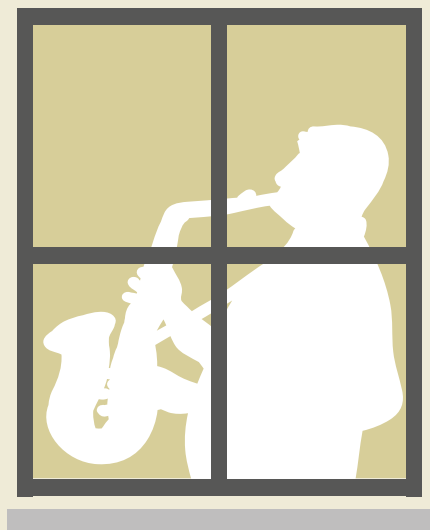
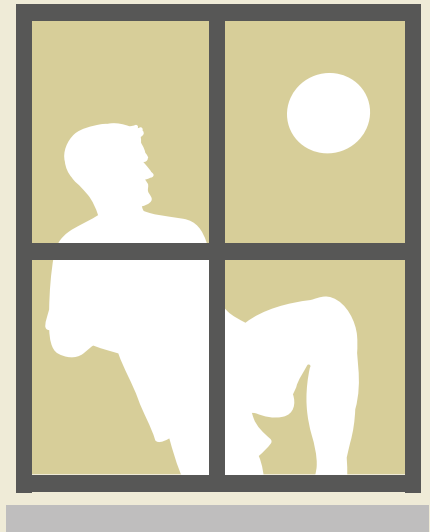
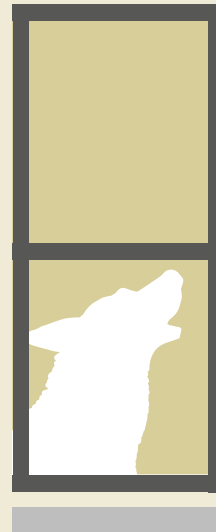




# Uitvoeringsplan aanpak complexe woonoverlast

'Samen tegen  
Woonoverlast'





<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
2	Wat is woonoverlast?	4
2.1	Eenvoudige en complexe woonoverlast	4
2.2	Woonoverlast voorkomen	4
<b>3</b>	<b>Aanpak woonoverlast</b>	<b>5</b>
3.1	Doel en doelgroep	5
3.2	Criteria aanpak complexe woonoverlast	5
3.3	Voorwaarden gezamenlijke aanpak	5
3.3.1	Geen complexe woonoverlast	5
<b>4</b>	<b>Onderzoeksfase</b>	<b>6</b>
4.1	Gezamenlijk overleg	6
4.2	Aanmelding overlast op overleg	6
4.3	Besluit tot gezamenlijke aanpak	6
4.4	Verdiepend onderzoek	6
<b>5</b>	<b>Plan van Aanpak</b>	<b>7</b>
5.1	Communicatie richting melder en omwonenden	7
5.2	Communicatie richting de overlastgever	7
5.3	Bespreking voortgang	7
5.4	Dossiervorming	7
5.5	Tijdslijn	7
<b>6</b>	<b>Instrumenten</b>	<b>8</b>
6.1	Inzet instrumenten op verhuurder	9
<b>7</b>	<b>Afsluiten aanpak</b>	<b>9</b>
7.1	Doelen zijn behaald	9
7.2	Na het afsluiten van de aanpak	9
7.3	Informeren overlastgever, bewoner en partners	9
<b>8</b>	<b>Rollen</b>	<b>9</b>
8.1	Veiligheidsregisseur Woonoverlast	9
8.1.1	Afstemming andere partners	10
8.1.2	Afstemming bij particulier woningbezit	10
8.2	Expert wonen	10
8.3	Beleidsadviseur woonoverlast	10
8.4	Politie	10
8.5	Medewerker corporatie	10
8.6	Wijkteammedewerker	10
8.6.1	Gespecialiseerde zorgaanbieders	10
8.7	Overzicht inzet gedeelde instrumenten	11
8.8	Gedragscode	11
<b>9</b>	<b>Gegevensverwerking</b>	<b>11</b>
9.1	Persoonsgegevens	11
9.2	Advieslijn Woonoverlast Rotterdam	11
9.3	Buurtbemiddeling	11
9.4	Mediation	12
9.5	Gegevensdeling politie	12
9.6	Verwerking van informatie door de betrokkenen	12

<b>10</b>	<b>Regieoverleggen</b>	<b>12</b>
<b>11</b>	<b>Algemene verordening Gegevensbescherming</b>	<b>12</b>
11.1	Informeren registratie	13
11.2	Inzage	13
11.3	Rectificatie	13
11.3.1	Reikwijdte rectificatierecht	13
11.4	Bewaartermijn	13
11.5	Vernietiging persoonsgegevens	13

## 1 Inleiding

Rotterdam is een aantrekkelijke woonstad en dat moet zo blijven. Wij zetten ons in voor een Rotterdam waar iedereen veilig en onbekommerd in zijn of haar eigen woning kan wonen. Overlast door omwonenden past hier niet bij. Het wordt niet geaccepteerd dat het woonplezier van Rotterdammers verstoord wordt door het gedrag van een ander. Woonoverlast wordt daarom aangepakt. In dit uitvoeringsplan wordt beschreven hoe dat in Rotterdam wordt gedaan.

In het plan wordt een definitie van woonoverlast gegeven. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen eenvoudige en complexe woonoverlast. In het plan is omschreven uit welke stappen een aanpak woonoverlast bestaat, welke doelen, rollen en instrumenten er zijn.

Ook wordt er stil gestaan bij de communicatie richting omwonenden. De rechten van de overlastgever zijn als laatste omschreven.

## 2 Wat is woonoverlast?

Woonoverlast is hinder die in, vanuit en rondom een woning wordt veroorzaakt. De overlastgever en/of degenen voor wie hij verantwoordelijk is, vertoont overlastgevend gedrag of laat juist na bepaald gedrag te vertonen, waardoor een onplezierige ervaring bij omwonende(n) wordt veroorzaakt <sup>1</sup>.

Woonoverlast is een maatschappelijk probleem. Uit de veiligheidsmonitor van het CBS <sup>2</sup> uit 2019 blijkt, dat in verstedelijkte gebieden 5% van de bewoners veel overlast ervaart van buurtbewoners. Het CBS geeft aan dat overlast door buurtbewoners de meest voorkomende vorm van sociale overlast <sup>3</sup> is.

Woonoverlast is ook in Rotterdam een maatschappelijk probleem. Het CBS geeft specifiek voor Rotterdam aan dat er op het gebied van sociale overlast, waar woonoverlast onder valt, slechter wordt gescoord dan gemiddeld.

In 2019 heeft dit geresulteerd in 852 zaken van ernstige of langdurige woonoverlast, waarbij de aanpak woonoverlast is ingezet.

Er kan sprake zijn van woonoverlast door:

- Burenruzie, asociaal gedrag, agressie
- Geweld, intimidatie, strafbare feiten
- Drugs- en alcoholgebruik
- Geluidsoverlast
- Pesterijen
- Prostitutie
- Stank
- Vervuiling en verwaarlozing
- Problemen rond de woning (kelderbox, portiektrap en galerij)

## 2.1 Eenvoudige en complexe woonoverlast

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen eenvoudige en complexe woonoverlast. Een woonoverlastzaak is complex, wanneer meerdere partners moeten samenwerken om de woonoverlast te stoppen. Eenvoudige woonoverlast kan wel door één partij worden aangepakt en opgelost. In dit uitvoeringsplan wordt de aanpak van complexe woonoverlast beschreven.

## 2.2 Woonoverlast voorkomen

In Rotterdam wonen we dicht met en op elkaar. Woonoverlast moet zo veel mogelijk voorkomen worden. Dit gebeurt in Rotterdam op heel veel verschillende manieren en op verschillende niveaus door verschillende partners. Het voorkomen van woonoverlast is veel omvattend. In dit hoofdstuk zijn een beperkt aantal maatregelen beschreven om woonoverlast te voorkomen of om te voorkomen dat woonoverlast ernstig wordt.

- Particuliere verhuurders, corporaties en VvE's kunnen woonoverlast voorkomen door in de huurovereenkomst of splitsingsakte regels op te nemen.
- Verhuurders organiseren ontmoetingen tussen bewoners, zodat bewoners elkaar leren kennen en de binding met de buurt groter wordt. Aanspreken op overlast wordt makkelijker. Er worden kennismakingsbijeenkomsten georganiseerd voor bewoners die iets willen betekenen voor de buurt en de omgeving.
- In sommige ruimten zijn camera's geplaatst door verhuurders, wat een drempel kan opwerpen om in die ruimte overlast te geven.
- In 2020 start een voorlichtingscampagne, waarin bewoners via een flyer en een aantal video's worden voorgelicht hoe woonoverlast in een vroeg stadium kan worden aangepakt door elkaar aan te spreken op overlast of de Advieslijn Woonoverlast Rotterdam te bellen. Er wordt tevens gecommuniceerd met bewoners via de site van Rotterdam.nl en op bijvoorbeeld voorlichtingsavonden.
- Door eenvoudige woonoverlast in een vroeg stadium aan te pakken kan escalatie worden voorkomen. Signalen van beginnende woonoverlast worden vroegtijdig opgepakt en gemonitord door betrokken partners.
- Deskundigheidsbevordering van bij het stoppen van woonoverlast betrokken professionals zorgt dat woonoverlast steeds beter en sneller aangepakt wordt.
- In een aantal straten waar veel woonoverlast is (geweest), moet door de Rotterdamwet een huisvestingsvergunning worden aangevraagd. Nieuwe bewoners met een woonoverlastverleden krijgen geen vergunning.

<sup>1</sup> Definitie van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV).

<sup>2</sup> CBS, veiligheidsmonitor 2019 <https://longreads.cbs.nl/veiligheidsmonitor-2019/leefbaarheid-en-overlast-in-woonbuurt/>

<sup>3</sup> Het CBS geeft geen definitie van sociale overlast, maar onderscheid vijf vormen van overlast die tot sociale overlast worden gerekend: openbare dronkenschap, drugsgebruik en-handel, overlast door buurtbewoners, op straat lastigvallen en rondhangende jongeren.

- In Rotterdam is het mogelijk om een kamerverhuurvergunning in te trekken wanneer woonoverlast niet wordt aangepakt of wordt opgelost. Hierdoor worden verhuurders gemotiveerd om woonoverlast actief te voorkomen en aan te pakken. Omwonende worden beschermd tegen eventuele overlast door nieuwe huurders.
- In een aantal wijken in Rotterdam is een stop op het afgeven van vergunningen voor kamerverhuur. Wijken die onder druk staan door bijvoorbeeld woonoverlast van kamerbewoners worden hiermee ontzien.
- Bewoners met psychiatrische problematiek krijgen begeleiding van zorgmedewerkers om te voorkomen dat deze problematiek zich uit in woonoverlast. Bij de huisvesting van dak- en thuislozen wordt specifiek aandacht besteed aan het voorkomen van woonoverlast.
- Huurders met minder binding met de buurt lopen meer risico overlast te veroorzaken. De snelle doorstroom van huurders wordt zo veel mogelijk voorkomen door bijvoorbeeld goede voorzieningen te bieden en veiligheid te vergroten.
- Woonfraude kan leiden tot woonoverlast. Er vinden controles plaats om te onderzoeken of woningen of panden onrechtmatig worden gebruikt of dat er sprake is van overbewoning of illegale bewoning.

### 3 Aanpak woonoverlast

Eenvoudige woonoverlast wordt door partners afzonderlijk aangepakt. Er wordt gebruik gemaakt van een aantal instrumenten, zoals een verwijzing naar de Advieslijn Woonoverlast Rotterdam en buurtbemiddeling. Complexe woonoverlast wordt gezamenlijk aangepakt door de veiligheidsregisseurs, de experts wonen, de verhuurders/eigenaren en de politie. Het Wijkteam, zorgaanbieders (wanneer verantwoordelijk voor de begeleiding van de veroorzaker), het Zorg- en veiligheidshuis, VvE's en bemiddelaars (die aangesloten zijn bij een branchepartner) kunnen ook een aandeel hebben in de oplossing van de woonoverlast. De aanpak bestaat uit een onderzoeksfase, waarin de overlast wordt geanalyseerd, het doel van de aanpak wordt bepaald en afspraken worden gemaakt hoe de overlast wordt aangepakt én een fase waarin de aanpak wordt uitgevoerd, gemonitord en afgesloten.

#### 3.1 Doel en doelgroep

De aanpak van woonoverlast is erop gericht om het gedrag dat woonoverlast veroorzaakt te stoppen, met als doel het voorkomen dat de overlast de openbare orde en veiligheid schaadt.

Tevens is de aanpak erop gericht om het vertrouwen van de burger, die overlast ervaart in de gezamenlijke aanpak woonoverlast te vergroten.

De aanpak van woonoverlast richt zich op melders, veroorzakers (of diegene die verantwoordelijk zijn voor de veroorzaker) en de directe omgeving waar de woonoverlast zich afspeelt.

#### 3.2 Criteria aanpak complexe woonoverlast

Er zijn criteria om te bepalen of er sprake is van complexe woonoverlast:

- Er is sprake van woonoverlast en
- Afzonderlijke interventies van de verhuurder, de zorgverlener of de politie hebben niet geleid tot vermindering van de overlast.

#### 3.3 Voorwaarden gezamenlijke aanpak

Voorwaarden om complexe woonoverlast gezamenlijk aan te pakken:

- Er is sprake van een gedeeld belang in het oplossen van woonoverlast en
- Zowel de politie, de verhuurder als de burgemeester beoordelen dat een gezamenlijke aanpak de juiste aanpak is om de overlast te stoppen.
- De betrokken partners moeten voldoende capaciteit beschikbaar stellen om een aanpak te starten én de interventies uit te voeren en te monitoren.

##### 3.3.1 Geen complexe woonoverlast

Bij het waarschuwen voor of sluiten van een woning op grond van art. 13b van de Opiumwet, tijdelijke sluiting van een woning en tijdelijke huisuitzetting op grond van art. 174a van de gemeentewet of de aanpak van woonfraude<sup>4</sup> wordt intensief samengewerkt met een aantal van dezelfde partners als bij de aanpak van complexe woonoverlast. Omdat een sluiting of de constatering van woonfraude niet hoeft te betekenen dat er ook sprake is van complexe woonoverlast of dat er überhaupt woonoverlast wordt ervaren wordt deze processen niet in dit uitvoeringsplan beschreven. Het proces van het sluiten van een woning op grond van die bevoegdheden van de burgemeester en de aanpak van woonfraude wijken daarnaast af van de aanpak van complexe woonoverlast. Het proces omtrent het sluiten van woningen op grond van artikel 13b Opiumwet of een spoedsluiting is beschreven in de procesbeschrijving 'Woningsluiting 13b regulier en spoedsluiting'. Wanneer er sprake is van complexe woonoverlast én een spoedsluiting of woonfraude is er mogelijk wel een rol voor het samenwerkingsverband om de woonoverlast te stoppen.

<sup>4</sup> Er is sprake van woonfraude als een woning oneigenlijk wordt gebruikt:

- Onderverhuur, overbewoning of postadressen.
- Oneigenlijk gebruik in het geval van bijvoorbeeld bedrijfsvoering.

## 4 Onderzoeksfase

Wanneer er sprake is van woonoverlast kan dit mondeling of schriftelijk gemeld worden bij de verhuurder, de gemeente en de politie. De melding wordt bij de gemeente gedaan bij 14010, het Veiligheidsloket Rotterdam, de expert wonen van Stadsbeheer of de veiligheidsregisseur van directie Veiligheid.

Welke vervolgstappen na de melding worden genomen is onder andere afhankelijk van de vorm van overlast.

De partner die de melding van overlast ontvangt zal deze beoordelen op complexiteit. Mogelijk complexe woonoverlast wordt besproken in het gezamenlijke overleg dat de partners hebben. Na het gezamenlijke overleg start het eventuele verdiepende onderzoek naar de complexe woonoverlast.

### 4.1 Gezamenlijk overleg

De gezamenlijke aanpak om complexe woonoverlast te stoppen wordt besproken tijdens een overleg dat elk gebied elke vier weken heeft. Het doel van het gezamenlijke overleg (casusoverleg) is om te besluiten of er sprake is van complexe woonoverlast en, indien hiervan sprake is, een gezamenlijke aanpak af te stemmen, uit te voeren en te monitoren.

Tijdens het gezamenlijke overleg wordt afgesproken welke partner welke rol en taak heeft. De veiligheidsregisseur stuurt hierop. Uitgangspunt is dat er een duidelijke aanpak wordt opgesteld en dat partners weten wat er gedaan moet worden en wanneer dit gedaan moet worden.

In het gezamenlijke overleg worden ook de reeds uitgezette plannen geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

Alleen die partners die noodzakelijk zijn voor het bespreken, het onderzoek, de uitvoering, monitoring of evaluatie van het plan van aanpak zijn aanwezig bij de bespreking van de overlast. Een partner die verhinderd is zorgt voor een vervanger met het mandaat om beslissingen te nemen met betrekking tot de aanpak van woonoverlast.

De veiligheidsregisseur is voorzitter van het gezamenlijke overleg, maakt de agenda en schrijft het verslag. Vanuit die rol heeft de veiligheidsregisseur de verantwoordelijkheid om bij complexe woonoverlast samen met partners een gezamenlijk doel en een gezamenlijke aanpak vast te stellen.

### 4.2 Aanmelding overlast op overleg

Een partner kan een overlastzaak bespreken op het gezamenlijk overleg, wanneer het hem niet alleen lukt om de woonoverlast te stoppen.

De melder wordt, door de verhuurder waar de overlast gemeld is, om toestemming gevraagd om een aantal persoonsgegevens (naam, adres, telefoonnummer, emailadres) te delen met het samenwerkingsverband. Een aanmelding voor het gezamenlijk overleg wordt

minimaal 5 werkdagen voor het overleg besproken door de inbrenger met de voorzitter. De voorzitter zorgt minimaal 5 werkdagen voor het overleg dat de partners een agenda ontvangen.

Deelnemende partners kunnen zich in die tijd voorbereiden op de bespreking van de overlastzaak door te onderzoeken welke tot de eigen partner beschikbare informatie relevant voor de woonoverlast is.

De partner geeft bij de aanmelding van de overlastzaak een beschrijving van de hulpvraag en een beschrijving van wat er geprobeerd is om de overlast te stoppen.

Het kan voor komen dat partners een overlastzaak willen bespreken op het eerstvolgende gezamenlijke overleg, nadat de aanmeldtermijn hiervoor is verstreken. In overleg met de voorzitter wordt, indien mogelijk, deze overlastzaak op de agenda gezet ter bespreking.

### 4.3 Besluit tot gezamenlijke aanpak

De overlastzaak wordt besproken tijdens het gezamenlijke overleg. Tijdens dit overleg wordt besproken of er sprake is van complexe woonoverlast en of de partners de overlast gezamenlijk aanpakken. Dit gebeurt op basis van een toets op de criteria en de voorwaarden.

Wanneer er geen sprake is van complexe woonoverlast worden de persoonsgegevens binnen 5 werkdagen vernietigd door de gemeente, tenzij er sprake is van niet complexe woonoverlast of van een andere persoonsgerichte of groepsgerichte aanpak.

### 4.4 Onderzoek

Voor het gezamenlijke overleg hebben de partners in het eigen dossier gelezen welke informatie relevant is voor de aanpak van de woonoverlast. Deze informatie wordt besproken en geanalyseerd op het overleg. Soms is er meer onderzoek nodig om een plan van aanpak te maken. Dit kan bijvoorbeeld een buurtonderzoek zijn of een gesprek met de overlastgever, de melder of een zorgaanbieder. Doel is om een zo compleet mogelijk beeld van de situatie en de overlastgever te krijgen. Alleen die informatie die relevant is voor het oplossen van de overlastsituatie wordt verwerkt. Nadat dit verdiepende onderzoek is afgerond wordt de overlastzaak weer geagendeerd op het gezamenlijke overleg.

Een overlastgever kan gelijktijdig met de looptijd van de aanpak van woonoverlast ook worden besproken in het Zorg en Veiligheidshuis Rotterdam Rijnmond <sup>5</sup>. Door het Zorg en Veiligheidshuis Rotterdam Rijnmond wordt gecontroleerd of de overlastgever bekend is in het samenwerkingsverband complexe woonoverlast. Wanneer er sprake is van samenloop stemt de veiligheidsregisseur de aanpak woonoverlast altijd af op het plan van aanpak in het Zorg en Veiligheidshuis Rotterdam Rijnmond.

<sup>5</sup> Het Zorg- en Veiligheidshuis Rotterdam-Rijnmond (ZVHRR) is een regionaal samenwerkingsverband. Het is in het leven geroepen om een integrale, domeinoverstijgende aanpak te organiseren, coördineren en bewaken. <https://www.veiligheidshuizen.nl/veiligheidshuizen/veiligheidshuis-rotterdam-rijnmond#.Xwhsc-k7Y5A>

## 5 Plan van Aanpak

Nadat de overlastzaak is besproken en geanalyseerd worden er afspraken gemaakt over het gewenste resultaat, de rollen en de instrumenten die worden ingezet. Dit plan van aanpak wordt geschreven door de veiligheidsregisseur en gedeeld met de betrokken partners. Tijdens het overleg wordt een formulier ingevuld om de gemaakte afspraken al vast te leggen. In dit plan van aanpak staat:

- de omschrijving van de problematiek;
- de analyse van de situatie, waaronder de reeds ingezette instrumenten en het resultaat daarvan;
- de te behalen resultaten;
- de rol, taken en verantwoordelijkheden van de partners;
- de instrumenten en acties die worden ingezet;
- het tijdsplan;
- communicatie richting melder en omwonenden;
- communicatie richting overlastgever.

### 5.1 Communicatie richting melder en omwonenden

Het is belangrijk om de melder en eventueel omwonenden te informeren over de voortgang van de aanpak van woonoverlast. Dit vergroot het veiligheidsgevoel en zorgt voor meer begrip en vertrouwen in de aanpak, ook als ingezette instrumenten de woonoverlast nog niet stoppen. Welke partner de melder en omwonenden informeert is afhankelijk van de problematiek, de expertise van de betrokken professionals en de fase van de aanpak. In het plan van aanpak wordt vastgelegd wie deze rol heeft. Er worden geen bijzondere persoonsgegevens van de overlastgever gedeeld met de melder of omwonenden.

### 5.2 Communicatie richting de overlastgever

De overlastgever wordt tenminste 1 keer persoonlijk gesproken door de expert wonen om hem uit te leggen dat hij wordt of is opgenomen in de aanpak woonoverlast. In dit gesprek wordt uitgelegd wat de aanpak voor de overlastgever persoonlijk betekent. De medewerker die gedurende de aanpak het contact onderhoudt met de overlastgever is bij voorkeur aanwezig bij dit gesprek. Dit kan de expert wonen zijn, maar ook een andere professional.

De overlastgever ontvangt een brief (zie ook 11.1). Deze brief wordt persoonlijk door de expert wonen uitgereikt of aan de overlastgever opgestuurd.

Er worden geen bijzondere persoonsgegevens van de melder of omwonenden gedeeld met de overlastgever.

### 5.3 Bespreking voortgang

De voortgang van de aanpak wordt besproken met de betrokken partners tijdens gezamenlijke overleggen en tussentijdse contacten. Dit gebeurt op basis van voortgangsrapportages die geschreven worden door de veiligheidsregisseur. In deze voortgangsrapportages wordt beschreven wat het behaalde resultaat is en welke stappen er nog genomen moeten worden. De voorzitter bewaakt de afgesproken termijnen.

De voortgangsbespreking kan leiden tot de volgende uitkomsten:

- Bijstellen van de resultaten.
- Bijstellen van de afspraken.
- Beëindiging van de aanpak.
- Ontkrachten van de eerdere waarneming en signalen.

### 5.4 Dossiervorming

Naast het plan van aanpak, waarin wordt beschreven welke doelen, acties, resultaten en partners er zijn, is zorgvuldige dossiervorming over de voortgang een absolute voorwaarde voor een doeltreffende aanpak van woonoverlast. De inzet van ingrijpende instrumenten, zoals gedragsaanwijzingen, woningsluitingen en Skaeve Huse, moeten gelegitimeerd worden aan de hand van het dossier. Omdat elk dossier in theorie kan uitmonden in een tijdelijke woningsluiting of ontbinding van een huurovereenkomst, is het van essentieel belang dat er vanaf de eerste melding van woonoverlast een dossier wordt aangelegd bij alle betrokken partners.

De veiligheidsregisseur en de expert wonen vormen het dossier door vastlegging in KSPP (het bedrijfsprocesstelsel van de gemeente om woonoverlast te registreren). Verder is het van belang om verslaglegging van gesprekken met de overlastgever, melders, omwonenden en partners te hebben. Relevante constatering en gedaan tijdens een huisbezoek worden ook vastgelegd. De verslaglegging van het gezamenlijk overleg, het plan van aanpak en de voortgangsrapportages worden gedeeld met de bij de aanpak betrokken medewerkers van de verhuurders en de politie. Verhuurders kunnen deze informatie gebruiken voor een eventuele civiele zaak tegen de overlastgevende huurder. Naast dat deze informatie gebruikt kan worden bij een eventuele civiele rechtszaak, is het ook mogelijk een veiligheidsregisseur op te roepen als getuige.

### 5.5 Tijdslijn

De aanpak van woonoverlast heeft geen vooraf gesteld termijn, waarin de woonoverlast moet zijn gestopt. Er zijn veel factoren van invloed op de voortgang, ook een aantal factoren waar geen of beperkte invloed van de betrokken partners op is.

Hieronder een overzicht van de stappen in de aanpak en de daaraan gekoppelde termijnen:



Stap in de aanpak woonoverlast	Termijn
Gezamenlijk overleg	Elke 4 weken
Aanmelding overlastzaak	5 werkdagen voor gezamenlijk overleg
Versturen agenda	5 werkdagen voor gezamenlijk overleg
Besluit gezamenlijk aanpak	Tijdens het eerste gezamenlijke overleg na aanmelding (tenzij er nader onderzoek moet worden gedaan om criteria te kunnen toetsen)
Opstellen plan van aanpak	Tijdens eerste gezamenlijk overleg na aanmelding
Informereren overlastgever	Binnen 1 maand na besluit gezamenlijke aanpak
Informereren melder	Doorlopend, conform afspraken in het plan van aanpak
Onderzoek	Doorlopend, conform afspraken in het plan van aanpak
Monitoring plan van aanpak	Doorlopend, conform afspraken in het plan van aanpak
Bijstellen plan van aanpak	Indien dit noodzakelijk is, doorlopend
Afsluiten plan van aanpak	Wanneer de woonoverlast duurzaam is gestopt
Informereren overlastgever	Binnen 1 maand na afsluiten aanpak

## 6 Instrumenten

De afspraken die worden gemaakt tijdens het gezamenlijke overleg en vastgelegd in het plan van aanpak betreffen onder andere welke instrumenten worden ingezet. Deze instrumenten hebben geen vooraf vastgestelde volgorde, omdat elke woonoverlastzaak om maatwerk vraagt. Soms is direct duidelijk dat een overlastsituatie zich niet leent voor bijvoorbeeld buurtbemiddeling of dat de gemeente geen maatregel kán nemen. Het minst ingrijpende middel waarvan wordt verwacht dat het de hoogste slagingskans heeft wordt ingezet.

Bewoners proberen in eerste instantie overlast zelf te stoppen. Rotterdammers kunnen ondersteuning krijgen van de verhuurder, de politie of de gemeente. Bijvoorbeeld door een gesprek met de melder, waarin tips worden gegeven hoe de overlastveroorzaker kan worden aangesproken. Als er sprake is van woonoverlast kan een verhuurder of een VvE de overlastveroorzaker hierop aanspreken en uitleggen wat de gedragsregels zijn. Soms blijkt dat de overlastveroorzaker problemen heeft. Dan kan de verhuurder het wijkteam vragen om begeleiding te bieden.

### Advieslijn Woonoverlast Rotterdam:

- Rotterdammers kunnen de Advieslijn Woonoverlast Rotterdam (AWR) bellen. Professionals bieden een luisterend oor en geven advies hoe de woonoverlast kan worden opgelost. De advieslijn kan ook anoniem gebeld worden.

### Buurtbemiddeling:

- Een advies kan zijn dat de betrokkenen buurtbemiddeling aangaan. Getrainde vrijwilligers bemiddelen bij buurtconflicten door gezamenlijke gesprekken te voeren om tot een oplossing en afspraken te komen.

### Mediation:

- Wanneer buurtbemiddeling niet passend is kan mediation worden ingezet door professionele bemiddelaars om tot een oplossing van het conflict te komen. Deelname aan mediation is op vrijwillige basis, maar op het moment dat de mediationovereenkomst is getekend hebben partijen een inspanningsverplichting om samen tot een oplossing te komen. Er wordt een vaststellingsovereenkomst opgesteld als er afspraken gemaakt worden tussen de bewoners. De vaststellingsovereenkomst is een juridisch document waar rechten aan ontleend kunnen worden, bijvoorbeeld als de regelrechter wordt ingeschakeld.

### Regelrechter:

- Bij het oplossen van een conflict tussen burens kan ook gebruik gemaakt worden van de regelrechter. De regelrechter is een initiatief van de Rechtbank van Rotterdam. De regelrechter doet een uitspraak, waaraan iedereen zich moet houden.

Meewerken aan instrumenten zoals buurtbemiddeling, mediation en de regelrechter is vrijwillig en beiden partijen moeten willen deelnemen. Het is niet voor elke situatie geschikt.

### Vrijwillige of huurrechtelijke gedragsaanwijzing:

- Verhuurders kunnen een vrijwillige of huurrechtelijke gedragsaanwijzing afspreken met een overlastgevende huurder. Hierin wordt afgesproken bepaald gedrag na te laten of juist te doen.

### Ontbinding huurovereenkomst:

- De verhuurder kan de rechter vragen om een huurovereenkomst te ontbinden.

### Laatste kans-contract:

- Wanneer de rechter het huurcontract heeft ontbonden, kan de verhuurder nog een laatste kans geven aan de overlastgever. De huurder mag dan in de woning blijven of krijgt een andere woning toegewezen, maar moet zich wel aan bepaalde afspraken houden om te voorkomen dat woonoverlast weer opleeft. Dit wordt vastgelegd in het huurcontract. Wanneer de overlast stopt en de huurder houdt zich aan de afspraken dan kan het contract weer worden omgezet naar een regulier huurcontract. Wanneer de woonoverlast voortduurt kan het huurcontract alsnog worden ontbonden.

### Bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing (gemeentewet 151d):

- De burgemeester kan ingrijpen bij ernstige woonoverlast. De burgemeester kan een bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing opleggen. Met een overlastveroorzaker wordt afgesproken wat hij wel of niet moet doen om woonoverlast te voorkomen. Wanneer de overlastveroorzaker zich hier niet houdt kan hij een geldboete krijgen.

### **Tijdelijke uithuisplaatsing of tijdelijke woning sluiting (gemeentewet 174a):**

- De burgemeester heeft de bevoegdheid de overlastveroorzaker tijdelijk uit huis te plaatsen of de woning tijdelijk te sluiten.

#### **Skaeve Huse:**

- Skaeve Huse is bedoeld voor veroorzakers van woonoverlast met ernstige problematiek op meerdere leefgebieden, die niet meer in de eigen woning of een regulier begeleid wonen project kunnen verblijven. Op het prikkelarme terrein van Skaeve Huse zijn meerdere woningen geplaatst. Het Centrum voor Dienstverlening begeleidt deze bewoners intensief.

Maatregelen als het tijdelijk uithuisplaatsen, het sluiten van woningen of het ontbinden van huurcontracten worden zoveel mogelijk voorkomen, maar zullen soms noodzakelijk blijken.

Bestuursrechtelijke instrumenten worden pas ingezet als blijkt dat andere instrumenten niet passend zijn of geen resultaat hadden.

### **6.1 Inzet instrumenten op verhuurder**

In Rotterdam is het mogelijk om een kamerverhuurvergunning in te trekken. Dit kan in situaties waarbij woonoverlast wordt veroorzaakt en de leefbaarheid in de buurt onder druk komt te staan. Het intrekken van een kamerverhuurvergunning is een ingrijpend instrument. Het is een instrument dat bedoeld is om de verhuurder te motiveren woonoverlast te voorkomen en aan te pakken. Ook is het instrument bedoeld om omwonenden rust te geven na een periode van ernstige woonoverlast.

## **7 Afsluiten aanpak**

Wanneer de complexe woonoverlast is gestopt kan de zaak worden afgesloten.

Gezamenlijk wordt besloten dat de doelen in het plan van aanpak zijn behaald. Dit wordt beschreven in een afsluitrapportage.

### **7.1 Doelen zijn behaald**

Wanneer de doelen zijn behaald en de overlast is gestopt wordt het plan van aanpak afgesloten. Er is geen periode van monitoring door de partners gezamenlijk. Wanneer blijkt dat woonoverlast herleeft kan een zaak weer worden geagendeerd op het gezamenlijke overleg.

Soms duurt het lang voordat woonoverlast stopt. Dit is bijvoorbeeld het geval in de situatie dat de overlastgever gespecialiseerde zorg nodig heeft en deze zorg nog niet wordt geboden of nog geen resultaat heeft. De veiligheidsregisseur blijft deze zaak monitoren. Wanneer de situatie hierom vraagt kan de veiligheidsregisseur de zaak opnieuw inbrengen tijdens het gezamenlijk overleg.

### **7.2 Na het afsluiten van de aanpak**

Na het afsluiten van de aanpak woonoverlast kan het zijn dat partners afzonderlijk nog een rol of verantwoordelijkheid hebben bij de betrokkenen. In de afsluitrapportage worden deze taken belegd bij de juiste partners.

### **7.3 Informeren overlastgever, bewoner en partners**

Wanneer het plan van aanpak wordt afgesloten worden alle betrokkenen hierover geïnformeerd. De overlastgever krijgt tenminste een brief, waarin vermeld staat dat de aanpak is gestopt. De melder wordt ook geïnformeerd. In het plan van aanpak is afgesproken wie de melder en eventuele andere omwonenden informeert over het afsluiten van de aanpak. Partners die niet deelnemen aan het gezamenlijke overleg, maar wel een rol hadden in het plan van aanpak worden geïnformeerd door de veiligheidsregisseur.

## **8 Rollen**

In het samenwerkingsverband werken medewerkers van verhuurders, de politie, Stadsbeheer en Directie veiligheid intensief samen om complexe woonoverlast te stoppen. Soms zijn andere partners noodzakelijk om woonoverlast te stoppen. Per situatie wordt beoordeeld welke partner noodzakelijk is voor een (deel)oplossing van een overlastzaak. In het uitvoeringsplan worden een aantal rollen beschreven.

### **8.1 Veiligheidsregisseur Woonoverlast**

De veiligheidsregisseur woonoverlast is verantwoordelijk voor het organiseren van een actieve samenwerking tussen de partners in een gebied, met als doel dat partners zo effectief en efficiënt mogelijk samenwerken om complexe woonoverlast aan te pakken. Hij brengt verbinding tussen de partners en beheert het netwerk in het gebied. De veiligheidsregisseur houdt zicht op trends en ontwikkelingen met betrekking tot woonoverlast en anticipeert hierop. De veiligheidsregisseur is tevens het eerste aanspreekpunt voor alle partners voor zaken van complexe woonoverlast. De veiligheidsregisseur is de voorzitter van het gezamenlijke overleg en legt de gemaakte afspraken vast in een plan van aanpak.

Hij monitort de voortgang van het plan van aanpak.

Deze professional toetst de dossiers ten behoeve van een bestuurlijke gedragsaanwijzing. Hij voert het zienswijzege gesprek, informeert de burgemeester, bereidt het besluit aan de burgemeester voor en legt het besluit voor. Hij legt dit vast in KSPP.

Gezamenlijk wordt besloten of een overlastgever geschikt is voor aanmelding voor plaatsing in Skaeve Huse. De veiligheidsregisseur voert hierover alle gesprekken met partners en de overlastgever.

De veiligheidsregisseur draagt een dossier aan om een kamerverhuurvergunning in te laten trekken.

### 8.1.1 Afstemming andere partners

De veiligheidsregisseur is verantwoordelijk voor het onderhouden van het contact en afstemming met het netwerk buiten de politie en de corporaties. Wanneer er sprake is van zorgproblematiek of strafbare feiten wordt de overlastgever ook besproken in andere overleggen. De veiligheidsregisseur sluit aan bij die andere overleggen als dit relevant is voor het verminderen of stoppen van de woonoverlast. Door aan te sluiten bij andere relevante overleggen en plannen van aanpak kan de veiligheidsregisseur het doel van de aanpak van woonoverlast in afstemming brengen met de doelen van de andere partners.

### 8.1.2 Afstemming bij particulier woningbezit

Het komt voor dat er complexe woonoverlast wordt veroorzaakt door een bewoner in particulier woningbezit. De veiligheidsregisseur is verantwoordelijk voor het contact en de afstemming van het plan van aanpak met die verhuurders of eigenaren.

## 8.2 Expert wonen

De expert wonen onderhoudt het netwerk met de corporaties en de politie. Hij neemt deel aan het gehele gezamenlijke overleg. Deze medewerker voert bij de start van de aanpak tenminste 1 keer een gesprek met de overlastgever.

De expert voert de handelingen uit voor het inzetten van de instrumenten, waarvan is afgesproken dat de gemeente hiervoor verantwoordelijk is.

De expert wonen zorgt voor een warme overdracht van problematiek op andere gebieden dan woonoverlast (uitgezonderd aan het wijkteam of zorgaanbieders).

Op verzoek van de veiligheidsregisseur sluit de expert wonen aan bij andere overleggen waar de woonoverlast wordt besproken.

## 8.3 Beleidsadviseur woonoverlast

De beleidsadviseur woonoverlast onderhoudt de contacten met de regieleden van de bij de aanpak betrokken partners. Knelpunten in de samenwerking of de aanpak worden besproken met de regieleden en gezamenlijk wordt naar een oplossing gezocht.

De beleidsadviseur is verantwoordelijk om een eventuele escalatie op directieuren- of wethoudersniveau binnen de gemeente vorm te geven.

De beleidsadviseur is verantwoordelijk de verbinding te leggen met andere beleidsvelden en gemeentelijke clusters en afdelingen.

De beleidsadviseur brengt signalen en ontwikkelingen samen op stedelijk niveau en bespreekt dit op de juiste tafels.

## 8.4 Politie

De medewerker van de politie neemt deel aan het gehele overlastzaakoverleg.

De teamleider van het betreffende politieteam sluit aan bij het gezamenlijke overleg waarbij een voornemen tot het ontbinden van het huurcontract wordt besproken.

Op verzoek van een partner kan de medewerker van de politie, voor de veiligheid in het contact met de overlastgever relevante, informatie verstrekken. Desgewenst kan de medewerker van de politie verzocht worden de partner te vergezellen tijdens een bezoek.

Op verzoek van veiligheidsregisseur sluit de politie aan bij andere overleggen waar de woonoverlast wordt besproken.

## 8.5 Medewerker corporatie

De corporatiemedewerker neemt deel aan het gezamenlijke overleg voor alleen de adressen die de betreffende partner beheert. Op verzoek van de veiligheidsregisseur sluit de medewerker bij andere overleggen aan waar de overlast wordt besproken.

Verder kan de medewerker:

- Afspraken maken met de overlastgever en eventueel de melder.
- Een vrijwillige gedragsaanwijzing opleggen.
- Een procedure starten om een gerechtelijke gedragsaanwijzing op te leggen.
- Een waarschuwing voor het ontbinden van het huurcontract geven.
- Een civiele procedure starten om het huurcontract te ontbinden.

## 8.6 Wijkteammedewerker

De wijkteammedewerker heeft een adviserende rol bij complexe woonoverlast waar persoonlijkheidsproblematiek en psychiatrische problematiek speelt. De wijkteammedewerker neemt deel aan het gezamenlijke overleg op verzoek van de veiligheidsregisseur.

De wijkteammedewerker stelt de noodzaak voor WMO-begeleiding vast en indiceert deze. Ook stelt de wijkteammedewerker de noodzaak voor 2e lijns GGZ- behandeling vast, maar is voor de indicering van die behandeling afhankelijk van de huisarts. De wijkteammedewerker verbindt de veiligheidsregisseur met de gespecialiseerde zorgaanbieders, zodat er contact kan zijn over de afstemming en de voortgang van de aanpak van complexe woonoverlast.

### 8.6.1 Gespecialiseerde zorgaanbieders

Gespecialiseerde zorgaanbieders zijn de tweedelijnszorgpartijen en verlenen de daadwerkelijke zorg. Op verzoek van de veiligheidsregisseur kan een medewerker van een gespecialiseerde zorgaanbieder betrokken worden bij het plan van aanpak. Dit contact verloopt via de medewerker van het wijkteam en de veiligheidsregisseur.

## 8.7 Overzicht inzet gedeelde instrumenten

	VR <sup>6</sup>	EW <sup>7</sup>	Politie	Medewerker corporatie	Medewerker wijkteam
Dossiervorming	x	x	x	x	x
Inzet AWR adviseren		x	x	x	
Gesprek met de overlastgever	x	x	x	x	x
Gesprek met melder	x	x	x	x	
Buurtonderzoek		x	x	x	
Verwijzing naar buurtbemiddeling		x		x	
Verwijzing naar mediation		x			
Inzet geluidsmeter		x			
Inzet regelrechter adviseren		x		x	
Contactpersoon melder	x	x	x	x	
Contactpersoon overlastgever	x	x	x	x	x

## 8.8 Gedragscode

Woonoverlast aanpakken doen de partners met elkaar. Gezamenlijkheid en gelijkwaardigheid zijn daarom belangrijke bouwstenen voor de samenwerking. Dit wordt vertaald naar een gedragscode. De gedragscode luidt:

- De samenwerking aanpak woonoverlast is een niet-hiërarchisch netwerk. Het is een zogenaamd plat samenwerkingsverband. Iedere partner heeft eigen taken, rollen en verantwoordelijkheden als toegevoegde waarde voor het samenwerkingsverband. Geen enkele partner is eigenaar van het samenwerkingsverband. En in de samenwerking wordt niks afgedwongen.
- De samenwerking is gebaseerd op wederkerigheid. Waar een partner op het ene moment overwegend vraagt en haalt, wordt op een ander moment ondersteuning geboden en gegeven. Hier moet een zekere mate van balans inzitten.
- Dat elke partner eigen rollen, taken en verantwoordelijkheden heeft wordt gerespecteerd. Verantwoordelijkheden, taken en rollen worden bij de betreffende partner gelaten waar ze thuishoren.
- Partners hebben elk hun eigen taal, procedures en partnercultuur. Hier is men zich van bewust tijdens de samenwerking en er wordt tevens ruimte aan gegeven. Binnen de kaders van het redelijke is er begrip voor een andere werkwijze dan de eigen.
- Partners zijn transparant en eerlijk naar elkaar. Standpunten, inzichten, verzoeken en reacties naar elkaar worden beargumenteerd. Dit werkt begrip naar elkaar in de hand. Een gemotiveerde 'nee' is bijvoorbeeld ook een goed antwoord.

<sup>6</sup> VR: veiligheidsregisseur

<sup>7</sup> EW: expert wonen

- Wanneer besloten wordt te escaleren informeren partners elkaar tijdig.

## 9 Gegevensverwerking

Het is van belang dat partners elkaar tijdig informeren over complexe woonoverlast. Persoonsinformatie wordt zorgvuldig gedeeld. Alleen die informatie die noodzakelijk is voor de aanpak van woonoverlast op dat moment wordt gedeeld met alleen die partners die een rol hebben in de aanpak van woonoverlast. Wanneer het proces, zoals beschreven in het uitvoeringsplan, wordt gevolgd is het mogelijk informatie, relevant voor de woonoverlastaanpak, te verwerken door de partners. Daar waar uitzonderingen zijn wordt dit in dit hoofdstuk omschreven.

### 9.1 Persoonsgegevens

Bijzondere persoonsgegevens hebben o.a. betrekking op strafrechtelijke, gezondheids- en inkomensinformatie. Aan het verwerken van dit soort gegevens zijn strikte voorwaarden verbonden. Informatie mag alleen worden verwerkt als er een wettelijk doel is. Dit doel moet beschreven staan in een grondslag in een materiewet en/of in een grondslag in de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Het is niet mogelijk om informatie dat met een bepaald doel is verwerkt te gebruiken voor een ander doel. Dit betekent dat strafrechtelijke, gezondheids- en inkomensinformatie niet gedeeld wordt binnen dit samenwerkingsverband. Deze informatie is namelijk niet verwerkt door betrokken partners om woonoverlast aan te pakken. Hierop kan door de politie of de zorgaanbieder een uitzondering gemaakt worden als er sprake is van bijvoorbeeld gevaar voor de overlastgever of zijn omgeving.

### 9.2 Advieslijn Woonoverlast Rotterdam

De Advieslijn Woonoverlast Rotterdam (AWR) geeft geen inhoudelijke terugkoppeling aan de partners. Tenzij de medewerker van de AWR inschat dat dit noodzakelijk is en de melder hier toestemming voor geeft. Er wordt wel teruggekoppeld hoe het proces is verlopen. Bewoners mogen anoniem bellen naar de AWR, in dat geval worden alleen het gebied of de wijk, type overlast en type AWR-dienstverlening geregistreerd.

### 9.3 Buurtbemiddeling

De partner die buurtbemiddeling aanbiedt (Cocon) geeft geen inhoudelijke terugkoppeling aan de partners. Tenzij de medewerker van de buurtbemiddeling inschat dat dit noodzakelijk is en de melder en de overlastgever hier toestemming voor geven.

Cocon houdt de verwijzers op de hoogte van het proces en koppelt het resultaat van de buurtbemiddeling terug.

## 9.4 Mediation

Alles wat de mediators bespreken met partijen en gesprekken tussen partijen zelf valt onder de geheimhoudingsplicht. Als partijen tot oplossingen komen wordt dat door de mediator vastgelegd in de vaststellingsovereenkomst. Deze vaststellingsovereenkomst valt niet onder de geheimhoudingsplicht en wordt aan de expert wonen verstrekt. Soms komen partijen er niet uit en is dat de uitkomst van de mediation. Er wordt dan geen vaststellingsovereenkomst opgemaakt. Het komt ook voor dat mediation wordt gestopt, omdat een partij niet meer wil of blijkt dat de zaak toch niet geschikt is voor mediation. Die uitkomst wordt gedeeld door de mediator met de expert wonen.

## 9.5 Gegevensdeling politie

De politie deelt mondeling en schriftelijk politiegegevens op artikel 20 Wpg. (Verstreking aan derden structureel voor samenwerkingsverbanden). De politie verstrekt gegevens als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- Op woonoverlast wordt vroegtijdig geïntervenieerd met passende (minder ingrijpende) maatregelen.
- Partners informeren elkaar vroegtijdig over complexe woonoverlast tijdens het gezamenlijk overleg.
- Er is een compleet dossier over de woonoverlast, zoals beschreven in dit uitvoeringsplan.

Bij complexe woonoverlast kan de medewerker van de politie duiding van politiemeldingen verstrekken tijdens een gezamenlijk overleg. Wanneer de verhuurder een rapportage nodig heeft in een civielrechtelijke procedure ter ontbinding van het huurcontract, kan de teamleider van het betreffende basisteam deze leveren. De medewerker van de politie ontvangt een schriftelijk verzoek van de veiligheidsregisseur of de verhuurder met de aanleiding, het doel van de opgevraagde informatie en een verklaring waarin wordt gesteld dat minder ingrijpende instrumenten niet hebben geleid tot vermindering of stoppen van de woonoverlast. De politie besluit hierop of de informatie wordt verstrekt. Informatie wordt mondeling tijdens het gezamenlijke overleg of door een rapportage verstrekt. De politie kan bevestigen dat de informatie uit een door een andere partner aangeleverde rapportage erkend wordt. Wanneer de politie een rapportage opstelt zal het de volgende elementen bevatten:

- Aanleiding van het verzoek
- Doel van de verstreking
- Het zwaarwegend algemeen belang
- Instemming van bevoegd gezag
- Overzicht van de overlastgevende bewoners
- Relatie met verstoring van de openbare orde
- Chronologisch overzicht van relevante incidenten
- Wettelijke basis van de verstreking

- Aan wie wordt verstrekt
- Een geheimhoudingsbepaling

Deze geheimhoudingsbepaling geldt niet voor het inbrengen van de informatie ten behoeve van een civiele zaak ter ontbinding van het huurcontract.

## 9.6 Verwerking van informatie door de VR, de EW en de woningcorporaties

De veiligheidsregisseur en expert wonen verstrekken persoonsinformatie alleen aan de bij de aanpak betrokken partners. Zij ontvangen en delen persoonsinformatie op de volgende manieren:

- Tijdens gezamenlijke overleggen.
- Telefonisch.
- Per e-mail via het programma Move It.<sup>8</sup>

Het is niet toegestaan voor de veiligheidsregisseur en de expert wonen informatie te delen door dit op een mediadrager te zetten, zoals een USB-stick. De veiligheidsregisseur en de expert wonen registreren in KSP.

Ook voor de woningcorporaties geldt dat woningcorporaties alleen persoonsinformatie verstrekken aan partijen die noodzakelijkerwijs betrokken zijn bij de aanpak van de woonoverlast. Delen en ontvangen van informatie gaat op de volgende manieren:

- Tijdens gezamenlijke overleggen
- Telefonisch
- Per e-mail via een programma dat een secure e-mail en file-transfer-oplossing biedt.

## 10 Regieoverleggen

Maandelijks is er een regieoverleg met tenminste medewerkers van Vestia, Havensteder, Woonbron, Woonstad, een vertegenwoordiger van de politie, de beleidsadviseur woonoverlast van directie Veiligheid en de accounthouder of teamleider van Stadsbeheer. Andere partners kunnen op agenda besluiten aan te sluiten.

Tijdens deze overleggen is het mogelijk om knelpunten in de samenwerking en stedelijke signalen met betrekking tot complexe woonoverlast te bespreken.

Het gezamenlijke overleg is niet bedoeld om eenvoudige woonoverlast te bespreken. Wanneer er knelpunten zijn in de aanpak van eenvoudige woonoverlast kan dit worden besproken op het regieoverleg. Doel van het bespreken van de eenvoudige woonoverlast is dat er een oplossing komt voor het aanpakken van die overlast, zodat voorkomen wordt dat deze overlast zich ontwikkelt naar complexe woonoverlast.

Wanneer bespreking op dit overleg niet tot een gezamenlijk gedragen oplossing leidt zal er een overleg op directieniveau worden gevoerd.

Wanneer knelpunten in de samenwerking niet opgelost worden of woonoverlast niet wordt aangepakt zal in het uiterste geval geëscaleerd worden naar de wethouder.

<sup>8</sup> Programma waarmee op een veilige manier persoonsinformatie wordt verzonden.

## 11 Algemene verordening Gegevensbescherming

De betrokkene (de overlastgever) heeft rechten die zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

### 11.1 Informeren registratie

In een brief aan de betrokkene maakt de expert wonen melding van het registreren van persoonsgegevens. In de brief staat een verwijzing naar de website van de gemeente Rotterdam, waarin de rechten met betrekking tot de privacy zijn uitgelegd. Tevens wordt uitgelegd wat de aanpak woonoverlast is en wie de samenwerkende partners zijn.

De betrokkene moet binnen één maand na het besluit tot een gezamenlijke aanpak worden geïnformeerd.

In principe informeert de expert wonen de betrokkene altijd over het verwerken van informatie. De betrokkene heeft hier recht op als er geen zwaarwegende redenen zijn om hiervan af te zien.

De overlastgever wordt binnen 1 maand na het afsluiten van de aanpak woonoverlast geïnformeerd over de beëindiging van de aanpak. De overlastgever krijgt tenminste een brief.

### 11.2 Inzage

De betrokkene heeft recht op inzage van de eigen persoonsgegevens. De betrokkene kan een schriftelijke uitdraai van zijn dossier inzien tijdens een afspraak met de expert wonen. Dit verzoek tot inzage wordt via de gemeentesite ingediend. Afbreuk aan de rechten van andere betrokkene kan reden zijn voor afwijzing voor de inzage.

In deze schriftelijke uitdraai staan de volgende gegevens vermeld:

- Naam
- Adres
- Woonplaats
- Telefoonnummer
- Emailadres
- Betrokken organisaties

### 11.3 Rectificatie

De betrokkene heeft het recht om rectificatie van de persoonsgegevens te vragen. Hij mag de burgemeester vragen de persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen of af te schermen. Betrokkene kan om rectificatie vragen als zijn persoonsgegevens:

- feitelijk onjuist zijn;
- onvolledig zijn of niet ter zake doen voor het doel waarvoor ze zijn verzameld of;
- op een andere manier in strijd met een wet worden gebruikt.

### 11.3.1 Reikwijdte rectificatierecht

Het rectificatierecht is niet bedoeld voor het corrigeren van professionele indrukken, meningen en conclusies waarmee iemand het niet eens is. Wel mag diegene van de partner verwachten dat deze in ieder geval zijn schriftelijke mening toevoegt aan het dossier. Dat kan vooral een oplossing bieden bij situaties waarbij het om niet objectief vast te stellen feiten gaat.

### 11.4 Bewaartermijn

Persoonsgegevens worden geregistreerd (bewaard), zolang deze worden verwerkt voor het doel waarvoor zij waren verzameld:

1. De persoonsgegevens worden door de burgemeester gedurende 5 jaar in een niet-actieve omgeving bewaard indien de aanpak is afgesloten.
2. Op basis van een nieuw signaal kunnen de bewaarde persoonsgegevens ten behoeve van het nieuwe signaal worden geraadpleegd dan wel verwerkt en is het uitvoeringsplan aanpak woonoverlast of het werkproces persoonsgerichte aanpak of werkproces aanpak problematische groepen en groepsgedrag van toepassing op de nieuwe verwerking.
3. De opgenomen gegevens kunnen voor evaluatie dan wel wetenschappelijk onderzoek in niet tot individuele personen herleidbare vorm bewaard blijven.

De burgemeester heeft een analyse en een plan van aanpak met werkzame bestanddelen gemaakt en gebruikt dit:

- als de woonoverlast herleeft;
- als betrokkene een andere persoonsgerichte aanpak krijgt om het schaden van de openbare orde en veiligheid te voorkomen.
- Wanneer de gemeente de gegevens gebruiken voor één van bovenstaande doelen, zal de expert wonen toetsen of de gegevens nog actueel zijn.

De politie hanteert de verwerking - en bewaartermijnen zoals geregeld in de Wpg.

Woningcorporaties hanteren de bewaartermijnen zoals neergelegd in hun bewaarbeleid. Deze zijn op basis van de geldende wet- en regelgeving bepaald, zoals de AVG.



## 11.5 Vernietiging persoonsgegevens

Persoonsgegevens worden vernietigd door de gemeente:

- als tijdens het gezamenlijke overleg wordt besloten dat er geen sprake is van complexe woonoverlast. Uitgezonderd in de situatie dat de expert wonen een rol heeft in de aanpak van de enkelvoudige woonoverlast of woonfraude.
- na vijf jaar<sup>9</sup> na afsluiting van de aanpak woonoverlast of een andere persoons- of groepsgerichte aanpak.

Indien de woonoverlast binnen 5 jaar niet herleeft, worden de persoonsgegevens niet langer noodzakelijk beschouwd voor de doeleinden als genoemd in dit uitvoeringsplan. Overeenkomstig art. 5 lid 1 onder e jo. 89 lid 1 AVG mogen de persoonsgegevens voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt.

---

<sup>9</sup> <https://vng.nl/files/vng/20170706-selectielijst-gemeenten-intergemeentelijke-organen-2017.pdf>