

A close-up photograph of a man with a grey beard and intense gaze, looking through the vertical bars of a prison cell. His hand is visible, gripping one of the bars. The lighting is dramatic, with strong highlights and shadows.

CCV centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid

Handreiking Melderprofielen Woonoverlast

Juli 2026

Versie 1.0

Dominique Prenen, Francis Saathof, Michel Vols

Voorwoord

In Nederland kennen we veel verschillende soorten overlast en overlastveroorzakers. De afgelopen jaren zien we veel geluidsoverlast, maar ook intimidatie, vervuiling, overlastgevende (huis)dieren, overlastgevend bezoek en drugsproblematiek. Overlastveroorzakers worstelen vaak met onderliggende problemen zoals psychische aandoeningen, verslavingen, een verstandelijke beperking of ouderdomsklachten.

Sinds de invoering van de Wet aanpak woonoverlast in 2017 zijn veel zaken besproken en bestudeerd. Steeds weer blijkt dat iedere overlastzaak uniek is, maar er ook veel overeenkomsten zijn in zaken en bij betrokkenen. Ook de bureaus die overlast ervaren en melden (de 'melders') vertonen overeenkomsten. Het gaat hier om kenmerken die we steeds terug zien komen. Deze melders vallen vaak onder een vergelijkbaar 'profiel'.

Met behulp van profielen kunnen professionals een (eerste) afweging maken met wat voor een melder zij mogelijk te maken hebben. Zo bieden de profielen een handelingsperspectief aan professionals en geven zij bovendien zicht op mogelijke valkuilen die je kan ontwijken.

Er zit de nodige overlap tussen de profielen. Het is belangrijk om in gedachten te houden dat iedere zaak, elke overlastveroorzaker en elk slachtoffer van overlast uniek is. Het is onwaarschijnlijk dat een omwonende die overlast meldt precies in een specifiek melderprofiel past, omdat de profielen stereotypes schetsen. Ook kan een melder soms de kenmerken hebben van het ene profiel, en later weer van een ander profiel.

Professionals moeten altijd kritisch en oplettend blijven, en stigmatisering en tunnelvisie voorkomen. De profielen zijn een hulpmiddel, geen dwingend voorgeschreven route om de overlast aan te pakken.

Eerdere versies van de profielen werden samen met gemeenten en partners tussen 2023 en 2026 besproken in overlastlabs van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid. Dit leidde meerdere keren tot een aanscherping van de kenmerken, benaderingswijze en een uitbreiding van de melderprofielen. Deze zijn in dit document uitgewerkt.

Met veel dank aan alle gemeenten en samenwerkingspartners (wooncorporaties, politie, zorgorganisaties) die hebben deelgenomen aan de overlastlabs voor hun bijdrage aan deze publicatie.

Dominique Prenen
Adviseur woonoverlast

© 2026. Alle rechten voorbehouden. Ondanks alle aan de samenstelling van deze uitgave bestede zorg, kan het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele schade die zou kunnen voortvloeien uit enige fout die in deze uitgave zou kunnen voorkomen.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Profiel 1: Over-en-weer melder	5
Kenmerken	5
Wat te doen?	5
Wat niet te doen?	6
Profiel 2: Angstige melder	7
Kenmerken	7
Wat te doen?	7
Wat niet te doen?	9
Profiel 3: Focusmelder	10
Kenmerken	10
Wat te doen?	11
Wat niet te doen?	11
Profiel 4: Betrokken melder	12
Kenmerken	12
Wat te doen?	12
Wat niet te doen?	12
Profiel 5: Wanhopige melder	14
Kenmerken	14
Wat te doen?	14
Wat niet te doen?	15
Profiel 6: Boze melder	16
Kenmerken	16
Wat te doen?	16
Wat niet te doen?	17
Overig: Niet-melders	18

Inleiding

Iedere woonoverlastzaak is uniek. Toch merkt het CCV in gesprekken met professionals dat zaken soms dezelfde kenmerken hebben: sommige overlastzaken en -veroorzakers lijken op elkaar. Maar ook bureaus die overlast ervaren en melden (de 'melders') vertonen overeenkomsten. Deze melders vallen vaak onder een vergelijkbaar 'profiel'.

Deze publicatie probeert de ervaringen van diverse professionals (gemeente- en politieambtenaren, medewerkers van woningcorporaties, zorgverleners) met verschillende 'melderprofielen' te bundelen en uit te werken. Wat zijn kenmerken van elk melderprofiel, hoe ga je als professional om met verschillende melders en welke acties kun je ondernemen richting die specifieke melders?

De volgende vragen stonden centraal:

- Wat vraagt dit type melder van jou als professional?
- Wat werkt goed bij dit type melder?
- Wat moet je juist vermijden?
- Welke interventies passen hierbij?

Met behulp van de profielen kunnen professionals een (eerste) afweging maken met wat voor melder zij te maken hebben. Zo bieden de profielen een handelingsperspectief aan professionals en geven zij bovendien zicht op mogelijke valkuilen die je kunt ontwijken.

Het is belangrijk om in gedachten te houden dat iedere zaak, elke overlastveroorzaker en elk slachtoffer van overlast uniek is. Het is onwaarschijnlijk dat een omwonende die overlast meldt precies in een specifiek melderprofiel past, omdat de profielen stereotypes schetsen. Er zit de nodige overlap tussen de profielen. Ook kan een melder soms de kenmerken hebben van het ene profiel, en later weer van een ander profiel. Professionals moeten altijd kritisch en oplettend blijven, en stigmatisering en tunnelvisie voorkomen. De profielen zijn een hulpmiddel, geen dwingend voorgeschreven route om de overlast aan te pakken.

Op de volgende pagina's worden de profielen uitgewerkt.

Profiel 1: Over-en-weer melder

Over en weer dynamiek tussen buren: "Als de buren weer iets doen, dan reageer ik meteen."

Kenmerken

Het gaat hierbij om overlastmeldingen tussen twee buren. Beiden doen meldingen bij de woningbouwcorporatie, gemeente of politie van overlast die ze van elkaar hebben. Er zijn vaak geen derden bij betrokken die de overlast kunnen bevestigen. Ook is bewijs van de overlast over en weer lastig te verkrijgen. Vaak is niet duidelijk wie de overlast veroorzaakt, of dat beide buren overlast veroorzaken. Er is geen duidelijk dader- of slachtofferschap.

Ook is vaak onduidelijk waarom het burenconflict is ontstaan en wat de aanleiding is. Regelmatig is er sprake van een verschuiving in de relatie, van "vriendschap naar vijandschap". De overlast kan verschillende oorzaken hebben zoals buren die elkaar niet mogen, een vriendschap die is stukgelopen, relationele conflicten, maar ook onbegrip voor elkaars levenswijze. De oorzaak ligt veelal in het verleden, heeft geregeld te maken met gevoel en niet altijd met 'feiten'.

De melder heeft vaak zijn eigen waarheid en probeert een professional daarvan te overtuigen. De professional heeft te maken met beschuldigingen van beide kanten van de melders over het veroorzaken van overlast. Er is veelal een gebrek aan zelfreflectie, maar buurtonderzoek geeft wel een beeld wat er aan de hand is.

Er kan sprake zijn van een actie-reactie situatie: de ene buur veroorzaakt overlast door bijvoorbeeld hard te schreeuwen of te schelden en de andere buur reageert daar weer op door bijvoorbeeld zijn muziek hard te zetten. Dat kan komen door het conflict en de irritaties onderling. Er is sprake van kiften, haat en nijd. Als overlast al langere tijd duurt, zie je vaak dit soort gedrag, omdat buren het zat worden en terug gaan reageren als ze overlast ervaren. Deze situatie kan uiteindelijk uitmonden in een handgemeen.

Er kan ook sprake zijn van over en weer treitergedrag. Hierbij worden bewuste overlastgevende acties uitgevoerd om de buren dwars te zitten.

Er is geen sprake van onderlinge communicatie meer: er zijn alleen nog maar verwijten. Betrokkenen zijn vooral boos op elkaar en er is weinig zelfreflectie meer.

Wat te doen?

- Onderzoek en verzamel objectief bewijs of één van de partijen als overlastgever kan worden aangemerkt en de andere partij als benadeelde. Het is belangrijk om te onderzoeken of er echt over-en-weer in het conflict zit, of dat er toch een overlastveroorzaker is.
- Houd rekening met expres melden om elkaar dwars te zitten.
- Onderzoek waar de angel in het conflict zit.
- Onderzoek of de omgeving ook (over)last ervaart.
- Check bij zorgpartijen of beide partijen bekend zijn bij de hulpverlening.
- Probeer buurtbemiddeling en mediation in te zetten. Zet ook de wijkagent in.
- Koppel het wijkteam aan beide buren, om zo een laagdrempelig contact te bewerkstelligen. Zorg voor een aanspreekpunt.
- Geef ook eigen verantwoordelijkheid weer terug. Je kunt bewoners adviseren om zelf een juridische (burenrechtelijke) procedure te starten om een praktisch conflict op te lossen. In sommige gemeenten zijn 'regelrechters' die eenvoudiger dan gewone rechters kunnen worden gevraagd op te treden.
- Geef duidelijk aan wat wel en niet gemeld kan of hoeft te worden bij de instanties.

- Als beide partijen zich schuldig maken aan overlast over en weer, dan kan een professional besluiten om geen partij te kiezen. Erken dat beide partijen hun waarheid hebben.
- De professional kan ook beide partijen aanspreken door bijvoorbeeld beiden een gedragsaanwijzing op te leggen met bijvoorbeeld een verbod om geluidsoverlast te veroorzaken, een verbod om contact met elkaar te zoeken en een verbod om elkaar te treiteren/pesten en te intimideren. Sommige professionals sturen ook een 'stopbrief' aan beide partijen, als bijvoorbeeld (een aanbod tot) buurtbemiddeling niet heeft gewerkt.

Wat niet te doen?

- Zonder meer een verhaal aannemen, zonder gedegen onderzoek te verrichten. Partij kiezen.
- Meegaan met sentimenten en roddels. Waak ervoor om te veel mee te bewegen met deze dynamiek. Houd het zakelijk.
- Er direct van uitgaan dat één van de partijen slachtoffer of dader is.
- Zorg dat je er als professional niet tussenin komt te staan, vaak gebaseerd op de zorgen voor escalatie: 'wat gaat er gebeuren als ik er tussenuit ga?'. Durf te stoppen wanneer je geen rol (meer) hebt.

Profiel 2: Angstige melder

Onveiligheidsgevoel bepaalt de beleving: "Je weet nooit wat er gaat gebeuren."

Kenmerken

Hier is sprake van angst, die "objectief terecht" kan zijn of "objectief onterecht". Een buurtonderzoek kan helpen om de aard van de angst helder te krijgen. Het is belangrijk geen vooroordeel over de angstige melder te hebben. Verzamel feitelijke informatie, bijvoorbeeld via een geluidsmeter of andere observaties.

Het gaat hierbij doorgaans om melders die uit angst voor represailles bang zijn om de overlast te melden. Er kan sprake zijn van criminaliteit (intimidatie, drugshandel, sekswerk). Melden van de woonoverlast wordt om deze reden niet of niet consequent gedaan. Er kan ook sprake zijn van angst voor een onbekende cultuur of voor onbegrepen (verward) gedrag. Hier gaat soms op: onbekend maakt onbemind.

Er zijn doorgaans de nodige anonieme meldingen. Omwonenden die overlast ervaren, durven zich vaak in een buurtonderzoek niet uit te spreken, of alleen anoniem. Doorpakken in een juridische procedure wordt vaak tegengehouden uit angst.

De angstige melder woont vaak naast iemand die erg intimiderend is, of zich agressief uit bij het aanspreken op (overlastgevend) gedrag. Het kan dan gaan om onvoorspelbaar gedrag. Ook kan het zo zijn dat de overlastveroorzaker vrienden of familie inzet om burens te intimideren of te bedreigen. Soms worden ook huisdieren zoals honden gebruikt om de burens te intimideren.

Bij angstige melders kan sprake zijn van onderliggende problematiek, waardoor zij het moeilijk vinden en bang zijn om zaken te melden. Mensen ervaren een drempel om te melden. Ze voelen zich onveilig en kwetsbaar. Vaak voelen angstige melders zich alleen, maar soms zoeken meerdere angstige melders steun bij elkaar. Soms is er sprake van (aanvullende) kwetsbaarheid bij de angstige melder: melders zijn op leeftijd, alleenstaand, of zijn bekend bij de hulpverlening. Soms lukt het deze melders niet hun angst te doorbreken en te verminderen.

Ook bij de overlastgever kan sprake zijn van complexe onderliggende problematiek. Denk aan ernstige psychische problemen, of ernstige verslavingen. De overlastgever vertoont hierdoor gedrag waar de melder (extra) bang voor is.

Media kunnen het angstgevoel vergroten. Mensen zijn bang voor "hij laat de gaskraan openstaan" of "een tikkende tijdbom". Er is soms sprake van vooroordelen en niet alle angst is op feiten gebaseerd.

Wat te doen?

- Voorkom vooringenomenheid: onderzoek of de ervaren angst (objectief) terecht of onterecht is. Neem de situatie altijd serieus.

Als er sprake is van "objectief niet terecht angst" kunnen de volgende punten worden meegenomen:

- Hier is sprake van angst, maar die is objectief gezien niet terecht gezien de situatie. Iemand is bijvoorbeeld heel bang voor een (verwarde) buurman, die objectief gezien eigenlijk geen overlast of gevaar veroorzaakt.
- Als er sprake is van angst voor een verwarde buur kun je een algemeen beeld van de problematiek geven, maar niet de concrete diagnose.
 - Er kan lichte psycho-educatie worden aangeboden (uitleg over verwardheid). Dat kan een woonconsulent doen, een OOV-er of een professional uit een lokaal

zorgnetwerk. Er zijn niet altijd of overal voldoende mensen die dit kunnen doen. Soms kan ook een ervaringsdeskundige helpen.

- Je kunt een buurtbijeenkomst organiseren met de overlastgever erbij waar in uitleg kan worden gegeven over de situatie. Wellicht kunnen afspraken worden gemaakt. Let op: dit kan soms escalatie in de hand werken, weeg het goed af met de betrokken professionals.
- Ook al is de angst objectief gezien niet terecht, hij is er wel. Het is van belang de angst te erkennen. De melder wil zich gehoord voelen. Het moet duidelijk zijn waar de melder het verhaal kwijt kan.
- Achterhaal wat de melder precies verwacht. Is dat reëel? Soms moet de melder leren leven met de door hem/haar ervaren angst. Soms heeft de angstige melder zelf hulp nodig. Zet hulpverleningsinstanties, het wijkteam of de huisarts in. Probeer te onderzoeken of de melder dagbesteding heeft.

Als er sprake is van “objectief terechte angst” kunnen de volgende punten worden meegenomen:

- Het gaat hierbij voorbeeld om melders die erg bang zijn en waarbij uit buurtonderzoek blijkt dat deze angst objectief gezien ook terecht is. Denk aan agressiviteit, intimidatie, zedenzaken, explosieven, overlast, criminele activiteiten en druggerelateerde zaken.
- Het is van groot belang om het veiligheidsrisico af te wegen. Schakel met de politie en de wijkagent. Wat is hun advies? Is het bijvoorbeeld (on)verstandig dat de melder zelf gaat praten met de overlastveroorzaker?
- Soms kan pendelbemiddeling helpen: dit is bemiddeling waarbij de burens niet fysiek bij elkaar hoeven te zitten, maar er wel afspraken kunnen worden gemaakt.
- Regel dat de zaak urgentie krijgt bij de politie. Meld de casus aan bij het zorg- en veiligheidshuis.
- Laat de woningcorporatie een buurtonderzoek doen. De melders zijn lang niet altijd allemaal in beeld.
- Laat wijkagenten en boa's huisbezoeken afleggen en neem hun bevindingen mee in het dossier.
- Doe indien van toepassing een uniform aan bij het bezoek. Denk er wel aan dat bij bezoek aan de angstige melder zelf dit onverstandig kan zijn: dit kan verdere (angst voor) represailles in de hand werken.
- Organiseer een informatiebijeenkomst voor de buurt waarbij ook (anoniem) informatie kan worden gegeven. Zorg dat er een jurist aanwezig is die informatie over de te nemen stappen kan geven.
- Probeer omwonenden/melders te koppelen. Soms kan dat bijvoorbeeld via een whatsapp-groep.
- Bij agressie kun je denken aan de inzet van een alarmknopkastje. In sommige gemeenten zet de politie in uitzonderlijke situaties een zogenaamde overlasttelefoon in, waarmee melders rechtstreeks met het politiewijkteam contact kunnen hebben.
- Betrokkenheid is hier heel belangrijk. Laat melders niet het idee krijgen er alleen voor te staan.

Er zijn nog enkele algemene aandachtspunten bij de angstige melder:

- Neem de melder in bescherming, zeker bij terechte angst.
- Zet bij angst liefst een ervaren senior professional in.
- Geef steun, bied hulp, maar wees ook reëel in wat (op dat moment) gedaan en geboden kan worden. Doe aan verwachtingsmanagement. Wees helder en transparant over hoe meldingen kunnen worden verwerkt en gebruikt door de instanties. Maak concreet wat je met de verzamelde gegevens kunt doen.
- Stimuleer als professional altijd tot het doen van aangifte bij de politie, in geval van strafbare feiten zoals bedreiging en intimidatie.
- Bewijs verzamelen van de overlast is lastig. Hoe doe je dat als mensen niet durven te melden? Hier kunnen kluisverklaringen/anonieme verklaringen/ buurtavonden met een notaris/ sfeerverslagen professionals helpen.
- Bij kleinere gemeenten kan ook de burgemeester zelf een rol hebben om escalatie te voorkomen. Denk dan bijvoorbeeld aan bezoeken en een gesprek met betrokkenen.

- Let op dat overlastveroorzakers de rollen niet omdraaien. De praktijk ziet dat daders zich slachtoffer voelen van de burens en de instanties. Bagatelliseren van de problematiek is aan de orde van de dag. Soms is een overlastgever een complotdenker of heeft een (aanzienlijk) strafblad. In sommige gevallen is de overlastgever juridisch goed onderlegd en start diegene keer op keer juridische procedures tegen burens, woningcorporatie of gemeente.
- Instrumenten zoals buurtbemiddeling zijn lastig als de melder erg bang is.
- Doorpakken met juridisch instrumentarium om de overlastveroorzaker aan te pakken.
- Alternatieve woonruimte voor de overlastveroorzaker kan enorm helpen voor de melder.
- Het wordt lastiger als pas in een laat stadium, of al heel vaak is opgetreden. Melders zijn dan moeilijk(er) tot meedenken en meedoen te motiveren.

Wat niet te doen?

- Geen buurtonderzoek doen naar de redenen van de angst. Je moet echt onderzoeken of de angst objectief terecht of onterecht is.
- Te weinig contact houden met de melder, dat kan het gevoel geven 'in de steek' te worden gelaten. Je moet echt blijven communiceren.
- Te veel emotionele betrokkenheid kan de angst en het probleem echter juist in stand houden. Ga niet te veel mee in emoties. Houd evenwicht tussen emotionele en rationele betrokkenheid.
- Denken dat geen meldingen inhoudt dat er geen overlast wordt ervaren.



Profiel 3: Focusmelder

Sterke fixatie op (melden van) overlast: “Ik hoor de buurvrouw altijd precies om 23:54”.

Kenmerken

De focusmelder richt zich voortdurend op de overlast. Elk klein detail wordt gemeld bij corporatie of gemeente. Zij besteden veel tijd aan de overlast en het melden. Focusmelders zijn niet snel tevreden met de ingezette interventies. Zij zoeken bevestiging van de door hen ervaren overlast. Focusmelders verwachten veel van corporaties, politie en gemeenten. Focusmelders vinden vaak dat de ‘overlastgever’ zich moet aanpassen aan hun wensen, behoeften en leefstijl.

De meldingen kunnen gepaard gaan met veel geluidsopnames, foto's en filmpjes die door de melder zijn vastgelegd. Deze worden (soms dagelijks) aan de professionals gestuurd.

Bij de focusmelder kan soms het beeld ontstaan dat deze persoon alleen nog maar met de overlast bezig is en de overlast zijn/haar leven beheerst. Ook kan op een gegeven moment alles als overlast geïnterpreteerd worden. Als bijvoorbeeld de hinderlijke buurman zijn hand opsteekt om te groeten en de melder concludeert: “Zie je wel, nu daagt hij mij nog uit ook”.

Soms leven focusmelders veel op zichzelf en hebben zij geen of weinig sociale contacten.

Het bovenstaande betekent natuurlijk niet dat er geen sprake kan zijn van (ernstige) overlast.

Het kan zijn dat de situatie verandert als overlast in een vroeg stadium niet wordt opgelost. Sommige melders krijgen last van meldingsmoeheid, maar het kan ook zijn dat de melder zich helemaal vastbijt in de zaak en heel erg veel gaat melden. Dat kan duiden op een (verdere) escalatie van het conflict, of escalatie veroorzaken. Er is dan ook soms sprake van het verlies van vertrouwen in de instanties.



Wat te doen?

- Verzamel objectief bewijs.
- Ga er niet direct vanuit dat er geen overlast is, dat het om geklaag gaat. De focusmelder kan echt overlast ervaren.
- Ga op huisbezoek bij deze melders, wellicht samen met een hulpverleningsinstantie.
- Zet buurtbemiddeling in om te proberen burens met elkaar in gesprek te brengen en meer begrip voor elkaar te krijgen en afspraken te maken.
- Onderzoek mogelijke onderliggende oorzaken van het zorgelijke meldgedrag. Professionals kunnen bijvoorbeeld het zoeken naar een (andere) dagbesteding van de focusmelder stimuleren.
- Bij deze melders is het erg belangrijk om verwachtingen te managen. Bijvoorbeeld door het onderscheid tussen 'leef geluiden' en 'overlast' toe te lichten.
- Maak afspraken over het melden als er sprake is van 'shopgedrag'. Dat wil zeggen als focusmelders steeds weer bij andere instanties de overlast melden.
- Een stopgesprek voeren is een optie om zorgelijk meldgedrag te begrenzen. Maak duidelijk wat wel of niet gemeld kan worden, hoe en bij wie. En eventueel ook op welk moment en waarom er niet meer gereageerd wordt vanuit de instanties op meldingen.

Wat niet te doen?

- Omwonenden die overlast ervaren wordt vaak gevraagd 'om alles in een overlast(dag)boek te schrijven', en alles vast te leggen. Dat kan voor dossieropbouw soms goed zijn, maar het kan ook de focus van de focusmelder vergroten.
- Meldingen bagatelliseren. Er bestaat een kans op escalatie vanuit de kant van de focusmelder of de overlastgever door oplopende irritaties vanwege de voortdurende aandacht van zijn/haar (overlastgevende) gedrag.
- Te veel emotionele betrokkenheid kan nog meer melden in de hand werken. Doseer dit. Houd evenwicht en regie, begrensd het contact en wees duidelijk.

Profiel 4: Betrokken melder

Constructief en oplossingsgericht: "Als we allemaal meewerken, komen we er wel uit."

Kenmerken

De betrokken melder rapporteert de overlast, maar is ook (erg) bezorgd over de overlastgever. Er is sprake van een meewerkende houding van de melder. De betrokken melder heeft begrip voor de stappen die moeten worden gezet. Ook is er begrip voor de tijdsduur van bepaalde stappen en dat het een kwestie van lange adem kan zijn om de overlast aan te pakken.

Deze melder wil niet per se repressief optreden, maar naast het verminderen van de overlast ook hulp voor de betrokkenen. De betrokken melder nodigt uit om informatie te delen en plant zelf actief overleg in. Betrokken melders zijn constructief, en hebben vaak een goed sociaal en professioneel netwerk.

Hoewel professionals graag werken met betrokken melders, kunnen dit soort melders wel betweterig overkomen en ook zelf de touwtjes in handen/de regie willen hebben. Dat kan moeilijk zijn voor professionals.

De betrokken melder kan bijvoorbeeld naast een overlastveroorzaker wonen met onderliggende (multi)problematiek. Het gaat dan bijvoorbeeld om mensen met psychische problemen of mensen die verward zijn. Soms is er sprake van een Licht Verstandelijke Beperking (LVB), dementie of autisme. Verslavingen kunnen ook een rol spelen.

De overlastgevende buurman of buurvrouw kan ook te maken hebben met ernstige onderliggende problematiek zoals ernstige psychische problemen, ernstige verslavingen of zorgwekkende zorgmijding.

Wat te doen?

- Verzamel objectief bewijs.
- Het is belangrijk om niet alleen te kijken naar de overlastveroorzaker, maar ook het belang van woongenot van de betrokken melder serieus te nemen.
- Neem de zorgen om de overlastveroorzaker serieus, maar ook de gemelde overlast. Deze horen beide aandacht te krijgen in een integrale aanpak.
- Denk heel goed na over de informatievoorziening aan een betrokken melder: wat mag deze melder weten over de overlastveroorzaker als er onderliggende problematiek aan de orde is? Houd de regie.
- Door burens met elkaar in contact te brengen, kan meer begrip ontstaan voor bijzonder gedrag door onderliggende problematiek. Zo wordt helder hoe betrokkenen meer rekening met elkaar kunnen houden.
- Ook bij deze melders is, ondanks al het begrip, verwachtingsmanagement erg belangrijk. Geef grenzen aan, wees duidelijk over wat er wel en niet kan. Er kan niet altijd het resultaat worden geboekt dat de betrokken melder voor ogen staat. Bij aanhoudende overlast kan bij betrokken melders het begrip omslaan naar meldingsmoeheid, onbegrip, ongeduld of zelfs boosheid.

Wat niet te doen?

- Niet alleen aandacht geven aan de overlastgever. De overlast kan veel impact hebben op het leven van een betrokken melder. Dat moet serieus worden genomen.
- Door de betrokkenheid van de melder minder goed onderzoek doen. Blijf als professional objectief en neutraal. Het risico ligt op de loer dat je al snel kunt denken dat de betrokken melder zijn visie

en mening klopt zonder dat je gedegen onderzoekt. Er moet een objectief en compleet beeld zijn welke overlast er speelt.

- De regie uit handen geven. Houd de relatie zakelijk en in balans. De betrokken melder is geen professionele partner zoals de politie, corporatie of gemeente.
- Let op dat er geen 'voor wat, hoort wat' uitruil ontstaat tussen professionals en betrokken melder.

Profiel 5: Wanhopige melder

Uitgeput, machteloos, noodkreet: "Ik kan niet meer. Niemand helpt me."

Kenmerken

Bij wanhopige melder is de emmer overgelopen. Het huilen staat deze melder nader dan het lachen. De melder stuurt wanhopige brieven of mails en weet niet meer waar hij/zij het zoeken moet. Soms ondernemen zij zelf vergaande acties, zoals het plaatsen van extra muren tegen geluidsoverlast. Ook besluit deze melder soms niet meer thuis te slapen, of uit wanhoop het huis te verkopen.

Soms nemen wanhopige melder het heft in eigen hand en volgen vechtpartijen, brandstichtingen of andere gewelddadigheden. De situatie is dan volledig geëscaleerd.

Als een wanhopige melder meldt, dan zijn de meldingen vaak heel uitgebreid en bevatten zij uitvoerige en precieze beschrijvingen van de overlast en het gevoel van de overlastveroorzaker.

Wanhopige melder kunnen sterk in een slachtofferrol zitten en achten professionals en anderen verantwoordelijk voor een oplossing van de overlast. Soms is er sprake van manipulatie door wanhoopsuitingen.

Wanhopige melder "shoppen" vaak bij verschillende instanties: zij melden de overlast bij meerdere instanties en personen tegelijk.

De wanhopige melder kan ook meldingsmoe zijn. Door de wanhoop meldt de melder helemaal niet of nauwelijks meer.

Wat te doen?

- Wanhoop is niet binnen een dag weg te nemen. Bij deze zaken is doorgaans geduld nodig.
- Het is van belang om de wanhopige melder steun te bieden, maar wel grenzen aan te geven. Wees helder over de aanpak en maak afspraken over hoe en waarover de wanhopige melder mag melden. Wees duidelijk over contactmomenten en de wijze van communiceren.
- Bied ruimte om emoties te ventileren bij een professionele (begeleidende) partij. Dit kan helpen om de zaak te structureren en naar een oplossing te werken.
- Heb aandacht voor suïcidale gedachten. Vraag daar waar nodig op door en schakel indien relevant direct hulp in.
- Zorg voor een aanspreekpunt en regisseur.
- Probeer te onderzoeken in hoeverre er echt sprake is van onmacht bij de melder, of dat er sprake kan zijn van manipulatie door de uitingen van wanhoop.
- Zorg dat het wijkteam, de huisarts en andere hulpverleners goed aanhaken. Onderzoek welke partners al een rol spelen in de zaak.
- Onderzoek wat de wanhopige melder zelf kan doen om de kwestie op te lossen, biedt handelingsperspectief.
- Voor de verdere acties is het de vraag of de wanhoop gepaard gaat met bijvoorbeeld een (objectief terechte) angst, een (doorgeslagen) focus of een over-en-weer situatie. Zie andere profielen hierboven voor concrete handelingsperspectieven.

Wat niet te doen?

- Meegaan in de wanhoop en emotie. Relativeer als professional en blijf uit de emotie: ga terug naar de feiten en onderzoek objectief of er sprake is van (welke) overlast. Houd balans tussen emotionele en rationele betrokkenheid.
- In details te verzanden door bijvoorbeeld ellelange beschrijvingen van overlast. Onderscheid hoofd- en bijzaken. Zoek juist uit wat er concreet aan de hand is: terug naar de kern en feiten.

Profiel 6: Boze melder

Frustratie en verontwaardiging staan centraal: “Ik ben er helemaal klaar mee. Er moet NU wat gebeuren”.

Kenmerken

Hier is sprake van een melder die boos en veeleisend is. Hij eist dingen van de instanties. Er kan sprake zijn van agressie (verbaal en non-verbaal). De boze melder luister niet goed, maar zendt vooral. Vaak zijn de boze melders ook heel actief aan het (boos) communiceren met de burens.

Sommige boze melders zijn boos op de situatie (bijvoorbeeld op de aanpak van de gemeente of ‘het beleid’) of op de persoon (bijvoorbeeld de buurman of de wijkagent). De frustratie en boosheid zijn er vaak al voor dat de zaak bij de professionals bekend raakt.

Boze melders zijn soms ook (veel)eisende melders. Er is soms zelfs sprake van opbieden: er wordt steeds meer actie vereist. De toon is dwingend. Tegen professionals worden dingen als “Je gaat nu dit doen” gezegd. Aan de eis wordt bijna altijd een consequentie verbonden. Als er niet wordt gedaan wat wordt geëist, dan wordt bijvoorbeeld de media, burgemeester of andere politici ingeschakeld. Ook kan worden bedreigd met een gang naar de rechter.

De eisen komen via brief, mail maar ook in berichten op bijvoorbeeld X of Facebook.

Er is bij boze melders niet altijd sprake van een groot vermogen tot zelfreflectie. Zij reflecteren nauwelijks op de eigen rol in het conflict. Deze melders kunnen heel principieel en inflexibel zijn.

Burens hebben vaak geen zin om buurtbemiddeling te doen als er sprake is van boosheid en agressiviteit, of zijn angstig om dat te doen.

Wat te doen?

- Onderzoek, ondanks de boosheid en emoties, de zaak objectief. Is er sprake van overlast, wie veroorzaakt die en waarom?
- Wees alert op hoe je als professional reageert op de boosheid. Overleg daarover met collega's.
- Houd zelf de regie. Begrens de boosheid en de boze melder in taal en in gedrag. Spiegel gedrag. Geef als professional je grenzen aan. Wees streng waar nodig. Bespreek de gewenste (omgang)normen en waarden met de melder. Toon waar mogelijk begrip, leg uit wat wel kan en wat niet. Erken dat iemand soms boos mag zijn.
- Geef de mogelijkheid van een luisterend oor en laat iemand leeglopen. Daarna kan je wellicht verder met constructieve oplossingen.
- Betrek hulpverleningsinstanties voor ondersteuning als dat gewenst is.
- Registreer boos en agressief gedrag van de melder. Houd ook de interventies goed bij. Dat kan later wellicht een rol spelen in een procedure.
- Betrek iemand die een positieve invloed heeft op de boze melder (bijvoorbeeld familielid, burens, collega's, iemand uit de kerk of moskee). Vraag wat de boze melder nodig heeft om het gesprek aan te gaan of voort te zetten.
- Voer een stop-gesprek bij voortdurende boosheid.
- Kijk of en hoe buurtbemiddeling toch een rol kan spelen en betrek daarbij de corporatie, gemeente en de wijkagent. Ook bij boze melders kan buurtbemiddeling soms toch een goed effect hebben. Er zijn opties voor pendelbemiddeling waar de partijen niet altijd fysiek bij elkaar hoeven te komen.
- Beloon positief gedrag met een compliment.

- Ga zo veel mogelijk samen met een collega het gesprek aan.

Wat niet te doen?

- Over de grenzen laten gaan. Wees als professional helder dat extreme boosheid niet wordt geaccepteerd. Licht toe wat de wenselijke omgang met elkaar is.
- Dikgedrukte letters in een bericht of onheus bejegenen.
- Altijd heel formeel en op schrift reageren. Dat kan de boosheid aanwakken.
- Te empathisch reageren kan boosheid en eisen aanwakken.
- Tegen de melder opbieden. Zelf (non-verbaal) boos worden. Ga niet mee in de emotie.
- Niet neutraal zijn: door de boosheid kan het moeilijk zijn objectief naar de zaak te kijken.
- Dingen toezeggen die je als professional niet kunt waarmaken.

Overig: Niet-melders

Er zijn ook mensen die niet melden in het geval van overlast. Dat kan het gevolg zijn van een hoge tolerantiegrens, onwetendheid waar gemeld kan worden of onbekendheid van de overlast. Zij voelen zich niet verbonden met de melders die wel overlast ervaren, want zelf ervaren ze geen (over)last. Mensen kunnen ook denken dat professionals wel wat beters te doen hebben dan de overlast aan te pakken, denken dat het niet ernstig genoeg is om te melden. Soms kan het helpen om deze niet-melders via buurtonderzoek of een bijeenkomst of een wijkbericht wel op de hoogte te brengen van de overlastsituatie. Zo kan hun betrokkenheid situaties de-escaleren en melders steun bieden. Ook kunnen niet-melders worden gestimuleerd om eventueel onraad, gevaar en overlast wel te melden.



Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) maakt samen met de overheid, bedrijfsleven en veiligheidsprofessionals de samenleving weerbaar, geeft criminaliteit minder kans en verhoogt daarmee de veiligheid en het veiligheidsgevoel in Nederland.

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

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

