



CCV centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid

Do's en don'ts Wet aanpak woonoverlast

Dossieropbouw, handhaving en naleving

Versie 1.0

Katja Steverink, het CCV

Michel Vols, RUG

Inhoud

1. Uitkomsten overlastlab	4
1.1 Opleggen van een gedragsaanwijzing	4
1.1.1 Do's: doe dit vooral wel	4
1.2 Handhaving & naleving	4
1.2.1 Do's :doe dit vooral wel	5
1.2.2 Don'ts: doe dit vooral niet	5
2. Dossieropbouw	6
2.1 Do	6
2.2 Don't	7
2.3 Wat is er anders bij overlastgever met (psychische) problematiek?	7
3. Handhaving	10
3.1 Do	10
3.2 Don't	11
3.3 Wat is er anders bij overlastgever met (psychische) problematiek?	11
4. Naleving	14
4.1 Do	14
4.2 Don't	14
4.3 Wat is er anders bij overlastgever met (psychische) problematiek?	15

1. Uitkomsten overlastlab

In het eerste overlastlab gingen gemeentelijke experts op het gebied van de Wet aanpak woonoverlast dieper in op de handhaving en naleving van de wet. Hierbij kwamen een aantal belangrijke do's en don'ts aan de orde.

1.1 Opleggen van een gedragsaanwijzing

Bij het opleggen van een gedragsaanwijzing komt veel kijken. Het vraagt om goede voorbereiding, gedegen dossieropbouw en samen met betrokken partners opstellen van aanwijzingen die kunnen worden gehandhaafd. De naleving is het grootst als vooraf is onderzocht waarom iemand overlast veroorzaakt en op welke manier zijn gedrag kan worden beïnvloedt. Dat is iedere keer weer maatwerk. Sinds 2017 wordt de gedragsaanwijzing door gemeenten ingezet en alle ervaringen tot nu toe leveren veel do's en don'ts op. Hieronder volgen een aantal tips die bij de start van het proces van belang zijn. Vervolgens komen de specifieke onderdelen zoals handhaving en naleving aan de orde.

1.1.1 Do's: doe dit vooral wel

- Ga het gesprek aan met de overlastgever.
- Bied de overlastgever hulp aan en trek gezamenlijk op met de zorgaanbieder.
- Betrek bij onderliggende problematiek de hulpverlening bij het proces.
- Gebruik de gedragsaanwijzing bij onderliggende problematiek bij de overlastgever als een spreekwoordelijke 'hefboom' om gesprekken met de zorg mogelijk te maken.
- Betrek een zorgverlener actief voor een 'way out'.
- Biedt omwonenden coaching en zorg aan.
- Pas je communicatie aan op het niveau van de overlastgever (denk aan B1 taalniveau en gebruik bijvoorbeeld pictogrammen).

1.2 Handhaving & naleving

Sommige do's en don'ts gaan specifiek over handhaving en naleving.

Wanneer de burgemeester gedragsregels oplegt, is het ook belangrijk dat deze worden gehandhaafd. Handhaven betekent dat als gedragsregels niet worden nageleefd er daadwerkelijk wordt opgetreden. Bij een opgelegde gedragsaanwijzing moet de overlastgever de specifieke regels ook daadwerkelijk kunnen nakomen. Denk hierbij aan onderliggende problematiek die het gedrag kan beïnvloeden. Daarnaast moet vanuit de gemeente met een goed voortraject en handhaving naleving worden gestimuleerd.



1.2.1 Do's :doe dit vooral wel

- Leg alleen gedragsaanwijzingen op die je daadwerkelijk kunt handhaven.
- Maak goede afspraken met partners over het doen van objectieve constatering en het handhaven van gedragsaanwijzingen. Stem dit ook goed af met de politie zodat zij alert is op een adres en er goed informatie verzamelt.
- Op het moment dat het maximaal aantal dwangsommen is opgelegd, een tijdelijk huisverbod is ingezet en wordt overtreden, kun je kijken naar de mogelijkheden die de Wet Victoria (artikel 174a Gemeentewet) biedt. Deze wet gebruik je om woningen te sluiten. Er is geen garantie dat dat lukt, maar verschillende gemeenten gaan wel proberen via deze weg op te schalen.
- Pas wederkerigheid toe: stopt een overlastgever met overlast veroorzaken dan doen de betrokken partners ook iets voor de overlastgever.
- Informeer bewoners goed en maak duidelijke afspraken met partners.
- Toon lef en laat zien dat je optreedt en er bent voor de buurt en de bewoners.



‘Voer een stevig bewustwordingsgesprek met de overlastgever en combineer dat met een (waarschuwing) brief op het politiebureau of gemeentekantoor. Reik een bestuurlijke waarschuwing altijd persoonlijk uit.’

‘Als je waarschuwt moet je ook doorpakken. Dreig je bijvoorbeeld met een huisverbod, dan moet je ook doorzetten en het huisverbod opleggen.’

1.2.2 Don'ts: doe dit vooral niet

- De zaak na uitreiking met rust laten. Laat de casus na het uitreiken van de gedragsaanwijzing dus niet los!
- Hulpverlening niet noemen of gebruiken. Zorg dat de mogelijkheid om zorg in te zetten bij overlastgevers met onderliggende problematiek niet onbenoemd en/of ongebruikt blijft.
- Te lang hetzelfde doen. Ga niet te lang door met dwangsommen, maar schaal eerder op. Een voorbeeld is een burgemeester die van maximaal 10 keer een overtreding terug is gegaan naar maximaal 5 overtredingen.
- Te lang wachten met het opleggen van een huisverbod. Het is niet nodig om altijd trapsgewijs op te treden, dus eerst dwangsommen/bestuursdwang en dan een tijdelijk huisverbod. In ernstige overlastzaken kun je ook sneller het huisverbod opleggen.

‘Zet de gedragsaanwijzing niet in om maar een instrument in te zetten. In de praktijk moet je blijven beoordelen hoe relevant de inzet van een gedragsaanwijzing is en of het efficiënt is.’

Er zijn ondertussen veel voorbeelden van waarschuwingen, vrijwillige gedragsaanwijzingen, opgelegde gedragsaanwijzingen waaronder ook tijdelijk huisverboden. Maak daar vooral gebruik van en laat je inspireren door je collega's in het land. Voor meer informatie kijk op <https://www.hetccv-woonoverlast.nl/> of neem [contact op met het CCV](#).

In de volgende hoofdstukken is voor de onderwerpen dossieropbouw, handhaving en naleving een uitgebreid overzicht uitgewerkt met de overige do's en don'ts.

2. Dossieropbouw

2.1 Do

De experts noemen voor dossieropbouw de volgende do's:

- Neem vroegtijdig regie en zorg voor één procesregisseur. Zo nodig betrek je een casuscoördinator die inhoudelijk betrokken is.
- Benoem een regisseur die zorgt voor regelmatig overleg, acties vastlegt en monitort.
- Probeer creatief te denken.
- Maak binnen de gemeente een goed werkend (administratief) proces voor woonoverlast waar in ieder geval brieven en registratie aan gekoppeld zijn.
- Zorg voor één centraal systeem waarin alle informatie wordt gearhiveerd en niet versnipperd raakt.
- Zorg dat alles, dus ook mails, gespreksverslagen en dergelijke opgeslagen zijn op een centrale plek, waar ook collega's bij kunnen.
- Zorg voor een zorgvuldige en veilige registratie, bijvoorbeeld met een digitaal registratiesysteem voor casuïstiek (naar het voorbeeld van de Zorg- & Veiligheidshuizen). Zorg daarbij voor een convenant/reglement zodat je de informatie ook mag bewaren.
- Zorg voor een wettelijke grondslag (convenant) om stukken voor het dossier te delen met partners.
- Vraag een bestuurlijke rapportage op bij de politie.
- Onafhankelijke politieregistraties zijn het sterkst voor je dossier, naast eventuele geluidsmetingen.
- Vraag zowel handhaving, politie en eventueel een woningcorporatie naar beschikbare informatie. Maak inzichtelijk wat verschillende partijen vooraf kunnen doen om toe te werken naar een gedragsaanwijzing.
- Ga zo snel mogelijk de partijen persoonlijk horen. Vaak hebben slachtoffers heel veel behoefte om gehoord en serieus genomen te worden. Bied direct zorg aan.
- Vergeet niet de buurt mee te nemen in de stappen en aanpak, zonder te veel in detail te treden over de maatregelen.
- Pel de casus volledig af.
- Vanaf de eerste melding moet je de casus naar waarde inschatten en de escalatieladder doorlopen.
- Werk samen met de juiste partners. De inhoud van de overlast bepaalt welke partner nodig is.
- Benoem verantwoordelijkheden.
- Maak de term 'overlast' concreet; bijvoorbeeld geluid door schreeuwen, door bezoek etc.
- Denk aan zorgvuldigheid (stapje voor stapje) en maatwerk.
- Het is interessant om een analyse te maken op de mutatiecodes van de politie: 179 (sociale wijk problematiek), E38 (alcohol drugs) en E33 (verward en /of overspannen gedrag). Je krijgt daarmee inzicht in de top 10 of 100 van overlastklachten.
- Houdt zo goed mogelijk alle stappen bij. Duidelijk vinger aan de pols houden en afwijkingen/maatwerk bespreken. Vul dat zo spoedig mogelijk aan, waar mogelijk met feitelijke mutaties van boa's/toezicht/politie.

Zorg voor een goede verslaglegging van al je activiteiten chronologisch in een dossier.

- Leg alle contacten vast. Alle afspraken, ook met politie en hulpverlening.
- Bevestig afspraken, gesprekken etc altijd schriftelijk.
- Noteer contactmomenten en de pogingen daartoe en maak eventueel een gespreksverslag.
- Leg informatie via omwonenden vast.
- Leg de contacten met de overlastgever vast.

2.2 Don't

Er zijn ook een aantal zaken die je vooral niet moet doen, volgens de experts. Zij benoemen de volgende don'ts:

- Te lang denken dat beide partijen evenveel schuld hebben. In dit soort zaken gaat het niet altijd op dat waar twee vechten er ook twee schuld hebben. Soms is het nodig om vrij snel een overlastgever aan te pakken.
- Zonder doelredenering (bijzondere) privacygegevens verwerken.
- Je te krampachtig opstellen wat privacyregels en AVG betreft. Een deelnemer heeft meegemaakt dat ze informatie kreeg van allerlei partijen die daarover zeiden: je moet het geheim houden. Een politiemann die gespecialiseerd is in privacy heeft aangegeven dat het de verantwoordelijkheid is van de partij om wel of geen gegevens te verstrekken. Maar krijg je ze eenmaal, dan kun je ze gewoon gebruiken.
- Koersen op aannames en sentiment. Baseer je aanpak op feiten.
- Geen gestructureerd proces aanhouden.
- Een half dossier aanleveren. Geen constatering van de overlast hebben. Niet de gehele escalatieladder aflopen.
- Niet of slecht archiveren. Mails niet opslaan, maar alleen in het emailprogramma bewaren of in een emailmap.
- Gesprekken voeren, afspraken maken en deze niet vastleggen.
- Iedere regisseur zelf laten kiezen hoe hij een casus aanpakt.
- Uit te weinig bronnen putten.
- Kokervisie op het gebied van handhaving hebben.
- Het eigen beleidsplan negeren (en dat niet beargumenteren).
- Niet het volledige palet aan (juridische) mogelijkheden benutten.
- Niet samenwerken.
- Te laat een been bijtrekken waardoor de aanleiding van het traject blijft zweven. Op het moment dat iets structurele overlast dreigt te worden, is het belangrijk het dossier door te lopen.
- Te laat communiceren met ketenpartners dat het moment van *zero tolerance* is aangebroken.

'Voorkom dat je pas op het moment dat je het voornemen hebt om een gedragsaanwijzing in te zetten het dossier opbouwt. Start hier direct mee bij het begin van een casus. Betrek ook partners hierin om hun eigen informatievoorziening op orde te hebben.'

2.3 Wat is er anders bij overlastgever met (psychische) problematiek?

Ook al is er sprake van een overlastgever met (psychische) problematiek, dan nog biedt de Wet aanpak woonoverlast houvast. Wel zijn er een aantal aandachtspunten:

- Zorg dat je oog hebt voor de problematiek van de overlastgever.
- Betrek zo snel mogelijk de zorg erbij. Kijk of je de overlastgever in een zorgtraject krijgt.
- De zorg is aan zet en zal een keuze moeten maken of betreffende bewoner in aanmerking komt voor een aanmelding in het kader van de Wvvgz.

- Als er sprake is van psychische problematiek en de GGZ vindt een gedwongen opname niet noodzakelijk omdat iemand toerekeningsvatbaar is, kan er soms wel gehandhaafd worden op overlast.
- Ga zorgvuldig om met privacygevoelige informatie. Vul aanvullende informatie toe van de hulpverlening aan het dossier; wel binnen de grenzen van de privacyregels uiteraard.
- De AVG maakt het soms lastig om een rapportage te krijgen vanuit een hulpverlenende instelling.
- Bij onderliggende problematiek heb je te maken met andere partners en moet je meer investeren in het proces.
- Stem af met zorgpartijen. Daar is nog veel onduidelijk over. Er kan echt wel (algemene) informatie gedeeld worden waarbij oog is voor zowel het belang van de overlastgever als voor de omwonenden.
- Geef duidelijk aan wat de overlastgever zelf kan doen om meer maatregelen te voorkomen. Doe dit bijvoorbeeld in overleg met het sociale team. Verdeel de twee petten over zorg (preventie en hulp) & handhaving (repressie). Laat dit doorwerken in de handhaving. Zoek afstemming met de betrokken hulpverleners om te bepalen wat de beste manier is van communiceren. Denk aan duidelijkheid bij autisme problematiek, of iemand die niet in de werkelijkheid leeft (psychotisch/paranoia/ schizofrenie). Het is ook de vraag of iemand zich aan de aanwijzingen kan houden. Check dit eerst met de hulpverlening.
- In feite maakt het volgens één expert geen verschil of er wel of geen sprake is van GGZ problematiek. Pel je de casus af dan komen alle relevante partners in beeld en hiermee ook alle (on)mogelijkheden en (wettelijke) kaders.
- Het verschil zit in de aanpak aan de voorkant (namelijk via de OGGZ). Brieven en gespreksverslagen worden opgeslagen in het systeem van de OGGZ.
- Probeer weg te blijven van 'zelfdiagnostiseren' van een overlastgever. Zeker in de officiële dossierstukken. Het komt wel eens voor dat partners in een casusoverleg al allerlei aannames doen over iemand. Het is belangrijk dat partners als de GGZ/GGD aansluiten voor een stuk duiding.

‘Voor dossieropbouw is het relevant om alle informatie te bundelen, voor zover de wet zich daar niet tegen verzet. Het toevoegen van GGZ-informatie aan het dossier is noodzakelijk, bijvoorbeeld en vooral ook over de vraag of de overlastgever in staat is een aan haar/ hem opgelegde gedragsaanwijzing te bevatten en na te leven.’





3. Handhaving

3.1 Do

Als het om de handhaving van een gedragsaanwijzing gaat, noemen experts de volgende do's:

- Leg alles op papier goed vast. Zorg dat alle stappen zijn ondernomen: buurtbemiddeling etc.
- Stel alle partijen op de hoogte en houd ze op de hoogte (denk aan de politie, boa's hulpverlening). Stel gezamenlijk een plan van aanpak op.
- Werk ketenoverstijgend. Betrek zo mogelijk politie, justitie, reclassering en GGZ bij de aanpak.
- Gebruik alle dwang- en drangkaders die er zijn.
- Maak duidelijke afspraken met de politie over meldingen van burens met voorrang oppakken en registratie: bij het voornemen om een gedragsaanwijzing in te zetten én na het opleggen ervan.
- Maak goede afspraken met partners (vooral politie) om bij meldingen alert te reageren en uitgebreid te rapporteren.
- Maak afspraken met de burens/klagers waar ze terecht kunnen met hun klachten. Zorg dat ze direct bij overlast melden, zodat de politie objectief kan constateren wat er aan de hand is. Maak duidelijk dat zij dit consequent moeten doen.
- Spreek en schrijf bewoner(-s) aan. Maak duidelijk welke mogelijkheden er zijn om de problemen op te lossen.
- Maak vooraf een handhavingsplan: wie, hoe en wat wordt gehandhaafd? Deel dit handhavingsplan met betrokken partijen zoals politie, boa's en handhaving.
- Laat handhaving ook daadwerkelijk plaatsvinden. Afspraken hierover met politie en handhaving neem je op in het plan van aanpak.
- Betrek een vaste wijkagent en handhaver bij de aanpak die de situatie en de mensen goed kennen.
- Maak de afspraken zo concreet mogelijk. Combineer dit met een bewustwordingsgesprek. Neem de burgemeester tijdig mee in de afwegingen voor bestuurlijk draagvlak.
- Benoem de mogelijkheid tot het opleggen van het tijdelijk huisverbod expliciet in de APV. Dit om te voorkomen dat het argument kan worden gebruikt dat de raad niet heeft bedoeld de bevoegdheid van het huisverbod aan de burgemeester te geven.
- Pak door bij overtredingen en laat daar niet te veel tijd tussen zitten. Vraag om bestuurlijke rapportages bij politie en om de processen-verbaal van bevindingen van de handhaving. Vraag ook eventueel ander bewijs op, zoals de uitkomsten van een geluidskoffer. Weeg bij een tijdelijk huisverbod af of je dit van de voren kenbaar maakt in verband met de eigen veiligheid (fuik) of de kans op represaille. Bij een huisverbod: maak een draaiboek waarin je verschillende scenario's uitwerkt (bevel binnentreden, slotenmaker, opvang dieren etc). Regel de bevoegdheden van de voren goed (aanwijzen personen die bestuursdwang uitoefenen). Maak het persoonlijk. Start met een huisbezoek. Neem partner(s) mee op huisbezoek. Geef duidelijke uitleg. Bied alternatieven aan. Informeer burens.
- Stel de gedragsaanwijzing samen met samenwerkingspartners vast.
- Stap indien nodig door naar het tijdelijk huisverbod.
- Is de grens bereikt? Zit er dan stevig op en met *zero tolerance*. Wanneer de situatie normaliseert, normaliseer je ook de tolerantiegrenzen. Oftewel: 'beloon' goed gedrag.

1. Geef de professionals die gaan handhaven (zowel politie als handhaving) een goede mondelinge instructie over wat je verwacht.
2. Maak een goede 'invuloefening' voor zowel politie als handhaving zodat ze weten waar ze op moeten letten en hoe de mutatie/registratie? opgesteld moet worden.
3. Neem politie en handhaving mee in het verhaal. Leg uit waarom zij deze opdracht krijgen en waarom zij een belangrijke rol hebben.
4. Geef duidelijk aan dat het niet bij 1 of 2 x constateren blijft, maar dat zij veel vaker moeten controleren.
5. Neem ook de overlastveroorzaker serieus! Ga ook bij hem/haar luisteren.
6. Pleeg hoor- en wederhoor.
7. Gebruik niet te ambtelijk taalgebruik. Let ook op niet waarneembare verstandelijke beperkingen.

3.2 Don't

De experts hebben ook nog een aantal tips over wat je vooral niet moet doen:

- Te veel druk zetten op een casus, waardoor het een heksenjacht lijkt.
- Aan de voorkant niet nadenken over handhaving.
- Geen concrete afspraken maken met de handhavende instanties.
- Geen constateringen hebben. Geen aandacht of belang voor/bij de casus hebben.
- Afspraken maken die niet te handhaven zijn.
- Onduidelijkheid (slecht communiceren) over waar op gehandhaafd moet worden.
- De handhaving als administratieve handeling zien. Informatie niet delen. Partners niet (meer) betrekken. De regie laten versloffen.
- Gedragingen vastleggen die je niet kunt bewijzen.
- Niet samenwerken.

'Niet alle meldingen die omwonenden maken zullen voldoende zijn om door te kunnen pakken. Wees duidelijk in wat je nodig hebt en waar de grenzen van de inzet van politie en gemeente liggen.'

'Wij worstelen nog met de daadwerkelijke last die we opleggen. Nu is het vaak een dwangsom. Hoe hoog doe je die dwangsom? Wat als je weet dat iemand die niet kan betalen? De mogelijkheden voor een last onder bestuursdwang zijn vaak beperkt, maar zouden wel uitgebreid kunnen worden.'

3.3 Wat is er anders bij overlastgever met (psychische) problematiek?

Is er bij een overlastgever sprake van onderliggende problematiek, denk hierbij aan psychische problemen, een verslaving of een verstandelijke beperking, dan moet je daar in je aanpak rekening mee houden. Denk dan aan de volgende punten:

- Het accepteren van zorg opleggen als gedragsaanwijzing met bijbehorende dwangsommen, zodat de overlastgever geholpen wordt om aan de andere aanwijzingen te voldoen.
- Het handhaven op zich is niet verschillend. De gedragsaanwijzing zal waarschijnlijk van een andere soort zijn met mogelijk semi- gedwongen hulp of iets dergelijks.
- Neem de overlastveroorzaker serieus en ga ook met hem/haar in gesprek.
- De GGZ staat meer op de voorgrond. Crisisdienst en huisarts kunnen onderdeel zijn van het plan om toe te werken naar Wvvgz of Wzd.

- Maak ook goede afspraken tussen politie en GGZ over het aanbieden van de casus bij de crisisdienst als de politie ter plaatse is voor een overlastsituatie. Probeer van tevoren GGZ mee te nemen in de voorgeschiedenis. Vaak geldt dat hoe meer er bekend is over een persoon, hoe groter de kans is dat er een opname volgt.
- Attendeer de hulpverlening er vooral op dat de inzet op zorg strakker moet. Bespreek intensivering van de zorg, aanpassen medicatie, dagbesteding en dergelijke.
- Betrek hulpverlening ook bij de handhaving. Het is belangrijk dat zij weten welke aanwijzingen er zijn opgelegd.
- Er is (nog meer) kennis nodig over hoe overlastgevers aangesproken moeten worden (afstemming hulpverlening).
- Start eventueel tegelijkertijd een verkennend onderzoek in het kader van de Wvvgz.
- Als duidelijk is dat een overlastgever in staat is om een waarschuwing en eventueel een gedragsaanwijzing te bevatten en na te leven, maakt de handhaving verder geen onderscheid. Wel kunnen dan ook in die fase alternatieven worden geboden, bijvoorbeeld via een zorg traject.
- Bij één expert is discussie over het gelijktijdig inzetten van de gedragsaanwijzing met andere maatregelen zoals een zorgmachtiging-aanvraag. Zo'n aanvraag kan soms maanden duren, waarbij de overlast in de tussentijd door kan gaan. Er komt wel eens het verzoek om daarnaast een gedragsaanwijzing in te zetten. Alleen, de gedragsaanwijzing is een ultimatum remedium. De vraag is hoe je dit rijmt met andere maatregelen? Door te wachten raak je veel tijd kwijt, maar klopt dat juridisch nog wel, is de vraag die in het veld leeft.
- Doe huisbezoeken nooit alleen (maar bijvoorbeeld met de wijkagent).
- De GGZ-medewerker van de OGGZ kan langs de overlastveroorzaker gaan om te kijken of er sprake is van een psychiatrische stoornis.
- Het gevaar is dat je te snel wil.

'Stel de zorgcomponent voorop. Puur handhaven maakt de casus niet sterker; er moet een goede balans zijn. Waarbij soms het 'gestrekt been' vanuit handhaving nodig is om de voortgang in de zorg te forceren.'





4. Naleving

4.1 Do

Voor de naleving noemen experts de volgende do's:

- Maak correspondentie leesbaar en begrijpelijk. Nog te vaak zijn brieven juridisch en begrijpen ontvangers, zeker in het geval van mensen met een lvb of die laaggeletterd zijn niet wat erin staat. Zelfs burgemeesters ergeren zich hier aan. Het is belangrijk om een brief persoonlijk te overhandigen. Veel gemeenten zoeken naar manieren om een simpelere toelichting mee te sturen. Het is namelijk erg lastig om alle juridische termen begrijpelijk te maken.
- Houd contact met de slachtoffers/betrokkenen ook na de afkondiging van de gedragsmaatregelen.
- Een van de partners houdt contact met de overlastgever.
- Zorg voor een sluitend plan waarbij iedereen weet wat hij moet doen bij overtreding van de opgelegde aanwijzing of maatregel.
- Zorg voor een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Als er zaken goed of fout gaan, blijf je samen betrokken.
- Zorg voor een persoonlijke overhandiging en toelichting van (het voornemen tot) de gedragsaanwijzing. Eventueel samen met de hulpverlening en/of de politie. Beschouw de overhandiging als interventie op zich.
- Bij overtreding van de gedragsaanwijzing treedt je zo spoedig mogelijk op en ben je consequent.
- Je vergroot de naleving door evaluatiegesprekken te plannen.
- Concreet maken (in de gedragsaanwijzing) van wat iemand moet doen en laten.
- Informeer handhaving en politie over de concrete afspraken en vraag hen hierop te controleren. Laat een melding op persoon toevoegen en eventueel een instructie over hoe te constateren (bijvoorbeeld loop achterom en luister naast de tuin of er geluidsoverlast hoorbaar is).
- Maak duidelijke afspraken met de burens wanneer ze weer contact moeten opnemen. Als er een gedragsaanwijzing is opgelegd, wordt de burens verteld gelijk te mailen als ze weer overlast ervaren.
- Wees realistisch naar de mensen die de overlast ervaren. Wijs mensen altijd op alle mogelijkheden die er zijn. Geef aan dat zij ook zelf een verantwoordelijkheid hebben. Maak duidelijk dat deze aanpak misschien ook niet leidt tot het gewenste resultaat.
- Niet loslaten; hoe uitzichtloos sommige casussen soms lijken.
- Capaciteit beschikbaar maken en doen!
- Zorgen dat je als gemeente je eigen zaken écht allemaal op orde hebt.



1. Onderhoud nauw contact met:

- Overlastgever
- Omwonenden
- Partners

2. Blijf gezag uitstralen

3. Blijf duidelijk

4. Geef complimenten bij naleven

5. Blijf alternatieven aanbieden

4.2 Don't

Wat je niet moet doen, is volgens de experts:

- Verschillende ambtenaren laten beslissen over het vorderen van de dwangsom.
- Na uitreiking geen aandacht meer voor het adres hebben.

- Op een gegeven moment kun je niks meer; wees hier dan ook duidelijk in en laat de zaak niet sudderen. Zeker als er tussen de burens ook strafrechtelijke of privaatrechtelijke zaken spelen. Je kan geen advocaat worden van de burger. Je moet in je rol blijven.
- Ervan uitgaan dat elke casus hetzelfde is.
- Te rigide bij je plan blijven. Tussentijds evalueren is nodig.
- Zeggen dat je veel begrip hebt en dat je ervan uit gaat dat het wel goed komt.
- Te onduidelijke afspraken over wanneer er gemeld moet worden.
- Geen handhaving aanzeggen als je de opvolging niet kan waarmaken.

4.3 Wat is er anders bij overlastgever met (psychische) problematiek?

Ook bij naleving geldt als je te maken hebt met een overlastgever met onderliggende problematiek, denk hierbij aan psychische problemen, een verslaving of een verstandelijke beperking, dan moet je daar in je aanpak rekening mee houden. Denk dan aan de volgende punten:

- Bepaal in overleg met de hulpverlening of een gedragsaanwijzing effect zal hebben. Vaak geeft hulpverlening als advies dat het begrenzen van de overlastgever belangrijk is en dat de gedragsaanwijzing hier een middel voor kan zijn. Hier wordt wisselende succes mee gehaald.
- Houd partners geïnformeerd en neem ze mee in het proces. Houd contact met omwonenden, zorg dat zij blijven melden, maar ook dat ze accepteren dat de inzet van de Wvvgz niet in een middag of een week geregeld is.
- Houd evaluatiegesprekken met hulpverlening en de bewoner.
- Stem af met zorgpartijen: wat werkt? Dat geldt overigens ook voor andere overlastgevers, alleen dan stem je af met professionals die de persoon kennen.
- Ook voor deze fase geldt dat nog altijd alternatieven kunnen worden aangedragen.
- Blijven escaleren naar de juiste zorgpartners of bijvoorbeeld familie die wel iets kunnen afdwingen.
- Denk nog beter na over wederkerigheid en belonen van gedragsverbetering.
- Het is nog belangrijker om één aanspreekpunt te hebben.

‘We signaleren dat partners vaak uit wanhoop naar de gemeente kijken om een gedragsaanwijzing in te zetten. We voelen vaak ook een flinke druk om dit dan toch te doen, ook al voelen we aan dat de psychische gesteldheid van de overlastgever hem ervan weerhoudt om zijn gedrag te veranderen. Voorkom dat de gedragsaanwijzing een schijnmaatregel wordt.’

CCV Colofon

Projectcoördinatie
Katja Steverink, adviseur CCV

Fotografie
Shutterstock, Pixabay, Pexels



Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) is een onafhankelijke stichting die partijen en veiligheidsprofessionals helpt om Nederland veiliger en leefbaarder te maken.

Het CCV is een initiatief van het ministerie van Veiligheid en Justitie, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelatie, het Verbond van Verzekeraars, werkgeversorganisatie VNO-NCW, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en de Raad van Korpsschefs.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Churchilllaan 11, 3527 GV Utrecht
Postbus 14069, 3508 SC Utrecht

T (030) 751 6700
E info@hetccv.nl
I www.hetccv.nl

