Gekwalificeerd advies Beleid en kaders Woonoverlast 2022

Aan : Bestuur Vidomes
Betreft : Gekwalificeerd advies '**Beleid en kaders Woonoverlast 2022'**, ontvangen 15 december 2022
Bijlage: 1
Datum : 11 januari 2023

Geachte mevrouw Braal, beste Daphne,

Op 15 december jl. heeft Huurdersraad Vidomes van u een adviesaanvraag over het Beleid en kaders Woonoverlast 2022' ontvangen. U ontvangt ons advies voor 26 januari 2023, binnen de wettelijk vastgestelde adviestermijn.

Voorafgaande aan het formele adviestraject heeft Vidomes met de tijdelijke advies-voorbereidende werkgroep van de Huurdersraad gesproken over het voorgenomen beleid.

Hieronder leest u het gekwalificeerd advies van de Huurdersraad. Deze bestaat uit drie delen:

- Negatief advies (pagina 2)
- Het advies op uw adviesaanvraag (vanaf pagina 3)
- Taal- en woordgebruik (vanaf pagina 5)

Negatief advies
De Huurdersraad adviseert **deels negatief** op het voorgenomen beleid. Hieronder wordt dit uitgebreid toegelicht.

De Huurdersraad mist in het beleidsstuk een -naar haar mening- belangrijk onderdeel, namelijk de uitwerking van de intentie van Vidomes om bij te dragen aan een aangenaam en veilig woonklimaat. Daar wordt slecht 1 zin aan gewijd op pagina 2 bovenaan. Het concept beschrijft voornamelijk in procedurele en juridische zin de te volgen stappen binnen dat wat volgens wettelijke kaders de bijdrage van een corporatie moet zijn. Gespecificeerd wordt ook op welke wijze Vidomes dit invult.
Dat is naar het idee van de Huurdersraad slechts één (belangrijk) onderdeel van waaruit beleid aangaande de aanpak van en de kaders waarbinnen woonoverlast aangepakt gaat worden over zou moeten gaan.
Het andere (vanuit het bewonersperspectief belangrijke) onderdeel zou moeten gaan over de intentie van Vidomes om overlast aan te pakken (binnen de bepaalde kaders) en de manier waarop bewoners die overlast ervaren een luisterend oor aangeboden krijgen.

Dat zou een volgende vorm kunnen krijgen:
-1- Het is de intentie van Vidomes:
- Ervaren woonoverlast (of mogelijk escalerende woonoverlast) altijd serieus te nemen.
- Te erkennen dat melding voor sommige bewoners een te grote stap is.
- Daarom de drempel voor melding zo laag mogelijk te houden.
- Rekening te houden met dat niet iedereen in staat in om een melding op een goede manier te formuleren.
- Rekening te houden met dat bij een melding emoties als angst, verdriet en kwaadheid kunnen optreden en daar begrip voor te hebben.
- Rekening te houden met dat een melding voor een bewoner een erg grote stap kan zijn en dat men mogelijk niet alles in een eerste contact durft te vertellen. En daarom ook bij dat wat een incidentele woonoverlast-melding lijkt te zijn, het contact op te volgen door later nog eens contact met de overlastmelder op te nemen.
- et cetera.

-2- Vidomes treedt op binnen het kader van haar verantwoordelijkheden, bevoegdheden en deskundigheid. Daarom:
- Wordt advies gevraagd van de partijen waar mogelijk buiten dat kader actie nodig is.
- Wordt snel overgedragen aan bevoegde partijen om escalatie te voorkomen.

-3- Woonoverlast-meldingen zijn soms uniek (ook omdat de beleving ervan door betrokkenen anders wordt ervaren). Procedures die gevolgd worden en het instrumentarium dat gebruikt wordt, is daarom niet altijd dezelfde.

De Huurdersraad adviseert om, naast het aangeboden beleid, met de Huurdersraad in gesprek te gaan over de intentie van het beleid en de toegankelijkheid/laagdrempeligheid van meldingen.
Bovenstaande punten zijn slechts voorbeelden. Uiteraard is het aan u om de onderwerpen van gesprek mede te bepalen.

Het advies op uw adviesaanvraag

Algemeen:

- Dreiging met overlast is ook overlast. Dit mist de Huurdersraad in uw voorgenomen beleid.
- Anonieme meldingen worden door Vidomes niet in behandeling genomen. Bij een vermoeden van (het ontstaan van) een levensbedreigende situatie zou een uitzondering gemaakt moeten kunnen worden.

Pagina 2

De analyse waarom het aantal overlastmeldingen groeit is overbodig. Ook is -naar het idee van de Huurdersraad- de directe relatie tussen stress ervaren en korte lontjes krijgen niet altijd aanwezig.

Mocht er toch aan gehecht worden om een analyse op te nemen, adviseert de Huurdersraad om beweringen te staven met cijfers en bronvermelding.

Het optreden van woonoverlast waarbij geen eigen huurder betrokken is, wordt niet in uw advies uitgewerkt, anders dan dat wordt aangegeven dat uitsluitend overlast wordt aangepakt als de vermeende overlastgever een huurder van Vidomes is. Maar wat als de overlastmelder een koper is? En is het in alle omstandigheden zo dat een vermeende overlastgever niet door Vidomes kan worden aangesproken? En als dat laatste zo is, wat kan dan geadviseerd worden aan de overlastmelder? Dit ziet de Huurdersraad ook niet terug op pagina 3, onder 1.1.

Op pagina 6 geeft u aan dat de VvE wordt aangesproken indien sprake is van een koper die vermeend overlastgever is in een gemengd complex. Kan dat eigenlijk wel? Is dat niet in strijd met het zorgvuldig omgaan met privégegevens en de identiteit van de overlastmelder?

De Huurdersraad adviseert bovenstaande verder uit te werken.

Pagina 3

Het is niet voor bewoners zonder meer duidelijk wat verstaan wordt onder het 'bijhouden van een logboek'. De Huisvestingsadvocaten hebben de Huurdersraad 6 juni 2018 geadviseerd om bij de verhuurder onder de aandacht te brengen om hun bewoners goed te instrueren. Bij escalatie die leidt tot een rechtszaak wordt een compleet logboek erg belangrijk gevonden te worden. Zie bijlage bij dit advies.

De Huurdersraad adviseert bewoners goed voor te lichten over de manier waarop een logboek moet worden bijgehouden of zelfs te ondersteunen als er bijvoorbeeld sprake is van laagtaligheid.

U noemt dat Vidomes bij 'eventuele beperkingen' wel een rol oppakt door de overlastmelder te begeleiden bij het gesprek aangaan met de vermeende overlastgever. Dat is fijn.

De Huurdersraad adviseert het begrip 'eventuele beperkingen' iets meer toe te lichten. Is dat bijvoorbeeld ook van toepassing bij bewoners die een verstandelijke of psychische beperking hebben, of angstig, kwaad of gestrest zijn?

U schrijft dat een boete van toepassing kan zijn volgens de algemene huurvoorwaarden per 1 januari 2023. De daar opgenomen boetelijst is echter uitsluitend voor bewoners die

vanaf deze datum een woning gaan huren. Bij vroegere huurcontracten gelden de oude algemene huurvoorwaarden.

De Huurderraad adviseert dit in uw beleid aan te passen.

Pagina 4

Op deze pagina missen wij een uitspraak van Vidomes om zich te committeren aan de uitspraak van de Huurcommissie.

De Huurdersraad adviseert om dit wel op te nemen. Mocht het zo zijn dat Vidomes zich niet alle gevallen wil committeren aan de uitspraak van de Huurcommissie dan hoort dat ook opgenomen te worden. Het advies van de Huurdersraad luidt dan dat Vidomes dit commitment wel afgeeft.

De Huurdersraad adviseert een extra paragraaf te nemen (1.4.) waarin ander instrumentarium om woonoverlast te voorkomen en aan te pakken wordt opgesomd.

Pagina 7

Zit er niet nog een stap tussen stap 6 en 7? Het lijkt zo abrupt om van 1e waarschuwing direct naar laatste waarschuwing te gaan?

De Huurdersraad adviseert om hier nog 1 wederhoorafspraak tussen te plaatsen om te achterhalen of er mogelijk niet-verwijtbare omstandigheden zijn voorgevallen waardoor de afspraken niet konden worden nagekomen.

Bij 3.2. geeft u aan dat indien de bewoner (overlastmelder) weigert in gesprek te gaan geen verdere inspanning door Vidomes geleverd zal worden. Het kan echter voorkomen dat een bewoner niet durft, niet bekwaam genoeg is of erg angstig. De Huurdersraad neemt aan dat Vidomes de situatie dan anders behandeld.

De Huurdersraad adviseert in het beleid op te nemen dat sprake kan zijn van een andere handelingswijze wanneer de situatie daarom vraagt.

Pagina 8

Bij het derde aandacht-bolletje onder 3.3. wordt gesproken over de draagkracht van de betrokken bewoners. Het is duidelijk wat daarmee bedoeld wordt en het is ook goed om dit niet nader te duiden omdat het sterk situatie- en persoonsafhankelijk is. Maar wie bepaalt of iemand wel of niet voldoende draagkracht heeft? Gaat de één dat mogelijk niet anders beoordelen dan de ander?

De Huurdersraad adviseert om bij de beoordeling van iemands draagkracht minimaal één extra collega mee te laten adviseren.

U gebruikt de term *'beheersbaar maken van woonoverlast'*. Woonoverlast is per definitie niet gewenst. Wordt hier bedoeld een situatie waarin door de betrokken bewoners de incidenten niet meer als overlast worden ervaren?

De Huurdersraad adviseert *'beheersbare woonoverlast'* nader te omschrijven. Mocht het zo zijn dat de beoordeling van 'beheersbaarheid' niet door de overlastmelder en de vermeende overlastgever worden gedaan, kan -naar de mening van de Huurdersraad- de behandeling van de situatie nog niet door Vidomes losgelaten worden.

Bij ernstige woonoverlast lijkt het alsof u de interne jurist pas inzet nadat een ernstige woonoverlast niet beheersbaar lijkt te worden.

De Huurdersraad adviseert de interne jurist al vanaf het begin te betrekken. Mogelijk dat deze persoon al vanaf het begin kan adviseren om escalatie naar een juridische zaak te voorkomen.

Pagina 12
Als KPI heeft u opgenomen het aantal overlastmeldingen dat percentagegewijs bij de consulent Sociaal Beheer komt. De zwaarte van overlastmeldingen zijn echter niet te beïnvloeden door Vidomes.

De Huurdersraad adviseert deze KPI te verwijderen.

De Huurdersraad adviseert het tevredenheidsonderzoek naar afhandeling van de overlastmelding niet alleen onder betrokken bewoners uit te voeren, maar ook bij andere betrokken. Denk aan de betrokken medewerkers en de betrokken instanties (indien van toepassing). Het leer- en verbetertraject wordt daarmee kwalitatief verrijkt.

Taal en woordgebruik
De Huurdersraad vindt het belangrijk dat ook bij beleidsstukken die uitsluitend intern worden gebruikt, bewoners en situaties op een correcte manier beschreven worden. Daarom volgt hieronder advies die uitsluitend betrekking heeft op taal en woordgebruik. Tekstcorrecties of -herhalingen zijn achterwege gelaten.

Algemeen
Het stuk lijkt te zijn geschreven voor medewerkers en niet voor de 'buitenwereld'. Is dat laatste echter wel het geval, adviseert de Huurderraad om 'wij' te vervangen door 'Vidomes' en afkortingen bij eerste gebruik toe te lichten.

U gebruikt verschillende termen voor melder en veroorzaker. De Huurdersraad adviseert u overal dezelfde termen te hanteren: *'overlastmelder'* en '*vermeende overlastgever'*.

Pagina 2.
Het woord *'gebrekloos'* in de definitie van woonoverlast is mogelijk een juiste juridische term, maar het woord op zich gaat van een beleving uit. Zo zal door de één iets niet als een gebrek worden ervaren en door een ander wel. Kan er niet een andere term voor worden gebruikt?
'*Handelingen die door beheersing te voorkomen zijn'*, dekt niet alle situaties. Want wat als er sprake is een bewoner met een psychiatrische achtergrond die de vermeende overlast veroorzaakt? Als overkoepelende term voor woonoverlast schiet de definitie zo te kort.
De Huurdersraad erkent dat het lastig is om een overkoepelde definitie van woonoverlast te maken. Wellicht is het ook helemaal niet nodig om een dergelijke definitie op te stellen.

U schrijft dat '*Bewoners verplicht zijn om er eerst gezamenlijk uit te komen'*. De verplichting vloeit niet voort uit de wet. De Huurdersraad adviseert om hier '*worden (dringend) verzocht'* op te nemen. Het blijft immers de keuze van de bewoner om wel of niet actie te ondernemen, daar kan Vidomes geen verplichting aan verbinden. Als de bewoner deze contactpoging niet onderneemt, ontslaat dat Vidomes formeel van de

verplichting om verder iets te ondernemen. Dat blijft belangrijk om aan de bewoner te communiceren.

De zin '*die niet wordt veroorzaakt door derden, concreet houdt dit in dat wij alleen overlast aanpakken wanneer de overlastgever huurder van Vidomes is*' is onduidelijk. Want wie zijn 'derden'? Er kan ook worden volstaan met '*veroorzaakt door een huurder van Vidomes'*.

Pagina 3.
Het is niet duidelijk wat een '*structureel karakter'* behelst. Is dat twee keer per week, of twee keer per maand. Of is het structureel als het meer dan vier keer is voorgekomen? En wordt structureel gemeten aan hoe vaak een soort incident plaats vindt of worden ook meerdere incidenten van een zelfde vermeende overlastgever opgeteld? Telt de aard en impact van de vermeende overlast ook mee? En wie beoordeelt wat structureel is? Mogelijk kunt u hier wat meer op ingaan in uw beleid, om te voorkomen dat zelfde gevallen anders behandeld worden.

Pagina 6.
In de eerste zin gebruikt u het woord 'neutraal', dat moet waarschijnlijk 'partijneutraal' zijn?

Wij wachten uw antwoord op ons advies af.

Met vriendelijke groet,
Riet Middelhoek, voorzitter

stichting huurdersraad vidomes
Van 't Hoffplein 1
2725 EA Zoetermeer
T 079-3318975
E info@huurdersraadvidomes.nl
W www.huurdersraadvidomes.nl