

Evaluatie Aanpak Woonoverlast



1. Inleiding

Bij de wijziging van de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) op 24 oktober 2017 is het, met de toevoeging van artikel 2.78 (Woonoverlast als bedoeld in artikel 151d Gemeentewet), voor de burgemeester mogelijk geworden om een bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing op te leggen bij ernstige woonoverlast.

Voor de aanpak van woonoverlast en de toepassing van gedragsaanwijzingen, is een integrale, structurele en zorgvuldige aanpak ontwikkeld. De rode draad hierin is regie en samenwerking. Voor de uitvoering van dit APV-artikel zijn de Beleidsregel "Aanpak woonoverlast gemeente Rijswijk en gedragsaanwijzing", het Plan van Aanpak voor aanpak woonoverlast en het Convenant gegevensuitwisseling bestrijden woonoverlast Rijswijk opgesteld.

Tevens is in mei 2019 een casusoverleg woonoverlast opgestart met de ketenpartners die het convenant hebben ondertekend.

In het Plan van Aanpak is aangegeven dat de aanpak woonoverlast na een half jaar na inwerkingtreding geëvalueerd wordt tijdens het casusoverleg. In de praktijk bleek dat een half jaar te kort was om de werking van het casusoverleg te evalueren, omdat in de eerste maanden is vooral is gewerkt aan de vorm van het overleg. Uit voortschrijdend inzicht ook bleek dat trends in woonoverlast beter bestudeerd konden worden voor een heel jaar. Daarom is de aanpak woonoverlast uiteindelijk een jaar na inwerkingtreding geëvalueerd. De evaluatie gekoppeld aan deze brief is daar een uitwerking van.

Aangegeven is dat in deze evaluatie gelet zal worden op de volgende punten:

- verkorten doorlooptijd van overlastmeldingen;
- de integriteit van de convenantpartners;
- de effecten van het PvA en;
- eventuele verplaatsing van de problematiek naar omliggende wijken (het zogenoemde Waterbedeffect).

In deze evaluatie is enerzijds gekeken naar woonoverlast zelf en anderzijds naar het proces van de aanpak woonoverlast. Een evaluatie van de bevoegdheid van de burgemeester is niet aan de orde. Dit zal landelijk geëvalueerd moeten worden.

2. Woonoverlast in beeld

In dit gedeelte wordt aangegeven hoeveel casussen zijn behandeld in de periode mei 2019 tot en met april 2020 en hoeveel daarvan zijn afgesloten¹ en nog lopend zijn. Ook wordt aangegeven waarom een casus is afgesloten. Daarbij wordt gekeken naar de meest voorkomende vormen van overlast, de verhouding tussen koop en huurwoningen, de doorlooptijd van de casussen en de bestuurlijke maatregelen.

2.1. Behandelde en afgesloten casussen

Van 22 mei 2019 tot en met 15 april zijn er 11 casusoverleggen geweest, waar de gemeente, politie, woningcorporaties Vidomes en Rijswijk Wonen, Buurtbemiddeling, Bureau Bemiddeling en Mediation en GGD aan deelnamen.

Uit tabel 1 blijkt dat in deze periode in totaal 94 casussen zijn behandeld, waarvan er 73 zijn afgesloten. Dat komt erop neer dat in een jaar tijd bijna 78% van de in het casusoverleg woonoverlast behandelde casussen zijn afgesloten.

Tabel 1

Overleg	Aantal nieuwe casussen	Aantal casussen Afgesloten	Aantal casussen op herhaling	Aantal casussen meegenomen naar volgend jaar
TOTAAL 2019	82	56 (waaronder 2 op herhaling)	4	24 (waaronder 2 op herhaling)
TOTAAL 2020* (tot 15 april)	12	17	-	-
TOTAAL Jaar	94	73	4	nvt

In 2019 zijn van 22 mei tot en met 4 december 82 casussen behandeld waaronder 4 casussen later dat jaar “op herhaling” terugkwamen. 56 casussen waren in dat jaar afgesloten. Dat komt erop neer dat in 2019 69% van de in het casusoverleg woonoverlast behandelde casussen zijn afgesloten. Hieronder vallen ook 2 casussen op herhaling die in 2019 zijn afgesloten. 24 casussen, waaronder 2 casussen op herhaling, zijn meegenomen naar 2020.

In 2020 zijn van 15 januari tot en met 15 april 36 casussen behandeld (24 casussen meegenomen uit 2019 en 12 nieuwe casussen). Tot dan toe zijn 17 casussen afgesloten. Dat komt erop neer dat in 2020 47% van de in het casusoverleg woonoverlast behandelde casussen zijn afgesloten.

2.2. Verhouding koop en huur

Uit tabel 2 blijkt dat, in de periode van 22 mei 2019 tot en met 15 april 2020, de meeste overlast die in het Casusoverleg Woonoverlast werd behandeld afkomstig is van huurwoningen (58%), onderverdeeld in Vidomes (31%), Rijswijk Wonen (26%) en Steadion (1%). Daarna volgen koopwoningen (38%). De overlast van de overige 4% was afkomstig van 2 woonboten, een Cruyfcourt en een dakloze.

Tabel 2

Woonvorm	frequentie
Koop	36
Huur Vidomes	29
Huur Rijswijk Wonen	24
Overig (o.a. Steadion 1)	5

¹ Een casus wordt afgesloten op het moment dat a) er geen overlast meer wordt waargenomen of b) wanneer de casus niet onder de definitie van woonoverlast valt of c) wanneer het traject van Bemiddeling en Mediation eindigt of d) er eventueel afspraken zijn gemaakt over het beëindigen van de overlast.

2.3 Meest voorkomende vormen van woonoverlast

Uit tabel 3 valt af te leiden dat in de periode van 22 mei 2019 tot en met 15 april 2020 Geluidsoverlast (46%) het meeste voorkwam, gevolgd door Verward gedrag (25%) en Onenigheid tussen twee burens (19%). Sommige casussen hadden meerdere soorten overlast tegelijk. Zo ging het bij onenigheid met burens ging het in de meeste gevallen ook om botsing van leefstijlen en geluidsoverlast.

Tabel 3

Soort overlast	frequentie
Geluid	41
Verward gedrag	22
Onenigheid tussen twee burens	17
Afwijkende leefstijl, maar niet verward	15
Intimiderend gedrag	13
Illegale activiteiten	7
Afval	6
Stank	5
Erfgrens overschreden met bouwwerk	4
Overig (Parkeren, Dakloze, jongeren)	3

2.4. Doorlooptijden van de casussen

Gekeken is naar de doorlooptijd van de afgesloten casussen (tabel 4) en naar de doorlooptijd van de huidige casussen (tabel 5).

Doorlooptijd afgesloten casussen

Na het Casus woonoverlast overleg van 15 april zijn in totaal 73 casussen afgesloten, waarvan 2 casussen op herhaling in 2019 afgesloten.

Uit Tabel 4 blijkt dat 52 casussen (71%) binnen 4 maanden waren afgesloten. Het hoge afsluitingspercentage van 2019 is te verklaren dat vooral in de eerste vier maanden van het casusoverleg een inventarisatie werd gemaakt van alle casussen die bij de partners lagen. Uit het overleg bleek dat menig aangedragen casus al bij een andere partner was afgesloten of er geen sprake meer was van overlast.

Van de 9 casussen met een doorlooptijd van meer dan 6 maanden hadden 5 te maken met complexe multiproblematiek en 4 met een lang traject van Bemiddeling en Mediation.

Tabel 4

Doorlooptijd (maanden)	Aantal casussen	Doorlooptijd (maanden)	Aantal casussen
1	15	7	5
2	12	8	1
3	16	9	2
4	9	10	0
5	4	11	1
6	8	12	0

Doorlooptijd huidige casussen

Na 15 april 2020 lopen 19 casussen nog door (waaronder 2 casussen die op herhaling waren en zijn meegenomen uit 2019).

Uit Tabel 5 blijkt dat 10 van de 19 casussen een doorlooptijd hebben van meer dan 6 maanden. Van de 10 casussen met een doorlooptijd van meer dan 6 maanden hebben 4 te maken met complexe multiproblematiek en 6 met een lang traject van Bemiddeling en Mediation.

Tabel 5

Doorlooptijd (maanden)	Aantal casussen	Doorlooptijd (maanden)	Aantal casussen
1	6	7	2
2	1	8	3
3	1	9	0
4	1	10	0
5	0	11	1
6	0	12	4

2.5. Afsluiting casussen

In de periode van 22 mei 2019 tot en met 15 april 2020 werd 73 keer een casus de status “afgesloten” gegeven. Tabel 6 geeft aan wat hiervoor de aanleiding was.

Tabel 6

Aanleiding afsluiting	Aantal casussen
Geen nieuwe overlast geconstateerd (eventueel na interventie)	32
Overlastgever verhuisd/ontruimd	10
Overgedragen naar Lokaal Vangnet	10
Geen casus voor woonoverlast overleg	7
Opgelost na afspraken bewoners	6
Opgelost na interventie mediation	5
Civiele rechtsgang bewoners	3

In 32 gevallen (44%) werd een casus op afgesloten gezet omdat er geen nieuwe overlastmeldingen meer binnenkwamen, vanwege een korte interventie of omdat de overlast eenmalig was. In 17 gevallen (23%) was het casusoverleg woonoverlast niet de juiste plek voor het behandelen van de casus. In 10 gevallen (14%) hield de overlast op nadat de overlastgever was verhuisd. Slechts in 3 gevallen (4%) hadden interventies van het Casusoverleg Woonoverlast geen effect om de woonoverlast te stoppen en hebben bewoners voor een civiele procedure tegen elkaar gekozen.

2.6. Bestuurlijke maatregelen

Met vier overlastgevers zijn stop gesprekken gevoerd voor het beëindigen van de woonoverlast. Drie van deze gesprekken hadden het effect dat de overlast ophield.

Voor de vierde overlastgever heeft het aanhouden van de overlast ervoor gezorgd dat deze een gedragsaanwijzing kreeg (de eerste voor Rijswijk). Tot nu toe is slechts een gedragsaanwijzing uitgereikt.

Dat er nog maar een gedragsaanwijzing is opgelegd, is het gevolg van een effectieve preventieve aanpak van woonoverlast: het Casusoverleg, en met name de acties en interventies die hieruit voortkomen, zorgen ervoor dat er niet opgeschaald hoeft te worden naar een bestuurlijke maatregel. Het huidige instrumentarium en de deskundigheid van de partners zijn ook toereikend om overlast preventief op te lossen.

3. Casusoverleg woonoverlast

Ten behoeve van de evaluatie van het proces van de aanpak Woonoverlast is bij de deelnemers van het casusoverleg woonoverlast een enquête uitgezet. De vragen in deze enquête hadden betrekking op de werking van het casusoverleg woonoverlast, het proces in de aanpak van woonoverlast en de samenwerking. De uitkomsten van de enquête zijn in dit hoofdstuk uitgewerkt.

3.1. Werking Casusoverleg woonoverlast

3.1.1. Informatieverstrekking

Alle deelnemers zijn positief over de informatieverstrekking voor-, tijdens en na het casusoverleg woonoverlast. (82% “goed”, 18% “voldoende”).

Door gebruik van Viadesk (beveiligde omgeving om informatie te delen) is informatieverstrekking vooraf beter geworden, maar nog niet alle deelnemers werken hiermee. Voor de informatieverstrekking tijdens het overleg is het belangrijk dat alle ketenpartners vertegenwoordigd zijn zodat snel geschakeld kan worden.

3.1.2. Opzet overleg

Alle deelnemers zijn positief over de opzet van het overleg zelf (64% “goed”, 27% “voldoende”, 9% “zeer goed”).

De enige kanttekening die wordt gemaakt is dat er voor Bouw en Woningtoezicht niet heel veel relevante casussen zijn en er maar enkele casussen zijn waar ze handhavend tegen kunnen optreden. De voorkennis die hier wordt aangeboden voor Bouw- en Woningtoezicht is handig maar niet relevant voor het opstarten van een handhavingstraject.

3.1.3. Frequentie

De meerderheid van de deelnemers (90%) vindt de frequentie van eens in de vier weken een overleg genoeg. Hierbij is door de deelnemers aangegeven dat, als een follow up van een casus goed in Viadesk wordt verwerkt, er minder frequent overlegd kan worden.

3.1.4. Ketenpartners en onderwerpen

Er worden geen andere ketenpartners of onderwerpen gemist bij het overleg. Er wordt een kanttekening gemaakt dat bewaakt moet worden dat alle ketenpartners aanwezig zijn en deelnemen aan het casusoverleg, dit ook om slagvaardiger te werk te kunnen gaan en de doorlooptijd van casussen niet op te laten lopen.

3.1.5. Input en terugkoppeling

Als verbeterpunt voor het overleg wordt genoemd dat het gewenst is dat adresonderzoek en Buurtbemiddeling meer input hebben in het overleg. Een ander verbeterpunt is terugkoppeling op een dossier dat bij een ketenpartner is uitgezet. Als er geen centrale terugkoppeling komt op een dossier (bijvoorbeeld in Viadesk of via de Coordinator Woonoverlast), moeten andere ketenpartners achter de informatie aangaan, waarbij het gevaar bestaat dat niet elke ketenpartner goed geïnformeerd is over de situatie en ketenpartners langs elkaar heen werken. Dit levert extra werk op en onnodige vertraging. Ervaren wordt dat Bemiddeling en Mediation frequenter een terugkoppeling moet geven op lopende casussen en bij voorkeur ook een terugkoppeling geeft in Viadesk.

3.1.6. Functioneren Coordinator Woonoverlast

De deelnemers van het casusoverleg zijn tevreden over het functioneren van de Coordinator Woonoverlast (82% “goed”, 18% “zeer goed”).

3.2. Proces

3.2.1. Tijdsbesteding aan werkzaamheden m.b.t. woonoverlast

De meeste deelnemers (45%) geven aan 1 tot 3 uur per week kwijt te zijn aan werkzaamheden voor de aanpak woonoverlast. Een kleiner deel (36%) zegt hier minder dan een uur per week aan te besteden. Enkelen (18%) besteden hier 3 tot 5 uur aan.

Voor de personen die 3 tot 5 uur besteden aan werkzaamheden met betrekking tot woonoverlast geldt dat zij veelal coördinerend bezig zijn, onder andere door het opmaken van stukken en het bijhouden van casussen die zijn besproken.

3.2.2. Regie op de casussen

De deelnemers zijn gematigd positief over de regie op casussen (55% “goed”, 36% “voldoende”, 9% “matig”). Op dit punt worden verbeterpunten genoemd.

Aangegeven wordt dat niet altijd even duidelijk is wie de regie heeft of pakt bij het oplossen van een probleem en voor wanneer we het probleem op willen lossen. Casussen blijven rondgaan bij verschillende personen. Bij ernstige gevallen wordt geopperd sneller beslissingen te nemen. Wel goed is dat tijdens het overleg een actiehouders wordt aangewezen en dat de stand van zaken/uitkomsten in een volgend overleg worden besproken.

3.2.3. Doorlooptijden melding/casus

Ervaren wordt dat de doorlooptijden van meldingen/casussen voldoende (64%) tot lang (36%) zijn. Aangegeven wordt dat dit inherent aan de overlast is en wanneer er sprake is van een lange doorlooptijd het vaak om woonoverlast gaat die niet eenvoudig op te lossen is. Ook wordt aangegeven dat de doorlooptijden baat hebben bij een betere regie en deelname van alle ketenpartners aan het casusoverleg. De doorlooptijden kunnen korter worden als elke deelnemer op het overleg komt, goed voorbereid is en goed de actiepunten heeft uitgevoerd. De ervaring is ook dat sommige adressen eerder van de casuslijst afgevoerd kunnen worden als de deelnemers “de vinger aan de pols” houden.

3.2.4. Gebruik Viadesk

De deelnemers zijn positief over de gebruiksvriendelijkheid van Viadesk (46% “goed”, 27% “voldoende” en 9% “zeer goed”).

Viadesk wordt nog niet als standaard gebruikt in de communicatie. Veel communicatie verloopt nog via de reguliere mail, wat een gevaar kan opleveren voor een datalek. In Viadesk worden vooral de “ketenpartners” daarom gemist. Er is een formulier gemaakt om nieuwe casussen aan te melden, maar die wordt nog niet standaard gebruikt. Een enkeling kan systeemtechnisch nog geen casussen aanmelden. Een kritisch punt aan het systeem is dat overzicht wordt gemist en “zaken door elkaar staan”. Er wordt in het nieuwsoverzicht en in de notificaties via de mail gemist om welke casus het gaat. De toevoeging van een kop waar dit duidelijk in staat zou dit op kunnen lossen.

3.3. Samenwerking

3.3.1. Samenwerking onderling

De deelnemers zijn positief over de samenwerking onderling (70% “goed, 20% “voldoende” en 10% “zeer goed”).

Een kritisch punt hierbij is dat wel vaak op elkaar verantwoordelijkheden wordt gewezen, maar nog niet duidelijk is wie wat doet.

3.3.2. Integriteit van de convenantpartners

De deelnemers zijn positief over elkaar integriteit (70% “goed, 20% “voldoende” en 10% “zeer goed”).

In de enquête werd er verder geen uitleg gegeven door de deelnemers over hun keuze.

3.3.3. Uitzetten acties bij collega's

Alle deelnemers geven aan dat ze hun opdrachten/acties uit het overleg vlot kunnen uitzetten bij de collega's uit hun ketenorganisaties. Dat kan wijzen op een duidelijke opdracht formulering en/of een goede communicatie en actiebereidheid binnen de organisatie van de ketenpartners.

3.3.4. Effect/nut Aanpak woonoverlast

Het merendeel van de deelnemers (90%) geeft aan dat ze merken dat de aanpak woonoverlast nut en/of effect heeft.

Aangegeven wordt dat, door gezamenlijk een casus op te pakken, deze soms ook opgelost kan worden. Door een gedeelde verantwoordelijkheid worden casussen opgepakt die anders veel langer zouden blijven liggen. Partners kunnen sneller schakelen met elkaar door goede samenwerking, korte lijntjes en regelmatig contact. Het is in de samenwerking duidelijk wie welke actie uitvoert of heeft uitgevoerd. Door een casusoverleg hoort een ketenpartner meer over een situatie die niet zichtbaar is in statische gegevens. Als voorbeeld wordt het BRP genoemd, waarbij beter ingespeeld kan worden op onjuiste registraties. Zaken waarbij intensiever contact is met de veroorzaker lijken tot een verbetering van de situatie te leiden. Aangegeven wordt dat er een aantal successen zijn behaald en dat samenwerking loont.

De enige kritiek op de aanpak van woonoverlast is dat we misschien wel goed op de hoogte zijn wat er speelt op de overlastadressen, maar daadkracht in sommige gevallen achterblijft. Dat is terug te leiden naar, in sommige gevallen, onduidelijkheid op de regie voor een casus en deelname en terugkoppeling van een enkele ketenpartner.

3.3.5. Verplaatsing problematiek “waterbed effect”

Geen van de deelnemers geeft aan dat er een verplaatsing is van woonoverlast problematiek naar omliggende wijken. De beleving is dat de woonoverlast casussen solitaire zaken zijn.

3.3.6. Bepaalde problematiek in een wijk

De helft van de deelnemers (50%) ziet dat een bepaalde problematiek in een bepaalde wijk opduikt. Uit het casusoverleg komt naar voren dat vooral woonoverlast problematiek in de Muziekbuurt (geluidsoverlast in corporatiewoningen) en in het Rembrandtkwartier (woonoverlast van arbeidsmigranten) voorkomt.

4. Conclusies

Hieronder staan de belangrijkste conclusies uit de evaluatie op een rij:

Woonoverlast in beeld:

- Binnen een jaar waren in het casusoverleg woonoverlast 73 van de 94 woonoverlast casussen (78%) afgehandeld;
- Van de 73 casussen was het ophouden van de overlast, eventueel na interventie, de belangrijkste reden om een casus af te handelen (32 keer het geval);
- Van de 73 afgehandelde casussen was 71% binnen 4 maanden afgehandeld;
- Een afhandelingstermijn van meer dan 6 maanden heeft te maken met of complexe multiproblematiek of een lang traject van mediation;
- 4 casussen hebben een doorlooptijd van meer dan een jaar;
- Geluidsoverlast is de meest voorkomende vorm van woonoverlast;
- Bewoners van huurwoningen (58%) zorgen meer voor woonoverlast dan bewoners van koopwoningen (38%);
- Drie stopgesprekken hebben een bestuurlijke maatregel voorkomen;
- Een stopgesprek heeft een bestuurlijke maatregel niet voorkomen: er is een gedragsaanwijzing opgelegd;
- Het huidige instrumentarium en de deskundigheid van de partners zijn, met behulp van het Casusoverleg, toereikend om overlast preventief op te lossen.
- Preventieve acties en interventies uit het Casusoverleg zorgen er grotendeels voor dat er niet opgeschaald hoeft te worden naar een bestuurlijke maatregel.

Het casusoverleg woonoverlast:

- Voor de werking van het casusoverleg zijn de deelnemers positief over de informatieverstrekking, over de opzet en de frequentie van het overleg, over de ketenpartners en de onderwerpen die behandeld worden en over het functioneren van de Coordinator Woonoverlast;
- Verbeterpunten voor de werking van het casusoverleg zijn structurele deelname van alle ketenpartners aan het overleg, input voor adresonderzoek en Buurtbemiddeling, terugkoppeling van een dossier en feedback vanuit Bemiddeling en Mediation;
- 81% van de deelnemers is maximaal 3 uur per week bezig met werkzaamheden voor het Casusoverleg;
- De deelnemers zien verbeterpunten in het proces voor de regie op casussen, de doorlooptijden en het gebruik van Viadesk;
- Voor samenwerking zijn de deelnemers positief over de samenwerking onderling, de integriteit van de convenantpartners, het uitzetten van acties bij collega's en het effect/nut van de aanpak woonoverlast.
- Een verbeterpunt voor samenwerking is daadkracht in de uitvoering.

5. Aanbevelingen

Uit de conclusies kan opgemaakt worden dat het Casusoverleg Woonoverlast een effectieve manier is om woonoverlast aan te pakken, maar dat er zeker verbeterpunten zijn, met name op daadkracht door een betere regie, structurele deelname van de ketenpartners en feedback van de ketenpartners.

De volgende aanbevelingen worden gekoppeld aan de verbeterpunten van het Casusoverleg.

1. Alle ketenpartners zorgen structureel voor een afgevaardigde die deelneemt aan een casusoverleg;
2. Benoem voor elke casus/dossier een regisseur;
3. De regisseur haalt informatie op bij een actiehouder;
4. De regisseur vult informatie aan voor diens dossier/casus in Viadesk en zorgt daarmee dat alle ketenpartners gelijktijdig geïnformeerd worden;
5. De regisseur geeft een terugkoppeling op een casus/dossier tijdens het Casusoverleg;

6. Let op onnodig lange doorlooptijden;
7. Communiceer via de mail van Viadesk.

6. Vervolg en nieuwe evaluatie

De aanbevelingen worden doorgevoerd in het casusoverleg en in Viadesk.

Begin 2021 zal een jaaroverzicht verschijnen van woonoverlast in 2020 en wordt een tussentijdse evaluatie gedaan op basis van de stand van zaken van de aanbevelingen. Begin 2022 zal, naast een jaaroverzicht van woonoverlast in 2021, ook een nieuwe evaluatie worden gedaan van de aanpak woonoverlast.