

Richtlijn overlast

Preventie, signalering en handelen bij overlast

Versie juli 2021

Inleiding

Verhuurders maken Housing First mogelijk. Dit simpele feit kunnen we niet genoeg benadrukken. Vooral woningcorporaties zijn onze essentiële partners. Van belang is een productieve en wederkerige relatie met alle betrokkenen. Dit betekent frequente communicatie tussen het Housing First team, verhuurders en deelnemers. Het creëert een win-win-win omdat we allen hetzelfde doel hebben: behoud van huisvesting en leefbaarheid.

Deze richtlijn is bestemd voor professionals die uitvoering geven aan Housing First. Dit kan vanuit verschillende invalshoeken zijn, denk aan de zorgaanbieder, verhuurder en gemeente. De richtlijn maakt voor alle betrokkenen inzichtelijk hoe er wordt gehandeld bij overlast en wat de verwachtingen zijn. Tegelijkertijd is het goed om te onderstrepen dat Housing First valt of staat met maatwerk. Dit document is dan ook vooral een richtlijn ter ondersteuning van de praktijk en geen voorschrift.

De verhuurder is het eerste aanspreekpunt voor huurders die overlast ervaren. De zorgaanbieder heeft de taak de deelnemer zo goed mogelijk te begeleiden. Het voorkomen van overlast is hier onderdeel van. Binnen Housing First kan zowel sprake zijn van intermediaire verhuur door de zorgaanbieder als huur op eigen naam van de deelnemer. Hoewel bij intermediaire verhuur de verantwoordelijkheden van de zorgaanbieder verder reiken, maken we bewust geen onderscheid in de overlastaanpak om de scheiding tussen wonen en zorg zoveel als mogelijk te waarborgen.

Preventie

Een goed contact met de buurt of wijk is van belang. Dit bevordert leefbaarheid, sociale inclusie en kan gevoelens van eenzaamheid beperken. Het draagt daarmee bij aan het succes van het traject. Korte lijnen en prettig contact voorkomen dat mogelijke irritaties uit de hand lopen en tot overlast leiden. De eerste indruk is vaak onuitwisbaar en daarom belangrijk, zowel voor de buur als de deelnemer. Een goede start voor de deelnemer is een essentieel moment voor motivatie en het prille begin van het opbouwen van vertrouwen en verantwoordelijkheid. Over de eerste stappen in de start van het traject is daarom zorgvuldig nagedacht:

1. Er wordt aandacht besteedt aan de matching van de deelnemer en de woning. Het begeleidingsteam van Housing First (nader te noemen: team) vormt zich in gesprek met de deelnemer een beeld van welk type woning en wijk zijn of haar voorkeur heeft. Tevens op welke plekken de deelnemer risico's ziet, bijvoorbeeld met betrekking tot aansluiting kunnen vinden of terugval in gebruik. De verhuurder is expert van zijn woningbezit, portieken en straten en kan zo een passende toewijzing verzorgen. De

combinatie van deze twee invalshoeken is belangrijk voor het welslagen van het traject.

2. Als een woning opgeleverd wordt door de verhuurder gaat het team met de kandidaat naar de woning voor een eerste bezichtiging. Voorafgaand, of anders dezelfde week worden de benodigde documenten aangeleverd bij de verhuurder, zodat zij het huur- en begeleidingscontract kunnen opmaken. Een datum voor tekenen wordt gepland. Soms vindt deze al direct plaats na de bezichtiging.

3. Omdat de sleuteloverdracht een bijzonder (en soms ook stressvol) moment is voor de deelnemer, wordt door het team een feestelijk moment op maat georganiseerd. De verhuurder wordt uitgenodigd om hierbij aanwezig te zijn, sowieso voor het formeel tekenen van de huur- en begeleidingsovereenkomst maar ook om samen het moment te markeren en de deelnemer persoonlijk welkom te heten. Ook kan hierbij de wijkbeheerder aanwezig zijn voor een eerste kennismaking. Een vast contactpersoon en een persoonlijke kennismaking werken drempelverlagend en zijn sleutels tot succes gebleken.

4. Vervolgens gaat het team samen met de Housing First deelnemer aan de slag om de woning in korte tijd bewoonbaar te maken. Alles hierin is maatwerk en de eigen keuze van de deelnemer, maar uitgangspunt is dat de woning tenminste veilig is, (geluiddempend) gestoffeerd is en voorzien is van de eerste basisbehoeften. Dit helpt de deelnemer er snel een eigen plek van te maken en maakt een goede indruk naar de buurt. Het voorkomt (geluid)overlast en stigmatisering.

5. Het team heeft de verantwoordelijkheid om de kennismaking van de deelnemer met buurt en burens te stimuleren en te begeleiden. Tevens wordt aandacht besteed aan “goed nabuurschap” en het gewenst huurgedrag volgens de algemene huurvoorwaarden van de verhuurder. Dit betekent onder andere samen bespreken welk gedrag als overlastgevend wordt beschouwd en wat daar de gevolgen van kunnen zijn. Ook wordt er besproken op welke wijze de deelnemer zich wil verhouden tot de burens en buurt? Hoe gaat hij of zij zich voorstellen aan de burens? Het is een vrije keuze van de deelnemer *hoe* en *of* deze daadwerkelijk kennismaakt met de burens.

6. Het team, de verhuurder en de deelnemer bespreken periodiek hoe het wonen verloopt. De verhuurder neemt de regie om deze afspraken te organiseren. Het kan ook vaker indien noodzakelijk. Verhuurder, het Housing First team en de deelnemer maken zo nodig concrete afspraken over het wonen, de huurbetaling en de omgang met de burens. Ze bespreken ook welke maatregelen worden genomen bij signalen van terugval en overlast.

Signalering

1. Vroegtijdige signalering vraagt om een goed samenspel tussen het team, de verhuurder, de gemeente, andere zorgverleners en overig netwerk (formeel/ informeel) in de wijk, zoals wijkbeheerders en/of een wijkagent. Vroegsignalering kan erger voorkomen en vraagt om een actief en alert handelen. Ogen en oren open houden, een blik in de brievenbus of een (toevallig) praatje met de buurman, vaak weet je dan al erg veel.

De direct samenwerkende partijen geven signalen van (dreigende) overlast of een gemiste huurbetaling ten minste binnen 48 uur aan elkaar door en volgen signalen uit de buurt spoedig op.

2. Het team voert regie op een integrale aanpak die wordt vormgegeven in afstemming met alle

betrokkenen. Waaronder in ieder geval de deelnemer en de verhuurder, maar vaak ook overige hulpverleners en de buurt. Het is belangrijk de lijnen kort te houden, zodat partijen elkaar weten te vinden en elkaar aanspreken op verantwoordelijkheden.

3. De verhuurder deelt geen signalen van overlast met de deelnemer zonder overleg met het team. In afstemming met elkaar wordt een aanpak en rolverdeling afgesproken.

Het is belangrijk te realiseren dat in sommige gevallen overlastmeldingen ten onrechte aan onze deelnemers worden toegeschreven. In de praktijk is er evengoed sprake van burens die overlast geven aan onze deelnemers. Indien de deelnemer overlast ervaart, wordt getreiterd of er wordt ten onrechte over hem of haar geklaagd, dan kan de deelnemer dit bespreken met zijn begeleider en een melding maken bij de woningbouwcorporatie. Een melding van overlast veroorzaakt door burens heeft geen nadelige effecten op het traject van de deelnemer. Daar moet de deelnemer zeker van kunnen zijn.

Omgaan met overlast

1. Bij overlast is snel handelen geboden. Het team stemt de aanpak af met de verhuurder. De verhuurder heeft regie op het informeren van de buurt en het team bespreekt de aanpak met de deelnemer. Het is belangrijk aandacht te hebben voor het perspectief van de deelnemer en in de eerste plaats zijn of haar vertrouwenspersoon te blijven. De begeleider koppelt genomen acties en afspraken schriftelijk terug aan de verhuurder. De zorgaanbieder registreert de beschreven acties en klachten altijd in het dossier van de deelnemer.

Soms is een kleine aanpassing in de woning of werken aan relatieherstel al voldoende. Een reep chocola maakt soms na een overdreven muzikale avond al een hoop goed. Wees creatief en denk out-of-the-box. Misschien kan een ludieke actie/ oplossing de situatie voor een ieder weer beter maken!

Check na een week of vier opnieuw bij de verhuurder, een eventueel meldpunt overlast of de wijkagent of er nieuwe meldingen zijn binnengekomen. Soms zijn deze er wel, maar komen ze niet terecht bij het team. Als je er na zes maanden achter komt, is het vaak te laat. Zodoende laat je betrokken partijen ook zien dat Housing First preventief werkt en er alles aan wil doen om overlast te voorkomen.

2. Bij een burenconflict is inschakeling van Buurtbemiddeling in overleg met de deelnemer een optie. Bij Buurtbemiddeling gaan burens in gesprek onder begeleiding van ervaren en getrainde vrijwilligers. Burens lossen zodoende zelf de klacht op en maken afspraken met elkaar. De begeleider neemt veelal deel aan de gesprekken. De afweging of buurtbemiddeling passend is, zal per situatie gemaakt moeten worden.

Actie 1: Binnen 1 werkdag onderling contact en contact met klager

Na een overlastklacht ontvangt het team binnen maximaal 24 uur de informatie van de verhuurder. In sommige gevallen wenst de klager anoniem te blijven. Het team gaat zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur, met de klacht aan de slag en koppelt aan de verhuurder terug op welke wijze de klacht wordt behandeld. De verhuurder onderhoudt het contact met de klager.

Actie 2: Beoordeling klacht

De begeleider maakt een afspraak met de deelnemer om de klacht te bespreken. Er vindt dus wederhoor plaats. In het gesprek schat de begeleider in of er sprake is van bewust of onbewust gedrag en of de klacht terecht is of niet. Op basis van deze inschatting komen er vervolgacties uit, ten alle tijde in samenwerking met de verhuurder. Zie onderstaand schema.

Gedrag	Klacht	Vervolgactie
Bewust	Terecht volgens de deelnemer en de begeleider	<ul style="list-style-type: none"> - De begeleider informeert (samen met de deelnemer) de verhuurder. In afstemming met de verhuurder worden acties richting klager bepaald. - In het vervolg van de begeleiding besteedt de begeleider aandacht aan normaal gedrag en buurcontact.
	Onterecht volgens de deelnemer, terecht volgens de begeleider	<ul style="list-style-type: none"> - De begeleider maakt afspraken met de deelnemer en reikt tools aan zodat de deelnemer het ongewenste gedrag kan veranderen. Er wordt gewerkt aan normaal gedrag en buurcontact. - De begeleider informeert (samen met de deelnemer) de verhuurder. In afstemming met de verhuurder worden acties richting klager bepaald.
Onbewust	Terecht volgens de deelnemer en de begeleider	<ul style="list-style-type: none"> - De begeleider geeft in het gesprek met de deelnemer aan welke aanpassingen in het gedrag noodzakelijk zijn. De begeleider neemt deze acties op in het ondersteuningsplan en geeft (samen met de deelnemer) terugkoppeling aan de verhuurder. - De verhuurder informeert de klager over de behandeling van de klacht en over de wijze waarop de klager contact kan opnemen bij herhaling van de overlast. - Na zes weken informeert de begeleider bij de verhuurder (en de verhuurder bij de klager) of de klachten verholpen zijn.

	Onterecht volgens de deelnemer en de begeleider	<p>- De begeleider zoekt samen met de deelnemer contact met de verhuurder om een aanpak af te spreken om de burensituatie te herstellen.</p> <p>Indien dit niet lukt, is het mogelijk om Buurtbemiddeling te betrekken.</p>
--	---	---

De meest voorkomende typen overlast zijn geluidsoverlast, stankoverlast, overlast veroorzaakt door bezoek van de deelnemer en overlast op straat en in de openbare ruimte.

In geval van geluidsoverlast kan er een geluidsmeting aangevraagd worden bij de corporatie om te checken of de klachten echt de toegestane grens van 'leefgeluiden' overstijgen.

Categorie 1: 1e keer overlast

Actie 3: Waarschuwingsgesprek

Bij een nieuwe gelijksoortige, terechte klacht voert een afgevaardigde van het team een waarschuwingsgesprek met de deelnemer en stemt hierover af met de verhuurder. Er kan voor worden gekozen om voor dit gesprek iemand uit het team af te vaardigen die niet de vaste begeleider van de deelnemer is, of het kan door de teamleider gedaan worden, of juist wel de begeleider zelf. Het team maakt een gezamenlijke inschatting wat het meest werkzaam zou zijn.

In het gesprek geeft het teamlid nadrukkelijk aan, welk gedrag aanleiding geeft tot klachten en welke gevolgen dit zou kunnen hebben als het niet stopt. Er wordt afgesproken op welke wijze hij/zij met ondersteuning kan werken aan het tegengaan van het overlastgevende gedrag.

- De deelnemer krijgt van het teamlid de waarschuwingsbrief van de verhuurder waarin het overlastgevende gedrag en de consequentie als het voortduurt staan vermeld.
- Het teamlid leest de brief aan de deelnemer voor en verzoekt deze te tekenen. Als de deelnemer niet wil tekenen 'voor akkoord', dan in ieder geval tekenen 'voor gezien'. Ook informeert de begeleider over de vervolgstappen bij herhaling van het overlastgevende gedrag.
- Wanneer de overlast niet stopt en/of plaatsvindt na tien uur 's avonds, krijgt de klager van de verhuurder het advies (ook) de politie te bellen.
- De begeleider overweegt in het team altijd welke stappen en acties gewenst zijn. Dit kunnen zorginterventies zijn, handhavende acties of combinaties hiervan. Alleen als niets heeft geholpen of men verwacht dat geen enkele interventie nog zal helpen, wordt een ontruimingsprocedure ingezet.

Categorie 2: Herhalende of voortdurende klachten

- De acties 3 t/m 6 worden zoveel mogelijk in afstemming en overleg ingezet met de betrokken partijen: de deelnemer, naasten, de verhuurder, de gemeente, de wijkagent, de verwijzende instantie en de eventuele behandelaar.
- Bij de stappen onder actie 4, 5 en 6 wordt juridisch advies gevraagd, zeker als inschatting gemaakt wordt dat het tot een procedure via de rechter kan gaan leiden.

Alvorens of gedurende acties 4 tot 6 zijn er additionele maatregelen te treffen om (verdere) escalatie te voorkomen, zoals:

1. Het opschalen van de zorgintensiteit
2. Het aanbieden van een verblijf in een time-outvoorziening of respijtplaats*
3. Een snelle overplaatsing naar een andere woning**

** De time-outvoorziening wordt aangeboden als de deelnemer het thuis even niet redt, bijvoorbeeld;*

- *Er is een afkoelperiode nodig i.v.m. overlastgevend gedrag en/of conflicten met burens;*
- *Het netwerk is (tijdelijk) niet beschikbaar;*
- *Er is tijdelijk intensievere ondersteuning en/of toezicht nodig die niet in de eigen woonsituatie geboden kan worden;*
- *Ten gevolge van een ingrijpende gebeurtenis;*
- *De overgang van klinische opname terug naar zelfstandig wonen vergemakkelijken;*
- *In verband met veiligheid.*

Nadien kan de deelnemer terugkeren naar de eigen woning.

***Dit is vaak een acceptabele oplossing voor alle betrokkenen (verhuurder, huurder, buurt, zorgaanbieder). Het besluit is aan de deelnemer of hij hier gebruik van maakt. Zo'n 20 tot 30% van de deelnemers heeft deze verhuizing van de eerste naar een tweede woning nodig. De helft daarvan heeft nog een verhuizing naar een derde woning nodig. Wat laat zien dat deelnemers leren van het verlies van een woning en hun gedrag vervolgens wel degelijk kunnen veranderen om de huisvesting te behouden.*

Actie 4: Voortduring en waarschuwingsbrief

- Bij voortduring van de overlast volgt een officiële waarschuwingsbrief van de verhuurder overhandigd door het team en/of de teamleider. De verhuurder ontvangt een kopie van de waarschuwingsbrief in verband met dossieropbouw. De brief wordt opgenomen in het dossier van de deelnemer.
- De verhuurder informeert de burens, conform de voordien gemaakte afspraken bij de eerdere meldingen en met inachtneming van de privacywetgeving.

Actie 5: Voortduring en sommatiebrief

- Bij voortduring van de overlast overhandigt het team een aangetekende sommatiebrief van de verhuurder. De deelnemer moet de brief tekenen 'voor gezien'. De verhuurder ontvangt een kopie van

de sommatiebrief in verband met dossieropbouw. De brief wordt opgenomen in het dossier van de deelnemer.

- De begeleider archiveert de brief samen in het dossier van de deelnemer. De verhuurder ontvangt een kopie voor archivering in het eigen dossier.
- De verhuurder informeert de klager op welke wijze deze contact kan opnemen met de bereikbare dienst van de zorgaanbieder (ook buiten kantooruren), mocht de overlast aanhouden. Indien de overlast niet stopt en/of plaatsvindt na tien uur 's avonds, krijgt de klager van de verhuurder het advies eveneens de politie te bellen.

Actie 6: Voortduring en ontbinding zorgovereenkomst

Bij voortduring van de overlast ontbindt de zorgaanbieder (in geval van intermediaire verhuur) de huur- en begeleidingsovereenkomst en verliest de deelnemer het recht om de desbetreffende woning te bewonen. Een gang naar de kantonrechter is niet nodig als de deelnemer instemt met alternatieve huisvesting en zorg. Als de deelnemer niet instemt met ontbinden van de overeenkomsten, dan verzoekt de zorgaanbieder de rechter om een ontruimingsvonnis uit te spreken. In dat geval kan de rechter bepalen dat de woning wordt ontruimd. Ontruiming is een uiterste maatregel. Uitzetting uit de woning is mogelijk indien:

- een overlastdossier* is aangelegd en de rechter een ontruiming als gerechtvaardigd beoordeelt;
- de deelnemer specifieke afspraken in de huur- en begeleidingsovereenkomst niet is nagekomen en de rechter ontruiming als gerechtvaardigd verklaart;
- als voldaan is aan de voorwaarde dat al het mogelijke is gedaan om het overlastgevende gedrag te stoppen.

Wanneer er sprake is van huur op eigen naam zet de verhuurder de procedure in gang.

**Het overlastdossier bestaat uit alle brieven die omtrent de overlast zijn verstuurd, alle correspondentie met derden en de tijdslijn van wat het team heeft ondernomen.*

In geval van intermediaire verhuur zorgt de zorgaanbieder dat de betreffende deelnemer vertrekt uit de woning en dat de huur van de woning wordt opgezegd. Er wordt in dit geval gesproken over het beëindigen van de begeleidingsovereenkomst en het ontbinden van de huurovereenkomst omdat deze daaraan gekoppeld is. Andersom is juridisch niet dekkend.

Het uitgangspunt van Housing First is dat de begeleiding met het verlies van een woning in principe niet stopt. Dit betekent dat na de ontbinding van het gekoppelde woonzorgcontract, er een nieuwe begeleidingsovereenkomst moet worden afgesloten.

Termijnen

Om het woongenot van huurders te waarborgen, gelden de volgende regels:

- Bij overlast wordt zo snel mogelijk actie ondernomen, maar in ieder geval binnen 24 uur.

- Het doel is de overlast spoedig te verhelpen, maar in ieder geval binnen 3 maanden.
- Het moet duidelijk merkbaar zijn, ook voor de klagers, dat wordt gewerkt aan vermindering van de overlast. Regelmatig contact tussen partijen en met de burens is gewenst. Zij moeten merken dat er aan (terechte) klachten wordt gewerkt.

Nieuwe kansen

Housing First erkent dat de weg naar herstel niet lineair is. Het gaat met vallen en opstaan. Ons pleidooi voor dezelfde rechten voor iedereen, komt ook met dezelfde plichten voor iedereen. Als een deelnemer de huurovereenkomst niet kan of wil nakomen, heeft dit negatieve gevolgen voor het behoud van huisvesting zoals voor iedere huurder in Nederland.

Ook als gedwongen huisuitzetting niet afgewend kan worden, geloven we in nieuwe kansen. Het team is in de eerste plaats toegewijd aan de deelnemer, niet aan de woning. Dat betekent dat wanneer de woning stopt, de begeleiding doorgaat. Tenzij de deelnemer dit nadrukkelijk niet wenst.

De eigen keuze en regie zijn het fundament van de Housing First aanpak. Het team zal optreden als pleitbezorger voor vervolghuisvesting. Tegelijkertijd worden de beschikbare mogelijkheden en daarmee de eigen keuze van de deelnemer bij elke nieuwe kans onvermijdelijk beperkter. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van aanvullende afspraken bij een volgende woning. Dan wel geen keuze in type of locatie van de woning. Of iemand belandt opnieuw op de wachtlijst.

Het is van belang deze gebeurtenissen niet aan te vliegen als mislukkingen, maar als leermomenten. Dit geldt voor stakeholders, betrokken professionals en in het bijzonder voor de deelnemer. Het is een uitgelezen kans om met de deelnemer te reflecteren op de afgelopen periode en te anticiperen op de toekomst. Er kan ook uitkomen dat de woonwens is veranderd en iemand liever gebruik gaat maken van een 24-uurs woonvoorziening of Skeave Huse.

Wanneer een traject uitloopt op een gedwongen huisuitzetting kan dit frustraties oproepen bij alle betrokken partijen. Toch is het belangrijk voor ogen te houden dat de deelnemer er het meeste onder lijdt en om daarom empathisch te blijven. De insteek moet blijven vanuit de invalshoek: “het spijt me dat je dit doormaakt, hoe kan ik helpen?”.

Onderhoud samenwerking

Helpend kan zijn om jaarlijks een samenzijn te organiseren met de uitvoerende medewerkers van de betrokken partijen en overige belanghebbenden zoals de wijkagent. Zodoende kan de samenwerkingsrelatie onderhouden worden, ervaringen worden uitgewisseld en ook doorlopend aandacht worden besteedt aan de Housing First aanpak. Hiermee ondervang je dat de werkwijze geborgd blijft ook bij wisseling van medewerkers.