

Beleidsregel van de burgemeester van de gemeente Bergen op Zoom inhoudende Beleid Aanpak woonoverlast Bergen op Zoom



Beleid Aanpak woonoverlast Bergen op Zoom

1 Inleiding

1.1 De aanpak van woonoverlast

Bergen op Zoom is een aantrekkelijke woonstad en dat moet zo blijven. Wij zetten ons in voor een Bergen op Zoom waar iedereen veilig en onbekommerd in zijn of haar eigen woning kan wonen. Woonoverlast past hier niet bij. Deze vorm van overlast kent verschillende gradaties: van geluidsoverlast tot en met ernstige overlast waar veiligheid en leefbaarheid in het geding komen. Aanhoudende woonoverlast kan het woongenot en het veiligheidsgevoel van bewoners ernstig bedreigen. Het wordt niet geaccepteerd dat het woonplezier van inwoners van de gemeente Bergen op Zoom verstoord wordt door het gedrag van een ander. Woonoverlast wordt daarom aangepakt. In dit Uitvoeringsbeleid wordt beschreven hoe dat in Bergen op Zoom wordt gedaan. In het Uitvoeringsbeleid wordt een definitie van woonoverlast gegeven en wordt een onderscheid gemaakt tussen enkelvoudige en complexe woonoverlast. In het Uitvoeringsbeleid is omschreven uit welke stappen een aanpak woonoverlast bestaat en welke doelen, rollen en instrumenten er zijn. Ook wordt er stil gestaan bij de communicatie richting omwonenden. De rechten van de overlastgever zijn als laatste omschreven.

De Bergse gemeenteraad heeft in 2021 een wijziging van de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) aangenomen. Met de toevoeging van artikel 2.79 (Woonoverlast als bedoeld in artikel 151d Gemeentewet) wordt het voor de burgemeester mogelijk om een bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing op te leggen aan niet alleen huurders, maar ook aan huiseigenaren die overlast veroorzaken in hun woning of op hun erf. In zo'n gedragsaanwijzing staat dan welke acties de overlastgever moet ondernemen of juist moet nalaten om te voorkomen dat een dwangsom verbeurt of bestuursdwang wordt uitgevoerd. Aan de overlastgever kan de burgemeester bijvoorbeeld een bezoekersverbod opleggen.

Voor de aanpak van woonoverlast en de toepassing van gedragsaanwijzingen, is, naast een aanvullende beleidsregel op het APV artikel, ook een integrale, structurele en zorgvuldige aanpak nodig. De rode draad hierin is regie en samenwerking.

Dit betreft versie één van het beleid. Na een jaar hiermee gewerkt te hebben, zal het beleid geëvalueerd worden en waar nodig wijzigingen en/of toevoegingen worden toegepast om de kwaliteit en actualiteit te bevorderen.

Relatie Uitvoeringsbeleid en samenwerkingsafspraken

Tegelijk met dit Uitvoeringsbeleid zijn samenwerkingsafspraken opgesteld tussen Politie, Stadlander en de gemeente Bergen op Zoom.

Met het Uitvoeringsbeleid wordt de aanpak van woonoverlast integraal uiteengezet. De samenwerkingsafspraken zijn tweeledig. Enerzijds is hierin geborgd dat de deelnemende partijen zich committeren aan de gezamenlijk opgestelde aanpak. Anderzijds regelen de deelnemers hierin formeel dat de deelnemende partijen - indien noodzakelijk - informatie met elkaar kunnen delen over casuïstiek. Voor het gedeelte informatie-uitwisseling zijn de samenwerkingsafspraken aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming getoetst.

1.2 Ketenpartners en de borging van het Uitvoeringsbeleid

In de aanpak van overlast is gezamenlijkheid een sleutel-element. Om de Bergse aanpak in gezamenlijkheid tot stand te laten komen, hebben overleggen met relevante ketenpartners plaatsgevonden waarbij input is geleverd voor dit Uitvoeringsbeleid. Door middel van het gezamenlijk opstellen van samenwerkingsafspraken gaan de ketenpartners akkoord met de verantwoordelijkheid om het Uitvoeringsbeleid te borgen binnen hun eigen organisatie en om de uitwerking van dit Uitvoeringsbeleid uit te rollen binnen hun organisatie.

Bij de aanpak van woonoverlast zijn de volgende ketenpartners (samenwerkingspartners) betrokken:

- Gemeente Bergen op Zoom (veiligheid, handhaving, wonen, zorg)
- Stadlander
- Politie eenheid Zeeland West-Brabant

Daarnaast zal, indien nodig, voornamelijk een beroep worden gedaan op:

- WijZijn Traverse Groep
- OGGZ
- GGD
- Brandweer (bij Hoarding)

Afhankelijk van de betreffende situatie wordt bepaald óf en welke partners benodigd zijn.

Om het Uitvoeringsbeleid effectief uit te kunnen voeren is het van belang dat ook de rollen en activiteiten van partners geborgd zijn. Elke overlastsituatie vereist immers andere partners en elke partner heeft eigen verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Uitgangspunt daarbij is dat iedere partner de eigen verantwoordelijkheid neemt in het oplossen van de woonoverlast.

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

Bij koop- of particuliere woningen is de gemeente het eerste aanspreekpunt voor overlast en de partij die met de overlast aan de slag gaat.

Daar waar de oplossing de inzet van meerdere disciplines vergt, vindt gezamenlijke aanpak plaats. Conform het Integraal Veiligheidsplan, waarin de gemeente Bergen op Zoom zich positioneert als regisseur van integrale processen, pakt de gemeente in de gezamenlijke aanpak van woonoverlast ook de regierol op. Het primaat en de regierol ligt bij de gemeente bij de afdeling Openbare Orde en Veiligheid. De gemeente voert dan regie om tot een snelle gedragsverandering te komen van de veroorzaker. Hierbij is de snelle inzet van zorgprofessionals essentieel. Indien er sprake is van huurwoningen en het geen complexe woonoverlast betreft, neemt de woningcorporatie de regie over en informeert ze de gemeente over eventuele juridische maatregelen. Indien deze inzet niet succesvol is, kan de gemeente de regie overnemen en samen optrekken met de betrokken partners. In Bijlage A staat weergegeven welke rollen en activiteiten elke ketenpartner oppakt.

2 Afbakening, doel en doelgroep

2.1 Afbakening

Deze aanpak woonoverlast is gericht op overlast tussen burens. Andere vormen van overlast, zoals overlast van jeugdgroepen of geluidsoverlast van bedrijven e.d. vallen hier niet onder.

Van woonoverlast is sprake als een individuele bewoner, en/of bezoekers, zich regelmatig of structureel zo gedraagt, dat deze persoon daarmee in ieder geval omwonenden stoort in hun woongenot en/of belemmert in hun vrijheid. Geluidsoverlast, hangen in de portiek, lastigvallen, burenruzie en overlast gevend gedrag van kinderen van burens, zijn hier voorbeelden van. Ook het zichzelf schade toebrengen valt hieronder. Indien laatstgenoemde het geval is, staat zorg al snel op de voorgrond en zal de regie worden overgedragen aan de benodigde zorgpartners. Ditzelfde geldt voor situaties waarin iemand dwangmatig aan zelfverminking doet, ook wanneer hij/zij geen overlast veroorzaakt. In artikel 2.79 lid 2 van APV staat bij welke vormen van woonoverlast in ieder geval bevoegdheden kunnen worden ingezet.

Uitgangspunt bij woonoverlast is dat de overlast een directe relatie moet hebben met de woonsituatie, woonomgeving en gedrag van de bewoner en/of het bezoek van de bewoner. De overlast moet ofwel in de woning worden ervaren ofwel in de directe omgeving daarvan.

2.1.1 Enkelvoudige woonoverlast

Bij "enkelvoudige woonoverlast" is sprake van monodisciplinaire casuïstiek. Er is een partij of enkele partijen (meestal bilateraal) betrokken bij de aanpak. De regie ligt bij de meest betrokken partij (dat wil zeggen: de partij waar de melding van overlast binnenkomt). De instrumenten die de meest betrokken partijen ter beschikking hebben, zijn toereikend voor de vorm en mate van overlast. Een dossier wordt in deze fase al gevormd. Het zorgtraject wordt in deze fase ook al geraadpleegd en zo nodig ingezet als daar aanleiding toe is. De inzet van beschikbare instrumenten leidt tot het afnemen van de overlast en het afdoen van de casus.

2.1.2 Complexe woonoverlast

Bij "complexe woonoverlast" is sprake van multidisciplinaire casuïstiek. Er zijn dus per definitie meerdere partijen betrokken bij de aanpak. Eén partij kan de overlast niet alleen oplossen. De aanpak zoals boven beschreven, heeft niet tot gewenst resultaat geleid of het is al helder dat het een casus betreft die een multidisciplinaire aanpak vraagt. De centrale regie komt in dat geval bij de gemeente te liggen. Op basis van de beschikbare instrumenten bepalen alle betrokken partijen samen de aanpak tijdens het gezamenlijk overleg.

Bij complexe woonoverlast wordt het 'escalatiemodel' gehanteerd. Het 'escalatiemodel' houdt in dat de zwaarte van het instrument, welke 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. In dit model worden de handavings- en hulpverleningsinstrumenten van de verschillende ketenpartners gebundeld waardoor er sprake is van één integrale aanpak van de woonoverlast. Voor de samenwerking tussen de ketenpartners is het cruciaal dat de informatie- en gegevensuitwisseling geregeld is, zodat door alle ketenpartners maatwerk kan worden geleverd.

Een processchema Woonoverlast eenvoudig en complex is te vinden in Bijlage C.

Een uitgeschreven beschrijving van het escalatiemodel is te vinden in bijlage D.

Gekoppeld aan de beleidsregels, het processchema woonoverlast eenvoudig en complex en het escalatiemodel is een handavingsmatrix opgesteld waarin de instrumenten voor handhaving vermeld staan. Er staat in wanneer die worden toegepast, door wie die worden toegepast en wat de sanctie is die er uit volgt.

De handavingsmatrix is te vinden in bijlage E.

2.2 Doelstellingen

De hoofddoelstelling van de aanpak woonoverlast is het woongenot en veiligheidsgevoel van de omwonenden zo snel mogelijk te verbeteren. Omwonenden hebben het recht op een leefbare en veilige woonomgeving. Het einddoel is om een gedragsverandering te bewerkstelligen, zodat de overlast ophoudt of tot een acceptabel niveau wordt teruggebracht.

Het uitgangspunt van het Uitvoeringsbeleid is dat alle ketenpartners over de juiste informatie beschikken waarna integraal interventies in gang kunnen worden gezet.

2.3 Doelgroep

De aanpak van woonoverlast richt zich op melders, veroorzakers (of diegene die verantwoordelijk zijn voor de veroorzaker) en de directe omgeving waar de woonoverlast zich afspeelt.

3 Werkwijze

3.1 Hoe komt een melding momenteel binnen?

Momenteel zijn er verschillende mogelijkheden waarop een melding Woonoverlast kan binnenkomen. Zo is het mogelijk om telefonisch een melding te doen via het KCC (Klantcontactcentrum). Aanmeldingen die via deze route worden gemaakt, komen vervolgens in de applicatie Signalen terecht, omdat het KCC alle meldingen moet vastleggen die via hen binnenkomen. Afhankelijk van de situatie bestaat hierbij ook de kans dat het KCC direct schakelt met de Adviseur Woonoverlast & Handhaving. Een andere mogelijkheid is het melden via de site van de gemeente Bergen op Zoom. Op de algemene site van de gemeente Bergen op Zoom is er de mogelijkheid om in enkele stappen een melding te maken via een situatieschets en de mogelijkheid voor het toevoegen van beeldmateriaal. Deze meldingen komen wederom binnen in de applicatie Signalen en worden vervolgens doorgezet naar de Adviseur Woonoverlast & Handhaving of de Boa's. Dit is afhankelijk van de inhoud van de melding.

Daarnaast kan het ook zijn dat de Politie of Boa's tijdens hun werkzaamheden signalen hebben waargenomen van mogelijke woonoverlast. Ook via deze lijn kunnen er dus meldingen binnenkomen bij de gemeente.

Ook de buurtpreventisten binnen de gemeente Bergen op Zoom spelen hier een rol. Zij dienen namelijk als de "oren en ogen" van de wijken en kunnen hierdoor ook op signalen van woonoverlast stuiten. Ook zij kunnen deze signalen weer melden bij de gemeente.

3.2 Onderling oplossen

Het onderling tussen burens bespreken en oplossen van woonoverlast is het meest duurzaam. Bij eenvoudige

woonoverlast wordt dit geadviseerd. Burens kunnen hierbij advies en/of begeleiding krijgen door buurtbemiddeling. Zowel de gemeente, de politie als de verhuurders wijzen melders van woonoverlast op die optie.

3.3 Complexe woonoverlast

Complexe woonoverlast wordt gezamenlijk aangepakt door de gemeentelijke Adviseur Woonoverlast & Handhaving, de ketenpartners politie eenheid Zeeland West-Brabant en Stadlander. Daarnaast kunnen hierbij, indien nodig, andere benodigde partners benaderd worden, zoals Welzijns- en zorginstellingen (WijZijn, (O)GGZ, GGD, Buurtbemiddeling), Zorg- en Veiligheidshuis De Markiezaten, de verhuurders/ei-

genaren, VvE's en bemiddelaars (die aangesloten zijn bij een branchepartner) kunnen ook een aandeel hebben in de oplossing van woonoverlast. De betrokken partners kunnen per casuïstiek verschillen. Dit hangt namelijk af van de ernst van de situatie en de spelende problematieken.

3.3.1 Criteria aanpak complexe woonoverlast

Er zijn criteria om te bepalen of er sprake is van complexe woonoverlast:

- Er is sprake van woonoverlast en;
- Afzonderlijke interventies van de verhuurder/eigenaar, de zorgverlener, de politie of de burgemeester hebben niet geleid tot vermindering van de overlast.
- Onderlinge samenwerking tussen betrokken partners (zonder de gehele keten op te richten) heeft niet geleid tot vermindering/verhelpen van de overlast.

Voorwaarden gezamenlijke aanpak

Voorwaarden om complexe woonoverlast gezamenlijk aan te pakken:

- Er is sprake van een gedeeld belang in het oplossen van woonoverlast en;
- Zowel de politie, de verhuurder/eigenaar als de Adviseur Woonoverlast & Handhaving (uit mandaat vanuit de Burgemeester) beoordelen dat een gezamenlijke aanpak de juiste aanpak is om de overlast te stoppen en;
- De betrokken partners moeten voldoende capaciteit beschikbaar stellen om een aanpak te starten én de interventies uit te voeren en te monitoren.

3.3.2 Geen woonoverlast

Bij het waarschuwen voor of sluiten van een woning op grond van art. 13b van de Opiumwet, tijdelijke sluiting van een woning en tijdelijke huissuitzetting op grond van art. 174a van de Gemeentewet of de aanpak van woonfraude wordt intensief samengewerkt met een aantal van dezelfde partners als bij de aanpak van woonoverlast.

Omdat een sluiting of de constatering van woonfraude niet hoeft te betekenen dat er ook sprake is van woonoverlast worden deze processen niet in dit Uitvoeringsbeleid beschreven. Eventuele signalen van woonfraude worden wel doorgezet naar de afdeling die hierover gaat.

Wanneer er sprake is van woonoverlast én een spoedsluiting of woonfraude, is er mogelijk wél een rol voor het samenwerkingsverband om de woonoverlast te stoppen.

3.4 Aanmelding woonoverlast op overleg

Een partner kan een casus agenderen wanneer het hem/haar als individuele partner niet lukt om de woonoverlast te stoppen en mogelijke interventies in samenwerking met een enkele partner geen verbetering hebben opgeleverd. De casus wordt in dat geval aangemeld bij de Adviseur Woonoverlast & Handhaving. Hierbij kan overlegd worden of op voorhand nog andere interventies kunnen worden ondernomen zonder de stap naar complexe woonoverlast te maken en de gehele keten op te zetten. De Adviseur Woonoverlast & Handhaving van de gemeente zorgt minimaal 5 werkdagen voor het overleg dat de partners een agenda/uitnodiging ontvangen. Deelnemende partijen kunnen zich in die tijd voorbereiden op de bespreking van de casus door te onderzoeken welke tot de eigen partner beschikbare informatie relevant is voor het stoppen van de woonoverlast. De partner geeft bij de aanmelding van de casus een beschrijving van de overlast, een beschrijving van wat er geprobeerd is om de overlast te stoppen en de hulpvraag. Het kan voorkomen dat een casus zo spoedig mogelijk besproken dient te worden. In dit geval wordt op zo kort mogelijke termijn een overleg gepland en vervalt de richtlijn van 5 dagen.

3.4.1 Besluit tot gezamenlijke aanpak

De casus wordt bij de Adviseur Woonoverlast & Handhaving ingebracht door de aanmelder. Alvorens wordt besloten om de stap te maken naar complexe woonoverlast en een casusoverleg in te plannen, zal de melding eerst worden getoetst aan de criteria genoemd in paragraaf 3.3.1 en zal met de aanmelder worden overlegd welke acties al zijn ondernomen. Hierbij wordt vervolgens ook gekeken of een gezamenlijke actie tussen de melder en de gemeente (met eventueel nog een enkele partner) mogelijkheid kan bieden om de woonoverlast te verminderen al dan niet te verhelpen. Indien ook hierin geen mogelijkheden zijn of deze mogelijkheden niet toereikend zijn, kan worden besloten om een casusoverleg te organiseren en hiervoor de benodigde partners uit te nodigen. In dit overleg zal vervolgens worden besproken hoe de partners de overlast gezamenlijk kunnen aanpakken, start het eventuele verdiepende onderzoek naar de complexe woonoverlast en wordt een gezamenlijk Plan van Aanpak opgesteld.

3.4.2 Geen sprake van complexe woonoverlast

Wanneer er geen sprake is van complexe woonoverlast worden de door andere partners verstrekte persoonsgegevens binnen 5 werkdagen vernietigd door de gemeente. In dit geval wordt het dossier bij de Adviseur Woonoverlast & Handhaving afgesloten en overgedragen aan de betreffende collega.

3.5 Gezamenlijk overleg

Er wordt gekozen voor een “incidentgestuurde aanpak”. Hiervoor wordt, bij een nieuwe melding van complexe woonoverlast, een overleg gepland met de betrokken partners. De aanpak richt zich op de repressieve aanpak, het sluitstuk van de veiligheidsketen, om een ongewenste situatie te beëindigen. Het doel van deze (casus)overleggen is om een gezamenlijke aanpak af te stemmen, uit te voeren en te monitoren. Tijdens het gezamenlijke overleg wordt afgesproken welke partner welke rol en taak heeft. De casusregiehouder van de gemeente stuurt hierop. Uitgangspunt is dat er een duidelijke aanpak wordt opgesteld en dat partners weten wat er gedaan moet worden en wanneer dit gedaan moet worden. In het overleg worden ook de al uitgezette plannen geëvalueerd en, indien nodig, bijgestuurd. Alleen die partners die noodzakelijk zijn voor het bespreken, het onderzoek, de uitvoering, monitoring en evaluatie van het Uitvoeringsbeleid zijn aanwezig tijdens het overleg. Een partner die verhinderd is, zorgt indien mogelijk voor een vervanger met het mandaat om beslissingen te nemen met betrekking tot de aanpak van woonoverlast. De casusregiehouder van de gemeente is voorzitter van het overleg, maakt de agenda en zorgt voor correcte documentatie m.b.t. het interne dossier.

3.6 Onderzoek

Voor het gezamenlijke overleg hebben de partners in het eigen dossier gelezen welke informatie relevant is voor de aanpak van de woonoverlast. Deze informatie wordt besproken en geanalyseerd op het overleg. Soms is er meer onderzoek nodig om een Plan van Aanpak te maken. Dit kan bijvoorbeeld een buurtonderzoek zijn of een gesprek met de overlastgever, de melder of een zorgaanbieder. Het doel is om een beeld van de situatie en de overlastgever te krijgen. Alleen die informatie die relevant is voor het oplossen van de overlastsituatie wordt verwerkt. Nadat dit verdiepende onderzoek is afgerond, zal een verdere aanpak worden gevormd of wordt de casus, indien het complexe woonoverlast betreft, weer geagendeerd voor een gezamenlijk overleg.

3.6.1 Samenloop met het Zorg- en Veiligheidshuis

Een overlastgever kan gelijktijdig met de looptijd van de aanpak van woonoverlast ook worden besproken in het Zorg- en Veiligheidshuis De Markiezaten. Door het Zorg- en Veiligheidshuis De Markiezaten wordt gecontroleerd of de overlastgever bekend is bij het samenwerkingsverband complexe woonoverlast. Wanneer er sprake is van samenloop, stemt de Adviseur Woonoverlast & Handhaving de aanpak woonoverlast altijd af op het Uitvoeringsbeleid in het Zorg- en Veiligheidshuis De Markiezaten.

3.7 Uitvoeringsbeleid/Stappen aanpak

Nadat een casus is besproken en geanalyseerd, worden er afspraken gemaakt over het gewenste resultaat, de rollen en de instrumenten die worden ingezet. Tijdens het overleg worden de gemaakte afspraken vastgelegd door de casusregiehouder. Dit kan mogelijk de volgende elementen bevatten:

- Omschrijving van de problematiek
- Analyse van de situatie
- Te behalen resultaten
- Rol, taken en verantwoordelijkheden van de partners.
- Instrumenten en acties die worden ingezet.
- Dossieropbouw
- Zorg
- Tijdsplan
- Communicatie richting melder en omwonenden
- Communicatie richting de overlastgever

3.7.1 Omschrijving van de problematiek

In de omschrijving van de problematiek wordt een opsomming gemaakt van meldingen bij alle betrokken partners over de woonoverlast. Hierin staat vermeld:

- Wie gemeld heeft.
- Wanneer de melding is gedaan.
- Bij welke organisatie er is gemeld.
- Wat de melding is.

3.7.2 Analyse van de situatie

In de analyse van de situatie wordt omschreven hoe de meldingen zijn opgevolgd, welk instrument is ingezet en wat het resultaat van die inzet was.

3.7.3 Resultaten

Gezamenlijk wordt besproken wat het doel van de aanpak is. In het Uitvoeringsbeleid staat omschreven wat de resultaten concreet zijn om de woonoverlast te stoppen. Er zijn afspraken gemaakt welke instrumenten en acties worden ingezet om de resultaten te behalen. Er is nagedacht over het tijdsplan en wat de volgende stap is als woonoverlast niet stopt binnen dat tijdsplan. Er wordt afgesproken wat de rol, taak en verantwoordelijkheid van elke partner is om de woonoverlast te stoppen.

3.7.4 Instrumenten

Elke overlastcasus is maatwerk. In de samenwerking met betrokken ketenpartners wordt afgestemd welk instrument of welke combinatie van instrumenten wordt ingezet voor de aanpak van een specifieke situatie. De instrumenten moeten naar proportionaliteit en subsidiariteit worden ingezet.

3.7.5 Dossieropbouw

Een van de voorwaarden voor effectieve aanpak van woonoverlast is een goede dossiervorming. Zorgvuldige dossiervorming betekent dat contacten met melder, de overlastgever en omwonenden zo snel mogelijk en zorgvuldig geregistreerd worden. Ten behoeve van de uitwisseling van gegevens en de samenwerking zijn er samenwerkingsafspraken gemaakt tussen de betrokken ketenpartners. Ter bescherming van de privacy van betrokkenen wisselen de partners de informatie en documenten uit conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Iedere partner heeft een eigen verantwoordelijkheid om een dossier vanuit hun discipline op te bouwen. Ook in de fase van complexe overlast, waarbij een integrale aanpak nodig is, blijft eenieder dus verantwoordelijk voor zijn eigen dossier. Voor het opstellen en monitoren van een gezamenlijk plan van aanpak volstaat in de regel namelijk dat afspraken op hoofdlijnen worden vastgelegd. Inhoudelijke informatie ten aanzien van de eigen taak hoort thuis in de eigen dossiers van de partners en de partners blijven daar ook gedurende de aanpak van complexe woonoverlast zelf verantwoordelijk voor.

3.7.6 Zorg

De OGGZ en WijZijn Traverse Groep zijn cruciale partners in de aanpak van woonoverlast. Door extra-muralisering in de geestelijke gezondheidszorg wonen steeds meer kwetsbare mensen in woonwijken. Een groot deel van deze personen krijgt daarbij ambulante zorg in de eigen woning. Er is ook een deel dat wordt omschreven als zorgmijders: deze personen zijn zorgbehoevend, maar willen geen relatie met zorgverlening of ontwijken deze. Ook krijgen we bij woonoverlast te maken met verwarde personen. Het onaangepaste gedrag dat zij vertonen, kan leiden tot overlast bij omwonenden. Het is van belang dat deze kwetsbare groep mensen vooral ook de juiste hulp krijgen.

3.7.7 Tijdsplan

De aanpak van woonoverlast heeft geen vooraf gestelde termijn waarin de woonoverlast moet zijn gestopt. Er zijn veel factoren van invloed op woonoverlast stopt, ook een aantal factoren waarop geen of beperkte invloed van betrokken partners is. Hieronder is een overzicht van de stappen in de aanpak en de daaraan gekoppelde termijnen weergegeven:

Tabel 1 Termijnen diverse stappen aanpak woonoverlast

Stap in de aanpak woonoverlast	Termijn
Informeren melder	Doorlopend, conform afspraken Uitvoeringsbeleid
Informeren overlastgever	Binnen 30 dagen na gezamenlijk oppakken ontvangen melding
Onderzoek	Doorlopend, conform afspraken in het Uitvoeringsbeleid
Opstellen Uitvoeringsbeleid	Tijdens het eerste overleg met betrokken partners
Monitoring Uitvoeringsbeleid	Doorlopend, conform afspraken in het Uitvoeringsbeleid
Bijstellen Uitvoeringsbeleid	Indien dit noodzakelijk is, doorlopend
Afsluiten Uitvoeringsbeleid	Wanneer de woonoverlast duurzaam is gestopt
Gezamenlijk overleg	Indien besloten wordt de casus op te schalen als complexe woonoverlast.
Versturen agenda	5 werkdagen voor het gezamenlijk overleg
Informeren overlastgever	Binnen 30 dagen na afsluiten aanpak

3.7.8 Communicatie richting melder en omwonenden

Het is belangrijk om de melder en eventueel omwonenden te informeren over de voortgang van de aanpak van woonoverlast. Dit vergroot het veiligheidsgevoel en zorgt voor meer begrip en vertrouwen in de aanpak, ook als ingezette instrumenten de woonoverlast nog niet stoppen. De melder krijgt ten minste 1 brief, waarin wordt gemeld dat er een aanpak woonoverlast is en wat deze aanpak inhoudt. Deze brief wordt geschreven door de juristen van de afdeling OOV. Welke partner de melder en omwonenden vervolgens informeert is afhankelijk van de problematiek, de expertise of contacten van de

betrokken professionals en de fase van de aanpak. In het Plan van Aanpak wordt vastgelegd wie deze taak heeft. Er worden geen bijzondere persoonsgegevens van de overlastgever gedeeld met de melder of omwonenden.

3.7.9 Communicatie richting de overlastgever

Het uitgangspunt is om de overlastgever tenminste één keer persoonlijk gesproken te hebben door de casusregiehouder om hem uit te leggen dat hij wordt of is opgenomen in de aanpak woonoverlast. In dit gesprek wordt uitgelegd wat de aanpak voor de overlastgever persoonlijk betekent. De medewerker die gedurende de aanpak het contact onderhoudt met de overlastgever is bij voorkeur aanwezig bij dit gesprek. Dit kan de casusregiehouder van de gemeente zijn, maar ook een andere professional. Daarnaast ontvangt de overlastgever een brief. Deze brief wordt persoonlijk aan de overlastgever uitgereikt of aangetekend opgestuurd door de betrokken partner(s) die hiervoor het meest toepasselijk wordt geacht op basis van de betreffende situatie. Er worden geen bijzondere persoonsgegevens van de melder of omwonenden gedeeld met de overlastgever. Wanneer er een veiligheidsrisico voor de medewerker is, kan worden afgezien van persoonlijk contact. Dit besluit wordt vastgelegd in het dossier.

3.8 Voortgang bespreken

De voortgang van de aanpak wordt besproken met de betrokken partners tijdens gezamenlijke overleggen en tussentijdse contacten. De voortgangsrapportages hierover worden geschreven door de casusregiehouder van de gemeente (Adviseur Woonoverlast & Handhaving). In deze voortgangsrapportages wordt beschreven wat de actuele situatie is, wat het behaalde resultaat is en welke stappen er nog genomen moeten worden. De casusregiehouder bewaakt de afgesproken termijnen.

De voortgangsbespreking kan leiden tot de volgende uitkomsten:

- Bijstellen van de resultaten.
- Bijstellen van de afspraken.
- Beëindiging van de aanpak.
- Ontkrachten van de eerdere waarneming en signalen.

3.9 Afsluiten aanpak

Wanneer de woonoverlast is gestopt, kan de zaak worden afgesloten. Dit wordt door de casusregiehouder van de gemeente (Adviseur Woonoverlast & Handhaving) beschreven in een afsluitrapportage.

Voordat er daadwerkelijk kan worden afgesloten is er altijd contact tussen de melder en de contactpersoon om deze voorgenomen afsluiting te bespreken en af te stemmen. Eventuele nieuwe feiten kunnen ertoe leiden dat besloten wordt om de aanpak nog niet af te sluiten. Er zijn criteria voor het afsluiten van de aanpak.

- De doelen uit het Uitvoeringsbeleid zijn behaald.
- De woonoverlast kan door een partner afzonderlijk worden aangepakt.

3.9.1 Doelen zijn behaald

Wanneer de doelen zijn behaald en de overlast is gestopt, wordt het Uitvoeringsbeleid afgesloten. Er is geen periode van monitoring door de partners gezamenlijk. Wanneer blijkt dat de woonoverlast herleeft, kan een zaak weer worden geagendeerd op het gezamenlijke overleg.

3.9.2 Na het afsluiten van de aanpak

Na het afsluiten van aanpak woonoverlast kan het zijn dat partners afzonderlijk nog een rol of verantwoordelijkheid hebben bij de betrokkenen. In de afsluitrapportage worden deze taken belegd bij de juiste partners.

3.9.3 Informeren overlastgever, melder, omwonenden en partners

Wanneer het Uitvoeringsbeleid wordt afgesloten worden alle betrokkenen hierover geïnformeerd. De overlastgever krijgt ten minste een brief, waarin vermeld staat dat de aanpak is gestopt.

De melder wordt ook geïnformeerd. In het Uitvoeringsbeleid is afgesproken wie de melder en eventuele andere omwonenden informeert over het afsluiten van de aanpak.

Partners die niet deelnemen aan het gezamenlijke overleg, maar wel een rol hadden in het Uitvoeringsbeleid worden geïnformeerd door de casusregiehouder.

3.9.4 Evaluatie casuïstiek

De evaluatie van een casus vindt plaats als de overlast is opgehouden of is teruggebracht tot een voor betrokkenen acceptabel niveau. Bij de evaluatie wordt een inschatting gemaakt of de aanpak het beoogde effect heeft en blijft houden. Deze evaluatie wordt gedaan op basis van de resultaten van de ondernomen stappen, de mate van woonoverlast en relevante terugkoppelingen van betrokken partners. Daarna wordt de casus afgedaan.

Daarnaast wordt ook de samenwerking op casusniveau geëvalueerd. Alle partijen in het casusoverleg kunnen verzoeken tot evaluatie van een casus. Leerpunten worden gedeeld binnen de eigen organisatie. Eén keer per jaar wordt er een regieoverleg aan de evaluatie van de casussen besteed.

4 Instrumenten

Binnen de casuïstiek op het gebied van woonoverlast, is het mogelijk om diverse instrumenten in te zetten. Een handig model hierbij is de escalatieladder. Een uitleg van de escalatieladder is terug te vinden in Bijlage D. De mogelijke instrumenten hebben geen vooraf vastgestelde volgorde, omdat elke casus om maatwerk vraagt. Soms is direct duidelijk dat een overlastsituatie zich niet leent voor bijvoorbeeld buurtbemiddeling of dat de gemeente geen maatregel kan nemen. Het minst ingrijpende middel waarvan wordt verwacht dat het de hoogste slagingskans heeft, wordt ingezet. Indien nodig bespreken de betrokken partners welk instrument wordt ingezet. De Adviseur Woonoverlast & Handhaving van de gemeente legt dit vast in het Uitvoeringsbeleid. Bij de inzet van de mogelijke instrumenten wordt, naast de proportionaliteit en subsidiariteit, ook gelet op de mogelijke juridische handvatten die wetgeving (zoals de Omgevingswet, e.d.) biedt op het aanpakken van woonoverlast.

Bewoners proberen in eerste instantie de overlast zelf te stoppen, maar kunnen, indien nodig, ondersteuning krijgen van de verhuurder, de politie of de gemeente. Bijvoorbeeld door een gesprek met de melder, waarin tips worden gegeven hoe de overlastgever kan worden aangesproken. Als er sprake is van woonoverlast, kan een verhuurder of een Vereniging van Eigenaren de overlastgever hierop aanspreken en uitleggen wat de gedragsregels zijn.

Buurtbemiddeling:

- Een advies kan zijn dat de betrokkenen buurtbemiddeling aangaan. Getrainde vrijwilligers bemiddelen bij buurtconflicten door gesprekken te voeren om tot afspraken en een oplossing te komen.
- Buurtbemiddeling is geschikt voor cases waarbij de inschatting is dat bewoners de situatie onderling kunnen oplossen onder begeleiding van getrainde vrijwilligers.

Geluidsmeter:

- Om objectief te kunnen vastleggen dat er sprake is van geluidsoverlast kan een geluidsmeter worden geplaatst bij de melder. Over een bepaalde periode wordt gemeten of de ervaren geluidsoverlast de normen van normale leefgeluiden overstijgt.
- De geluidsmeter kan – eventueel naast andere instrumenten en bewijsmiddelen – worden ingezet als het noodzakelijk is om objectief te bepalen in hoeverre er sprake is van (specifieke vormen van) geluidsoverlast.
- De geluidsmetingen zullen worden uitgevoerd door de Omgevingsdienst Midden- en West-Brabant (OMWB).

Privaatrechtelijke gedragsaanwijzing:

- Verhuurders kunnen een vrijwillige gedragsaanwijzing afspreken met of een onvrijwillige gedragsaanwijzing laten opleggen door de rechter aan een overlastgevende huurder. Een gedragsaanwijzing is een verplichting om iets na te laten of juist te doen die geldt voor de huurder. Door een gedragsaanwijzing zou alsnog een beheersbare woonsituatie gecreëerd kunnen worden.
- Een gedragsaanwijzing van de verhuurder is geschikt in een aantal gevallen, zoals wanneer woonoverlast (nog) niet ernstig genoeg is om tot ontbinding over te gaan, wanneer ontbinding en ontruiming het probleem niet oplost, wanneer ontbinding van het huurcontract dreigt of gekoppeld aan een voorwaardelijke ontruiming.

Ontbinding huurovereenkomst:

- De verhuurder kan de rechter vragen om een huurovereenkomst te ontbinden.
- Het ontbinden van de huurovereenkomst kan worden gevraagd als de instrumenten die hierboven zijn omschreven niet geleid hebben tot het stoppen van de woonoverlast en die woonoverlast een ernstige inbreuk op het woongenot van anderen is dan wel om andere redenen ernstig genoeg om ontbinding en ontruiming te vorderen.

Bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing (gemeentewet 151d):

- De burgemeester kan ingrijpen bij ernstige woonoverlast. De burgemeester kan een bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing met last onder dwangsom opleggen. Met een overlastgever wordt afgesproken wat hij wel of niet moet doen om woonoverlast te voorkomen. Wanneer de overlastgever zich hier niet aan houdt, kan de dwangsom verbeurd worden.
- Er kan ook voor worden gekozen om een bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing met last onder bestuursdwang op te leggen. Dit houdt in dat de gedragsaanwijzing voor de overlastgever wordt uitgevoerd.

Huisverbod:

- De burgemeester kan ook bepalen dat de overlastgever gedurende een periode de toegang tot de woning wordt ontzegd. Deze kan worden ingezet als alle minder ingrijpende maatregelen tegen de overlastgever zijn ingezet en het huisverbod aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit voldoet.

4.1 Inzet instrumenten op verhuurder

In Bergen op Zoom is het mogelijk om een (kamer)verhuurvergunning niet te verlenen of in te trekken. Dit kan in situaties waarbij woonoverlast wordt veroorzaakt en de leefbaarheid in de buurt onder druk komt te staan. Het niet verlenen of intrekken van een (kamer)verhuurvergunning is een ingrijpend instrument. Het is een instrument dat onder andere bedoeld is om omwonenden rust te geven na een periode van ernstige woonoverlast. Daarnaast kan het de verhuurder motiveren woonoverlast te voorkomen en aan te pakken.

5 Dossiervorming

5.1 Inhoud dossier

Een compleet dossier van de casusregiehouder van de gemeente voor de aanpak van woonoverlast zal voornamelijk het volgende bevatten:

- Meldingen woonoverlast
- Contactgegevens melder (uitgezonderd bij anonieme meldingen)
- Contactgegevens overlastgever
- Aanmelding voor casusbespreking (indien van toepassing)
- Verslag onderzoek
- Plan van Aanpak
- Argumentatie inzet instrumenten
- Kopie startbrief melder
- Kopie startbrief overlastgever
- Gespreksverslag gesprek melder (uitgezonderd bij anonieme meldingen)
- Eventueel argumentatie geen persoonlijk contact overlastgever
- Gespreksverslagen gesprek overlastgever
- Voortgangsrapportages inzet instrumenten
- Verslagen casusbesprekingen/Plan van Aanpakken
- Verslag buurtonderzoek (indien van toepassing)
- Gespreksverslag afsluitgesprek melder
- Gespreksverslag afsluitgesprek overlastgever
- Afsluitrapportage
- Kopie afsluitbrief melder
- Kopie afsluitbrief overlastgever

5.2 Persoonsgegevens

Bijzondere persoonsgegevens hebben o.a. betrekking op strafrechtelijke, gezondheids- en inkomensinformatie. Aan het verwerken van dit soort gegevens zijn strikte voorwaarden verbonden. Om deze reden worden bijzondere persoonsgegevens dan ook niet gedeeld binnen het samenwerkingsverband. Daarnaast zal dit ook niet nodig zijn voor het gezamenlijk aanpakken van woonoverlast.

5.3 Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling geeft geen inhoudelijke terugkoppeling aan partners die buiten de samenwerkingsafspraken vallen, tenzij de medewerker van buurtbemiddeling inschat dat dit noodzakelijk is en de melder en de overlastgever hier toestemming voor geven.

5.4 Verwerking van informatie door de betrokkenen

De Adviseur Woonoverlast & Handhaving verstrekt persoonsinformatie alleen aan de bij de aanpak betrokken partners. Zij ontvangen en delen persoonsinformatie op de volgende manieren:

- Tijdens gezamenlijke overleggen
- Telefonisch
- Per e-mail via een programma dat een secure e-mail en file-transfer-oplossing biedt (Microsoft Outlook via Zivver).

Het is niet toegestaan dat medewerkers van de gemeente informatie delen door dit op een mediadrager, zoals een USB-stick te zetten.

Ook voor de woningcorporaties geldt dat woningcorporaties alleen persoonsinformatie verstrekken aan partijen die noodzakelijkerwijs betrokken zijn bij de aanpak van de woonoverlast. Delen en ontvangen van informatie gaat op de volgende manieren:

- Tijdens gezamenlijke overleggen
- Telefonisch
- Per e-mail via een programma dat een secure e-mail en file-transfer-oplossing biedt.

6 Regieoverleggen

Jaarlijks is er een regieoverleg, ook wel evaluatieoverleg genoemd, met de samenwerkingspartners. Indien nodig, kan worden besloten om ook andere partners uit te nodigen. Tijdens deze overleggen is het mogelijk om knelpunten in de samenwerking te bespreken. Wanneer bespreking op dit overleg niet tot een gezamenlijk gedragen oplossing leidt, knelpunten in de samenwerking niet worden opgelost of woonoverlast niet wordt aangepakt, zal dit binnen de organisatie worden geëscaleerd. Afhankelijk van de situatie zal deze escalatie stapsgewijs worden ingezet.

7 Algemene Verordening Gegevensbescherming

De betrokkene (de overlastgever) heeft rechten die zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

7.1 Informeren registratie

In een brief aan de betrokkene maakt de gemeente melding van het registreren van persoonsgegevens en wie de samenwerkende partners zijn. In de brief staat een verwijzing naar de privacyverklaring op de website van de gemeente Bergen op Zoom, met meer informatie over privacyrechten en hoe een verzoek kan worden ingediend om deze rechten uit te oefenen. Ook wordt in de brief uitgelegd wat de aanpak woonoverlast is. De betrokkene moet binnen 30 dagen na het besluit tot de aanpak van woonoverlast worden geïnformeerd. Deze termijn van 30 dagen geldt ook voor het informeren van de betrokkene met betrekking tot het beëindigen van de aanpak woonoverlast. De betrokkene ontvangt hiervan ten minste een brief.

7.2 Privacyrechten

Bij verwerkingen van persoonsgegevens en het uitoefenen van rechten bij verwerkingen door de gemeente, geldt een algemene procedure welke ook in het kader van de bijbehorende samenwerkingsafspraken zal worden gevolgd. Via de privacyverklaring op de website van de gemeente Bergen op Zoom, is meer informatie te vinden over de privacyrechten en hoe een verzoek kan worden ingediend.

7.2.1 Inzage

De betrokkene heeft recht op inzage van de eigen persoonsgegevens en kan daarvoor een verzoek indienen bij de gemeente. Dit verzoek kan schriftelijk of via de gemeentesite worden ingediend. Afbreuk aan de rechten van andere betrokkenen kan reden zijn voor afwijzing voor de inzage. De volgende gegevens staan vermeld:

- Naam
- Adres
- Woonplaats
- Telefoonnummer
- Emailadres

7.2.2 Overige privacyrechten

Naast het recht op inzage, heeft een betrokkene nog meer rechten met betrekking tot zijn of haar persoonsgegevens, waaronder het recht om rectificatie van de persoonsgegevens te vragen. Een betrokkene mag de gemeente vragen de persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen of af te schermen, maar ook om de persoonsgegevens te verwijderen, over te dragen naar een andere instantie of te stoppen met de verwerking van gegevens. De betrokkene kan om rectificatie vragen als zijn persoonsgegevens:

- Feitelijk onjuist zijn;
- Onvolledig zijn of niet ter zake doen voor het doel waarvoor ze zijn verzameld of;

- Op een andere manier in strijd met een wet worden gebruikt.

Uiteindelijk zal de verantwoordelijk afdelingsmanager besluiten op verzoeken in het kader van privacy. De afdelingsmanager is namelijk verantwoordelijk voor alle processen vanuit zijn/haar afdeling en is gemandateerd om deze besluiten te nemen.

7.3 Bewaartermijn

Persoonsgegevens worden geregistreerd (bewaard), zolang deze worden verwerkt voor het doel waarvoor zij waren verzameld:

1. De persoonsgegevens worden gedurende 5 jaar in MyCorsa Next bewaard indien de aanpak is afgesloten.
2. Op basis van een nieuw signaal kunnen de bewaarde persoonsgegevens ten behoeve van het nieuwe signaal worden geraadpleegd dan wel verwerkt.
3. De opgenomen gegevens kunnen voor evaluatie dan wel wetenschappelijk onderzoek in niet tot individuele personen herleidbare vorm bewaard blijven.

De politie hanteert de verwerking- en bewaartermijnen zoals geregeld in de Wpg (Wet Politiegegevens). Woningcorporaties hanteren de bewaartermijnen zoals neergelegd in hun bewaarbeleid. Deze zijn op basis van de geldende wet- en regelgeving bepaald, zoals de AVG.

7.4 Vernietiging persoonsgegevens

Persoonsgegevens worden vernietigd:

- Als er geen sprake is van woonoverlast.
 - Na vijf jaar na afsluiting van de aanpak woonoverlast.
- Indien de woonoverlast binnen 5 jaar niet herleeft, worden de persoonsgegevens niet langer noodzakelijk beschouwd voor de doeleinden als genoemd in dit Uitvoeringsbeleid. Overeenkomstig art. 5 lid 1 onder e jo. 89 lid 1 AVG mogen de persoonsgegevens voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt.

8 Rechtsmiddelen

De betrokkene heeft een aantal rechtsmiddelen tot zijn beschikking.

- Tegen de registratie van zijn persoonsgegevens door de gemeente kan betrokkene in bezwaar en beroep gaan en zijn overige privacyrechten, zoals beschreven in paragraaf 7.2, uitoefenen.
- Betrokkene kan vanwege zijn specifieke situatie bij de verhuurder bezwaar maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens op basis van artikel 6 lid 1 sub e of sub f.
- Wanneer de rechter op verzoek van de verhuurder een privaatrechtelijke gedragsaankwijzing oplegt of de vordering tot ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning toewijst, dan kan de huurder hiertegen in beroep gaan.
- Bij het voornemen een bestuurlijke gedragsaankwijzing op te leggen, wordt betrokkene in de gelegenheid gesteld zijn of haar zienswijze te geven. De burgemeester kan besluiten een waarschuwing te geven. Wanneer de burgemeester besluit een gedragsaankwijzing op te leggen, kan betrokkene hiertegen in bezwaar en vervolgens in beroep gaan.
- In geval van een sluiting van een woning door de burgemeester, kan de verhuurder de huurovereenkomst buitengerechtelijk ontbinden. Indien huurder de woning niet (tijdig) ontruimd, zal verhuurder een (civielrechtelijke) procedure starten. Als de vorderingen van verhuurder worden toegewezen door de rechter, kan de huurder daartegen in beroep.
- Wanneer de gemeente voornemens is een (kamer) verhuurvergunning niet te verlenen of in te trekken kan de verhuurder zijn zienswijze naar voren brengen. De gemeente kan besluiten een waarschuwing te geven. Wanneer de vergunning niet wordt verleend of ingetrokken kan hij in bezwaar en vervolgens in beroep gaan.

9 Tijdslijn

9.1 Tijdsplan op te leveren producten en implementatie

Het Beleid aanpak woonoverlast wordt aangeboden aan de Burgemeester voor akkoord. Na vaststelling van deze stukken door de Burgemeester, worden het College en de Gemeenteraad, door middel van een Raadsinformatiebrief, hierover geïnformeerd. Het beleid is bij akkoord vastgesteld. Hieronder is

een overzicht van de stappen voor uiteindelijke implementatie en de daaraan gekoppelde (uiterlijke) termijnen weergegeven:

Aanbieding beleid aan college van B&W (ter kennisname)	3e kwartaal 2024
Beleid vastgesteld	3e kwartaal 2024
Implementatie aanpak woonoverlast	3e kwartaal 2024

9.2 Evaluatie Uitvoeringsbeleid

Dit document zal, na inwerkingtreding, jaarlijks worden geëvalueerd. Dit gebeurt op basis van de bevindingen uit de evaluatiemomenten van de casuïstiek en de resultaten van de regieoverleggen waarin de samenwerking tussen de ketenpartners wordt besproken en geëvalueerd. Indien dit document bijgewerkt dient te worden, zullen de veranderingen in werkwijze naar de ketenpartners worden gecommuniceerd. Indien de resultaten positief zijn, wordt het werken met het huidige document stilzwijgend gecontinueerd.

Bijlage A: Rolomschrijving ketenpartners

Organisatie	Rolomschrijving
Gemeente Bergen op Zoom	• Voert de regie; • Coördineert de aanpak van woonoverlast; • Bewaakt uitgezette acties; • Vormt de verbindende factor tussen ketenpartners om een aanpak te bepalen; • Ontvangt meldingen en legt deze vast; • Geeft de melder antwoord en/of verwijst deze naar een van de andere ketenpartners; • Verzamelt gegevens over de casus; • Bereidt (casus) overleggen voor; • Neemt actief deel aan het casusoverleg; • De Burgemeester handhaaft indien mogelijk de openbare orde en veiligheid bij zeer ernstige overlastsituaties; • De afdelingen voeren acties uit die nodig zijn, bijvoorbeeld Juridische zaken voor bezwaar en beroep; • Stemt af met interne en externe partners; • De afdelingen schakelen met partners en ondernemen, indien nodig, actie op het gebied van hoarding en huisvervuiling wanneer dat afgesproken wordt.
Woningcorporatie (Stadlander)	• Waarborgt indien mogelijk het woongenot van de huurders; • Onderneemt actie wanneer klager en overlastgever bij dezelfde woningcorporatie huren of wanneer overlastgever huurder is van de woningcorporatie; • Is het eerste aanspreekpunt naar de overlastgevende huurder toe; • Verzamelt meldingen voor dossieropbouw; • Voert juridische procedures indien huurder zich niet aan de afspraken houdt; • Neemt actief deel aan het casusoverleg; • Levert casuïstiek aan voor het casusoverleg.
Politie	• Reageert op meldingen ten aanzien van woonoverlast; • Adviseert de ketenpartners; • Levert registraties van gebeurtenissen of meldingen en bestuurlijke rapportages over de situatie op die worden meegenomen bij de dossieropbouw van de gemeente of woningbouwcorporatie(s); • Onderneemt actie wanneer dat afgesproken wordt; • Neemt actief deel aan het casusoverleg; • Maakt een bestuurlijke rapportage op wanneer daarom wordt gevraagd.

	• Maakt sfeerrapportage op wanneer daarom gevraagd wordt (deze gaan alleen naar het OM).
Brandweer	• Onderneemt actie op het gebied van hoarding en huisvervuiling wanneer dat afgesproken wordt.
Welzijns- en zorginstellingen (GGD, OGGZ, WijZijn Traverse Groep (Buurtbemiddeling en Mediation))	• Voeren acties uit ter ondersteuning van de (psychische) gezondheid; • Ondersteunen door middel van vroegsignalering om ernstige overlastsituaties te voorkomen; • OGGZ: Reageert op meldingen wanneer er sprake is van zorgwekkende zorgmijders; • OGGZ: Onderneemt actie op het gebied van hoarding en huisvervuiling wanneer dat afgesproken wordt. • GGD: onderneemt actie op het gebied van hoarding en huisvervuiling wanneer dat afgesproken wordt; • WijZijn Traverse Groep (Buurtbemiddeling en Mediation): Bij het ontstaan of escaleren van burenoverlast in een zo vroeg mogelijk stadium buurtbemiddeling, mediation-, of coaching of een combinatie daarvan inzetten; • WijZijn Traverse Groep (Buurtbemiddeling en Mediation): Oplossen of voorkomen van conflicten tussen burens en daarbij zoveel als mogelijk het eigen oplossingsvermogen van de burens aanspreken; • WijZijn Traverse Groep (Buurtbemiddeling en Mediation): opschalen als een overlastgever pertinent weigert mee te werken en/of bij signalering sociale problematiek.

Bijlage B: Beschrijving van het proces aanpak woonoverlast

Eenvoudige woonoverlast (monodisciplinair)

Stap 1: intake

- Bij één (of meerdere) van de ketenpartners komt per mail, brief, telefoon, social media etc. een melding van woonoverlast binnen.
- De partner registreert de melding(en). Indien nodig zoekt hij bilateraal afstemming met andere partners.
- Vervolgens maakt de partner op basis hiervan een beoordeling van de melding. Zo bepaalt hij of en zo ja welke instrumenten hij inzet.

Stap 2: aanpak

- In deze fase van de aanpak zet de partner die de melding(en) heeft ontvangen de beschikbare instrumenten in. De instrumenten van de gemeente zijn terug te vinden in Bijlage D.
- Het gewenste resultaat is dat door inzet van de beschikbare middelen de overlast is opgeheven.

Complexe woonoverlast (multidisciplinair)

Stap 3: multi intake door gemeente

- Wanneer een partij er met zijn eigen beschikbare middelen niet in slaagt de overlast op te lossen, bilaterale samenwerking tussen (samenwerkings)partners ook niets oplevert en inzet van meerdere partijen noodzakelijk is, kan iedere partij de casus inbrengen bij de gemeente.
- De gemeente registreert de melding en beoordeelt deze.
- Vervolgens stelt de gemeente een (overlast)team samen op basis van de casus en legt verbindingen tussen de verschillende betrokken partijen. De standaardbezetting van het team bestaat uit de partijen die meegewerkt hebben aan deze aanpak en opgenomen zijn in de samenwerkingsafspraken, afhankelijk van de casus aangevuld met andere partijen.
- Het resultaat is dat een zo compleet mogelijk beeld van de casus ontstaat.

Stap 4: gezamenlijke aanpak

- De gemeente nodigt de betrokken partijen uit. Hierbij zal geen sprake zijn van een periodiek overleg, maar zal per casus een overleg worden gepland. Mocht er urgentie zijn, kan de gemeente tussentijds het team bijeen roepen.

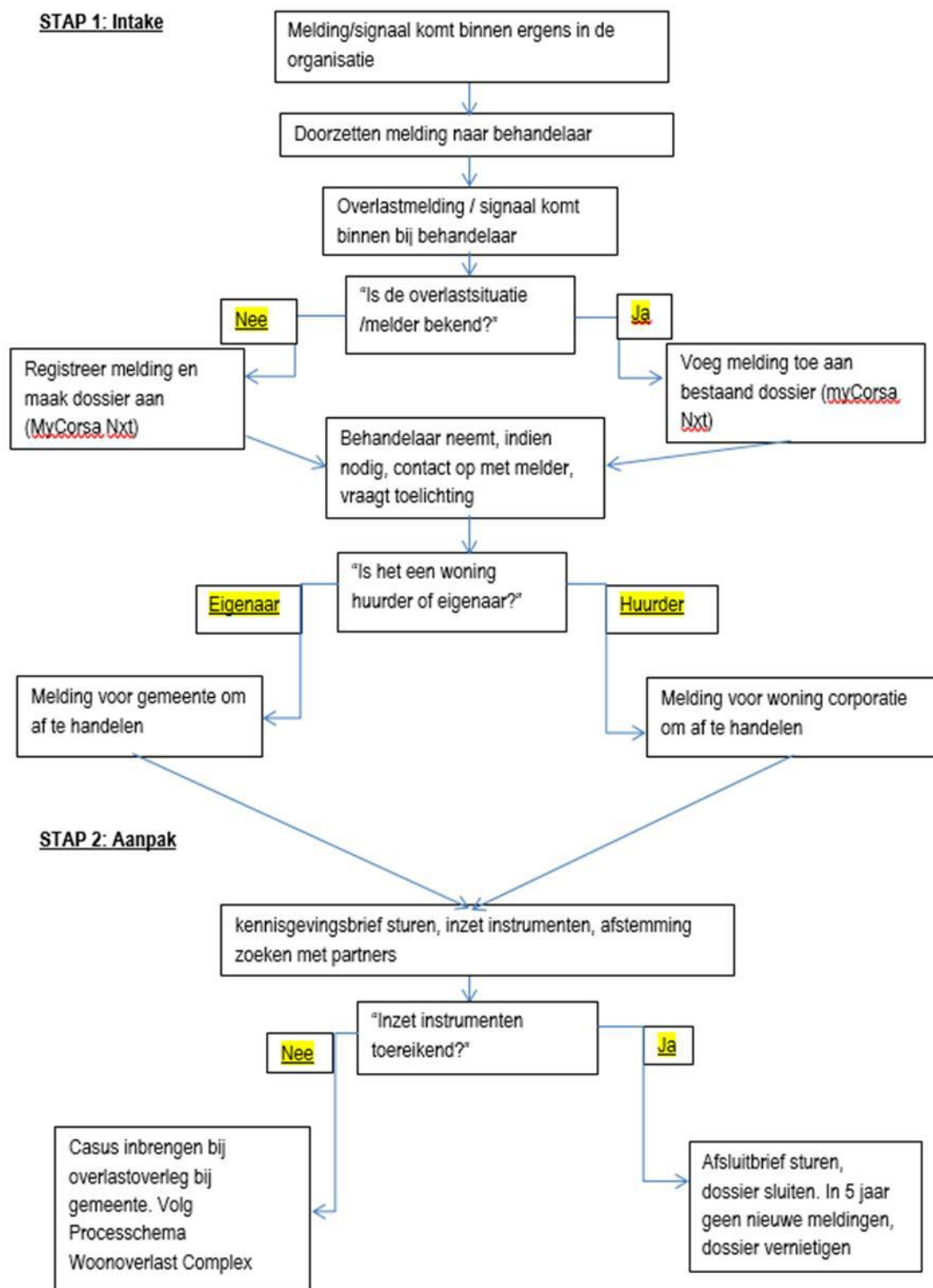
- Vervolgens bepaalt het team gezamenlijk de aanpak. Dit is maatwerk. Op basis van de casus kijkt het team welke instrumenten het inzet.
- De leden van het overlastteam voeren de aanpak uit en koppelen de resultaten terug aan de gemeente.
- De gemeente monitort de dossieropbouw; hiervoor bevroegt deze de betrokken partijen.
- Resultaat is idealiter dat de overlast niet meer bestaat of is teruggedrongen tot een voor de betrokkenen acceptabel niveau.

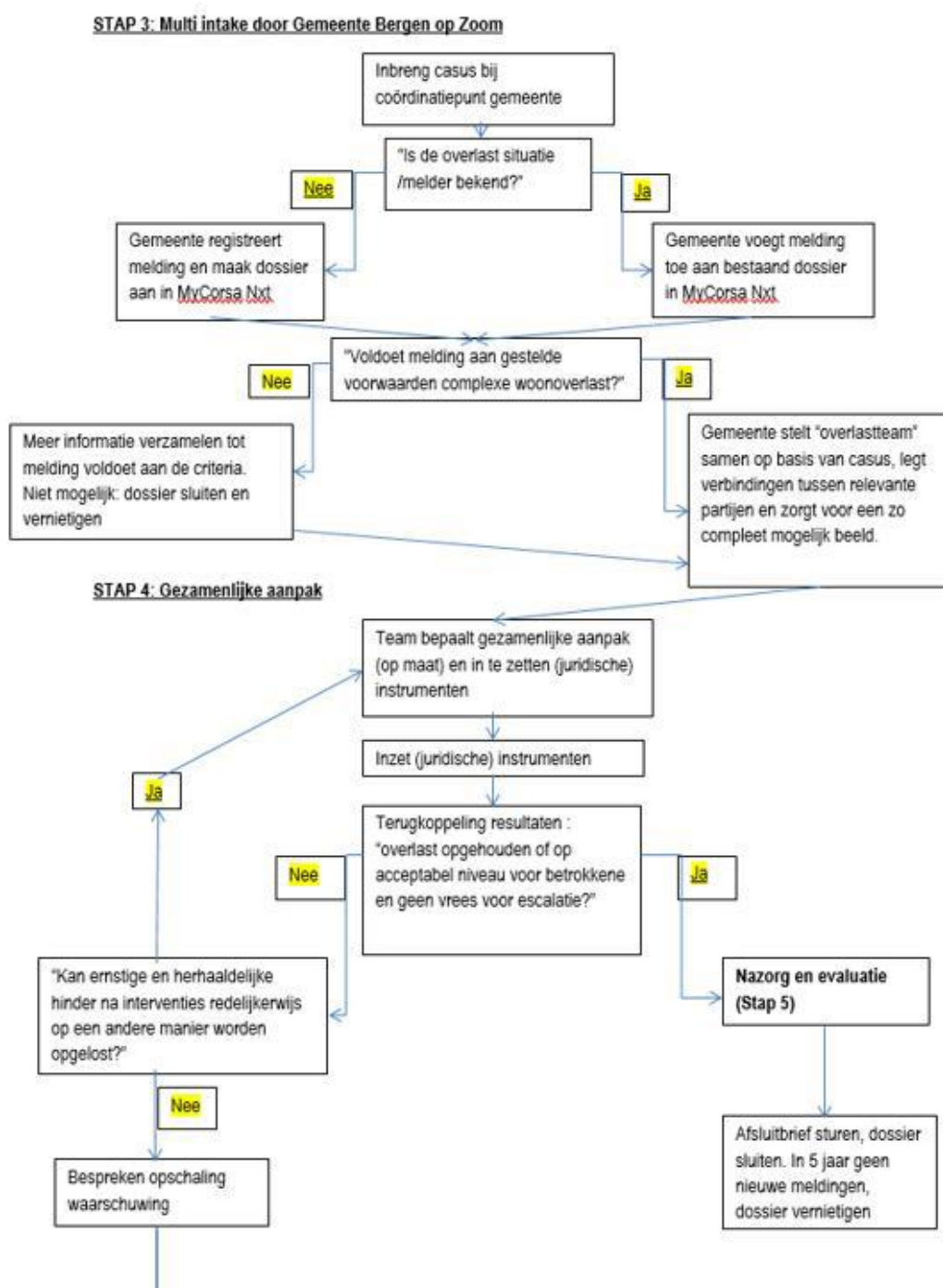
Stap 5: nazorg en evaluatie

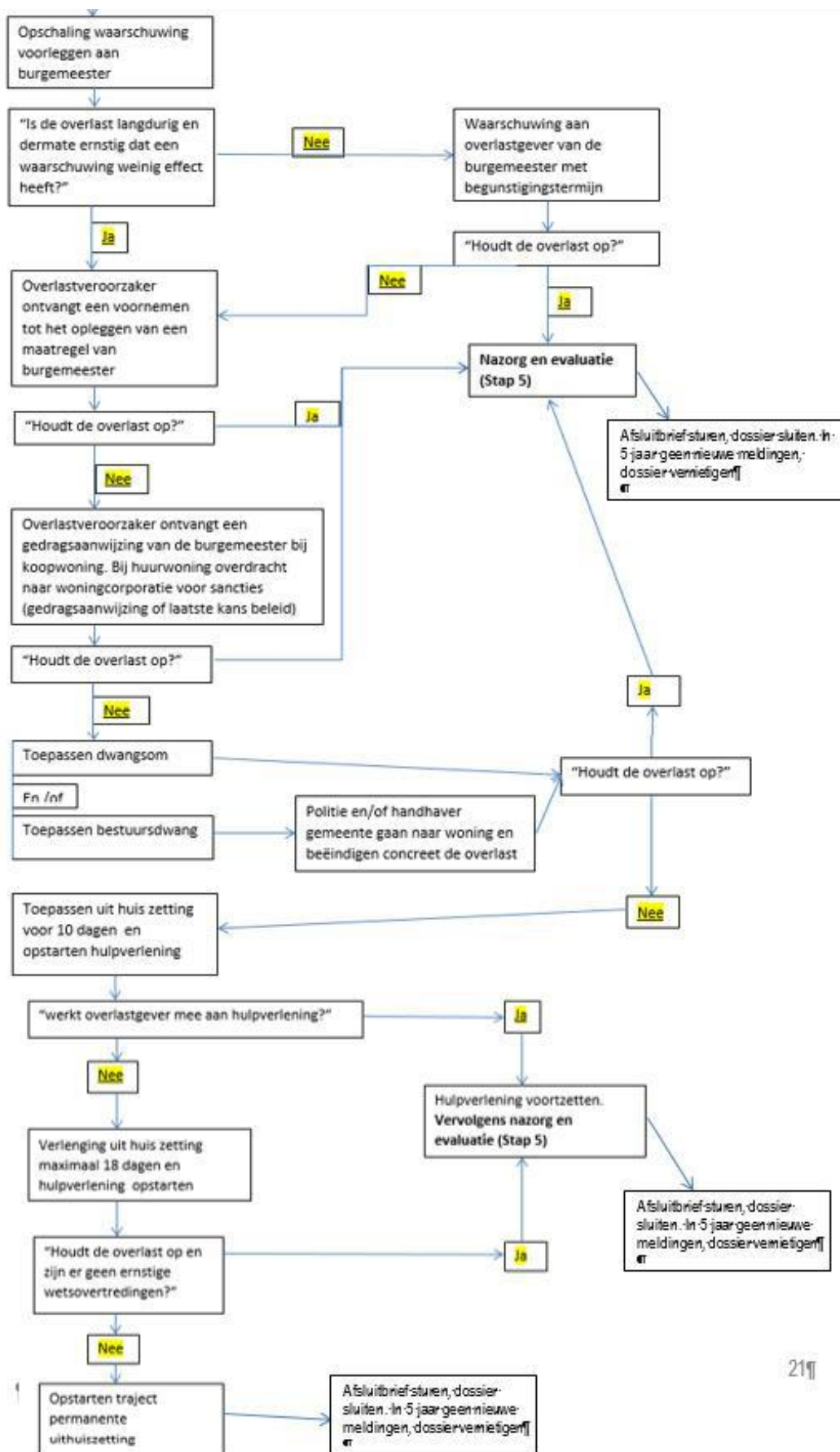
- Het overlastteam bepaalt samen op basis van het verloop van de casus welke nazorg nodig is, of een evaluatie plaatsvindt en hoe de evaluatie van de aanpak zal plaatsvinden.
- Op deze manier wordt door het team een schatting gemaakt of de aanpak het beoogde effect heeft en blijft houden.
- Indien deze stap is voltooid en geen nieuwe signalen/meldingen binnenkomen, wordt het dossier gesloten. Ter kennisgeving wordt hierover een brief gestuurd aan de betrokkene.
- Na vijf jaar na afsluiting van de aanpak woonoverlast.

Dossiervorming en zorg lopen door alle fases van de aanpak heen.

Bijlage C: Processchema Woonoverlast eenvoudig en complex







Bijlage D: Beschrijving escalatiemodel

Voor woonoverlast worden de volgende fases van de escalatieladder doorlopen. Om te bepalen waar op de escalatieladder wordt ingestapt, is het belangrijk om vooraf iedere melding te wegen (Fase 1).

Fase 1: Wegen melding

Zodra is gebleken dat een melding niet door één of enkele partners kan worden opgelost, kan de partnerorganisatie contact opnemen met de gemeente en zal worden overlegd of alle mogelijke stappen al zijn ondernomen. Vervolgens wordt gekeken of er mogelijkheden zijn waarbij de meldende partij samen met de gemeente stappen kan ondernemen om de woonoverlast te verminderen/verhelpen. Indien een casus wordt beoordeeld als complexe woonoverlast, zal de casus worden ingebracht op een casusoverleg waarbij de benodigde partijen zullen aansluiten. In dit casusoverleg zal vervolgens integraal de aanpak worden bepaald. Wanneer een melding wordt beoordeeld als niet al te ernstig, wordt allereerst ingezet op bemiddeling.

Fase 2: Gesprek / Bemiddeling / Huisbezoek

Afhankelijk van de soort woning zal de woningcorporatie of gemeente (buurtbemiddeling) een gesprek aangaan met de klager en de overlastgever. Afhankelijk van de situatie kan hierin ook de samenwerking worden aangegaan. Het doel van het gesprek is om de klager en de overlastgever te stimuleren om samen een oplossing te zoeken voor de overlast. De betrokken professionals dienen ervoor te zorgen dat beide partijen zich gehoord en gesteund voelen. Dit stimuleert hen om naar een oplossing te zoeken. In het gesprek wordt van beide partijen gevraagd hun steentje bij te dragen aan de oplossing van de overlast. Bemiddeling levert goede resultaten op wanneer de betrokkenen bereid zijn naar elkaars argumenten te luisteren en een zekere basisbereidheid hebben om tot een oplossing te komen.

Bij buurtbemiddeling met woningcorporatiewoningen kan als tussenstap, wanneer een zaak is vastgelopen, nog gekozen worden dat de betrokken partner vanuit de woningcorporatie met de overlastgever in gesprek gaat waarom de betrokkene niet wenst deel te nemen voordat verder opgeschaald wordt.

Bemiddeling is niet geschikt voor situaties waarin (vermoed wordt dat er) sprake is van criminele activiteiten, (ernstige) psychosociale problematiek of multi-problematiek. Voor zaken die niet bemiddelbaar zijn vanwege ernst wordt bekeken of elders in de escalatieladder dient te worden ingestapt. Voor zaken waarbij psychosociale problematiek op de voorgrond ligt wordt geschakeld met de benodigde zorgpartners van de gemeente om de casus over te dragen, of de regie bij een andere partner thuishoort. Bij (het vermoeden van) criminele activiteiten wordt direct de politie ingeschakeld en indien nodig met de collega's ondermijning.

Fase 3: (Schriftelijke) waarschuwing

Als de geconstateerde overlast niet stopt, nadat "lichte instrumenten" zoals een huisbezoek of buurtbemiddeling zijn ingezet, kan een waarschuwing worden gegeven aan de overlastgever. Na deze waarschuwing kunnen sancties ingezet worden tegen de overlastgever.

Fase 4: Voornemen gedragsaanwijzing

Voorafgaand aan het opleggen van een gedragsaanwijzing, wordt per brief kenbaar gemaakt dat de Burgemeester een gedragsaanwijzing wil inzetten. Dit draagt bij aan het stapsgewijs opschalen en de beweringen dat overhaast is opgetreden. Bij het voornemen voor een gedragsaanwijzing krijgt de overlastgever de mogelijkheid om zijn/haar zienswijze te geven. Hierin geeft hij/zij aan wat hij/zij van de overlastsituatie vindt en ook zijn/haar mening over het voornemen van de burgemeester om een gedragsaanwijzing op te leggen.

Fase 5: Gedragsaanwijzing als last onder dwangsom

Als de geconstateerde overlast niet stopt, nadat een voornemen voor het opleggen van een gedragsaanwijzing is uitgegaan naar de overlastgever, kan worden overgegaan op het inzetten van een gedragsaanwijzing in de vorm van een last onder dwangsom. Dit houdt in dat bij elke overtreding van de gedragsaanwijzing een dwangsom verbeurd.

Fase 6: Gedragsaanwijzing als last onder bestuursdwang

Nadat een voornemen voor het opleggen van een gedragsaanwijzing is uitgegaan naar de overlastgever, kan ook worden overgegaan op het inzetten van een gedragsaanwijzing als last onder bestuursdwang. Dit houdt in dat de last (gedragsaanwijzing) voor de overtreder wordt uitgevoerd als hij/zij dat zelf niet doet. Het is hierbij niet mogelijk om na één overtreding van de zorgplicht een last onder dwangsom én een last onder bestuursdwang op te leggen. Het is wel mogelijk om naar aanleiding van een overtreding een last onder dwangsom op te leggen en naar aanleiding van een andere (latere) overtreding een last onder bestuursdwang. In dit geval moet in beide gevallen moet er zelfstandig sprake zijn van een overtreding van de zorgplicht.

Fase 7: Huisverbod

Als een dwangsom of bestuursdwang niet helpt bij ernstige en herhaaldelijke overlast, kan in het meest ernstige geval een meerderjarig iemand door middel van een tijdelijke uithuiszetting voor de duur van 10 dagen en aanvullend met maximaal 18 dagen de toegang tot zijn of haar woning ontzegd worden. Voordeel van dit instrument is dat tijdens de initiële periode van 10 dagen of in de verlenging met 18 dagen een hulpverleningstraject kan starten voor de overlastgever (of zorgmijder) en deze behandeld wordt bij zorginstanties. Welk hulpverleningstraject opgestart moet worden en door welke zorginstantie is maatwerk en wordt per geval nader bepaald.

Wanneer de voorgaande stappen de overlastsituatie niet hebben kunnen beëindigen of er sprake is van ernstige wetsovertredingen, dient men over te gaan tot permanente uithuiszetting. Bij onherstelbare situaties of escalatie heeft een woningcorporatie bij huurders het recht om de voorgaande stappen over te slaan en direct tot permanente uithuiszetting over te gaan. Klanten van woningcorporaties die hun laatste of zelfs nog "tweede" kans verspeeld hebben zijn in feite op zichzelf aangewezen. De gemeente heeft niet de plicht hen op te vangen. Een aanzienlijk deel van de uitgezette bewoners weet dakloosheid te vermijden door in te trekken bij een ander huishouden of onderdak te vinden via de particuliere sector. Als een gezin in aanmerking komen voor noodopvang, dan wordt nader bepaald welke zorginstantie hierbij betrokken wordt en in dat geval maatwerk toegepast.

Hierbij wordt opgemerkt dat ook uitgezette overlastgevers op enig moment weer terugkeren (eventueel via een verblijfsvoorziening of begeleid wonen traject) op de huurwoningmarkt, waarbij dan ook het preventiebeleid (opnieuw) in werking treedt.

Desalniettemin is het voor alle betrokkenen beter als uithuiszetting wordt voorkomen en de overlast in de bestaande situatie opgelost kan worden. Dit is ook het uitgangspunt van de aanpak.

Bijlage E: Handhavingmatrix

Instrument	Wanneer	Door wie	Sanctie bij overtreding
Waarschuwing	Indien ernstige en herhaaldelijke hinder na interventies door de ketenpartners redelijkerwijs niet op een andere manier worden opgelost.	Burgemeester	Er wordt alleen een begunstigingstermijn gegeven voor wanneer de overlast moet ophouden.
Voornemen tot opleggen van een maatregel	De overlast is langdurig en dermate ernstig dat een waarschuwing weinig effect heeft. De overlast houdt niet op na de begunstigingstermijn in de waarschuwing.	Burgemeester	Een gedragsaanwijzing voor de gemeente bij een koopwoning, gedragsaanwijzing en/of laatste kans beleid bij een woningcorporatiewoning (overdracht overlastcasus huurwoning aan woningcorporatie)
Gedragsaanwijzing (gemeente)	De overlast houdt niet op na het voornemen tot het opleggen van een maatregel na een gesteld termijn.	Burgemeester	Een dwangsom tot 5.000 euro en/of bestuursdwang

Dwangsom	Als feitelijk is vastgesteld dat de gedragsaanwijzing is overtreden.	Burgemeester	Nieuwe dwangsom tot 5.000 euro per keer dat woonoverlast is veroorzaakt met een maximum van 25.000 euro en bestuursdwang, daarna tijdelijke uithuiszetting van 10 dagen en verplichte deelname hulpverleningstraject
Bestuursdwang	Als feitelijk is vastgesteld dat de gedragsaanwijzing is overtreden.	Burgemeester	Niet van toepassing
Tijdelijke uithuiszetting van 10 dagen	Als een dwangsom of bestuursdwang niet helpt bij ernstige en herhaaldelijke overlast.	Burgemeester	Verlenging uithuiszetting met 18 dagen, verplichte deelname hulpverleningstraject
Tijdelijke uithuiszetting van 18 dagen	Als tijdelijk uithuiszetting niet wordt nageleefd en verplichte deelname hulpverleningstraject niet is opgestart	Burgemeester	Permanente uithuiszetting
Permanente uithuiszetting	Wanneer de voorgaande stappen de overlastsituatie niet hebben kunnen beëindigen of er sprake is van ernstige wetsovertredingen.	Burgemeester	Niet van toepassing