

Inspecteurs treffen geregeld dit soort tafereelen aan bij een 'huisbezoek'. Vaak zijn bewoners door psychische problemen niet in staat de boel op orde te houden.

VROM-Inspectie adviseert over aanpak woonoverlast

Handreiking voor **horrorburen**

Wat kunnen gemeenten en woningcorporaties zoal doen tegen woonoverlast? Samen met expertgemeenten maakte de VROM-Inspectie een handreiking vol tips en adviezen.

Drugspannen, hennepkwekerijen, rondvliegende vuilniszakken. Woonoverlast kan een mensenleven flink verzuren. Sommige mensen worden jarenlang door herrie en treiterijen van hun 'horrorburen' geteisterd. „Er bestaan bovenburen die gaten in de vloer boren en brandende peuken naar de benedenburen gooien”, vertelt Trinet Holtslag van de VROM-Inspectie regio Noord. Onlangs bood de VROM-Inspectie gemeenten een handreiking aan voor de aanpak van sociale en fysieke woonoverlast en verloedering op allerlei juridische en niet-juridische manieren. De handreiking biedt tips en adviezen, maar ook een bijlage met praktijkvoorbeelden, wetteksten en modelbrieven om bijvoorbeeld bewoners of verhuurders aan te schrijven. De handreiking hoort bij het Actieplan 'Overlast en Verloedering' van de ministeries van Justitie en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Op scherp

Het initiatief komt voort uit een evaluatie van de wetten Victoria (1997) en Victor (2002). Eind 2008 hield de VROM-Inspectie daarover een enquête onder veertig merendeels grotere gemeenten. Onder de wet Victoria kunnen burgemeesters bijvoorbeeld panden sluiten bij ernstige overlast door hinderlijke inloop en geweld. Omdat langdurig gesloten panden verloedering aanwakkeren, kwam daarna de wet Victor om panden die na sluiting verpauperden in beheer over te kunnen geven of desnoods te ontei-

genen en een nieuwe bestemming te geven. „Maar daarmee zetten gemeenten soms onnodig zware juridische middelen in,” zegt Holtslag. „En als burens juridisch in de clinch gaan, zet dat de verhoudingen vaak zo op scherp, dat het nooit meer goed komt. Daarom biedt de handreiking ook een scala aan niet-juridische oplossingsrichtingen.”

Onder dezelfde veertig gemeenten is een vervolgenquête gehouden over woonoverlast in brede zin. Zo'n vijftien expertgemeenten hebben praktische kennis en ervaringen bijgedragen. Juristen van de Rijksuniversiteit Groningen hebben alle voorgestelde oplossingen uit de handreiking juridisch getoetst. De ervaringen zijn verwerkt in een handreiking met heldere stroomschema's en stappenplannen als wegwijzer langs allerlei juridische en niet-juridische opties.

Treiterijen

Overlast is altijd weer anders. „Hoe makkelijker de overlast aan één wet te koppelen is, hoe makkelijker hij juridisch aan te pakken is”, zegt Trinet Holtslag. „Bij fysieke overlast zoals achterstallig onderhoud helpt aanschrijving onder het Bouwbesluit. Wie zijn vuilniszak naar buiten kiepert, kan worden aangepakt met de milieuverordening. Geluidsoverlast is al lastiger vast te stellen. Bij sociale overlast stuit je soms op een wereld van treiterijen over en weer.”

Volgens Holtslag is er in de praktijk meer mogelijk dan handhavers soms denken. Onder het huurrecht kan de

huisbaas bijvoorbeeld mensen aanspreken op 'goed huurdersgedrag' en van bewoners verlangen dat ze het gras maaien en hun woning netjes houden. Bij eigen woningen en particulier verhuurde woningen ligt dat wat lastiger. Verenigingen van Eigenaren tobben soms met bewoners die niet willen delen in het onderhoud of zich juist ergeren aan de rotzooi bij de burens. Maar ook hier zijn mogelijkheden.

Een lastige categorie is de overlast die samenhangt met psychische klachten. Mensen met psychische problemen kunnen zowel veroorzaker als slachtoffer van de woonoverlast zijn. Soms worden zulke bewoners gepest, maar als ze in de war of in paniek zijn kunnen ze zelf ook veel overlast veroorzaken. Een goed netwerk van betrokken instanties is dan cruciaal.

Bemiddelaars

Het uitplaatsen van onverbeterlijke wangedragers naar wat wel denigrerend een 'asocontainer' wordt genoemd, is een uiterste middel, dat buiten het perspectief van de huidige VROM-handreiking valt. Holtslag: „Sommige bewoners willen zelf graag naar zo'n plek verhuizen, want zij willen en kunnen zich niet aanpassen. Maar sommigen zijn zich helemaal niet bewust van het feit dat zij overlast veroorzaken voor hun burens. Dan kunnen de spanningen hoog oplopen. Je kunt een hoop ellende voorkomen door in een vroeg stadium eens met elkaar te gaan praten. Als het burens niet lukt om zelf in gesprek te gaan, kan mediation veel kou uit de lucht halen. Steeds meer gemeenten subsidiëren een netwerk van vrijwilligers die als bemiddelaars optreden.”

>>





In Franeker zijn huiseigenaren direct benaderd over hun 'bouwval'. In sommige gevallen wisten ze niet eens van het bestaan. In overleg met de gemeente is dit huis opgeknapt.



„Daarmee gijzel je een hele woonomgeving. Buren wonen niet meer prettig in hun straat, de situatie trekt rommel aan, huizen worden onverkoopbaar, het gaat van kwaad tot erger. Voor de gemeente is zo'n situatie niet acceptabel. Daarom hebben we alle eigenaren aangeschreven met het verzoek contact met ons op te nemen.”

De oorzaken van de verloederding waren heel divers. „We kwamen gelukkig geen schrijnende gevallen tegen van aan lager wal geraakte krotbewoners, het bleek steeds om tweede woningen te gaan”, vertelt La Crois. „Zo bleek een van de panden eigendom van een Duitse man, die overleden was. Zijn erfgenamen waren bij ons onbekend. Onze huisadvocaat heeft toen een Duitse advocaat in de arm genomen om ze op te sporen, ze bleken niet op de hoogte van het bestaan van dit pand. Iemand anders had een huisje als vakantiewoning gekocht, maar kwam er door lichamelijke klachten niet aan toe om het op te knappen. Weer een ander had een huis als beleggingsobject gekocht, maar deed er niets mee. Voor de gemeente was het wel makkelijk dat alle eigenaren buiten de gemeente bleken te wonen. Door handhavend op te treden traptten wij geen eigen burgers op de tenen.” Overigens had men niet geschroomd ook eigenaren aan te pakken, die wel in de gemeente wonen. De meeste eigenaren kozen na de aanschrijving eieren voor hun geld en verkochten het pand. Daarna zocht de gemeente meteen contact met de nieuwe eigenaren om zicht te krijgen op hun opknappannen en die bleken serieus. Terugblikkend valt La Crois vooral op dat vrijwel alle gevallen zijn opgelost in het voortraject. „We hebben alle eigenaren aangeschreven met het verzoek om het pand op te knappen of er in elk geval iets zinnigs mee te gaan doen. En we hebben ook uitgelegd wat de consequenties zouden zijn als ze dat niet zouden doen. De gemeente heeft vergaande bevoegdheden om op te treden tegen verwaar-

Eén loket

Afhankelijk van het loket waar de klacht het eerste binnenkomt kan de afhandeling heel verschillend zijn. Een ambtenaar bouw- en woningtoezicht zal er anders mee omgaan dan een ambtenaar openbare orde en veiligheid. De VROM-Inspectie adviseert een centraal meldpunt in te stellen, met duidelijke afspraken over het doorsluizen van klachten die elders binnenkomen. Er moet één systeem van registreren zijn. Een complete en eenduidige dossiervorming is van groot belang. „Veel gemeenten zien daar tegenop, maar het lijkt lastiger dan het is”, zegt Holtslag. „Ook moet duidelijk zijn wie verantwoordelijk is voor de afhandeling: moeten mensen zelf hun bureaus gaan aanklagen of niet? Opvallend is ook dat sommige ambtenarenapparaten veel meer bestuurlijke steun krijgen dan andere.”

Een stad als Groningen heeft sinds 1997 vijf meldpunten zorg en overlast, in elk stadsdeel één, in politiebureaus. Bewoners kunnen meldingen doen via één centraal telefoonnummer en via e-mail. Via folders, wijkkranten en buurtgroepen wordt steeds het nut van het melden van overlast benadrukt, om te voorkomen dat onder de Groningers

het beeld ontstaat dat melden geen zin heeft omdat 'ze toch niks doen'.

Den Haag heeft juist één centraal Meld- en Steunpunt Woonoverlast. Dat 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. Voor kleinere gemeenten is een 'front office' vaak handiger dan een fysiek loket. Holtslag: „Het moet in elk geval duidelijk zijn waar burgers terecht kunnen. En je moet een beeld creëren dat klachten welkom zijn. Je hoeft geen klaagcultuur aan te moedigen, maar je wilt geterroriseerde bureaus toch ook niet in de kou laten staan.”

Aanpak verkrotting

Franekeradeel is een voorbeeld van een gemeente die leegstand en verkrotting actief heeft aangepakt. Een inventarisatie in de gemeente – bestaande uit de stad Franeker en de zestien omringende dorpen - leverde zo'n twintig adressen op. „Zo was er in Tzummarum een straatje met twee erg vervallen panden”, vertelt interim-manager Nico La Crois van bureau Langhenkel, die door Franekeradeel mede met het oog op de aanpak van vervallen panden is ingehuurd.

lozing. Maar alleen al door daarmee te dreigen en mensen op de huid te blijven zitten en steeds opnieuw te laten zien dat het je ernst is, kom je waarschijnlijk al een heel eind." Een gemeente kan bij geconstateerde overtreding van het Bouwbesluit of de excessenregeling uit Welstandsnota een last onder bestuursdwang of dwangsom opleggen. In Franekeradeel is dat nog niet nodig geweest.

Woonoverlast teams

Ook Eindhoven is een gemeente die woonoverlast actief aanpakt. In de stad opereren zes teams, waarin woningcorporaties, politie, gemeente, gezondheids- en welzijnsorganisaties actief samenwerken. In zo'n woonoverlast team komen verschillende partijen maandelijks bij elkaar om complexe gevallen te bespreken waar ze zelf niet uitkomen. Marcel Smit is vijf jaar geleden bij de gemeente aangesteld als woonoverlastregisseur. „Soms stap je wel eens een huis binnen waar je eerst denkt: 'Hé, ze hebben hier het plafond verlaagd.' Dan blijken de bewoners op een soort leeflaag van minstens 60 centimeter vuilnis te wonen.

Op symposia valt hem regelmatig op dat veel woningcorporaties niet weten welke handhavende taken gemeentes zoal hebben bij de aanpak van woonoverlast. „Samen met gemeente en politie kunnen corporaties heel veel overlastsituaties aanpakken en oplossen”, zegt Smit. „Voor de gemeente is daarbij een duidelijke regierol weggelegd. Zij moet haar eigen bestuursrechtelijke taken optuigen, naast het strafrechtelijk deel van de politie en het civielrecht van de corporaties.”

In de woonoverlast teams zijn vorig jaar zo'n 360 Eindhovense huishoudens besproken. Dat zijn dan de meest schrijnende gevallen, waarmee corporaties of bureaus van woningeigenaren zelf geen raad meer weten. Oorzaken van de verloedering kunnen financiële en psychische problemen, verslaving en opvoedkundige problemen zijn. Smit: „Eerst proberen de corporaties,

samen met een buurtbrigadier, zelf om bijvoorbeeld bij stankoverlast of ernstige vervuiling, met de bewoners in gesprek te gaan. Lukt dat niet, dan word ik ingeschakeld. Als stedelijk regisseur heb ik de bevoegdheid om achter de voordeur te komen en woningen binnen te treden." Verhuizen is geen eenvoudige oplossing. Voor een meer beschermde woonvorm is een tijdrovende indicatie nodig en bewoners zijn vaak erg gehecht aan hun autonomie en eigen woonomgeving. Smit: „We proberen dan genoeg begeleiding op te tuigen zodat mensen weer verder kunnen en ook door hun buurt weer geaccepteerd worden.”

Bij zijn aanpak onderscheidt Smit 'rakkers' en 'stakkers'. Rakkers worden zo nodig juridisch aangepakt en desnoods uit huis gezet. Bij stakkers is men doorgaans wat coulanter, bijvoorbeeld bij huurachterstand, en die probeert men door bemiddeling en goede zorg weer op de rit te krijgen.

Het aanpakken van overlast plegende 'rakkers' langs juridische weg is niet altijd even makkelijk. Smit: „Je leert om creatief te zijn. We hadden bijvoorbeeld een gezin met acht kinderen. Zij gaven heel veel overlast in de buurt. Afpersing, over auto's lopen, beschadigingen. Ook de politie kreeg er niet goed grip op. Toen het gezin wegens allerlei rottigheid en door bemoeienis van jeugdzorg naar het buitenland was gevlucht, heb ik aan de Sociale VerzekeringsBank doorgegeven dat het gezin nog steeds ten onrechte voor acht kinderen in Nederland kinderbijslagving. Zo kun je mensen ervan doordringen dat ze tenslotte niet ongestraft door kunnen gaan als zij zich steeds maar niet aan de regels houden. Op andere overlastplegers kun je bijvoorbeeld pressie uitoefenen als mensen samenwonen, maar toch elk apart op twee adressen een uitkering claimen." Volgens de Bouwverordening mogen bewoners geen hinder veroorzaken; als bewoners meermalen niet open doen en ook niet op aanschrijvingen reageren kan de regisseur de burgemeester ver-

zoeken om een juridische machtiging tot binnentreden af te geven. Smit: „Het helpt dat ik zelf een bouwkundige achtergrond heb. En als een huis potdicht zit en de vliegen voor de vitrage vliegen, terwijl de bureaus klagen over stankoverlast, dan weet je snel dat er iets niet goed zit. Wij kunnen de woning dan desnoods tegen de wil van de bewoner betreden, en eventueel meteen het vuil eruit laten scheppen en een nieuw slot op de deur doen. Bij thuiskomst kan de bewoner dan niet om de corporatie heen." Vorig jaar kwamen zulke situaties in Eindhoven tien tot vijftien maal voor. Vier panden werden gesloten. Overigens hoeft Smit de verstrekte machtiging in de praktijk vrijwel nooit te gebruiken. „Met zo'n papier op zak sta je steviger in je schoenen, maar meestal laten mensen je toch wel binnen. Vaak zitten ze er echt doorheen en zijn ze blij als je hulp komt bieden. Groot voordeel is ook dat ik dankzij de gemeente en de woningcorporaties een klein budget heb om mensen te helpen, bijvoorbeeld om hun vuilnis te laten afvoeren. Na zo'n concreet gebaar staan bewoners ook meer open voor verdere hulpverlening. Ook zien bureaus dat er nu echt iets gebeurt." Toch voelt hij zich soms machteloos. „Als gas en elektra zijn afgesloten, weet je dat bewoners met kaarsjes en vuurtjes aan de gang gaan. Maar de brandweer kan niet ingrijpen zolang er geen brand uitbreekt.”

Voor nadere inlichtingen:

- **Trinet Holtslag, VROM-Inspectie regio Noord**, tel. 050-5992684, email: trinet.holtslag@minvrom.nl
- **Marcel Smit, Stedelijk Coördinator Woonoverlast en woonZorg-teams Eindhoven**, tel 040 2388366, e-mail: m.smit@eindhoven.nl
- **Nico La Crois, interim-manager gemeente Franekeradeel/Bureau Langhenkel**, tel. 0517-380380, email: N.LaCrois@franekeerdeel.nl

Tekst: Marion de Boo