

Versie 19-feb-2018

Ron Steinbusch

Procesleider Leefbaarheid en bewonersparticipatie

Inhoud

1. Inleiding woonoverlast (zie www.hetccv-woonoverlast.nl)

- 1.1 Definitie woonoverlast
- 1.2 Omvang van woonoverlast
- 1.3 Samenwerkingspartners

2. Doel protocol aanpak woonoverlast

3. Informatie voor de huurder (zie www.zowonen.com)

- 3.1 Overlast
- 3.2 Wat is overlast?
- 3.3 Hoe praat ik met mijn burens over iets waar ik last van heb?
- 3.4 Wat kan ik doen bij overlast?
- 3.5 Wat gebeurt er met een overlast melding?
- 3.6 Wat gebeurt er als er drugs in de woning worden aangetroffen?
- 3.7 Hoe kan ik verdacht situaties melden?
- 3.8 Hoe kan ik overlast woonomgeving melden?

4. Wie zijn betrokken?

- 4.1 Woningcorporaties
- 4.2 Politie
- 4.3 (Schuld)hulpverlening en zorginstellingen
- 4.4 Gemeenten

5. De preventie

- 5.1 intake
- 5.2 huurovereenkomst

6. Ieders rol

7. Werkwijze aanpak woonoverlast

- 7.1 stap 1; registratie meldingen
- 7.2 stap 2; onderzoek naar de klachten
- 7.3 stap 3; in kaart brengen verplichting verhuurder/gedaagde
- 7.4 stap 4; communicatie met klager, gedaagde en derden
- 7.5 stap 5; het nemen van (rechts)maatregelen
- 7.6 stap 6; na de procedure
- 7.7 procesbeschrijving (iprova)
- 7.8 Werkkader gebiedsgericht werken
- 7.9 Aanpak woonoverlast wijzer ccv

8. Wetgeving

1. Inleiding woonoverlast

In heel Nederland ervaren bewoners regelmatig woonoverlast, zoals geluidsoverlast van burens, vervuilde tuinen en woningen, viezigheid van dieren, verloederde en vervallen panden of ernstige overlast door drugshandel. Zeker aanhoudende overlast kan het woongenot en gevoel van veiligheid van bewoners ernstig bedreigen.

Bij woonoverlast gaat het vooral om overlast tussen buurtbewoners onderling, vaak als gevolg van botsende leefstijlen. De aanpak is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeenten, woningcorporaties, politie en buurtbewoners.

1.1 Definitie woonoverlast

Woonoverlast is hinder die in, vanuit en rondom een woning kan worden veroorzaakt. De overlastgever en of degenen voor wie hij 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 verloederding, vervuiling, intimiderend gedrag, brandgevaar en drugs-overlast.

1.2 Omvang van woonoverlast

Serieus maatschappelijk probleem

Woonoverlast is in Nederland een serieus maatschappelijk probleem. Veel Nederlanders ervaren dagelijks meer dan toelaatbare overlast van hun directe burens, waaronder geluidsoverlast, overlast als gevolg van huisdieren, stankoverlast, problemen door drugs- en/of drankgebruik, agressief gedrag of intimidatie.

Woononderzoek

De Rijksoverheid doet om de drie jaar onderzoek naar hoe mensen wonen en willen wonen. Ze kijkt daarbij onder meer naar de samenstelling van huishoudens, de woning, de woonlasten, woonwensen en woonomgeving.

Van de 70.000 Nederlanders betrokken bij het Woononderzoek Nederland in 2015 van het CBS heeft 6,8 procent aangegeven vaak overlast te ondervinden van directe burens. 16,6 procent ervaart soms overlast. Uit de cijfers blijkt dat overlast het meest ervaren wordt in: huurwoningen, met name in meergezinswoningen (bijvoorbeeld een flat), in de steden.

ZOwonen heeft in haar woningbezit een groot deel meergezinswoningen. Het werkgebied is zowel stedelijk (Sittard-Geleen) als landelijk (Echt-Susteren, Beek en Schinnen/Onderbanken).

1.3 Samenwerkingspartners

Aanpak overlast

In de praktijk wordt veel gedaan om woonoverlast in Nederland terug te dringen. De gemeente, de woningcorporaties en de politie werken nauw samen om woonoverlast in de huursector te bestrijden. Ook overlast in koopwoningen komt veel voor en vraagt een gerichte aanpak om de overlast te bestrijden.

ZOwonen werkt zowel samen, vastgelegd in convenanten, met haar sociale partners in het aanpakken van woonoverlast door handhaving en zorgverlening te betrekken. De woningwet voorziet ook in deze rol voor de woningcorporatie. De rol van ZOwonen is kartrekker op preventie en bemiddeling en houdt regie richting partners voor zorg en handhaving.

Hulpverlening

Bij een deel van overlastgevallen spelen psychische problemen een rol. Overlastgevers of overlast gevende gezinnen zijn dan niet altijd redelijkerwijs aanspreekbaar op hun gedrag. De overlast moet echter wel gestopt worden, zeker als die ernstig is.

De gemeente, politie, Openbaar Ministerie, corporatie en de zorg moeten in dit geval nauw samenwerken om voor deze mensen de passende zorg te regelen en de overlast te beëindigen. Hulpverlening is dan ook een belangrijk component in de duurzame aanpak van woonoverlast.

Praten en bemiddeling

De aanpak van woonoverlast kenmerkt zich door de fases waarin de overlast zich bevindt. In het begin van de overlast zijn interventies zoals gespreksvoering en bemiddeling van belang.

Zwaardere interventies

Naarmate de overlast aanhoudt zullen zwaardere interventies zoals vrijwillige en rechterlijke gedragsaanwijzingen en andere juridische middelen noodzakelijk zijn. Aan het einde van het traject dreigt uitzetting of sluiting van een woning en mogelijk alternatieve woonvormen. In alle gevallen is het streven naar een duurzame, oplossingsgerichte aanpak van belang.

2. Doel protocol aanpak woonoverlast

Dit protocol woonoverlast heeft primair betrekking op woonoverlast door probleemhuurders in de sociale huursector. Het doel van dit protocol is het inzichtelijk en beheersbaar maken van de problematiek rondom het thema woonoverlast en de rollen van de diverse direct betrokken partijen. Het protocol geeft een duidelijk kader en werkwijze aan voor medewerkers, huurders, en partners van ZOwonen.

2.1 Succesfactoren aanpak woonoverlast

- Leg de samenwerking tussen gemeente, politie, Openbaar Ministerie, corporatie en zorg goed vast (eventueel in een samenwerkingsconvenant).
- Maak duidelijke werkafspraken; schrijf een interventieplan waarin wordt aangegeven wie wat wanneer doet.
- Zorg voor een eenduidig registratiesysteem; maak afspraken over de wijze van registreren.
- Vroege signalering overlastproblemen; De meeste overlast begint als iets kleins. Creëer een adequaat meldsysteem zodat je kan ingrijpen voordat het uit de hand loopt.
- Ga op zoek naar de kern van het probleem. Bij de melder, maar ook bij de overlastveroorzaker (hoe gaat het met u? wat kunnen we voor u doen?).
- Betrek de hulpverlening in een vroeg stadium.

3. Informatie voor de huurder:

3.1 Overlast

Iedereen hoort of ziet wel eens wat van zijn burens. Ook jouw burens weten wanneer jij thuis bent en horen het als je een feestje geeft. Als je een goede relatie hebt, is dat meestal geen probleem. Heb je er last van, dan praat je er over. Maar soms kom je er samen niet zo makkelijk uit.

3.2 Wat is overlast?

Bij overlast denk je misschien eerst aan geluidsoverlast. De muziek kan te hard staan, of je hoort de gesprekken of ruzies. Je kunt ook last hebben van rommel in de voortuin of op het balkon. Tussen mensen van verschillende achtergronden die naast elkaar leven kunnen er heel veel verschillen zijn. Wat de een normaal vindt, vindt de ander vreemd of vervelend. Praat er samen over en ontdek hoe je beter rekening met elkaar kunt houden.

3.3 Hoe praat ik met mijn burens over iets waar ik last van heb?

Zit jou iets dwars? Ga dan zo snel mogelijk met je burens praten. Als je te lang wacht, lopen de emoties sneller hoog op. Een paar tips voor dit gesprek:

- Zoek een geschikt moment en neem er de tijd voor. Misschien kun je een afspraak maken om samen een kopje koffie te drinken.
- Leg uit waar je last van hebt. Vertel ook wat de gevolgen zijn. Dit helpt jouw burens om je te begrijpen. Bijvoorbeeld: “Ik heb nachtdienst en kan ’s morgens niet slapen door de muziek”. Dit klinkt anders dan; “U zet steeds de muziek veel te hard aan”. Vaak helpt het als je zelf al een oplossing bedenkt. Je komt dan niet met lege handen. Breng jouw voorstel als een idee en probeer samen een oplossing te vinden die voor jullie allebei werkt.
- Blijf tijdens het gesprek kalm, ook als je burens boos worden. De kans dat zij weer kalm worden is dan groot.

•

3.4 Wat kan ik doen bij overlast?

Burenbemiddeling

Wanneer bij ruzie of onenigheid met iemand uit de buurt geprobeerd is om zelf hierover met de burens te praten maar het lukt niet om de kwestie te bespreken of op te lossen, dan kan burenbemiddeling (gratis) helpen en bemiddelen.

Burenbemiddeling is een methodiek om conflicten tussen burens bij de wortel aan te pakken. Het gaat om situaties zoals geluidsoverlast, schelden, intimidatie, roddelen, huisdieren, vuilnis, het onverantwoord plaatsen van schuttingen enz.

Burenbemiddeling voorkomt dat conflicten escaleren, verbetert de communicatie en het leefklimaat in de buurt, herstelt het sociaal weefsel en vermijdt ook dat politie of justitie tussenbeide moeten komen.

Als praten met je burens niet helpt, dan kun je de overlast melden bij ZOWonen. Beschrijf duidelijk wat er aan de hand is en wat je zelf al hebt gedaan. Zie overlast formulier www.zowonen.com

3.5 Wat gebeurt er met mijn overlast melding?

Onze wijkbeheerder of woonconsulent neemt naar aanleiding van jouw melding contact met je op. We kijken wat nodig is, in ieder geval gaan we praten met de veroorzaker. Vaak volgt daarna een bemiddelingsgesprek tussen de burens.

3.6 Wat gebeurt er als er drugs in de woning worden aangetroffen?

Volgens de wet mag je in Nederland geen hennep telen en drugs bezitten. Dit staat ook in de huurovereenkomst. Als huurders zich hier niet aan houden, schakelen wij altijd de politie in. De huurder wordt dan het huis uitgezet. We geven de huurder eerst de kans om zelf de huur op te zeggen. Doet de huurder dit niet, dan beëindigen we de huurovereenkomst via de rechter.

3.7 Hoe kan ik verdachte situaties melden?

Heb jij een vermoeden van een strafbaar feit? Neem dan contact op met de politie op 0900-8844. Dit kan ook anoniem op Meld Misdaad Anoniem: 0800-7000. Je kunt ook bij ons een strafbaar feit melden.

3.8 Hoe kan ik overlast woonomgeving melden?

Samen houden we onze woonomgeving leefbaar. Je kunt bij ons overlast woonomgeving melden als je vragen of klachten hebt over vervuiling, schoonmaak, straatvuil, achterpad verlichting, graffiti en dergelijke.

Bij de gemeente kun je melding doen van bijvoorbeeld (op grondgebied gemeente) defecte straatverlichting, onkruid, overhangende takken, rioleringen, ratten, kakkerlakken, trottoirschade, verkeersborden of beschadigd wegdek.

4. Wie zijn erbij betrokken ?

4.1 Woningcorporaties

De Woningcorporaties beheren woningen in de sociale huursector.

Zij zijn verantwoordelijk voor het aanbieden van goede huisvestingsmogelijkheden voor mensen die aangewezen zijn op de sociale huursector.
Tevens zijn zij medeverantwoordelijk voor de leefbaarheid in wijken waar zij bezit hebben en dienen zij vanuit de woonwet woongenot te waarborgen.

1. Woningwet

In de **Woningwet** is o.a. de basis vastgelegd wat corporaties kunnen doen met betrekking tot leefbaarheid. Artikel 45 stelt:

- bijdragen aan de leefbaarheid in de directe nabijheid van woongelegenheden of andere onroerende zaken van de toegelaten instelling of ten behoeve van de huurders van die woongelegenheden;
- bij Algemene Maatregel van bestuur een bedrag per DAEB-woongelegheden genoemd dat de toegelaten instelling maximaal mag besteden op jaarbasis.

2. BTIV

In het **Besluit Toegelaten instellingen Volkshuisvesting (BTIV)** worden de kaders van de Woningwet verder ingevuld, zo ook voor het onderwerp leefbaarheid.

Artikel 51 stelt:

Het bijdragen aan de leefbaarheid houdt uitsluitend in:

- a. woonmaatschappelijk werk, met inbegrip van het leveren van een bijdrage aan uitvoering van achter-de-voordeur-programma's onder verantwoordelijkheid van maatschappelijke organisaties en uitsluitend ten behoeve van de huurders van de woongelegenheden van de toegelaten instelling;
- b. aanleg en onderhoud van kleinschalige infrastructuur in de directe nabijheid van woongelegenheden of andere onroerende zaken van de toegelaten instelling en
- c. bijdragen aan de uitvoering van plannen ter bevordering van een schone woonomgeving, ter voorkoming van overlast en ter bevordering van de veiligheid.

In artikel 49 wordt aangegeven wat de corporatie niet mag doen. Voorbeelden zijn:

- a. diensten die door nutsbedrijven kunnen worden geleverd, voor zover die levering niet geschiedt met gebruikmaking van een in of nabij de woongelegheden aanwezige voorziening;
- b. zorgdiensten, maaltijdendiensten en medische diensten;
- c. exploiteren van een radio- of televisiezender;
- d. verzorgen van opleidingen, behoudens die aan personen in dienst van de toegelaten instelling of die met betrekking tot het terrein van de volkshuisvesting;
- e. woninginrichting, behoudens die in het kader van de verhuur van gestoffeerde of gemeubileerde woongelegenheden door de toegelaten instelling;
- f. hypotheekadviesing en makelaarsdiensten in verband met andere woongelegenheden dan die in eigendom van of tot stand gebracht door de toegelaten instelling;
- g. notariële diensten;
- h. aanbieden van en bemiddelen bij verzekeringen;
- i. aanbieden van voor-, tussen- en naschoolse opvang en hulp bij het voorkomen van schooluitval;
- j. het aanbieden van ondersteuning bij de opvoeding van kinderen.

In het BTIV wordt een toelichting gegeven op het onderdeel leefbaarheid. Hierin staat het volgende:

Toegelaten instellingen hebben te zorgen voor ongestoord woongenot van hun huurders. In de Woningwet is bepaald dat zij, op grond van de prestatieafspraken met gemeenten en huurdersorganisaties, onder voorwaarden mogen bijdragen aan de leefbaarheid. In artikel 51 van het BTIV is een nadere omschrijving gegeven van diensten die de toegelaten instelling mag aanbieden om de leef-

baarheid in stand te houden. Het betreft onder meer woonmaatschappelijk werk en betrokkenheid bij multiprobleem-situaties in het kader van de achter-de-voordeur-aanpak, evenals het in dienst hebben van een huismeester.

Daarnaast kan de toegelaten instelling betrokken worden bij de bestrijding van overlast en bevorderen van de veiligheid. De verhuurder heeft de plicht om te voorzien in het ongestoord woongenot van een huurder, ook in complexen waarin bijvoorbeeld een aantal woningen is verkocht aan de bewoners. Voor dergelijke gemengde complexen mag een bijdrage aan de leefbaarheid gedaan worden, bijvoorbeeld ter bestrijding van overlast vanuit een verkochte woning ten behoeve van het woongenot van een huurder of omgekeerd. Voorts maakt deze afbakening het mogelijk dat toegelaten instellingen in een samenwerkingsverband met andere toegelaten instellingen en de gemeente kunnen werken aan de leefbaarheid in een wijk, waarbij iedere partij zijn aandeel kan leveren in verhouding tot het eigen bezit en de eigen verantwoordelijkheid. Binnen deze inkadering kunnen de investeringen in leefbaarheid onderdeel vormen van de prestatieafspraken met gemeenten

Toegelaten instellingen mogen investeren in de woonomgeving, mits zoals beschreven in artikel 45 tweede lid sub f van de Woningwet, dit plaatsvindt in directe nabijheid van woongelegenheden in eigen bezit. Het is toegelaten instellingen toegestaan het eigen groen om hun complexen te onderhouden; onderhoud van de openbare ruimte is de verantwoordelijkheid van de gemeente. Wel is het denkbaar dat de toegelaten instelling initiatieven van bewoners ondersteunt gerelateerd aan haar bezit. De toegelaten instelling mag bijdragen aan de bevordering van een schone woonomgeving, maar met de beperking tot de direct om haar bezit gelegen ruimte. Zij mag ook vanuit verantwoord vastgoedbeheer betrokken zijn bij het bevorderen van de veiligheid in en om het bezit, mede omdat zij als verhuurder het woongenot van de huurders moet garanderen, maar het is niet de bedoeling dat de toegelaten instelling een eigen veiligheidsteam in de wijk heeft. Optreden bij onveilige situaties, voor zover deze niet samenhangen met de infrastructuur van het bezit, is een taak van politie en gemeente.

Sponsoring is niet meer toegestaan, met uitzondering van de hiervoor genoemde initiatieven van bewoners waaraan de toegelaten instelling mag bijdrage.

4.2 Politie

Bij veel situaties van ernstige woonoverlast wordt op een gegeven moment de politie ingeschakeld. De verantwoordelijkheid van de politie heeft betrekking op het handhaven van de openbare orde en veiligheid in het kader van het strafrecht.

4.3 Hulpverlening- en zorginstellingen

Steeds vaker is woonoverlast gerelateerd aan (ernstige) psychiatrische/ psychische problematiek, alcohol- of drugsgebruik, criminaliteit, afwijkend gedrag of een combinatie van deze factoren.

Hulpverlening- en zorginstellingen verlenen zorg aan veroorzakers van woonoverlast. Om de samenwerking van de verschillende instanties goed op elkaar af te stemmen, is er een convenant gesloten voor inschakelen Vangnet OGGZ, gebiedsgericht werken (gebiedsteam/regieteam/veiligheidshuis).

4.4 Gemeenten

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor handhaving van de openbare orde.

Tevens is de gemeente verantwoordelijk voor de leefbaarheid van stad of dorp.

Gemeenten kunnen een regisserende rol hebben met betrekking tot het opstellen van protocollen en het maken van afspraken. Voorbeelden hiervan zijn het gebiedsgericht werken sociaal domein (ge-

biedsteam/regieteam/veiligheidshuis), samenwerkingsverband “Vangnet / OGGZ en het “Hennepconvenant”.

Gebiedsgericht werken sociaal domein

Samenwerken aan een integrale aanpak op het gebied van het sociaal domein, leefbaarheid en veiligheid. Met het merendeel van onze inwoners gaat het goed. Zij hebben eigen regie, zijn zelfredzaam en hebben geen zorg of ondersteuning nodig. Met een kleine groep gaat het daarentegen minder goed. Zij ervaren meerdere problemen, hebben beperkt of geen regie en zijn weinig of niet zelfredzaam. Voor deze laatste groep wordt sinds september 2016 gewerkt aan het vormgeven van een gebiedsgerichte werkwijze om multi-problematiek integraal aan te pakken. Hiervoor is een netwerkstructuur in de vorm van gebiedsteams en een regieteam opgezet om signalen en casuïstiek te bespreken en ondersteuning te organiseren.

Daarbij leidt de vraag van de inwoner tot dat wat nodig is.

Deze werkwijze is nog in ontwikkeling en doel van deze aanpak is een kwalitatief goede en efficiënte uitvoering van het principe: één gezin, één plan, één regisseur. Daarbij wordt zoveel mogelijk ingezet op een adequate en preventieve aanpak. Uitwisseling van informatie onder professionals is gericht op het voorkomen van (verdere) escalatie van problemen en waar mogelijk zelfregie en zelfredzaamheid te ondersteunen en versterken. Voorkomen is immers beter dan genezen en daar hebben we elkaar als partners hard bij nodig!

Op- en afschalen

De netwerkstructuur kent een proces van op- en afschalen. Onder opschalen wordt verstaan dat een signaal of casus één (of meerdere) niveau(s) hoger in de netwerkstructuur wordt ingebracht. Daar waar mogelijk wordt casuïstiek afgeschaald, oftewel één (of meerdere) niveau(s) lager ingebracht, met het ultieme doel dat de inwoner zelfstandig (eventueel met ondersteuning) verder kan.

De inhoud van de problematiek bepaalt de noodzakelijke partners en daarmee het niveau van inbrengen. Enkelvoudige en meervoudige problematiek wordt in het preventief basisnetwerk / voorliggend veld opgepakt. Als meervoudige problematiek complex wordt en een bredere integrale aanpak iets kan bijdragen, is vanuit een preventiegedachte opschaling naar het gebiedsteam een eerste stap om verdere escalatie te voorkomen. Door breder integraal te verrijken en samen na te denken over de gewenste aanpak, kan het preventief basisnetwerk / voorliggend veld waarschijnlijk haar werk continueren. Ook kan verdere opschaling of inzet van een maatwerker noodzakelijk zijn. De voorzitter van de gebiedsteams en het regieteam is de schakel tussen de diverse netwerken en verantwoordelijk voor een tijdige op- en afschaling tussen de diverse niveaus.

De keten waarbinnen je als professional opschaalt naar het gebiedsteam, regieteam of Veiligheidshuis is gevat in een netwerkstructuur.

Veiligheidshuis

Een op het niveau van de Westelijke Mijnstreek functionerend netwerk van professionals in de aanpak van multi-problematiek in relatie tot veiligheid.

Wanneer opschalen? Vanuit alle onderliggende niveaus wordt opgeschaald naar het Veiligheidshuis als de casus aan alle onderstaande criteria voldoet:

- Er is sprake van multi-problematiek die (waarschijnlijk) leidt tot crimineel of

Overlast gevend gedrag of verder afglijden; EN

- Er is samenwerking tussen meerdere ketens (minimaal dwang en drang) nodig

om tot een effectieve aanpak te komen; EN

- De problematiek wordt beïnvloed door en heeft impact op het systeem en/of directe sociale leefomgeving (of wordt verwacht dat te gaan hebben); EN/OF

- Er is sprake van ernstige veiligheidsproblematiek die vraagt om een integrale en keten-overstijgende aanpak.

Wie voert regie? Regie op proces wordt belegd bij de procesmanager Veiligheidshuis. Regie op inhoud wordt in overleg belegd bij een eerste- of tweedelijns partner uit het voorliggend veld of een maatwerker van de gemeente, die dan de link is tussen alle betrokken partners en de gemeentelijke vakteams (Jeugd, Leerplicht/RMC/ Jongerenloket, WMO, Werk & Inkomen).

Regieteam

Een op de stad ingericht netwerk van professionals uit de tweede lijn. In het regieteam kunnen signalen en casuïstiek besproken worden indien meedenken of een integrale aanpak vanuit de tweede lijn noodzakelijk is.

Wanneer opschalen? Vanuit alle onderliggende niveaus wordt naar het regieteam opgeschaald als de ernst of omvang van de multi-problematiek dat vraagt of als de veiligheid van mensen en hun omgeving in het geding is.

Wie voert regie? Regie op proces en inhoud wordt in overleg belegd bij een tweedelijns partner uit het voorliggend veld of een maatwerker van de gemeente, die dan de link is tussen alle betrokken partners en de gemeentelijke vakteams (Jeugd, Leerplicht/RMC/Jongerenloket, WMO, Werk & Inkomen).

Gebiedsteams

Een op een stadsdeel ingericht netwerk van professionals uit de eerste lijn. In een gebiedsteam kunnen signalen en casuïstiek besproken worden indien meedenken of een integrale aanpak vanuit de eerste lijn noodzakelijk is.

Wanneer opschalen? Vanuit het voorliggend veld wordt naar het gebiedsteam opgeschaald als de aanpak van multi-problematiek stagneert en (eenmalige) inbreng in het gebiedsteam nodig is om het proces integraal goed af te stemmen en vorm te geven.

Wie voert regie? Regie op proces en inhoud wordt in overleg belegd bij een eerstelijns partner uit het voorliggend veld of een maatwerker van de gemeente, die dan de link is tussen alle betrokken partners en de gemeentelijke vakteams (Jeugd, Leerplicht/RMC/ Jongerenloket, WMO, Werk & Inkomen).

Preventief basisnetwerk / voorliggend veld

Een netwerk van o.a. inwoners, onderwijs, verenigingen en professionals uit het voorliggend veld waarmee samenwerkingslijnen bestaan op de nulde en eerste lijn. Onder voorliggend veld worden alle voorzieningen verstaan die voor iedereen toegankelijk zijn en waarvoor geen indicatie van de gemeente vereist is. Dit kunnen door de gemeente gefinancierde voorzieningen zijn (zoals cliëntondersteuning of maatschappelijk werk), maar ook bijvoorbeeld niet door de gemeente gefinancierde voorzieningen (zoals inzet van een vrijwilliger of een fysiotherapeut).

Wie voert regie? Regie op proces en inhoud ligt bij een professional in het voorliggend veld. De gebiedscoördinator van het preventief basisnetwerk is verantwoordelijk voor het verbinden en versterken van

het netwerk in het voorliggend veld. Indien dit niet toereikend is kan worden opgeschaald naar het gebieds- of regieteam (of direct naar het Veiligheidshuis) in overleg met de voorzitter.

Vangnet / OGGZ

In de Westelijke Mijnstreek is middels het “Vangnet / OGGZ” een voorziening gecreëerd, die openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGZ) en bemoeizorg kunnen verlenen aan burgers die structureel problematisch gedrag vertonen.

Deze categorie burgers bezorgt vaak (woon)overlast en kunnen zonder aanpassing in hun gedrag niet langer gehandhaafd blijven in hun huidige omgeving. Het Vangnet probeert door het zoeken naar oplossingen juist hulp te bieden ter voorkoming of bestrijding van overlast gevend gedrag of zelfs uitzetting uit de woning.

Hier toe is een samenwerkingsovereenkomst gesloten tussen:

- SWWM, Samenwerkende Woningcorporaties Westelijke Mijnstreek,
- GGD Zuid Limburg, Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Zuid Limburg

Zowel ZO Wonen als ook het Vangnet / OGGZ spant zich door een vroegtijdige interventie en een Persoonlijk Plan van Aanpak in, uitzettingen te voorkomen en daarmee (overlast)problematiek aan te pakken en niet te verplaatsen.

Het Vangnet / OGGZ maakt onderdeel uit van het door de gemeente ingestelde “Veiligheidshuis / OGGZ”.

Hennepconvenant

In de Westelijke Mijnstreek werken gemeenten, politie, het openbaar ministerie, energieleveranciers en de woningcorporaties samen om de woonoverlast door illegale hennep teelt aan te pakken. De samenwerking is formeel vastgelegd in het “Hennepconvenant”.

ZOwonen vindt het belangrijk dat huurders zich veilig voelen in hun buurt.

De aanwezigheid van illegale hennep teelt tast dat veiligheidsgevoel aan. Hennepplantages zijn immers brandgevaarlijk. Daarnaast gaat illegale hennepkweek vaak gepaard met andere strafbare feiten, zoals stroomdiefstal, uitkeringsfraude en belastingontduiking.

De samenwerking tussen de partijen maakt opsporing van illegale hennepkweek makkelijker. Wordt bij een huurder een hennepkwekerij aangetroffen, dan gaat ZO Wonen altijd over tot huisuitzetting en krijgt deze huurder drie jaar lang geen woning meer aangeboden.

Met het convenant geven partijen een duidelijk signaal af: hennep teelt wordt niet getolereerd!

5. De Preventie

5.1 De intake

Bij iedere potentiële huurder (woningzoekende) voert ZOwonen een deskresearch uit (**nu niet: persoonlijk intake gesprek en een verklaring van goed huurdergedrag te overleggen**).

In de intakefase wordt achterhaald of een (potentiële) huurder een (problematisch) woonverleden heeft. Zodoende kan bepaald worden of eventueel maatwerk en / of begeleiding wenselijk is.

Zo nodig wordt met de woningzoekende een vervolgesprek aangegaan om over en weer duidelijkheid te verschaffen en de verwachtingen uit te spreken. Hiermee wordt geprobeerd vooraf potentiële situaties van woonoverlast te voorkomen, en zo nodig worden aanvullende contractafspraken gemaakt in de vorm van

een begeleidingsovereenkomst. Deze maakt onlosmakelijk deel uit van de in eerste instantie tijdelijke huurovereenkomst.

Het vroegtijdig signaleren van woonoverlast is belangrijk. Hoe eerder een situatie van woonoverlast aanpak wordt hoe eerder mogelijke escalaties kunnen worden voorkomen.

Gezien de vaak complexe en diverse achtergronden van overlastgevers is een goede informatiewisseling tussen partijen van belang. Het gaat hierbij om uitwisseling over de oorzaken en achtergronden van de overlastgever voor het geven van woonoverlast, de mate en aard van de woonoverlast.

5.2 Het huurcontract

Wil ZOWonen overlast effectief kunnen aanpakken, dan dient vooraf duidelijk te zijn en vastgelegd, wat verstaan wordt onder overlast en welke consequenties er aan verbonden zijn.

In het huurcontract van ZOWonen en de Bijbehorende Algemene Bepalingen worden dan ook beschreven wat als probleemgedrag wordt gezien en tot welke maatregelen en sancties dit soort gedrag kan leiden.

6. Ieders rol

Als corporatie en verhuurder wenst ZOWonen te voldoen aan de inspanningsverplichting om een door haar huurders ervaren gebrek wat betreft het gehuurde maar ook de directe omgeving, zo goed als mogelijk op te heffen.

ZOWonen ondersteunt haar huurders bij het verhelpen van woonoverlast en zodoende wordt gezorgd voor:

- het voorkomen en verminderen van overlast,
- waarborging van de rechten van huurders,
- inschakelen van de benodigde begeleiding,
- goede samenwerking met overige instanties en partijen in de buurten (o.a. via netwerk en overlegvormen),
- dat alles gericht op een optimale leefbaarheid in de wijken.

Al het voorgaande behoort tot de kerntaken van het gebiedsteam dat door ZOWonen wordt ingezet. Voor de huurders van ZOWonen is het gebiedsteam het eerste aanspreekpunt wanneer het over woonoverlast gaat. In het gebiedsteam werken medewerkers van ZOWonen (functies: woonconsulent, buurtbeheerder, huismeester en incassoconsulent) samen om o.a. overlastmeldingen op een goede manier op te pakken en af te handelen. Medewerkers van het gebiedsteam leggen contacten en werken samen met partners.

6.1 De rol van de woonconsulent

De Woonconsulent van ZOWonen heeft in haar toegewezen gebied een regierol in het gebiedsgericht werken binnen leefbaarheid en bewonersparticipatie. Zowel intern als extern.

Prestatievelden

1. Leefbaarheid.

- Verantwoordelijk voor het zo optimaal mogelijk houden van het woon- en leefklimaat in complexen/buurten d.m.v. het voorkomen, signaleren, verbeteren c.q. oplossen van aan het wonen gerelateerde sociaal maatschappelijke problemen.
- Signaleert en analyseert ontwikkelingen en vraagstukken m.b.t. bewonersparticipatie, meervoudige problematiek en overlast in de stadsdelen/ rayons. Vertaald dit naar jaarplan resultaatafspraken en projectvoorstellen die samen met de partners in het gebied worden afgestemd en uitgevoerd.
- (Proactief) bestrijden/opheffen van overlastsituaties in en om woningcomplexen.

- Lost clandestiene bewoning, overlast, complexe casuïstiek betreffende huurincasso en verhuur trajecten (maatwerk, urgente en moeilijk plaatsbare) op.
- Initieert en onderhoud contacten op het vakgebied met ketenpartners en neemt waar nodig deel aan overleg.
- Draagt zorg voor het inschakelen van externe partijen om overlast en andere problematiek op praktijkniveau te voorkomen, te beperken en op te lossen.
- Informeert, adviseert en begeleidt (zo nodig) klanten in probleemsituaties.
- Stelt begeleidingscontracten op en ziet toe op de naleving ervan.
- Start juridische trajecten op ten einde woongenot voor alle bewoners te garanderen.
- Analyseert en handelt indien nodig overlast meldingen en reguliere overlastzaken administratief af.
- Neemt deel aan maatschappelijke projecten en activiteiten, neemt hiertoe initiatieven en onderhoudt een netwerk van relevante instellingen en samenwerkingspartners.
- Stelt dossiers kwalitatief en tijdig op en voert regie op juridische trajecten.
- Voert regie op het afhandelen van calamiteiten en de nazorg daarvan richting bewoners en netwerkpartners.

2. Bewonersparticipatie

- Initieert en ondersteunt initiatieven van bewoners ter verbetering van het woon- en leefklimaat.
- Coördineert, realiseert en zit het overleg met bewonerscommissie voor in overeenstemming met andere actoren, realiseert bewonersparticipatie en overig overleg met huurders.
- Ondersteunt de team/procesleider in het periodiek overleg met de huurdersorganisaties.
- Initieert en houdt spreekuur in diverse stadsdelen/ rayons en in geval van bijzondere omstandigheden.

3. Verhuur bijzondere doelgroepen/ herstructurering

- Draagt zorg voor het toewijzen van woningen aan bijzondere doelgroepen om zo te komen tot evenwichtige bewoning (o.a. via Housing en kamers met kansen)
- Levert input en geeft praktijk signalen door aan team herstructurering om te komen tot de juiste sociale balans in de wijken en draagt samen met team herstructurering zorg voor de begeleiding van de verhuisafspraken en (tijdelijke) herhuisvesting.
- Treedt binnen de afdeling op als contactpersoon voor verhuur- en beheeraspecten bij nieuwbouw- en renovatieprojecten.

Dossieropbouw

Vanaf de eerste melding wordt een dossier opgebouwd. Een goed opgebouwd dossier omvat de meldingen, beschrijving van de soort overlast, het gedrag van de overlastgever en geeft richting aan en documenteert de verdere aanpak.

Ook voor de gang naar de rechter in het kader van een eventuele uitzetting of uitplaatsing is een goed opgebouwd dossier essentieel.

Vroegtijdige signalering, onderlinge informatie-uitwisseling, schriftelijk aanspreken en daarnaast een goede dossieropbouw dragen bij aan een adequate aanpak van woonoverlast.

6.2 De buurtbeheerder

Naast de woonconsulent, die zich met name op de meervoudige het sociale problematiek van leefbaarheid richt, vervult ook de buurtbeheerder een rol in het voorkomen en signaleren van woonoverlast.

Funcieomschrijving van de buurtbeheerder binnen ZOwonen luidt als volgt:

1. Levert een bijdrage aan de versterking en bevordering van de leefbaarheid in en om het vastgoed in eigendom van ZOwonen. Stemt daartoe zaken tijdig af met huismeesters, woonconsulenten, incassoconsulenten en vrijwillige toezichthouders.
2. Houdt toezicht op de naleving van huisreglementen en de gedragsregels in en om de gebouwen.
3. Stelt de leefbaarheidsbegroting mee op en bewaakt de budgetuitputting en de tijdige uitvoering.
4. Zorgt voor orde en netheid van de gemeenschappelijke ruimten in de gebouwen en van de directe omgeving van de gebouwen. Spreekt bewoners pro-actief hierop aan.
5. Signaleert leefbaarheidsklachten en lost fysieke (overlast-) klachten zelfstandig op en geeft de complexere sociale (overlast-)klachten door aan de woonconsulenten.
6. Is verantwoordelijk voor (het toezicht op) de kwaliteit van het schoonmaken van de publieke ruimten in de gebouwen en rapporteert periodiek aan de teamleider over de geleverde prestaties.
7. Is verantwoordelijk voor (het toezicht op) de kwaliteit van het onderhoud van de groenvoorziening in de onmiddellijke omgeving van onze gebouwen en rapporteert periodiek aan de teamleider over de geleverde prestaties.
8. Initieert activiteiten op het gebied van leefbaarheid (bijv. opruimacties).
9. Voert overleg en onderhoudt relaties met andere ketenpartners die werkzaam zijn op het terrein van de fysieke leefbaarheid.
10. Onderhoudt contacten met bewoners en informeert deze over leefbaarheidszaken betreffende het complex.
11. Voert groepsbezoeken uit met woningzoekenden in leegstaande woningen.

6.3 De huismeester

Naast de woonconsulent, die zich met name op de meervoudige het sociale problematiek van leefbaarheid richt, vervult ook de huismeester een rol in het voorkomen en signaleren van woonoverlast.

Funcieomschrijving van de huismeester binnen ZOwonen luidt als volgt:

1. Levert een bijdrage aan de versterking en bevordering van het woon- en leefklimaat in en om wooncomplexen en spreekt bewoners proactief aan op hun woongedrag.
2. Houdt toezicht op de naleving van het huisreglement en de gedragsregels in en om de toegewezen complexen.
3. Zorgt voor orde en netheid van de gemeenschappelijke ruimten en de directe woonomgeving (voor zover in eigendom ZOwonen).
4. Signaleert klachten, lost standaard klachten zelfstandig op en geeft meer complexere leefbaarheidszaken door aan de betreffende collega's (m.n. woonconsulenten en buurtbeheerders).
5. Is verantwoordelijk voor (het toezicht op) de kwaliteit van het schoonmaken van de gemeenschappelijke ruimten in de toegewezen complexen.
6. Bewaakt de kwaliteit van het onderhoud van de groenvoorziening behorend tot de toegewezen complexen en signaleert evt. wanprestatie.
7. Verricht waar nodig kleine reparatiewerkzaamheden en kleine schoonmaakwerkzaamheden (incl. zwerfvuil).
8. Onderhoudt contacten met bewoners en informeert deze over de huismeesterwerkzaamheden in het betreffende complex.

7. Werkwijze aanpak woonoverlast

7.1 Stap 1; registratie meldingen

7.1.1 Meldingen

Een allereerste voorwaarde om woonoverlast te bestrijden is natuurlijk dat de verhuurder op de hoogte is van de overlast.

Overlast kan op vele manieren bekend worden:

- meldingen van de benadeelden
- eigen waarnemingen van medewerkers van de corporatie
- meldingen van politie
- meldingen van hulpverleners
- meldingen van andere derden, zoals familieleden van de overlastveroorzaker
- andere signalen, zoals veelvuldige huuropzeggingen rond een overlastveroorzaker.

7.1.2 Onderzoek

Een belangrijke voorwaarde voor een goede en adequate aanpak van woonoverlast is een degelijk onderzoek naar de klachten en een goede dossieropbouw en registratie van de klachten.

Vanaf de allereerste klachten is het van belang om deze zorgvuldig en uitgebreid vast te leggen. Daarbij moet van meet af aan rekening worden gehouden met de mogelijkheid dat deze documentatie in een later stadium wellicht in een gerechtelijke procedure gebruikt zal moeten worden.

Vandaar dat het belangrijk is dat de klachtenregistratie:

- a. schriftelijk en zorgvuldig plaatsvindt
- b. zakelijk is (zonder vooroordelen)
- c. rekening houdt met de privacy van klager en beklagde
- d. controleerbaar is

7.1.3 Stelplecht en bewijslast

In eerste instantie wordt een beroep gedaan op de melder en veroorzaker om samen, eventueel met een onafhankelijke bemiddelaar, het gesprek met elkaar te voeren. Dit gesprek moet leiden tot onderlinge afspraken die de ervaren overlast verminderd of acceptabel maakt.

In een eventuele procedure over woonoverlast ligt de stelplecht en bewijslast bij de verhuurder. De verhuurder wil immers een einde maken aan de huurovereenkomst (of een andere maatregel afdwingen). Dat betekent dat de verhuurder zal moeten stellen en zo nodig zal moeten bewijzen dat daadwerkelijk sprake is van zodanig ernstige overlast (en daarmee wanprestatie van de huurder), dat de gevorderde maatregel gerechtvaardigd is. Bij de dossieropbouw moet de corporatie steeds die stelplecht en bewijslast in de gaten houden. Het is niet verstandig om te volstaan met korte (handgeschreven) memo's van medewerkers van corporaties, waarin naar aanleiding van telefonische klachten van omwonenden vaak slechts enkele (onduidelijke) steekwoorden worden genoteerd.

7.1.4 Registratieformulier

Een melding wordt door een huurder gemeld via de website van ZOwonen middels een overlast registratie waarin de huurder een aantal zaken verplicht invult voor een goede dossiervorming. Per type overlastmelding ziet de melder de volgende berichten:

A) Geluidsoverlast? We begrijpen dat dit vervelend is.

Is er geluidsoverlast en ken je de veroorzaker? Ga dan even langs en probeer samen een oplossing te vinden. Onze ervaring is dat veel mensen geen idee hebben dat ze een ander tot last zijn. En dat ze, zodra je hierover in gesprek gaat, vaak welwillend zijn om hier iets aan te doen. Tips om een dergelijk gesprek aan te gaan kun je hier vinden.

Al een gesprek gehad en zijn jullie er niet uitgekomen of blijft de overlast aanhouden? Bel dan met de

politie via 0900-8844. Je kunt ook een melding doen bij de wijkagent. Meer informatie over hoe de politie je kan helpen bij overlast vind je hier.

Vind je dat ZOwonen iets moet doen aan de geluidsoverlast of wil je ons informeren over deze overlast? Vul dan onderstaand formulier in.

B) Stankoverlast? We begrijpen dat dit vervelend is.

Is er stankoverlast en ken je de veroorzaker? Ga dan even langs en probeer samen een oplossing te vinden. Onze ervaring is dat veel mensen geen idee hebben dat ze een ander tot last zijn. En dat ze, zodra je hierover in gesprek gaat, vaak welwillend zijn om hier iets aan te doen. Tips om een dergelijk gesprek aan te gaan kun je hier vinden.

Al een gesprek gehad en zijn jullie er niet uitgekomen of blijft de stankoverlast aanhouden? Informeer dan ZOwonen over deze overlast door onderstaand formulier in te vullen.

C) Een conflict met de burenen? We begrijpen dat dit vervelend is.

Ruzie met de burenen is vervelend. Maar gelukkig niet onoverkomelijk. Het belangrijkste woord in het oplossen van een burenenconflict is respect. We geven je een paar tips om in gesprek te gaan.

Bemiddelaar

Kom je er samen toch niet uit, dan kun je een onafhankelijke bemiddelaar inschakelen.

Buurtbemiddeling gemeente Echt-Susteren:

I Proteion Buurtbemiddeling

T 06 20 28 05 76

Buurtbemiddeling overige gemeenten:

I Partners in Welzijn

T 046 457 57 00

Wil je ZOwonen informeren over het conflict met je burenen? Vul dan onderstaand formulier in.

D) Overlast van huisdieren? We begrijpen dat dit vervelend is.

Heb je overlast van huisdieren en ken je de veroorzaker? Ga dan even langs en probeer samen een oplossing te vinden. Onze ervaring is dat veel mensen geen idee hebben dat hun huisdieren een ander tot last zijn. En dat ze, zodra je hierover in gesprek gaat, vaak welwillend zijn om hier iets aan te doen. Tips om een dergelijk gesprek aan te gaan kun je hier vinden.

Al een gesprek gehad en zijn jullie er niet uitgekomen of blijft de overlast aanhouden? Bel dan met de politie via 0900-8844. Je kunt ook een melding doen bij je wijkagent. Meer informatie over hoe de politie je kan helpen bij overlast vind je hier.

E) Overlast van een beveiligingscamera? We begrijpen dat dit vervelend is.

Heeft één van je burenen een beveiligingscamera ophangen en vermoed je dat je privacy hiermee wordt aangetast?

Bel dan met de politie via 0900-8844. Je kunt ook een melding doen bij de wijkagent.

F) Is een tuin vervuild? We begrijpen dat dit vervelend is.

Is de tuin of woning van één van je burenen sterk vervuild? Spreek de veroorzaker er op aan. Tips om een dergelijk gesprek aan te gaan kun je hier vinden.

Blijft de tuin of woning vervuild? Vul dan onderstaand formulier in.

G) Vervuiling algemene ruimte? We begrijpen dat dit vervelend is.

De algemene ruimten van een complex moeten er netjes en verzorgd uitzien. Is het niet in orde of heb je opmerkingen of tips om de schoonmaak te verbeteren?

Huurders van de wooncomplexen in **Geleen, de gemeente Schinnen of de gemeente Beek** nemen direct contact op met schoonmaakbedrijf JARO:

- meldingzw@jaro-bv.nl of (046) 42 31 716

Huurders van wooncomplexen in **Sittard, Limbricht, Munstergeleen of de gemeente Echt-Susteren** nemen direct contact op met schoonmaakbedrijf R. Janssen:

- meldingzw@enwatnu.nl of (046) 45 87 794

H) Verwaarlozing of verwarde persoon? We begrijpen dat je je zorgen maakt.

Heb je zorgen over een buurtbewoner omdat deze zich lijkt te verwaarlozen, vervuild is, vreemd (overlast gevend) gedrag vertoont of zich volledig afsluit van de buitenwereld?

Bel dan met de politie via 0900-8844 of meld het bij je wijkagent.

Ook wij worden graag geïnformeerd hierover. Vul daarom onderstaand formulier in.

I) Intimidatie en bedreiging? We begrijpen dat dit vervelend is.

Word je geïntimideerd of bedreigd? Neem dan contact op met de politie via 0900-8844 of maak een melding bij je wijkagent.

Wil je ons hierover informeren? Vul dan onderstaand formulier in.

Kijk hier wat de politie eventueel doet bij intimidatie of bedreiging?

J) Dealen drugs of hennepkwekerij? We begrijpen dat je je zorgen maakt.

Vermoed je dat in een woning drugs wordt gedeald of dat er een hennepkwekerij in een woning is?

Meld dit bij Meld Misdad Anoniem via 0800-7000.

Overlast door een hennepkwekerij of het dealen van drugs is ook voor ons een serieuze zaak. Meld deze overlast daarom ook bij ZOwonen door onderstaand formulier in te vullen.

K) Overlast van personen op straat? We begrijpen dat dit vervelend is.

Is er overlast van personen op straat? Probeer deze aan te spreken. De ervaring is dat veel mensen geen idee hebben dat ze een ander tot last zijn. En dat ze, zodra je hierover in gesprek gaat, vaak welwillend zijn om hier iets aan te doen. Tips om een dergelijk gesprek aan te gaan kun je hier vinden.

Al een gesprek gehad en blijft de overlast toch aanhouden? Bel dan met de politie via 0900-8844. Je kunt ook een melding doen bij je wijkagent. Meer informatie over hoe de politie je kan helpen bij overlast vind je hier.

Vind je dat ZOwonen iets moet doen aan de overlast of wil je ons informeren? Vul dan onderstaand formulier in.

L) Illegale bewoning of onderverhuur? We begrijpen dat dit vervelend is.

Heb je het vermoeden dat iemand onrechtmatig in een huurwoning van ZOwonen woont? Laat ons dit weten. Vul onderstaand formulier in.

M) Toegangspad geblokkeerd? We begrijpen dat je dat niet prettig vindt.

Verspert iemand of iets de doorgang? Spreek de veroorzaker er op aan en bied eventueel hulp. Tips om een dergelijk gesprek aan te gaan kun je hier vinden.

Blijft de doorgang belemmerd? Vul dan onderstaand formulier in.

N) Doorgang geblokkeerd? We begrijpen dat je dat niet prettig vindt.

Vluchtwegen moeten altijd vrij van obstakels zijn om een goede doorgang bij calamiteiten te garanderen.

Verspert iemand of iets de doorgang? Spreek de veroorzaker er op aan en bied eventueel hulp. We geven je een paar tips om een dergelijk gesprek aan te gaan.

Blijft de doorgang belemmerd? Vul dan onderstaand formulier in.

O) Achterpad of brandpad geblokkeerd? We begrijpen dat je dat niet prettig vindt.

Naast overhangende planten, struiken en bomen groeit ook vaak onkruid in de achterpaden. Dit kan erg hinderlijk zijn voor voorbijgangers, zeker wanneer ze gebruik maken van een rollator of scootmobiel. Wist je dat elke bewoner zelf verantwoordelijk is voor het dagelijks onderhoud van het stukje achterpad grenzend aan zijn woning? Snoei dus ook hier tijdig de planten en struiken zodat ze niet overhangen of te groot worden en zorg dat paden goed beloopbaar blijven. Spreek burens aan als zij zich niet houden aan deze afspraken. Tips om een zo'n gesprek aan te gaan kun je hier vinden.

Zelfbeheer

ZOwonen is niet verantwoordelijk voor het schoonhouden van (achter)paden. Wel ondersteunen wij bewoners die zelf de handen uit de mouwen willen steken. Samen een aantal keer per jaar het pad bijhouden geeft de buurt een netter uiterlijk en bevordert de leefomgeving op alle gebieden. ZOwonen zorgt voor materiaal en het afvoeren van vrijgekomen groenafval, de bewoners leveren de mankracht. We noemen dat zelfbeheer. Neem voor meer informatie en het maken van afspraken hierover contact op met de buurtbeheerder van ZOwonen in jouw stadsdeel.

Vind je dat ZOwonen iets moet doen aan de overlast of wil je ons informeren over deze overlast? Vul dan onderstaand formulier in.

Wordt een tuin niet goed onderhouden? We begrijpen dat dit vervelend is.

Is de tuin van één van je burens niet goed onderhouden? Spreek de bewoner er op aan en bied eventueel hulp. Tips om een dergelijk gesprek aan te gaan kun je hier vinden.

Blijft de tuin niet goed onderhouden of vervuild? Vul dan onderstaand formulier in.

P) Wordt de groenvoorziening niet goed onderhouden? We begrijpen dat dit vervelend is.

Rooden Landscape Solutions onderhoudt het groen bij de complexen van ZOwonen. Heb je afwijkingen gezien? Of heb je ideeën om het groen een (nog) beter aanzien te geven? Neem dan contact op met Rooden via zowonen@rooden.nl.

Q) Wordt de openbare ruimte niet goed onderhouden? We begrijpen dat dit vervelend is.

Wij verwachten dat de gemeente haar groen netjes bijhoudt. Heb je afwijkingen gezien? Of heb je ideeën om de openbare groenvoorziening een (nog) beter aanzien te geven?

Neem dan contact op met je gemeente.

- Schinnen
- Onderbanken
- Beek
- Echt-Susteren
- Sittard-Geleen

R) Wordt een algemene ruimte niet goed schoongemaakt? We begrijpen dat dit vervelend is.

De algemene ruimten van een complex moeten er netjes en verzorgd uitzien. Is het niet in orde of heb je opmerkingen of tips om de schoonmaak te verbeteren?

Huurders van de wooncomplexen in **Geleen, de gemeente Schinnen of de gemeente Beek** nemen direct contact op met schoonmaakbedrijf JARO:

- meldingzw@jaro-bv.nl of (046) 42 31 716

Huurders van wooncomplexen in **Sittard, Limbricht, Munstergeleen of de gemeente Echt-Susteren** nemen direct contact op met schoonmaakbedrijf R. Janssen:

- meldingzw@enwatnu.nl of (046) 45 87 794

S) Wordt een woning niet goed onderhouden? We begrijpen dat dit vervelend is.

Wordt de woning van één van je burens niet goed onderhouden of schoongemaakt? Spreek de bewoner er op aan en bied eventueel hulp. Tips om een dergelijk gesprek aan te gaan kun je hier vinden.

Blijft de woning niet goed onderhouden of vervuild? Vul dan onderstaand formulier in.

T) Is er wat gestolen of vernield aan jouw eigendom? Dat is vervelend.

Is je eigendom (bijvoorbeeld een fiets) gestolen of vernield? Of heeft iemand graffiti gespoten op jouw eigendom?

Bel dan met de politie via 0900-8844 of meld het bij je wijkagent. Meer informatie over hoe de politie je kan helpen vind je hier.

Wil je ZOwonen ook informeren over de diefstal of vernieling? Vul dan onderstaand formulier in.

U) Is er wat gestolen of vernield aan de woning of het complex? Dat is vervelend.

Is er iets van ZOwonen bij je woning of complex waar je woont gestolen of vernield? Of heeft iemand graffiti gespoten?

Informeer ZOwonen over deze overlast door onderstaand formulier in te vullen.

Heb je informatie over de eventuele daders, neem dan ook contact op met de politie via 0900-8844 of meld het bij je wijkagent.

V) Is er wat gestolen of vernield in de openbare ruimte? We begrijpen dat je je zorgen maakt.

Is er iets gestolen of vernield van de openbare ruimte? Of heeft iemand graffiti gespoten?

Geef dit door aan de gemeente zodat dit weer snel hersteld kan worden.

- Schinnen
- Onderbanken
- Beek
- Echt-Susteren
- Sittard-Geleen

Heb je informatie over de eventuele daders, neem dan ook contact op met de politie via 0900-8844 of meld het bij je wijkagent.

W) Ongedierte gezien in of bij je woning?

Ratten kunnen een gevaar voor de volksgezondheid zijn. ZOwonen vindt het dan ook belangrijk snel passende maatregelen te nemen en heeft dit geheel uitbesteed aan de aannemer. De aannemer zal na je melding, samen met de gemeente, verder onderzoek doen en waar nodig herstel en/of bestrijding uitvoeren.

Voor het melden van rattenoverlast, doe je een reparatieverzoek (inloggen is verplicht).

Daarnaast is het goed om je gemeente te informeren.

- Schinnen
- Onderbanken
- Beek
- Echt-Susteren
- Sittard-Geleen

X) Ongedierte gezien in of bij je woning?

Kakkerlakken kunnen een gevaar voor de volksgezondheid zijn. ZOwonen vindt het dan ook belangrijk snel passende maatregelen te nemen.

Heb je last van kakkerlakken in je woning, vul onderstaand formulier in. De ongediertebestrijder van ZOwonen zal na je melding verder onderzoek doen en waar nodig herstel en/of bestrijding uitvoeren.

Het is daarnaast goed om ook je gemeente te informeren:

- Schinnen
- Onderbanken
- Beek
- Echt-Susteren
- Sittard-Geleen

Y) Ongedierte gezien in of bij je woning?

Voorbeelden van gedierte dat overlast kan veroorzaken zijn: muizen, wespen, bijen, vliegen, rupsen, kevers, mieren, bladluizen, mijten, motten, slakken, marters, duiven, papiervisjes, zilvervisjes, bedwantsen, etc. Meer informatie vind je bij het Kennis- en Adviescentrum Dierplagen.

Ongediertebestrijding

Als bewoner moet je zelf (voorzorgs)maatregelen nemen en indien nodig bestrijding (laten) uitvoeren. Alpha Protect Limburg kan je hierbij helpen. Let op, eventuele kosten betaal je zelf!

Z) Ongedierte in algemene ruimten of groenvoorziening?

Zie je ongedierte in de algemene ruimten of groenvoorziening bij je complex? Laat ons dit weten via onderstaand formulier. ZOwonen zal na je melding verder onderzoek doen en waar nodig de ongediertebestrijder inschakelen om herstel en/of bestrijding uit te voeren.

Een melding kan ook door een medewerker van het gebiedsteam worden geïnitieerd. De medewerker kan gebruik maken van de leefbaarheidsapp of het registratieformulier. De melding wordt toegewezen aan het gebiedsteam. De meldingen (enkelvoudige sociale en fysieke problematiek) wordt in eerste instantie opgepakt door de huismeester of buurtbeheerder (wijkbeheerder).

7.2 Stap 2; onderzoek naar de klachten

De medewerker controleert of de klachtregistratie (melding zaak) volledig is en of de melder de aanwijzing opgevolgd heeft zoals bij de type meldingen staat aangegeven. Zo niet dan spreekt de medewerker de melder hierop aan en wordt de melding aangehouden totdat dit in orde is.

De verhuurder mag niet zonder meer afgaan op de klachten die worden ontvangen. De verhuurder dient ook ten opzichte van de beklagde zorgvuldig te handelen.

Het veelvuldig indienen van “valse” klachten kan uiteindelijk zelfs als wanprestatie van de klager worden gezien. Kortom: de verhuurder moet blanco aan het onderzoek beginnen.

Deugdelijk en kritisch onderzoek naar de overlast

De verhuurder heeft een eigen verantwoordelijkheid en mag niet zonder meer de verhalen van de klager(s) voor waar aannemen.

In het kader van het beginsel van hoor en wederhoor is het belangrijk dat de beklagde (de vermeende overlastveroorzaker) wordt gehoord en in de gelegenheid wordt gesteld om zijn kant van het verhaal te geven.

De verhuurder zal met name alert moeten zijn in gevallen, waarin sprake is van een “één op één situatie”: er is één klager en één beklagde. Dat geldt in versterkte mate wanneer de klachten betrekking hebben op vormen van overlast (zoals geluid of stank) die ook door andere omwonenden waargenomen zouden moeten kunnen worden.

De basis is dat melder zelf het gesprek voert met de veroorzaker. Hiervoor kan onafhankelijke bemiddeling ingeschakeld worden. De gebiedsmedewerker van Zowonen kan een melding ook actief doorzetten naar de coördinator van de buurtbemiddeling (staat in de steigers voor Sittard-Geleen/ Echt-Susteren is actief)

Indien de medewerker op basis van het eerste onderzoek constateert dat de melding legitiem is wordt op de veroorzaker een overlastzaak aangemaakt. De melding en alle volgende meldingen worden gekoppeld aan de overlastzaak (veroorzaker). Zowel naar melder als veroorzaker wordt schriftelijk verslag gedaan. Is de melding onterecht dan wordt de melder daarop schriftelijk gewezen.

In een dergelijk geval is het verstandig om de klachten kritisch te onderzoeken en om na te gaan of er misschien een hele andere oorzaak is voor de klager om zich te beklagen. Uiteraard moet in zo'n geval niet alleen ook de beklagde worden gehoord, maar ook de andere omwonenden.

Sowieso is het goed om je als verhuurder steeds de vraag te stellen of de beklagde mogelijk met tegenbewijs of tegenverklaringen (ontlastende verklaringen) zal kunnen komen.

Bij een "buurtonderzoek" moet de verhuurder aan de andere kant weer voorkomen dat een hetze dreigt tegen de overlastveroorzaker of dat andere omwonenden worden aangemoedigd om ook een (aanvullende) klacht in te dienen tegen de overlastveroorzaker, terwijl zij dat anders wellicht helemaal niet van plan waren geweest.

BIJLAGE 2: voorbeeld van een brief aan de klager om de klacht nader toe te lichten.

BIJLAGE 3: voorbeeld van een brief aan andere omwonenden om zo objectief mogelijk ook van anderen informatie te verkrijgen.

BIJLAGE 4: voorbeeld van een brief aan een huurder die ten onrechte heeft geklaagd over een andere huurder.

BIJLAGE 5: voorbeeld van een brief aan een klager (niet zijnde huurder van de corporatie) die ten onrechte heeft geklaagd over een huurder.

7.3 Stap 3; in kaart brengen verplichting verhuurder/gedaagde

De huurder/beklaagde kan slechts worden aangepakt, indien sprake is van wanprestatie of onrechtmatig handelen of nalaten.

Wanprestatie

Er is sprake van wanprestatie, indien de huurder/beklaagde iets doet of nalaat dat in strijd is met de verplichtingen die gelden in de contractuele relatie. Met andere woorden: de huurder handelt in strijd met de afspraken die zijn gemaakt in het kader van de huurovereenkomst.

Die afspraken zijn te vinden in:

- a. de (dwingende) wettelijke bepalingen
- b. de individuele huurovereenkomst
- c. de toepasselijke algemene huurvoorwaarden

Ingevolge de wet is een huurder gehouden om zich als goed huurder te gedragen (artikel 7:213 BW). Meestal bevat de huurovereenkomst een bepaling waarin is opgenomen dat het gehuurde uitsluitend is bestemd om te worden gebruikt als woonruimte voor de huurder en de leden van zijn gezin.

De verplichtingen van de huurder zijn in het algemeen nader uitgewerkt in de Algemene Huurvoorwaarden of het Huurreglement dat op de huurovereenkomst van toepassing is.

In die voorwaarden zijn meestal bepalingen opgenomen die overlast willen tegengaan, zoals:

- een algemeen verbod om overlast te veroorzaken

- een verbod om hennep te kweken
- een verbod om een groter dan gebruikelijk aantal huisdieren te hebben
- een verbod om de gemeenschappelijke ruimten voor oneigenlijke doeleinden (zoals opslag) te gebruiken
- een verbod om (schotel)antennes of andere zaken op te hangen
- etc.

Het is van groot belang om altijd de juiste Algemene Voorwaarden erbij te pakken. Het is een veel voorkomend misverstand dat de laatste versie van de Algemene Voorwaarden op alle huurovereenkomsten van de corporatie van toepassing zou zijn. Deze voorwaarden kunnen namelijk niet éézijdig worden opgelegd, maar moeten uitdrukkelijk tussen verhuurder en huurder zijn overeengekomen. Dat moet blijken door ondertekening van de huurovereenkomst, waarin naar de betreffende voorwaarden wordt verwezen of door aparte ondertekening van de Algemene Voorwaarden.

Onrechtmatig handelen

Er is sprake van onrechtmatig handelen of nalaten indien de huurder zich onheus gedraagt jegens iemand met wie hij géén contractuele relatie heeft; bijvoorbeeld een andere huurder of een buurman/eigenaar.

Het handelen of nalaten kan onrechtmatig zijn omdat dit:

- a. in strijd is met een plicht van de overlastveroorzaker
- b. in strijd is met een recht van de buurman
- c. in strijd is met de zorgvuldigheid die in het maatschappelijk verkeer in acht moet worden genomen. (onbetamelijk)

Overlast zowel wanprestatie als onrechtmatig handelen

De overlastveroorzaker pleegt wanprestatie in zijn contractuele verhouding met de verhuurder, omdat de huurovereenkomst de verplichting meebrengt om geen overlast te veroorzaken.

In zijn verhouding tot zijn burens of andere derden (met wie geen contract is gesloten) handelt de overlastveroorzaker onrechtmatig.

De verhuurder is jegens de huurders op grond van het contract gehouden om het rustig huurgenot te verschaffen. Doet de verhuurder dit niet dan pleegt de verhuurder wanprestatie tegenover de huurder.

De klagende huurder kan dus ofwel de overlastveroorzaker rechtstreeks aanspreken op grond van onrechtmatig handelen ofwel de (gezamenlijke) verhuurder aanspreken wegens wanprestatie.

7.4 stap 4; communicatie met klagers, beklagde en derden

Na inventarisatie van de overlastklachten is het van belang dat zo spoedig mogelijk een duidelijke communicatie met de verschillende partijen op gang komt.

Daarbij moet niet alleen de beklagde worden aangeschreven of gesommeerd, maar zullen ook de klagers en eventuele derden (zoals politie of hulpverleners) schriftelijk moeten worden geïnformeerd over de voorgenomen maatregelen.

Een valkuil is dat de corporatie verzuimt om op een bepaald moment een duidelijke keuze te maken tussen:

- ofwel bepaalde maatregelen tegen de overlastveroorzaker: de klachten zijn ernstig genoeg en voldoende aantoonbaar om bepaalde maatregelen te nemen,
- ofwel sluiting van het dossier: de klachten zijn onvoldoende ernstig en/of onvoldoende aantoonbaar om de beklagde aan te pakken.

Ook indien de corporatie besluit om het dossier te sluiten is het van belang dat dit aan alle betrokkenen schriftelijk wordt gemeld, zodat daarover geen misverstand kan bestaan.

Omdat een rechter in een eventuele latere procedure altijd de vraag zal stellen wat de corporatie heeft gedaan om een einde te (doen) maken aan de overlast zonder naar het middel van een procedure te grijpen, is het belangrijk dat onderzocht wordt of het zinvol is om een bemiddelingspoging te doen.

Een gesprek tussen klager en beklagde ligt met name voor de hand, indien sprake is van een “één op één situatie”.

In zo'n gesprek kan dan onderzocht worden of er misschien iets anders aan de hand is en hoe het mogelijk is dat er van anderen geen klachten worden ontvangen. Ook kunnen mogelijke oplossingen worden besproken.

Een gesprek met beklagde en klagers –in geval van meerdere klagers- is wel mogelijk, maar zo'n gesprek draagt het gevaar in zich dat een sfeer zal ontstaan van “met z'n allen tegen één”. De beklagde zal zich al snel in de hoek gedrukt voelen.

Wanneer er meer klagers zijn kan het soms handig zijn om deze gezamenlijk te horen, zodat zij elkaar kunnen aanvullen of tegenspreken, maar ook dan moet de verhuurder zich bewust zijn van het feit dat de klagers elkaar kunnen opjutten, waardoor het gevaar van overdrijven bestaat. De verhuurder zelf zal steeds objectief naar de verhalen moeten luisteren en zich de vraag moeten stellen: is deze klacht aantoonbaar of op zijn minst aannemelijk?

BIJLAGE 6: voorbeeld van een eerste waarschuwingsbrief, met uitnodiging voor een gesprek.

BIJLAGE 7: voorbeeld van een uitnodiging aan de enige klager om in gesprek te gaan.

BIJLAGE 8: voorbeeld van een uitnodiging aan meerdere klagers om de klachten toe te lichten.

BIJLAGE 9: voorbeeld van een formele sommatiebrief met dreiging van rechtsmaatregelen.

BIJLAGE 10: voorbeeld van een brief om te melden dat het dossier (vooralsnog) wordt gesloten zonder (rechts)maatregelen.

7.5 stap 5; het nemen van (rechts)maatregelen

Wanneer de waarschuwingen en sommaties geen effect hebben kan het moment aanbreken waarop de corporatie andere maatregelen moet nemen.

Daarbij zijn verschillende mogelijkheden denkbaar:

- het aanbieden van een nieuwe huurovereenkomst voor dezelfde woonruimte op basis van een tweede of laatste kans beleid;
- verzoek aan de overlastveroorzaker om de huur op te zeggen, al dan niet met het aanbieden van andere woonruimte op basis van een tweede of laatste kans-contract;
- een bodemprocedure gericht op ontbinding van de huurovereenkomst wegens wanprestatie en ontruiming van de woning (al dan niet met tweede of laatste kans beleid in andere woonruimte)
- een kort geding gericht op ontruiming van de woning of op een andere ordemaatregel, zoals een gebod of verbod om bepaalde handelingen te verrichten of juist na te laten, zulks op straffe van een dwangsom;
- een procedure gericht op het aanvaarden van specifieke hulp bijvoorbeeld in verband met een verslaving of andere problematiek.

Indien de verhuurder besluit om rechtsmaatregelen te nemen dan is het verstandig om een advocaat te raadplegen. Gezamenlijk kan dan worden nagegaan welke procedure in het betreffende geval het meest voor de hand ligt. De verhuurder zal zich moeten afvragen wat het doel van de rechtsmaatregelen is om een weloverwogen keuze te maken.

Kort geding vanwege spoedeisend belang

Wanneer sprake is van een spoedeisend belang dan kan gekozen worden voor een kort geding bij de Voorzieningenrechter.

Het grote voordeel is dat binnen afzienbare tijd een vonnis kan worden verkregen. Bovendien kent de procedure minder formele regels.

Zo kunnen tot het laatste moment (tot kort voor of zelfs op de zitting) bewijsstukken worden ingebracht en kunnen allerlei derden mee gaan naar de zitting om de rechter als “informant” bepaalde dingen te vertellen of de schriftelijke klachten toe te lichten.

Een informant is een informele getuige; deze informant staat niet onder ede en wordt ook niet opgeroepen of gedagvaard om te verschijnen en een verklaring af te leggen.

In een kort geding kan echter alleen een voorlopige voorziening of ordemaatregel worden gevorderd. De huurovereenkomst kan dus niet worden beëindigd in een kort geding.

In de praktijk blijkt echter in de meeste gevallen, dat een ontruiming in kort geding wel degelijk door beide partijen als een einde van de huurrelatie wordt gezien.

Bodemprocedure

Formeel kan echter alleen in de bodemprocedure een ontbinding van de huurovereenkomst worden uitgesproken. Daarvoor is dan wel noodzakelijk dat de rechter de wanprestatie ernstig genoeg vindt om de huurovereenkomst te beëindigen en de huurder te veroordelen om zijn woning te ontruimen.

Een bodemprocedure wordt in beginsel schriftelijk gevoerd.

Op de rolzitting (een administratieve zitting die op een vast tijdstip in de week plaatsvindt) worden de stukken door beide partijen ingebracht:

- dagvaarding met vordering van de eisende partij
- conclusie van antwoord met verweer van de gedaagde
- conclusie van repliek met reactie op het verweer
- conclusie van dupliek met reactie op de repliek

Tussen al deze schriftelijke stappen in de procedure verstrijkt iedere keer een (flink) aantal weken.

Ook kunnen partijen om uitstel vragen als zij aan de beurt zijn om op een rolzitting een stuk in te dienen. Hierdoor duurt de bodemprocedure vaak vele maanden.

Beide partijen komen schriftelijk aan bod.

Het kan echter ook zijn dat de rechter op enig moment in de procedure (meestal na de conclusie van antwoord, maar soms ook na de tweede schriftelijke ronde, dus na de conclusie van dupliek) een zogenaamde comparitie van partijen gelast. Dan vindt er wel een mondelinge behandeling plaats op een door de rechter in overleg met de partijen vast te stellen tijdstip.

Tijdens de comparitie kan de rechter proberen een schikking te treffen. De comparitie kan echter ook dienen om nadere informatie van beide partijen te verkrijgen. Vaak geeft de rechter zijn voorlopig oordeel tijdens de comparitie.

De rechter kan de partijen bovendien de gelegenheid geven om nadere akten te nemen (korte schriftelijke uiteenzettingen over bepaalde geschilpunten).

Ook is het mogelijk dat de rechter een of meerdere tussenvonnissen wijst, voordat de rechter in een eindvonnis tot het slotoordeel komt.

In die tussenvonnissen kan bijvoorbeeld een bewijsopdracht worden gegeven aan een van de partijen of kan een deskundige worden benoemd.

Wanprestatie: ontbinding, tenzij

De hoofdregel van de wet (artikel 6:265 BW) is dat *elke tekortkoming* in de nakoming van de overeenkomst, de gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst rechtvaardigt.

Echter, er is sprake van een uitzondering (een zogenaamde “tenzij-clausule”). De ontbinding zal ondanks de tekortkoming niet worden uitgesproken, indien de tekortkoming, gezien haar *bijzondere aard* of haar *geringe betekenis* de ontbinding niet rechtvaardigt, gelet op de gevolgen die de ontbinding heeft.

Dat laatste geeft aan dat ook een belangenafweging zal moeten worden gemaakt tussen de belangen die de verhuurder heeft om de huurovereenkomst te beëindigen en de belangen die de huurder heeft om zijn woonruimte niet kwijt te raken. Daarbij moeten alle belangen worden meegewogen.

Bijvoorbeeld het feit dat de huurder gezinsleden heeft (waaronder minderjarige kinderen) die ook dakloos worden. Of het feit dat de wanprestatie minder verwijtbaar is omdat de huurder psychische problemen heeft. Of het feit dat de huurder (of zijn gezinsleden) ziek of gebrekkig zijn.

Ook de redelijkheid en de billijkheid spelen een rol bij de vraag of de rechter de ontbinding en ontruiming zal toewijzen.

Oude overlast niet meer goed te maken

De overlastveroorzaker beroept zich nog wel eens op het feit dat er weliswaar in het verleden overlast is veroorzaakt, maar dat het de laatste tijd (bijvoorbeeld na de sommaties van de verhuurder) veel beter gaat.

Uit de rechtspraak blijkt dat het feit dat de huurder zijn leven heeft gebeterd op zich niet betekent dat de wanprestatie, die in het verleden is gepleegd, daarmee vergeten en vergeven is. Juridisch is de huurder wel degelijk “in verzuim”, omdat de verplichtingen uit een huurovereenkomst (bijvoorbeeld om geen overlast te veroorzaken) voortdurend moeten worden nagekomen.

De huurovereenkomst is een voorbeeld van een zogenaamde duurovereenkomst; een overeenkomst die voortdurende rechten en plichten met zich meebrengt.

Wanneer een huurder gedurende een bepaalde tijd die verplichtingen niet is nagekomen, kan dat voor het verleden niet meer worden goed gemaakt en is de huurder dus wel in verzuim.

Uiteraard kan het wel zo zijn dat het feit dat de huurder zijn leven heeft gebeterd voor de verhuurder of voor de rechter een aanleiding vormt om een laatste kans te bieden.

Aansprakelijkheid voor anderen

Bij de beoordeling van de overlast is het van belang dat de wet voorschrijft dat de huurder ook aansprakelijk is voor het handelen en nalaten van anderen, zoals zijn gezinsleden of zijn bezoekers.

Dat is bepaald in artikel 7:219 BW:

De huurder is jegens de verhuurder op gelijke wijze als voor eigen gedragingen aansprakelijk voor de gedragingen van hen die met zijn goedvinden het gehuurde gebruiken of zich met zijn goedvinden daarop bevinden.

Deze regel brengt met zich mee dat een huurder bijvoorbeeld ontruimd zou kunnen worden vanwege het feit dat een kennis (die op het gehuurde zou letten tijdens een verblijf in het buitenland van de huurder) in het gehuurde –zonder toestemming van de huurder- een hennepplantage inricht. Dat geldt natuurlijk niet voor het geval dat iemand tijdens afwezigheid van de huurder zonder toestemming zijn intrek neemt in die woning en daar een hennepkwekerij begint.

Dat lijkt echter vrij onwaarschijnlijk en de huurder is bovendien wel weer gehouden om als een goed huisvader voor het gehuurde te zorgen en toezicht op het gehuurde te houden en er zijn hoofdverblijf te hebben en te houden. In die zin zou dit voorbeeld wel kunnen betekenen dat de afwezige huurder wanprestatie pleegt.

Gedragsaanwijzing

In plaats van beëindiging van de huurovereenkomst en/of ontruiming van de woning, kan een gedragsaanwijzing worden gevorderd. Een gedragsaanwijzing is een samenstel van verschillende geboden of verboden, waaraan de huurder zich moet houden.

Een gedragsaanwijzing kan door de rechter worden opgelegd als er weliswaar sprake is van overlast, maar deze niet ernstig genoeg is voor ontbinding of ontruiming.

In de praktijk is gebleken dat de gedragsaanwijzing een effectief middel is om woonoverlast te bestrijden.

7.6 stap 6; na de procedure

Na het vonnis van de rechter zullen partijen op de hoogte moeten worden gesteld.

Indien de vordering is toegewezen en er zal een ontruiming volgen, dan is het verstandig om de klagers te informeren over het feit dat het vonnis aan de overlastveroorzaker wordt betekend door de deurwaarder en dat een aanzegging ontruiming zal plaatsvinden.

De deurwaarder zal niet alleen de ontruiming aanzeggen, maar tevens de betaling van de proceskosten. Wanneer de veroordeelde overlastveroorzaker deze niet betaalt, dan zal de deurwaarder invorderingsmaatregelen kunnen nemen. Zie document SLA deurwaarder voor de afspraken tussen ZOWonen en de gecontracteerde deurwaarders.

Het is denkbaar dat de aanzegging ontruiming van de deurwaarder een agressieve reactie van de overlastveroorzaker tot gevolg zal hebben. Deze heeft op dat moment ook niets meer te verliezen, zodat hij zich mogelijk niet langer geremd voelt in eventuele represaillemaatregelen tegen de klagers. De politie begeleidt elke uithuiszetting.

BIJLAGE 11: voorbeeldbrief aan klagers en politie om deze partijen te informeren over een op handen zijnde ontruiming van een overlastveroorzaker.

Soms is het ook noodzakelijk om de ontruimde overlastveroorzaker te wijzen op het feit dat hij voorlopig niet in aanmerking komt voor toewijzing en verhuur van een andere woning van de corporatie en/of van

een collega-corporatie. Dat zal afhankelijk zijn van de afspraken die op dat punt zijn gemaakt, hetzij in een huisvestingsverordening hetzij in een woonruimteverdelingsconvenant.

Bijzondere situatie: buitengerechtelijke ontbinding van de huurovereenkomst

De hoofdregel is dat een huurovereenkomst met betrekking tot woonruimte alleen door de rechter kan worden ontbonden (art. 7:231 BW).

Een buitengerechtelijke ontbinding door een verklaring van de verhuurder is dus niet mogelijk.

Een uitzondering op deze regel wordt echter gemaakt, indien:

- a. er sprake is van gedragingen in het gehuurde die de openbare orde hebben verstoord, **en** het gehuurde om die reden op grond van artikel 174a van de Gemeentewet dan wel op grond van een verordening als bedoeld in artikel 174 van die wet is gesloten door de burgemeester,
- b. door gedragingen in het gehuurde in strijd is gehandeld met artikel 2 of 3 van de Opiumwet, **en** het gehuurde om die reden op grond van artikel 13b van de Opiumwet is gesloten,
- c. het gehuurde is gesloten op grond van artikel 97 van de Woningwet.

Wanneer één van deze situaties zich voordoet, kan de verhuurder middels een buitengerechtelijke verklaring de huurovereenkomst ontbinden. Een procedure bij de rechter is dan niet nodig; een brief aan de huurder, waarin de verhuurder aangeeft dat een beroep wordt gedaan op de mogelijkheid om de huurovereenkomst buitengerechtelijk te ontbinden volstaat dan.

BIJLAGE 12: voorbeeld van een brief waarin buitengerechtelijke ontbinding wordt ingeroepen.

Wanneer de huurder vervolgens weigert om het gehuurde daadwerkelijk op te leveren aan de verhuurder, dan zal eventueel nog in kort geding ontruiming moeten worden gevorderd.

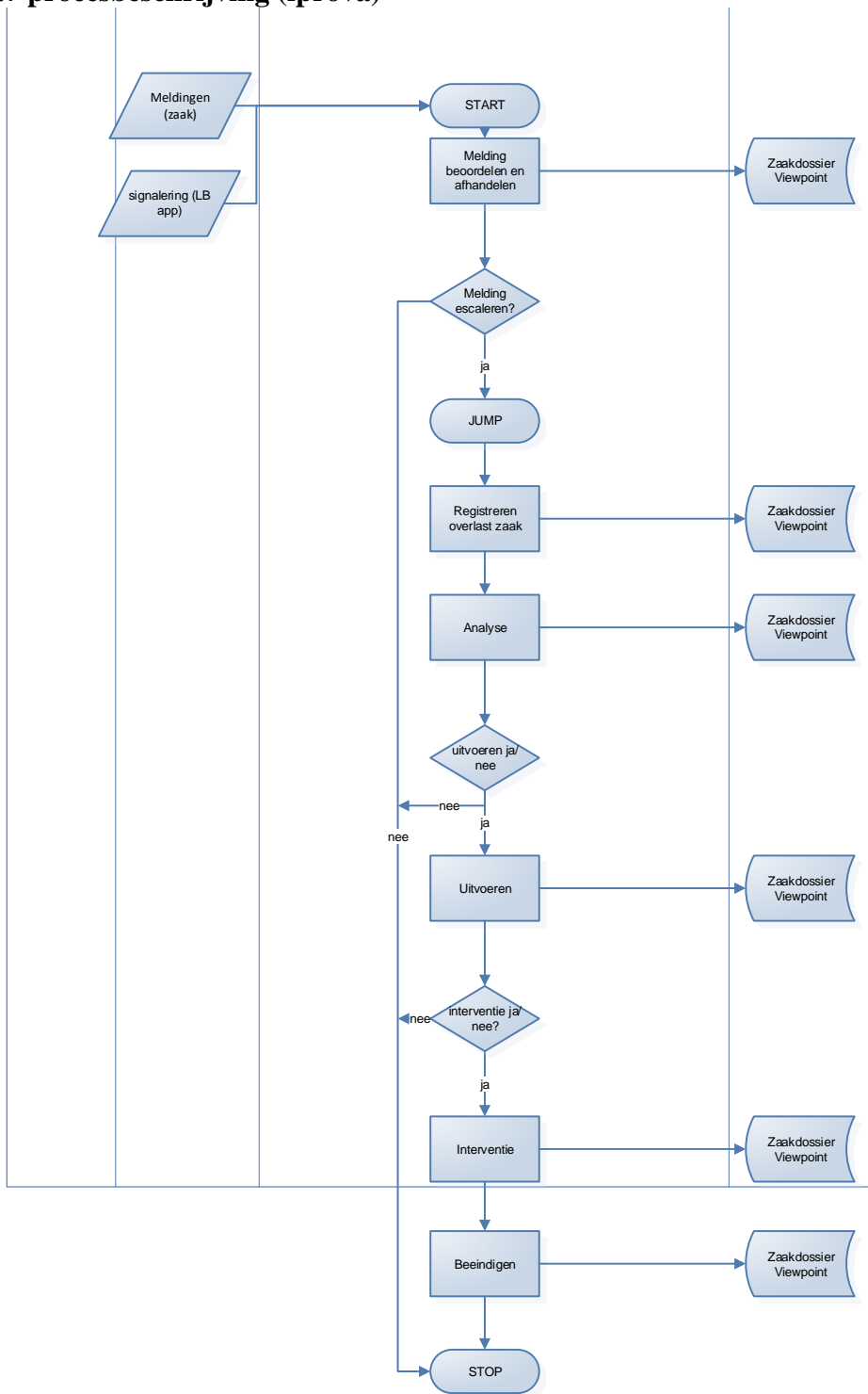
Indien op goede gronden één van de maatregelen door de gemeente is genomen (sluiting van de woning) dan zal de kort geding rechter moeten concluderen dat de buitengerechtelijke ontbinding terecht is ingeroepen en zal de (ex)-huurder inderdaad worden veroordeeld tot ontruiming.

Het is wel zaak dat dergelijke gevallen goed worden afgestemd met de gemeente. Alleen indien de verhuurder een bericht ontvangt van de gemeente dat een maatregel tot sluiting van de woning is getroffen of indien de verhuurder daar tijdig achter komt op een andere manier, kan de verhuurder de mogelijkheid van buitengerechtelijke ontbinding benutten.

Daarbij zal ook in de gaten moeten worden gehouden of het besluit van de burgemeester om de woning tijdelijk te sluiten onherroepelijk is geworden. De huurder die daarmee wordt geconfronteerd kan binnen zes weken bezwaar maken tegen het besluit van de burgemeester. Maakt de huurder daar geen gebruik van dan is het besluit onherroepelijk.

De rechter die eventueel moet beoordelen of terecht een beroep is gedaan op buitengerechtelijke ontbinding (zodat de huurder ontruimd moet worden), zal een inschatting moeten maken of een bezwaar tegen het sluitingsbesluit van de burgemeester tot gevolg zal kunnen hebben dat het besluit onterecht is genomen. Als het besluit van de burgemeester achteraf –naar aanleiding van een tijdig ingediend bezwaar- of beroepschrift- niet in stand blijkt te kunnen blijven, dan wordt achteraf immers ook duidelijk dat de verhuurder geen beroep op buitengerechtelijke ontbinding kon doen.

7.7 procesbeschrijving (iprova)



7.8 Werkkader gebiedsgericht werken

6-februari-2018

Gebiedsgericht werken:

Kader samenwerken:

Woon- en betaalafspraken en sociale betrokkenheid

- “Voorveld” operationele afstemming (kan in door medewerkers zelf georganiseerde overlegvormen) met bemiddelaar, wijkagent wijk-coördinator, handhaving, kredietbank, PIW, sociale dienst, huisarts e.d. (90% van het werk).
- Gebiedsteam/ regieteam/ veiligheidshuis (10% van het werk). Escalatie i.v.m. benodigde inzet zorg en handhaving met een voor betrokken gedwongen karakter.
- Leefbaarheidsoverleg wijkgericht (casuïstiek overstijgend) aansluitend aan overleg gebiedsteam (woonconsulent, buurtbeheerder, wijkcoördinator, stadsdeelmanager, wijkagent, handhaving, opbouwwerker). Vanuit hier projecten benoemen gericht op overlastproblematiek in buurt/complex. 1x per maand.
- Wijkanalyse: input evaluatie “voorveld” (overlast zaken, woninginbraken, participatie initiatieven, leefbaarheid beleving, betaalachterstanden, uithuiszettingen e.d. verrijkt met beschikbare info GGD, politie, gemeente, evaluatie veiligheidsketen, andere bronnen. Betrokken woonconsulent per gebied, wijk coördinatoren per gebied, (functie) openbare orde en veiligheid, voorzitter gebiedsteam, stadsdeelmanager en procesleider L&B. 2x per jaar.
- Gezamenlijke afstemming tactisch (stadsdeelmanager, wijkregisseurs en procesleider, teamleiders t.b.v. richten jaarplan en afstemmen inzet van mensen en middelen. 1x per jaar.

De overgang van “voorveld” naar gebiedsteam sociaal domein ontstaat indien casus alleen opgelost kan worden met inzet van zorg en handhaving op basis van toenemende dwang en het risico op ongewenste neveneffecten groot is. Randvoorwaarde is dat in voorveld de verwachte acties aantoonbaar reeds goed zijn opgepakt in afstemming met de partners.

ZOwonen verwacht van de maatwerker in het gebiedsteam sociaal domein dan binnen 3 weken actie vertaald naar een plan van aanpak afgestemd met de uitvoerende partij. Denk aan inzet outreachende zorg (zoals vangnet).

De rol van ZOwonen is kartrekker op gebied van preventie en bemiddeling. Hierop wordt de eigen inzet gedaan en geïnvesteerd. ZOwonen spreekt de partners aan op hun rol en inzet op zorg en handhaving.

Hier ondersteunen we maar zijn geen kartrekker.

Het convenant voorkomen uithuiszetting en signaleren problematische schulden geeft de rolverwachting weer van de corporatie, sociale dienst, PIW en Kredietbank Limburg. De samenwerking binnen dit convenant is onderdeel van het voorveld.

Detailering werkwijze inzake incassoproblematiek

WERKPROCES : voorkomen uithuiszetting volgens het protocol juni 2016 en de nieuwe richtlijnen van op en afschalen :

Zoals in het convenant beschreven is vroeg-signalering en outreachende werkzaamheden van groot belang.

Daarnaast blijft , zoals in het convenant beschreven de inspanning van uit eigen middelen van kracht. (Daar waar er over ZOwonen gesproken wordt geldt dit ook voor de andere woningverenigingen die het convenant hebben ondertekend)

Stap 1:

- Huurachterstand 1 maand . ZOwonen Incasso onderneemt zelfstandig actie om huur te innen, conform beleid ZOwonen.

Stap 2:

- Huurachterstand vanaf 2 maanden ondanks inspanning Incasso. Incasso onderneemt opnieuw actie. Indien er géén contact mogelijk is óf afspraken worden niet nagekomen wordt er verrijkt per mail bij de partners van het convenant, inkomen, kredietbank en maatschappelijk werk en woonconsulent.

Daar waar cliënt bekend is wordt door de partner inspanning geleverd gericht op normaliseren situatie huurder: De partner houdt direct contact met incassoconsulent over voortgang en stemt de acties af t.b.v. incassoafspraken.

Indien huurder niet bekend is bij partners volgt een huisbezoek door iemand van het stadsdeelteam ZOwonen. Bij contact wordt de partner geïnformeerd zodat deze zijn rol kan oppakken. Dit onder verantwoordelijkheid van de incassoconsulent. Dit moet geregistreerd zijn in VP (klantdossier).

Mocht er dan nóg geen contact zijn wordt de casus doorgezet naar het gebiedsteam (GBA check, maatwerker achter de voordeur om verbinding te leggen). De maatwerker houdt direct contact met de woonconsulent en voert de actie binnen 3 weken uit met als doen een gezamenlijk beeld en plan te hebben of de situatie van de huurder snel genormaliseerd kan worden om een uithuiszetting te voorkomen doordat bijvoorbeeld inhouding uitkering, zorgarrangement en schuldhulpverlening e.d. (incasso procedure loopt door totdat nieuwe afspraken zijn gemaakt).

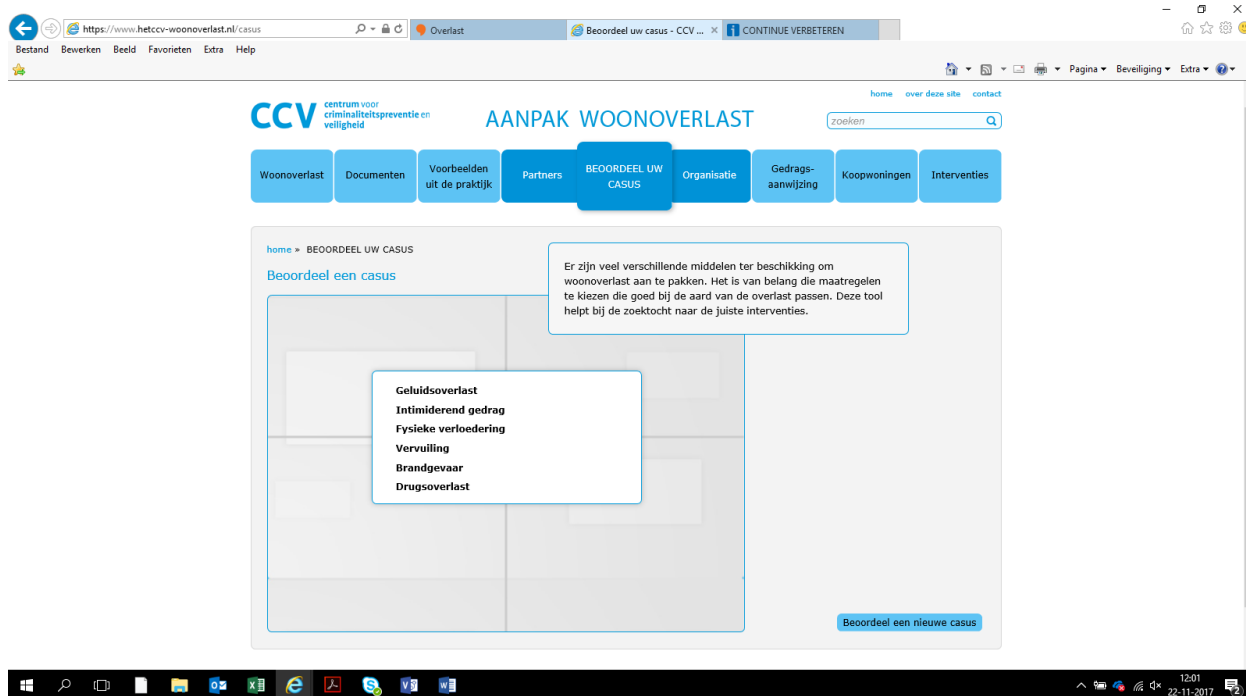
Mocht er wel contact zijn maar regeling wordt niet nagekomen, wordt intern besproken of de casus wel of niet wordt doorgezet naar het gebiedsteam, afhankelijk van de situatie.

Stap 3:

Casus kan echter ook teruggelegd worden met duidelijke afspraak naar het voorliggend veld, of casus kan vanwege verzwarende verrijkinsinformatie worden opgeschaald naar een regieteam danwel veiligheidshuis.

7.9 Aanpak woonoverlast wijzer

Richtlijn bij het opstellen plan van aanpak voor de selectie van effectieve maatregelen.



De belangrijkste informatie over woonoverlast staat in de volgende brochures:

- [Aanpak woonoverlast en verloedering](#)
(*VROM-inspectie*)
- [Helpen en ingrijpen bij woonoverlast door psychisch kwetsbaren](#)
(*ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties*)
- [Brochure Woonoverlast](#)
(*Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid*)

Voor vragen en/of opmerkingen over de aanpak van woonoverlast kunt u contact opnemen met [Katja Steverink](#), CCV-adviseur Aanpak woonoverlast bij het CCV, 06 104 476 46.

8. Wetgeving

[Model APV-bepaling aanpak woonoverlast](#)

Gemeenten worstelen al lang met het weerbarstige probleem van de woonoverlast. De gemeenteraad kan nu de burgemeester de bevoegdheid geven om bij ernstige en herhaaldelijke woonoverlast gedragsaanwijzingen op te leggen aan de overlastgever. Dit is mogelijk geworden door de inwerkingtreding van de Wet aanpak woonoverlast per 1 juli 2017.

01 jul 2017

[Wet aanpak woonoverlast](#)

Gemeenten hebben meer mogelijkheden gekregen om woonoverlast aan te pakken. De Wet aanpak woonoverlast is op 1 juli 2017 in werking getreden. Door de wet hebben burgemeesters de mogelijkheid gekregen om specifieke gedragsaanwijzingen te geven aan overlastgevers. Het vergroot hiermee de wettelijke mogelijkheden voor gemeenten, bij de aanpak van woonoverlast.

25 jan 2017

[Wet bijzondere maatregelen grootstedelijke problematiek: selectieve woningtoewijzing](#)

Gemeenten kunnen per 1 januari 2017 notoir overlast gevende en criminele woningzoekers weren uit een wijk, straat of complex waar sprake is van ernstige leefbaarheidsproblemen. De Wet bijzondere maatregelen grootstedelijke problematiek in verband met de selectieve woningtoewijzing ter beperking van overlast gevend en crimineel gedrag is per 1 januari 2017 in werking is getreden. Deze kan alleen als laatste redmiddel ingezet worden, als alle andere maatregelen al ingezet zijn en onvoldoende effectief zijn.

13 okt 2015

[Wet Victoria \(artikel 174a Gemeentewet\)](#)

De Gemeentewet biedt de burgemeester een mogelijkheid om overlast met behulp van een woningsluiting aan te pakken. Artikel 174a Gemeentewet bepaalt dat hij een woning (huur én koop) kan sluiten indien door gedragingen in de woning de openbare orde rond de woning wordt verstoord.

13 okt 2015

[Wet Victor \(artikel 13b Woningwet\)](#)

De Wet Victor biedt grondslag om een pand na sluiting versneld in gebruik te (laten) nemen en zo leefbaarheidsproblemen als gevolg van langdurige leegstand te voorkomen.

13 okt 2015

[Wet Damocles \(artikel 13b Opiumwet\)](#)

Op basis van de Wet Damocles kunnen woningen worden gesloten waarin drugs (genoemd in de eerste of tweede lijst van de Opiumwet) worden verhandeld of aanwezig zijn.

13 okt 2015

[Artikel 17 Woningwet](#)

Met het van kracht worden van artikel 17 van de Woningwet, is leefbaarheid nu ook een grond om panden te sluiten.