



Den Haag

De Haagse aanpak woonoverlast

Zo doen we dat



Inhoudsopgave

1 Woonoverlast in Den Haag	
<i>Van eenvoudig naar complex</i>	7
1.1. Wanneer last overlast wordt	7
1.2. Panorama van woonoverlast	7
1.3. Prettig wonen voor iedereen	7
1.4. Eenvoudige overlast: los het samen op	8
1.5. Complexe overlast: een ander verhaal	9
Bemiddeling & Mediation (B&M)	
‘Ruziënde burens zien ons vaak als een kans op een betere situatie’	9
2 Uitgangspunten en afspraken	
<i>Gemeente en corporaties tegen woonoverlast</i>	11
2.1. Preventie en een duurzame oplossing	11
2.2. Handhaving en kennisdeling	12
2.3. Toets van de regelgeving	12
2.4. Het grijze gebied	13
3 De Haagse aanpak woonoverlast	
<i>Een uitgestrekt netwerk van partners</i>	15
3.1. Even terug in de tijd	15
3.2. Het Overlastgevende Pandenoverleg pakt de regie	15
3.3. Partners in de wijk	16
3.4. Partners op stedelijk, regionaal en nationaal niveau	17
Parnassia Politie Programma (PPP)	
‘Ik ben de haarlemmerolie tussen politie en GGZ’	18
4 Verhalen uit de praktijk	
<i>Samenwerking en ervaringen</i>	20
4.1. Het netwerk komt in actie	20
4.2. Drugs en alcoholisme	21
4.3. Psychiatrie	21
4.4. Positie van ouderen	23
5 Handhaving en juridische middelen	
5.1. Woonoverlast in particulier bezit en koopwoningen	25
5.2. Wet aanpak woonoverlast	25
Wet aanpak woonoverlast (Waw)	
‘We kunnen nu veel meer doen’	26
5.3. Corporaties: van gedragsaanwijzing tot ontbinding huurcontract	27
5.4. Andere juridische middelen	28

6 Samenwerking is de sleutel	
<i>Toekomst van de stad</i>	31
6.1. Trends en coronacrisis	31
6.2. Samenwerking op alle niveaus	32
7 Handige websites en andere informatie	33



Voorwoord

Vanaf het moment dat ik ben gestart als wethouder Wonen, Wijken en Welzijn heb ik mij hard gemaakt voor maatregelen die ervoor zorgen dat iedere inwoner van Den Haag fatsoenlijk en betaalbaar kan wonen.

De volgende stap is dat we met zijn allen ook prettig en veilig kunnen wonen. Een woning is letterlijk een eerste basis, een thuis voor iedereen.

Overlast heeft een enorme impact op het welbevinden en uiteindelijk de gezondheid van bewoners. We leven met velen samen in een grote stad, we zullen rekening met elkaar moeten houden. Door afspraken te maken waar het kan, maar ook door handhaven waar het moet.

De gemeente Den Haag en de Haagse corporaties trekken al jaren samen op in de strijd tegen woonoverlast. Deze samenwerking staat bekend als de Haagse aanpak woonoverlast. Zo is een flexibele samenwerking ontstaan en een wijldvertakt netwerk van partners in zorg, begeleiding en handhaving. De Haagse aanpak levert maatwerk op in allerlei overlastsituaties.

Deze 'roadmap' beschrijft de bestaande uitgangspunten en bestaande wederzijdse afspraken ten aanzien van de bestrijding van woonoverlast, evenals de trajecten en middelen die daarbij ingezet worden. Casussen illustreren de vaak weerbarstige praktijk. Daarnaast vertellen professionals van gemeente, corporaties en andere instanties wat zij zoal in Haagse woningen tegenkomen. Tot slot staan we kort stil bij de toekomst van de Haagse aanpak woonoverlast.

Want we willen samen dat Den Haag een woonstad is, en blijft, waarin iedereen zich thuis kan voelen.



Martijn Balster
Wethouder van Wonen, Wijken en Welzijn



1 Woonoverlast in Den Haag

Van eenvoudig naar complex

Wat is het verschil tussen af en toe een beetje last van elkaar hebben, eenvoudige woonoverlast, en complexe woonoverlast? Een beetje last en eenvoudige woonoverlast los je samen op, met een goed gesprek, en eventueel wat professionele hulp. Gemeente en corporaties werken nauw samen bij complexe woonoverlast en betrekken daarbij zo nodig professionals uit zorg, welzijn en handhaving.

1.1. Wanneer last overlast wordt

Storend lawaai of regelrechte herrie: iedereen heeft er wel eens last van. Als er ergens een feestje is of als de buurman lekker aan het klussen is. Het is van korte duur en gaat vanzelf weer over. Als het te lang duurt, stappen de meeste mensen er zelf op af, bespreken de hinder die ze ervaren en lossen dat samen op.

Als dat teveel aan lawaai een structureel karakter krijgt en iemand dat in zijn huis ondervindt – een paar keer per week of soms zelfs elke dag of nacht – is het geen incident meer. Last wordt overlast en maakt een eind aan het woongenot van de omwonenden.

1.2. Panorama van woonoverlast

Geluidsoverlast is de meest voorkomende vorm van *woonoverlast*: overlast die iemand ervaart in of in de directe nabijheid van zijn woning en die veroorzaakt wordt door een persoon of een groep van omwonenden. Woonoverlast neemt ook andere vormen aan, zoals overlast door vervuiling en stank in een naburige woning, portiek of tuin; de aanwezigheid van ongedierte, of regelrechte intimidatie of pesterijen. Je kunt eveneens denken aan overlast van huisdieren (de blaffende hond!), geweld en illegale activiteiten.

Wat klein begint kan steeds groter worden. Totdat de maat vol is voor burens of andere omwonenden. Dan doen ze een beroep op de corporatie, de gemeente en vaak ook op de politie om er een einde aan te maken.

1.3. Prettig wonen voor iedereen

Den Haag telt omstreeks 263.000 woningen. Daarvan zijn circa 80.000 woningen in bezit van corporaties. De overige woningen zijn particuliere huur- en koopwoningen.

Gemeente en corporaties hebben hetzelfde belang: prettig wonen garanderen voor iedereen. Prettig wonen gaat natuurlijk om meer dan de woning. Dat gaat ook over het gevoel van veiligheid dat je thuis en in de directe nabijheid van je woning ervaart. Zodra sprake is van overlast door

buurtbewoners, heeft dat direct zijn weerslag op dat gevoel van prettig wonen. Daarom trekken gemeente en corporatie samen op tegen woonoverlast.

Het Meld- en Steunpunt Woonoverlast

Eind 2007 heeft de gemeente het Meld- en Steunpunt Woonoverlast ingesteld voor de particuliere woningvoorraad. De aanleiding was dat bewoners/huurders van particuliere woningen vaak geen aanspreekpunt hadden in geval van woonoverlast. Het meldpunt voorziet in een duidelijke behoefte. Door de jaren heen is het aantal meldingen van woning-eigenaren en huurders van particulieren gestegen. Vanaf de start in 2007 van 1.200 tot meer dan 2.600 meldingen in 2020.

Versnipperd particulier bezit

‘Naast corporatiewoningen heeft Den Haag een grote particuliere woningvoorraad, grofweg onder te verdelen in koopwoningen en particuliere verhuur. Kenmerkend voor die particuliere voorraad is een uitgesproken versnipperd bezit. Er zijn heel veel eigenaren met een klein aantal appartementen en woningen in de verhuur. Dat maakt het niet eenvoudig om bijvoorbeeld samen afspraken te maken over leefregels, laat staan toe te zien op de naleving daarvan. Bij het Meld- en Steunpunt Woonoverlast komen dan ook veel meldingen vanwege woonoverlast binnen van particuliere huurders. Corporatie- en particuliere woningen staan in de Haagse wijken door elkaar. Daarom is het zo goed dat gemeente en corporatie samenwerken bij woonoverlast. We leren van elkaar, stemmen onze aanpakken op elkaar af en versterken elkaar.’

Beleidsmedewerker woonoverlast gemeente
.....

1.4. Eenvoudige overlast: los het samen op

Wat mensen als woonoverlast ervaren, varieert enorm. De een kan nu eenmaal meer hebben dan de ander. Bij een eerste melding stellen gemeente en corporaties zich over het algemeen terughoudend op. Klagers hebben ook een eigen verantwoordelijkheid. Ga het gesprek aan met de overlastgever, is het advies. Los het samen op. Maak goede afspraken. Vaak is er sprake van een misverstand en is iets makkelijk te verhelpen. Met zo’n gesprek haal je de kou uit de lucht en kunnen de verhoudingen zich herstellen.

Inzet van de bewoners gevraagd

‘Bij overlast moeten ook bewoners in actie komen. Het is niet voldoende om te klagen. Bij structurele overlast vragen wij bewoners een logboek bij te houden. Dat is onderdeel van de dossieropbouw, waar bijvoorbeeld de politie ook aan bijdraagt. Sommige bewoners vinden dat gek. “Daar zijn jullie toch voor?”, zeggen ze dan. Maar alleen met een goede samenwerking kunnen wij de overlast aanpakken. Iedereen moet meedoen.

Bij een strafbaar feit, zoals ernstige (geluids)overlast, bedreiging, geweld of criminele activiteiten, moet de bewoner natuurlijk direct de politie inschakelen.’

Sociaal complexbeheerder corporatie
.....

1.5. Complexe overlast: een ander verhaal

Waar eenvoudige overlast vaak met een goed gesprek uit de wereld geholpen kan worden, geldt dat niet voor complexe overlast. Daar zijn zoveel factoren in het spel, dat er professionals bij moeten komen. De situatie bepaalt de keuze voor een professional. De laatste jaren zien professionals een toename van problemen met verwarde personen en zware, sociaalmaatschappelijke problematiek. Dergelijke problemen hebben niet alleen veel impact op de directe woonomgeving, maar ook op de medewerkers die hiermee bezig zijn. Bewoners met onaangepast gedrag, door bijvoorbeeld een psychiatrische ziekte, kunnen hun omgeving heel zwaar onder druk zetten. In zo'n geval worden de netwerkpartners in de zorg erbij gehaald.

MINI-INTERVIEW

Bemiddeling & Mediation (B&M)

‘Ruziënde burens zien ons vaak als een kans op een betere situatie’

Als bewoners er onderling niet uitkomen, kunnen ze de hulp inroepen van Bemiddeling & Mediation (B&M). Deze organisatie bestaat uit gekwalificeerde mediators, bemiddelaars en coaches. B&M is onafhankelijk en werkt nauw samen met politie, gemeenten, corporaties en welzijnsorganisaties in Haaglanden. ‘Samen met een collega plan ik eerst afspraken in met beide burens, apart van elkaar. Het doel is om uiteindelijk tot een gezamenlijk gesprek te komen. Want dat werkt het beste: elkaar in de ogen kijken en verwachtingen naar elkaar uitspreken.’

B&M biedt de kosteloze mogelijkheid om onder begeleiding het conflict zelf op te lossen. Samen wordt gezocht naar oplossingen waar iedereen tevreden mee is. De medewerkers van B&M zijn daar speciaal voor opgeleid. Zij kiezen geen partij en vellen geen oordeel. ‘Ik heb altijd begrip voor beide kanten. Ik snap het als je boos bent en het geeft lucht als dat ook mag.’ Beide partijen krijgen ruimte om hun verhaal te doen.

De medewerkers van B&M brengen mensen in gesprek en helpen het contact te verbeteren. ‘We weten natuurlijk nooit precies wat er is gebeurd, maar dat is ook niet van belang.’ Zij bewaken de balans in het gesprek en zoeken samen met de betrokkenen naar nieuwe invalshoeken. Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld.

Bewoners kunnen zichzelf aanmelden voor bemiddeling, maar vaak worden ze opgegeven door anderen, zoals de corporaties, gemeente of politie. De bemiddeling is altijd vrijwillig – maar niet vrijblijvend. ‘Als je ja zegt, moet je je best doen om een oplossing te vinden. Je kunt dan niet tijdens het gesprek alleen maar ruzie blijven maken.’ – ‘Niemand vindt het fijn om gedoe te hebben met de burens. Mensen zien ons dan ook als een kans op een betere situatie. Uiteindelijk wil iedereen toch prettig en rustig wonen?’

Medewerker Bemiddeling & Mediation (B&M)



2 Uitgangspunten en afspraken

Gemeente en corporaties tegen woonoverlast

De gemeente en de corporaties trekken al jaren samen op tegen woonoverlast. Zij delen dezelfde uitgangspunten en hebben de afspraken waarop de samenwerking berust, met elkaar vastgelegd.

2.1. Preventie en een duurzame oplossing

Bij de bestrijding van woonoverlast hebben gemeente en corporaties preventie als uitgangspunt. Woonoverlast moet, als dat enigszins kan, voorkomen worden. Lukt dat niet, dan moet de woonoverlast zo snel mogelijk stoppen. Alles wordt in het werk gesteld om te voorkomen dat een overlastsituatie escaleert.

Corporaties en gemeente zoeken altijd naar een duurzame oplossing voor alle betrokkenen. Uitgangspunt is dat de overlastpleger zijn gedrag verandert en in zijn woning kan blijven. De problemen moeten niet verplaatst worden door in te zetten op ontruiming van een woning. Om dat te bereiken werken corporaties en gemeente samen met verschillende partners in zorg, welzijn en/of handhaving en betrekken zij deze in een vroeg stadium.

Ingrijpende maatregelen zoals het opleggen van een gedragsaanwijzing of zelfs ontbinding van de huurovereenkomst, worden alleen in het uiterste geval gebruikt, als alle pogingen om de overlast te beëindigen op niets zijn uitgelopen.

Gedragsaanwijzingen in corporatie- en particuliere woningen

Huurovereenkomsten bevatten over het algemeen al de nodige regels waaraan een huurder zich moet houden. Zoals het voorkomen van geluidsoverlast of het verbod op onderhuur. In het geval van woonoverlast kan de corporatie met de huurder een aanvullende overeenkomst afsluiten met daarin extra gedragsaanwijzingen, waar de huurder zich aan moet houden. Houdt de huurder zich niet aan de afspraken, dan kan de zaak worden voorgelegd aan de rechter. Deze kan besluiten het huurcontract direct te ontbinden. Ook kan de rechter een aanvullende (gerechtelijke) gedragsaanwijzing opleggen, en bepalen dat de huurovereenkomst ontbonden wordt als de huurder de gedragsaanwijzing niet nakomt.

Sinds 1 januari 2018 is in Den Haag ook de bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing als instrument beschikbaar. Hierin krijgt de burgemeester de mogelijkheid om gedragsaanwijzingen op te leggen aan zowel eigenaren als huurders van koopwoningen. Wordt de gedragsaanwijzing niet nagekomen, kan de burgemeester sancties opleggen. Deze bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing kan overigens pas worden ingezet, als de overlast niet op een andere geschikte wijze kan worden tegengegaan. *(Zie Hoofdstuk 5 voor meer informatie over de gedragsaanwijzing in corporatie- en particulier bezit)*

Op huisbezoek

Hoe kun je als corporatie overlast voorkomen? Door je huurders te kennen en te weten wat er in de woningen speelt, vertelt een medewerker sociaal beheer: 'Ik leg veel huisbezoeken af. Vaak ga ik samen met een van onze partners, bijvoorbeeld een ambulant verpleegkundige en/of de wijkagent. Even een praatje maken, even kijken hoe het met iemand gaat en hoe de woning erbij staat. Zo houden we de vinger aan de pols en kunnen we snel schakelen als iemand hulp nodig heeft. Dat geldt zeker voor huurders zonder familie of vrienden. Daar zijn er meer van dan je denkt en die raken, als je niet oplet, zo buiten beeld.'

Medewerker sociaal beheer corporatie
.....

2.2. Handhaving en kennisdeling

Voor de gezamenlijke bestrijding van woonoverlast hebben de gemeente en de corporaties een aantal afspraken gemaakt. Die zijn vastgelegd in convenanten. Een belangrijke afspraak is dat corporaties verantwoordelijk zijn voor hun eigen bezit, maar als dat nodig is een beroep kunnen doen op de gemeente. Op aangeven van een corporatie kan de gemeente handhavend optreden in corporatiebezit. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij onrechtmatig gebruik van woningen. Zo komt het geregeld voor dat corporatiewoningen illegaal worden onderverhuurd voor de huisvesting van bijvoorbeeld arbeidsmigranten. Een ander voorbeeld van onrechtmatig gebruik is de inrichting van een hennepkwekerij. Dit soort situaties is een bron van allerlei soorten woonoverlast: geluids-overlast, vervuiling en in dit geval brandgevaar. Corporaties en gemeente signaleren een toename van dit soort overlast.

Convenanten over woonoverlast

De samenwerking tussen de gemeente en de corporaties berust op twee convenanten: Convenant gegevensuitwisseling – Vroegsignalering en gezamenlijke aanpak woonoverlast gemeente Den Haag; en het Samenwerkingsconvenant met betrekking tot de bestrijding van onrechtmatig gebruik van corporatiewoningen en woonoverlast, veroorzaakt door bewoners van corporatiewoningen. Het laatste convenant beschrijft de al veel langer lopende samenwerking gericht tegen onrechtmatig wonen, waaraan in 2017 de aanpak van woonoverlast is toegevoegd.

2.3. Toets van de regelgeving

Bij een melding van woonoverlast kijken gemeente en corporaties eerst naar de regelgeving: overtreedt de overlastpleger regels of niet? Is er sprake van onrechtmatig wonen of onrechtmatig gebruik van woningen? Zo ja, dan kunnen de gemeente en de corporaties voor deze vorm van woonoverlast terugvallen op wet- en regelgeving en de bijbehorende sancties. Corporaties kunnen aanvullend de gemeente vragen om handhavend op te treden.

Als uit onderzoek blijkt dat de woonoverlast het gevolg is van strafbare of criminele activiteiten, is het een zaak voor justitie. Dan neemt de politie de melding over.

Het 'niet pluis'-gevoel

'Soms voel je gewoon dat er (op een adres) iets niet klopt; dat is geen hogere wiskunde. Je weet dat er vanuit een pand wordt gedeald, maar als de politie een huiszoeking doet, wordt er niets gevonden. Dat is heel lastig.'

Sociaal complexbeheerder corporatie
.....

"Soms voel je gewoon dat er iets niet klopt; dat is geen hogere wiskunde."

2.4. Het grijze gebied

Het kan ook zijn dat er geen regels worden overtreden, terwijl er wel structurele overlast is. Of dat er een zorgelijke situatie in een woning is, bijvoorbeeld stille verloedering, die op termijn gaat leiden tot woonoverlast. Dit is een grijs gebied. De potentiële overlastgever kan een gevaar zijn voor zichzelf en zijn directe omgeving, maar er is nog geen sprake van een overtreding. Toch is het duidelijk dat het zo niet verder gaat. Omwonenden staan onder zware druk en de kans op ongelukken is groot als we niet ingrijpen. In deze gevallen doen we een beroep op het netwerk van partners in de Haagse aanpak woonoverlast.

Geschreeuw en gehuil in de nacht

'Wij hebben een zaak lopen met een huurder met schizofrenie. Deze man schreeuwt en huilt 's nachts en houdt iedereen uit zijn slaap. We hebben hem al een paar keer gezegd dat dat moet stoppen. Dat hielp niet. Toen hebben we hem een vrijwillige gedragsverklaring gevraagd te ondertekenen waarin hij ermee instemde hulp te accepteren om 's nachts niet meer te schreeuwen of te huilen. Diezelfde nacht was het weer raak. Deze man heeft gewoon professionele hulp en opvang nodig. Regelmatig zie je dat mensen die dergelijke hulp juist nodig hebben, die afhouden. Zo'n gedragsaanwijzing is vaak het extra zetje om wel hulp te kunnen inzetten.'

Sociaal complexbeheerder corporatie
.....



3 De Haagse aanpak woonoverlast

Een uitgestrekt netwerk van partners

De nauwe samenwerking tussen corporaties en de gemeente, aangevuld met de politie, zorg- en handhavingspartijen, kent een lange geschiedenis. Door de jaren heen is de aanpak verfijnd om zo vroeg mogelijk een einde te kunnen maken aan overlastgevend gedrag, zodat situaties niet escaleren. De partners doen dat zorgvuldig, proportioneel en met een scherp oog voor alle belangen.

3.1. Even terug in de tijd

De samenwerking in Den Haag tussen corporaties, gemeente, politie en zorgpartijen kent een lange geschiedenis. Begin jaren negentig zochten deze partijen elkaar al op om mensen die zorg nodig hadden maar daar niet om vroegen, goed gecoördineerd te helpen. Het merendeel van deze zogenaamde zorgmijders veroorzaakte ernstige woonoverlast.

Door de jaren heen is die samenwerking verder versterkt. Bovendien zijn nieuwe mogelijkheden toegevoegd om mensen te helpen en woonoverlast aan te pakken. Daarnaast zijn vormen van woonoverlast die raakten aan de openbare orde en veiligheid, hierop afgestemd.

3.2. Het Overlastgevend Pandenoverleg pakt de regie

Den Haag kent acht stadsdelen. Onder leiding van de stedelijk regisseur woonoverlast wordt in ieder stadsdeel een overleg georganiseerd. In dit Overlastgevend Pandenoverleg (OPO) komen de complexe woonoverlastzaken uit corporatie- en particulier bezit samen. Zo organiseren we een volledig overzicht van alle complexe woonoverlast in de stad, delen we verantwoordelijkheden, stemmen we aanpakken op elkaar af en volgen hierin de trends en ontwikkelingen in de stad.

Gemeente, corporaties en politie, aangevuld met professionals uit zorg, hulpverlening en handhaving, nemen deel aan deze overleggen. Het deelnemersveld is per stadsdeel afgestemd op bijvoorbeeld de woningvoorraad en bevolkingssamenstelling.

In het OPO besluiten de deelnemers gezamenlijk welke aanpakken en partijen nodig zijn om een einde te maken aan de woonoverlast op een adres. Dit is altijd maatwerk.

Multiproblematiek

Gemeente en corporaties hebben regelmatig te maken met huurders die kampen met meerdere problemen die ze niet zelf kunnen oplossen. Het gaat vaak om een combinatie van bijvoorbeeld financiële problemen (werkloosheid, schulden), psychiatrische problematiek (een psychiatrische ziekte, beginnende dementie, oorlogstrauma's), drugs- of alcoholver-

slaving, geweld en verwaarlozing, verminderde gezondheid en lichamelijke beperkingen. Professionals kunnen deze groep helpen hun overlastgevende gedrag te beëindigen. Daardoor ontstaat een nieuwe situatie, waarin iemand op eigen kracht of met passende ondersteuning zijn leven weer kan oppakken en in zijn woning kan blijven.

Samenwerken en verbinden

‘Bij gevallen van woonoverlast waarin de professionals denken dat zorg nodig is, word ik erbij gehaald. Ik ben de schakel tussen de regisseur woonoverlast (voorzitter van het Overlastgevende Pandenoverleg, OPO) en de JMO-wijkteams. JMO staat voor Jeugd en Maatschappelijke Ondersteuning. Anders dan de naam doet vermoeden, zijn wij er voor elke inwoner van Den Haag, van 0 tot 100+.

Op basis van de sociale kaart weten we wat er allemaal aan zorg, begeleiding en welzijn in de stad beschikbaar is. Tijdens het OPO kijk ik met de andere professionals welke zorg of begeleiding gewenst is en benader ik de benodigde teamleden. De mogelijkheden van zorg en/of begeleiding zijn divers: van de inzet van huishoudelijke hulp, tot het regelen van passende dagbesteding, een plaats voor beschut wonen, of bijvoorbeeld een opname in een kliniek. Met het verbinden van de juiste professionals start de samenwerking en werken we aan de vermindering of beëindiging van de woonoverlast.’

JMO-regisseur
.....

3.3. Partners in de wijk

Het netwerk van de partners in het OPO is groot. Belangrijke partners zijn:

- Haagse Pandbrigade

De Haagse Pandbrigade streeft naar verbetering van de leefbaarheid en veiligheid in de wijk door de bestrijding van overlast en gevaarlijke situaties in panden. Het gaat onder meer om de opsporing en aanpak van onrechtmatige bewoning (overbewoning en illegale kamerverhuur), en de aanpak van ernstige onderhoudsgebreken aan panden (onveilige situaties door achterstallig onderhoud).

- Politie

De politie grijpt in bij overlast die de openbare orde en veiligheid in gevaar brengt, bijvoorbeeld overlast door drugs, alcoholgebruik of misbruik van personen. Ook treedt de politie geregeld op tegen geluidsoverlast en criminaliteit in woningen, zoals hennepsteelt. De wijkagent is aanspreekpunt bij complexe zaken.

- Regisseurs Jeugd en Maatschappelijke Ondersteuning (JMO)

Iedere Hagenaar kan de zorg of ondersteuning krijgen die hij nodig heeft. Ook als die heel ingewikkeld is en professionals onder verschillende regels en wetten met elkaar moeten samenwerken. Soms loopt die samenwerking vast. De JMO-regisseur helpt professionals bij het vinden van een goede oplossing en zoekt de juiste mensen hiervoor bij elkaar.

- Bemiddeling & Mediation (B&M)

B&M kan in hoogoplopende burenruzies bemiddelen, zelfs als die gepaard gaan met geweld en/of intimidatie. Zodra de ruzie een psychiatrische component krijgt, doet B&M een stap terug. Dan is het werk voor de partners in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ). B&M biedt ook coaching aan. Bijvoorbeeld aan mensen die overlast ervaren van normale woon- en leefgeluiden. De corporaties en de gemeente hebben een overeenkomst met Bemiddeling & Mediation voor inzet en bemiddeling. (Zie ook mini-interview achteraan hoofdstuk 1.)

Haagse Pandbrigade en woonoverlast

De aanpak van woonoverlast voor het particuliere bezit is ondergebracht bij de Haagse Pandbrigade, een gemeentelijke handhavingsorganisatie. Dat heeft veel voordelen, vertelt een casemanager woonoverlast: 'De Haagse Pandbrigade is gericht op het verminderen van overlast en gevaarlijke situaties in panden. Ik houd mij bezig met de complexe woonoverlast in de stad. Vaak trek ik samen op met mijn collega's. Als bijvoorbeeld geluidsoverlast wordt veroorzaakt doordat te veel mensen in een woning wonen, haal ik mijn collega's van het team Onrechtmatig Wonen erbij. Als een bewoner dwangmatig spullen verzamelt en daardoor de woning zo vol zet dat de vloerbalken doorbuigen, vraag ik een van onze bouwinspecteurs mee op huisbezoek. Aan de andere kant ben ik ook een vraagbaak voor mijn collega's. Als zij iemand treffen die verward is of verslaafd, weten ze mij en mijn netwerk in de stad goed te vinden.'

Casemanager woonoverlast gemeente
.....

Geen kleinigheidjes

'Ik heb mijn netwerk goed op orde. Dat is een heel groot voordeel. Als ik met iets kom, weten mijn collega's dat het niet om een kleinigheidje gaat. Ik schakel het meest met de politie en de wijkteams. Wij hebben best veel huurders met psychische problemen.'

Beheerconsulent corporatie
.....

3.4. Partners op stedelijk, regionaal en nationaal niveau

De bestrijding van woonoverlast eindigt niet bij stadsdeelgrenzen. Is er sprake van veel structurele woonoverlast, dan heeft dat een direct effect op het imago van de stad. Daarom zitten ook stedelijke en regionale partners in het netwerk die bij de overlastbestrijding kunnen helpen en adviseren. Voorbeelden daarvan zijn:

"Ik ben de haarlemmerolie tussen politie en GGZ."

- Haags Platform Woonoverlast

Het Haags Platform Woonoverlast functioneert als stedelijk platform voor alle netwerkpartners in de bestrijding van woonoverlast. Twee keer per jaar wordt een bijeenkomst georganiseerd rondom kennisdeling. De laatste ervaringen worden gedeeld en lessen uit de praktijk besproken. Zijn er

knelpunten, dan proberen de partners dit eerst in de samenwerking op te lossen. Zo nodig ondernemen gemeente en corporaties actie om beleid te laten aanpassen op stedelijk of landelijk niveau.

- Zorg- en Veiligheidshuis Haaglanden (ZVH)

In het Zorg- en Veiligheidshuis Haaglanden werken partners uit justitie, zorg en bestuur samen aan de veiligheid van alle gemeenten in Haaglanden. Dit netwerk richt zich op mensen die naast justitiecontacten nog andere problemen hebben. Deze groep is verantwoordelijk voor een groot deel van de criminaliteit en overlast in de stad.

- G4

De vier grote steden hebben allemaal een eigen karakter. De onderlinge verschillen zijn groot, qua samenstelling van de bevolking, de woningvoorraad en het eigen bezit. De grote steden hebben daardoor elk een eigen maatwerkpakket ontwikkeld om woonoverlast tegen te gaan. Ze komen regelmatig samen om kennis en ervaringen te delen bij complexe vraagstukken.

MINI-INTERVIEW

Parnassia Politie Programma (PPP)

‘Ik ben de haarlemmerolie tussen politie en GGZ’

Het Parnassia Politie Programma is een mooi voorbeeld van een nauwe samenwerking, in dit geval tussen de politie en de Parnassia Groep (GGZ). Een sociaal psychiatrisch verpleegkundige van Parnassia vertelt: ‘Ik werk inmiddels zeventien jaar op een politiebureau. Daarvoor werkte ik onder meer voor de crisisdienst van Parnassia. De politie had (en heeft) regelmatig contact met mensen die overlast veroorzaken en in hun woorden “in de war” zijn. Ik zeg liever: mensen die niet-begrepen gedrag vertonen.

Mijn plek op het bureau is goud waard. Het werkt heel efficiënt en ik ben overal bij. Ik noem mezelf weleens de haarlemmerolie tussen GGZ en politie. Als alles vastloopt komen ze bij mij.

Komt er een melding binnen over een verward persoon, dan ga ik vaak met de politie mee. Ik kijk of iemand al bekend is bij Parnassia en zo ja, of hij een behandelaar heeft bij wie ik nadere informatie kan brengen en ophalen. Samen met de politie overleg ik dan wat we het beste kunnen doen.

Politie en Parnassia hebben een gedeeld belang. De politie zit met iemand die overlast veroorzaakt. Wij willen iemand de juiste hulp bieden; wij willen weten of zijn gedrag samenhangt met psychiatrie of dat iemand bijvoorbeeld door een opeenstapeling van maatschappelijke problemen (zoals werkloosheid, ruzie, schulden, eenzaamheid) in een crisis is geraakt. Dat is belangrijke informatie voor een eventuele behandelaar. Vaak leidt het verwarde gedrag van de personen die ik tegenkom, ook tot overlast in en rondom de woning. Ik voel mij dan ook sterk verbonden met het Haagse netwerk voor de bestrijding van woonoverlast.’

Sociaal psychiatrisch verpleegkundige Parnassia Politie Programma



4 Verhalen uit de praktijk

Samenwerking en ervaringen

Een aantal casussen illustreert de samenwerking tussen de partners in het netwerk van overlastbestrijding. Ze geven ook een beeld van wat professionals zoal in de woningen tegenkomen.

4.1. Het netwerk komt in actie

Er komt een melding binnen van complexe overlast. Wat gebeurt er vervolgens? Onderstaande casus van een corporatie laat zien hoe de radertjes van de overlastbestrijding in elkaar grijpen om naar een oplossing voor iedereen toe te werken.

De open deur

Een bejaarde dame staat al een jaar te boek als 'verzamelaar' (hoarder). Haar burens hebben eerder hun zorg uitgesproken, om haar en hun eigen woonsituatie. Zij zijn bang dat haar verzamelwoede ongedierte aantrekt. De corporatie is langsgeslagen met zorgverleners, maar mevrouw weigerde telkens de deur te openen. Omdat er geen acute aanleiding is, kan de corporatie daar niets tegen doen.

De wijkagent, die ook op de hoogte is van de situatie, heeft een redelijk goede band met haar. Op een dag laat zij hem binnen. Hij raakt met haar in gesprek en belt met haar toestemming de medewerker van het PPP (Parnassia Politie Programma, zie mini-interview achteraan hoofdstuk 3). Deze komt snel en treft mevrouw aan te midden van haar enorme verzameling spullen. Haar gedrag is 'verward', maar er is geen aanleiding om haar dwingend zorg op te leggen. De situatie in haar woning is schrijnend: losse bedrading van de elektriciteit; een smerige gasboiler in haar keukentje, en overal in de woning tot aan het plafond opgestapelde 'spullen'.

De wijkagent en de PPP-medewerker zien dat dit 'moment van de open deur' een unieke kans is om de situatie aan te pakken. In goed overleg met de corporatie nemen zij contact op met de gemeente. Na uitleg komt een inspecteur van de Haagse Pandbrigade om de woning te beoordelen. Die beoordeelt de woning als erg gevaarlijk. De enorme berg spullen moet per direct de woning uit, de elektra moet worden vervangen en de gasboiler moet worden nagekeken en gekeurd.

Door deze situatie dreigt mevrouw tijdelijk dakloos te worden. Haar familie wordt ingelicht. Die zegt dat zij mevrouw voor enige tijd in hun gezin kunnen opvangen. De familie geeft ook aan te willen helpen bij het opruimen van de woning. Hiervoor gaan zij in overleg met de corporatie. En mevrouw? Zij kon nadat alle werkzaamheden waren uitgevoerd, terugkeren in haar woning. Maar wel met aanvullende afspraken.

Deze casus toont aan dat de verschillende partijen snel kunnen schakelen en samen naar een oplossing toewerken. Corporatie, politie, gemeente, zorgpartijen en niet te vergeten familie en omwonenden: door hun samenspel rond deze vrouw komt een eind aan de overlast.

4.2. Drugs en alcoholisme

De professionals van corporaties en gemeente zien veel overlast die samenhangt met drugs en andere vormen van verslaving. Dealers en gebruikers die op straat rondhangen of ruzie zoeken, kunnen de buurt een gevoel geven van onveiligheid. Zodra de veiligheid in het geding is, komt de politie erbij.

De dealende senior

'In een van onze seniorencomplexen woonde een dealer op leeftijd. Een seniorencomplex is een kwetsbare locatie, de bewoners durven vaak niets te zeggen. Als wij geen meldingen krijgen en dus geen dossier kunnen opbouwen, hebben wij niets om mee naar de rechter te stappen.

Toen we het ontdekten, hebben we samenwerking gezocht met de politie. Die is de woning gaan observeren en op zeker moment kon de huurder betrapt worden. Hij werd gearresteerd. In de periode dat de man vastzat, bouwde hij een huurachterstand op. Wij hebben een zero-tolerancebeleid voor drugs en dealen vanuit de woning. Dus hebben wij het huurcontract via de rechter ontbonden. Hard voor deze huurder, maar hier kiezen wij voor het belang van de overige bewoners.'

Beheerconsulent corporatie
.....

4.3. Psychiatrie

Een casemanager woonoverlast van de gemeente geeft aan dat voor meer dan tachtig procent van de overlastadressen die hij bezoekt, geldt dat psychische en psychiatrische problemen een rol van betekenis in de overlast spelen. Er is sprake van een aanzienlijke toename van GGZ-problematiek in corporatiewoningen en in particulier bezit.

Rust en ruimte voor iedereen

'Bij woonoverlast moet je altijd oog houden voor de mens: hoe kunnen we die het beste helpen? Hoe creëren we zo veel rust en ruimte om hem heen dat zijn overlastgevende gedrag stopt en hij in zijn huis kan blijven wonen? Daarnaast heeft zijn omgeving aandacht nodig. Daar moeten we ook op letten, want langdurige overlast heeft vaak een effect op de direct omwonenden.'

JMO-regisseur
.....

"Met sommige overlastgevers heb ik erg te doen. Het zijn vaak getraumatiseerde mensen."

Tweeduizend lege bierflesjes

'Ik doe dit werk al meer dan twintig jaar. Een zaak die me is bijgebleven is die van een man die in een kamer honderden lege bierflesjes bewaarde. We kwamen er toevallig achter, omdat een aannemer in die woning moest zijn. Die was na binnenkomst direct weer vertrokken. De woning stond vol troep, was vuil en de huurder was in de war. We schakelden Parnassia in. Een schoonmaak- en opruimactie volgde zodat de aannemer in de woning kon. De huurder was toe aan beschermd wonen, maar je weet hoe dat is: er zijn lange wachtlijsten. Gelukkig wilde de man graag naar een woonomgeving waarin hij werd begeleid. We hebben deze zaak voorgelegd in het Overlastgevend Pandenoverleg (OPO). De samenwerking en de afspraken daar hebben ertoe geleid dat deze man na verloop van tijd kon verhuizen naar een beschermde woonvorm.'

Beheerconsulent corporatie
.....

Oorlogstrauma's

'Met sommige overlastgevers heb ik erg te doen. Het zijn vaak getraumatiseerde mensen. Soms komen ze uit oorlogsgebieden. Het overlastgevende gedrag hangt daar dan direct mee samen. Daarom hebben we zorgprofessionals nodig. Gelukkig kunnen we ook voor deze bijzondere groep een beroep doen op onze partners.'

Sociaal complexbeheerder corporatie
.....

Medicatie innemen

'Wij hadden een huurder van wie de zoon nogal intimiderend was. Deze zoon vertelde mij dat hij weigerde zijn medicatie in te nemen en hulp te accepteren. Op een zeker moment liep de zaak zo uit de hand dat de politie hem heeft opgepakt en aangehouden. Hij moest zelfs voor de rechtbank komen. De rechter oordeelde dat hij verplicht is zijn medicatie in te nemen. Dat doet hij nu gelukkig. En de overlast? Die is er niet meer.'

Medewerker sociaal beheer corporatie
.....

4.4. Positie van ouderen

Ouderen blijven langer zelfstandig wonen. Soms leidt dit tot problemen.

Langer thuis wonen zonder sociaal netwerk

‘Wij hebben veel ouderen onder onze huurders. Ik zie dat sommigen tot op hoge leeftijd heel lang zelfstandig kunnen wonen, zonder ondersteuning. Maar anderen kunnen dat niet: ze kunnen zichzelf niet goed verzorgen of beginnen te dementeren. Als ze geen familie of vrienden hebben die helpen, moeten wij daar soms op inspelen.

Zo hebben wij een bejaard echtpaar in de huur. Ze wonen al jaren bij ons. Hun woning is door de jaren heen verwaarloosd, zelfs de vloerbedekking ontbreekt nu. De burens hebben regelmatig last van verstopping, die zijn oorzaak vindt bij dit echtpaar. Zijn gehoor is erg slecht en haar ogen laten het afweten. Eigenlijk kunnen ze niet langer zelfstandig wonen. Ik maak mij ernstige zorgen en daarom heb ik het initiatief genomen om een overleg over hen te organiseren. Hierin gaan we bespreken hoe we hen kunnen ondersteunen en begeleiden; wat ze nodig hebben om bij ons te kunnen blijven wonen, zonder dat anderen last van hen hebben.’

Medewerker sociaal beheer corporatie
.....

De verwarde buurvrouw

‘Een huurder meldt een lekkage in zijn meterkast die uit de woning van zijn bovenbuurvrouw komt. Hij maakt zich erge zorgen over haar en vraagt zich af of zij zich nog voldoende kan redden in haar woning. De zoon van mevrouw is bij ons bekend als contactpersoon. Wanneer ik hem opbel en vertel over onze zorgen, zegt hij dat die terecht zijn. Zijn moeder krijgt al wat zorg, maar kennelijk is dat niet meer genoeg. Hij zal dat gaan regelen. Bovendien laat hij het slot van haar meterkast vervangen zodat ze daar niet meer in kan. Ze heeft namelijk de waterkraan niet dichtgedraaid nadat zij de vulslang van de centrale verwarming had gebruikt. Het gas heeft hij al eerder laten afsluiten, zodat ze niets meer met haar fornuis kan doen.’

Beheerconsulent corporatie
.....

Wanneer zelfstandig wonen niet meer lukt

‘Er zijn mensen met psychische problematiek die zelfstandig wonen, maar het niet redden. De woonoverlast hangt daar dan mee samen. Deze groep heeft echt zorg en ondersteuning nodig. Mensen hebben zelf vaak niet voldoende netwerk of zijn niet of onvoldoende in beeld bij behandelaren. Het gaat bijvoorbeeld om beginnende dementie, alcoholgebruik, vervuiling, maar ook vereenzaming en armoede komen we tegen. Als we iets voor hen geregeld hebben, is het daarmee niet klaar. Je moet deze kwetsbare groep blijven volgen.’

JMO-regisseur
.....



5 Handhaving en juridische middelen

Als praten niet meer helpt

Bij een melding van complexe woonoverlast zetten gemeente en corporaties eerst niet-juridische middelen in om een overlastpleger tot ander gedrag te bewegen. Als die niet helpen, volgen juridische maatregelen. Gemeente en corporatie hebben daarvoor eigen trajecten, maar kunnen elkaar daar eventueel in ondersteunen.

5.1. Woonoverlast in particulier bezit en koopwoningen

De gemeente kan op verschillende manieren optreden tegen complexe woonoverlast in de particuliere woningvoorraad. Onderstaande juridische middelen worden hiervoor het meest ingezet.

- In de Wet aanpak woonoverlast (Waw) is de bevoegdheid van de burgemeester geregeld om een gedragsaanwijzing op te leggen aan veroorzakers van woonoverlast (zie mini-interview achter 5.2.).
- De Woningwet en het Bouwbesluit zijn belangrijke middelen om gevaarlijke en overlastgevende woonsituaties aan te pakken.
- Bij drugsoverlast (veroorzaakt door drugshandel of hennepsteelt) kan de burgemeester de woning sluiten op basis van de Wet Damocles, artikel 13b van de Opiumwet.

Wetgeving

De *Woningwet* bevat de belangrijkste voorschriften die in Nederland gelden omtrent bouwen, verbouwen en de volkshuisvesting. Het is een belangrijke leidraad voor corporaties en ook voor de gemeente als het om goed wonen -en tegengaan van woonoverlast- gaat.

Het *Bouwbesluit* is een nadere uitwerking van de Woningwet. Het Bouwbesluit bevat voorschriften voor het bouwen en verbouwen van bouwwerken. Ook voorschriften -zoals over veiligheid, goede gezondheid en geluidsisolatie- die mede bepalend zijn voor wel of geen woonoverlast ervaren.

Artikel 13b Opiumwet, ook wel aangehaald als de *Wet Damocles*, biedt de burgemeester de mogelijkheid om woningen en 'voor het publiek toegankelijke inrichtingen' te sluiten als daar sprake is van drugshandel.

5.2. Wet aanpak woonoverlast

Door de wijziging van de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) vanaf 1 januari 2018 is de Wet aanpak woonoverlast (Waw) van kracht geworden. Daarin heeft de burgemeester de bevoegdheid gekregen een gedragsaanwijzing aan een overlastpleger op te leggen. Voorheen konden alleen de

corporaties dat in hun bezit doen. Zij hebben hun kennis hiervan en ervaringen hiermee gedeeld met de gemeente. De invoering van de Waw is dan ook tot stand gekomen door intensieve samenwerking en kennisuitwisseling met de corporaties.

Voorwaarde voor de oplegging van deze gedragsaanwijzing is dat het gebruikelijke traject van niet-juridische middelen is doorlopen. Ook moet de overlast aantoonbaar ernstig en structureel zijn.

In de gedragsaanwijzing staat enerzijds omschreven welk gedrag niet mag voorkomen en anderzijds welk gedrag juist wél vertoond moet worden, bijvoorbeeld het accepteren en toelaten van afgestemde zorg. Komt de overlastpleger de afspraken uit de gedragsaanwijzing niet na, dan kan de gemeente daar sancties aan verbinden: een dwangsom, bestuursdwang of in het uiterste geval een huisverbod voor een bepaalde periode.

De eerste resultaten van de Waw zijn gunstig. In de meeste gevallen waarin deze wet toegepast is, was het uitreiken van een formele waarschuwing voorafgaande aan de gedragsaanwijzing voldoende om de woonoverlast te beëindigen.

MINI INTERVIEW

Wet aanpak woonoverlast (Waw)

‘We kunnen nu veel meer doen’

‘Deze wet is vooral bedoeld om de mensen bij te staan die soms al heel lang lijden onder woonoverlast. Heel lang ging de aandacht vooral uit naar de veroorzaker. Echte mogelijkheden om de overlast aan te pakken ontbraken. Met de wet kunnen we nu veel meer doen.’

Een voorbeeld. De buurman geeft geregeld feestjes en zet dan zijn geluidsinstallatie op standje 10. Niets helpt! Zijn burens hebben hem al vaak op zijn gedrag aangesproken, de politie heeft zelfs al proces-verbaal opgemaakt en zijn geluidsinstallatie in beslag genomen. De man heeft toen snel een nieuwe installatie in huis gehaald en gaat gewoon door.

Met de Waw kan de burgemeester hem een gedragsaanwijzing opleggen. Hierin staat dat hij geen overlast meer mag veroorzaken. Doet hij dat wel, dan kan de consequentie zijn dat de geluidsinstallatie in beslag wordt genomen (bestuursdwang). Maar het kan ook betekenen dat hij een dwangsom moet betalen – en die kan heel hoog oplopen.

Ik ben er trots op dat we de Waw in de meeste gevallen niet tot het uiterste hebben hoeven brengen. We maken er dankbaar gebruik van, maar zetten in het beginstadium heel sterk in op de waarschuwingsfase. Dat gaat als volgt. Eerst krijg je een waarschuwing van ons: “Houd er rekening mee dat er meldingen over je binnenkomen, die – bijvoorbeeld – worden bevestigd door de politie.” Tegelijkertijd geven we héél duidelijk aan wat de consequenties zijn zodra we de Waw gaan inzetten. Gebeurt er niets en gaat het overlastgevend gedrag gewoon door, dan volgt een waarschuwing van de burgemeester en daarna het opleggen van een gedragsaanwijzing. Is de woonoverlast dan nog niet afgelopen, dan passen we de sancties uit de wet natuurlijk toe. Want als het moet, dan pakken we ook door.

Maar in de meeste gevallen hoeft het zover niet te komen. Overlastgevers die een waarschuwing kregen, zijn verhuisd of hebben eieren voor hun geld gekozen en hun gedrag aangepast. Dat betekende het einde van de overlast.'

Casemanager woonoverlast gemeente
.....

5.3. Corporaties: van gedragsaanwijzing tot ontbinding huurcontract

Een corporatie heeft een huurovereenkomst met een huurder waar die aan gehouden is. Als een huurder de overeenkomst niet nakomt of schendt door woonoverlast te veroorzaken, heeft de corporatie diverse juridische middelen tot zijn beschikking.

Zo kan de corporatie gebruikmaken van de huurrechtelijke gedragsaanwijzing, zowel op vrijwillige basis als door tussenkomst van de rechter. Deze gedragsaanwijzing legt vast dat de huurder of bepaald gedrag niet meer mag vertonen (verbod), of bepaald gedrag juist wél moet vertonen (gebod). Daarnaast wordt een op maat gemaakte oplossing voor het probleem gezocht. Bijvoorbeeld: niét 's nachts op de verwarmingsbuizen slaan en wél samenwerken met een hulpverlener. Doordat je dit samen afsprekt, op papier vastlegt en de huurder er zijn handtekening onder zet, leidt de gedragsaanwijzing vaak tot een heel goed resultaat.

Als de gedragsaanwijzing niet werkt, heeft de corporatie de mogelijkheid om naar de rechter te stappen. De rechter kan de huurder een gerechtelijke gedragsaanwijzing opleggen. Die moet opgevolgd worden. Gebeurt dat niet, dan heeft de rechter de optie om de huurovereenkomst te ontbinden.

Tijdens het hele traject leggen corporatiemedewerkers regelmatig huisbezoeken af om te kijken hoe het gaat. Als dat nodig is, herinneren zij de huurder aan de afspraken. Vaak gaan ze samen met de politie of iemand van de zorg bij de huurder langs.

Pas in het uiterste geval vorderen corporaties bij de rechter ontbinding van de huurovereenkomst, omdat de huurder voortdurend (ernstige) woonoverlast veroorzaakt. Om een ontruiming tot stand te laten komen verzamelen de corporaties zo veel mogelijk bewijs van de overlast. Daarmee bouwen ze aan een dossier dat voldoende feiten bevat om de procedure te starten.

Overhandiging vrijwillige gedragsaanwijzing

'Een vrijwillige gedragsaanwijzing krijg je niet zomaar. Daar is een aantal meldingen en gesprekken met de corporatie aan voorafgegaan. In de vrijwillige gedragsaanwijzing staan de afspraken die we met de overlastpleger hebben gemaakt (bijvoorbeeld: huis schoonhouden of een dealer niet langer bij hem in laten wonen). Met de wijkagent of een zorgmedewerker komen we regelmatig langs om te kijken hoe dat gaat. In de vrijwillige gedragsaanwijzing staat ook wat de gevolgen zijn als iemand zich daar niet aan houdt. Zo'n gedragsaanwijzing helpt de huurder als de overlast bijvoorbeeld door bezoekers wordt veroorzaakt. Hij kan dan zeggen: "Ik wil jullie niet weg hebben, maar het moet van de corporatie, anders krijg ik een probleem."

Sociaal complexbeheerder corporatie
.....

Soms kan de gemeente een corporatie in een overlasttraject ondersteunen.

Een burgemeesterssluiting

‘Een vrouw was aan het vervuilen. Bovendien liet ze mensen in haar woning dealen. Ik heb haar een aantal keer gewaarschuwd en geprobeerd haar te helpen, maar ze wilde niet luisteren. Toen de politie er op zeker moment binnenviel, troffen ze harddrugs, veel geld en wapens aan. Dit was voldoende om het pand op last van de burgemeester te sluiten. Daarna heeft de gemeente aan ons gerapporteerd. Met deze rapportage hebben wij een rechtszaak tegen haar kunnen aanspannen. Het vonnis van de rechter luidde dat de huurovereenkomst beëindigd kon worden en de woning ontruimd.’

Beheerconsulent corporatie

5.4. Andere juridische middelen

De aanpak van woonoverlast is maatwerk. Het is elke keer anders en vraagt om intensieve afstemming en samenwerking met de partners uit het netwerk. Soms kan een beroep gedaan worden op andere juridische middelen dan die hiervoor genoemd zijn.

"Familie of burens merken vaak het eerst dat het niet goed gaat met iemand als gevolg van psychiatrische problemen."

- Overlastveroorzakers overtreden soms strafbepalingen en kunnen dan door het Openbaar Ministerie (OM) strafrechtelijk worden vervolgd. De sanctie die aan vervolging verbonden is, kan een overlastpleger doen besluiten zijn gedrag te veranderen.
- Soms leidt een ernstige psychiatrische aandoening ertoe dat iemand een gevaar voor zichzelf of anderen is. Dan is verplichte geestelijke gezondheidszorg nodig. De Wet verplichte GGZ (WVGZ) zorgt ervoor dat iemand de hulp krijgt die hij nodig heeft. Bovendien regelt de wet dat burgers een melding kunnen doen wanneer ze zich zorgen over iemand maken, omdat diegene zichzelf of anderen ernstig nadeel kan toebrengen. Familie of burens merken vaak het eerst dat het niet goed gaat met iemand als gevolg van psychiatrische problemen.
- Een Vereniging van Eigenaren (VvE) beschikt over mogelijkheden om overlast in koopwoningen aan te pakken. Zo kunnen bewoners in een koopappartement een waarschuwing of boete opgelegd krijgen van de VvE.
- Sinds oktober 2018 voert de Haagse rechtbank in samenwerking met de gemeente het pilot-project wijkrechter uit. Dit is een snelle, laagdrempelige procedure waarin een rechter een uitspraak doet in een conflict.

Samen naar de wijkrechter

'Mensen kunnen de hulp van een wijkrechter invoeren bij een slepend conflict. Die uitspraak is bindend. Ik vergelijk de wijkrechter altijd met de rijdende rechter van de televisie, maar dan zonder cameraploeg. Ik ben er blij mee. Het is een eenvoudige manier om een uitspraak te krijgen. Sommige mensen hebben daar behoefte aan, bijvoorbeeld als zij niet willen meewerken aan bemiddeling. Een advocaat is niet nodig en de kosten zijn laag.'

Casemanager woonoverlast gemeente
.....



6 Samenwerking is de sleutel

Toekomst van de stad

De Haagse aanpak woonoverlast krijgt zijn kracht van een breed netwerk van professionals op allerlei niveaus, dat ieder moment ingezet kan worden. Men kent elkaar, steunt elkaar en lost de overlast samen op. Deze gebundelde expertise zorgt ervoor dat gemeente en corporaties goed voorbereid zijn op de uitdagingen van het Haagse wonen.

6.1. Trends en coronacrisis

Den Haag groeit en verdicht, terwijl er krapte is op de woningmarkt. Dat heeft zijn weerslag op de woonoverlast. Het aantal meldingen over geluidsoverlast neemt toe. De professionals zien een groeiend aandeel psychiatrie-gerelateerde problemen in woonoverlastzaken. Ze zien minder sociale cohesie in de wijken, waardoor mensen sneller tussen wal en schip terecht kunnen komen. Ze wijzen erop dat bijzondere doelgroepen zorgvuldig in een wijk gepast moeten worden. Ze kunnen niet overal wonen zonder risico op overlast. Arbeidsmigranten hebben fatsoenlijke huisvesting nodig. Ouderen leven langer thuis, ook als dat eigenlijk niet meer kan. Zij hebben hulp en zorg nodig als die niet uit hun eigen netwerk kan komen.

"De Haagse aanpak woonoverlast moeten we blijven aanpassen aan trends en nieuwe ontwikkelingen."

De coronacrisis heeft laten zien wat het betekent om dicht op elkaar te wonen. Als thuiswerken de norm is, krijg je veel meer mee van je burens. Verschillende professionals melden dat mensen steeds minder van elkaar kunnen hebben. Conclusie: de aanpak van woonoverlast blijft een belangrijk item.

Meebewegen met de tijd: lachgas

'De Haagse aanpak woonoverlast moeten we blijven aanpassen aan trends en nieuwe ontwikkelingen. Zo hadden we een paar jaar geleden niet kunnen bedenken dat we overlastmeldingen zouden ontvangen vanwege het gebruik van lachgas in woningen. Dat burens soms tientallen keren per dag opgeschrikt worden door een sissend geluid, omdat de burens ballonetjes aan het vullen zijn.'

Of neem de opslag van lachgas in woningen. Sommige mensen hebben daar een handeltje van gemaakt. We treffen in woningen soms tientallen tanks aan met dit gas. De wet stelt grenzen aan de opslag van gas in woningen. Nu hebben we daar een aanpak voor ontwikkeld.'

Stedelijk regisseur woonoverlast
.....

6.2. Samenwerking op alle niveaus

De omstandigheden om onze aanpak succesvol te houden en toekomstbestendig te maken worden er niet gemakkelijker op. Daar tegenover staat dat professionals van gemeente en corporaties hun waardering uitspreken voor de korte lijnen met elkaar, de gebundelde expertise en de brede blik van hun collega's in zorg en handhaving waar zij een beroep op kunnen doen. We breiden een behandelend of betrokken team uit als een overlastsituatie (een adres) daartoe aanleiding geeft. Alles draait om samenwerking, wederzijds vertrouwen en leren van elkaar. Als we elkaar in dit netwerk blijven opzoeken en aandacht voor elkaar blijven houden, kunnen we samen heel veel aan.

Dit besef moeten we meenemen in het vormgeven van onze samenwerking in de toekomst en het is onze uitdaging om de aanpak van woonoverlast op nieuwe omstandigheden aan te passen en om deze verder te verbeteren.

Trots op mijn werk

'Ik ben trots op iedere dag dat ik dit werk doe. Je doet het voor de bewoners – en ook voor de melder(s) en de overlastplegers. We hebben het beste met iedereen voor. Ik ben tevreden als iedereen zich thuis voelt. Of dat nu bij ons is of op een andere plek, waar beter voor iemand gezorgd kan worden.'

Sociaal complexbeheerder corporatie
.....

Hoe je samen het verschil maakt

'Alleen goede samenwerking tussen allerlei disciplines kan het verschil maken. Elke discipline kent zijn eigen mogelijkheden. Pas als je die samenbrengt, kun je ergens komen. Samen hebben we een gedeeld belang en een gedeelde verantwoordelijkheid: Parnassia wil iemand een goede behandeling bieden, de politie wil rust in de wijk, de corporaties willen woongenot voor hun huurders en de gemeente wil een veilige, leefbare stad. Als je dat in het achterhoofd houdt en samen optrekt, kun je het verschil maken.'

Sociaal psychiatrisch verpleegkundige Parnassia Politie Programma
.....

Iedere zaak telt

'De eerste keer dat Den Haag de Wet aanpak woonoverlast (Waw) toepaste blijft mij bij. Een oudere dame werd jarenlang geterroriseerd door haar bovenburen. Die legden 's nachts hun boxen plat op de vloer met de muziek keihard aan. Met de Waw in de hand hebben we een eind kunnen maken aan dit gedrag. Nu is het stil en kan zij rustig slapen. Af en toe bel ik nog met haar, of zij belt mij. Gewoon om even te horen hoe het gaat. Het gaat nu goed. Daar doe ik het voor.'

Stedelijk regisseur woonoverlast
.....

7 Handige websites en andere informatie

Gemeente Den Haag:

- [Meld- en Steunpunt Woonoverlast](#)
- [Haagse Pandbrigade](#)
- [Convenanten aanpak woonoverlast](#)
- [Evaluatie Haagse aanpak woonoverlast 2012-2019](#)

Corporaties:

- [Haag Wonen](#)
- [Staedion](#)
- [Vestia](#)
- [Arcade Wonen](#)
- [Vidomes](#)
- [Wooninvest](#)

Buurtbemiddeling en mediation:

- [Bemiddeling & Mediation](#)
Levert in Den Haag professionele bemiddeling bij burencconflicten. Met onder meer informatie over het voorkomen van woonoverlast.

Sites met informatie voor diverse overlastsituaties:

- [Meldpunt Bezorgd](#)
- [Wijkrechter](#)
- [VVE-balie](#)
- [Politie 0800 en 112](#)
- [Woonoverlast – CCV Aanpak Woonoverlast](#)
Themasite over woonoverlast van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid.
- [Vormen van woonoverlast](#)
Een veelheid aan artikelen, scripties etc.
- [www.overlastadvies.nl](#)
Bewoners die overlast ervaren, kunnen gratis (juridisch) advies inwinnen. Op basis van de verschillende situaties en kenmerken die iemand invoert, genereert deze website een passend advies.
- [www.openbareorderecht.nl](#)
Informatie over het aanpakken van woonoverlast en jurisprudentie.



Den Haag



Colofon

Dit is een uitgave van
Gemeente Den Haag

Vormgeving
Dienst Bedrijfsvoering
Multimedia

Teksten
Marieke Keur Tekst & advies

Maart 2022