



Burenoverlast

Hoe pakken we dit samen aan?

Bijlagenboek

Auteur:	A.B.R.M. van Aerle
Functie auteur:	Afstudeerder
Studentnummer:	2001715
Locatie opleiding:	Tilburg
Afstudeerperiode:	6 september 2010 – 10 december 2010
Afstudeerorganisatie:	Stichting Woonzorg Nederland
Afstudeermentor:	Dhr. mr. K. Dulkadir
Eerste afstudeerdocent:	Dhr. mr. J.P.E. Lousberg
Tweede afstudeerdocent:	Mw. mr. F. van Leeuwen
Plaats en datum:	Amstelveen, 10 januari 2011

Bijlagen

1. Rolverdeling, behandelen overlastzaken
2. Overlastzaken, werkinstructie complexbeheerder
3. Behandelen geëscaleerde zaken door servicemanager
4. Werkproces overlast
5. Beleid volgens werkinstructies
6. Folder burenoverlast
7. Melding burenoverlast
8. Registratie burenoverlast
9. Brieven burenoverlast
10. Resultaten klantenonderzoek
11. Gesprek met de overlastspecialisten
12. Criteria dossieronderzoek
13. Gesprekken met de heer Van Beukering
14. Vereisten cameratoezicht en het aanleggen van een zwarte lijst

15. Conceptbeleid
16. Briefmodel overlast opgelost
17. Briefmodel ontvangstbevestiging overlastmelding
18. Briefmodel na gesprek
19. Briefmodel waarschuwingsbrief
20. Briefmodel gemaakte en toekomstige acties
21. Briefmodel Sommatie
22. Folder
23. Meldingsformulier burenoverlast
24. Logboek overlastmeldingen
25. Vragenlijst voor klagende huurder/derde
26. Formulier gespreksverslag
27. Evaluatieformulier

28. Gesprek met advocaat mr. Anne Maren Langeloo
29. Gesprek met de rechter

1. Rolverdeling behandelen overlastzaken

Aandachtspunten bij overlast:

- Huurder zal zich als een goed huurder gedragen (aanvullende voorwaarden huurcontract)
- Overlast veroorzaken is een gebrek
- Overlast moet objectief meetbaar zijn
- Als verhuurder verplicht om iets aan overlast te doen.

Overlastbehandeling bij Woonzorg Nederland in grote lijnen

	Actie	Beheerde Medew. ks	Senior ks	Service man	jurist	Toelichting	Doorloop tijd
Fase 1: goed gesprek							
Stap 1	Overlastmelder neemt eerst zelf contact op met de overlastveroorzaker.	X	X			Medewerker ks 1 ^e lijn en beheerder hebben informerende en adviserende rol. Voor de melder is standaard documentatie beschikbaar.	Binnen 3 werkdagen na melding
Stap 2	De complexbeheerder bemiddelt in de overlastsituatie. Overlastmelder neemt in principe contact op met de complexbeheerder.	X	X			De overlast moet subjectief zijn. Beheerder heeft een bemiddelende rol. De beheerder gaat een gesprek aan en probeert hier afspraken tussen de overlastmelder en veroorzaker te krijgen. Beheerder meldt zijn acties aan de senior medewerker ks. Niet bij alle complexen is een beheerder. Niet altijd wil een overlastmelder dat de beheerder bemiddelt. Dan door met de schriftelijke melding naar de specialist (stap 3).	Binnen 5 werkdagen na melding

	Actie	Beheerdeer	Medew. ks	Senior ks	Service man	jurist	Toelichting	Doorloop tijd
	Fase 2: Aanspreken op gedrag, mondeling en schriftelijk							
Stap 3	Overlastmelder meldt de overlast schriftelijk bij WZN. Acties:			X			De overlastspecialist, seniormedewerker van de klantenservice, neemt het over en houdt over de vervolgacties contact met de beheerder, de teamleider van de beheerder, de teamleider van de klantenservice en de service manager.	
	• Bevestigingsbrief naar schriftelijke melder			X				Binnen 2 werkdagen
	• Contact opnemen met beheerder			X				Binnen 2 werkdagen
	• Contact opnemen (schriftelijk/telefonisch) met overlastmelder over verdere gang van zaken			X				Binnen 2 werkdagen
	• Aanmaken overlastdossier			X				Binnen 2 werkdagen
	• contact opnemen met overlastveroorzaker: afspraken proberen te maken. Telefonisch, huisbezoek of schriftelijk.			X			Afhankelijk van situatie	Binnen 5 werkdagen
	• Eventueel contact opnemen met derden			X	X		Afhankelijk van situatie	Binnen 5 werkdagen
	• Bemiddeling derden						Afhankelijk van situatie	3 weken
	• Brief 1			X			Wijzen of gedrag	2 weken na laatste contact

	Actie	Beheerder	Medew. ks	Senior ks	Service man	jurist	Toelichting	Doorloop tijd
	Brief 2			X			Wijzen op gedrag	2 weken na brief 1
Fase 3: in gebreke stelling								
Stap 4	Bij escalatie, contact met externe partijen en overlast op complexniveau draagt de overlastspecialist de overlastzaak over aan de servicemanager				X			
	Overlastdossier volledig maken				X		Senior medewerker ks houdt dossier in beheer en draagt indien nodig de informatie over aan advocaat/deurwaarder.	2 weken na brief 2
	Brief 3			X	X		De ingebreke stellingsbrief. Aankondiging gerechtelijke procedure	2 weken na brief 2
	Op de hoogte stellen jurist				X	X		1 week na brief 3
	Overleg met advocaat/deurwaarder				X			1 week na brief 3
	Gerechtelijke procedure				X			

Standaard documentatie	Bestemd voor	Beheerd door
werkinstructie beheerder	• Beheerders, intern • Beheerders extern (indien sociale taken zijn afgesproken)	Teamleider beheerders Cc: Senior medewerker klantenservice overlast specialist Cc: senior medewerkers voor externe beheerders.
werkinstructie 1 ^e lijn klantenservice	Medewerkers klantenservice	Senior medewerker klantenservice overlast specialist
werkinstructie 2 ^e lijn klantenservice	Senior medewerkers klantenservice	Senior medewerker klantenservice overlast specialist
Werkinstructie service manager	• Service managers • juridische zaken	Senior Service manager Cc Senior medewerker klantenservice overlast specialist
Rolverdeling behandelen overlastzaken	Woonzorg Nederland	Klantenservice overlast specialist
Brief na telefonische melding	Overlastmelder	Teamleider klantenservice
Brief na schriftelijke melding	Overlastmelder	Teamleider klantenservice
Meldingsformulier overlast	Overlastmelder	Teamleider klantenservice
Overlastwijzer 'burenoverlast'	Overlastmelder	Teamleider klantenservice

Standaard documentatie	Bestemd voor	Beheerd door
Externe folder over burenoverlast	Overlastmelder	Teamleider klantenservice
Brief 1 en brief 2: aanspreken op overlast	Overlastveroorzaker	Teamleider klantenservice
Brief 3: sommatiebrief / in gebreke stelling	Overlastveroorzaker	Teamleider klantenservice

2. Overlastzaken, werkinstructie complexbeheerder

Nr	Activiteit	Wanneer	Instructietekst complexbeheerder
1	Ontvangen melding overlast.	Dag 1	- Van een klant of van een collega van de klantenservice - Dit kan per telefoon, per brief, op het spreekuur, of in het voorbijgaan bij het complex. In principe is de beheerder is de eerste waar een klant aanklopt als er sprake is van overlast. De beheerder inventariseert de melding en lost zoveel mogelijk zaken zelf op. Niet bij alle complexen is een beheerder. Niet altijd wil een overlastmelder dat de beheerder bemiddelt. Dan door met de schriftelijke melding naar de specialist
2	Wie is de klant, waar woont hij?		Is de klant een bewoner of een omwonende?
3	Heeft de klant eerder de klacht gemeld?		Heeft de klant eerder de overlastklacht schriftelijk gemeld, verwijs dan door naar de senior medewerker klantenservice, specialist overlast.
4	Identificeren overlast		De beheerder bemiddelt in de volgende overlastzaken: iets tussen huurders (dus geen externe partijen) wat de leefbaarheid van het complex in het algemeen niet aantast (beperkte omvang). Bijvoorbeeld: - Geluidsoverlast (tv, harde vloerbedekking) - Dieren (plassende honden) - Stank - Afval/Huisvuil - Tuinonderhoud Schat in wat de ernst van de situatie is. Is het overlast? Hoe betrouwbaar is de inschatting van klant (denk bijvoorbeeld aan dementie of aandachtzoeken).
5	Overlast waar WZN niks aan kan doen		Als er sprake is van overlast die niet geconstateerd kan worden of die meetbaar is (ook wel subjectieve overlast), dan kan WZN niet bemiddelen. Eventueel doorverwijzen naar andere organisatie <u>De Nederlandse stichting geluidshinder</u>: geeft een standaard brochure uit. www.nsg.nl te bereiken op 015-256 27 23 <u>VROM</u>: geeft foldermateriaal uit www.vrom.nl/burenlawaaai <u>Politie</u>: Landelijk nummer politie: 0900-8844 fax. 0765-43 70 09 alleen bij dringende hulp 112Op de website www.politie.nl kun je zoeken op plaatsnaam voor het dichtstbijzijnde politiebureau. <u>Meldpunt overlast gemeenten</u> <u>GG en GD</u>: Bij overlast van ongedierte als kakkerlakken, duiven, ratten, muizen en ernstige vervuiling, kun je de mensen door verwijzen naar de Gemeente, Dienst Ongedierte Bestrijding.

Nr	Activiteit	Wanneer	Instructietekst complexbeheerder
6	Overlast waar de beheerder niks aan kan doen		De beheerder hoeft niet te bemiddelen bij: • Extreme overlast • Leefbaarheidsoverlast bij het gehele complex • Betrokkenheid van een externe partij (dus ook als het geen huurder is) Verwijs de klant dan door naar de overlastspecialist van de klantenservice 2^e lijn
7	Wat heeft de klant er al aan gedaan?	Door geven aan ks: Binnen 1 werkdag	<u>Stap 1:</u> Heeft de melder zelf al contact opgenomen met de overlastveroorzaker? De melder moet dit eerst zelf doen. Wat voor contact heeft de melder gehad met de bewoner? Registreer: • wanneer was het gesprek? • met wie was het gesprek? • Was er een gesprek mogelijk? • wat is er afgesproken? • Worden de afspraken na gekomen? • Andere opvallendheden? geeft dit door aan de overlastspecialist van de klantenservice 2^e lijn. De senior medewerker ks, overlast specialist bevestigt dit contact met de overlastveroorzaker.
8		Binnen 1 werkdag	Heeft de klant al de standaard brief, folder en meldingsformulier ontvangen? Nee? Geeft dit door aan de klantenservice 1^e lijn.
9	Gesprek van beheerder met de overlastveroorzaker	Binnen 5 dagen na melding (dag 1)	<u>Stap 2:</u> De complexbeheerder neemt contact op met de overlastgever en bemiddelt in de overlast middels een gesprek. Tips bemiddelingsgesprek: • Als complexbeheerder ben je nooit onpartijdig, omdat WZN uiteindelijk een standpunt in moet nemen als de ruzie niet oplost. • Aandacht voor de inhoud van de ruzie • Aandacht voor de emoties van de burens • Soms zijn overlastveroorzakers zich niet bewust van hun gedrag en kan de beheerder ze daarin adviseren • Probeer de bewoners zelf een oplossing te laten bedenken • Eventueel mbv een wijkagent

Nr	Activiteit	Wanneer	Instructietekst complexbeheerder
10	Registratie gesprek en resultaat	Binnen 3 werkdagen na gesprek	De beheerder laat door de klantenservice, specialist overlast alles vastleggen wat hij doet voor dossieropbouw. • wanneer was het gesprek? • met wie was het gesprek? • Was er een gesprek mogelijk? • wat is er afgesproken? • Worden de afspraken na gekomen? • Andere opvallendheden? De beheerder geeft dit per telefoon of per e-mail door aan de senior medewerker klantenservice voor registratie. De KS stuurt dan een brief ter bevestiging naar de klant en overlastgever, en een cc naar de beheerder.
11	Gesprek tussen beheerder en overlastveroorzaker heeft niet geholpen: schriftelijke melding melder brief		<u>Stap 3:</u> de klant meldt de overlast schriftelijk. Bijvoorbeeld met het overlastformulier van WZN WZN bouwt hiermee een dossier op voor eventuele verdere stappen. De schriftelijke melding wordt bij binnenkomst in behandeling genomen door de specialist overlast van de klantenservice.
12	Op de hoogte van verdere verloop		De beheerder wordt door de overlast specialist van de klantenservice op de hoogte gehouden van de verdere acties.
13	Registreren verdere acties		Alle acties die de beheerder nog uitvoert voor deze overlastzaak, meldt hij of zij telefonisch of schriftelijk aan de senior medewerkers klantenservice.
14	Aanpassen werkproces beheerder		De teamleider van de beheerders is verantwoordelijk voor de goede procedure. Indien dit document aangepast wordt: • cc naar de specialist overlast van de klantenservice • cc naar de senior servicemanagers om ook externe beheerders van de actuele informatie te voorzien.

Informatie		
Voorbeelden van overlast. Deze gevallen zijn niet altijd voor de beheerder.	Voorbeelden overlast: In alle gevallen geldt dat de beheerder van het complex ook geïnformeerd kan worden. Daarnaast een schriftelijke melding naar WZN. <u>Bouwen, verbouwen en beschadigen van de woning:</u> • Als het woning van WZN betreft: vraag doorzetten naar 2^e lijn, checken of er toestemming gegeven is. • Als het geen woning van WZN is, kan de melder bij de gemeente informeren of er een bouwvergunning is verleend. <u>Dieren:</u> • Bij ongedierte kan de melder de ongediertebestrijding van de gemeente bellen • ggd,	

- Bij het legen van een kattenbak in tuin van de burens kan de normale procedure gevolgd worden (eerst praten, beheerder, schriftelijk melden)

Drugsoverlast/hennepkwekerij:

Melder moet meteen contact opnemen met de politie.
Bewoners moeten alle incidenten melden bij politie voor dossiervorming.

Erfafscheidingen, bomen en struiken:

- Verkeerd geplaatste erfafscheidingen. Wat staat er in het huurcontract? Voor sommige erfafscheidingen is een bouwvergunning van de gemeente nodig. Laat de melder een brief schrijven naar de 2^e lijn. Dit moet uitgezocht worden.
- Voor het kappen van sommige bomen en struiken is een kapvergunning nodig van de gemeente. Melder neemt hiervoor contact op met de gemeente.

Geluidsoverlast:

harde muziek, huisdieren, zomertijd (lekker buiten zitten, ramen open) muziekinstrumenten, vloerbedekking, wasmachine, feestjes, laat in de avond geluid en doe-het-zelvers.

De normale procedure kan gevolgd worden (eerst zelf praten, beheerder, schriftelijk melden)

Huiselijke problemen

zoals mishandeling van partner en/of kinderen of verwaarlozing van kinderen. Geluidsoverlast en onveilig gevoel. Melder neemt contact op met de politie.

Overlast door kinderen:

- De normale procedure kan gevolgd worden (eerst zelf praten met kinderen en ouders, beheerder, schriftelijk melden),
- bij verwaarlozing kan melder contact opnemen met Raad voor Kinderbescherming,
- bij strafbare feiten contact opnemen bij de politie

Overlast door mensen met psychische problemen:

Zichzelf of omgeving vervuilen (stank), lawaai (geluidsoverlast). Een goed gesprek is vaak niet mogelijk.

- Melder kan contact opnemen met de politie.

Parkeerexcessen: bv: veel auto's voor de deur waaraan gesleuteld wordt of een caravan.

- Bewoners melden hun klachten bij de politie.

Prostitutie:

- contact opnemen met de politie

Risicovol gedrag van huurder: bijvoorbeeld explosieven sparen, zelf aan de elektriciteit sleutelen zonder deskundigheid.

- contact opnemen met de politie
- schriftelijk melden aan wzn, contact opnemen met beheerder

Informatie		
	<u>Stank:</u> • stankoverlast door verwaarlozing van huurder zelf of woning: contact opnemen met gemeente. • Overleg tussen gemeente en verhuurder is van belang. Barbecue en vuurkorf: <u>Afval en zwerfvuil:</u> • grofvuil: bel gemeente. • Chemisch afval: bel gemeente • Ja/nee sticker tegen reclamefolders. <u>Gemeenschappelijke ruimten:</u> Eerst zelf praten, beheerder, bewonerscommissie kan misschien wat betekenen, schriftelijk melden <u>Balkon:</u> was voor de ramen bij de benedenburen hangen Eerst zelf praten, beheerder, schriftelijk melden	

3. Behandelen geëscaleerde zaken door servicemanager

Nr	Activiteit	Wanneer	Instructietekst
1	Ontvangen overlastcase van senior medewerker overlast specialist KS SM wordt op de hoogte gehouden		De senior medewerker houdt de service manager op de hoogte: - Als andere organisaties ingezet worden, bijvoorbeeld politie, meldpunt overlast, beheerder en GGD - Als de senior medewerker de overlastveroorzaker benaderd in de volgende fases: Fase 1: goed gesprek Fase 2: aanspreken op gedrag, mondeling en schriftelijk - Als er een overlastverklaring wordt opgesteld door de medewerker klantenservice /overlast specialist, die door de omwonenden die overlast ondervinden ondertekend kan worden. In het algemeen: rapportage overlast
2	SM komt in actie		De servicemanager besluit en komt in actie bij: - De overlastzaak escaleert - Het complexgebonden zaken betreft (bijvoorbeeld leefbaarheid) - In de laatste fase van het overlastproces: Fase 3 in gebreke stelling De seniormedewerker klantenservice adviseert. Check de dossieropbouw voordat de sommatiebrief wordt verstuurd.
3	Identificeren overlast		Aan de hand van de overdracht van de senior medewerker en het overlastdossier. Huurdersoverlast: gedrag van een bewoner van woonruimte dat voor de omwonenden onacceptabele hinder of gevaar oplevert. Het gedrag vindt plaats in het gehuurde of in de directe woonomgeving. De huurder kan zelf overlast veroorzaken, maar is ook verantwoordelijk voor overlastveroorzakend gedrag van personen die zich in de woning bevinden maar niet de huurder zijn. Een overlastzaak kan jaren doorsudderen, als de overlastmelder geen initiatief meer onderneemt voor het melden van de overlast.
4	Identificeren ondernomen actie		Aan de hand van de overdracht van de senior medewerker en het overlastdossier. Fase 1: goed gesprek: door overlastontvanger en later door beheerder. Fase 2: de huurder enkele malen (mondeling of schriftelijk) op gedrag aanspreken. (brief 1 en brief 2)

Nr	Activiteit	Wanneer	Instructietekst
	<u>Fase 3:</u> Stuur in gebreke stelling brief		In overleg met de overlast specialist klantenservice wordt de zogenaamde ingebrekestelling (brief 3) opgesteld voor de overlastveroorzaker. WZN kan via deze officiële brief laten weten dat hij niet weer overlast mag veroorzaken. Deze brief moet zo duidelijk mogelijk omschrijven om welke feiten het gaat. De brief kan het beste aangetekend of met ontvangstbevestiging worden verstuurd. WZN moet namelijk kunnen bewijzen dat de brief is verstuurd en op het juiste adres is bezorgd. Is de situatie ernstig genoeg, dan kan de brief, waarbij de huurder in gebreke wordt gesteld, worden afgesloten met een zin waarin staat dat de verhuurder overweegt een gerechtelijke procedure aanhangig te maken. De huurder moet wel de kans hebben gehad om zijn leven te beteren voordat met juridische stappen gedreigd wordt. De specialist overlast van de klantenservice verstuurt deze brief Ook de mondelinge of telefonische gesprekken met de overlastgever vastleggen en bevestigen in een brief naar de overlastgever.
5	Terugkoppeling aan overlastmelder	2 weken	Contact met klant opnemen via de specialist overlast van de klantenservice over verloop te ondernemen acties. Senior medewerker klantenservice, specialist overlast, stuurt op aangeven van de servicemanager een schriftelijke bevestiging. Hierbij voorzichtig met privéinformatie van de overlastveroorzaker. Geef de beheerder en senior medewerker/specialist overlast een terugkoppeling van de vervolgacties van de overlastmelding, zoals kopieën van de schriftelijke overlastmelding, calls en e-mails.
6	Dossier volledig maken	Binnen 1 week	Dossier volledig maken met specialist overlast klantenservice. Beheer/verantwoording dossier blijft bij klantenservice. Bewoners aansporen/oproepen klachten te blijven melden en registreren bij de betrokken instanties Eventueel kan de bewonerscommissie overlasttekenen signaleren.
7	Overleg met advocaat / deurwaarder	Binnen 1 weken	Bepalen of er een zaak van te maken is. Zoja: opdracht aan advocaat/deurwaarder.

Nr	Activiteit	Wanneer	Instructietekst
8	Gerechtelijke procedure		Gerechtelijke procedure, checklist Heeft proces kans van slagen? ☐ De overlastgevende huurder heeft de kans gehad om zijn leven te beteren ☐ De overlastgevende huurder doet niet wat redelijkerwijs van hem verwacht wordt. ☐ De verhuurder kan de overlast bewijzen als de huurder de overlast ontkent ☐ Getuigen hebben niet anoniem hun verklaring afgelegd of de politie kan getuigen dat er aangiften zijn gedaan. ☐ De verhuurder heeft bewijs verzameld van het overlastveroorzakende gedrag, bijvoorbeeld tijdens huisbezoek (foto's ed). De verhuurder kan de rechter vragen om te gaan kijken, de rechter heeft dit recht altijd. De verhuurder kan proberen gebruik te maken van het materiaal van de politie. ☐ Het verzoek aan de rechter moet passen bij de soort en mate van overlast. De ontbinding van het huurcontract is het uiterste middel Dossier overlastmelder: • De verhuurder houdt bij overlast elke klacht bij • De informatie mag op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden gebruikt bij het behandelen van geschillen. • Klachtenbrieven en getuigenverklaringen kunnen geanonimiseerd worden • Let erop dat je als verhuurder geen slechte indruk geeft door op rare manieren aan informatie te zijn gekomen.
9	Overdracht overlastdossier van klantenservice naar advocaat/deurwaarder		Op aangeven van de service manager draagt de senior medewerker klantenservice, overlast specialist klantenservice het overlastdossier over aan de advocaat of deurwaarder.
10	Advocaat/deurwaarder legt zaak voor aan rechter		Het verzoek aan de rechter moet passen bij de soort en mate van overlast. De ontbinding van het huurcontract is het uiterste middel. De overlastgevende huurder moet, indien van toepassing, naast overlast ook huurachterstand opgelegd worden. Niet alleen het een of het ander. Na ontbinding van de huurovereenkomst volgt de ontruiming van de woning.
11			Aanwezig zijn bij ontruiming, als de woning nog bewoont is.
12	Oplossingen voor overlastmelder		• Overlast houdt op • Verhuizen • Verwijzen naar andere instanties • overig
13	Afsluiten		Terugkoppeling aan overlast specialist klantenservice over afloop van de overlastsituatie in verband met jaarrapportage.

Nr	Activiteit	Wanneer	Instructietekst
14	Aanpassen werkproces service manager		De senior servicemanager is verantwoordelijk voor de goede procedure. Indien dit document aangepast wordt: cc naar de specialist overlast van de klantenservice

Informatie		
Voorbeelden overlast in het algemeen (dus niet specifiek voor de servicemanager)	Voorbeelden overlast: <u>Bouwen, verbouwen en beschadigen van de woning:</u> checken of er toestemming is van de verhuurder of van de gemeente (bouwvergunning) <u>Dieren:</u> ongediertebestrijding gemeente, verhuurder, ggd, kattenbak legen in tuin van de burens. <u>Drugsoverlast/hennepkwekerij:</u> contact opnemen met de politie. Bewoners moeten alle incidenten melden bij politie voor dossiervorming. Samenwerking tussen verhuurder, gemeente en politie is van belang. <u>Erfafscheidingen, bomen en struiken:</u> Verkeerd geplaatste erfafscheidingen. Wat staat er in het huurcontract. Voor sommige erfafscheidingen is een bouwvergunning van de gemeente nodig, voor het kappen van sommige bomen en struiken is een kapvergunning nodig van de gemeente <u>Geluidsoverlast:</u> harde muziek, huisdieren, zomertijd, muziekinstrumenten, vloerbekleding, wasmachine, feestjes en doe-het-zelvers. Gemeente, politie en verhuurder kunnen samenwerken. <u>Huiselijke problemen,</u> zoals mishandeling van partner en/of kinderen of verwaarlozing van kinderen. Geluidsoverlast en onveilig gevoel. Raad voor Kinderbescherming, Politie, openbaar ministerie <u>Overlast door kinderen:</u> eerst praten, contact opnemen met Raad voor Kinderbescherming, bij strafbare feiten contact opnemen bij de politie <u>Overlast door mensen met psychische problemen:</u> Zichzelf of omgeving vervuilen (stank), lawaai (geluidsoverlast). Een goed gesprek is vaak niet mogelijk. Verhuurder moet wel brieven sturen van ingebrekestelling. Mensen kunnen alleen in bewaring gesteld worden als ze een serieuze bedreiging zijn voor zichzelf of voor de omgeving. De corporatie heeft hierin ook een rol. <u>Parkeerexcessen:</u> bv: veel auto's voor de deur waaraan gesleuteld wordt of een caravan. Bewijsmateriaal is makkelijk. Opvragen op wiens naam voertuigen staan mbv politie en gemeente. Samenwerken met gemeente en politie. Bewoners melden hun klachten bij de politie. <u>Prostitutie:</u> contact opnemen met de politie <u>Risicovol gedrag van huurder:</u> bijvoorbeeld explosieven sparen, zelf aan de elektriciteit sleutelen zonder deskundigheid. Samenwerking met gemeente en politie. <u>Stank:</u> stankoverlast door verwaarlozing van huurder zelf of woning: contact opnemen met gemeente. Overleg tussen gemeente en verhuurder is van belang. Barbecue en vuurkorf: <u>Afval en zwerfvuil:</u> gemeente <u>Gemeenschappelijke ruimten:</u> <u>Balkon:</u> was voor de ramen bij de benedenburen hangen	

Informatie		
organisaties	Organisaties <u>Gemeente</u>: bewaakt de openbare orde, alleen bouwen met bouwvergunning, handelen in strijd met milieuvorschriften <u>Meldpunt voor overlast in steeds meer gemeentes</u>: meldpunt leidt de klacht door aan de juiste instantie(s) en coördineert eventuele actie van die instanties. <u>Politie</u>: treedt op als zij een strafbaar feit vermoedt of bij openbare-orde problemen. Politie kan afhankelijk van de soort overlast beslagleggen op spullen van de huurder. Bijvoorbeeld geluidsapparatuur. Zo nodig (afhankelijk van aard overlast) andere instanties inschakelen; • JJT; Jeugd & jongeren team • Giska; begeleiding randgroepjongeren • MJD; Maatschappelijk juridische dienst • GGD; Gemeenschappelijke Geneeskundige Dienst • Humanitas; Voor allochtone medelanders • Overige plaatselijke instanties	
Checklist gerechtelijke procedure	Gerechtelijke procedure, checklist Heeft proces kans van slagen? • De overlastgevende huurder heeft de kans gehad om zijn leven te beteren • De overlastgevende huurder doet niet wat redelijkerwijs van hem verwacht wordt. • De verhuurder kan de overlast bewijzen als de huurder de overlast ontkent • Getuigen hebben niet anoniem hun verklaring afgelegd of de politie kan getuigen dat er aangiften zijn gedaan. • De verhuurder heeft bewijs verzameld van het overlastveroorzakende gedrag, bijvoorbeeld tijdens huisbezoek (foto's ed). De verhuurder kan de rechter vragen om te gaan kijken, de rechter heeft dit recht altijd. De verhuurder kan proberen gebruik te maken van het materiaal van de politie. • Het verzoek aan de rechter moet passen bij de soort en mate van overlast. De ontbinding van het huurcontract is het uiterste middel	

4. Werkproces overlast

Wanneer is er sprake van overlast?

Overlast kan allerlei oorzaken hebben, variërend van harde muziek tot zwerfvuil op straat. Iedere vorm van overlast vereist een eigen aanpak. De veelvoorkomende overlastmeldingen zijn:

- Geluidsoverlast (tv, harde vloerbedekking)
- Huisdieren
- Stankoverlast
- Afval/huisvuil
- Tuinonderhoud

Signaleringsfase

Melding komt binnen via:

- Telefoon
- E-mail
- Brief
- Beheerder

Onderzoeksfase: wat te doen bij telefonische melding van overlast?

Stap 1: Identificeren overlast.

- Om wat voor overlast gaat het?
- Zoek de gegevens op van overlastgever en controleer of er eerdere meldingen zijn binnengekomen.
- Als de overlast een overtreding van de wet betreft adviseren om zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de politie en eventueel aangifte te doen.

Stap 2: Stel de klant de volgende vragen:

- Heeft u zelf contact opgenomen met de overlastgever?
- Melder moet namelijk in eerste instantie al zelf pogingen hebben ondernomen om de overlast op te lossen. Adviseer de huurder dit eerst te doen als dit nog niet is gebeurd.
- Heeft u contact opgenomen met de complexbeheerder?
- Adviseer de huurder dit eerst te doen als dit nog niet is gebeurd. De beheerder bemiddelt alleen tussen huurders.
- Wilt u de klacht schriftelijk melden?
- Hiervoor kan ook het formulier "melding burenoverlast" gebruikt worden, deze kunnen wij de melder opsturen. Op deze manier kan Woonzorg Nederland een dossier opbouwen voor eventuele verdere stappen.

Stap 3: Registratie van de overlastmelding.

- Maak een call aan op het huurcontract van de overlastmelder en overlastgever. In de call zo specifiek mogelijk beschrijven wat de overlast betreft.

Onderzoeksfase: wat te doen bij schriftelijke melding van overlast?

Stap 1: Bevestigen van ontvangst schriftelijke melding.

- De schriftelijke melding wordt bij binnenkomst in behandeling genomen door een overlastspecialist.
- Stuur een ontvangstbevestiging van de schriftelijke melding. Hiervoor is een standaardbrief.

Stap 2: Identificeren overlast.

Zoek de gegevens op van overlastgever en controleer of er eerdere meldingen zijn binnengekomen.

Als er sprake is van overlast die niet geconstateerd kan worden of die niet meetbaar is (ook wel subjectieve overlast), dan kan WZN niet bemiddelen. Stuur de overlast melder een brief met de mededeling dat WZN niet kan bemiddelen in deze zaak. Verwijs melder eventueel door naar andere instanties zoals:

- De Nederlandse stichting geluidshinder geeft een standaard brochure uit. www.nsg.nl te bereiken op 015-256 27 23
- Het ministerie van VROM geeft foldermateriaal uit www.vrom.nl/burenlawaaai
- Landelijk nummer politie: 0900-8844, alleen bij dringend hulp: 112.
Fax: 0765-43 70 09. Op de website www.politie.nl kan er gezocht worden op plaatsnaam voor het dichtstbijzijnde politiebureau.
- Bij de gemeente is er een meldpunt voor overlast.
- Bij overlast van ongedierte als kakkerlakken, duiven, ratten, muizen en ernstige vervuiling, verwijzen naar de Gemeente, Dienst Ongedierte Bestrijding. Vaak vallen deze onder de GGenGD.

Gaat het om zaken waar mensen persoonlijk last van hebben? Maak een inschatting van de objectieve ernst van de situatie en betrouwbaarheid van de klant (bv dementie of aandacht zoeken)

Bespreek de overlast met de beheerder en stel de volgende vragen:

- Heeft de beheerder bemiddeld in de overlast?
- Heeft de beheerder al een huisbezoek gedaan?
- Welke stappen heeft de beheerder ondernomen?
- Zijn er meerdere bewoners die ook de overlast ondervinden?

Stap 3: Overlastgever en melder aanschrijven.

- Schrijf de overlastgever aan nadat er overleg is geweest met de beheerder en als er sprake is van overlast die geconstateerd kan worden en meetbaar is. Stuur de standaardbrief "veroorzaker 1^{ste} brief overlast". Overlastgever wordt op de overlast aangesproken.
- Stuur de melder van de overlast een brief waarin we een terugkoppeling geven wat wij aan de overlast gaan doen. Hiervoor is een standaardbrief.

Stap 4: Registratie van de overlastmelding.

Maak een call aan op het huurcontract van de overlastmelder en overlastgever. In de call zo specifiek mogelijk beschrijven wat de overlast betreft.

Wat te doen bij aanhoudende overlast?

Stap 1: Bekijk de stand van zaken d.m.v. onderstaand checklist:

- Is veroorzaker aangeschreven op wangedrag?
- Zijn de volgende brieven verstuurd?:
 - *Standaardbrief overlast 1e brief*: overlastveroorzaker wordt schriftelijk op de hoogte gesteld dat omwonenden overlast ervaren.
 - *Standaardbrief overlast 2e brief*: Waarschuwingbrief. Dit is een herhaling van brief 1. Hierin wordt aan de overlast veroorzaker nogmaals de kans gegeven om de overlast te beëindigen. Ook wordt er verwezen naar de algemene voorwaarden van het huurovereenkomst, het contact met de beheerder en de eventuele gemaakte afspraken.

- *Standaardbrief overlast 3e brief*: Sommatiebrief. Dit is een officiële brief: de zogenaamde ingebrekestelling. De verhuurder kan via een officiële brief laten weten dat veroorzaker niet weer overlast mag veroorzaken. Beschrijf in de brief zo duidelijk mogelijk om welke feiten het gaat. Stuur de brief zowel per aangetekende als gewone post. De verhuurder moet namelijk kunnen aantonen dat de brief is verstuurd en op het juiste adres is bezorgd.
- Heeft de beheerder een gesprek gehad met veroorzaker?
- Heeft de beheerder bemiddeld?
- Wat zijn de afspraken die de beheerder heeft gemaakt met overlastgever? Als er geen beheerder is, moet de overlast specialist overleggen met de servicemanager om een gesprek met de overlastgever te houden.

Stap 2: Contact opnemen met andere instanties.

- Is de overlastgever op gesprek geweest?
- Zijn er afspraken gemaakt?
- Is de overlastgever aangeschreven op de overlast (brieven 1,2 en 3 is verstuurd)?
- Afhankelijk van de aard van de overlast kan de overlastspecialist in overleg met de servicemanager contact opnemen met een andere instantie, bijv:
 - overlast omdat de veroorzaker een **psychisch probleem** heeft of **dementie**.
- Neem contact op met meldpunt overlast. “De Meldpunten Zorg en Overlast” zijn Meldpunten waar burgers en hulpverleners terecht kunnen als zij overlast ervaren van medebewoners of als zij zich zorgen maken om buurtbewoners. Dit kunnen zij aangeven bij de coördinator van het meldpunt, die voor het stadsdeel werkt. Per gemeente is het verschillend of er een loket meldpunt Zorg & Overlast is. Ook kan de GG&GD ingeschakeld worden. Wellicht dat vanuit deze kant hulp geboden kan worden om de overlast te beëindigen.

Stap 3: Escalatie

Hebben de bemiddelingspogingen geen effect?

Overlastspecialist overlegt met de servicemanager en juridische zaken om eventueel een gerechtelijke procedure te starten om de overlastsituatie te beëindigen. Uitzetting is een van de opties. Dit gebeurt echter alleen in uitzonderlijke gevallen. Één van de voorwaarden is dat er een uitgebreid dossier ligt van geregistreerde klachten en waarschuwingen aan de overlastveroorzaker. Om een goed dossier op te bouwen is enige tijd nodig.

Start een gerechtelijke procedure waarbij we aan de rechter vragen om de huurovereenkomst te ontbinden. Overlastspecialist maakt een overlastdossier aan op naam van degene die overlast veroorzaakt. In het overlastdossier staan alle contacten met de overlastgever, instanties en beheerder. Uiteraard wordt hierin ook alle correspondentie opgenomen zodat alle informatie in één dossier staat. Het overlastdossier wordt overgedragen aan de servicemanager. Dit kan dus pas als:

- de overlastzaak escaleert;
- het complexgebonden zaken betreft;
- de overlastzaak zit in de laatste fase van het overlastproces.

5. Het beleid volgens alle werkinstructies

Woonzorg Nederland heeft verschillende werkinstructies opgesteld. Als je deze combineert, zou het beleid zijn, zoals in deze bijlage is beschreven.

5.1 Telefonische melding

Wanneer er telefonisch overlast wordt gemeld, wordt deze in behandeling genomen door een overlastspecialist. De overlastspecialist stelt vast om wat voor soort overlast het gaat. Daarnaast controleert zij in het computerbestand of er eerder overlast is gemeld met betrekking tot de overlastveroorzakende huurder. Er wordt een notitie van de overlastmelding gemaakt op de huurovereenkomst van de overlastveroorzakende huurder. Wanneer een klagende huurder overlast meldt, wordt ook op zijn/haar huurovereenkomst een notitie gemaakt. De klagende huurder/derde wordt verzocht om de overlast schriftelijk te melden met behulp van het formulier 'Meldingsformulier burenoverlast'.

Bij overtreding van de wet, wordt de klagende huurder/derde geadviseerd om zo snel mogelijk contact op te nemen met de politie en eventueel aangifte te doen. Voordat de overlastmelding verder wordt behandeld, moet de klagende huurder/derde eerst zelf contact opnemen met de overlastveroorzakende huurder/derde. Zodra de klagende huurder/derde zelf contact heeft opgenomen met de overlastveroorzakende huurder/derde, wordt de complexbeheerder geïnformeerd over de overlastmelding. Voor de verdere behandeling van de burenoverlast, zie paragraaf 5.5.

5.2 Schriftelijke overlastmelding

Een schriftelijke overlastmelding wordt in behandeling genomen door een overlastspecialist. In het computerbestand wordt gecontroleerd of er eerder overlast met betrekking tot de overlastveroorzakende huurder/derde is gemeld. Er wordt een notitie gemaakt van de overlastmelding op de huurovereenkomst van de overlastveroorzakende huurder. Wanneer een klagende huurder overlast meldt, wordt ook op zijn/haar huurovereenkomst een notitie gemaakt. De klagende huurder/derde ontvangt een ontvangstbevestiging. Bij overlast die niet kan worden geconstateerd of gemeten, wordt de klagende huurder/derde doorverwezen naar een andere instantie, zoals de Nederlandse Stichting geluidshinder, ministerie van VROM, politie, gemeentelijk meldpunt voor overlast, Dienst Ongedierte Bestrijding en GGenGD.

De overlastspecialist bekijkt de objectieve ernst van de situatie. Ook wordt de betrouwbaarheid van de klagende huurder/derde bekeken, bijvoorbeeld wanneer de klagende huurder/derde last heeft van dementie, een psychiatrische stoornis of aandacht wil. Vervolgens wordt de overlastmelding in een gesprek besproken met de complexbeheerder. Na dit overleg wordt de eerste brief verzonden aan de overlastveroorzakende huurder/derde. Ook wordt er een brief verzonden aan de klagende huurder/derde, om hem op de hoogte te stellen van de acties die ondernomen tegen de overlastveroorzakende huurder/derde. Zie voor verdere behandeling paragraaf 5.5.

5.3 Geen afhandeling door complexbeheerder gewenst

Op sommige complexen is geen complexbeheerder aanwezig. De overlastspecialist handelt de overlastmelding dan zelf af. De complexbeheerder heeft een bemiddelende taak, maar soms wil een klagende huurder/derde niet dat de complexbeheerder bemiddelt. Ook dan handelt de overlastspecialist de overlastmelding schriftelijk af.

5.4 Overlast bij complexbeheerder gemeld

De complexbeheerder ontvangt een overlastmelding van de overlastspecialist of van de klagende huurder/derde. In het computersysteem wordt gecontroleerd of er eerder een overlastmelding met betrekking tot de overlastveroorzakende huurder is

binnengekomen. De complexbeheerder stelt de soort overlast vast. De complexbeheerder schat in wat de ernst van de situatie is en bekijkt hoe betrouwbaar de klagende huurder/derde is (dementie of aandacht vragen). Wanneer er sprake is van overlast die niet geconstateerd kan worden of meetbaar is, wordt de klagende huurder/derde doorverwezen naar een andere instantie, zoals de Nederlandse Stichting geluidshinder, ministerie van VROM, politie, gemeentelijk meldpunt voor overlast, Dienst Ongedierte Bestrijding en GGenGD.

5.5 De bemiddeling

Wanneer de overlastmelding afkomstig is van een klagende derde of een overlastveroorzakende derde betreft, kan de complexbeheerder niet bemiddelen. De complexbeheerder bemiddelt dus alleen tussen huurders van Woonzorg Nederland. In een gesprek tussen de complexbeheerder en de klagende huurder, probeert de complexbeheerder te achterhalen of de klagende huurder zelf contact heeft opgenomen met de overlastveroorzakende huurder. De complexbeheerder dient ook te achterhalen wat voor contact de klagende huurder en de overlastveroorzakende huurder met elkaar hebben (gehad). De bevindingen van dit gesprek worden doorgegeven aan de senior medewerker van de afdeling Klantenservice. Vervolgens geeft een medewerker van afdeling Klantenservice aan een overlastspecialist de opdracht om de overlastveroorzakende huurder op de hoogte te stellen, van het gesprek dat heeft plaatsgevonden tussen de klagende huurder en de complexbeheerder. Aan de klagende huurder wordt een bevestiging van het gesprek, folder en meldingsformulier gestuurd.

De complexbeheerder is bij bemiddeling partijdig, omdat Woonzorg Nederland uiteindelijk een standpunt in moet nemen als een ruzie niet kan worden opgelost. De complexbeheerder heeft een adviserende rol en probeert de bewoners zelf een oplossing te laten bedenken. Hierbij kan eventueel een wijkagent aanwezig zijn. De complexbeheerder bemiddelt niet bij:

- extreme overlast;
- overlast die de leefbaarheid in het hele complex aantast;
- wanneer er een klagende of overlastveroorzakende derde is betrokken bij de overlast.

Fase 1: een goed gesprek

Wanneer uit het gesprek tussen de complexbeheerder en de klagende huurder blijkt dat de klagende huurder nog geen contact heeft opgenomen met de overlastveroorzakende huurder, moet de klagende huurder dat eerst doen, voordat de complexbeheerder bemiddelt.

Daarna voert de complexbeheerder een bemiddelingsgesprek. De complexbeheerder probeert afspraken te maken tussen de klagende huurder en de overlastveroorzakende huurder. De bevindingen van dit gesprek geeft de complexbeheerder door aan de senior medewerker van de afdeling Klantenservice. De senior medewerker van de afdeling Klantenservice geeft opdracht aan een overlastspecialist, om alles in een verslag vast te leggen wat er in het gesprek is besproken. De overlastspecialist registreert alles wat er wordt gedaan aan dossieropbouw. De overlastspecialist stuurt een brief ter bevestiging van het gesprek en de gemaakte afspraken aan de klagende huurder en de overlastveroorzakende huurder. De complexbeheerder krijgt van deze brief een afschrift.

Fase 2: mondeling en schriftelijk aanspreken op gedrag

Wanneer blijkt dat het gesprek tussen de complexbeheerder en de overlastveroorzakende huurder niet heeft geholpen en Woonzorg Nederland ontvangt weer een overlastmelding, wordt deze overlastmelding in behandeling genomen door de overlastspecialist. De complexbeheerder wordt door de overlastspecialist op de hoogte gehouden van verdere acties die de overlastspecialist neemt. Alle acties die de complexbeheerder nog uitvoert, om de overlast die veroorzaakt wordt door de huurder te

stoppen, meldt hij telefonisch of schriftelijk aan de senior medewerker Klantenservice. De teamleider van de complexbeheerders is verantwoordelijk voor het voeren van de goede procedure door de complexbeheerder, met betrekking tot het afhandelen van de overlast.

De overlastspecialist nodigt de overlastveroorzakende huurder uit voor een gesprek. In dit gesprek worden afspraken gemaakt. Het gesprek vindt telefonisch, mondeling op een kantoor of middels een huisbezoek plaats. Afhankelijk van de aard van de overlast gaat de overlastspecialist in overleg met de servicemanager. De overlastspecialist en servicemanager beslissen dan samen of er een hulpinstantie moet worden ingeschakeld. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als de overlastveroorzakende huurder een psychisch probleem heeft of dement is. Er wordt dan contact gezocht met GGenGD en het gemeentelijk meldpunt voor overlast.

In deze fase ontvangt de overlastveroorzakende huurder een tweede brief van de overlastspecialist, waarin wordt verzocht de overlast te beëindigen. Als alle bemiddelingspogingen geen effect hebben, overlegt de overlastspecialist met de servicemanager en juridische zaken, om eventueel een gerechtelijke procedure te starten zodat de overlastsituatie wordt beëindigd. Voor een gerechtelijke procedure moet een dossier worden aangelegd.

Fase 3: ingebrekestelling

In de laatste fase speelt de servicemanager een belangrijke rol.

De servicemanager komt in actie als:

- de overlast escaleert;
- het complexgebonden zaken betreft;
- in de laatste fase van het overlastproces, wanneer de ingebrekestelling wordt verzonden.

De senior medewerker van afdeling Klantenservice adviseert de servicemanager en houdt de servicemanager op de hoogte wanneer:

- een hulpinstantie wordt ingeschakeld;
- een rapportage is gemaakt;
- een goed gesprek heeft plaatsgevonden (fase 1);
- de overlastveroorzakende huurder mondeling of schriftelijk op zijn gedrag wordt aangesproken (fase 2);
- een overlastverklaring wordt opgesteld door de senior medewerker Klantenservice of door de overlastspecialist, die door omwonenden wordt ondertekend.

Voordat de sommatiebrief wordt verzonden, controleert de servicemanager de dossieropbouw. Daarbij stelt de servicemanager vast om wat voor soort overlast het gaat en welke acties zijn ondernomen en nog genomen kunnen worden.

In overleg met een overlastspecialist wordt de sommatiebrief verzonden aan de overlastveroorzakende huurder. Deze wordt gewoon en aangetekend verzonden door de overlastspecialist.

Wanneer de overlast ernstig genoeg is, wordt de brief afgesloten met een zin waarin duidelijk wordt vermeld dat Woonzorg Nederland overweegt een gerechtelijke procedure te starten tegen de overlastveroorzakende huurder.

Indien er nadat de sommatiebrief is verstuurd, gesprekken plaatsvinden met de overlastveroorzakende huurder, wordt dit vastgelegd en bevestigd in een brief aan de overlastveroorzakende huurder. De overlastspecialist houdt contact met de klagende huurder en de complexbeheerder over het verloop van de afhandeling van de burenoverlast en de te nemen acties. De servicemanager bepaalt wanneer er brieven

verstuurd moeten worden en wat inhoud deze brieven is. De brieven worden verzonden door de senior medewerker van de afdeling Klantenservice of door de overlastspecialist.

Het dossier wordt volledig gemaakt door de servicemanager en de overlastspecialist.

Het beheer en de verantwoording hiervoor blijft bij de servicemanager.

Wanneer in overleg met een deurwaarder of advocaat wordt besloten om een gerechtelijke procedure te starten, wordt door de senior medewerker van afdeling Klantenservice of de overlastspecialist, het dossier overgedragen aan de servicemanager. De advocaat legt de zaak dan voor aan de rechter.

Na ontbinding van de huurovereenkomst volgt ontruiming van de woning. Als de woning nog bewoond is, is de servicemanager aanwezig bij de ontruiming.

Als laatst vindt er een terugkoppeling plaats aan de overlastspecialist over de afloop van de overlastsituatie in verband met de jaarrapportage. De senior medewerker van de afdeling Klantenservice, is uiteindelijk verantwoordelijk voor de jaarreportage.

6. Folder burenoverlast



Burenoverlast

In Nederland wonen we dicht op elkaar. We hebben allemaal ons eigen levensritme door verschillen in leeftijd, gezinssamenstelling, cultuur, dagindeling, karakter en hobby's. Dat kan het leven boeiend maken, maar dit kan ook leiden tot irritaties en overlast. De eerste tip is meteen de belangrijkste: is hou een beetje rekening met elkaar. Wat u verder kunt doen vertellen we u hier:

Stap 1: praat met uw buren

Voordat u contact opneemt met Woonzorg Nederland of naar de Politie stapt, moet u zelf al pogingen hebben ondernomen om de overlast op te lossen. Ga daarom een vriendelijk gesprek aan met degene waar u last van heeft. Vaak zij buren zich niet bewust van de overlast die zij bezorgen.

Tips voor een goed gesprek:

- Vraag altijd of een gesprek gelegen komt. Maak anders een afspraak.
- Ga niet praten als u boos bent, daar komt alleen maar ruzie van. Stop ook met praten als het gesprek in ruzie omslaat. Ruzie maakt de situatie alleen maar erger.
- Reageer niet op de overlast door u net zo te gedragen. Als de buren bijvoorbeeld de muziek te hard aan hebben staan en u begint te schreeuwen, dan hebt u weinig recht van spreken meer.
- Zorg dat u precies weer waarvan u last hebt en wanneer het voor komt.
- Informeer of uw buren ook last hebben van u.
- Klaag niet alleen, maar zoek ook naar oplossingen en probeer afspraken te maken.
- Wijs niet alles van de buren af omdat ze anders leven, maar probeer u in hen en in hun leefstijl te verdiepen. Vraag naar het hoe en waarom van de dingen die u niet begrijpt.
- Wacht niet te lang met dit gesprek, kleine irritaties kunnen snel groot worden als u er niet over praat.
- Probeer duidelijke en concrete afspraken te maken.

Stap 2: zoek hulp bij andere buren

Onderzoek of er andere buren zijn die dezelfde klachten hebben als u, samen staat u sterker. Schrijf op wat er precies gebeurt en wanneer.

Bij voortdurende overlast is het raadzaam de politie elke keer te bellen, deze kan bij geconstateerde overlast proces verbaal opmaken.



Stap 3: vraag Woonzorg Nederland om bemiddeling

Soms gaat de overlast door, ook al hebt u uw best gedaan om met uw burens te praten en afspraken te maken. Pas dan kan Woonzorg Nederland voor u bemiddelen. Verwacht van ons geen kant en klare oplossingen. Wij kunnen geen straffen opleggen of bekeuringen uitdelen. Als uw complex een beheerder heeft, kan deze contact opnemen met uw overlastgevende buur, eventueel samen met u. Als dat niets oplevert meldt uw klacht dan schriftelijk bij Woonzorg Nederland. Bij klantenservice kunt u een meldformulier Overlast aanvragen.

Als uw schriftelijke melding is ontvangen, gaat WZN met eventueel nog een gesprek en brieven de buur die overlast veroorzaakt, aanspreken op zijn gedrag. Zorg, in geval van aantoonbare feiten, altijd voor aangifte bij de politie. De wijkagent kan dan een bemiddelingspoging wagen.

Verdere stappen

Als de bemiddelingspogingen geen effect hebben, kan Woonzorg Nederland overwegen een gerechtelijke procedure te starten om de overlastsituatie te beëindigen. Uitzetting is één van de opties. Dit gebeurt echter alleen in uitzonderlijke gevallen.

Een tweede belangrijke voorwaarde is dat er een uitgebreid dossier ligt van geregistreerde klachten en gegeven waarschuwen aan de overlastveroorzaker. Om dit op te bouwen is enige tijd nodig, minimaal 3 maanden. Het is dus noodzakelijk dat u en eventueel andere burens die overlast ondervinden de klachten schriftelijk melden en precies bijhouden wat er wanneer gebeurt. Om verder stappen te zetten mag u ook als getuige anoniem optreden. Gelukkig hoeft het in de meeste gevallen niet zover te komen. Vaak blijkt een gesprek (zonder tussenkomst van WZN) de beste oplossing. Eventueel kunt u overwegen zelf een rechtszaak aan te spannen tegen de burens.

Meer informatiebronnen betreffende overlast:

- De Nederlandse Stichting geluidshinder geeft een standaard brochure uit. www.nsg.nl te bereiken op 015-257 27 23.
- Het ministerie van VROM geeft foldermateriaal uit www.vrom.nl/burenlawaaai.
- Landelijk nummer politie: 0900-8844 fax 0765-43 70 09 alleen bij dringend hulp 112. Op de website www.politie.nl kunt u zoeken voor het dichtstbijzijnde politiebureau.
- Bij uw gemeente is een meldpunt overlast.
- Bij overlast van ongedierte als kakkerlakken, duiven, ratten, muizen en ernstige vervuiling, kunt u de Gemeente, Dienst Ongedierte Bestrijding inschakelen. Vaak vallen deze onder GGenGD.

7. Melding burenoverlast

Melding burenoverlast

Uw eigen gegevens	Gegevens veroorzaker
Naam:.....	Naam:.....
Adres:.....	Adres:.....
Postcode:.....	Postcode:.....
Woonplaats:.....	Woonplaats:.....
Telefoonnummer.....	Telefoonnummer.....

Omschrijving klacht

Omschrijf zo nauwkeurig mogelijk welke klacht u heeft. Vermeld zoveel mogelijk data en tijdstippen waarop u overlast heeft(gehad). Heeft u meer ruimte nodig, voeg dan desgewenst briefpapier toe.

Datum:..... Tijdstip:.....

Soort overlast:.....

.....

.....

Gegevens andere betrokkenen

Zijn er bijvoorbeeld burens of anderen die dezelfde klachten hebben als u?
Vermeld hieronder zoveel mogelijk gegevens (naam, adressen, telefoonnummers).

.....

.....

Omschrijving ondernomen acties door u zelf en/of uw burens

Heeft u meer ruimte nodig, voeg dan desgewenst briefpapier toe.
Heeft u een gesprek gehad met overlastgevende buur?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, omdat
.....
.....

Op welke manier heeft u dan contact gezocht met uw bureu?

.....
.....

Op welke dag en welk tijdstip?

.....
.....

Met wie wat het gesprek?

.....
.....

Wat is er afgesproken?

.....
.....

Worden de afspraken nagekomen?

.....
.....

Andere informatie

.....

Heeft u de politie ingeschakeld?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, ik heb de politie gewaarschuwd op..... (datum invullen)

De politie heeft de volgende actie(s) ondernomen:.....

.....

Heeft u andere instanties ingeschakeld?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, namelijk.....
(vul naam en contactpersoon in van instantie(s) die u ingeschakeld heeft)

Dit was op(datum invullen).

Deze instantie heeft de volgende acties ondernomen:

.....
.....

Wilt u anoniem blijven?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, omdat.....
.....

Niet volledig ingevulde formulieren worden niet in behandeling genomen.

Woonzorg Nederland dankt u voor het invullen van dit formulier.

Stuurt u dit formulier naar

WOONZORG NEDERLAND
ANTWOORDNUMMER 440
1180 VB AMSTELVEEN

8. Registratie burenoverlast

Registratie overlast

Uw gegevens:

Naam	
Adres	
Telefoonnummer	

Gegevens van de overlastveroorzaker:

Naam	
Adres	

Waar bestaat de overlast uit: aangeven wat de overlast is, hoe laat, hoe vaak, data

Wat heeft u zelf gedaan om de overlast te beëindigen?: met wie gesproken en wat zijn de afspraken.

Gegevens andere betrokkenen: zijn er meer burens die dezelfde klachten ervaren?

Naam+adres	
Naam+adres	
Naam+adres	

Heeft u de overlast ook bij de politie gemeld?:

Ja	Datum:
Nee	

Wenst u anoniem te blijven:

Ja, omdat	
Nee	

Heeft u andere instanties ingeschakeld?

Ja, namelijk	Datum:	gesproken met:
Nee		

Datum:.....

Handtekening:.....

Hartelijk dank voor uw informatie. Wij zullen dit uiterst zorgvuldig behandelen.

**U kunt het formulier retourneren aan
Woonzorg Nederland
Antwoordnummer 440
1180 VB Amstelveen**

Of inleveren bij uw beheerder

9. Brieven overlast

Brief 1

<adressering>

doorkiesnummer

(0900) 1234 996

behandeld door

Klantenservice

fax

(020) 666 29 99

kenmerk

maa / 3202655 / KS

datum

<datum>

betreft

Verzoek in verband met overlast

Geachte mevrouw, heer,

Wij hebben berichten ontvangen dat u overlast veroorzaakt aan omwonenden. Woonzorg Nederland vindt het belangrijk dat bewoners van onze complexen op een prettige manier kunnen wonen. Daarnaast hebben wij een wettelijke plicht om overlast tegen te gaan.

De overlast die u veroorzaakt betreft <omschrijving overlast>.

Wij vragen u om rekening te houden met medebewoners en te stoppen met het veroorzaken van deze overlast. Bij voorbaat vriendelijk bedankt voor uw medewerking.

Heeft u nog vragen?

Neemt u dan contact op met een van de medewerkers van onze Klantenservice. U kunt ons bereiken op werkdagen tussen 8.30 uur en 17.30 uur, via telefoonnummer (0900) 1234 996 (lokaal tarief).

Met vriendelijke groet,



i/o

Martijn Heuperman

Manager Klantenservice & Verhuuradministratie

Bijlage(n): - Algemene Voorwaarden

Brief 2

<adressering>

doorkiesnummer

(0900) 1234 996

behandeld door

Klantenservice

fax

(020) 666 29 99

kenmerk

maa / 3202655 / KS

datum

<datum>

betreft

Verzoek in verband met overlast

Geachte mevrouw, heer,

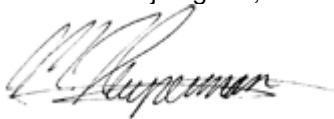
In onze brief van <datum> hebben wij u gevraagd de overlast die u veroorzaakt te stoppen. De overlast betreft <omschrijving overlast>Helaas bereiken ons berichten dat de overlast nog steeds voortduurt. Uw omwonenden ondervinden nog steeds overlast van u. Onze beheerder heeft u erop aangesproken. Helaas heeft u daaraan geen gehoor gegeven.

Wij vragend u dringend de overlast per direct volledig te stoppen. Geeft u aan dit herhaalde verzoek wederom geen gehoor, dan zijn wij genoodzaakt maatregelen te treffen. De overlast die u veroorzaakt is in strijd met uw huurovereenkomst en de bijbehorende algemene voorwaarden. U kunt dit nalezen in het bij deze brief meegestuurde exemplaar van de algemene voorwaarden, artikel <artikel noteren>

Heeft u nog vragen?

Neemt u dan contact op met een van de medewerkers van onze Klantenservice. U kunt ons bereiken op werkdagen tussen 8.30 uur en 17.30 uur, via telefoonnummer (0900) 1234 996 (lokaal tarief).

Met vriendelijke groet,



i/o

Martijn Heuperman

Manager Klantenservice & Verhuuradministratie

Bijlage(n): - Algemene Voorwaarden

Brief 3

<adressering>

doorkiesnummer

(0900) 1234 996

behandeld door

Klantenservice

fax

(020) 666 29 99

kenmerk

maa / 3202655 / KS

datum

<datum>

betreft

Verzoek in verband met overlast

Geachte mevrouw, heer,

Verschillende malen hebben wij u schriftelijk en mondeling via onze beheerder verzocht de overlast die u veroorzaakt te stoppen. De overlast betreft <omschrijving overlast>. Deze brief die u nu ontvangt is een **sommatie**, waarmee wij u een laatste kans geven om te stoppen met het veroorzaken van overlast.

Over de overlast die u veroorzaakt hebben wij een overlastdossier aangelegd en de klachten hierin geregistreerd. U dient de overlast **per omgaande** te stoppen. Mocht u aan dit laatste verzoek geen gehoor geven, zullen wij onze procedure voortzetten en de benodigde maatregelen treffen. Dit kan ertoe leiden dat uw huurovereenkomst ontbonden wordt, met mogelijk huisuitzetting als gevolg.

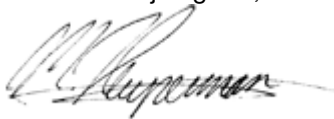
Wij zouden het jammer vinden als u het zo ver laat komen en roepen u op gehoor te geven aan dit laatste verzoek.

Deze brief wordt zowel per normale post als per aangetekende post aan u verzonden.

Heeft u nog vragen?

Neemt u dan alstublieft contact op met een van de Overlastspecialisten van onze Klantenservice. U kunt ons bereiken op werkdagen tussen 8.30 uur en 17.30 uur, via telefoonnummer 0900-1234 996 (lokaal tarief).

Met vriendelijke groet,



i/o

Martijn Heuperman

Manager Klantenservice & Verhuuradministratie

Bijlage(n): - Algemene Voorwaarden

10. Resultaten klantenonderzoek 2009

Directie. Amstelveen, 5 januari 2010. Jasper Klapwijk, Johan Westerbeek

Woonbench 2009:

- Onderzoeksverantwoording
- Resultaten klantoordeel
- Verklaring verschillen
- Vervolgstappen

Onderzoeksverantwoording:

- Verzonden vragenlijsten: nu 2.200, was 1.100 aanvraagkaarten
- Response: nu 552 (25%), was 142 (13%)
- Acht deelnemende corporaties
- Conclusies:
 - verbetering scores 2009
 - hogere betrouwbaarheid
 - grote verschillen met onderzoek 2008

Thema-ofprocesscore	Eigenscore2009	Eigenscore2008	Gemiddelde2009	Top32009
Themascore				
Algemene organisatie	7,7	6,1	7,4	7,7
Woning	7,1	6,5	6,5	6,8
Woonomgeving	7,0	6,8	6,6	6,8
Fysieke bereikbaarheid	6,1	-	6,9	7,3
Algemene dienstverlening	-	6,2	-	-
Informatievoorziening	-	5,7	-	-
Processcore				
Aanbrengen aanpassingen	7,6	5,5	6,5	7,3
Uitvoeren kleine reparaties	7,6	6,7	7,6	7,8
Zoeken van een woning	7,3	6,4	6,8	7,1
Betrekken van een woning	7,4	6,9	6,8	7,1
Betalen	7,3	6,3	7,1	7,2
Uitvoeren (groot)onderhoud	8,0	-	7,4	7,7
Algemene klachten	4,8	3,9	4,5	5,1
Overlastklachten	5,4	-	4,8	5,2

Totaalscore	Eigen score 2009	Eigen score 2008	Gemiddelde 2009	Gemiddelde top 3 2009
Klantoordeel	7,0	6,5	6,8	7

Verklaring verschillen:

- Verlagings deelnamedrempel
- Hogere response (betrouwbaarder)
- Procentueel meer 75+ respondenten (tevredener)
- Verbeterslag Woonbench: veranderingvragenlijst
- Andere thema's bepalen totaalscore
- Verschillende vragen binnen de thema's
- Ingezette verbeteracties (anderhalf jaar effect)
- Mentaliteitsverandering door TndK
- Klantgerichtheid centraal gesteld in communicatie

Vervolgstappen:

- Analyse op vraagniveau
 - Vergelijking met scores MTO en FO
- Analyse door PWC

11. Gesprek met de overlastspecialisten

Datum: 14 oktober 2010 om 13.00 uur

Met: overlastspecialisten Najat El Mourabit en Hanan Benhammouch.

Vragen met betrekking tot 'Werkproces Overlast' en de andere werkinstructies die zijn opgenomen in bijlage 1 tot en met 3..

Aantekening vooraf

Pas sinds enkele maanden wordt het overlastbeleid gevoerd zoals in 'Werkproces overlast' is beschreven. Voorheen zijn er wel werkprocessen opgesteld, maar hier werd helemaal niets mee gedaan. De overlastmeldingen bleven liggen omdat niemand wist wat zijn taken en verantwoordelijkheden waren, totdat afdeling Klantenservice besloot om hier toch iets mee te doen. Zij hebben 'Werkproces overlast' opgesteld en werken nu volgens dit model.

1. Wanneer een nieuwe huurder bij WZN een woning wil huren, wordt deze dan gescreend? (zwarte lijst, verklaring goed huurderschap)

Er wordt een verklaring gevraagd waarin wordt vermeld dat de verhuurder geen overlast veroorzaakt en zijn huur op tijd heeft betaald. Ook probeert de complexbeheerder door vragen te stellen, de kandidaat-huurder te beoordelen op zijn gedrag en zijn huurverleden.

2. Waarom kan een complexbeheerder hierbij niet bemiddelen als een derde de overlast meldt of overlast veroorzaakt?

Ook wanneer een niet-huurder overlast heeft een huurder van Woonzorg Nederland en dit meldt, wordt deze overlastmelding in behandeling genomen. Wanneer een derde klaagt, wordt er een aantekening gemaakt op de huurovereenkomst van de overlastveroorzakende huurder. Als een klagende huurder overlast meldt die door een derde wordt veroorzaakt, wordt op de huurovereenkomst van de klagende huurder een notitie gemaakt van de klagende huurder.

3. Wanneer er een melding wordt gedaan door een klagende huurder, is hij dan op de hoogte van de procedure? Wordt hem medegedeeld hoe de procedure in zijn werk gaat en wat hij daarbij kan betekenen?

Achteraf vindt een terugkoppeling plaats, wanneer de overlastveroorzakende huurder/derde is benaderd. De klagende huurder/derde is voordat hij/zij overlast meldt niet op de hoogte gesteld van de procedure. Na de melding wordt een folder verzonden aan de klagende huurder.

4. Bij Stap2 van wat te doen bij schriftelijke melding van overlast (Werkproces overlast) staat dat jullie bij niet-constateerbare of niet-meetbare overlast doorverwijzen naar instanties. Wanneer is overlast niet constateerbaar/meetbaar?

Hierbij kun je denken aan dierenmishandeling waarbij de klagende huurder/derde wordt doorverwezen naar de dierenambulance. Ook wanneer geluidsoverlast wordt gemeld, wordt de klagende huurder/derde doorverwezen naar de stichting Geluidshinder. De overlast is niet op elk gewenst moment te constateren of te meten.

5. Verwijs je de klagende huurder/derde alleen door naar hulpinstanties wanneer het gaat om niet constateerbare of niet meetbare overlast of doe je ook iets met die gegevens?

Er wordt een notitie gemaakt bij het huurcontact van de klagende huurder en de overlastveroorzakende huurder. Indien de overlastveroorzakende huurder door de instantie wordt geholpen, wordt de verhuurder geïnformeerd of vraagt zelf informatie op.

6. Gaat de complexbeheerder langs bij de overlastveroorzakende huurder/derde voordat hij/zij een brief ontvangt?

De complexbeheerder gaat als eerste langs bij de overlastveroorzakende huurder/derde. Er wordt een gesprek gevoerd en van dit gesprek wordt een verslag gemaakt door de complexbeheerder. De complexbeheerder stuurt hetgeen in het gesprek besproken is per email naar de overlastspecialist.

7. Zou Woonzorg Nederland willen dat mediators worden ingeschakeld als de bemiddeling door de complexbeheerder geen gewenst effect heeft?

Vaak kan een complexbeheerder wel goed bemiddelen tussen een overlastveroorzakende huurder/derde en een klagende huurder/derde. In enkele gevallen komen de partijen er niet uit. In die gevallen zou een mediator ingeschakeld kunnen worden, maar hierbij zijn wellicht enorme kosten gemoeid en als partijen echt niet willen, kun je ze moeilijk dwingen.

8. Wat wordt er tussen de 2e en 3e brief gedaan? (gesprekken, instanties inschakelen?)

Tussen de tweede en de derde brief wordt steeds contact gezocht met de overlastveroorzakende huurder/derde, als er overlast wordt gemeld. Instanties worden ingeschakeld.

9. Wordt in de standaardbrieven gewezen op de consequenties van de overlast?

Ja eerst summier, maar het wordt steeds dwingender.

10. Na de standaardbrief overlast 3e brief (stap 1 wat te doen bij aanhoudende overlast?) staat de vraag of de complexbeheerder heeft bemiddeld. Is de beheerder kundig of hangt het van de vaardigheid van de eigen persoon af?

Het hangt van de beheerder af. De ene is heel consequent en gaat direct in gesprek met de overlastveroorzakende huurder/derde en maakt mooie verslagen. De andere complexbeheerder is minder sociaal en daar moeten de overlastspecialisten achteraan zitten.

11. Wie bepaalt welke instantie wordt ingeschakeld? Worden er verslagen gemaakt van alle gesprekken? Wordt WZN op de hoogte gehouden van het verloop van hulp door instanties?

In principe is familie van de overlastveroorzakende huurder/derde als eerst verantwoordelijk voor het inschakelen van hulp. Indien ze niets doen en de overlast wordt steeds ernstiger, schakelt Woonzorg Nederland zelf de instantie in. De servicemanager is hiervoor verantwoordelijk.

12. Ik zie bij stap 3 van wat te doen bij aanhoudende overlast (Werkproces overlast) staat dat er dan pas een dossier wordt opgebouwd. Klopt dit? Of worden alle gegevens daarvoor al bij elkaar in bewaard?

Alles wat met betrekking tot overlast wordt gedaan, wordt geregistreerd in het computersysteem. In fase 3 wordt pas gekeken naar de dossieropbouw en of er voldoende is om een rechtszaak aan te spannen. Bij de huurcontracten van de klagende huurder en de overlastveroorzakende huurder worden alle brieven toegevoegd.

13. Wat gebeurt er verder met de overlastveroorzakende huurder, komt deze op een lijst? Is dit wenselijk voor jullie?

Privacyredenen maken dit onmogelijk.

14. Worden de termijnen die in de werkprocedures staan, goed nageleefd?

Wanneer een overlastmelding binnenkomt, wordt hier zo snel mogelijk door overlastspecialisten op gereageerd. Zeker binnen één week wordt er gereageerd op de overlastmelding.

15. Zijn klantenservicemedewerker en overlastspecialist hetzelfde? (Bijv. nr. 10 overlastzaken, werkinstructie complexbeheerder)

Er zijn bij klantenservice enkele medewerkers die zich een paar dagdelen in de week bezig houden met overlastzaken, deze worden overlastspecialisten genoemd.

16. Bij stap 3 rolverdeling behandelen overlastzaken is opgenomen: ‘contact opnemen met overlastveroorzaker, afspraken proberen te maken telefonisch, huisbezoek of schriftelijk’

Bij stap 2 werkproces overlast is opgenomen: ‘is de overlastveroorzaker op gesprek geweest?’. Waaruit ik afleidt dat de overlastveroorzaker is uitgenodigd om op gesprek te komen bij Woonzorg Nederland.

Hoe wordt dit in de praktijk gedaan en door wie?

De complexbeheerder bemiddelt en er worden brieven verzonden door overlastspecialisten. Als er geen complexbeheerder is, wordt de overlastmelding schriftelijk afgehandeld.

17. Rolverdeling behandelen overlastzaken staat bij stap 3 dat brief 1 en 2 worden verstuurd na twee weken. Waarom niet nadat de overlastveroorzakende huurder overlast heeft veroorzaakt?

De termijnen die in de documenten staan vermeld, worden niet meer gehanteerd. Er wordt gereageerd op de gedragingen van de overlastveroorzakende huurder/derde en op de meldingen van de klagende huurders/derden.

18. Bij rolverdeling behandelen overlastzaken staat bij stap 3 ‘derden’ genoemd. Wie worden hiermee bedoeld?

In de werkinstructies zijn instanties en familie, de derden.

19. In nr. 10 van de overlastzaken, werkinstructie complexbeheerder staat: ‘De beheerder laat door de klantenservice, specialist overlast alles vastleggen wat hij doet voor dossieropbouw.’ Wil dit zeggen dat de beheerder de gesprekken voert en de overlastspecialist dit uitwerkt?

Dit document wordt niet meer gebruikt. Wanneer een complexbeheerder een gesprek voert, dan moet hij dit zelf per email aan de overlastspecialist sturen. Hij weet namelijk zelf het beste wat er is besproken tijdens de gesprekken met de overlastveroorzakende huurder/derde.

20. Waarom wordt een dossier pas opgebouwd na fase 2? (nr 6. Behandelen geëscaleerde overlastzaken door servicemanager en stap 4 Rolverdeling behandelen overlastzaken).

Voor die tijd houden we alles wel bij, maar daarna wordt er pas gekeken wat er nodig is om een gerechtelijke procedure te kunnen starten en of er voldoende bewijs is.

21. Hoe beoordeel je de gesteldheid van de klager? (Bij Stap2 van wat te doen bij schriftelijke melding van overlast, werkproces overlast)

Door contact met de complexbeheerder en door in de historie van het computersysteem te kijken.

22. Waarom wordt er zo weinig gekeken naar doorstroming naar verzorging- of verpleeghuizen van overlastveroorzakende huurders?

Vaak is de doorstroom naar verzorging- of verpleeghuizen onmogelijk, omdat deze in een andere regio zijn gevestigd, de overlastveroorzakende huurder dat niet wil of er een wachtlijst is.

23. Kan ik de documenten hebben die op pag. 4 van de rolverdeling staan?

De documenten die nu in bezit zijn, zijn nog de enige documenten die er zijn:

- Werkproces overlast;
- Rolverdeling behandelen overlastzaken;
- Overlastzaken, werkinstructie complexbeheerder;
- Behandelen geëscaleerde overlastzaken door servicemanager.

Alleen 'Werkproces overlast' wordt in de praktijk gebruikt.

24. Waar kan ik de dossiers vinden?

De belangrijkste dossiers worden doorgestuurd, de grootste overlastveroorzakende huurders. Alle dossiers zijn te vinden in het programma DISKIS.

25. Wat voor product verwacht je uiteindelijk te krijgen?

Een duidelijk beleid en aanvullingen op het huidige beleid. Daarnaast zou het fijn zijn als we een format hadden om overlastmeldingen bij te houden, zodat huurders een logboek aan kunnen leggen.

12..Criteria dossieronderzoek

Dossiernaam	Duur overlast	Soort overlast	Meldingen	Politie meldingen	Hulpverlening	Nazorg	Rechter
Gangaram-Panday (28/09/2010 rechtszaak bij voorzieningenrechter gediend)	01/01/2002- 28/09/2010	-Geluidsoverlast -Agressief gedrag -Vernieling -Vervuiling omgeving -Stankoverlast	Schriftelijke meldingen zijn onvolledig ingevuld. Er hebben geen gesprekken plaatsgevonden tussen klagende huurders en overlastveroorzakende huurder. Bij ingeschakelde instanties wordt vaak verwezen naar de verantwoordelijkheid van WZN.	11	Ja, de Grote Rivieren (voorheen Riagg)	Ja, Leger des Heils	Ja, keek alleen naar de overlast die veroorzaakt werd in de laatste 6 maanden. De rechter legde de nadruk op de nazorg en de geraadpleegde hulpinstanties om de overlast te beëindigen.
Fam. Kappen (overlast vindt nog steeds plaats)	06/03/2002- heden	-Urineren in openbare ruimten -Geweld -Vervuiling	Veel meldingen, maar niet m.b.v. officieel meldingsformulier	Nee, niet in computerbestand aanwezig	Ja, gemeente en Novo	Nee	Nee
E.H Snee (overlast vindt nog steeds plaats)	27/04/2005- heden	-Vervuiling -Geluidsoverlast -Stankoverlast -Overbewoning	30 meldingen, zowel door bewoners als door beheerder. Er zijn foto's gemaakt. Geen duidelijke gespreksverslagen.	Nee, niet in computerbestand aanwezig.	Ja GGD	Nee	Nee
Kok (overlast vindt nog steeds plaats)	27/08/2005- heden	-Geluidsoverlast -Stankoverlast	7 meldingen, zowel door bewoners als door beheerder.	Nee, niet in computerbestand aanwezig.	Nee	Nee	Nee
M. Stoffelen (ernstige overlastveroorzaken de huurder)	21/09/2007- 20/07-2010	-Verbaal geweld -Geluidsoverlast -Bedreiging	12 geregistreerd, niet alle overlastmeldingen worden geregistreerd. Veel klachten komen bij de complexbeheerder, maar deze worden dan niet allemaal geregistreerd.	Nee, niet in computerbestand aanwezig	Nee	Nee	Nee, mevrouw is zelf verhuisd.

Dossiernaam	Duur overlast	Soort overlast	Meldingen	Politie meldingen	Hulpverlening	Nazorg	Rechter
J.G. Vries-Post (overlast vindt nog steeds plaats)	09/10/2008-heden	-Geluidsoverlast -Bedreiging	31 geregistreerd, niet alle overlastmeldingen worden geregistreerd. Veel klachten komen bij de complexbeheerder, maar deze worden dan niet allemaal geregistreerd. Geen duidelijke verslagen van gesprekken.	Wel vaak gebeld, maar geen concrete gegevens voor handen	Nee, er zijn wel een gegevens van maatschappelijk werk doorgegeven aan Woonzorg Nederland.	Nee	Nee
A. Haken (overlast vindt nog steeds plaats)	30/06/2010-heden	-Geluidsoverlast -Openbaar dronkenschap -Vernieling	Verschillende meldingen geregistreerd, maar ook veel meldingen die niet worden geregistreerd.	Nee, niet in computerbestand aanwezig	Ja, Dignis	Nee	Ja, er wordt andere woonruimte gezocht i.s.m. Dignis
A. Basemans (overlast vindt nog steeds plaats)	19/07/2010-heden	-Vervuiling -Openbaar dronkenschap	5 meldingen, de overlastveroorzakende huurder heeft gereageerd op brief 1. Hieruit blijkt dat de man iets mankeert aan zijn longen en medicatie slikt.	Nee, niet in computerbestand aanwezig.	Nee	Nee	Nee
S. Lap (overlast vindt nog steeds plaats)	20/07/2010-heden	-Plassen in openbare ruimten -Geluidsoverlast -Bedreiging	9 meldingen, maar onvolledig ingevuld. Van gesprekken is niks te vinden.	2	Nee	Nee	Nee

13. Gesprekken met de heer Van Beukering

Datum: 16 november 2010 om 14.00 uur

Met: de heer Van Beukering

Vragen met betrekking tot de reorganisatie

1. Wat is de werkwijze met betrekking tot het afhandelen van burenoverlast na de reorganisatie?

Momenteel is het hoofdkantoor in Amstelveen, het front-office. Medewerkers die op lokaal en regionaal niveau werken zijn momenteel back-office. Dit wordt in 2011 omgedraaid. Momenteel is er een pilot in Noord-Holland die 'Terug naar de Klant' heet. Daarnaast is er momenteel een proef gaande genaamd 'Passie en Vertrouwen'. Door deze reorganisatieslag komt Woonzorg Nederland dichterbij de huurder te staan en kan er een betere en persoonlijkere dienstverlening worden gegeven aan de huurder. De overlastmeldingen komen dan alleen bij de complexbeheerder binnen en indien de complexbeheerder van mening is dat hij ondersteuning nodig heeft, dient hij hulp te vragen van front-office. Daarnaast worden complexbeheerders vervangen door gastheer/gastvrouw en krijgen zij meer functies, waarbij een goede dienstverlening voor de huurder centraal staat.

Momenteel kunnen complexbeheerders geen gegevens opzoeken of aanpassen in het computerprogramma DISKIS.

In 2011 wordt er een nieuw registratiesysteem gebruikt, waarbij alle gegevens van de huurder met één druk op de knop tevoorschijn komen. Het gaat om persoonsgegevens, gegevens omtrent de huurovereenkomst, betalingsgegevens, overlastmeldingen etc. De gastheer/gastvrouw kan dan wel in dit programma gegevens raadplegen en toevoegen.

2. Als de complexbeheerder alle overlastmeldingen ontvangt en moet oplossen, kan ik me voorstellen dat er in bepaalde gevallen agressief gereageerd kan worden tegen de complexbeheerder. Hoe gaat Woonzorg Nederland hier dan mee om?

Complexbeheerders voeren regelmatig gesprekken met de wijkagent, zodat de wijkagent ook op de hoogte is van hetgeen in een complex gebeurt. Indien er een dreigende situatie ontstaat kan de complexbeheerder dit direct melden aan de wijkagent en de complexbeheerder kan de politie inschakelen.

3. Wat wordt er uiteindelijk met mijn rapport gedaan?

De belangrijkste bevindingen uit het rapport zijn besproken.

Het is de bedoeling dat Angela een conceptbeleid opstelt, dat aan het MT kan worden voorgelegd en aan de locatiemanagers die momenteel aan de pilot 'Terug naar de Klant' meedoen. Op deze manier kunnen anderen ook een mening geven over het toekomstig beleid, dat uiteindelijk kan worden meegenomen in het definitieve beleid. Het onderzoeksrapport wordt voorgelegd aan de locatiemanagers, die hun mening vervolgens kunnen geven. Dit is waarschijnlijk efficiënter dan een brainstormsessie te houden.

Bij het opstellen van het conceptbeleid is het raadzaam om te kijken naar hoe andere woningcorporaties dit hebben vastgelegd.

Datum: 8 december 2010

Met: de heer Van Beukering

Evaluatie

Het rapport is voorgelegd aan de locatiemanagers. Zij vinden het een gedegen onderzoek.

Momenteel hebben locatiemanagers echter veel last van hangjongeren die bij complexen rondhangen. Omdat de aanpak van hangjongeren niet heel uitdrukkelijk voor komt in mijn onderzoeksrapport, zouden ze dit nog nader onderzocht willen hebben. De onderzoeker heeft de heer Van Beukering medegedeeld dat dit een andere juridische grondslag heeft, dan burenoverlast.

Er is gevraagd of ik het raamwerk in het conceptbeleid wil aanbrengen, waar overlast door hangjongeren ingepast moet worden. Köksal Dulkadir moet dit dan verder invullen door in gesprek te gaan met politie en gemeente.

De heer Van Beukering is erg gesteld op het onderzoek en vond het een goede aanzet tot goed beleid.

14. Vereisten cameratoezicht en het aanleggen van een zwarte lijst

Wanneer Woonzorg Nederland cameratoezicht wil toepassen of een zwarte lijst wil aanleggen, heeft zij rekening te houden met wettelijke bepalingen. Het recht op privacy is in de artikelen 10 Gw, 8 EVRM en 17 IVBPR vastgelegd. Hierin staat dat de overheid zich niet mag mengen in iemands privé leven.

Europese verdragen, zoals het EVRM en IVBPR hebben voorrang op nationaal recht en in beginsel zijn zij rechtstreeks, zonder omzetting geldig in de lidstaten die zijn aangesloten bij de Europese Unie.¹

In 2001 is de privacywet, Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), in werking getreden. Daarin is bepaald wanneer persoonsgegevens gebruikt mogen worden en een inbreuk op het recht op privacy is toegestaan.

14.1 Begrippen Wbp

Volgens artikel 1 sub a Wbp: *'persoonsgegeven: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.'*

Een beeld geeft informatie over een natuurlijk persoon, waardoor iemand geïdentificeerd kan worden. Om van een persoonsgegeven te kunnen spreken is het daarom niet noodzakelijk dat een afgebeeld persoon met naam en toenaam bekend is bij degene die beschikt over de beelden.

Bij het aanleggen van een zwarte lijst, wordt de overlastveroorzakende huurder met naam en toenaam opgenomen in de lijst, waardoor de persoon identificeerbaar is.

Artikel 1 sub f Wbp: *'betrokkene: degene op wie de persoonsgegevens betrekking heeft;'* In het geval van burenoverlast is de overlastveroorzakende huurder/ derde, de betrokkene.

Artikel 1 sub d Wbp: *'verantwoordelijke: de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt;'*

Voor de betrokkene moet duidelijk zijn wie aanspreekbaar is voor de verwerking van de beelden. Woonzorg Nederland is degene die de bevoegdheid heeft om het doel en de middelen te bepalen.

Artikel 1 sub e Wbp: *'bewerker: degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.'*

Het is mogelijk dat voor de verwerking van persoonsgegevens een derde partij wordt ingeschakeld, die de verwerking uitvoert in opdracht van de verantwoordelijke. Tussen de bewerker en Woonzorg Nederland, moet een overeenkomst worden gesloten waarin de bewerking wordt geregeld (artikel 14 Wbp). Woonzorg Nederland blijft verantwoordelijk voor de naleving van de wettelijke verplichtingen. De bewerker kan alleen aansprakelijk worden gesteld voor schade, als deze zijn ontstaan door zijn werkzaamheid (artikel 49 lid 3 Wbp).

14.2 Voorwaarden inbreuk recht op privacy

Indien aan de volgende voorwaarden is voldaan, is cameratoezicht en/of het aanleggen van een zwarte lijst toegestaan.

Wbp van toepassing

Wbp is van toepassing op geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens, alsmede de niet geautomatiseerde verwerking van

¹ HvJ EG 5 februari 1963, nr. 26/62

persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of, die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen (artikel 2 lid 1 Wbp).

Rechtmatige verwerking

Zonder goede waarborging is het verboden om een zwarte lijst aan te leggen en/of cameratoezicht te houden (artikel 6 Wbp). De verwerking van persoonsgegevens moet behoorlijk zorgvuldig zijn en in overeenstemming met de wet.

Doel

Het beginsel van doelbinding is vastgelegd in artikel 7 Wbp. Persoonsgegevens moeten verzameld worden voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden. Dit doel moet aanwezig zijn voordat gegevens worden verzameld. Volgens artikel 11 Wbp is het alleen toegestaan om persoonsgegevens te verzamelen voor dat gedeelte dat overeenkomt met het geformuleerde doel (artikel 11 Wbp).

Grond

Artikel 8 Wbp geeft een limitatieve opsomming van gronden die gegevensverwerking rechtvaardigen. Zowel bij cameratoezicht als bij het aanleggen van een zwarte lijst is artikel 8 sub f Wbp van toepassing. Artikel 8 sub f Wbp heeft bepaald:

'Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.'

Noodzakelijkheid

Verwerking van persoonsgegevens moet noodzakelijk zijn om een gerechtvaardigd belang te behartigen. Dit wordt de 'noodzakelijkheidstoets' genoemd. Dit gerechtvaardigd belang moet worden afgewogen tegen het belang van de betrokkene. Dit wordt de 'privacytoets' genoemd. Daarbij moeten de volgende vragen bevredigend worden beantwoord:²

- Is er werkelijk een belang dat de verwerking van persoonsgegevens rechtvaardigt?
- Wordt met de verwerking een inbreuk gemaakt op belangen of fundamentele rechten van degene wiens gegevens worden verwerkt en zo ja, dient dan- afhankelijk van de ernst van de inbreuk- gegevensverwerking niet achterwege te blijven?
- Kan het doel dat met de verwerking wordt nagestreefd ook langs andere weg- zonder verwerking- worden bereikt?
- Is de verwerking in de mate die is beoogd evenredig aan het nagestreefde doel?

De uitwerking van deze vragen moet ook in beleid worden vastgelegd.

De derde, aan wie gegevens wordt verstrekt, kan ook een gerechtvaardigd belang hebben om personen in een zwarte lijst op te nemen of de videobeelden te ontvangen.³

Niet-onverenigbaarheid

Het doel waarvoor gegevens worden verwerkt, mag niet onverenigbaar zijn met doel waarvoor de gegevens oorspronkelijk werden verzameld (artikel 9 Wbp).

Persoonsgegevens mogen worden gebruikt in overeenstemming met het doel waarvoor ze zijn verzameld. Verdere verwerking is ook toegestaan, mits dit op een wijze gebeurt die niet onverenigbaar is met het doeleinde waarvoor de gegevens zijn verkregen. Niet

² ² *Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 86-89.*

³ Mr. H.H. de Vries en mr. D.J. Rutgers, *Wet bescherming persoonsgegevens. Toepassing in arbeidsverhoudingen*, Deventer:Kluwer 2001, p.26 en p. 63

limitatieve factoren die in ieder geval een rol spelen bij de afweging of sprake is van niet-onverenigbaarheid zijn:

- verwantschap tussen het doel van de beoogde verwerking en het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen;
- de aard van de gegevens;
- de gevolgen van de beoogde verwerking voor de betrokkene;
- de wijze waarop de gegevens worden verkregen;
- de mate waarin jegens de betrokkene is voorzien in passende waarborg.

Kwaliteitsbeginsel

Het doel waarvoor gegevens zijn verzameld en vervolgens verwerkt, is bepalend voor de hoeveelheid en de soort gegevens die onderwerp van verwerking vormen. De gegevens moeten met het oog op dat doel toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn (artikel 11 lid 1 Wbp). De persoonsgegevens moeten ook nauwkeurig en juist zijn (artikel 11 lid 2 Wbp).

Bewaartermijn

De persoonsgegevens mogen niet langer worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt om de betrokkene te identificeren, dan noodzakelijk is voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor de gegevens worden verzameld of verwerkt (artikel 10 Wbp).

Beveiliging

Het beveiligingsbeginsel is vastgelegd in de artikelen 12, 13 en 14 Wbp. Beveiliging mag alleen worden gedaan door of onder gezag van Woonzorg Nederland of door de bewerker (artikel 12 lid 1 Wbp). Woonzorg Nederland moet passende technische en organisatorische maatregelen treffen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

Degene die in opdracht van Woonzorg Nederland persoonsgegevens verwerkt, heeft een geheimhoudingsplicht (artikel 12 Wbp). Deze geheimhoudingsplicht is ook vastgelegd in artikel 272 Sr en indien dit wordt geschonden kan er een boete worden opgelegd. Wanneer gebruik wordt gemaakt van een bewerker, moet Woonzorg Nederland zorgen dat de bewerker voldoende beveiligingsmaatregelen treft (artikel 14 Wbp).

Woonzorg Nederland heeft de plicht om de persoonsgegevens te beveiligen tegen manipulatie, bijvoorbeeld verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking (artikel 13 Wbp). Volgens de wetgever is software een belangrijk instrument om bestanden te beveiligen.

Transparantie

Het transparantiebeginsel (artikel 33 en 34 Wbp) wil zeggen dat de betrokken vooraf weet wanneer, welke gegevens worden geregistreerd en met welk doel. De betrokkene wordt op de hoogte gesteld dat persoonsgegevens worden verwerkt met een bepaald doel waarvoor Woonzorg Nederland de verantwoordelijke is. Woonzorg Nederland moet verder informatie verstrekken die noodzakelijk is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen. Als de betrokken niet op de hoogte is van het verwerken van persoonsgegevens, wordt hij op de hoogte gesteld op het moment van vastlegging van zijn persoonsgegevens of wanneer de gegevens bestemd zijn om te worden verstrekt aan een derde en dan uiterlijk op het moment van eerste verstrekking.⁴

⁴ Mr. H.H. de Vries en mr. D.J. Rutgers, *Wet bescherming persoonsgegevens. Toepassing in arbeidsverhoudingen*, Deventer:Kluwer 2001, p.61-66

Verboden vast te leggen

Bepaalde bijzondere gegevens mogen niet worden vastgelegd door Woonzorg Nederland: ras, politieke gezindheid, seksueel leven, lidmaatschap van een vakbeweging en sofinummer (artikel 16 e.v. Wbp).⁵

14.3 Aanmelden CBP

Wanneer Woonzorg Nederland het voornemen heeft om een zwarte lijst aan te leggen of cameratoezicht toe te passen⁶, moet zij dat melden aan het CBP (artikel 51 e.v. Wbp). Woonzorg Nederland moet zelf de melding doen of zij kan een derde aanwijzen om namens haar die melding doen. Woonzorg Nederland stelt namelijk zelf het doel en middelen voor de verwerking vast. Als er meerdere verantwoordelijken zijn, moet de melding door of namens elk van hen worden gedaan.

Het CBP adviseert organisaties en instellingen die een zwarte lijst of cameratoezicht willen gaan inzetten, om een protocol op te stellen. In een protocol moeten de spelregels worden vastgelegd voor de omgang met persoonsgegevens te waarborgen, voor de bescherming van persoonsgegevens van betrokkenen.⁷

Als er strafrechtelijke gegevens of gegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag op een zwarte lijst worden geplaatst of op camerabeelden is te zien, met de bedoeling deze gegevens uit te wisselen met derden, stelt CBP hier een voorafgaand onderzoek in. Tijdens dit onderzoek wordt onderzocht of het belang bij een zwarte lijst en/of cameratoezicht te rechtvaardigen is en toetsen of er voldoende waarborgen zijn. CBP beoordeelt of een nader onderzoek noodzakelijk is. Burenoverlast is soms moeilijk te registreren. Cameratoezicht en het aanleggen van een zwarte lijst zijn middelen om de overlastveroorzakende huurder/derde te registreren. Hierbij wordt een inbreuk gemaakt op het recht van privacy en dat is slechts in bepaalde gevallen toegestaan.

⁵ Mr. H.H. de vries en mr. D.J. Rutgers, *Wet bescherming persoonsgegevens. Toepassing in arbeidsverhoudingen*, Deventer:Kluwer 2001, p.22-39

⁶ <http://www.cbpweb.nl/Pages/th_cam_melden.aspx>

Bezoekdatum: 8 november 2010

Zoektermen: aanmelden cameratoezicht CBP

⁷ <http://www.cbpweb.nl/Pages/th_zwl_start.aspx>

Bezoekdatum: 1 november 2010

Zoektermen: protocol, zwarte lijst

15. Conceptbeleid⁸

15.1 Burenoverlast

In dit hoofdstuk wordt algemene informatie gegeven over burenoverlast. Dit is bedoeld om de medewerkers van Woonzorg Nederland een beter beeld te geven van de betekenis van burenoverlast en het uitgangspunt van Woonzorg Nederland.

15.1.2 Wat is burenoverlast?

Burenoverlast kan omschreven worden als *hinder in en rondom de woning en woonomgeving, die onrechtmatig kan zijn*'. Dit is het verstoren van iemands woongenot. De beleving van burenoverlast is afhankelijk van tijd, plaats en persoon. 's Nachts kan men minder geluid verdragen dan overdag, in de ene buurt wordt meer geaccepteerd dan in een andere buurt en de ene persoon ervaart sneller een gedraging als overlast dan een ander persoon. Het hangt af van de aard, ernst, duur (frequentie) en omvang van de hinder of er wordt ingegrepen.

15.1.3 Belangrijkste vormen van overlast

Overlast die veelvuldig voorkomt bij Woonzorg Nederland:

- agressief gedrag en bedreiging;
- geluidsoverlast;
- overlast door huisdieren;
- stankoverlast;
- vernieling aan woning en omgeving;
- vervuiling woning en omgeving.

Daarnaast zijn er ook nog andere vormen van overlast te onderscheiden:

- bouwen, verbouwen of beschadigen van de woning;
- burenruzies door onderliggende acceptatieproblemen;
- erfafscheidingen;
- hennepkwekerij waarbij dealen, drugspanden en/of overige drugsgerelateerde overlast;
- huiselijk geweld;
- overlast door afvalcontainers;
- overlast door bedrijfsmatig gebruik van de woning;
- overlast door objecten aan de straat, zoals geparkeerde fietsen, auto's, aanhangers en caravans;
- overlast door personen met psychische problematiek;
- prostitutie;
- spelende kinderen;
- verwaarlozing van de woning en/of tuin.

15.1.4 Constateerbare en meetbare overlast

Alle overlast moet constateerbaar en meetbaar worden gemaakt. Zoals al onder 1.2 duidelijk werd, is overlast subjectief. Iedereen kan iets anders als overlast ervaren. Het is daarom belangrijk dat de overlast zoveel mogelijk geobjectiveerd wordt. Dit wil zeggen dat wanneer iemand de documenten omtrent de overlast leest, oordeelt dat er sprake is van overlast.

Zo zijn er bijvoorbeeld geluidsoverlast, geluidmetingen mogelijk op tijden dat de overlast wordt ervaren. Ook is opnameapparatuur toegestaan. Alles wat vanaf de weg kan worden geconstateerd of vanuit een woning, waarvan de bewoner toestemming heeft gegeven om die te betreden en opnames te maken mag worden gebruikt. Wanneer er een foto wordt gemaakt van de overlast en er zijn mensen op te zien, dan is het

⁸ E.A.N. van Hout, 'Woonoverlast : Handhavend optreden tegen overlastveroorzakende huurders', januari 2010, Domein, p. 71 e.v.

belangrijk dat die mensen niet kunnen worden geïdentificeerd. Wanneer klagers een anonieme getuigenverklaring af willen leggen is dit mogelijk, maar het is beter om gewone getuigenverklaringen af te leggen.

15.1.5 Mogelijk betrokken partijen in geval van burenoverlast

Woonzorg Nederland kan alleen optreden tegen burenoverlast als:

- een huurder van Woonzorg Nederland ondervindt hinder van een ander, en/of;
- een huurder van Woonzorg Nederland veroorzaakt hinder aan een ander.

Indien er bij de burenoverlast geen huurder van Woonzorg Nederland is betrokken, kan Woonzorg Nederland de klager doorverwijzen of adviseren.

Partijen die betrokken kunnen zijn bij het afhandelen van burenoverlast:

- Woonzorg Nederland;
- klager(s);
- overlastveroorzaker(s);
- bewonerscommissie(s);
- andere woningcorporatie(s);
- politie;
- gemeente;
- sociale en/of medische instanties, zoals maatschappelijk werk, huisarts, verslavingszorg, verzorgingshuizen, GGenGD enzovoorts;
- raadman(nen);
- mediators.

15.1.6 Uitgangspunten

Voor een uniforme werkwijze is het van belang dat de onderstaande punten in acht worden genomen:

- Bij de eerste overlastmelding dient direct een dossier te worden aangelegd;
- Elke overlastmelding wordt in beginsel serieus genomen;
- Elke overlastmelding wordt geregistreerd door middel van het 'Meldingsformulier burenoverlast'. Indien een klager dit formulier invult, dient er een controle plaats te vinden op juistheid en volledigheid.
- Bij het eerste contact met de klager, wordt de klager gevraagd naar wat hij/zij zelf heeft ondernomen tegen de overlast. Daarnaast wordt de klager gewezen op zijn/haar eigen verantwoordelijkheid om de overlastveroorzaker te wijzen op zijn gedrag.
- Bij de afhandeling van ernstige overlast vindt altijd een persoonlijk gesprek plaats, omdat dit meer impact heeft dan een brief.
- Indien er meerdere overlastmeldingen van dezelfde klager, over dezelfde overlastveroorzaker komen, dient de klager een logboek bij te houden, met behulp van het formulier 'Logboek overlastmeldingen'.
- Tijdens het eerste gesprek met de klager wordt 'Vragenlijst voor klagende huurder/derde' ingevuld.
- Van elke gesprek wordt een uitgebreid gespreksverslag gemaakt door het gebruik van 'Formulier gespreksverslag'.
- Overlastmeldingen waarbij vervolgactie gewenst is, dienen altijd schriftelijk te worden geregistreerd en dit dient te worden gecommuniceerd naar de klager en overlastveroorzaker.
- Woonzorg Nederland schakelt hulpinstanties in, wanneer dit noodzakelijk is;
- De locatiemanager en/of gastheer/gastvrouw is op de hoogte van waar welke hulpinstanties zijn gevestigd en wanneer welke hulpinstantie ingeschakeld kan worden.
- Elk kwartaal vindt een gesprek plaats met de gemeente, politie en hulpinstanties, waarbij de overlastproblematiek besproken wordt;

- Woonzorg Nederland neemt geen taken over waar andere instanties verantwoordelijk voor zijn;
- Indien de overlastmelding is afgehandeld, ontvangt de klager een 'Evaluatieformulier'. Elk half jaar moeten de evaluatieformulieren worden geëvalueerd en indien nodig het beleid aangepast;
- ***Alles dient altijd zo specifiek mogelijk te worden geregistreerd.***

Woonzorg Nederland streeft naar:

- het uitdragen van respect naar partijen;
- het uitdragen van haar visie (de sociale en coördinerende rol);
- een heldere communicatie, waarbij een duidelijk standpunt wordt ingenomen;
- een zo goed mogelijke aanpak van de overlast

15.2 Snelle afhandeling van de overlast

Om burenoverlast op een uniforme wijze af te handelen, is het belangrijk dat er een stappenplan wordt gevolgd en dat de juiste documenten worden gebruikt. Wanneer overlast wordt gemeld, dient dezelfde dag of uiterlijk de volgende werkdag een gesprek met de klagende huurder/derde plaats te vinden. Door een snelle reactie is er de grootste kans op succes.

15.2.1 Selectie aan de poort

Het is belangrijk om overlastveroorzakers te weren, omdat burenoverlast dan wordt voorkomen. Het is dus zeer voornaam om bij een kandidaat-huurder naar de huurgeschiedenis te vragen en de reden waarom hij verhuist.

15.2.2 De werkwijze om overlastmeldingen af te handelen

Bij het aangaan van de huurovereenkomst ontvangt de huurder een folder waar alle informatie in is vermeld, over het afhandelen van burenoverlast. Wanneer een klagende derde overlast meldt, dient de folder ook naar hem/haar te worden verzonden.

Het is van belang dat de medewerkers van Woonzorg Nederland het onderstaande schema naleven, waardoor er een uniforme werkwijze ontstaat. Er moet een onderscheid gemaakt worden tussen burenoverlast waarbij acuut en geen acuut ingrijpen is vereist. Als er sprake is van burenoverlast door crimineel gedrag, ernstige psychiatrische en/of sociale problematiek of levensbedreigende situatie, die altijd contact op te worden genomen met de politie en hulporganisaties. De bemiddelingsfase blijft dan achterwege. Wanneer er een onveilige werksituatie blijkt voor de gastheer/gastvrouw, dient Woonzorg Nederland te zorgen voor de veiligheid van de gastheer/gastvrouw. Om een zo groot mogelijke kans van slagen te hebben, is het belangrijk dat er zo snel mogelijk wordt gereageerd op een overlastmelding.

Activiteit	Omschrijving	Door wie?
1. Ontvangst overlastmelding	Een overlastmelding komt binnen op één van de volgende manieren: 1. Mondelinge melding 2. Telefonische melding 3. Schriftelijke melding 4. Melding via e-mail	Gastheer/gastvrouw
2. Vastlegging overlastmelding	Elke overlastmelding dient te worden vastgelegd door middel van 'Meldingsformulier overlast'. Dit dient op de dag te gebeuren dat de overlast is gemeld. Dit formulier wordt in het dossier van de overlastveroorzaker opgeslagen. Daarbij wordt een reactie/advies van de medewerker van Woonzorg Nederland gedaan. Hierbij	Gastheer/gastvrouw

	wordt ook gecontroleerd of de overlast door Woonzorg Nederland wordt afgehandeld. - Is er een huurder van Woonzorg Nederland bij betrokken? - Vindt de overlast in of nabij een complex van Woonzorg Nederland plaats? Indien dit niet het geval is, krijgt de klager een bericht met de reden en wordt hij eventueel doorverwezen. Bij vastlegging van de overlastmelding wordt direct een dossier aangemaakt.	
3. Wijzen op eigen verantwoordelijkheid	De klager wordt gevraagd wat hij zelf al heeft gedaan tegen de burenoverlast. Daarnaast wordt de klager gewezen op zijn/haar eigen verantwoordelijkheid bij burenoverlast. Als de klager moeite heeft met het aanspreken van de overlastveroorzaker, gaat de gastheer/gastvrouw een kort gesprek aan met de overlastveroorzaker, waarin hij de overlastveroorzaker vriendelijk wijst op de binnengekomen overlastmelding en verzoekt daarmee te stoppen. Hiervan wordt een melding in het dossier gemaakt.	Gastheer/gastvrouw
4a. Eenvoudige overlastmelding	Indien de overlast eenvoudig is op te lossen door de gastheer/gastvrouw kan de overlastmelding worden afgedaan met een advies of verwijzing. De oplossing, advies of verwijzing wordt geregistreerd in het dossier. De klager en overlastveroorzaker ontvangt een brief met daarin de oplossing, advies of verwijzing. Hierbij wordt 'Briefmodel overlast opgelost' gebruikt. Daarnaast ontvangt de klager een 'Evaluatieformulier' en deze dient hij/zij terug te sturen. Het dossier kan worden gesloten.	Gastheer/gastvrouw
4b Ernstige overlastmelding	Als de overlastmelding niet eenvoudig kan worden afgedaan, wordt de uitgebreide procedure gestart. De klagende huurder ontvangt dan een ontvangstbevestiging van de overlastmelding en in de brief staat een tijdstip waarop een gesprek plaatsvindt. Hiervoor wordt 'Briefmodel ontvangstbevestiging overlastmelding' gebruikt. Zie vervolg van dit schema. Bij acute overlast wordt direct verder gegaan met punt 8.	Gastheer/gastvrouw
5. Gesprek met de klager	Er vindt een gesprek plaats met de klager, waarbij 'Vragenlijst klagende huurder/derde' wordt ingevuld. Het formulier 'Formulier gespreksverslag' dient hierbij te worden gebruikt. De klager ontvangt een brief met daarin de gemaakte afspraken en hetgeen tijdens het gesprek besproken is.	Gastheer/gastvrouw
6. Gesprek met de overlastveroorzaker	Er vindt een gesprek plaats met de overlastveroorzaker om zijn kant van het verhaal te horen. Hierbij is het van belang dat er duidelijk wordt gegeven aan de overlastveroorzaker. Hij moet weten wat hij niet goed doet. Het 'Formulier gespreksverslag' dient hierbij te	Gastheer/gastvrouw

	worden gebruikt. De overlastveroorzaker ontvangt een brief met daarin de gemaakte afspraken en hetgeen tijdens het gesprek besproken is. Aan de overlastveroorzaker wordt een brief volgens 'Briefmodel na gesprek' gestuurd. De klager ontvangt een brief met daarin de genomen en toekomstige acties. De klager wordt een brief volgens 'Briefmodel gemaakte en toekomstige acties' gestuurd.	
7. Gesprek met beide partijen	Indien de overlast niet is gestopt na het eerste gesprek met de overlastveroorzaker, vindt er een bemiddelingsgesprek plaats met beide partijen. Omdat Woonzorg Nederland haar standpunt uitdraagt, is het in bepaalde gevallen aan te bevelen om een professionele mediator in te schakelen. Het 'Formulier gespreksverslag' dient hierbij te worden gebruikt. Daarnaast ontvangen de overlastveroorzaker en klager een brief met daarin hetgeen in het gesprek besproken is en de gemaakte afspraken, volgens 'Briefmodel na gesprek'.	Gastheer/gastvrouw
8. Inschakelen hulpinstantie	Indien uit het gesprek met overlastveroorzaker en klager blijkt dat er een hulpinstantie dien te worden ingeschakeld, moet Woonzorg Nederland dat doen. Zij dient hiervan rapportages en/of gespreksverslagen te ontvangen, die zij aan het dossier dient toe te voegen.	Gastheer/gastvrouw Locatiemanager
9. Dossiervorming: - Woonzorg Nederland - buurtbewoners	Wanneer er meerdere overlastmeldingen komen verschillende personen, wordt er een waarschuwingsbrief verzonden aan de overlastveroorzaker. Bij aanhoudende overlast doet Woonzorg Nederland aan omwonenden het verzoek om een logboek bij te houden, middels het formulier 'Logboek Overlastmelding'. Indien overlast wordt gemeld bij de politie, moet Woonzorg Nederland een afschrift hiervan krijgen toevoegen aan het dossier. Ook is het van belang dat Woonzorg Nederland zelf ook de overlast constateert, een rapportage hierover maakt en toevoegt aan het dossier. <i>Alle acties die worden genomen en alle correspondentie dienen direct te worden opgenomen in dit dossier.</i>	Gastheer/gastvrouw
10. Burenoverlastoverleg	Wanneer er sprake is van ernstige aanhoudende overlast, worden externe partijen ingeschakeld, zoals politie, gemeente en hulpinstanties. Door met de partijen samen te spreken over de overlast, kan wellicht eerder tot een oplossing worden gekomen.	Gastheer/gastvrouw Locatiemanager
11. Tweede gesprek met overlastveroorzaker	Er wordt door Woonzorg Nederland een tweede gesprek gevoerd met de overlastveroorzaker waarin hij wordt verzocht de overlast te stoppen. Hierbij wordt hij mondeling gewezen op de consequenties,	Gastheer/gastvrouw

	indien hij overlast blijft veroorzaken. Er wordt een gespreksverslag opgesteld, met behulp van 'Formulier gespreksverslag'. Daarnaast ontvangt de overlastveroorzaker een brief met daarin hetgeen in het gesprek besproken is en de gemaakte afspraken, volgens 'Briefmodel na gesprek'. De klager ontvangt een brief met daarin de genomen en toekomstige acties, volgens 'Briefmodel gemaakte en toekomstige acties'.	
12. Sommatiebrieven	Als de overlast ondanks het tweede gesprek blijft aanhouden en alle maatregelen die getroffen zijn, niet het gewenste effect hebben, wordt de sommatiebrief verzonden aan de overlastveroorzaker. Het is van belang dat dit per aangetekende brief gebeurt en dat de overlastveroorzaker wordt gewezen op de consequenties van zijn overlastgevende gedrag. Hierbij wordt 'Briefmodel sommatie' gebruikt.	Gastheer/gastvrouw
13. Kritiekgesprek	Kritiekgesprek, dit is het laatste middel (de laatste kans). Bij dit gesprek is de politie aanwezig. Er wordt een gespreksverslag opgesteld, met behulp van 'Formulier gespreksverslag'. Daarnaast ontvangt de overlastveroorzaker een brief met daarin hetgeen in het gesprek besproken is en de gemaakte afspraken, volgens 'Briefmodel na gesprek'. De klager ontvangt een brief met volgens 'Briefmodel gemaakte en toekomstige acties'.	Gastheer/gastvrouw Locatiemanager
14. Mogelijke nazorg	Als uit het kritiekgesprek blijkt dat de overlastveroorzaker zijn gedrag niet zal aanpassen en/of er blijven overlastmeldingen binnenkomen, dient Woonzorg Nederland contact op te nemen met hulporganisaties. Samen met hulporganisaties kan gekeken worden naar een andere verblijfplaats voor de overlastveroorzaker, in geval van ontruiming. Ook dient Woonzorg Nederland te kijken naar doorstroming naar een verpleeghuis of een verzorgingshuis van Woonzorg Nederland.	Locatiemanager
14. Afhandeling overlastzaak via Juridische procedure	Indien de overlastveroorzaker niet (vrijwillig) stopt met het veroorzaken van ernstige overlast, kan een juridische procedure worden overwogen. In een juridische procedure wordt de overlastveroorzaker gedwongen tot het stoppen met het veroorzaken van burenoverlast. Hierbij zal dan ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning worden gevorderd. Uitgangspunt hierbij is dat het een haalbare zaak moet zijn. Daarom is overleg met een advocaat noodzakelijk. De advocaat kan beoordelen of Woonzorg Nederland al het mogelijke heeft gedaan dat in haar macht ligt, om de burenoverlast te beëindigen. Het dossier dient dan ook overhandigd te worden aan de advocaat. De procedure moet door Woonzorg Nederland	Locatiemanager

	gevolgd worden. Indien zich (nieuwe) relevante omstandigheden voordoen, moet de advocaat hiervan op de hoogte worden gebracht. Indien er overlast wordt gemeld moet dit ook aan de advocaat worden medegedeeld.	
15. Afwikkeling rechtsprocedure	Na de procedure krijgt Woonzorg Nederland het dossier van de advocaat terug. Op basis van de uitspraak van de rechter wordt vervolgactie ondernomen.	Gastheer/gastvrouw
16. Evaluatieformulier	De klager ontvangt een 'evaluatieformulier' en dient deze terug te sturen.	Gastheer/gastvrouw

Schema 1 : stappenplan

15.3 Toekomstige ontwikkelingen

Om te zorgen dat dit beleid werkbaar blijft in de toekomst, is het voornamelijk de volgende acties te ondernemen:

- Indien Woonzorg Nederland besluit een boetebeding op te nemen waarin het veroorzaken van burenoverlast strafbaar wordt gesteld, dient dat in schema 1, de brieven en de folder te worden opgenomen;
- Indien Woonzorg Nederland besluit een Tweede Kans Beleid op te stellen, dient te worden verwerkt in schema 1, de brieven en de folder;
- Indien Woonzorg Nederland besluit een zwarte lijst aan te leggen, dient dat in schema 1, de brieven en de folder te worden verwerkt;
- Elk half jaar dient het beleid aan de hand van de evaluatieformulieren te worden bekeken en indien noodzakelijk aangepast. Indien er een aantal keer achter elkaar blijkt, dat het beleid niet hoeft te worden aangepast, kan deze termijn worden verruimd.

16. Briefmodel overlast opgelost

<adressering>

doorkiesnummer

<doorkiesnummer>

behandeld door

<naam gastheer/gastvrouw>

fax

<faxnummer>

kenmerk

<kenmerk>

datum

<datum>

betreft

Overlast afgehandeld

Geachte <heer/mevrouw> <naam>,

Onlangs heeft <u/naam klager> overlast gemeld, omdat <u/ mijnheer/mevrouw naam overlastveroorzaker> overlast <veroorzaakte/ondervond> door:

- <opsomming overlast, waarbij de overlast heel specifiek beschreven wordt. Bijv. niet dronkenschap, maar luidruchtig praten en stankoverlast als gevolg van overmatig alcoholgebruik>

Naar aanleiding van de overlastmelding, heeft <naam gastheer/gastvrouw> <het/de> volgende <advies/oplossing> gegeven:

- <advies/opsomming>

Ik ga ervan uit dat de overlast hierdoor is beëindigd. Mocht u desondanks nog vragen of opmerkingen hebben, verzoek ik u contact met mij op te nemen op telefoonnummer <telefoonnummer>.

Met vriendelijke groet,

<naam gastheer/gastvrouw>

17. Briefmodel ontvangstbevestiging overlastmelding

<adressering>

doorkiesnummer

<doorkiesnummer>

behandeld door

<naam gastheer/gastvrouw>

fax

<faxnummer>

kenmerk

<kenmerk>

datum

<datum>

betreft

Ontvangstbevestiging

Geachte <heer/mevrouw> <naam>,

Onlangs heeft u gemeld dat <mijnheer/mevrouw naam overlastveroorzaker> de volgende overlast veroorzaakt:

- <opsomming overlast, waarbij de overlast heel specifiek beschreven wordt. Bijv. niet dronkenschap, maar luidruchtig praten en stankoverlast als gevolg van overmatig alcoholgebruik>

Omdat dit geen eenvoudige overlast is, zou ik graag nader van u willen horen wanneer u de overlast ervaart, sinds wanneer en in welke mate. Door meer informatie kunnen wij de overlast beter beëindigen. Graag zou ik dit in een gesprek op <datum> om <tijdstip> uur <bij/in> <plaats> met u willen bespreken.

Indien u nog vragen heeft of het tijdstip u niet schikt, verzoek ik u contact met mij op te nemen op telefoonnummer <telefoonnummer>.

Met vriendelijke groet,

<naam gastheer/gastvrouw>

18. Briefmodel na gesprek

<adressering>

doorkiesnummer

<doorkiesnummer>

fax

<faxnummer>

datum

<datum>

behandeld door

<naam gastheer/gastvrouw>

kenmerk

<kenmerk>

betreft

Bevestiging gesprek

Geachte <heer/mevrouw> <naam>,

Naar aanleiding van het gesprek tussen <namen gesprekspartijen>, wil ik graag een kort verslag geven van hetgeen besproken is en welke afspraken er zijn gemaakt.

Tijdens dit gesprek is de overlast die veroorzaakt wordt door <naam overlastveroorzaker> besproken. De overlast die wordt ondervonden:

- <opsomming overlast, waarbij de overlast heel specifiek beschreven wordt. Bijv. niet dronkenschap, maar luidruchtig praten en stankoverlast als gevolg van overmatig alcoholgebruik>

Daarnaast zijn er ook afspraken gemaakt:

- <opsomming van de gemaakte afspraken>

Indien <mijnheer/mevrouw naam overlastveroorzaker> zich aan de gemaakte afspraken <houdt/houden>, wordt er vanuit gegaan dat de overlast is gestopt. Als u nog vragen of opmerkingen heeft, verzoek ik u om contact met mij op te nemen op telefoonnummer: <telefoonnummer>.

Met vriendelijke groet,

<naam gastheer/gastvrouw>

19. Briefmodel waarschuwingsbrief

<adressering>

doorkiesnummer

<doorkiesnummer>

fax

<faxnummer>

datum

<datum>

behandeld door

<naam gastheer/gastvrouw>

kenmerk

<kenmerk>

betreft

Waarschuwing

Geachte <heer/mevrouw> <naam>,

Ondanks de gesprekken die wij hebben gevoerd en een brief die u heeft ontvangen, omtrent de burenoverlast die u veroorzaakt, is er wederom overlast gemeld.

Wij willen dat u **per direct** stopt met <soort overlastgevende gedraging>, anders zijn wij genoodzaakt hardere maatregelen te treffen en de politie in te schakelen.

Als u nog vragen of opmerkingen heeft, verzoek ik u om contact met mij op te nemen op telefoonnummer: <telefoonnummer>.

Met vriendelijke groet,

<naam gastheer/gastvrouw>

20. Briefmodel gemaakte en toekomstige acties

<adressering>

doorkiesnummer

<doorkiesnummer>

behandeld door

<naam gastheer/gastvrouw>

fax

<faxnummer>

kenmerk

<kenmerk>

datum

<datum>

betreft

Afhandeling burenoverlast

Geachte <heer/mevrouw> <naam>,

Graag wil ik u op de hoogte stellen van de afhandeling van uw overlastmelding.

Onlangs heeft op <datum> een gesprek met <heer/mevrouw naam overlastveroorzaker> plaatsgevonden, waarbij zijn de volgende afspraken gemaakt:

- <opsomming van de gemaakte afspraken>

Indien <mijnheer/mevrouw naam overlastveroorzaker> zich aan de gemaakte afspraken houdt, wordt er vanuit gegaan dat de overlast is gestopt. Als u nog vragen of opmerkingen heeft, verzoek ik u om contact met mij op te nemen op telefoonnummer: <telefoonnummer>.

Met vriendelijke groet,

<naam gastheer/gastvrouw>

21. Briefmodel sommatie

<adressering>

doorkiesnummer

<doorkiesnummer>

behandeld door

<naam gastheer/gastvrouw>

fax

<faxnummer>

kenmerk

<kenmerk>

datum

<datum>

betreft

sommatiebrief

Geachte <heer/mevrouw> <naam>,

Verschillende malen hebben wij u schriftelijk en mondeling verzocht de overlast die u veroorzaakt te stoppen. De overlast betreft <specifieke omschrijving overlast>. Deze brief die u nu ontvangt is een **sommatie**, waarmee wij u een laatste kans geven om te stoppen met het veroorzaken van overlast.

Over de overlast die u veroorzaakt hebben wij een overlastdossier aangelegd en de klachten hierin geregistreerd. U dient de overlast **per direct** te stoppen. Indien wij overlastmeldingen blijven ontvangen, zullen wij een gerechtelijke procedure starten.

Wij hebben een dossier bijgehouden van de eerste overlastmelding tot heden en dit kunnen wij voorleggen aan de rechter. De rechter wordt dan gevraagd om ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning toe te wijzen. Als de rechter de vordering toewijst, dient u de woning te verlaten.

Wij roepen u op gehoor te geven aan dit laatste verzoek, zodat het zover niet hoeft te komen. Als u nog vragen of opmerkingen heeft, verzoek ik u om contact met mij op te nemen op telefoonnummer: <telefoonnummer>.

Met vriendelijke groet,

<naam gastheer/gastvrouw>

22. Folder

In Nederland wonen we dicht op elkaar. We hebben allemaal ons eigen levensritme door verschil in leeftijd, gezinssamenstelling, cultuur, dagindeling, karakter en hobby's. Dit kan in bepaalde gevallen tot irritaties en overlast leiden. Het daarom erg belangrijk dat u rekening houdt met elkaar.

Wat te doen als u overlast ondervindt?

In eerste instantie dient u zelf de overlastveroorzaker aan te spreken op zijn gedrag. U kunt gewoon op een rustige manier zeggen dat u last heeft van zijn gedrag. Zeg van welk gedrag u specifiek last heeft. Wacht ook niet te lang met dit gesprek. Hoe langer u wacht, hoe onaangener het gesprek zal zijn, doordat irritaties steeds hoger oplopen.

Tips voor een goed gesprek:

- Vraag altijd of een gesprek gelegen komt. Indien u niet gelegen komt, kunt u een afspraak maken.
- Ga niet praten als u boos bent, want dan ontstaat er een ruzie. Ruzie verergert de situatie.
- Reageer niet op de overlast, door ook overlast te veroorzaken. U hebt dan weinig recht van spreken.
- Zorg dat u de overlast precies kunt omschrijven en op welke tijdstippen u de overlast ervaart.
- Vraag of andere burens dezelfde overlast ervaren als u. Samen staat u sterker.
- Zoek ook naar oplossingen en probeer duidelijke en concrete afspraken te maken.

Wanneer u een gesprek heeft gehad met de overlastveroorzaker en de overlast is niet gestopt, kunt u de overlast melden bij de gastheer/gastvrouw. De gastheer/gastvrouw zal alles doen wat in haar macht ligt, om de overlast te stoppen. Zij heeft daarbij echter wel uw hulp nodig.

Als u een overlast heeft gemeld, wordt er een dossier aangelegd. In dit dossier wordt alle informatie omtrent de overlastveroorzaker bewaard. Dit dossier is bedoeld voor een duidelijk overzicht voor de gastheer/gastvrouw, zodat zij beter kan inschatten welke volgende actie genomen moet worden. Indien de overlast uiteindelijk zo ernstig is en de overlastveroorzaker niet wil stoppen met de overlastgevend gedraging, kan dit dossier dienen als bewijs in een juridische procedure.

Woonzorg Nederland is bij het aanleggen van een juridisch dossier erg afhankelijk van haar huurders. Het is daarom erg belangrijk dat u meehelpt bewijs te leveren. Dit doet u door:

- overlast te melden bij de gastheer/gastvrouw van het complex;
- met opnameapparatuur de overlast vast te leggen;
- meldingsformulieren juist en volledig in te vullen;
- een logboek bij te houden;
- de politie inschakelen en een afschrift van een proces-verbaal te overhandigen aan Woonzorg Nederland etc.
- hulpinstanties inschakelen;
- overlast melden bij het gemeentelijk meldpunt overlast.

Houd hierbij wel rekening met de privacy van de overlastveroorzaker en betreed niet de woning zonder zijn instemming. Indien u foto's maakt zorg ervoor dat de personen die erop staan niet-identificeerbaar zijn of dat u toestemming heeft van de persoon die erop te zien is.

Wat doet Woonzorg Nederland?

Wanneer er sprake is van crimineel gedrag, ernstige psychiatrische en/of sociale problematiek of levensbedreigende situatie, die altijd contact op te worden genomen met de politie en hulporganisaties. De bemiddelingsfase blijft dan achterwege.

Als de overlast eenvoudig af te handelen is, door een advies of een simpele oplossing te geven, wordt de overlast direct afgehandeld.

1. Wanneer het ernstige overlast betreft, zal de gastheer/gastvrouw een gesprek met u aangaan om te achterhalen wat de overlast precies is, op welke tijdstippen de overlast plaatsvindt etc.
2. Vervolgens gaat de gastheer/gastvrouw een gesprek aan met de overlastveroorzaker. Tijdens dit gesprek wordt de overlastveroorzaker gewezen op zijn gedrag en worden er afspraken gemaakt. De overlastveroorzaker en u ontvangen beide een brief met daarin de afspraken die gemaakt zijn.
3. Indien Woonzorg Nederland van mening is dat hulpinstanties ingeschakeld moeten worden, zal zij daartoe over gaan.
4. Als dit niet heeft geholpen om de overlast te stoppen, zal Woonzorg Nederland, samen met politie, gemeente en hulpinstanties een gesprek voeren om de overlast te bespreken en op te lossen.
5. Er wordt dan een tweede gesprek gevoerd met de overlastveroorzaker en tijdens dit gesprek worden weer afspraken gemaakt. U en de overlastveroorzaker ontvangen een brief met daarin de afspraken die zijn gemaakt tijdens dit gesprek.
6. Als de overlast dan nog steeds aanhoudt, wordt er een sommatiebrief verzonden aan de overlastveroorzaker. Hierin staat dat wanneer hij nog meer overlast veroorzaakt, Woonzorg Nederland mogelijk een juridische procedure zal starten, om te overlast te doen eindigen.
7. Wanneer er vervolgens nog steeds overlast wordt gemeld, afkomstig van dezelfde overlastveroorzaker wordt er een kritiekgesprek gevoerd. Dit gesprek wordt gevoerd door Woonzorg Nederland, de overlastveroorzaker en politie. Ook tijdens dit gesprek worden afspraken gemaakt en krijgt u die per brief toegezonden.
8. Als Woonzorg Nederland dan nog steeds overlastmeldingen ontvangt met betrekking tot de overlastveroorzaker, zal zij een juridische procedure starten. In deze procedure wordt ontbinding van de huurovereenkomst gevorderd en ontruiming van de woning. U ontvangt bericht over de uitkomst van deze procedure.
9. Indien de overlast is afgehandeld, ontvangt u een evaluatieformulier. Hiermee kunt u uw mening geven over hoe u de behandeling van uw overlastmelding(en) heeft ervaren.

Zoals u hierboven heeft kunnen lezen, kost het aanleggen van een dergelijk juridisch dossier enige tijd. De rechter eist namelijk dat alle mogelijkheden om de overlast te beëindigen zijn uitgeput, voordat de rechter ingrijpt. Wij hopen daarom op uw begrip voor de tijd die dit in beslag neemt.

Wij willen nogmaals benadrukken dat uw inbreng enorm van belang is bij het afhandelen van burenoverlast en wij stellen het enorm op prijs, wanneer u ons hierbij wilt helpen.

Voor verdere vragen of opmerken verzoek ik u contact op te nemen met uw gastheer/gastvrouw.

23. Meldingsformulier burenoverlast ⁹

Bij het invullen van dit formulier dient u alle velden in te vullen, waarbij u duidelijke informatie geeft omtrent de burenoverlast. Op deze manier wordt de informatie die u geeft heel waardevol en kan als bewijs dienen, indien er een gerechtelijke procedure wordt gestart. Indien u verder nog zaken toe wil voegen, verzoek ik u dit per brief mee te sturen.

Melder	<i>(invullen)</i>
Naam	
Adres	
Postcode	
Telefoon	
Emailadres	

Veroorzaker	<i>(invullen)</i>
Wie veroorzaakt de overlast?	
Naam	
Adres	

Plaats van de overlast	<i>(aankruisen)</i>
Vanuit de woning (incl. balkon, tuin, box)	:.....
Vanuit de gemeenschappelijke ruimte (binnen het complex)	:.....
Vanuit de binnentuin (achterkant van de woning)	:.....
Vanuit de straat en de directe omgeving (voorkant)	:.....

⁹ H. Hielkema e.a., *Burenoverlast. Remedies tegen de overlastgevende huurder*, Apeldoorn/Antwerpen: Maklu 2009, p.155-157.

Soort overlast (schrijf hieronder duidelijk wat voor soort overlast u ondervindt)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ernst van de overlast (invullen)

Sinds wanneer heeft u overlast:

Wat was de aanleiding voor de overlast:

Hoe vaak ondervindt u overlast:

Op welk tijdstip van de dag of nacht? dag:

 nacht:

Ondervinden andere burens ook overlast: *ja of nee invullen*

Heeft u deze klacht al eerder bij Woonzorg Nederland gemeld? *ja of nee invullen*

Gesprek met de veroorzaker:

Heeft u al gesproken met de veroorzaker? :..... *ja of nee invullen*

Hoe verliep dat gesprek? *geef een duidelijk omschrijving van het gesprek*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Acties

Woonzorg Nederland heeft de taak om burenoverlast te bestrijden, maar we hebben uw hulp hard nodig, om samen burenoverlast tegen te gaan. Daarom wordt u ook zelf verzocht zoveel mogelijk tegen de overlast te doen en dit schriftelijk te melden aan Woonzorg Nederland.

Heeft u andere organisaties en/of personen in kennis gesteld en/of om assistentie gevraagd?

Ja of nee antwoorden, datum en eventueel namen noteren

Politie:..... datum:..... naam:.....

Huismeester:..... datum:..... naam:.....

Meldpunt overlast:..... datum:..... naam:.....

Anders:..... datum:..... naam:.....

Ondertekening

Datum

Handtekening

.....

.....

Versturen

Gelieve dit formulier te sturen aan:

Woonzorg Nederland
Antwoordnummer 440
1180 VB Amstelveen

(Postzegel is niet nodig)

24. Logboek overlastmeldingen

Melder	
Naam	
Adres	
Postcode en woonplaats	

Datum	Tijdstip (start- en eindtijd)	Soort overlast (Wat voor overlast wordt veroorzaakt? Beschrijf dit zo specifiek en concreet mogelijk.)	Betrokkenheid van de overlastveroorzaker (Wie veroorzaakt welke overlast? Beschrijf dit zo specifiek en concreet mogelijk.)

25. Vragenlijst voor de klagende huurder/derde¹⁰

Probeer de volgende vragen zo specifiek en concreet mogelijk te antwoorden.

Indien een huisbezoek plaatsvindt, vraag de bewoner dan te allen tijde, uitdrukkelijk, of u binnen mag komen en of u gelegen komt.

1. Sinds wanneer woont u in de woning?

Indien de klagende huurder/derde er eerder woonde dan de overlastveroorzakende huurder/derde, anders doorgaan naar vraag 3.

2. Had u last van de vorige bewoner?

3. Wanneer hebt u voor het eerst de overlast geconstateerd?

4. Welke bijzonderheden kunt u over de overlast in zijn algemeenheid vertellen:

- aard van de overlast: hierbij moeten de verschillende vormen van overlast worden onderscheiden (*bijvoorbeeld geluidsoverlast door muziek, door stampen door tikken, stankoverlast etc*);
- frequentie van de overlast;
- patroon in de overlast waar het betreft de duur, de ernst en de frequentie.

5. Hebt u de overlastveroorzakende huurder/derde ooit aangesproken over de overlast? Zo ja, hoe was zijn/haar reactie?

6. Hebt u ooit met andere burens gesproken over overlast? Zo ja, wanneer merkte u voor het eerst dat ook andere de overlast ervaren?

7. Wanneer bent u doorgaans thuis? (*vraag naar werktijden e.d.*)

8. Hebt u de politie wel eens gebeld en zo ja, wat was de reactie daarop? Is er wel eens politieassistentie geweest? Hoe ging dat in zijn werk? Hebt u aangifte gedaan? (*Vraag een kopie van de aangifte*)

9. Wat weet u over de overlastveroorzakende huurder/derde?

- Wat heeft hij/zij op zijn/haar vloer liggen?
- Is hij/zij vaak thuis? Werkt hij/zij?
- Is er een bepaald (vreemd) gedrag dat u aan hem/haar opvalt?
- Ziet u 's avonds/ 's nachts vaak licht branden? Zo ja, tot hoe laat?
- Komt er veel bezoek over de vloer?
- Wat is de gezinssamenstelling? Indien er meer gezinsleden zijn, van wie denkt u dat de overlast met name afkomstig is?
- Zijn er huisdieren?

10. Hebt u de indruk dat de woning normaal bewoond wordt?

11. Bent u wel eens binnen geweest? Wanneer was dat, met welk doel en hoe lang was u binnen?

12. Welke gevolgen heeft de overlast voor u?

- Wordt uw nachtrust verstoord?
- Heeft dat effect op uw werk? Zo ja, welk effect?
- Heeft de overlast gevolgen voor uw gezondheid? Zo ja, welke gevolgen?

¹⁰ H. Hielkema e.a., *Burenoverlast. Remedies tegen de overlastgevende huurder*, Apeldoorn/Antwerpen: Maklu 2009, p.162.

13. Houdt u dit dagelijks bezig? Heeft het naar uw indruk gevolgen voor uw levensgeluk?
- Bent u vanwege de gevolgen van de burenoverlast wel eens bij een deskundige geweest? (dokter, maatschappelijk werk, psychiater, psycholoog etc.)
 - Gebruikt u medicijnen?
 - Gebruikt u in verband met de overlast slaapmiddelen (of meer slaapmiddelen dan gebruikelijk)?

26 Formulier gespreksverslag

Dit formulier is bedoeld om gesprekken vast te leggen ten behoeve van het overlastdossier. Gelieve het formulier zo volledig en duidelijk mogelijk in te vullen. Bij het voeren van het gesprek kan gebruik worden gemaakt van ‘vragenlijst bemiddelingsgesprek’.

Gegevens persoon 1 *(invullen)*

Naam

Adres

Postcode

Telefoon

Emailadres

Gegevens persoon 2 <i>(invullen)</i>	
Naam	
Adres	
Postcode	
Telefoon	
Emailadres	

[illegible]

Welke afspraken zijn gemaakt? *(invullen)*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wat was de toon van het gesprek? *(invullen, bijvoorbeeld vriendelijk, vijandig, begripvol etc.)*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Ondertekening

Datum

Handtekening

.....

.....

27. Evaluatieformulier

Om onze huurders in het vervolg nog beter van dienst te zijn, met betrekking tot het afhandelen van overlastmeldingen, verzoeken wij u om dit evaluatieformulier in te vullen. Hierdoor weet Woonzorg Nederland hoe u de afhandeling hebt ervaren en wat Woonzorg Nederland in de toekomst kan verbeteren.

Uw gegevens	<i>(invullen)</i>
Naam	
Adres	
Postcode	
Telefoon	
Emailadres	

De overlastspecialist

1. Heeft de overlastspecialist uw overlastmelding in behandeling genomen? *(aankruisen)*

- ☐ Ja, ga door met vraag 2.
- ☐ Nee, ga door naar vraag 5.

Omcirkel wat voor u van toepassing is. Waarbij 1 zeer ontevreden is en 5 zeer tevreden. U kunt eventueel een toelichting geven bij uw antwoord.

2. Bent u begripvol behandeld door de overlastspecialisten?

1 2 3 4 5

Toelichting:.....

.....

3. Heeft de overlastspecialist direct actie ondernomen aan de hand van uw overlastmelding?

1 2 3 4 5

Toelichting:.....

.....

4. Heeft de overlastspecialist u op de hoogte gehouden over de afhandeling van de overlastmelding?

1 2 3 4 5

Toelichting:.....

.....

De gastheer/gastvrouw

5. Heeft de gastheer/gastvrouw uw overlastmelding (ook) in behandeling genomen? *(aankruisen)*

- ☐ Ja, ga door met vraag 6.
- ☐ Nee, ga door naar vraag 9.

Omcirkel wat voor u van toepassing is. Waarbij 1 zeer ontevreden is en 5 zeer tevreden. U kunt eventueel een toelichting geven bij uw antwoord.

6. Bent u begripvol behandeld door de gastheer/gastvrouw?

1 2 3 4 5

Toelichting:.....

.....

7. Heeft de gastheer/gastvrouw direct actie ondernomen aan de hand van uw overlastmelding?

1 2 3 4 5

Toelichting:.....

.....

8. Heeft de gastheer/gastvrouw u op de hoogte gehouden over de afhandeling van de overlastmelding?

1 2 3 4 5

Toelichting:.....

.....

De afhandeling van de overlastmelding

Omcirkel wat voor u van toepassing is. Waarbij 1 zeer ontevreden is en 5 zeer tevreden. U kunt eventueel een toelichting geven bij uw antwoord.

9. Wat vindt u van de snelheid waarmee de klacht is afgehandeld?

1 2 3 4 5

Toelichting:.....

.....

Vervolg de afhandeling van de overlastmelding

Omcirkel wat voor u van toepassing is. Waarbij 1 zeer ontevreden is en 5 zeer tevreden. U kunt eventueel een toelichting geven bij uw antwoord.

10. Vindt u dat u voldoende geïnformeerd bent over de afhandeling van de overlastklacht?

1 2 3 4 5

Toelichting:.....

.....

11. Vindt u de afhandeling van de overlastmelding professioneel?

1 2 3 4 5

Toelichting:.....

.....

12. Was de informatie die u kreeg met betrekking tot de afhandeling van de overlastmelding, begrijpelijk voor u?

1 2 3 4 5

Toelichting:.....

.....

13. Wat vindt u van de gegeven oplossing?

1 2 3 4 5

Toelichting:.....

.....

14. Wat vond u goed aan de afhandeling van de overlastmelding?

1 2 3 4 5

Toelichting:.....

.....

Vervolg de afhandeling van de overlastmelding

Omcirkel wat voor u van toepassing is. Waarbij 1 zeer ontevreden is en 5 zeer tevreden. U kunt eventueel een toelichting geven bij uw antwoord.

15. Wat kon volgens u beter bij de afhandeling van de overlastmelding?

1 2 3 4 5

Toelichting:.....

.....

16. Heeft u overige opmerkingen?

.....

.....

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Versturen

Gelieve dit formulier te sturen aan:

Woonzorg Nederland

Antwoordnummer 440

1180 VB Amstelveen

(Postzegel is niet nodig)

28. Gesprek met advocaat mr. Anne Maren Langeloo

Datum: 28 oktober 2010

Met: advocaat mr. A.M. Langeloo

Wat zou u Woonzorg Nederland aanraden omtrent het afhandelen van burenoverlast?

Het beste is om direct een dossier bij te houden en dit continu aan te vullen met bewijsmiddelen, zoals gespreksverslagen en overlastmeldingen. Dan kan er ook beter een oordeel worden gegeven of de zaak voor de rechter kan worden behandeld.

Waar let u op bij het behandelen van burenoverlast?

Ik heb het idee dat de rechter het belangrijk vindt dat er daadwerkelijk alles is gedaan om een ontruiming te voorkomen. Zo hecht de rechter vaak waarde aan hulpverlening die is ingeschakeld, kansen die de huurder heeft gehad om zijn gedrag te verbeteren en of er verblijf na ontruiming is geregeld. Ook merk ik dat het steeds belangrijker wordt om officiële documenten als bewijs toe te voegen, zoals politierapporten en –verslagen. Ook is het van belang dat mensen die dichtbij de overlastveroorzakende huurder/derde wonen, klagen over overlast.

29. Gesprek met de rechter

Datum: 9 december 2010

Met: rechter mr. Leubens-Van Velzen (kantonrechter te Amsterdam)

1. Waar let u op bij het behandelen van een zaak waarin burenoverlast is veroorzaakt en ontbinding en/of ontruiming wordt gevorderd?

Wat wij meenemen in onze overweging is:

- of er een einde interventiebericht is afgegeven door het gemeentelijk meldpunt burenoverlast;
- wat er blijkt uit de politiestukken;
- welke afspraken er zijn gemaakt en vervolgens niet zijn nagekomen;
- stukken waaruit blijkt dat de overlast voortduurt.

2. Waarom vinden volgens u zoveel zaken omtrent burenoverlast plaats in een kort geding procedure en geen bodemprocedure?

Dit is niet heel duidelijk. Vaak is er snelheid bij gebaat en daarom wordt het in een kort geding procedure behandeld. Indien in de kort geding procedure blijkt dat een uitgebreide behandeling noodzakelijk is, wordt de zaak alsnog doorgestuurd naar een bodemprocedure.

3. Kijkt u ook naar de nazorg? Waar iemand verblijft na de ontruiming?

Wanneer iemand hulp nodig heeft, bijvoorbeeld een dementerende overlastveroorzakende huurder/derde, wordt gekeken naar de nazorg. In andere gevallen zijn wij hard en is het de verantwoordelijkheid van de overlastveroorzakende huurder/derde zelf om een verblijfplaats te regelen.

4. Welke ontruimingstermijn hanteert u? Let u hierbij op de omstandigheden van de overlastveroorzakende huurder/derde? Is er beleid hieromtrent?

Meestal binnen twee weken. Indien er bepaalde omstandigheden zijn, zoals wanneer er speciale opvang noodzakelijk is, wordt er een ruimere ontruimingstermijn gesteld. Hier is geen beleid voor opgesteld.

5. In de literatuur heb ik gelezen dat er wordt aangeraden om een dwangsom te vorderen naast ontbinding en/of ontruiming. Uit jurisprudentie blijkt dat dit maar zelfden wordt opgelegd. Wat is uw mening over het vorderen van een dwangsom naast ontbinding en/of ontruiming?

Wanneer uit het dossier blijkt dat de overlastveroorzakende huurder/derde niet vrijwillig zal vertrekken, wordt een dwangsom toegewezen.