

Beleid woonoverlast

Versie: 1.1 februari 2025

Inleiding

WoonInvest streeft ernaar dat alle bewoners prettig wonen in een schoon, heel en veilig complex. Een onderdeel van prettig wonen is het zo min mogelijk te maken hebben en krijgen met overlast. Dit beleid sluit aan bij onze missie; WoonInvest zorgt voor goed en betaalbaar wonen in een prettige woonomgeving. We zetten stevig in op de leefbaarheid, en dat blijven wij doen. Ook willen we graag dat bewoners meedoen en participeren. Bij overlast zijn bewoners onderling eerst zelf aan zet.

Dit beleid helpt bij het verduidelijken van onze interne organisatie rondom overlast. Door beter te sturen op het begin en het einde van een overlastmelding creëren we een duidelijk kader voor bewoners en medewerkers. We verwachten dat dit bijdraagt aan de klanttevredenheid en de medewerkerstevredenheid.

WoonInvest maakt onderscheid tussen overlast en woonfraude. Overlast is hinder die in, vanuit en rondom een woning wordt veroorzaakt en komt voor in vele gradaties. Door de variatie in oorzaken van overlastklachten worden de klachten op verschillende manieren aangepakt. Ook door woonfraude kan overlast voor omwonenden ontstaan. Met betrekking tot woonfraude heeft WoonInvest beleid vastgesteld. Woonfraude en de aanpak daarvan maakt dan ook geen onderdeel uit van het beleid woonoverlast.

Een woningcorporatie heeft de plicht om te voorzien in gebrekloos woongenot. Net als de technische slechte staat van een woning het woongenot kan beperken geldt dat ook voor overlast. Gebrek kan ook van niet fysieke aard zijn in de vorm van overlast. Parameter hierbij is dat het om zaken gaat waar een denkbeeldige "knop" aan zit, of welke door zelfbeheersing voorkomen kunnen worden.

De definitie die WoonInvest hanteert is:

›Overlast is het ongewenste gedrag van een persoon of groep dat de rust, veiligheid of leefbaarheid van een omgeving meerdere keren verstoort. Oorzaken zoals psychische stoornissen, geluidshinder, vervuiling, intimidatie, drugs- of alcoholmisbruik of andere gedragingen kunnen een negatieve invloed hebben op het welzijn van buurtbewoners en de woonomgeving.›

In de uitvoering van de aanpak van overlast maken we onderscheid tussen last en woonoverlast. Het woord overlast gebruiken we als overkoepelende term voor last en woonoverlast.

Het doel van het formuleren van beleid op de aanpak van woonoverlast is bevorderen van een veilige en leefbare woonomgeving. Bij dit beleid hoort eveneens een proces. Door een duidelijk proces verminderen wij dubbele taken over dezelfde overlast gemeld door dezelfde melder, kan het team Klant snel meldingen afhandelen en zijn de wijkbeheerder en de woonconsulent Leefbaarheid goed geïnformeerd over de status van een overlastmelding.

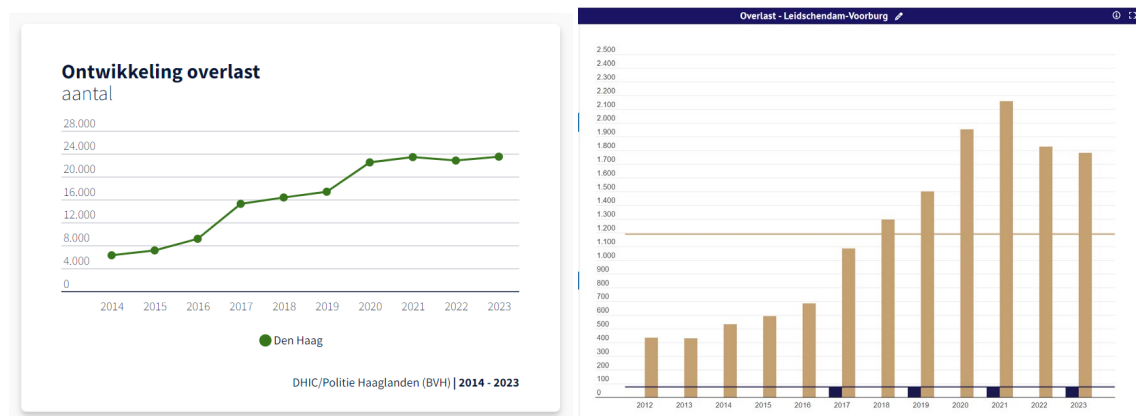
In dit beleidsdocument schetsen wij een analyse van de toename van woonoverlast, juridisch kader, onze rol bij overlast, het proces woonoverlast en de rol van de betrokkenen in het proces en tot slot de monitoring en evaluatie van de resultaten.

1. Analyse van de toename van woonoverlast

Het aantal overlastmeldingen neemt gemiddeld in de afgelopen jaren toe, zie hieronder figuur 1 voor de overlastmeldingen die gedaan zijn bij (een instantie gelieerd aan) de gemeente. Daarnaast zijn de gedane meldingen over geluidsoverlast door burens bij (een instantie gelieerd aan) onze werkgemeenten gemiddeld hoger dan in de rest van Nederland, respectievelijk 10% voor Den Haag en 8,3% in Leidschendam-Voorburg versus het gemiddelde van Nederland van 7,3% (bron: buurtatlas.nl geluidshinder door burens).

De Haagse Pandenbrigade die belast is met de gemeentelijke handhaving heeft in haar laatste gepubliceerde jaarverslag aangegeven dat er meer boetes zijn uitgeschreven dan de jaren ervoor. Dit komt door “zwaardere overtredingen en meer ernstige problematiek” (bron: Jaarverslag Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving Den Haag 2022). Dit speelt ook bij de gemeente Leidschendam-Voorburg, echter kunnen zij dit niet staven in harde cijfers.

De toename van overlastmeldingen komt deels doordat bewoners vinden dat ze beter op de hoogte zijn van hun rechten en daardoor sneller melding maken. Ook de drempel om overlast te rapporteren is lager geworden door digitale meldsystemen. Dit geldt overigens niet voor alle bewoners, in sommige wijken is de meldingsbereidheid nog steeds erg laag.



Figuur.7: [incijfers.nl/overlast.gemeente.Den.Haag.\(links\).en.wijkatlas.nl.gemeente.Leidschendam-Voorburg.\(rechts\)](#)

Hiernaast is er ook een verharding van sociale interacties. Burenruzies, intimidatie en agressief gedrag nemen toe, ook door de spanningen in de samenleving. Dit komt door de druk op de woningmarkt, werkloosheid, psychische problematiek en de gestegen kosten (sociale armoede). De Coronapandemie heeft dit mogelijk verergerd doordat bewoners langere periodes thuisbleven en de daarbij horende stress kregen. Door toegenomen thuiswerken tijdens en na de pandemie, zijn bewoners gevoeliger geworden voor geluiden van hun burens en externen. Geluidsoverlast door muziek, schreeuwen en huisdieren is een veelvoorkomende klacht. De geluidsoverlast neemt toe in gebouwen met slechte isolatie of in woongebouwen waar bewoners dicht op elkaar wonen.

Ook is er sprake van verhoogd drugs- en alcoholgebruik, doordat dit vaak gerelateerd is aan psychische problematiek. Dit draagt bij aan overlast zoals lawaai, vervuiling en soms criminaliteit.

Hiernaast is door de groei van autobezit en andere voertuigen zoals scooters de parkeer- en verkeersoverlast toegenomen. En is de overlast door afval toegenomen, doordat mensen afval laten slingeren, verkeerd gebruik van vuilnisbakken of het dumpen van illegaal afval.

Juridisch kader

Het doel van de aanpak van woonoverlast is het beperken van de gevolgen van overlast waarbij een huurder van WoonInvest betrokken is. Dit doen wij op basis van onze algemene voorwaarden en een aantal wettelijke kaders.

Het is zeer belangrijk om de overlast aan te pakken, dit zorgt voor een betere leefbaarheid en veiligheid van het woongebouw en de directe omgeving. Bewoners worden (dringend) verzocht te proberen er gezamenlijk uit te komen. Wil een bewoner dit niet, dan ontslaat dit WoonInvest formeel van de verplichting om actie te ondernemen. Komen bewoners er samen niet uit, heeft WoonInvest een inspanningsverplichting. Dat houdt in het onderzoeken van het probleem, een oplossing aandragen en eventueel uitvoeren.

8:7.Wettelijke.kaders

Wettelijk gezien heeft WoonInvest een inspanningsplicht om in gebrekloos woongenot te voorzien. Het bestaan van overlast wordt gezien als een gebrek. Dat is gebaseerd op de onderstaande wetsbepalingen:

- Wetten in het BW: burennrecht (5:37), onrechtmatige daad (6:162), verplichtingen van de verhuurder (7:203, 7:204, 7:206, 7:207), verplichtingen van de huurder (7:213, 7:217), opzeggronden verhuurder (7:274 lid 1a).
- Overlast is volgens artikel 7:204 BW een feitelijke stoornis van het woongenot door een derde, een rechter kan toetsen of verhuurder voldoende gebruik heeft gemaakt van diens mogelijkheden om de overlast te beëindigen en of er zelfs sprake is van een gebrek in plaats van een stoornis.
- Wet aanpak woonoverlast: met de Wet aanpak woonoverlast is de Gemeentewet gewijzigd door toevoeging van artikel 151d Gemeentewet. In dit artikel is bepaald dat de raad de burgemeester bij verordening de bevoegdheid kan verlenen tot opleggen van een last onder bestuursdwang aan degene, die een woning – of een bij die woning behorend erf – gebruikt, indien door gedragingen in of vanuit een woning of dat erf omwonenden ernstig worden gehinderd.

2.1.1. Inspanningsplicht op gebrekloos woongenot

Wettelijk gezien bestaat er een inspanningsverplichting op het bieden van gebrekloos woongenot. Dit krijgt vorm in een samenspel tussen verhuurder en huurder. Er bestaat alleen een inspanningsverplichting wanneer het overlast betreft die wordt veroorzaakt door een huurder van WoonInvest (in het geval het een derde betreft verwijzen wij door naar de gemeente, of Meldpunt Bezorgd). Indien de overlastgever koper is (in een VvE-complex) hebben wij geen juridische mogelijkheden om dit aan te pakken. De huurder in een VvE-complex kan wel melding doen bij het VvE-bestuur, de gemeente of op persoonlijke titel juridische stappen ondernemen.

Er worden de volgende stappen doorlopen:

- Bepalen of de overlast wordt veroorzaakt door derden. In dat geval verwijzen wij hen naar het juist gremium.
- In het geval de overlast wordt veroorzaakt door een huurder van WoonInvest doen wij en beroep op de zelfredzaamheid, geven tips en advies over hoe het gesprek aangegaan kan worden tussen huurders en adviseren indien noodzakelijk om contact op te nemen met buurtbemiddeling.
 - Is bij het eerste contact met de huurder duidelijk er sprake is van een onveilige situatie, dan vragen wij de huurder niet zelf actie te ondernemen, maar schakelen wij direct externe partners in.

- Om te bepalen of het gaat om structurele overlast vragen wij bewoner om te registreren – middels een logboek – op welke momenten de overlast ervaren wordt en de soort overlast. Er moet minimaal sprake zijn van een structureel karakter van overlast voordat WoonInvest actie onderneemt.
- De bewoner gaat zelf het gesprek aan met de overlastgever over de bevindingen in zijn of haar logboek.
- Mocht dit niet baten dan start de inspanningsverplichting van WoonInvest. In dat geval is het noodzakelijk om onderzoek te doen naar de overlast. Vervolgens wordt een oplossing aangedragen en worden eventuele zaken uitgevoerd. Zie het proces voor een nadere uitwerking van deze stappen.

Indien de klagende bewoner niet bereid is om in de hierboven genoemde stappen te participeren, heeft WoonInvest voldaan aan de inspanningsverplichting en is formeel ontslagen van verdere inspanning.

8;8.Algemene.voorwaarden.en.boetebeding

In de algemene voorwaarden is in artikel 8 opgenomen wat WoonInvest verwacht van huurders qua gedrag. In artikel 5.1 staat genoemd wanneer wij maatregelen nemen tegen huurders die voor overlast zorgen. Mochten zij na een schriftelijke waarschuwing nog steeds overlast veroorzaken kan er bij bewoners met een huurcontract vanaf augustus 2023 een boete tussen €50 en €150 per overtreding worden opgelegd tot een maximum van €1.500.

Dit is gebaseerd op de algemene voorwaarden van augustus 2023. Ligt de ingangsdatum van de huurovereenkomst van de betrokkenen voor die datum, gelden de algemene voorwaarden die op het moment van ingaan van de huurovereenkomst van toepassing waren.

8;9.Wettelijke.mogelijkheden.voor.de.huurder

- Als een bewoner vindt dat zijn of haar klacht onvoldoende wordt aangepakt en hier niet samen met WoonInvest uitkomt, kan hij of zij naar de klachtencommissie Zuid-Holland stappen. Deze commissie bemiddelt of brengt advies uit om het geschil op te lossen.
- Een bewoner kan bij De Huurcommissie een klacht indienen over het handelen van de verhuurder. WoonInvest committeert zich aan de uitspraak van De Huurcommissie.
- Een bewoner of derde kan ook zelf naar de (wijk/regel)rechter stappen. De huurder kan de overlastgever aanklagen, maar ook WoonInvest als de huurder van mening is dat WoonInvest niet goed heeft gehandeld.

2. Onze rol bij overlast

De definitie die WoonInvest hanteert is:

›Overlast is het ongewenste gedrag van een persoon of groep dat de rust, veiligheid of leefbaarheid van een omgeving meerdere keren verstoort. Oorzaken zoals psychische stoornissen, geluidshinder, vervuiling, intimidatie, drugs- of alcoholmisbruik of andere gedragingen kunnen een negatieve invloed hebben op het welzijn van buurtbewoners en de woonomgeving.“

We maken daarbij onderscheid in last en woonoverlast. Hieronder is schematisch weergegeven wat we verstaan onder de verschillende soorten overlast.

	Omschrijving	Voorbeeld	Betrokken functionaris	Betrokken partners
Last	Iets hindert en vindt incidenteel plaats. Hierbij is vaak één melder betrokken. In deze gevallen is geen bemoeienis van WoonInvest vereist. Eventueel verwijzing naar buurtbemiddeling, melder meldt zelf aan.	Leefgeluiden, burenen die elkaar niet kunnen uitstaan, vuilnis (op straat), spelende kinderen, rokende burenen, wasgoed, BBQ en kookgeuren	Team Klant, wijkbeheerder	Geen (evt. Buurtbemiddeling)
Woonoverlast	Structureel karakter met meerdere melders. Het leidt tot onaanvaardbare situaties. Hierbij kunnen externe partners nodig zijn.	Burenruzie, agressie, intimidatie, geweld, structurele leefgeluiden boven 50db, discriminatie, drugs- en drankgebruik, pesterijen, stankoverlast, multiproblematiek	Team Klant, wijkbeheerder, woonconsulent leefbaarheid	Politie, handhaving, zorg, welzijn

Wij gaan ervan uit dat bewoners in staat zijn elkaar aan te spreken op gedrag. Mocht dit door omstandigheden anders zijn, dan passen wij maatwerk toe. Bij het bestrijden en aanpakken van overlast werken we samen met onze externe partners.

Indien er sprake is van een acute gevaarlijke situatie vragen wij de bewoners direct de politie te bellen. Intern stellen wij de woonconsulent Leefbaarheid op de hoogte.

9.7. Uitgangspunten bij de aanpak van overlast

- WoonInvest stelt zich partijneutraal op;
- Wij maken duidelijk of wij wel of niet iets voor de melder kunnen betekenen. Hiermee managen wij verwachtingen;
- Overlast melden kan niet anoniem;
- Wij houden de melder op de hoogte van de stand van zaken;

- Ontvangen meldingen van overlast behandelen wij volgens een vaste structuur en leggen de woonconsulenten Leefbaarheid vast in een leefbaarheidsdossier indien er sprake is van (geen lichte of wel herhaalde) woonoverlast;
- Rekening houdend met privacywetgeving werken wij samen met onze partners;
- Het oplossen van overlast is niet hetzelfde als het verschuiven van problematiek, we verhuizen overlastgevers in principe niet.

9;8.Prioritering.van.overlastdossiers

WoonInvest brengt prioriteit aan in de overlastdossiers. Hieronder worden verschillende perspectieven opgesomd die van belang kunnen zijn bij het bepalen van de gewenste prioritering:

- Volgorde van binnenkomst: in principe worden alle overlastmeldingen volgordekelijk aan het moment van melden geprioriteerd;
- Dreiging van gevaar: indien er sprake is van dreiging van gevaar wordt dit boven alles geprioriteerd.

9;9.Tools

De woonconsulent Leefbaarheid heeft verschillende tools die ingezet kunnen worden bij het stoppen van woonoverlast. Deze zijn hieronder toegelicht.

3.3.1 Buurtbemiddeling

WoonInvest heeft in eerste plaats een bemiddelende rol tussen overlastgever en melder als gesprekken tussen melder en overlastgever niet hebben geleid tot het stoppen van de woonoverlast. Voor de daadwerkelijke bemiddeling zetten wij zoveel mogelijk buurtbemiddeling in, zo snel mogelijk in het proces. Wij schakelen buurtbemiddeling in bij lichte conflicten tussen twee burens/adressen, en bij burens die een paar keer per jaar dezelfde overlast van elkaar hebben. Aan bewoners - waarvoor buurtbemiddeling ingezet kan worden - die niet mee willen doen geven wij aan dat wij aan onze inspanningsverplichting hebben voldaan en hen niet verder kunnen helpen. In onze werkgemeenten hebben wij samenwerkingsafspraken met buurtbemiddelingsorganisaties.

3.3.2 Stopgesprekken

Wanneer een stopgesprek plaatsvindt wordt – samen met de politie of een andere wijkbeheerder of woonconsulent - een bezoek gebracht bij een overlast veroorzakende bewoner. De afspraken die gemaakt worden, worden schriftelijk bevestigd. Wanneer de afspraken niet nagekomen worden, handhaaft de politie als deze bij het stopgesprek aanwezig was. Dit speelt als er een duidelijke overlastgever is.

3.3.3 Laatste waarschuwing

Er wordt heel concreet omschreven wat er speelt en welke feiten in strijd zijn met de algemene voorwaarden. En welk gedrag gestaakt moet worden. Soms stellen we hiervoor een termijn om het geval op te lossen (bijvoorbeeld wanneer men 20 blaffende honden in huis heeft). Indien de bewoner het gedrag niet staakt, zal een juridische procedure worden opgestart.

3.3.4 Gedragsaanwijzing

Een gedragsaanwijzing is een document met concrete afspraken die ondertekend worden door de overlastgever, met daarbij een opsomming van de constatering van de gedragingen (met daarbij behorende data) waarmee de bewoner overlast heeft veroorzaakt als inleiding. Door het ondertekenen van het contract bevestigt de bewoner het overlastgevende gedrag vertoont te hebben en dit vanaf heden niet meer te doen. In principe is een zorgpartner of hulpverlenende

instantie betrokken bij de bewoner die gedragsaanwijzing ondertekent. De concrete afspraken worden samen met deze externe instantie erbij gemaakt. Daarnaast plannen wij evaluatiemomenten in met de overlastgever, samen met de externe instantie. De externe instantie ondersteunt de bewoner bij het verbeteren van het gedrag en is ook aanwezig bij de evaluatiegesprekken. De gedragsaanwijzing wordt als aanhangsel bij het huurcontract gevoegd. Er zijn twee soorten gedragsaanwijzing: vrijwillig of gerechtelijk. De overlastgever kan deze gedragsaanwijzing vrijwillig ondertekenen. Doet de bewoner dit niet, dan kan WoonInvest deze ondertekening proberen af te dwingen via een juridische procedure (rechtbank). Daarnaast kan de rechter tijdens een rechtszitting besluiten een overlastgever nog een kans te geven. Hiermee wordt duidelijk gemaakt dat een bepaald gedrag niet geaccepteerd wordt. Als het gedrag van de bewoner niet verbetert wordt (opnieuw) een juridische procedure ingezet, met de gedragsaanwijzing als belangrijkste document in het dossier van de bewoner.

Als wij zelf geen gedragsaanwijzing kunnen opleggen of dit lukt ons niet, en de overlast vindt plaats op openbaar terrein of verstoort de openbare of er is sprake van meervoudige structurele extreme overlast en/of criminaliteit, kunnen wij de burgemeester hiertoe verzoeken. Op basis van artikel 172a van de Gemeentewet kan de burgemeester een individuele gedragsaanwijzing opleggen als iemand de openbare orde in ernstige mate verstoort of dreigt te verstoren. Die kan bijvoorbeeld bij ernstige overlast of crimineel gedrag in en rond de woning. Daarnaast kan een burgemeester op grond van de Wet aanpak woonoverlast (artikel 151d Gemeentewet) een gedragsaanwijzing geven aan een huurder als die structureel overlast veroorzaakt, bijvoorbeeld door geluidsoverlast, intimidatie van de burens of vervuiling van de omgeving. Dit wordt ook wel bestuurlijke gedragsaanwijzing genoemd. Als de huurder de gedragsaanwijzing van de burgemeester overtreedt, kan de gemeente verdere maatregelen nemen, zoals het opleggen van een dwangsom of zelfs een huisverbod. In het uiterste geval kan WoonInvest via de rechter ontbinding van de huurovereenkomst aanvragen.

3.3.5 Laatste kans contract

Een laatste kans contract is een nieuw huurcontract voor een andere woning. Een laatste kans contract wordt alleen afgesloten als wij een overlastgever een laatste kans willen bieden. Dit nieuwe huurcontract is een specifiek laatste kans contract. Een laatste kans contract wordt meestal via de rechtbank opgelegd. Dit kan zijn dat de rechtbank het huurcontract heeft ontbonden, en wij als verhuurder de huurder een laatste kans willen geven. Of de rechtbank doet de uitspraak dat wij de huurder een andere woning moeten aanbieden, al dan niet met een laatste kans contract. Wij leggen de huurder dan altijd een laatste kans contract op.

3.3.6 Procedure ontbinding/ontruiming bij de rechtbank

De laatste stap in het proces is het verzoeken van een ontbinding en/of ontruiming bij de rechtbank.

9.0. (Preventieve) maatregelen

Naast deze tools willen wij ook inzetten in preventieve maatregelen. Hiermee bedoelen wij een intakegesprek met een kandidaat huurder met een woonconsulent Leefbaarheid, een welkomstgesprek door de wijkbeheerder bij de huurder thuis en bewonersvoorlichting door het delen van buurtbemiddelings tips. Ook uit het Woonbelevingsonderzoek 2024 van KWH is gebleken dat de overlast licht daalt als bewoners actiever zijn in hun buurt. Deze actieve bewoners ervaren minder overlast van hun burens. Voor bovenstaande tools en deze preventieve maatregelen is een goede samenwerking met externe partijen noodzakelijk. We zorgen voor een goede samenwerking met deze partijen en voor een sluitend convenant waarbij wij weer aan gegevensdeling met deze diensten delen, en vice versa.

3. De rol van betrokkenen in het overlastproces

We maken hieronder onderscheid tussen intern en extern betrokkenen.

Intern		
Wie	Rol	Omschrijving
Klantconsulent (KS)	Intake	Beoordeelt of er sprake is van last of woonoverlast. Maakt de huurder duidelijk dat de overlast in principe zelf opgelost dient te worden. Verwijst door indien noodzakelijk.
Wijkbeheerder	Vakgroep	Schoon, heel, veilig en eerste uitvoeringsrol bij lichte en geen herhaalde overlastmeldingen, eerste contact, gesprek. Wijkbeheerder registreert de voortgang in het systeem en koppelt terug aan melder.
Senior wijkbeheerder	Vakgroep	Zorgt ervoor dat de wijkbeheerders de overlastmeldingen op dezelfde wijze opvoeren en aanpakken/doorverwijzen. Bij twijfel - of het lichte en geen herhaalde overlast is - is hij het eerste aanspreekpunt.
Teamleider Wijkbeheer	Vakgroep	Eindverantwoordelijke rol voor aansturing wijkbeheerders voor lichte en geen herhaalde overlast. Evalueert regelmatig hoe het proces overlast verloopt voor de wijkbeheerders.
Woonconsulent leefbaarheid	Vakgroep	Onderzoeksfase waarin wordt bepaald van welke soort overlast sprake is. Vervolgens verantwoordelijk voor het passend oplossen, eventueel doorverwijzen en stoppen van overlastzaken, registreren van overlastzaken in het systeem en inschakelen van externe partijen indien noodzakelijk.
Teamleider incasso & leefbaarheid	Vakgroep	Eindverantwoordelijke rol voor aansturing en overleg met woonconsulent leefbaarheid. Bij opvallende/ernstige zaken wordt de teamleider ingeschakeld voor het sparren en besluitvorming. Evalueert regelmatig hoe het proces overlast verloopt voor de woonconsulenten leefbaarheid, samen met de teamleider Wijkbeheer.
Extern		
Bewoner	Melder	Spreekt de overlastgever aan op gedrag. Levert informatie aan ten behoeve van dossieropbouw.
Buurtbemiddeling	Specialist	Begeleidt het bemiddelingsgesprek, met als doel om tot het stoppen van de overlast te komen en het maken van afspraken
Jurist	Specialist	Adviseert de woonconsulent leefbaarheid en teamleider incasso & leefbaarheid. Advies over een eventueel juridisch traject wordt zo vroeg mogelijk in het proces gegeven zodat we kunnen sturen op goede vastlegging.
Gemeente	Regisseur	Heeft de regierol bij overlast. Heeft meldpunt voor overlast. Verantwoordelijk voor meldingen van huurders en voor meldingen van particuliere woningeigenaren.

		We werken nauw samen met de sociale dienst, crisisdienst, sociale teams, lokale kamer en wijkteams. Deze teams signaleren overlast en interveniëren als eerste.
Zorg- en hulpverlening	Specialist	Meldpunt Bezorgd, GGD, GGZ, psychiatrie, maatschappelijk werk, instellingen voor ambulante hulpverlening. Er is sprake van twee routes: 1. Iemand heeft een zorgvraag die aanleiding geeft tot overlastgevend gedrag, bijvoorbeeld schizofrenie. In de behandeling middels zorg en hulp kan het voorkomen dat deze bijdraagt aan het oplossen van de overlast. 2. Door de overlast wordt gesignaleerd dat de bewoner in kwestie zorg of hulp nodig heeft en krijgt hierdoor hulp aangeboden. In beide situaties kan de zorg of hulp bijdragen aan het oplossen van de overlast of deze beheersbaar of acceptabel maken.
Politie	Specialist	De wijkagent heeft een signalerende en toezichthoudende rol in de wijk en is eerste aanspreekpunt. De wijkagent heeft ook een handhavende taak en bevoegdheden om op te kunnen treden tegen overlast(gever(s)).
VvE	Vakgroep	Als de melder eigenaar is en de overlastgever is huurder, wordt de overlastmelding gedaan bij de VvE-beheerder. Deze beoordeelt de melding op last of woonoverlast en zet bij woonoverlast de melding door aan WoonInvest. WoonInvest spreekt de overlastgever aan. En overlegt met de VvE als het gaat om een kwetsbare persoon of het doorverwijzen naar Buurtbemiddeling. Als de melder huurder van WoonInvest is en de overlastgever is eigenaar dan wordt de overlastmelding gedaan bij WoonInvest. WoonInvest beoordeelt de melding op last of woonoverlast en zet bij woonoverlast de melding door aan de VvE-beheerder. De VvE-beheerder spreekt de eigenaar aan. En overlegt met WoonInvest voor het doorverwijzen naar Buurtbemiddeling.

4. Monitoring en evaluatie

Om te bepalen hoe we presteren op het aanpakken van woonoverlast is het noodzakelijk om gevallen van woonoverlast te volgen. Dit maken we mogelijk door overlasttaken en leefbaarheidsdossiers aan te maken in DE. Zo kunnen we aantallen taken, dossiers, ondernomen acties, gevonden oplossing en doorlooptijd monitoren. We maken alleen een leefbaarheidsdossier aan voor zaken die liggen bij de woonconsulent. De betreffende woonconsulent maakt het leefbaarheidsdossier aan (zodra de overlast over is gegaan van wijkbeheerder naar woonconsulent), een wijkbeheerder maakt geen leefbaarheidsdossier aan.

Leefbaarheidsdossier worden afgesloten gebaseerd op een reden. Deze redenen kennen een dropdown optie. We sluiten dossiers altijd af en vermelden hierbij een afrondingsreden. Indien er sprake is van uit handen geven van een dossier, bijvoorbeeld de jurist, blijven we het dossier volgen totdat er een oplossing is gevonden. Wij zorgen dat wij van Buurtbemiddeling horen of een gesprek geleidt heeft tot afspraken of niet. Dit geldt ook voor Meldpunt Bezorgd. Wij houden de taak of het leefbaarheidsdossier open totdat wij deze terugkoppeling krijgen. Na de terugkoppeling sluiten wij het dossier, ongeacht wat deze terugkoppeling is. Wij hebben namelijk aan onze inspanningsplicht voldaan.