



Huurdersvereniging Respectus  
Reuvenslaan 2  
2273 JS Voorburg

**WoonInvest**  
Charlotte van Pallandtlaan 2  
Postbus 163  
2270 AD Voorburg  
070 301 11 00  
[www.wooninvest.nl](http://www.wooninvest.nl)  
[algemeen@wooninvest.nl](mailto:algemeen@wooninvest.nl)

**Datum** 7 april 2025  
**Contactnummer**

**Contactpersoon** Marjon van Wijk  
**Telefoon** 070 301 11 00

**Onderwerp** Reactie advies woonoverlast

Beste bestuursleden van Respectus,

Hartelijk dank voor jullie advies over de notitie woonoverlast op 4 april. Hierbij onze reacties, met een terugkoppeling per voorgestelde aanpassing.

#### Actieve inzet op preventie summier

Advies: Intakegesprekken voor iedere nieuwe huurder.

Reactie: Dit advies doen wij deels. Wij houden niet bij elke huurder een intakegesprek. Wij doen dit wel bij convenantwoningen vanwege een hogere risico op woonoverlast. Ook plannen wij een evaluatiemoment na 1 of 2 jaar. Bij alle nieuwe huurders nemen wij contact op voor een welkomstgesprek met de wijkbeheerder.

Advies: Voldoende spreiding van huurders vanuit instellingen en de diversiteit van culturele achtergronden voldoende.

Reactie: Dit advies volgen wij voor zover mogelijk. Bij plaatsing vanuit instellingen spreiden wij zoveel mogelijk. We kijken of er een match is tussen de kandidaat van de instelling en de woning. Ook proberen wij kwetsbare complexen uit te sluiten, en dit via de prestatieafspraken vast te leggen.

Wij mogen geen rekening houden met de plaatsing vanuit culturele achtergronden. Deze achtergronden kennen wij niet, en mogen wij niet weten vanwege de privacywetgeving.

#### Streven naar gemengde wijken

Advies: Voldoende spreiding van inkomensgroepen, leeftijden en achtergronden in de wijken.

Reactie: Dit advies volgen wij voor zover mogelijk. Wij gebruiken de ruimte binnen passend toewijzen waar mogelijk. Een optie is een huurder met woonoverlast verplaatsen naar een locatie waar meer mix is en kans op herhaling kleiner is. Wij kijken niet naar achtergronden, is geen mogelijkheid vanwege wet- en regelgeving (privacywetgeving). Wij kijken alleen naar de leeftijd 55+ voor onze seniorencomplexen, de andere leeftijden zijn geen criterium voor ons qua spreiding. Wij merken dat woonoverlast veroorzaakt wordt door personen met diverse leeftijden, spreiding hiervan is geen oplossing.

#### Kleinschalig wijkbeheer met huismeesters

Advies: Preventief beleid door sommige woongemeenschappen voorzien van schaalverkleining.

Reactie: Dit advies volgen wij voor zover mogelijk. Met de inzet van spreekuren in de wijkkantoren door wijkbeheerders in de buurten zijn wij meer zichtbaar en proberen wij te doen aan preventie. Door het leveren van maatwerk kunnen wijkbeheerders daar waar nodig intensief beheer plegen, door vaker aanwezig en zichtbaar te zijn. De indeling van de buurten en wijken onder de wijkbeheerders is onder andere gebaseerd op de veerkrachtkarten (waarin

overlast verwerkt is). Zo kan een wijkbeheerder een kleiner aantal woningen onder zijn hoede hebben omdat er veel sprake is van overlast.

#### Begeleiding van potentiële knelpunten

Advies: Afspraken maken met de betrokken instanties voor intensieve begeleiding van huurders met een groter risico op woonoverlast.

Reactie: Dit advies doen wij. Woonbegeleiding is zeker een voorwaarde en ook een aanhangsel van ons huurcontract. Daarnaast houden wij een evaluatiemoment met de woonbegeleider en huurder bij dit soort verhuringen.

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

Advies: Het proces gaat ten koste van de meldingsbereidheid omdat er onderscheid gemaakt wordt tussen last en overlast en last niet opgepakt wordt.

Reactie: Over dit advies nemen wij niet over. Er wordt vooral veel last gemeld, door het onderscheid van last en overlast geven wij overlast de juiste aandacht. We geven altijd – ook bij last - een reactie: ga eerst zelf in gesprek, ga naar buurtbemiddeling etc. Pas bij overlast is de woonconsulent betrokken en leggen we dossier aan. Daarnaast lopen de wijkbeheerders preventieve rondes en wijzen gevraagd op (over)last.

#### Een helder en éénduidig proces

Advies: 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.

Reactie: Dit advies nemen wij over. Er komt een KlantVolgSysteem (KVS) en hierdoor komt er een integraal meldingsproces met duidelijke protocollen voor opvolging. Ook voor meldingen van woonfraude. Door dit KVS is het overlastproces beter te monitoren.

#### Actieve houding bij het oplossen van problemen

Advies: 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?

Reactie: Dit advies volgen wij voor zover mogelijk. Wij pleiten ervoor dat bewoners eerst met elkaar in gesprek gaan, voordat wij de overlast aanpakken. Dit komt omdat wij niet kunnen doen aan waarheidsbevinding, wij weten niet wie slachtoffer is en wie de veroorzaker. De meeste meldingen zijn over en weer, de ene bewoner meldt over de andere bewoner en de andere over de ene. De ketenpartners zijn bekend, met de belangrijkste partijen hebben we convenanten. Daarnaast hebben wij gemerkt dat het aantal meldingen niets zegt over de meldingsbereidheid. Wij krijgen ook meldingen via buurtvaders, diverse preventieteams, de rondes van de wijkbeheerders, etc.

#### Evaluatie en verbetering

Advies: Wij adviseren een dossier af te sluiten als in de ogen van de huurders de overlastsituatie is opgelost.

Reactie: Dit advies nemen wij niet over. Sommige zaken zijn volgens de huurder nooit opgelost. Wij houden ons aan wat juridisch minimaal vereiste is en dat is inspanningsplicht, wij hebben gedaan wat we konden en moesten.

Advies: 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.

Reactie: Dank voor de tip, dit advies nemen wij over. Wij denken dat dit misschien een interessant onderwerp is voor een klantenpanel. We doen aan meer algemene monitoring via

het woonbelevingsonderzoek, veerkrachtkarten, Aedes Benchmark vragen. En willen daar het klantenpanel aan toevoegen.

Daarnaast willen wij doorgeven dat wij relatief veel wijkbeheerders hebben. Gemiddeld is 2.500 woningen per 1 wijkbeheerder, bij ons heeft een wijkbeheerder tussen 750 en 1.000 woningen in zijn beheer. Hierin hebben wij een substantiële keuze gemaakt. Ook geven wij de directe telefoonnummers van de wijkbeheerders aan huurders, zodat er korte lijntjes kunnen zijn.

#### Tenslotte

Advies: 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.

Reactie: Dat wil ik zeker beloven, lijkt mij ook zeer handig. Ik nodig jullie daarnaast uit om eens mee te lopen met de woonconsulenten en/of wijkbeheerders, zodat jullie uit eerste hand zien wat zij doen qua overlast.

Met vriendelijke groet,

Peter van Heeswijk  
Bestuurder