

Overlastprocedure

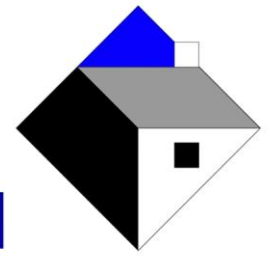
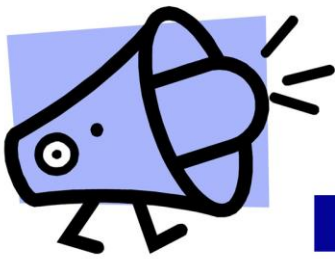
Advies 2^e termijn, 1^e jaar

2011

Geluidsoverlast – grootste woonirritatie!

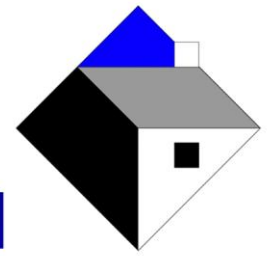
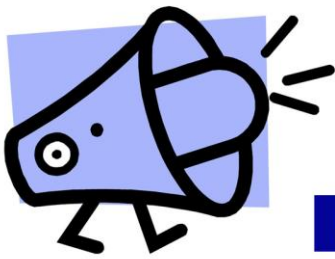


Goedkeuring advies op 03 /05/2011

**0. Leefbaarheid**

Bij een eerste onderzoek naar het begrip 'Leefbaarheid' werd al snel duidelijk dat iedereen zijn eigen invulling gaf aan het begrip. Bij verdere studie merkten we dat het niet gemakkelijk was een éénduidige definitie terug te vinden. Algemeen kunnen we wel stellen dat het begrip 'leefbaarheid' aangeeft hoe aantrekkelijk en geschikt een gemeenschap is om er te leven en dus ook te wonen en/of te werken. Het gaat om een subjectief begrip dat zowel een positieve als een negatieve connotatie kan bevatten.

'Overlast' is een negatieve invulling van het ruimer begrip leefbaarheid. Wat de één als normaal beschouwt, vindt de ander overlast. Een bepaalde mate van overlast is nooit te voorkomen, daarom pleiten we in eerste instantie voor verdraagzaamheid en respect voor elkaars gewoonten en culturen. Als het gedrag van een bewoner regelmatig of voortdurend optreedt waardoor één of meer omwonenden ernstig in hun woongenot worden verstoord, dan is in dit advies sprake van overlast.

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL****I. Verkennde fase**

Om met kennis van zaken advies te geven is het noodzakelijk dat de leden zich inwerken in het thema. Daarom werd in deze eerste fase ruim aandacht besteed aan de analyse van het thema 'overlast' door:

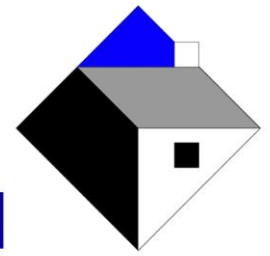
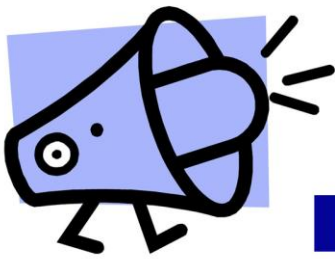
- ✓ studie van de tevredenheidsenquête (2005),
- ✓ evaluatie van de interne werking van De Mandel (2010),
- ✓ informatie van hoofdinspecteur Wouter De Lombaerde (2010),
- ✓ onderzoek naar gemelde 'sociale' klachten aan De Mandel (2003-2010),
- ✓ analyse van de enquête gevoerd door de KATHO (2010).

TEVREDENHEIDSENQUÊTE 2005

Naar aanleiding van het nieuwe thema 'overlast' leek het ons opportuun de resultaten van de tevredenheidsenquête uit 2005 nog eens onder de loep genomen. Vooral de verzamelde gegevens over de buurt zijn van belang in ons onderzoek naar leefbaarheid.

In 2005 werden 566 gezinnen bevestigd uit 11 verschillende (deel)gemeenten, meer bepaald Koekelare, Ichtegem, Moorslede, Dadizele, Westrozebeke, Handzame, Poelkapelle, Boezinge, Gits, Meulebeke en Hooglede. In de enquête werd gepeild naar de mening van de huurders over de woning, de buurt en De Mandel. De analyse van het onderzoek gaf de responsgraad weer van het volledige onderzoek (83% van de bevestigden reageerden). In een tweede deel kon de bevestigde de verschillende aspecten van de woning beoordelen. Het derde hoofdstuk handelde over de buurt en het vierde ging over de dienstverlening van de bouwmaatschappij. Voor het derde thema dat behandeld wordt door de huurdersadviesraad is vooral het hoofdstuk over de buurt belangrijk. We gaan dan ook niet verder in op de analyse van de andere hoofdstukken.

In onderstaande tabel wordt een opsplitsing gemaakt per gemeente. Uit deze tabel stellen we vast dat alle huurders in Gits zeer graag in de buurt wonen. Ook in Handzame (84,2%) en in Poelkapelle (81,5%) ligt de tevredenheid zeer hoog. In de andere wijken is eveneens meer dan 80% van de huurders tevreden tot zeer tevreden over de buurt. Slechts in 3 buurten zijn er relatief veel huurders die niet zo graag of zelfs absoluut niet graag in de buurt wonen, namelijk in Koekelare (14,3%), Moorslede (21,2%) en Meulebeke (18,2%).



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

WIJK * WOON JE GRAAG IN DEZE BUURT Crosstabulation

| | WOON JE GRAAG IN DEZE BUURT | | | | Total |
|----------------|-----------------------------|----------------|---------------|---------------------|---------------|
| | ZEER GRAAG | REDELIJK GRAAG | NIET ZO GRAAG | ABSOLUUT NIET GRAAG | |
| WIJK KOEKELARE | 9 42,9% | 9 42,9% | 3 14,3% | 0 0% | 21 100,0% |
| ICHTEGEM | 23 65,7% | 10 28,6% | 2 5,7% | 0 0% | 35 100,0% |
| DADIZELE | 57 64,8% | 25 28,4% | 4 4,5% | 2 2,3% | 88 100,0% |
| MOORSLEDE | 19 40,4% | 18 38,3% | 9 19,1% | 1 2,1% | 47 100,0% |
| HANDZAME | 16 84,2% | 3 15,8% | 0 0% | 0 0% | 19 100,0% |
| MEULEBEKE | 26 47,3% | 19 34,5% | 5 9,1% | 5 9,1% | 55 100,0% |
| GITS | 8 100,0% | 0 0% | 0 0% | 0 0% | 8 100,0% |
| HOOGLEDE | 15 42,9% | 19 54,3% | 1 2,9% | 0 0% | 35 100,0% |
| WESTROZEBEKE | 35 63,6% | 17 30,9% | 3 5,5% | 0 0% | 55 100,0% |
| POELKAPELLE | 22 81,5% | 4 14,8% | 0 0% | 1 3,7% | 27 100,0% |
| BOEZINGE | 30 73,2% | 10 24,4% | 0 0% | 1 2,4% | 41 100,0% |
| Total | 260 60,3% | 134 31,1% | 27 6,3% | 10 2,3% | 431 100,0% |

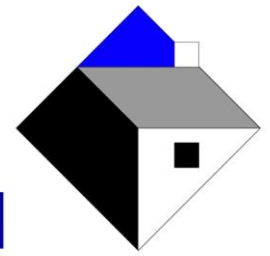
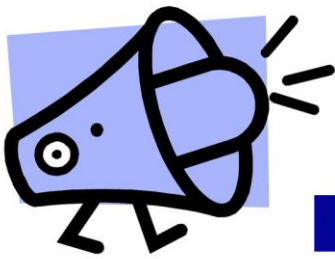
De top 3 van redenen waarom mensen graag in de buurt wonen zijn rustig wonen (77,9%), een goed contact met de burens (59,1%) en dichtbij het centrum (58%). Wat ook belangrijk is voor de huurders is dat ze dicht bij familie en vrienden wonen.

De top 3 van redenen waarom mensen niet graag in de buurt wonen zijn hondenpoep (14%), slecht onderhouden groenzones (15,1%) en agressief verkeer in de wijk (10,6%). Soms berokkenen kinderen en jongeren met bromfietsen wat overlast.

Wat valt tegen in de buurt?

I Koekelare

| | | |
|---|-----------------------|-------|
| I | Te weinig speelruimte | 27,3% |
|---|-----------------------|-------|



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

| | | |
|---|---|-------|
| 2 | Problemen met buren | 27,3% |
| 3 | Rommel op straat | 18,2% |
| 4 | Overlast van groepen (jongeren, buren) | 9,1% |
| 5 | Agressief verkeer in de wijk | 9,1% |

2 Ichtegem

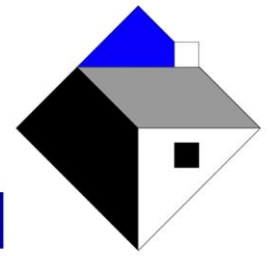
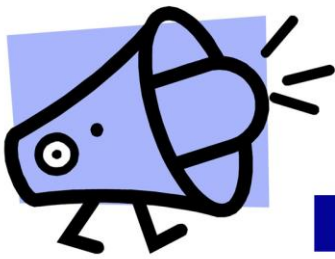
| | | |
|---|--|-------|
| 1 | Agressief verkeer in de wijk | 27,8% |
| 2 | Geluidsoverlast | 16,7% |
| 3 | Te weinig speelruimte | 16,7% |
| 4 | Problemen met buren | 11,1% |
| 5 | Hondenpoep | 11,1% |
| 6 | Te weinig groen | 8,3% |
| 7 | Overlast van bepaalde groepen (jongeren) | 5,6% |
| 8 | Rommel op straat | 5,6% |

3 Dadizele

| | | |
|---|-------------------------------|-------|
| 1 | Hondenpoep | 11,0% |
| 2 | Geluidsoverlast | 8,8% |
| 3 | Slecht onderhouden groenzones | 7,7% |
| 4 | Agressief verkeer in de wijk | 6,6% |

4 Moorslede

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | Slecht onderhouden groenzones | 24% |
| 2 | Agressief verkeer in de wijk | 22% |
| 3 | Hondenpoep | 22% |
| 4 | Rommel op straat | 20% |
| 5 | Sluikstorting | 16% |
| 6 | Geluidsoverlast | 12% |
| 7 | Andere (drugs, geen openbaar vervoer, slecht onderhoud voetpad en | 10% |



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

| | | |
|---|--|----|
| | huizen) | |
| 8 | Problemen met buren | 8% |
| 9 | Overlast van bepaalde groepen (kinderen, jongeren, bromfietzers) | 8% |

5 Handzame

| | | |
|---|-------------------------------|-------|
| 1 | Agressief verkeer in de wijk | 10,5% |
| 2 | Slecht onderhouden groenzones | 10,5% |
| 3 | Geluidsoverlast | 5,3% |
| 4 | Hondenpoep | 5,3% |

6 Meulebeke

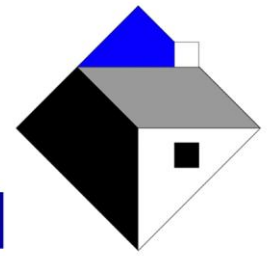
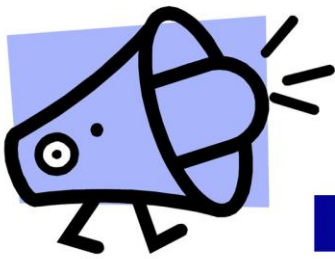
| | | |
|---|---|-------|
| 1 | Te weinig speelruimte | 16,4% |
| 2 | Hondenpoep | 14,5% |
| 3 | Problemen met buren | 12,7% |
| 4 | Geluidsoverlast | 10,9% |
| 5 | Overlast van bepaalde groepen (drugdealers en druggebruikers) | 7,3% |
| 6 | Te weinig groen | 7,3% |
| 7 | Agressief verkeer in de wijk | 5,5% |

7 Gits

| | | |
|---|-------------------------------|-------|
| 1 | Slecht onderhouden groenzones | 11,1% |
|---|-------------------------------|-------|

8 Hooglede

| | | |
|---|--|-------|
| 1 | Slecht onderhouden groenzones | 48,6% |
| 2 | Agressief verkeer in de wijk | 11,4% |
| 3 | Hondenpoep | 8,6% |
| 4 | Geluidsoverlast | 8,6% |
| 5 | Problemen met buren | 8,6% |
| 6 | Overlast van bepaalde groepen (jongeren en kinderen) | 8,6% |
| 7 | Rommel op straat | 5,7% |



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

| | | |
|---|---------------|------|
| 8 | Sluikstorting | 5,7% |
|---|---------------|------|

9 Westrozebeke

| | | |
|---|-------------------------------|-------|
| 1 | Hondenpoep | 25% |
| 2 | Sluikstorting | 19,6% |
| 3 | Slecht onderhouden groenzones | 19,6% |
| 4 | Geluidsoverlast | 8,9% |
| 5 | Agressief verkeer in de wijk | 7,1% |
| 6 | Te weinig speelruimte | 7,1% |
| 7 | Rommel op straat | 5,4% |
| 8 | Problemen met burens | 5,4% |

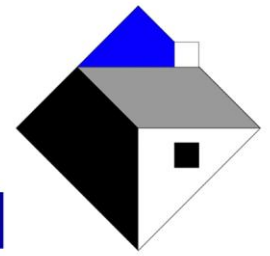
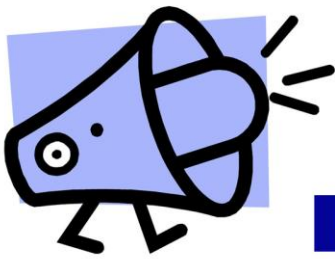
10 Poelkapelle

| | | |
|---|-------------------------------|-------|
| 1 | Geluidsoverlast | 10,7% |
| 2 | Te weinig speelruimte | 10,7% |
| 3 | Agressief verkeer in de wijk | 7,1% |
| 4 | Problemen met burens | 7,1% |
| 5 | Hondenpoep | 7,1% |
| 6 | Slecht onderhouden groenzones | 7,1% |

11 Boezinge

| | | |
|---|-------------------------------|-------|
| 1 | Slecht onderhouden groenzones | 19% |
| 2 | Geluidsoverlast | 16,7% |
| 3 | Hondenpoep | 16,7% |
| 4 | Problemen met burens | 9,5% |
| 5 | Sluikstorting | 9,5% |
| 6 | Agressief verkeer in de wijk | 7,1% |

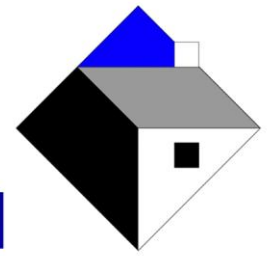
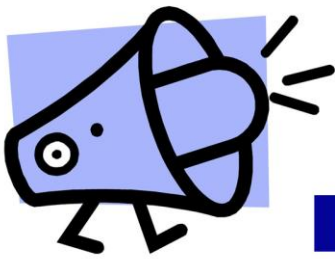
ALGEMEEN BESLUIT: Slechts 8,6% van de onderzochte huurders zijn minder tot niet tevreden over de buurt. Ze kaarten vooral de problemen rond hondenpoep, slecht onderhouden groenzones en agressief verkeer aan.



ALGMENE ANALYSE WAAROM MENSEN NIET GRAAG IN DE BUURT WONEN.

| | |
|--|-------|
| 1.Slecht onderhouden groenzones | 16,5% |
| 2.Hondenpoep | 16% |
| 3.Geluidsoverlast | 12,3% |
| 4.Agressief verkeer in de wijk | 10,9% |
| 5.Problemen met burenen | 9,0% |
| 6.Rommel op straat | 8,3% |
| 7.Sluikstorting | 8,1% |
| 8.Te weinig speelruimte | 7,5% |
| 9.Overlast van bepaalde groepen (jongeren, kinderen, bromfietsen, drugdealers, burenen, vrachtwagens) | 3,7% |
| 10.Te weinig groen | 3,7% |
| 11.Vernielingen aan telefooncabines, wachthokjes... | 1,4% |
| 12.Bekladden van muren en gebouwen | 1% |
| 13.Andere | 6,9% |
| → Overlast van katten en honden | |
| → Problemen met burenen (lawaaihinder en vuil) | |
| → Druk verkeer | |
| → Geen of te weinig voorzieningen voor openbaar vervoer | |
| → Nachtlawaai | |
| → Te weinig parkeerruimte | |
| → Ver van het centrum/ winkels | |

Meer dan driekwart van de huurders woont zeer graag tot graag in de buurt. Toch zijn er een aantal negatieve zaken die ervoor zorgen dat 8% van de huurders minder tot absoluut niet tevreden zijn. In ons advies naar overlast houden we vooral rekening met de negatieve besluiten die getrokken worden uit de enquête van 2005.



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

GEMELDE KLACHTEN

Uit het klachtenprogramma van De Mandel werden gegevens gepuurd, zodat er in het onderzoek naar overlast rekening gehouden wordt met enkele genoteerde klachten binnen De Mandel tussen 2003-2010. Willekeurig werden 466 'sociale' klachten geselecteerd. Daarvan werden er 63% telefonisch gemeld, hoewel steeds gevraagd wordt dergelijke klachten schriftelijk mee te delen. Slechts 11% van de klachten wordt per brief gemeld bij De Mandel. Een andere 15% van de huurders melden klachten tijdens een bezoek aan De Mandel.

De genoteerde klachten gaan over:

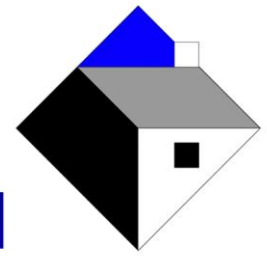
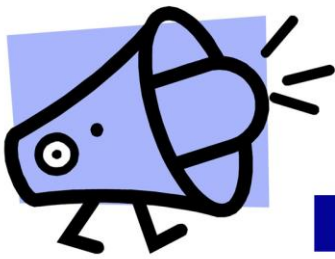
- Pesterijen (geluidsoverlast, geweld, bedreiging) 111 of 23,82%
- Huisdieren (lawaaihinder, schade) 100 of 21,46%
- Geluidsoverlast 84 of 18,03%
- Groenonderhoud 53 of 11,37%
- Huurfraude 43 of 9,23%
- Vuilnis 36 of 7,73%
- Andere (samenleving) 39 of 8,37%

Uit het klachtenprogramma van De Mandel blijkt dat de aangekaarte problemen dezelfde zijn als de problemen die voortkomen uit de enquête van 2005, maar dat de gemelde problemen bij De Mandel in een andere volgorde voorkomen.

Dit kan te maken hebben met het feit dat men in de enquête vraagt naar hun bevindingen over de gehele buurt. Als men problemen bij De Mandel aankaart, dan gaan die veelal over de directe woonomgeving of over persoonlijke kwesties. Problemen over de buurt worden wellicht eerder gemeld aan de wijkagent of de gemeente.

GRIJZE LIJST – interview Carl Vlieghe**Grijze lijst**

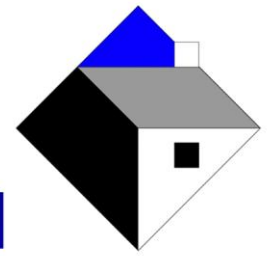
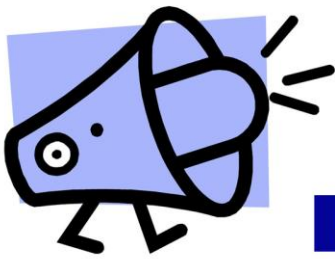
| Stap 1 | → | Stap 2 | → | Stap 3 | → | Stap 4 | → | Stap 5 |
|------------------|---------|-----------------|---------|--------------------|---------|------------------|--------|---------------------|
| Melding overlast | 1 maand | Controle-bezoek | 6 maand | aangetekende brief | 1 maand | tussentijdse PBS | 2 jaar | 2e tussentijdse PBS |

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

Veelal door sociale controle van directe buren komt De Mandel te weten dat een bepaalde woning slecht onderhouden wordt. Hoewel het personeel van De Mandel steeds vraagt om een melding schriftelijk over te brengen, stelt De Mandel toch vast dat 60% van de meldingen telefonisch doorgegeven wordt. Bij een telefonische melding is het moeilijk uit te maken wat er precies aan de hand is. Is de melder objectief? Was het een éénmalige gebeurtenis of slepen de klachten al langer aan? Werd de klacht al eerder gemeld? Heeft een personeelslid van De Mandel al actie ondernomen?

Om de klacht zo objectief mogelijk te evalueren gaat een werknemer van De Mandel ter plaatse. Het probleem hierbij is dat niet echt één persoon aangesteld is om een eerste controlebezoek uit te voeren. De bezoeken worden soms verricht door diensthoofd Verhuring, soms door diensthoofd Personeel en soms door de dienst Tweezijdig. De verdere afhandeling van de klacht wordt door de verschillende personen anders geïnterpreteerd, waardoor de communicatie niet altijd even vlot verloopt. Afhankelijk van de ernst van de zaak en de interpretatie van diegene die de bezoeken aflegt, wordt een klacht over een slecht onderhouden woning doorgegeven aan Carl Vlieghe. Hij is verantwoordelijk om de grijze lijst op te volgen. Ondertussen kan/mag diegene die het controlebezoek uitgevoerd heeft contact nemen met de veroorzaker van overlast. Hoe dit best gebeurt, wordt geïnterpreteerd door de bezoeker van De Mandel. Probleem hierbij is dat dit soms telefonisch gebeurt, waardoor er later niets van terug te vinden is.

Na ongeveer 6 maand kan de verantwoordelijke voor de grijze lijst een plaatsbezoek plannen om een tussentijdse plaatsbeschrijving op te maken. De aankondiging van het huisbezoek gebeurt systematisch door een aangetekende brief. Het aangetekend schrijven zet ongeveer de helft van de huurders aan tot actie, waardoor de woning reeds grondig gereinigd werd voor de eerste tussentijdse plaatsbeschrijving. Deze personen worden veelal na de 2^e controle van de grijze lijst geschrapt. Opmerkingen over de woning worden de dag zelf nog bezorgd aan de bewoners. Daarna krijgen zij 2 jaar tijd om de woning in orde te brengen voor het 2^e huisbezoek gepland wordt. Probleem hierbij is dat niet iedereen reageert op het aangetekend schrijven, met als gevolg dat het geplande bezoek niet doorgaat en opnieuw enkele maanden vooruitgeschoven wordt. Om geen vijandige reactie uit te lokken probeert Carl Vlieghe een datum overeen te komen met de huurder in kwestie. Als dit niet lukt, kan

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

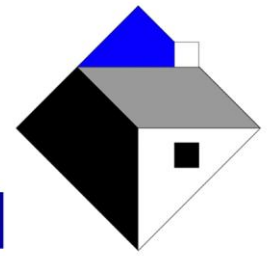
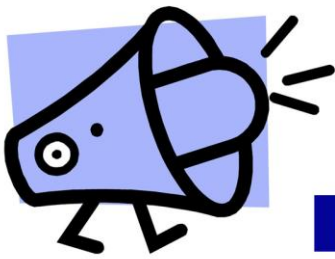
Carl Vlieghe verder geen actie ondernemen en stuurt deze persoon door naar Ineke Perdu met de vraag om een rechtszaak te starten.

Uit eigen ervaring weet Carl Vlieghe dat ongeveer 50% na een 2^e controlebezoek gevolg heeft gegeven aan de gemaakte opmerkingen. Bij ongeveer 30% is sprake van een evolutie, maar opvolging blijft noodzakelijk. Bij 20% huurders op de grijze lijst escaleren de problemen. Vaak gaat het om huurders die nog andere problemen hebben, vb. asociaal gedrag, huurachterstallen, psychisch erg labiel,...

Ongeveer 30% van de huurders staan voor erg lange tijd op de grijze lijst. Deze personen worden tweemaal per jaar opgevolgd door Carl Vlieghe. Hij merkt dat zijn tweemaal per jaar bezoek een invloed heeft op de huurders, maar dat deze personen nooit echt een modelhuurder zullen worden. Voor deze huurders zou Carl Vlieghe voor concretere oplossingen willen zorgen, maar voorlopig worden zijn suggesties nog niet uitgevoerd. Mogelijke oplossingen voor deze groep op de grijze lijst:

- De Mandel plaatst een aanhangwagen voor één dag voor de deur van de huurders. Op deze dag kunnen de bewoners al hun vuilnis verzamelen en op de aanhangwagen gooien. Daarna neemt De Mandel de aanhangwagen terug mee. Het spreekt voor zich dat de huurders hier een deel van de kosten betalen. Als De Mandel hier zelf ook een beetje in investeert, zal De Mandel minder kosten te verwerken krijgen op het einde van de verhuur.
- De huurders systematisch een brief sturen om hen er op te wijzen dat er op een bepaalde datum groot huisvuil wordt opgehaald. Als de bewoners ongeveer twee weken voor de ophaling een brief krijgen, dan zullen ze onder druk van De Mandel hun woning opruimen en weten ze waarheen ze kunnen gaan met hun vuilnis.
- Bepaalde huurders ervan overtuigen dat ze hulp kunnen gebruiken in het huishouden. Via OCMW, CAW, Begeleid Wonen,... kunnen goedkope oplossingen aangeboden worden. Het probleem hierbij is dat De Mandel actief is in zoveel verschillende gemeenten dat Carl Vlieghe niet altijd over de juiste contactpersonen beschikt. Bovendien moet de huurder zelf op de bovenvermelde instanties toestappen wat soms een grote drempel vormt.

Met de overige 20% op de grijze lijst kan Carl Vlieghe niets aanvangen. De huurder in kwestie werkt niet mee en is al te vaak agressief en asociaal. Hierbij is het belangrijk om geen

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

negatieve reactie uit te lokken, dus zal Carl Vlieghe niet meteen met een deurwaarder en wijkagent aankloppen. Bij niet reageren van de huurder weet Carl Vlieghe geen raad. Vaak verlaten ze de woning gedurende de hele dag van de afspraak, zodat binnen gaan erg moeilijk wordt. Carl Vlieghe ziet verder af van zijn taak om deze bewoners op te volgen en stuurt zijn opmerkingen door naar Sam Sercu of Ineke Perdu die wellicht een rechtszaak opstarten. Het probleem hier is de verdere opvolging en de communicatie. Veelal weet Carl Vlieghe niet of zijn tweejaarlijks contact nog verder gezet moet worden of niet. Loopt de rechtszaak goed of krijgen de huurders gelijk?

Een ander probleem waar Carl Vlieghe veelal opstoot is huurfraude. Wat kan De Mandel in deze doen? Carl heeft het gevoel dat De Mandel wettelijk gezien niet sterk in haar schoenen staat. Hoe kan huurfraude bewezen worden als er sowieso al iemand woont? Mag het badgesysteem gebruikt worden voor verdere controle of kan dit wettelijk gezien niet gestaafd worden?

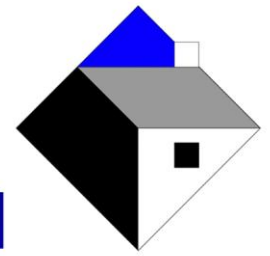
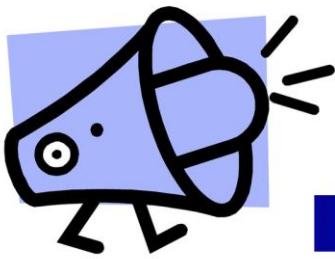
INFO HOOFDINSPECTEUR Wouter De Lombaerde

In september kwam hoofdinspecteur Wouter De Lombaerde langs om de leden van de adviesraad een uitvoerige uitleg te geven over de taken van een wijkagent, want om een duidelijk advies te geven is het belangrijk zich eerst te verdiepen in de algemene wetten. Om een ellenlange lezing van wetteksten te vermijden gaf de hoofdinspecteur antwoord op alle vragen, zodat het duidelijk werd wanneer men zich kan wenden tot de wijkagent.

Allereerst stuitte we weeral op het feit dat de woningen van De Mandel zich uitstrekken over zo'n groot gebied dat er verschillende politiezones actief zijn binnen het patrimonium van De Mandel. Verschillende politiezones houden er verschillende politiereglementen op na, wat het extra ingewikkeld maakt. De informatie die we ingewonnen hebben is vooral van toepassing op de zone Roeselare-Izegem-Hooglede. We gaan er van uit dat in de andere gemeenten ongeveer dezelfde reglementen gelden en dat in een specifiek geval van overlast steeds contact genomen wordt met de verantwoordelijke wijkagent.

Kerntaak wijkagent RIHO

De wijkagenten onderhouden nauwe contacten met de wijk. Zij treden bemiddelend op en zijn zichtbaar aanwezig in het straatbeeld. In Roeselare zijn er 15 wijkinspecteurs die fietsend de wijken bezoeken. Elke wijkagent moet ongeveer 4000 wijkbewoners te woord kunnen

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

staan. Naast de wijkagenten bestaat de wijkdienst nog uit 3 bedienden en 1 hoofdinspecteur. Door gebruik van de fiets is het gemakkelijker om de wijkagent aan te spreken. Daarnaast probeert de wijkagent zich ook in te leven in de wijk door aanwezig te zijn op belangrijke bewonersvergaderingen of bepaalde evenementen. Een wijkagent kent de bewoners van een bepaalde wijk en weet wat de wijkspecifieke kenmerken zijn. Deze info geeft de wijkagent door aan de betrokken diensten. Bij bepaalde kleine conflicten neemt de wijkagent contact op met de betrokken personen en probeert hierin te bemiddelen.

Taken:

- Preventief toezicht op de wijk en doorgeven/oplossen van vastgestelde problemen.
- Zichtbaar en aanspreekbaar aanwezig zijn op de wijk.
- Bemiddelen in kleinere conflicten
- Informatie inwinnen en doorgeven aan interne en externe diensten
- Bijstand ter plaatse aan collega's
- Hercontactname met slachtoffers van inbraak
- Verkeer : verkeerstoezicht schoolomgeving, deelname zonaal politieplan (fietsgedrag, fietsverlichting), verkeersregeling manifestaties (wielervedstrijden, carnaval, batjes,...)

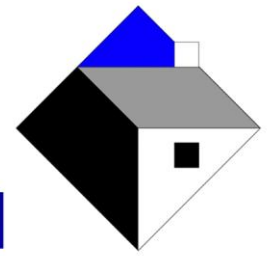
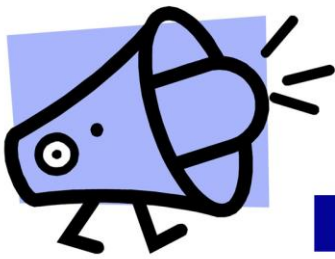
Administratieve taken

Een wijkagent krijgt opdrachten van het parket

- Schaderegeling (Vb. Kregen alle betrokkenen een vergoeding van de verzekeraar?)
- Verhoren
- Niet-betaalde boetes (Vb. Boetes innen door navraag te doen bij de bewoner zelf)
- Naturalisatie (De Kamer van Volksvertegenwoordigers kan een vreemdeling die geen recht heeft op de Belgische nationaliteit via een gunst toch tot Belg maken.)
- Moraliteitsonderzoeken (Wie is die persoon?, Wat is zijn verleden?, ...)
- Betekenen van een vonnis of arrest (Dit is eigenlijk de taak van de deurwaarder, maar als de deurwaarder niet slaagt in de opdracht, dan wordt dit terug doorgespeeld naar de wijkinspecteur.)

Een wijkagent krijgt opdrachten van de gemeente

- Bij veranderen van domicilie, verblijf controleren.
- Samenwerking met de milieudienst



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

- Vragen beantwoorden van de burgemeester
- Controleren van horeca in de buurt (beschikken ze over de juiste vergunningen?)

Een wijkagent krijgt opdrachten van collega's.

- Bijstand verkeersongeluk
- Schaderegelingen
- Bijstand openbare orde handhaven (Vb. Aanwezigheid Waregem Koers)

De administratieve taken nemen 80% van de tijd in beslag. Het gevolg is dat de wijkagent slechts 1 dag (of 8u) per week aanwezig kan zijn op de wijk.

VRAGEN VAN DE LEDEN

Algemeen

Wat verstaat een wijkagent onder (buren)overlast?

“Overlast is een subjectief begrip. Wat voor de ene als overlast beschouwd wordt, is geen overlast voor de andere. Als een bepaalde hond nachtenlang blaft, maar de buren storen zich er niet aan dan is het geen overlast. Als één iemand in een gebouw klaagt over een bepaalde vorm van overlast, maar de andere tien bewoners zien dit niet als overlast dan is er ook geen sprake van overlast. Er is slechts sprake van overlast als verschillende betrokken bewoners hetzelfde beamen. (Vb. In één appartementsblok klagen 10 bewoners over nachtlawaai veroorzaakt door dezelfde persoon.)”

Met welke klachten komen de wijkagenten het meest in aanraking?

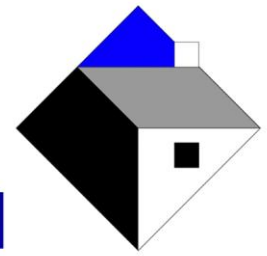
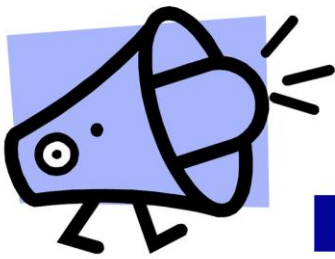
“Geluidsoverlast, overlast onderhoud van tuin,...”

Als bewoner van een wijk stel ik vast dat de meeste mensen niet weten wie de wijkagent is. Je hoort de mensen al te vaak zeggen dat je de wijkagent te weinig ziet.

“De wijkagent is overdag meestal met zijn fiets onderweg. Heel vaak fietst hij door “verlaten” straten, wanneer het leven zich hoofdzakelijk binnenshuis afspeelt, hoe kan men dan de wijkagent voorbij zien fietsen?”

Met welke problemen stap je het best naar de wijkagent?

“Een probleem dat niet direct vastgesteld kan worden en waarin nog bemiddeld kan worden.”



Hoe los je als wijkagent overlastproblemen op?

“Dit is steeds afhankelijk van het probleem zelf. Problemen rond nachtlawaai zullen anders afgehandeld worden dan verkeersoverlast. Een wijkagent zal wel steeds bemiddelen en indien nodig de betrokken diensten informeren.”

Hoe worden ‘sociale’ klachten of burenluchten verder opgevolgd?

“Een wijkagent dient een probleem op te volgen tot er daadwerkelijk een oplossing geboden wordt of tot een bepaald probleem bij de juiste dienst terechtkomt. Bij een woord-tegen-woord-situatie is het niet altijd mogelijk te weten wat het probleem daadwerkelijk is en wie de veroorzaker is. Het is niet altijd de klager die gelijk heeft, hierbij is het belangrijk dat de wijkagent objectief blijft.”

In welke mate moeten De Mandel en de wijkagenten samenwerken?

“Bij bepaalde problemen moeten verschillende diensten betrokken worden. Dergelijke overlegmomenten komen vaker voor dan vroeger. Toch dienen de verschillende diensten (stadsbestuur, politie en SHM) steeds samen te werken met respect voor elkaars bevoegdheid.”

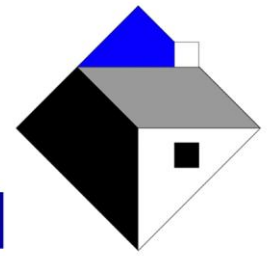
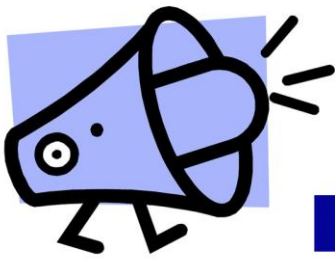
Voor welke problemen kan De Mandel naar de wijkagent stappen?

“Huurgeschillen kunnen nooit opgelost worden in samenwerking met de wijkagent. Dergelijke geschillen dienen opgelost te worden tussen De Mandel en de huurder zelf. Indien beide partijen niet tot een oplossing komen, kan enkel de vrederechter een beslissing nemen.”

Wat doet de wijkagent met een anonieme klacht? Sommige bewoners hebben zoveel schrik van hun burens dat ze geen klacht durven indienen.

“Een anonieme klacht kan behandeld worden, maar soms is het moeilijk een probleem op te lossen zonder de identiteit van een bepaalde persoon te verbergen. Als er sprake is van geluidshinder zal men toch weten dat de klacht van een buur komt.”

Overlast openbaar terrein

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

In veel woonwijken wordt er vaak veel te snel gereden. Toch is de controle door politie beperkt. Bestaat er een mogelijkheid om de controle op te voeren en om een snelheidsbeperking van 30km/u in te voeren in alle woonwijken?

“Dergelijke snelheidsbeperking invoeren in alle woonwijken is niet realistisch en ook niet nodig. Er worden wel controles uitgevoerd en preventieve maatregelen getroffen. Snelheid wordt op drie verschillende manieren gecontroleerd:

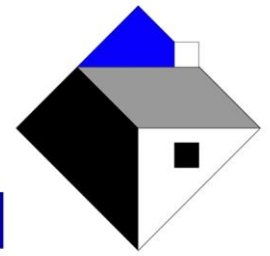
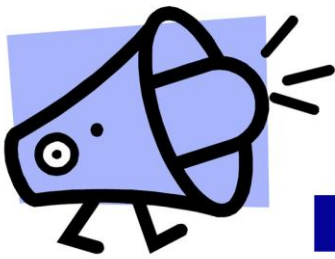
- 1) De anonieme wagen – 240 000 wagens per jaar worden gecontroleerd*
- 2) Vaste controleposten (flitspalen) – 10 000 000 wagens per jaar worden gecontroleerd*
- 3) Preventief : een bord dat aangeeft hoe snel je rijdt. Als uit de analyse blijkt dat er op die bepaalde plaats en op een bepaald tijdstip effectief te snel gereden wordt, dan zal een er een snelheidscontrole gepland worden.”*

Verouderde woonwijken zijn niet voorzien van voldoende parkeerplaatsen. Vroeger was er per gezin gemiddeld 1 wagen, terwijl jonge gezinnen vandaag vaak 2 wagens hebben. Hierdoor staan veel wagens langs de openbare weg, waardoor het heel moeilijk manoeuvreren is om tot aan uw woning te gaan of om uit uw garage te rijden. Kan een wijkagent een bewoner verplichten om zijn eigen wagen voor zijn eigen deur te parkeren en niet systematisch voor de deur van de burens te plaatsen?

“Zolang een wagen juist geparkeerd staat, kan een wijkagent geen acties ondernemen. Geen enkele wijkagent zal iemand beboeten, omdat hij niet voor zijn eigen gevel geparkeerd staat. Openbaar terrein is namelijk openbaar en dus van iedereen.”

Te pas en te onpas parkeren auto's op het fiets- en voetpad, waardoor de doorgang verhinderd wordt voor fietsers. Toch worden geen boetes uitgeschreven. Kan een wijkagent hier vaker optreden? (P.P. Rubensplein)

“Als men een overtreding begaat kan een verkeersagent een boete uitschrijven. Een auto mag niet geparkeerd staan op het voetpad. De situatie op het P.P.Rubensplein is een uit de hand gelopen burenruzie. Doordat de infrastructuur verouderd is, kan niet gezocht worden naar de perfecte oplossing.”

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

Soms bevinden zelfstandige zaken zich midden of vlak bij een woonwijk. Het personeel, klanten en bedrijfsvoertuigen parkeren zich in de woonwijk en op plaatsen waar men zelfs niet mag parkeren. Kan je zelfstandige zaken verplichten om een parking te voorzien, zodat ze de parkeerplaatsen van de omwonenden niet innemen?

“In het centrum van Roeselare werden de blauwe zones ingevoerd om de parkeerproblematiek op te lossen. In een blauwe zone kan een auto gratis voor een bepaalde duur (meestal 2 uur) parkeren met een parkeerschijf. Deze blauwe zone zorgt ervoor dat werknemers van bedrijven hun voertuig niet voor langere tijd in het centrum plaatsen.

Indien geen voorschriften zijn opgelegd dan mag een persoon zijn wagen op een goede manier op openbaar terrein plaatsen voor een langere periode (vb. 8 uur). Niemand kan een ondernemer verplichten om parking voor werknemers te voorzien.”

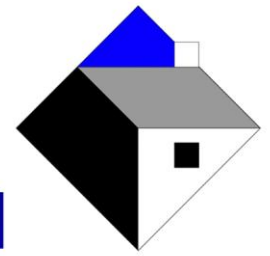
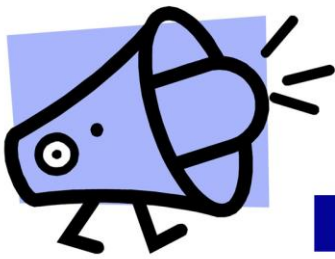
In woonwijken bevinden zich vaak glascontainers. Dit is een service van de stad, zodat wijkbewoners snel hun glas kwijt kunnen. Om één of andere reden bevindt zich steeds afval rond deze containers. Wie moet optreden en wie dient het afval op te ruimen?

“In de zone RIHO bestaat de GAS-sanctie (Gemeentelijke Administratieve Sanctie). Zowel de politie als een aantal ambtenaren die opgeleid werden tot GAS-ambtenaar kunnen GAS-sancties uitschrijven. Bij begaan van een overtreding (hondenpoep, zwerfvuil, wildplassen,...) wordt een GAS-sanctie uitgeschreven. Het is ook mogelijk dat beslist wordt om een alternatieve straf te voorzien zoals meehelpen met de milieuploeg. In alle steden waar MIROM huisvuil ophaalt, is een overeenkomst gesloten om ook de onmiddellijke omgeving van de glascontainer op te ruimen.”

Groenzones midden in een wijk fleuren de wijk op, maar vormen ook vaak voor ‘overlast’. Daar verzamelen jongeren en laten hun afval achter. Zijn er nog zwerfvuilacties? Hoe vaak worden die georganiseerd? Bij wie moeten bewoners gaan met dergelijke klachten.

“Hier kan tevens een GAS-sanctie opgelegd worden, als een GAS-ambtenaar ziet dat een bepaalde persoon afval op openbare weg gooit. Eénmaal op een jaar wordt in Roeselare een zwerfvuilactie georganiseerd.”

Het te vroeg buitenplaatsen van een vuilniszak leidt vaak tot grote frustraties bij burens. De zak zorgt voor geurhinder, wordt opengekrabd door katten,... Kan een wijkagent niet



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

meteen een boete uitschrijven als hij ziet dat huisvuilafval ofwel te vroeg buitenstaat ofwel blijft buitenstaan wegens verkeerd gesorteerd?

“Hier kan tevens een GAS-sanctie opgelegd worden. Toch moet je als buur soms zoeken naar achterliggende redenen. Het te vroeg buitenplaatsen heeft soms een reden: mindermobiele mensen zijn dikwijls niet in staat om zelf de vuilniszak buiten te plaatsen. Het is vaak de poetshulp die restafval buiten plaatst. Moet je dan als wijkagent de desbetreffende persoon beboeten? En als je een mindermobiele persoon niet beboet, moet je dan een jonge, gezonde persoon wel beboeten? Het is ook moeilijk te bewijzen wie het restafval te vroeg buitenplaatst.”

De groenzones langs het voetpad zijn vaak te zien in de zogenaamde tuinvijken. Deze groenzones worden door veel wandelaars gezien als het ideale hondentoilet. Dit tot grote frustratie van de omliggende bewoners. Hoe kan je de buurtbewoners beter opvoeden? Hoe kan een wijkagent hier optreden?

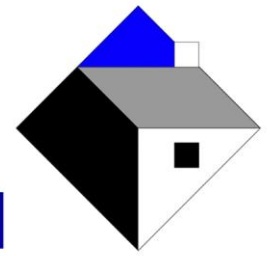
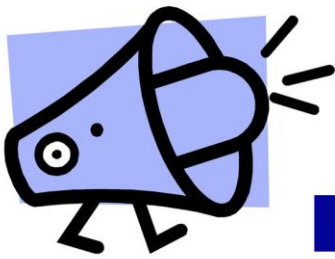
“Een wijkagent kan slechts beboeten als hij ziet dat een wandelaar de hondenpoep niet opruimt. Preventief kan een wijkagent wel vragen of een wandelaar een zakje bij de hand heeft. Als bewoner een foto nemen, wordt gezien als inbreuk op de privacy. Daarmee kan de wijkagent dus niks doen.”

‘Hangjongeren’ in een wijk zorgen vaak voor geluidsoverlast (bv. met hun bromfietsen tot ’s avonds laat). Kan een wijkagent hierin tussenkomen? Ook voetballende jongeren voor je deur kunnen voor overlast zorgen. Kan je als huurder terecht bij een bepaalde instantie om hierover klacht in te dienen?

“Kinderen hebben “recht op spelen” en een wijkagent zal altijd opkomen voor dit recht. Respect hebben voor elkaar is hier belangrijk. Ook (hang)jongeren mogen rondrijden op hun bromfiets. Een wijkagent kan slechts optreden als de jongere een overtreding begaat, bijvoorbeeld als de bromfiets opgedreven is.”

Wat met buurtbewoners die hun stoep niet op regelmatige basis schoonvegen? Kan de wijkagent hier niet wat korter op de bal spelen?

“Voetpad en greppel moeten net ogen. Het is niet belangrijk hoe vaak iemand de stoep veegt, het is wel belangrijk dat de stoep vrij blijft van onkruid of vuilnis. Als het al te erg wordt, kan de wijkagent de bewoner verwittigen en beboeten. (GAS-sanctie)”



In veel wijken is er sprake van een 'kattenplaag'. Stad Roeselare doet een poging om de kattenplaag in te dijken door ze te steriliseren en laten de katten dan terug los. Het probleem is dan misschien wel opgelost voor stad Roeselare, maar niet voor de omgeving. Waarom kunnen ze de katten niet oppakken en laten inslapen? Loopt de kost voor het steriliseren niet hoog op?

“De katten worden inderdaad gevangen, gesteriliseerd en terug losgelaten. Slechts als de kat ziek is, kan de veearts beslissen om het dier een spuitje te geven. Katten worden niet systematisch gedood, omdat dit het probleem niet oplost. Katten zijn namelijk territoriumdieren. Als ze teruggeplaatst worden dan zullen gezonde, gesteriliseerde katten het territorium verdedigen. Bij het doden van de katten zullen andere, zieke katten het territorium bevolken.

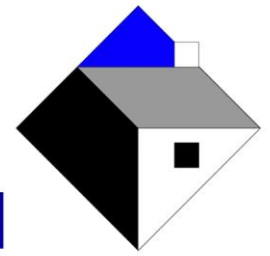
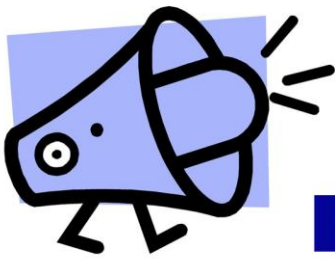
De kattenproblematiek behoort echter niet tot de bevoegdheid van de wijkagenten, maar wel tot de bevoegdheid van de milieudienst.”

Volgens het reglement van De Mandel mag er geen schotelantenne aan de gevel van het gebouw hangen. Toch hangen hier en daar schotelantennes. Ook volgens bepaalde gemeentelijke reglementen bestaan er regels hieromtrent. Kan je als wijkagent het probleem van de schotelantennes aanpakken of kunnen we ons als huurder enkel en alleen richten op de bouwmaatschappij?

“Om een schotelantenne te bevestigen is een stedenbouwkundige vergunning nodig, behalve als deze schotelantenne verplaatsbaar is. Na klachten over de plaatsing van schotelantennes verricht iemand van de dienst stedenbouw een plaatsbezoek. Vandaag bereikten de dienst stedenbouw nog maar weinig klachten over de plaatsing van schotelantennes. Van De Mandel wordt verwacht dat zij de huurders aanspreekt. Als geen gevolg gegeven wordt aan de vraag van De Mandel, dan dient deze overtreding overgemaakt te worden aan de dienst stedenbouw, die dan in nauw overleg met de lokale politie de verdere opvolging van deze klacht zal afhandelen.”

Overlast tuin

Een buur plaatst een haag tegen de afsluiting, na verloop van tijd groeit de haag doorheen de afsluiting. Na verschillende verzoeken weigert de buur om de haag te snoeien. Wie staat hier in voor de oplossing, de wijkagent of De Mandel?

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

“Zonder toestemming van de directe buur mag een haag op een halve meter van de perceelsgrens geplaatst worden. Indien de haag niet onderhouden wordt dan kan De Mandel de huurder aanspreken. Als men niet tot een overeenkomst komt dan zal de vrederechter zich moeten uitspreken.”

Een buur plaatst een boom dichtbij de omheining van de buur. Wat is wettelijk? Hoe hoog mag een boom komen en hoe ver moet deze boom verwijderd zijn van de afsluiting? De boom zorgt voor overlast op verschillende manieren: boom neemt zonlicht weg, boom groeit over haag en in de herfst vallen alle bladeren op de grond van nabijgelegen tuinen.

“Hoogstammige bomen mogen op 2 meter van de perceelsgrens geplaatst worden, maar over de hoogte van de boom bestaat geen regelgeving. Als de boom echt voor overlast zorgt, zal de vrederechter zich moeten uitspreken.”

Bij verwaarlozing van een (voor)tuin groeit het onkruid al te snel, waardoor het onkruid zich ook verspreidt in andere naburige tuinen. Bij wie kan men hiervoor terecht?

“Iedereen moet zijn woning onderhouden als een goede huisvader en alle voorzorgen nemen zodat de openbare gezondheid niet geschaad wordt en de leefbaarheid niet in het gedrang komt. Verplichting tot distelbestrijding staat in het veldwetboek, boetes worden echter zelden opgelegd door het Parket.

Een onbebouwd perceel moet éénmaal per jaar onderhouden worden.”

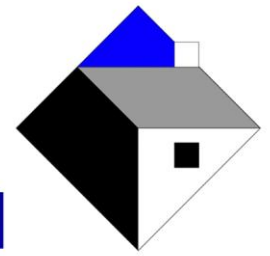
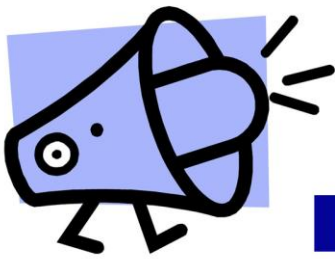
Het gras wordt al te vaak 's avonds laat of op zondag afgereden. De bewoners worden hierover nooit op hun vingers getikt, maar kan dit wel?

“In de politiezone RIHO mag iedereen zijn gras afrijden op zondag.”

Overlast in woning/appartement

In een appartementsgebouw kan één enkele persoon overlast veroorzaken voor tal van personen. Wat kan een wijkagent doen met personen die geen rekening houden met andere personen? Het asociaal gedrag van een bepaalde persoon kan verschillende vormen aannemen: lawaaihinder, bedreigingen, pesterijen, drankmisbruik, drugs, ...

“Een wijkagent heeft hierin enkel een bemiddelende functie.

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

Bedreiging, pesterijen: Afhankelijk van het probleem en van de ernst van de zaak leggen slachtoffers best een klacht neer.

Nachtlawaai: Vanaf 22u werkt een wijkagent niet meer, dus nachtlawaai kan niet vastgesteld worden door een wijkagent.

Drankmisbruik: Zolang een persoon drinkt zonder overlast te veroorzaken is dit toegestaan. Iedereen mag in dronken staat verkeren in zijn eigen woning.

Drugs: Marihuana kan in beperkte mate gebruikt worden door volwassenen, maar niet in de directe omgeving van kinderen. Als je verdachte dingen opmerkt, dan meld je die best aan uw wijkagent.”

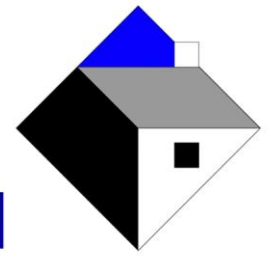
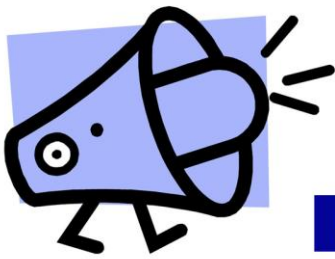
Bepaalde culturen houden er andere gewoontes op na. Zo gebeurt het wel eens dat verschillende familieleden voor enkele maanden inwonen bij een huurder van De Mandel. Wordt dit al gezien als huurfraude? Doordat ze met teveel in een woning wonen, veroorzaken ze vaak geluidsoverlast, kan de wijkagent hier optreden en mensen verbieden om nog langer in een woning te verblijven?

“Dergelijke vormen van huurfraude kunnen niet behandeld worden door de politie. Als personen legaal in het land zijn dan kan de politie niets ondernemen. Als ze het pand langer dan drie maanden bewonen, is er wel sprake van domiciliefraude.”

Appartementen die zich in het centrum bevinden hebben vaak te maken met verschillende vormen van overlast.

✓ De schoolgaande jeugd ziet het portaal van een appartement als een schuil- of verzamelplaats. Vaak maken ze geen plaats voor de bewoners en laten ze heel wat blikjes en papiertjes achter. Kan een wijkagent wat meer controle uitoefenen en indien nodig sancties treffen? (Vb. appartementen Polenplein en Damberdshof)

“Centrum van Roeselare vormt inderdaad een probleem om rond schooltijden de schoolgaande jeugd op te vangen. Er is geen plein waarop de jongeren voor schooltijd kunnen verzamelen dus kunnen ze niet anders dan op de stoep staan, wat natuurlijk erg vervelend is voor passanten. Jongeren troepen samen en dit komt bij veel mensen erg bedreigend over. Dagelijks zet de politie zich in om de jongeren weg te jagen uit portalen, voor de ingang van parkeerplaatsen,... Het is moeilijk om de jongeren hierin op te voeden, want elk schooljaar komen nieuwe jongeren bij.”



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

✓ Cafés kunnen voor heel wat overlast zorgen. Hier is vooral sprake van geluidsoverlast tot in de vroege ochtend. Moeten zij er niet voor zorgen dat het stil is vanaf 22u voor omwonenden? (Vb. Polenplein)

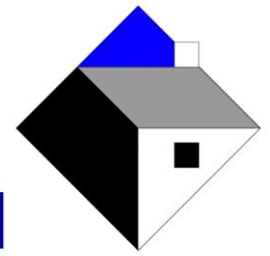
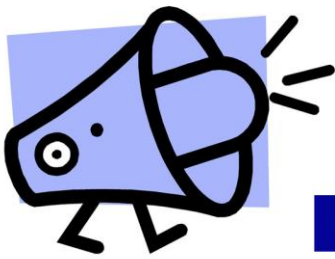
“In Roeselare hebben alle horeca-zaken toelating gekregen om tot 1u open te blijven. Indien de openingsuren uitlopen dan moet men over een extra vergunning beschikken, waarvoor café-uitbaters betalen. Door deze extra toeslag hoopt stad Roeselare dat bepaalde zaken slechts openblijven tot 1uur. Als er sprake is van geluidsoverlast dan kunnen omwonenden de politie bellen en zal een interventie-team ter plaatse komen.”

✓ In de fietsenstalling op terrein van De Mandel wordt er nu en dan een fiets gestolen. Wie is hier verantwoordelijk? Wie kan optreden De Mandel of de politie?

“De politie kan enkel optreden tegen fietsdiefstallen op openbaar terrein. Fietsdiefstallen op privaaterein zijn moeilijk tegen te gaan. Het is vooral de burger die ervoor moet zorgen dat de fiets beveiligd is. Label de fiets, zodat de politie gestolen fietsen terug kan bezorgen aan de rechtmatige eigenaar. Als het om een gelabelde fiets gaat, kan een bewoner wel steeds aangifte doen op het politiekantoor.”

✓ Als groot huisvuil buitengeplaatst wordt, plaatsen omwonenden vaak eigen spullen voor de deur van een appartementsgebouw. Wanneer zij dingen buiten stallen die niet meegenomen worden door de stadsdiensten blijven deze voor de deur van het appartementsgebouw staan. Hoewel de appartementsbewoners niks met de spullen te maken hebben, worden zij op de vingers getikt. Wie dient het vuil op het openbaar terrein weg te nemen?

“Vroeger werd grofvuil halfjaarlijks opgehaald door MIROM. De Vlaamse overheid wijzigde namelijk de regels voor het ophalen van grof vuil, waardoor het volhouden van dit systeem voor de meeste gemeenten onbetaalbaar zou worden. Uiteindelijk worden de kosten ook doorgerekend naar de belastingbetaler. Het principe ‘de vervuiler betaalt’ is nog steeds het beste, daarom werd in de MIROM-zone beslist om over te schakelen naar een systeem op afroep. Tegen een kleine vergoeding wordt het groot huisvuil thuis afgehaald. De vergoeding is afhankelijk van hoeveel en wat je juist buitenplaatst.”

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

Honden zorgen al te vaak voor overlast, vooral als ze aan hun lot overgelaten worden. Wie kan men contacteren als een hond nachtenlang blaft, waardoor de hele buurt wakker ligt?

“Als een bepaalde hond blijft blaffen dan kan de wijkagent bemiddelend optreden. Als er sprake is van nachtlawaai dan zal een interventieteam ter plaatse komen. Er kan steeds een GAS-sanctie opgelegd worden.”

Een slecht onderhouden woning kan ongedierte aantrekken. Kan je hiervoor klacht indienen bij de politie? Komt de gemeente langs om ongedierte te verwijderen?

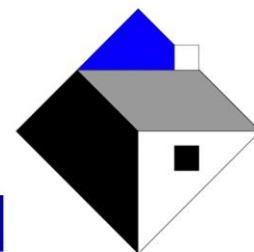
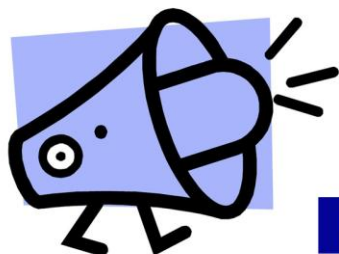
“Iedereen is verplicht om zijn woning te onderhouden als een goede huisvader. Als de overlastveroorzaker ook een huurder is van De Mandel dan kan De Mandel optreden als huiseigenaar. Is dit niet het geval dan kan de gemeente langskomen om na te zien of de openbare gezondheid niet in gevaar komt. Als er geen gevaar is voor de gemeente dan kan de burgemeester de opdracht niet geven om de woning op te ruimen. Een opruiming van de woning gebeurt op kosten van de bewoner, maar kan dus maar bij uitzonderlijk ernstige situaties.”

ENQUÊTE HUISDIEREN

Stad Roeselare is een dynamische stad met een groeiende bevolking en daardoor ook een jaarlijkse toename van het aantal gehouden huisdieren. Helaas zorgt deze stijging ook voor een toename van overlast. Zo kampt Roeselare met enkele problemen omtrent de verantwoordelijkheid die mensen moeten nemen inzake het houden van huisdieren. Om aan deze kwestie een oplossing te bieden kwam van het stadsbestuur de vraag voor het ontwerp van een meerstappenplan. In de voorbereidende fase stelde Katho een enquête op die beantwoord werd door 335 Roeselarenaars. De besluiten van deze enquête kunnen ook interessant zijn voor het onderzoek dat de huurdersadviesraad voert naar overlast.

PERSOONSgegevens**geslacht**

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid man | 125 | 37,3 | 37,3 | 37,3 |
| vrouw | 210 | 62,7 | 62,7 | 100,0 |
| Total | 335 | 100,0 | 100,0 | |



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

leeftijd

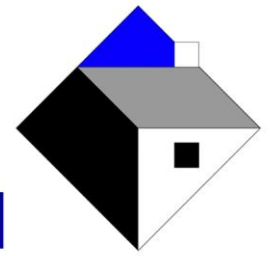
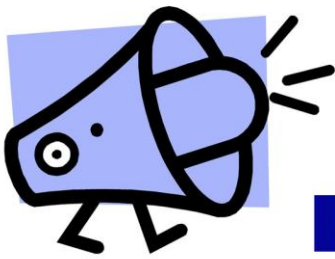
| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid jonger dan 20 | 12 | 3,6 | 3,6 | 3,6 |
| van 20 t.e.m. 40 | 152 | 45,4 | 45,4 | 49,0 |
| van 41 t.e.m. 60 | 113 | 33,7 | 33,7 | 82,7 |
| ouder dan 60 | 58 | 17,3 | 17,3 | 100,0 |
| Total | 335 | 100,0 | 100,0 | |

woonomgeving

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid stadskern | 97 | 29,0 | 29,0 | 29,0 |
| wijk | 63 | 18,8 | 18,8 | 47,8 |
| buiten het centrum | 83 | 24,8 | 24,8 | 72,5 |
| randgemeente van Roeselare | 92 | 27,5 | 27,5 | 100,0 |
| Total | 335 | 100,0 | 100,0 | |

beroep

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid arbeider | 72 | 21,5 | 21,5 | 21,5 |
| bediende | 99 | 29,6 | 29,6 | 51,0 |
| zelfstandige | 36 | 10,7 | 10,7 | 61,8 |
| werkloos | 30 | 9,0 | 9,0 | 70,7 |
| andere | 64 | 19,1 | 19,1 | 89,9 |
| pensioen | 34 | 10,1 | 10,1 | 100,0 |
| Total | 335 | 100,0 | 100,0 | |



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

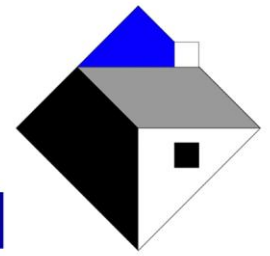
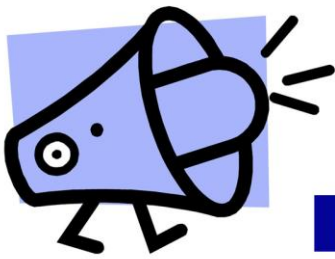
DIERENOVERLAST

hinder van huisdieren

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid nee | 277 | 82,7 | 82,7 | 82,7 |
| ja | 58 | 17,3 | 17,3 | 100,0 |
| Total | 335 | 100,0 | 100,0 | |

soort hinder

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid geluidshinder | 11 | 3,3 | 18,6 | 18,6 |
| loslopende honden | 6 | 1,8 | 10,2 | 28,8 |
| geurhinder | 9 | 2,7 | 15,3 | 44,1 |
| bang van honden | 10 | 3,0 | 16,9 | 61,0 |
| andere | 14 | 4,2 | 23,7 | 84,7 |
| geluidshinder en bang van honden | 1,3 | | 1,7 | 86,4 |
| loslopende honden en bang van honden | 1,3 | | 1,7 | 88,1 |
| geluidshinder, loslopende honden, geurhinder en bang van honden | 1,3 | | 1,7 | 89,8 |
| geluidshinder en loslopende honden | 1,3 | | 1,7 | 91,5 |
| bang van honden en andere | 2,6 | | 3,4 | 94,9 |
| geluidshinder, loslopende honden en geurhinder | 1,3 | | 1,7 | 96,6 |
| geluidshinder en geurhinder | 2,6 | | 3,4 | 100,0 |
| Total | 59 | 17,6 | 100,0 | |



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

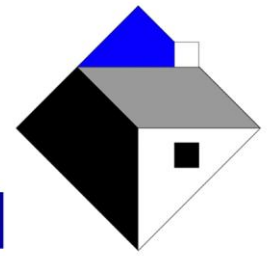
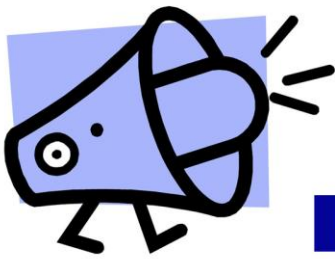
| | | | | |
|----------------|-----|-------|--|--|
| Missing System | 276 | 82,4 | | |
| Total | 335 | 100,0 | | |

- 17% van de ondervraagden geeft aan hinder te ondervinden van huisdieren. Deze hinder omvat vnl. geluidsoverlast (blaffende honden) alsook bang van honden en hinder van loslopende honden. Andere hinder van huisdieren omvat vnl. allergisch aan huisdieren en een vreemde kat (meestal van de burens) die ongewild in huis binnen komt.

hinder van zwerfkatten

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Nee | 197 | 58,8 | 58,8 | 58,8 |
| Weinig | 67 | 20,0 | 20,0 | 78,8 |
| Matig | 43 | 12,8 | 12,8 | 91,6 |
| Veel | 28 | 8,4 | 8,4 | 100,0 |
| Total | 335 | 100,0 | 100,0 | |

- De ondervraagden die aangeven veel hinder van zwerfkatten te ondervinden, wonen in een randgemeente van Roeselare. Inwoners van Stad Roeselare zelf ondervinden geen tot weinig hinder van zwerfkatten.



2. Discussie

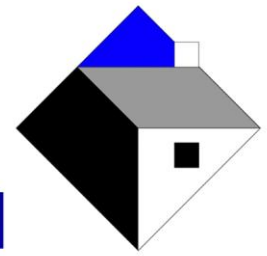
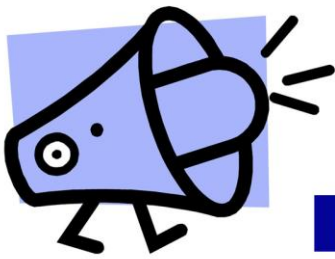
Vooraleer tot een advies te komen hebben de leden van de huurdersadviesraad het thema geanalyseerd. De informatie werd verkregen uit:

- De tevredenheidsenquête van 2005
- De gemelde klachten uit het systeem van De Mandel
- De werking van de grijze lijst
- Info van de wijkagent
- Enquête over huisdieren en leefbaarheid gevoerd door de Katho in 2010

Door de verschillende invalshoeken was het mogelijk een inhoudelijke discussie op gang te brengen. Onmiddellijk werd duidelijk dat er momenteel geen gestructureerde overlastprocedure bestaat binnen De Mandel. Bij huurschade bereikt de grijze lijst zijn doel voor ongeveer de helft van de huurders waarover een klacht is. Bij de tweede controle kunnen ze veelal van de grijze lijst geschrapt worden. Voor ongeveer 30% is De Mandel genoodzaakt om de huurders blijvend op te volgen. Hier moet veel energie en tijd ingestoken worden om weinig resultaat te boeken. De huurdersadviesraad stelt zich vooral vragen of een tweejaarlijkse opvolging wel voldoende is. Een frequentere opvolging kan een beter resultaat tot gevolg hebben. Ook blijkt de interne communicatie nogal stroef te verlopen en dit komt wellicht door het ontbreken van een vaste procedure om sociale klachten op te volgen. De huurdersadviesraad is er dan ook van overtuigd dat miscommunicatie tussen de verschillende diensten zowel dubbel werk als totaal geen opvolging tot gevolg kan hebben. Een vaste overlastprocedure waarbij verschillende diensten van De Mandel beter op elkaar afgestemd zijn, zal leiden tot een beter resultaat.

Vooraleer een overlastprocedure op te stellen drong een definiëring van overlast zich op. Gezien overlast een subjectief begrip is, was een verdere uitdieping en afbakening van het begrip noodzakelijk. Uit de verkennende fase bleek dat je als huurder te maken krijgt met volgende overlastproblemen:

- Slecht onderhouden groenzones – zowel openbaar groen, als de tuin
- Geluidsoverlast
- Geurhinder
- Burenruzies – pesterijen, bedreiging



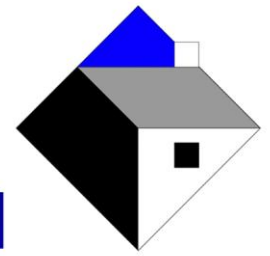
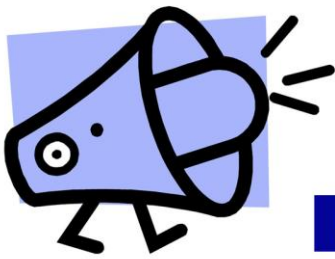
DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

- Agressief verkeer in de wijk
- Sluikstort
- Hangjongeren
- Vandalisme
- Slecht onderhoud van de woning met ongedierte tot gevolg
- Overlast door (huis)dieren
 - ✓ Geurhinder
 - ✓ Geluidsoverlast
 - ✓ Loslopende honden
 - ✓ Zwerfkatten

Niet alle problemen kunnen behandeld worden door De Mandel, daarom besloot de huurdersadviesraad de thema's mee te geven die behandeld kunnen worden door een sociale huisvestingsmaatschappij. De procedure moet op danige manier opgesteld zijn dat deze volgende problemen kan behandelen:

- Geluidsoverlast,
- Overlast door huisdieren (lawaai, schade, hondenpoep),
- Pesterijen (geweld, bedreiging, lawaai),
- Slecht onderhoud van de woning (groenonderhoud, vuilnis, geurhinder, ongedierte, huurschade).

De Mandel kan optreden en verwijzen naar de bepalingen in het huurcontract, maar heeft geen politiebevoegdheid. In veel gevallen zal een samenwerking noodzakelijk zijn tussen verschillende diensten (SHM, politie, sociaal werker,...).

**3. Advies: overlastprocedure**

Bij de bepaling van het advies werd de overlastprocedure van WoninGent als uitgangspunt genomen en aangepast. De huurdersadviesraad kwam tot volgende procedure:

EERST PRATEN!

Soms zijn burens zich niet bewust van de overlast die ze veroorzaken, daarom is een vriendschappelijk gesprek op zijn plaats voor anderen ingeschakeld worden. Als na diverse gesprekken tussen de melder en de overlast veroorzakende buur het probleem niet wordt opgelost, zijn andere stappen noodzakelijk.

ALS PRATEN NIET MEER HELPT!

Stap 1: Melding bij De Mandel.

Stap 2: Brief wordt gestuurd naar de overlastveroorzaker binnen een termijn van 2 weken. De verdere overlastprocedure wordt in deze brief aangekaart, zodat huurder reeds een waarschuwing krijgt.

Stap 3: De Mandel neemt na 2 weken contact met de melder.

Probleem opgelost: overlastprocedure wordt stopgezet

Probleem blijft aanslepen: stap 4

Stap 4: Binnen 2 weken een aangetekend schrijven versturen met aankondiging van huisbezoek.

Stap 5: Huisbezoek door 'sociale dienst' van De Mandel. Tijdens huisbezoek worden afspraken gemaakt en wordt de verdere procedure uitgelegd. De melder is op de hoogte van de gemaakte afspraken.

Stap 6: De Mandel neemt na 2 weken contact met de melder.

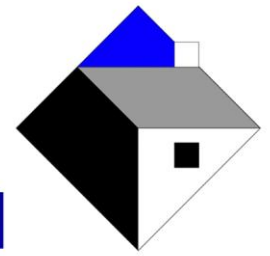
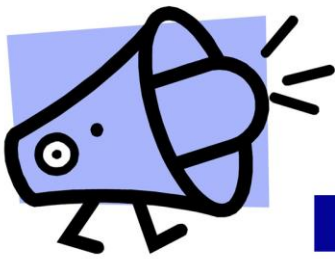
Probleem opgelost: overlastprocedure wordt stopgezet

Probleem blijft aanslepen of er is sprake van huurschade: stap 7

Stap 7: Binnen 2 weken aangetekend schrijven met aankondiging 2^e huisbezoek.

Stap 8: Op 2^e huisbezoek krijgt de huurder het voorstel tot intensieve woonbegeleiding in samenwerking met OCMW of CAW.

Als de werknemer van De Mandel tijdens het eerste bezoek huurschade vaststelde dan wordt tijdens dit tweede bezoek een tussentijdse plaatsbeschrijving uitgevoerd.



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

Als overlastveroorzaker woonbegeleiding weigert, wordt procedure tot uithuiszetting meteen opgestart.

Stap 9: Evaluatie door SHM en woonbegeleidingsdienst OCMW of CAW.

Als huurder positief evolueert, wordt de procedure stopgezet.

Als huurder overlast blijft veroorzaken wordt procedure tot uithuiszetting opgestart.

Bovenstaande procedure bekijkt stap voor stap hoe melder en veroorzaker omgaan met de problematiek. Beiden worden nauw betrokken in het overleg en zijn op de hoogte van de verschillende stappen. Bij aanslepende klachten wordt hulp van het CAW of OCMW ingeschakeld voor een intensieve woonbegeleiding gedurende 3 maanden.