

## Terugdringen Woonoverlast 2023 Zoetermeer

Het college van burgemeester en wethouders van Zoetermeer besluit:

1. De beleidsregel *Terugdringen woonoverlast 2023 Zoetermeer* vast te stellen.
2. Geen participatieprocedure te volgen omdat er sprake is van interne organisatorische aangelegenheden.
3. De raad per bijgevoegd memo over deze beleidsregel te informeren.

### Inleiding

Woonoverlast kan grote gevolgen hebben voor omwonenden van de overlastveroorzaker. Hun leven en woongenot kan ernstig worden aangetast. Soms wordt de hulp van de overheid ingeroepen om de woonoverlast terug te dringen of te beëindigen.

Woonoverlast kent vaak een tweede aspect dat niet onderbelicht mag blijven. Dat aspect betreft de persoon die de woonoverlast veroorzaakt. De woonoverlast staat vaak niet op zichzelf. Het komt geregeld voor dat de persoon die woonoverlast veroorzaakt in nood zit. Er is dan sprake van een zorg- en hulpverleningscomponent. De overlastveroorzaker kampt bijvoorbeeld met psychische of verslavingsproblematiek. Er kan op meerdere gebieden een hulp- of ondersteuningsvraag leven.

Er is nog een tweede partij die zorg en hulp nodig kan hebben. Dat is de melder van woonoverlast zelf. Ook hij kan diverse problemen hebben. Het is zelfs mogelijk dat die problemen min of meer de reden zijn voor de (ervaren) overlast. De melder is bijvoorbeeld door zijn problematiek extra prikkelbaar waardoor normale leefgeluiden door hem als overlastgevend worden ervaren.

De aanpak van woonoverlast heeft nadrukkelijk twee doelen. Het eerste doel is het terugdringen of beëindigen van de woonoverlast om zo te zorgen voor een veilige en leefbare woonomgeving. Het tweede doel is daar waar nodig het bieden van hulp en zorg aan de overlastveroorzaker. Zodat het leven voor hem of haar weer prettiger wordt.

### Instrument woonoverlast

Dit instrument is een bijzondere bevoegdheid van de burgemeester. Bij herhaaldelijke en ernstige overlast kan de burgemeester, als er een voldragen dossier is, aan een notoire overlastveroorzaker een maatregel opleggen. Hij kan bijvoorbeeld bevelen dat de overlastveroorzaker na 22:00 uur geen lawaai meer mag maken. Houdt hij zich daar niet aan, dan kan de burgemeester besluiten dat alle geluidsapparatuur in beslag wordt genomen. Ook kan aan de overlastveroorzaker een last onder dwangsom worden opgelegd.

Als de burgemeester een maatregel neemt, kan hij daarbij diep ingrijpen in het privéleven van een inwoner van de stad. Vandaar dat is vereist dat voordat de burgemeester een maatregel oplegt, er eerst andere maatregelen moeten zijn genomen. Deze maatregelen hebben helaas niet tot beëindiging van de overlast geleid.

## 1. Woonoverlast

### 1.1 Algemeen

Woonoverlast als gevolg van het gedrag van omwonenden kan hardnekkige vormen aannemen en kent verschillende gradaties: van geluidsoverlast tot en met ernstige overlast waar zelfs de veiligheid en leefbaarheid in het geding komen. Aanhoudende woonoverlast kan het woongenot en het veiligheidsgevoel van bewoners ernstig aantasten. In de meest extreme gevallen kan de overlast jarenlang aanhouden.

Bij de aanpak van woonoverlast zijn vaak meer partijen betrokken. Zelfs als er geen sprake is van multiproblematiek. Wie doet dan wat en wanneer om de ervaren overlast terug te dringen of te beëindigen?

Er wordt niet alleen gekeken naar de woonoverlast zelf, maar ook naar de persoonlijke omstandigheden van de veroorzaker én, indien nodig, de melder ervan. Het bieden van hulp en zorg kan noodzakelijk zijn. Het bieden van hulp en zorg kan ook een grote bijdrage leveren aan het structureel oplossen van de woonoverlast. Beide partijen winnen daarbij: zowel de veroorzaker van de woonoverlast als de omwonenden.

Het komt voor dat een overlastveroorzaker zich niet zelf als de veroorzaker ziet. Hij reageert met zijn overlastveroorzakend gedrag op woonoverlast die naar zijn mening door zijn burens wordt veroorzaakt. Dit kan de aanpak complexer maken. In het meest extreme geval kan het nodig zijn de aanpak primair te richten op de eerste melder.

### **1.2 Afbakening begrip woonoverlast**

Van woonoverlast is sprake als een individuele bewoner en/of zijn bezoekers zich regelmatig of structureel zodanig gedragen dat door dat gedrag in ieder geval omwonenden in hun woongenot worden gestoord en/of worden belemmerd in hun vrijheid.

Er zijn twee brongebieden van waaruit woonoverlast kan worden ervaren. Het eerste brongebied is de woning of het erf zelf. Het is al snel duidelijk dat harde muziek vanuit een woning of stank vanaf een erf tot overlast kan leiden bij de burens.

Het tweede brongebied is de onmiddellijke nabijheid van de woning of het erf. In dit geval vindt de overlast buiten de woning of uit het eigen erf plaats. Bijvoorbeeld iemand die bijna dagelijks op de stoep voor het huis van zijn buurman overlastgevend gedrag vertoont, of van wie overlast wordt ervaren.

Er is doelbewust voor gekozen geen opsomming van woningoverlast veroorzakende feiten in deze beleidsregel op te nemen. Een dergelijke opsomming kent altijd lacunes. Daarnaast kan de ervaring van woonoverlast in het buitengebied een andere zijn dan in het centrum van de stad.

### **1.3 Leefbaarheidswoonoverlast en Zorgwoonoverlast**

In Zoetermeer zijn er twee vormen van woonoverlast. Die noemen we Leefbaarheids-woonoverlast en Zorgwoonoverlast.

#### *Leefbaarheidswoonoverlast*

Bij deze vorm van overlast zijn of de openbare orde, of de veiligheid of de leefbaarheid in het geding. Het gaat om de 'normale' vormen van woonoverlast.

Het doel van de aanpak van leefbaarheidswoonoverlast is het terugdringen of beëindigen van de woonoverlast, om zo een leefbare en veilige leefomgeving te scheppen.

#### *Zorgwoonoverlast*

Bij deze vorm is de oorsprong van de overlast te vinden in de sociaal-maatschappelijke omstandigheden en/of psychische problemen. Ook valt in dit verband te denken aan een persoon met onbegrepen gedrag. Het onbegrepen gedrag heeft vaak een psychische oorzaak. Dit vraagt extra aandacht.

Het doel van de aanpak van Zorgwoonoverlast is, naast het terugdringen of beëindigen van de woonoverlast, het bieden van hulp en zorg aan de overlastveroorzaker, om zo een leefbare en veilige leefomgeving voor omwonenden te scheppen.

#### *Regie bij de verschillende vormen van woonoverlast*

De aanpak van Leefbaarheidswoonoverlast vindt in principe plaats onder leiding van de coördinator woonoverlast (kortweg: de coördinator). De aanpak van Zorgwoonoverlast vindt in principe plaats onder leiding van Meldpunt Bezorgd. Op reguliere basis vindt overleg plaats tussen de partijen die zich met de aanpak van woonoverlast bezighouden. Er is immers vaak sprake van (enige mate van) overlap. De coördinator of Meldpunt Bezorgd roept ketenpartners bijeen. Op basis van gedeelde informatie wordt indien nodig een gezamenlijke aanpak uitgewerkt. Dat wordt per casus bekeken.

De praktijk moet overigens uitwijzen of een onderscheid tussen Leefbaarheidswoonoverlast en Zorgwoonoverlast zo eenvoudig is te maken. Belangrijker dan dit onderscheid is immers het proberen terug te dringen of het beëindigen van de overlast. Met die kanttekening dat het soms niet mogelijk is de overlast te beëindigen als de problematiek van de zorgbehoevende woonoverlastveroorzaker te groot en/of te complex is.

### **1.4 Doelstellingen aanpak woonoverlast**

Het eerste doel van de aanpak woonoverlast is om het woongenot en/of het veiligheids-gevoel van de omwonenden zo snel mogelijk te verbeteren. Iedereen heeft recht op een leefbare en veilige woonomgeving. Het tweede doel is tweeledig. Subdoel één is om een gedragsverandering bij de overlastveroorzaker te bewerkstelligen. Zodat de overlast ophoudt of, als dat echt niet anders kan, tot een acceptabel niveau terug is gebracht. De gedragsverandering is bijvoorbeeld dat de woonoverlastveroorzaker niet meer stampend door zijn huiskamer loopt. Wat een acceptabel niveau is kan in overleg met de personen die de overlast ervaren worden afgestemd. Het is maatwerk.

Niet mag worden vergeten dat vaak óók de medewerking van diegene die overlast ervaart noodzakelijk is. Bijvoorbeeld als er afspraken worden gemaakt over samen leven en het respecteren van elkaars woongenot.

Subdoel twee komt alleen in beeld komt als er een hulp- en zorgvraagstuk is. Het betreft het bieden van hulp en zorg aan de overlast-veroorzaker om hem of haar weer perspectief op een prettig leven te geven. Ook kan diegene die overlast ervaart hulp en zorg krijgen.

Het streven is om een woonoverlastcasus binnen drie maanden na de eerste melding terug te dringen of te beëindigen. Er zijn en worden met betrekking tot de casus geen meldingen over overlast meer gedaan. Een uitzondering wordt gemaakt voor de meest complexe gevallen. Daarvoor wordt geen termijn vastgesteld.

### **1.5 Bestuurlijke sturing**

De aanpak van woonoverlast vindt onder de bestuurlijke verantwoordelijkheid van de burgemeester plaats. Omdat vaak een hulp- en zorgcomponent aanwezig is, is ook de wethouder zorg en welzijn betrokken.

De burgemeester en wethouder zorg en welzijn worden twee keer per jaar op de hoogte gebracht van de complexe casussen.

### **1.6 De ketenpartners**

Bij de aanpak van woonoverlast zijn onder andere de volgende ketenpartners betrokken:

- Gemeente Zoetermeer (veiligheid, handhaving, toezicht, wonen, WZI, SD, Jeugd en Onderwijs);
- Corporaties: met name Vidomes, Stedelink en de Goede Woning;
- Kwadraad;
- Inzet
- Middin/Impegno
- GGD;
- GGZ;
- Buurtbemiddeling en Mediation;
- Politie-eenheid Den Haag, team Zoetermeer;
- Brandweer.

Elke overlastsituatie vereist andere ketenpartners. Dat wordt per casus bepaald. Elke keten-partner heeft zijn eigen verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Uitgangspunt daarbij is dat iedere partner de eigen verantwoordelijkheid neemt in het oplossen van de woonoverlast. Iedere partner gebruikt het eigen ter beschikking staande instrumentarium.

Een nauwe samenwerking en afstemming tussen de ketenpartners heeft een grote meer-waarde. Dat heeft een multidisciplinaire aanpak tot gevolg en kan tot snelle oplossingen leiden. De partners weten elkaar snel te vinden en versterken elkaar.

Bij huurwoningen is de verhuurder het eerste aanspreekpunt voor overlast en de partij die als eerste met de aanpak van de overlast aan de slag gaat. Een woningcorporatie kan bijvoorbeeld via het huurcontract druk uitoefenen op de overlastgever en overgaan tot het opleggen van gedragsaanwijzingen.

### **1.7 Preventie**

Het voorkomen van woonoverlast is lastig, eigenlijk zo goed als onmogelijk. Als de woon-overlast bij de gemeente wordt gemeld, wordt de woonoverlast immers al ervaren. Preventieve maatregelen zijn dan niet meer te nemen. Dat neemt niet weg dat ernaar wordt gestreefd om de woonoverlast zoveel mogelijk met de inzet van preventieve maatregelen op te lossen. Voorbeelden zijn mediation, buurtbemiddeling, inzet van de wijkagent en Opbouw-werk. Helpen die niet, dan komen repressieve maatregelen in beeld.

Er wordt altijd eerst getracht de overlastveroorzaker ertoe te bewegen de overlast vrijwillig te beëindigen. Met de overlastveroorzaker wordt gesproken om te achterhalen wat er aan de hand is en, indien van toepassing, hoe hij of zij geholpen kan worden. Pas als na herhaalde-lijk aandringen de overlast niet wordt beëindigd, start de formele aanpak.

## 2. Aanpak van de woonoverlast

### 2.1 Aan de slag met de meldingen

De meldingen van woonoverlast kunnen via diverse kanalen binnenkomen. De eerste ingang voor een melder is Meldpunt Bezorgd. Inwoners die zich zorgen maken over mede-inwoners, melden dit bij Meldpunt Bezorgd. Alles wat een zorg- en hulpverleningscomponent heeft, wordt door dit meldpunt opgepakt. De meldingen kunnen via een online formulier, een email of per telefoon worden gedaan. Betreft de melding alleen woonoverlast, dan wordt de melding aan de coördinator overgedragen.

De tweede ingang voor een melder is het gemeentelijke meldpunt 'Overlast bureu'. In principe komen via dit meldpunt alleen die meldingen binnen die betrekking hebben op woonoverlast. Er is dus geen zorg- en hulpverleningscomponent. Dit meldpunt is digitaal, via de website en de gemeentelijke app, te gebruiken. Ook kunnen inwoners hun klachten telefonisch melden.

Soms komt het voor dat, nadat de melding bij 'Overlast bureu' is gedaan en de coördinator een eerste onderzoek heeft uitgevoerd, naast woonoverlast ook sprake is van een zorg- en hulpverleningscomponent. Dan vindt afstemming met Meldpunt Bezorgd plaats. Is al onmiddellijk duidelijk (dus zonder dat de coördinator eerst een onderzoek heeft uitgevoerd) dat de melding alleen een hulp- en zorgverleningscomponent betreft, dan wordt de melding direct aan Meldpunt Bezorgd overgedragen.

Nadat de melding door de coördinator is ontvangen, vindt een weegmoment plaats. Is er sprake van eenvoudige of van complexe woonoverlast?

#### *Eenvoudige woonoverlast*

Bij "eenvoudige woonoverlast" is sprake van monoproblematiek bij de veroorzaker van overlast. Er is één partij of er zijn maar een paar partijen betrokken bij de aanpak. De regie ligt bij de direct/de meest betrokken partij. In de regel is dit de woningcorporatie.

De instrumenten die de meest betrokken partijen ter beschikking hebben zijn toereikend voor deze vorm en mate van overlast. Een dossier wordt aangelegd. De aanpak wordt geïnventariseerd en zo nodig opgestart.

#### *Complexe woonoverlast*

Bij "complexe woonoverlast" is sprake van multiproblematiek. De overlastgever heeft bijvoorbeeld schulden, kampt met een verslaving en is werkeloos. Er zijn per definitie meer partijen betrokken bij de aanpak. De centrale regie ligt in dat geval bij de coördinator of Meldpunt Bezorgd. Op basis van de beschikbare instrumenten bepalen alle betrokken ketenpartners samen de aanpak en de te nemen maatregelen.

De coördinator of Meldpunt Bezorgd heeft de rol van procesbewaker. Beiden kunnen ketenpartners op hun verantwoordelijkheid wijzen en hen aansporen maatregelen te nemen.

Als een melding van eenvoudige woonoverlast via het gemeentelijk meldpunt binnenkomt, draagt de coördinator deze melding over aan de betrokken ketenpartner. In geval van complexe woonoverlast, neemt Meldpunt Bezorgd of de coördinator de melding direct in behandeling.

### 2.2 Periodiek casusoverleg

Er is sprake van een "incidentgestuurde aanpak". Onder leiding van de coördinator is een casusoverleg ingericht, waar de complexe overlastcasussen maandelijks worden besproken. Indien nodig, worden ook de eenvoudige overlastcasussen besproken. Voor de samenwerking tussen de ketenpartners is het cruciaal dat de informatie- en gegevensuitwisseling geregeld is.

Daarom vindt de aanpak van woonoverlast plaats binnen de kaders van het convenant *Uitvoeringsoverleg Veiligheid en Zorg*. Hierin staan afspraken over hoe er wordt omgegaan met persoonsgegevens en het delen van informatie tussen ketenpartners. Dit convenant is privacyproof. Belangrijke ketenpartners als Kwadraad, de corporaties en de politie hebben dit convenant ondertekend. Uiteraard zijn daarnaast de wettelijke kaders van toepassing: bijvoorbeeld de Avg en de Wpg. Er wordt niet méér informatie gedeeld dan strikt noodzakelijk.

Van het overleg wordt een actielijst bijgehouden. De beoogde einddatum van de casus en eventueel te behalen tussendoelen, worden vastgelegd.

De coördinator onderhoudt op reguliere basis de contacten met zowel de melder als de overlastveroorzaker. Laatstgenoemde wordt gemeld dat hij wordt besproken op het casusoverleg.

## 2.3 Dossieropbouw

Eén van de essentiële voorwaarden voor een effectieve aanpak van woonoverlast is een goede dossiervorming. Dat geldt voor alle gevallen van woonoverlast. Naarmate de overlast ernstiger is en de sancties mogelijk zwaarder worden, is het belang van een uitgebreid en compleet dossier groter.

Zorgvuldige dossiervorming betekent dat de contacten met de melder(s), de overlastgever en de omwonenden zo snel en zorgvuldig mogelijk worden geregistreerd.

Iedere ketenpartner heeft een eigen verantwoordelijkheid om een dossier op te bouwen. Tot de fase van complexe woonoverlast, waarbij een integrale aanpak nodig is, blijft eenieder verantwoordelijk voor zijn eigen dossier. Bij de start van een integrale aanpak worden de verschillende dossiers gebundeld. In dat geval leveren alle ketenpartners de (meest) relevante informatie aan bij de coördinator.

## 2.4 Het instrumentarium

De zwaarte van het instrument dat wordt ingezet om een overlastsituatie te bestrijden, wordt afgestemd op de ernst en de duur van de overlast. De aanpak is erop gericht om in een zo vroeg mogelijk stadium aan te sturen op een gedragsverandering bij de overlastgever. Dit om verdere escalatie te voorkomen.

De handhavings- en hulpverleningsinstrumenten van de verschillende ketenpartners worden zo veel mogelijk gebundeld waardoor er sprake is van één integrale aanpak van de woonoverlast.

Voorbeelden van instrumenten zijn:

- Preventiegesprek;
- Mediation;
- Buurtbemiddeling;
- Maatregelen VvE;
- Vrijwillige gedragsaanwijzing (huurwoningen);
- Stopgesprek;
- Laatste kans-contract;
- Huurrechterlijke gedragsaanwijzing (door rechtbank);
- Ontbinding huurovereenkomst (door rechtbank);
- Inzet instrument woonoverlast (door burgemeester). Klik daarvoor [hier](#).

## 2.5 Rolomschrijving van de ketenpartners

Ketenpartner	Rolomschrijving
Meldpunt Bezorgd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voert de regie op en coördineert de aanpak van Zorgwoonoverlast.</li> <li>• Vormt de verbindende factor tussen ketenpartners om een aanpak te bepalen.</li> <li>• Ontvangt meldingen en legt deze vast.</li> <li>• Onderhoudt de contacten met de melder(s) en/of verwijst deze naar één van de andere ketenpartners.</li> <li>• Verzamelt gegevens over de casus.</li> <li>• Bereidt (casus)overleggen voor.</li> <li>• Stemt af met partners.</li> <li>• Partner van de coördinator woonoverlast.</li> </ul>
Coördinator woonoverlast	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voert de regie op en coördineert de aanpak van Leefbaarheidswoonoverlast.</li> <li>• Vormt de verbindende factor tussen ketenpartners om een aanpak te bepalen.</li> <li>• Ontvangt meldingen en legt deze vast.</li> <li>• Onderhoudt de contacten met de melder(s) en/of verwijst deze naar één van de andere ketenpartners.</li> <li>• Verzamelt gegevens over de casus.</li> <li>• Bereidt (casus)overleggen voor.</li> <li>• Stemt af met interne gemeentelijke partners.</li> <li>• Partner van Meldpunt Bezorgd.</li> </ul>
Bouw- en Woningtoezicht	Onderneemt actie op het gebied van verzamelwoede en huisvervuiling en schakelt indien nodig de brandweer in.
Woningcorporaties (met name Stede-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waarborgt zoveel als praktisch mogelijk het woongenot van de huurders.</li> </ul>

link, De Goede Woning en Vidomes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderneemt actie wanneer klager en overlastgever bij dezelfde woningcorporatie huren of wanneer de overlastgever huurder is van de woningcorporatie.</li> <li>• Is het eerste aanspreekpunt naar de overlastgevende huurder toe.</li> <li>• Verzamelt meldingen voor dossieropbouw.</li> <li>• Voert, in principe als laatste redmiddel, juridische procedures indien huurder zich niet aan de afspraken houdt.</li> <li>• Neemt actief deel aan het casusoverleg. Mits dossiers van de corporaties besproken worden.</li> <li>• Levert casuïstiek aan voor het casusoverleg.</li> </ul>
Politie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reageert op meldingen ten aanzien van woonoverlast.</li> <li>• Adviseert de ketenpartners.</li> <li>• Levert registraties van gebeurtenissen of meldingen en bestuurlijke rapportages over de situatie op die worden meegenomen bij de dossieropbouw van de gemeente.</li> </ul>
Brandweer	Ondersteunt acties op het gebied van verzamelwoede en huis- en/of tuinvervuiling.
Sociale organisaties	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delen informatie die conform het convenant gedeeld mogen worden over de acties die zij uitvoeren binnen het gezin of bij de bewoner(s).</li> <li>• Voeren acties uit ter ondersteuning van de (psychische) gezondheid.</li> <li>• Deelnemen aan casusoverleg.</li> <li>• GGD: reageren op meldingen over zorgwekkende zorgmijders.</li> <li>• GGD: onderneemt actie op het gebied van verzamelwoede en huis- en/of tuinvervuiling.</li> <li>• Ondersteunen door middel van vroegsignalering om ernstige overlastsituaties te voorkomen.</li> <li>• Buurtbemiddeling en Bureau Bemiddeling en Mediation: Bij het ontstaan of escaleren van burenoverlast in een zo vroeg mogelijk stadium buurtbemiddeling, mediation of coaching of een combinatie daarvan inzetten.</li> <li>• Buurtbemiddeling en Bureau Bemiddeling en Mediation: Oplossen of voorkomen van conflicten tussen burenen en daarbij zoveel als mogelijk het eigen oplossingsvermogen van de burenen aanspreken.</li> <li>• Buurtbemiddeling en Bureau Bemiddeling en Mediation: opschalen als een overlastveroorzaker pertinent weigert mee te werken en/of bij signalering sociale problematiek.</li> </ul>

Zoetermeer, 31 oktober 2023.

## **Stappenplan Terugdringen woonoverlast**

### **Inleiding**

Woonoverlast kan grote gevolgen hebben voor omwonenden van de overlastveroorzaker. Hun leven en woongenot kan ernstig worden aangetast. Soms wordt de hulp van de overheid ingeroepen om de woonoverlast te terug te dringen of te beëindigen.

Verhuurders en de overheid kunnen diverse maatregelen nemen om de woonoverlast terug te dringen of te beëindigen. In dit stappenplan wordt ingegaan op dat wat de gemeente doet om de woonoverlast terug te dringen of te beëindigen. De maatregelen die verhuurders, zoals de woningcorporaties, kunnen nemen worden niet besproken.

De belangrijkste en meest cruciale rol heeft de coördinator woonoverlast (kortweg: de coördinator). Deze wordt daarom regelmatig in dit stappenplan genoemd.

#### **1. Nadat een melding is binnengekomen**

Het eerste wat de coördinator doet is nagaan wat over de casus bekend is. Zijn er meldingen bij politie of andere partners gedaan? Is deze casus, als er een zorgcomponent is, bekend bij sociale partners? Zijn er al maatregelen genomen, en zo ja, welke? Hoe lang speelt de casus al?

Blijkt uit de melding dat er sprake is van huur, dan wordt de melding overgedragen aan de woningcorporatie. Of de melder wordt doorverwezen naar zijn private verhuurder.

#### **2. In gesprek gaan**

Nadat de coördinator de inventarisatie heeft afgerond, gaat zij met diegene waarover wordt geklaagd en de melder(s) afzonderlijk in gesprek. Daarbij kunnen ketenpartners, zoals Kwadraad en de politie, aanwezig zijn. Van de gesprekken wordt altijd een verslag geschreven dat met de partijen wordt gedeeld.

Ook de wijkagent kan met betrokkenen in gesprek gaan. Hij kan een gele of rode kaart aan de overlastveroorzaker uitdelen.

In de meeste ideale situatie leiden deze gesprekken tot het beëindigen van de woonoverlast. Helaas is dat niet altijd het geval.

#### **3. De te nemen stappen**

De overlast is niet beëindigd. Daarom komen de te nemen stappen in beeld. Wat kan de gemeente doen om de woonoverlast wel terug te dringen of te beëindigen? Die stappen staan hieronder opgesomd.

Sommige stappen kunnen tegelijk worden genomen of worden overgeslagen. Als de overlast te ernstig is, heeft het geen zin om een stopgesprek te voeren. Het kan ook voorkomen dat een buurtbemiddelingstraject gepaard gaat met een stopgesprek.

##### 1. Stopgesprek

Dit is een gesprek tussen woonoverlastveroorzaker, de melder en de ketenpartners. De coördinator geeft tijdens een stopgesprek een waarschuwing aan diegene waarvan met grote zekerheid valt vast te stellen dat hij de veroorzaker van woonoverlast is. Hij moet de overlast beëindigen. Het kan voorkomen dat ook de melder een waarschuwing krijgt. De inventarisatie van de coördinator kan namelijk uitwijzen dat diegene waarover wordt geklaagd, overlast ervaart van de melder.

##### 2. Buurtbemiddeling

Onder begeleiding van een onafhankelijk persoon, dat kan de coördinator zijn, gaan de betrokken partijen om de tafel om de zaak uit te praten en afspraken te maken. In principe kan alles besproken worden. Of buurtbemiddeling slaagt, hangt af van de bereidwilligheid van de betrokken partijen. De gemeente kan niemand dwingen.

##### 3. Mediation

Dit lijkt op buurtbemiddeling. Het verschil is dat als de hulp van een mediator wordt ingeroepen, er vaak sprake is van een conflict of een juridisch geschil. Woonoverlast heeft niet altijd een conflict of een juridisch geschil tot gevolg.

Het mediationtraject is formeler, mede omdat de mediator speciaal daarvoor is opgeleid. Buurtbemiddeling kan iedereen doen, mediation niet. Een belangrijk doel van mediation is het voorkomen van een juridische procedure. Mediation kost in de regel geld.

##### 4. Woonoverlastbrief

Dit is een informele brief waarin de veroorzaker van woonoverlast wordt opgedragen daarmee te stoppen. Dat de brief informeel is, betekent in de praktijk dat er geen juridische consequenties zijn verbonden aan het niet opvolgen van de waarschuwing. Dit in tegenstelling tot een officiële waarschuwingsbrief die in het kader van het *Instrument woonoverlast* kan worden verzonden. Zie punt 6 hieronder.

Dat de woonoverlastbrief een informeel karakter draagt, betekent niet dat hij altijd vrijblijvend is. Hij kan gevolgen hebben. Daarnaast is de brief van belang bij de opbouw van het dossier.

#### 5. Fysieke maatregelen

Het inzetten van fysieke maatregelen gebeurt vooral als er sprake is van verzamelwoede ('hoarding'). Vaak leidt die tot een vervuilde woning met serieuze gezondheidsrisico's voor de bewoner en/of de omwonenden. De woning wordt ontruimd en/of schoongemaakt. De coördinator regelt dit allemaal.

Tevens wordt meestal geprobeerd betrokkene in een zorgkader te krijgen. Zodat hij zorg en hulp aanvaardt. Want vaak is er in dit soort gevallen sprake van een sociale en/of een psychische problematiek.

Ontruimen en schoonmaken zijn niet de enige soort fysieke maatregelen. Het kan nodig zijn fysieke maatregelen in de woning te nemen. Bijvoorbeeld het bevestigen van isolerend materiaal om geluidsoverlast tegen te gaan; of de inbeslagname van geluidsapparatuur door politie.

#### 6. Uiterste redmiddel: *Instrument woonoverlast*

Als niets helpt én er is sprake van ernstige en herhaaldelijke overlast, komt als uiterste redmiddel de beleidsregel *Instrument woonoverlast Zoetermeer* in beeld. (Klik daarvoor [hier](#).)

Op basis van die beleidsregel kan de burgemeester elke maatregel nemen die hij wil. Hij kan zelfs aan meerderjarige overlastverorzakers voor de duur van maximaal 28 dagen een tijdelijk huisverbod opleggen. Voordat hij een concrete maatregel neemt, verstuurt hij eerst een officiële waarschuwingsbrief.

De burgemeester mag aan beide partijen een maatregel opleggen. Dus zowel aan de woonoverlastveroorzaker als de melder(s). Dit kan het geval zijn als beide partijen elkaar beschuldigen van het veroorzaken van woonoverlast.

De burgemeester kan ook aan een verhuurder een maatregel opleggen als zijn huurders overlast veroorzaken. De verhuurder hoeft dan dus niet zelf de overlast te veroorzaken.