

WoonInvest

De heer P. van Heeswijk

Postbus 163

2270 AD Voorburg

Voorburg,

Betreft: advies huurdersvereniging Respectus ten aanzien van het 'Beleid woonoverlast van WoonInvest (versie 1 februari 2025)

Geachte heer Van Heeswijk, beste Peter,

Dank voor het uitgewerkte 'Beleid Woonoverlast'. Het beleidsstuk omvat een grondige inventarisatie van de actoren bij het proces (zowel binnen als buiten de organisatie) en de mogelijkheden die de woningcorporatie ten dienste staan. Uiteraard sluit de huurdersvereniging zich volledig aan bij de in de eerste alinea weergegeven missie, dat WoonInvest.zorgt.voor.goed.en.betaalbaar.wonen.in.een.prettige.woonomgeving. Wij zien dit als primaire verantwoordelijkheid voor een woningcorporatie, waarbij de eindverantwoordelijkheid niet moet worden verschoven naar andere marktpartijen. Ten aanzien van het voorgestane woonbeleid hebben wij wat suggesties op de navolgende gebieden:

- Actieve inzet op preventie;
- Verantwoordelijkheid bij alle vormen van (woon)overlast;
- Een helder en éénduidig proces;
- Actieve houding bij het oplossen van problemen;
- Evaluatie en verbetering.

Genoemde onderwerpen worden achtereenvolgens toegelicht.

Actieve.inzet.op.preventie

De beschrijving van preventieve maatregelen in het 'beleid woonoverlast' achten wij summier. Daartoe enige vragen:

1. Intakegesprekken

Aangegeven wordt dat elke kandidaat-huurder een intakegesprek krijgt met een woonconsulent leefbaarheid en een welkomstgesprek met de wijkbeheerder. Vraag onzerzijds is of hiervoor voldoende personele capaciteit beschikbaar is en/of deze gesprekken de vorm van een ballotage krijgen.

2. Zorgvuldig plaatsen van huurders

In onze ogen wordt de kwaliteit van de leefomgeving in belangrijke mate bepaald door de plaatsing van huurders. Wordt ervoor gezorgd dat plaatsing van huurders vanuit instellingen en de diversiteit van culturele achtergronden voldoende wordt gespreid, zodat problemen met de leefbaarheid niet worden geclusterd?

9j Streven.naar.gemengde.wijken

Gemengde wijken bevorderen sociale cohesie en verminderen de kans op overlast. Een grotere diversiteit aan inwoners draagt bij aan een veiligere en prettigere leefomgeving. Welke maatregelen zijn voorzien om binnen wijken voldoende spreiding te hebben van inkomensgroepen, leeftijden en achtergronden?

0j Kleinschalig.wijkbeheer.met.huismeesters

Actieve inzet van huismeesters kan een effectieve manier zijn om woonoverlast te voorkomen en aan te pakken. Ze kunnen snel inspelen op problemen, sociale cohesie met activiteiten bevorderen en conflicten tussen bewoners helpen oplossen. Wordt bij sommige woongemeenschappen schaalverkleining voorzien als bijdrage voor preventief beleid?

1j Begeleiding.van.potentiële.knelpunten

Bij de plaatsing van sommige (groepen van) huurders is een groter risico op woonoverlast aanwezig. Worden vooraf afspraken gemaakt met de betrokken instanties voor intensieve begeleiding van deze huurders?

Verantwoordelijkheid.bij.alle.vormen.van.(woon)overlast

In de definitie van overlast wordt een onderscheid gemaakt tussen last en woonoverlast. Daarnaast wordt het fraudebeleid uitgezonderd van het beleid woonoverlast. In onze ogen compliceert dat de tekst en de verdere uitwerking. Zo wordt in de eerste alinea opgemerkt dat bij 'overlast de bewoners onderling eerst zelf aan zet zijn'. Alle vormen van 'last' worden teruggelegd bij de huurder en "Wooninvest onderneemt pas actie als het structureel karakter van overlast door de huurder bewezen is" (met logboeken). In de tussentijd wordt anonimiteit van meldingen niet gegarandeerd. In onze ogen gaat dit proces ten koste van de meldingsbereidheid.

Een.helder.en.éénduidig.proces

Wij pleiten voor de inrichting en beschrijving van een integraal laagdrempelig meldingsproces met duidelijke protocollen voor de opvolging van de meldingen (inclusief fraude). Een integrale rapportage vormt hierbij input voor de evaluatie.

Actieve.houding.bij.het.oplossen.van.problemen

Het beschreven proces wekt de indruk dat zoveel mogelijk meldingen worden teruggelegd bij de huurders. Wij pleiten er juist voor om de meldingsbereidheid te verhogen (zie eerdere opmerkingen), bewoners niet te lang te laten doormodderen en stevig in te grijpen wanneer problemen ontstaan. Zijn de protocollen voor het inschakelen van de ketenpartners uitgewerkt? Wordt voorzien in de begeleiding van inwoners die het slachtoffer zijn van overlast?

Evaluatie.en.verbetering

Wij hebben kennisgenomen van de monitoring die plaatsvindt aan de hand van de leefbaarheidsdossiers. Een enkele suggestie:

- Een leefbaarheidsdossier wordt afgesloten bij terugkoppeling van een ketenpartner 'ongeacht wat deze terugkoppeling is'. Dus zelfs als het probleem niet opgelost is. In onze ogen is hiermee onvoldoende aan de inspanningsverplichting voldaan. Wij adviseren een dossier eerst af te sluiten als in de ogen van de huurders de overlastsituatie is opgelost;
- Wij adviseren regelmatige controles en enquêtes om de tevredenheid en leefbaarheid in een wijk te meten;
- Wij adviseren regelmatige feedback van bewoners en betrokken partijen te vragen over de effectiviteit van de aanpak.

Tenslotte

Wij gaan ervan uit dat op de gebruikelijke wijze aandacht zal worden besteed aan de het door ons beschreven advies. Vervolgens blijven we graag aangesloten op de evaluatie van het beleid woonoverlast.

Met vriendelijke groet

Carina Mens

(Voorzitter huurdersvereniging Respect-us)