

De medewerker sociaal beheer

Als u last heeft van uw burens en het lukt niet om samen het probleem op te lossen, dan kunt u de woonconsulent van Mozaïek inschakelen. Het beste kunt u een schriftelijke klacht indienen. Hier leest u wat de medewerker sociaal beheer voor u kan betekenen en wat er met uw klacht gebeurt.

Als u een overlastklacht indient wordt in eerste instantie beoordeeld wie verantwoordelijk is voor het oplossen van de overlast en wat de aard en de ernst van de klacht is. Onderzocht wordt waaruit de overlast precies bestaat, of u zelf al in gesprek bent geweest met uw burens en of uw klacht mogelijk wordt ondersteund door andere omwonenden. In principe worden anonieme klachten of klachten namens anderen **niet** in behandeling genomen. Wel wordt bij de behandeling uw privacy zoveel mogelijk gewaarborgd.

Bedenk wel dat bemoeienis van de medewerker sociaal beheer, als vertegenwoordiger van Mozaïek Wonen, meestal irritatie oproept. Mensen voelen zich aangevallen als zij door zo'n grote organisatie worden aangesproken op hun gedrag. Daarom bekijkt de medewerker sociaal beheer altijd eerst of er een andere mogelijkheid is. Dit kan bijvoorbeeld zijn de inschakeling van Buurtbemiddeling of dat er wordt gevraagd dat u nogmaals zelf de burens aanspreekt.

Ook is het goed om vooraf te beseffen dat de behandeling van een overlastzaak vaak lang duurt. Een snelle oplossing van het probleem is vaak niet mogelijk. Het uitvoeren van onderzoek, inschakeling van politie, eventueel overleg met zorginstellingen, aanspreken van veroorzaker en opbouwen van een goed dossier kost tijd.

Wat doet de medewerker sociaal beheer?

De medewerker sociaal beheer probeert in een dergelijke situatie in gesprek te komen met de veroorzaker en/of een gesprek te organiseren met de burens. Daarbij is het uitgangspunt dat de veroorzaker altijd wordt gevraagd om te stoppen met de overlast. Dit kan in een gesprek of schriftelijk gebeuren.

Wat gebeurt er met uw klacht?

1. Beoordeling

Allereerst beoordeelt de medewerker sociaal beheer uw klacht. Is er sprake van last of overlast? Dan vult u het Overlastformulier in op onze website. Het doel hiervan is om uw klacht helder (eenduidig en gespecificeerd) te krijgen. Daarmee wordt bedoeld dat u noteert waaruit de overlast precies bestaat, wanneer er sprake was van overlast en hoe lang dit duurde (datum, tijdstip en duur van de overlast).

Uit de beoordeling volgt een van de volgende acties:

- er wordt gevraagd om het probleem eerst zelf met uw burens op te lossen;
- buurtbemiddeling wordt ingeschakeld;
- de klacht wordt in behandeling genomen.

Als uw klacht niet in behandeling wordt genomen krijgt u hiervan bericht. Vaak staat in de brief ook een advies over hoe u het probleem zelf het beste kunt oplossen.

2. Onderzoek

Een melding die in behandeling wordt genomen, wordt altijd onderzocht. Waaruit dit onderzoek bestaat is afhankelijk van de situatie. Vaak wordt er een buurtonderzoek gehouden en soms als de situatie daartoe aanleiding geeft wordt contact gelegd met politie en/of zorginstellingen.

Buurtonderzoek

De medewerker sociaal beheer zal vaak nagaan of er ook anderen zijn, die uw melding ondersteunen. Er wordt dan aan verschillende omwonenden gevraagd hoe zij de situatie ervaren. De medewerker

sociaal beheer komt dan bij u in de straat of zoekt telefonisch contact.

Contact met politie of zorginstelling

Als er aanleiding toe is kan de medewerker sociaal beheer informatie opvragen bij de wijkagent. Er wordt dan nagegaan of de klacht misschien ook daar is gemeld. Soms wordt contact gezocht met een zorginstelling om na te vragen of de situatie daar bekend is.

Op basis van het onderzoek wordt beoordeeld of een ingediende klacht gegrond is. Als na onderzoek blijkt dat de klacht niet gegrond is, wordt dit aan de melder medegedeeld. Het dossier wordt dan afgesloten. Een klacht is bijvoorbeeld ongegrond als deze niet wordt ondersteund door andere omwonenden. Het wordt dan het ene woord tegen het andere.

3. Contact met de veroorzaker

Als we menen dat een klacht gegrond is neemt de medewerker sociaal beheer contact op met de veroorzaker. Natuurlijk kan de veroorzaker dan ook zijn verhaal doen.

Dit kan bijvoorbeeld op de volgende manieren:

- de veroorzaker krijgt een brief waarin wordt gevraagd de overlast onmiddellijk te beëindigen;
- hij wordt uitgenodigd voor een gesprek op het kantoor van Mozaïek Wonen;
- de medewerker sociaal beheer gaat op bezoek bij de veroorzaker thuis, al dan niet aangekondigd;
- de politie of een zorginstelling wordt ingeschakeld om het probleem op te lossen;
- ook is een combinatie van deze verschillende acties mogelijk

De overlastveroorzaker wordt geconfronteerd met de klachten. Indien van toepassing zal de veroorzaker worden gesommeerd om te stoppen met het veroorzaken van overlast. Het kan echter ook zijn dat door het horen van de andere kant van het verhaal voor ons een nieuwe situatie ontstaat. Welke gevolgen dit heeft voor de te nemen actie hangt af van de situatie.

4. Het dossier opbouwen

Vanaf de eerste melding van overlast wordt een dossier aangelegd. Belangrijk voor het dossier zijn vooral schriftelijke meldingen en ondertekende verklaringen van u, maar ook van andere omwonenden. In ernstige overlastzaken zal worden gevraagd om voor een langere periode een dagboekformulier bij te houden. Hierop kan gedurende een langere periode worden geregistreerd waaruit de overlast bestaat, wanneer er sprake is van overlast en hoe lang de overlast duurt. Zo'n dagboekformulier vormt een belangrijke basis voor een dossier.

5. Gerechtelijke procedure

Als *alle* pogingen om tot een oplossing van het probleem te komen niet lukken en er is sprake van ernstige structurele overlast, kan in het uiterste geval een rechtszaak worden gestart.

Bij een rechtszaak is de informatie die in het dossier is verzameld van essentieel belang. De rechter zal de situatie namelijk beoordelen op basis van dat dossier. Alleen bij voldoende schriftelijk bewijs kan een rechter een besluit nemen om het huurcontract te ontbinden en ontruiming van de woning vorderen. U begrijpt dat het daarom, juist in overlastzaken, van groot belang is om als verhuurder voldoende schriftelijke informatie te hebben van omwonenden waaruit de ernst van de zaak voldoende naar voren komt. Het is daarom belangrijk om voldoende getuigen te hebben die uw klacht ondersteunen.

Bereidt u zich ook voor op een moeilijke tijd en langdurig proces. Een gerechtelijke procedure kan vanaf zes maanden tot enkele jaren duren. Bovendien is het meestal niet bevorderlijk voor de onderlinge sfeer. Ook is een uitspraak vaak niet te voorspellen. Toch kan het soms nog de enige mogelijkheid zijn om tot een oplossing te komen.