

Vrijwillige gedragsaanwijzingen

In deze infosheet staan voorbeelden van casussen waarbij de vrijwillige gedragsaanwijzing is ingezet. Hierbij is een contract opgesteld en ondertekend door de corporatie, de bewoner en in sommige gevallen ook door de hulpverlening.

Casus 1: vrijwillige gedragsaanwijzing geluidsoverlast en accepteren hulpverlening

Een alleenstaande huurder met psychiatrische problematiek zorgt voor geluidsoverlast door kloppen, bonken, stampen en schreeuwen, overdag en 's nachts, en hij gedraagt zich agressief. De man wordt begeleid door hulpverlening en hij wordt tijdelijk gedwongen opgenomen in een GGZ-kliniek. Bij het beëindigen van de opname wordt gevreesd voor voortzetting van de overlast. De corporatie stelt samen met de hulpverlening een terugkeerplan op. Een gedragsaanwijzing maakt hier deel van uit. In de vrijwillige gedragsaanwijzing worden regels opgenomen over het innemen van medicatie en het toelaten van

de hulpverlening in de woning. Tevens wordt vastgelegd dat de huurder akkoord gaat met informatie-uitwisseling tussen de hulpverlening en de corporatie over het nakomen van de afspraken, onder andere over het medicijngebruik. Wanneer de huurder niet meewerkt, zal een ontruimingsprocedure worden gestart. De omwonenden worden mondeling geïnformeerd over het bestaan van afspraken, niet over de inhoud. Na de terugkeer is er geen noemenswaardige overlast meer. Hoewel omwonenden 44 de opstelling van de corporatie aanvankelijk te passief vonden, zijn ze uiteindelijk tevreden over het optreden.

Casus 2: vrijwillige gedragsaanwijzing geluidsoverlast en accepteren hulpverlening

De huurster en haar partner hebben een complexe relatie, waarbij sprake is van alcoholmisbruik en huiselijk geweld. Bewoners klagen over geschreeuw, harde muziek, wietplanten op het balkon en bezoekers die fietsen in de hal stallen en omwonenden intimideren. Op basis van meldingen van omwonenden heeft de politie een huisbezoek afgelegd en de partner meegenomen naar het bureau. De overlast duurt, met wisselende ernst, al jaren. De corporatie stuurt een sommatie waarin met ontbinding van het huurcontract wordt gedreigd en in een gesprek belooft de huurster beterschap. Aanvankelijk lijkt de situatie te verbeteren, maar na enige tijd volgen nieuwe klachten. De corporatie stuurt opnieuw sommaties en besluit na overleg met een advocaat tot dagvaarding. Er volgt nog een uitnodiging voor een gesprek waarin de corporatie op hulpverlening wil aandringen. De huurster verschijnt echter niet. Door de pilot wordt de corporatie geattendeerd op de gedragsaanwijzing en er wordt besloten om dit middel in te zetten. Er worden bepalingen opgenomen over het achterwege blijven van geluidsoverlast, het accepteren van hulpverlening en het uitwisselen van gegevens tussen hulpverlening en corporatie. Als sanctie wordt opgenomen dat wanneer afspraken niet worden nagekomen, er een ontruimingsprocedure wordt gestart. Na de ondertekening verdwijnt de overlast, op één incident na. De huurster breekt met ondersteuning van de hulpverlening met haar partner; hoewel zij dat al langer wilde, was zij daar niet toe in staat. Er volgt een confrontatiebijeenkomst met omwonenden, die in een positieve sfeer verloopt en wederzijds begrip kweekt.

De omwonenden zijn geïnformeerd en voelen zich serieus genomen. Inmiddels is de huurster naar een andere corporatiewoning verhuisd.

Casus 3: vrijwillige gedragsaanwijzing geluidsoverlast, intimidatie en accepteren begeleiding

Een huurder met een gedragsstoornis, die eerder een traject voor begeleid wonen doorliep, krijgt een zelfstandige woning aangeboden in een complex met veel oudere bewoners. Na een periode van enkele jaren zonder veel problemen is er steeds vaker sprake van diverse overlast (geluid, vuurtje stoken, intimideren en bedreigen omwonenden), die bij de corporatie en de politie gemeld wordt. Ondanks interventies van de corporatie houdt de overlast aan. De man is bekend bij de hulpverlening, maar het lukt niet om tot stelselmatige begeleiding te komen. De corporatie dreigt met ontbinding en ontruiming, niet alleen op basis van de overlast, maar ook door huurachterstand. Vanwege haar maatschappelijke taakopvatting wil de corporatie de bewoner nog een kans geven tot gedragsaanpassing. Vervolgens neemt de overlast af, mogelijk door een vermindering van persoonlijke problemen (afronding opleiding, vermindering effect stoornis). Toch wordt besloten om een vrijwillige gedragsaanwijzing op te stellen, met bepalingen over overlast, huurbetaling, het accepteren van begeleiding en ondersteuning, het meewerken aan een verhuizing en informatie-uitwisseling tussen de betrokken instellingen. Vastgelegd wordt dat de corporatie bij het niet nakomen van de gedragsaanwijzing over zal gaan tot ontbinding en ontruiming. Er zijn geen boetes of dwangsommen opgenomen. De advocaat die door de huurder in de arm is genomen, adviseert tot ondertekening en dat gebeurt vervolgens door drie partijen: huurder, corporatie en hulpverleningsinstelling. De omwonenden worden telefonisch geïnformeerd. Sinds de ondertekening is de overlast grotendeels weg en zijn de burens positief.

Casus 4: vrijwillige gedragsaanwijzing vervuiling, kattenoverlast en accepteren hulpverlening

Een groep katten zorgt voor overlast voor omwonenden. Alle, of de meeste, zijn van een uitkeringsgerechtigde vrouw met persoonlijke problemen (psychische klachten, druggebruik, vervuiling). Er is tevens regelmatig sprake van huurachterstand. Via de sociale dienst is er budgetbeheer. Een omwonende meldt de vrouw aan voor een televisieprogramma, waarna de woning wordt schoongemaakt, het aantal katten wordt teruggebracht en er sprake is van vrijwilligerswerk. Dit leidt echter niet tot een structurele verbetering: de persoonlijke problemen en de overlast blijven bestaan. Via de pilot wordt de corporatie bekend met de vrijwillige gedragsaanwijzing. Ze ziet mogelijkheden om de overlast en de huurachterstand aan te pakken zonder tussenkomst van de rechter. De gedragsaanwijzing bevat afspraken over het aantal huisdieren (geen katten, één hond) en over het accepteren van budgetbeheer, hulpverlening en vrijwilligerswerk. Tijdens de ondertekening wordt de bepaling over het aantal katten ter plaatse handgeschreven gewijzigd: er zijn nu drie katten toegestaan. De omwonenden worden in 94 algemene termen geïnformeerd. Sindsdien zijn er beperkte verbeteringen rond de overlast. Eén omwonende blijft klagen. Maar er is weinig vooruitgang bij het beter organiseren van haar leven. De taxatie van de betrokken professionals is dat de gedragsaanwijzing mogelijk heeft bijgedragen aan het tegengaan van verder afglijden.

Casus 5: vrijwillige gedragsaanwijzing weren overlastgevende ex-partner

De alcoholistische ex-man van een huurster komt regelmatig op bezoek en gedraagt zich daarbij agressief en racistisch. De overlast wordt bij de politie gemeld en later ook bij de corporatie. Een toezegging van gedragsverandering (aan de politie) wordt niet nagekomen. Bij een gezamenlijk bezoek aan de woning van woonconsulent, politie en GGD wordt de man gemaand om te vertrekken en niet meer in de woning te komen. Enkele weken later wordt hij er echter opnieuw gesignaleerd. De corporatie nodigt de huurster uit voor een gesprek. Voordat dat plaatsvindt, ontstaat de gedachte om een gedragsaanwijzing in te zetten. Er wordt een tekst opgesteld die tijdens het gesprek, na een korte leespauze, door de huurster ondertekend wordt. In de gedragsaanwijzing wordt vastgelegd dat huurster geen overlast aan omwonenden mag bezorgen en dat zij de heer X geen toegang tot het pand verleent. Bij niet nakoming zal de corporatie zich tot de rechter wenden om ontbinding en ontruiming te vorderen. De omwonenden worden schriftelijk of telefonisch op de hoogte gebracht. Na de ondertekening is de overlast verdwenen. De vrouw heeft, gestimuleerd door de gedragsaanwijzing, met haar ex-man gebroken. Er zijn geen overlastmeldingen meer, al geeft één omwonende aan te vrezen voor wraakacties van de overlastgever (de ex-man).

Casus 6: muziekoverlast door een muziekstudio in het houten schuurtje

Een jong echtpaar bewoont een rijtjeswoning. Meneer bouwt een muziekstudio in het houten schuurtje. In de avond en nachtelijke uren draait hij daar, met de volumeknop open, zijn muziek. Ook komt er bezoek over de vloer, die onder invloed van alcohol, de overlast vergroot. Twee keer zijn de naaste burens om de overlast verhuisd. De corporatie schakelt Bureau WoonTalent in. Tijdens het intake gesprek blijkt dat mevrouw, het gedrag van haar man, vervelend vindt. Zij sluit zich 's avonds op in haar slaapkamer omdat zij de aanloop niet fijn vindt. Meneer vertelt dat hij, omdat hij geen dagbesteding heeft, zich 's avonds en 's nachts vermaakt in de muziekstudio. De aanloop van zijn bezoek, vindt hij ook vervelend maar hij durft geen "nee" zeggen. Bureau WoonTalent stelt een gedragsaanwijzing op. Daarin wordt vastgelegd dat meneer de muziekstudio moet afbreken binnen een bepaalde tijd, zijn bezoek (met namen genoemd) niet meer mag binnenlaten in zijn woning en schuur (dit tot grote opluchting van zijn vrouw) en hij met ondersteuning van de hulpverlening (binnen een bepaalde termijn) op zoek gaat naar dagbesteding. De overeenkomst wordt door het echtpaar, de corporatie en de hulpverlening getekend. Inmiddels hebben er twee evaluatiegesprekken plaatsgevonden, waarbij de corporatie, hulpverlening, het echtpaar en Bureau WoonTalent aanwezig waren. Inmiddels zijn we 6 maanden verder, er is geen enkele klacht meer binnen gekomen bij de corporatie, meneer heeft dagbesteding gevonden en gebruikt zijn schuurtje weer waarvoor hij oorspronkelijk bedoeld was. Zijn vrouw is zeer tevreden, omdat haar man minder met zijn eigen dingen bezig is, verbetert de relatie.

Casus 7: overlast in appartementencomplex door twee ruziënde burens

In een recent opgeleverd seniorencomplex woont een bejaard echtpaar en een vrouw van middelbare leeftijd. Bij de start van de bewoning, komen er overlastklachten binnen van het echtpaar over de vrouw. Andersom komen er klachten binnen van de vrouw over het echtpaar. De klachten nemen toe in ernst en in mate. In het begin gaat het om scheldpartijen en intimidatie over en weer. Ook blokkeren beiden, elkaars parkeerplaats in de gezamenlijke garage. In de zomer komt het tot een handgemeen. Het echtpaar beschuldigt mevrouw ervan dat zij hen aangereden heeft met een winkelwagentje op de galerij. Lichamelijk letsel is het gevolg. Mevrouw beschuldigt daarentegen het echtpaar van slaan en schoppen. Over en weer wordt aangifte gedaan en probeert de corporatie en de wijkagent een bemiddelende rol te spelen. Dit slaagt niet en de spanningen lopen op, temeer omdat de rest van het appartementencomplex zich ook gaat bemoeien met het conflict. Hierdoor dreigen er twee kampen te ontstaan. Uiteindelijk schakelt de corporatie Bureau WoonTalent in, een bemiddelend gesprek wat onder leiding van Bureau WoonTalent plaatsvindt leidt tot niets. Uiteindelijk legt Bureau WoonTalent zowel het echtpaar als mevrouw een gedragsaanwijzing op. Daarin wordt vastgelegd dat partijen elkaar niet fysiek mogen aankomen, dat er niet gescholden mag worden op elkaar in de openbare ruimten en er worden afspraken gemaakt over het parkeren van de auto's. Ook worden er afspraken gemaakt over informatie uitwisseling tussen politie, corporatie en Bureau WoonTalent. De gedragsaanwijzing wordt door alle betrokken partijen getekend, corporatie, echtpaar en mevrouw. Tot op heden zijn er geen klachten meer binnen gekomen bij politie of de corporatie.

Casus 8 : overlast door asociaal gedrag

In een eengezinswoning in een rustige buurt, woont een echtpaar met twee volwassen kinderen. Al lange tijd komen er klachten binnen over het leef gedrag van het echtpaar. Het echtpaar zit buiten in de tuin en laat tot in de late uren van zich horen met gelal, schreeuwen, het laten van boeren, grove uitspraken. De volwassen kinderen laten zich in dit overlast ook niet onbetuigd. Als buren op correcte wijze vragen, of het zachter kan, worden zij op een uiterst grove manier aangesproken. Uiteindelijk durven buurtbewoners zich niet meer te uiten. De corporatie heeft van alles geprobeerd om de overlast te stoppen, gesprekken, waarschuwingen e.d. Dit leidt niet tot structurele verbetering. Uiteindelijk schakelt zij Bureau WoonTalent in. In gesprekken met omwonenden wordt duidelijk dat er twee kampen zijn. Er zijn buurtbewoners die veel overlast ervaren maar ook buurtbewoners die het opnemen voor de familie. De indruk bestaat dat zij onder druk zijn gezet, door de familie. Het echtpaar is namelijk langs de deuren geweest en heeft gevraagd, op een nogal dreigende manier, wie er geklaagd heeft. Bureau WoonTalent stelt een gedragsaanwijzing op, waarin staat dat het echtpaar hulp moet accepteren, er na een bepaalde tijd niet meer buiten gezeten mag worden, en het echtpaar omwonenden niet meer mag benaderen. Het echtpaar en de volwassen kinderen, corporatie en hulpverlening ondertekenen een overeenkomst. Het echtpaar gaat morrend akkoord, zij voelen de druk van de gedragsaanwijzing. In overleg met de hulpverlening besluit het echtpaar, na een aantal maanden, dat zij niet passen, in deze rustige buurt. Uiteindelijk verhuizen ze naar een “volkswijk” waar hun gedrag meer getolereerd wordt.