

Huurdersorganisatie Ons Doel HOOD

Notitie burenoverlast

april 2012

Inleiding

In mei 2009 is een eerdere versie van deze notitie in het HOOD-bestuur besproken. Hij was bedoeld om als bestuur zicht te krijgen op het onderwerp burenoverlast en te bekijken hoe we daarmee moeten omgaan. Omdat we regelmatig met het onderwerp worden geconfronteerd lijkt het zinnig weer eens onze gedachten op papier te zetten en te bespreken. Dat kan door de notitie van mei 2009 te updaten.

Veel zal wellicht een open deur zijn, want we hebben op dit moment *niet* de indruk dat OD verkeerd met het probleem omgaat of dat we er als HOOD-bestuur verkeerd tegenaan kijken. Het opnieuw aan de orde stellen is daarom alleen bedoeld om ons beleid op te frissen.

Definitie

Het gaat hier om de overlast die bewoners bij gebruik van hun huis, van hun tuin of van de gemeenschappelijke ruimten hun burenen kunnen aandoen.

Daarnaast bestaat het probleem van overlast in de openbare ruimte, bestaande uit lawaai, bedreigend gedrag, geweld, bevuiling of vandalisme. Deze overlast in de openbare ruimte laten we hier buiten beschouwing, hoewel er relaties zijn met burenoverlast: Ze komen beide voort uit dezelfde asociale houding en beide categorieën zijn nadelig voor de leefbaarheid en kunnen tot opstapeling van irritatie leiden.

We bezien in deze notitie in de eerste plaats de situatie van “gewone huurders”. (Zie ook de OD-brochure “Zo doen we dat bij burenoverlast en leefbaarheid”.) Daarna gaan we in op huurders uit bijzonder doelgroepen.

Probleem

Woongeluiden kunnen worden ervaren als overlast en hoeveel moeten burenen dan van elkaar accepteren/tolereren? In oude woningen kan geringe geluidsisolatie een rol spelen. In ernstiger gevallen is sprake van bedreigend gedrag, geweld, bevuiling en vandalisme in gemeenschappelijke ruimten. Ook rommel of onverzorgde buitenruimte (balkon/tuin) kan overlast geven.

Burenoverlast is natuurlijk zo oud als de mensheid. We hebben het idee dat burenoverlast, evenals andere vormen van overlast tegenwoordig vaker voorkomt en ernstiger vormen aanneemt, hoewel we dat niet kunnen bewijzen. Achterliggende oorzaken kunnen zijn:

- toegenomen cultuurverschillen,
- individualisme en aangewakkerde angst,
- fouten bij toewijzing van woningen,
- concentratie van probleemhuurders,
- korte lontjes, versterkt door de toegenomen overlast.

Er is alle reden het probleem serieus te nemen. Ook al is het van het individu afhankelijk, wat men hinder vindt en wat niet.

Een eenvoudige en algemene oplossing is er niet. Het is dus alleszins terecht dat we roepen “schandalig” en “ze moeten er wat aan doen”, maar het vervolgens nodig om goed, grondig na te denken over kansrijke aanpakken.

Partijen

Partijen met een *primaire verantwoordelijkheid* zijn:

- de burens zelf,
- de verhuurder en
- de politie.

Bij bijzondere doelgroepen komt hier de zorginstelling bij.

Secundaire verantwoordelijkheid ligt bij:

- de wetgever (huurbescherming),
- de woonruimteverdelers (opstellen en hanteren van woonruimteverordening),
- de sociale dienst,
- de GGZ,
- justitie.

Tussen corporatie en gemeente (GGZ) is er een convenant ter voorkoming van huisuitzetting bij overlast.

Zoals altijd als er meerdere partijen betrokken zijn is *samenwerking vereist*. Anders zal de veroorzaker de partijen tegen elkaar uitspelen. De partijen moeten elkaar onderling vertrouwen, dat iedereen zijn best doet. Dat vertrouwen is tegenwoordig allerm minst vanzelfsprekend. Als het er niet is, dan haakt men af: “ze bekijken het maar”. “Je best doen” begint met het probleem erkennen en er open over communiceren (vuile was buiten hangen).

Voor het samenwerken van partijen is ook een trekker nodig. Wie heeft er het grootste belang bij om dat te zijn? Mogelijk de corporatie, maar dat vergt wel tijd en permanente aandacht. Overlast is voor andere partijen geen core-business. Daarom moet de corporatie het voortouw nemen en houden. *Ons Doel moet de regisseur zijn, totdat het probleem is opgelost.*

Van nature schijnt een corporatie burenoverlast te zien als een conflict tussen bewoners en de corporatie stelt zich dan onpartijdig op en tracht te bemiddelen. Als één bewoner evident de schuldige is, is deze houding van de corporatie niet juist. Ons Doel moet dan aan de kant van de klagers gaan staan en samen met hen en eventueel andere partijen (politie, GGZ, ...) de overlastgever aanpakken.

In dit verband is de volgende passage uit het ondernemingsplan 2011-2015 van Ons Doel interessant:

Ons Doel zet zich in voor schone, aantrekkelijke en veilige wijken, waar mensen van uiteenlopende achtergrond en leefstijl met elkaar kunnen leven. Iedereen doet mee: in werk, onderwijs of als vrijwilliger. Ons Doel levert haar bijdrage aan het netwerk van organisaties die in de wijken actief zijn. Wijkontwikkeling is bij uitstek een domein waarop samengewerkt moet worden. Het is ook het domein dat burgers moeten terugveroveren op de instituten. Jos van der Lans heeft in zijn boeken “Ontregelen” (2008) en “Eropaf” (2010) analyses gepresenteerd die te ver voeren voor deze notitie, maar zeker in de lijn liggen van wat Ons Doel voor ogen heeft. De hulpverlening heeft zich ontwikkeld van het bevoogdende “erbovenop”, via het empathische “ernaast” van de

jaren zeventig, naar het administratieve en afstandelijke “ervandaan” van nu. Het wordt tijd voor het meer persoonlijke “eropaf”, dat meer gebaseerd is op wat mensen nog kunnen en op vertrouwen, dan op wat mensen niet meer kunnen en procedures en regels als vormen van gestold wantrouwen.

Bijzondere doelgroepen

Zie het document Huisvesting Bijzondere Doelgroepen: werkwijze en aantallen 2009, van Holland Rijnland. Daarin staat:

Voor enkele “bijzondere doelgroepen” geldt een uitzondering. Het gaat hierbij met name om groepen woningzoekenden die door of via een instelling gehuisvest worden en zelf geen geschikte woonruimte (kunnen) vinden, zoals (ex-) daklozen en verslaafden, gehandicapten, psychiatrische patiënten, ex-gedetineerden, slachtoffers van huiselijk geweld en statushouders. Woningcorporaties hebben op grond van de Woningwet en het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH) de taak om deze doelgroepen te huisvesten. Alle corporaties in Rijnland stellen een percentage (5% in 2009) van hun vrijkomende woningen ter beschikking aan bijzondere doelgroepen. Dit is geregeld in artikel 13 van de Huisvestingsverordening 2009. Het Dagelijks Bestuur stelt jaarlijks, op basis van een evaluatie in het voorafgaande jaar, een lijst van betrokken instellingen en afgesproken taakstellingen vast. Daarnaast vallen ook taakstellingen die door het Rijk zijn opgelegd onder deze regeling, zoals de huisvesting van statushouders.

De kans op overlast bij deze doelgroepen is groter, maar er staan meer waarborgen tegenover. Die waarborgen worden geregeld met de zorginstelling. Daarbij kunnen “driehoekscontracten worden afgesloten tussen client, zorginstelling en corporatie. Ons Doel kan daarin een deel van zijn verantwoordelijkheid bij de zorginstelling leggen, maar Ons Doel blijft verantwoordelijk richting de omwonenden. De corporatie moet dus alert blijven en duidelijk moet zijn, wie in welke gevallen actie onderneemt. Deze contracten zijn gemakkelijk opzegbaar, zonder huurbescherming. Het komt overigens ook voor dat de zorginstelling huurt en dat zij onderverhuren aan hun klanten.

Een belangrijk punt is de communicatie met de omwonenden. Ons Doel had in sommige gevallen pas contact met de omwonenden als de toewijzing vrijwel in kannen en kruiken was. Dat moet eerder.

Andere groepen

Drie groepen overlastgevers vragen een speciaal beleid:

- De huurder is zelf slachtoffer van een ander, zoals een vrouw die mishandeld wordt door haar ex, wat tot overlast leidt. Formeel heeft de corporatie hier dezelfde middelen als anders, maar er is duidelijk een moreel dilemma. In dit geval heeft de politie het voortouw, mits er aangifte wordt gedaan. Er is ook een meldpunt zorg en overlast, dat kan maken dat de GGD wordt ingeschakeld.
- De huurder blijkt pas na enige tijd behandeling of begeleiding nodig te hebben. Ons Doel kan daarop aandringen. Als dat lukt, gaat de situatie gelijk worden aan die van de bijzondere doelgroepen, zie hierboven. Dwang is alleen mogelijk via de rechter bij “gevaar voor hemzelf of zijn omgeving”.
- De huurder heeft een psychiatrische, of verslavings- achtergrond en blijkt terug te vallen in ongewenst gedrag. Het huidige overheidsbeleid, dat de intramurale zorg verkleint, maakt terugkeer in een instelling bijna onmogelijk.

Soorten maatregelen

- Preventief of repressief: van preventief handelen zal niet vaak sprake zijn. Conflicten zijn zelden te voorzien, behalve in geval van huurders met een bepaald verleden of bij de bijzondere doelgroepen. En bouwkundige geluidsisolerende maatregelen zijn in bestaande gebouwen moeilijk te realiseren. Als de bestaande isolatie aan de geldende normen voldoet zijn de kosten overigens voor rekening van de huurder. Huurders worden vooraf ingelicht over de staat van de woning. Het is verstandig, problematische huurders niet in slecht geïsoleerde woningen te huisvesten.
- Minnelijk of juridisch. Behalve in zeer ernstige gevallen zal men eerst de minnelijke weg bewandelen. Soms worden daarvoor onafhankelijke buurtbemiddelaars ingeschakeld. Een rechter zal ook altijd bewijzen vragen, dat serieus geprobeerd is er langs minnelijke weg uit te komen.
- Civielrechtelijke, strafrechtelijke of bestuursrechtelijke achtergrond van de maatregel.
- Proportioneel: De maatregel moet altijd in verhouding zijn met de ernst van de hinder. Dat is een maatschappelijke gedragsregel die ook voor de rechter belangrijk is.

Wie doet wat?

- De omwonenden

Vaak blijken de omwonenden terughoudend te zijn omwille van de lieve vrede, vanuit gebrek aan vertrouwen in de andere partijen, of zelfs uit angst. Ze weigeren dan ook vaak om voor de rechter als getuige op te treden. Het is de vraag, of de verhuurder en andere instanties zich mogen verschuilen achter het argument dat er geen klachten binnen komen. Momenteel geldt bij OD de regel dat alleen schriftelijke klachten, voorzien van naam en adres, in behandeling worden genomen. Om een zaak te hebben voor de rechter is dat ook wel nodig. Soms zullen mensen hulp nodig hebben bij het schriftelijk indienen van klachten. Ons Doel zou hen bijvoorbeeld kunnen helpen door ze een eenvoudig formulier te geven dat kan worden ingevuld, telkens als overlast zich voordoet. Ook zijn mensen geholpen met aanwijzingen in welke gevallen de politie moet worden geroepen om rapport te maken.

Als er enige hoop is, dat bemiddeling zal werken, dan zal de identiteit van de klagers aan de overlastgever bekend moeten worden. In dat geval kan ook de bewonerscommissie een rol spelen. Ons Doel zal zich echter moeten realiseren dat de omstandigheden zich, gezien het bovenstaande, niet altijd lenen voor bemiddeling en dat vaak bescherming van de klagers geboden is.

- De verhuurder

In de eerste plaats heeft de corporatie gedragsregels in de huurovereenkomst staan. Het ontbreekt echter nogal eens aan handhaving van die regels.

Voor het sluiten van het contract moet de aspirant-bewoner een verklaring van goede bewoning overleggen en heeft OD een gesprek met hem/haar. Mensenkennis is daarbij

noodzakelijk. Als er negatieve indicaties zijn, dan kan OD adviseren, ergens anders te gaan wonen. Wanneer OD besluit betrokkenen een tweede kans te gunnen, kan een speciaal huurcontract worden gehanteerd. Soms dringt OD in dit stadium aan op het zoeken van hulp of begeleiding. Als betrokkene daarop ingaat, komt de situatie dicht bij die van de bijzondere doelgroepen (zie boven).

Als er een probleem met een zittende huurder ontstaat, zal de verhuurder beginnen met bemiddeling, maar hij kan vervolgens dreigen met huuropzegging en daar eventueel, via de rechter, toe overgaan.

Van groot belang is, dat Ons Doel terug rapporteert aan de klagers; dat vergroot het vertrouwen.

- De politie

De politie treedt op als de openbare orde en veiligheid worden bedreigd of bij strafbare feiten, zoals mishandeling. Zij kan echter ook preventief optreden als overtredingen dreigen. De politie informeert niet in alle gevallen de verhuurder. De corporatie kan echter voor het onderbouwen van maatregelen bij de politie het meldingsdossier opvragen.

- De gemeente

De gemeente kan dwangmaatregelen nemen als er sprake is van activiteiten die strijdig zijn met het bestemmingsplan, met brandweervoorschriften, de APV of milieuwetten. Met de verantwoordelijkheid voor openbare orde en veiligheid kan de gemeente een welzijnsorganisatie of de GGD inschakelen.

Als overlast een wijk zeer ernstig is, kan de gemeente toestaan dat, in afwijking van de huisvestingsverordening, potentiële probleemveroorzakers niet in zo'n wijk worden toegelaten, zoals Rotterdam in 2009 besloot. In zulke gevallen treedt het gemeentebestuur als regisseur op.

Invloed HOOD

HOOD helpt, als daarom gevraagd wordt, klagers om de juiste weg te vinden, al of niet via de bewonerscommissies. De klagers wordt duidelijk gemaakt, dat de rol van HOOD beperkt is. Als de klager bij Ons Doel onvoldoende wordt geholpen, dan kaart het HOOD-bestuur dat aan bij Ons Doel.

In het algemeen zal HOOD de corporatie van tijd tot tijd adviseren op het gebied van burenoverlast, in eerste instantie met behulp van deze notitie. Het lijkt gewenst dat het punt jaarlijks op de agenda komt van het overleg met de directeur.