

Stichting Huurdersorganisatie Haag Wonen
T.a.v. bestuur
Spui 240
2511 BX Den Haag

Reactie ongevraagd advies

Aan: Huurdersorganisatie Haag Wonen
Van: Manager Wonen
Auteur: Charissa Perrenet
Datum: 17 maart 2023

Betreft: Reactie op ongevraagd advies Woonoverlast

Geacht bestuur,

Hartelijk dank voor het ongevraagd advies met betrekking tot de aanpak van woonoverlast. Het ondervinden van woonoverlast heeft inderdaad invloed op het woongenot en het gevoel van veiligheid van onze bewoners. Wij zien ook dat door diverse oorzaken de leefbaarheid in bepaalde wijken onder druk komt te staan en er meer (over-)last wordt ervaren. De aanpak van woonoverlast is een zeer divers proces, net zo divers als de verschillende soorten (over)last waarbij wij als verhuurder ook gebonden zijn aan allerlei wet- en regelgeving op het gebied van privacy, rechtspraak, GGZ-procedures etc.

Onderstaand gaan wij puntsgewijs in op het uitgebrachte advies.

Vast aanspreekpunt

De beheerconsulent is het vaste aanspreekpunt op het gebied van woonoverlast. De verschillende wijken waar Haag Wonen bezit heeft, zijn verdeeld over de beheerconsulenten, zodat iedere wijk een vast aanspreekpunt heeft. De beheerconsulent heeft de rol van 'casemanager' en draagt ook zorg voor het managen van verwachtingen bij melders en het terugkoppelen van de acties en vorderingen in de aanpak van de woonoverlast aan de melders, voor zover dat vanuit AVG-oogpunt mogelijk is. Dit is allemaal onderdeel van het reguliere werkproces van onze beheerconsulenten en we willen deze specifieke kennis daar borgen. Daarom nemen wij het advies om naast de beheerconsulent nog een aanspreekpunt aan te stellen niet over.

Specifiek deskundige medewerker

De beheerconsulenten zijn deskundig op het gebied van het voorkomen en oplossen van woonoverlast. Naast de algemene kennis op dit gebied, en het algemene opleidingsniveau dat deze medewerkers hebben, zijn zij ook allen geschoold op bijv. het gebied van overlast in combinatie met psychische problematiek en overlast die cultuur-gerelateerd is. Door middel van trainingen en cursussen houden wij deze specifieke kennis op peil en blijven wij ons (door)ontwikkelen.

Hierbij besteden wij ook nadrukkelijk aandacht aan de preventieve kant en het voorkomen van woonoverlast. Door o.a. het creëren van mogelijkheden tot ontmoeting, het uitvoeren van leefbaarheidsprojecten om de sociale cohesie te bevorderen en het stimuleren van diverse vormen van bewonersparticipatie ontstaat meer wederzijds begrip. Dat heeft een preventieve werking die het ervaren van overlast kan verminderen. Dit behoort ook tot de werkzaamheden van een beheerconsulent.

Daarnaast nemen de beheerconsulenten deel aan de diverse netwerkoeverleggen (waaronder de Haagse aanpak woonoverlast) met professionals waarbij overlast gevende panden en bijzondere casussen,

waaronder multi-problematiek, worden besproken. Hierbij worden ook bemoeizorg, Jeugd- en Maatschappelijke Ondersteuning, de wijkagenten en andere professionals betrokken. Hierdoor zijn wij beter in staat om tijdige hulp of begeleiding in te schakelen indien dat nodig is.

Reactietermijn

Een tijdige reactie op een melding van overlast is inderdaad van belang om eventuele onnodige escalatie zo veel als mogelijk te voorkomen. Het naleven van afgesproken reactietermijnen heeft aandacht binnen Haag Wonen, we streven er altijd naar dat meldingen binnen de hiervoor gestelde termijnen afgehandeld worden.

Handhaving

Handhaving is bij woonoverlast zeker van belang. In veel gevallen is dat een kwestie van duidelijk terugkoppelen wat de genomen acties zijn en het managen van verwachtingen van de (on-) mogelijkheden bij de melders. De handhavingsinstrumenten waar een woningcorporatie over beschikt zijn vrij beperkt. Daarnaast is het traject dat hierbij gevolgd dient te worden van invloed op de snelheid waarmee gehandhaafd kan worden.

Afhankelijk van de aard van de overlast kunnen o.a. de volgende stappen hierin aan bod komen: aanspreken, aanschrijven, organiseren van een bemiddelingsgesprek, inschakelen Bureau Bemiddeling en Mediation, zorgprofessional inschakelen, gedragsaanwijzing geven, en als laatste middel het starten van een gerechtelijke procedure. Het komen tot een gerechtelijke procedure is in veel gevallen een langdurig proces, daarbij is tijdige en heldere communicatie naar de melders van groot belang. In de aanpak van woonoverlast spelen tijdige- en heldere communicatie een belangrijke rol, daarom brengen we dat extra onder de aandacht bij de collega's van de betrokken vakgroep.

Communicatie

Wij nemen het advies ten aanzien van communicatie ter harte en agenderen dit voor het eerstvolgende functiegroep-overleg met de beheerconsulenten. Om tijdige terugkoppeling aan melders van woonoverlast te waarborgen.

In dit overleg met het thema woonoverlast nodigen wij overigens ook één van onze samenwerkingspartners, Bureau Bemiddeling en Mediation, uit. Om ook het mediation-traject weer bij alle collega's onder de aandacht te brengen.

Wij hopen u zo voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,
Manager Wonen

Susan van der Steen