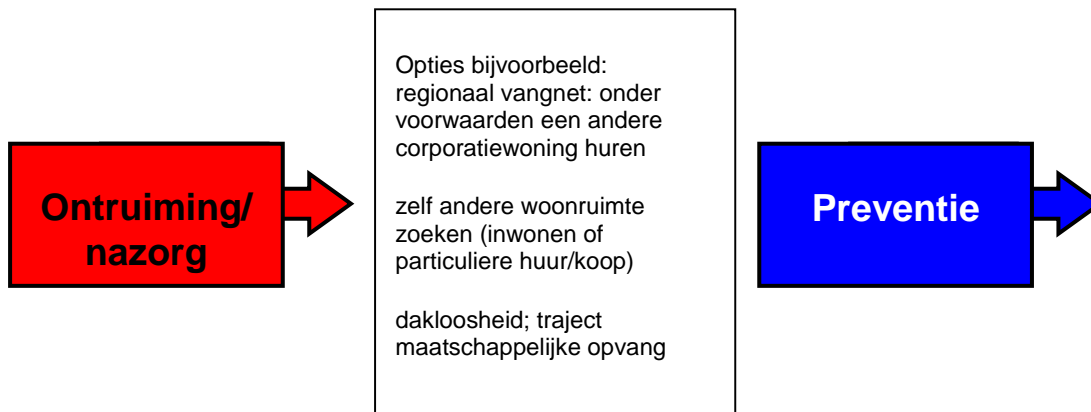
Beschrijving specifieke maatregelen bv tweede kansbeleid, doelgroep beleid, aanpak hennepplantages, hulpverlening etc.



2.6 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.



**regelmatige, verbeterlijke
overlastgever**

DOSSIEROPBOUW



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. **[Beschrijving lokaal beleid voor uithuisgeplaatsten bv Skeave Huse, maatschappelijke opvang etc.]**

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.

Bijlage 1: Rollen en verantwoordelijkheden partners

Onderstaand zijn voorbeelden opgenomen; deze moeten aan de lokale situatie worden aangepast.

Gemeente

Publiekszaken

Inname van meldingen woonoverlast bij de gemeentelijke publiekskanalen en doorzetten naar **[naam regisseur gemeente]**.

[naam regisseur gemeente]

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 **[naam regisseur gemeente]** het centrale punt in het bepalen van de screeningsgebieden.

Handhaving

De **[naam functies]** kunnen worden ingeschakeld om polshoogte te gaan nemen in een situatie waar handhaving nodig wordt geacht, bv vuilniszakken buiten zetten.

[Naam contactpersonen in de wijk]

De **[Naam contactpersonen in de wijk]** 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 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.

Lokaal Zorg Netwerk en buurtbemiddeling

Beschrijving verantwoordelijkheden

Woningcorporatie **[naam woningcorporatie]**

[naam woningcorporatie] speelt als eigenaar en verhuurder van ongeveer **[xxxxx]** woningen een centrale rol bij het voorkomen en bestrijden van woonoverlast. **[naam woningcorporatie]** 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 woningcorporatie binnen. Zij kunnen daarop bemiddelen tussen klager en overlastgever. Als dit niet helpt, kan **[naam woningcorporatie]** essentiële input leveren voor het plan van aanpak dat met de **[naam regisseur gemeente]** 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 eventuele te volgen trajecten voor bijzondere doelgroepen.

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 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 –verstrek 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) of GGD-toeleider naar zorg

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 [naam regisseur gemeente] nauw samen met de coördinator van het lokale zorgnetwerk (LZN) of de GGD-er, die de regie heeft over de begeleiding van kwetsbare personen naar ondersteuning en zorg. De coördinator LZN/GGD-er 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 [naam regisseur gemeente]. 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/GGD of de cliënt 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 cliënt 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 [naam woningcorporatie] opdrachtgever van het LZN/GGD. 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 [naam gemeente] 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 [naam woningcorporatie] zijn opdrachtgever voor Buurtbemiddeling.

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 [naam regisseur gemeente] 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 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 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 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 Gegevensuitwisseling bestrijden woonoverlast zittende bewoners

Versie: 1.0

Datum: 18 mei 2011

Partijen:

- De gemeente **[naam gemeente]**, gevestigd **[adres]** te **[naam gemeente]**, krachtens het besluit van de burgemeester van **[datum]**, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer/mevrouw , **wethouder [naam verantwoordelijk wethouder]** (de gemeente),
- Politieregio **[naam regio]** , gevestigd en kantoorhoudende te [adres] , te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw/de heer.....;
- De directie van **[naam woningcorporatie]**,

Overwegende:

- Dat partijen beogen te komen tot een integrale aanpak van woonoverlast die is neergelegd in het 'Actieplan aanpak Woonoverlast' [datum].
- 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 **[naam woningcorporatie]**, 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**
- **De Algemene Plaatselijke Verordening [naam gemeente] 2009;**
- **De Algemene Voorwaarden van [naam woningcorporatie]-wonen**

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 vanwaaruit de woonoverlast wordt veroorzaakt.
- **[naam regisseur gemeente]**: 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' [datum] van de gemeente **[naam gemeente]**.
- 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 **[naam gemeente]** bevinden.

Artikel 3. De gemeentelijke **[naam regisseur gemeente]**

1. In de gemeente is een **[naam regisseur gemeente]** en een plaatsvervanger aangesteld. Deze **[naam regisseur gemeente]** draagt er zorg voor dat:
 - meldingen overlast die bij het gemeentelijke meldpunt woonoverlast binnenkomen in behandeling worden genomen;
 - meldingen overlast die bij een **[naam woningcorporatie]** 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 **[naam regisseur gemeente]** 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 **[naam regisseur gemeente]** 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 **[naam woningcorporatie]**, 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 **[naam woningcorporatie]**, 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 **[naam regisseur gemeente]** 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 **[naam regisseur gemeente]** 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 **[naam woningcorporatie]**

1. **[naam woningcorporatie]** kan een melding van overlast die bij **[naam woningcorporatie]** is binnengekomen, doorgeven aan de in artikel 3 genoemde **[naam regisseur gemeente]**. In dat geval geeft **[naam woningcorporatie]** tevens aan in hoeverre maatregelen die binnen de mogelijkheden van **[naam woningcorporatie]** liggen, deze overlast zouden kunnen verminderen. Voor het al dan niet doorgeven van de melding door **[naam woningcorporatie]** 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 **[naam woningcorporatie]** 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 **[naam woningcorporatie]** 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 **[naam regisseur gemeente]** de gegevensuitwisseling tussen partijen en het Lokaal Zorgnetwerk, indien toeleiding tot hulp de overlast zal kunnen verminderen of voorkomen. Het Lokaal Zorgnetwerk betreft de **[naam regisseur gemeente]** 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 **[naam regisseur gemeente]**. Een verzoek in de zin van c en d van het vorige artikel moet worden gemotiveerd.
2. Namens de verantwoordelijke beslist de **[naam regisseur gemeente]** 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. [lokale regelingen bv interventieteams oid] ;**
- d. 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 **[naam woningcorporatie]** 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 **[naam stuurgroep]**

1. Voor de bewaking van dit convenant wordt een dit convenant eens in de drie maanden besproken bij de Stuurgroep **[naam stuurgroep]**. Naast de politie is ook **[naam woningcorporatie]** 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 **[naam gemeente]**,
ieder voor zover het de bevoegdheden betreft,

de heer/mevrouw , **wethouder [naam verantwoordelijk wethouder]**

Namens de Politie [naam regio],

de heer/mevrouw [naam ondertekenaar], [functie]

Namens **[naam woningcorporatie]** ,

Dit convenant is overeengekomen en ondertekend te **[naam gemeente]** op
(datum)