



**gemeente
Schiedam**

Uitvoeringsplan aanpak complexe woonoverlast



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Wat is woonoverlast?	3
1.2	Eenvoudige, semi-complexe en complexe woonoverlast	4
1.3	Vervuilde woningen en verzamelproblematiek	4
2	De aanpak	5
2.1	Startfase	5
2.2	Gezamenlijk overleg	5
2.3	Uitvoeringsfase	6
2.3.1	Communicatie	6
2.3.2	Voortgang	6
2.3.3	Dossiervorming	7
2.3.4	Tijdslijn	7
2.3.5	Afsluiten aanpak	7
3	Instrumentarium	8
3.1	Instrumenten bij eenvoudige of semi-complexe woonoverlast	8
3.2	Instrumenten bij complexe woonoverlast	9
3.2.1	Instrumenten van verhuurder	9
3.2.2	Instrumenten van gemeente	9
3.3	Inzet instrumenten op verhuurder	10
4	Multidisciplinaire aanpak	11
4.1	Partners en rollen	11
4.2	Multidisciplinaire aanpak in een tabel	12
5	Gegevensverwerking	13
5.1	Algemene verordening Gegevensbescherming	15
5.2	Bewaartermijn	15

1 Inleiding

In de kadernota Integrale Veiligheid 2016 is Woonoverlast één van de prioriteiten van het veiligheidsbeleid. Woonoverlast is een ingrijpende vorm van overlast die rechtstreeks het woongenot van bewoners en de leefbaarheid in wijken aantast. De gemeente Schiedam is van mening dat iedere bewoner moet kunnen genieten van zijn woongenot. De gemeente Schiedam zet al jaren extra in op de integrale aanpak van Woonoverlast. De aanpak vindt u terug in het 'Uitvoeringsprogramma aanpak woonoverlast 2020-2021'. Waarin het complete instrumentarium staat beschreven, met onder andere de inzet van preventief screenen van nieuwe bewoners in kwetsbare wijken en de verhuurdersvergunning ter bestrijding van malafide pandeigenaren en tussenpersonen.

In dit uitvoeringsplan complexe woonoverlast wordt weergegeven hoe de gemeente Schiedam uitvoering geeft aan het Regionaal Convenant aanpak van complexe woonoverlast. Het gaat in op de rollen, structuren en verantwoordelijkheden binnen de aanpak van de meest complexe vormen van woonoverlast.

1.1 Wat is woonoverlast?

Voor dit uitvoeringsplan hanteren we definitie van woonoverlast zoals vastgesteld in het Uitvoeringsprogramma aanpak woonoverlast 2020-2021, namelijk.

Woonoverlast is hinder die in, vanuit en rondom (direct aangrenzend tuin, erf, galerij of portiek) een woning wordt veroorzaakt. De overlastgever en of degenen voor wie hij verantwoordelijk is vertonen overlastgevend gedrag en of laten juist na bepaald gedrag te vertonen waardoor een onplezierige ervaring bij omwonenden wordt veroorzaakt

Er kan sprake zijn van woonoverlast door:

- Burenruzie, asociaal gedrag, agressie
- Geweld, intimidatie, strafbare feiten
- Overlast voortvloeiend uit drugs- en alcoholgebruik
- Geluidsoverlast
- Pesterijen
- Prostitutie
- Stank
- Vervuiling en verwaarlozing
- Problemen rond de woning (kelderbox, portiektrap en galerij)

1.2 Eenvoudige, semi-complexe en complexe woonoverlast

Dit 'uitvoeringsplan complexe woonoverlast' richt zich op de complexe vormen van woonoverlast. Een dossier wordt complex wanneer er meerdere partners nodig zijn om de woonoverlast gezamenlijk op te lossen. Eenvoudig is de woonoverlast als deze monodisciplinair op te lossen is. Door eenvoudige woonoverlast in een vroeg stadium aan te pakken kan escalatie worden voorkomen. Signalen van beginnende woonoverlast worden vroegtijdig opgepakt en gemonitord door betrokken partners.

Als dit onvoldoende blijkt wordt het dossier geëscaleerd naar semi-complex. De semi-complexe dossiers kunnen gezamenlijk door ketenpartners worden bekeken en bijvoorbeeld integraal worden opgepakt, maar vragen nog geen gegevensdeling. Bij semi-complexe dossiers worden de dossiers gemonitord door het interventieteam woonoverlast. Als de interventies vanuit dit team de overlast niet oplossen wordt de classificatie van het dossier geëscaleerd naar 'complex'.

We spreken van complexe woonoverlast als eerdere interventies om de overlast te stoppen niet hebben gewerkt of als er sprake is van ernstige psychische kwetsbaarheid en/ of verslavingsproblematiek. Complexe woonoverlast wordt gezamenlijk aangepakt onder coördinatie van de regisseur woonoverlast, de eventuele verhuurders/ pandeigenaren en de politie. Ook andere ketenpartners kunnen een aandeel hebben in de oplossing van de woonoverlast, zoals het wijkteam, zorgaanbieders en het Zorg- en Veiligheidshuis, VvE's en bemiddelaars kunnen ook een aandeel hebben in de oplossing van de woonoverlast.

Zowel de politie, de verhuurder als de gemeente constateren dat een gezamenlijke aanpak noodzakelijk is om complexe woonoverlast te stoppen. Om deze gezamenlijke aanpak te bereiken, stellen de betrokken partijen voldoende capaciteit beschikbaar om een aanpak te starten én de interventies uit te voeren plus te monitoren.

1.3 Vervuilde woningen en verzamelproblematiek

Voor de aanpak van vervuilde woningen en verzamelproblematiek heeft de gemeente een separate aanpak. Iemand die in een vervuild huis woont heeft vaak ook andere problemen. Een netwerk ontbreekt, er speelt een verslaving of iemand is ziek of in de war. Vervuiling van de woning is vaak niet het echte probleem, maar een gevolg van een ander probleem.

In de Schiedamse aanpak staat de bewoner centraal. Samen met de bewoner wordt gezocht naar een duurzame oplossing. De juiste hulp moet worden ingeschakeld en goede afspraken moeten worden gemaakt om herhaling te voorkomen. De gemeente Schiedam richt zich met de aanpak op resultaat op de langere termijn. De uitkomst kan zijn dat een bewoner zelfstandig blijft wonen, al dan niet met ondersteuning/professionele zorg, of verhuist naar een woonvorm die is afgestemd op de zorgtekorten (verpleeghuis, beschermde woonvorm of sociaal pension).

Wanneer een woning ernstig vervuild is of vol gezet met zoveel spullen dat het brandgevaarlijk wordt en de bewoner ondanks intensieve investering zijn woning niet wil of kan opruimen is er sprake van complexe woonoverlast.

2 De aanpak

De Schiedamse aanpak van woonoverlast is erop gericht om zowel de directe woonomgeving van bewoners te verbeteren door woonoverlast op te lossen, als het vertrouwen van de burger in de gezamenlijke aanpak te versterken.

2.1 Startfase

Wanneer er sprake is van woonoverlast kan dit mondeling of schriftelijk gemeld worden bij de verhuurder, de bemiddelaar, de gemeente en/ of de politie. Het is van belang dat een huurder de overlast altijd (ook) meldt bij de verhuurder zowel in het geval van sociale als particuliere verhuur. De melding wordt bij de gemeente gedaan via 14010 of via het meldpunt Woonoverlast bij het interventieteam woonoverlast of de Regisseur Woonoverlast.

De vervolgstappen na de melding zijn afhankelijk van de vorm van overlast. De partner die de melding van overlast ontvangt zal deze beoordelen op de complexiteit. Indien hij hieraan behoefte heeft kan hij het dossier bespreken in het Casus Regie Overleg (CRO) of het PGA-Team overleg (PGA). PGA staat voor persoons gebonden aanpak.

De melder wordt, door de partner waar de overlast gemeld is, om toestemming gevraagd om een aantal persoonsgegevens (naam, adres, telefoonnummer, emailadres), indien van toepassing, te delen in het CRO of het PGA. Als blijkt dat er geen sprake is van complexe woonoverlast worden deze gegevens binnen 5 werkdagen vernietigd.

2.2 Gezamenlijk overleg

De gezamenlijke aanpak om complexe woonoverlast te stoppen wordt besproken tijdens het CRO of tijdens het PGA-Team overleg (PGA), die elke vier weken plaatsvinden. Woonoverlast wordt geagendeerd op het PGA bij ernstig verward gedrag en/ of ernstige verslavingsproblematiek en/of vervuiling of verzamelproblematiek.

Tijdens het CRO wordt afgesproken welke partner welke rol en taak in het dossier heeft. De regisseur woonoverlast is de voorzitter van het overleg en schrijft het verslag. De regisseur woonoverlast is verantwoordelijk voor het vaststellen van een gezamenlijke aanpak bij complexe woonoverlast. Tijdens het PGA is de regisseur woonoverlast net als de woningcorporatie en de politie deelnemer van het overleg. De voorzitter van het PGA is de coördinator van het PGA-team. Met lokale hulpverleningsinstanties wordt tijdens het PGA gezocht naar de beste manier om de overlast te stoppen.

Uitgangspunt van het gezamenlijke overleg is dat er een duidelijke aanpak wordt opgesteld en dat partners weten wat er gedaan moet worden en wanneer dit plaats moet vinden. In het gezamenlijke overleg worden ook de reeds uitgezette plannen geëvalueerd en indien nodig bijgesteld. Een partner die verhinderd is zorgt voor een vervanger met het mandaat om beslissingen te nemen in de aanpak van woonoverlast.

2.3 Uitvoeringsfase

Voor het CRO hebben de partners in het eigen dossier gelezen welke informatie relevant is voor de aanpak van woonoverlast. Deze informatie wordt besproken en geanalyseerd tijdens het overleg. Nadat de overlastzaak is besproken en geanalyseerd worden er afspraken gemaakt over de rollen van de betrokken partners en de instrumenten die worden ingezet. Soms is er meer onderzoek nodig om de vervolgstappen te kunnen bepalen. Dit kan bijvoorbeeld een buurtonderzoek zijn of een gesprek met de overlastgever, de melder of een zorgaanbieder. Doel is om een zo compleet mogelijk beeld van de situatie te krijgen. Alleen die informatie die relevant is voor het oplossen van de overlastsituatie wordt verwerkt in de notulen van de vergadering. Nadat het vervolgonderzoek is afgerond wordt de overlastzaak opnieuw besproken en worden er nieuwe afspraken gemaakt over de rollen van de betrokken partners en de instrumenten die worden ingezet. Deze afspraken worden door de Regisseur woonoverlast opgenomen in de notulen en de actielijst van het CRO.

Een overlastgever kan gelijktijdig met de looptijd van de aanpak van woonoverlast ook worden besproken in het 'Zorg- en Veiligheidshuis Rotterdam –Rijnmond' of bij het lokale PGA-Team overleg (PGAO).

2.3.1 Communicatie

Melder en omwonende

Het is belangrijk om de melder en eventueel omwonenden te informeren over de voortgang van de aanpak van woonoverlast. Dit vergroot het veiligheidsgevoel en zorgt voor meer begrip en vertrouwen in de aanpak, ook als ingezette instrumenten de woonoverlast nog niet stoppen. De partner die de overlastzaak inbrengt is in principe verantwoordelijk hiervoor, mits tijdens het CRO anders overeengekomen. In de notulen van het CRO wordt vastgelegd wie deze rol heeft. Er worden geen bijzondere persoonsgegevens van de overlastgever gedeeld met de melder of omwonenden.

Overlastgever

De overlastgever wordt tenminste 1 keer persoonlijk gesproken door een medewerker van het interventieteam woonoverlast eventueel in combinatie met een sociaalbeheerder van de woningcorporatie. In dit gesprek wordt aan de overlastgever uitgelegd dat hij/ zij wordt of is opgenomen in de aanpak woonoverlast. In dit gesprek wordt uitgelegd wat de aanpak voor de overlastgever persoonlijk betekent. Dit om de overlastgever te doordringen van de voor hem/ haar (nadelige) consequenties van het door hem/ haar vertoonde gedrag. Erop vertrouwend dat het de overlastgever bewegen kan dit gedrag te staken.

2.3.2 Voortgang

De voortgang van de aanpak wordt besproken met de betrokken partners tijdens het CRO, het PGAO en tussentijdse contacten. De voortgang wordt vastgelegd in de systemen van de partners monodisciplinair en gedeeld op het CRO en het PGAO.

De voortgangsbespreking kan leiden tot de volgende uitkomsten:

- Bijstellen van de afspraken.
- Beëindiging van de aanpak.
- Betrekken van of warm doorverwijzen naar overige ketenpartners
- Ontkrachten van de eerdere waarneming en signalen.
- Bijstellen van de doelstellingen.

2.3.3 Dossiervorming

Een zorgvuldige dossiervorming over de voortgang is een belangrijke voorwaarde voor een doeltreffende aanpak van woonoverlast. De inzet van ingrijpende instrumenten, zoals gedragsaanwijzingen of huisuitzettingen moeten gelegitimeerd worden aan de hand van het dossier. Omdat elk dossier in theorie kan uitmonden in een tijdelijke woningsluiting of ontbinding van een huurovereenkomst, is het van essentieel belang dat er vanaf de eerste melding van de woonoverlast een dossier wordt aangelegd door alle betrokken partners.

Het interventieteam woonoverlast en de regisseur woonoverlast zijn verantwoordelijk voor een goede verslaglegging in het daarvoor beschikbare gemeentelijke registratiesysteem. Het is van belang om onder andere de volgende onderdelen goed vast te leggen:

- Meldingen
- Gespreken met overlastgevers en afspraken die er zijn gemaakt
- Gesprekken met pandeigenaren (indien zij niet de overlastgever zijn)
- Relevante constatering tijdens een huisbezoek
- Pogingen tot het leggen van contact
- Afspraken/ gesprekken met ketenpartners

De notulen en actielijst van het CRO worden opgesteld door de gemeentelijk notulist en gedeeld met de bij de aanpak betrokken medewerkers van de sociale verhuurder en de politie. De verhuurder kan deze informatie gebruiken voor een eventuele civiele zaak tegen de overlastgevende huurder.

2.3.4 Tijdslijn

De aanpak van woonoverlast heeft geen vooraf gestelde termijn, waarin de woonoverlast moet zijn gestopt. Er zijn veel factoren van invloed op woonoverlast stopt, ook factoren waar geen of beperkte invloed van de betrokken partners op is. Het doel is altijd om de woonoverlast zo snel als mogelijk te stoppen. Uit de praktijk blijkt dat dit echter vaak dossiers van relatief lange duur zijn.

2.3.5 Afsluiten aanpak

Wanneer de complexe woonoverlast is gestopt kan de zaak worden afgesloten. Tijdens het CRO of het PGO wordt gezamenlijk besloten of de interventies tot een tot eenieders tevredenheid stemmende oplossing van de woonoverlast hebben geleid. Het kan zijn dat partners afzonderlijk nog een rol of verantwoordelijkheid hebben tegenover de betrokkenen. Deze worden in de notulen vastgelegd.

Er kan gekozen worden voor een periode van monitoring door de partners gezamenlijk. Soms is het namelijk niet haalbaar om een oplossing al op korte termijn te bereiken, bijvoorbeeld als er specialistische zorg nodig is.

3 Instrumentarium

De afspraken die worden gemaakt tijdens het gezamenlijke overleg en vastgelegd in de notulen betreffen onder andere welke instrumenten worden ingezet. De inzet van deze instrumenten kent geen vooraf vastgestelde volgorde, omdat elke vorm van woonoverlast om maatwerk vraagt. Het minst ingrijpende middel wordt altijd als eerste ingezet.

3.1 Instrumenten bij eenvoudige of semi-complexe woonoverlast

Bewoner

Bij eenvoudige of semi-complexe woonoverlast worden relatief laagdrempelige instrumenten ingezet of in een vrijwillig kader. Indien dit veilig kan, proberen bewoners in eerste instantie de woonoverlast zelf te stoppen, door de overlastgever aan te spreken.

Buurtbemiddeling

Een advies kan zijn dat de betrokkenen Buurtbemiddeling aangaan. Buurtbemiddeling bestaat uit objectieve en getrainde vrijwilligers die bemiddelen bij buurtconflicten om gezamenlijk tot een oplossing en afspraken te komen.

Mediation

Naast Buurtbemiddeling, kan mediation worden ingezet om door een professionele mediator tot een oplossing van het conflict te komen. Deelname aan mediation geschiedt op vrijwillige basis. Als er afspraken gemaakt kunnen worden tussen de bewoners, wordt een vaststellingsovereenkomst opgesteld. De vaststellingsovereenkomst is een juridisch document waar rechten aan ontleend kunnen worden. Als beide partijen de vaststellingsovereenkomst tekenen dan hebben zij ook een inspanningsverplichting.

Handhaven Vereniging van Eigenaren (VvE)

In het geval van een koopwoning kan de VvE handhaven door middel van bijvoorbeeld een boete bij woonoverlast. Dit zullen zij dan wel moeten hebben opgenomen in de splitsingsakte en/ of het huishoudelijk reglement van de VvE.

Regelrechter

Bij het oplossen van een conflict tussen burens kan ook gebruik gemaakt worden van de regelrechter. De regelrechter is een initiatief van de Rechtbank van Rotterdam. De regelrechter doet een juridische uitspraak over de kwestie en is door de lage kosten voor particulieren een laagdrempelige vorm van de rechtbank. De regelrechter kan alleen ingezet worden wanneer beide partijen hiermee instemmen.

Vrijwillige gedragsaanwijzing

Verhuurders kunnen een vrijwillige gedragsaanwijzing afspreken met een overlastgevende huurder. Hierin wordt afgesproken minder gewenst gedrag na te laten of juist gewenst gedrag te vertonen.

Stopgesprek

In het geval van een overlastdossier wat mogelijk escaleert wordt er altijd een zogenoemd stopgesprek met de overlastgever gehouden. In dit gesprek wordt de overlastgever geconfronteerd met de mogelijk ook voor hem/ haar onfortuinlijke consequenties van het door hem/ haar vertoonde gedrag. Dit gesprek kan aangeknoopt worden door de verhuurder of de gemeente, eventueel ondersteund door andere partners.

3.2 Instrumenten bij complexe woonoverlast

Instrumenten als het tijdelijk uithuisplaatsen of het ontbinden van huurcontracten worden zoveel mogelijk voorkomen, echter zullen deze soms noodzakelijk zijn om de overlast te stoppen en de rust in de buurt terug te krijgen. De meest ingrijpende instrumenten worden pas ingezet als blijkt dat andere instrumenten niet passend zijn of geen resultaat hebben.

Kantonrechter

Als slechts een van de partijen bereid is tot het vinden van een oplossing, dan kan een bewoner ook zelf naar de rechter stappen. Een bewoner kan de rechter vragen om een dwangsom op te leggen bij aanhoudende overlast en schadevergoeding vragen voor de tijd dat hij overlast heeft ervaren.

3.2.1 Instrumenten van verhuurder

Laatste kans-contract

Wanneer de rechter het huurcontract heeft ontbonden, kan de verhuurder nog een laatste kans geven aan de overlastgever. De huurder krijgt een andere woning toegewezen, maar moet zich wel aan bepaalde afspraken houden om overlast te voorkomen. Dit wordt vastgelegd in het huurcontract. Wanneer de overlast stopt en de huurder houdt zich aan de afspraken dan kan het contract weer worden omgezet naar een regulier huurcontract. Wanneer de woonoverlast voortduurt kan het huurcontract alsnog worden ontbonden.

Huurrechtelijke gedragsaanwijzing

De verhuurder kan de rechter verzoeken om een gedragsaanwijzing op te leggen. Deze gedragsaanwijzing heeft een juridische status en kan leiden tot ontbinden van de huurovereenkomst wanneer er geen opvolging aan wordt gegeven en de overlast niet stopt. Als de weg naar de huurrechter niet afgewacht kan worden, wordt gekozen voor het inzetten van een bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing.

Ontbinding huurovereenkomst

De verhuurder kan de rechter vragen om een huurovereenkomst te ontbinden.

3.2.2 Instrumenten van gemeente

Bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing (Wet aanpak woonoverlast)

De burgemeester kan ingrijpen bij ernstige woonoverlast. De burgemeester kan een bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing opleggen. Met een overlastveroorzaker wordt afgesproken wat hij wel of niet moet doen om woonoverlast te voorkomen. Wanneer de overlastveroorzaker zich hier niet aan houdt kan hij een geldboete krijgen.

Tijdelijk huisverbod (Wet aanpak woonoverlast)

De burgemeester heeft de bevoegdheid de overlastveroorzaker tijdelijk uit huis te plaatsen als hij dit nodig acht om de rust in de buurt of het complex terug te laten keren. Hij kan dit doen voor maximaal 10 dagen, met een maximale verlenging voor vier weken.

Tijdelijke woning sluiting (gemeentewet 174a)

De burgemeester kan op grond van de Wet Victoria, als alle andere instrumenten de woonoverlast niet hebben doen stoppen en er sprake is van de ernstige aantasting van de openbare orde en leefbaarheid, de woning tijdelijk te sluiten. In de praktijk wordt dit instrument echter weinig toegepast omdat uit jurisprudentie blijkt dat door de incidenten aantoonbaar sprake moet zijn van ernstige en langdurige aantasting van de openbare orde.

3.3 Inzet instrumenten op verhuurder

Bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing (Wet aanpak woonoverlast)

De burgemeester kan de Wet aanpak woonoverlast ook toepassen op verhuurders die geen actie ondernemen om de overlast veroorzaakt door hun huurder te doen stoppen.

Kamerverhuurvergunning

In Schiedam is het mogelijk om een kamerverhuurvergunning in te trekken. Dit kan in situaties waarbij woonoverlast wordt veroorzaakt. Het intrekken van een kamerverhuurvergunning is een ingrijpend instrument. Het is een instrument dat bedoeld is om de verhuurder te motiveren woonoverlast te voorkomen en aan te pakken.

APV verhuurdersvergunning

Wanneer een verhuurder geen inspanning levert om woonoverlast vanuit woningen die hij bezit en exploiteert te stoppen en wanneer dit in meerdere van zijn woningen plaatsvindt kan hij aangewezen worden als verhuurdersvergunningplichtig. Gekozen kan worden om bijvoorbeeld een enkele woning in zijn bezit aan te wijzen of al zijn woningen. Daarbij kan indien de leefbaarheid hier ernstig onder druk staat ook een straat aangewezen worden als verhuurdersvergunningplichtig. Dit betekent dat een verhuurder niet meer mag verhuren zonder vergunning. Aan een verleende vergunning zullen voorwaarden worden gekoppeld.

4 Multidisciplinaire aanpak

In het geval van de aanpak woonoverlast wordt dit uitvoeringsplan pas gebruikt als er sprake is van complexe woonoverlast. In dergelijke gevallen is er altijd sprake van een multidisciplinaire aanpak en is het noodzakelijk om met de juiste partners samen te werken en informatie te kunnen delen. Per situatie wordt beoordeeld welke partner noodzakelijk is om de overlast te stoppen. In dit hoofdstuk gaan we in op de betrokken partners, de rollen van deze partners, de overlegvorm en de wijze van informatie delen.

4.1 Partners en rollen

Regisseur woonoverlast

De regisseur woonoverlast is verantwoordelijk voor het organiseren van een actieve samenwerking tussen de partners met als doel dat partners zo effectief en efficiënt mogelijk samenwerken om complexe woonoverlast aan te pakken. Bij afwezigheid wordt de regisseur woonoverlast vervangen door de coördinator van het interventieteam woonoverlast.

De regisseur woonoverlast is tevens het eerste aanspreekpunt voor alle partners voor zaken van complexe woonoverlast. De regisseur woonoverlast is voorzitter van het CRO en legt de gemaakte afspraken vast in de notulen van dit overleg. Bij het inzetten van een bestuurlijke gedragsaanwijzing toets de regisseur woonoverlast het dossier bij een jurist van de afdeling Veiligheid in het kader van het 'vier ogen principe'. De regisseur woonoverlast voert het zienswijze gesprek en informeert de burgemeester. De jurist bereidt het besluit aan de burgemeester voor, de regisseur toetst het besluit en legt dit voor aan de burgemeester.

Afstemming andere partners

De regisseur woonoverlast is verantwoordelijk voor het onderhouden van het contact en afstemming met het netwerk buiten de politie en de woningcorporatie. De regisseur woonoverlast sluit aan bij die andere overleggen als dit relevant is voor het verminderen of stoppen van de woonoverlast, bijvoorbeeld als de complexiteit van de casus vraagt om inbreng binnen het zorg- en veiligheidshuis.

Afstemming bij particulier woningbezit

Het komt voor dat er complexe woonoverlast wordt veroorzaakt door een bewoner in particulier woningbezit. De regisseur woonoverlast is verantwoordelijk voor het contact met en het activeren van de verhuurders en/ of particuliere eigenaren. Zij hebben een inspanningsverplichting om de woonoverlast te stoppen.

Politie

Het CRO is gebieds en afdeling overschrijdend, deelname aan het CRO geschiedt hierom in principe door een operationeel specialist van de politie. De politie kan, voor zover de geldende wet- en regelgeving dit niet verhindert en het convenant 'gemeenschappelijke aanpak (complexe) woonoverlast' hierin voorziet, relevante informatie verstrekken. Bijvoorbeeld over de historie van de overlast op het adres en de inschatting van veiligheidsrisico's voor omwonenden en professionals. Desgewenst kan de medewerker van de politie verzocht worden de partner te vergezellen tijdens een bezoek.

Senior medewerker woningcorporatie

Het CRO is gebieds en afdeling overschrijdend, deelname aan het CRO geschiedt hierom in principe door een senior medewerker van de woningcorporatie. De senior medewerker van de woningcorporatie neemt deel aan het CRO voor de adressen van de woningcorporatie ten behoeve van de eigen dossieropbouw..

Verder kan de medewerker:

- Aan de overlast gerelateerde informatie uitwisselen met partners.
- Afspraken maken met de overlastgever en eventueel de melder.
- Een vrijwillige gedragsaanwijzing opleggen.
- Een procedure starten om een gerechtelijke gedragsaanwijzing op te leggen.
- Een waarschuwing voor het ontbinden van het huurcontract geven.
- Een civiele procedure starten om het huurcontract te ontbinden.

Zorgaanbieders

Indien blijkt dat er sprake is van mogelijk persoonlijkheidsproblematiek, verslavingsproblematiek en/ of psychiatrische problematiek wordt het dossier besproken tijdens het overleg van het PGA-team (PGOA). Aan dit overleg nemen onder andere deel het wijkteam, Antes verslavingszorg, Pameijer, de politie, de woningcorporatie en de gemeente. Tevens zijn er korte lijnen naar schakels uit het geestelijke gezondheidszorgketen. Tijdens dit overleg wordt de aanpak woonoverlast afgestemd met de inzet van de juiste hulpverlening.

4.2 Multidisciplinaire aanpak in een tabel

Vorm	Voorbeelden	Instrumenten	Partners
Licht	Beginnende burenruzie Harde muziek Blaffende hond	Goed gesprek burens Buurtbemiddeling Professionele Mediation VvE aanspreken Aanspreken WijkBOA	Bewoners Buurtbemiddeling VvE Wijk BOA Sociaal beheerder
Semi-complex	Oplopende burenruzie Lang durende geluidsoverlast Agressie	Aanspreken wijkagent Handhaven VvE Regelrechter Vrijwillige gedragsaanwijzing Stopgesprek Waarschuwing Wet aanpak Woonoverlast	Politie VvE bewoners Sociaal beheerder Interventieteam
Complex	Langdurige (geluids)overlast of burenruzie Verslavings of psychische problematiek Vervuilde woning	Kantonrechter Laatste kans contract Huurrechtelijke gedragsaanwijzing Gedragsaanwijzing burgemeester Ontbinding huurovereenkomst Woningsluiting Intrekken vergunning kamerverhuur APV verhuurdersvergunning	Bewoners CRO PGAO Politie Senior sociaal beheerder Regisseur woonoverlast

5 Gegevensverwerking

De gemeente Schiedam hecht veel waarde aan het recht op privacy van haar bewoners. Het is van belang dat partners elkaar informeren over de aanpak van complexe woonoverlast, persoonsinformatie wordt met gepaste terughoudendheid en zorgvuldigheid gedeeld. Alleen informatie die noodzakelijk is voor de aanpak van woonoverlast wordt gedeeld met de partners die een rol hebben in de aanpak van woonoverlast. Wanneer het proces, zoals beschreven in het uitvoeringsplan, wordt gevolgd is het mogelijk informatie, relevant voor de woonoverlast aanpak, te verwerken door de partners. Daar waar uitzonderingen zijn wordt dit in dit hoofdstuk omschreven

Bijzondere persoonsgegevens

Bijzondere persoonsgegevens zijn gevoelige gegevens, zoals informatie over iemands godsdienst, gezondheid of strafrechtelijke verleden, die volgens de privacywetgeving extra bescherming verdienen. De AVG verbiedt de verwerking van deze gegevens, met uitzondering van een aantal situaties die de wet omschrijft. De wet omschrijft dat informatie alleen mag worden verwerkt als er een wettelijk doel is. Dit doel moet beschreven staan in een grondslag in een materiewet en/ of in een grondslag in de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Het is niet mogelijk om informatie die met een bepaald doel is verwerkt te gebruiken voor een ander doel, tenzij in het verlengde van het doeleinde waarvoor het convenant is opgesteld.

Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling geeft geen inhoudelijke terugkoppeling aan de partners. Tenzij beide partijen hier uitdrukkelijk toestemming voor geven. Als deze toestemming is verleend, dient hiervoor een toestemmingsformulier door beide partijen getekend te worden. Wel koppelt Buurtbemiddeling altijd terug aan verwijzer of de inzet van Buurtbemiddeling is geslaagd of mislukt.

Mediation

Net als bij Buurtbemiddeling valt alles wat de mediators bespreken met partijen en gesprekken tussen partijen onder de geheimhoudingsplicht. Als partijen tot oplossingen komen wordt dat door de mediator vastgelegd in de vaststellingsovereenkomst. Deze vaststellingsovereenkomst valt niet onder de geheimhoudingsplicht en wordt aan de regisseur woonoverlast of een medewerker van het interventieteam woonoverlast verstrekt.

Soms komen partijen er niet uit en is dat de uitkomst van de mediation. Er wordt dan geen vaststellingsovereenkomst opgemaakt. Het komt ook voor dat mediation wordt gestopt, omdat een partij niet meer wil of blijkt dat de zaak toch niet geschikt is voor mediation. Die uitkomst wordt gedeeld door de mediator aan een medewerker van het interventieteam woonoverlast.

Gegevensdeling politie

De politie kan in voorkomende gevallen mondeling en schriftelijk politiegegevens delen op grond van artikel 20 Wet politie gegevens (Wpg). De politie verstrekt gegevens als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- Op woonoverlast wordt vroegtijdig geïntervenieerd met passende instrumenten.
- Partners informeren elkaar over complexe woonoverlast tijdens het CRO.
- Partners bouwen tijdig en zorgvuldig dossier op, zoals beschreven in dit uitvoeringsplan.

Bij complexe woonoverlast kan de medewerker van de politie duiding van politiemeldingen verstrekken tijdens het CRO of tussentijds op verzoek van de regisseur woonoverlast. De teamchef van het betreffende basisteam kan een politierapportage verstrekken, als dit nodig is voor:

- Het door de verhuurder opleggen van een gerechtelijke gedragsaanwijzing of ter ontbinding van het huurcontract
- Het opleggen van een bestuurlijke maatregel door de gemeente.

De keuze voor het inzetten van zo'n ingrijpend instrument wordt gemaakt tijdens het CRO. De medewerker van de politie ontvangt een schriftelijk verzoek van de verhuurder of de regisseur woonoverlast met de aanleiding, het doel van de opgevraagde informatie en een verklaring waarin wordt gesteld dat minder ingrijpende instrumenten niet hebben geleid tot vermindering of stoppen van de woonoverlast. De politie toetst hierop intern of zij de informatie kan verstrekken.

Wanneer de politie een rapportage opstelt, zal deze de volgende elementen bevatten:

- Aanleiding van het verzoek
- Doel van de verstrekking
- Het zwaarwegend algemeen belang
- Instemming van bevoegd gezag
- Overzicht van de door de overlastgevende bewoners opgebouwde antecedenten en registraties, voor zover deze te relateren zijn aan de onderhavige woonoverlast.
- Relatie met verstoring van de openbare orde
- Chronologisch overzicht van relevante incidenten
- Wettelijke basis van de verstrekking
- Aan wie wordt verstrekt
- Een geheimhoudingsbepaling

Gegevensdeling regisseur woonoverlast

De regisseur woonoverlast en het interventieteam woonoverlast verstrekken persoonsinformatie alleen aan de betrokken samenwerkingspartners van de betreffende casus. Zij ontvangen en delen persoonsinformatie op de volgende manieren:

- Tijdens gezamenlijke overleggen.
- Telefonisch.
- Versleuteld bestand per e-mail

Het is niet toegestaan informatie te delen door dit op een mediadrager te zetten, zoals een USB-stick. De regisseur woonoverlast en het interventieteam woonoverlast registreren in het systeem genaamd BRP workload binnen het proces 'woonoverlast'. Voor dit systeem is een PIA afgegeven en het proces 'woonoverlast' wordt alleen gebruikt door de regisseur woonoverlast en leden van het interventieteam woonoverlast.

Gegevensdeling woningcorporatie

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

- Tijdens gezamenlijke overleggen
- Telefonisch
- Versleuteld bestand per e-mail.

5.1 Algemene verordening Gegevensbescherming

De betrokkenen hebben rechten die zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Informer en registratie betrokkene

Een betrokkene die wordt besproken als onderwerp van het CRO wordt hiervan mondeling of schriftelijk, door een medewerker van het interventieteam of de regisseur woonoverlast in kennis gesteld. Dit gebeurt, zoveel als mogelijk, voordat de betrokkene in het gezamenlijk overleg besproken wordt. Aan betrokkene wordt uitgelegd wat de aanpak van woonoverlast inhoud, wie de samenwerkende partners zijn en wat de rechten van betrokkene zijn op het gebied van privacy. De betrokkene heeft hier recht op als er geen zwaarwegende redenen zijn om hiervan af te zien.

Inzage

De betrokkene heeft recht op inzage van de eigen persoonsgegevens. De betrokkene kan een schriftelijke uitdraai van zijn dossier inzien tijdens een afspraak met de regisseur woonoverlast. Dit verzoek tot inzage wordt via de gemeentesite ingediend. Afbreuk aan de rechten van andere betrokkene(n) kan reden zijn voor afwijzing voor de inzage.

In deze schriftelijke uitdraai staan de volgende gegevens vermeld:

- Naam
- Adres
- Woonplaats
- Telefoonnummer
- Emailadres
- Betrokken organisaties als politie, woningcorporatie en indien van toepassing welzijnsorganisaties

Rectificatie

De betrokkene heeft het recht om rectificatie van de persoonsgegevens te vragen. Hij mag de burgemeester vragen de persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen of af te schermen. Betrokkene kan om rectificatie vragen als zijn persoonsgegevens:

- feitelijk onjuist zijn;
- onvolledig zijn of niet ter zake doen voor het doel waarvoor ze zijn verzameld of;
- worden verwerkt in strijd met een wettelijk voorschrift, tenzij er specifieke bepalingen zijn die zich hiertegen verzetten.

Reikwijdte rectificatierecht

Het rectificatierecht is niet bedoeld voor het corrigeren van professionele indrukken, meningen en conclusies waarmee iemand het niet eens is. Wel mag diegene van de partner verwachten dat deze in ieder geval zijn schriftelijke mening toevoegt aan het dossier. Dat kan met name een oplossing bieden in situaties waarbij het om niet objectief vast te stellen feiten gaat.

5.2 Bewaartermijn

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

- De persoonsgegevens worden door de burgemeester gedurende 5 jaar in een actieve omgeving bewaard nadat de aanpak is afgesloten. Dit betekent dat het dossier alleen zichtbaar wordt nadat hier een specifieke zoekopdracht naar wordt gemaakt. Dit zal alleen gebeuren mits er nieuwe meldingen van overlast binnen komen bij de gemeente of gezamenlijke partners.

- Op basis van een nieuw signaal kunnen de bewaarde persoonsgegevens ten behoeve van het nieuwe signaal worden geraadpleegd dan wel verwerkt en is het uitvoeringsplan aanpak woonoverlast van toepassing op de nieuwe verwerking. Op basis van een nieuw signaal na 5 jaar kunnen de gegevens slechts geanonimiseerd en in hoofdlijnen geraadpleegd worden.
- Door de gegevens te anonimiseren kunnen de opgenomen gegevens voor evaluatie in niet tot individuele personen herleidbare vorm bewaard blijven.

De politie hanteert de verwerking - en bewaartermijnen zoals geregeld in de Wpg.

Woningcorporaties hanteren de bewaartermijnen zoals neergelegd in hun bewaarbeleid. Deze zijn op basis van de geldende wet- en regelgeving bepaald, zoals de AVG.

Vernietiging persoonsgegevens

Persoonsgegevens worden vernietigd door de gemeente:

- Als tijdens het CRO wordt besloten dat er geen sprake is van woonoverlast. Het bij de gemeente in behandeling zijnde dossier wordt verwijderd uit het registratiesysteem BRP workload. Uitgezonderd is de situatie dat het interventieteam woonoverlast een rol heeft in de aanpak van de eenvoudige woonoverlast of een andere misstand als bijvoorbeeld woonfraude.
- Vijf jaar na afsluiting van de aanpak woonoverlast of een andere persoons- of groepsgerichte aanpak. Het dossier wordt volledig geanonimiseerd, alleen de data voor evaluatie doeleinde blijft bewaard.
- Indien de woonoverlast binnen 5 jaar niet herleeft, worden de persoonsgegevens niet langer noodzakelijk beschouwd voor de doeleinden als genoemd in dit uitvoeringsplan. Overeenkomstig art. 5 lid 1 onder e jo. 89 lid 1 AVG mogen de persoonsgegevens voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt.

Colofon

Stadskantoor, Stadserf 1
Postbus 1501, 3100 AE Schiedam

14 010
schiedam.nl