



Huurders Vereniging Woonbelang

Postadres: Postbus 75, 6560 AB Groesbeek

Telefoon: 024-7853631

E-mail: info@hv-woonbelang.nl

Website: www.hv-woonbelang.nl

Lid van de Nederlandse Woonbond

VERSLAG HUURDERSBIJEENKOMST LEEFBAARHEID EN OVERLAST 20 JUNI 2023

Aanwezig:

Bestuur	Martien Geurts, Branko Petkovsek en Jan Rutten
Dagvoorzitter	Maarten Groen (Nederlandse Woonbond)
Oosterpoort	Kees van Kampen (directeur-bestuurder) Mandy van Kesteren (sociaal wijkconsulent) Pieter Rademakers (manager klant & wijken)
Wijkagenten	Monique Boy, Kamel Mezzi en Jörgen Rutgers
Buurtbemiddeling	Karin van der Zwaluw
Gemeente Berg en Dal	Wethouder Irma van de Scheur
Huurders	± 75 huurders
Notulist	Martien Geurts

1. Opening

Jan Rutten heet als voorzitter van Huurders Vereniging Woonbelang de aanwezigen en in het bijzonder de leden en huurders welkom en opent de bijeenkomst om 19.30 uur. Namens HV Woonbelang stelt hij het zeer op prijs dat wooncorporatie Oosterpoort deelneemt aan de huurdersbijeenkomst. Namens Oosterpoort zijn de directeur-bestuurder Kees van Kampen, manager klant & wijken Pieter Rademakers en sociaal wijkconsulent Mandy van Kesteren aanwezig. En tevens van groot en essentieel belang, ook met het oog op het thema dat centraal staat (leefbaarheid en overlast) heet hij de wijkagenten, buurtbemiddeling en wethouder mevrouw Irma van de Scheur die als gast aanwezig is, van harte welkom. Maarten Groen van de Nederlandse Woonbond zal de bijeenkomst leiden en is eveneens van harte welkom.

Naast hemzelf zijn als medebestuurders van HV Woonbelang aanwezig de vicevoorzitter Martien Geurts en de secretaris Branko Petkovsek.

Wat deze avond zo bijzonder maakt is dat HV Woonbelang in samenwerking met Oosterpoort alle huurders (dus ook niet-leden van HV Woonbelang) heeft uit kunnen nodigen. Zo maken niet-leden kennis met HV Woonbelang en andersom is dit dan ook het geval.

Een huurdersavond voor alle huurders is vooral een avond om informatie te verstrekken en informatie op te halen. Leefbaarheid en een fijne en veilige woonomgeving staan centraal in ieders dagelijks leven. Fijn wonen is eigenlijk ook één van de basisbehoeften in een land als Nederland. Informatie geven over leefbaarheid en vragen ophalen vanuit de huurders-achterban is dan ook essentieel om in te kunnen zien wat er zoal speelt in wijken en onder de huurders, en wat een wooncorporatie er wel of niet aan kan doen.

Hij wenst allen een fijne, gezellige en informatieve avond toe en geeft het woord aan de dagvoorzitter Maarten Groen.

2. Introductie en uitleg programma

Maarten Groen heet alle aanwezigen welkomen en introduceert zichzelf als gespreksleider. Hij legt uit hoe het programma van de huurdersbijeenkomst eruit gaat zien. Hij zal zelf een presentatie houden over het thema leefbaarheid en overlast. Daarna zullen de wijkagenten en buurtbemiddeling een presentatie houden, aan de hand waarvan vanuit de zaal vragen kunnen worden gesteld. Na de

pauze zal Oosterpoort een presentatie geven over hoe zij tegen leefbaarheid en overlast aankijken, waarna ook vragen kunnen worden gesteld. Afgesproken wordt dat persoonlijke zaken wel naar voren gebracht kunnen worden maar in de pauze rechtstreeks met wijkagenten, buurtbemiddeling en Oosterpoort besproken worden.

3. Presentatie leefbaarheid en overlast Maarten Groen

Maarten Groen gaat in op de drie pijlers van leefbaarheid: kwetsbare medebewoners, groen en grijs en sociale leefbaarheid. In Nederland komen regelmatig kwetsbare personen in de buurt wonen. De corporaties worden verzocht deze mensen te huisvesten, soms onder voorwaarden. Deze mensen moeten ook de kans krijgen een herstart van hun leven te maken.

Als de gemeente het groen niet onderhoudt waarom zou een bewoner dan zijn tuin onderhouden? Ofwel goed voorbeeld doet goed volgen. Bij een huurdersvereniging kunnen problemen rond groen en grijs worden geventileerd. Overlast hoort bij sociale veiligheid, echter daarbij gaat het ook om openbare verlichting en hoe tegen voorzieningen wordt aangekeken. Kan een bewoner deelnemen aan het sociale leven in een straat, wijk, buurt, dorp? Dit is van belang om je prettig te voelen want dit is je thuis. De bewoners bepalen de buurt en niet Oosterpoort of de politie.

Als de drie pijlers in balans zijn is er veerkracht in de wijk. De koepelorganisatie van de woningcorporaties Aedes heeft hierover een filmpje gemaakt dat hij laat zien.

Er komen steeds meer bewoners die een bepaalde vorm van aandacht bij het wonen nodig hebben. Uiteindelijk is iedereen welkom om te wonen en een nieuw en rechtvaardig bestaan op te bouwen ongeacht je achtergrond als het recht bestaat om in Nederland te wonen. De huidige woningmarkt staat onder spanning: weinig opzeggingen, veel vraag naar sociale huurwoningen.

Vraag: Wat is de oorzaak van het tekort aan sociale huurwoningen? Wat is in het verleden gebeurd, veel sociale huurwoningen zijn verkocht. **Maarten Groen** bevestigt dat in het verleden onder het eerste en tweede kabinet Rutte veel huurwoningen moesten worden verkocht en dat de sociale huursector kleiner moest worden. Hij weet niet of als de vele verkoop en het minder bouwen niet was gebeurd dit de huidige woningnood had verholpen. Hoe verhouden mensen zich tot elkaar: kent men zijn burens? In landelijke gebieden als Berg en Dal en Heumen wordt toch meer naar elkaar omgekeken.

Groen en grijs gaat niet alleen over het snoeien van struiken maar ook over de bestrating en hoe toegankelijk een stoep is bijvoorbeeld voor rolstoelers. Het bouwen van levensloopbestendige woningen is prima maar de leef- en woonomgeving is niet altijd levensloopbestendig. Oosterpoort, gemeente, huurdersvereniging en soms politie moeten hier samen naar kijken. Er zijn verschillende meningen over wat wel en niet netjes is qua privé tuin en gemeentelijk groen.

Vraag: De wijk gaat op de schop en er komt een trottoir van amper 50 cm breed, waardoor de toegankelijkheid voor rolstoelers en rollators een probleem is. **Maarten Groen** adviseert hierover contact met HV Woonbelang op te nemen. Elke huurder moet zich volgens de wet gedragen als een goed huisvader. Dit betekent dat geen overlast mag worden veroorzaakt: iedere buur heeft recht op woongenot. Dit betekent emotie en beleving. Geluid zorgt vaak voor overlast. Sociale leefbaarheid is ook elkaar ontmoeten en dingen met elkaar delen. Onbekend maakt onbemind, bekend maakt bemind. Veel overlast komt eruit voort dat mensen elkaar onvoldoende begrijpen, maar soms best wel rekening willen houden met elkaar en elkaar de ruimte willen geven.

Hans Peters: Bij overlast gaat het vaak om nieuwe burens. Hij heeft Oosterpoort al eerder geadviseerd na 6 weken contact op te nemen met de burens van met name kwetsbare personen om te vragen of er overlast is. Over statushouders krijgt hij veel klachten, maar deze mensen komen in een vreemd land en kunnen zich niet zo snel aanpassen. Burens gaan dan nog wel eens de politie bellen hetgeen een verstoorde houding veroorzaakt. Hierin is een rol voor Oosterpoort weggelegd. **Maarten Groen** weet niet of dit kan en mag en wijst op de privacyregels.

Balans en veerkracht in een wijk staan vaak onder spanning. Aedes heeft hiervoor de veerkrachtkarten ontwikkeld waaraan kan worden gezien wat een wijk al dan niet aan kan. Maar ook dat iedereen mee moet kunnen doen. Je eigen meetlat is niet direct de standaard die een ander opgelegd moet worden. Gezamenlijk moet worden bekeken wat mogelijk is. Hij adviseert corporaties en gemeenten altijd een gebiedsgerichte aanpak te volgen en naar het gebied als totaal te kijken.

4. Presentatie wijkagenten

Jörgen Rutgers is sinds anderhalf jaar de wijkagent van Groesbeek, Breedeweg en De Horst. Monique Boy is wijkagent van Berg en Dal, Heilig Landstichting, Beek en Ubbergen. Hij introduceert zijn collega Kamel Mezzi die een presentatie verzorgt over cybercrime, oplichting, helpdeskfraude, pinpasfraude en babbeltuisc. Dit is ook in Berg en Dal en Heumen een actueel thema. De wijkagenten

hebben korte lijnen met Oosterpoort. Echter wordt de politie alleen ingeschakeld in geval van strafbare en criminele zaken: vernielingen, inbraken, mishandelingen.

Vraag: Waarom heeft de politie geen brievenbus bij het steunpunt op het gemeentehuis? **Jörgen Rutgers** heeft geen idee en meent dat dit wat achterhaald is. De politie is wel op internet te vinden via www.politie.nl waarop de postcode kan worden ingevuld. De wijkagent die dan wordt vermeld kan worden gemaild. **Wethouder Van de Scheur** vult aan dat post voor de politie in de brievenbus van het gemeentehuis bij de ingang aan het Dorpsplein kan worden gedeponerd.

Vraag: Een huurder belt over regelmatige overlast van zijn burens rond middernacht naar Oosterpoort en krijgt als antwoord dat hij hiermee niets heeft te maken. Het is in en in triest als de huurder zo'n antwoord krijgt. Wie moet hij dan nog gaan bellen? **Jörgen Rutgers** geeft aan dat op zich de politie hiervoor gebeld moet kunnen worden. Als zij tijd en ruimte hebben en in de buurt zijn komen ze langs. Hij vindt het alleen maar fijn als de burens goed opletten.

Kamel Mezzi start zijn presentatie over oplichting. De laatste jaren zijn vooral bankhelpdeskfraude en WhatsAppfraude enorm gestegen. Dit is vooral gebeurd door corona waardoor nieuwe manieren moesten worden bedacht om mensen op te lichten. Iedereen kan hiervan slachtoffer worden: ondernemers, jongeren, senioren. Bij bankhelpdeskfraude doet de oplichter zich voor als een bankmedewerker om geld afhandig te maken. Veel gegevens van burgers zijn openbaar en komen via een data-lek bij oplichters terecht simpelweg door deze gegevens op te kopen. Daarbij gaat het om telefoonnummers, adressen, namen van de kinderen, bankrekeningnummers. Gezegd wordt dan dat er rare dingen op de bankrekening gebeuren en dat deze onveilig is. Gevraagd wordt dan geld over te maken naar een kluisrekening totdat de verdachte situatie voorbij is. Of er wordt iemand naar de woning gestuurd om de bankpas met de pincode op te halen. De oplichters klinken meestal erg geloofwaardig. De slachtoffers zijn vaak emotioneel en schamen zich. Hij toont een filmpje hoe een dergelijke oplichting in zijn werk gaat.

Banken of welke instantie dan ook vragen nooit om iemands bankpas of pincode, persoonlijke gegevens of om in te loggen. Als mensen vermoeden telefonisch opgelicht te worden moet de verbinding direct verbroken worden en de politie worden gebeld. Belangrijk is ook de bank of de instantie namens wie zogenaamd gebeld wordt te bellen.

Bij WhatsAppfraude wordt met een onbekend nummer een berichtje gestuurd zogenaamd door een familielid of vriend. Het verraderlijke is dat de profielfoto veelal overeenkomt met de persoon die het bericht stuurt. Kern van het verhaal is dat de persoon direct geld nodig heeft. Als het nummer gebeld wordt zal nooit worden opgenomen. Hij laat nog een filmpje over WhatsAppfraude zien. Kijk voor meer tips op www.maakhetzeniettemakkelijk.nl. Te allen tijde moet aangifte worden gedaan en/of een melding bij www.fraudehelpdesk.nl (telefoon 088-7867372).

Als oplichters aan de deur komen en ergens naar vragen moeten deze nooit binnen worden gelaten.

Als iets voor hun moet worden gepakt moet de deur gesloten worden, ook de achterdeur. Helaas wordt de bankpas en pincode vaak afgegeven.

Vraag: Als men niet in de oplichting is getrapt, heeft de politie dan nog iets aan het 06 nummer waarmee gebeld is? De oplichter verwijderd ook direct na de actie de WhatsApp berichtjes. **Kamel Mezzi** bevestigt dat het telefoonnummer voor de politie van belang is. Vaak wordt vanuit het buitenland gebeld waardoor het traceren lastig is. Alle informatie is echter nuttig.

Vraag: Krijgt melding op haar telefoon dat zij vaak naar het buitenland belt voor hoge bedragen. Provider en politie ingeschakeld en die doen er niets mee. Het geld is nooit teruggekregen. **Kamel Mezzi** onderkent dat dit inderdaad een manier van oplichting is. Sommige providers en banken geven het geld terug. Opsporen is voor de politie erg moeilijk.

Vraag: Wat doet de politie met een opgepakte oplichter? **Kamel Mezzi** gaat ervan uit dat deze gevangenisstraf krijgt. Het is inderdaad jammer dat de oplichter dan weer snel vrijgelaten wordt.

Vraag: Advies de limiet op de bankrekening te beperken tot een maximumbedrag, waardoor geen hoge bedragen gepind kunnen worden.

5. Presentatie Buurtbemiddeling

Karin van der Zwaluw is sinds 5 jaren projectleider Buurtbemiddeling en houdt een presentatie over Buurtbemiddeling voor alle inwoners van Berg en Dal en Heumen. Niet alleen voor mensen met een huurwoning maar ook voor mensen met een koopwoning. Buurtbemiddeling bestaat 25 jaren in Nederland en werkt met lokale vrijwilligers. Inmiddels zet 88% van de gemeenten buurtbemiddeling in en dit aantal groeit nog steeds. Landelijk zijn zo'n 3.500 vrijwilligers actief.

Buurtbemiddeling is een methode om buurtgenoten in een conflictsituatie weer met elkaar in gesprek te brengen. Het is de bedoeling dat de burens onder begeleiding van getrainde vrijwilligers hun problemen bespreken, het onderlinge contact herstellen en zelf oplossingen voor het conflict te

bedenken. Afspraken worden ter plekke in tweevoud schriftelijk vastgelegd en door beide burens ondertekend.

Uitgangspunten van buurtbemiddeling zijn het stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid voor de ontstane problemen en zelfredzaamheid. De inzet is gericht op een oplossing waar beide partijen tevreden mee zijn, kortom een win – win situatie, en gericht op herstel van de communicatie. Bij problemen zijn de burens vaak boos en emotioneel en wordt niet meer met elkaar gesproken. In zo'n situatie kan nooit een oplossing ontstaan.

Buurtbemiddeling Berg en Dal en Heumen heeft momenteel 17 vrijwilligers. De vrijwilligers krijgen een intakegesprek en basistraining van 2 dagen op grond waarvan de geschiktheid wordt beoordeeld. Ook worden jaarlijks 6 themavonden gehouden waarop ook intervisie plaatsvindt om van elkaar te kunnen leren. De vrijwilligers zijn neutraal en hebben geen andere belangen dan de burens te ondersteunen in het herstellen van verstoorde communicatie. Een gesprek vindt altijd plaats met 2 bemiddelaars die allemaal een geheimhoudingsplicht hebben.

De voordelen van Buurtbemiddeling zijn specifieke kennis van bemiddeling in buurtconflicten, neutraliteit, vergroten van leefbaarheid in straat, wijk of buurt, voorkomen van escalaties door vroegtijdige inzet en voorkomen van rechtsprocedures.

Wanneer iemand zichzelf aanmeldt of via een instantie wordt aangemeld neemt zichzelf in eerste instantie telefonisch contact op om te vragen wat er speelt, hoe lang en wat de persoon er zelf al aan gedaan heeft. Het is altijd de bedoeling dat de burens al wel hebben geprobeerd met elkaar te praten. De vrijwilligers nemen contact op voor een afspraak bij de burens thuis. Het eerste gesprek vindt altijd bij de beide burens afzonderlijk plaats, soms kan dit al voldoende zijn. Bij de burens die de last veroorzaken wordt onaangekondigd op huisbezoek gegaan. Meestal zijn deze burens bereid hun verhaal te doen. Te allen tijde worden beide burens gevraagd of zij bereid zijn tot een bemiddelingsgesprek. Dit vindt altijd op neutraal terrein plaats onder begeleiding van de 2 bemiddelaars. Beide partijen krijgen de kans hun verhaal te doen, waarna de bedoeling is samen in gesprek te gaan om een oplossing te vinden. Na 6 weken of soms eerder wordt bij beide burens telefonisch geïnformeerd naar de stand van zaken. Als er nog losse eindjes zijn of het niet goed loopt kan eventueel indien noodzakelijk en/of gewenst een tweede gesprek plaatsvinden. Daartoe moeten beide burens dan wel bereid zijn.

De meest voorkomende overlastmeldingen betreffen: geluidsoverlast, pesterijen, intimidatie en roddelen, erfafscheiding en tuin en parkeren. Meestal gaat het eigenlijk om miscommunicatie, onbegrip, verkeerde aannames, onderling verschillende waarden en normen, sociale omgangsvormen of een andere onderliggende oorzaak. Buurtbemiddeling biedt geen ondersteuning bij alcohol-, drugs- en ernstige psychiatrische problematiek, familie-/relatieproblemen en conflicten tussen bewoners en instanties. Ook in geval van ernstige agressie gaat buurtbemiddeling niet aan de slag.

Burens kunnen zichzelf aanmelden of aangemeld worden via de woningcorporatie, politie, gemeente (sociaal team, boa, team Veiligheid), een welzijnsorganisatie of vluchtelingenwerk. Vrijwillige medewerking van beide partijen is altijd nodig.

Martien Geurts vraagt of in geval van weigering Buurtbemiddeling doorverwijst naar een andere instantie. **Karin van der Zwaluw** verwijst niet door als één van beide burens weigert mee te werken. Gemiddeld krijgt Buurtbemiddeling Berg en Dal en Heumen 90 tot 100 aanmeldingen per jaar. Van de opgepakte casussen wordt gemiddeld 70% opgelost. Verwijzingen door de politie was afgelopen jaar 5% en door de corporatie 7%. Meldingen op eigen initiatief was 82%. Uit eigen meldingen spreekt al een soort commitment om het probleem op te lossen.

Vraag: Heeft al jaren ruzie met de burens en negeert dit al jaren. Op den duur nemen de bedreigen steeds ergere vormen aan zoals met een hamer, natspuiten in de tuin. Wanneer is het buurtbemiddeling en wanneer is het politie? **Karin van der Zwaluw** zegt dat buurtbemiddeling kan worden ingeschakeld als er een begin van een probleem tussen burens is waar niet uitgekomen wordt als er onderling over wordt gesproken.

Willem ten Haaf: Woont in appartementencomplex en zit in bewonerscommissie van 4 bewoners. De bewonerscommissie doet in feite hetzelfde wat buurtbemiddeling doet. Problemen moeten in principe onderling opgelost worden. Als dit niet lukt is er iets anders aan de hand wat veel dieper zit. **Karin van der Zwaluw** vindt dit een prima initiatief. De bewonerscommissie zorgt er dus voor dat het contact wordt hersteld.

Vraag: Heeft burens die geen Nederlands verstaan en spreken. **Karin van der Zwaluw** wijst erop dat Buurtbemiddeling over anderstalige folders beschikt die kunnen worden overhandigd. Als het niet mogelijk is een intake te doen wordt gevraagd of een familielid Nederlands spreekt. Voor een bemiddelingsgesprek wordt in een dergelijk geval een tolk ingeschakeld.

Vraag: Toen het heftig werd qua overlast heeft zij Buurtbemiddeling ingeschakeld omdat het niet vol te houden was. Van Oosterpoort heeft zij nooit enige steun ondervonden.

Vraag: Wat is goed buurschap als sprake is van geluidsoverlast waarvoor bepaalde criteria gelden? Hoe snel moet iemand worden aangesproken als iemand midden in de nacht boort? **Karin van der Zwaluw** adviseert altijd te wachten tot de boosheid is gezakt, het bij jezelf te houden en niet direct met een beschuldigende vinger te wijzen.

Vraag: Hoe kun je niet boos worden als je iedere nacht vanaf 2021 wakker ligt door het geblaf van de hond van de burens? Instanties doen niets. Zij is er helemaal klaar mee. Waarom wordt niet eerder ingegrepen? In 2021 is een uitgebreid dossier bij Oosterpoort neergelegd waarmee niets is gedaan.

Hans Peters: Adviseert wijkcontactpersonen aan te stellen die kunnen worden ingezet voordat Buurtbemiddeling wordt ingeschakeld. **Maarten Groen** stelt dat het een goede tip voor HV Woonbelang is een contactpersoon in de straat of wijk te hebben. **Willem ten Haaf** woont in een complex met 24 appartementen dat nog wel is te overzien en iedereen kent elkaar. Als er een nieuwe bewoner komt wordt deze met 2 leden van de bewonerscommissie bezocht met o.a. een kort reglement waaraan deze zich moet houden.

Maarten Groen vraagt wat het voordeel van de inzet van Buurtbemiddeling is. **Karin van der Zwaluw** ziet als grootste voordeel de neutraliteit en het enkel en alleen willen herstellen van het contact tussen burens. Als beide burens huurder zijn van Oosterpoort kan het lijken dat sprake is van ongelijkheid en daarvan heeft Buurtbemiddeling geen last. De politie wordt voor andere zaken ingezet en heeft een andere afweging. Wanneer Buurtbemiddeling tijdig wordt ingeroepen kan zij de-escalierend optreden.

Maarten Groen stelt dat het geen schande is gebruik van Buurtbemiddeling te maken en juist fijn een onafhankelijke gesprekspartner te hebben.

Vraag: Het optreden van een buurtcommissie kan ook intimiderend werken en leiden tot scheve verhoudingen. Er moeten veel gelijkgezinden in een complex wonen om het te laten werken.

6. Presentatie Oosterpoort

Pieter Rademakers is manager klant & wijken bij Oosterpoort en houdt een presentatie over leefbaarheid in het algemeen en het overlastproces bij Oosterpoort. Hij neemt de suggestie mee nieuwe huurders te bezoeken.

Leefbaarheid is een algemeen begrip, het gaat er vooral om hoe mensen zich in de buurt en de wijk voelen. Daarbij speelt de aanwezigheid van voorzieningen een rol naast sociale veiligheid, overlast, kwaliteit van de openbare ruimte, onderling contact en hulp. Niet alle huurders gedragen zich netjes volgens de huurvoorwaarden en Oosterpoort heeft hierin een belangrijke rol te vervullen om actie te ondernemen. Sommige casussen zijn echter best ingewikkeld om een oplossing te vinden.

Samenwerking wordt hiervoor gezocht bij netwerkpartners als gemeente, politie en welzijnsinstellingen. Als er allerlei afval gedumpt ligt in de wijk voelen mensen zich minder prettig. Oosterpoort heeft hierin geen verantwoordelijkheid maar kan wel de gemeente vragen om maatregelen. Onderling contact is van groot belang: beter een goede buur dan een verre vriend. Wat is voor Oosterpoort belangrijk om de leefbaarheid te verbeteren?

- *Het (samen) verbeteren van de kwaliteit van het dagelijks leven.* Oosterpoort probeert hieraan een kleine bijdrage te leveren.
- *Het bouwen en onderhouden van betaalbare woningen.* Getracht wordt zoveel mogelijk goedkope huurwoningen te realiseren, zodat deze betaalbaar blijven. Oosterpoort is er vooral voor de lagere inkomens. Gewerkt wordt aan nieuwbouw, zeker gezien de schaarste. Vaak is een behoorlijke meettijd nodig om een woning te kunnen krijgen.

Vraag: Wat is de hoogte van de huur bij nieuwbouw? **Pieter Rademakers** zegt dat dit afhankelijk is van de woning en kan variëren van € 647,00 tot € 808,00 (maximale huurgrens voor huurtoeslag). De kwaliteit is in zijn algemeenheid gekoppeld aan de huurprijs. Grote eengezinswoningen zijn duurder dan een klein appartement. Oosterpoort houdt bij het bouwen ook rekening met de huidige gezinsgroottes. Tegenwoordig zijn veel alleenstaanden op zoek naar een woning. Waar een tijd geleden vaker mensen gingen samenwonen is de huidige trend dat mensen meer alleen gaan wonen.

- *Verduurzamen van bestaand bezit.* Niet alles kan helaas in één keer en er moeten keuzes gemaakt worden. Jaarlijks worden 500 woningen belegd met zonnepanelen.

Vraag: Wat is de response op de mogelijkheid om zonnepanelen te plaatsen? **Pieter Rademakers** antwoordt dat de response best groot was, maar Oosterpoort heeft inmiddels besloten niet meer in te gaan op individuele aanvragen en het plaatsen per complex op te pakken. Dit is praktischer, goedkoper en sneller. Hem is niet bekend hoeveel woningen nu zonnepanelen hebben.

Vraag: Moeten huurders betalen voor zonnepanelen? **Pieter Rademakers** geeft aan dat per paneel een bedrag wordt betaald. Dit is echter nooit meer dan dat het oplevert.

Vraag: Wordt met de jaarlijkse huurverhoging ook de prijs van de zonnepanelen meegenomen?

Pieter Rademakers merkt op dat in de meeste contracten staat dat de zonnepanelen gelijk stijgen

met de huurverhoging. De hoogte van de servicekosten waaronder de zonnepanelen vallen is gekoppeld aan de huurverhoging. Intern wordt bij Oosterpoort gekeken naar een goede oplossing hiervoor.

Vraag: Huurder had 8 zonnepanelen, ging verhuizen en kreeg toen € 574,00 terug. Zijn zus nam de woning over en schakelde over van verwarming op infrarood. Dit was geen hoge investering en zij betaalt nu maandelijks € 20,00.

Vraag: Worden zonnepanelen alleen op het dak geplaatst of ook op de muur? **Pieter Rademakers** zegt dat Oosterpoort de zonnepanelen op het dak plaatst. De muurconstructie kent hij niet maar neemt hij mee.

- *(samen) Werken aan een prettige woonomgeving.* Ideeën van huurders zijn altijd welkom.
- *Hulp bij achterstanden* (<https://www.achterdevoordeur.net/>). Niet iedereen kan op tijd de huur betalen en dat is voor die huurders lastig. Met hen wordt in gesprek gegaan en eventueel wordt doorverwezen naar de gemeente om de financiën op orde te kunnen krijgen. Ook worden betalingsregelingen afgesloten. Advies is direct contact met Oosterpoort op te nemen over betalingsproblemen.
- *Aanpak (woon)overlast.*
- *Hulp bij bewonersinitiatieven.* Oosterpoort juicht toe dat huurders zelf proberen de buurt prettiger en leuker te maken. Hiervoor zijn eventueel financiële bijdragen mogelijk.
- *Inzet van de verhuiscoach.* Onlangs is gestart met het inzetten van een verhuiscoach om senioren in een grote eengezinswoning met minimaal 3 slaapkamers te verleiden naar een kleinere woning die beter bij hun leefsituatie past te verhuizen. Vaak gaat het dan om een gelijkvloerse woning zonder trap en tuin.

Vraag: Probleem bij verhuizen is dat senioren vaak goedkoop wonen en zouden moeten verhuizen naar een aanzienlijk duurder woning. **Pieter Rademakers** legt uit dat de verhuiscoach meekijkt naar de financiële gevolgen. Soms wordt dit gedekt door de huurtoeslag of de woning verbruikt minder energie. Er is ook een provinciaal subsidie van € 2.000,00 beschikbaar als wordt verhuisd door de inzet van de verhuiscoach.

Vraag: Is het niet mogelijk dat senioren dezelfde huur blijven betalen in de nieuwe woning? **Pieter Rademakers** geeft aan dat de procedure nog in de beginfase is en dat een en ander uiteraard goed zal worden gemonitord om te zien of de aanpak juist is.

- *Opstellen prestatieafspraken met gemeenten en HV Woonbelang.* Hierin worden afspraken vastgelegd om alle eerdergenoemde prioriteiten mogelijk te maken. Bij nieuwbouw moet 30% sociale huurwoning zijn.

Er zijn de nodige belangrijke factoren van invloed op de leefbaarheid. Het leven wordt steeds duurder. De afgelopen jaren zijn de gas- en energieprijzen door de oorlog in Oekraïne enorm gestegen. De betaalbaarheid staat voor iedereen op allerlei terreinen onder druk en dat doet iets met het gevoel. Passend toewijzen is in 2016 door de overheid aan de corporaties opgelegd. Woningen moeten enerzijds ter beschikking worden gesteld aan de laagste inkomens en anderzijds niet te duur zijn voor de laagste inkomens. Dit kan leiden tot eenzijdige wijken. Er komen steeds meer kwetsbare huurders en meer verschillende achtergronden c.q. doelgroepen, hetgeen kan leiden tot leefstijlconflicten en extra overlast. Dit vraagt zowel iets van de nieuwe huurder als van de omgeving. Hierbij speelt ook de doelgroep begeleid wonen als gevolg van extramuralisering een rol.

Vraag: 30% is sociale huur, maar wat is het aandeel passend wonen bij nieuwbouw? Passend wonen gaat toch tot € 563,00. **Pieter Rademakers** legt uit dat 30% sociale huur onder de grens van € 808,00 waarvoor huurtoeslag wordt gekregen valt. Er zijn verschillende aftoppingsgrenzen die te maken hebben met gezinssamenstelling en inkomen. Er zijn geen afspraken over het aandeel passend toewijzen binnen 30% sociale huur.

De aspecten hittestress en wateroverlast doen iets met de woonomgeving. Dit is een toenemend verschijnsel waarop in de toekomst ingespeeld moet worden.

Oosterpoort beschikt over 4.895 woningen en in 2022 zijn er 293 mutaties geweest. In 2022 waren er 146 huurders met huurachterstanden; dit was in 2021 179. De categorie wordt wel lastiger en hardnekkiger om op te lossen. Dit kost Oosterpoort en gemeente veel tijd. Een traject naar de deurwaarder kost meer geld dan dat het oplevert.

Oosterpoort heeft te maken met zo'n 80 actieve overlastzaken waarbij graag wordt samengewerkt met andere instanties. Bij Buurtbemiddeling zijn 65 overlastzaken aangemeld.

Mandy van Kesteren is sociaal wijkconsulent bij het team wijken van Oosterpoort. Zij vervolgt de presentatie met het thema overlast, hoe een melding gedaan moet worden en hoe daarmee wordt omgegaan. Haar team werkt samen aan een fijn thuis en wil ervoor zorgen dat de wijken en woongebouwen schoon, heel en veilig zijn. Het team heeft veel te maken met overlastmeldingen maar

probeert ook het nodige te doen aan participatie. Het is belangrijk te weten wie er naast je woont. Dit maakt het makkelijker elkaar aan te spreken als het niet zo lekker loopt. Daarnaast is het gezellig een buurtfeest te organiseren: ontmoeting is erg belangrijk. Zij heeft mede te maken met bijzondere doelgroepen waarvoor samengewerkt wordt met de gemeente, instellingen en Vluchtelingwerk. Bijzondere doelgroepen hebben een kleine en soms grote rugzak en hebben soms meer begeleiding nodig.

Het team wijken bestaat uit 4 sociaal wijkconsulenten, 2 huurincasso medewerkers, 1 bewonersbegeleider en 1 huismeester. De sociaal wijkconsulenten zijn opgedeeld in het team Noord (rechts van de spoorlijn en de polder) en team Zuid (links van de spoorlijn in Groesbeek en de gemeente Heumen).

Vraag: Hoe lang bestaat het team wijken? **Mandy van Kesteren** antwoordt dat het team wijken zo'n 5 jaren bestaat. Het is belangrijk preventief te signaleren of huurders betalingsproblemen hebben en de huurincasso medewerkers zijn hiermee dagelijks bezig. Zoals bekend staat er een hoop nieuwbouw op de planning en zijn er woningen die niet meer voldoen aan de huidige eisen of indelingen. Deze woningen worden gesloopt en de bewonersbegeleider zorgt voor het traject hierover in gesprek te gaan met de bewoners. Zij begeleidt de huurders hierin van a tot z. De huismeester is voornamelijk werkzaam in de gemeente Heumen en houdt zich bezig met het wel en wee in een complex. Ook wordt hij ingezet voor tuinonderhoud. Gezien zijn afkomst is hij ook inzetbaar als tolk bij een huisbezoek.

Oosterpoort werkt graag samen in de wijk met de huurders, de gemeente, wijk-GGD, buurtbemiddeling, politie, BOA en zorgpartijen.

In geval van een schriftelijke klacht of overlastmelding via email of website wordt contact gelegd met de melder. Gevraagd wordt naar de aard van de overlast en hoe vaak deze zich voordoet. Gevraagd wordt ook wat de melder zelf al heeft gedaan. Vaak hebben bewoners zelf niet eens door dat zij overlast veroorzaken. Het is zaak zoveel mogelijk naar de feiten en niet naar de emotie te kijken. Daarbij gaat het om last, hinder of overlast. Bij last moet gedacht worden aan roken in de tuin of in de woning, hard praten, televisie hard. Oosterpoort adviseert dergelijke zaken te bespreken met Buurtbemiddeling. Als dit niet lukt of geconstateerd wordt dat het niet gaat om last is sprake van mogelijke overlast en structurele klachten betreffende luide muziek, intimidatie, bedreiging, schreeuwen, treiteren. Hieraan kunnen allerlei oorzaken ten grondslag liggen. Het kan gaan om iemand die verward is, een verslaving of een rugzak heeft en waarvoor het lastig is mee te draaien in de maatschappij. In zo'n situatie wordt de wijk-GGD of het sociaal team van de gemeente ingeschakeld om te kijken of betrokkene begeleiding of zorg kan krijgen. Meestal lukt dit en stopt de overlast. Als dit niet het geval is kan Oosterpoort handhaven en waarschuwen. In de algemene huurvoorwaarden staat dat geen overlast mag worden veroorzaakt en een goede buur en huurder moet zijn.

Vraag: Hoe controleert Oosterpoort dat de huurder zich aan deze algemene huurvoorwaarden houdt? **Mandy van Kesteren** hoort dit vanzelf als er een melding binnenkomt.

Vraag: Doet al 5 jaren meldingen en er wordt door Oosterpoort niets gedaan. Er zitten allerlei specialisten op de overlastsituatie maar er wordt niets aan gedaan. Alles wordt afgeschoven op mensen die gewoon werken. De buurman is in Groesbeek de woning uitgezet en zijn nieuwe buurman geworden. Hij wordt al 5 jaren aan het lijntje gehouden en krijgt mails van Oosterpoort dat zijn buurman een gedragsaanwijzing zou krijgen en naar de rechter zou worden gegaan. Hij wordt al jaren voor de gek gehouden. Het gaat om een probleemgezin dat bij alle instanties bekend is. **Mandy van Kesteren** kan zoals gezegd niet ingaan op individuele casussen maar kan zich de frustratie goed voorstellen. Soms lijkt het of Oosterpoort niets doet maar wordt achter de schermen druk aan overlastsituaties gewerkt. De ontvangen meldingen worden echt serieus genomen. Vanwege de privacy kan niet altijd een terugkoppeling aan de melder worden gegeven.

Vraag: Er worden verschillende individuele klachten naar voren gebracht. Kan HV Woonbelang druk uitoefenen op Oosterpoort om ernstige overlastsituaties extra aandacht te geven? **Mandy van Kesteren** reageert dat HV Woonbelang voor Oosterpoort belangrijk is. Als beleid wordt aangepast of bepaalde processen niet goed lopen is dat onderwerp van gesprek met HV Woonbelang. Individuele casussen kunnen vanwege de privacy niet met HV Woonbelang worden besproken.

Willem ten Haaf erkent dat de privacywetgeving voor veel problemen zorgt. Degenen die overlast ondervinden worden hierdoor niet geholpen. **Mandy van Kesteren** durft haar handen in het vuur te steken dat overlastmeldingen door Oosterpoort serieus worden genomen.

Vraag: Krijg nieuwe burens die rond middernacht geluidsoverlast veroorzaken. Zijn 80-jarige buurman belt hierover naar Oosterpoort en krijgt te horen dat dit hem niets aangaat. Dit is een schandelijk antwoord. Hij meldt niets meer want er wordt toch niets aan gedaan en anders neemt hij het recht wel

in eigen hand. Oosterpoort is de afgelopen 10 jaren hard achteruit gegaan. **Mandy van Kesteren** adviseert dergelijke klachten schriftelijk in te dienen.

Vraag: Het is niet goed dat klachten schriftelijk moeten worden ingediend. Niet iedereen kan, wil of durft dit. Als iemand belt met een klacht kan ook een afspraak voor een huisbezoek worden gemaakt.

Mandy van Kesteren reageert dat het bellen en klagen over de burens erg gemakkelijk is. Voor een officiële melding is meer nodig. Uiteraard kan op huisbezoek worden gegaan om het verhaal aan te horen. Voor de dossieropbouw is belangrijk dat elke melding wordt vastgelegd zeker voor de situatie dat de stap naar de rechter wordt gemaakt. Voor ontruiming zijn in principe meerdere meldingen uit de directe woonomgeving noodzakelijk. Ontruiming is het allerlaatste redmiddel.

Vraag: Waarom moet het jaren duren voordat rust wordt gekregen? De hele buurt heeft berichten via brieven en mails doorgegeven en niemand deed iets. Oosterpoort is nooit komen kijken hoeveel verdriet en ellende er was. **Mandy van Kesteren** kent de casus niet en heeft de contactgegevens genoteerd om het uit te zoeken.

Vraag: Krijg als een melding wordt gedaan van Oosterpoort te horen dat zij teveel meldingen doet.

Mandy van Kesteren vraagt na afloop de contactgegevens en gaat dit uitzoeken met haar collega's wijkconsulenten en komt erop terug.

Vraag: Hoe lang blijft een dossier open? Als zij meldingen doet krijgt zij van Oosterpoort te horen dat het dossier gesloten is, terwijl de overlastsituatie al jaren speelt. **Mandy van Kesteren** legt uit dat alle meldingen blijven staan. In principe kan altijd terug worden gegrepen op eerdere dossiers. **Vraag:** Kennelijk is er bij Oosterpoort geen sprake van een uniforme lijn. **Mandy van Kesteren** merkt op dat iedere casus anders is. Niet iedere overlastsituatie is hetzelfde en wat bij de één werkt hoeft bij de ander niet te werken.

Vraag: Hoe wordt omgegaan met de klacht van één melder die bijvoorbeeld door meerdere bewoners gepest wordt? **Mandy van Kesteren** reageert dat altijd met de melder en eventueel de veroorzaker(s) wordt opgenomen. Per casus wordt bekeken welke insteek mogelijk is. Eventueel wordt Buurtbemiddeling ingeschakeld of een waarschuwing aan de treiteraar gegeven. Het wordt niet geaccepteerd dat een huurder in een woongebouw wordt gediscrimineerd of bedreigd. Oosterpoort wil een veilig en gezond leefklimaat bieden. Er komen ook meldingen binnen over een vervuilde woning. Bekeken wordt of begeleiding in de woning kan komen en samen de woning kan worden opgeruimd. Dit is niet binnen een dag of een week op te lossen en heeft een lange adem nodig.

In Nederland zijn 2.400.000 sociale huurwoningen, waarvan 900.000 huurders soms zware overlast ondervinden. Naar schatting maken 75.000 huurders een schriftelijke melding, die naar schatting resulteren in 1.000 tot 1.500 rechtszaken wegens overlast. Uiteindelijk bedraagt het aantal gerechtelijke huisuitzettingen wegens overlast 296 ofwel 0,3%. In 99,7% blijft de overlastveroorzaker gewoon buur hoe ernstig de overlast soms ook is.

Oosterpoort doet het nodige aan leefbaarheid en participatie. September 2022 is samen met de ketenpartners een groene doe-dag georganiseerd. Zij laat een aantal foto's van projecten in de straat zien. Oosterpoort krijgt graag van haar huurders te horen waar zij trots op zijn, wat zij graag veranderd willen zien en hoe zij Oosterpoort hierbij kunnen helpen.

7. Afsluiting

Maarten Groen zegt alle aanwezigen dank voor de aanwezigheid en discipline. Het publiek is geïnformeerd en heeft veel naar voren gebracht, maar terecht ook Oosterpoort en HV Woonbelang met huiswerk opgezadeld. Oosterpoort en HV Woonbelang zullen met elkaar het gesprek aangaan over wat in deze huurdersbijeenkomst naar voren is gekomen. Wat kan geleerd worden van deze avond?

Vraag: Duidelijk is dat de huurders door veel instanties begeleid en ondersteund kunnen worden. Hij miste de aanwezigheid van gemeenteambtenaren, omdat bij overlast de gemeente ook een rol speelt. In hoeverre communiceert Oosterpoort met de gemeente en andere situaties? Oosterpoort en gemeente verwijzen ook nog wel eens onderling naar elkaar en sturen je van het kastje naar de muur. Saamhorigheid is van groot belang. Instanties moeten serieus op klachten ingaan en de huurders moeten gehoord worden. Er moet beter naar elkaar geluisterd worden.

Jan Rutten bedankt namens HV Woonbelang Oosterpoort, Buurtbemiddeling en wijkagenten voor hun presentaties en inbreng. Hij hoopt dat de aanwezigen belangrijke informatie hebben gekregen en dat de opmerkingen en reacties vanuit de zaal niet met de mantel der liefde bedekt worden. Deze avond was voor HV Woonbelang en haar bestuur een monument.