

Onderzoek naar de effectiviteit van de aanpak van woonoverlast in Capelle aan den IJssel



Ilona Smitshoek

Colofon

Student

I. Smitshoek (Ilona)
Snelfilterweg 174
3063 JH Rotterdam
T. 06 – 38 1008 39
E. ilonasmitshoek@hotmail.com (privé)
Studentnummer: 11072644

Opleiding

Haagse Hogeschool - Academie Bestuur, Recht en Veiligheid
Integrale Veiligheidskunde
J. Schuddeboom (Jeannette) (Afstudeerbegeleider)
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EN Den Haag
T. 06- 53 181 830
E. J.schuddeboom@hhs.nl

Opdrachtgever

Gemeente Capelle aan den IJssel
F.E. van Boven (Frank) (Werkbegeleider)
Beleidsmedewerker Veiligheid
Rivierweg 111
2903 AR Capelle aan den IJssel
T. 010 284 8414
E. f.e.van.boven@capelleaandenijssel.nl

Voorwoord

Een moment van vreugde, mijn scriptie is klaar. Deze scriptie is geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Integrale Veiligheidskunde. Van januari 2015 tot en met mei 2015 ben ik bezig geweest met het onderzoek en het schrijven van deze scriptie.

Deze scriptie is geschreven in opdracht van de gemeente Capelle aan den IJssel. Samen met mijn werkbegeleider, Frank van Boven, heb ik de onderzoeksvraag bedacht. Het schrijven van een scriptie is soms lastig. Gelukkig stond mijn werkbegeleider altijd voor mij klaar. Hij was nooit te beroerd om mijn vragen te beantwoorden. Bij deze wil ik hem dan ook graag bedanken.

De andere collega's van de Unit Veiligheid van de gemeente Capelle aan den IJssel wil ik tevens bedanken voor hun steun en kritische blik!

Ook wil ik Jeannette Schuddeboom bedanken voor de begeleiding vanuit de Haagse Hogeschool.

Zonder de medewerking van de respondenten had ik dit onderzoek nooit kunnen uitvoeren. Bedankt!

Mijn dank gaat ten slotte ook uit naar mijn familie, studiegenoten en mijn vriend. Hun interesse, steun en aanmoedigingen tijdens het schrijven van mijn scriptie hebben mij erg geholpen.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Ilona Smitshoek

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	6
1. Inleiding.....	7
1.1. Centrale vraag.....	7
1.2. Deelvragen.....	8
1.3. Onderzoeksstrategie.....	8
1.4. Verantwoording gekozen bronnen c.q. literatuur	8
1.4.1. Literatuuronderzoek	8
1.4.2. Interviews	9
1.5. Validiteit	10
1.6. Betrouwbaarheid	10
1.7. Afbakening	11
1.8. Begripsbepaling.....	11
1.9. Leeswijzer	11
2. Woonoverlast in kaart gebracht	12
2.1. Historie.....	12
2.2. Indicatoren van woonoverlast	12
2.3. Woonoverlast als beleidsprobleem	13
2.4. De factoren van woonoverlast.....	15
2.4.1. Individuele factoren.....	15
2.4.2. Sociaal-culturele factoren.....	16
2.4.3. Situationele factoren	16
2.4.4. Bouwtechnische factoren	16
2.5. Conclusie	17
3. Theoretisch kader.....	18
3.1. Aanpak woonoverlast	18
3.2. Samenwerking.....	19
3.3. Effectieve gedragsbeïnvloeding	20
4. Samenwerking	22
4.1. Het netwerk, de actoren en hun afhankelijkheid	22
4.2. De totstandkoming van de samenwerking binnen het netwerk.....	22
4.3. Een analyse van de actoren en het netwerk.....	23
4.4. De percepties van de betrokken partners	23
4.5. Perceptie op samenwerking.....	24
4.6. Conclusie	26
5. Aanpak van woonoverlast in andere gemeenten	27
5.1. Nederlandse gemeenten.....	27
5.2. Den Haag	27
5.3. Amsterdam (Stadsdeel-West)	28
5.4. Spijkenisse/Nissewaard	29
5.5. Katwijk.....	30
5.6. Conclusie	30

6.	Effectieve aanpak woonoverlast	31
6.1.	Inleiding.....	31
6.2.	Maatregelen in Capelle aan den IJssel.....	31
6.3.	Gesprek met overlastgever.....	32
6.4.	Gele en rode kaart.....	32
6.5.	Buurtbemiddeling.....	32
6.6.	Mediation.....	32
6.7.	Maatregelen in andere gemeenten.....	33
6.8.	Huisbezoek met GGD	33
6.9.	Waarschuwingsbrief	33
6.10.	Gedragsaanwijzing	34
6.11.	Conclusie	34
7.	Casestudie.....	35
7.1.	Casus Bonnenfanten	35
7.2.	Casus Dotterlei.....	36
7.3.	Casus Nabucco.....	36
7.4.	Conclusie	36
8.	Conclusies.....	37
8.1.	Wat is woonoverlast?.....	37
8.2.	Welke factoren spelen een rol bij woonoverlast in Capelle aan den IJssel?	37
8.3.	Wat is de huidige aanpak van woonoverlast in Capelle aan den IJssel?	37
8.4.	Hoe verloopt de huidige samenwerking tussen verschillende partners in de aanpak van woonoverlast in Capelle aan den IJssel?	38
8.5.	Op welke wijze hebben andere gemeenten de aanpak van woonoverlast ingericht?.....	38
8.6.	Welke aanpak is effectief?	38
9.	Aanbevelingen	40
9.1.	Aanbevelingen voor vervolg onderzoek.....	40
	Literatuurlijst.....	41
Bijlage 1	Betrokken partners actieplan woonoverlast.....	43
Bijlage 2	Interviewprotocol partners.....	45
Bijlage 3	Interviewprotocol andere gemeenten	47
Bijlage 4	Overzicht van respondenten	49

Samenvatting

Dit onderzoeksrapport is geschreven in het kader van het afstuderen aan de Haagse Hogeschool te Den Haag. In dit onderzoeksrapport is een studie gedaan naar de hoofdvraag: **“Hoe kan woonoverlast in de gemeente Capelle aan den IJssel effectief worden aangepakt?”**

Woonoverlast is een veelvoorkomend en complex probleem. Problemen tussen burens zijn van alle tijden. Verschillen in onder meer leeftijd, gezinssamenstelling, etniciteit, dagindeling en karakter kunnen leiden tot (wederzijdse) ergernissen tussen buurtgenoten. Woonoverlast heeft grote gevolgen voor het woongenot en de gevoelens van veiligheid van de betrokkenen.

Sinds 2011 heeft de gemeente Capelle aan den IJssel een actieplan om woonoverlast te voorkomen en aan te pakken. Het actieplan moet er voor zorgen dat in 2015 niet meer dan twee van de tien bewoners overlast ervaart van omwonenden (Gemeente Capelle aan den IJssel, 2011).

Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag is onderzocht wat woonoverlast is, welke factoren een rol spelen bij woonoverlast, hoe de huidige aanpak van woonoverlast eruit ziet, hoe de aanpak van woonoverlast in andere gemeenten is ingericht en welke aanpak effectief is.

De onderzoeksresultaten zijn tot stand gekomen door zowel literatuuronderzoek als veldonderzoek te doen. Er is in de literatuur gezocht naar wat woonoverlast is en welke factoren hierbij een rol spelen. Op basis van literatuuronderzoek kan geconcludeerd worden dat er bij woonoverlast sprake is van overlast vanuit de ene woning richting andere woningen. Het woongenot staat hierbij centraal. Woonoverlast komt in verschillende vormen voor. De ene vorm is ernstiger dan de andere maar alle vormen van overlast zorgen ervoor dat bewoners zich niet fijn voelen in hun eigen woning. Of bewoners overlast ervaren is afhankelijk van een aantal factoren waaronder individuele factoren, zoals persoonlijkheid en situationele factoren, zoals inrichting van de buurt, sociale samenstelling). Deze factoren zijn beïnvloedbaar. Een positieve constatering is dat de gemeente Capelle aan den IJssel zich richt op de individuele factoren en dan met name op de gedragsverandering van de overlastgever.

Interviews zijn afgenomen met partners in de aanpak van woonoverlast. In de interviews is gevraagd naar het beeld van woonoverlast, de huidige aanpak van woonoverlast en de samenwerking tussen de verschillende partners. Over het algemeen zijn de partners tevreden over de aanpak van woonoverlast. De samenwerking tussen het Lokaal Zorg Netwerk (LZN) en de andere partners kan beter, de partners geven aan dat zij weinig vertrouwen hebben in het LZN. Een aanbeveling is dan ook om dit te verbeteren. Het LZN is een belangrijke partner omdat bij veel woonoverlast casussen zorg nodig is. Ook gaven de partners aan dat zij een regierol missen in de aanpak.

Er zijn ook interviews afgenomen met verschillende vertegenwoordigers van andere gemeenten om inzichtelijk te krijgen hoe zij woonoverlast aanpakken. Het valt op dat de gemeenten het op dezelfde manier aanpakken, omdat zij dezelfde middelen tot hun beschikking hebben. Er zijn alleen kleine accentverschillen. De ene gemeente gaat op huisbezoek met de GGD en een andere gemeente laat de aanpak van woonoverlast over aan de zorgpartijen.

In het actieplan van woonoverlast wordt gestreefd naar gedragsverandering van de overlastgever. De maatregelen om woonoverlast aan te pakken in de gemeente Capelle aan den IJssel en in de geïnterviewde gemeenten zijn vergeleken met acht interventieprincipes, gegeven door het Nederlandse bureau DB-ABS uit Nijmegen. In de vergelijking valt op dat het in gesprek gaan met de overlastgever het meest effectief is. In een gesprek kunnen alle acht interventieprincipes meegenomen worden. Een aanbeveling is dan ook om vervolgonderzoek te doen naar de concretisering van de acht interventieprincipes en hoe deze acht interventieprincipes toegepast kunnen worden bij specifieke doelgroepen zoals mensen met psychische achtergrond.

Het antwoord op de hoofdvraag: “Hoe kan de aanpak van woonoverlast in de gemeente Capelle aan den IJssel effectief worden aangepakt?” is meervoudig: op de eerste plaats is een direct persoonlijk contact met de overlastgever van groot belang, zorg voor een regierol, zorg voor een goede samenwerking tussen de partners in de aanpak van woonoverlast en het LZN, zorg voor een hoge zichtbaarheid van de aanpak én pas de acht interventieprincipes van gedragsbeïnvloeding toe.

1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de aanleiding van het onderzoek beschreven. Daarnaast komen ook de vraagstelling, onderzoeksstrategie, verantwoording gekozen bronnen c.q. literatuur, afbakeningen en de leeswijzer naar voren.

Woonoverlast is een veelvoorkomend en complex probleem. Problemen tussen burens zijn van alle tijden. Verschillen in onder meer leeftijd, gezinssamenstelling, etniciteit, dagindeling en karakter kunnen leiden tot (wederzijdse) ergernissen tussen buurtgenoten. Woonoverlast heeft grote gevolgen voor het woongenot en de gevoelens van veiligheid van de betrokkenen.

Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek ervaart een half miljoen Nederlanders zoveel hinder van hun rechtstreekse burens of omwonenden dat hun dagelijks leven daardoor ernstig verstoord wordt (Slotman & van der Ven, 2009). In de gemeente Capelle aan den IJssel gaven 3 op de 10 bewoners in de buurtmonitor¹ van 2010 aan in meer of mindere mate last te hebben van omwonenden. In totaal spreken we dan over ongeveer 15.000 inwoners. De overlast kan effecten hebben op de psychische gesteldheid van omwonenden, die zich soms zelfs gedwongen voelen om te verhuizen (Slotman & van der Ven, 2009). Sinds 2011 heeft de gemeente Capelle aan den IJssel een actieplan om woonoverlast te voorkomen en aan te pakken. Het actieplan moet er voor zorgen dat in 2015 niet meer dan twee van de tien bewoners overlast ervaart van omwonenden (Gemeente Capelle aan den IJssel, 2011).

De gemeente werkt samen met verschillende partners, bijvoorbeeld; Havensteder (woningbouwcoöperatie), politie en Buurkracht (buurtbemiddeling). De aanpak van woonoverlast begint met preventie en eindigt in het uiterste geval met ontruiming van de woning. De bedoeling is echter om het niet zover te laten komen en de overlast zo snel mogelijk te beëindigen door de inzet van de juiste instrumenten. Er wordt in het actieplan gestreefd naar gedragsverandering bij de overlastgever en naar de oplossing van de gemelde problemen binnen drie maanden na deze melding. (Gemeente Capelle aan den IJssel, 2011). Op dit moment wordt het doel nog niet bij alle gemelde problemen van woonoverlast bereikt. Daarom wordt onderzocht op welke wijze woonoverlast in de gemeente Capelle aan den IJssel effectiever kan worden aangepakt.

1.1. Centrale vraag

Het doel van dit onderzoek is om inzichtelijk maken op welke wijze woonoverlast effectief kan worden aangepakt. De onderzoeksvraag die in dit onderzoek centraal staat luidt:

“Hoe kan woonoverlast in de gemeente Capelle aan den IJssel effectief worden aangepakt?”

¹ In een buurtmonitor of wijkatlas wordt alle relevante informatie over de wijken en buurten systematisch en periodiek verzameld. Gemeenten en andere lokale organisaties beschikken vaak over een schat aan informatie, maar deze is niet altijd even toegankelijk. Door het combineren van cijfers uit beschikbare registraties, meestal aangevuld met de resultaten van een bewonersenquête en soms met kennis van sleutelfiguren komt belangrijke beleidsinformatie beschikbaar (Oostveen - Beleidsonderzoek en Advies, 2014).

1.2. Deelvragen

Om de centrale vraag zo optimaal mogelijk te kunnen beantwoorden, zijn er ook een aantal deelvragen geformuleerd. Deze deelvragen zijn in feite een verlengstuk van de centrale vraag. De deelvragen zijn:

1. Wat is woonoverlast?
2. Welke factoren spelen een rol bij woonoverlast in Capelle aan den IJssel?
3. Wat is de huidige aanpak van woonoverlast in Capelle aan den IJssel?
4. Hoe verloopt de huidige samenwerking tussen verschillende partners in de aanpak van woonoverlast in Capelle aan den IJssel?
5. Op welke wijze hebben andere gemeenten de aanpak van woonoverlast ingericht?
6. Welke aanpak is effectief?

1.3. Onderzoeksstrategie

Ten eerste is aan de hand van literatuuronderzoek onderzocht wat er wordt verstaan onder woonoverlast en welke factoren daarbij een rol spelen. Aan de hand van het actieplan woonoverlast van de gemeente Capelle aan den IJssel is in kaart gebracht hoe de huidige aanpak van woonoverlast is. Het actieplan woonoverlast is getoetst aan een beleidstheorie gericht op de inrichting en vormgeving van het beleid, Marnix Eysink Smeets (2010). Er is gekozen voor deze theorie omdat er al beleid ligt en er onderzocht wordt hoe de aanpak effectiever kan. Het is goed om te kijken of het beleid dat er is op de juiste manier is ingericht. Ter aanvulling op de informatie uit het actieplan zijn er interviews gehouden met de verschillende partners in de aanpak van woonoverlast gesproken. In de interviews is er gesproken over wat woonoverlast is, de huidige aanpak en de samenwerking. De interviewvragen zijn opgesteld aan de hand van de actoranalyse van Koppenjan en Klijn (2006). Uit de inventarisatie van factoren van woonoverlast blijkt dat deze uiteenlopend zijn. Om deze factoren te kunnen beïnvloeden zijn er verschillende partijen nodig. Dit houdt in dat samenwerking een essentieel punt is in de aanpak van woonoverlast. Er is daarom gekozen om een verdiepingslag te maken in de samenwerking. Om die verdiepingslag te maken is er gekozen voor de actoranalyse van Koppenjan en Klijn omdat de vragen uit de actoranalyse het beste aansluit op de deelvragen van dit onderzoek. Om inzicht te krijgen in de aanpak van woonoverlast in de andere gemeenten zijn er interviews gehouden met vier vertegenwoordigers van andere gemeenten die werkzaam zijn op het gebied van woonoverlast. In het actieplan woonoverlast, van de gemeente Capelle aan den IJssel, wordt gestreefd naar gedragsverandering bij de overlastgever. Om die reden is er gekozen voor een theorie over gedragsbeïnvloeding, van het Nederlandse bureau DB-ABS. Het Nederlandse bureau DB-ABS uit Nijmegen richt zich op gedragsbeïnvloeding in de praktijk. Op basis van de diverse theorieën hanteren zij een model van acht eenvoudig en concreet toepasbare gedragsinterventies, zie onderstaande tabel. Het model van DB-ABS is inmiddels op diverse casussen met succes toegepast (D&B Applied Behavioural Science, Onbekend). De huidige maatregelen uit de aanpak van woonoverlast getoetst aan de hand van deze acht interventieprincipes.

1.4. Verantwoording gekozen bronnen c.q. literatuur

1.4.1. Literatuuronderzoek

Tijdens het schrijven van de onderzoeksopzet is er al een begin gemaakt met literatuuronderzoek. Er is in de onderzoeksperiode ook gebruik gemaakt van literatuuronderzoek. Er is aan de hand van literatuuronderzoek bepaald wat woonoverlast is en welke factoren hierbij een rol spelen. Zie literatuurlijst op bladzijde 41.

Er zijn verschillende bronnen geraadpleegd: Google (Scholar), Narcis, Picarta en Pubmed. Er is gebruik gemaakt van verschillende zoektermen zoals; “woonoverlast”, “burenoverlast”, “overlast in de wijk”. In Pubmed is gezocht met de zoektermen; “anti-social behaviour”, “neighbourhood”. Het aantal Engelse artikelen is omwille van de tijd beperkt tot maximaal drie artikelen.

1.4.2. Interviews

Interviews met partners van het actieplan woonoverlast in Capelle aan den IJssel

Interviews hebben plaats gevonden met zeven betrokken partners die werkzaam zijn in het actieplan woonoverlast van de gemeente Capelle aan den IJssel. De term partners wordt in dit onderzoek gebruikt en is een alomvattend woord voor de personen die ondervraagd zijn. Hieronder vallen woonconsulenten, managers en politieagenten. Allen nemen deel aan het Centraal Woonoverlast Overleg (CWO). Door het houden van de interviews is er meer inzicht gekregen in de huidige aanpak van woonoverlast en over de samenwerking tussen de partners in het actieplan woonoverlast.

De interviewvragen zijn opgedeeld in zes onderdelen: De inleiding, achtergrond van de respondent, beeld woonoverlast, aanpak van woonoverlast, betrokkenheid van de actoren, vertrouwen in actoren en afsluitende vragen. De inleiding is gebruikt om uitleg te geven over het doel van het interview. Over woonoverlast is onder andere gevraagd wat voor beeld de respondent heeft van woonoverlast en hoe de huidige situatie van woonoverlast eruit ziet. Uiteindelijk is bij het onderdeel aanpak van woonoverlast stil gestaan bij de huidige aanpak. De laatste twee onderdelen van het interview zijn gericht op de samenwerking van de partners in de aanpak van woonoverlast.

In de semigestructureerde interviews is gebruik gemaakt van een interviewprotocol, waarin de onderwerpen, de belangrijkste vragen en in principe ook de volgorde vast staat. Wel bestond de vrijheid om af te wijken van de vraagvolgorde als dit beter uitkwam tijdens het interview. Het interviewprotocol is toegevoegd als bijlage 2, zie bladzijde 45.

In totaal zijn er zeven interviews afgenomen, namelijk twee met woonconsulenten van Havensteder, twee met politieagenten, één met coördinator buurtbemiddeling en één met een vertegenwoordiger van de gemeente Capelle aan den IJssel.

De interviews met de partners zijn afgenomen tussen 24 februari en 27 maart 2015. De interviews zijn afgenomen op een rustige locatie in het gemeentehuis of op het politiebureau.

Voor het interview begon werden de partners gevraagd of zij akkoord gingen met opname van het interview. De interviews zijn door middel van audio-opnamen vastgelegd en er zijn aantekeningen gemaakt. Naderhand zijn de interviews uitgewerkt en inhoudelijk gecategoriseerd.

Interviews met andere gemeenten

Interviews hebben plaats gevonden met vier vertegenwoordigers van andere gemeenten die werkzaam zijn op het gebied van woonoverlast. De personen die geïnterviewd zijn hebben verschillende functies, van veiligheidsregisseur tot beleidsmedewerker woonoverlast. Door het afnemen van de interviews is er inzicht gekregen in de aanpak van woonoverlast in desbetreffende gemeenten.

De interviewvragen zijn opgedeeld in zeven onderdelen: De inleiding, achtergrond van de partner, beeld woonoverlast, aanpak van woonoverlast, betrokkenheid actoren, vertrouwen in actoren en afsluitende vragen. De onderdelen zijn in grote lijnen hetzelfde als de onderdelen van de interviews met de partners van gemeente Capelle aan den IJssel. De vragen zijn aangepast aan de gemeenten. Door één gemeente werd voorafgaand aan het interview al informatie verstrekt over de aanpak van woonoverlast. Hierop is het interviewprotocol aangepast. Het interviewprotocol andere gemeenten is toegevoegd als bijlage 3, zie bladzijde 47.

Er zijn tien gemeenten benaderd en uiteindelijk is er bij vier gemeenten een interview afgenomen. Er is via contactpersonen van een collega van de gemeente Capelle aan den IJssel contact gelegd met gemeenten in de regio. Ook zijn studiegenoten van de onderzoeker die werkzaam zijn bij een gemeente benaderd om een vertegenwoordiger van die gemeenten te spreken over de aanpak van woonoverlast.

Een aantal gemeenten heeft niet gereageerd of aangegeven dat zij niet mee wilden werken aan het onderzoek. Dit had voornamelijk te maken met te weinig tijd of de gemeente had nog niet lang genoeg een aanpak woonoverlast om er uitspraken over te doen. Uiteindelijk zijn de geïnterviewde gemeenten via contactpersonen van de onderzoeker benaderd en geïnterviewd.

De onderzochte gemeenten zijn:

- Spijkenisse (tegenwoordig Nissewaard)
- Katwijk
- Den Haag
- Amsterdam (Stadsdeel West)

De interviews met de verschillende gemeenten zijn afgenomen tussen 24 februari en 27 maart 2015. Een van de interview is afgenomen in het gemeentehuis in Capelle aan den IJssel, de andere interviews zijn afgenomen op de desbetreffende gemeentehuizen.

Voorafgaand aan het interview werd gevraagd of de vertegenwoordiger van de andere gemeente akkoord ging met opname van het interview. De interviews zijn via audio-opnamen vastgelegd en er zijn aantekeningen gemaakt. Naderhand zijn de interviews uitgewerkt en inhoudelijk gecategoriseerd.

1.5. Validiteit

De validiteit verwijst naar de juistheid of accuraatheid van metingen: het meetinstrument meet wat het moet meten. Met validiteit hangen vormen van systematische fouten (onzuiverheid) samen (Universiteit Tilburg, onbekend).

In een onderzoek bestaat de kans dat er onzuiverheid optreedt, hieronder worden de verschillende vormen toegelicht (Higgins & Altman, 2008).

- **Selectie/response onzuiverheid (ontbrekende data, non-response, respondenten).**
Er is contact gezocht met verschillende gemeenten en partners. Het is niet gelukt om contact te krijgen met de contactpersoon van het Lokaal Zorg Netwerk. De contactpersoon was ten tijde van dit onderzoek uit de roulatie. De persoon die haar taken overnam is geïnterviewd als coördinator buurtbemiddeling. Er is gekozen om deze persoon niet nogmaals te interviewen.
- **Observator onzuiverheid (interpreteren van gegevens)**
Ieder mens interpreteert de uitkomsten van het onderzoek anders. Om deze onzuiverheid te verkleinen heeft een collega van de onderzoeker de verslagen van de interviews doorgenomen en een matrix opgesteld met de antwoorden die de respondenten hebben gegeven. Op deze manier kon er een vergelijking worden gemaakt met de uitkomsten van de onderzoeker en van een objectief persoon.
- **Interviewer onzuiverheid (beïnvloeding van respondenten door interviewer)**
De interviews zijn afgenomen aan de hand van een interviewprotocol. Voorafgaand aan het interview zijn de onderwerpen aan de respondent gestuurd. Om deze onzuiverheid te verkleinen heeft de interviewer zich gehouden aan de checklist van Saunders et al. (2008) voor semigestructureerde interviews.

1.6. Betrouwbaarheid

Het controleren van de betrouwbaarheid is lastiger, dit omdat het om een kwalitatief onderzoek gaat. Om ervoor te zorgen dat andere onderzoekers tot hetzelfde resultaat komen wanneer een soort gelijk onderzoek wordt uitgevoerd, is er geprobeerd om beïnvloeding van de onderzoeker zoveel mogelijk te voorkomen. Dit is voorkomen door van te voren voldoende kennis over het onderwerp te vergaren waardoor de nauwkeurigheid van een deel van de verkregen informatie tijdens interviews kon worden beoordeeld (Saunders, Lewis, & Thornhill, 2008).

1.7. Afbakening

In dit onderzoek staat het fenomeen woonoverlast centraal. Primair doel is om de gemeente Capelle aan den IJssel te adviseren hoe de aanpak van woonoverlast effectiever kan.

Er wordt niet onderzocht naar hoe vaak er een melding woonoverlast gedaan wordt maar naar het proces van de verwerking van meldingen die binnenkomen. Er worden geen uitspraken gedaan over aantallen.

1.8. Begripsbepaling

Verduidelijking van begrippen:

Woonoverlast:

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 woning stoort en/of in hun vrijheid belemmert en daarnaast eventueel ook zichzelf schade toebrengt.

Geluidsoverlast, bedreiging, "hangen" in het portiek, lastig vallen, burenruzie en overlastgevend gedrag van kinderen van burens, zijn hier voorbeelden van (Gemeente Capelle aan den IJssel, 2011).

Effectief:

Effectiviteit of doeltreffendheid van beleid heeft te maken met de mate waarin de doelen van het beleid bereikt worden. Oftewel het actieplan woonoverlast is effectief als het beoogde doel hierrmee gerealiseerd wordt. In het actieplan woonoverlast van de gemeente Capelle aan den IJssel wordt er naar gestreefd dat alle gemelde problemen na binnenkomst binnen drie maanden zijn opgelost. Op dit moment wordt het doel nog niet in alle gevallen bereikt.

1.9. Leeswijzer

In hoofdstuk twee wordt het fenomeen woonoverlast toegelicht. De indicatoren, woonoverlast als beleidsprobleem en de factoren worden beschreven. In hoofdstuk drie wordt het theoretisch kader beschreven. Het theoretisch kader bestaat uit het een theorie over de aanpak van overlast, een theorie over samenwerking en een theorie over gedragsbeïnvloeding. In hoofdstuk vier staat de samenwerking tussen de verschillende partners in de aanpak van woonoverlast centraal. In hoofdstuk vijf wordt de aanpak van woonoverlast in verschillende gemeenten beschreven. De maatregelen uit het actieplan van de gemeente Capelle aan den IJssel en de maatregelen die andere gemeenten inzetten worden in hoofdstuk zes getoetst aan de acht gedragsinterventies. Hoofdstuk zeven staat in het teken van casestudie, in dit hoofdstuk worden drie Capelse casussen besproken. Ter afsluiting beschrijven hoofdstuk acht en negen de conclusie en aanbevelingen, die volgen uit het onderzoek.

2. Woonoverlast in kaart gebracht

In dit hoofdstuk komt het fenomeen woonoverlast aan bod. De historie, indicatoren, woonoverlast als beleidsprobleem en de factoren van woonoverlast worden beschreven.

2.1. Historie

Sinds mensen naast elkaar wonen en leven bestaat woonoverlast. Een complex probleem, waar al jaren een oplossing voor wordt gezocht. Verschillende wetten en aanpakken zoals de Woningwet, wetten Victoria, Victor en Damocles en Asocontainers zijn de afgelopen jaren in het leven geroepen om woonoverlast aan te pakken.

2.2. Indicatoren van woonoverlast

Het begrip woonoverlast lijkt eenduidig, maar woonoverlast kent vele uitingsvormen en onderliggende oorzaken. Met het beschrijven van de vormen van overlast wordt getracht om een scherpere analyse te kunnen maken van wat overlast tot woonoverlast maakt. De publicatie *'113 vragen over overlast'* van Kamsma (Kamsma, 2004), advocaat op het gebied van woonoverlast, biedt veel en uitgebreide informatie over woonoverlast. Op basis van deze publicatie zijn er grofweg vijf vormen van woonoverlast met verschillende oorzaken te onderscheiden;

1. Geluidsoverlast

Geluidsoverlast komt in vele vormen voor: spelende kinderen, blaffende honden, muziek, dichtslaande deuren, schreeuwende mensen en verbouwingen (Slotman & van der Ven, 2009).

Hinder ervaren van geluid is deels subjectief. Wat voor de één geluidsoverlast is, zijn voor de ander leefgeluiden.

2. Stankoverlast

Stankoverlast komt in vele vormen voor: de barbecue van de buren, rottend afval in de tuin of in de woning, illegaal stoken en geur van dieren.

Het ontstaan van stankoverlast heeft ook verschillende oorzaken. Het kan bijvoorbeeld ontstaan doordat bewoners zichzelf of hun woning verwaarlozen.

3. Agressie

Agressie komt in vele vormen voor en kan leiden tot overlast. Te denken valt aan bedreiging, discriminatie, geweld en intimidatie. Dit kan het gevoel van veiligheid in en rondom iemands woning ernstig verstoren (Kamsma, 113 vragen over overlast, 2004).

Daarnaast heeft overlastveroorzakend gedrag soms een psychische achtergrond. Als een bewoner psychische problemen heeft, kan hij zichzelf en zijn woning vervuilen of veel lawaai maken. Dat kan voor overlast bij omwonenden zorgen. Het wonen naast iemand met ernstige psychische problematiek wordt vaak als bedreigend ervaren als er onvoorspelbaar en soms agressief gedrag is (Slotman & van der Ven, 2009).

4. Drugsoverlast

Handel in drugs of drugshandel vanuit een woning kan veel overlast veroorzaken. Het vele bezoek aan de woning en het komen en gaan van bewoners op de gekste tijden, kunnen de rust en het gevoel van veiligheid van omwonenden verstoren. Drugshandel gaat vaak gepaard met een verstoring van de openbare orde (Slotman & van der Ven, 2009). Ook kan overlast ontstaan als er in een woning een hennepkwekerij aanwezig is.

5. Omgevingsoverlast

Bij omgevingsoverlast gaat het om overlast als gevolg van vervuiling, verwaarlozing en/of gebrekkig onderhoud van woning en/of tuin. Voorbeelden hiervan zijn: tuin wordt gebruikt als opslagplaats, overhangende takken, te hoge heggen. Deze vormen van overlast komen veelvuldig aan bod bij het televisieprogramma *De Rijdende Rechter*.

2.3. Woonoverlast als beleidsprobleem

In het actieplan woonoverlast van de gemeente Capelle aan den IJssel wordt de onderstaande definitie gegeven van woonoverlast.

“Van woonoverlast is sprake als een individuele bewoner zich regelmatig of structureel zodanig gedraagt, dat hij of zij daarmee in ieder geval omwonenden in hun woongenot stoort en/of in hun vrijheid belemmert en daarnaast eventueel ook zichzelf schade toebrengt. Niet alle vormen van overlast vallen binnen dit kader. Uitgangspunt is dat er een directe relatie is met de woonsituatie van de betrokkenen en dat de overlast dus in de woning of in de directe omgeving daarvan ervaren wordt. Onderstaande figuur geeft weer welke vormen hier in elk geval onder vallen. (Gemeente Capelle aan den IJssel, 2011)”



Figuur 1: vormen van woonoverlast - actieplan woonoverlast - gemeente Capelle aan den IJssel

Het “aankpakken van woonoverlast” begint met preventie en in het uiterste geval eindigt het met het ontruimen van de woning. De eerste stap in de aanpak van woonoverlast is voorkomen dat er overlast ontstaat. Deze stap begint op het moment dat bewoners zich melden voor een vrijkomende woning en eindigt als bewoners zijn geïnformeerd over wat zij kunnen doen om woonoverlast te voorkomen (Gemeente Capelle aan den IJssel, 2011).

Naast het creëren van bewustwording bij bewoners worden toekomstige huurders gescreend. Dit houdt in dat er in de systemen wordt gecontroleerd of men in het verleden overlast heeft veroorzaakt. Als blijkt dat deze persoon al eerder overlast heeft veroorzaakt, gaat de woning naar een andere kandidaat (Gemeente Capelle aan den IJssel, 2011).

Als er ondanks alle preventieve maatregelen toch woonoverlast wordt gemeld, treedt de repressieve kant van de aanpak in werking. In deze fase is er sprake van een escalatiemodel, dat houdt in dat de sancties zwaarder worden naarmate de ernst en duur van de overlast toenemen (Gemeente Capelle aan den IJssel, 2011).

Als bewoners toch woonoverlast ervaren kunnen zij dit melden bij de politie, gemeente of woningbouwcoöperatie maar bijvoorbeeld ook bij zorginstellingen of welzijnsorganisaties. Als het kan, handelt de ontvanger van de melding deze zelf af.

Alleen wanneer de oplossing van het probleem om samenwerking van meerdere netwerkpartners vraagt, neemt de gemeente de regierol. Deze casussen worden besproken tijdens het Centraal Woonoverlast Overleg (CWO). Aan het CWO nemen verschillende afdelingen van de gemeente, de politie, woningbouwcoöperatie en buurtbemiddeling deel. Tijdens het CWO wordt aan de hand van het overlastprofiel een plan van aanpak samengesteld. Er zijn verschillende overlastprofielen met verschillende instrumenten te onderscheiden.

Tabel 1: Overlastprofielen met instrumenten

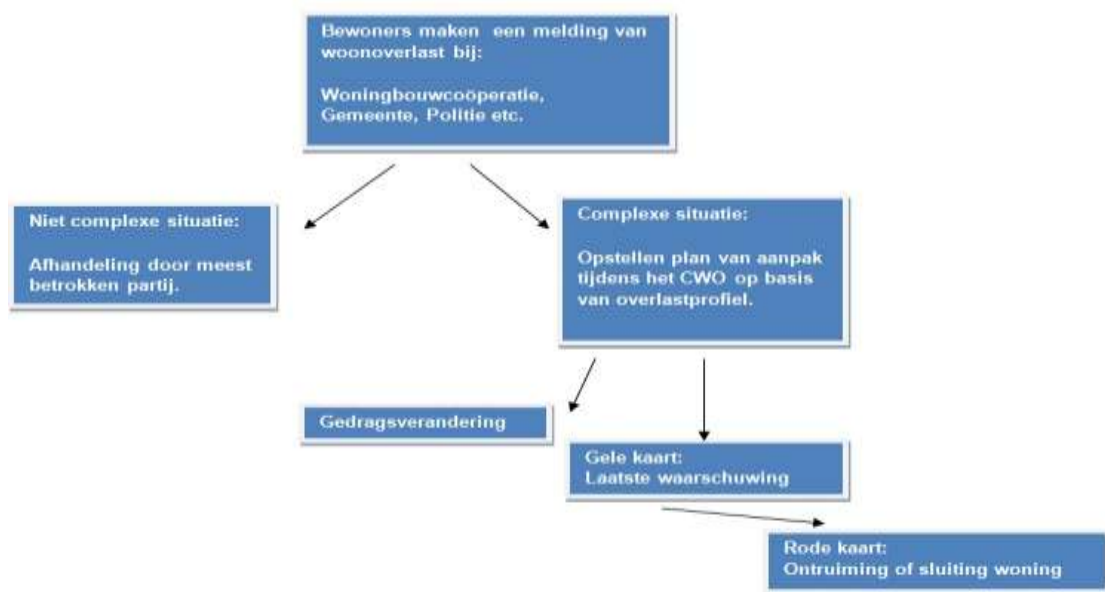
Overlastprofiel	Probleem	Instrumenten
Zelfredzame bewoner	Lichte vorm van overlast.	- Informeren door woonconsulenten, buurtagent, gemeente
Burenconflict	Onderlinge relatie verstoord, er is enige wil om aan een oplossing te werken.	- Buurtbemiddeling - Mediator - Woonconsulenten
Zorgbehoevende in woning	Overlastgever heeft hulp of opvang nodig. De bewoner kan of wil hier zelf geen verantwoordelijkheid voor nemen. Voor de buurt is de overlast beperkt tot ernstig.	- In beeld brengen bij zorgpartners
Woongenot verstoorder	Overlastgever veroorzaakt geluidsoverlast, verwaarloost zijn tuin of zorgt bijvoorbeeld voor stankoverlast. De woongenotverstoorder is niet voor rede vatbaar en bezorgt de buurt veel en grote overlast.	- Gesprek met overlastgever, afspraken maken, schriftelijk terugkoppelen. - Eventueel geluidsmeter.
Onwettige overlastsituatie	Hier is sprake van als er in een woning strafbare feiten worden gepleegd, zoals hennepcultuur, woonfraude, mensenhandel, huiselijk geweld of drugshandel, waardoor er direct ingegrepen moet worden door instanties met speciale bevoegdheden.	- Meldpunt huiselijk geweld - Meldpunt mensenhandel
Multi-overlast problematiek	Hier is sprake van als er meerdere overlastsituaties tegelijkertijd spelen in een buurt. Veel bewoners hebben hier last van.	- Gele kaart; laatste waarschuwing - Rode kaart; ontruiming of sluiting woning

In het actieplan woonoverlast van de gemeente Capelle aan den IJssel wordt aangegeven dat de inzet van de gemeente er op gericht is om in een zo vroeg mogelijk stadium een gedragsverandering bij de overlastgever te bewerkstelligen en daarmee de woonoverlast zo snel mogelijk te beëindigen.

De uiterste consequentie is dat de overlastgever zijn of haar woning uit moet. Er wordt niet gestreefd om bewoners hun woning uit te zetten, maar dit kan het gevolg zijn van hardnekkig weigeren of onvermogen van de overlastgever om zijn of haar gedrag te veranderen.

De aanpak van woonoverlast wordt samengevat in onderstaand schema:

Figuur 2: Aanpak woonoverlast - Capelle aan den IJssel



De aanpak van woonoverlast doet een groot beroep op het vermogen tot samenwerking van de betrokken partners. Samenwerking is essentieel in de aanpak van woonoverlast. Er wordt samengewerkt met verschillende partners; verschillende afdelingen van de gemeente, woningbouwcoöperatie Havensteder, politie, Lokaal Zorg Netwerk (LZN) en Buurtbemiddeling (Gemeente Capelle aan den IJssel, 2011). In bijlage één wordt de rol van de partners verder toegelicht. De samenwerking tussen de verschillende partners komt in hoofdstuk 4 aan bod.

2.4. De factoren van woonoverlast

Woonoverlast is een subjectief begrip. Iedereen ervaart overlast op zijn eigen manier en geeft daar een eigen mening over en reactie op. Persoonlijke ervaringen, ideeën en gevoelens, leefregels en overtuigingen spelen een belangrijke rol bij overlastbeleving. Om woonoverlast effectief aan te pakken is het van belang om de factoren die daarbij een rol spelen in kaart te brengen. Sommige van deze factoren zijn beïnvloedbaar, andere moeilijk tot niet. Juist bij beïnvloedbare factoren liggen kansen. Daarom is het voor gemeenten van belang om te weten welke factoren dat zijn. Als het duidelijk is welke factoren beïnvloedbaar zijn kan de gemeente hier op in spelen bij het opstellen van het beleid.

2.4.1. Individuele factoren

- Achtergrondfactoren, zoals:
 - Persoonlijke kenmerken: leeftijd zoals jong en oud, geslacht, persoonlijkheid zoals aanleg voor angstig voelen, leefstijlen en routineactiviteiten zoals bijvoorbeeld wel of geen dagbesteding (Andersson Elffers Felix, 2012).
 - Psychische problemen: Bij 30-50 procent van de woonoverlast casussen spelen psychische problemen een rol (Andersson Elffers Felix, 2012).
 - Kenmerken van het huishouden: eenoudergezinnen en mensen die huren via woningbouwcorporaties hebben over het algemeen meer last van overlast en verloedering (Andersson Elffers Felix, 2012).

- Ervaring:
 - Eerdere ervaringen met criminaliteit, overlast en verloedering kunnen bijdragen om bij het zien van feitelijke overlast en verloedering ook overlast en verloedering te ervaren (Andersson Elffers Felix, 2012; Oppelaar en Wittebrood, 2006; Adams en Serpe, 2000; Boers, Van Steden en Boutellier, 2008).
- Relatie met de veroorzaker van de overlast en verloedering:
 - Als er een slechte band is tussen de veroorzaker en de persoon die overlast ervaart wordt er eerder overlast ervaren dan wanneer men een goede band heeft (Andersson Elffers Felix, 2012).

2.4.2. Sociaal-culturele factoren

- Berichtgeving overheid en media:
 - een belangrijke cultuurdrager bestaat uit de verschillende media. Het gaat bijvoorbeeld om uitspraken door publieke machtsdragers/politie. Zoals Millie (2011) aangeeft, bepaalt degene aan wie iemand de meeste macht toekent wat sociaal geaccepteerd gedrag is (Andersson Elffers Felix, 2012). Wanneer er door de overheid en media veel wordt gecommuniceerd over woonoverlast kunnen bewoners het gevoel krijgen dat er veel woonoverlast en hierdoor woonoverlast eerder ervaren.

2.4.3. Situationele factoren

- Inrichting van de buurt:
 - Hiermee wordt bijvoorbeeld bedoeld duisternis en/of de mate waarin men een goed overzicht heeft van de directe omgeving.
 - Maatschappelijke voorzieningen zijn belangrijk in een buurt, omdat ze tegemoet komen aan de behoeften en wensen van de buurtbewoners. De aanwezigheid en kwaliteit van die voorzieningen bepalen grotendeels de leefbaarheid en het gevoel van veiligheid in de buurt (Meij, 2010).
- Sociale samenstelling
 - In sommige buurten is de onveiligheidsbeleving door de specifieke sociale samenstelling aanzienlijk sterker dan in andere buurten. Maas-de Waal liet bijvoorbeeld zien dat bewoners zich onveiliger voelen in buurten met een lage sociaal-economische status en relatief veel eenoudergezinnen, autochtonen, jonge alleenstaanden en verhuismobiliteit (Meij, 2010).
- Sociale cohesie
 - De sociale bindingen tussen mensen zijn van groot belang om angst voor criminaliteit te verklaren. In een omgeving waar men elkaar kent zal men zich over het algemeen veiliger voelen (Van Dijk et al., 2000; Maas-de Waal en Wittebrood, 2002). Daarnaast is het belangrijk dat mensen in een bepaalde omgeving onderling vertrouwen en gemeenschappelijke verwachtingen hebben. Verondersteld kan worden dat naarmate er meer onderling vertrouwen en gemeenschappelijke verwachtingen tussen mensen in een bepaalde omgeving bestaan, onveiligheidsgevoelens minder sterk zijn (Meij, 2010).
- Leefbaarheid
 - Als een buurt of wijk er verzorgd en aantrekkelijk uitziet zal er minder snel overlast worden ervaren (Bureau Beke, 2009; Adams & Serpe, 2000). Wanneer er meer verloedering in de wijk is, wordt er sneller overlast ervaren (Bureau Beke, 2009).

2.4.4. Bouwtechnische factoren

Een belangrijke factor in het ervaren van overlast zijn de bouwtechnische factoren van een woning. In de gemeente Capelle aan den IJssel staan woningen die niet meer voldoen aan de huidige eisen die aan woningen worden gesteld. Deze woningen zouden niet zo gehorig mogen zijn.

2.5. Conclusie

Wat opvalt is dat al de vormen van overlast grotendeels lijken voort te komen uit menselijk handelen en menselijk gedrag. Het kan zijn dat bepaalde woningen een dermate slechte isolatie hebben dat het onmogelijk is om geen normale leefgeluiden waar te nemen van de burens. In deze situatie is geen sprake van woonoverlast. Het hard afspelen van muziek in zo'n woning is echter een gevolg van menselijk handelen met woonoverlast tot gevolg. De gedragingen vinden plaats in of in de directe omgeving van een woning waardoor de direct omwonenden te kampen hebben met overlast.

Woonoverlast is een complex probleem waarvoor beleid geschreven is. Het actieplan van de gemeente Capelle aan den IJssel laat zien dat samenwerking tussen verschillende partners essentieel is in de aanpak van woonoverlast.

Er spelen factoren een rol bij de waarneming en betekenisgeving van de overlast. Sommige factoren zijn makkelijker te beïnvloeden dan anderen. De situationele factoren zijn door de gemeenten te beïnvloeden. Zo kan de gemeente er door middel van haar woningbouwbeleid er voor zorgen dat bepaalde sociale groepen worden verspreid in een bepaald deel van de stad. Dit kunnen gemeenten bijvoorbeeld doen door de goedkopere huurwoningen meer over de stad te spreiden (Meij, 2010). Onderzoek heeft uitgewezen dat de inrichting en de functie van de publieke ruimte van invloed zijn op gevoelens van angst. Daarnaast zijn maatschappelijke voorzieningen belangrijk in een buurt omdat ze tegemoet komen aan de behoeften en wensen van buurtbewoners. De aanwezigheid en kwaliteit van die voorzieningen bepalen grotendeels de leefbaarheid en het gevoel van veiligheid in de buurt (Pettersson et al. 2000, Morenoff et al. 2001). Omdat de factoren zo uiteenlopen is het van belang dat er een goede samenwerking is tussen de verschillende partners in het actieplan van de gemeente Capelle aan den IJssel. In hoofdstuk vier wordt er een verdiepingslag gemaakt in de huidige samenwerking tussen de verschillende partijen.

Het actieplan woonoverlast van de gemeente Capelle aan den IJssel richt zich op de gedragsverandering van de overlastgever wat onderdeel is van de individuele factoren. De individuele factoren kunnen ook worden beïnvloed, mits er gebruik gemaakt wordt van de juiste interventies. In hoofdstuk zes wordt er gekeken naar gedragsinterventies.

3. Theoretisch kader

Tijdens dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van verschillende literatuur en theorie. In de eerste paragraaf wordt er een theorie besproken over de aanpak van overlast. Daarna wordt er een theorie over samenwerking van Koppenjan en Klijn (2006) besproken. In de laatste paragraaf wordt er een theorie besproken over gedragsbeïnvloeding.

3.1. Aanpak woonoverlast

In deze paragraaf staat de aanpak van woonoverlast centraal. De verwachting is dat de theorie in deze paragraaf kan bijdragen aan een effectievere aanpak van woonoverlast.

Er is eerder in het onderzoek al gesproken over objectieve (feitelijke) en subjectieve (beleefde) overlast. Over de objectieve factoren van overlast of verloederingsvraagstukken is veel geschreven. Daarmee is veel bekend over de factoren die overlastgevend verschijnselen versterken en over de manier waarop deze in het veiligheidsbeleid kunnen worden teruggedrongen. Er is nog te weinig onderzoek gedaan naar de subjectieve factoren van overlast. De subjectieve factoren van overlast blijken sterk te kunnen verschillen van de factoren die de objectieve component versterken (Smeets, Moors, Hof, & van den Reek Vermeulen, 2010).

Opvallend is dat beleid wat gericht is op het tegengaan van overlast en verloedering juist ook de beleving van overlast kan versterken. Dat geldt vooral wanneer dat beleid of de concrete aanpak een hoge mate van zichtbaarheid heeft (Smeets, Moors, Hof, & van den Reek Vermeulen, 2010). Dit lijkt natuurlijk prima, als daarmee het gevoel wordt gecreëerd dat overlast een echt probleem vormt en het probleem vervolgens ook wordt aangepakt.

Maar het beleid of de aanpak kan precies het tegenovergestelde effect bereiken als onder burgers dat probleembesef nog niet bestaat. Hun aandacht wordt dan immers juist naar de mogelijke overlast of verloedering getrokken (agendasetting). Zij gaan de betrokken verschijnselen dan ook precies door die bril bekijken (framing). De kans bestaat dan dat burgers juist méér overlast of verloedering dan voorheen zullen ervaren en rapporteren (Smeets, Moors, Hof, & van den Reek Vermeulen, 2010).

Een situatie waarin zich feitelijk veel potentieel overlastgevend verschijnselen voordoen en waar sprake is van een laag probleembesef onder de bevolking verschilt in hoge mate van de situatie waarin sprake is van een hoog probleembesef met een relatief laag niveau van overlastgevend verschijnselen (Smeets, Moors, Hof, & van den Reek Vermeulen, 2010).

Idealiter kunnen zo vier verschillende strategieën worden gesteld, die elk een eigen interventiestrategie kennen. Zoals hieronder in tabel 1 in kaart is gebracht.

Tabel 2: De DBC-matrix: de vier ideaaltypische interventiestrategieën

	Lage feitelijke overlast	Hoge feitelijke overlast
Lage perceptie van overlast	Niks doen c.q. bijhouden	Aanpak met lage zichtbaarheid
Hoge perceptie van overlast	Beleid gericht op perceptiebeïnvloeding	Aanpak met hoge zichtbaarheid

De DBC-matrix: de vier ideaaltypische interventiestrategieën ('diagnosebehandelcombinaties') ten aanzien van overlast en verloedering (Smeets, Moors, Hof, & van den Reek Vermeulen, 2010).

3.2. Samenwerking

Om inzicht te krijgen in de samenwerking tussen de partners in de aanpak van woonoverlast wordt er gebruik gemaakt van de inzichten in de netwerktheorie van Koppenjan en Klijn (2006).

Om een analyse te maken van het samenwerkingsproces in de aanpak van woonoverlast, wordt de actoranalyse gebruikt van Koppenjan en Klijn (2006). De actoranalyse bestaat uit het achterhalen van de betrokken actoren bij de probleemsituatie en hun positie in het netwerk. In de tabel hieronder is te zien welke onderdelen er aan bod komen in de actoranalyse.

Tabel 3: Actoranalyse - Koppenjan en Klijn

1. Probleemdefinitie	-Hoe ziet de huidige situatie van het probleem eruit? -Wat wordt als oorzaak gezien van de huidige situatie? -Hoe ziet de ideale situatie ervoor actoren uit? -Welke beleidsoplossingen en alternatieven zijn er geopperd om het probleem aan te pakken?
2. Betrokken actoren	-Welke actoren hebben er baat bij dat de huidige probleemsituatie wordt opgelost? -Welke actoren zijn belangrijk om een oplossing voor het probleem te kunnen realiseren? -Welke actoren zijn actief als het gaat om de aanpak van de probleemsituatie?
3. Percepties van actoren	-Wat voor percepties hebben actoren ten opzichte van het probleem, de probleemaanpak en de andere betrokken actoren? -In hoeverre verschillen de percepties van verschillende actoren met elkaar? -Zijn hier obstakels voor de oplossing van de probleemsituatie uit te herleiden?
4. Positie van de actor in het netwerk	-Wat zijn de posities van de actoren ten opzichte van het probleem, en wat zijn de posities van de actoren ten aanzien van de aanpak van het probleem? -Wat zijn de afhankelijkheden van de actoren ten opzichte van het probleem en ten opzichte van elkaar? -Over welke middelen beschikken actoren en in welke mate zijn deze middelen vervangbaar?

(Koppenjan en Klijn, 2004: 135-140).

Een actoranalyse begint volgens Koppenjan en Klijn (2006) met het formuleren van een probleemdefinitie. Een onderzoeker krijgt op deze manier meer inzicht in de huidige probleemsituatie. Een probleemdefinitie kan worden vastgesteld op basis van interviews met verschillende actoren over de huidige situatie van het probleem. Vervolgens kan worden bekeken welke actoren betrokken zijn bij het probleem en bij het verbeteringsproces van het probleem. Welke actoren zijn bijvoorbeeld belangrijk voor het realiseren van een oplossing voor het probleem? Welke actoren kunnen de oplossing van een probleem verstoren? Als de betrokken actoren bekend zijn is het volgens Koppenjan en Klijn (2006) tijd voor het achterhalen van de percepties van deze actoren. Wat zijn de percepties van actoren ten aanzien van het probleem? Actoren kijken vaak op verschillende manieren tegen problemen aan. Het komt bijvoorbeeld voor dat sommige problemen niet door alle betrokken actoren als een probleem wordt ervaren (Koppenjan & Klijn, 2006).

De laatste fase van de actoranalyse is het vaststellen van de posities van de actoren in het netwerk. In deze fase wordt bijvoorbeeld bekeken over wat voor middelen de actoren beschikken en in hoeverre deze middelen vervangbaar zijn. Tabel 3 geeft een overzicht van de verschillende onderdelen die betrekking hebben op een actoranalyse (Koppenjan & Klijn, 2006).

Door te kijken naar afhankelijkheidsrelaties, percepties en de strategieën van actoren in een samenwerkingsproces wordt vanuit verschillende hoeken veel inzicht verkregen in complexe samenwerkingsprocessen. De verwachting is dat de inzichten, verkregen uit de actoranalyse, een bijdrage kunnen leveren aan een effectievere aanpak van woonoverlast in de gemeente Capelle aan den IJssel.

3.3. Effectieve gedragsbeïnvloeding

Het actieplan woonoverlast van de gemeente Capelle aan den IJssel richt zich in de repressieve fase vooral op gedragsbeïnvloeding waarbij afhankelijk van de vorm van woonoverlast verschillende partners om een bijdrage wordt gevraagd. Deze gedragsbeïnvloeding wordt onafhankelijk van de individuele factoren toegepast.

Naar het beïnvloeden van gedrag is in de psychologie al veel onderzoek gedaan. Er bestaan verschillende theorieën die ieder vanuit een andere invalshoek de effectiviteit van gedragsbeïnvloeding beschrijven (Cialdini, 2007; Knowles, 2004 en Pratkanis, 2007).

Volgens Cialdini zijn er 6 basisprincipes die sterk bepalen hoe wij als mensen reageren. Door hier op in te spelen, kun je gedrag beïnvloeden. De zes basisprincipes zijn:

1. **Wederkerigheid - voor wat hoort wat**
Mensen bevinden zich in een 'netwerk van wederzijdse verplichtingen'. Een gunst vraagt om een wedergunst (Metz, 2011).
2. **Commitment & Consistentie - wie a zegt moet ook b zeggen**
We houden ons meestal aan een toezegging die we doen. Zodra we een keuze maken of een standpunt innemen, krijgen we te maken met persoonlijke druk om ons in overeenstemming daarmee te gedragen. Hebben we eenmaal een standpunt ingenomen, dan hebben we de neiging daar, aan vast te houden. De meeste mensen vinden inconsistentie namelijk vervelend (Metz, 2011).
3. **Sociale bewijskracht - als iedereen het doet zal het wel kloppen**
Sociale bewijskracht is een snelle route naar een goede keuze. We hebben het vaak niet door, maar we zijn erg gevoelig voor het gedrag van de meerderheid (Metz, 2011).
4. **Sympathie - omdat ik je aardig vind**
Sympathie komt voort uit overeenkomsten, complimenten en gezamenlijke doel (Metz, 2011).
5. **Autoriteit - als de expert het zeg**
Autoriteiten (bijvoorbeeld artsen, rechters, professoren en regeringsleiders) hebben op hun specifieke terrein meer expertise en macht dan wij. En dus kunnen we ze maar beter geloven en gehoorzamen (Cialdini, 2009; Metz, 2011).
6. **Schaarste (Als er weinig van is moet ik het hebben)**
Iets waar moeilijk aan te komen is (er is maar weinig van of het is maar een beperkte tijd beschikbaar), zal wel bijzondere kwaliteiten bezitten. (Cialdini, 2009; Metz, 2011)

Het Nederlandse bureau DB-ABS uit Nijmegen richt zich op gedragsbeïnvloeding in de praktijk. Op basis van de diverse theorieën hanteren zij een model van acht eenvoudig en concreet toepasbare gedragsinterventies, zie onderstaande tabel. Het model van DB-ABS is inmiddels op diverse casussen met succes toegepast (D&B Applied Behavioural Science, Onbekend).

Tabel 4: Eenvoudig en concreet toepasbare principes voor gedragsinterventies op basis van het model van DB-ABS

#	Interventieprincipe	Toelichting
1	Onderzoek je doelgroep	Bekijk de motieven en weerstanden die rondom het doelgedrag spelen; wat drijft mensen en wat houdt ze tegen?
2	Houd informatie kort en aantrekkelijk	Beperk je tot de essentie en speel in op wat mensen motiveert.
3	Maak doelgedrag duidelijk, simpel en concreet	Vermijd abstracte doelen en leuzen. Wees heel duidelijk in wat je precies van mensen wilt en waarom.
4	Focus op het gewenste doelgedrag	Laat niet het gedrag zien waar je mensen voor wilt waarschuwen, maar geef ze juist het goede voorbeeld. Hiermee voorkom je direct dat er negatieve, impliciete sociale normen worden gecommuniceerd.
5	Speel in op sociale bewijskracht	We hebben het vaak niet door, maar we zijn erg gevoelig voor het gedrag van de meerderheid. Communiceer dus dat het gewenste gedrag de norm is en dat de meeste mensen dit gedrag al vertonen.
6	Zet gedragstriggers in	Koppel het doelgedrag aan de situatie waarin gehandeld moet worden en maak het hier zichtbaar en actief. Gebruik bijvoorbeeld een sticker bij de deur als herinnering aan de gewenste gedraging.
7	Gebruik altercasting	Directe beïnvloeding kan weerstand opwekken. Voorkom dit door een omweg te gebruiken. Laat ouders bijvoorbeeld hun kinderen beïnvloeden rondom het goed afsluiten van ramen en deuren. Zo beïnvloeden ze onbewust ook zichzelf.
8	Combineer risico's met een handelsperspectief	Angst werkt verlamvend wanneer we geen controle hebben over de oorzaak van angst. Zet daarom met mate in op de risico's rondom het (uitblijven) van gedrag en combineer het met een duidelijk handelingsperspectief.

Overlastveroorzakend gedrag heeft soms een psychische achtergrond (Slotman & van der Ven, 2009). De meeste literatuur over gedragsverandering gaat uit van de 'gemiddelde mens'. De technieken spelen in op bepaalde mechanismen die in principe in alle mensen aanwezig zijn. Ze hebben te maken met de manier waarop onze hersenen in elkaar zitten (D&B Applied Behavioural Science, Onbekend).

De acht interventieprincipes zijn ook van toepassing op personen met een achtergrond met psychische problemen. In dat geval moet wel gezegd worden dat interventieprincipes één heel belangrijk is. Een specifieke doelgroep biedt weer nieuwe motieven en weerstanden waar je, binnen je beïnvloedingspoging rekening mee moet houden.

Bij sommige psychische klachten is het bijhouden van belangrijke post zoals rekeningen mogelijk al een uitdaging. Extra informatie die je via de post aanbiedt, wordt door deze groep mogelijk niet eens opgemerkt (D&B Applied Behavioural Science, Onbekend).

4. Samenwerking

In dit hoofdstuk wordt de huidige samenwerking tussen de verschillende betrokken partners in de aanpak van woonoverlast in de gemeente Capelle aan den IJssel besproken. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de actoranalyse van Koppenjan en Klijn (Koppenjan & Klijn, 2006).

De gemeente Capelle aan den IJssel wil het liefst woonoverlast voorkomen en anders beginnende overlast zo snel als mogelijk oplossen. In bijlage 1 wordt de rol van de partners verder toegelicht.

De regie van de aanpak ligt in handen van de gemeente bij de overlastcoördinator. Havensteder, politie, Buurtbemiddeling, Lokaal Zorg Netwerk en een aantal diensten van de gemeente spelen een belangrijke rol in het behalen van de doelstelling door het nemen van hun eigen verantwoordelijkheid voor de oplossing van het probleem (Gemeente Capelle aan den IJssel, 2011).

Zoals hierboven beschreven wordt er met verschillende partners samengewerkt om woonoverlast in de gemeente terug te dringen, de vraag is of dit effectief gebeurt. Er wordt in het actieplan woonoverlast naar gestreefd om binnen drie maanden na binnenkomst van de melding, de melding te hebben opgelost. Op dit moment is dat niet bij alle gemelde problemen het geval. Door middel van interviews is onderzocht of er winst te behalen valt in de samenwerking tussen de verschillende partners.

Aan de hand van de actoranalyse van Koppenjan en Klijn worden in de volgende paragrafen onderdelen van de actoranalyse beschreven.

4.1. Het netwerk, de actoren en hun afhankelijkheid

Het netwerk rond de aanpak van woonoverlast in Capelle aan den IJssel bestaat uit een verzameling partners die zich allen bezighouden met woonoverlast. Er zijn partners die zich richten op de medische of psychosociale zorg voor de veroorzaker van overlast. Maar ook is er een partij die zich richt op het strafrechtelijke aspect.

Al deze partners hebben te maken met dezelfde casussen. Uiteindelijk willen alle partners dat woonoverlast zoveel mogelijk wordt voorkomen en als het toch gebeurt dat het zo snel mogelijk wordt opgelost.

Geen van de partners heeft echter iets te zeggen over de manier waarop de andere partij zijn taak vervult, maar hij krijgt er in de praktijk wel mee te maken. In die zin is er sprake van afhankelijkheid tussen de partners. Gezamenlijk proberen zij de aanpak van woonoverlast zo goed mogelijk te laten verlopen.

4.2. De totstandkoming van de samenwerking binnen het netwerk

Voordat de actor- en netwerkanalyse wordt uitgevoerd, is het goed om stil te staan bij de geschiedenis, bij het ontstaan van de samenwerking binnen het netwerk zoals het nu is.

In 2011 is er gestart met het actieplan woonoverlast. Voorafgaand aan de start van het actieplan deed iedere partij zelf al iets op het gebied van woonoverlast. Het actieplan woonoverlast is gestart om een integrale aanpak te creëren voor casussen waarbij meerdere partners nodig zijn.

4.3. Een analyse van de actoren en het netwerk

Om het netwerk rond de aanpak van woonoverlast in Capelle aan den IJssel in beeld te brengen, wordt een actor- en netwerkanalyse uitgevoerd. Voor deze analyse wordt gebruik gemaakt van de stappen die genoemd zijn door Koppenjan en Klijn (2006).

Bij het netwerk zijn de onderstaande partners betrokken. De onderstaande partners zijn geïnterviewd ten behoeve van dit onderzoek.

- Havensteder
- Buurtbemiddeling
- Politie
- Gemeente (GoSa- regisseur)
- Gemeente (Stadsmarinier)

In de volgende deelparagrafen worden de resultaten uit de interviews beschreven.

4.4. De percepties van de betrokken partners

De partners hebben allemaal een eigen manier van kijken naar het probleem en de meest gewenste oplossing daarvoor. Deze eigen kijk op het probleem en de oplossing is de perceptie. Hierna wordt de perceptie bepaald van de verschillende partners en met elkaar vergeleken. Er wordt onderzocht naar de perceptie van de betrokken partners met betrekking tot het probleem, de samenwerking en het CWO overleg.

De probleempercepties

De eerste stap van de actoranalyse is erachter komen hoe de verschillende actoren naar het probleem kijken. In dit geval is het probleem woonoverlast. Er is tijdens de interviews aan de partners gevraagd hoe urgent zij woonoverlast vinden op een schaal van nul tot vijf. De meeste partners gaven **een vier**. Bewoners moeten zich veilig voelen in hun eigen woning maar door het ervaren van woonoverlast neemt dit veiligheidsgevoel af (Rooijen, 2015). De percepties over woonoverlast liggen niet ver uit elkaar. De partners zijn er van overtuigd dat woonoverlast een ernstig probleem is en dat het snel opgelost moet worden wanneer er zich een casus voordoet.

4.5. Perceptie op samenwerking

In deze paragraaf komt de perceptie op samenwerking van verschillende partners aan bod. In de tabel hieronder worden de resultaten uit de interviews getoond.

Tabel 5: Percepties op samenwerking – resultaten uit interviews

Perceptie Actoren →	Op samenwerking			Vertrouwen in partners (schaal 0 tot 5)	Worden er partners gemist?
	Algemeen	Pluspunt	Verbeterpunt		
Havensteder	Goede samenwerking. Iedereen is open en eerlijk.	Korte lijnen met alle partners.	Aansluiting met LZN ² kan beter.	4 tot 5	Nee
Politie	Het is van belang dat alle neuzen één kant op staan.	Korte lijnen.	Meer doorpakken.	4 tot 5	Geestelijke gezondheidszorg en Handhaving
Buurtbemiddeling	Vertrouwen in partners. Buurt bemiddeling moet meer op het netvlies van de partners komen.	Sparren met elkaar over oplossingen van de casussen.	Duidelijker krijgen wie wat doet en wanneer een melding besproken wordt op CWO ³ .	4 tot 5	Handhaving
Gemeente - GoSa ⁴	De samenwerking tussen LZN en CWO kan beter. Beter monitoring op uitgezette acties. Meer regie op acties.	Korte lijnen, goede communicatie.	Meer regie op de acties.	4 tot 5	Nee
Gemeente Stadsmarinier	Samenwerking is over het algemeen goed.	Korte lijntjes, iedereen weet elkaar te vinden.	Casussen eerder inbrengen in het CWO	4 tot 5	Nee

De opvattingen en ideeën over de samenwerking lopen niet erg uiteen. Dat deze nodig is wordt door niemand weersproken. Alle partners hebben hierbij het belang van een goed afgestemde aanpak voor ogen. Woonoverlast is een ernstig probleem. Bewoners kunnen hier ziek van worden en kunnen zich niet langer veilig voelen in hun eigen woning.

De regierol

² Lokaal Zorg Netwerk

³ Centraal Woonoverlast Overleg

⁴ Gemeentelijke Organisatie Sluitende aanpak

De percepties over de regierol zijn iets minder eenduidig. Havensteder voelt zich verantwoordelijk voor de acties die zij moeten doen. Zij hebben hier geen extra controle voor nodig. Terwijl de GoSa regisseur van de gemeente aangeeft het wel noodzakelijk te vinden dat er meer regie is op acties. De politie geeft ook aan het prettig te vinden om tussen de overleggen door op de hoogte gehouden te worden van de uitgezette acties. De verwachtingen ten aanzien van de regierol verschillen. Desondanks is er over het algemeen wel tevredenheid over het vervullen van deze rol. Een aantal partners geven aan dat de regierolhouder wat meer op het proces zou moeten zitten en minder in de casus zelf (Rooijen, 2015).

Tabel 6: Perceptie van actoren – resultaten uit interviews

Perceptie → Actoren ↓	Op overleg (in dit geval het CWO)	Behoeftte aan evaluatie van casussen
Havensteder	De frequentie van het overleg is voldoende. Het overleg kan effectiever ingericht worden zodat niet iedere partij het hele overleg aanwezig hoeft te zijn.	Ja, het is goed om te kijken wat er de volgende keer beter kan. Dit gaat om casussen met hoge impact.
Politie	Op zich prima, de frequentie is voldoende. Tussentijdse terugkoppeling is gewenst.	In sommige gevallen is het goed om dit te doen.
Buurtbemiddeling	Een pluspunt is dat er tijdens het overleg met partners van gedachten gewisseld kan worden over een mogelijke oplossing. Een verbeterpunt is om tijdens het CWO meer te kijken naar het proces.	Ja, naar de inzet van de partners. Niet op de casus zelf.
Gemeente GoSa	Er zijn soms frustraties omdat casussen langer lopen.	Ja, het is goed om te kijken wat de volgende keer beter kan.
Gemeente Stadsmarinier	Weinig energie in het overleg. Het zou goed zijn als casussen eerder worden ingebracht in het overleg.	In sommige gevallen is het goed om te evalueren.

Het CWO

Als het gaat om perceptie van de betrokken partners op het CWO overleg geven alle partners, met uitzondering van buurtbemiddeling aan de meerwaarde van het overleg in te zien. Buurtbemiddeling is eigenlijk alleen inzetbaar bij eenvoudige casussen. De bedoeling van het CWO is om de multiproblematiek casussen te bespreken. Het komt ook voor dat enkelvoudige casussen worden besproken op het CWO. Alle partners vinden de frequentie van het overleg voldoende. Er wordt naast het overleg veel onderling contact onderhouden door andere communicatiemiddelen, zoals e-mail en telefoon.

Op dit moment worden casussen niet geëvalueerd terwijl verschillende partners aangeven dat zij hier behoefte aan hebben, zie tabel 8. Niet iedere casus heeft een evaluatie nodig, maar bij casussen met een hoge impact is dit obliagaat, bijvoorbeeld wanneer de media worden ingeschakeld.

De partners erkennen dat multiproblematiek casussen niet door één partij kunnen worden opgelost, maar dat de partners elkaar nodig hebben om het probleem helder te krijgen en mogelijke oplossingen hiervoor te vinden.

Over het algemeen is men zeer tevreden over de kennis en kunde van de andere partners. Er wordt door iedere respondent beaamd dat iedereen hard werkt. Het komt wel eens voor dat iemand zijn of haar afspraken niet nakomt. Dit heeft dan vaak te maken met werkdruk. Er zijn geen consequenties aan verbonden als een van de partners zijn of haar afspraken niet nakomt.

De partners zijn het allemaal eens dat de partners allemaal voldoende middelen en kennis hebben om de casussen op te lossen. Als dit niet het geval is, wordt er gebruik gemaakt van partijen die gespecialiseerd zijn op bepaalde gebieden (geluidsmetingen, vervuilde woningen).

4.6. Conclusie

Uit interviews met de verschillende partners blijkt dat de samenwerking tussen de verschillende partners in de aanpak van woonoverlast over het algemeen als goed wordt beschouwd. Dit is onafhankelijk van de vorm van woonoverlast. Door de respondenten wordt aangegeven dat er een goede basis is. Er zijn nog wel zaken die beter kunnen.

Er wordt in meerdere interviews aangegeven dat een pluspunt van de aanpak het delen van informatie is, maar tegelijkertijd wordt ook aangegeven dat daar ook nog een verbeterpunt ligt. De partners gaven aan dat er behoefte is aan nog meer of andere informatie. Vanwege de wet- en regelgeving is dit niet altijd mogelijk.

Eens in de vier weken is er een centraal woonoverlast overleg (CWO). Over de frequentie van het CWO is iedereen het eens, die is voldoende. Wel zijn sommige respondenten zoekende naar de meerwaarde van het CWO. Er wordt ook veel overlegd in kleiner comité. De partners geven aan wel de meerwaarde te zien van dat overleg, omdat je dan met de juiste partners aan tafel zit.

Uit de interviews blijkt ook dat de partners vertrouwen hebben in elkaar. Daarnaast werd ook duidelijk dat er nog winst te behalen valt in de samenwerking met het lokaal zorg netwerk (LZN). De partners gaven aan dat zij weinig terugkoppeling krijgen uit het overleg van het LZN, terwijl er ook casussen worden besproken uit het CWO. Als partners meldingen doorgeven aan het LZN vinden zij dat de afhandeling van de melding te lang duurt. Ze hebben het gevoel dat er niets met de melding gebeurt. Het LZN is een belangrijk partner in de aanpak, dit komt doordat veel van de overlastgevers zorg nodig hebben.

Uit de interviews blijkt dat er behoefte is aan duidelijkheid in de rollen van de verschillende partners. Er wordt een regierol gemist, iemand die met een "helikopter view" de casussen bekijkt.

5. Aanpak van woonoverlast in andere gemeenten

Woonoverlast komt veel voor, dus niet alleen in de gemeente Capelle aan den IJssel. In deze paragraaf worden de maatregelen, die andere gemeenten toepassen in de aanpak van woonoverlast besproken.

5.1. Nederlandse gemeenten

Voor dit onderzoek zijn er verschillende gemeenten benaderd om inzicht te krijgen in hoe zij woonoverlast aanpakken. Er is gesproken met vier vertegenwoordigers van verschillende gemeenten die werkzaam zijn op het gebied van woonoverlast. Er wordt per gemeente beschreven welke definitie van woonoverlast zij hanteren, welke maatregelen zij toepassen en wat het grootste verschil is met Capelle aan den IJssel.

5.2. Den Haag

De gemeente Den Haag heeft ervoor gekozen om eigenlijk geen definitie van woonoverlast te benoemen omdat dit voor ieder individu anders ligt. Uitgangspunt is dat alle inwoners van Den Haag die – vanuit hun beleving, terecht – woonoverlast ondervinden, geholpen worden. Anderzijds helpt een bepaling om het begrip af te bakenen zodat duidelijk is waarover het gaat. Daarom hebben zij een praktische omschrijving geformuleerd:

‘Een overlastgever is een individuele bewoner, die zich regelmatig of structureel zodanig gedraagt, dat deze persoon, of degenen waarvoor hij verantwoordelijk is, daarmee in ieder geval omwonenden in hun woongenot stoort en/of in hun vrijheid belemmert en daarnaast eventueel ook zichzelf schade toebrengt.’ (Meld- en Steunpunt Woonoverlast, 2009)

Om woonoverlast tegen te gaan en te voorkomen werkt de gemeente Den Haag met een structurele ketenaanpak. Hierin werken gemeente, politie en woningcorporatie nauw samen. Zorginstellingen en buurtbemiddeling zijn belangrijke partners. Deze structurele aanpak van woonoverlast moet leiden tot het oplossen van meer woonoverlastsituaties en kenmerkt zich door de georganiseerde samenwerking en een escalatiemodel. De regierol ligt bij de gemeente, omdat het college van Burgemeester en Wethouders de zorg heeft voor de aanpak van zowel beginnende als ernstige of acute woonoverlast.

In Den Haag wordt er gewerkt met twee soorten overleg, het signaleringsoverleg en het overlastgevende pandenoverleg. In beide vormen van overleg komen casussen aan de orde waarbij overlast een rol speelt. Het gaat echter om twee vormen van overleg met een geheel andere invalshoek: zorg bieden aan kwetsbare mensen, die zichzelf niet meer kunnen redden en vaak zorg mijden respectievelijk het signaleringsoverleg versus het aanpakken van zaken gerelateerd aan openbare orde en veiligheid respectievelijk het overlastgevende pandenoverleg. Beide vormen van overleg zijn op stadsdeelniveau georganiseerd.

De aanpak van woonoverlast is in ieder stadsdeel anders. Dit heeft te maken met de samenstelling van de buurt. Bij het ene stadsdeel werkt een aanpak beter dan de andere. Er wordt onder andere gewerkt met gele en rode kaarten, maar ook met een “pandbrigade” die langs de deuren gaat als er een melding binnenkomt over overbewoning, hiermee wordt bedoelt als er meer mensen in de woning verblijven dan er staan ingeschreven in de gemeentelijke basis administratie.

Er wordt in de Den Haag samengewerkt met bureau Bemiddeling en Mediation. Het grote verschil tussen de buurtbemiddeling Capelle en Den Haag is het mediation gedeelte. Casussen waarbij geweld een rol speelt of heeft gespeeld kan ook worden opgepakt door dit bureau. In Capelle aan den IJssel is dit niet het geval.

5.3. Amsterdam (Stadsdeel-West)

De gemeente Amsterdam hanteert de volgende definitie van woonoverlast:

“Herhaaldelijk terugkerend wangedrag van personen in de directe woonomgeving.”

In de gemeente Amsterdam wordt er per stadsdeel op een andere manier gewerkt aan de aanpak van woonoverlast. Voor dit onderzoek is de gemeente Amsterdam Stadsdeel West benaderd. Er is gesproken met de teamleider van het meldpunt zorg en overlast.

De aanpak is in ieder stadsdeel verschillend omdat er ook een verschil zit in inwoners. In de ene wijk wonen meer allochtone mensen en in een ander stadsdeel weer meer alleenstaande mensen en/of (ex) psychiatrische patiënten. De overlast in deze wijken is dan ook anders.

In Stadsdeel West komen de partners, woningbouwcoöperaties, gemeente, GGD en politie tweewekelijks samen om de actuele casussen te bespreken. Daarnaast is er eens in de zes weken nog een groot overleg waarbij alle betrokken partners aanwezig zijn. Hierin worden voornamelijk casussen besproken die stroef lopen.

Er worden door de GGD en de politie vaak huisbezoeken afgelegd wanneer er een melding is binnengekomen. De ervaring leert dat veel van de bewoners die overlast ervaren last hebben van psychiatrische problemen of verslavingsproblemen. Nadat ze bij de overlastgever zijn geweest gaan ze langs bij de melder om het verhaal helder te krijgen.

De ervaring leert ook dat veel bewoners al bij de zorg- of hulpverlening in beeld zijn. Het krijgen van zorg betekent niet automatisch dat het probleem van overlast wordt opgelost. Vaak kunnen die bewoners niet zelfstandig wonen. Dit zijn casussen die lang lopen en lastig op te lossen zijn.

De gemeente Amsterdam heeft naast het meldpunt zorg en overlast ook de zogenoemde treiteraankpak. In deze aanpak worden woonoverlastcasussen behandeld die bij het meldpunt zorg en overlast niet opgelost konden worden. De casussen moeten wel aan bepaalde voorwaarden voldoen. Deze voorwaarden zijn te zien in figuur 3.



Figuur 3 - Aanpak woonoverlast Gemeente Amsterdam –Stadsdeel West

Het grootste verschil met de aanpak van woonoverlast van de gemeente Capelle aan den IJssel is dat het meldpunt anders is ingericht. In Amsterdam is er een meldpunt zorg en overlast. Hier komen verschillende meldingen binnen. In Capelle aan den IJssel is er een speciaal meldpunt voor alleen woonoverlast. Als er een melding binnenkomt wordt er een probleemanalyse gemaakt door middel van een informatierondje. Daarna gaat de gemeente Amsterdam Stadsdeel-West samen met de GGD en politie op huisbezoek bij de overlastgever en bij de melder. De GGD gaat mee op huisbezoek omdat er in veel gevallen zorg nodig is. Op deze manier wordt er inzichtelijk gemaakt wat er precies speelt. In de gemeente Capelle aan den IJssel wordt in veel gevallen geen huisbezoek afgelegd.

5.4. Spijkenisse/Nissewaard

De gemeente Spijkenisse hanteert de volgende definitie *“Van woonoverlast is sprake als een individuele bewoner/bezoeker of groep bewoners van verschillende woningen (in de woning of rondom de woning) zich regelmatig of structureel zodanig gedraagt, dat hij of zij daarmee in ieder geval omwonenden in hun woongenot stoort en/of in hun vrijheid belemmert en daarnaast eventueel ook zichzelf schade toebrengt.*

Niet alle vormen van overlast vallen binnen het kader van woonoverlast. Geluidsoverlast, bedreiging en geweld, hangen in een portiek, lastig vallen, burenruzie en overlastgevend gedrag van kinderen van burens zijn de vormen van woonoverlast. Uitgangspunt is dat er een directe relatie is met de woonsituatie van de betrokkenen en dat de overlast dus in de woning of in de directe omgeving daarvan ervaren wordt.” (Gemeente Spijkenisse, 2013)

De gemeente Spijkenisse is sinds januari 2015 overgegaan in de gemeente Nissewaard. Daarom wordt in dit onderzoek de gemeente Spijkenisse vanaf nu Nissewaard.

De gemeente Nissewaard werkt net als Capelle aan den IJssel met een escalatiemodel. In de aanpak staan de bewoners die overlast ervaren centraal. Zij hebben recht op ongestoord woongenot en moeten overlast gemakkelijk kunnen melden.

De gemeente Nissewaard heeft een meldpunt voor professionals en niet voor bewoners. Bewoners kunnen meldingen doen bij woningbouwcoöperaties, politie en andere instanties. De meldingen die niet opgelost kunnen worden door de partners zelf worden doorgezet naar het meldpunt van de gemeente. Het meldpunt van de gemeente Capelle aan den IJssel is ook toegankelijk voor burgers, daarnaast komen er ook meldingen van de andere partners binnen bij het meldpunt.

Er wordt in het actieplan samengewerkt met politie, de drie woningcorporaties, de gemeente en de GGD (hierna te noemen Lokaal Zorg Netwerk, LZN) om te komen tot een effectieve en preventieve aanpak van woonoverlast. De gemeente heeft de regisserende rol, waarbij de partners de eigen verantwoordelijkheid houden.

De directe contacten tussen de regisseur woonoverlast, de verantwoordelijke medewerker(s) van de woningcorporaties, de wijkagent en de LZN-coördinator lopen via korte lijnen. Wanneer het noodzakelijk is om bij elkaar te komen, wordt er een casusoverleg gepland. In dit overleg worden alle overlastsituaties doorgenomen, gecontroleerd of de gemaakte afspraken zijn nagekomen en er wordt bekeken of er nieuwe afspraken moeten worden gemaakt om de situaties op te lossen.

Naast het casusoverleg vindt er vaak een gesprek plaats met alle betrokken partners en de overlastgever. De regisseur woonoverlast geeft aan dat dit een sterk punt is van de aanpak. Door het gesprek aan te gaan met de overlastgever en alle betrokken partners wordt duidelijk gemaakt dat het veroorzaken van overlast niet getolereerd wordt.

5.5. Katwijk

De gemeente Katwijk hanteert de volgende definitie van woonoverlast:

“Het resultaat van het gedrag van een bewoner dat regelmatig of voortdurend optreedt waardoor één of meer omwonenden ernstig in hun woongenot worden gestoord en/of in hun vrijheid worden belemmerd, of waardoor de individuele bewoner zichzelf schade toebrengt tot last van omwonenden.”

In de gemeente Katwijk is de aanpak woonoverlast ondergebracht in het zorgnetwerk. Dit komt omdat de overlastcasussen vaak een zorgcomponent bevatten. De vormen van woonoverlast in de gemeente Katwijk zijn vooral geluidsoverlast en drugs. Wanneer er drugs in het spel zijn, wordt op grond van art. 174 a van de Gemeentewet de woning gesloten.

De aanpak van woonoverlast ligt vooral bij de woningbouwcoöperatie en het Lokaal Zorg Netwerk. Wanneer de openbare orde in het geding komt, treedt de gemeente op. Bij escalatie wordt de woonoverlast in het college van Burgemeester en Wethouders besproken.

Het grootste verschil tussen de gemeente Katwijk en Capelle aan den IJssel is dat de gemeente Katwijk niet een specifiek actieplan woonoverlast heeft.

5.6. Conclusie

De aanpak van woonoverlast in de verschillende gemeenten richt zich op alle vormen van woonoverlast. De gemeente Amsterdam (Stadsdeel-West) legt de nadruk wel op woonoverlast die veroorzaakt wordt door bewoners die zorg nodig hebben. De andere meldingen worden niet uitgesloten maar doorgezet naar een andere afdeling.

Wat opvalt in de aanpak van woonoverlast in de verschillende gemeenten is dat de aanpak vooral gericht is op het veranderen van het gedrag een onderdeel van de individuele factoren van de overlastgever. De situationele factoren worden niet meegenomen in de aanpak van woonoverlast.

Daarnaast werken de gemeenten Den Haag en Amsterdam met een interventieteam. Zij gaan op bezoek bij de bewoners die overlast veroorzaken maar ook bij de melder. Op deze manier wordt voor de bewoners de aanpak van woonoverlast zichtbaar. In paragraaf 4.1.2. werd geconcludeerd dat een hoge zichtbaarheid een positieve invloed op de aanpak heeft. De overige gemeenten gaan niet standaard op huisbezoek, wel worden in deze gemeenten gesprekken gehouden met de overlastgever en/of melder.

Tabel 7: Verschillende vormen van aanpak van woonoverlast

Gemeente	Escalatiemodel	Interventieteam	Geen specifieke aanpak woonoverlast
Den Haag (de aanpak is per wijk afhankelijk)		X	
Amsterdam (de aanpak is per stadsdeel afhankelijk)		X	
Nissewaard	X		
Katwijk			X
Capelle aan den IJssel	X		

6. Effectieve aanpak woonoverlast

In dit hoofdstuk worden de maatregelen uit het actieplan van de gemeente Capelle aan den IJssel en de maatregelen die andere gemeente inzetten getoetst aan de acht interventieprincipes gegeven door het Nederlandse Bureau DB-ABS uit Nijmegen.

6.1. Inleiding

De aanpak van woonoverlast met als oplossing dat de veroorzaker van overlast zijn woning definitief of tijdelijk verliest, is vaak een korte termijn oplossing. Soms is een huisuitzetting onvermijdelijk, maar uitzetting lost meestal niet de onderliggende oorzaken van woonoverlast op. Te denken valt hierbij aan bijvoorbeeld verslaving of psychische problemen (Vols, 2013).

Bovendien bemoeilijkt huisuitzetting het oplossen van deze oorzaken en verplaatst de overlast zich mogelijk naar een ander adres. Voor uitzetting moet een uitgebreid dossier van de overlast worden opgebouwd. Het gevolg daarvan is dat omwonenden eerst lange tijd ernstige overlast moeten doorstaan, tenzij zij er voor kiezen om te verhuizen. Ook de samenleving is niet gebaat bij huisuitzetting, omdat de onderliggende oorzaken niet worden aangepakt en de overlast voortduurt. Daarnaast zijn er maatschappelijke kosten voor de opvang van de overlastgevers die dakloos worden of dreigen dat te worden (Vols, 2013).

6.2. Maatregelen in Capelle aan den IJssel

De gemeente Capelle aan den IJssel gebruikt op dit moment meerdere maatregelen om woonoverlast te doen stoppen. Er wordt in deze paragraaf, aan de hand van de acht interventieprincipes voor effectieve maatregelen die genoemd zijn in paragraaf 9.2., beschreven of de maatregelen effectief zijn.

Tabel 8: Vergelijking maatregelen met interventieprincipes voor gedragsverandering in Capelle aan den IJssel

#	Maatregelen → ↓ Interventieprincipe	Gesprek met overlastgever	Gesprek met melder	Gele kaart	Rode kaart	Buurtbemiddeling	Mediation
1	Onderzoek je doelgroep	X	X			X	X
2	Houd informatie kort en aantrekkelijk	X	X	X	X	X	X
3	Maak doelgedrag duidelijk, simpel en concreet	X	X	X	X	X	X
4	Focus op het gewenste doelgedrag	X	X			X	X
5	Speel in op sociale bewijskracht	X					
6	Zet gedragstriggers in						
7	Gebruik altercasting		X				
8	Combineer risico's met een handelsperspectief	X	X	X	X		

6.3. Gesprek met overlastgever

In sommige woonoverlastcasussen wordt er een gesprek gevoerd met de overlastgever en de overlastcoördinator. Dit is in de gemeente Capelle aan den IJssel de stadsmarinier. In dit gesprek wordt er verteld dat die persoon woonoverlast veroorzaakt en dat de andere bewoners daar last van hebben.

Door een gesprek te voeren met de overlastgever wordt de doelgroep onderzocht (Interventieprincipe: 1). Daarnaast is het mogelijk om de informatie kort en aantrekkelijk te houden. In een gesprek kan duidelijk worden gemaakt wat er wordt verwacht van de overlastgever (Interventieprincipe: 2,3 en 4). In het gesprek kan worden toegelicht wat maatschappelijk verantwoord is (5). In het gesprek kan uitgelegd worden wat de gevolgen zijn als de overlastgever niet stopt met overlast veroorzaken en op de eerste plaats wat het gewenste gedrag is. Als de overlastgever niet weet hoe hij dit moet oplossen kunnen er in het gesprek interventieprincipes worden gegeven (Interventieprincipe: 8) (Gemeente Capelle aan den IJssel, 2011).

6.4. Gele en rode kaart

Als er sprake is van een notoire overlastgever, dan volgt de gele en rode kaart procedure. De gele kaart is een laatste waarschuwing en bij een rode kaart wordt de huurovereenkomst ontbonden. Of, in het geval van een particuliere woning, wordt de gele kaart op basis van bestuurlijke maatregelen, die de burgemeester ter beschikking heeft, uitgereikt.

Als een bewoner een gele kaart ontvangt dan is de bewoner al bekend bij de gemeente en de andere partners (Interventieprincipe: 1). In een gele kaart wordt precies aangegeven waar de overlastgever zich aan moet houden om te kunnen voorkomen dat hij de rode kaart krijgt (Interventieprincipe: 2,3,8) (Gemeente Capelle aan den IJssel, 2011).

6.5. Buurtbemiddeling

Indien een casus bemiddelbaar is de coördinator buurtbemiddeling bepaalt dit worden twee bemiddelaars ingezet om de zaak verder te behandelen. Zij nemen contact op met beide partijen en praten met ieder van hen afzonderlijk (Interventieprincipe: 1,2,3,4). Als één van de burens geen gesprek wil, stopt de bemiddeling. In sommige projecten is voortzetting met coaching van één of beide burens of pendelbemiddeling mogelijk. In een derde gesprek komen de burens samen aan tafel onder begeleiding van de bemiddelaars. Ieder krijgt om de beurt de ruimte om zijn eigen verhaal te vertellen. De bemiddelaars stimuleren dit proces.

De bemiddelaars stimuleren de burens om er zelf uit te komen en samen een oplossing te bedenken. Een oplossing wordt dus niet aangedragen of opgelegd door de bemiddelaars. Als burens eenmaal weer in staat zijn om met elkaar te communiceren, dan komt de oplossing vaak vanzelf (Gemeente Capelle aan den IJssel, 2011).

6.6. Mediation

Mediation is een professionele vorm van bemiddeling. Mediation wordt ingezet bij een jarenlang slepende ruzie, als eerdere buurtbemiddeling niet tot blijvende verbeteringen heeft geleid of bij een conflict met hoog opgelopen emoties en/of geweld. De mediator is een neutrale procesbegeleider, die afzonderlijk en gezamenlijke gesprekken tussen partijen leidt (Interventieprincipe: 1,2,3,4).

De gesprekken dienen te leiden tot de-escalatie en zo mogelijk tot herstel van de communicatie en afspraken die voor alle betrokkenen goed werken. De mediator komt niet zelf met oplossingen, maar motiveert partijen om tot oplossingen te komen (Gemeente Capelle aan den IJssel, 2011).

6.7. Maatregelen in andere gemeenten

Veel van de maatregelen die de gemeente Capelle aan den IJssel inzet in het actieplan woonoverlast worden ook gebruikt door andere gemeenten. Er zijn ook gemeenten die andere maatregelen gebruiken dan de gemeente Capelle aan den IJssel. In deze paragraaf worden die maatregelen besproken aan de hand van de acht interventieprincipes voor gedragsverandering.

Tabel 9: Vergelijking maatregelen met interventieprincipes voor gedragsverandering bij andere gemeenten

#	Maatregelen → ↓ Interventieprincipe	Huisbezoek met GGD	Waarschuwingbrief	Gedragsaanwijzing
1	Onderzoek je doelgroep	X		X
2	Houd informatie kort en aantrekkelijk	X	X	X
3	Maak doelgedrag duidelijk, simpel en concreet	X	X	X
4	Focus op het gewenste doelgedrag	X		X
5	Speel in op sociale bewijskracht			X
6	Zet gedragstriggers in			X
7	Gebruik altercasting			
8	Combineer risico's met een handelsperspectief		X	X

6.8. Huisbezoek met GGD

In de gemeente Amsterdam (Stadsdeel-West) worden door de GGD en de politie vaak huisbezoeken afgelegd wanneer er een melding is binnengekomen (Interventieprincipe: 1,2,3,4). De ervaring leert dat veel van de bewoners die overlast ervaren, last hebben van psychiatrische problemen of verslavingsproblemen. Tijdens dit bezoek maken zij een probleemanalyse; als de bewoner bijvoorbeeld zorg nodig heeft, kan tijdens dit bezoek al in kaart worden gebracht welke zorg. Nadat er een bezoek is afgelegd bij de overlastgever, gaan ze langs bij de melder om het verhaal helder te krijgen.

6.9. Waarschuwingbrief

In de gemeente Katwijk worden waarschuwingsbrieven gestuurd naar overlastgevers. In veel gevallen volstaat een algemene waarschuwingbrief. In een waarschuwingbrief wordt aangegeven over welke overlast dit gaat (Interventieprincipe: 2,3). Bij de overlastgever kan dan het kwartje vallen dat de overlast, waarvan hij zich misschien niet eens bewust was, serieus is. Er wordt in de brief aangegeven wat de sancties kunnen zijn wanneer de overlastgever niet stopt (Interventieprincipe: 8).

6.10. Gedragsaanwijzing

In Engeland werken ze al jaren met een gedragsaanwijzing. In Nederland loopt er op dit moment een pilot waarin onderzocht wordt of de gedragsaanwijzing ook in Nederland ingevoerd kan worden. Een gedragsaanwijzing werkt als volgt;

Na klachten over het niet naleven van de huurovereenkomst (Interventieprincipe:1), doet de woningcorporatie een verzoek bij de rechter voor het opleggen van een gedragsaanwijzing. De rechter geeft in gesprek met de overlastgever aan wat niet meer mag en wat de consequenties zijn als de gedragsaanwijzing niet wordt nageleefd (Interventieprincipe: 2,3,4,8).

Voorbeelden van gedragsaanwijzingen: de overlastgever mag geen foute vrienden meer ontvangen, moet zich laten behandelen door een psychiater, of moet zijn voortdurend blaffende hond afstaan. Het is beter om te werken aan onderliggende oorzaken van de overlast dan om iemand dakloos te maken. Iedereen is zo beter af: de overlastgever is niet dakloos en de slachtoffers worden eerder geholpen (Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid, 2014).

6.11. Conclusie

Er worden verschillende maatregelen ingezet in de aanpak van woonoverlast in Capelle aan den IJssel. Er worden maximaal zes interventieprincipes ingezet. Aan de hand van de beschikbare informatie is het niet te beoordelen of deze interventieprincipes in de praktijk zijn ingezet.

Opvallend is dat de meest effectieve manier van gedragsbeïnvloeding het in gesprek gaan met de overlastgever is. Dit kan door middel van een huisbezoek of door een gesprek op locatie. Tijdens een gesprek kan er rekening worden gehouden met de doelgroep. Wanneer er een brief verzonden wordt, is het niet direct duidelijk wie de doelgroep is. Op dit moment vinden er niet in alle woonoverlastcasussen gesprekken plaats. Dit gebeurt vaak alleen wanneer een bewoner een gele kaart heeft ontvangen.

In de andere gemeenten worden maatregelen ingezet die maximaal 4 interventieprincipes behelzen. Er is ook onderzocht welke interventieprincipes er ingezet worden wanneer er een gedragsaanwijzing wordt opgelegd. Bij een gedragsaanwijzing kunnen er 7 interventieprincipes worden ingezet. Mocht het voor een gemeente mogelijk worden om een gedragsaanwijzing op te leggen dan is dit een effectieve methode volgens de theorieën van gedragsbeïnvloeding.

7. Casestudie

In dit hoofdstuk worden er een aantal Capelse woonoverlast casussen bestudeerd. Er wordt onderzocht welke vorm van overlast het is, of de gemeente de regierol heeft, of de aanpak een hoge zichtbaarheid heeft, welke maatregelen er zijn ingezet met name of er gesprekken zijn gehouden, aangezien dat laatste de meest effectieve maatregel is bij gedragsbeïnvloeding. Er is ook onderzocht welke interventieprincipes van gedragsbeïnvloeding er zijn ingezet. In tabel 10 is te zien wat de uitkomsten zijn per casus.

Tabel 10: Casestudie

	Bonnenfanten	Dotterlei	Nabucco
Vormen van overlast	- Vervuiling - Woning gebruiken als opslag - Stankoverlast - Bedreiging	- Bedreiging - Agressie - Vernielingen aanbrengen	- Bedreiging - Geluidsoverlast - Huiselijk geweld
Regierol gemeente	Het is niet vast te stellen of de gemeente voor 2014 de regierol had in deze casus. Vanaf 2014 heeft de gemeente de regierol gehad in deze casus.	Sinds 2014 heeft de gemeente de regierol. De casus speelt sinds 2007.	Sinds 2014 heeft de gemeente de regierol
Hoge zichtbaarheid aanpak	Nee, er zijn alleen brieven verstuurd en huisbezoeken afgelegd.	Nee	Ja, politie is veel aanwezig geweest, stadsmarinier is ingezet.
Maatregelen	- Huisbezoeken (van verschillende partijen, van politie tot huisarts) - Brieven - Afspraak op locatie (Politie) - Gedwongen huisbezoeken - Uitnodigen voor een gesprek - Inzet BAVO	- Huisbezoeken - Brieven - Afspraak op locatie (Politie) - Uitnodigen voor een gesprek - Inzet BAVO	- Huisbezoeken door politie - Brieven - Gele kaart
Voeren van gesprekken	Het is niet vast te stellen aan de hand van de gegevens of er gesprekken zijn gehouden waarbij de interventieprincipes zijn meegenomen.	Onduidelijk of er een gesprek is gevoerd met de bewoner.	Ja, er heeft een gele kaart gesprek plaatsgevonden.
Inzet van interventieprincipes	Onduidelijk	Onduidelijk	Onduidelijk

7.1. Casus Bonnenfanten

De casus Bonnenfanten loopt al sinds 2012. De bewoner veroorzaakt woonoverlast en dit gebeurt niet continu, maar met pieken en dalen. De bewoner vervuult zichzelf en zijn woning. De woning is meerdere keren schoongemaakt. Sinds 2014 heeft de gemeente de regierol. De zichtbaarheid in deze aanpak was laag, er werden vooral brieven gestuurd. Zo nu en dan werd er een huisbezoek afgelegd maar de bewoner gaf niet thuis. Er zijn nog andere maatregelen ingezet, zie tabel 10.

Het is niet vast te stellen of er daadwerkelijk gesprekken zijn gevoerd met de bewoner. Het is niet vast te stellen of de interventieprincipes van gedragsbeïnvloeding zijn ingezet. In de brieven werd vooral gecommuniceerd dat het gedrag niet langer werd getolereerd.

7.2. Casus Dotterlei

De casus Dotterlei loopt sinds 2007. Sinds 2014 heeft de gemeente de regierol. De aanpak in deze casus had geen hoge zichtbaarheid. Er zijn meerdere maatregelen ingezet maar tot op heden is het niet gelukt om een gesprek te voeren met de bewoner. Het is niet te beoordelen of in de gesprekken de acht interventieprincipes zijn meegenomen. In de overige communicatie is wel duidelijk verteld welke gedragingen niet langer getolereerd worden.

7.3. Casus Nabucco

De vorm van overlast in deze casus is geluidsoverlast door huiselijk geweld. Daarnaast uiten de bewoners bedreigingen naar omwonenden. De gemeente heeft sinds 2014 de regierol in deze casus. De bewoners hebben een gele kaart ontvangen. Naar aanleiding van de gele kaart heeft er een gesprek plaatsgevonden. In dit gesprek is duidelijk gemaakt welk gedrag wel getolereerd wordt en welk gedrag niet. In dit gesprek is duidelijk verteld dat het gedrag niet langer getolereerd wordt. Daarnaast is er aangegeven wat de bewoner kon doen om de overlast te stoppen.

7.4. Conclusie

Voor dit hoofdstuk zijn er drie woonoverlast casussen onderzocht. Er zijn in de gemeente Capelle aan den IJssel veel meer overlastcasussen. Omwille van de tijd en beschikbare informatie is er voor gekozen om drie overlastcasussen te onderzoeken op de vormen van overlast, de regierol gemeente, de zichtbaarheid van de aanpak, welke maatregelen er zijn ingezet en of er gesprekken gevoerd zijn en welke interventieprincipes er zijn ingezet.

Wat opvalt is dat de aanpak van de gemeente geen hoge zichtbaarheid heeft gehad in deze drie casussen. In casus drie had de aanpak van de politie wel een hoge zichtbaarheid. De maatregelen die worden ingezet zijn in alle drie de casussen bijna hetzelfde.

Voor deze drie casussen geldt dat het lastig te beoordelen is of er gebruik gemaakt is van de acht interventieprincipes.

8. Conclusies

Dit onderzoek is uitgevoerd om inzichtelijk te krijgen op welke wijze de aanpak van woonoverlast in Capelle aan den IJssel effectiever kan. Een combinatie van onderzoeksmethodes heeft gezorgd voor een zo breed mogelijk antwoord op de onderzoeksvraag.

8.1. Wat is woonoverlast?

Woonoverlast komt voor in veel verschillende vormen. Wat opvalt is dat al de vormen van overlast grotendeels lijken voort te komen uit menselijk handelen en menselijk gedrag. Het kan zijn dat bepaalde woningen een dermate slechte isolatie hebben dat het onmogelijk is om geen normale leefgeluiden waar te nemen van de burens. In deze situatie is geen sprake van woonoverlast. Het hard afspelen van muziek in zo'n woning is echter een gevolg van menselijk handelen. Met woonoverlast tot gevolg.

Deze veronderstelling blijkt bevestigd te worden door de diverse definities van woonoverlast. Elke definitie bevat elementen die overlast als uitvloeisel zijn van gedrag dat wordt aangemerkt als een in juridische zin onrechtmatige daad of als een gedraging die niet past in het algemeen geaccepteerde maatschappelijk verkeer. Die gedragingen vinden plaats in of in de directe omgeving van een woning waardoor de direct omwonenden te kampen hebben met overlast.

Woonoverlast is overlast waarbij het woongenot centraal staat. Het gaat om overlast die directe burens van elkaar ondervinden. Geconcludeerd kan worden dat woonoverlast in veel verschillende vormen voorkomt door menselijk handelen. Het gedrag van overlastgevers past niet in het algemeen geaccepteerde maatschappelijk verkeer.

8.2. Welke factoren spelen een rol bij woonoverlast in Capelle aan den IJssel?

Als vervolg op de definitie van woonoverlast is er gezocht naar welke factoren hierbij een rol spelen woonoverlast. Uit de literatuur blijkt dat er factoren zijn die eenvoudig zijn te beïnvloeden, maar er zijn ook factoren waarbij het ingewikkelder is om invloed op uit te oefenen. Zowel de situationele factoren als de individuele factoren zijn door de gemeenten te beïnvloeden, maar hiervoor zijn wel de juiste interventies nodig. Het actieplan woonoverlast van de gemeente Capelle aan den IJssel richt zich op de gedragsverandering van de overlastgever (individuele factoren). Het is positief dat gemeente Capelle aan den IJssel zich richt op de individuele factoren.

8.3. Wat is de huidige aanpak van woonoverlast in Capelle aan den IJssel?

Er wordt in de gemeente Capelle aan den IJssel gewerkt met een escalatiemodel. Dit houdt in dat de maatregelen zwaarder worden naarmate de ernst en duur van de overlast toenemen. De aanpak is erop gericht om in een zo vroeg mogelijk stadium een gedragsverandering bij de overlastgever te bewerkstelligen en daarmee de woonoverlast zo snel mogelijk te beëindigen.

Er is onderzocht hoe de aanpak van woonoverlast in Capelle aan den IJssel zich verhoudt tot de DBC matrix. De aanpak van woonoverlast valt onder "hoge feitelijke overlast". Daarnaast heeft de aanpak van woonoverlast een hoge zichtbaarheid nodig. Hiermee wordt onder andere bedoeld dat wanneer een bewoner een melding doet, zij moeten ervaren dat er iets gebeurt met hun melding.

8.4. Hoe verloopt de huidige samenwerking tussen verschillende partners in de aanpak van woonoverlast in Capelle aan den IJssel?

De resultaten uit de interviews, met de verschillende partners, laten zien dat de samenwerking tussen de verschillende partners in de aanpak van woonoverlast over het algemeen goed is. Dit is onafhankelijk van de vorm van woonoverlast. Door de partners wordt aangegeven dat er een goede basis ligt. Er zijn nog wel zaken die beter kunnen.

Er wordt in meerdere interviews aangegeven dat het voordeel van de aanpak het delen van informatie is, maar tegelijkertijd wordt ook aangegeven dat daar ook nog een verbeterpunt ligt. De respondenten gaven aan dat er behoefte is aan nog meer of andere informatie. Vanwege de wet- en regelgeving is dit niet altijd mogelijk.

Uit de interviews blijkt ook dat de partners vertrouwen hebben in elkaar. Uit de interviews werd duidelijk dat er nog winst te behalen valt in de samenwerking met het Lokaal Zorg Netwerk (LZN). De partners gaven aan dat zij weinig terugkoppeling krijgen uit het overleg van het LZN, terwijl er ook casussen worden besproken uit het Centraal Woonoverlast Overleg. Als partners meldingen doorgeven aan het LZN vinden zij dat de afhandeling van de melding te lang duurt. Het vertrouwen in het LZN is laag. Ze hebben het gevoel dat er niets met de melding gebeurt. Het LZN is een belangrijke partner in de aanpak, omdat veel van de overlastgevers zorg nodig hebben.

Tot slot blijkt uit de interviews dat er behoefte is aan duidelijkheid in de rollen van de verschillende partners. Er wordt een regierol gemist, iemand die met een “helikopter view” de casussen bekijkt.

8.5. Op welke wijze hebben andere gemeenten de aanpak van woonoverlast ingericht?

De aanpak van woonoverlast in de verschillende gemeenten richt zich op alle vormen van woonoverlast. De gemeente Amsterdam (Stadsdeel-West) legt de nadruk wel op woonoverlast die veroorzaakt wordt door bewoners die zorg nodig hebben. De andere meldingen worden niet uitgesloten maar doorgezet naar een andere afdeling.

Wat opvalt in de aanpak van woonoverlast in de verschillende gemeenten is dat de aanpak vooral gericht is om het gedrag van de overlastgever te veranderen. De situationele factoren worden niet meegenomen in de aanpak van woonoverlast.

Daarnaast werken de gemeenten Den Haag en Amsterdam met een interventieteam. Zij gaan op bezoek bij de bewoners die overlast geven, maar ook bij de melder. Op deze manier wordt voor de bewoners de aanpak van woonoverlast zichtbaar. Dit is belangrijk omdat in paragraaf 6.3. werd geconcludeerd dat de aanpak van woonoverlast een hoge zichtbaarheid moet hebben. De overige gemeenten gaan niet standaard op huisbezoek, wel worden in deze gemeenten gesprekken gehouden met de overlastgever en/of melder.

8.6. Welke aanpak is effectief?

Er is onderzocht welke aanpak effectief is bij gedragsbeïnvloeding. Het actieplan van de gemeente Capelle aan den IJssel richt zich op gedragsverandering van de overlastgever. Er worden verschillende maatregelen ingezet in de aanpak van woonoverlast in Capelle aan den IJssel.

Opvallend is dat de meeste effectieve manier van gedragsbeïnvloeding het in gesprek gaan met de overlastgever is. Een gesprek biedt de mogelijkheid om de acht interventieprincipes toe te passen. De acht interventieprincipes zijn van toepassing op de “gemiddelde” mens. In een gesprek wordt al snel duidelijk wie de doelgroep is en kan het gesprek daarop worden aangepast waardoor het toch effectief voor gedragsbeïnvloeding kan zijn. Op dit moment wordt er niet in alle woonoverlastcasussen een gesprek gehouden. Dit gebeurt vaak alleen wanneer een bewoner een gele kaart heeft ontvangen.

Er is ook onderzocht welke interventieprincipes er ingezet worden wanneer er een gedragsaanwijzing wordt opgelegd. Bij een gedragsaanwijzing kunnen er zeven interventieprincipes worden ingezet. Mocht het voor een gemeente mogelijk worden om een gedragsaanwijzing op te leggen, dan is dit een effectieve methode volgens de theorieën van gedragsbeïnvloeding. Voor de gemeenten zou de gedragsaanwijzing een mooi instrument zijn om het gedrag van de overlastgever te beïnvloeden.

Conclusie

Het antwoord op de hoofdvraag: “Hoe kan de aanpak van woonoverlast in de gemeente Capelle aan den IJssel effectief worden aangepakt?” is meervoudig:

1. De partners geven aan dat er een regierol wordt gemist. Er bestaat onduidelijkheid over de rolverdeling in de aanpak.
2. Uit het onderzoek blijkt ook dat de samenwerking tussen het Lokaal Zorg Netwerk en de partners in de aanpak van woonoverlast beter kan. Het vertrouwen in het Lokaal Zorg Netwerk is laag.
3. De aanpak van woonoverlast heeft een hogere zichtbaarheid nodig. De onderzochte casussen in hoofdstuk zeven laten zien dat dit niet in alle gevallen zo is.
4. De aanpak van woonoverlast kan effectiever door de acht interventieprincipes van gedragsbeïnvloeding toe te passen.
5. De meest effectieve maatregel is een gesprek met de overlastgever. Het is van belang om in alle overlastcasussen het gesprek aan te gaan met de overlastgever.
6. Het onderzoek laat zien dat er een gat is tussen de wetenschap en de praktijk. Door de praktijk op de hoogte te stellen wordt de aanpak van woonoverlast effectiever.

9. Aanbevelingen

Dit hoofdstuk staat in het teken van aanbevelingen aan de gemeente Capelle aan den IJssel.

➤ **Doelstellingen**

In het actieplan woonoverlast wordt er gestreefd naar gedragsverandering bij de overlastgever. De maatregelen die op dit moment worden ingezet zijn niet allemaal effectief op het gebied van gedragsbeïnvloeding.

➤ **Aanpak woonoverlast**

Voor een effectieve aanpak van woonoverlast is een goede afstemming tussen alle partijen die verantwoordelijk zijn voor de aanpak van woonoverlast erg belangrijk. Er heerst op dit moment onduidelijkheid bij de partners over de rollen en verantwoordelijkheden. Een aanbeveling is om dit inzichtelijk te maken.

➤ **Samenwerking**

Uit de interviews met de deelnemers van het CWO is gebleken dat men over het algemeen vertrouwen heeft in de partners. De samenwerking met het Lokaal Zorg Netwerk kan nog wel verbeterd worden. De respondenten gaven aan weinig terugkoppeling te krijgen wanneer zij acties uitzetten bij het Lokaal Zorg Netwerk. Het Lokaal Zorg Netwerk is een belangrijke partner in de aanpak van woonoverlast doordat in veel woonoverlastcasussen een zorgcomponent zit.

➤ **Gedragsbeïnvloeding**

Aan de hand van de acht interventieprincipes van gedragsbeïnvloeding werd duidelijk dat het voeren van een gesprek de meest effectieve maatregel is in de aanpak van woonoverlast in de gemeente Capelle aan den IJssel. Het advies is dan ook om altijd het gesprek aan te gaan met de overlastgever.

9.1. Aanbevelingen voor vervolg onderzoek

Ten eerste kan een vervolgonderzoek zich richten op de concretisering van de acht interventieprincipes. Op die manier wordt voor de praktijk duidelijk hoe zij de interventieprincipes in kunnen zetten. Daarnaast zou vervolgonderzoek zich kunnen richten op de acht interventieprincipes van gedragsbeïnvloeding en specifieke doelgroepen bijvoorbeeld mensen met een psychische achtergrond. Hoe verhouden deze twee zaken zich tot elkaar?

Literatuurlijst

Andersson Elffers Felix. (2012). *Overlastbeleving begrijpen en aanpakken*. Utrecht: Andersson Elffers Felix.

Bureau Beke. (2009). *Feiten over veiligheidsbeleving in de gemeente Arnhem*. Arnhem: Bureau Beke.

Cialdini, R. (2009). *Invloed, de zes geheimen van het overtuigen*. Academic Service.

D&B Applied Behavioural Science. (Onbekend, Onbekend Onbekend). *Beïnvloeden van gedrag*. Opgeroepen op april 15, 2015, van Beïnvloeden van gedrag: <http://www.db-abs.com/gedragsbeïnvloeding>

Elchardus, M., de Groof, S., & Smits, W. (2003). *Onveiligheidsgevoelens-een literatuurstudie*. Brussel: Vrije Universiteit Brussel.

Eysink Smeets, M., Moors, H., & Baetens, T. (2011). *Schaken op verschillende borden, Evidence-Based strategieën voor communicatie over overlast en verloedering*. Den Haag: IVA Beleidsonderzoek en advies.

Gemeente Capelle aan den IJssel. (2011). *Actieplan woonoverlast*. Capelle aan den IJssel: Gemeente Capelle aan den IJssel.

Gemeente Capelle aan den IJssel. (2011). *Gereedschapskist Aanpak woonoverlast Capelle a/d IJssel*. Capelle aan den IJssel: Gemeente Capelle aan den IJssel.

Gemeente Capelle aan den IJssel. (2015). *Integraal veiligheidsbeleid 2015-2018*. Capelle aan den IJssel: Gemeente Capelle aan den IJssel.

Gemeente Spijkenisse. (2013). *Actieplan aanpak woonoverlast*. Spijkenisse: Gemeente Spijkenisse. Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). (2014). *'OVER LAST EN BELEVING'*. Utrecht: CCV.

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid. (2014, onbekend onbekend). *Innovatieve aanpakken*. Opgeroepen op april 8, 2015, van Gedragsaanwijzing: http://www.hetccv.nl/instrumenten/Buurtbemiddeling/menu_bb_extra/menu_innovatie/gedragsaanwijzing.html

Higgins, J., & Altman, D. (2008). *Cochrane Handbook for Systematic Reviews of Interventions: Cochrane Book Series*. onbekend: onbekend.

Home Office. (2003). Home Office, Respect and Responsibility. Taking a Stand Against Anti-Social Behaviour. *Home Office* , 3.

Kamsma, G. (2004). *113 vragen over overlast*. Den Haag: Aedes vereniging van woningcorporaties.

Koppenjan, J., & Klijn, E. (2006). *Managing Uncertainties in Networks, A network approach to problem solving and decision making*. New York: Routledge.

Mackenzie, S. (2010, mei). The drivers of perceptions of anti-social behaviour. *Research Report 34* .

Meij, S. d. (2010). *Subjectieve en objectieve veiligheid: een overbrugbare kloof?* Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.

Meld- en Steunpunt Woonoverlast. (2009). *Jaarrapportage - Meld- en Steunpunt Woonoverlast*. Den Haag: Gemeente Den Haag.

Metz, F. (2011, oktober 27). *KpVV Weblog Reisgedrag* . Opgeroepen op april 15, 2015, van Meer resultaat met de beïnvloedingsprincipes van Cialdini : <http://kpvv-reisgedrag.blogspot.nl/2011/10/meer-resultaat-met-de.html>

Millie, A. (2008). *Anti-Social Behaviour*. Maidenhead: Open University Press.
MINISTERIE BZK & WWI. (Onbekend). *MANIFEST BESTRIJDING OVERLAST & VERLOEDERING*. Den Haag: Het veiligheidshuis.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2012). *Aanvullingen Woonoverlast: woonoverlast door psychisch kwetsbaren*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Oostveen - Beleidsonderzoek en Advies. (2014, juli 10). *Buurtmonitor*. Opgeroepen op oktober 7, 2014, van Buurtmonitor: http://www.oostveen.net/projecten_buurt.htm

Rooijen, P. v. (2015, maart 17). Woonoverlast. (I. Smitshoek, Interviewer)

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, M. (2008). *Methoden en technieken van onderzoek*. Benelux: Pearson Education.

Slotman, J., & van der Ven, R. (2009). *Overlast bij domijn*. Enschede: Woningcorporatie Domijn Enschede.

Slotman, J., & van der Ven, R. (2009). *Overlast bij Domijn. Onderzoek naar de processen ter preventie van overlast bij Woningcorporatie Domijn*. Enschede: woningcorporatie Domijn Enschede.

Snel, F., Engbersen, G., Lies, M., Meij, R. v., & Hamberg, J. (2011). *Schaduwzijden van de nieuwe arbeidsmigratie. Dakloosheid en overlast van Midden en Oost-europes arbeidsmigranten in Den Haag*. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.

Universiteit Tilburg. (onbekend, onbekend onbekend). *Betrouwbaarheid en Validiteit*. Opgeroepen op maart 16, 2015, van Betrouwbaarheid en Validiteit: <https://www.tilburguniversity.edu/nl/studenten/vaardigheden/spsshelpdesk/eddesk/betrouwba/>

Vols, M. (2013). *Woonoverlast en het recht op privéleven*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.

VROM-Inspectie. (2011). *Handreiking Aanpak woonoverlast en verloedering*. Den Haag.: VROM-inspectie.

Bijlage 1 Betrokken partners actieplan woonoverlast

De meest betrokken actoren van het actieplan woonoverlast in Capelle aan den IJssel worden in deze bijlage beschreven.

Gemeente

- Informatiebalie
Inname van meldingen woonoverlast bij de gemeentelijke publiekskanalen en doorzetten naar de stadsmariniers.
- Coördinator woonoverlast
De gemeente levert de coördinator woonoverlast, in dit geval de stadsmarinier woonoverlast. De coördinator woonoverlast is daarmee eindverantwoordelijke voor het coördineren van de samenwerking rondom dit thema.
- Handhaving
De Boa's kunnen worden ingeschakeld om polshoogte te gaan nemen in een situatie waar handhaving nodig wordt geacht, bijvoorbeeld het verkeerd aanbieden van huisvuil. Indien zwaardere interventies noodzakelijk zijn, kan worden overgegaan tot de inzet van stadsmariniers.
- Juristen (BCO)
De juristen van de gemeente ondersteunen bij de afhandeling van de dossiers voor het uitvoeren van de publiekrechtelijke taak, zoals het opstellen van een ontruimingsvonnis.

Woningbouwcoöperatie Havensteder

- Havensteder speelt als eigenaar en verhuurder van woningen een centrale rol bij het voorkomen en bestrijden van woonoverlast. Havensteder investeert in preventie door nieuwe bewoners te wijzen op hun plichten en voorlichting te geven over wat huurders kunnen doen als zij last hebben van andere bewoners. Ook screening van aspirant-huurders is een formele bevoegdheid van de corporatie.

Een deel van de overlastmeldingen komt bij Havensteder binnen. Zij kunnen daarop bemiddelen tussen klager en overlastgever. Als dit niet helpt, escaleert de woonconsulent de casus naar de stadsmarinier.

Als eigenaar van de woning is de corporatie de aangewezen partij om een gerechtelijke procedure te starten tot ontbinding van de huurovereenkomst en sluiting van de woning.

Politie

- De politie kan preventief handelen door burgers aan te spreken op hinderlijk gedrag. Daarnaast adviseert de politie de gemeente over de aanwijzing van screeningsgebieden. Meldingen van woonoverlast komen ook bij de politie binnen en worden opgevolgd door buurtbemiddeling in te schakelen of polshoogte te nemen. In bepaalde gevallen, zoals bij ernstige geluidsoverlast, kan de politie goederen in beslag nemen en boetes uitschrijven. Wanneer bovenstaande niet voldoende blijkt te zijn escaleert de politie de casus naar de stadsmarinier.

Uiteraard is de politie de aangewezen netwerkpartner om op te treden bij (een vermoeden van) strafbare feiten.

Politiegegevens zijn een wezenlijk onderdeel van een sluitend dossier, op basis waarvan in een later stadium zo nodig de huurovereenkomst wordt ontbonden.

Lokaal Zorgnetwerk (LZn)

- Bij alle overlastmeldingen waarbij (vermoed wordt dat) er sprake is van psychosociale problematiek, wordt er samengewerkt met de coördinator van het lokale zorgnetwerk (LZN), die de regie heeft over de begeleiding van kwetsbare personen naar ondersteuning en zorg.

De coördinator LZN onderneemt actie na ontvangst van signalen m.b.t. een cliënt van de lokale netwerkpartners. Het kan dan gaan om signalen van overlast, vervuiling, verpaupering, schulden, alcoholgebruik etc. In de meeste gevallen gaat het om multiproblematiek.

Er wordt eerst onderzocht in het LZN-netwerk of de cliënt al bekend is en wat er voor informatie al voor aanwezig is. Op basis hiervan en de ontvangen melding maakt de wordt er tijdens het CWO een plan van aanpak gemaakt.

Buurtbemiddeling

- Sommige overlastmeldingen zijn conflicten tussen burens. Als de burens er samen niet uitkomen wordt Buurtbemiddeling ingezet. Mits er verder geen sprake is van strafbare feiten of een (vermoeden van) psychosociale problematiek, kan de vrijwilligersorganisatie Buurtbemiddeling een rol spelen bij de oplossing van het probleem.

In Capelle zijn getrainde vrijwilligers actief als buurtbemiddelaar. Buurtbemiddeling richt zich op herstel van de communicatie en op (het ontwikkelen van) de kracht van mensen om zelf hun conflicten op te lossen. De bemiddelaars kiezen geen partij maar luisteren met respect naar de wensen, belangen en gevoelens van de betrokkenen bij het conflict. De bemiddelaars stimuleren de burens om er zelf uit te komen en samen een oplossing te bedenken.

Voor meervoudige en langdurige conflicten is inzet van professionele mediation een oplossing.

Naast de partners in de aanpak van woonoverlast zijn ook de bewoners van de gemeente Capelle aan den IJssel betrokken bij de aanpak.

- **Overlastmelder**

Aan burgers die woonoverlast melden, wordt gevraagd wat zij zelf hebben gedaan om het probleem op te lossen. Als de gemeente of een andere instantie met de melding aan de slag gaat, blijft de melder actief bij de voortgang betrokken.

De melder kan bijvoorbeeld worden gevraagd om deel te nemen aan een bemiddelingsgesprek, of bij te houden wanneer de overlast zich voordoet.

- **Overlastgever**

De overlastgever is waar het allemaal om draait en is zelf verantwoordelijk voor zijn of haar woongedrag. Bij het opstellen van een plan van aanpak wordt onderzocht naar het hele huishouden van de overlastgever.

Maatregelen in het kader van een gele of rode kaart zullen in veel gevallen alle gezinsleden raken, ook als slechts één van hen de overlast veroorzaakt. Dat kan tot dilemma's leiden, bijvoorbeeld wanneer er bij een woningontruiming jonge kinderen betrokken zijn.

Bijlage 2 Interviewprotocol partners

Om de juiste gegevens uit de interviews te krijgen is dit interview protocol opgesteld. Dit interview wordt afgenomen bij een vertegenwoordiger van één van de partners. Het interviewprotocol is opgedeeld in blokken. Per blok is een richtlijn van vragen opgesteld, behorende bij het thema van dat blok. Niet alle vragen van het gesprek kunnen van te voren worden gesteld, omdat bijvoorbeeld verdiepvragen niet te voorzien zijn. Door het systematisch werken in blokken, is het mogelijk ondanks afdwalingen, alle benodigde informatie uit het interview te halen. Belangrijk bij alle blokken is het actief vragen naar voorbeelden, om de concrete keuzes van de respondent te kunnen achterhalen.

I. Inleiding

- Het interview is in het kader van de HBO Integrale Veiligheidskunde.
- Het interview wordt, met goedkeuring van de respondent, opgenomen zodat er nauwkeurig verslag van gemaakt kan worden.
- Het interview heeft als doel meer informatie te verkrijgen over de aanpak van woonoverlast in verschillende gemeenten.
- Het interview zal alleen voor het onderzoek worden gebruikt, worden gegeneraliseerd en wordt alleen met toestemming gebruikt voor publieke doeleinden.

II. Achtergrond/opleiding

- Kunt u iets over uzelf vertellen, welke opleiding, functie, hoe terecht gekomen?
- Op welke manier bent u betrokken bij de aanpak van woonoverlast?
- Hoeveel procent van uw tijd (wekelijks) besteed u aan de aanpak van woonoverlast?

III. Beeld Woonoverlast

- Wat verstaat u onder woonoverlast? (**Definitie en Stellingkaart 1 uitreiken**)
- Herkent u zich in de gegeven definitie van woonoverlast in mijn onderzoek?
- Welke vormen van woonoverlast komen er voor in Capelle aan den IJssel? (**taakkaart 2**)
- Hoe ziet de huidige situatie van woonoverlast volgens u uit in Capelle aan den IJssel? (**neemt het af of neemt het toe of stabiel**)
- Hoe urgent en belangrijk vindt u woonoverlast? (**Schaal 0 tot en met 5**)
- Welk belang heeft uw organisatie bij de oplossing van het probleem?

IV. Aanpak van woonoverlast

- Wat vindt u van de huidige aanpak van woonoverlast?
- Wat zijn de pluspunten?
- Wat zijn de verbeterpunten?
- Wordt er voorafgaand een probleemanalyse gemaakt? Zoja, heeft u een voorbeeld?
- Wordt er geëvalueerd nadat een casus is opgelost? Zoja, heeft u een voorbeeld?
- Wanneer wordt er over de acties geëvalueerd? Heeft u een voorbeeld?
- Is er controle op de acties? Zoja in welke vorm?
- Hoe vaak komt u met de partners bij elkaar om dit actieplan te evalueren?
- In hoeverre is er eenheid in doelen die er gesteld zijn?
- In de literatuur wordt geschreven dat beleid wat gericht is op het tegengaan van overlast en verloedering juist ook (de beleving van) overlast kan versterken. Wat is uw ervaring hier mee?

V. Samenwerking

- Welke actoren hebben er baat bij dat de huidige probleemsituatie wordt opgelost?
- Welke actoren zijn belangrijk om een oplossing voor het probleem te kunnen realiseren? Waarom?
- Welke partijen mist u in de aanpak van woonoverlast?
- Wat vindt u van het optreden/handelen van de Gemeente/Woningbouwcorporatie/ Politie/ LZN/Buurtbemiddeling? (omschrijving)
- Bent u anders tegen partijen aan gaan kijken sinds de start van de aanpak? Waren (eventuele) ervaringen die u eerder had opgedaan met de anderen van belang voor uw beeld van hun?
- Kunt u op een schaal van 0 op 5 aangeven wat hoe de relaties zijn tussen de partijen volgens u? **(schaal 0 tot en met 5)** Kunt u dat toelichten?
- Hoe zou u de samenwerking met de andere partijen karakteriseren in de aanpak van woonoverlast? Kunt u voorbeelden geven? Met wie kunt u het makkelijk/moeizaam samenwerken? Vind u dat de anderen openstaan voor uw ideeën?
- In hoeverre is de samenwerking tussen partijen vrijwillig dan wel 'gedwongen'? (denkt u dat dit gevolgen heeft voor de wijze van samenwerking?)

VI. Vertrouwen in actoren

- Heeft u vertrouwen in de betrokken actoren? **(schaal 0 tot en met 5)**
- Waren er bij aanvang van de aanpak van woonoverlast volgens u goede/duidelijke afspraken gemaakt? **(over inrichting proces, beoogde resultaten, besluitvormingsstructuur?)**
- Kwamen de gemaakte afspraken overeen met uw verwachtingen? **(schaal 0 tot en met 5)**
- Komt het wel eens voor dat partner hun afspraken niet nakomen? Zo ja, heeft u een beeld waarom partners soms hun afspraken niet kunnen nakomen?
- Heeft het ook consequenties voor de betrokken actor die het niet lukt om zijn of haar afspraken na te komen? Wordt diegene hierop aangesproken? Zo ja, door wie?
- Voldoen de andere partijen aan de verwachtingen die u van hen had aan het begin van de aanpak van woonoverlast? Leveren de andere partijen de prestaties voor het project die u had verwacht?
- Hoe kijkt u aan tegen de kwaliteit van het door andere partijen geleverde werk? (Waarom?)
- Vindt u dat de andere partijen voldoende kennis hebben om hun bijdrage te leveren? Zo nee, wat mist u dan?
- Vindt u dat de andere partijen voldoende middelen hebben om hun bijdrage te leveren? Zo nee, wat mist u dan?
- In hoeverre heeft u vertrouwen in het kunnen (competenties) van de gemeente/ wooncorporatie/ LZN/ Politie/ Buurtbemiddeling? (geen/weinig/matig/veel) **(schaal 0 tot en met 5)**
- In hoeverre heeft u vertrouwen in het kunnen (competenties) van de personen die deze organisaties vertegenwoordigen? Waarom wel/niet? Zo niet, hoe gaat u daarmee om?

VII. Afsluiting

- (...) Nog niet beantwoorde vragen stellen.
- Wilt u nog iets aanvullen?
- Hebt u nog vragen en/of opmerkingen?
- Bedankt voor u tijd en bedankt voor uw openheid in het gesprek. Wanneer scriptie afgerond is een exemplaar ontvangen?

Bijlage 3 Interviewprotocol andere gemeenten

Om de juiste gegevens uit de interviews te krijgen is dit interview protocol opgesteld. Dit interview wordt afgenomen bij een vertegenwoordiger van een gemeente in de regio. Het interviewprotocol is opgedeeld in blokken. Per blok is een richtlijn van vragen opgesteld, behorende bij het thema van dat blok. Niet alle vragen van het gesprek kunnen van te voren worden gesteld, omdat bijvoorbeeld verdiepvragen niet te voorzien zijn. Door het systematisch werken in blokken, is het mogelijk ondanks afdwalingen, alle benodigde informatie uit het interview te halen. Belangrijk bij alle blokken is het actief vragen naar voorbeelden, om de concrete keuzes van de respondent te kunnen achterhalen.

I. Inleiding

- Het interview is in het kader van de HBO Integrale Veiligheidskunde.
- Het interview wordt, met goedkeuring van de respondent, opgenomen zodat er nauwkeurig verslag van gemaakt kan worden.
- Het interview heeft als doel meer informatie te verkrijgen over de aanpak van woonoverlast in verschillende gemeenten.
- Het interview zal alleen voor het onderzoek worden gebruikt, en alleen **met** toestemming gebruikt voor publieke doeleinden.

II. Achtergrond/opleiding

- Kunt u iets over uzelf vertellen, welke opleiding, functie, hoe terecht gekomen?
- Op welke manier bent u betrokken bij de aanpak van woonoverlast? (**Hoelang al?**)
- Hoeveel procent van uw tijd (wekelijks) besteedt u aan de aanpak van woonoverlast?

III. Beeld Woonoverlast

- Wat verstaat u onder woonoverlast? (**Definitie en Stellingkaart 1 uitreiken**)
- Herkent u zich in de gegeven definitie van woonoverlast in mijn onderzoek?
- Welke vormen van woonoverlast komen er voor in uw gemeente? (**taakkaart 2**)
- Welke factoren spelen een rol bij woonoverlast?
- Is er binnen uw gemeente een aanpak of beleidsplein op het gebied van woonoverlast? Wat kunt u hierover vertellen?
- Hoe ziet de huidige situatie van woonoverlast eruit binnen uw gemeente? (**neemt het af of neemt het toe of stabiel**)
- In welke wijken komt dit voornamelijk voor? (huur/koop, hoog/laagbouw)
 - Hoeveel woonoverlast casussen lopen er op dit moment?
 - Merkt u verschil in overlast casussen per seizoenen?
 - In wat voor soort wijken komt binnen u gemeente woonoverlast het meest voor?
 - Wat voor soort woonoverlast komt het meest voor?

IV. Aanpak van woonoverlast

- Wat vindt u van de huidige aanpak van woonoverlast?
- Wat zijn de pluspunten?
- Wat zijn de verbeterpunten?
- Als er een melding binnenkomt hoe ziet het proces eruit?
- Wat vindt u van de regierol van de gemeente?
- Wordt er voorafgaand een probleemanalyse gemaakt? Zoja, heeft u een voorbeeld?
- Wordt er geëvalueerd nadat een casus is opgelost? Zoja, heeft u een voorbeeld?
- Wanneer wordt er over de acties geëvalueerd? Heeft u een voorbeeld?
- Is er controle op de acties? Zoja in welke vorm?

- Hoe vaak komt u met de partners bij elkaar om dit actieplan te evalueren?
- In hoeverre is er eenheid in doelen die er gesteld zijn?
- In de literatuur wordt geschreven dat beleid wat gericht is op het tegengaan van overlast en verloedering juist ook (de beleving van) overlast kan versterken. Wat is uw ervaring hier mee?

V. Samenwerking

- Welke actoren dienen er volgens u bij betrokken te worden in de samenwerking om woonoverlast op te lossen?
- Welke partijen mist u in de aanpak van woonoverlast?
- Welke actoren zijn voor u van belang om uw doelen te realiseren? (allemaal even veel of niet)
- Wat verwacht u van de andere actoren in de samenwerking?
- Welke middelen acht u noodzakelijk te hebben in de samenwerking?
- Welke middelen heeft u zelf in bezit welke ingezet kunnen worden in de samenwerking?
- Bent u anders tegen partijen aan gaan kijken sinds de start van de aanpak? Waren (eventuele) ervaringen die u eerder had opgedaan met de anderen van belang voor uw beeld van hun?
- Hoe zijn de relaties tussen de partijen volgens u? (**schaal 0 tot en met 5**) Kunt u dat toelichten?
- Hoe zou u de samenwerking met de andere partijen karakteriseren in de aanpak van woonoverlast? Kunt u voorbeelden geven? Met wie kunt u het makkelijk/moeizaam samenwerken? Vindt u dat de anderen openstaan voor uw ideeën?
- In hoeverre is de samenwerking tussen partijen vrijwillig dan wel 'gedwongen'? (denkt u dat dit gevolgen heeft voor de wijze van samenwerking?)

VI. Vertrouwen in actoren

- Waren er bij aanvang van de aanpak van woonoverlast volgens u goede/duidelijke afspraken gemaakt? (over inrichting proces, beoogde resultaten, besluitvormingsstructuur?)
- Komt het wel eens voor dat partner hun afspraken niet nakomen? Zoja, heeft u een beeld waarom partners soms hun afspraken niet kunnen nakomen?
- Heeft het ook consequenties voor de betrokken actor die het niet lukt om zijn of haar afspraken na te komen? Wordt diegene hierop aangesproken? Zo ja, door wie?
- Voldoen de andere partijen aan de verwachtingen die u van hen had aan het begin van de aanpak van woonoverlast? Leveren de andere partijen de prestaties voor het project die u had verwacht?
- Voldoen de andere partijen aan de verwachtingen die u van hen had aan het begin van de aanpak van woonoverlast? Leveren de andere partijen de prestaties voor het project die u had verwacht?
- Hoe kijkt u aan tegen de kwaliteit van het door andere partijen geleverde werk? (Waarom?)
- Vindt u dat de andere partijen voldoende kennis hebben om hun bijdrage te leveren? Vindt u dat de andere partijen voldoende middelen (**Bevoegdheden en personeel**) hebben om hun bijdrage te leveren?
- In hoeverre heeft u vertrouwen in het kunnen (competenties) van de gemeente/ wooncorporatie/ LZN/ Politie/ Buurtbemiddeling? (geen/weinig/matig/veel)
- In hoeverre heeft u vertrouwen in het kunnen (competenties) van de personen die deze organisaties vertegenwoordigen? Waarom wel/niet? Zo niet, hoe gaat u daarmee om?

VII. Afsluiting

- (...) Nog niet beantwoorde vragen stellen.
- Wilt u nog iets aanvullen?
- Hebt u nog vragen en/of opmerkingen?
- Bedankt voor u tijd en bedankt voor uw openheid in het gesprek.
- Wanneer scriptie afgerond is een exemplaar ontvangen?

Bijlage 4 Overzicht van respondenten

➤ Interviews met partners actieplan woonoverlast gemeente Capelle aan den IJssel

Persoon	Functie	Organisatie	Verslag
Tanja Kas	GoSa- Regisseur/Coördinator woningontruimingen	Gemeente Capelle aan den IJssel	Ja
Sandy den Haan	Stadsmarinier Gemeente Capelle aan den IJssel	Gemeente Capelle aan den IJssel	Ja
Paul Gho	Woonconsulent	Woningbouwcoöperatie Havensteder	Ja
Ernie Dalu	Woonconsulent	Woningbouwcoöperatie Havensteder	Ja
Pam van Rooijen	Coördinator Buurtbemiddeling	Buurtkracht/Buurtbemiddeling	Ja
Marcel Kerseboom	Wijkagent	Politie	Ja
Mirella van Buuren	Wijkagent	Politie	Ja

➤ Interviews met andere gemeenten

Persoon	Functie	Organisatie	Verslag
Gülten Yanik	Regisseur woonoverlast	Gemeente Spijkenisse/Nissewaard	Ja
Monica van Duin	Beleidsmedewerker openbare orde en veiligheid	Gemeente Katwijk	Nee
Jonore Bots	Coördinator Meld- en Steunpunt Woonoverlast	Gemeente Den Haag	Nee
Hanneke Ederveen	Teamleider Meldpunt zorg en overlast	Gemeente Amsterdam (Stadsdeel West)	Ja

