



opvang, woonbegeleiding en dagactiviteiten

Procedure overlast: burenoverlast bij zelfstandig wonen

Als HVO-Querido hebben we de taak om passende begeleiding/ ondersteuning te bieden aan onze cliënten, ook rondom wonen en overlast. Daarnaast hebben wij ook als verhuurder een aantal taken en verantwoordelijkheden.

Deze procedure is bestemd om begeleiders van HVO-Querido handvatten te geven om overlastklachten te voorkomen en te behandelen.

Onderstaande procedure is zo ingericht dat mocht het tot een huisuitzetting komen, je een volledig dossier hebt dat die procedure optimaal kan ondersteunen. De beschreven stappen en acties zijn gebaseerd op het overlastprotocol van de woningbouwcorporaties.

Termijnen

Om het woongenot van de burens en dus de andere huurders in een portiek te kunnen waarborgen geldt als regel: Een overlastperiode conform de regels van de corporatie mag maximaal 3 maanden duren. In deze periode moet duidelijk waarneembaar zijn, ook voor de klagers, dat gewerkt wordt om de overlast te verminderen. Daarvoor is regelmatig contact met de burens gewenst. Zij moeten merken dat er aan terechte klachten wordt gewerkt.

Burens

Burens worden bij aanvang van de verhuring niet verplicht actief geïnformeerd dat hun nieuwe buur een cliënt van HVO-Querido is. In de woonbegeleiding is hiervoor wel ruimte en aandacht i.s.m. de cliënt.

De burens van onze cliënten zullen hun overlastklachten direct aan de cliënt en/of indirect aan de woningbouwcorporatie of aan ons kenbaar maken.

Klachten kunnen dus op verschillende manieren bij de afdeling binnen komen:

- a. Van de directe burens
- b. Via de medewerkers van de woningbouwcorporatie
- c. Wijkagent/meldpunt overlast in desbetreffende wijk

Behandeling klachten

Elke klacht dient op dezelfde wijze te worden behandeld. Indien nodig zal de procedure in uitvoering worden aangepast en afgestemd op de werkwijze van desbetreffende corporaties.

Elke klacht wordt in principe door de vaste persoonlijke begeleider in behandeling genomen. Zoals benoemd, is je rol daarbij die van verhuurder, die ook de belangen van de overige huurders in het portiek behartigt.

Aandacht voor overlast vanaf de start

De aanpak van overlast begint doordat direct vanaf de start het gewenst en ongewenst gedrag op de woning onderwerp van gesprek is met de cliënt:

- a. Er worden afspraken gemaakt aangaande geluiddempende woninginrichting conform afspraken met de corporatie (vloerbedekking, gordijnen).

- b. De informatiemap van de klant bevat naast de gebruikelijke HVO-Querido informatie ook de huurvoorwaarden m.b.t. gewenst huurgedrag van de specifieke corporatie.
- c. Je informeert je cliënt wat wel en wat niet gewenst is en wat de consequenties van ongewenst gedrag kunnen zijn (overlastprotocol).
- d. Je bespreekt met je cliënt op welke manier hij/zij zich gaat verhouden met de burens: Op welke wijze gaat hij/zij zich voorstellen of kennismaken met de burens?
- e. Op basis van je signaleringen maak je een risico-inventarisatie op mogelijk overlastgevend gedrag. Bij een hoog risico op overlastgevend gedrag richting burens, informeer je regelmatig bij de corporatie of deze meldingen van overlast binnen krijgen.
- f. In de actieplannen is aandacht voor voorkomen van overlast en voor de opbouw van een -bij de woning, buurt en klant passende- relatie met de burens.
- g. Voordat een cliënt wordt aangedragen bij de UMO, informeer je bij het Meldpunt Overlast en de woningbouwvereniging, of er overlastklachten zijn over je cliënt.

Kortom de cliënten zijn middels de intake, de schriftelijke informatie, en middels het ondersteuningstraject van de eerste 3 maanden op de hoogte van de wijze waarop de woning bewoond kan worden met aanvaardbare geluiden en gewoontes.

Wat te doen bij een overlastklacht?

Actie 1:

Als een overlastklacht binnen komt bij het Centraal Punt Overlast, wordt deze direct doorgestuurd naar de desbetreffende afdeling. De klager wordt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 2 werkdagen, actief benaderd door iemand van de betreffende afdeling. De klager wordt daarbij direct geïnformeerd op welke wijze we de klacht gaan behandelen

Dat houdt in:

Op basis van hoor en wederhoor wordt de klager gevraagd om de aard van de klacht goed te verwoorden, zodat een beeld kan worden gemaakt wat de werkelijke klachten zijn.

Actie 2:

→ Op basis van hoor en wederhoor maak je zo spoedig mogelijk, in afstemming met de klager en de ernst van de klacht, een afspraak met je cliënt (de beklagde) om de klachten te bespreken.

Mogelijkheden:

1. Cliënt geeft aan bewust te zijn van de overlast die hij/zij veroorzaakt en geeft aan op welke wijze hij/zij dit in de toekomst wil voorkomen. Vervolg: in samenwerking met cliënt informeer je de klager ⁽¹⁾, waarbij ook aandacht wordt besteed aan het opbouwen van normale buurcontacten. Klacht afgerond als beide partijen, dit als afgerond beschouwen

¹ Het gaat om de bewoner-klager en indien nodig de corporatie en/of wijkagent.

2. Cliënt is zich niet bewust van overlastgedrag door eigen levensstijl. In dat geval maak je in het kader van de begeleiding afspraken en reik je tools aan om het gedrag te veranderen. Ook hierbij geldt dat je i.s.m. cliënt, de klager geïnformeerd en dat er wordt gewerkt aan verbeterd bureaucontact. Afspraken worden over en weer gemaakt. Klacht afgerond als beide partijen, dit als afgerond beschouwen.
 3. Cliënt is zich niet bewust van gedrag en is van mening dat klacht niet terecht is. Wanneer je van mening bent dat er wel reden tot klagen is, geef je aan cliënt aan welke aanpassingen hij/zij in het woongedrag moet doen om terechte klachten van anderen te voorkomen. Deze acties, eventueel met ondersteuningsaanbod, komen in ondersteuningsplan. Je informeert klager over de afspraken en over de wijze hij/zij zich met de afdeling in verbinding kan stellen om bij volgende klacht direct contact te krijgen (visitekaartje afgeven). De klacht is afgerond als beide partijen, dit als afgerond beschouwen. Na een bepaalde periode ga je actief navraag doen bij de klager of de klachten verholpen zijn.
 4. Cliënt is zich niet bewust van overlastgevend gedrag en is van mening dat klacht onterecht is. Indien je deze mening deelt, wordt met beklagde contact gezocht met klager voor navraag en met als doel herstel/opbouw van bureau relatie. Indien nodig worden daartoe bepaalde afspraken over gemaakt, waarbij je ondersteuning biedt. Wanneer dit niet lukt, kan je overwegen om Beter Buren betrekken². De klacht is afgerond als beide partijen, dit als afgerond beschouwen.
- ➔ Bij alle hierboven beschreven mogelijkheden geef je aan de woningbouwvereniging een schriftelijke terugkoppeling van genomen acties en afspraken.
 - ➔ Bij alle hierboven beschreven mogelijkheden registreer je in het ECD alle hierboven beschreven acties en klachten. Daarbij geef je nauwkeurig aan welke stappen je hebt gedaan en welke afspraken met de bewoner zijn gemaakt. Daarnaast hang je alle schriftelijke correspondentie rondom de klacht in het ECD. Deze registratie is onder meer bedoeld om bij voortduring van klachten schriftelijk aan te kunnen tonen welke stappen zijn gezet en welke afspraken zijn gemaakt.

Als de klacht bij de afdeling is binnen gekomen via de corporatie of wijkagent (meldpunt overlast), houd je de desbetreffende instanties op de hoogte van de acties die door de afdeling zijn ondernomen. Je informeert hen als de klacht is afgerond.

Actie 3:

- Bij een nieuwe gelijksoortige, terechte klacht volgt een waarschuwingsgesprek door jou met je cliënt (de beklagde). Hierin wordt aan de cliënt nadrukkelijk aangegeven, welk gedrag aanleiding geeft tot klachten en dat deze dienen worden gestaakt. Ook wordt kenbaar gemaakt dat het hier gaat om een waarschuwingsgesprek conform overlastprotocol.

² Zie: www.beterburen.nl

- Cliënt krijgt een brief waarin staat op welke wijze hij/zij, met ondersteuning (van de begeleider, mogelijk i.s.m. behandelaar GGZ/verslavingszorg), overlast tot aanvaardbare proporties terug kan draaien. Deze brief wordt voorgelezen, wordt ondertekend door de cliënt en gearhiveerd (scan ECD). Via klantoverleg is team en teammanager op de hoogte van voortgang.
- Je rapporteert in het ECD dat het waarschuwingsgesprek is geweest inclusief de nieuwe afspraken op schrift.
- De cliënt wordt geïnformeerd wat de stappen zijn als de klachten zich herhalen:
 - dat hij/zij bij een nieuwe herhaling een officiële waarschuwingsbrief (aangetekend) ontvangt waarop een gesprek met de teammanager volgt.
 - dat bij een volgende herhaling hij/zij middels een sommatiebrief (aangetekend) een laatste waarschuwing krijgt. Hierin zal worden verwoord dat HVO-Querido bij een volgende overlastklacht kan besluiten zonder ruggenspraak met bewoner over te gaan tot beëindiging van de zorgleveringsovereenkomst en het gebruik van de woning.
- Je informeert de cliënt op welke wijze je de buren op hun rechten en mogelijkheden gaat wijzen om de overlast ongedaan te maken.
- Je informeert de klagers op welke wijze zij zich ook bij aanhoudende klachten in verbinding kunnen stellen met de afdeling (ook buiten kantooruren). Indien de overlast niet stopt en plaats vindt 's avonds na 10 uur, adviseer je de klager om ook de politie te bellen.

Actie 4.

Bij voortdrijving van de overlast volgt een officiële waarschuwingsbrief met gesprek teammanager. Ook hierin wordt aan de cliënt aangegeven op welke wijze hij/zij zijn gedrag kan veranderen met behulp van de begeleiding. In het ECD en dossiermap worden alle nieuwe klachten en acties geregistreerd.

Buren en corporaties worden geïnformeerd. De afdeling zoekt actief contact met het meldpunt extreem overlast in desbetreffende wijk om casus te bespreken voor advies en afgestemde acties die nodig zijn om een einde interventie verklaring te krijgen bij een uiteindelijk ontruimingsvonnis. De stappen in Actie 4, 5 en 6 worden voorgelegd aan de juridische afdeling van HVO-Querido

Actie 5

Bij voortdrijving volgt een aangetekende sommatiebrief, die getekend moet worden door cliënt voor gelezen en gezien. Registratie in ECD en dossiermap. Corporatie en wijkregisseur/meldpunt en behandelaar worden geïnformeerd.

Actie 6

Bij voortdrijving wordt overgegaan tot ontbinding van de zorgleveringsovereenkomst en het gebruik van desbetreffende woning. Dit kan zonder inmenging van de kantonrechter als de cliënt instemt met de alternatieve huisvesting en zorg in ander zorgpad van HVO-Querido. Indien cliënt niet instemt met alternatieve huisvesting of mogelijk tweede kans beleid, dient via de rechter het contract ontbonden te worden.



opvang, woonbegeleiding en dagactiviteiten

De acties 3 t/m 6 worden zoveel mogelijk in afstemming en overleg ingezet met de betrokken partijen (corporatie, wijkregisseur en behandelaar/verwijzende instantie).

Als van toepassing: tweede kans

De bewoner wordt aangegeven op welke wijze hij/zij in aanmerking komt voor een tweede kans op een andere woning. Bij deze tweede kans zal van te voren garanties (eventuele behandel afspraken) en lering getrokken moeten zijn om herhaling te voorkomen. Deze lering zal in nader omschreven afspraken worden gemaakt.

Als blijkt dat er geen enkele verbetering optreedt en de bewoner van HVO-Querido niet mee werkt aan verbeteringen, dan kunnen de stappen /acties 3 t/m 6 indien nodig dag op dag worden genomen of kan i.s.m. met andere partijen (behandelaar/wijkregisseur en corporatie) afgeweken worden van deze procedure door de teammanager in overleg met de directie en de juridische afdeling