

Overlastprocedure

Thuispunt Gent wil waken over de woonrust en het woongenot van alle personen die bij de maatschappij een woonst huren. Bij de aanpak van de leefbaarheidsproblemen wordt een overlastprocedure gevolgd (zie verder) die tot stand is gekomen in overleg met het CAW. Als er geen einde komt aan de overlast kan deze procedure leiden tot een verbreking van het huurcontract.

Problemen tussen huurders dienen in eerste instantie altijd door de huurders zelf aangepakt te worden. Want soms beseft een huurder niet dat bepaald gedrag overlast meebrengt voor de burens. Een gesprek tussen de burens is dus een eerste stap.

Conflict tussen twee burens

Indien je een conflict of probleem hebt met 1 buur, zien wij dit als een persoonlijk conflict of burenruzie. Thuispunt Gent kan geen verdere stappen ondernemen, omdat het jouw woord is tegen het woord van jouw buur.

Voor dit soort conflicten kan je wel beroep doen op de dienst Burensbemiddeling van Stad Gent. Dit is een gratis dienstverlening met als doel conflicten tussen burens bespreekbaar te maken en om samen naar een oplossing te zoeken. Je kan deze dienst contacteren via:

- Telefoon: 09 266 82 17
- E-mail: burensbemiddeling@stad.gent

Je kan ook een verzoeningsprocedure opstarten voor de vrederechter. Deze procedure is kosteloos en kan met een gewone brief of mondeling bij de griffie worden opgestart. De vrederechter hoort de partijen aan en probeert ze tot een overeenkomst te brengen. Je kan meer informatie krijgen via:

- Telefoon: 09 234 55 00
- E-mail: vred.gent3@just.fgov.be

Wat is overlast?

Overlast is elk gedrag dat de woonrust en/of het woongenot van andere bewoners ernstig in het gedrang brengt, verhuiling en vernieling, lawaaioverlast, overlast door huisdieren, agressie en intimidatie.

Indien het gedrag van bepaalde huurder ernstige overlast veroorzaakt voor **meerdere** medehuurders, start Thuispunt Gent deze procedure op om de woonrust te herstellen. Deze procedure maakt deel uit van het Reglement van Inwendige Orde.

Hoe meld je overlast?

Helpt een goed gesprek niet, dan kan de huurder aan Thuispunt Gent vragen om in te grijpen. Een overlastmelding moet schriftelijk gebeuren. Dit kan op volgende manieren:

- Per brief naar Thuispunt Gent, t.a.v. Sociale dienst, Kikvorsstraat 113, 9000 Gent
- Per e-mail naar socialedienst@thuispuntgent.be
- Via het invulformulier op de website www.thuispuntgent.be
- Via een verklaring die in de kantoren van Thuispunt Gent wordt genoteerd, samen met de naam en handtekening van de aanvrager.



Het is noodzakelijk dat de getroffen huurders bij elke nieuwe overlast dit schriftelijk melden aan de sociale dienst.

Anonieme meldingen worden niet behandeld. Hoewel de overlastmelding moet ondertekend zijn, garandeert Thuispunt Gent een anonieme behandeling.

1^{ste} stap overlastprocedure

Als Thuispunt Gent een melding van overlast ontvangt van een huurder of een derde, kan de sociale dienst deze overlast vaststellen door navraag te doen bij burens, derden en de wijkinspecteur of via eventuele processen-verbaal die zijn opgesteld. Er wordt een kopie van het proces-verbaal opgevraagd bij de huurder of derden.

Om de overlastprocedure op te starten zijn er meerdere overlastmeldingen nodig van verschillende burens. Wanneer er maar één huurder overlast meldt, wordt dit behandeld als een burenruzie.

Binnen de 14 dagen stuurt de sociale dienst een brief naar de huurder die overlast veroorzaakt. De huurder die aangifte deed van de overlast, wordt hierover verwittigd als die dit wenst.

→ Als de overlast niet stopt, dan volgt stap 2:

2^{de} stap overlastprocedure

Wanneer verschillende burens opnieuw de aanhoudende overlast melden, wordt de overlastprocedure verder gezet.

Binnen de 14 dagen stuurt de sociale dienst opnieuw een brief naar de huurder die overlast veroorzaakt. In deze brief wordt er een afspraak vastgelegd om de situatie te bespreken.

De huurder die aangifte deed van de overlast wordt als deze dit wenst op de hoogte gebracht met respect voor de AVG-regels.

→ Als de overlast niet stopt, dan volgt stap 3:

3^e stap overlastprocedure

Wanneer verschillende burens opnieuw de aanhoudende overlast melden, wordt de overlastprocedure verder gezet.

De sociale dienst stuurt een aangetekende brief naar de huurder die overlast veroorzaakt. In deze brief wordt opnieuw een huisbezoek vastgelegd om de situatie te bespreken. Dit gesprek gebeurt eventueel samen met andere partijen zoals de wijkinspecteur of sociale partners om een veilige omgeving te creëren.

Bij deze stap hoort direct een aanmelding door de sociale dienst bij het CAW. De overlastbezorger wordt aangemeld bij de Preventieve Woonbegeleiding van het CAW om zijn gedrag bij te sturen en zo uithuiszetting te vermijden. Vaak wordt het CAW of een andere begeleidende dienst ook al in een vroegere fase van de overlastprocedure betrokken, als de nood aan bijkomende ondersteuning snel duidelijk is.



→ Als de overlast niet stopt, dan volgt stap 4:

4^{de} stap overlastprocedure

Wanneer verschillende burens opnieuw de aanhoudende overlast melden, wordt de overlastprocedure verder gezet.

De sociale dienst bespreekt de situatie in een teamoverleg om te bepalen of er genoeg elementen zijn om de overlastbezorger in de 4^{de} stap van de overlastprocedure te plaatsen. Er wordt een aangetekende brief verstuurd naar de huurder die overlast veroorzaakt. In deze brief wordt opnieuw een huisbezoek vastgelegd om de situatie te bespreken. Thuispunt Gent brengt de overlastbezorger op de hoogte dat de procedure tot uithuiszetting zal worden gestart als er geen einde komt aan de overlast.

Het CAW krijgt even de tijd om resultaat te bereiken maar als de overlast blijft aanslepen, zal de ontbinding van het huurcontract gevraagd worden aan de vrederechter.

→ Als de overlast niet stopt, dan wordt de procedure tot uithuiszetting opgestart

Algemeen

Thuispunt Gent beslist, wanneer er voldoende stukken in het dossier aanwezig zijn, om over te gaan naar een volgende stap in de overlastprocedure. De volgorde van de verschillende stappen moeten niet strikt gevolgd worden. Er kan bij ernstige overlast voor gekozen worden om iemand ineens in een hogere stap te plaatsen.

Huurders die in de overlastprocedure terechtkwamen, kunnen een aanvraag indienen om één of meerdere stappen terug te gaan in de overlastprocedure als er tijdens een lange periode geen overlastmeldingen meer zijn.

Zijn er nieuwe overlastklachten binnen de 6 maanden na de beslissing om de overlastprocedure een stap terug te zetten, dan vervalt deze beslissing en wordt de overlastprocedure verder gezet.

Deze aanvragen worden besproken op de teamvergadering van de afdeling sociale dienstverlening van Thuispunt Gent.