

Protocol afhandeling ongewenst gedrag

Helaas wordt Centrada wel eens geconfronteerd met ongewenst gedrag. Denk aan agressie, geweld, verstorend woongedrag en fraude. Dit gedrag accepteren we niet. Daarom hebben we een protocol opgesteld. Hierin leest u welk gedrag ongewenst is en wanneer we welke maatregelen hanteren.

Welk gedrag is ongewenst?

Agressie, intimidatie, bedreiging en misdragingen

Het gaat hierbij om agressief gedrag waarbij de grens van fatsoen wordt overschreden. Hierbij kun je denken aan beschuldigen, bedreigen, beledigen, schelden en discrimineren. Maar ook aan slaan, schoppen, duwen, bijten, spugen en dingen kapot maken

Geweld en gevaarstelling

Personen die zich schuldig maken aan strafbare feiten die een direct gevaar vormen voor of schade toebrengen aan (door ons ingeschakelde) medewerkers, omwonenden en/of bezit van Centrada en/of haar medewerkers. Te denken valt aan criminele activiteiten, geweld, mishandeling, vernielingen, gijzeling, bommelding en brandstichting.

Verstorend woongedrag

Ernstige en regelmatige verstoring van het woongenot, waarmee wordt bedoeld (een) aanhoudende overlast of oneigenlijk (zonder toestemming) gebruik van het gehuurde wat diep ingrijpt in het leven van degene die eronder lijdt. Of waarvan een zodanige bedreiging uitgaat dat het welzijn, de gezondheid of de leefomgeving van omwonenden ernstig wordt geschaad. Of de belangen van Centrada schaden. Te denken valt aan ernstige geluidsoverlast, dealen, hennepcultuur en onderhuur.

Veroorzaken aanmerkelijke financiële schade

(Voormalige) huurders die aanmerkelijke financiële schade hebben veroorzaakt, bijvoorbeeld door huurachterstand en/of mutatieschade (inclusief eventuele gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten).

Plegen van fraude

Personen die zich schuldig maken aan fraude waarbij op onrechtmatige wijze een (grotere) huurwoning wordt verkregen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het met opzet onjuist invullen van benodigde formulieren, frauderen met documenten, het opvoeren van medebewoners die er niet zijn of gaan wonen, met opzet een onjuist beroep doen op urgentie of een poging tot omkoping van medewerkers van Centrada voor bemiddeling bij een huurwoning.



Soorten maatregelen

Waarschuwingsbrief ongepast gedrag

In een (aangetekende) brief namens de manager geeft Centrada bij de persoon in kwestie aan dat de grens van fatsoen in het contact met Centrada is overschreden. Met behulp van een bijgevoegde flyer 'Welkom bij Centrada' wordt aangegeven wat we in het contact verwachten en wat de klant van Centrada mag verwachten. Bij herhaling worden passende maatregelen genomen.

Uitnodiging voor gesprek

De persoon in kwestie wordt uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek over het overschrijden van de grens van fatsoen. Een eventueel betrokken medewerker kan hierbij aanwezig zijn.

Brief met contactbeperking

Afhankelijk van het verloop van het gesprek, de ernst van het gedrag en/of de herhaling hiervan laten we via een (aangetekende) brief opnieuw weten dat we onbehoorlijke gedrag niet accepteren. De betrokkene mag gedurende zes maanden alleen nog schriftelijk communiceren met team participatie en leefbaarheid. Als het gedrag aanhoudt of verergert, wordt aangifte gedaan bij de politie.

Aangifte

Centrada doet aangifte bij de politie bij ernstige/serieuze dreigementen richting organisatie of derden. Bij incidenten waarbij agressie en geweld zijn gebruikt. Bij niet nakomen van de contactbeperking. En of bij schade aan het gebouw en/of inventaris.

Procedure ontbinding huurovereenkomst

Betrokkene misdraagt zich dusdanig ernstig dat Centrada op basis van aantoonbaar bewijs een ontruimingsprocedure is gestart, of de intentie heeft deze te starten.

Uitsluiten voor woonruimte

De veroorzaker wordt voor een periode van één, drie, vijf jaar of langer uitgesloten voor een nieuwe/andere woning. Dit is afhankelijk van de ernst van de misdraging. Veelal in combinatie met geweld en gevaarstelling kan ook de inschrijfduur worden bevroren/ontnomen (zie maatregel hieronder).

Bevriezen of ontnemen inschrijfduur

Bij ernstige gevallen van ongewenst gedrag (geweld en gevaarstelling) kan de uitsluitingsperiode voor woonruimte ook worden voorzien van een gevolg voor de inschrijfduur. Dit gebeurt door het aanpassen van de inschrijftijd. De inschrijftijd wordt maximaal ontnomen of bevroren tot de einddatum van de uitsluiting.



Wanneer welke maatregel?

De ene misdraging is ernstiger dan de andere, logisch ook dat de maatregelen van elkaar verschillen en zwaarder worden naarmate de ernst toeneemt. Ook kan het zijn dat een maatregel geen effect heeft en de misdragingen voortduren. Op basis van de ernst van de misdragingen wordt een maatregel bepaald.

Registratie

Van ongewenst gedrag dat leidt tot een maatregel legt Centrada de volgende gegevens vast:

- Reden voor de sanctie;
- Persoonsgegevens (voorletters, tussenvoegsels, achternaam, geboortedatum);
- Postcode en huisnummer van het (laatst bekende) woonadres;
- Einddatum van sanctie;
- Andere relevante aanvullende informatie.

Rechten en bezwaar

Als een misdraging leidt tot een maatregel en een registratie, beschikt de betrokkene over een aantal rechten. Deze heeft het recht op inzage, wijziging en verwijdering van zijn of haar gegevens. Ook kan betrokkene bezwaar maken tegen de maatregel en/of registratie in het systeem. Als een persoon gebruik wil maken van deze rechten, moet schriftelijk contact op worden genomen met de Manager Wonen van Centrada, Postbus 120, 8200 AC, Lelystad.

Lelystad, december 2021

