

‘Uiteindelijk is het allemaal maatwerk’

*Evaluatie Actieplan Aanpak Woonoverlast
Rotterdam*

Erik van Marissing
Freek de Meere

April 2011

Inhoud

Samenvatting	5
1 Inleiding	9
2 Onderzoeksaanpak	11
2.1 Centrale vraagstelling en onderzoeksvragen	11
2.2 Uitvoering van het onderzoek	11
3 Stand van zaken	15
3.1 Overlastmeldingen	15
3.2 Aanpak van casussen en inzet van instrumenten	18
3.3 Registratie van meldingen door woningcorporaties	20
3.4 Conclusie	24
4 Proces en werkwijze	25
4.1 Veranderingen	25
4.2 Registratie van meldingen en dossieropbouw	27
4.3 Samenwerking	36
4.4 Eigen functioneren en organisatie	41
4.5 Conclusie	42
5 Effectiviteit en functionaliteit van het instrumentarium	43
5.1 Steunpunt Woonoverlast	43
5.2 Escalatiemodel	44
5.3 Overlastprofielen	45
5.4 Indicatoren voor verbetering	48
5.5 Aanvullende doelstellingen binnen organisaties	51
5.6 Conclusie	51
6 Doelstellingen	53
6.1 Ervaren overlast reduceren	53
6.2 Overlastsituaties binnen drie maanden oplossen	57
6.3 Conclusie	59
7 Conclusies en verbeterpunten	61
7.1 Verbeterpunten	61
7.2 Hoofdconclusies	65

Bijlagen		69
1	Geïnterviewde stakeholders	69
2	Antwoorden internetenquête	71
3	Gegevens corporaties en Steunpunt Woonoverlast	81

Samenvatting

Om woonoverlast serieus aan te kunnen pakken heeft de gemeente Rotterdam in 2009 samen met alle partners de krachten gebundeld in het Actieplan Aanpak Woonoverlast. Met dit Actieplan moet het aantal inwoners dat vaak overlast van omwonenden ervaart fors worden teruggedrongen. Ook moeten de beschikbare instrumenten en werkwijzen ertoe bijdragen dat elke overlastsituatie binnen drie maanden wordt beëindigd. De aanpak bestaat nu ongeveer een jaar. In deze evaluatie kijken we terug op de resultaten van het eerste jaar.

In samenwerking met dS+V, het Steunpunt Woonoverlast en de woningcorporaties heeft het Verwey-Jonker Instituut de stand van zaken in beeld gebracht. Het Steunpunt Woonoverlast heeft op stedelijk en deelgemeentelijk niveau inzicht in de meldingen van burgers, de afhandeling van situaties van woonoverlast en de instrumenten die daartoe zijn ingezet. Er blijken behoorlijke verschillen tussen de deelgemeenten te bestaan, zowel wat betreft de mate waarin woonoverlast voorkomt als de wijze van afhandeling. Ook de corporaties houden bij welke ontwikkelingen er zijn rondom woonoverlast, zij het niet allemaal even gestructureerd. Een eenduidige manier van registreren en dossieropbouw ontbreekt vooralsnog. Op basis van de stand van zaken stellen we vast dat de gezamenlijke aanpak van woonoverlast nog in ontwikkeling is. Daarom is het te vroeg om verantwoorde uitspraken te doen over de effectiviteit en toepasbaarheid van de huidige aanpak.

Wel hebben de gesprekken met *stakeholders* en een enquête onder enkele tientallen betrokkenen uit het veld duidelijk gemaakt dat het thema woonoverlast door het Actieplan Aanpak Woonoverlast nu duidelijk op de agenda is gezet. Het probleembesef is zowel bij de managers als op de werkvloer toegenomen. We doelen dan op de gemeente, de woningcorporaties, de politie, buurtbemiddeling en lokale zorgnetwerken.

Het onderzoeksrapport is opgezet aan de hand van drie hoofdthema's: de ervaringen met en de haalbaarheid van de doelstellingen uit het Actieplan, het proces en de werkwijze van de betrokkenen en de effectiviteit en functionaliteit van het instrumentarium (de gereedschapskist, de overlastprofielen en het escalatiemodel).

De betrokkenen ervaren de doelstellingen als ambitieus. Ze vinden het belangrijk dat er doelstellingen geformuleerd zijn, maar menen ook dat het niet realistisch is om hen hierop af te rekenen. Woonoverlast is in hun ogen niet los te zien van andere factoren die van invloed zijn op zowel het gedrag als de beleving van buurtbewoners. Er is, met andere woorden, nog te weinig oog voor de sociale context ofwel het referentiekader van de burger die woonoverlast ervaart. Sommigen stellen ook de huidige indicator ter discussie: waarom meten we de beleving van de gemiddelde Rotterdammer, terwijl het gaat om de ervaring van de bewoners die daadwerkelijk overlast melden? Daardoor is er vooral scepsis over de haalbaarheid van de doelstelling om de ervaren overlast fors te reduceren. Aan de nagestreefde afhandelingstermijn van drie maanden kan volgens betrokkenen in de meeste gevallen worden voldaan, al zullen er altijd gevallen zijn die meer tijd kosten om te worden opgelost of die zelfs helemaal niet kunnen worden opgelost. Er is op dit punt wel behoefte aan meer duidelijkheid over het moment waarop de drie maanden ingaan en het moment dat de overlastsituatie beëindigd is.

Wat betreft het tweede thema proces en werkwijze stellen we in deze evaluatie vast dat de komst van het Actieplan Aanpak Woonoverlast in het algemeen niet als een grote verandering wordt ervaren, maar dat er wel meer structuur en samenwerking is gekomen. Het gaat niet alleen om de feitelijke samenwerking, maar ook om het feit dat men elkaar meer als partner beschouwt en meer samen optrekt. Vooral de wet- en regelgeving en het opbouwen van voldoende dossiers worden als knelpunten ervaren. De aanpak heeft op dit punt nog verbetering.

Moeilijker is het om vast te stellen in hoeverre het huidige instrumentarium effectief en functioneel is (derde thema). Doordat in het Actieplan Aanpak Woonoverlast onder andere de Gereedchapskist en de Overlastprofielen bijeen zijn gebracht, beschikken betrokkenen over een stevig naslagwerk, dat hen helpt bij de uitvoering van hun werk. De meeste respondenten zijn hier tevreden over en hebben niet het gevoel nog iets te missen. Wel merken ze op dat het altijd kan worden aangevuld en/of bijgesteld op basis van voortschrijdend inzicht. Verder blijkt dat de professionals breder georiënteerd zijn en ook teruggrijpen op ervaring en andere interventies die tot de oplossing van een woonoverlastsituatie kunnen leiden.

Uit het onderzoek blijkt verder dat de hoge verwachtingen die het Actieplan Aanpak Woonoverlast met zich mee heeft gebracht een duidelijke agenderende en aanjagende werking hebben. Voor het uitspreken van verwachtingen en het formuleren van een gedeelde probleemdefinitie is het belangrijk dit ambitieniveau vast te houden. We pleiten ervoor om enkele aanvullende indicatoren te ontwikkelen, die recht doen aan de inspanning en het resultaat. Zo zou de overlastmelder gevraagd kunnen worden in hoeverre hij of zij tevreden is met de afhandeling en het uiteindelijke resultaat. Ten tweede kan een percentage casussen worden vastgesteld dat volgens de overlasthebbers succesvol is aangepakt. Voorts kan een set van vragen worden ontwikkeld, waarmee de inzet is te meten. Het gaat dan bijvoorbeeld om hoe vaak een overlastgever is benaderd en of alle mogelijke middelen zijn aangewend om het probleem te beëindigen.

We concluderen ook dat er in het eerste jaar van werken met het Actieplan Aanpak Woonoverlast een structuur is ontstaan waarbinnen de betrokken partners elkaar steeds beter weten te vinden. De integrale aanpak begint steeds meer vorm te krijgen. De reflectie van de betrokkenen heeft aandachtspunten en mogelijkheden tot het aanscherpen en verbeteren van het huidige Actieplan Aanpak Woonoverlast opgeleverd. Daardoor ontstaat een betere aanpak van woonoverlast. Het gaat voornamelijk om registratie van meldingen, dossieropbouw, informatie-uitwisseling en de afstemming tussen stedelijk en lokaal niveau. Ook de samenwerking met de ketenpartners behoeft op sommige punten nog verbetering, vooral tussen de verschillende sectoren. We hebben vastgesteld dat de mate waarin genoemde kwesties optreden behoorlijk kunnen verschillen tussen de ene of de andere deelgemeente. Sommige respondenten lieten weten dat deze evaluatie in hun ogen nog wat te vroeg kwam, omdat zij eigenlijk net pas begonnen waren.

Het Steunpunt Woonoverlast vervult een belangrijke rol bij het verzamelen en verspreiden van kennis en ervaringen uit de verschillende deelgemeenten. Deze rol zou de komende tijd nog verder uitgebouwd kunnen worden, onder andere naar aanleiding van de aandachts- en verbeterpunten die in deze evaluatie naar voren zijn gekomen. De woningcorporaties zullen meer inzet moeten plegen op een eenduidige manier van registreren en dossieropbouw. En voor de deelgemeentelijke coördinatoren valt er nog winst te behalen in de afstemming met de centrale stad, evenals in het filteren van meldingen, alvorens die door te zetten naar de partners.

Belangrijk, tot slot, is dat een juiste balans wordt gevonden tussen een

stedelijke aanpak en een lokale invulling. Het is geen kwestie van 'uitrollen' van een aanpak, daarvoor zijn de deelgemeenten te verschillend (historie, aard en ernst van de problematiek, woningvoorraad). Maatwerk is dus gewenst.

1 Inleiding

Rotterdam wil een aantrekkelijke woonstad zijn. Rotterdammers zijn over het geheel genomen ook tevreden met hun woonsituatie. Toch zegt een groot aantal van hen in meer of mindere mate overlast te ondervinden van omwonenden. In een beperkt aantal gevallen gaat het om zwaar overlastgevend of intimiderend gedrag. Dit leidt soms tot een ernstige aantasting van het woongenot en doet afbreuk aan de grote investeringen van de gemeente en haar partners in het tegengaan van verloedering.

Om woonoverlast serieus aan te pakken is in 2009 het Actieplan Woonoverlast Rotterdam opgezet. Met het actieplan dient uiterlijk in 2014 het aantal mensen dat zegt 'vaak' overlast te ervaren in de enquête van de Rotterdamse veiligheidsindex met 25% te zijn afgenomen ten opzichte van 2008. In absolute aantallen betekent dit dat het aantal bewoners dat vaak overlast zegt te ervaren, teruggaat van 49.000 naar 36.650. Verder streeft de gemeente Rotterdam ernaar dat elke overlastsituatie binnen drie maanden wordt beëindigd.

In de Rotterdamse Veiligheidsindex staat de ervaren overlast van de inwoners van de stad centraal. Zij hebben recht op ongestoord woongenot, moeten overlast gemakkelijk kunnen melden en daarbij kunnen rekenen op een serieuze behandeling. In het Actieplan staat de overlastgever centraal. Er is sprake van woonoverlast als een individuele bewoner zich regelmatig of structureel zodanig gedraagt, dat deze persoon daarmee in ieder geval omwonenden in hun woongenot stoort en/of in hun vrijheid belemmert en daarnaast eventueel ook zichzelf schade toebrengt.

Waar woonoverlast voorkomt, wordt dit bestreden met alle instrumenten die de gemeente, politie en woningcorporaties ter beschikking staan. Op casusniveau wordt bekeken of ook zorginstellingen, particuliere verhuurders, verenigingen van eigenaren en omwonenden bij de aanpak kunnen worden betrokken. Alle partijen hanteren hiertoe het zogenaamde escalatiemodel.

Dit model voorziet in een stapsgewijze aanpak van preventie tot repressie, afhankelijk van de ernst en duur van de overlast. Het model is erop gericht in een zo vroeg mogelijk stadium een gedragsverandering bij de overlastgever te bewerkstelligen en daarmee de woonoverlast zo snel mogelijk te

beëindigen. Als dit niet het gewenste resultaat oplevert moet worden overgegaan tot zwaardere middelen, zoals boetes of uitzetting.

In dit rapport kijken we terug op de resultaten die zijn behaald sinds het vaststellen van het Actieplan Woonoverlast in het voorjaar van 2009 (Gemeente Rotterdam, 2009). We besteden expliciet aandacht aan het gebruik van de gereedschapskist. Dit is een document dat handreikingen bevat voor de inzet van specifieke instrumenten. Het is bedoeld voor de uitvoerende medewerkers van de ketenpartners en wordt van tijd tot tijd aangepast en uitgebreid op basis van ervaringen, nieuwe inzichten en informatie. Ook kijken we naar de ervaringen met het uitvoeringsprogramma. Dit document beschrijft de verantwoordelijkheden van de ketenpartners en biedt een leidraad voor het opstellen van een Plan van Aanpak, waarbij overlastprofielen een grote rol spelen.

Het rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 formuleren we de onderzoeksvragen en lichten we de onderzoeksaanpak toe. Vervolgens presenteren we in hoofdstuk 3 de aantallen meldingen en inzet van instrumenten in 2010. Vervolgens besteden we in hoofdstuk 4 aandacht aan het proces en de werkwijze, gaan we in hoofdstuk 5 in op de effectiviteit en functionaliteit van het instrumentarium en behandelen we in hoofdstuk 6 de doelstellingen. We besluiten de rapportage met een overzicht van de belangrijkste conclusies en verbeterpunten (hoofdstuk 7).

2 *Onderzoeksaanpak*

In dit hoofdstuk gaan we in op de aanpak en uitvoering van het onderzoek. Allereerst bespreken we de centrale vraagstelling en bijbehorende onderzoeksvragen. Vervolgens lichten we de aanpak van het onderzoek toe.

2.1 *Centrale vraagstelling en onderzoeksvragen*

De centrale vraagstelling van dit onderzoek wordt als volgt geformuleerd:

In hoeverre is er eind 2010 sprake van een effectieve uitvoering van het Actieplan woonoverlast Rotterdam en welke verbeteringen zijn mogelijk?

Deze vraag valt uiteen in de volgende deelvragen:

1. Op welke wijze geven de partners en diensten uitvoering aan de afgesproken wijze van werken?
2. Hoe beoordelen betrokkenen de effectiviteit en functionaliteit van de instrumenten?
3. Welke aanwijzingen zijn er of de doelstellingen van het Actieplan Woonoverlast Rotterdam gehaald gaan worden?
4. Welke verbeteringen in de uitvoering van het Actieplan Woonoverlast Rotterdam zijn mogelijk en hoe noodzakelijk zijn deze?

2.2 *Uitvoering van het onderzoek*

Het onderzoek is gefaseerd uitgevoerd. In overleg met de opdrachtgever hebben we allereerst een topiclijst samengesteld en hebben we een overzicht gemaakt van de te interviewen professionals. Aan de hand van de informatie die in de interviews naar voren kwam, is vervolgens een vragenlijst opgesteld. Enkele tientallen professionals die betrokken zijn bij de aanpak van woonoverlast werd gevraagd deze via internet in te vullen. Ten behoeve van de stand van zaken zijn tot slot in samenwerking met de

opdrachtgever, het Steunpunt Woonoverlast en een aantal corporaties, de meeste recente cijfers verzameld op het gebied van woonoverlast.

Interviews met directbetrokkenen

In de evaluatie staan de doelstellingen en het proces centraal. Het onderzoek is daarom beperkt tot die partijen die ook direct te maken hebben met de aanpak (zie Tabel 2.1). Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen, zijn zowel beleidsadviseurs als uitvoerende professionals geïnterviewd. Deze gesprekken vonden plaats in december 2010 en januari 2011. Een overzicht van de respondenten is te vinden in Bijlage 1. Om hun anonimiteit te waarborgen, verwijzen we in de tekst alleen naar de functies van deze respondenten. In tabel 2.1 is te zien dat er in totaal veertien interviews hebben plaatsgevonden, verdeeld over zes organisaties.

Tabel 2.1: Geïnterviewde organisaties

Organisatie	Aantal
Buurtbemiddeling	1
Deelgemeenten (overlastcoördinator/stadsmarinier)	4
Lokaal Zorgnetwerk / GGD	3
Politie	2
Steunpunt Woonoverlast / dS+V	2
Woningcorporaties	2
Totaal	14

De partijen uit het maatschappelijk middenveld die een signalerende functie in de buurt hebben, maar niet direct een rol vervullen bij de aanpak van woonoverlast, zoals het opbouwwerk, onderwijsinstellingen, buurtverenigingen, religieuze organisaties en sportverenigingen, zijn buiten beschouwing gelaten. Om vergelijkbare redenen zijn ook bewoners niet geïnterviewd.

Weliswaar wordt woonoverlast vaak het eerst gesignaleerd door bewoners en komen veel meldingen ook van bewoners, maar hun kennis van de aanpak is veel beperkter dan die van de professionals. Bewoners hebben weinig zicht op het volledige proces vanaf het moment dat zij een melding doen tot het moment dat de situatie als opgelost aangemerkt wordt.

Afgezien van het illustratieve aspect, zou een klein aantal bewonersinterviews daarom weinig toegevoegde waarde hebben.

Internetenquête onder directbetrokkenen

Op basis van de inzichten die tijdens de interviews naar voren zijn gekomen, is vervolgens begin januari 2011 een vragenlijst verspreid onder de deelgemeenten, de politiedistricten en de woningcorporaties, voor zover deze nog niet vertegenwoordigd waren in de interviews. Gekozen werd om betrokkenen te benaderen met zowel coördinerende, adviserende als uitvoerende functies. In totaal heeft ongeveer de helft van de benaderde professionals de vragenlijst ingevuld (zie tabel 2.2).

Tabel 2.2: Respons internetenquête

Organisatie	Benaderd		Respons
	Aantal	Aantal	Percentage
Politiedistricten	7	1	14%
Woningcorporaties	21	16	76%
Deelgemeenten	7	2	29%
Steunpunt Woonoverlast	1	0	0%
Totaal	36	21	58%

Respons internetenquête

Meer dan de helft van de benaderde partijen heeft deze vragenlijst ingevuld. Dit is een redelijk goede respons. Bovendien blijkt uit de toelichting op de functie en organisatie waarin de respondent werkzaam is, dat zij vrijwel alle delen van de stad vertegenwoordigen. Echter, het merendeel betreft medewerkers van woningcorporaties: Com Wonen, Flexibel Wonen, PWS, Vestia en Woonstad Rotterdam.

3 *Stand van zaken*

Om de ervaringen van betrokkenen, die we verderop in dit rapport aan het woord laten in perspectief te kunnen plaatsen, schetsen we eerst een beeld van de stand van zaken. Hiervoor kijken we naar meldingen die de afgelopen twee jaar zijn binnengekomen bij het Steunpunt Woonoverlast, de deelgemeenten, de politie en de woningcorporaties. Verder bespreken we screeningsverzoeken, de aanpak van casussen en de inzet van instrumenten, zoals de geluidsmeter of mediation. Tot slot besteden we aandacht aan de registratie van woonoverlast door woningcorporaties.

3.1 *Overlastmeldingen*

Allereerst kijken we naar de overlastmeldingen die in 2010 zijn gedaan en naar de instantie waar deze zijn binnengekomen (zie tabel 3.1). In 2010 kwamen er volgens het Steunpunt Woonoverlast ruim 1.500 meldingen binnen via het gemeentelijke telefoonnummer 14010 en via het internet-formulier (www.rotterdam.nl/woonoverlast). Een vergelijkbaar aantal meldingen kwam rechtstreeks binnen bij de deelgemeenten.¹ Tussen de cijfers van de deelgemeenten en de stedelijke meldingen bestaat geen overlap. Het aantal meldingen van 'twist woning' en 'geluidhinder woning', dat bij de politie binnenkwam (de categorieën die het dichtst in de buurt komen van woonoverlast), lag vele malen hoger en bedroeg ruim 16.000. Het is niet bekend of er een overlap bestaat tussen meldingen bij de politie en de gemeente (stedelijk en lokaal). Daarnaast ontvingen de corporaties in 2009 naar schatting 6.500 meldingen. Vanwege de verschillende manieren van registreren is er geen totaalcijfer voor 2010 bekend, maar een schatting op basis van cijfers van de afzonderlijke corporaties maakt duidelijk dat dit aantal in 2010 minstens 7.000 bedroeg.

¹ Het gaat om de deelgemeenten Delfshaven, Charlois, Kralingen Crooswijk en Centrum.

Tabel 3.1: Aantal meldingen in 2009 en 2010 naar periode en instantie

Periode	14010/internet	Deelgemeenten	Politie	Corporaties
2009 2 ^e t/m 4 ^e kwartaal	843	1.505	17.133	6.500
2010 2 ^e t/m 4 ^e kwartaal	1.160	1.309	onbekend	onbekend
2010 1 ^e kwartaal	346	422	onbekend	onbekend
2010 2 ^e kwartaal	396	386	onbekend	onbekend
2010 3 ^e kwartaal	484	424	onbekend	onbekend
2010 4 ^e kwartaal	280	499	onbekend	onbekend
2010 totaal	1.506	1.731	16.099	onbekend

Bron: Steunpunt Woonoverlast (2011)

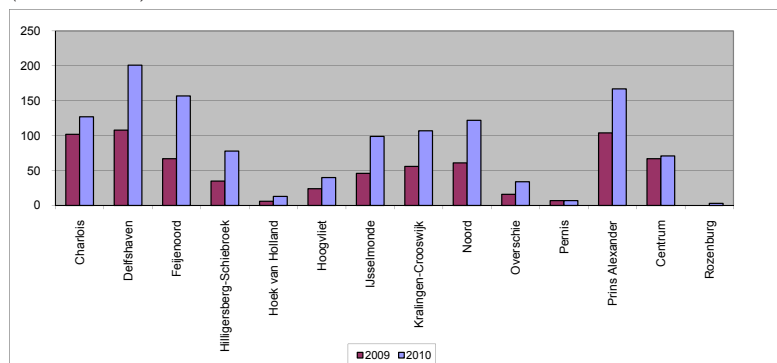
Op basis van de publiciteit rond het Actieplan Aanpak Woonoverlast, verwachtte het Steunpunt Woonoverlast dat het aantal meldingen zou toenemen. Alle 32.000 inwoners van Delfshaven, bijvoorbeeld, ontvingen in maart 2010 een brief, maar het aantal meldingen in die deelgemeente is niet toegenomen. Wel heeft de brief mogelijk een verschuiving² teweeggebracht voor de manier van melden: er kwamen relatief meer meldingen binnen via 14010 en minder bij de deelgemeente. Eenzelfde verschuiving zien we ook wanneer we de laatste drie kwartalen van 2009 en 2010 vergelijken. Het nieuwsbericht op de website van de gemeente Rotterdam over de opening van het Steunpunt Woonoverlast (Gemeente Rotterdam, 2009b), waarin ook een link naar het internetformulier is opgenomen, zal hier deels aan hebben bijgedragen.

Wanneer we naar de cijfers per deelgemeente kijken (zie Figuur 3.1), zien we dat de aantallen behoorlijk verschillen per deelgemeente: in Rozenburg, Pernis en Hoek van Holland gaat het om rond de tien meldingen per jaar, terwijl enkele andere deelgemeenten ruim honderd meldingen per jaar binnenkrijgen. Delfshaven steekt er duidelijk bovenuit met meer dan 200 meldingen in 2010³. In onderstaande tabel zijn alleen de meldingen die

-
- 2 Het Steunpunt geeft aan dat er geen overlap bestaat tussen de meldingen via 14010 en via de deelgemeente. Het gaat, met andere woorden, dus om 3.231 unieke meldingen in 2010.
 - 3 Het gaat om meldingen die via het centrale telefoonnummer 14010 en via het internetformulier op www.rotterdam.nl/woonoverlast zijn binnengekomen. De cijfers betreffen de laatste drie kwartalen van 2009 en alle kwartalen van 2010.

bij 14010 en via het internetformulier zijn binnengekomen opgenomen. Bij de deelgemeente zelf komt soms een veelvoud van dit aantal meldingen binnen.

Figuur 3.1: Meldingen woonoverlast per deelgemeente in 2009 (laatste drie kwartalen) en 2010 (alle kwartalen)



Bron: Steunpunt Woonoverlast (2011)

Een vergelijking met 2009 is lastig, omdat voor dat jaar maar van drie kwartalen bekend is hoeveel meldingen er gedaan zijn. Dit meewegende zien we onder andere in de deelgemeenten Delfshaven, Feijenoord, IJsselmonde en Noord in 2010 een flinke toename in de meldingen ten opzichte van 2009. Genoemde getallen zeggen echter nog niets over de ernst van de problematiek of de effectiviteit van de aanpak. Hier komen we in het volgende hoofdstuk op terug.

Van de 629 meldingen van woonoverlast die bij de gemeente zijn binnengekomen, is ruim driekwart (478 casussen) afgehandeld door de samenwerking van deelgemeentelijke overlastcoördinatoren, politie, woningcorporaties en het Steunpunt Woonoverlast. Een groot deel daarvan (344 casussen) kon binnen drie maanden worden afgehandeld en voor ongeveer een kwart (134 casussen) hadden de partners meer tijd nodig.

De meldingen hebben in de meeste gevallen geleid tot de inzet van een gesprek en/of bemiddeling (40%). Ook de inzet van zorg is een veel gebruikt instrument (30%). Veel minder voorkomend zijn verkoop van de woning en/of verhuizen (15%), het ontbinden van de huurovereenkomst (7%) en eventueel het uitdelen van gele en rode kaarten (3%). In vijf procent van de gevallen is het probleem op een andere manier aangepakt, zo blijkt uit cijfers van het Steunpunt Woonoverlast (2011).

3.2 *Aanpak van casussen en inzet van instrumenten*

Screening

Screenen is een preventief instrument ‘dat bekende overlastgevers belemmert om zich te vestigen in kwetsbare complexen, straten of buurten’ (gemeente Rotterdam, 2009b). Sinds 2009 zijn er ruim zevenhonderd verzoeken voor screening ingediend bij het Steunpunt Woonoverlast, waarvan het merendeel in 2010 (zie tabel 3.2). Deze toename wordt verklaard doordat in de loop van 2010 steeds meer screeningsgebieden zijn aangewezen.

Tabel 3.2: Aantal screeningsverzoeken en resultaten in 2009 en 2010

Periode	Rood		Oranje/geel		Groen		Totaal	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
2009	15	19%	3	4%	62	78%	80	100%
2010	21	3%	3	1%	703	97%	727	100%
Totaal	36	5%	6	1%	765	95%	807	100%

Bron: Steunpunt Woonoverlast (2011)

De registratie van screeningsverzoeken is eind vorig jaar verbeterd. Vanaf oktober 2010 heeft het Steunpunt Woonoverlast inzicht in het aantal verzoeken per deelgemeente en per corporatie (zie Bijlage 3). Tot op heden zijn de meeste verzoeken ingediend door Woonbron (80 verzoeken) en Woonstad (73 verzoeken). Bij de andere corporaties die verzoeken ingediend hebben (Com Wonen, Vestia en PWS) gaat het om minder dan tien verzoeken. Wanneer we kijken naar de aanvragen per deelgemeente, valt op dat vooral het centrum (53) en Delfshaven (58) veel aanvragen kenden, gevolgd door IJsselmonde (35 aanvragen sinds oktober 2010). In de andere deelgemeenten varieerde het aantal verzoeken van één tot tien.

In de meeste gevallen heeft het verzoek geen gevolgen gehad en ontving de verhuurder het advies ‘groen’. In enkele tientallen gevallen heeft de corporatie het advies ‘oranje/geel’ of ‘rood’ gekregen. Dit relatief lage aantal heeft alles te maken met de preventieve werking die uitgaat van de advertenties, waarin de corporaties aangeven dat deze woning zich in een screeningsgebied bevindt en dat de potentiële huurder dus gescreend kan worden. Via de website van Woonnet Rijnmond, waar het aanbod van alle sociale huurwoningen in de regio is te vinden, kan een woningzoekende doorklikken naar de website van de gemeente, waarop de hele procedure en alle voorwaarden helder worden uitgelegd. Volgens betrokkenen komt het

ook wel eens voor dat kandidaten zich aan de balie melden om te vragen of er ook echt gescreend zal worden. Wanneer de medewerker vervolgens bevestigend antwoordt, besluiten de woningzoekenden meestal om niet te reageren op de advertentie. Een enkeling *'neemt alsnog de gok'*.

Mediation

Mediation is een professionele vorm van bemiddeling. De mediator is een neutrale procesbegeleider, die afzonderlijke en gezamenlijke gesprekken tussen partijen leidt. De gesprekken dienen te leiden tot de-escalatie en zo mogelijk tot herstel van de communicatie en afspraken die voor alle betrokkenen goed werken. Kenmerkend van dit instrument is dat de mediator niet zelf met oplossingen komt, maar partijen motiveert om tot oplossingen te komen (Gemeente Rotterdam, 2010a).

Het instrument is tot nu toe 22 keer ingezet. In vier gevallen heeft de inzet van mediation ertoe geleid dat de burens weer met elkaar in gesprek zijn. Tegelijkertijd is er ook acht keer een traject beëindigd omdat de melder en/of overlastgever niet mee wilde werken of omdat er sprake was van onbemiddelbaarheid. Het beëindigen van het bemiddelingstraject heeft er in één geval toe geleid dat de overlastgever besloot te verhuizen en in een ander geval tot ontbinding van de huurovereenkomst. Voor de overige dossiers moet nog een vervolg bepaald worden. Dit kunnen allerlei interventies zijn, afhankelijk van de situatie. De overige mediationtrajecten bevinden zich nog in de intakefase (4) of lopen nog (6).

Geluidsmeter

De geluidsmeter is een instrument dat wordt ingezet wanneer andere aanpakken, bijvoorbeeld bemiddelen, niet werken, of wanneer een bewoner ontkent dat hij of zij geluidsoverlast veroorzaakt. Het is een instrument om *'een bovennormaal geluidniveau'* vast te kunnen stellen (Gemeente Rotterdam, 2010a; 2010b). De geluidsmeter is zes keer ingezet. Twee keer was er geen normoverstijgende geluidsoverlast, twee keer van enige mate van geluidsoverlast. Er zijn afspraken gemaakt met de bewoners die de als hinderlijk ervaren geluiden produceren. Eén keer is overmatig geluid vastgesteld en is besloten de huurovereenkomst te ontbinden. Voor één meting moet nog worden bepaald wat er met de resultaten gaat gebeuren.

Gele kaarten, rode kaarten, huisuitzetting en huurontbinding

In de gele en rode kaart combineren de ketenpartners hun afzonderlijke handhavinginstrumenten in één krachtig signaal aan de overlastgever dat

het nu echt afgelopen moet zijn. Welke maatregelen deel uitmaken van de gele en rode kaart is afhankelijk van de specifieke situatie, zoals de aard van de overlast en de eigendomssituatie van de woning. De gele en rode kaart hebben daardoor geen vaste verschijningsvorm (Gemeente Rotterdam, 2010a). Tot op heden zijn er zes rode kaarten uitgereikt en vijf gele kaarten. Er zijn nog acht casussen waarbij wordt bekeken of er voldoende dossier is om een rode kaart uit te reiken. In nog eens zeven gevallen wordt een gele kaart overwogen. In één geval heeft er huisuitzetting plaatsgevonden. Het betrof een kraakpand dat gekraakt was door MOE-landers (immigranten uit Midden- en Oost Europa) en in drie gevallen is overgegaan tot verkoop van het pand door de bank. Voor zover bekend, zijn er drie huurovereenkomsten ontbonden. In een geval is iemand onder de hoede van de zorg gebracht (gedwongen opname).

3.3 Registratie van meldingen door woningcorporaties

Naast het Steunpunt Woonoverlast, houden corporaties zelf ook bij wat voor meldingen er binnenkomen en hoe deze worden afgehandeld. We vroegen de corporaties om, indien mogelijk, inzicht te verschaffen in:

- Het aantal meldingen, indien mogelijk per kwartaal.
- Het type meldingen.
- Het soort meldingen.
- De wijze van afhandeling.
- De afhandelingstermijn.
- Het aantal huurontbindingen op grond van woonoverlast.

Omdat de corporaties bovengenoemde gegevens niet allemaal even gestructureerd bijhouden, is het lastig vergelijken. De gegevens in de volgende paragrafen moeten daarom als indicatief worden beschouwd en geven bij benadering weer hoe woningcorporaties met meldingen van woonoverlast omgaan.

Aantal meldingen

Omdat niet alle corporaties in gelijke mate gegevens registreren⁴ is het niet mogelijk een compleet overzicht van alle overlastmeldingen te geven. Wel zien we dat het aantal meldingen enorm verschilt. Zo komen er bij de Woningbouwvereniging Hoek van Holland per jaar iets meer dan honderd meldingen binnen, worden er bij PWS jaarlijks tussen de zeshonderd en negenhonderd meldingen gedaan en komen er bij Vestia⁵ zo'n twaalfhonderd meldingen binnen. Bij Woonstad Rotterdam worden nog veel meer meldingen gedaan, maar die betreffen niet alleen situaties van woonoverlast. Deze corporatie kan daarom (nog) geen betrouwbare gegevens verstrekken. Het totaal aantal meldingen dat alleen al bij deze drie woningcorporaties binnenkomt (zie Tabel 3.1), ligt dus hoger dan de meldingen via 14010/website (1.500) en de deelgemeente (1.700).

Wanneer we het aantal meldingen afzetten tegen het woningbezit van de drie genoemde corporaties,⁶ zien we dat het om ongeveer vijf procent van het bezit gaat. De percentages zijn uiteraard indicatief, want het bezit van de corporaties is zeer divers, zowel wat betreft het type woningen (en dus het type huurders, maar bijvoorbeeld ook de gehorigheid of de dichtheid) als de locatie van de woningen (van centrumstedelijk tot de rand van de stad).

Soort en type meldingen

Het soort meldingen dat onderscheiden wordt, varieert per corporatie. Woningcorporaties PWS en Vestia onderscheiden zes categorieën, terwijl Woonstad Rotterdam er veel meer hanteert. Het gaat onder andere om afwijkend gebruik van de woning, burenruzie, drugsoverlast, geluidsoverlast, asociaal gedrag, stankoverlast, vervuiling en zorgproblematiek (zie Bijlage 3). Ook het type melding varieert per corporatie en per gebied. Zo zijn het Oude Noorden en Crooswijk *'beruchte' wijken, waarin redelijk wat meldingen van zware overlast voorkomen'*. Daar waar lichte meldingen meestal telefonisch kunnen worden afgedaan, vragen corporaties hun huurders om

4 Woningcorporaties Stadswonen en PWS houden het aantal meldingen niet gestructureerd bij. Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam (SOR) heeft naar eigen zeggen niet te maken met woonoverlastsituaties en verleent daarom geen medewerking aan het onderzoek.

5 Het betreft Vestia Feijenoord, Hoogvliet, Noord en Zuid.

6 De berekening is gebaseerd op de aantallen, zoals vermeld op de websites van de corporaties, te weten 2.000 van Woningbouwvereniging Hoek van Holland, 15.000 van PWS, 7.000 van Vestia Noord, 7.000 van Vestia Feijenoord, 7.000 van Vestia Zuid en 4.000 van Vestia Hoogvliet.

meldingen van zwaardere overlast schriftelijk in te dienen, zodat ook gelijk een dossier kan worden opgebouwd. Ook bij Vestia wordt onderscheid gemaakt tussen lichte en zware meldingen. Lichte meldingen worden binnen een maand afgehandeld. In 2010 waren dat 354 van de in totaal 532 meldingen die werden gedaan in Hoogvliet en Zuid. Woningbouwvereniging Hoek van Holland heeft op dit moment zeven dossiers, die ook bij het LZN bekend zijn. Het gaat om *'een diverse overlastproblematiek'*. Stadswonen houdt het aantal meldingen niet gestructureerd bij, maar laat weten dat de corporatie vooral te maken heeft met lichte meldingen, die zonder toedoen van partners kunnen worden opgelost.

Wijze van afhandeling

Een medewerker van PWS laat weten dat veel overlastklachten door de corporatie zelf worden opgelost: *'Daarvoor hebben wij zowel contact met de klager als de beklagde. Soms is de overlast niet bewezen en dan is het een kwestie van bemiddelen of verzoeken de overlast te stoppen. Als de overlast wel bewezen is, dan sommeren wij de beklagde om de overlast te stoppen.'* De termijn verschilt: *'Na het melden van de klacht moet er binnen tien werkdagen op teruggekomen worden door de woonconsulent. Vervolgens hebben we geen strikte termijn voor de afhandeling.'* Bij zwaardere overlast, ofwel *'in wat heftigere gevallen'*, werkt de corporatie soms samen met de politie. En als het ook een gemeentelijke kwestie betreft, bijvoorbeeld jongeren- of horecaoverlast, werkt de corporatie ook samen met de gemeente.

Vestia Rotterdam Zuid hanteert als sturingscriterium het bijhouden van het aantal meldingen met een duur langer dan drie maanden. Deze duur loopt gelijk met het uitgangspunt van de gemeente Rotterdam, dat meldingen in principe binnen die maanden afgehandeld moeten zijn. Woningbouwvereniging Hoek van Holland hanteert de volgende procedure: *'Elke melding wordt genoteerd en de betreffende huurder wordt uitgenodigd voor een gesprek bij ons op kantoor. Naar aanleiding van het gesprek wordt onder andere bezien of het noodzakelijk is dat het LZN wordt geïnformeerd.'*

Woningcorporatie Stadswonen meldt dat *'de overlastproblematiek nooit met een externe / derde partij wordt opgelost'*.

Afhandelingstermijn

Hoe worden op dit moment de klachten afgehandeld? Vestia Hoogvliet/Zuid berekent dat de afhandeling van de in totaal 482 meldingen in 2010 gemiddeld twaalf dagen tijd in beslag nam. Het gaat daarbij om meldingen van

lichte en zware overlast samen. Dit gemiddelde is exclusief ongeveer vijftig meldingen die direct konden worden afgehandeld. Vestia Feijenoord had in 2010 gemiddeld acht dagen nodig om de melding af te handelen. Het snelst opgelost waren overlast door oneigenlijk gebruik van algemene ruimten en vervuiling (4 dagen). Meldingen over onrechtmatig gebruik van de woning en over vandalisme kostten relatief de meeste tijd (achtereenvolgens 18 en 20 dagen). Ook Vestia Noord had gemiddeld acht dagen nodig. Het snelst opgelost waren meldingen over vandalisme (3 dagen) en agressie (4 dagen), terwijl overlast door onrechtmatig gebruik van de woning gemiddeld dertien dagen kostte. Bij PWS constateert men dat lichte overlast *'binnen tien dagen al vrijwel opgelost is. Bij heftigere gevallen varieert dit (inclusief juridische procedure) van twee weken tot meer dan een jaar.'* De medewerker uit Hoek van Holland merkt op dat veel meldingen op zichzelf staan en dat het vaak bij één melding blijft. De afhandelingstermijn bij Stadswonen is *'afhankelijk van de situatie. Maar gesprekken vinden altijd binnen een week plaats.'*

Huurontbindingen op basis van woonoverlast

Een volledig overzicht van het aantal huurontbindingen ontbreekt. Dit komt ten eerste doordat de corporaties niet alle informatie (op dezelfde wijze) registreren en enkele corporaties bovendien geen medewerking verleenden. Een tweede reden is dat woonoverlast in een aantal gevallen wordt beëindigd op andere gronden, meestal een huurachterstand. Hierdoor is het aantal ontbindingen op basis van overlast wellicht lager dan daadwerkelijk het geval is.

Volgens PWS is uitzetting op basis van overlast zeldzaam: *'Gemiddeld zullen dit er zo'n drie in een jaar zijn (hennepkwekerijen niet meegeteld). De grond waarop ontbinding is uitgesproken is uiteraard ontoelaatbare overlast voor omwonenden.'* In Hoek van Holland loopt op dit moment één gerechtelijke procedure voor ontbinding van de huurovereenkomst. Bij Vestia Hoogvliet en Zuid zijn er vier procedures afgerond die allen hebben geleid tot ontbinding van de huurovereenkomst. Dat gebeurde drie keer op grond van overlast door onrechtmatig gebruik van de woning en één keer op grond van geluidsoverlast. Er lopen bij Vestia Hoogvliet en Zuid momenteel nog tien juridische procedures, waarbij het in zes gevallen gaat om overlast door onrechtmatig gebruik van de woning, drie keer om geluidsoverlast en één keer om vervuiling. Vestia Feijenoord is in 2010 32 keer tot huurontbinding overgegaan, waarvan één keer als gevolg van woonoverlast. Vestia Noord heeft twee huurders een laatste kans geboden in het kader van het Regio-

naal Vangnet. In één van de gevallen is de woning uiteindelijk ontruimd.

Woningcorporatie Woonstad heeft in totaal 251 gevallen van ontruiming, het merendeel vanwege schulden (93%), en slechts een klein deel vanwege woonoverlast (2%) of woonfraude (5%). Stadswonen heeft het afgelopen jaar geen huurontbindingen gehad.

3.4 *Conclusie*

In dit hoofdstuk hebben we gezien dat de burger regelmatig overlast meldt via 14010 of via het invulformulier op internet. Iets meer meldingen komen rechtstreeks binnen bij de deelgemeenten. Bij de woningcorporaties en de politie worden nog veel meer meldingen gedaan. Tussen de deelgemeenten bestaan behoorlijke verschillen. Het merendeel van de meldingen is binnen drie maanden afgehandeld, voornamelijk door de inzet van buurtbemiddeling en zorg. Wat betreft de beschikbare instrumenten, zoals screening, het uitreiken van gele en rode kaarten, het overgaan tot huisuitzetting of ontbinden van het huurcontract, het inzetten van mediation en het inzetten van een geluidsmeter, is het nog te vroeg om ontwikkelingen te signaleren. Er is immers nog geen vergelijkingsmateriaal voorhanden. De informatie die de corporaties hebben aangeleverd, maakt vooral duidelijk dat er nog geen eenduidige structuur is voor de registratie van overlastmeldingen.

Deelgemeenten en corporaties werken pas vrij kort met deze werkwijze, waardoor zij nog geen volledig beeld kunnen geven van de aanpak van woonoverlast tot nu toe. Daarmee is het ook nog niet mogelijk om verantwoorde uitspraken te doen over de effectiviteit en toepasbaarheid van de huidige aanpak. Het beschikbare cijfermateriaal geeft daarmee een eerste indruk van de stand van zaken. Om een volledig beeld te krijgen en verschillende periodes met elkaar te kunnen vergelijken is het belangrijk dat een betere en meer uniforme registratie plaatsvindt.

In de volgende hoofdstukken zullen we daarom aandacht besteden aan de ervaringen van de directbetrokkenen op het gebied van uitvoering (proces en werkwijze), effectiviteit en functionaliteit van het beschikbare instrumentarium. We behandelen dan ook de vraag welke aanwijzingen er zijn of de binnen het Actieplan Aanpak Woonoverlast geformuleerde doelstellingen gehaald gaan worden. Tot slot gaan we in op de eventuele verbeteringen die hieruit voortkomen. We baseren ons daarbij op zowel de interviews met directbetrokkenen als de antwoorden van de professionals die de vragenlijst via internet hebben ingevuld.

4 *Proces en werkwijze*

In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan het proces en de werkwijze. Dit omvat de vraag of er zich sinds het inwerking treden van het Actieplan Aanpak Woonoverlast veranderingen hebben voorgedaan voor het dagelijks werk van de betrokken partijen (paragraaf 4.1), hoe de registratie van meldingen verloopt en hoe dossieropbouw georganiseerd wordt (paragraaf 4.2) en hoe de samenwerking eruit ziet (paragraaf 4.3). Verder besteden we kort aandacht aan het eigen functioneren en dat van de organisatie (paragraaf 4.4). In de samenvattende conclusie (paragraaf 4.5) zetten we de belangrijkste bevindingen nog even op een rijtje.

4.1 *Veranderingen*

Zowel aan de geïnterviewde professionals als aan de respondenten van de internetenquête vroegen we of zich sinds het inwerking treden van het Actieplan Aanpak Woonoverlast veranderingen hebben voorgedaan in het dagelijks werk (zie ook Tabel 1 in Bijlage 2). Het onderzoek wijst uit dat de betrokkenen geen grote veranderingen hebben ervaren. Een medewerker van een woningcorporatie merkt bijvoorbeeld op: *'In principe heeft het wel hier en daar wat veranderd, maar dat merk ik niet op dagelijkse basis.'* Ook anderen ervaren de komst van het Actieplan Aanpak Woonoverlast niet als iets heel nieuws. Dat komt omdat zij, al dan niet onbewust, al volgens de werkwijze van het Actieplan Aanpak Woonoverlast werkten of dat hun werkwijze daarop aansloot.

Hier en daar klinken ook wat conservatieve geluiden door (*'ik pak overlast nog steeds op dezelfde manier aan'*, *'de reguliere aanpak binnen de woningcorporatie verloopt zoals gebruikelijk'*, *'ik voer mijn werkzaamheden uit zoals ik gewend ben'*), wat wijst op een lichte weerstand tegen de veranderingen.

Wat betreft de dagelijkse praktijk ervaren betrokkenen geen grote verbeteringen, maar voor de aanpak van woonoverlast signaleren zij wel een

aantal (overwegend positieve) veranderingen. Het gaat om de volgende aspecten:

- Woonoverlast staat op de agenda.
- Heldere (wederzijdse) verwachtingen, vooral tussen de samenwerkingspartners, maar ook naar overlasthebbende(n) en overlastgever(s).
- Scherpere formuleringen richting de overlastgever(s).
- Een integrale aanpak van het probleem.
- Meer zicht op aanverwante problemen bij de samenwerkingspartners.
- Bundeling van kennis en kunde.
- Beter informatiedeling en dossieropbouw.

Woonoverlast staat op de agenda

Het voornaamste verschil is dat het thema woonoverlast nu veel nadrukkelijker op de agenda staat. *‘De gemeente hecht nu een groter belang aan de problematiek dan voorheen’*, aldus een corporatiemedewerker. Een medewerker van het Steunpunt Woonoverlast merkt op dat hierdoor ook het besef bij deelgemeenten en andere partners is toegenomen: *‘Voorheen waren sommigen onbekend met de problematiek en zagen sommigen het belang niet, waardoor zaken soms ook bleven liggen.’* Nu is er meer structuur gekomen, waardoor de partijen scherper worden gehouden en anderzijds beter ondersteund kunnen worden.

Heldere verwachtingen en scherpere formuleringen

Het uitspreken van verwachtingen tussen de samenwerkingspartners onderling kan irritaties over bijvoorbeeld het niet delen van informatie wegnemen en zorgt ervoor dat er meer begrip ontstaat voor de situatie van de ander. Tegelijkertijd is meer begrip en vertrouwen ook nodig om elkaar te kunnen aanspreken op een ongemotiveerde houding of het niet nakomen van afspraken. Met de komst van de Aanpak Woonoverlast zijn de zaken *‘scherper geformuleerd en zijn verwachtingen duidelijker’*, aldus een LZN-adviseur. De invoering van gele en rode kaarten is daarvan een goed voorbeeld.

De situatie van voor het Actieplan Aanpak Woonoverlast

'Je gaf bij wijze van spreken wel eens meerdere keren een laatste waarschuwing, bijvoorbeeld als iemand zich ineens een jaar rustig hield. Je noemde het dan natuurlijk niet zo, maar in de praktijk was het wel zo.'

Overlastcoördinator bij een deelgemeente

Het gaat bij het scheppen van heldere verwachtingen niet alleen om verwachtingen tussen de samenwerkingspartners, maar ook om de verwachtingen naar de burger. Een aantal betrokkenen vindt in dit verband dat de terugkoppeling naar de melders nog beter moet. Een medewerker van buurtbemiddeling stelt: *'Het is een kleine moeite om de melder even te informeren over wat er aan de hand is geweest.'* Een medewerker van het Steunpunt Woonoverlast zegt dat meer informatie aan de melder sturen of contact met de melder opnemen niet alleen belangrijk is *'om snel helder te krijgen om wat voor probleem het gaat'*, maar *'dat dit ook meehelpt in de tevredenheid van de melders'*. Voorwaarde is wel dat de deelgemeenten hier voldoende capaciteit voor hebben. Een corporatiemedewerker pleit voor terugkoppeling door één partij.

Overige veranderingen

De overige veranderingen die gesignaleerd worden (integrale aanpak, zicht op aanverwante problemen, bundeling van kennis en kunde en betere informatiedeling en dossieropbouw), hebben betrekking op thema's die verderop in de rapportage aan de orde komen, te weten de registratie van meldingen en dossieropbouw (paragraaf 4.3), de samenwerking (paragraaf 4.4) en de rol van het Steunpunt Woonoverlast (hoofdstuk 5).

4.2 Registratie van meldingen en dossieropbouw

Om woonoverlast adequaat te kunnen aanpakken, zijn de samenwerkingspartners deels afhankelijk van meldingen door burgers. Vervolgens is het zaak om, mede op basis van deze meldingen, een dossier op te bouwen, op grond waarvan tot actie kan worden overgegaan. In deze paragraaf belichten

we achtereenvolgens het proces van registratie van meldingen en ervaringen met dossieropbouw.

Registratie van meldingen

Wanneer melden bewoners overlast?

De geïnterviewde professionals geven aan dat bewoners vaak pas melding maken van woonoverlast wanneer de frustratie al hoog zit. Meestal durven zij zelf niet op een overlastgever af te stappen. Uit de literatuur weten we dat wanneer bewoners hun buurtbewoners beter kennen, of in elk geval het gevoel hebben dat zij ze kennen - al is het maar van gezicht - ze eerder geneigd zijn om zich voor hun buurt in te zetten en om (vroegtijdig) in gesprek te gaan met overlastgever(s) in hun omgeving (zie onder andere Blokland, 2008; Blokland-Potters, 2006; Uitermark & Duyvendak, 2006). Pas wanneer ze er zelf onderling niet uitkomen, kunnen zij melding maken van overlast bij bijvoorbeeld de corporatie of de deelgemeente. Natuurlijk zijn er ook situaties waarin dat niet mogelijk is, zoals bij vermoedens van illegale of criminele activiteiten. In dat geval is het niet gewenst dat de burger er zelf op afgaat, maar wordt deze verzocht de situatie te melden bij de politie of een andere samenwerkingspartner.

Op welke manier worden meldingen geregistreerd?

Registratie vindt op allerlei manieren plaats. Allen hebben te maken met schriftelijke meldingen (brief, e-mail, invulformulier op een website), maar ook telefonische meldingen en face to face meldingen (aan de balie) komen veelvuldig voor. *'Mensen weten de weg goed te vinden,'* aldus een medewerker van een deelgemeente, volgens hem/haar mede doordat posters worden opgehangen in portieken en van tijd tot tijd folders worden uitgedeeld. Als samenwerkingspartners of uitvoerend medewerkers op straat, bijvoorbeeld een wijkagent of een buurtbeheerder, mondeling informatie krijgen van bewoners, beschouwen ze die lang niet altijd als een melding. Daardoor komen gegevens soms wel en soms niet in het dossier terecht. Hetzelfde geldt voor eigen signalen van de professionals.

Om wat voor overlast gaat het?

In de gesprekken noemen de geïnterviewden een groot aantal vormen van overlast, die in meer of mindere mate kunnen worden aangemerkt als woonoverlast. De overlast waarvan bewoners melding maken en die door de samenwerkingspartners wordt gesignaleerd is divers van aard (zie Figuur 4.1).

Het betreft zowel woninggerelateerde vormen van overlast als sociale problematiek.



Figuur gemaakt m.b.v. www.wordle.net.

Het gaat volgens een respondent uit de internetenquête om 'alles wat er maar mogelijk is op het gebied van overlast. Dus echt van alles: burenruzies, geluidsoverlast, vervuiling, drugsproblematiek, enzovoorts'. Een ander spreekt over 'vermoedens van woonfraude en oneigenlijk gebruik van de woning, zoals 'onderhuur, hennepcultuur, overbewing, illegale bewoning, vervuiling, verwaarlozing'. Soms gaat het om leefgeluiden, bijvoorbeeld 'geluidsoverlast door muziek, stampen op de vloer, overlast van kinderen', maar soms gaat het ook om ernstiger vormen van overlast, namelijk 'hangjongeren, pesterijen, treiterijen, bedreigingen'. Andere zaken die nog genoemd worden, zijn 'stankoverlast' en 'mogelijke prostitutie'.

Volgens een overlastcoördinator hebben verreweg de meeste meldingen te maken met geluidsoverlast. 'Dat is logisch, want in deze wijk staan oude panden en die zijn erg gehorig'. Geluidsoverlast wordt door sommigen dan ook aangeduid als leefgeluiden. Andere zaken die worden gemeld zijn onder andere burenruzies, hondenpoep en hangjongeren.

Soms veroorzaakt de melder zelf overlast

‘Het kan bijvoorbeeld zijn dat burens last hebben van iemand die heel erg vervuult of veel spullen verzamelt. Maar aan de andere kant heb je ook te maken met melders waar zelf iets mee aan de hand is: mensen die zeggen overlast te ervaren, maar die feitelijk zelf hulp nodig hebben.’

Coördinator Lokaal Zorgnetwerk

Een LZN-coördinator laat weten dat het Lokaal Zorgnetwerk de melders die zelf overlast blijken te geven vaak op het spoor komt dankzij een seintje van de corporatie. Een medewerker van een deelgemeente voegt eraan toe dat in sommige buurten de veranderende samenstelling van de bevolking een rol speelt bij conflicten in de buurt, zoals de problematiek rond de zogeheten MOE-landers (immigranten uit Midden en Oost-Europa). Tot slot noemt een aantal geïnterviewden ook drugshandel en drugsoverlast als probleem waarover veel gemeld wordt en/of waar ze vanuit hun functie veel mee te maken hebben.

Overlast wordt door iedereen anders beleefd

De gesprekken maken duidelijk dat de beleving van overlast een sterk individueel karakter heeft en alles te maken heeft met leefstijlen: wat in de ene buurt of wijk als overlast wordt ervaren, kan in de andere wijk juist als gezellig worden bestempeld. Ook binnen de wijk of buurt zien we dit soort verschillen, soms zelfs op straatniveau. Een overlastcoördinator van een deelgemeente geeft een voorbeeld: *‘In een straat staan twee flats tegenover elkaar. Bij de ene flat zit men op kratjes pils voor de deur, aan de andere kant wonen zogeheten ‘keurige mensen’ die zich hieraan storen.’* De mensen met de kratjes blijken het allemaal prima naar de zin te hebben en helemaal geen overlast te veroorzaken. Dit vraagt volgens de respondent om maatwerk en oog voor andere normen en waarden.

Individuele beleving van overlast

Figuur 4.1: Vormen van overlast die in de internetenquête worden genoemd
‘Je moet kijken, meebewegen en mensen in hun waarde laten. En soms is dat misschien een andere waarde dan die je zelf hebt.’

Overlastcoördinator van een deelgemeente

Het verwerken van meldingen

Burgers kunnen op allerlei manieren melden. Verreweg de meeste meldingen over woonoverlast komen binnen bij de politie en in mindere mate bij woningcorporaties. Een wat kleiner deel van de meldingen komt binnen via het stedelijke telefoonnummer 14010 en via het internetformulier op de website van de gemeente. Deze meldingen worden gemonitord door het Steunpunt Woonoverlast. Daarnaast kunnen bewoners direct bij hun eigen deelgemeente melden. Volgens een medewerker van het Steunpunt Woonoverlast zijn die directe meldingen meestal goed onderbouwd en wordt via 14010 meer gemeld door de zogeheten ‘shoppers’. Dit fenomeen komt in meer interviews aan de orde. Het gaat om bewoners die op de ene plek geen gehoor vinden en vervolgens op een andere plek proberen hun klacht onder de aandacht te brengen. Regelmatig blijkt dat er in dat geval ook met de melder zelf iets aan de hand is, bijvoorbeeld een zorgvraag.

Uit de internetenquête leiden we af dat alle respondenten te maken hebben met meldingen van burgers (bewoners, ondernemers; zie ook Tabel 16 in Bijlage 2). De meesten krijgen ook meldingen binnen via collega’s of samenwerkingspartners. Ongeveer de helft van de respondenten ontvangt wel eens een melding van een organisatie of instelling waarmee de respondent niet samenwerkt (bijvoorbeeld een school of een kerk). Eén van de geïnterviewde professionals spreekt in dit verband van *‘partners in de schil’*.

Alvorens tot de inzet van een instrument over te gaan, zou nog meer moeten worden doorggevraagd teneinde aan de voorkant goed te selecteren wat wel en geen woonoverlast is: *‘Je moet je afvragen of alle meldingen wel bij woonoverlast terecht moeten komen. Er spelen bijvoorbeeld ook woon-technische zaken, die eigenlijk bij dS+V thuishoren,’* aldus een medewerker van een deelgemeente. Een overlastcoördinator geeft een ander voorbeeld: *‘Een burger schrijft bijvoorbeeld een brief aan de wethouder en die wordt doorgezet via het Veiligheidsloket. Dat komt dan bij de overlastcoördinator terecht. Wat blijkt vervolgens? Dat de betreffende melder niet zozeer overlast ervaart, maar vooral bang is voor de toekomst, voor de richting*

waarin zijn wijk zich ontwikkelt.’ In een dergelijke situatie kan het dossier gelijk gesloten worden.

Meer nadruk op zelfredzaamheid van bewoners

Bij sommige meldingen denk je wel eens: dit zou met één keer aanbellen bij de buurman opgelost kunnen zijn. Maar als men dan aangeeft bang te zijn voor represailles, moet er toch weer van alles op touw worden gezet om een probleem op te lossen. (...) Je zou je als overheid de vraag kunnen stellen of je overal maar inzet op moet plegen of dat je moet focussen op de grote overlastzaken.’

Overlastcoördinator van een deelgemeente

In het verlengde hiervan stelt een overlastcoördinator dat er ‘meer nadruk gelegd zou kunnen worden op de zelfredzaamheid van bewoners’. Volgens deze respondent ‘betreft een niet te verwaarlozen deel van de meldingen dit soort ‘kleine probleempjes’ ’.

Meer gestructureerd werken

In paragraaf 3.4 concludeerden we dat het belangrijk is dat er een betere en meer uniforme registratie plaatsvindt. Dit is nodig om een volledig beeld te krijgen van de overlastmeldingen en om de verschillende periodes met elkaar te kunnen vergelijken. Nog belangrijker is dat iedereen die met woonoverlast te maken heeft in één oogopslag kan zien waar het om gaat, zonder dat hij of zij zich eerst moet verdiepen in categorieën, verschillende systemen of organisatiespecifieke terminologie. Een gedegen registratie van meldingen is bovendien van belang voor dossieropbouw. Sommige respondenten bevestigen dit ook. Een medewerker van een deelgemeente vindt bijvoorbeeld dat het registratiesysteem nog beter kan en is daar zelf ook mee bezig. Ook zijn of haar collega bij een andere deelgemeente pleit voor een verbetering op het gebied van registreren, en wel voor ‘een gezamenlijk registratiesysteem, zodat onderlinge uitwisseling van informatie en managementrapportages eenvoudig gedeeld kunnen worden’.

Meer uniforme registratie

‘Nu wordt alles handmatig verwerkt in een Excel-bestand om overzicht te behouden, onderliggende stukken worden in een papieren dossier bewaard.’

Medewerker van een deelgemeente

Volgens een corporatiemedewerker zou meer structuur er bijvoorbeeld toe kunnen leiden *‘dat dossiers, die nu wat langer in de organisatie worden gehouden, eerder gedeeld zouden kunnen worden met de partners’*. Het Steunpunt Woonoverlast zou ook op dit punt een belangrijke rol kunnen vervullen door de kennis van deelgemeenten die op dit punt al wat verder zijn naar de deelgemeenten te brengen die zich nog wat meer in de begin-fase bevinden.

Dossieropbouw

Het verzamelen van voldoende rechtsgeldig bewijs tegen overlastgevers ofwel dossieropbouw vormt een belangrijk onderdeel van de aanpak. Van alle betrokken partijen wordt verwacht dat zij informatie over woonoverlast zorgvuldig registreren en bijeenbrengen. De belangrijkste bron van informatie bestaat uit meldingen van burgers, zoals we in de vorige paragraaf lieten zien, maar ook meldingen van partners en eigen waarnemingen kunnen bijdragen aan de opbouw van een dossier.

In het algemeen zijn de betrokkenen van mening dat de situatie op het terrein van dossieropbouw verbeterd is. Corporaties hebben nu bijvoorbeeld inzage in GBA-gegevens⁷ en beschikken over een screeningsinstrument.

Vrijwel alle partijen zijn betrokken (geweest) bij dossieropbouw. De ervaringen met het opbouwen van dossiers zijn wisselend. In de antwoorden in de internetenquête (zie Tabel 2 en 3 in Bijlage 2) valt op dat een deel van de betrokkenen meent dat dossieropbouw geen enkele moeite kost, dat een deel het soms moeilijk vindt om voldoende dossier op te bouwen en dat een deel zegt er niet altijd in te slagen voldoende dossier op te bouwen. In het onderzoek worden drie redenen genoemd waarom sommige betrokkenen het moeilijk vinden om dossier op te bouwen:

7 Gemeentelijke Basis Administratie.

1. Verschillende belangen en verwachtingen.
2. Onvoldoende probleembesef.
3. Afhankelijkheid van derden.

Los van deze aspecten, menen sommige respondenten dat het Actieplan Aanpak Woonoverlast tot meer administratief werk heeft geleid.

Belangen en verwachtingen

Negatieve ervaringen met dossieropbouw komen in de eerste plaats voort uit verschillende belangen en verwachtingen en het feit dat het in veel deelgemeenten nog zoeken is naar de juiste samenwerkingsvorm. Daar waar men in Delfshaven al lang gewend is om samen te werken en informatie uit te wisselen, is dat in andere deelgemeenten minder vanzelfsprekend en moet de samenwerking bij woonoverlast nog vorm krijgen. Dit verklaart bijvoorbeeld waarom een aantal corporatiemedewerkers kritiek uit op de politie, die in hun ogen nog onvoldoende bereid is om informatie te delen. Een medewerker van de politie begrijpt deze kritiek, maar weerlegt deze ook direct. De respondent legt uit dat de Wet Politiegegevens heel helder is.

Hetzelfde geldt voor het convenant dat is afgesloten vanwege het Actieplan Aanpak Woonoverlast: *'Alle informatie gerelateerd aan woonoverlast en niet ouder dan twee jaar mag worden verstrekt. Kennis van horen zeggen, echter, is geen systeemkennis. Mensen horen dingen op straat, wat beelden geeft die je kunt delen. Er is verder ook informatie ouder dan twee jaar, op basis waarvan de agent informatie kan delen, maar die is niet bruikbaar voor het dossier. Dit zou bij partners het beeld kunnen oproepen dat de politie meer informatie heeft, maar dat die niet gedeeld wordt. Dat is dus niet het geval, alle informatie die voldoet aan de Wet Politiegegevens wordt gedeeld,'* aldus de respondent.

Informatiedeling: wat mag wel en niet?

'De samenwerking is prettig, opbouwend, maar soms ook stroperig, want je zit met z'n allen in een verkenning van wat je kunt en wat je mag. (...) Wie mag nou wat op welk moment verstrekken? En wat verstrek je dan? En op welke manier?'

Medewerker van de politie Rotterdam-Rijnmond

De medewerkers van de politie laten op hun beurt doorschemeren dat zij vinden dat de corporaties zelf nog te weinig doen om een dossier sluitend te maken. Een overlastcoördinator legt uit: *‘Als je een hennepkwekerij gaat oprollen, een inval in jouw bezit krijgt, krijg je geen foto’s en gegevens van de politie, dat mogen ze van de officier van justitie niet doorgeven. Maar als je snel wilt zijn, moet je dan gewoon zorgen dat je sociaal beheerder of complexbeheerder erbij is en zelf foto’s maakt. Je moet niet op elkaar gaan zitten mopperen, maar kijken waar je elkaar kunt aanvullen.’* Een corporatiemedewerker, verwijst op zijn/haar beurt weer naar de gemeente: *‘De medewerker vanuit de gemeente had zijn dossier niet sluitend, waardoor bij de Rechtbank de burgermeesterssluiting teniet werd gedaan.’*

Bovenstaande situaties zijn exemplarisch voor hoe men tegen dossieropbouw aankijkt: de respondenten wijten de moeite die zij ervaren bij het opbouwen van een dossier vooral aan het niet (juist) handelen van samenwerkingspartners en niet of veel minder aan hun eigen inzet. Deze houding staat symbool voor een breder thema, en wel de samenwerking tussen partners met verschillende agenda’s, achtergronden, belangen, bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden.

Het probleembesef moet aanwezig zijn

Het besef dat dossieropbouw belangrijk is neemt toe, maar is nog niet bij alle partijen in gelijke mate aanwezig: *‘Mondeling kun je van alles uitwissen, maar daarmee heb je geen zaak,’* zo legt een medewerker van een deelgemeente uit. Enkele andere betrokkenen geven aan dat jarenlange ervaring in het werkveld op dit punt een belangrijke rol speelt.

Afhankelijkheid van derden

De minder succesvolle respondenten wijten hun moeite bij het opbouwen van voldoende dossier onder andere aan de afhankelijkheid van derden, zoals politie en hulpverleningsinstanties (*‘Sommige partners, onder andere de politie, doen moeilijk over het delen van informatie,’* aldus een medewerker van een deelgemeente). Ze wijzen echter hoofdzakelijk naar de bewoners. Zij *‘lijken wel te willen klagen, maar meewerken aan dossieropbouw is een drempel waar men vaak niet overheen wil stappen’*, zo stelt een corporatiemedewerker. Je hebt, met andere woorden, *‘gemotiveerde klagers’* nodig *‘die willen meewerken aan dossieropbouw’*, aldus een medewerker van een andere corporatie.

Dossieropbouw zorgt voor meer administratief werk

‘Vroeger kon je met een belletje aan de wijkagent het hele dossier krijgen en dat vervolgens gebruiken voor een snelle aanpak van de overlast. (...) Nu moet je politie-informatie van het RIO krijgen. Zij (...) lijken niet altijd te beseffen wat allemaal onder woonoverlast valt. Ook kennen zij de specifieke casus natuurlijk niet zo goed als een wijkteam dat doet. Dit zorgt voor vertraging in het proces omdat het dossier nu tig keer heen en weer gemaïld moet worden voor er in staat wat ik wil weten. Het vervelende is dat ik vaak allang alle informatie heb, maar deze formeel niet mag gebruiken tot het RIO met (exact dezelfde) informatie komt.’

Overlastcoördinator van een deelgemeente

Meer administratief werk

Een medewerker van de politie klaagt dat de noodzaak tot dossieropbouw en de inventarisatie van probleemgevallen, ongeacht of dat een verbetering is of niet, geleid hebben tot meer administratief werk. Ook een overlastcoördinator meent dat het nu moeilijker geworden is, onder andere omdat veel informatie-uitwisseling nu via de Regionale Informatie Organisatie (het RIO) verloopt (zie Gemeente Rotterdam, 2009a). Het is te beschouwen als een juridische tussenstap. Regelmatig ontvangt de overlastcoördinator informatie van het RIO die niet nieuw voor hem of haar is.

4.3 Samenwerking

Het netwerk rond de aanpak van woonoverlast is behoorlijk omvangrijk, zo constateren we op basis van zowel de interviews als de internetenquête. De betrokkenen noemen de volgende partijen: woningcorporaties, deelgemeenten, politie (inclusief speciale eenheden zoals het hennepteam en het controleteam prostitutie en mensenhandel), GGD/lokaal zorgnetwerk, coördinator Steunpunt Woonoverlast, overlastcoördinator, buurtbemiddeling, stadsmarinier, interventieteam, SoZaWe (Stedelijke Zorg en Jongerenloket), zorginstellingen, advocaten, bewonerscommissies, wijkverpleegkundigen (Zichtbare Schakels), Bureau Frontlijn, Ouderenwerk, Thuiszorg, Stichting MEE, Bouman, BAVO, Jeugdzorg, Flexus Jeugdplein (hulp bij opgroeien en

opvoeden), Veiligheidshuis, DOSA, medewerkers van dS+V, Alijda-project (hypotheekfraude), Roteb, Eneco en mediation. In het algemeen zijn de betrokkenen tevreden over de samenwerking met de partners, getuige typeringen als ‘goed’, ‘prettig’, ‘functioneel’ en ‘niet onprettig’, maar toelichtingen als ‘soms moeizaam’ laten zien dat het op een aantal punten nog wel beter kan of moet (zie ook Tabel 4 in Bijlage 2).

Communicatie en informatiedeling

Samenwerking betekent in de eerste plaats van elkaar weten wat je doet, maar ook wanneer, waar, waarom en hoe. Het gaat daarbij zowel om interne als externe informatiestromen, ofwel de communicatie binnen en tussen organisaties. In paragraaf 4.2 bespraken we in dit verband al het belang van strengere selectie aan de voorkant en van een eenduidige definitie van het begrip woonoverlast, in plaats van de vele (organisatiegebonden) omschrijvingen die nu worden gehanteerd.

In het onderzoek komt bovendien het belang van persoonlijke contacten naar voren. Sommige betrokkenen houden hier nadrukkelijk rekening mee, bijvoorbeeld door vakanties af te stemmen en elkaars taken over te nemen. Een goed voorbeeld is dat van een overlastcoördinator die bij afwezigheid van de regisseur van het interventieteam de honneurs waarneemt. Ook om deze reden is het belangrijk dat de partners van elkaar weten wat ze doen, dat ze elkaars taal spreken en dat ze zo nodig elkaars taken kunnen waarnemen.

Verder is duidelijk geworden dat het niet alleen om de communicatie zelf gaat (de toon, het moment van terugkoppelen, de kanalen die daarvoor worden aangewend), maar ook om de kennis over wat wel en wat niet mag worden gecommuniceerd of wat juist wel moet worden gecommuniceerd.

‘Soms gaat het om beter vastleggen (‘de zakboekjes van de diender moeten leeg en in het systeem’),’ aldus een medewerker van de politie en soms gaat het om *‘de kwaliteit van de verstrekkingen (...) en de duidelijkheid over wie wat wanneer mag verstrekken’*.

Integrale aanpak

Een belangrijke verandering die betrokkenen constateren, is dat woonoverlast nu meer integraal wordt aangepakt en dat er meer sturingsmogelijkheden zijn gekomen: *‘Voorheen traden de politie en andere instanties monodisciplinair op. Dat wil zeggen: alleen de politie was probleemeigenaar en verantwoordelijk voor de aanpak van bij hen binnengekomen meldingen over woonoverlast,’* aldus een medewerker van de politie. Een corporatiemedede-

werker geeft aan dit verreweg de belangrijkste verandering te vinden: *'Het is vooral belangrijk dat je als professionele partij je partners kunt vinden en afspraken kunt maken met bijvoorbeeld de politie. Nu is het niet meer de individuele contacten die je bij de politie hebt, omdat je toevallig iemand kent, maar kun je iedereen in een organisatie erop aanspreken. (...) Het is goed dat er een ketenaanpak gekomen is, waarin partijen die binnen de case functioneren elkaar makkelijker weten te vinden en dat je ook afspraken kunt maken.'*

Dat op weg naar een meer integrale aanpak een aantal hordes moest worden genomen, blijkt uit gesprekken met medewerkers van het Lokale Zorgnetwerk (LZN), waarin hun onbegrip doorklinkt over de aanloopfase: *'In de voorbereiding van de aanpak zat de GGD wel op tijd aan tafel, maar met de verkeerde persoon uit het verkeerde cluster en het LZN zat er helemaal niet in.'* Inmiddels is die situatie veranderd, zo blijkt uit een uitspraak van een LZN-coördinator: *'Voorheen moest je het alleen oplossen. Nu kun je het met elkaar delen.'* Deze respondent zegt in dit verband vooral blij te zijn met de komst van een coördinator woonoverlast.

De integrale aanpak manifesteert zich volgens een corporatiemedewerker ook in het minder gescheiden aanpakken van verschillende zaken rond hetzelfde pand: *'Als er sprake is van een burgemeesterssluiting of iets dergelijks, waarbij de corporatie geïnformeerd zou moeten worden (overlast is een zaak voor de verhuurder, maar vanuit de gemeente kunnen ook drugs- of criminele activiteiten vanuit of rond de woning een aanleiding zijn) ging dat voorheen niet altijd goed. Die twee sporen liepen nog wel eens uiteen, maar dat gaat nu veel beter.'*

Dat de aanpak een meer integraal karakter heeft gekregen, betekent echter niet dat de samenwerking na een jaar al optimaal te noemen is.

Vooraf de samenwerking tussen verschillende sectoren is volgens de betrokkenen soms nog lastig. De meeste betrokkenen staan open voor nieuwe samenwerkingspartners, zo blijkt uit de gesprekken, maar denken in dit verband vooral aan 'partners in de schil', die desgewenst benaderd kunnen worden.

Samenwerking tussen sectoren blijft lastig

‘Met sommige partijen verloopt de samenwerking heel erg goed, voornamelijk op het gebied van handhaving. Daar kun je redelijk lezen en schrijven met alle partijen. Daar waar hulpverlening om de hoek komt kijken, wordt het wat moeilijker. De deelgemeente heeft er minder zicht op (het zijn zo veel partijen) en de bereidheid tot informatie delen is bij dit soort partners minder. Soms kom je er daardoor later pas achter dat verschillende instanties met dezelfde persoon bezig zijn.’

Overlastcoördinator van een deelgemeente

Andere houding van partijen

De integrale aanpak heeft er volgens een corporatiemedewerker ook toe geleid dat *‘iedereen elkaar nu serieus neemt en elkaar ook veel meer als partner ziet’*. Deze uitspraak staat in contrast met de eerder geciteerde LZN-coördinator die nog spreekt van *‘uitvinden wat je aan elkaar hebt’*.

Hieruit kunnen we afleiden dat er op dit punt duidelijk lokale verschillen zijn: de ene deelgemeente is met de samenwerking verder dan de ander. Een medewerker van het Steunpunt Woonoverlast concludeert dan ook: *‘De samenwerking begint te lopen, maar we zijn er nog lang niet. Er zal een werkwijze geïmplementeerd moeten worden zodat iedere deelgemeente hetzelfde oppakt, doorzet en afhandelt.’* Een medewerker van een deelgemeente beschouwt *‘betrokkenheid en motivatie van de persoon waarmee je moet samenwerken’* als belangrijke voorwaarde. Daar gaat het om en niet om de organisatie waarvoor iemand werkt.

Bovendien betekent een andere houding ook dat je niet je eigen belang voorop moet stellen en dat je verantwoordelijkheid moet nemen wanneer iets onder jouw verantwoordelijkheid valt. Een corporatiemedewerker ervaart de aanpak als moeizaam, doordat *‘de hulpverlening star lijkt in aanpak en eigen belangen voorop stelt in plaats van het algemene belang’*. Een stadsmarinier meent dat de samenwerking *‘aan de beterende hand is’*, maar dat het nog beter kan, *‘vooral op het vlak van verantwoordelijkheid nemen van de ellende die onder jouw verantwoordelijkheid valt’*. Immers, *‘de bewoner verwacht dat je hem helpt en niet dat je elkaar gaat zitten*

bevechten'. Met andere woorden: het besef van de gemeenschappelijke probleemdefinitie moet voorop staan.

Aanverwante problemen beter in beeld

Mede door de meer integrale aanpak zijn zorgbehoevende overlastgevers nu beter in beeld: *'De deelgemeente heeft meer oog voor het feit dat mensen ook andere problemen hebben,'* zo stelt een overlastcoördinator van een deelgemeente. Ook vanuit buurtbemiddeling wordt deze aansluiting ervaren. Een projectleider van buurtbemiddeling ziet als belangrijkste verschil *'dat er nu pro-actiever wordt gewerkt: buurtbemiddeling is aanwezig bij activiteiten, overleggen en vergaderingen'*. De geïnterviewde legt uit: *'Je bent een zichtbare partij, maar niet altijd betrokken bij de uitvoering van activiteiten. Dat hoeft ook niet. Bekendheid kun je ook genereren door te flyeren, te netwerken, presentaties te geven, et cetera.'*

Kennis over welke informatie gedeeld kan en mag worden

De kennis over welke informatie gedeeld kan en mag worden werkt soms belemmerend, vooral in combinatie met (nog) niet uitgesproken verwachtingen. Een corporatiemedewerker vertelt: *'Knelpunt is soms het inwinnen/verstrekken van informatie.'* Wat hem of haar betreft *'kan en moet de mogelijkheid en bereidheid tot informatiedeling'* beter. In aanvulling hierop klinkt in een aantal gesprekken ook enige frustratie door over de bereidheid tot informatie-uitwisseling. Ook een LZN-coördinator meent dat het in een bepaalde deelgemeente *'nog een beetje zoeken is, omdat daar veel wisseling van partijen is geweest. Je moet daar nog uitvinden wat je aan elkaar hebt (verwachtingen uitspreken)'*. Ook in een andere deelgemeente wordt geconstateerd dat *'de bereidheid om samen te werken weliswaar aanwezig is, maar dat het samenwerkingsverband in organisatorische zin nog in de kinderschoenen staat'*. Een stap in de goede richting is volgens een corporatiemedewerker, het feit *'dat in het begin verwachtingen onduidelijk en onuitgesproken waren en je bovendien veel meer leunde op persoonlijke contacten (de ene wijkagent gaf bijvoorbeeld meer informatie dan de ander)'*, maar dat dit nu beter gaat.

4.4 *Eigen functioneren en organisatie*

Over het algemeen zijn de geïnterviewde professionals en de respondenten uit de internetenquête weinig kritisch op hun eigen functioneren en op de organisatie waarin zij werkzaam zijn. De meesten menen dat er op dit punt geen verbetering nodig is (zie ook Tabel 19 in Bijlage 2). Deels komt dit doordat sommigen het nog te vroeg vinden om over verbeteringen na te denken. *‘Er moet eerst gekeken worden of de aanpak iets oplevert,’* aldus een respondent die werkzaam is bij het Lokaal Zorgnetwerk. Een respondent die bij een deelgemeente werkzaam is kijkt wel vooruit: *‘We zijn groeiende en constant in ontwikkeling, dus er kan op alle fronten verbetering plaatsvinden.’* Soms is dat een kwestie van tijd, zo blijkt uit een uitspraak van een corporatiemedewerker: *‘Wij hebben net allerlei aanpassingen doorgevoerd en gaandeweg zullen er wel nog wat minpunten naar boven komen, waar we aan zullen moeten werken.’* De verbeteringen die in het onderzoek naar voren zijn gekomen, betreffen vooral factoren in de randvoorwaardelijke sfeer: structuur (besproken in paragraaf 4.2), communicatie (reeds besproken in paragraaf 4.3) en voldoende bemensing.

Voldoende bemensing

De invulling van de functies verschilt per deelgemeente en per corporatie. In sommige gevallen is er sprake van een combinatie van meerdere functies.

Inhoudelijk is dit geen probleem, maar volgens sommige geïnterviewden betekent dit in de praktijk wel dat er te weinig tijd is om het werk goed te kunnen doen: *‘De functie van woonoverlastcoördinator is op zich al een fulltime functie,’* zo stelt één van hen, maar daarvoor is deze overlastcoördinator maar de helft van de tijd beschikbaar. *‘Bovendien kom je in het interventieteam alleen maar meer problemen op het spoor. Hoe vaker je op straat bent, hoe meer je ontdekt.’* Hetzelfde geldt volgens een medewerker van het Steunpunt Woonoverlast voor de bezetting: *‘Het Steunpunt is klein en moet ook klein blijven, maar een administratief medewerker erbij zou nog wel welkom zijn.’*

Het onderzoek maakt duidelijk dat niet elk gebied, of het nu een deelgemeente is of een werkgebied van een woningcorporatie, evenveel inzet nodig heeft en dat per gebied bekeken moet worden of er voldoende, te weinig of juist te veel capaciteit is. Het Steunpunt Woonoverlast kan hierin een belangrijke rol spelen door te bekijken waar de knelpunten zitten. We kunnen verder vaststellen dat niemand behoefte heeft aan een blauw-

druk. Het is goed om in grote lijnen een stadsbrede organisatie te hebben, waarin iedere organisatie weet wat zijn of haar rol is, maar er moet voldoende flexibiliteit zijn om optimaal aan te sluiten bij de lokale situatie.

4.5 Conclusie

In dit hoofdstuk hebben we vastgesteld dat de respondenten de komst van het Actieplan Aanpak Woonoverlast in het algemeen niet als een grote verandering ervaren. Wel staat de aanpak van woonoverlast bij alle partijen veel nadrukkelijker op de agenda en wordt woonoverlast meer integraal aangepakt. Er is behoefte aan een meer uniforme manier van registreren, zodat het gemakkelijker communiceren is over de gepleegde inzet en er meer zicht komt op de afhandeling van meldingen. Belangrijk is dat de partners allen bijdragen aan het opbouwen van voldoende dossier. De aanpak behoeft op dit punt verbetering, te beginnen bij het verhelderen van de belangen en de wederzijdse verwachtingen. Bovendien blijkt dat sommigen vinden dat het handelen van de overlastcoördinator nog verbetering behoeft: hoe snel of gemakkelijk kwalificeert hij of zij een situatie als woonoverlast en legt hij of zij deze neer bij één van de partners? Tot slot is naar voren gekomen dat betrokkenen maar weinig kritisch zijn op hun eigen functioneren, maar dat zij zich wel bewust zijn van het feit dat de aanpak voortdurend wordt beïnvloed door nieuwe inzichten en ontwikkelingen.

5 *Effectiviteit en functionaliteit van het instrumentarium*

In dit hoofdstuk bespreken we de effectiviteit en functionaliteit van het instrumentarium (de Gereedschapskist). Alvorens op de aanpak in te gaan, besteden we eerst aandacht aan de rol van het Steunpunt Woonoverlast (paragraaf 5.1). Vervolgens kijken we achtereenvolgens naar het Escalatiemodul (paragraaf 5.2), de Overlastprofielen (paragraaf 5.3), de bekendheid en het gebruik van instrumenten (paragraaf 5.4), de indicatoren om te meten of de aanpak werkt (paragraaf 5.5) en de afhandelingstermijn (paragraaf 5.6). We besluiten het hoofdstuk met een samenvattende conclusie (paragraaf 5.7).

5.1 *Steunpunt Woonoverlast*

In de gesprekken is niet expliciet gevraagd naar de ervaringen met het Steunpunt Woonoverlast. De veronderstelling was dat de geïnterviewde professionals hier zelf over zouden beginnen wanneer het thema samenwerking werd aangesneden, maar er zijn uiteindelijk slechts enkelen die er iets over zeggen. De belangrijkste constatering is dat de professionals de komst van het Steunpunt als een goede ontwikkeling ervaren en ze over het geheel genomen tevreden zijn met het contact en de ontvangen ondersteuning.

‘Stadsbreed is het een enorme vooruitgang dat er een Steunpunt is. Voor de aanpak van woonoverlast heb je namelijk veel kennis en kunde nodig. Je moet inzicht hebben in de werkwijze van je partners, maar ook juridisch onderlegd zijn. Daarbij moet je ook nog eens op persoonlijk vlak invulling kunnen geven aan het systeem’, aldus een stadsmarinier. Een overlastcoördinator van een deelgemeente sluit hierbij aan: *‘Met de projectleider van het Steunpunt is goed contact. Je kunt ook altijd overleggen als dat nodig is.’*

Tegelijkertijd heeft de komst van het Steunpunt Woonoverlast volgens sommige betrokkenen ook meer werk met zich meegebracht, onder andere doordat het Steunpunt er scherp op toeziet dat klachten die rechtstreeks

aan de wethouder of de burgemeester zijn gericht, adequaat worden afgehandeld.

Van de professionals die meewerkten aan de internetenquête heeft ongeveer de helft het afgelopen contact opgenomen met het Steunpunt Woonoverlast. De ervaringen zijn wisselend: een medewerker van een deelgemeente en een corporatiemedewerker menen dat het hen uiteindelijk niet veel heeft opgeleverd, terwijl een overlastcoördinator constateert dat hij of zij in het begin zelfs *'meer last dan profijt'* had van het Steunpunt. Volgens deze respondent is het Steunpunt Woonoverlast echter groeiende en gaat het nu stukken beter. Een enkele geïnterviewde professional ervaart het Steunpunt Woonoverlast meer als een bemoeizuchtig orgaan, dat hem of haar (nog) meer werk bezorgt. Een medewerker van het Steunpunt Woonoverlast weerlegt deze kritiek. De controlerende functie is belangrijk, omdat moet kunnen worden vastgesteld of er inderdaad sprake is van woonoverlast en of er voldoende vaart gemaakt wordt. Het Steunpunt Woonoverlast is echter vooral in het leven geroepen om ondersteuning te bieden, daar waar deelgemeenten of andere partners er zelf niet uitkomen. Ook op dit punt is het voor sommige partners of bepaalde deelgemeenten dus nog te vroeg om een gefundeerd oordeel te geven, omdat men nog aan elkaar moet wennen.

5.2 *Escalatiemodel*

Een belangrijk onderdeel van het Actieplan Aanpak Woonoverlast is dat de verschillende stadia van ingrijpen nu zijn ondergebracht in het zogeheten 'Escalatiemodel'. In dit model worden verschillende stadia benoemd, variërend van preventieve inzet tot repressie en nazorg (gemeente Rotterdam, 2009a). Tijdens de interviews wezen we de betrokkenen op het Escalatiemodel en vroegen we hen met welke stadia zij het meest te maken hebben. In de internetenquête vroegen we naar de bekendheid en het gebruik van het model (zie Tabel 8 en 9 in Bijlage 2). Opvallend is dat slechts ongeveer de helft van de respondenten van de internetenquête bekend blijkt met het Escalatiemodel. De betrokkenen hebben met alle stadia van doen (gehad). De respondenten verrichten de meeste inzet op het preventieve vlak (dat wil zeggen: het voorkomen dat een situatie erger wordt, door tijdig gesprekken te voeren) en door buurtbemiddeling in te schakelen (zie kader), zo blijkt zowel uit de interviews als uit de antwoorden in de internetenquête.

Buurtbemiddeling, hoe werkt dat?

'Je belt eerst de persoon op die gemeld heeft. Je vraagt naar de situatie. Dan vraag je of ze buurtbemiddeling kennen, tegenwoordig negen van de tien keer. Je stelt voor of je ze mag helpen. Dat begint met luisteren en tips geven. Als de bewoner dat moeilijk vindt ga je naar de burens toe. Je stelt je neutraal op, als ware het een eerste melding. Daar vraag je hetzelfde. Als ze beiden instemmen ga je ze op kantoor laten vertellen wat er speelt, liefst met emoties erbij. Het is soms moeilijker om de tweede partij te bereiken, maar als je ze eenmaal hebt weten te bereiken, kun je ze vaak ook motiveren om rond de tafel te gaan.'

En als de bemiddeling heeft plaatsgevonden, hoe gaat het dan verder?

'Er is ook nazorg. Soms houdt dat in dat je individueel langsgaat, soms moet je nog een keer om de tafel, maar meestal is na een aantal weken terugbellen voldoende.'

Wordt het resultaat ook teruggekoppeld naar de partners?

'Terugkoppeling naar de partners gaat via het registratiesysteem van buurtbemiddeling. Soms is dat niet voldoende, bijvoorbeeld wanneer de melder er sterk bij betrokken is of de zaak meer beladen is. Dan doe je een individuele terugkoppeling. Dat kan aan het eind zijn, maar ook tussentijds.'

Dan moet je dus heel wat mensen kennen in de deelgemeente?

'Klopt, het zijn nogal wat professionals, je moet dus veel mensen kennen.'

Bron: interview met een medewerker buurtbemiddeling (2010)

De stadia waar de betrokkenen mee te maken hebben, zijn afhankelijk van hun functie. Zo kan het dat de ene corporatiemedewerker aangeeft dat het *'logisch is dat je met alle fasen te maken hebt: als woonconsulent zit je in de dagelijkse praktijk van overlast. Je krijgt dan met vrijwel alle facetten te maken die er zijn'*, en dat een ander juist opmerkt: *'Ik verwijs mensen met overlastklachten in de meeste gevallen naar Buurtbemiddeling of ik bemiddel zelf.'*

5.3 Overlastprofielen

Bekendheid met de overlastprofielen

Beter bekend zijn de overlastprofielen, zoals omschreven in de Gereed-schapskist (Gemeente Rotterdam, 2009a): ruim tweederde van de respon-denten uit de internetenquête kent deze profielen (zie Tabel 10 en 11 in Bijlage 2) en ook uit de interviews blijkt dat veel betrokkenen (bewust of onbewust) met deze profielen werken. De meesten hebben ervaring met burenenconflicten, maar ook de andere profielen, zoals 'onwettige overlastsitu-

atie', 'zorgbehoevende in woning' en 'woongenotverstoorder', worden regelmatig genoemd.

Tevredenheid over de overlastprofielen

De meeste respondenten kunnen uit de voeten met de profielen uit de Gereedschapskist. Voor een van hen is het overzicht volledig toereikend en voor vijf anderen grotendeels. Zij zeggen dat het goed gaat, de profielen bekend zijn en ze tot op heden niets missen, maar dat het werken met bijzondere doelgroepen maatwerk blijft (er is vaak sprake van een combinatie van factoren). Toch zijn er ook enkele respondenten die de profielen ontoereikend vinden en is er een die - zonder opgaaf van redenen - het huidige overzicht zelfs volledig ontoereikend vindt.

Gebruik van overlastprofielen

Binnen de overlastprofielen hanteren afzonderlijke partners hun eigen categorieën en typologieën, zo vernemen we van een LZN-adviseur. Het Lokaal Zorgnetwerk wordt namelijk ingeschakeld wanneer er sprake is van meervoudige zorgproblematiek, ofwel 'een zorgbehoevende in een woning' (overlastprofiel 3). Er wordt vervolgens één hoofdprobleem vastgesteld. *'Dat kan woonoverlast zijn, maar gemiddeld is er sprake van vier van de twaalf typen problemen. Deze typen problemen zijn consultatie, dreigende huisuitzetting, financiële problemen, huiselijk geweld, opvoedingsproblemen, overlast, psychiatrische problemen, sociaal isolement, somatische problemen, verslaving, verstandelijke beperking en woningvervuiling. Bovendien kan woonoverlast een hoofdreden zijn, maar ook een bijreden. Als het gaat om dak- en thuislozen ga je vooral preventief te werk; bij woonoverlast werk je hoofdzakelijk curatief.'* Een van de overlastcoördinatoren zegt per situatie te bekijken welke werkwijze het best gehanteerd kan worden. De geïnterviewde denkt dat vooral de deelgemeenten die nog weinig ervaring in de aanpak van overlast of de werking van een meldpunt baat zouden kunnen hebben bij de profielen.

Bekendheid en gebruik van de instrumenten

Onder de verzamelnaam 'Gereedschapskist' zijn de instrumenten samengebracht, die de partners kunnen inzetten bij de aanpak van woonoverlast (Gemeente Rotterdam, 2010a).

Bekendheid van de Gereedschapskist

De bekendheid van de Gereedschapskist laat, in elk geval onder de respondenten van de internetenquête, te wensen over: slechts de helft kent de Gereedschapskist. Onder de geïnterviewde professionals is de bekendheid groot. De meesten kennen de verzamelnaam voor het instrumentarium.

Enkele geïnterviewden blijken de afzonderlijke instrumenten wel te kennen, maar weten niet dat dit de Gereedschapskist genoemd wordt.

Tevredenheid over de Gereedschapskist

Uit het onderzoek blijkt dat de gereedschapskist wordt beschouwd als onderdeel van een groter geheel: *'de gereedschapskist is in te passen in reguliere aanpak'*, zo stelt een corporatiemedewerker. Een medewerker van een deelgemeente verwoordt dit als volgt: *'Alles bij elkaar beschik je over een goede gereedschapskist om uit te putten, maar het is niet zaligmakend, je zult het in combinatie met inzet van partners moeten doen.'*

Gebruik van de Gereedschapskist

Veel betrokkenen geven aan dat ze de Gereedschapskist vooral beschouwen als naslagwerk en als *'informatiemateriaal voor de medewerkers'*. De instrumenten zelf zijn niet leidend. Professionals handelen vooral op basis van ervaring en eigen inzicht. Een medewerker van een corporatie legt uit: *'Soms kom je er niet uit. Door de Gereedschapskist te gebruiken kom je weer tot ideeën. Het biedt niet de oplossing, maar mogelijkheden om tot een oplossing te komen.'*

Van degenen die (nog) geen gebruik van maken van de Gereedschapskist, geeft één respondent aan deze nog niet nodig te hebben gehad. Een ander stelt: *'Ik heb mijn eigen gereedschapskist, namelijk ervaring.'* Een medewerker van een deelgemeente wijt het niet gebruiken van de Gereedschapskist aan *'onvoldoende bekendheid dat het gebruik van de profielen kan helpen bij het benoemen van een passende aanpak.'*

Verder blijkt dat de instrumenten op papier goed kunnen werken, maar dat ze in de praktijk niet altijd toereikend zijn. Een medewerker van de politie legt uit: *'Soms is er geen passende oplossing te vinden, bijvoorbeeld bij haat en nijd ten opzichte van elkaar tussen bureaus. Als er geen bedreiging, vernieling, mishandeling is, kortom geen aanleiding voor strafrechtelijke vervolging, dan kan de politie alleen maar adviseren.'* In aanvulling op het gebrek aan strafbare feiten, wijst een medewerker van een deelgemeente opnieuw op de noodzaak tot het verzamelen van bewijs: *'Ook al geef je tien gele kaarten of rode kaarten, als je geen dossier hebt gebeurt*

er niks. Dan heb je geen zaak. Diezelfde respondent geeft aan liever helemaal geen kaarten uit te reiken, omdat dat de wijk vaak op een negatieve manier typeert. Volgens een corporatiemedewerker zijn er bovendien *'meerdere middelen om de verhuurder te dwingen iets aan woonoverlast te doen'*, bijvoorbeeld via een straatverbod of het plaatsen van een stalen deur.

Tot slot blijkt dat voor sommigen nog onvoldoende duidelijk is in hoeverre een instrument uit de Gereedschapskist effectief is. Een LZN-adviseur vraagt: *'Wat heeft het opgeleverd, wat scheelt het aan maatschappelijk leed en wat zijn de kosten en baten?'* De respondent pleit in dit verband voor een businesscase over buurtbemiddeling.

5.4 Indicatoren voor verbetering

Tot nu toe hebben we vooral aandacht besteed aan de ervaringen van betrokkenen met de aanpak in het kader van het Actieplan Aanpak Woonoverlast. We hebben geconstateerd dat de ervaringen wisselend zijn. Vanuit het perspectief van de burger die overlast ervaart doet dat er echter niet toe. Voor hem telt maar één ding, namelijk het oplossen van een overlast-situatie die afbreuk doet aan zijn woongenot. De manier waarop wordt gemeten of de aanpak effect heeft, is niet voor alle betrokkenen even logisch en volledig. In deze paragraaf kijken we allereerst naar de doelstelling om ervaren overlast te reduceren en vervolgens besteden we aandacht aan het streven elke overlastsituatie binnen drie maanden te beëindigen.

Reductie ervaren overlast

De hoofddoelstelling, het reduceren van het aantal bewoners dat vaak overlast ervaart, beschouwen de betrokkenen als een ambitieuze doelstelling waarop ze niet willen worden afgerekend. Het is belangrijk om onderscheid te maken tussen het getal zelf (25% reductie) en het feit dat ervaren overlast (de overlasthebbende) als indicator geldt voor de effectiviteit van het beleid (aanpak overlastgever).

Het reductiepercentage

In het algemeen hebben de betrokkenen er begrip voor dat er een ambitieuze doelstelling is geformuleerd, ze zijn het daar duidelijk over eens. Door de lat hoog te leggen is het probleembesef versterkt en is woonoverlast nu echt op de agenda gekomen. Tegelijkertijd vinden zij het vanuit hun betrok-

kenheid bij de dagelijkse praktijk niet prettig *'dat er zo hoog van de toren geblazen wordt'*. Zij worden er door de burger op aangesproken als zij het probleem niet oplossen. Een stadsmarinier legt uit: *'Belofte maakt schuld. Beter is het om te constateren dat er nu een instrument ligt waar je een beroep op kunt doen. Mooie beloftes leiden namelijk vaak tot teleurstellingen en dat is niet handig. De stad heeft op dit punt een iets te grote broek aangetrokken. Je moet er terughoudend mee zijn.'* Het is volgens de betrokkenen dus vooral zaak om te laten zien dat de aanpak werkt. Er moet een duidelijk signaal worden afgegeven aan overlastgevers *'dat dit in Rotterdam niet wordt geaccepteerd en dat zij keihard zullen worden aangepakt'*, aldus diezelfde stadsmarinier.

De indicator (ervaren overlast)

Niet alleen het percentage, maar ook de indicator zelf is onderwerp van discussie. In het algemeen kunnen de reacties getypeerd worden als 'meet je wat je wilt meten?' Een medewerker van een deelgemeente stelt: *'De vraag is veel te algemeen en het is een momentopname'*. Woonoverlast is, met andere woorden, *'een ruim begrip'*, zo legt een medewerker van de politie uit. *'Volgens die cijfers zouden er 200.000 mensen last hebben van hun burens. In de praktijk hebben wij zulke cijfers niet. Het is een gevoelscijfer, geen cijfer uit registratiesystemen.'*

Meet je wat je wilt meten?

'Het is eerder zo dat overlast efficiënter aangepakt kan worden, maar of dit een direct effect heeft op hoe de overlast ervaren wordt is een tweede.'

Overlastcoördinator van een deelgemeente

Hoewel in de uitleg in het Actieplan Aanpak Woonoverlast duidelijk is aangegeven dat het in veel gevallen beperkt blijft tot eenmalige en/of weinig ingrijpende vormen van overlast, zoals *'schreeuwende kinderen, feestjes, geluid in woningen of kleinschalig vandalisme'*, is het voor bewoners moeilijk om dit los te zien van daadwerkelijke woonoverlast, zo denken de respondenten. Deze redenering sluit aan bij de stresscyclus van Eysink Smeets et al. (2010, p.10; zie hoofdstuk 6). Zij geven aan dat het 'referentiekader' van de burger bepalend is voor het proces van betekenisgeving, ofwel de afweging of een bepaald verschijnsel als overlast wordt ervaren of niet.

Om die reden denkt een groot aantal betrokkenen dat, zelfs wanneer woonoverlast adequaat wordt aangepakt, de beleving van de burger achter zal blijven bij de feitelijke ontwikkelingen (lees: de afname van het aantal overlastsituaties).

Afhandelingstermijn van drie maanden

Ook op de termijn die is gesteld aan het oplossen van woonoverlastsituaties hebben betrokkenen het een en ander aan te merken. Om te beginnen is het niet voor iedereen even duidelijk wanneer de drie maanden ingaan: is dat vanaf het moment dat de eerste melding wordt gedaan, of wanneer er tot een plan van aanpak wordt overgegaan? In het Actieplan Aanpak Woonoverlast is duidelijk aangegeven dat de termijn ingaat wanneer de melding gewogen is/wordt, ofwel in behandeling is/wordt genomen (Gemeente Rotterdam, 2010a, p.4). De termijn eindigt wanneer de overlast is opgelost, ofwel wanneer een individuele bewoner zich niet langer regelmatig zo gedraagt dat hij omwonenden in hun woongenot stoort en/of in hun vrijheid belemmert en daarnaast eventueel ook zichzelf schade toebrengt. Dit laatste zorgt echter voor veel verwarring: als iemand zich een tijdje koest houdt, maar na een aantal maanden weer opnieuw voor overlast zorgt, is dit dan nog steeds dezelfde casus? Het Actieplan Aanpak Woonoverlast is op dit punt nog onvoldoende uitgewerkt.

Sommige zaken kosten meer tijd

'Het gaat er niet om of je het probleem binnen drie maanden hebt opgelost, maar dat je het oplost. Als mensen een burenruzie hebben, los je het soms niet zomaar op. Die komen er wellicht nooit uit. Dat los je soms pas op door de zaak de zaak te laten of het lost zichzelf op wanneer één van de twee gaat verhuizen.'

Overlastcoördinator van een deelgemeente

Los van de haalbaarheid of het moment waarop je begint te tellen, blijkt uit de gesprekken dat de meeste geïnterviewde professionals het wel belangrijk vinden dat er een termijn is. Een medewerker van het Steunpunt Woonoverlast verwoordt dit als volgt: *'Je moet een termijn stellen om ervoor te zorgen dat het geen langslappend probleem wordt.'* Echter, niet alles is binnen drie maanden op te lossen.

5.5 *Aanvullende doelstellingen binnen organisaties*

Binnen of naast de doelstellingen die zijn geformuleerd in het kader van het Actieplan Aanpak Woonoverlast hebben organisaties mogelijk ook eigen doelstellingen. Van de betrokkenen die de vragenlijst via internet ingevuld hebben, antwoordt een deel (allen werkzaam bij een corporatie) dat zij eigen doelstellingen hebben. Ze noemen onder andere de volgende (aanvullende) doelstellingen: *‘wij moeten onze huurders woongenot garanderen en ervoor zorgen dat overlastsituaties snel worden opgelost’, ‘het bieden van woongenot aan iedere huurder’, ‘preventief woonoverlast tegenaan en bestrijden en daarin de samenwerking met partijen opzoeken en aangaan’.*

Een ander spreekt ook van *‘een preventieve aanpak: zorgen voor goede informatie bij het tekenen van de huurovereenkomst en informatie over wat wij doen op het moment dat overlast geconstateerd wordt.’* Hoewel uit de enquête blijkt dat de aanpak nog verder uitgekristalliseerd moet worden, zien de respondenten geen noodzaak om aanvullende doelstellingen te formuleren.

5.6 *Conclusie*

In dit hoofdstuk hebben we aandacht besteed aan de effectiviteit en functionaliteit van het instrumentarium en aan de manier waarop verbetering gemeten wordt. Doordat de verschillende interventies (instrumenten) in de Gereedschapskist bijeen zijn gebracht en ook de meest voorkomende overlastsituaties (overlastprofielen) in het Actieplan Aanpak Woonoverlast verenigd zijn, hebben veel betrokkenen het gevoel te beschikken over een stevig naslagwerk, dat hen helpt bij de uitvoering van hun werk. De stappen van preventie tot nazorg die professionals kunnen doorlopen (het Escalatie-model) hanteren ze vooral onbewust.

Op de manier waarop verbetering wordt gemeten, hebben veel respondenten wel iets aan te merken. Is het niet op het feit dat zij 25 procent minder ervaren woonoverlast erg ambitieus vinden, dan is het wel omdat de huidige indicator niet meet of woonoverlast adequaat wordt bestreden, maar of - simpel gezegd - de gemiddelde Rotterdammer minder overlast ervaart. Gelukkig blijft het niet bij kritiek alleen, een aantal respondenten doet ook suggesties voor verbetering. Het gaat wat ons betreft niet om alternatieve, maar om aanvullende indicatoren. Uit de gesprekken en in

minder mate de opmerkingen in de internetenquête blijkt namelijk dat de agenderende en aanjagende werking van het Actieplan Aanpak Woonoverlast van belang is voor het uitspreken van verwachtingen en het formuleren van een gedeelde probleemdefinitie.

6 *Doelstellingen*

In de voorgaande hoofdstukken hebben we aandacht besteed aan de wijze waarop de partners en diensten uitvoering geven aan de afgesproken wijze van werken en aan de ervaringen met de inzet van het instrumentarium. In dit hoofdstuk geven we antwoord op de derde onderzoeksvraag, namelijk welke aanwijzingen er zijn of de doelstellingen van het Actieplan Woonoverlast Rotterdam gehaald gaan worden.

Het Actieplan Aanpak Woonoverlast kent twee doelstellingen. Ten eerste is dat de doelstelling om het aantal gevallen van ervaren overlast fors terug te dringen: in 2014 moeten er 25 procent minder bewoners bevestigend antwoorden op de vraag in de Veiligheidsenquête of zij vaak overlast van omwonenden ervaren. Ten tweede dient elke situatie van overlast binnen drie maanden te zijn opgelost. In het algemeen kunnen we constateren dat de betrokkenen beide doelstellingen als erg ambitieus beoordelen. De meesten beschouwen de doelstellingen als een goed streven, maar geven aan hier niet op te willen worden afgerekend. Daarvoor is de praktijk volgens hen vaak te weerbarstig.

6.1 *Ervaren overlast reduceren*

Om te meten of de Aanpak Woonoverlast succesvol is, wordt gekeken naar de ontwikkeling van het aantal bewoners dat meent vaak overlast door omwonenden te ervaren. Dit gebeurt door middel van een vraag in de Rotterdamse Veiligheidsindex. Niet het aantal opgeloste meldingen, maar de beleving van de problematiek door bewoners staat dus centraal. We vroegen de professionals of deze indicator voldoende inzicht biedt in de resultaten die zijn/worden behaald met de uitvoering van het Actieplan Aanpak Woonoverlast. Zowel in de gesprekken als in de ingevulde vragenlijsten (zie tabel 22 in Bijlage 2) overheerst de mening dat het niet realistisch is om te verwachten dat het Actieplan in de beoogde reductie van ervaren overlast zal voorzien. Ze baseren zich daarbij op hun ideeën over zowel de feitelijke

ontwikkelingen (meldingsgedrag, geregistreerde overlast) als de beleving door bewoners.

De meldingsparadox

Er lijkt sprake van een meldingsparadox: uitvoerende organisaties zijn bevreesd dat de extra aandacht voor woonoverlast, in bijvoorbeeld de media, tot een toename van het aantal meldingen en dus tot meer inspanning zal leiden, terwijl ze tegelijkertijd van diezelfde meldingen afhankelijk zijn om situaties van woonoverlast adequaat terug te kunnen dringen. Een toename van het aantal meldingen vergroot ook de kans op meldingen die bij het in behandeling nemen geen betrekking blijken te hebben op woonoverlast, maar bijvoorbeeld op leefbaarheid of andere problemen.

De meldingsparadox

‘Enerzijds moet je overlastsituaties onderkennen en laten zien dat je er alles aan doet. Tegelijkertijd moet je laten zien dat er niet altijd sprake is van overlast.’

Medewerker van een woningcorporatie

Uit zowel de interviews als de internetenquête blijkt dat veel partners met dit vraagstuk worstelen. Zo hebben pas drie deelgemeenten de folders en flyers die zijn gemaakt om het thema onder de aandacht te brengen en het stedelijk telefoonnummer te promoten verspreid, *‘bang voor een hausse aan meldingen, die ze vervolgens niet meer aankunnen’*, zo vertelt een medewerker van het Steunpunt Woonoverlast. Het is begrijpelijk dat respondenten een mogelijke toename van het aantal meldingen vrezen, doordat er veel richtbaarheid is gegeven aan de aanpak. De ervaringen in Delfshaven wijzen echter uit dat de verwachte toename van het aantal meldingen, onder andere door het verspreiden van de folder, tot nu toe is uitgebleven.

Perceptie van overlast

Een tweede reden waarom het reduceren van de ervaren overlast volgens het merendeel van de geïnterviewden geen realistische doelstelling is, is dat ervaren overlast in sterke mate berust op de perceptie van de burger (zie ook het kader over de stresscyclus hieronder). Volgens een medewerker van een corporatie hoeft de ervaring van de burger niet overeen te komen met de feitelijke verbetering. Een overlastcoördinator sluit zich hierbij aan: *‘Wanneer ervaar je woonoverlast, wanneer ervaar je onveiligheid? Overlast*

kan soms al zijn als je buurman parket op de vloer heeft en je dat hoort. En de één ervaart pas overlast als de buurman de radio keihard zet en de ander als ie überhaupt een radio hoort.’ Deze brede beleving zien de professionals ook terug in de bewonersmeldingen: ‘Daar zit rijp en groen door elkaar. Iemand die steeds met een scooter rondrijdt bijvoorbeeld, wordt ook overlast genoemd’, aldus een medewerker van een woningcorporatie. Een medewerker van de politie noemt als voorbeeld ‘Een oude vrouw die bij een speeltuintje is gaan wonen en vervolgens last heeft van spelende kinderen.’

De stresscyclus

De individuele waarde die aan een bepaald verschijnsel wordt toegekend, duiden Eysink Smeets et al. (2010, p.10) aan als de ‘stresscyclus’. Ze onderscheiden vier fasen die ertoe leiden dat een bewoner een bepaald verschijnsel al dan niet als overlast ervaart. Allereerst moet zich een verschijnsel voordoen dat overlast zou kunnen veroorzaken, bijvoorbeeld een bewoner die veel geluid produceert door harde muziek te draaien. Vervolgens moet dit verschijnsel worden waargenomen, in de woorden van de onderzoekers ‘gezien, gehoord, gevoeld, gemerkt’. Een dove buurman of een buurvrouw die zelf spelende kinderen heeft die geluid produceren, zal de luide muziek wellicht niet waarnemen. Als het verschijnsel wel wordt opgemerkt zal de waarnemer ‘het waargenomene moeten duiden, er betekenis aan moeten geven: (...) is het verschijnsel onbeduidend of normaal of is het hinderlijk, bedreigend, of zelfs aanstootgevend?’ Dit proces van betekenisgeving verloopt volgens de onderzoekers vaak onbewust. De bewoner vergelijkt zijn waarneming met een criterium of een set van criteria (zijn referentiekader) en als zijn waarneming afwijkt van die criteria én als hij die afwijking als potentieel schadelijk ervaart, dan zal hij stress ervaren.

Het achterblijven van de perceptie bij de feitelijke ontwikkelingen, zien we ook op het gebied van sociale veiligheid: daar waar de cijfers aantonen dat het beter gaat, zijn er toch plekken waar de veiligheid in de beleving van de burger niet is verbeterd of zelfs achteruitgaat (zie Eysink Smeets et al., 2010; Fortuin & Van Marissing, 2009). Wil je de beleving van woonoverlast aanpakken, dan zul je de verbetering dus niet los kunnen zien van andere belevingsindicatoren, zoals overlast door hangjongeren en de kwaliteit van de openbare ruimte. Ook factoren die de kans op ervaren woonoverlast vergroten, zoals slecht geïsoleerde woningen (verhoogde kans op geluidsoverlast) of woningen met een verhoogd risico op oneigenlijk gebruik (particuliere huur, appartementen in buurten met weinig sociale controle) zouden daarom onderdeel moeten zijn van het meetinstrumentarium.

De context waarin overlast wordt ervaren

In aanvulling op de brede perceptie van bewoners, geven de respondenten bovendien aan dat ervaring en beleving ook te maken hebben met fysieke factoren, zoals de staat van de buitenruimte en de kwaliteit van de wonin-

gen: *'Je kunt wel proberen preventief op te treden en, indien nodig, te handhaven, maar als je niets doet aan het probleem van slechte isolatie, zal overlast altijd blijven bestaan'*, aldus een overlastcoördinator. Volgens een medewerker van de politie draagt de huidige manier van vragen daar zelfs toe bij: *'Door te vragen naar overlast, zet je mensen al aan het denken.'* De medewerker doelt hiermee op het feit dat de vraag over overlast door omwonenden in de veiligheidsindex onderdeel is van een blok van 25 items op het gebied van veiligheid en leefbaarheid (Gemeente Rotterdam, 2009a).

De context waarin overlast wordt ervaren

'Als de doelstelling zo breed geformuleerd is, is de reductie waarschijnlijk beperkt, want op woongenot zijn veel meer factoren van invloed dat alleen de aanpak van woonoverlast.'

Stadsmarinier

Het subjectieve element van overlast dat van invloed is op het behalen van de doelstelling van het Actieplan, maakt dat deze volgens een medewerker van een deelgemeente *'wel goed bedoeld, maar niet reëel'* is en volgens een medewerker van de politie *'getalsmatig ambitieus'*.

Oorzaak of gevolg bestrijden?

In de huidige benadering wordt veel aandacht geschonken aan de veroorzaakte overlast, maar de overlastgever en zijn gedrag moet uiteindelijk centraal staan. Een LZN-coördinator geeft aan dat woonoverlast regelmatig gepaard gaat met een zorgvraag. *'Het gaat over een manier van leven, het is niet zomaar te lossen. (...) Sommige mensen zie je na een tijdje weer terugkomen.'* Deze redenering past in de lijn die andere geïnterviewden ook benoemen, namelijk dat je wel de gevolgen van het gedrag kunt aanpakken, maar niet altijd het gedrag zelf.

Gedrag van overlastgevers beïnvloeden

‘Het probleem is dat je met het geven van gele en rode kaarten wel het probleem op die plek oplost, maar dat je het gedrag van de mensen er niet altijd mee verandert en dat hij of zij dus op een andere plek opnieuw overlast kan veroorzaken.’

Medewerker Politie Rotterdam-Rijnmond

‘Uiteraard geef je hen met de kaarten wel een duidelijk signaal, wat ook tot een afname zal leiden van de problematiek, maar of je daarmee een kwart minder ervaren overlast kunt bereiken is de vraag’, zo legt een medewerker van de politie uit.

6.2 *Overlastsituaties binnen drie maanden oplossen*

Over de tweede doelstelling, het streven om elke woonoverlastsituatie binnen drie maanden op te lossen, zijn de betrokkenen iets positiever gestemd (zie ook Tabel 23 in Bijlage 2). Echter, volgens de meesten zullen er altijd zaken zijn die niet binnen drie maanden kunnen worden opgelost. Volgens enkelen komt het soms zelfs voor dat zaken helemaal niet kunnen worden opgelost met behulp van de aanpak. Een overlastcoördinator verwoordt dit als volgt: *‘Sommige gevallen zijn met één telefoontje opgelost, in andere gevallen kan het soms wel een jaar duren voordat het probleem is opgelost.’* De geïnterviewde geeft daarmee aan dat het bij woonoverlast om veel verschillende situaties gaat, wat ertoe leidt dat ook de oplossingstermijn uiteenloopt. In relatie tot de doelstelling spreekt een corporatiemedewerker daarom van *‘een nobel streven’*.

Dat overlastsituaties niet altijd binnen drie maanden worden beëindigd, heeft niet altijd te maken met de aard van de overlast zelf, maar ook met de samenwerking tussen de partners. Een medewerker van de politie legt uit dat slechte informatie-uitwisseling en onduidelijkheid over wie de regie heeft, in het bijzonder bij complexe problemen, ook leidt tot langere afhandelingstermijnen. Andere factoren die respondenten noemen als reden voor overschrijding van de termijn van drie maanden zijn structurele overlast, dossieropbouw en wettelijke beperkingen.

De aanpak van structurele overlast kost tijd

Veel respondenten vinden het niet terecht om te worden afgerekend op trajecten die zo ernstig zijn dat ze veel tijd kosten. Vooral de meer structurele gevallen kosten veel tijd en komen vaak terug. *'Je mag blij zijn als je binnen drie maanden bij iemand binnen bent'*, zo vertelt een LZN-adviseur. Een andere LZN-coördinator meent dat er soms sprake is van *'een bepaalde manier van leven. Er speelt vaak meer, dat is niet zomaar te lossen.'* De oplossingen kosten in zo'n geval vaak veel tijd: *'om mediation tot een goed resultaat te brengen'*, bijvoorbeeld, *'moet je rustig opereren'*, zo legt een medewerker van een deelgemeente uit. *'Het is belangrijk om voldoende terug te koppelen aan de melders hoe het ervoor staat. Dat doe je op gevoel. Veel collega's zijn oud-agenten of hebben een andere achtergrond in het werkgebied en weten hoe ze dat moeten doen.'*

Dossier opbouwen kost tijd

Dossier opbouwen kost tijd en vraagt om medewerking van de burgers: *'Als er onvoldoende meldingen zijn is het lastig optreden'*, aldus een overlastcoördinator. Een medewerker van de politie licht dit toe: *'Het duurt soms gewoon langer dan drie maanden voordat een probleem is opgelost. Je moet een dossier opbouwen en dat lukt meestal niet binnen drie maanden. Er moet namelijk sprake zijn van gecontinueerde overlast.'* Een medewerker van een deelgemeente sluit zich hierbij aan: *'Voordat je daadwerkelijk hebt geconstateerd waar het om gaat, ben je al halverwege.'* Volgens een corporatiemedewerker moet er bijvoorbeeld soms ook buurtonderzoek worden gedaan. Ook vanuit het Lokaal Zorgnetwerk klinken deze argumenten door: *'Je moet dingen opbouwen. (...) Je mag van het LZN wel verwachten dat er binnen twee tot drie maanden een perspectief ligt op een plan van aanpak op de woonoverlast. Vaak heeft de GGD tijd nodig om informatie te verzamelen, te wegen, te motiveren, te diagnosticeren.'*

Wettelijke termijnen kosten tijd

Hoe snel een probleem kan worden opgelost heeft bijvoorbeeld ook te maken met *'bezwaartermijnen en andere juridische procedures waarvoor tijd wordt gereserveerd'*, zo legt een overlastcoördinator uit. Deze termijnen kunnen soms een remmende werking hebben, want *'alle ruimte die je in het proces biedt, wordt namelijk benut door de overlastveroorzaker'*, zo vertelt een stadsmarinier, waarmee de geïnterviewde doelt op het aankondigen van hercontroles.

Wettelijke termijnen kosten tijd

‘Meestal heb je binnen een week in de gaten wat er speelt, maar dan ben je er nog niet. Denk aan psychotisch gedrag: mensen steken de woning in brand of zetten de flat onder water. Als het dan zes weken duurt voor een aanmelding en dan nog eens zes weken voor een plan van aanpak, zit je al aan je drie maanden’.

Medewerker woningcorporatie

Diezelfde stadsmarinier heeft een ervaring vergelijkbaar met het voorbeeld in het kader: *‘Als je de situatie niet direct kunt beëindigen, kom je al snel in een situatie van termijnen terecht. Je bent afhankelijk van dossiers en van medewerking van je partners. (...) Een voorbeeld: er is een situatie van overbewoning. De dienst dS+V gaat langs en pas na twee weken volgt verslag en wordt een brief verstuurd. Dat duurt dus al te lang! Zelfs als alle stappen snel worden gezet zit je al vrij gauw boven de drie maanden.’*

6.3 Conclusie

De ervaringen van betrokken professionals laten zien dat er op een aantal punten sprake is van een afstand tussen het (politiek) belang van enerzijds een ambitieus programma en anderzijds de mate waarin het realistisch is om die ambities waar te maken. Dat de respondenten het Actieplan Aanpak Woonoverlast als een ambitieus programma ervaren, is niet per definitie verkeerd: op die manier gaat er ook een duidelijke agenderende en aanjagende werking vanuit. Met de oprichting van het Steunpunt Woonoverlast heeft de gemeente bovendien een duidelijk signaal afgegeven aan zowel de burger als de professionals die betrokken zijn bij de aanpak van woonoverlast.

De verbeterpunten die uit de gesprekken en de internetenquête naar voren zijn gekomen, hebben vooral betrekking op het werkproces. Ten eerste is gebleken dat er al goed wordt samengewerkt, maar dat de samenwerking op een aantal punten nog verbetering behoeft. Ten tweede voelen de professionals zich in de uitvoering van hun werkzaamheden regelmatig beperkt door de wet- en regelgeving. Verder wijzen de professionals op de context waarin woonoverlast wordt ervaren. Ze noemen tal van factoren die

de ervaring van woonoverlast (kunnen) versterken, maar waar zij zelf niet direct invloed op hebben, zoals gehorige woningen.

7 *Conclusies en verbeterpunten*

Het Actieplan Aanpak Woonoverlast bestaat nu ongeveer een jaar. Dit is een goed moment om terug te kijken op de afgelopen periode en van daaruit vooruit te kijken. De ervaringen van betrokken professionals van deelgemeenten, politie, woningcorporaties en lokale zorgnetwerken maken duidelijk dat de invoering van het Actieplan Aanpak Woonoverlast veel positieve veranderingen met zich mee heeft gebracht, waardoor overlast in en vanuit woningen nu beter kan worden aangepakt. Tegelijkertijd heeft het onderzoek ook een aantal zaken aan het licht gebracht die voor verbetering vatbaar zijn. In de volgende paragraaf benoemen we de tien belangrijkste aanbevelingen en aandachtspunten. We plaatsen de informatie uit de interviews en de internetenquête daarbij in de bredere context. Tot besluit komen we in paragraaf 7.2 terug op de onderzoeksvragen en de hoofdconclusies.

7.1 *Verbeterpunten*

1. *Verbeter dossieropbouw en informatie-uitwisseling*

Het belangrijkste knelpunt dat de betrokkenen ervaren is dossieropbouw. Het bewustzijn dat een goed dossier onmisbaar is bij de aanpak is aanwezig, maar het besef dat iedereen verantwoordelijk is voor dat dossier moet worden vergroot.

2. *Zorg voor uniforme registratie*

Voor de dossieropbouw is het verder belangrijk dat er meer uniformiteit komt in de manier van registreren. Dit maakt het voor de samenwerkingspartners een stuk makkelijker om samen op te trekken en informatie uit te wisselen. Een tweede reden is dat het eenvoudiger moet worden om meldingen die eigenlijk niet met woonoverlast te maken hebben op voorhand uit het systeem te filteren, waarmee voorkomen kan worden dat meldingen onrecht en/of onnodig worden doorgezet naar samenwerkingspartners.

3. *Versterk de rol van het Steunpunt Woonoverlast*

De rol van het Steunpunt Woonoverlast is nu nog wat onduidelijk: is het nu een ondersteunend of een controlerend orgaan? Het antwoord is beide. Dit is een goede combinatie die zelfs verder ontwikkeld zou kunnen worden. Het Steunpunt vervult een belangrijke rol door kennis over te dragen en ziet er tegelijkertijd op toe dat de afspraken die gemaakt zijn ook daadwerkelijk worden nagekomen. De aanpak is erbij gebaat dat alle deelgemeenten en corporaties goed en eenduidig registreren, maar in de praktijk is dit niet altijd het geval. Het Steunpunt Woonoverlast kan partijen desgewenst adviseren over het opzetten, aanpassen en uitbreiden van het registratie van overlastmeldingen. Ten tweede is in de praktijk niet altijd duidelijk wie de regie moet voeren over een bepaald probleem en is er onduidelijkheid over wat de andere partijen kunnen, mogen en willen. Vanuit de overzichtspostie zou het Steunpunt Woonoverlast aandacht kunnen besteden aan verwachtingsmanagement: wat mag je van de corporatie verwachten, wanneer is het een zaak voor de politie, waarom geeft iemand geen informatie, et cetera? Mogelijk volstaat een lijstje met meest gestelde vragen.

4. *Zorg voor (meer) terugkoppeling*

De terugkoppeling wordt niet altijd even goed verzorgd, zowel richting burgers als richting samenwerkingspartners. Vaak komt dit door tijdgebrek, maar soms ook omdat er onvoldoende besef is van het belang dat een melder hoort wat er met zijn melding gebeurd is. Vooral naar de burger is het van cruciaal belang om goed en op tijd terug te koppelen.

5. *Hanteer de termijn van drie maanden daar waar mogelijk*

In een klein aantal gevallen is het - om uiteenlopende redenen - niet mogelijk een probleem binnen drie maanden op te lossen. We stellen voor om realistisch om te gaan met de doelstelling van drie maanden en deze aan te passen door te spreken van 'het streven naar afhandeling van een overlastsituatie binnen drie maanden, daar waar mogelijk'. Vaak is een betrokken partij al aan het begin van een traject in staat om aan te geven of het een haalbare termijn is of niet. Om te kunnen vaststellen of een overlastsituatie binnen drie maanden opgelost is of kan worden, dient meer duidelijkheid te komen over wanneer de drie maanden termijn precies ingaat.

6. *Aanvullende indicatoren om verbetering te meten*

Om te meten of de aanpak van woonoverlast effectief is, wordt gekeken naar het aantal inwoners dat zegt vaak overlast te ervaren. Een aantal betrokkenen beschouwt deze indicator als ontoereikend. Ten eerste komt dat omdat de indicator niet specifiek gericht is op diegenen die daadwerkelijk overlast melden, maar op de beleving van de gemiddelde Rotterdammer. Bovendien zegt deze indicator alleen iets over de beleving van overlast (perceptie) en niet over het aantal meldingen van woonoverlast en de afhandeling daarvan. Idealiter zou je in 2014 dezelfde burgers moeten bevragen die ook in 2010 zijn bevroegd, zodat je kunt vaststellen of hun overlastbeleving is verminderd. Aangezien de Veiligheidsenquête op basis van een steekproef wordt gehouden, is dit niet mogelijk.

Naast het verbeteren van terugkoppeling, stellen we voor om ook (meer) aandacht te besteden aan nazorg. Er zou een evaluatiemoment moeten komen, waarop bepaald kan worden of de aanpak geholpen heeft in de ogen van de melder en waar het doorlopen traject nog verbetering behoeft (kwaliteit van afhandeling). Dit is niet alleen belangrijk voor het verbeteren van de eigen werkprocessen, maar ook om de betrokkenheid van de burger vast te houden en te bevorderen. Bovendien is er behoefte aan een indicator die meer recht doet aan de gepleegde inzet, anders dan de tijd die erin is gestoken: hoe vaak is er iemand aan de deur geweest, zijn alle mogelijke middelen geprobeerd, et cetera.

7. *Leg de verbinding met sociale wijkaanpak*

Het is aan te raden om op de een of andere manier de verbinding te zoeken met sociale thema's, bijvoorbeeld door de verbinding met de Integrale Wijkactieprogramma's (iWAP's) te maken. Het gaat om thema's als het versterken van de zelfredzaamheid en het thuisgevoel van de burger. De preventieve werking die hier van uitgaat komt nu nauwelijks terug in het Actieplan Aanpak Woonoverlast, terwijl dit in het kader van het wijkgericht werken wel steeds belangrijker wordt.

8. *Beschouw wettelijke beperkingen en beperkende regelgeving als een gegeven*

Beschouw wet- en regelgeving als een gegeven, sta er niet te lang bij stil. Ga uit van datgene dat wel mogelijk is. Op lokaal niveau zal geen

doorbraak geforceerd worden op het gebied van informatie-uitwisseling, privacywetgeving of andere overstijgende terreinen. Het is ook niet aan de lokale partners om zich hiermee bezig te houden. Wel belangrijk is om duidelijk aan te geven waar je als uitvoerend professional tegenaan loopt en dit bij het Steunpunt te melden. Mocht een bepaald probleem zich vaak voordoen, dan kan het Steunpunt bekijken of het mogelijk is om het probleem op de agenda te krijgen bij bijvoorbeeld de burgemeester of de minister. Een voorbeeld is de aankondiging van hercontroles bij overbewoning of illegale verhuur, die bewoners in staat stelt hun zaken tijdig op orde te brengen.

9. *Besteed meer aandacht aan zorgvraagstukken*

Tot nu toe heerst bij de zorgpartijen het gevoel dat zij nog geen volwaardige positie binnen het geheel hebben. Het speelveld rondom zorgvraagstukken is bovendien groot en ingewikkeld, waardoor de samenwerkingspartners voorzichtig zijn met informatiedelen en het betrekken van zorg- en hulpverleningspartners. Het is daarom belangrijk het bewustzijn van de vele partners die zich in de schil bevinden te vergroten en het besef dat, afhankelijk van de situatie, ook zij een taak binnen de aanpak hebben.

10. *Zorg voor een betere afstemming tussen stedelijk en lokaal niveau*

De aanpak van woonoverlast blijft maatwerk. Er moet rekening worden gehouden met lokale verschillen. Denk aan de cultuur en historie van het werkgebied (*'de wijk heeft voor wat betreft de samenwerking een 'dorps' karakter'*), de bereikbaarheid van partners (*'de politie is hier moeilijk bereikbaar'*), de meldingsbereidheid van bewoners, de persoon met wie wordt samengewerkt en tot slot de kennis en kunde van partners. Tevens klinkt vanuit het veld de roep om meer duidelijkheid over wat des stads is en wat des deelgemeentes. Uit dit onderzoek blijkt dat lokale partners vaak zelf goed kunnen inschatten wat er aan de hand is, maar niet altijd over voldoende slagkracht en / of kennis beschikken om het probleem aan te pakken. Zonder stedelijke ondersteuning zal een aantal zaken vermoedelijk niet kunnen worden opgelost. Het gaat, met andere woorden, om het vinden van de juiste balans tussen enerzijds de werkvloer en anderzijds de ambities op stedelijk en beleidsmatig niveau.

7.2 *Hoofdconclusies*

Aan het eind van dit rapport staan we graag kort stil bij de bevindingen van de evaluatie en de betekenis daarvan voor de toekomst. Allereerst hebben we geconstateerd dat de betrokken professionals nog niet allemaal in gelijke mate uitvoering geven aan het Actieplan Aanpak Woonoverlast, maar dat de fundamenteën er wel duidelijk zijn. Veel betrokkenen geven bovendien aan dat er meer structuur is gekomen. De betrokken partijen zijn van het besef doordrongen dat het noodzakelijk is om samen op te trekken en informatie en inzet nog meer op elkaar af te stemmen. Een belangrijke schakel daarbij is het Steunpunt Woonoverlast.

Ten tweede hebben we gekeken naar de effectiviteit en functionaliteit van het instrumentarium. Hierbij viel op dat men over de functionaliteit redelijk tot goed te spreken is, maar dat effectiviteit voor de betrokkenen lastiger te duiden is.

Hetzelfde geldt voor de vraag welke aanwijzingen er zijn of de doelstellingen van het Actieplan Woonoverlast Rotterdam gehaald gaan worden: het is op dit moment nog te vroeg om eventuele ontwikkelingen te signaleren in de beschikbare cijfers. Bovendien blijken de betrokken professionals het moeilijk te vinden om in te schatten wat een reductie van 25 procent ervaren overlast inhoudt. Wel is duidelijk geworden dat de meeste betrokkenen het een ambitieuze doelstelling vinden. Voor de afhandelingstermijn van drie maanden geldt dat die in de meeste gevallen wel gehaald wordt, maar dat er altijd wel een paar zaken zijn die meer tijd kosten, vaak met legitieme redenen.

We constateren dat er op een aantal punten nog verbetering mogelijk is en dat de betrokkenen zelf ook een aantal goede aanbevelingen hebben gegeven. Belangrijk daarbij is dat het niet alleen gaat om de vraag welke verbeteringen mogelijk zijn, maar ook welke noodzakelijk zijn. Wat ons betreft zijn ze allemaal noodzakelijk, alleen is de ene kwestie urgenter dan de ander. In een proces van ontwikkeling is het zaak eerst de belangrijkste knelpunten weg te nemen en van daaruit verder bij te schaven. Echt af zal het Actieplan Aanpak Woonoverlast nooit zijn. Het losbladige systeem symboliseert dit wat dat betreft perfect: er is altijd ruimte voor nieuwe inzichten en eventueel kunnen er ook onderdelen worden weggelaten.

Literatuur

Geraadpleegde bronnen

Blokland-Potters, T.V. (2006). *Het sociaal weefsel van de stad: cohesie, netwerken en korte contacten*. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.

Blokland, T. (2008). *Ontmoeten doet ertoe. Een essay*. Rotterdam: Vestia.

Eysink Smeets, M., Moors, H., Hof, K. van 't, & E. Van den Reek Vermeulen (2010). *Omgaan met de perceptie van overlast en verloedering. Een beknopt advies voor de bestuurspraktijk*. Tilburg: IVA Beleidsonderzoek en Advies.

Fortuin, K. & E. van Marissing (2009). Results Based Accountability: There is more to it than the right tools. In: *Journal of Social Intervention: Theory and Practice* 18 (3), pp.81-97.

Gemeente Rotterdam (2009a). *Aanpak Woonoverlast Rotterdam. Handboek*. Rotterdam: gemeente Rotterdam, dienst dS+V.

Gemeente Rotterdam (2010a). *Gereedshipskist Aanpak woonoverlast Rotterdam*. Rotterdam: gemeente Rotterdam, dienst dS+V.

Uitermark, J. & J.W. Duyvendak (2006). *Sociale integratie: straat aanpak in de praktijk. Essay mensen maken de stad. Ruimte maken voor straatburgerschap*. Amsterdam/Rotterdam: Universiteit van Amsterdam/Gemeente Rotterdam.

Geraadpleegde websites

Gemeente Rotterdam (2009b), Steunpunt Woonoverlast Rotterdam geopend. Beschikbaar op het world wide web: <http://www.rotterdam.nl/Steunpunt-woonoverlastRotterdamgeopend>, geplaatst op 26 november 2009.

Gemeente Rotterdam (2010b), Veel gestelde vragen en antwoorden geluidsmeter. Beschikbaar op het world wide web:

http://www.rotterdam.nl/veel_gestelde_vragen_en_antwoorden_geluidsmeter, geplaatst op 10 maart 2010.

Bijlage 1 Geïnterviewde stakeholders

Overzicht van geïnterviewde stakeholders, op volgorde van interviewen:

	Naam	Functie
1	Steven Bron	overlastcoördinator Deelgemeente Delfshaven
2	Hans Hartman	overlastcoördinator Politie Rotterdam Rijnmond
3	Marcel dela Haije	stadsmarinier Deelgemeente Delfshaven
4	Lian van der Horst	beleidsadviseur woningcorporatie Woonbron
5	Corin Gelderblom	regisseur interventieteam Deelgemeente Feijenoord
6	Rita van der Lubben	beleidsadviseur Lokaal Zorgnetwerk, Gemeente Rotterdam
7	Maarten Fonkert	beleidsadviseur Lokaal Zorgnetwerk, Gemeente Rotterdam
8	Jacolien Vogelzang	beleidsadviseur woningcorporatie Woonstad
9	Annemiek de Bree	LZN-coördinator GGD Rotterdam Rijnmond
10	Hennie van Tienhoven	coördinator woonoverlast, deelgemeente Prins Alexander
11	Dan de Haan	projectleider Buurtbemiddeling Deelgemeente Charlois
12	Riet van Loon	medewerker Steunpunt Woonoverlast, dS+V, gemeente Rotterdam
13	Dick Glimmerveen	wijkagent Overschie Oost, Politie Rotterdam Rijnmond
14	Rijk van den Ham	coördinator Steunpunt Woonoverlast, dS+V, gemeente Rotterdam

Bijlage 2 *Antwoorden internetenquête*

Het Actieplan Aanpak Woonoverlast bestaat nu ongeveer een jaar. De nu volgende vragen gaan over de eventuele veranderingen die de inwerkingtreding van het Actieplan Aanpak Woonoverlast met zich mee heeft gebracht voor uw dagelijkse werkzaamheden.

Tabel 1: heeft het Actieplan Aanpak Woonoverlast veranderingen met zich meegebracht voor de uitvoering van uw dagelijkse werkzaamheden?

	Aantal	Percentage
Ja	3	17%
Nee	13	72%
Weet niet	2	11%
Totaal	18	100%

Tabel 2: In het Actieplan Aanpak Woonoverlast speelt dossieropbouw een belangrijke rol. Hebt u zich het afgelopen jaar beziggehouden met dossieropbouw?

	Aantal	Percentage
Ja	16	89%
Nee	2	11%
Totaal	18	100%

Tabel 3: Kunt u aangeven welk van onderstaande situaties het afgelopen jaar het meest op uw ervaringen van toepassing was?

	Aantal	Percentage
Het opbouwen van een dossier kostte mij geen enkele moeite	4	27%
Het opbouwen van een dossier kostte mij de nodige moeite, maar uiteindelijk slaagde ik er meestal wel in voldoende dossier op te bouwen	4	27%
Het opbouwen van een dossier verliep moeizaam, soms slaagde ik er niet in het dossier compleet te krijgen	6	40%
Ik slaagde er meestal niet in voldoende dossier op te bouwen	1	7%
Totaal	13	100%

De nu volgende vragen gaan over uw samenwerking met andere organisaties en instellingen bij de aanpak van woonoverlast.

Tabel 4: Kunt u aangeven in hoeverre u, over het geheel genomen, tevreden bent over de samenwerking met de door u genoemde organisaties en instanties in het afgelopen jaar?

	Aantal	Percentage
Zeer ontevreden	1	6%
Ontevreden	0	0%
Niet tevreden, niet ontevreden	6	35%
Tevreden	8	47%
Zeer tevreden	2	12%
Totaal	17	100%

Tabel 5: Zijn er organisaties en instellingen met wie u (nog) niet hebt samengewerkt, maar waar u wellicht in de toekomst wel mee zou willen samenwerken in verband met de aanpak van woonoverlast?

	Aantal	Percentage
Ja	1	6%
Nee	6	35%
Weet niet	10	59%
Totaal	17	100%

De nu volgende vragen gaan over het Steunpunt Woonoverlast.

Tabel 6: Bent u bekend met het Steunpunt Woonoverlast?

	Aantal	Percentage
Ja	16	94%
Nee	1	6%
Totaal	17	100%

Tabel 7: Hebt u het afgelopen jaar contact opgenomen met het Steunpunt Woonoverlast?

	Aantal	Percentage
Ja	8	50%
Nee	8	50%
Totaal	16	100%

De nu volgende vragen gaan over het zogeheten 'Escalatiemodel', zoals opgenomen in het Actieplan Aanpak Woonoverlast.

Tabel 8: Naarmate de overlast ernstiger is en/of langer duurt, worden zwaardere instrumenten ingezet. Deze aanpak wordt ook wel het 'Escalatiemodel' genoemd. Bent u bekend met het Escalatiemodel?

	Aantal	Percentage
Ja	9	53%
Nee	8	47%
Totaal	17	100%

Tabel 9: In het Escalatiemodel wordt een aantal fasen onderscheiden, van preventie tot aan ontruiming of gedwongen opname. Kunt u aangeven met welk van de volgende fasen u het afgelopen jaar te maken hebt gehad?

Fase	Aantal			Percentage		
	Ja	Nee	Totaal	Ja	Nee	Totaal
Preventie	5	3	8	63%	38%	100%
Repressie: bemiddeling	6	2	8	75%	25%	100%
Repressie: uitreiken gele kaart	4	4	8	50%	50%	100%
Repressie: uitreiken rode kaart	2	6	8	25%	75%	100%
Repressie: ontruiming / gedwongen opname	4	4	8	50%	50%	100%
Nazorg	2	6	8	25%	75%	100%
Geen van bovenstaande fasen	1	7	8	13%	88%	100%

De nu volgende vragen gaan over de overlastprofielen, zoals opgenomen in de 'Gereedchapskist'.

Tabel 10: In het Actieplan Aanpak Woonoverlast wordt een aantal zogeheten 'Overlastprofielen' onderscheiden. Voor elk van deze profielen is aangegeven welke beschikbare oplossingen er zijn, welke ketenpartners erbij betrokken zijn en welke instrumenten kunnen worden ingezet. Bent u bekend met deze overlastprofielen?

	Aantal	Percentage
Ja	11	73%
Nee	4	27%
Totaal	15	100%

Tabel 11: Kunt u aangeven met welk van de volgende overlastprofielen u het afgelopen jaar te maken hebt gehad?

Overlastprofiel	Aantal			Percentage		
	Ja	Nee	Totaal	Ja	Nee	Totaal
Zelfredzame bewoner	6	4	10	60%	40%	100%
Burenconflict	9	1	10	90%	10%	100%
Zorgbehoevende in woning	7	3	10	70%	30%	100%
Woongenotverstoorder	6	4	10	60%	40%	100%
Onwettige overlastsituatie	7	3	10	70%	30%	100%
Multi-overlastproblematiek	5	5	10	50%	50%	100%
Geen van bovenstaande profielen	9	1	10	90%	10%	100%

Tabel 12: De overlastprofielen zijn bedoeld als hulpmiddel bij het definiëren van de oplossing, de ketenpartners en de instrumenten. Kunt u aangeven in hoeverre de overlastprofielen volgens u toereikend zijn om een passende aanpak te ontwikkelen?

	Aantal	Percentage
Volledig toereikend	1	10%
Grotendeels toereikend	5	50%
Niet toereikend	3	30%
Volledig ontoereikend	1	10%
Totaal	10	100%

De nu volgende vragen gaan over de instrumenten die zijn opgenomen in de 'Gereedschapskist'.

Tabel 13: Alle instrumenten die kunnen worden ingezet om woonoverlast aan te pakken, zijn bijeengebracht in de zogeheten 'Gereedschapskist'. Bent u bekend met deze Gereedschapskist?

	Aantal	Percentage
Ja	7	50%
Nee	7	50%
Totaal	14	100%

Tabel 14: Maakt u zelf wel eens gebruik van de Gereedschapskist?

	Aantal	Percentage
Ja	4	57%
Nee	3	43%
Totaal	7	100%

Tabel 15: Kunt u aangeven in hoeverre het huidige instrumentarium het afgelopen jaar volgens u effectief / toereikend is geweest bij de aanpak van woonoverlast? Bedoeld wordt in hoeverre situaties waar u het afgelopen jaar mee te maken hebt gehad, (effectief) konden worden opgelost met behulp van het huidige instrumentarium.

	Aantal	Percentage
Zeer effectief/toereikend	0	0%
Effectief/toereikend	2	29%
Neutraal	3	43%
Niet effectief/toereikend	0	0%
Absoluut niet effectief/toereikend	0	0%
Weet niet	2	29%
Totaal	7	100%

De nu volgende vragen gaan over de manier waarop woonoverlast wordt geregistreerd in uw organisatie.

Tabel 16: Er kan door allerlei personen melding worden gemaakt van (vermoedens van) woonoverlast. Kunt u aangeven welk van de volgende meldingen in uw organisatie geregistreerd worden?

	Aantal			Percentage		
	Ja	Nee	Totaal	Ja	Nee	Totaal
Een melding door een burger (bewoner, ondernemer e.d.)	14	0	14	100%	0%	100%
Een melding door u of iemand van uw organisatie	12	2	14	86%	14%	100%
Een melding door een samenwerkingspartner	13	1	14	93%	7%	100%
Een melding van een organisatie of instelling waarmee u niet samenwerkt (bijvoorbeeld een school of een kerk)	7	7	14	50%	50%	100%
Geen van bovengenoemde informatiebronnen	0	14	14	0%	100%	100%

Tabel 17: Er kan op allerlei manieren melding worden gemaakt van (vermoedens van) woonoverlast. Kunt u aangeven welk van de volgende typen meldingen in uw organisatie worden geregistreerd?

	Aantal			Percentage		
	Ja	Nee	Totaal	Ja	Nee	Totaal
Schriftelijke melding (brief, email, invulformulier op een website)	14	0	14	100%	0%	100%
Telefonische melding	13	1	14	93%	7%	100%
Face to face aan de balie	11	3	14	79%	21%	100%
Face to face aan een uitvoerend medewerker op straat (wijkagent, buurtbeheerder)	10	4	14	71%	29%	100%
Signalering door uzelf of een collega	14	0	14	100%	0%	100%
Geen van bovengenoemde manieren van melden	0	14	14	0%	100%	100%

Tabel 18: Wordt in het registratiesysteem van uw organisatie bijgehouden wanneer de eerste melding is gedaan en hoe de afhandeling sindsdien is verlopen? Bedoeld wordt of de huidige manier van registreren inzage biedt in de afhandelingstermijn van de situatie, teneinde te kunnen vaststellen of een situatie binnen drie maanden is opgelost.

	Aantal	Percentage
--	--------	------------

Ja	13	93%
Nee	1	7%
Totaal	14	100%

De nu volgende vragen gaan over eventuele verbeteringen van het Actieplan Aanpak Woonoverlast.

Tabel 19: Zijn er volgens u verbeteringen van het Actieplan Aanpak Woonoverlast gewenst voor uw eigen functie en uw organisatie of instelling?

	Aantal	Percentage
Ja	5	36%
Nee	5	36%
Weet niet	4	29%
Totaal	14	100%

Tabel 20: Zijn er volgens u verbeteringen van het Actieplan Aanpak Woonoverlast gewenst voor de aanpak en het beschikbare instrumentarium?

	Aantal	Percentage
Ja	5	36%
Nee	3	21%
Weet niet	6	43%
Totaal	14	100%

Tabel 21: Zijn er volgens u verbeteringen van het Actieplan Aanpak Woonoverlast gewenst voor het proces en de samenwerking tussen organisaties?

	Aantal	Percentage
Ja	7	50%
Nee	3	21%
Weet niet	4	29%
Totaal	14	100%

De nu volgende vragen gaan over de doelstellingen die zijn geformuleerd in het Actieplan Aanpak Woonoverlast.

Tabel 22: De hoofddoelstelling van het Actieplan Aanpak Woonoverlast luidt als volgt: Uiterlijk in 2014 moet het aantal mensen dat zegt 'vaak' overlast te ervaren met 25% zijn afgenomen van 49.000 tot maximaal 36.650 personen. Denkt u dat deze doelstelling gerealiseerd zal worden?

	Aantal	Percentage
Ja	4	29%
Nee	2	14%
Weet niet	8	57%
Totaal	14	100%

Tabel 23: Een tweede doelstelling van het Actieplan Aanpak Woonoverlast luidt: We streven er naar elke woonoverlastsituatie binnen drie maanden te beëindigen. Denkt u dat deze doelstelling in 2014 gehaald zal worden?

	Aantal	Percentage
Ja	2	14%
Nee	7	50%
Weet niet	5	36%
Totaal	14	100%

Tabel 24: In de Rotterdamse Veiligheidsindex staat niet het aantal klachten, maar de beleving van de problematiek door bewoners centraal. Deze wordt gemeten aan de hand van de volgende stelling: Kunt u aangeven of overlast door omwonenden vaak, soms of (bijna) nooit voorkomt in uw buurt? De eerder genoemde doelstelling –het aantal bewoners dat overlast van omwonenden ervaart met 25% reduceren– wordt afgemeten aan het aantal respondenten dat op deze vraag ‘vaak’ antwoordt. Bieden de antwoorden op deze vraag door de inwoners van Rotterdam volgens u voldoende inzicht in de resultaten die zijn/worden behaald met de uitvoering van het Actieplan Aanpak Woonoverlast?

	Aantal	Percentage
Ja	6	43%
Nee	6	43%
Weet niet	2	14%
Totaal	14	100%

Tabel 25: Heeft uw organisatie zelf ook doelstellingen geformuleerd met betrekking tot de aanpak van woonoverlast?

	Aantal	Percentage
Ja	7	50%
Nee	2	14%
Weet niet	5	36%
Totaal	14	100%

Tabel 26: Zijn er andere doelstellingen die u graag zou willen opnemen in het Actieplan Aanpak Woonoverlast?

	Aantal	Percentage
Ja	0	0%
Nee	10	71%
Weet niet	4	29%
Totaal	14	100%

Bijlage 3 Gegevens corporaties en Steunpunt Woonoverlast

Tabel 27: Typen / categorieën overlast zoals gehanteerd door PWS en Vestia

	PWS	Vestia
1	Geluidsoverlast	Agressie
2	Burenruzie (hangt samen met vorig punt)	Geluidsoverlast
3	Vervuiling van woning of woonomgeving	Vervuiling
4	Asociaal/ verward/ psychisch gestoord gedrag	Vandalisme
5	Jongerenoverlast	Overlast door onrechtmatig gebruik woning
6	Drugsoverlast	Overlast door onrechtmatig gebruik algemene ruimte.

Bron: PWS (2011), Vestia (2011)

Tabel 28: Aantal meldingen uitgesplitst naar woningcorporatie en per kwartaal

Woningcorporatie	1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^e kwartaal	Totaal
Com Wonen	-	-	-	-	-
PWS	-	-	-	-	-
Stadswonen	-	-	-	-	-
SOR	-	-	-	-	-
Vestia	396	341	298	180	1.215
WBV Hoek van Holland	34	13	47	22	116
Woonbron	-	-	-	-	-
Woonstad Rotterdam	-	-	-	-	-
Totaal (ten minste)	430	354	345	202	1.331

Bron: Vestia (Hoogvliet, Zuid, Noord, Feijenoord) en Woningbouwvereniging Hoek van Holland (2010/2011)

N.B. Woningcorporaties Com Wonen, Stadswonen, PWS en Woonstad Rotterdam houden het aantal

meldingen (nog) niet gestructureerd bij. Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam (SOR) heeft naar eigen zeggen niet te maken met woonoverlastsituaties en verleent derhalve geen medewerking aan het onderzoek.

Tabel 29: Aantal ontruiming in 2010 bij Woonstad Rotterdam

Reden Opzegging	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Ontruiming i.v.m. huurschuld	64	60	58	51
Ontruiming i.v.m. overlast	2	3	0	0
Ontruiming i.v.m. woonfraude	5	3	4	1
Totaal	71	66	62	52

Bron: Woonstad Rotterdam (2011)

Tabel 30: Screeningsaanvragen vanaf 19 oktober 2010 per deelgemeente

Deelgemeente	Aantal
Charlois	3
Delfshaven	58
Feijenoord	2
IJsselmonde	35
Kralingen-Crooswijk	10
Noord	4
Centrum	53
Hoogvliet	1
Onbekend	4
Totaal	170

Bron: Steunpunt Woonoverlast (2011)

Tabel 31: Screeningsaanvragen vanaf 19 oktober 2010 per woningcorporatie

Deelgemeente	Aantal
Woonbron	80
Woonstad	73
PWS	4
Comwonen	8
Vestia	5
onbekend	0
Totaal	170

Bron: Steunpunt Woonoverlast (2011)

Tabel 32: Inzet mediation en resultaat (2009-2010)

Status	Aantal
Intakefase	4
Lopend traject	6
Afgehandeld: buren zijn weer in gesprek	4
Bemiddeling beëindigd	8
Totaal	22

Bron: Steunpunt Woonoverlast (2011)

Colofon

Opdrachtgever/financier	Gemeente Rotterdam, dienst Stedebouw en Volkshuisvesting (dS+V)
Auteurs	Dr. E. van Marissing Dr. F. B.J. de Meere
Omslag	Grafitall, Eindhoven
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht Telefoon 030-2300799 E-mail secr@verwey-jonker.nl Website www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-450-6

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2011

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.