

Samenwerken in het sociaal domein

Een onderzoek naar de samenwerking en gegevensuitwisseling tussen ketenpartners om (woon)overlastsituaties aan te pakken



Auteur
Studentnummer

Inge van der Weijst
2027233

Onderwijsinstelling
Opleiding
Afstudeerperiode
Blok

Juridische hogeschool Avans-Fontys
HBO-rechten
September 2014 – januari 2015
E3/E4

Afstudeerorganisatie
Afstudeermentor

Woningcorporatie woCom
Marion Vereijken

Eerste afstudeerdocent
Tweede afstudeerdocent

Marloes Strooper
Bram Verweij



Someren, 12 januari 2015

Samenwerken in het sociaal domein

Een onderzoek naar de samenwerking en gegevensuitwisseling tussen ketenpartners om (woon)overlastsituaties aan te pakken

Auteur
Studentnummer

Inge van der Weijst
2027233

Onderwijsinstelling
Opleiding
Afstudeerperiode
Blok

Juridische hogeschool Avans-Fontys
HBO-rechten
September 2014 – januari 2015
E3/E4

Afstudeerorganisatie
Afstudeermentor

Woningcorporatie woCom
Marion Vereijken

Eerste afstudeerdocent
Tweede afstudeerdocent

Marloes Strooper
Bram Verweij

Classificatie

Openbaar

Someren, 12 januari 2015

Voorwoord

In het vierde jaar van de opleiding HBO-Rechten aan de Juridische Hogeschool Avans-Fontys heb ik een scriptie mogen schrijven voor mijn afstuderen. De vraag die in deze scriptie centraal staat is: In hoeverre kan er samengewerkt worden tussen de woningcorporatie woCom en de gemeente, politie en zorg- en welzijnsorganisaties om ontbinding van de huurovereenkomst te voorkomen bij een (woon)overlastsituatie en welke gegevens mogen hiervoor uitgewisseld worden? De vraagstelling is opgesteld voor woningcorporatie woCom.

Aan de hand van de beantwoording van de centrale vraag in deze scriptie worden aanbevelingen opgesteld voor de leefbaarheidsconsulenten van woningcorporatie woCom. De aanbevelingen kunnen door de leefbaarheidsconsulenten worden gebruikt om samen te werken met de ketenpartners om woonoverlast aan te pakken.

Ik wil mijn stagebegeleider Marion Vereijken hartelijk bedanken voor de hulp en feedback die is gegeven op mijn scriptie. Daarnaast wil woningcorporatie woCom bedanken voor de mogelijkheid tot deze leerzame stage met name de medewerkers van de afdeling leefbaarheid en Ans Custers voor de feedback op mijn scriptie. Ook wil ik mijn stagedocenten Marloes Strooper en Bram Verweij bedanken voor hun feedback en begeleiding.

Inge van der Weijst
Someren, december 2014

Inhoudsopgave

Afkortingenlijst

Samenvatting

1. Inleiding	8
1.1 Probleembeschrijving	8
1.2 Centrale vraag en doelstelling	9
1.3 Methode van onderzoek en verantwoording	9
1.4 Leeswijzer	10
2. Woonoverlast	11
2.1 Woonoverlast en cijfers	11
2.2 Juridisch kader	11
2.3 Vormen van woonoverlast	12
2.4 Proces en overlastklachten	14
2.4.1 Binnenkomst klacht	14
2.4.2 Beoordeling klacht	14
2.4.3 Contact	14
2.4.4 Vervolgacties	15
2.5 Tussenconclusie	15
3. Aanpak woonoverlast	16
3.1 Woningcorporatie	16
3.1.1 Preventieve aanpak	16
3.1.2 Huisbezoek	16
3.1.3 Boetebeding	16
3.1.4 Gedragsaanwijzing	17
3.1.5 Inzetten woonoverlastteam en zorgsignaleringsteam	18
3.2 Buurtbemiddeling	18
3.3 Tussenconclusie	19
4. Ketenpartners	20
4.1 Gemeente	20
4.1.1 Algemene Plaatselijke Verordening en beleid	20
4.1.2 Gemeentewet	21
4.1.3 Algemene wet bestuursrecht	22
4.1.4 Binnentreden	22
4.1.5 Wet tijdelijk huisverbod	23
4.1.6 Wet maatschappelijke ondersteuning	23
4.1.7 Uittreksel basisregistratie personen	24
4.2 Politie	24
4.3 Zorg- en welzijnsorganisaties	25
4.4 Tussenconclusie	27
5. Gegevensuitwisseling van de overlastveroorzakers	28
5.1 Wet bescherming persoonsgegevens	28
5.1.1 Verwerken persoonsgegevens	28
5.1.2 Zorgvuldigheidseisen	29
5.1.3 Melden	31
5.1.4 Geheimhouding	32
5.2 Wet bescherming persoonsgegevens niet van toepassing	33
5.2.1 Politiewet	33
5.2.2 Wet basisregistratie personen	34
5.3 Uitspraken College Bescherming persoonsgegevens	34
5.4 Tussenconclusie	35
6. Organiseren samenwerking	36
6.1 Overleggen	36

6.2	Veiligheidshuis	36
6.3	Afspraken en convenanten	37
6.3.1	Prestatieafspraken	37
6.3.2	Convenant	38
6.3.3	Samenwerken en convenanten gegevensuitwisseling	39
6.4	Tussenconclusie	40
7.	Samenwerking bij andere woningcorporaties	41
7.1	Praktijkvoorbeelden samenwerking	41
7.2	Centraal registratiesysteem	43
7.3	Screening van aspirant huurders	43
7.4	Woningstichting Laarbeek	44
7.5	Tussenconclusie	44
8.	Conclusies en aanbevelingen	45
8.1	Conclusie	45
8.2	Aanbevelingen	47
8.2.1	Schema bevoegdheden ketenpartners	49
8.2.2	Opzet centraal registratiesysteem	49
	Evaluatie	51
	Literatuurlijst	52
	Bijlagen	55
Bijlage 1	Procesbeschrijving afhandelen overlastklachten	
Bijlage 2	Voorbeeld convenant gegevensuitwisseling	
Bijlage 3	Protocol Collectief Toegangsverbod Parkeergarages	
Bijlage 4	Convenant Signaleringsoverleg Heeze-Leende	

Afkortingenlijst

<i>AMK</i>	Advies- en meldpunt kindermishandeling
<i>AMvB</i>	Algemene Maatregel van Bestuur
<i>APV</i>	Algemene Plaatselijke Verordening
<i>Awb</i>	Algemene wet bestuursrecht
<i>Awbi</i>	Algemene wet op het binnentreden
<i>BOA</i>	Buitengewoon opsporingsambtenaar
<i>BRP</i>	Basisregistratie personen
<i>CBP</i>	College bescherming persoonsgegevens
<i>CVV</i>	Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid
<i>EVRM</i>	Europees Verdrag voor de Rechten van de mens
<i>GGZ</i>	Geestelijke Gezondheidszorg
<i>JCO</i>	Justitieel Casusoverleg
<i>Ktr.</i>	Kantonrechter
<i>MASS</i>	Maatschappelijk SteunSysteem
<i>MvT</i>	Memorie van Toelichting
<i>OGGZ</i>	Openbare Geestelijke Gezondheidszorg
<i>Rb.</i>	Rechtbank
<i>RIEC</i>	Regionaal Informatie en Expertise Centrum
<i>Smo</i>	Stichting maatschappelijke opvang
<i>Wbp</i>	Wet bescherming persoonsgegevens
<i>Wet bopz</i>	Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen
<i>Wmo</i>	Wet maatschappelijke ondersteuning
<i>Wpg</i>	Wet politiegegevens

Samenvatting

WoCom is een woningcorporatie die huurwoningen verhuurt in de gemeentes: Asten, Cranendonck, Heeze-Leende, Helmond en Someren. Een woningcorporatie heeft als taak om bij te dragen aan de leefbaarheid in de buurten en wijken waar haar woningen gelegen zijn. Wanneer huurders overlast veroorzaken wordt de leefbaarheid en het woongenot van omwonende aangetast. Een verhuurder heeft bij overlast de verplichting om in te grijpen en de nodige maatregelen te treffen. WoCom wil met behulp van andere partijen deze woonoverlast voorkomen en aanpakken, zodat de huurovereenkomst niet ontbonden hoeft te worden. Ontbinding van de huurovereenkomst lost het probleem niet op en kost bovendien veel geld.

De centrale vraag luidt als volgt: *In hoeverre kan er samengewerkt worden tussen de woningcorporatie woCom en de gemeente, politie, zorg- en welzijnsorganisaties om ontbinding van de huurovereenkomst te voorkomen bij een (woon)overlastsituatie en welke gegevens mogen hiervoor uitgewisseld worden?*

De woningcorporatie heeft zelf een aantal middelen om woonoverlast aan te pakken en te voorkomen: het weigeren van een kandidaat-huurder, extra voorwaarden stellen aan de huurovereenkomst, het burenbuurtboekje, huisbezoeken afleggen bij overlast en samen proberen naar een oplossing te zoeken, een boetebeding opnemen in de huurovereenkomst, de gedragsaanwijzing, het inzetten van een woonoverlastteam en burenen door verwijzen naar buurtbemiddeling. Om deze middelen toe te passen heeft woCom vaak te hulp nodig van de gemeente, politie en zorg- en welzijnsorganisaties. Deze ketenpartners hebben zelf ook een aantal bevoegdheden en middelen om de woonoverlast aan te pakken. De gemeente heeft beleid en verordeningen waar ze op kunnen handhaven bij overlast en heeft handhavinginstrumenten op grond van de Algemene wet bestuursrecht. Andere mogelijkheden om de overlast aan te pakken heeft de gemeente op grond van de gemeentewet. De politie signaleert, adviseert, handhaaft en reageert op acute meldingen bij overlastsituaties. Daarnaast treedt de politie op bij (een vermoeden van) strafbare feiten. De zorg- en welzijnsorganisaties bieden hulp aan mensen die het nodig hebben. De zorg kan eventueel ook afgedwongen worden met een rechtelijke machtiging.

Om samen te kunnen werken met andere partners zullen er gegevens uitgewisseld moeten worden over de personen. De gegevensuitwisseling moet voldoen aan de eisen van de Wet bescherming persoonsgegevens. Voor het verwerken van politiegegevens is de Wet politiegegevens van toepassing en de Wet basisregistratie personen stelt regels voor de juiste verwerking van de basisregistratie. De gezondheidszorg mag in een samenwerkingsverband alleen 'buitenkant informatie' geven over de medische gegevens van hun cliënten. De informatieverstrekking in samenwerkingsverbanden wordt getoetst door het College Bescherming Persoonsgegevens.

Om samen te werken met de ketenpartners vinden er overleggen plaats, waar personen of gezinnen worden besproken die overlast veroorzaken en/of hulp nodig hebben. Tijdens de overleggen worden verschillende gegevens over overlastplegers worden uitgewisseld. Over de gegevensuitwisseling en samenwerking kunnen afspraken worden gemaakt, dit kan in de vorm van een convenant gebeuren.

In het rapport is gekeken hoe andere woningcorporaties samenwerken met derden partijen om de overlastplegers aan te pakken. Verschillende gemeentes maken gebruik van de integrale casus aanpak, deze aanpak komt overeen met de overleggen waar de consultants van woCom aan deelnemen. Andere aanpakken zijn: het centraal registratiesysteem, dreigen met uithuiszettingen, camera's plaatsen, gele en rode kaarten uitdelen en hier voorwaarden aan verbinden en het screenen van aspirant-huurders

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1 Probleembeschrijving

WoCom is een woningcorporatie, die woningen verhuurt in de gemeentes Asten, Cranendonck, Heeze-Leende, Helmond en Someren. De woningcorporatie is een private rechtspersoon die is belast met de uitvoering van een publieke taak (volkshuisvesting). WoCom heeft als taak om bij te dragen aan de leefbaarheid in de buurten en wijken waar haar woningen gelegen zijn. Binnen de organisatie van woCom is er een afdeling leefbaarheid. De leefbaarheidsconsulenten moeten er voor zorgen dat er zo min mogelijk inbreuk wordt gemaakt op het woongenot van hun huurders. Een van de zaken die woongenot verminderen is het ervaren van overlast. Er is sprake van overlast als het gedrag van een bewoner (regelmatig) het woongenot van omwonenden verstoort. Overlast kan zich in vele vormen openbaren, zoals: geluidsoverlast, stank, drugsoverlast, burenc conflicten, grensoverschrijding, bomen, huiselijk geweld etc. Een van de verplichtingen die de woningcorporatie als verhuurder heeft, is het verhelpen van gebreken. Hierbij worden niet alleen de materiële gebreken bedoeld, maar ook dat het niet optreden tegen overlast als een gebrek moet worden aangemerkt. De verhuurder heeft dus de verplichting om in geval van overlast in te grijpen en de nodige maatregelen te treffen. De woningcorporatie woCom gaat preventief te werk bij woonoverlast, maar het is niet altijd mogelijk om woonoverlast te voorkomen. Wanneer de overlast zeer ernstig is en blijft voortduren, kan woCom de huurovereenkomst laten ontbinden. WoCom wil het ontbinden van de huurovereenkomst graag voorkomen. Dit omdat het probleem achter de overlast, zo niet wordt opgelost, maar verplaatst. De ontbinding kan voorkomen worden, indien de overlast stopt. Het stoppen gebeurt door de juiste hulp te bieden en samen naar een oplossing te zoeken voor het overlastprobleem dat de verhuurder veroorzaakt. De leefbaarheidsconsulent gaat op huisbezoek bij een overlastsituatie en ziet vaak dat er ook nog andere problematiek speelt. Het is belangrijk dat voor die problematiek de juiste hulp wordt gezocht. De juiste hulp kan gegeven worden door derden als: maatschappelijk werk, jeugd en gezin, gemeente en politie. Samenwerking tussen woCom en derden zal er toe leiden dat partijen met elkaar informatie over de betrokken huurder willen uitwisselen. Het is niet altijd duidelijk in hoeverre naar een instantie informatie mag worden gestuurd over woonoverlast. Deze gegevensuitwisseling moet plaatsvinden binnen de kaders van de privacywetgeving.

WoCom verhuurt woningen in verschillende gemeentes. In iedere gemeente is de samenwerking met instanties, als politie, zorg- en welzijnsorganisaties anders. Zo zijn er convenanten opgesteld om de samenwerking te bevorderen. Deze zijn verschillend per gemeente en ook niet overal aanwezig. In Helmond zijn er organisaties die er in de dorpen niet zijn. De Algemene Plaatselijke Verordening verschilt per gemeente, het is daarom niet mogelijk om één lijn te trekken. Per gemeente moet er onderzocht worden hoe de samenwerking het beste plaats kan vinden. In 2015 gaat woCom fuseren met woningstichting Laarbeek, ook hier moet gekeken worden naar de samenwerking en gegevensuitwisseling.

Dit onderzoek wordt geschreven voor de medewerkers van woCom, specifiek voor de medewerkers van de afdeling leefbaarheid. Door dit onderzoek krijgen zij meer inzicht in de procedure omtrent overlastzaken en hun taak als verhuurder in samenwerking met derden. Dat hier onderzoek naar gedaan wordt, is belangrijk, omdat woCom meer inzicht wil hebben om op een correcte en goede wijze samen te werken en zo ontbinding van de huurovereenkomst te voorkomen. Samenwerken in het sociale domein wordt een nog belangrijk onderwerp de komende jaren voor de organisatie, met name voor de afdeling leefbaarheid. WoCom wil weten hoe ze nog beter om moet gaan met woonoverlast, wie er verantwoordelijk voor is en met welke partijen er samengewerkt kan worden, wanneer er zich een overlastsituatie voordoet. Hierdoor wordt het inzichtelijker welke rol woCom moet spelen bij een overlastsituatie van hun huurders, welke instanties zij kan benaderen en onder welke voorwaarden er gegevens uitgewisseld kunnen worden.

1.2 Centrale vraag en doelstelling

De belangrijkste vraag waar door middel van het uitvoeren van een onderzoek een antwoord op moet worden gegeven, is de centrale vraag. Door het beantwoorden van de centrale vraag wordt men in staat geacht een goed advies te kunnen geven over hoe het probleem op te lossen is.

Centrale vraag

In hoeverre kan er samengewerkt worden tussen de woningcorporatie woCom en de gemeente, politie, zorg- en welzijnsorganisaties om ontbinding van de huurovereenkomst te voorkomen bij een (woon)overlastsituatie en welke gegevens mogen hiervoor uitgewisseld worden?

Om tot een antwoord op de centrale vraag te komen zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

- Welke vormen van woonoverlast komen er voor in de gemeentes waar woCom woningen verhuurt?
- Hoe gaat het proces binnen woCom als er een overlastklacht binnenkomt?
- Welke mogelijkheden heeft een woningcorporatie om de woonoverlast aan te pakken?
- Welke expertise en juridische middelen hebben de ketenpartners (gemeente, politie, zorg- en welzijnsorganisaties) om de woonoverlast aan te pakken?
- Aan welke eisen moet de gegevensuitwisseling voldoen tussen de ketenpartners?
- Welke afspraken zijn er gemaakt over de samenwerking tussen de ketenpartners en hoe wordt de samenwerking georganiseerd?
- Hoe wordt er in andere gemeentes samengewerkt om de woonoverlast aan te pakken?
- Welke aanbevelingen over de samenwerking van woonoverlast kunnen er gedaan worden, zodat ontbinding van de huurovereenkomst voorkomen wordt?

Doelstelling

Op 12 januari 2015 ontvangt woCom een onderzoeksrapport met daarin aanbevelingen over de samenwerking tussen woCom en ketenpartners om overlastsituaties aan te pakken, zodat woCom de juridische kaders en verbeterpunten heeft om beleid te maken hoe er samengewerkt kan worden en welke gegevens er uitgewisseld kunnen worden.

1.3 Methode van onderzoek en verantwoording

Voor het onderzoek naar het recht wordt een rechtsbronnen- en literatuuronderzoek toegepast. Onderzoek in de praktijk heeft plaatsgevonden door een combinatie van meerdere onderzoeksmethoden namelijk interviews, observaties en documentanalyses.

Op het gebied van wet- en regelgeving is gebruik gemaakt van de bepalingen in de Wet bescherming persoonsgegevens om te kijken aan welke eisen de gegevensuitwisseling moet voldoen en welke bepalingen zijn vrijgesteld in het vrijstellingsbesluit van de Wbp. Afdeling 5 van de Algemene wet bestuursrecht, de Algemene wet op het binnentreden, Algemene Plaatselijke Verordening van de gemeente Asten, Cranendonck, Heeze-Leende, Helmond en Someren en de gemeentewet zijn gebruikt om te kijken welke bevoegdheden en middelen de gemeente heeft om te handhaven. De Politiewet 2012 voor de bevoegdheden van de politie en de Wet politiegegevens om te kijken welke gegevens er uitgewisseld mogen worden door de politie. Vervolgens de Wet basisregistratie personen om te kijken wat de gemeente uit kan wisselen aan persoonsgegevens.

Naast de bronnen op grond van wet- en regelgeving is er gebruik gemaakt van literatuur. De boeken die zijn geraadpleegd gaan over: burenoverlast, gedragsaanwijzing en de Wet bescherming persoonsgegevens.

Daarnaast is er gebruik gemaakt van jurisprudentie en het internet. Het Jaarverslag van woCom en de procesbeschrijving van overlastklachten van woCom. Tevens zijn de leefbaarheidsconsulenten van woCom geïnterviewd en de leefbaarheidsconsulent van woningstichting Laarbeek. Met de voornoemde bronnen zijn de deelvragen en daarmee de centrale vraag op een juiste wijze voor praktijk gericht juridisch onderzoek beantwoord.

1.4 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk wordt beschreven wat woonoverlast is, met welke vormen van woonoverlast woCom te maken heeft en hoe het proces loopt wanneer er een overlastklacht binnenkomt. In hoofdstuk 3 wordt besproken welke mogelijkheden er zijn voor de woningcorporatie om woonoverlast aan te pakken. Vervolgens wordt in hoofdstuk 4 besproken welke expertise en juridische middelen de ketenpartners hebben om de woonoverlast aan te pakken. In hoofdstuk 5 wordt aangegeven aan welke eisen de gegevensuitwisseling moet voldoen tussen de ketenpartners. In hoofdstuk 6 wordt beschreven hoe de samenwerking tussen die ketenpartners wordt georganiseerd en aan welke eisen het convenant moet voldoen. In hoofdstuk 7 wordt er gekeken naar de samenwerking bij andere gemeentes om de woonoverlast aan te pakken. In de hoofdstukken 2 tot en met 7 worden er al tussenconclusies gegeven. Als laatste hoofdstuk volgen de conclusies en aanbevelingen voor woCom. Hierin wordt de centrale vraag nogmaals herhaald en concreet beantwoord.

Hoofdstuk 2. Woonoverlast

In dit hoofdstuk wordt als eerste beschreven wat woonoverlast is en hoe vaak het voorkomt. In de tweede paragraaf wordt de taak van de woningcorporatie beschreven en de verplichting om in te grijpen bij woonoverlast. Daarna met welke vormen van woonoverlast woCom te maken heeft in de gemeentes waar zij woningen verhuurt. In paragraaf 4 wordt het proces binnen woCom besproken als er een klacht binnen komt.

2.1 Woonoverlast en cijfers

In deze paragraaf wordt een definitie van woonoverlast gegeven. Vervolgens wordt aangegeven hoe vaak de woonoverlast voor komt bij woCom.

Definitie

De overlast waar de verhuurders mee te maken hebben is woonoverlast, omdat het woongenot van de verhuurders wordt aangetast. In de “Handreiking aanpak woonoverlast en verloederling (2011) van de voormalige VROM-Inspectie” is woonoverlast gedefinieerd als: hinder in en rond de woning, variërend van verloederde tuinen en achterstallig onderhoud tot extreme overlast zoals veroorzaakt door vervallen (drugs)panden, wietplantages of escalerende burenruzies.¹ Deze woonoverlast is dus verbonden aan één plaats: de woning. Het gaat hier niet om mobiele overlast. De woonoverlast kan fysiek of sociaal van aard zijn. In de definitie van extreme woonoverlast zijn grofweg twee categorieën van overlastveroorzakers te onderscheiden. De ene categorie wordt gevormd door mensen die te kampen hebben met ernstige persoonlijke probleem. De andere categorie wordt gevormd door mensen die asociaal gedrag vertonen en anderen willens en wetens overlast bezorgen vanwege crimineel of intimiderend gedrag.² Het achterstallig onderhoud, zoals in de definitie is gegeven, is een technisch proces en blijft in dit onderzoek buiten beschouwing.

Cijfers

In 2013 werden er 218 meldingen bij woCom geregistreerd op het gebied van sociaal beheer en overlast. Dit zijn zowel meldingen van huurders, omwonenden en medewerkers van woCom. De meeste meldingen komen uit Helmond (36%) en Someren (30%).³

In 2013 hebben zes ontruiming plaatsgevonden: vier vanwege hennep en twee vanwege overlast. Bij voldoende redenen tot ontruiming wordt de huurder sinds 2013 eerst verzocht om ‘vrijwillig’ op te zeggen. Er wordt dan geen procedure tot ontruiming gestart, waardoor de kosten voor de huurder en woCom beperkt blijven. Dit is 2013 driemaal gebeurd, tweemaal vanwege hennep en eenmaal vanwege woonfraude.⁴ WoCom wil liever niet dat de woningen ontruimd worden, dit omdat een procedure bij een overlastzaak veel geld kost en omdat het probleem alleen maar verplaatst wordt in plaats van opgelost.

2.2 Juridische positie van de woningcorporatie

De woningcorporatie is een toegelaten instelling zoals omschreven in het Besluit Beheer Sociale Huursector. Toegelaten instellingen hebben onder andere als taak om zorg te dragen voor een rechtvaardige verdeling van woonruimte. Daarnaast hebben zij als taak om bij te dragen aan de leefbaarheid van buurten en wijken waar haar woningen gelegen zijn.⁵

Een van de verplichtingen die de woningcorporatie als verhuurder heeft, is het verhelpen van gebreken. Hoewel bij een gebrek bij woonruimte wordt gedacht aan materiële gebreken, zoals achterstallig onderhoud. Blijkt uit jurisprudentie dat het niet optreden tegen overlast als

¹ ‘Achtergrondinformatie woonoverlast’ *Hetcwv* 23 september 2014, www.hetcw.nl (zoek op achtergrond informatie woonoverlast)

² ‘Woonoverlast’, *Pakdoor* 23 september 2014, www.pakdoor.nl (zoek op woonoverlast)

³ Jaarverslag woCom 2013, p. 16

⁴ Jaarverslag woCom 2013, p. 17

⁵ Besluit Beheer Sociale Huursector

een gebrek moet worden aangemerkt.⁶ De verhuurder heeft dus de verplichting om in geval van overlast in te grijpen en de nodige maatregelen te treffen.

2.3 Vormen van woonoverlast

De vormen van woonoverlast zoals hieronder beschreven, zijn de subonderwerpen die voorkomen in Dynamics Wonen (digitaal dossier van woCom) en vallen onder het hoofdonderwerp Overlastzaken. Per overlastvorm wordt een korte toelichting gegeven. Vaak zijn er per overlastzaak meerdere subonderwerpen die voorkomen, toch wordt de klacht maar onder één van de onderstaande subonderwerpen gezet.

Drugsgebruik/ Dealen

Wanneer er drugs gebruikt of gedeald worden in of om de woning, is dit niet alleen een illegale situatie, maar de omwonende ondervinden er overlast van. Er ontstaan op die manier gevoelens van onveiligheid in de omgeving. Het kan voorkomen dat er een verslaafde huurder in de woning komt, dit geeft veel overlast om de volgende redenen:

- omdat zij hun vriendenkring van gebruikers toelaten tot de woning;
- de bezoekers er niet alleen heen gaan om te gebruiken maar ook om te slapen, wat onderverhuur of illegale bewoning tot gevolg kan hebben;
- vaak vindt er in de woning veel in en uitloop van dealers en drugsgebruikers plaats op verschillende tijdstippen. Ze zijn dan meestal maar korte tijd aanwezig en parkeren hun voertuigen in de straat, hierdoor ontstaat parkeeroverlast om de woning;
- door drugshandel en het drugsgebruik ontstaan er vaak gewelddadige situaties. Hennepteelt valt onder deze categorie maar dan gaat het niet alleen om overlast in en om de woning. Bij hennepteelt is ook sprake van brandgevaar.

Geluid

Harde of ongewenste geluiden uit de omgeving kunnen hinderlijk zijn en het woongenot verstoren. Daarnaast kan geluid de gezondheid schaden. Omgevingslawaai is bijvoorbeeld de belangrijkste veroorzaker van slaapstoornissen. Het kan leiden tot hoge bloeddruk en hart- en vaatziekten.⁷ Geluidsoverlast kan verschillende oorzaken hebben zoals spelende kinderen, harde muziek, werkzaamheden of ruzies van de burens.

Huisdieren

In de huurovereenkomst is vermeldt dat huisdieren geen overlast mogen veroorzaken. Toch kunnen huisdieren voor de nodige overlast zorgen. Denk hierbij aan de hoeveelheid dieren, geluids- en stankoverlast, vervuiling van het gehuurde en gemeenschappelijke ruimte of agressief gedrag tegenover omwonenden. Voorbeelden die voorkomen in een wijk zijn: een blaffende hond, iemand die tientallen zwerfkatten in zijn woning heeft, het lawaai van hanen of andere vogels, uitwerpselen van dieren en bijtende honden.

Geweld

Onder geweld valt lichamelijk en fysiek geweld. Huiselijk geweld kan zowel lichamelijk als fysiek zijn en is geweld dat door iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer wordt gepleegd. Zowel kinderen als volwassenen kunnen hier het slachtoffer van worden. Mishandeling van de partner of de kinderen of verwaarlozing van de kinderen, is een slechte situatie voor de gezinsleden zelf, maar ook de omwonenden kunnen hier hinder van ondervinden. Er is vaak sprake van geluidsoverlast en het geeft de omwonenden een onveilig gevoel. Fysiek geweld en bedreigingen naar omwonenden verlaagt het veiligheidsgevoel.

⁶ HR 16 oktober 1992, NJ 1993, 167

⁷ 'Geluidsoverlast in de wet', *Rijksoverheid* 25 september 2014, www.rijksoverheid.nl (zoek op geluidsoverlast in de wet)

Stank

Huurders kunnen stankoverlast veroorzaken door vervuiling en/of verwaarlozing van huis en tuin. Stankoverlast kan verschillende oorzaken hebben zoals: huisdieren die niet goed worden verzorgd en het niet schoonhouden van de woning. Stankoverlast kan leiden tot stress, gezondheidsklachten en een onplezierig gevoel bij omwonenden.

Tuin

In de huurovereenkomst staat dat iedereen de verplichting heeft zijn tuin te onderhouden. Het komt toch vaak voor dat de tuin niet goed onderhouden wordt. Onderhoud betekent gras maaien, onkruid verwijderen en snoeien etc. Afval dumpen in de tuin of voorwerpen of goederen (het gaat hier op spullen die niet in de tuin thuis horen, zoals autowrakken) in de tuin neerzetten hoort niet en valt ook onder de categorie tuin. Het is niet de bedoeling dat de tuin gebruikt wordt als opslagplaats. Burenruzies kunnen gaan over de afwezigheid van een goede erfafscheiding of over overhangende takken en bomen die zich dicht bij de perceelgrens bevinden.

Vernieling

Volgens artikel 350 van het Wetboek van Strafrecht is vernieling een misdrijf en is strafbaar gesteld. Bij vernieling gaat het erom dat er een goed, dat geheel of ten dele aan een ander toebehoort, opzettelijk en wederrechtelijk, vernielt, beschadigt, onbruikbaar wordt gemaakt of wegmaakt. Bij woCom gaat het om vernielingen aan eigen woning, andermans woning of vernielingen aan gebouwen van woCom. Het is de bedoeling dat de schade die hierdoor ontstaat vergoed wordt. Voorbeelden hiervan zijn het ingooien van een raam of het kapot slaan van deuren. Wanneer er spullen in het verhuurde huis vernield worden dienen deze dan ook weer gemaakt te worden of vergoed door bewoner zelf.

Ongedierte

Overlast door vuil is al lastig genoeg, maar het wordt nog vervelender als er ongedierte op het vuil afkomt. Dat kan gebeuren als afval niet wordt opgeruimd of te vroeg of te laat wordt buitengezet, maar ook wanneer er slecht onderhoud van de het huis en de tuin plaatsvindt. Het ongedierte komt af op etensresten en vuil. Als een tuin, balkon of portiek als vuilnisopslagplaats wordt gebruikt of als vuilnis over de balustrade wordt gegooid, dan levert dit de nodige overlast op.

Hangjongeren

In eerste instantie mag je overal rondhangen, dus ook in bijvoorbeeld openbare ruimtes van een complex. Wanneer rondhangen verandert in overlast veroorzaken, denk bijvoorbeeld aan het blokkeren van de doorgang, geluidsoverlast of aan het plegen van vernielingen, blowen of baldadigheid, dan verandert dat de zaak. Dit mag niet. De gemeente kan plekken aanwijzen waar het verboden is om rond te hangen. De gemeente kan een samscholingsverbod instellen. Wat wel en niet mag, verschilt dus per gemeente.

Bewoners aangelegenheden

Bewoners aangelegenheden is een restcategorie binnen overlast. Er zijn veel overlastsituaties die niet onder de bovenstaande categorieën vallen, hierbij valt te denken aan: burenruzies zonder geweld, pesterijen, discriminatie, overlast door gedrag van persoon door psychische problematiek, spelende kinderen, overlast door bedrijfsmatig gebruik van de woning, vervuiling en verwaarlozing woning, staken en prostitutie.

Onrechtmatige bewoning

In Dynamisch Wonen komt ook het onderwerp onrechtmatige bewoning voor. Dit is in eerste instantie geen overlastzaak, maar door onrechtmatige bewoning kan er ook overlast plaatsvinden. Onder onrechtmatige bewoning wordt onderverhuur verstaan of illegale inwoning. Bij illegale inwoning kan het zijn, dat er sprake is van overbewoning. Het huis is te klein voor het aantal mensen dat er woont. Wat dus overlast veroorzaakt.

2.4 Proces overlastklachten

Binnen woCom is er een proces die de afhandeling van een overlastklacht beschrijft. Dit is "procesbeschrijving 5.6.2 afhandelen overlastklachten". Wanneer er sprake is van overlast is in de vorige paragrafen beschreven. Kenmerkend voor het proces is dat de acties afhankelijk zijn van de aard van de klacht. Zo kunnen eenvoudige klachten schriftelijk of telefonisch worden afgehandeld, terwijl complexere klachten leiden tot een huisbezoek door de leefbaarheidsconsulent, buurtbemiddelaar en/of het inschakelen van een hulpinstantie, politie of gemeente. In bijlage 1 is het schema toegevoegd van de "procesbeschrijving 5.6.2 afhandelen overlastklachten".

2.4.1 Binnenkomst klacht

De overlastklacht kan op verschillende manieren worden ontvangen:

- Mondeling door omwonenden
- Waarnemingen door medewerkers van woCom
- E-mail of brief van melder
- Overlastformulier (te downloaden via de site van woCom). Op dit formulier staan gegevens van de melder en de vermeende veroorzaker, de omschrijving van de overlast, de aard van de overlast en data van overlast. Tevens wordt de melder verzocht om de eigen ondernomen stappen te beschrijven.

De schriftelijke klacht ontvangt de leefbaarheidsconsulent in zijn mailbox, de melder krijgt hier binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging van. Na acht werkdagen ontvangt de melder een reactie omtrent de afhandeling van de klacht (inhoud is afhankelijk van de aard en complexiteit van de klacht). De klacht wordt direct na ontvangst van de klacht of op een later tijdstip beoordeeld. In sommige gevallen wordt de overlastsituatie door de leefbaarheidsconsulent zelf of buurtbeheerder geconstateerd wanneer deze in de wijk is. Dit stuk wordt niet in het proces beschreven maar komt in de praktijk wel voor.

2.4.2 Beoordeling klacht

De klacht wordt beoordeeld voor het in behandeling nemen ervan. Ten eerste of de klacht afgehandeld dient te worden door woCom. Als dit niet het geval is wordt de melder doorverwezen. De leefbaarheidsconsulent geeft een telefonische terugkoppeling of stuurt een brief naar de melder als de afhandeling niet aan woCom is. De klacht kan doorverwezen worden naar:

- De wijkagent voor strafrechtelijke zaken, parkeerproblemen en zaken in het openbaar gebied.
- De (milieu)politie voor verwaarlozing en vervuiling van tuinen en openbaar gebied.
- Algemeen maatschappelijk werk voor sociaal-maatschappelijke of psychiatrische problematiek.

Ten tweede kan het ook voorkomen dat de melder eerst moet proberen de veroorzaker zelf aan te spreken. Het oplossen van overlast blijft namelijk in eerste instantie de verantwoordelijkheid van bewoners zelf. Hier zal ook door de leefbaarheidsconsulent een telefonische terugkoppeling worden gegeven of een brief gestuurd naar de melder. Ten derde wanneer de melder al geprobeerd heeft het zelf op te lossen maar dit niet gelukt is, zal de leefbaarheidsconsulent de zaak in behandeling nemen. De consulent zal de melder dan op de hoogte stellen van de vervolprocedure. In extreme gevallen of waarbij de geschiedenis leert dat het aanspreken van de veroorzaker niet het gewenste resultaat oplevert, zal de leefbaarheidsconsulent de zaak meteen aannemen.

2.4.3 Contact

Als eerste gaat de leefbaarheidsconsulent contact leggen met de (mogelijke) veroorzaker en hem aanspreken op zijn gedrag. Dit contact kan aan de hand van een telefoon gesprek of een huisbezoek wanneer dit noodzakelijk is. Het komt ook voor dat de consulent een brief verstuurt naar de veroorzaker. In de brief wordt de veroorzaker gesommeerd om te stoppen met het veroorzaken van de overlast, omdat het handelen in strijd is met de huurvoorwaarden. Bij het afleggen van een huisbezoek wordt het probleem inzichtelijker

gemaakt. Er worden afspraken gemaakt met de veroorzaker om overlast in de toekomst te voorkomen. Aan de hand van het gesprek kan er een hulpinstantie worden ingeschakeld of een buurtbemiddelingsgesprek worden gepland. Bij 'simpele' overlast (het gaat hier om een burencnflict) zal er een beroep worden gedaan op buurtbemiddeling. Wanneer de buurtbemiddelaar niet tot een oplossing kan komen. Zal de leefbaarheidsconsulent bij complexere overlast het gesprek voeren. De leefbaarheidsconsulent schakelt bij een extreme woonoverlastsituatie of wanneer er achterliggende problematiek is geconstateerd het team Woonoverlast of het signaleringsteam in. In de meeste gemeentes gebeurt dit tijdens het signaleringsoverleg hierbij zijn diverse partijen aanwezig: GGZ, maatschappelijk werk, politie, gemeente en corporaties. De afspraken die zijn gemaakt tijdens het telefonisch contact, het huisbezoek en/of buurtbemiddelingsgesprek (met de veroorzaker) worden vastgelegd en verstuurd. De melder ontvangt hiervan een schriftelijke of telefonische terugkoppeling. Wanneer er een hulpinstantie wordt ingeschakeld wordt er met de melder gecommuniceerd over de voortgang, zonder in detail te treden in verband met de privacy.

2.4.4 Vervolgacties

Als de reeds ondernomen stappen niet tot een oplossing van de overlastklacht hebben geleid, worden er vervolgmaatregelen genomen. Er wordt contact gezocht met de veroorzaker om te vragen waarom de gemaakte afspraken niet worden nageleefd. De leefbaarheidsconsulent zoekt opnieuw naar een oplossing van het probleem, eventueel met hulp van een collega leefbaarheidsconsulent of de teamleider. Wanneer er sprake is van meervoudige problematiek wordt alsnog een hulpinstantie ingeschakeld. Als de veroorzaker zich niet aan de gemaakte afspraken houdt en doorgaat met het veroorzaken van overlast, kan woCom juridische maatregelen treffen met als doel de huurovereenkomst te ontbinden. Voor het zetten van juridische maatregelen wordt een advocaat worden ingeschakeld. Om deze stap te zetten is het belangrijk dat er een dossier wordt opgebouwd. woCom vraagt de rechtbank om ontbinding van de huurovereenkomst. Als de rechtbank overgaat tot ontbinding van de huurovereenkomst volgt ontruiming via de deurwaarder. Soms gaat de rechter niet over tot ontbinding, maar wordt er een proeftijd ingesteld. Als de huurder tijdens de proeftijd de afspraken niet nakomt, volgt er opnieuw een uitspraak. Wanneer er zes maanden geen ontwikkelingen meer zijn geweest in het dossier wordt het dossier en de werkstroom gesloten. Komt er na 6 maanden alsnog een klacht, dan wordt dit als nieuwe klacht behandeld. In het nieuwe overlastdossier wordt verwezen naar de oorspronkelijke klacht.

2.5 Tussenconclusie

In dit hoofdstuk zijn de deelvragen beantwoord: *Welke vormen van woonoverlast komen er voor in de gemeentes waar woCom woningen verhuurt?* en *Hoe gaat het proces binnen woCom als er een overlastklacht binnenkomt?* De vormen van woonoverlast die voorkomen zijn uitgewerkt aan de hand van de onderwerpen in het digitaal dossier. De onderwerpen in het digitaal dossier overlappen elkaar soms, toch dient er door de consulent gekozen te worden voor het onderwerp dat de klacht het beste beschrijft. In het digitaal dossier ontbreken ook onderwerpen, zoals: discriminatie, pesterijen en prostitutie. Deze onderwerpen worden dan onder bewoners aangelegenheden geplaatst. Er komen vele meldingen binnen van woonoverlast. Uiteindelijk leiden er maar een paar zaken tot ontbinding van de huurovereenkomst.

Wanneer er een overlastklacht binnen komt wordt deze afgehandeld en geregistreerd volgens de procesbeschrijving overlastklachten. De overlastklachten worden binnen woCom geregistreerd in Dynamics Wonen. Dit digitaal dossier is alleen toegankelijk voor medewerkers van woCom en de overlastklachten kunnen alleen ingezien worden door de medewerkers van de afdeling leefbaarheid. De klacht wordt beoordeeld en er wordt door de leefbaarheidsconsulent contact gezocht met de melder en overlastveroorzaker. Vervolgens wordt gekeken of de leefbaarheidsconsulent de klacht zelf afhandelt of door verwijst naar een andere instantie. Wanneer niets helpt wordt er een dossier opgebouwd en kan er naar de rechter worden gestapt om ontbinding van de huurovereenkomst te vorderen.

Hoofdstuk 3. Aanpak woonoverlast

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de woonoverlast aangepakt wordt door woCom en welke mogelijkheden er nog zijn voor de woningcorporatie. WoCom probeert de woonoverlast te voorkomen en op te lossen. WoCom kan een conflict doorverwijzen naar buurtbemiddeling, buurtbemiddeling wordt in paragraaf 2 besproken.

3.1 Woningcorporatie

In deze paragraaf wordt besproken welke mogelijkheden de woningcorporatie heeft om de overlastzaken aan te pakken. Er zijn preventieve mogelijkheden om de overlast te voorkomen zoals het weigeren van de kandidaat-huurder of voorwaarden stellen aan de huurovereenkomst. Wanneer de woonoverlast zich voordoet zijn er verschillende mogelijkheden die de woningcorporatie kan toepassen om het stoppen. De eerste stap is wel altijd dat de klager het zelf moet proberen op te lossen, bijvoorbeeld door de veroorzaker zelf aan te spreken.

3.1.1 Preventieve aanpak

Wanneer een kandidaat-huurder in aanmerking komt voor een woning, zal deze kandidaat een verhuurdersverklaring moeten kunnen overleggen. Een huurdersverklaring wordt afgegeven door de vorige verhuurder aan de huurder. Een positieve huurdersverklaring wordt niet afgegeven wanneer de verhuurder nog huurachterstand heeft of overlast veroorzaakt heeft in de vorige woning. Wanneer de kandidaat-huurder geen positieve huurdersverklaring kan overleggen kan de woning worden geweigerd. De nieuwe verhuurder kan er ook voor kiezen om het huis wel toe te kennen, maar een considerans (extra voorwaarden) aan de huurovereenkomst toe te voegen. Voorbeelden van voorwaarden zijn: geen huisdieren te houden, zorg te accepteren of een bewindvoerder aan te stellen. Een andere aanpak die door woCom gebruikt wordt is het burenbboekje. Alle huurders van woCom hebben een burenbboekje gekregen. Met dit boekje wil woCom huurders dichter bij elkaar brengen. Er worden praktische tips gegeven om met de burens te communiceren als het even niet zo fijn loopt.

3.1.2 Huisbezoek

Wanneer er een overlastklacht binnenkomt, zal zoals in de procesbeschrijving vermeldt een huisbezoek plaatsvinden door de leefbaarheidsconsulent. Tijdens het huisbezoek zijn er verschillende opties om de woonoverlast te stoppen:

- De leefbaarheidsconsulent kan in gesprek gaan met de overlastgever en zeggen dat de woonoverlast zal moeten stoppen. Voorbeelden hiervan zijn: De woning moet opgeruimd worden, er moet onderhoud gepleegd worden aan de tuin, er mag geen geluidsoverlast meer plaatsvinden etc.
- De leefbaarheidsconsulent zoekt samen met de overlastgever naar een oplossing voor het woonoverlastprobleem. Voorbeelden hiervan zijn: Aanmelden bij de GGZ, een blafband aanschaffen, huishoudelijke hulp aanvragen etc.
- De leefbaarheidsconsulent kan een bemiddelingsgesprek voeren tussen klager en overlastgever.
- De leefbaarheidsconsulent kan de burens doorverwijzen naar buurtbemiddeling (hierover meer in de volgende paragraaf).

3.1.3 Boetebeding

WoCom verzoekt huurders mondeling en/of schriftelijk te stoppen met de overlast. Er wordt gecontroleerd of de overlast ook stopt, als dit niet het geval is kan er door woCom niet gehandhaafd worden. Een mogelijke oplossing hiervoor is het boetebeding in de huurovereenkomst op te nemen of de daarbij behorende algemene voorwaarden. De boete kan opgelegd worden wanneer de huurder overlast blijft veroorzaken. De verhuurder is niet helemaal vrij om alles in de huurovereenkomst op te nemen. De verhuurder dient namelijk

rekening te houden belangen van de huurder.⁸ Voor het vaststellen van het boetebeding is het van belang dat niet voor elke overtreding dezelfde boete kan worden opgelegd. De hoogte van de boete is afhankelijk van de ernst en de omvang van de overtreding. Daarnaast moet er ook een maximum aan de hoogte van de boete gebonden zijn, wanneer de boete uit een oplopend bedrag per dag bestaat. Dit omdat wanneer er voortdurend niet nagekomen wordt, de boete niet kan leiden tot een buitensporig bedrag. Met buitensporig wordt bedoeld in verhouding tot de hoofdverplichting van de huurder, te weten de betaling van de huurprijs.⁹ Het boetebeding zal in de nieuwe huurovereenkomst van woCom worden opgenomen.

3.1.4 Gedragsaanwijzing

Een huurrechtelijke gedragsaanwijzing is verbod of gebod voor een huurder die woonoverlast veroorzaakt. Bijvoorbeeld een verbod om harde muziek te draaien of een gebod om deel te nemen aan een agressiereductietraining. Een gedragsaanwijzing aan huurders geven is iets dat al mogelijk is in de wet, maar corporaties maken daar nog nauwelijks gebruik van. Voor het verkrijgen van een gedragsaanwijzing is vereist dat de huurder tekort is geschoten in de nakoming van de huurovereenkomst of om zich als een goed huurder te gedragen. Het is, voor wat betreft de mate waarin de huurder tekort dient te schieten, voldoende dat de huurder onrechtmatige hinder veroorzaakt die de inzet van een zwaarder middel rechtvaardigt. De verhuurder hoeft voor het opleggen van een gedragsaanwijzing niet heel veel tekortkomingen van de huurder aan te tonen. Een dergelijke maatregel heeft immers onder meer tot doel om er snel voor te zorgen dat de woonoverlast stopt. Ook juridisch gezien (artikel 6:265 BW en artikel 3:296 BW) is het voldoende dat de verhuurder kan aantonen dat de huurder tekortschiet. Recentelijk is voor de gedragsaanwijzing een landelijk pilot gestart, woCom neemt ook deel aan deze pilot. De uitkomsten hiervan zijn naar verwachting in februari 2015 bekend.¹⁰ Een gedragsaanwijzing wordt gebruikt indien het probleem niet met informele instrumenten, zoals buurtbemiddeling en mediation, kan worden opgelost. De gedragsaanwijzing wil de volgende doeleinden realiseren:

- woonoverlast te minderen en te doen stoppen;
- doorlooptijd van procedures te verkorten;
- goede verhoudingen tussen huurder en omwonenden te bevorderen;
- voorkomen uithuiszetting;
- oplossen van onderliggende oorzaken van de woonoverlast.

De gedragsaanwijzing wordt ingezet als de woonoverlast aan drie voorwaarden voldoet:

- De overlast moet voldoende ernstig zijn om actie van de verhuurder te rechtvaardigen. De ernst van de overlast zal per geval moeten worden beoordeeld.
- De overlast kan niet meer met bemiddeling en drang worden aangepakt.
- De ontruiming van de huurwoning is (nog) niet aan de orde. Dat kan zijn omdat de overlast (nog) niet ernstig genoeg is om naar de rechter te stappen. De belangen van de overlastveroorzaker en zijn familie kunnen ook zo groot zijn dat een ontruiming niet proportioneel is.¹¹

Voorbeeld

In deze zaak hielden de huurders vier rashonden en werd met deze honden regelmatig gefokt. Omwonenden klaagden over geluids- en stankoverlast: geblaf, geroep en gecommandeerd tegen de honden, ontlasting in de tuin en een lucht van agressieve schoonmaakmiddelen. De verhuurder vordert daarom primair ontbinding en ontruiming van het gehuurde en subsidiair het verwijderen en verwijderd houden van de honden op straffe

⁸ Hielkema 2009, p.95

⁹ Rb. Oost-Brabant (ktr Eindhoven) 20 maart 2014, ECLI:NL:RBOBR:2014:1283

¹⁰ 'Gedragsaanwijzing', *hetcvw* 19 november 2014, www.cw.nl (zoek op gedragsaanwijzing)

¹¹ Veen & Vols 2014, p. 35

van het verbeuren van een dwangsom. De kantonrechter is van oordeel dat er met het houden van vier honden in de woning een grens wordt overschreden en dat de honden onduidelbare geluidsoverlast veroorzaakten. De kantonrechter wijst de vordering tot ontbinding en ontruiming af, maar wijst de subsidiaire vordering toe, in die zin dat de huurders het aantal honden moeten terugbrengen tot twee honden.¹²

Samenwerking

Bij de gedragsaanwijzing is het belangrijk om in overleg te treden met bijvoorbeeld de politie, zorg- en welzijnsorganisaties of de gemeente. Als hulpverlening een onderdeel is van gedragsaanwijzing, bijvoorbeeld omdat de woonoverlast wordt veroorzaakt doordat de huurder een psychisch probleem heeft, is het voor de verhuurder van belang om ook alvast met hulpverleners overleg te plegen over de mogelijkheden van hulpverlening. Hiermee wordt voorkomen dat deze instanties later verrast zijn, doordat de verhuurder bij de rechter één of meer gedragsaanwijzingen vordert. Terwijl deze instanties later bij de uitvoering van die gedragsaanwijzing(en) wel betrokken zijn. Bovendien weten die instanties of andere informele instrumenten hebben geholpen en kunnen zij adviseren over de inhoud van een gedragsaanwijzing omdat zij op de hoogte zijn van de eventuele onderliggende problemen. Over de samenwerking wordt de volgende hoofdstukken meer informatie gegeven.

3.1.5 Inzetten woonoverlastteam of zorgsignaleringsteam

Zoals hierboven al is beschreven, is de samenwerking met andere partijen van belang bij de aanpak van woonoverlast. Het inzetten van het team Woonoverlast of zorgsignaleringsteam is zowel geschikt om overlast te voorkomen als overlast op te lossen. De ketenpartners waar woCom mee samenwerkt zijn de gemeente, hulp- en zorginstellingen en politie. WoCom heeft van deze ketenpartners de expertise en juridische middelen nodig om de woonoverlast aan te pakken. Het team opereert daar waar problemen dreigen te ontstaan en waar problemen zijn. Ze richt zich daarbij vooral op maatregelen die genomen kunnen worden om de oorzaken van de eventuele overlast te voorkomen en op te lossen. Het gaat erom dat op momenten dat het werkelijk nodig is, snel actie wordt ondernomen en dat partijen van elkaar weten wat ze van elkaar kunnen en mogen verwachten. Dit team kan worden ingezet om in de wijk te controleren op dreigende overlastsituaties en ingezet worden om gezamenlijk met de woningcorporatie op te treden tegen dreigende overlastsituaties. Over de samenwerking met de ketenpartners wordt meer beschreven in de volgende hoofdstukken.

3.2 Buurtbemiddeling

Zoals in de procesbeschrijving van woCom al is beschreven kunnen de leefbaarheidsconsulenten een conflict tussen burens doorverwijzen naar buurtbemiddeling. Niet alleen woCom kan burens doorverwijzen naar buurtbemiddeling ook gemeente, politie, andere woningcorporaties, welzijn en maatschappelijke dienstverlening kunnen dit doen. Daarnaast kunnen bewoners op eigen initiatief naar buurtbemiddeling stappen. Buurtbemiddeling wordt alleen toegepast in Asten, Helmond en Someren.

Buurtbemiddeling is het oplossen van burensconflicten met behulp van tot bemiddelaars opgeleide vrijwilligers. De bemiddelaars voeren gesprekken met beide burens, die een conflict met elkaar hebben en daar zelf niet (meer) uitkomen. Als beide burens instemmen, volgt een bemiddelingsgesprek op een neutrale plek, meestal vlak bij hen in de buurt. Beide partijen krijgen de gelegenheid om hun verhaal te vertellen. Uiteindelijk gaan partijen zelf oplossingen zoeken, waar beide achter staan. De ervaring leert dat het mogelijk is om al in één gesprek tot afspraken te komen.¹³

Uit onderzoek is gebleken dat vele zaken met buurtbemiddeling worden opgelost (waardoor er een einde is gekomen aan de woonoverlast). De resultaten van dit onderzoek worden weergegeven in tabel 3.1. In 2013 zijn 86 zaken in Helmond voor buurtbemiddeling in

¹² Rb. Arnhem 3 maart 2003, ECLI:NL:RBARN:2003:AK4774

¹³ 'Buurtbemiddeling', *Beterburen* 20 oktober 2014, www.beterburen.nl

aanmerking gekomen. Vijf zaken zijn opgelost na het intakegesprek en achttien na het bemiddelingsgesprek. Redenen waarom de buurtbemiddeling niet is gelukt zijn; een van de partijen is verhuist, er was geen oplossing, het was ongeschikt voor bemiddeling, een van de partijen wilde niet meewerken, contact leggen was onmogelijk, melder wil geen buurtbemiddeling omdat hij tevreden is of zelf actie wil ondernemen. Tenslotte kan het nog zijn dat het conflict wordt doorverwezen. Na het bemiddelingstraject krijgt de leefbaarheidsconsulent of iemand anders die het conflict heeft aangemeld terugkoppeling van de buurtbemiddelaar. Wanneer voor de leefbaarheidsconsulent blijkt dat de bemiddeling niet werkt, wordt er naar een andere oplossing gezocht om een einde te maken aan de woonoverlast.

Resultaten afgeronde zaken	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	%
Informatie en/of adviesgesprek	0	0	0	0	0	0%
Opgelost na intakegesprekken	1	3	1	0	5	6%
Opgelost na bemiddelingsgesprek	3	5	3	7	18	21%
Verhuizen	1	0	1	0	2	2%
Geen oplossing	0	0	3	0	3	3%
Ongeschikt voor bemiddeling	0	2	0	0	2	2%
Eerste partij weigert bemiddeling	1	5	3	6	15	17%
Tweede partij weigert bemiddeling	1	6	3	1	11	13%
Doorverwezen	1	0	4	1	6	7%
Anders	4	0	1	0	5	6%
Contactlegging onmogelijk	1	2	2	1	6	7%
Melder wil geen BB. Is tevreden of zelf in actie	1	3	4	4	12	14%
Nog niet afgerond	0	0	0	1	1	1%
Totaal	14	26	25	21	86	100%

Tabel 3.1 Resultaten buurtbemiddeling Helmond 2013

3.3 Tussenconclusie

In dit hoofdstuk is antwoord gegeven op de deelvraag: *Welke mogelijkheden heeft een woningcorporatie om de woonoverlast aan te pakken?* Om woonoverlast aan te pakken zijn er voor de woningcorporatie verschillende mogelijkheden. WoCom probeert de woonoverlast te voorkomen door aan nieuwe huurders een verhuurdersverklaring te vragen. WoCom maakt heel af en toe gebruik van de extra voorwaarden in de huurovereenkomst. Dit zou vaker gebruikt kunnen worden, maar er dient dan meer onderzoek gedaan te worden omtrent de kandidaat huurder, wat tijdrovend werk is. De leefbaarheidsconsulent geeft altijd eerst aan de klager aan om er zelf samen uit te komen. Wanneer dit niet lukt dan gaat de leefbaarheidsconsulent op huisbezoek en probeert tot een oplossing te komen. Overlastveroorzakers die extra hulp nodig hebben worden doorverwezen naar andere instanties of worden besproken met ketenpartners in het zorgsignaleringssteam. Mogelijkheden om woonoverlast aan te pakken zijn: het boetebeding en de gedragsaanwijzing. Het boetebeding zal in de nieuwe huurovereenkomst worden toegepast. De gedragsaanwijzing is nog redelijk nieuw, daarom is er een pilot gestart, waar woCom aan deelneemt. In de toekomst zal de gedragsaanwijzing waarschijnlijk meer worden toegepast. Door woCom, maar ook door andere instanties kunnen conflicten tussen burens naar opgeleide vrijwilligers van een onafhankelijke instantie worden doorverwezen. Deze onafhankelijke instantie is buurtbemiddeling. Ongeveer 27 procent van de zaken is in 2013 in Helmond opgelost door buurtbemiddeling.

Hoofdstuk 4. Ketenpartners

Ketenpartners zijn personen of organisaties, die buiten de eigen organisatie een bijdrage leveren en professionele hulp bieden aan klanten. In dit geval wordt met klanten bedoeld; de huurders die overlast veroorzaken.¹⁴ De organisaties waar woCom mee samenwerkt en gezien worden als ketenpartners zijn de gemeente, politie, zorg- en welzijnsorganisaties. In dit hoofdstuk worden deze ketenpartners besproken. Als eerste de Gemeente, de gemeente kent veel middelen om overlastplegers aan te pakken. Daarna de politie, deze partij zorgt voor een veilige en leefbare wijk, stad of regio. In de paragraaf zorg- en welzijnsorganisaties worden de instanties beschreven die woCom kan inschakelen, wanneer er naast overlastsituaties ook zorg nodig is.

4.1 Gemeente

De gemeente is een belangrijke partij bij de aanpak van woonoverlast. In het verleden trad de gemeente vaak zelf op als verhuurder (van sociale huurwoningen) op. Deze taak hebben de gemeenten in de loop der tijd afgegeven aan de woningcorporaties. De gemeente heeft niet alleen veel bevoegdheden om handhavend op te treden, maar neemt vaak de regie tijdens een overleg. De gemeente is verantwoordelijk voor het leefklimaat en het welzijn van haar bewoners. De gemeente regelt ondersteuning, wanneer dit niet op eigen kracht van de bewoners of met behulp van de omgeving lukt (de Wet maatschappelijke ondersteuning). Hieronder worden de belangrijkste juridische middelen van de gemeente beschreven die zij kunnen toepassen, wanneer er zich een overlastsituatie voordoet.

4.1.1 Algemene Plaatselijke Verordening en beleid

De Algemene Plaatselijke Verordening (APV) is een strafverordening, dat wil zeggen een regeling waarvan de overtreding met een strafsancie wordt bedreigd. Wanneer er een overtreding plaatsvindt, kan de gemeente hier op handhaven door middel van het opleggen van een bestuurlijke boete of bestuurlijke strafbeschikking. Bij een bestuurlijke boete en strafbeschikking hoeft de overtreder niet eerst een waarschuwing te ontvangen. Hierdoor kunnen vooraankondigingen en aanschrijvingen achterwege blijven. De strafsancies worden opgelegd en onmiddellijk uitgevoerd door het bevoegde bestuursorgaan. Zo zijn er ook overlastsituaties die in de APV zijn geregeld. Per gemeente worden er verschillende onderwerpen in de APV geregeld. Hetzelfde geldt voor het maken van beleid, de gemeente is hier vrij in. De gemeente is niet verplicht om te handhaven. Gemeentes kunnen een bestuurlijke boete en strafbeschikking opleggen voor overtreding van een aantal bepalingen die zijn opgenomen in de APV, met uitzondering van de feiten die zijn neergelegd in een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB).¹⁵

In de APV staan ook regels omtrent woonoverlast. Die zijn voor woCom interessant, omdat de gemeente hier op kan handhaven. Hiermee kan de woonoverlast dus worden aangepakt. In iedere gemeente (Asten, Cranendonck, Heeze-Leende, Helmond en Someren) is samenscholing verboden. Dit geldt dus ook voor overlast door samenscholing bij onder andere complexen van woCom. Hier kan de gemeente dus tegen optreden. Het hinderlijk gedrag in openbare ruimtes en in of bij gebouwen is strafbaar gesteld in de APV-en. Prostitutie kan veel overlast geven, dit is verboden zonder vergunning in de gemeentes. Geluidshinder mag niet plaatsvinden zonder vergunning. In Astén, Someren en Helmond mag geen onversterkte (niet elektronische) muziek en in Helmond geen (geluid)hinder door dieren. In de overige gemeentes is niets geregeld in de APV over geluid. Opslag op aangewezen plaatsen buiten de inrichting van voertuigen, vaartuigen, mest, afvalstoffen enz.

¹⁴ 'Ketenpartners', *Encyclo* 24 november 2014, www.encyclo.nl (zoek op ketenpartners)

¹⁵ 'Bestuurlijke boete en bestuurlijke strafbeschikking', *Hetccv* 20 oktober 2014, www.ccv.nl (zoek op bestuurlijke boete en bestuurlijke strafbeschikking)

is in alle gemeentes verboden. De opslag kan hinderlijk zijn voor omwonende, het uitzicht verpesten, stinken of er kan ongedierte op afkomen, kortom overlast veroorzaken.¹⁶

Naast de APV kennen de gemeentes beleid, waarop gehandhaafd kan worden. Een voorbeeld is het hondenbeleid. Wanneer er een goed hondenbeleid is, zal er minder overlast door honden plaatsvinden. Dit omdat er hondenbelasting wordt betaald en mensen niet zomaar meerdere honden nemen, zonder daar geld voor te hebben. Als hier niet op gehandhaafd kan worden (dus wanneer er geen beleid is) kunnen hierdoor eerder overlastsituaties ontstaan. In de meeste gemeentes vindt handhaving plaats door de Buitengewoon Opsporingsambtenaar (BOA). In de gemeente Cranendonck ontbreekt deze. Wel is er een integraal handhaver werkzaam. In Helmond zijn stadsurveillanten die BOA bevoegd zijn en een buurtbeheerder die ook controleert op de APV. Deze buurtbeheerder is in dienst van woCom en de gemeente Helmond.

4.1.2 Gemeentewet

De burgemeester handhaaft de openbare orde en veiligheid. Hieronder valt ook de algemene bestuurlijke voorkoming van strafbare feiten die invloed hebben op de orde en rust in de gemeentelijke samenleving. In de Gemeentewet staan bevoegdheden van de burgemeester om op te treden tegen overlast.

Cameratoezicht

In artikel 151c Gemeentewet is bepaald dat de gemeente cameratoezicht mag toepassen op openbare plaatsen, indien dit noodzakelijk is voor de handhaving van de openbare orde. Fysiek toezicht is niet altijd voldoende om de overlast aan te pakken. De camera's zijn dan een goede oplossing. Het toezicht heeft in eerste instantie een signalerende functie. De camera's zien meer en met die informatie kunnen de polities en andere hulpdiensten (BOA en brandweer etc.) op straat worden aangestuurd. Cameratoezicht heeft ook een preventieve werking, doordat mensen weten dat er camera's hangen zullen ze minder snel de fout in gaan.

Gebiedsontzegging

Met de gebiedsontzegging kan de burgemeester optreden tegen personen die overlast veroorzaken in openbare ruimtes. De grondslag hiervoor ligt in de APV. Indien het niet in de APV is opgenomen, vormt artikel 172 lid 3 gemeentewet de juridische basis. Bij de gemeente waar woCom woningen verhuurt, is de gebiedsontzegging alleen in Helmond in de APV opgenomen. Bij de overige gemeentes is de gemeentewet van toepassing. De gebiedsontzegging wordt opgelegd aan personen die strafbare feiten plegen of de openbare orde verstoren. De duur van de gebiedsontzegging bedraagt vaak maximaal acht weken. De gebiedsontzegging is in eerste instantie bedoeld voor gebruik bij overlast, veroorzaakt door drugshandel en drugsgebruik. Het instrument kan ook worden toegepast bij andere vormen van overlast, zoals: wanneer de overlast veroorzaakt wordt door samenscholing, hinderlijk drankgebruik of geweldpleging.¹⁷

Wet aanpak woonoverlast

Met de Wet aanpak woonoverlast wordt de Gemeentewet gewijzigd door toevoeging van artikel 151d Gemeentewet. Op 7 maart 2014 is het initiatiefwetsvoorstel Wet aanpak woonoverlast ingediend. Het voorstel is de Gemeentewet zodanig te wijzigen dat de burgemeester de bevoegdheid krijgt om een last onder bestuursdwang, een zogenaamde gedragsaanwijzing, te geven als er sprake is van overlast gevend gedrag. Deze

¹⁶ Algemene Plaatselijke Verordening gemeente Asten 2010; zie ook Algemene Plaatselijke Verordening gemeente Cranendonck 2010; zie ook Algemene Plaatselijke Verordening Heeze-Leende 2013; zie ook Algemene Plaatselijke Verordening gemeente Helmond 2008; zie ook Algemene Plaatselijke Verordening gemeente Someren 2010

¹⁷ 'Gebiedsontzegging', *Hetccv* 3 oktober 2014, www.hetccv.nl (zoek op gebiedsontzegging)

gedragsaanwijzing kan worden toegepast bij zowel huurders als eigenaren. Bij de daadwerkelijke uitoefening van de bestuursdwang kan men denken aan het verwijderen van bezoekers uit de woning, het aanbrengen van geluidsisolatie, het in beslag nemen van huisdieren, het verwijderen van vuilnis etc. De kosten van de bestuursdwang kunnen conform artikel 5:25 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) worden verhaald op de overlastgever. De precieze vorm van bestuursdwang is uiteraard afhankelijk van de precieze last die is opgelegd. De Gemeentewet wordt als volgt gewijzigd, artikel 151d wordt toegevoegd die luidt: De raad kan bij verordening de burgemeester de bevoegdheid verlenen tot oplegging van een last onder bestuursdwang aan degene die een woning of een bij die woning behorend erf gebruikt, indien door gedragingen in of vanuit die woning of dat erf omwonenden ernstig worden gehinderd.¹⁸ Het doel van het wetsartikel is het tegengaan van woonoverlast. De burgemeester kan op grond van artikel 5:32 van de Awb een last onder dwangsom opleggen met de verplichting tot de betaling van een geldsom, indien de last niet wordt uitgevoerd. Het wetsvoorstel is 1 september 2014 ingediend bij de Tweede Kamer en is op dit moment in schriftelijke behandeling.¹⁹

4.1.3 Algemene wet bestuursrecht

In de Awb staan handhavinginstrumenten, waarmee de overlast aangepakt kan worden door de gemeente. De handhavinginstrumenten die hiervoor gebruikt kunnen worden zijn bestuursdwang en last onder dwangsom.

Bestuursdwang

Bestuursdwang wordt toegepast bij overtredingen van de wet en illegale situaties. De bestaande illegale situatie kan door het optreden van het bestuursorgaan in overeenstemming worden gebracht met de wettelijk geldende normen. Dit wil zeggen dat de gemeente door middel van feitelijke maatregelen een illegale situatie kan opheffen om deze in overeenstemming te brengen met de wet. Een voorbeeld hiervan is het afbreken van een illegaal bouwwerk. Het bestuursorgaan is verplicht om de overtreder schriftelijk aan te schrijven. In deze brief moet kenbaar gemaakt worden dat de overtreder binnen een termijn zelf de illegale situatie kan opheffen. Wordt dit niet gedaan kan het bestuursorgaan maatregelen treffen om dit doen en zullen de kosten verhaald worden op de overtreder. De schriftelijke beslissing is een beschikking waartegen bezwaar en beroep kan worden aangetekend.²⁰

Last onder dwangsom

Bij een last onder dwangsom wordt door de bestuursorgaan aan de overtreder de verplichting opgelegd om een geldsom te betalen, tenzij binnen de gestelde termijn wordt voldaan aan de in de beschikking opgenomen last. Deze last houdt in dat de overtreder de illegale situatie in overeenstemming met de wet dient te brengen of een overtreding achterwege dient te laten. Voor de dwangsom geldt een maximum bedrag.²¹ Bijvoorbeeld: gesteld wordt dat binnen drie weken een illegaal bouwwerk afgebroken dient te worden. Gebeurt dit niet, dan dient per dag, na die drie weken dat het bouwwerk niet wordt afgebroken, een bedrag van bijvoorbeeld 250 euro (met een maximum van in totaal 6.000 euro) te worden betaald.

4.1.4 Binnentreden

De burgemeester heeft de bevoegdheid een machtiging tot binnentreden te geven op grond van de Algemene wet op het binnentreden (Awbi).²² Deze machtiging kan in uiteenlopende

¹⁸ Kamerstukken II 2013/14, 34007, 2

¹⁹ 'Concept regeling', *Internetconsultatie* 2 oktober 2014, www.internetconsultatie.nl (zoek op concept regeling)

²⁰ Afdeling 5.3.1 Algemene wet bestuursrecht

²¹ Afdeling 5.3.2 Algemene wet bestuursrecht

²² Artikel 1 Algemene wet op het binnentreden

situaties worden gebruikt: zowel in het kader van de bestuurlijke handhaving als bij hulpverlening. De burgemeester kan alleen een machtiging geven voor niet-strafvorderlijke doeleinden. De ambtenaar van de gemeente is in het kader van de rechtmatige uitoefening van zijn functie bevoegd een woning (na legitimatie en mededeling van het doel van het bezoek) binnen te treden om een aantal zaken te controleren, zoals inschrijving in de gemeentelijke basisadministratie, controle op persoon (de ambtenaar mag vragen naar de identiteit van de bewoner) en controle van de woning (bijvoorbeeld achterstallig onderhoud en brandgevaar). Er kunnen geen dwangmiddelen worden toegepast. Wel mag de ambtenaar in geval van aangetroffen misstanden bijvoorbeeld de politie inschakelen of gaan handhaven zodat er geen brandgevaar meer is.

4.1.5 Wet tijdelijk huisverbod

De Wet tijdelijk huisverbod maakt het mogelijk om een persoon van wie een ernstige dreiging van huiselijk geweld uitgaat tijdelijk (in beginsel 10 dagen) de toegang tot zijn woning te ontzeggen. Tijdens deze periode mag de betreffende persoon ook geen contact opnemen met zijn huisgenoten. De periode wordt benut om andere maatregelen te nemen, die (de dreiging van) huiselijk geweld kunnen wegnemen. De betreffende persoon zal bijvoorbeeld hulp moeten zoeken en in therapie moeten gaan. De burgemeester legt het verbod op en kan het verbod verlengen tot maximaal vier weken. Het is een op zichzelf staande bevoegdheid. Het huisverbod kan ook worden ingezet ter voorkoming van strafbare feiten, zoals geweld en mishandeling.²³

4.1.6 Wet maatschappelijke ondersteuning

Gemeente is verantwoordelijk voor de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGz) en voeren de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) uit. Deze afdeling binnen de gemeentes werkt samen met woCom om de juiste hulp te bieden aan mensen met een beperking. Het kan gaan om ouderen, gehandicapten of mensen met psychische problemen. Zij krijgen ondersteuning door bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, een rolstoel of traplift. Deze partner van woCom helpt dus mee aan de zorg en aanpassingen in de woning van de huurders wanneer zij dat nodig hebben. Per 1 januari veranderd de Wmo. De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) wordt vervangen door nieuwe regelingen. Het is de bedoeling dat de regelingen beter aan sluiten bij de huidige zorgbehoeften van de mensen. Lichtere vormen van zorg en ondersteuning uit de AWBZ gaan dan over naar de Wmo en Zorgverzekeringswet. Bijvoorbeeld begeleiding, dagbesteding en verzorging en verpleging thuis. Met de Wmo 2015 krijgt de gemeente dus meer en andere verantwoordelijkheden.²⁴

Transitie en transformatie van de zorg voor jeugd

Niet alleen de Wmo verandert in 2015. Vanaf januari 2015 worden gemeente verantwoordelijk voor het preventieve en curatieve jeugdbeleid. Hieronder valt ook de gespecialiseerde zorg, de geestelijke gezondheidszorg voor de jeugd en zorg voor jeugd met een licht verstandelijke beperking. Voorheen viel de verantwoording van de jeugdzorg onder meerdere overheden. De verantwoordelijkheden van de gemeente zijn vastgesteld in de nieuwe Jeugdwet. In Nederland kunnen kinderen en gezinnen die het nodig hebben vanaf 2015 bij hun gemeente terecht voor jeugdhulp. Voor kinderen die nu al een vorm van jeugdhulp krijgen en dat in 2015 nog steeds nodig hebben, geldt dat het doorlopen van die zorg in elke gemeente is gewaarborgd. Volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) heeft een gemeente 5 functies in de ondersteuning van en zorg voor kinderen, jongeren en hun ouders:²⁵

- informatie en advies geven;

²³ 'Huisverbod', *Burgemeesters* 16 oktober 2014, www.burgemeesters.nl (zoek op huisverbod)

²⁴ 'Hervorming langdurige zorg', *Rijksoverheid* 19 november 2014, www.rijksoverheid.nl (zoek op hervorming langdurige zorg)

²⁵ 'Jeugdzorg', *Rijksoverheid* 8 december 2014, www.rijksoverheid.nl (zoek bij onderwerpen op jeugdzorg)

- signaleren van problemen bij opgroeien en opvoeden;
- zorgen dat kinderen, jongeren en hun ouders de juiste hulp krijgen;
- pedagogische hulp geven;
- coördineren van zorg.

4.1.7 Uittreksel Basisregistratie personen

Een uittreksel uit de Basisregistratie personen (BRP) is een officiële verklaring waaruit de naam/adres/woonplaats-gegevens blijken. De gemeente, afdeling burgerzaken, kan in dit systeem en heeft zo een overzicht van alle inwoners, die in de gemeente ingeschreven staan. De woningcorporatie wil die gegevens in sommige gevallen ook weten.

Gegevensverstrekking uit de BRP is van belang voor de bestrijding van onrechtmatige bewoning. Onrechtmatige bewoning is onderverhuur en illegale inwoning. Bij de aanpak van onrechtmatige bewoning speelt het adres dat is opgenomen in de basisregistratie personen een belangrijke rol. Onrechtmatige bewoning kan sneller worden opgespoord en beter worden bestreden door samenwerking tussen afdelingen binnen de gemeente, een leefbaarheidsconsulent van woCom en politie. In bijvoorbeeld Someren wordt in deze situatie samengewerkt door de BOA en leefbaarheidsconsulent, doormiddel van het samen afleggen van huisbezoeken.

4.2 Politie

De politie is een belangrijke partij bij het aanpakken van woonoverlast. Dit omdat de politie signaleert, adviseert, handhaaft en reageert op acute meldingen bij overlastsituaties. De politie is ook de aangewezen ketenpartner om op te treden bij (een vermoeden van) strafbare feiten. Aan de zorgsignaleringsoverleggen neemt vaak een wijkagent deel. De wijkagent wordt hieronder apart besproken.

Taken en bevoegdheden politie

De Politiewet 2012 heeft de Politiewet 1993 vervangen. In hoofdstuk twee van deze wet worden de taken en bevoegdheden van de politie beschreven. De taak is het handhaven van de rechtsorde en het verlenen van hulp aan hen die deze behoeven.²⁶ De politie die is aangesteld voor de uitvoering van de politietaak, is bevoegd in de rechtmatige uitoefening van zijn bediening geweld of vrijheidsbeperkende middelen te gebruiken, wanneer het daarmee beoogde doel dit, mede gelet op de aan het gebruik hiervan verbonden gevaren, rechtvaardigt en dat doel niet op een andere wijze kan worden bereikt. De politie heeft toegang tot elke plaats, voor zover dat voor het verlenen van hulp nodig is en is bevoegd tot het onderzoeken aan de kleding van personen.²⁷ Verder is de politie bevoegd tot het vorderen van inzage van de identiteitsbewijs.²⁸

Wijkagent

Een wijkagent is een ervaren politieman met een toezichhoudende en signalerende functie in een wijk of dorp. Door zijn werkzaamheden is hij veel in de wijk aanwezig en onderhoudt hij nauw contact met de burgers. Hij wordt daarom vaak als aanspreekpunt gezien. De agent is voor vele een informatiebron, kan helpen bij het signaleren, doorgeven van overlast en informatie geven in het oplossen hiervan. Het kan zijn dat de agent andere problemen signaleert en hiervoor een hulpinstantie inschakelt. Wijkagenten kunnen overlastsituaties ook goed aanpakken door te bemiddelen, dit omdat wijkagenten intensiever contact hebben met burgers dan andere handhavende instanties. Wijkagenten kunnen ook optreden door te handhaven of zorgen dat er gehandhaafd wordt. In bepaalde gevallen, zoals bij ernstige geluidsoverlast, kan de politie goederen in beslag nemen en boetes uitdelen.²⁹

²⁶ Artikel 3 Politiewet 2012

²⁷ Artikel 7 Politiewet 2012

²⁸ Artikel 8 Politiewet 2012

²⁹ 'Wijkagent', *Politie* 1 oktober 2014, www.politie.nl (zoek bij onderwerpen op wijkagent)

4.3 Zorg- en welzijnsorganisaties

In de gemeentes zijn er verschillende zorgteams aanwezig, die de juiste hulpverlening willen bieden aan mensen die het nodig hebben. De zorg kan zo nodig onder bepaalde voorwaarden ook tegen de wil van de betrokkene worden verleend, met behulp van een rechtelijke machtiging. Hieronder volgt een overzicht van de instanties.

Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)

GGZ biedt professionele hulp en ondersteuning aan mensen met ernstige, meervoudige en vaak langdurende psychiatrische problemen. De meeste patiënten worden door GGZ ambulante behandeld. Dat wil zeggen dat zij tijdens de behandeling thuis blijven wonen en zo mogelijk hun werk blijven doen of naar school blijven gaan. Deze behandeling vindt dan op afspraak plaats. Als het nodig is, kunnen mensen voor kortere of langere tijd worden opgenomen in de kliniek. Ook kunnen zij begeleiding krijgen bij het zelfstandig wonen. GGZ behandelt niet alleen de aandoening, maar kijkt ook naar de mens daarachter. Ze werken nauw samen met de cliënt en zijn directe omgeving en, als het nodig is, met andere organisaties. Samen pakken ze de problemen aan en zorgen ervoor dat iemand zo goed mogelijk kan deelnemen aan de maatschappij.³⁰ Iemand die een gevaar vormt voor zichzelf of zijn omgeving kan gedwongen worden opgenomen in een GGZ-instelling. De procedure voor gedwongen opname staat in de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet bopz). De wet geldt voor mensen met: een psychische stoornis, een verstandelijke beperking en geheugenproblemen/dementie. Een gedwongen opname is alleen mogelijk als het echt niet anders kan. Er moet iets ernstigs aan de hand zijn en de opname is de enige manier om dat gevaar op te heffen. Een gedwongen opname gebeurt op grond van een inbewaringstelling (bij acuut gevaar) of rechterlijke machtiging (in andere situaties). Tijdens een gedwongen opname mag de instelling alleen worden verlaten met toestemming.³¹

Bemoeizorg

Bemoeizorg is een onderdeel van GGZ. Bemoeizorg richt zich op mensen in nood. Dit zijn mensen met psychische, psychiatrische, lichamelijke, verslavings- en sociale problemen. Vaak hebben zij niet met één van deze problemen te maken, maar met een combinatie daarvan. Door deze problemen kunnen zij in de war zijn of in een isolement raken. Ze vereenzamen of verwaarlozen zichzelf. Vaak kunnen ze op niemand terugvallen. De omgeving ziet ze als ongewenst of lastig. In veel gevallen zijn ze niet in staat om gebruik te maken van de normale zorg, zoals de huisarts. Kortom, mensen die hulp nodig hebben, maar deze niet kunnen, willen of durven vragen. Bemoeizorg steekt de handen naar deze mensen uit en helpt hen op weg naar de bestaande zorg en hulpverlening. Het team bestaat uit medewerkers van Novadic-Kentron (verslavingszorg) en GGZ Oost Brabant: sociaal-psychiatrisch verpleegkundigen, B-verpleegkundigen en een psychiater. Ze gaan in de regio Helmond en Eindhoven op pad om de mensen in hun eigen omgeving op te zoeken. Ze maken werk van de meldingen die binnenkomen en snel aandacht nodig hebben van de hulpverleners in het combiteam. Het doel is te komen tot een aanvaardbare leefsituatie voor zowel de persoon in kwestie als voor de directe omgeving. In de volgende situaties met (dreigende) overlast kan er contact opgenomen worden met bemoeizorg: grove verwaarlozing of vervuiling van mensen die op straat moeten leven (aanwezigheid van dak- en/of thuislozen); drugs-, medicatie- en alcoholmisbruik in een woning of op straat; straatprostitutie; ernstige vereenzaming; vluchtelingenproblematiek; grove verwaarlozing of vervuiling van mensen in woningen; mensen die een gevaar voor zichzelf of hun omgeving vormen.³²

³⁰ 'Over ggze', Ggze 17 oktober 2014, www.ggze.nl

³¹ 'Gedwongen opname en dwang in de zorg', *Rijksoverheid* 24 oktober 2014, www.rijksoverheid.nl (zoek op gedwongen opname en dwang in de zorg)

³² *Bemoeizorgregiohelmond* 17 oktober 2014, www.bemoeizorgregiohelmond.nl

Welzijnswerk

Welzijnswerk is gericht op het bevorderen van welzijn van burgers. Het welzijnswerk biedt een variëteit aan maatschappelijke diensten en voorzieningen voor burgers. Ze hebben als doel om oplossingen aan te dragen voor maatschappelijke problemen, de lokale samenleving vorm te geven en mensen (weer) te laten deelnemen aan de samenleving. Welzijnswerk verbindt mensen: mensen die een steuntje in de rug nodig hebben en mensen die graag een helpende hand uitsteken. Er wordt meegeholpen bij het creëren van sociale netwerken. Voor duurzame zelfstandigheid is deelname aan onderwijs en arbeid essentieel. De welzijnsorganisaties die onder andere actief zijn in Heeze-Leende en Cranendonck zijn de Lumens groep en stichting Paladijn. In Asten en Someren is er de welzijnsorganisatie Onis. De LEV-groep is actief in Asten, Someren en Helmond.³³

SMO

SMO is een maatschappelijke opvang in Helmond en de peelregio. SMO staat en gaat voor een samenleving waarin iedereen zich kan ontwikkelen en ontplooien naar eigen wens en mogelijkheden, zonder uitsluiting, geweld of onderdrukking.³⁴ Een samenleving waarin mensen een waardig bestaan leiden, liefst zo zelfstandig mogelijk. Om dit te bereiken bieden ze thuislozenzorg, sociale activering, crisisopvang, woonbegeleiding en armoedebestrijding. SMO biedt woonbegeleiding in Asten, Helmond en Someren. In Helmond kan SMO zelfs winkelen, dat is het huren van woningen met voorrang en daar cliënten in plaatsen.

Bureau Jeugdzorg

Jeugdzorg is bedoeld voor kinderen tot 18 jaar met ernstige opvoedings- en opgroei problemen, en voor hun ouders of opvoeders. De medewerkers van Bureau Jeugdzorg beoordelen elk verzoek om hulp. Ze stellen vast welke zorg nodig is. Ze begeleiden kinderen, jongeren en ouders of verwijzen hen door naar andere hulpverleners. Het belang van kinderen en jongeren staat bij de hulpverlening van Bureau Jeugdzorg centraal. De Rechten van het Kind zijn het uitgangspunt. Ieder kind moet de kans krijgen uit te groeien tot een evenwichtige volwassene. Bureau Jeugdzorg streeft naar een zo verantwoord mogelijke ontwikkeling en opvoedingssituatie. Ze proberen dit zo veel mogelijk samen met het kind of de jongere en de ouders te bereiken. De medewerkers van Jeugdzorg geven aandacht waar het nodig is, bieden ondersteuning waar het kan en bescherming waar het moet. De wettelijke taken van Bureau Jeugdzorg zijn: Indicatiestelling (passende hulp vinden voor het kind of ouders), uitvoering van de taken van het advies- en meldpunt kindermishandeling (AMK), uitvoering van jeugdbeschermingsmaatregelen (voogdij en gezinsvoogdij) en jeugdreclassering.³⁵

Stichting MEE

MEE ondersteunt mensen met een beperking. Onder mensen met een beperking vallen mensen met: een lichamelijke, verstandelijke en/of zintuiglijke handicap, niet aangeboren hersenletsel, een chronische ziekte en een autismespectrumstoornis. Maar MEE biedt ook hulp aan ouders, beroepskrachten, vrijwilligers en mantelzorgers. Bij MEE kunnen mensen terecht met uw vragen over opvoeding & ontwikkeling, leren & werken, samenleven & wonen en regelgeving & geldzaken. Er wordt samen met de persoon gekeken naar de mogelijkheden en daarbij wordt rekening gehouden met de beperking(en) en de mensen eromheen. MEE wijst de weg in de wirwar van regelingen, procedures en instanties. De activiteiten van MEE richten zich op het vergroten van de zelfredzaamheid en het zoveel mogelijk kunnen deelnemen aan de samenleving.³⁶

³³ 'Wat is welzijnswerk', *Wisselwerk* 20 oktober 2014, www.wisselwerk.nu

³⁴ 'Over smo', *Smo-helmond* 20 oktober 2014, www.smo-helmond.nl

³⁵ 'Informatie', *Bureaujeugdzorg* 20 oktober 2014, www.bureaujeugdzorg.info

³⁶ *Meezuidoostbrabant* 21 oktober 2014, meezuidoostbrabant.nl

Verslavingszorg

De verslavingszorg biedt hulp aan verslaafden bij afkicken al dan niet in een afkickkliniek en de verstrekking van hulpmiddelen aan verslaafden. Sinds de jaren 90 is de verslavingszorg uitgegroeid tot een professionele organisatie, omdat het drugsprobleem veranderde en de verslavingsproblematiek steeds groter werd. Nieuwe middelen zoals cocaïne, XTC, speed en GHB, vaak ook in combinatie, brachten een nieuw soort verslaafden met een nieuw soort verslaving met zich mee. Daarom een nieuw soort van verslavingszorg. De verslavingszorg is tevens in de breedte uitgegroeid, niet alleen drugsverslaving maar ook alcoholverslaving, computerverslaving, gokverslaving en stoppen met roken programma's zijn tegenwoordig met deskundig en professionele hulp te krijgen. Er zijn veel verschillende instellingen die gespecialiseerd zijn in de verslavingszorg, zoals: Trimbos, GGZ en Novadic-Kentron.³⁷ GGZ en Novadic-Kentron zijn actief in Helmond en omgeving.

4.4 Tussenconclusie

De volgende deelvraag staat centraal in dit hoofdstuk: *Welke expertise en juridische middelen hebben de ketenpartners (gemeente, politie, zorg en welzijnsorganisaties) om de woonoverlast aan te pakken?* De gemeente kan de Algemene Plaatselijke Vordering en het beleid handhaven en heeft handhavingsinstrumenten zoals bestuursdwang en last onder dwangsom. De gemeentewet kent ook een aantal mogelijkheden om de overlast aan te pakken dit is cameratoezicht en het geven van een gebiedsontzegging. Toevoeging van de wet aanpak woonoverlast in de gemeentewet zorgt voor een extra bevoegdheid om het overlastgevend gedrag aan te pakken. De gemeente is verantwoordelijk voor het leefklimaat en het welzijn van haar bewoners en regelt ondersteuning, wanneer dit niet op eigen kracht van de bewoners of met behulp van de omgeving lukt. De gemeente kan in het systeem van de Basisregistratie personen, dit is een overzicht van persoonsgegevens van de inwoners van de gemeente. De politie signaleert, adviseert, handhaaft en reageert op acute meldingen bij overlastsituaties. Daarnaast treedt de politie op bij (een vermoeden van) strafbare feiten. In de gemeentes waar woCom woningen verhuurt zijn verschillende zorgteams aanwezig. Zo is in iedere gemeente de Geestelijke Gezondheidszorg actief, waar bemoeizorg onderdeel van uit maakt. Andere zorg, welzijn en hulpverlening is de Stichting Maatschappelijke Opvang, Stichting MEE, Bureau Jeugdzorg en verslavingszorg. Naar deze instanties kunnen personen worden doorverwezen die zorg nodig hebben.

³⁷ 'Verslavingszorg', *Verslaving* 21 oktober 2014, www.verslaving.nu (zoek op verslavingszorg)

Hoofdstuk 5. Gegevensuitwisseling van de overlastveroorzakers

WoCom neemt deel aan verschillende overleggen met externen om de woonoverlast aan te pakken. Hierdoor worstelen ze geregeld met de vraag met welke eisen betreffende privacy en bescherming van persoonsgegevens zij rekening dienen te houden bij het uitwisselen en verder verwerken van informatie omtrent de betrokkenen (de overlastplegers). Ook vraagt woCom zich af of de huidige werkwijze binnen de overleggen in overeenstemming is met de geldende zorgvuldigheidseisen. In dit hoofdstuk wordt getoetst of deze informatiestrekking conform de Wet bescherming persoonsgegevens is.

Wettelijk kader

In de Grondwet en het Europees verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM) zijn de algemene grondrechten en uitgangspunten van privacy, ofwel bescherming van de persoonlijke levenssfeer en menselijke waardigheid vastgelegd. De uitwerking van deze beginselen is beschreven in de kaderwet voor gegevensverwerking, de Wet bescherming persoonsgegevens. Dit is dan ook een belangrijke wet voor woCom, omdat hier bepalingen in staan over het opslaan, vernietigen en verwerken van persoonsgegevens. WoCom dient als partner van een overleg te beschikken over een rechtmatige grondslag in de op hem van toepassing zijnde privacyregeling om aan andere organisaties gegevens te mogen verstrekken in het kader van het gezamenlijk doel. (Dit onderzoek richt zich alleen op de gegevensuitwisseling in het samenwerkingsverband.)

5.1 Wet bescherming persoonsgegevens

De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) is op 1 september 2001 in werking getreden en is een opvolger van de Wet Persoonsregistraties.

De Wbp heeft de volgende twee doelstellingen:

1. De bescherming tegen een onevenredig privacyinbreuk bij de verwerking van persoonsgegevens.
2. Het bieden van een wettelijk kader voor een gerechtvaardigde privacyinbreuk.

De Wbp is van toepassing op diverse vormen van verwerking van persoonsgegevens.³⁸ Hieronder wordt de gegevensuitwisseling van de overlastplegers besproken in een samenwerkingsverband aan de hand van de Wbp.³⁹ Met het samenwerkingsverband worden het team woonoverlast en de zorgsignaleringsteams bedoelt waar woCom aan deelneemt. De gegevensuitwisseling met één van de ketenpartners valt ook onder het samenwerkingsverband, tenzij er andere wetgeving van toepassing is zoals aangegeven in paragraaf 2 van dit hoofdstuk.

5.1.1 Verwerken persoonsgegevens

De Wbp gaat over het verwerken van persoonsgegevens.⁴⁰ Men spreekt over een persoonsgegeven als het gegeven informatie verschaft over een persoon, direct of indirect. De persoon moet identificeerbaar zijn, direct of indirect. Dit laatste wordt mede bepaald door de vraag of de verantwoordelijke feitelijk redelijkerwijs in staat is om de identiteit van een persoon vast te stellen. Is de persoon niet identificeerbaar, dan is het gegeven geen persoonsgegeven. De casussen die besproken worden in het samenwerkingsverband zijn persoonlijke gegevens en in sommige gevallen ook vertrouwelijke gegevens over de huurders. Hierdoor worden de persoonsgegevens ook verwerkt, er wordt namelijk de

³⁸ H.H. de Vries & D.J. Rutgers, *Wet Bescherming Persoonsgegevens. Toepassing in*

arbeidsverhoudingen, Deventer: Kluwer 2001. (p.17)

³⁹ 'Handleiding Wet bescherming persoonsgegevens', *Rijksoverheid* 24 november 2014, www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties (zoek op handleiding Wet bescherming persoonsgegevens)

⁴⁰ Artikel 1 jo 2 Wet bescherming persoonsgegevens

feitelijke macht uitgeoefend over de persoonsgegevens. Volgens de Wbp vallen de volgende handelingen onder het verwerken van persoonsgegevens:

- verzamelen, vastleggen en ordenen;
- bewaren, bijwerken en wijzigen;
- opvragen, raadplegen, gebruiken;
- verstrekken door middel van doorzending;
- verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling;
- samenbrengen, met elkaar in verband brengen; en
- afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.

De Wbp is van toepassing op de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens. De Wbp is ook van toepassing als er handmatig persoonsgegevens verwerkt worden die zijn opgenomen in een bestand of bestemd zijn om daarin te worden opgenomen.

Betrokkene

De betrokkene is degene op wie een gegevensverwerking betrekking heeft. In dit geval zijn dat de overlastplegers, die door woCom, maar ook door andere instanties worden besproken in het samenwerkingsverband.

Verantwoordelijke

Volgens artikel 1 sub d Wbp is de verantwoordelijke: “ De natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.” De verantwoordelijke is dus degene die formeel-juridisch gezien, het doel en de middelen van verwerking vaststelt. Wanneer niet duidelijk is wie formeel-juridisch gezien de verantwoordelijke is, dan is dat degene aan wie de verwerking naar de in het maatschappelijk verkeer geldende maatstaven moet worden toegerekend.⁴¹ Bij een samenwerkingsverband is dit meestal de gemeente. De regierol (sturing en monitoring) ligt bij de gemeente, omdat het college van Burgemeester en Wethouders de zorg heeft voor de aanpak van zowel beginnende als ernstige of acute woonoverlast.⁴² De verantwoordelijke is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de gegevensverwerking, omdat de verantwoordelijke aanwijzingen kan geven. In de overleggen waar woCom aan deelneemt is de gemeente niet altijd de verantwoordelijke, maar de GGZ of een welzijnsorganisatie.

5.1.2 Zorgvuldigheidseisen

De gegevensverwerking moet op behoorlijke en zorgvuldige wijze hebben plaatsgevonden en in overeenstemming zijn met de wet. De wet vraagt om een zo'n klein mogelijke inbreuk van de privacy van personen. De zorgvuldigheidseisen staan in het Wbp in de artikelen 7, 8 en 9. De artikelen 10, 11, 12, 13 en 14 bevatten aanvullende voorwaarden; deze hebben betrekking op de inhoudelijke kwaliteit van de persoonsgegevens.⁴³

Artikel 7 Wbp

Op grond van artikel 7 Wbp mogen de persoonsgegevens alleen verzameld worden als daarvoor een doel is. Het doel moet welbepaald, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigd zijn. Welbepaald betekent dat de omschrijving duidelijk en voorafgaand aan de gegevensverwerking moet zijn omschreven. Daarnaast mag deze niet vaag of te ruim zijn, omdat zo geen duidelijk toetsingskader beschikbaar is voor de beoordeling of al dan niet in overeenstemming met de artikelen 8 en 9 Wbp wordt gewerkt. Voor de bepaling of de doeleinden gerechtvaardigd zijn dient artikel 8 van de Wbp als leidraad.⁴⁴ Bij het inrichten

⁴¹ 'Artikel 1 sub d Wbp', *Cbpweb* 25 november 2014, www.cbweb.nl/wbpnaslag (zoek op artikel 1 sub d Wbp).

⁴² 'Doel', *Platformwoonoverlast* 2 december 2014, www.platformwoonoverlast.nl/doel

⁴³ *Kamerstukken II 1997/98*, 25 892 nr.3 p. 21 (MvT).

⁴⁴ *Kamerstukken II 1997/98*, 25 892 nr.3 p. 79 (MvT).

van de gegevensverwerking moet er steeds nagaan worden of het verwerken van de persoonsgegevens noodzakelijk is voor het doel. Het doel van het samenwerkingsverband is: het voorkomen dat kwetsbare inwoners tussen wal en schip vallen, verbetering van de samenwerking tussen netwerkpartners, bevorderen dat signalen van professionals en vrijwilligers worden herkend en dat er tijdig en naar de juiste organisatie wordt doorverwezen en het bevorderen van een sluitende keten op het gebied van zorg, welzijn en wonen. Deze doelstellingen zijn uit het convenant signaleringsoverleg Heeze-Leende. Van de andere gemeentes zijn er geen convenanten getekend, maar de doelstellingen zijn ongeveer gelijk. Volgens de andere partijen bestaan de convenanten wel, maar deze zijn dus niet opgenomen in het bestand van woCom, waardoor de convenanten niet geraadpleegd konden worden.

Artikel 8 Wbp

De gegevensverwerking moet gebaseerd zijn op één van de zes grondslagen genoemd in artikel 8 Wbp, namelijk:

- a. *Ondubbelzinnige toestemming*, de toestemming geldt alleen als duidelijk is waar de toestemming voor gegeven is en wat de gevolgen ervan zijn.
- b. *Noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst*, Wanneer er met iemand een overeenkomst is gesloten, mogen de persoonsgegevens van diegene verwerkt worden voor zover dat noodzakelijk is om de overeenkomst uit te kunnen voeren.
- c. *Een wettelijke verplichting*, het moet redelijkerwijs niet goed mogelijk zijn de wettelijke plicht uit te voeren zonder het verwerken van de persoonsgegevens.
- d. *Vitaal belang van de betrokkene*, hierbij kan gedacht worden aan een dringende medische noodzaak.
- e. *Uitvoering van een publiekrechtelijke taak*, de overheid mag persoonsgegevens doorgeven als dat nodig is voor de goede vervulling van haar taken.
- f. *Gerechtigd belang*, de verdere verwerking mag niet onverenigbaar zijn. De organisatie moet zich afvragen of met minder gegevens of via een minder ingrijpende weg hetzelfde resultaat bereikt kan worden.

Artikel 8 Wbp is zo opgesteld dat de gegevensverwerking steeds op grond van in ieder geval één van de hierboven genoemde voorwaarden plaatsvindt. De ondubbelzinnig toestemming van de betrokkene is niet van toepassing, de overlastplegers weten meestal niet dat ze worden besproken tijdens het signaleringsoverleg. Tussen de overlastpleger en de ketenpartners die deelnemen aan het overleg gelden geen contractuele verplichtingen. Wel is tussen woCom en de huurder een huurovereenkomst gesloten. Tijdens het overleg is er geen wettelijke verplichting om gegevens om te nemen, sub c van artikel 8 Wbp is dan ook niet van toepassing. Bij een vitaal belang dient er volgens de Memorie van Toelichting een dringende medische noodzaak aanwezig te zijn; het moet gaan om een zaak van leven of dood. Deze is niet aanwezig bij de gegevensuitwisseling in het samenwerkingsverband. Een woningcorporatie is een zelfstandig bestuursorgaan en voert een publiekrechtelijke taak uit. Tijdens een overleg zijn niet alle partijen een bestuursorgaan, maar toch brengen deze partijen informatie in die noodzakelijk is voor een goede vervulling van de taken van de andere bestuursorganen. In de Memorie van Toelichting is aangegeven dat sub f een restbepaling is. Sub f biedt dan ook interpretatieruimte en is voor woCom en het samenwerkingsverband van toepassing. Het samenwerkingsverband dient een gerechtvaardigd belang en verdere verwerking van persoonsgegevens in dit overleg is niet onverenigbaar. Via een minder ingrijpende weg kan er niet worden samengewerkt.

Artikel 9 Wbp

Persoonsgegevens mogen niet verder worden verwerkt dan op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen. In artikel 9 lid 2 van het Wbp zijn een aantal handvaten opgenomen voor de beoordeling van het al dan niet onverenigbaar zijn van een verwerking. In ieder geval dient er rekening gehouden te worden met:

- a. de verwantschap tussen het doel van de beoogde verwerking en het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen;

- b. de aard van de betreffende gegevens;
 - c. de gevolgen van de beoogde verwerking voor de betrokkene;
 - d. de wijze waarop de gegevens zijn verkregen;
 - e. de mate waarin jegens de betrokkene wordt voorzien in passende waarborgen.
- De eis van onverenigbaar gebruik is moeilijk te toetsen, wel kunnen er door partijen afspraken over gemaakt worden in een reglement. Dit is wel gedaan door de partijen, maar alleen die van het signaleringsteam van Heeze-Leende is het convenant te raadplegen. In het Wbp is het niet langer verplicht om een reglement vast te stellen, wel kan een reglement nuttig zijn. Over de convenanten wordt meer verteld in het volgende hoofdstuk.

Artikel 10 Wbp

In artikel 10 Wbp is bepaald dat persoonsgegevens niet langer mogen worden bewaard dan noodzakelijk voor het bereiken van de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld en bewerkt. De verantwoordelijke bepaalt zelf aan de hand van de doelen hoe lang de gegevens worden bewaard.⁴⁵ Bij de samenwerkingsverbanden worden de dossier gesloten wanneer er geen overlast meer plaatsvindt. Wel worden sommige personen op waakvlam gezet, wanneer wordt verwacht dat deze persoon in de toekomst mogelijk weer overlast gaat veroorzaken.

Artikel 11 Wbp

De Wbp bevat een algemene norm over de kwaliteit van de gegevensverwerking. De gegevens moeten gelet op het doel waarvoor ze worden verwerkt: niet bovenmatig, toereikend en ter zake dienend zijn. De verantwoordelijke dient ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens juist en nauwkeurig zijn.⁴⁶ Het betreft hier geen absolute verplichting, wel dienen alle maatregelen te worden getroffen die in redelijkheid kunnen worden gevergd van de verantwoordelijke.⁴⁷ De consultants zorgen ervoor dat de persoonsgegevens die zij in het overleg voorleggen niet bovenmatig, toereikend en ter zake dienend zijn. Er worden voldoende persoonsgegevens verwerkt, die relevant zijn om tot een juist beeld van de betrokkene te kunnen komen.

Artikel 13 Wbp

In artikel 13 Wbp is bepaald dat de verantwoordelijke passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer legt om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Onder onrechtmatige vormen van verwerking vallen de aantasting van de gegevens, onbevoegde kennisneming, wijziging, of verstrekking daarvan. De beveiligingsverplichting strekt zich uit tot alle onderdelen van het proces van gegevensverwerking.⁴⁸ Binnen woCom heeft iedereen een eigen account met wachtwoord. In het digitaal dossier van overlastklachten en gegevens kunnen alleen de leefbaarheidsconsultanten. De maatregelen zijn er op gericht om onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. De persoonsgegevens die binnen het overleg worden verwerkt worden opgeslagen in de bestanden van de notulist en gemaïld naar de personen die deelnemen aan het samenwerkingsverband.

5.1.3 Melden

De verantwoordelijke moet de gegevensverwerking melden bij het College bescherming persoonsgegevens (CBP). De geheel of gedeeltelijke geautomatiseerde gegevenswerking moet gemeld worden. De gegevensverwerking die één doel of meerdere samenhangende doeleinden dient, kan in één melding worden opgenomen. De melding moet plaatsvinden volgens artikel 27 Wbp en de hierbij behorende categorieën van persoonsgegevens dienen aan gegeven te worden volgens artikel 28 Wbp. In het vrijstellingsbesluit Wbp staan vrijstellingen die niet gemeld hoeven te worden. Artikel 27 Wbp is niet van toepassing voor

⁴⁵ *Kamerstukken II 1997/98, 25 892 nr. 3 p. 60 (MvT)*

⁴⁶ Artikel 11 Wet bescherming persoonsgegevens

⁴⁷ *Kamerstukken II 1997/98, 25 892 nr.3 p.97 (MvT)*

⁴⁸ *Kamerstukken II 1997/98, 25 892 nr. 3 p.98 (MvT)*

het verwerkingen door verenigingen, stichtingen en publiekrechtelijke beroepsorganisaties met betrekking tot hun leden of begunstigers. Artikel 27 Wbp is ook niet van toepassing op verwerkingen met het oog op de huur of verhuur van roerende of onroerende zaken door de verantwoordelijke, waaronder begrepen het aanvragen en verstrekken van een huurtoeslag. WoCom is een stichting die woningen verhuurt en verwerkt alleen die gegevens die aan de eisen voldoen, zoals in artikel 14 van het vrijstellingsbesluit Wbp genoemd. WoCom is hierdoor vrijgesteld en hoeft geen melding te doen bij het CBP van gegevensverwerking.⁴⁹ De vrijstelling geldt alleen voor de meldingsplicht, de Wbp is wel gewoon van toepassing. Over de gegevensverwerking van het samenwerkingsverband wordt niets gezegd in het vrijstellingsbesluit en hiervan dient wel melding gedaan te worden bij het CBP. De volgende informatie dient gemeld te worden:

- naam van de verantwoordelijke (de organisatie, in het samenwerkingsverband is dit meestal de gemeente);
- adres van de verantwoordelijke;
- doel of doeleinden van de gegevensverwerking;
- (categorieën van) betrokkenen;
- (categorieën van) gegevens van deze betrokkenen;
- (categorieën van) ontvangers;
- de voorgenomen doorgiften van persoonsgegevens aan landen buiten de Europese Unie; en
- een omschrijving van te nemen beveiligingsmaatregelen.

De betrokkene moeten geïnformeerd worden over de gegevensverwerking.⁵⁰ De informatieplicht geldt niet wanneer het voldoen aan deze plicht tot onevenredige inspanningen voor de verwerker leidt, onmogelijk blijkt en uitzonderingen als genoemd in artikel 43 Wbp. Artikel 43 Wbp is van toepassing bij het samenwerkingsverband omdat strafbare feiten opgelost en voorkomen worden en ter bescherming van de betrokkene. Niet uit te sluiten valt echter dat het onvermijdelijk is bepaalde informatie uit te wisselen zonder toestemming van de betrokkene, op basis van een afweging van de in het geding zijnde belangen.

Op het moment dat de Wbp of de daarop gebaseerde regelingen niet nageleefd worden. Kunnen een aantal acties worden ondernomen: Een burger kan stappen ondernemen, Het openbaar ministerie kan vervolgen en het CBP kan actie ondernemen. In paragraaf 3 van dit hoofdstuk staan enkele uitspraken van het CBP.

5.1.4 Geheimhouding

In artikel 12 lid 2 Wbp is de geheimhoudingsplicht vastgelegd. Deze plicht geldt voor iedereen die handelt onder het gezag van de verantwoordelijke, de persoonsgegevens mogen slechts verwerkt worden in opdracht van de verantwoordelijke. Deze personen zijn vervolgens verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens waarvan zij kennis nemen. Voor de meeste beroepsbeoefenaars die te maken hebben met persoonsgegevens geldt een geheimhoudingsplicht uit een wet, ambt of beroep. Indien dit niet specifiek geregeld is, geldt de geheimhoudingsplicht uit de Wbp. Voor woCom geldt de geheimhoudingsplicht uit de Wbp.

Op grond van hun beroepscode zijn medische beroepsbeoefenaars en maatschappelijk werkers verplicht tot geheimhouding. Bij een medisch beroepsgeheim is het daarom niet altijd mogelijk om het medisch dossier van cliënten aan de ketenpartners beschikbaar te stellen, ook al hebben de ketenpartners een geheimhoudingsplicht. Dit geldt ook voor het mondeling delen van informatie of het meekijken op een computerscherm.

⁴⁹ Vrijstellingsbesluit Wbp

⁵⁰ Artikel 33 jo 34 Wet bescherming persoonsgegevens

De geheimhoudingsplicht is echter niet absoluut. Informatie delen kan in de volgende situaties:

- er is toestemming verkregen van degene wie de informatie betreft;
- een wet schrijft expliciet voor om bepaalde informatie te delen;
- het gaat om een noodsituatie.

Artikel 21 lid 2 Wbp bepaalt hetzelfde als artikel 12 Wbp, alleen richt artikel 21 Wbp zich tot de verantwoordelijke zelf. Toestemming wordt verondersteld bij het delen van noodzakelijke gegevens tussen beroepsbeoefenaren of hulpverleners die bij dezelfde behandeling betrokken zijn. Het verkrijgen van toestemming van de betrokkene is de ideale werkwijze. Soms is dat echter niet mogelijk, terwijl een beroepsbeoefenaar of hulpverlener het wel noodzakelijk kan vinden om informatie te delen met andere instanties. In dat geval kan, alleen in uitzonderingssituaties, 'buitenkant informatie' gedeeld worden. Bij elke situatie moet een beroepsbeoefenaar alle belangen afwegen om te kunnen beoordelen of het delen van 'buitenkant informatie' onontkoombaar is. Voorbeelden van 'buitenkant informatie' zijn: vertellen of de cliënt bekend is bij de beroepsbeoefenaar en of de cliënt in behandeling is bij de beroepsbeoefenaar. De cliënt moet hier wel over geïnformeerd worden.⁵¹

5.2 Wet bescherming persoonsgegevens niet van toepassing

De Wbp is niet van toepassing op de verwerking van alle persoonsgegevens. In artikel 2 Wbp zijn de uitzonderingen vermeldt. Deze wet is niet van toepassing op verwerking van persoonsgegevens:

- a. ten behoeve van activiteiten met uitsluitend persoonlijke of huishoudelijke doeleinden;
- b. door of ten behoeve van de inlichtingen- en veiligheidsdiensten, bedoeld in de Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 2002;
- c. ten behoeve van de uitvoering van de politietaak, bedoeld in de artikelen 3 en 4, eerste lid, van de Politiewet 2012;
- d. die is geregeld bij of krachtens de Wet basisregistratie personen;
- e. ten behoeve van de uitvoering van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens en
- f. ten behoeve van de uitvoering van de Kieswet.

5.2.1 Politiewet

De Wet politiegegevens (Wpg) biedt medewerkers van de politie een aantal mogelijkheden om informatie te delen. Zo kan de politie de burgemeester op de hoogte stellen van onveilige situaties of informatie delen in bijvoorbeeld het geval van ernstige overlastsituaties of bedreiging van de veiligheid of openbare orde.⁵²

Artikel 20 van de Wpg regelt de verstrekking van gegevens aan derden in samenwerkingsverbanden. De politie kan wanneer het volgens een zwaarwegend algemeen belang noodzakelijk is politiegegevens verstrekken in een samenwerkingsverband. Voor het verstrekken van gegevens moet van een van de volgende doeleinden sprake zijn:

- het voorkomen en opsporen van strafbare feiten;
- het handhaven van de openbare orde;
- het verlenen van hulp aan hen die deze behoeven;
- het uitoefenen van toezicht op het naleven van regelgeving.

De politie moet voorafgaand aan de gegevensverstrekking afwegen of de verstrekking noodzakelijk is, of deze proportioneel is en of instanties de gegevens niet op andere wijze kunnen verkrijgen. Als de politie besluit de gegevens te verstrekken, wordt de geheimhoudingsplicht overgedragen op die van de ketenpartners. De ketenpartners mogen deze gegevens niet anders verwerken dan voor het doel waarvoor de politie de gegevens heeft verstrekt.

⁵¹ 'Informatie delen in samenwerkingsverbanden', *Cbpweb* 4 december 2014 www.cbpweb.nl (zoek op informatie delen in samenwerkingsverbanden)

⁵² Artikel 16 lid 1 sub c Wet politiegegevens

Gegevens van de politie kunnen aan de woningcorporatie ook verstrekt worden op grond van artikel 19 Wpg. Wanneer er bij woonoverlast van een situatie sprake is van een zwaar algemeen belang dat passende maatregelen worden getroffen. Voor de rechtszaak van belang zijnde politiegegevens kunnen dan worden verstrekt. De rechtszaak kan plaatsvinden om een gedragsaanwijzing te vragen, handig is het als er dan van politiegegevens gebruik kan worden gemaakt.

5.2.2 Wet basisregistratie personen

Iedere gemeente houdt in haar basisregistratie een aantal persoonsgegevens van haar inwoners bij. De wet basisregistratie personen (Wet BRP) stelt regels voor een juiste verwerking hiervan. In artikel 2.7 Wet BRP is een opsomming opgenomen van de persoonsgegevens die mogen worden opgenomen in de basisadministratie. De gegevens bestaan uit algemene en administratie gegevens. Hoofdstuk 3 van de Wet BRP gaat over verstrekking van gegevens uit de basisregistratie. Het is mogelijk om gegevens uit de basisregistratie aan derden te verstrekken die werkzaamheden verrichten met een gewichtig maatschappelijk belang. Op grond van de artikelen 3.3, 3.6 en 3.21 Wet BRP is het mogelijk dat een algemeen maatregel van bestuur bepaalt dat gegevens aan derden kunnen worden verstrekt. De wet geeft daarbij aan dat slechts werkzaamheden kunnen worden aangewezen die samenhangen met een overheidsstaak, strekken tot het in stand houden van een voorziening voor burgers die onderwerp is van overheidszorg, of waarbij anderszins gelet op de overheidsbemoediging met die werkzaamheden, ondersteuning daarvan door gegevensverstrekking uit de basisregistratie gerechtvaardigd is.⁵³ Onder deze categorie kan het samenwerkingsverband van de ketenpartners vallen. Door de gemeente Helmond is hier een convenant voor opgesteld (zie volgende hoofdstuk).

5.3 Uitspraken College Bescherming Persoonsgegevens

Het CBP is in Nederland bij de wet aangesteld als toezichthouder op het verwerken van persoonsgegevens. De taken van het CBP vloeien voort uit de Europese Privacyrichtlijn 95/46/EG, deze richtlijn geldt voor allen EU-lidstaten. Het CBP heeft als taak om te beoordelen of personen en organisaties de Wbp naleven. De CBP houdt toezicht, adviseert, geeft voorlichting, verstrekt informatie en legt verantwoording af. Het CBP ziet toe op naleving van de WPG, de Wet BRP en de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens (Wjsg).⁵⁴ Hieronder worden een aantal uitspraken van het CBP beschreven.

Burgemeester verstrekt te veel informatie

De regiopolitie had aan de burgemeester van Terneuzen per brief laten weten dat de bewoners van het pand in softdrugs zouden handelen en had als bijlage daarbij gevoegd een dossier met informatie uit het politieregister BPS, waaronder een bundeling anonieme klachten afkomstig van de zogeheten Drugs Overlast Lijn. De burgemeester had vervolgens aan de verhuurder van het pand, de woningstichting, meegedeeld dat door de bewoners vanuit het pand werd gehandeld in softdrugs en gevraagd om maatregelen te treffen ter beëindiging daarvan. Daarbij had de burgemeester het gehele dossier met politie-informatie verstrekt aan de woningstichting, zonder af te wegen of verstrekking van al deze gegevens geoorloofd en noodzakelijk was en zonder onderscheid te maken tussen zogenaamde 'harde' en 'zachte' informatie. Het CBP oordeelde dat een brief van de burgemeester aan de woningstichting met een zakelijke weergave van de relevante informatie meer voor de hand had gelegen. Het CBP is van oordeel dat de burgemeester in strijd heeft gehandeld met de artikelen 11 en 34 Wbp en artikel 30 eerste lid Wpolr.⁵⁵

⁵³ *Kamerstukken II 2011/12, 33 219 nr.3 p.52 (MvT)*

⁵⁴ 'Over het CBP', *Cbpweb* 2 december 2014, www.cbpweb.nl

⁵⁵ 'Burgemeester verstrekt te veel informatie in kader van drugsbestrijding', *Cbpweb* 1 december 2014, www.cbpweb.nl (zoek op burgemeester verstrekt te veel informatie in kader van drugsbestrijding)

GGD gegevens te ruim gedeeld in samenwerkingsverband

Het CBP is van mening dat de GGD teveel cliëntgegevens heeft gedeeld met andere partijen in het meldpuntoverleg. Bij het meldpuntoverleg zijn hulp- en zorgverleners aanwezig en politie en woningbouwcorporaties. Tijdens het overleg worden personen besproken die in hun omgeving overlast bezorgen en de weg naar zorg- en hulpverlening slecht weten te vinden. Het bespreken van alle cliënten leidt ertoe dat het medisch beroepsgeheim wordt doorbroken en dat de persoonsgegevens zonder noodzaak aan anderen worden verstrekt. Dit is volgens het CBP in strijd met het medisch beroepsgeheim en de Wbp. Het is wel mogelijk om binnen de grenzen van het medische beroepsgeheim gegevens over andere cliënten te verstrekken in een samenwerkingsverband met andere instanties. De verstrekking van cliëntgegevens moet dan noodzakelijk zijn voor de taakuitoefening van de GGD en in het belang van de cliënt zijn. Wanneer er geen expliciete toestemming van de cliënt is, kan er alleen 'buitenkant informatie' worden gegeven.⁵⁶

5.4 Tussenconclusie

In dit hoofdstuk is de deelvraag beantwoord: *Aan welke eisen moet de gegevensuitwisseling voldoen tussen de ketenpartners? Wanneer er gegevens over de overlastplegers worden uitgewisseld in een samenwerkingsverband dient er voldaan te worden aan de zorgvuldigheidseisen van de Wet bescherming persoonsgegevens. Het doel van de samenwerking moet welbepaald, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigd zijn. De gegevensverwerking moet gebaseerd zijn op één van de zes grondslagen genoemd in artikel 8 Wbp. Persoonsgegevens mogen niet verder worden verwerkt dan op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen. Het verwerken van de persoonsgegevens moet worden gemeld bij het CBP door de verantwoordelijke. De Wbp is niet toepassing op de verwerking van alle persoonsgegevens. Voor het verwerken van politiegegevens is de Wet politiegegevens van toepassing en de Wet basisregistratie personen stelt regels voor de juiste verwerking van de basisregistratie. Uit de uitspraken van het CBP kan geconcludeerd worden dat de informatie verstrekking over personen in een samenwerkingsverband aan een behoorlijke en zorgvuldige verwerking moeten voldoen, niet bovenmatig mogen zijn en er aan de geheimhouding moet voldoen. De gezondheidszorg mag in een samenwerkingsverband alleen 'buitenkant informatie' geven over de medische gegevens van hun cliënten.*

⁵⁶ 'GGD gegevens te ruim gedeeld in samenwerkingsverband', *Cbpweb* 1 december 2014, www.cbweb.nl (zoek op GGD gegevens te ruim gedeeld in samenwerkingsverband)

Hoofdstuk 6. Organiseren samenwerking

Bij overlast, zeker door psychisch kwetsbare en gewelddadige mensen, is het belangrijk dat de verschillende partners samenwerken om ervoor te zorgen dat problemen op de juiste manier worden aangepakt en dat hulpverleners niet langs elkaar heen werken. De samenwerking kan op verschillende manieren worden vormgegeven. In de eerste paragraaf wordt beschreven wat voor overleggen er plaatsvinden, daarna een stuk over het veiligheidshuis. In paragraaf 3 worden de afspraken tussen de ketenpartners besproken, de convenanten die aanwezig zijn en aan welke eisen de convenanten moeten voldoen volgens het CBP.

6.1 Overleggen

Hieronder een overzicht van de overleggen waar woCom aan deelneemt.

Signaleringsoverleggen

Een voorbeeld van hoe er samen gewerkt wordt in de gemeentes is het signaleringsteam. In het signaleringsteam nemen de eerdergenoemde ketenpartners deel. In het overleg worden personen en gezinnen besproken die overlast veroorzaken en/of hulp nodig hebben. De partijen bespreken dan samen wie wat kan betekenen voor die persoon en welke acties er ondernomen gaan worden. Omdat iedere gemeente een eigen samenwerkingsverband heeft sluit de leefbaarheidsconsulent van de betreffende gemeente aan bij het overleg. Het is een voordeel dat iedere consulent een eigen gemeente heeft. Dit omdat de consulent de gemeente goed kent en weet welke bewoners er overlast bezorgen of een risico vormen. Zo kunnen de overlastgevers beter in de gaten gehouden worden. De signaleringsoverleggen vinden één keer in de zes weken plaats. In Helmond zijn er verschillende signaleringsoverleggen, die per wijk plaatsvinden. Er is een overleg in Helmond-West en de Annawijk, deze overleggen gaan voornamelijk over de leefbaarheid van de wijken.

Team Woonoverlast

Team Woonoverlast gaat over de woonoverlast van heel de gemeente Helmond en vindt plaats in het veiligheidshuis in Helmond. In dit team gaat het over situaties van woonoverlast en hoe deze met de ketenpartners samen opgelost kunnen worden. In paragraaf 2 van dit hoofdstuk wordt verder ingegaan op het veiligheidshuis

Overige overleggen

Er vinden in de gemeentes ook geregeld overleggen plaats tussen een consulent en één van de hulpinstanties. Wanneer het over een specifiek probleem gaat of bewoner, weten de ketenpartners elkaar vaak wel te vinden. Zo bespreekt de consulent in Someren geregeld met de BOA de illegale bewoning en leggen dan ook samen huisbezoeken af. Tussen de consulent en bijvoorbeeld de politie is er ook af en toe overleg over de lopende zaken en kijken ze of ze nog iets voor elkaar kunnen betekenen. In Helmond vindt er ook een overleg plaats tussen de consulent en SMO.

6.2 Veiligheidshuis

Gemeentes, partners in de strafrechtketen en de zorgketen kampen soms met hardnekkige problemen of casuïstiek die niet op een reguliere manier kan worden opgelost. Voorbeelden zijn ernstige multiprobleemgezinnen of zorgmijders die strafbare feiten plegen, ernstige overlast veroorzaken, weigeren mee te werken aan hulpverlening en waarachter een complexe problematiek schuilgaat. In die gevallen vraagt het complexe karakter van de problematiek een aanpak die de eigen mogelijkheden van de zorgverlening of het strafrecht overstijgt. Wanneer reguliere inzet van partners binnen de eigen keten niet meer werkt, kan een beroep worden gedaan op het netwerksamenwerkingsverband, het Veiligheidshuis. Het Veiligheidshuis is een netwerksamenwerking tussen straf-, zorg- en (andere) gemeentelijke partners, waarin zij onder eenduidige regie komen tot een keten overstijgende

aanpak van complexe persoons-, systeem- en gebiedsgerichte problematiek om ernstige overlast en criminaliteit te bestrijden.⁵⁷

In de gemeente Helmond is een veiligheidshuis aanwezig. De extreme overlastsituaties van de dorpen worden in het veiligheidshuis besproken door speciale teams, denk hierbij aan het Regionaal Informatie en Expertise Centrum (RIEC). De dorpen waar woningen verhuurt worden door woCom vallen allen onder de regio Brabant Zuidoost, waarvan het veiligheidshuis in Helmond ligt. Woningstichting Laarbeek, waar in 2015 mee gefuseerd wordt, valt ook onder de regio Brabant Zuidoost. Ondanks dat het team Woonoverlast van Helmond in het veiligheidshuis plaatsvindt, worden woCom en andere woningcorporatie niet als sleutelpartners van het veiligheidshuis genoemd.

In de veiligheidshuizen dient ook rekening gehouden te worden met de gegevensuitwisseling. Het CBP heeft onderzoek gedaan naar de gegevensuitwisseling in veiligheidshuizen. Het onderzoek ging over de gegevensuitwisseling tussen verschillende partijen in het zogeheten Justitieel Casusoverleg (JCO) in de veiligheidshuizen van Bergen op Zoom en Fryslân. De deelnemende partijen aan het overleg zijn: het regionale politiekorps, het OM en de Raad voor Kinderbescherming. Aanleiding van het onderzoek was de intensieve en structurele samenwerking tussen de verschillende partijen waarbij een grote hoeveelheid informatie wordt uitgewisseld en vastgesteld. In de JCO's wordt overlegd over jongeren met het oog op het verbeteren van de kwaliteit en de snelheid van de afdoeningsbeslissing in de jeugdstrafrechtsketen. De onderzochte veiligheidshuizen geven onvoldoende inzicht in welke gedragingen of incidenten leiden tot bespreking van een jongere tijdens het JCO. Door het ontbreken van duidelijke criteria voor de bespreking ligt willekeur op de loer bij agendering van een jongere volgens het CBP. Uit het onderzoek blijkt ook dat alle jongeren in de leeftijd van 6 tot 12 jaar die met politie in aanraking zijn geweest, worden opgenomen in het registratiesysteem van de JCO's. Dit systeem is landelijk te raadplegen. Het CBP concludeert dat duidelijke criteria voor agendering van minderjarigen ontbreken bij de bespreking van de jeugdigen tijdens het overleg. Dit is in strijd met de Wbp die waarborgen eist voor een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens. De verwerking van de persoonsgegevens in het registratiesysteem van de veiligheidshuizen is bovenmatig, omdat in het registratiesysteem alle jongeren die in aanraking zijn geweest met politie worden opgenomen. Onder jongeren vallen hier ook de jongeren van zes tot twaalf jaar die niet strafrechtelijk vervolgd kunnen worden.⁵⁸

6.3 Afspraken en convenanten

Omdat de huurwoningen en dus ook partners in verschillende gemeentes zitten is het handig als de afspraken of regelgeving overal hetzelfde is. Dit is nu niet het geval en soms zijn er ook helemaal geen afspraken gemaakt. De prestatieafspraken die gemaakt zijn en convenanten die ondertekend zijn door woCom worden in deze paragraaf besproken.

6.3.1 Prestatieafspraken

WoCom heeft met iedere gemeente prestatieafspraken gemaakt. In alle prestatieafspraken staat een paragraaf over leefbaarheid. Iedere gemeente (Asten, Cranendonck, Heeze-Leende, Helmond en Someren) wil bijdrage aan de leefbaarheid van buurten en wijken en samenwerken bij (woon)overlast. Gemeente Someren geeft hieraan uitvoering door toepassing van de kadernota Integraal veiligheidsbeleid, bijvoorbeeld door ondersteuning van buurtpreventieprojecten. Gemeente Heeze-Leende zegt nog in de prestatieafspraken dat ze elkaar informeren over leefbaarheidsonderzoeken en stemmen de aanpak zoveel mogelijk op elkaar af (woCom, gemeente en andere partijen als politie en maatschappelijk

⁵⁷ 'Landelijk kader veiligheidshuizen', *Veiligheidshuizen* 24 oktober 2014, www.veiligheidshuizen.nl (zoek op landelijk kader veiligheidshuizen)

⁵⁸ 'Veiligheidshuizen onzorgvuldig met gegevens van minderjarigen', *Cbpweb* 3 december 2014, www.cbweb.nl (zoek op veiligheidshuizen onzorgvuldig met gegevens van minderjarigen)

werk richten een team Woonoverlast op om problemen in een vroegtijdig stadium te signaleren, gezamenlijk op te lossen en te monitoren. Dit is een aanvulling op de huidige korte lijnen aanpak. Problemen kunnen variëren van financiële problemen tot overlast).

6.3.2 Convenant

Een convenant is een overeenkomst waarin partijen afspraken vastleggen over beleid, intenties en samenwerking.⁵⁹ In het geval van woCom zouden er werkafspraken gemaakt kunnen worden over het samenwerkingsverband, waarin vastgelegd wordt wat de samenwerking inhoudt. In het reglement (ook wel protocol genoemd) wordt vervolgens het volgende vastgelegd: hoe de gegevensstromen zijn, hoe de verdeling van de aansprakelijkheid is, wat het doel van de gegevensuitwisseling is, hoe de resultaten en andere afspraken vastgelegd worden en wat de rechten van betrokkenen zijn. Het convenant of reglement kan echter nooit een wet opzij zetten, dus er kunnen nooit méér bevoegdheden geschept worden dan de wet toekent.

Er zijn convenanten die bestaan tussen woCom en andere partijen. Hieronder een overzicht:

- huisuitzettingen gemeente Helmond;
- afspraken scootmobielstalling gemeente Helmond;
- signaleringsoverleg Heeze-Leende, overleg 'kwetsbare' inwoners. Komen 1x in de 6 weken bijeen. Deelnemende partijen zijn: woCom, GGzE, Lumens Groep, Paladijn, Regiopolitie Brabant Zuidoost, Gemeente. Tot hun doelgroep worden onder meer dak- en thuislozen gerekend. Verder gaat het om verslaafden en psychiatrische patiënten die overlast veroorzaken of een gevaar voor zichzelf en hun omgeving vormen. Maar ook inwoners die kans lopen in een dergelijke situatie terecht te komen behoren tot de doelgroep. Hierin worden ook afspraken gemaakt over de gegevens uitwisseling tijdens het overleg;
- hennepconvenant, partijen hierbij zijn het Openbaar Ministerie, arrondissementsparket 's Hertogenbosch, Regiopolitie Brabant Zuidoost, Woningcorporaties, Energie-/netwerkbedrijven. Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing voor woCom. Partijen voorzien elkaar van persoonsgegevens wanneer dit noodzakelijk is.
- sociaalplan Helmond, het plan is ondertekend door: vertegenwoordigers van de gemeente, de corporaties, politie, de huurdersorganisaties en overige maatschappelijke instellingen stellen een beheerplan op bij herstructureringsplannen en plannen voor ingrijpende woningaanpassing in Helmond;
- de SRE heeft een regionale verklaring huisvesting arbeidsmigranten opgesteld met doelstellingen;
- Wmo convenant tussen woCom en dorpen (Asten, Cranendonck, Heeze-Leende en Someren), hierin worden werkafspraken gemaakt tussen de gemeente en de woningcorporatie voor het aanbrengen van woonvoorzieningen ten behoeve van personen met aantoonbare beperkingen op grond van ziekte of gebrek, inclusief chronische psychische en psychosociale problemen in het kader van de Wmo;
- Wmo convenant gemeente Helmond;
- Convenant Gegevensuitwisseling woningcorporaties binnen de gemeente Helmond. De gegevens vanuit de BRP van de gemeente Helmond aan de woningbouwcorporaties worden verstrekt ten behoeve van het signaleren, voorkomen of oplossen van onjuiste inschrijvingen in de GBA en/of onjuistheden in de bestanden van de woningbouwcorporaties met als doel de aanpak van onrechtmatige bewoning. De woningbouwvereniging heeft een signalerende en terugmeldende functie. Tevens worden de gegevens verstrekt aan de woningbouwcorporaties ten behoeve van de huisvestingstaak, zijnde de in- en uitschrijving als woningzoekende.

⁵⁹ 'Convenant', *Encyclo* 24 oktober 2014, www.encyclo.nl (zoek op convenant)

6.3.3 Samenwerken en convenanten gegevensuitwisseling

Raadzaam is om het doel van het verzamelen van de gegevens, de manier van verwerken en opslag vast te leggen in de vorm van een convenant. De convenanten die de meeste corporaties gebruiken om samen te werken gaan over het uitwisselen van gegevens. In de bijlage 2 is een voorbeeld convenant gegevensuitwisseling bestrijden woonoverlast zittende bewoners opgenomen.

Een convenant of protocol moet aan de eisen van de Wbp voldoen, dit blijkt ook uit het volgende voorbeeld van een samenwerkingsverband tussen parkeergarages in Amsterdam.

Protocol overlast en criminaliteit in parkeergarages

Parkeergarages in het centrum van Amsterdam hebben last van criminaliteit en overlast in hun parkeergarages. Bestaande maatregelen om dit probleem op te lossen blijken in de praktijk ontoereikend te zijn. Om de veiligheid van het personeel en de gebruikers van de parkeergarages zo goed mogelijk te waarborgen, hebben enkele parkeergarages daarom besloten tot samenwerking. De parkeergarages hebben een 'Centraal Meldpunt ter bestrijding van overlast en criminaliteit in parkeergarages' opgericht. Het Centraal Meldpunt heeft tot doel om ten behoeve van de bestrijding van overlast en criminaliteit persoonsgegevens van overlastveroorzakers vast te leggen en die beschikbaar te stellen aan deelnemende parkeergarages. Aan de hand van deze registratie kunnen de parkeergarages vaststellen of al eerder een waarschuwing aan een persoon is uitgereikt of dat iemand de toegang tot de parkeergarages kan worden geweigerd. Voor dit samenwerkingsverband is een protocol ontwikkeld, dit protocol is opgenomen in de bijlage 3. Het CBP heeft dit protocol beoordeeld en geconcludeerd dat de waarborgen in het protocol een juiste uitwerking vormen van de verplichtingen en waarborgen uit de Wbp.⁶⁰ Uit het rapport blijkt dat het CBP getoetst heeft aan de volgende eisen van het Wbp:

- het doel van de verwerking moet welbepaald en uitdrukkelijk omschreven zijn;
- de verwerking moet een rechtmatige grondslag hebben;
- verdere verwerking is alleen geoorloofd als dit niet onverenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld;
- de gegevens worden niet langer bewaard dan voor het doel strikt genomen noodzakelijk is;
- niet meer gegevens worden verwerkt dan voor het doel noodzakelijk is en er worden maatregelen genomen in verband met de juistheid en nauwkeurigheid van de gegevens;
- passende technische en organisatorische maatregelen moeten worden getroffen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking;
- voor alle personen die toegang hebben tot de persoonsgegevens geldt een geheimhoudingsverplichting;
- bijzondere gegevens mogen niet worden verwerkt zonder wettelijke grondslag; in slechts zeer bepaalde gevallen is het opnemen van strafrechtelijke gegevens toegestaan;
- de verwerking moet worden gemeld bij het College bescherming persoonsgegevens;
- de betrokkene wordt geïnformeerd over het doel van de verwerking en de identiteit van de verantwoordelijke, tenzij hij reeds op de hoogte is of het voldoen aan de verplichting onmogelijk is dan wel een onevenredige inspanning kost;
- aan de rechten van de betrokkene wordt voldaan, tenzij deze gemotiveerd kunnen worden afgewezen.

Hierboven wordt beschreven aan welke criteria van de Wbp het protocol of convenant moet voldoen volgens de CBP. Aan de hand van deze criteria wordt het Convenant

⁶⁰ 'Bestrijding overlast in criminaliteit in parkeergarages', *Cbpweb* 4 december 2014, www.cbpweb.nl (zoek op bestrijding overlast en criminaliteit in parkeergarages)

Signaleringsoverleg Heeze-Leende besproken. (In bijlage 4 is het Convenant Signaleringsoverleg Heeze-Leende toegevoegd.)

- Het doel van de samenwerking is welbepaald en uitdrukkelijk omschreven in artikel 1.
- De grondslag voor de gegevensverwerking is te vinden in artikel 8 sub f Wbp: De verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert. In het geval van het signaleringsoverleg kan vastgesteld worden dat het belang van de betrokkene niet prevaleert. Het verstrekken van gegevens binnen het samenwerkingsverband is rechtvaardig en noodzakelijk voor de samenwerking van de ketenpartners.
- Het verstrekken van gegevens aan de ketenpartners vloeit voort uit de doelstelling van de verwerking en de rechtmatige grondslag. Elk ander gebruik is niet geoorloofd.
- De persoonsgegevens worden niet langer dan noodzakelijk bewaard, met inachtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens. Dit is aangegeven in artikel 6 van het convenant.
- In artikel 6 van het protocol is bepaald dat niet meer gegevens worden verwerkt dan noodzakelijk is voor het doel, hiervoor wordt een zorgvuldige afweging gemaakt.
- De persoonsgegevens worden opgeslagen in een afgeschermd server waartoe alleen die personen toegang hebben die deelnemen aan het signaleringsoverleg.
- Partijen hanteren in principe een geheimhouding zoals vastgelegd in de eigen privacy protocollen en wisselen binnen het signaleringsoverleg alleen die gegevens uit die noodzakelijk zijn voor een inhoudelijk en goed overleg.
- Uit het convenant is niet op te maken of er bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt. Omdat de politie deelneemt aan het overleg is er wel sprake van het uitwisselen van strafrechtelijke gegevens. Strafrechtelijke gegevens vallen onder bijzondere persoonsgegevens. Gegevens over een iemands gezondheid vallen ook onder bijzondere persoonsgegevens.
- Waar mogelijk wordt de betrokken cliënt van te voren bericht dat hij of zij besproken wordt in het signaleringsoverleg. Niet uit te sluiten valt echter dat het onvermijdelijk is bepaalde informatie uit te wisselen zonder toestemming van de cliënt, op basis van een afweging van de in het geding zijnde belangen.

6.4 Tussenconclusie

In dit hoofdstuk is de volgende deelvraag behandeld: *Welke afspraken zijn er gemaakt over de samenwerking tussen de ketenpartners en hoe wordt de samenwerking georganiseerd?* In iedere gemeente waar woCom woningen verhuurt vindt een signaleringsoverleg of overleg team Woonoverlast plaats. In het overleg worden personen en gezinnen besproken die overlast veroorzaken en/of hulp nodig hebben. De partijen bespreken dan samen wie wat kan betekenen voor die persoon en welke acties er ondernomen gaan worden. In Helmond staat het veiligheidshuis van Zuidoost Brabant, waar het overleg team Woonoverlast plaatsvindt en de extreme woonoverlastsituaties van de dorpen. Het CBP heeft in een uitspraak bepaald over het veiligheidshuis dat de gegevensverwerking zorgvuldig moet plaatsvinden en niet bovenmatig mag zijn. Raadzaam is het om het doel van het verzamelen van gegevens, de manier van verwerken en opslag vast te leggen in de vorm van een convenant. Hierin spreken de ketenpartners af op welke wijze informatie over cliënten wordt uitgewisseld en geregistreerd. De samenwerkingsverbanden hebben een convenant, maar alleen die van Heeze-Leende is digitaal te raadplegen door de leefbaarheidsconsulenten. Het convenant van het signaleringssteam van Heeze-Leende voldoet aan de eisen van de Wbp, behalve dat er niets is geregeld voor bijzondere persoonsgegevens.

Hoofdstuk 7. Samenwerken bij andere woningcorporaties

In het vorige hoofdstuk is de samenwerking beschreven van de gemeentes waar woCom woningen verhuurt. In dit hoofdstuk wordt de vergelijking met andere gemeentes gemaakt; hoe daar de samenwerking wordt gevormd tussen woningcorporaties en andere instanties om de woonoverlast aan te pakken. In paragraaf 4 van dit hoofdstuk wordt er gekeken hoe dat in Laarbeek gaat, omdat woCom zal gaan fuseren met woningstichting Laarbeek.

7.1 Praktijkvoorbeelden samenwerking

In veel gemeentes wordt er al samengewerkt door de integrale casus aanpak. Dit is een aanpak op maat voor een specifieke casus die ontwikkeld en uitgevoerd wordt door een integraal team op het gebied van zorg, welzijn, wonen en vaak ook schuldhulpverlening. Deze aanpak komt overeen met het de signaleringsteams, waar woCom aan deelneemt. Soms is het dreigen met een huisuitzetting al voldoende. Er zijn ook woningcorporaties die gele en rode kaarten uitdelen en hier voorwaarden aan verbinden. Hieronder een paar praktijkvoorbeelden uit andere gemeentes hoe daar samengewerkt wordt om de woonoverlast aan te pakken.⁶¹

Tweede Kansbeleid, Tilburg

In Tilburg werken de drie woningcorporaties met een Tweede Kansbeleid. De woningcorporatie vraagt een verzoek voor ontbinding van het huurcontract en ontruiming aan bij de kantonrechter. Als dit wordt toegekend, gaat de woningcorporatie naar de huurder en geeft aan dat ze een laatste kans krijgen en in hun huis mogen blijven wonen als zij woonbegeleiding accepteren. De huurder blijft dan in de huidige woning. Het tijdelijke contract bestaat uit een huurovereenkomst met daaraan gekoppeld een woonbegeleidingsovereenkomst. Eventueel wordt naast woonbegeleiding, andere hulp of zorg ingezet. Als de huurder zich niet aan de begeleiding houdt, wordt de huurovereenkomst ontbonden. Het tijdelijke contract heeft een duur van maximaal twee keer een half jaar.⁶²

Experiment Noorderslag, Groningen

Verschillende woningen in de Korrewegwijk in Groningen roepen bij de wijkagenten zorgen op. De bewoners van deze woningen hebben veel aanloop van drugsgebruikers, daklozen en alcoholisten, die ze zelf niet goed buiten hun woning kunnen houden. De overlast die de ongewenste bezoekers veroorzaken kan leiden tot de procedure van ontbinding van het huurcontract van de bewoners. Vaak hebben die huurders psychische problemen of zijn ze zelf ook verslaafd aan alcohol of drugs. Al dit bezoek zorgt voor veel overlast bij omwonenden. De hulpverlening heeft niet genoeg middelen om af te dwingen dat het bezoek niet langer meer langskomt. Met het experiment Noorderslag helpt de politie bewoners om de overlastsituatie tegen te gaan. De bewoner tekent een contract waarin hij de politie toestemming geeft om zijn ongewenste bezoek uit zijn huis te verwijderen. Hij overhandigt de politie hiervoor de sleutel van zijn woning en geeft de politie toestemming die sleutel te gebruiken. Daarnaast ontzegt de bewoner ongewenste bezoekers toegang tot zijn woning en doet hij aangifte van huisvredebreuk wanneer die bezoeker toch langskomt en moet worden verwijderd door de politie.

Frontlijnteam Heechterp-Schieringen, Leeuwarden

In de wijk Heechterp-Schieringen in Leeuwarden is een multidisciplinair 'frontlijnteam' actief, dat zich richt op de complexe problematiek in de wijk, zoals psychiatrische problematiek, verslaving, opvoedingsproblemen, huiselijk geweld en overlast. Het frontlijnteam is een wijkteam dat bestaat uit verschillende organisaties, projectgroepen en gemeente. Het team is laagdrempelig en goed bereikbaar voor bewoners: het team opereert in de buurt, is daar langere tijd gevestigd en zoekt zelf actief contact met bewoners op straat. De frontlijnwerkers

⁶¹ 'Helpen en ingrijpen bij woonoverlast door psychische kwetsbaren', *Hetccv* 27 oktober 2014, www.hetccv.nl (zoek op helpen en ingrijpen bij woonoverlast door psychische kwetsbaren)

⁶² Schaafsma, Dieters & Verweij 2013, p.13

gaan naar alle bewoners van de wijk toe en komen zo ‘achter de voordeur’ om een beeld te krijgen van problemen die bestaan binnen een gezin. Als na een eerste kennismaking blijkt dat meer contact nodig is, doet het team een concreet hulpaanbod aan het hele gezin. Het frontlijnsteam werkt hierbij volgens de ‘een gezin, een plan’ methode. Per gezin wordt één plan opgesteld met één frontlijnwerker, die de hulpvraag en knelpunten afstemt met de verschillende instanties binnen het team. Het plan is erop gericht om de bewoners met hun eigen kracht en mogelijkheden stap voor stap weer mee te laten doen in de samenleving. Wanneer bewoners veel overlast veroorzaken of zich bezig houden met criminele activiteiten en niet meewerken aan een oplossing, past het team dwang en drang of bemoeizorg toe.

Vangnet en Advies, Enkhuizen

Bij het meldpunt vangnet en advies van de gemeente Enkhuizen kunnen particulieren en instanties het melden als zij zich zorgen maken over iemand. Dit betreft bijvoorbeeld mensen die dak- of thuisloos zijn of ernstige overlast veroorzaken en die over het algemeen niet zelf hulp of zorg zoeken. De medewerkers van het meldpunt zoeken eerst uit of de persoon in kwestie al in een hulpverleningstraject zit. Daarna analyseren zij, zoveel mogelijk samen met de betrokkene, de problematiek en schakelen waar nodig de meest passende hulpverleningsinstantie in. Dat kan variëren van een schuldhulpverleningsorganisatie tot en met een zorginstelling. Dit centrale meldpunt is de vergelijking met het centraal registratiesysteem die in paragraaf 2 van dit hoofdstuk aan de orde komt.

MASS, Breda

Bij de casuïstiek overleggen van het Maatschappelijk SteunSysteem (MASS) in Breda bespreken diverse partijen cliënten met meervoudige problematiek. Doel van het overleg is om complexe problematiek te signaleren en op te lossen of beheersbaar te maken. Aan de overleggen nemen (onder andere) deel: de gemeente, GGD, thuiszorg, zorg- en welzijnsinstellingen, woningcorporatie, politie, maatschappelijk werk. Per casus is één persoon aanspreekpunt en regisseur. Ook organisaties die niet participeren in het casuïstiekoverleg kunnen contact opnemen om een melding te doen. Vergelijkbaar met signaleringsoverleg, organisaties die niet deelnemen aan het overleg kunnen op deze manier makkelijker een melding doen.

Camera's, Rijnstad

Het Leger des Heils verhuurt kamers aan vijftien mensen met onder andere psychische stoornissen. Bij deze kamers is geen sprake van enige begeleiding. Zou er wel begeleiding zijn, dan zou er sprake zijn van een zorginstelling en dat mag volgens het bestemmingsplan van de gemeente niet op die locatie. Een aantal bewoners zorgt voor veel woonoverlast in de buurt. Zo is er onder andere sprake van intimidatie, het gebruik of bezit van drugs en het in het bezit hebben van wapens. Op aandringen van buurtbewoners zijn camera's aan voor- en achterkant geplaatst en is het toezicht aangescherpt. De maanden daarna daalt de frequentie van overlastmeldingen en bedreigingen.

Zoals in hoofdstuk 4 al aangegeven mag de gemeente, op grond van de gemeentewet, gebruikmaken van cameratoezicht op openbare plaatsen. Dit mag alleen als het nodig is voor: handhaving van de openbare orde, verkeersveiligheid en opsporing van strafbare feiten. De gemeente mag cameratoezicht alleen toepassen als andere maatregelen niet voldoende zijn gebleken.

Een woningbouwcorporatie mag gebruik maken van cameratoezicht om een woning of een flat te beveiligen. Maar moet dat dan wel met een bord of sticker kenbaar maken.

Cameratoezicht moet stoppen bij de voordeur en de ramen. Straatbewaking is daarom niet toegestaan.⁶³

⁶³ 'Wanneer kan er gebruik worden gemaakt van cameratoezicht?', *Rijksoverheid* 8 december 2014, www.rijksoverheid.nl (zoek op: cameratoezicht)

Begeleide Herkansing, Nijmegen

Het laatste kansbeleid wordt in Nijmegen gehanteerd onder de naam Begeleide Herkansing. Begeleide Herkansing kan worden ingezet bij een dreigende huisuitzetting. Een commissie van woningcorporaties, gemeente en Meldpunt Bijzondere Zorg(GGD), beslist of een casus een begeleide herkansing krijgt. De huurder gaat dan naar een andere woning en huurt onder de voorwaarden van de organisatie die de woonbegeleiding biedt. De minimale termijn voor woonbegeleiding is één jaar. Daarna kan het contract, als de woonbegeleider hiertoe toestemming geeft, worden 'omgeklapt' en op naam van de huurder komen.

7.2 Centraal registratiesysteem

Er zijn gemeentes die ervoor kiezen om een centraal registratiesysteem te gebruiken voor het registreren en afhandelen van klachten over woonoverlast.⁶⁴ Bij het centrale meldpunt woonoverlast worden alle klachten op één plaats verzameld, zodat de klachten niet langer verspreid bij verschillende instanties binnenkomen. Vaak neemt de gemeente de regie voor een centraal meldpunt. Een combinatie van meldpunten is ook denkbaar: huurders dienen hun klachten in bij de eigen verhuurder, overige melders doen dat bij de gemeente. De optie dat een van de welzijnsorganisaties de regie in handen neemt voor bijvoorbeeld de opzet van een overlastnetwerk is ook mogelijk. Het is belangrijk dat de betrokken instanties goed op elkaar afstemmen; wie de regie neemt en wat de rol van de andere partijen is. Een voorbeeld waar het centraal registratiesysteem wordt toegepast is in de gemeente Den Haag. Het Meld- en Steunpunt Woonoverlast Den Haag heeft een 'doorzetfunctie: het is één centraal meldpunt waar bewoners overlast kunnen melden. Het meldpunt coördineert de afhandeling van de meldingen door partners uit het netwerk, ziet toe op de voortgang van de behandeling en treedt op als adviseur en als aanjager in het proces. Ook in de gemeente Groningen zijn vijf meldpunten voor zorg en overlast aanwezig, namelijk in ieder stadsdeel één. De meldpunten zijn gehuisvest in de bureaus van de basiseenheden van de politie om de lijnen met buurt- en jeugdpolitie kort te houden. Bewoners kunnen meldingen doen via één centraal telefoonnummer en via e-mail. Er zijn al centrale registratiesysteem aanwezig in de gemeentes voor bijvoorbeeld jeugd, maar woCom is hier niet bij aangesloten. Dit systeem is efficiënter dan alleen het zorgsignaleringssteam, daar worden de overlastklachten maar één keer in de zes weken besproken of pas na een paar weken door gestuurd naar de juiste instantie.

7.3 Screening van aspirant-huurders

Het screenen van aspirant-huurders is een samenwerkingsverband waarmee de overlast voorkomen kan worden.⁶⁵ Wanneer er een huurwoning vrij komt en er een kandidaat voor in aanmerking komt kan de kandidaat gescreend worden. De corporatie vraagt dan aan het meldpunt woonoverlast of deze kandidaat in het verleden woonoverlast heeft veroorzaakt. Het meldpunt vraagt deze informatie op bij de politie, vaak ligt er binnen enkele dagen een advies. Een advies kan "groen" zijn, over de kandidaat zijn dan geen belastende feiten bekend. Het kan ook zijn dat het advies "oranje" is, dit is het geval als de huurder bijvoorbeeld teveel huisdieren heeft. De corporatie kan dan extra voorwaarden stellen aan de huurovereenkomst. In het voorbeeld van teveel huisdieren, kan de corporatie de woning aanbieden onder de voorwaarden dat de kandidaat maar maximaal twee huisdieren houdt. Wanneer de kandidaat zich niet aan de voorwaarden houdt, kan de huurovereenkomst worden ontbonden. Wanneer er veel meldingen of incidenten bij de politie bekend zijn kan er ook "rood" worden afgegeven. De aspirant-huurder waarvoor "rood" wordt afgegeven zal meestal geweigerd worden voor de huurwoning. Het screenen mag alleen toegepast worden in een vooraf aangewezen kwetsbaar gebied om overlast te voorkomen, en mag niet in hele wijken of straten.

⁶⁴ 'Handboek aanpak overlast en verloedering', *Hetcwv* 29 oktober 2014, www.hetcw.nl (zoek op handboek aanpak overlast en verloedering)

⁶⁵ 'Uitvoeringsprogramma Woonoverlast', *Rotterdam* 29 oktober 2014, www.rotterdam.nl (zoek op uitvoeringsprogramma woonoverlast)

7.4 Woningstichting Laarbeek

WoCom gaat in 2015 fuseren met woningstichting Laarbeek. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de leefbaarheidsconsulent van woningstichting Laarbeek om te kijken met wie er daar samengewerkt wordt om de woonoverlast aan te pakken. Woningstichting Laarbeek neemt één keer in de zes weken deel aan het leefbaarheidsnetwerk. In januari zal dit overleg één keer in de vier weken plaats gaan vinden. Aan het leefbaarheidsnetwerk nemen de volgende ketenpartners deel: politie, LEV-groep, stichting VIERBINDEN, SMO en bemoeizorg. Stichting VIERBINDEN is actief in welzijn, wonen, zorg en het beheer van gemeenschapshuizen.⁶⁶ De stichting VIERBINDEN is de voorzitter van het leefbaarheidsnetwerk. Opmerkelijk is dat de gemeente en zelfs Wmo niet deelnemen aan dit overleg. Er zijn wel onderhandelingen met de gemeente bezig, om de gemeente in de toekomst te laten deelnemen aan het leefbaarheidsnetwerk. De deelnemende partijen van het leefbaarheidsnetwerk hebben allemaal een convenant over het uitwisselen van gegevens ondertekend.

7.5 Tussenconclusie

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de deelvraag: *Hoe wordt er in andere gemeentes samengewerkt om de woonoverlast aan te pakken?* Door deze vraag te beantwoorden wordt er gekeken welke mogelijkheden woCom heeft om de samenwerking te verbeteren met betrekking tot de woonoverlast. WoCom werkt samen met ketenpartners om woonoverlast aan te pakken. De samenwerking met gemeente, politie en zorginstellingen is nodig om beter te kunnen handhaven of de juiste hulp te bieden. Als er naar de samenwerking gekeken wordt van andere gemeentes om de woonoverlast aan te pakken, blijkt dat er veel integrale overleggen zijn die overeenkomen met de werkwijze van de signaleringsteams. Andere mogelijkheden zijn het dreigen met het huisuitzettingen, camera's plaatsen en gele/rode kaarten uitdelen en hier voorwaarden aan verbinden. Er zijn gemeentes die samenwerken met behulp van een centraal registratiesysteem waar alle partijen dus ook in kunnen. Het screenen van aspirant-huurders door samen te werken helpt preventief tegen de woonoverlast, maar kan niet altijd worden toegepast. WoCom gaat in 2015 fuseren met woningstichting Laarbeek. In Laarbeek vindt er één keer in de zes weken een overleg genaamd leefbaarheidsnetwerk plaats. Dit overleg is te vergelijken met de signaleringsoverleggen waar woCom aan deelneemt. Opmerkelijk is dat bij Laarbeek niemand van de gemeente deelneemt aan het overleg. De ketenpartners die daar deelnemen aan het leefbaarheidsnetwerk hebben allemaal een convenant over de gegevensuitwisseling en de samenwerking ondertekend.

⁶⁶ 'Wie zijn wij?', *Vierbinden* 3 december 2014, www.vierbinden.nl (zoek op wie zijn wij)

Hoofdstuk 8. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de conclusies en aanbevelingen besproken. Eerst komen de conclusies aan bod en daarna volgen de aanbevelingen.

8.1 Conclusie

In dit onderzoeksrapport staat de volgende vraag centraal: *In hoeverre kan er samengewerkt worden tussen de woningcorporatie woCom en de gemeente, politie, zorg- en welzijnsorganisaties om ontbinding van de huurovereenkomst te voorkomen bij een (woon)overlastsituatie en welke gegevens mogen hiervoor uitgewisseld worden?* Het onderzoek naar de beantwoording van deze vraag is uitgewerkt in de voorgaande zeven hoofdstukken. Uit elk hoofdstuk is een conclusie getrokken die samen de conclusie van dit onderzoeksrapport vormen.

Hoofdstuk 2 Woonoverlast

De woningcorporatie heeft als taak om zorg te dragen voor een rechtvaardige verdeling van woonruimte. Daarnaast hebben zij als taak om bij te dragen aan de leefbaarheid in de buurten en wijken waar haar woningen gelegen zijn. Wanneer het woongenot van de huurders wordt aangetast door woonoverlast ontstaat er een gebrek. De woningcorporatie heeft als verplichting het verhelpen van gebreken. De verhuurder heeft dus de verplichting om in het geval van woonoverlast in te grijpen en de nodige maatregelen te treffen. Woonoverlast is een gezamenlijk probleem, niemand wil dat de overlast uit de hand loopt. Wanneer dit wel gebeurt kan het gevolg zijn dat een gezin op straat komt te staan en er is een reële kans dat kinderen uit huis worden geplaatst. Daarnaast is er een toenemend besef dat huisuitzettingen niet efficiënt zijn: de kosten lopen op en het probleem verplaatst zich alleen. Het is daarom belangrijk dat door een gezamenlijke aanpak van de ketenpartners (gemeente, politie, zorg- en welzijnsorganisaties) de woonoverlast wordt aangepakt.

Hoofdstuk 3 Aanpak woonoverlast

Woningcorporaties kennen een aantal mogelijkheden om woonoverlast aan te pakken. De meeste mogelijkheden worden al door woCom toegepast om de woonoverlast aan te pakken. Zo kunnen er extra voorwaarden aan de huurovereenkomst worden verbonden, dit komt maar in sommige gevallen voor. Het zou vaker gebruikt kunnen worden, omdat het een goed middel is. Het nadeel van de extra voorwaarden is dat het erg tijdrovend is omdat er bij iedere kandidaat-huurder dan een onderzoek moet plaats vinden. WoCom maakt nog geen gebruik van het boetebeding. Het boetebeding zal wel worden toegepast in de nieuwe huurovereenkomst. Het nadeel van het boetebeding is dat het niet geldt voor de huidige huurders. Het is moeilijk om in de huurovereenkomst de hoogte van de boete vast te stellen, omdat de hoogte van de boete afhankelijk is van de ernst en omvang van de overtreding. Een huurrechtelijke gedragsaanwijzing is een verbod of gebod voor een huurder die woonoverlast veroorzaakt. Een gedragsaanwijzing aan huurders geven is iets dat al mogelijk is in de wet, maar corporaties maken daar nog nauwelijks gebruik van. Op dit moment neemt woCom deel aan een pilot over de gedragsaanwijzing, vandaar dat deze mogelijkheid in de toekomst waarschijnlijk wel gebruikt gaat worden. Door woCom, maar ook door andere instanties kunnen conflicten tussen burens in Asten, Helmond en Someren naar opgeleide vrijwilligers van buurtbemiddeling worden doorverwezen. Ongeveer 27 procent van de 86 zaken is in 2013 in Helmond opgelost door buurtbemiddeling.

Hoofdstuk 4 Ketenpartners

De organisaties waar woCom mee samenwerkt en gezien worden als ketenpartners zijn de gemeente, de politie, zorg- en welzijnsorganisaties. Om woonoverlast aan te pakken kan woCom gebruik maken van de expertise en juridische middelen van deze ketenpartners. Vooral de gemeente kent veel mogelijkheden die bij de leefbaarheidsconsulenten onbekend zijn. De gemeente heeft beleid en verordeningen waar ze op kunnen handhaven bij (woon)overlast en heeft handhavingsinstrumenten op grond van de Algemene wet bestuursrecht. Dit zijn een last onder dwangsom en bestuursdwang. Andere mogelijkheden

om overlast aan te pakken heeft de gemeente op grond van de gemeentewet zoals: het plaatsen van camera's, een gebiedsontzegging en in de toekomst ook nog de wet aanpak woonoverlast. Met deze nieuwe wet kan de burgemeester een last onder bestuursdwang (een gedragsaanwijzing) toepassen, wanneer er sprake is van overlast gevend gedrag. De ambtenaar van de gemeente is bevoegd om een woning binnen te treden en een aantal zaken te controleren. Van het binnentreden kan woCom gebruik maken wanneer zij de woning niet in mogen. Verder kunnen ze een tijdelijk huisverbod opleggen, wanneer er sprake is van een ernstige dreiging van huiselijk geweld. De gemeente is verantwoordelijk voor het leefklimaat en het welzijn van haar bewoners en regelt ondersteuning, wanneer dit niet op eigen kracht van de bewoners of met behulp van de omgeving lukt. In 2015 verandert de wetgeving van de Wmo en de zorg voor de jeugd, hierdoor heeft de gemeente extra taken en bevoegdheden gekregen. De gemeente, afdeling burgerzaken, kan in de basisregistratie van personen en kan hierdoor persoonsgegevens inzien van de burgers. Hierdoor kan er gekeken worden of de juiste personen staan ingeschreven en of er geen illegale bewoning plaatsvindt. De politie signaleert, adviseert, handhaaft en reageert op acute meldingen bij overlastsituaties. Daarnaast treedt de politie op bij (een vermoeden van) strafbare feiten. In de gemeentes waar woCom woningen verhuurt zijn verschillende zorgteams aanwezig. Zo is in iedere gemeente de Geestelijke Gezondheidszorg actief, waar bemoeizorg onderdeel van uit maakt. Bemoeizorg helpt mensen op weg naar bestaande zorg en hulpverlening. Andere zorg, welzijn en hulpverlening is de Stichting Maatschappelijke Opvang, Stichting MEE, Bureau Jeugdzorg en verslavingszorg. Naar deze instanties kunnen personen worden doorverwezen die zorg nodig hebben.

Hoofdstuk 5 Gegevensuitwisseling van de overlastveroorzakers

Bij de gegevensuitwisseling met ketenpartners om woonoverlast aan te pakken, moet er voldaan zijn aan de zorgvuldigheidseisen van de Wet bescherming persoonsgegevens. In het samenwerkingsverband worden betrokkenen besproken door woCom of andere instanties, met betrokkenen worden de overlastplegers bedoeld. Aan de eisen van het Wbp wordt voldaan in de samenwerkingsverbanden waar woCom aan deelneemt. De gegevensverwerking van het samenwerkingsverband dient door de verantwoordelijke gemeld te worden bij het CBP. De gegevensuitwisseling met één van de ketenpartners valt ook onder het samenwerkingsverband, behalve wanneer een andere wet van toepassing is. De Wbp is niet van toepassing op de verwerking van alle persoonsgegevens. Voor het verwerken van politiegegevens is de Wet politiegegevens van toepassing en de Wet basisregistratie personen stelt regels voor de juiste verwerking van de basisregistratie. Wanneer deze partijen gegevens uitwisselen dienen zij aan de (strengere) eisen van deze wetten te voldoen. De gezondheidszorg mag in een samenwerkingsverband alleen 'buitenkant informatie' geven over de medische gegevens van hun cliënten. De partners in het overleg dienen er dus rekening mee te houden dat de GGZ niet allen informatie kan geven. Hetzelfde geldt voor de politie, deze kunnen strafrechtelijke gegevens alleen uitwisselen wanneer dit volgens een zwaarwegend algemeen belang noodzakelijk is. Uit de uitspraken van het CBP kan geconcludeerd worden dat de informatie verstrekking over personen in een samenwerkingsverband aan een behoorlijke en zorgvuldige verwerking moeten voldoen, niet bovenmatig mogen zijn en er aan de geheimhouding moet voldoen.

Hoofdstuk 6 Organiseren samenwerking

De samenwerking met ketenpartners van woCom vindt plaats doormiddel van een overleg één keer in de zes weken. Voor de dorpen is dit het zorgsignaleringsoverleg en in Helmond het team Woonoverlast. In dit overleg worden de personen of gezinnen besproken die overlast veroorzaken en/of hulp nodig hebben. Het team Woonoverlast vindt plaats in het veiligheidshuis van Brabant Zuidoost gevestigd in Helmond. De extreme woonoverlast situaties van de dorpen vinden ook plaats in het veiligheidshuis Brabant Zuidoost. Toch worden woCom en andere woningcorporaties niet genoemd als sleutelpartners van het veiligheidshuis. Dit is vreemd omdat de sleutelpartners een signalerende en adviserende rol hebben bij de verbetering van leefbaarheid. De leefbaarheidsconsulenten hebben dit ook als

taak en signaleren vaak als eerste de overlast of andere problemen bij hun bewoners. Omdat de huurwoningen en dus ook de partners in verschillende gemeente zitten is het handig als de afspraken en regelgeving overal hetzelfde is. Dit is nu niet het geval en soms zijn er ook helemaal geen afspraken gemaakt. Afspraken over de samenwerking zouden vastgelegd kunnen worden in een convenant. Een convenant is niet verplicht volgens het Wbp, maar deze kan wel heel nuttig zijn. Een convenant is vaak de grondslag voor de samenwerking. Hierin spreken de ketenpartners af op welke wijze informatie over cliënten wordt uitgewisseld en geregistreerd. Van alle overleggen die woCom heeft met de ketenpartners, is er in het bestand van woCom alleen een convenant te vinden van het signaleringsoverleg Heeze-Leende. Van de andere gemeentes ontbreken de convenanten in het bestand of zijn er niet. Het convenant van het signaleringsoverleg Heeze-Leende voldoet aan de eisen van de Wbp, behalve dat er niets is geregeld voor bijzondere persoonsgegevens.

Hoofdstuk 7 Samenwerking bij andere woningcorporaties

Er zijn verschillende manieren van samenwerken tussen woningcorporaties en andere instanties om de woonoverlast aan te pakken. Door de aanpakken van andere gemeentes over te nemen, kan de samenwerking tussen woCom en ketenpartners worden verbeterd. Verschillende gemeentes maken gebruik van de integrale casusaanpak, deze aanpak komt overeen met de werkwijze van de signaleringsoverleggen en het team Woonoverlast waar woCom aan deelneemt. Andere mogelijkheden die gebruikt worden door andere zijn:

- Het dreigen met het huisuitzettingen. Dit wordt door woCom ook gebruikt maar heeft als nadeel dat het probleem niet wordt opgelost en vaak ook daadwerkelijk tot een huisuitzetting komt.
- Gele/ rode kaarten uitdelen en hier voorwaarden aan verbinden. Vergelijkbaar hier is ook het tweede kansenbeleid en experiment Noorderslag (overlastveroorzakende mensen buiten de woning houden). Deze mogelijkheden zijn bruikbaar en kunnen door woCom worden toegepast doormiddel van de gedragsaanwijzing.
- Er zijn gemeentes die samenwerken met behulp van een centraal registratiesysteem waar alle partijen dus ook in kunnen. Dit is een goede oplossing omdat de problematiek zo eerder bij de juiste persoon terecht komt en dus sneller opgelost kan worden.
- Het screenen van aspirant-huurders door samen te werken helpt preventief tegen de woonoverlast, maar is niet altijd mogelijk. Het is alleen toegestaan bij een vooraf aangewezen kwetsbaar gebied om overlast te voorkomen, en mag niet in hele wijken of straten.
- Camera's plaatsen, kan alleen in gebouwen van woCom en moet kenbaar gemaakt worden door bijvoorbeeld een sticker te plaatsen. Deze mogelijkheid is tijdrovend omdat een persoon de camerabeelden ook moet gaan bekijken.
- Begeleide herkansing, deze methode heeft als nadeel dat hiervoor een woonruimte en woonbegeleider beschikbaar voor moet zijn.
- Frontlijnteam, dit wijkteam is te vergelijken met de signaleringsoverleggen. Maar omdat het team wijkgericht is en actief in de wijk bezig is, kost deze methode veel tijd en geld.

8.2 Aanbevelingen

WoCom heeft als methode om de woonoverlast aan te pakken de gedragsaanwijzing. De gedragsaanwijzing is nog redelijk nieuw en daarom wordt en door een leefbaarheidsconsulent meegedaan aan een pilot. Het is belangrijk om de andere leefbaarheidsconsulenten op de hoogte te houden van deze pilot. De gedragsaanwijzing dient ook besproken te worden met de ketenpartners, omdat de ketenpartners een rol kunnen spelen bij de gedragsaanwijzing. De gedragsaanwijzing is een goede aanvulling om de woonoverlast aan te pakken.

De bevoegdheden van de ketenpartners dienen kenbaar gemaakt te worden aan de leefbaarheidsconsulenten, zodat ze naar de juiste instantie gaan voor hulp en op de hoogte zijn van de mogelijkheden van de ketenpartners. Vooral de gemeente heeft veel

mogelijkheden die voor de meeste consultants nog onbekend zijn. Over de komst van de Wet aanpak woonoverlast dienen de consultants te worden geïnformeerd en er moet in de gaten gehouden worden, wanneer de consultants hiervoor naar de gemeente kunnen gaan. Hiervoor kunnen ze hulp inschakelen van de gemeente of de advocaat om het toe te passen. Hetzelfde geldt voor de nieuwe functies van de gemeente op het gebied van Wmo en jeugdzorg. (Zie paragraaf 8.2.1 voor een schema van de bevoegdheden van de ketenpartners.)

Nagegaan dient te worden of allen samenwerkingsverbanden een convenant hebben over de samenwerking en gegevensuitwisseling. Als dit zo is, moeten de convenanten ondertekend worden en opgenomen worden in het bestand. Wanneer er geen convenant gebruikt wordt kan tijdens het overleg voorgesteld worden om een convenant op te stellen en te tekenen. Hiervoor kan het voorbeeld uit de bijlage worden gebruikt of het convenant van het signaleringsteam Heeze-Leende. In het convenant van het signaleringsteam Heeze-Leende ontbreekt informatie over de bijzondere persoonsgegevens, terwijl deze wel worden uitgewisseld in het overleg. In het convenant zou het volgende toegevoegd kunnen worden: *Er worden geen bijzondere persoonsgegevens van de overlastgever verwerkt tenzij deze:*

- *door de overlastgever zelf met diens uitdrukkelijke toestemming zijn verstrekt;*
- *door derden rechtmatig mochten worden verstrekt, en dan uitsluitend voor zover deze strikt noodzakelijk zijn voor de behandeling van de overlastmelding.*

In een overleg met politie, gemeente en GGZ dienen de leefbaarheidsconsultanten er rekening mee te houden dat niet alle informatie mag worden uitgewisseld. GGZ mag alleen 'buitenkant informatie' geven. In een samenwerkingsverband mag de politie alleen strafrechtelijke gegevens uitwisselen wanneer dit voor een zwaarwegend algemeen belang noodzakelijk is. Tussen de woningcorporatie en woCom onderling geldt deze regeling ook en kunnen deze gegevens voor bijvoorbeeld een rechtszaak worden gebruikt. De gemeente mag niet zomaar gegevens uit de basisregistratie verstrekken. De gegevens mogen alleen worden uitgewisseld wanneer het werkzaamheden betreffen die samenhangen met een overheidstaak, strekken tot het in stand houden van een voorziening voor burgers die onderwerp is van overheidszorg, of waarbij anderszins gelet op de overheidsbemoediging met die werkzaamheden, ondersteuning daarvan door gegevensverstrekking uit de basisadministratie gerechtvaardigd is.

Verstandig is om te kijken hoe andere gemeentes werken om woonoverlast aan te pakken. Zo is er in de gemeente Groningen het experiment Noorderslag. Wanneer woCom te maken heeft met bewoners die last hebben van veel aanloop van drugsgebruikers, daklozen en alcoholisten, die ze zelf niet buiten de deur kunnen houden, kan woCom in samenwerking met de politie deze methode toepassen. Vergelijkbaar met deze methode is het tweede kansenbeleid hier worden er extra voorwaarden gesteld aan de verhuurder om in het huis te mogen blijven wonen. Deze methodes kunnen worden toegepast doormiddel van de gedragsaanwijzing.

Wanneer er in een buurt veel overlast is door bijvoorbeeld intimidatie en het gebruik of bezit van drugs kunnen er camera's worden geplaatst, zodat de buurt zich veiliger voelt. De camera's kunnen in samenwerking met de gemeente worden geplaatst. De gemeente moet hier wel aan de vereiste van proportionaliteit en subsidiariteit. Het moet in verhouding zijn en andere maatregelen zijn niet voldoende gebleken.

Een andere aanbeveling is het centraal registratiesysteem per gemeente.

- Bewoners melden dan sneller de overlast.
- Alle ketenpartners zijn dan meteen van de overlast op de hoogte.
- Bij het centraalpunt kan bekeken worden welke instantie het beste hulp kan bieden.

Hierdoor wordt de klacht sneller opgelost en aangepakt. Dit omdat het overleg van de samenwerkingsverbanden maar één keer in de zes weken plaats vindt. (In paragraaf 2.2 van dit hoofdstuk is een opzet gemaakt van het centraal registratiesysteem.)

8.2.1 Bevoegdheden ketenpartners

Wie	Bevoegdheden	Grondslag	Situatie
Gemeente (BOA, stadsurveillanten)	Algemeen Plaatselijke Verordening en Beleid	APV en Awb	Overlastsituaties die niet zijn toegestaan volgens de APV of het beleid
Gemeenteraad en burgemeester	Cameratoezicht	151c Gemeentewet	Noodzakelijk voor de handhaving van de openbare orde
Burgemeester	Gebiedsontzegging	APV of 172 lid 3 Gemeentewet	Overlast in openbare ruimtes
Burgemeester	Wet aanpak woonoverlast	151d Gemeentewet	Overlast gevend gedrag
Bestuursorgaan	Bestuursdwang	5.3.1 Awb	Overtreding van de wet en illegale situaties
Bestuursorgaan	Last onder dwangsom	5.3.2 Awb	Overtreding van de wet en illegale situaties
Burgemeester	Binnentreden	1 Awbi	Om zaken te controleren
Burgemeester	Tijdelijk huisverbod	Wet tijdelijk huisverbod	Ernstige dreiging huiselijk geweld
Gemeente (afdeling Wmo)	Wet maatschappelijke ondersteuning	Wmo	Hulp bieden aan mensen met een beperking
Gemeente (afd. burgerzaken)	Uitreksel BRP	Wet BRP	Bij onduidelijkheid over gegevens uit de basisregistratie
Politie	Handhaving rechtsorde en verlenen hulp	7 politiewet 2012	Tegenover iedereen
Politie	Geweld en vrijheidsbeperkende middelen	7 Politiewet 2012	Verdachte
Politie	Onderzoek aan kleding van personen	7 Politiewet 2012	Verdachte
Politie	Vorderen ID	8 Politiewet 2012	Wanneer noodzakelijk

8.2.2 Opzet centraal registratiesysteem

1. Een lokaal herkenbaar meldpunt woonoverlast voor burgers

Het doen van meldingen wordt gestimuleerd om overlastsituaties vroegtijdig in beeld te krijgen. Anoniem melden is mogelijk en wordt als signaal gebruikt om mogelijke overlastsituaties nader te onderzoeken.

Het meldpunt moet: laagdrempelig zijn, goed bereikbaar, herkenbaar, bekend en uniform.

2. Verantwoordelijkheid ligt bij de gemeente; partners nemen deel

De bestuurlijke verantwoordelijkheid ligt bij de gemeente: de wethouder (wonen en veiligheid) of de burgemeester (integrale veiligheid).

De oplossing voor het probleem is leidend. De operationele regie ligt bij de gemeentelijke regisseur. De partners nemen hun verantwoordelijkheid om tot de oplossing te komen. De gemeente kan de regierol bij een andere partij neerleggen, bijvoorbeeld de GGD of het veiligheidshuis.

Meldingen en procesinformatie worden bij het regiepunt op één plek verzameld om tot de goede duiding van de situatie te komen, te bepalen welke acties er genomen moeten worden, voortgang te kunnen melden en voor dossiervorming.

3. Er is doorzettingsmacht voor complexe situaties

Er is een concrete opschalingsmogelijkheid met doorzettingsmacht georganiseerd, denk hierbij aan urgentie en korte lijnen voor complexe zaken.

4. Burger wordt goed geïnformeerd

De burger krijgt informatie over wat hij zelf kan doen en welke mogelijke ondersteuning daarvoor beschikbaar is, zoals bijvoorbeeld buurtbemiddeling. Verder moet de melder op de hoogte worden gehouden van de afhandeling van zijn klacht.

5. Afspraken resultaten bestuur, partners en samenleving

Er dienen resultaatafspraken op bestuurlijk niveau gemaakt te worden met partners in de aanpak woonoverlast.

De samenwerking met gemeente, politie, woningcorporaties, zorg- en welzijnsorganisaties wordt georganiseerd door overeenstemming over een gezamenlijke aanpak op hoofdlijnen.

De rollen en verantwoordelijkheden op bestuurlijk-, management- en uitvoeringsniveau worden zo afgesproken.

De doelstelling en de werkwijze van de gegevensuitwisseling dient binnen de kaders van het CBP en de Wbp plaats te vinden.

Evaluatie

De evaluatie is het laatste onderdeel van deze scriptie. Hierbij wordt een terugblik gegeven op het verloop van het onderzoek en staat de bruikbaarheid van de onderzoeksresultaten centraal.

Het onderzoek is over het algemeen goed verlopen. Op het begin was het nog niet helemaal duidelijk wat er precies onderzocht moest worden, waardoor het onderzoeksplan een aantal keren is gewijzigd en aangepast om de juiste afbakening te creëren en de centrale vraag correct te formuleren. De kern van het onderzoek is wel steeds hetzelfde gebleven, namelijk een onderzoek naar de samenwerking en gegevensuitwisseling met ketenpartners van woCom om huisuitzettingen door woonoverlast te voorkomen. Het onderzoeksplan was het uitgangspunt van dit onderzoek. Het vormde een goede basis om deze scriptie op te stellen.

Ik heb erg zelfstandig aan dit onderzoek gewerkt. Mijn stagementor en stagedocent gaven me op het begin en tijdens het onderzoek wel wat hulp, maar grotendeels is het onderzoek zelfstandig uitgevoerd. De samenwerking met mijn stagementor en andere collega's ging erg goed. Wanneer ik vragen had of iets niet helemaal begreep, werd ik altijd geholpen. Daarnaast behandelde mijn collega's me als een waardevolle collega.

Het doel van dit onderzoek was om aanbevelingen te geven over de samenwerking tussen woCom en ketenpartners om woonoverlastsituaties aan te pakken, zodat woCom de juridische kaders en verbeterpunten heeft om beleid te maken hoe er beter samengewerkt kan worden en welke gegevens er uitgewisseld kunnen worden. Door te kijken met welke partijen er samengewerkt wordt door woCom, welke bevoegdheden deze partijen hebben en te kijken hoe andere gemeentes de woonoverlast aanpakken, worden er aanbevelingen gegeven over de samenwerking en welke mogelijkheden er nog zijn. Door te onderzoeken welke gegevens eruit gewisseld kunnen worden tijdens het samenwerkingsverband zijn er aanbevelingen gegeven om de gegevensuitwisseling te verbeteren. De juridische kaders bestaan uit de verplichting om woonoverlast aan te pakken door de woningcorporatie, de bevoegdheden en juridische middelen van de ketenpartners maar ook uit de wettelijke regelingen om gegevens uit te wisselen.

Over het algemeen ben ik tevreden over het onderzoek. Het is voor mij een bevestiging dat ik zelfstandig een onderzoek kan uitvoeren en dat geeft me zelfvertrouwen. Ik heb veel geleerd tijdens mijn onderzoek en een kijkje kunnen nemen in de wereld van een woningcorporatie.

Literatuurlijst

Artikelen

Jaarverslag woCom 2013

Jaarverslag woCom 2013, p. 16 en 17

Schaafsma, Dieters & Verweij 2013

K. Schaafsma, M. Dieters & S. Verweij, 'Voorkomen is beter dan uit huis zetten' *Handleiding* juli 2013, p. 13

Veen & Vols 2014

C. Veen & M. Vols, 'Gedragsaanwijzing' *Handreiking* november 2014, p. 35

Boeken

Hielkema 2009

H. Hielkema, *huurrecht. Burenoverlast: remedies tegen de overlastgevende huurder*, Apeldoorn-Antwerpen: Maklu 2009 p.95

Vries & Rutgers 2001

H.H. de Vries & D.J. Rutgers, *Wet bescherming persoonsgegevens. Toepassing in arbeidsverhoudingen*, Deventer: Kluwer 2001 p. 17

Elektronische bronnen

Bemoeizorg regio Helmond

<www.bemoeizorgregiohelmond.nl>
17 oktober 2014

Beter Buren

<www.beterburen.nl>
'Buurtbemiddeling' 20 oktober 2014

Bureau Jeugdzorg

<www.bureaujeugdzorg.info>
'Informatie' 20 oktober 2014

Burgemeesters

<www.burgemeesters.nl>
'Huisverbod' 16 oktober 2014

CBP web

<www.cbpweb.nl>
'Artikel 1 sub d Wbp' 25 november 2014
'Bestrijding overlast en criminaliteit in parkeergarages' 4 december 2014
'Informatie delen in samenwerkingsverbanden' 4 december 2014
'Veiligheidshuizen onzorgvuldig met gegevens van minderjarigen' 3 december 2014

Encyclo

<www.encyclo.nl>
'Convenant' 24 oktober 2014
'Ketenpartners' 24 november 2014

GGzE

<www.ggze.nl>

'Over ggze' 17 oktober 2014

Het CVV

<www.hetcvv.nl>

'Achtergrondinformatie woonoverlast' 23 september 2014

'Bestuurlijke boete en bestuurlijke strafbeschikking' 20 oktober 2014

'Gebiedsontzegging' 3 oktober 2014

'Gedragsaanwijzing' 19 november 2014

'GGD gegevens te ruim gedeeld in samenwerkingsverband' 1 december 2014

'Handboek aanpak overlast en verloedering' 29 oktober 2014

'Helpen en ingrijpen bij woonoverlast door psychische kwetsbaren' 27 oktober 2014

'Over het CBP' 2 december 2014

'Burgemeester verstrekt te veel informatie in kader van drugsbestrijding' 1 december 2014

Internetconsultatie

<www.internetconsultatie.nl>

'Concept regeling' 2 oktober 2014

MEE Zuidoost Brabant

<www.meezuidoostbrabant.nl> 21 oktober 2014

Pakdoor

<www.pakdoor.nl>

'Woonoverlast' 23 september 2014

Platvorm woonoverlast

<www.platvormwoonoverlast.nl>

'Doel' 2 december 2014

Politie

<www.politie.nl>

'Wijkagent' 1 oktober 2014

Rijksoverheid

<www.rijksoverheid.nl>

'Geluidsoverlast in de wet' 25 september 2014

'Gedwongen opname en dwang in de zorg' 24 oktober 2014

'Handleiding wet bescherming persoonsgegevens' 24 november 2014

'Hervorming langdurige zorg' 19 november 2014

'Jeugdzorg' 8 december 2014

'Wanneer kan er gebruikt worden gemaakt van cameratoezicht?' 8 december 2014

Rotterdam

<www.rotterdam.nl>

'Uitvoeringsprogramma woonoverlast' 29 oktober 2014

SMO Helmond

<www.smo-helmond.nl>

'Over smo' 20 oktober 2014

Veiligheidshuizen

<www.veiligheidshuizen.nl>

'Landelijk kader veiligheidshuizen' 24 oktober 2014

Verslaving

<www.verslaving.nu>

'Verslavingszorg' 21 oktober 2014

Vierbinden

<www.vierbinden.nl>

'Wie zijn wij?' 3 december 2014

Wisselwerk

<www.wisselwerk.nu>

'Wat is welzijnswerk' 20 oktober 2014

Jurisprudentie

Rechtbanken

Rb. Arnhem 3 maart 2003, ECLI:NL:RBARN:2003:AK4774

Rb. 's-Gravenhage 6 september 2011, ECLI:NL:GHSGR:2011:BS8895

Rb. Oost-Brabant (ktr Eindhoven) 20 maart 2014, ECLI:NL:RBOBR:2014:1283

Hoge Raad

HR 16 oktober 1992, NJ 1993, 167

Parlementaire stukken

Kamerstukken II 1997/98, 25892, nr.3 p.21

Kamerstukken II 1997/98, 25892, nr.3 p.60

Kamerstukken II 1997/98, 25892, nr.3 p.79

Kamerstukken II 1997/98, 25892, nr.3 p.97

Kamerstukken II 1997/98, 25892, nr.3 p.98

Kamerstukken II 2011/12, 33219, nr 3. p.52

Kamerstukken II 2013/14, 34007, nr.2

Wet- en regelgeving

Algemene Plaatselijke Vordering Asten 2010

Algemene Plaatselijke Vordering Cranendonck 2010

Algemene Plaatselijke Vordering Heeze-Leende 2013

Algemene Plaatselijke Vordering Helmond 2008

Algemene Plaatselijke Vordering Someren 2010

Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Algemene wet op het binnentreden (Awbi)

Besluit Beheer Sociale Huursector

Politiewet 2012

Vrijstellingsbesluit Wet bescherming persoonsgegevens

Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)

Wet politiegegevens (Wpg)