

Overlastgevende huishoudens

Een onderzoek naar de omvang en kenmerken van de overlastgevende huishoudens in
een middelgrote gemeente in Nederland

Overlastgevende huishoudens

Een onderzoek naar de omvang en kenmerken van de overlastgevende huishoudens in
een middelgrote gemeente in Nederland

Adviesbureau Van Montfoort

Woerden, juni 2008

Drs. A.E. van Burik

Drs. R.V. van Vianen

In samenwerking met:

PVA-collectief

drs. P. van Amersfoort

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding.....	3
2	Onderzoeksopzet en verantwoording	4
2.1	Voorgestelde onderzoeksopzet	4
2.2	Uitwerking en verantwoording onderzoeksopzet.....	5
2.3	Aanvullende onderzoek	10
2.4	Conclusie	10
3	Resultaten literatuuronderzoek en opstellen definitie	12
3.1	Inleiding.....	12
3.2	Woonoverlast.....	13
3.3	Onderzoek intimidatie/extreme woonoverlast gemeente Nijmegen	15
3.4	Gesprekken met sleutelpersonen van de woningbouwcorporaties	16
3.5	Samenvatting	17
4	Resultaten dataverzameling.....	18
4.1	Dataverzameling wijkteams	18
4.2	Resultaten BPS en combinatie resultaten wijkteams en BPS	19
4.3	Samenvatting	22
5	Resultaten aanvullend onderzoek.....	23
5.1	Inleiding.....	23
5.2	Achtergrondinformatie woningbouwcorporatie	23
5.3	Achtergrondinformatie politie	24
5.4	Casusbeschrijvingen woningbouwcorporatie	25
5.5	Casussen politie.....	28
5.6	Conclusies	30
6	Conclusies en aanbevelingen	32
Bijlage 1	Verantwoording literatuuronderzoek	35
Bijlage 2	Procedure gegevensverzameling wijkteams.....	37
Bijlage 3	Dataverzameling en analyse registratiegegevens politie.....	42

1 Inleiding

Het Onderzoeksprogramma Politie en Wetenschap (OP&W) is een zelfstandig onderdeel van het Kennisnetwerk van de Politieacademie te Apeldoorn. Jaarlijks wordt het onderzoeksprogramma geactualiseerd en is er ruimte voor nieuwe onderzoek gericht op thema's die te maken hebben met veiligheid in de Nederlandse samenleving. Gezinnen, die overlast veroorzaken zijn een probleem voor de openbare orde. Het OP&W wil graag meer inzicht krijgen in de prevalentie van overlastgevende gezinnen in Nederland. Het gaat daarbij allereerst om een schatting van het aantal overlastgevende gezinnen in Nederland. Vervolgens is de vraag hoeveel van deze overlastgevende gezinnen strafbare feiten plegen. OP&W wil verder graag weten wat de (inhoudelijke) kenmerken zijn van deze overlastgevende gezinnen. Hierbij gaat het om vragen als: welke problemen spelen er binnen de gezinnen, hoe zijn de gezinnen zijn samengesteld en welke instellingen hebben bemoeienis met deze gezinnen.

Overlast is een breed en subjectief begrip. Er kan alleen sprake zijn van geluidsoverlast, het kan ook gaan om multiprobleemgezinnen waar problemen spelen rondom drugs, antisociaal gedrag of andere vormen van criminaliteit. De overlast kan direct aan de woning gerelateerd zijn maar ook voortkomen uit het gedrag van leden van het gezin op straat/ in de buurt. Voor een onderzoek naar de prevalentie van overlastgevende gezinnen is het daarom van belang een bruikbare werkdefinitie op te stellen van het begrip 'overlastgevend' gezin.

Het OP&W heeft Adviesbureau Van Montfoort gevraagd om een proefonderzoek uit te voeren naar de prevalentie van overlastgevende gezinnen in één middelgrote gemeente. Het onderzoek is uitgevoerd door Adviesbureau Van Montfoort in samenwerking met PVA-collectief, binnen een middelgrote gemeente in Nederland. Een van de Woningbouwcorporaties in deze gemeente heeft een actieve rol gespeeld bij de uitvoering van het onderzoek¹. Deze testfase moest antwoord geven op de vraag of de voorgestelde onderzoeksmethode uitvoerbaar en bruikbaar is om een betrouwbaar beeld te krijgen van het percentage overlastgevende gezinnen in een middelgrote gemeente. Het gevonden percentage is vervolgens voorwaardelijk voor de grootte van een steekproef om tot een landelijke schatting te komen en is daarmee dus bepalend voor de kosten van een landelijk onderzoek. In de testfase is nadrukkelijk ook aandacht besteed aan de inhoudelijke kenmerken van de overlastgevende gezinnen.

¹ De gemeente en de woningbouwcorporaties in de gemeente, waar het onderzoek is uitgevoerd worden in het rapport niet bij naam genoemd. Hiermee is voorkomen dat de in het rapport beschreven voorbeelden van overlastgevende huishoudens herleidbaar zijn tot personen.

2 Onderzoeksopzet en verantwoording

2.1 Voorgestelde onderzoeksopzet

Het Onderzoeksprogramma Politie & Wetenschap heeft Adviesbureau Van Montfoort gevraagd om een schatting te maken van het aantal overlastgevende gezinnen in één middelgrote gemeente in Nederland. Daarnaast was een onderzoeksvraag hoeveel van deze overlastgevende gezinnen strafbare feiten plegen.

Voor de uitvoering van het onderzoek is het volgende onderzoeksdesign ontwikkeld. Allereerst dient een praktisch bruikbare werkdefinitie van het begrip overlastgevende gezinnen te worden opgesteld. Hiervoor moet literatuuronderzoek worden gedaan en moeten gesprekken met sleutelpersonen worden gehouden.

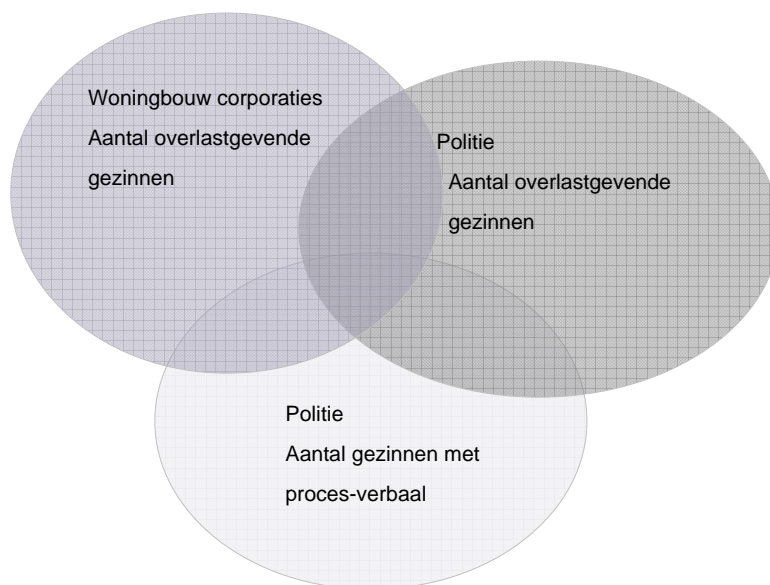
Het aantal gezinnen met thuiswonende kinderen is de onderzoekseenheid om de vraag van de opdrachtgever te beantwoorden. De populatie bestaat dus uit alle gezinnen met thuiswonende kinderen in één middelgrote gemeente in Nederland. Deze gezinnen wonen in huurhuizen van de woningbouwcorporatie of van de particuliere markt of hebben een koopwoning. Idealiter zou het onderzoek dan ook plaats moeten vinden onder deze drie segmenten. Een probleem is echter de afhankelijkheid van beschikbare gegevensbronnen over klachten van overlast. Dit moeten bij voorkeur registraties zijn. Klachten over overlast (geluid, drugs, criminaliteit) worden in het algemeen bij twee punten gemeld, te weten (1) de verhuurder van de woning (de woningbouwcorporaties) en (2) de politie².

De gegevensbronnen moeten onderling vergeleken worden. De gemelde klachten zijn gekoppeld aan een adres en kunnen aldus vergeleken worden. Hierdoor ontstaat een meer betrouwbare indicatie van het aantal overlastgevende gezinnen. Het bestand van overlastgevende gezinnen in een gebied wordt meer compleet. Een ander voordeel is dat onderzocht kan worden hoeveel meldingen van overlast bij beide meldpunten binnen kwamen. Deze 'dubbeltellingen' kunnen vergeleken worden en bij het schatten gefilterd worden zodat zij maar eenmaal geteld worden.

Voor de particuliere markt (zowel huur als koop) bestaat *geen* registratiesysteem van overlast vergelijkbaar met de registraties van de woningbouwcorporaties. Dit maakt dat wij in het onderzoek om pragmatische redenen uitgaan van gezinnen met thuiswonende kinderen *die een woning huren van een woningbouwcorporatie*. Voor een controle op het aantal gemelde overlastgevende gezinnen in de particuliere sector kan in de bestanden van de politie (en eventueel het meldpunt overlast) wel een vergelijking gemaakt worden tussen gezinnen in een woning van een woningbouwcorporatie en gezinnen in een koopwoning. Dit levert informatie op of er daadwerkelijk verschillen bestaan. Het levert tevens mogelijkheden op voor het maken van schattingen van de prevalentie van overlastgevende gezinnen binnen de totale populatie.

² Een meldpunt overlast (voor zover aanwezig) kan als derde bron fungeren.

Tenslotte dient te worden bekeken of de 'overlastgevende' gezinnen strafbare feiten hebben gepleegd. Het gaat dus eigenlijk om drie deelverzamelingen waarbij de onderlinge overlap bepaald kan worden (zie onderstaande figuur).



Naast beantwoording van de twee onderzoeksvragen dient het onderzoek ook conclusies en aanbevelingen op te leveren ten aanzien van de mogelijkheden en beperkingen om een landelijk onderzoek uit te voeren naar de prevalentie en kenmerken van overlastgevende gezinnen.

2.2 Uitwerking en verantwoording onderzoeksopzet

Inleiding

De woningbouwcorporatie(s) in een middelgrote gemeente in Nederland vormden een belangrijke bron van informatie voor beantwoording van de vraag naar het aantal overlastgevende gezinnen in de gemeente. Deze woningbouwcorporatie(s) dienden bij voorkeur te beschikken over een registratiesysteem waarin klachten van overlast worden vastgelegd. Een telefonische ronde onder woningbouwcorporaties in een aantal middelgrote gemeenten heeft echter geen corporaties opgeleverd die met een dergelijk systeem werken. Een woningbouwcorporatie in een van de potentiële onderzoeksgemeenten, was geïnteresseerd in de uitvoering van het onderzoek en bereid om mee te denken over alternatieve mogelijkheden van gegevensverzameling binnen de woningbouwcorporaties. Daarop is besloten om het onderzoek uit te voeren in deze gemeente. Het gaat om een middelgrote gemeente met circa 60.000 inwoners en 29.590 huishoudens³. De gemeente kent twee grote woningbouwcorporaties (respectievelijk 4000 en 3800 huurwoningen) en een kleine

³ Peildatum 1 januari 2006.

woningbouwcorporatie (circa 1000 huurwoningen). Deze waren alle bereid om mee te werken aan het onderzoek.

In samenwerking met de grootste woningbouw is een alternatieve werkwijze ontwikkeld om het aantal overlastgevende gezinnen in de gemeente te achterhalen. Hiervoor is aangesloten bij de bestaande structuur van de zogemaande wijkteams. In deze wijkteams werken woningbouwcorporaties, politie, gemeente en welzijnswerk samen om de leefbaarheid van in de wijk te behouden of vergroten.

Contacten met het Meldpunt Buurtbemiddeling in de gemeente hebben duidelijk gemaakt dat dit meldpunt geen aanvullende bron van informatie vormt voor het onderzoek. Klachten die niet door het Meldpunt worden opgepakt en klachten waarbij bemiddeling door het Meldpunt niet tot een oplossing leidt, worden altijd teruggekoppeld naar de woningbouwcorporaties en/of de politie. Het Meldpunt Buurtbemiddeling is daarom niet actief betrokken in het onderzoek.

Op verzoek van de grootste woningbouwcorporatie, die een actieve rol heeft gespeeld in de uitvoering van het onderzoek, is de doelgroep van het onderzoek verbreed.

Deze woningbouwcorporatie wilde ook graag te weten komen hoeveel huishoudens zonder thuiswonende kinderen in de gemeente overlast veroorzaken. Het onderzoek is daarom ook uitgevoerd voor andere huishoudens, dan de gezinnen met thuiswonende kinderen.

Het onderzoek is uitgevoerd in periode april 2007 - december 2007.

De opzet van de verschillende deelonderzoeken die zijn uitgevoerd om de onderzoeksvragen te beantwoorden, wordt achtereenvolgend kort beschreven.

Literatuurstudie en opstellen definitie 'overlastgevend' huishouden/gezin

Voor de literatuurstudie werd een zoekplan gemaakt (Baarda & De Goede, 2007⁴).

Het doel was te zoeken naar (internationale) studies over de definitie en de omvang van het aantal overlastgevende huishoudens/gezinnen. De literatuur moest uitwijzen of er theoretisch onderbouwde definities bestaan. De praktische werkdefinitie zou hier dan van afgeleid moeten worden.

De praktijk vormde de tweede ingang voor het opstellen van een werkdefinitie. De werkdefinitie die werd opgesteld op basis van de literatuurstudie is getoetst aan de praktijk en in samenspraak met de woningbouwcorporaties nader geoperationaliseerd. Dit is gebeurd in de gesprekken die zijn gehouden met vertegenwoordigers van de twee grote woningbouwcorporaties die te maken krijgen met (klachten van) overlast over hun huurders.

De volgende werkdefinitie van een overlastgevend huishouden/gezin is opgesteld:

Een overlastgevend huishouden is "een huishouden waarvan een of meer leden gedrag vertonen dat regelmatig of voortdurend optreedt waardoor:

- Een of meer omwonenden/buurt of wijkgenoten ernstig in hun woongenot worden gestoord, óf in hun vrijheid worden belemmerd, of
- Het gezin/de alleenstaande schade toebrengt aan zichzelf/haar eigen leden *tot last* van omwonenden.

⁴ Basisboek Methoden en Technieken. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwantitatief onderzoek. Wolters-Noordhoff; 2007.

Deze omschrijving heeft twee belangrijke elementen: (1) Het gaat om ernstige vormen van overlast en (2) Het gaat om hardnekkige overlast. De overlast kan gerelateerd zijn aan de woning of een belasting vormen voor de wijk/de buurt.

De werkdefinitie is ten behoeve van de dataverzameling bij de wijkteams als volgt geoperationaliseerd.

Overlastgevende huishoudens zijn alle huishoudens in de gemeente waarover de laatste 6 maanden minimaal 2 klachten of meldingen van ernstige overlast zijn binnen gekomen bij de respondent of de organisatie waar de respondent werkzaam is of bij een of meer andere organisaties.

De beoordeling van het feit of een klacht als ernstig kan worden bestempeld is aan de respondenten gelaten. Het blijkt in de praktijk namelijk heel lastig om hiervoor criteria vast te leggen (zie ook paragraaf 3.2).

Dataverzameling bij de wijkteams

De drie woningbouwcorporaties zijn primair als ingang beschouwd voor het creëren van draagvlak voor het onderzoek. Er is daarom gestart met telefonische contactlegging met sleutelpersonen werkzaam bij de woningbouwcorporaties, die te maken krijgen met overlastklachten van huurders. De deelname van de woningbouwcorporaties aan de uitvoering van het onderzoek is vervolgens schriftelijk formeel geregeld.

Klachten over overlast veroorzaakt door huurders dienen schriftelijk te worden ingediend bij de woningbouwcorporatie. Dergelijke klachten worden al dan niet elektronisch bewaard in dossiers. Dossieropbouw op basis van andere bronnen zoals aanhoudende klachten over op het eerste gezicht minder ernstige zaken en contacten van medewerkers van de woningbouwcorporatie met huurders, vindt niet consequent plaats.

Papieren en elektronische dossiers zijn voor onderzoeksdoelen niet gemakkelijk te ontsluiten. Ook gaven onze contactpersonen aan dat er een belangrijke beperking kleefte aan de schriftelijke klachten als informatiebron voor ons onderzoek. Het feit dat een klacht schriftelijk moet worden ingediend vormt vooral voor oudere mensen vaak een drempel om een klacht daadwerkelijk in te dienen. Soms maakt de medewerker van de woningbouwcorporatie die de telefonische melding binnenkrijgt dan zelf een aantekening. Hierover bestaan echter geen interne afspraken.

Sleutelpersonen binnen de woningbouwcorporaties (zoals woonconsulenten en sociale beheerders) vormen een bredere, meer toegankelijke maar ook een meer subjectieve bron van informatie voor ons onderzoek. Deze sleutelpersonen hanteren ieder hun eigen wijze om bij hen bekende informatie met betrekking tot overlast vast te leggen. Veel zit echter in de hoofden van deze mensen. We hebben ons de vraag gesteld hoe deze informatie systematisch en zo volledig mogelijk 'af te tappen'?

Het idee om de wijkteams als informatiebron voor het onderzoek te gebruiken had drie belangrijke voordelen. Door subjectieve informatie van verschillende typen sleutelpersonen bij elkaar te brengen ontstaat een intersubjectieve informatiebron. Ook ontstaat een breder en meer completer beeld van het aantal overlastgevende huishoudens en de kenmerken van deze huishoudens. Meldingen die bij verschillende sleutelpersonen of instanties zijn binnen gekomen kunnen bij elkaar gebracht worden. Wanneer er één keer over een huishouden geklaagd is bij een woningbouwcorporatie en één keer bij de wijkagent, dan voldoet het huishouden aan de

werkdefinitie van een overlastgevend huishouden (mits de klachten door de respondenten als ernstig zijn beoordeeld). Tenslotte is een voordeel van een inventarisatie bij de wijkteams, dat ook de particuliere sector in beeld komt. Immers anders dan de woningbouwcorporaties, beperken de werkzaamheden van politie, gemeente en opbouwwerk zich niet tot de huishoudens die een woning huren van een woningbouwcorporatie.

Voor de beschrijving van de procedure verwijzen we naar bijlage 2. Kort samengevat zag de procedure er als volgt uit.

- Er is een vragenlijst Overlastgevende huishoudens ontwikkeld.
- De wijkteams hebben de vragenlijsten tijdens een wijkteamvergadering gezamenlijk ingevuld voor alle overlastgevende huishoudens die bij hen bekend zijn en aan de werkdefinitie voldoen. Om de werkdefinitie op bruikbaarheid te toetsen mochten de leden van de wijkteams ook huishoudens naar voren brengen die niet aan de definitie voldeden maar naar de mening van de respondent(en) wel als overlastgevend huishouden bestempeld dienden te worden.
- Voorafgaand aan de gezamenlijke invulling hebben de wijkteamleden binnen hun eigen organisatie geïnventariseerd welke overlastgevende huishoudens bij hen/hun organisatie bekend zijn, hoeveel meldingen over deze huishoudens zijn binnen gekomen en wat er verder binnen hun organisatie bekend is van deze huishoudens.
- Het wijkregieteam is van te voren geïnformeerd over deze wijze van dataverzameling en heeft de uitvoering van de procedure ondersteund.

Het onderzoek onder de wijkteams vond plaats in september/oktober 2007. De meetperiode van dit onderzoeksdeel was dus de periode maart/april 2007 - september/oktober 2007.

Bij de afsluiting van het onderzoek zijn de onderzoeksresultaten aan het wijkregieteam voorgelegd en is de werkwijze gezamenlijk geëvalueerd.

Achterhalen gemeentelijke bevolkingsgegevens

Om een schatting te kunnen maken van het percentage overlastgevende huishoudens/gezinnen dienden ook gegevens te worden achterhaald over de samenstelling van de huishoudens in de huurwoning van de woningbouwcorporaties.

De woningbouwcorporaties konden een adressenbestand van hun woningen aanleveren. De gegevens die de woningbouwcorporaties hebben over de samenstelling van de huishoudens in deze woningen worden echter niet geactualiseerd en waren dus niet bruikbaar voor ons onderzoek.

De afdeling onderzoek en statistiek van de gemeente was bereid haar medewerking te verlenen aan het onderzoek. De woningbouwcorporaties hebben hun adressenbestand van woningen aangeleverd aan onze contactpersoon bij de gemeente. Deze heeft gezorgd voor anonimisering van de gegevens. Het anonimiseren vond plaats door het versleutelen van de postcode en het huisnummer. De code voor de versleuteling is door de contactpersoon van de gemeente gemaakt. De code is niet bekend bij de onderzoekers. Aldus is de anonimiteit gegarandeerd. Onze contactpersoon bij de gemeente heeft de code verstrekt aan de contactpersoon bij de woningbouwcorporatie die actief betrokken is geweest bij de uitvoering van het onderzoek. Deze heeft de code gebruikt voor het versleutelen van de adressen op de vragenlijsten die door

de wijkteams zijn ingevuld. De contactpersoon bij de politie heeft de code gebruikt voor het versleutelen van de politiegegevens.

De gemeente heeft ons de volgende geanonimiseerde gegevens bestanden aangeleverd:

- De samenstelling van alle huishoudens in de gemeente (alleenstaand, een ouder, twee oudergezin, anders).
- De verdeling van het woningenbestand binnen de gemeente naar (1) huurwoning van een woningbouwcorporatie en (2) particuliere bezit en particuliere verhuur.

De onderzoekers hebben de verschillende gegevensbestanden vervolgens gekoppeld.

Analyse politieregistratie

Het registratie-onderzoek bij de politie vormde de tweede informatiebron voor het onderzoek.

Dit deelonderzoek had een tweeledig doel:

1. Nagaan hoe groot het aantal overlastgevende huishoudens is op basis van analyse van politieregistraties.
2. Nagaan hoeveel overlastgevende huishoudens criminele antecedenten hebben.

Ad 1.

Ons uitgangspunt was om het registratie-onderzoek bij de politie zoveel mogelijk te laten aansluiten bij het onderzoek onder de wijkteams. De te maken selectie uit BPS moest dus zoveel mogelijk aansluiten bij de werkdefinitie van 'overlastgevend huishouden' zoals gebruikt in de vragenlijst voor de wijkteams en bij de meetperiode van het onderzoek onder de wijkteams.

In het kader van het onderzoek is door de politie (Divisie Informatie Politie regio Utrecht) een zogenaamde SQL query gedraaid op het bedrijfsprocessensysteem BPS over de periode 1 januari 2002 - 31 oktober 2007. Hieruit zijn de veelvoorkomende niet-woonadressen (zoals instellingen) verwijderd. Verder zijn ook incidentcodes verwijderd die niets met overlast te maken hebben. Dit bestand is aangeleverd aan de onderzoekers.

Vervolgens zijn de adressen geanalyseerd op incidenten in de afgelopen 6 maanden (april 2007 - oktober 2007).

Alle adressen met minimaal 2 incidenten de afgelopen 6 maanden zijn geselecteerd.

Vervolgens zijn de incidenten per woonadres beoordeeld op de waarschijnlijkheid dat er sprake is van overlast. Bij de bepaling bij het aantal overlastgevende adressen/ huishoudens zijn de volgende criteria gehanteerd.

- Bij minimaal 1 overlastmelding of burenruzie (al dan niet in combinatie met een of meer andere incidenten) is het adres/huishouden aangemerkt als overlastgevend huishouden.
- Bij meerdere meldingen van relatieproblemen, bedreiging of mishandeling (al dan niet in combinatie met een of meer andere incidenten) is het adres/huishouden gescoord als twijfelgeval.
- De overige meldingen zijn gescoord als 'geen overlastgevend huishouden'.

Voor een uitgebreide verantwoording van de onderzoeksmethode verwijzen we naar bijlage 3.

Ad 2.

Een laatste onderdeel van het onderzoek betrof de vraag of de leden van de huishoudens die uit het onderzoek als overlastgevend huishouden/gezin naar voren zijn gekomen, strafbare feiten hebben gepleegd. De versleutelde postcodes en huisnummers van alle overlastgevende huishoudens (uit het onderzoek onder de wijkteams en het politie- registratieonderzoek) zijn aangeleverd aan de politie. Met behulp van de versleutelcode is de versleuteling opgeheven⁵. Onze contactpersoon van de politie heeft de adressen vervolgens - over een periode van 5 jaar - in BPS gecontroleerd op antecedenten (processen verbaal). Hierbij is gekeken naar het aantal PV's per adres en het aantal personen per adres waartegen een PV is opgemaakt.

2.3 Aanvullende onderzoek

In aanvulling op het uitgevoerde onderzoek heeft de opdrachtgever Adviesbureau Van Montfoort gevraagd om een aantal casussen die voldoen aan de voor het onderzoek opgestelde criteria voor een overlastgevend huishouden nader te beschrijven. De casusbeschrijvingen moeten inzicht geven in de aard van en de variatie in de overlastgevende huishoudens die onderwerp waren van het uitgevoerde onderzoek.

De casusbeschrijvingen moeten ook antwoord geven op de vraag hoeveel tijd politie en woningbouwcorporatie besteden aan de aanpak van dergelijke huishoudens en waar deze tijd zoal aan besteed wordt. Deze laatste vragen konden op basis van de casuïstiek slechts globaal beantwoord worden omdat er geen tijd/ activiteitenregistratie beschikbaar is.

Gegevensverzameling

Er zijn 4 casussen geselecteerd uit de inventarisatie van overlastgevende huishoudens die door de wijkteams is uitgevoerd (zie paragraaf 2.2). De selectie is gemaakt op basis van twee criteria: (1) het betreft huurwoningen van één van de drie woningbouwcorporaties en (2) de duur van de overlast varieert⁶.

Er is contact gelegd met de betreffende woningbouwcorporatie en met de wijkagenten die bij de casussen betrokken zijn geweest. Vervolgens zijn in totaal 5 interviews gehouden, te weten: met drie medewerkers van de woningbouwcorporatie (één woonconsulent, één consulent leefbaarheid (voorheen woonconsulent), één medewerker projectparticipatie (voorheen woonconsulent)) en met twee wijkagenten.

Op basis van de interviews zijn in totaal 7 casussen beschreven, te weten de 4 geselecteerde casussen en 3 casussen die door de geïnterviewden zelf naar voren zijn gebracht.

2.4 Conclusie

⁵ De contactpersoon bij de gemeente heeft de code verstrekt aan de contactpersoon bij de politie.

⁶ Er zijn twee casussen geselecteerd waar de overlastproblemen minder dan een jaar spelen en twee casussen waar de problemen al langer dan een jaar spelen. Tijdens de interviews bleek echter dat een van de overlastgevende situaties die volgens de enquêtegegevens minder dan 1 jaar speelde, feitelijk al veel langer speelden. De variatie in duur van de problemen is daardoor beperkt.

Het oorspronkelijke onderzoeksdesign is noodgedwongen op een belangrijk onderdeel bijgesteld. Een telefonische inventarisatie heeft geen middelgrote gemeente opgeleverd met een of meer woningbouwcorporaties die meldingen van overlast vastleggen in een registratiesysteem. We hebben daarom gekozen voor een alternatieve informatiebron, te weten de wijkteams in de gemeente. Deze wijze van dataverzameling is minder objectief en minder volledig dan een registratiesysteem mits dit systeem aan een aantal voorwaarden voldoet, te weten (1) er is een helder invoerprotocol waarin begrippen goed zijn omschreven en (2) dit protocol wordt consequent nageleefd.

We hebben de werkwijze van de dataverzameling bij de wijkteams zodanig ingevuld dat de genoemde bezwaren zo veel mogelijk zijn ondervangen. Door een gezamenlijke opzet is een intersubjectieve informatiebron gecreëerd. Verder is een concrete werkdefinitie van het begrip 'overlastgevend huishouden' opgesteld enerzijds gebaseerd op de ernst van de overlast en anderzijds gebaseerd op het aantal meldingen van overlast. De respondenten dienden zich dus in belangrijke mate te baseren op interne registraties (eigen verslaglegging of interne dossiervorming). Omdat de vertegenwoordigers van de woningbouwcorporaties bij voorbaat aangaven dat meldingen en signalen niet consequent worden vastgelegd en bewoners bovendien angst kunnen hebben om te melden, is de wijkteams ook de ruimte geboden om gemotiveerd af te wijken van de werkdefinitie.

Het onderzoek is verder verbreed naar alle huishoudens die overlast veroorzaken (in plaats van alleen de gezinnen met thuiswonende kinderen). Dit is gebeurd op verzoek van de woningbouwcorporaties.

Overige onderdelen van het onderzoeksdesign, te weten het literatuuronderzoek, de toetsing aan de praktijk van de definitie en de dataverzameling bij de politie zijn wel uitgevoerd conform het oorspronkelijke design. De gemeente is benaderd voor het aanleveren van bevolkingsgegevens die de woningbouwcorporaties niet bleken te kunnen leveren.

Na afronding van het onderzoek is een beknopt aanvullend onderzoek uitgevoerd. Dit heeft een kwalitatief beeld opgeleverd van de overlastgevende huishoudens. Tevens is een globaal antwoord verkregen op de vraag hoe politie en woningbouwcorporaties omgaan met deze problematiek en hoeveel tijd hiermee gemoeid is.

3 Resultaten literatuuronderzoek en opstellen definitie

3.1 Inleiding

In totaal 34% van de huishoudens in Nederland heeft wel eens last van burens of buurtgenoten. Mensen in koopwoningen hebben hier minder vaak last van dan mensen in huurwoningen (26% versus 43%). Meestal gaat het om geluidsoverlast (81% van de respondenten die wel eens klagen over overlast)⁷.

Overlast is dus een veel voorkomend klacht. Het is dan ook niet zinvol om alle huishoudens die wel eens overlast veroorzaken voor hun burens of voor de buurt zonder meer te bestempelen als overlastgevend huishoudens. Het begrip dient nader gedifferentieerd of nader afgeperkt te worden.

In de nationale en internationale (Engelstalige) literatuurbestanden is gezocht naar een reeds bestaande definitie van het begrip 'overlastgevend huishouden/gezinnen'. Tevens is gezocht naar informatie over prevalentie en inhoudelijke kenmerken van deze huishoudens/gezinnen. Zie voor een beschrijving van het zoekplan bijlage 1.

Zowel de Engelstalige als Nederlandstalige literatuurstudie en zoektermen hebben vooral informatie vanuit een pragmatische invalshoek opgeleverd. Anders dan het begrip 'multi-probleemgezin' of 'multi-probleemgezin', blijkt het begrip overlastgevend gezin/huishouden niet of nauwelijks theoretisch onderbouwd en wetenschappelijk onderzocht.

Op basis van de literatuur (onder andere Vogelvang, 1993)⁸ kan een multiprobleemgezin als volgt worden gedefinieerd. Een gezin is een multiprobleemgezin als aan vier voorwaarden is voldaan: (1) er zijn problemen op meerdere taakgebieden, (2) de aanwezige problemen zijn onderling sterk verweven, (3) de problemen bestaan al langere tijd en (4) de problemen zijn lastig aan te pakken door de hulpverlening.

Een multiprobleemgezin kan een overlastgevend gezin zijn voor zover de problemen van het gezin ernstige overlast veroorzaken voor anderen maar niet elk multiprobleemgezin is dus een overlastgevend gezin.

De internationale (Engelstalige) literatuur en zoektermen die wij hebben geraadpleegd, richten zich vooral op de groep die te lijden heeft onder de overlast. Er worden aanpakken beschreven gericht op het tegengaan en bestrijden van de overlast. Informatie over kenmerken en definitie van de overlastgevend huishouden is niet gevonden. Onderscheid naar gezinnen en andere huishoudens die de overlast veroorzaken wordt niet gemaakt.

Het begrip 'overlastgevend gezinnen' wordt wel regelmatig aangetroffen in beleidsnotities van gemeenten (onder andere Rotterdam, Den Haag en Arnhem). Het gaat dan altijd om ernstige overlasterisituaties zo blijkt uit de context. Dergelijke gezinnen worden bijvoorbeeld aangeduid als gezinnen die bekend staan als de schrik van de buurt. Het gaat om beperkte aantallen. In een

⁷ Bron: onderzoek Vereniging Eigen huis (Eigen Huis Magazine; juni 2007).

⁸ Vogelvang B., Video-Hometraining 'Plus' en het 'Project aan Huis'; VU Amsterdam, 1993.

beleidsnotitie van de Gemeente Den Haag wordt bijvoorbeeld gesproken van een kleine groep hardnekkige overlastgevende gezinnen⁹. Het begrip 'overlastgevende huishoudens/ gezinnen' wordt in deze beleidsnotities niet nader gedefinieerd. Deze ingang biedt dan ook onvoldoende aanknopingspunten om een voor ons onderzoek toepasbare praktische definitie van het begrip overlastgevend gezin, op te stellen.

Enkele andere bronnen hebben wel relevante informatie opgeleverd over omschrijving en inhoud van het begrip 'overlastgevende huishoudens/gezinnen'. We gaan nader in op de drie meest interessante bronnen, te weten:

- De zoekterm woonoverlast, die leidt naar de site www.woonoverlast.nl (woonoverlastnetwerken gemeente Utrecht) en naar de notitie 'Aanpak woonoverlast gemeente Leeuwarden'.
- De rapportage van een onderzoek naar intimidatie/extreme overlast in de gemeente Nijmegen (te vinden op de website van Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid: www.hetccv.nl).
- De gesprekken met sleutelpersonen van de woningbouwcorporaties.

3.2 Woonoverlast gemeente Utrecht

De site www.woonoverlast.nl van de gemeente Utrecht bevat uitgebreide informatie over de omvang de kenmerken en de aanpak van woonoverlast. Het gaat daarbij om overlast vanuit de ene woning richting andere woningen. Onder woonoverlast wordt dus niet verstaan de overlast die bijvoorbeeld veroorzaakt wordt door jongeren op straat. Utrecht kent een dekkende structuur van zogenaamde Wijkgerichte woonoverlastnetwerken. Men hanteert de volgende definities van woonoverlast.:

- *Woonoverlast* is 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.
- *Extreme woonoverlast* is woonoverlast, waarvan door aard en/of frequentie een zodanige dreiging uitgaat dat het welzijn, de gezondheid, de veiligheid en/of de leefbaarheid van omwonenden ernstig wordt aangetast. Deze overlast is meestal gerelateerd aan ernstige psychiatrische of psychische problematiek, psychosociale problemen, alcohol of drugsgebruik, drugshandel, criminaliteit, asociaal gedrag en intimidatie of een combinatie van deze oorzaken.

De woonnetwerken richten zich op extreme overlastsituaties die met de reguliere instrumenten van de betrokken organisaties en de bilaterale contacten tussen de betrokken organisaties en derden niet zijn terug te dringen of op te lossen. Omdat woonoverlast zoveel verschillende verschijningsvormen kent is het niet mogelijk om objectieve criteria te benoemen aan de hand waarvan bepaald kan worden of er sprake is van extreme overlast (zie www.woonoverlast.nl).

⁹ Wijkactieplannen voor de krachtwijken; Gemeente Den Haag; September 2007.

Grofweg zijn er twee categorieën van overlastveroorzakers te onderscheiden: de groep die te kampen heeft met persoonlijke problemen en de groep die asociaal gedrag vertoont en willens en wetens overlast bezorgt door crimineel en intimiderend gedrag. De eerste groep is verreweg in de meerderheid. De woonoverlast veroorzaakt door mensen die asociaal, intimiderend of crimineel gedrag vertonen, neemt echter in omvang toe.

Deze indeling komt in grote lijnen overeen met de indeling die in de notitie Aanpak Woonoverlast van de Gemeente Leeuwarden (2005) wordt gemaakt. Hierin wordt onderscheid gemaakt naar vier soorten overlast:

- *Overlast uit onvermogen*: bewoners die door hun individuele complexe problemen niet in staat zijn om hun gedrag of het gedrag van hun gezinsleden te sturen en te corrigeren. Er is sprake van (een combinatie van) psychische stoornissen, verslaving, huiselijk geweld, beperkte sociale vaardigheden e.d.
- *Overlast door asociaal gedrag*: bewoners houden geen enkele rekening met hun omgeving. Geluidsoverlast, vervuiling, treiteren e.d. worden als 'gewoon' ervaren.
- *Drugsoverlast*: het kan hierbij gaan om een hennepkwekerij of overlast door dealen en/of drugsgebruik.
- *Overige criminaliteitsgerelateerde overlast*: bewoners kunnen door ernstige criminele handelingen of criminele relaties overlast in de buurt veroorzaken. De overlast bestaat in veel gevallen ook uit het al dan niet doelbewust intimideren van omwonenden.

In 2006 hebben de woonnetwerken gewerkt aan 711 extreme woonoverlastsituaties (bron: jaarrapportage 2006 Wijkgerichte Woonoverlastnetwerken Utrecht).

- De gezinssamenstelling van deze overlastgevende huishoudens ziet er als volgt uit: Alleenstaand: 54%; Gezinnen met kinderen: 29%; Overig: 10%; Onbekend: 7%.
- De verdeling naar huisvestingssituatie is: eigen woning: 9%; particuliere verhuur: 5%; woningbouwcorporatie: 86%.
- Er spelen altijd complexe problemen. Het gaat dus altijd om een combinatie van overlastklachten. De meest genoemde klachten zijn: geluidsoverlast, asociaal gedrag, vreemd gedrag, verbaal geweld en schelden. Deze klachten speelden bij 30 tot 60% van alle overlastsituaties.
- De minst genoemde klachten zijn: criminaliteit, vernieling, overbewoning of illegale bewoning, vuilnis en stalking. Deze klachten speelden bij minder dan 10% van de overlastsituaties die door de woonoverlastnetwerken zijn aangepakt.
- Klachten over het gedrag van de kinderen in de overlastgevende gezinnen speelden bij 10% van de 711 extreme overlastsituaties die in 2006 werden aangepakt.

Samenvattend: De site www.woonoverlast.nl en de jaarrapportage 2006 van de woonoverlastnetwerken Gemeente Utrecht, leveren een definitie op van de begrippen woonoverlast en extreme woonoverlast. Het gaat hierbij alleen om woninggerelateerde overlast, dus om overlast die bewoners van een woning veroorzaken voor omwonenden. Site en jaarrapportage geven ook informatie over de aard en de omvang van deze overlastgevende huishoudens, te weten de doelgroep die extreme overlast veroorzaakt die niet via de reguliere benaderingen kon worden aangepakt.

- In 2006 zijn er in totaal 711 overlastgevende huishoudens aangepakt door de woonoverlastnetwerken. Dat is 0,46% van alle huishoudens in de Gemeente Utrecht¹⁰.
- In 2006 zijn in totaal 206 overlastgevende gezinnen met kinderen aangepakt door de woonoverlastnetwerken (29% van 711). Dat is 0,56% van alle gezinnen met kinderen in Utrecht¹¹.
- Geluidsoverlast, asociaal gedrag, vreemd gedrag, verbaal geweld en schelden zijn de meest geuite overlastklachten. Daarbij dient overigens wel te worden opgemerkt dat het altijd gaat om een combinatie van meerdere overlastklachten. Strafbare feiten zoals criminaliteit en vernieling zijn alleen aan de orde bij een kleine minderheid van de extreme overlastgevende huishoudens.
- Er zijn geen aanwijzingen dat de kinderen in de extreme overlastveroorzakende gezinnen een onevenredig groot aandeel hebben in de overlast. Bij een derde van de overlastgevende gezinnen was sprake van overlast die mede veroorzaakt werd door de kinderen in het gezin¹².

3.3 Onderzoek intimidatie/extreme woonoverlast gemeente Nijmegen

Bureau Oostveen Beleidsonderzoek en Advies heeft, in opdracht van de gemeente Nijmegen, in 2005 onderzoek gedaan naar de aard en omvang van intimidatie/extreme woonoverlast in de gemeente Nijmegen¹³. Het onderzoek was vooral kwalitatief van aard. Er is echter ook een inventarisatie gemaakt van de omvang van het aantal adressen dat intimidatie/extreme overlast veroorzaakt. Hiervoor zijn alle teamchefs van de politie, stadsdeelmanagers bij de gemeente en contactpersonen bij de woningbouwstichtingen in Nijmegen bevraagd over het aantal bij hen bekend adressen waar zich in 2005 intimidatie heeft voorgedaan.

Intimidatie is daarbij als volgt gedefinieerd:

“Er is sprake van intimidatie in relatie tot woonoverlast, wanneer problematisch woongedrag zo’n uitstraling op de directe woonomgeving heeft dat niet alleen de leefbaarheid maar zelfs de gezondheid van omwonenden in het geding komt (ongeacht de wijze waarop deze ontstond: uit de hand gelopen burenc conflicten, asociale, criminelen of psychische problematiek)”.

In totaal werden 115 adressen aangeleverd (politie: 84 adressen, woningstichtingen: 34 adressen en stadsdeelmanagers: 15 adressen). Er was relatief weinig overlap tussen de adressen. Er is dus slechts in beperkte mate sprake van gedeelde kennis en een gezamenlijke aanpak. Bij deze 115 gemelde adressen komt verbale bedreiging en treiteren het meeste voor (circa 80% van alle adressen. In ongeveer de helft van de gevallen is sprake van visuele bedreiging. Bij circa 40% wordt melding gemaakt van fysieke agressie en vernieling.

¹⁰ Er waren op 1 januari 2007 152.920 huishoudens in de gemeente Utrecht (bron: site gemeente Utrecht)

¹¹ Er waren op 1 januari 2007 36.523 gezinnen met kinderen in de gemeente Utrecht (bron: site gemeente Utrecht).

¹¹ Circa 70 overlastklachten hadden betrekking op het gedrag van de kinderen. Er waren in 2006 206 overlastgevende gezinnen. Bij een derde van deze gezinnen speelden dus klachten over het gedrag van de kinderen.

¹² Intimidatie/extreme overlast in Nijmegen; Oostveen Beleidsonderzoek en Advies, Enschede 2006.

Op basis van dit onderzoek kan een uitspraak gedaan worden over het percentage intimiderende/ overlastgevende huishoudens voor de totale gemeente Nijmegen. In 2006 waren er in totaal 66.070 huishoudens in de gemeente Nijmegen. Daarmee ligt het percentage voor de totale gemeente Nijmegen op 0.17%. Het onderzoeksrapport geeft geen aanknopingspunten om uitspraken te doen over het aantal overlastgevende gezinnen met kinderen.

3.4 Gesprekken met sleutelpersonen van de woningbouwcorporaties

In het kader van het opstellen en operationaliseren van de werkdefinitie zijn gesprekken gehouden met vertegenwoordigers van de twee grote woningbouwcorporaties. De omschrijving van het begrip overlast zoals aangetroffen op de website www.woonoverlast.nl is als uitgangspunt gebruikt bij de gesprekken. Deze definitie is door de sleutelpersonen onderschreven.

Een overlastgevend huishouden/gezin heeft volgens deze definitie twee kenmerken: er moet sprake zijn van ernstige overlast en de overlast moet hardnekkig zijn, dus gedurende langere tijd een probleem zijn. Beide elementen dienden ten behoeve van de dataverzameling nader te worden geoperationaliseerd. Dit is gebeurd in samenspraak met vertegenwoordigers van grootste woningbouwcorporatie. Voor de dataverzameling bij de wijkteams is de omschrijving van het begrip 'overlastgevende huishoudens' als volgt gedefinieerd:

- *Overlastgevende huishoudens zijn alle huishoudens in de gemeente waarover de laatste 6 maanden minimaal 2 klachten of meldingen van ernstige overlast zijn binnen gekomen bij de respondent/de organisatie waar de respondent werkzaam is of bij een of meer andere organisaties.*

Beoordeling van de ernst van de overlast is aan de leden van de wijkteams zelf overgelaten. Benadrukt is dat de overlast zowel aan de woning gerelateerd kan zijn als ook aan de buurt. Bij woning gerelateerde gaat het om overlast voor direct omwonenden. Buurtgerelateerde overlast treft de bewoners van een hele straat of buurt. In beide gevallen kan het gaan om zaken als zoals geluidsoverlast, dealen, vandalisme, vernielingen, stank, treiteren en bedreigen.

Huishoudens/ gezinnen die elkaar overlast bezorgen waar andere omwonenden/buurtgenoten geen last van hebben, zijn buiten het onderzoek gelaten. Het gaat hier met name om langer durende burenruzies.

De sleutelpersonen hebben op voorhand een aantal kanttekeningen geplaatst bij een onderzoek naar de omvang van het aantal overlastgevende huishoudens/gezinnen. Overlast is een subjectief begrip dat verwijst naar de beleving van mensen en daardoor lastig is te definiëren en te tellen. Wat de een als (ernstige) overlast ervaart, valt voor de ander nog wel mee. Overlast is ook wijk/buurtgebonden. Of een huishouden als overlastgevend huishouden wordt ervaren is afhankelijk van de samenstelling van de buurt en de druk die er reeds ligt op een bepaalde buurt. Veel levendigheid van een gezin op straat past in de ene buurt beter dan in de andere. Aan de andere kant, als er al sprake is van overlast in een bepaalde straat dan kan er ook juist minder acceptatie zijn van nieuwe vormen van overlast veroorzaakt door een ander huishouden. Verder merken onze sleutelpersonen ook op dat mensen vaak niet durven te klagen over overlast uit angst voor represailles. De woningbouwcorporaties krijgen soms de

maken met ernstige overlastsituaties die al jaren blijken te bestaan, terwijl er nooit eerder over is geklaagd.

De sleutelpersonen van de grootste woningbouwcorporatie maken een indeling in drie soorten groepen:

- Structurele overlastgevers (voor de woningbouwcorporatie naar schatting 10 huishoudens)
- Mensen met psychiatrische problemen. De overlast van deze huishoudens komt van tijd tot tijd terug; wordt bijvoorbeeld twee keer per jaar acuut.
- Huishoudens/gezinnen waarover meerdere keren gebeld wordt. Het gaat dan vaak niet om ernstige zaken. Informatie over deze zaken wordt niet altijd vastgelegd. Veel ebt ook weer vanzelf weg.

De door ons gekozen werkdefinitie van overlastgevende huishoudens dekt de eerste twee subgroepen af. De derde subgroep bevindt zich in het grijze gebied waar het subjectieve oordeel en de tolerantie van de buurt een grote rol gaan spelen. Wat de een als overlast beschouwt ziet de ander nog als gedrag waar hij/zij zich niet aan stoort of als gedrag dat je van een ander moet accepteren. De prevalentie van deze derde groep is lastig in kaart te brengen. Alleen een geobjectiverd registratiesysteem bij de woningbouwcorporaties kan informatie bieden over de prevalentie van verschillende gradaties van overlast: van extreme overlastgevende huishoudens tot incidentele en lichte overlastgevende huishoudens.

3.5 Samenvatting

Er is weinig literatuur (theorievorming en wetenschappelijk onderzoek) gevonden over 'overlastgevende huishoudens/gezinnen'. Dit in tegenstelling tot de multiprobleemgezinnen die (inter)nationaal wel veelvuldig zijn beschreven en onderzocht.

Projecten en praktijkgestuurd onderzoek (binnen Nederland) en de gesprekken met sleutelpersonen boden de meest relevante informatie. Het begrip woonoverlast bleek daarbij de beste invalshoek te zijn. Op basis van de beschikbare bronnen is een geoperationaliseerde definitie van overlastgevende huishoudens/gezinnen opgesteld ten behoeve van de dataverzameling bij de wijkteams en de politie. Met deze definitie is gekozen voor een focus op ernstige en langdurige vormen van overlast.

Projecten en praktijkgestuurd onderzoek hebben tevens cijfermatige informatie opgeleverd over de prevalentie van extreme overlastgevende huishoudens en de kenmerken van deze huishoudens. In hoofdstuk 6 worden deze cijfers afgezet tegen de resultaten van het door ons uitgevoerde onderzoek.

4 Resultaten dataverzameling

4.1 Dataverzameling wijkteams

De vijf wijkteams hebben in totaal 22 overlastgevende huishoudens aangedragen. Zij hebben dus voor 22 huishoudens de vragenlijst ingevuld. Dit aantal is beneden de verwachting van betrokkenen zoals de sleutelpersonen van de woningbouwcorporaties. Evaluatie van de procedure van dataverzameling levert een aantal redenen op van mogelijke onderregistratie:

- Een aantal leden van de wijkteams maakte zich zorgen over de anonimiteit van de door hen te verstrekken gegevens. Zij vreesden dat de rapportage informatie zou bevatten die tot personen herleidbaar zou zijn. Omdat het om uitwisseling van privacy gevoelige informatie gaat, zijn de onderzoekers niet aanwezig geweest bij de besprekingen van de wijkteams. Achteraf kan echter geconcludeerd worden dat de zorgen over de bescherming van de anonimiteit van de respondenten wellicht weggenomen hadden kunnen worden als de onderzoekers het onderzoek persoonlijk hadden geïntroduceerd binnen de wijkteams.
- Wegens de werkdruk heeft een aantal leden van de werkteams wellicht niet volledig en systematisch in de eigen organisatie onderzocht hoeveel overlastgevende huishoudens gemeld/ bekend zijn binnen de eigen organisatie.
- Leden van de wijkteams delen hun informatie niet vanzelfsprekend met andere leden/ partijen. Verschil van opvatting tussen politie en woningbouwcorporaties over de 'definitie van overlastgevende huishoudens'. Politie kijkt naar wettelijke kaders. Medewerkers woningbouwcorporaties hebben een andere, hechtere relatie met 'hun' overlastgevende huishoudens. Bekijken daardoor klachten meer genuanceerd, ook vanuit het perspectief van het overlastgevende gezin zelf.

Resultaten

Onder de 22 overlastgevende huishoudens zijn 15 gezinnen met thuiswonende kinderen en 7 huishoudens zonder thuiswonende kinderen.

Over 19 van de 22 overlastgevende huishoudens zijn nadere gegevens bekend. Drie vragenlijsten werden ondanks herhaald aandringen niet opgestuurd naar de onderzoekers.

- Van deze 19 huishoudens voldeden er 15 wel en 4 niet aan de gestelde voorwaarde van 'minimaal 2 meldingen van overlast gedurende het laatste half jaar'. Dit werd vooral gemotiveerd met het argument dat omwonenden te bang zijn om te melden.
- 13 van de 19 huishoudens hebben een Nederlandse achtergrond, de overigen een niet Nederlandse achtergrond.
- 10 huishoudens zijn door 1 partij aangedragen; 8 huishoudens door 2 partijen en 1 huishouden door 3 partijen. De 3 woningbouwcorporaties hebben in totaal 19 huishoudens aangedragen. De politie bracht 8 huishoudens in, andere partijen (het opbouwwerk?) brachten 2 huishoudens in. De gemeente heeft geen huishouden aangedragen.
- Bij 14 van de 19 huishoudens gaat het om woninggerelateerde overlast; de overige 5 huishoudens veroorzaken zowel woninggerelateerde als buurtgerelateerde overlast.
- Bij de meeste huishoudens spelen de problemen al minstens één jaar (15 van de 19 huishoudens). Bij twee huishoudens al langer dan 5 jaar.

- Het afgelopen half jaar werd er tussen de 0¹⁴ en 14 keer geklaagd over deze huishoudens (Er was één uitschieter van 40 klachten). Over 13 van de 19 overlastgevende huishoudens werd meer dan 2 keer geklaagd de afgelopen 6 maanden.
- Gevraagd naar de soort overlast die deze huishoudens veroorzaken, wordt geluidsoverlast het meest genoemd (n=11) gevolgd door treiteren (n=7), vandalisme (n=6) en bedreigen (n=4) en vervuiling (n=4).
- Daarnaast speelt in deze huishoudens een veelheid van problemen zoals psychiatrische problemen (n=12), verslaving (n=7), opvoedingsproblemen (n=7), criminaliteit (n=7), werkloosheid (n=6), armoede/schulden (n=6) en vervuiling (n=5).
- Volgens de leden van de wijkteams zijn op dit moment bij 16 van de 19 huishoudens een of meer instanties bezig met de aanpak van de overlast. Bij 7 huishoudens is één instantie actief, bij 9 huishoudens zijn meerdere instanties actief betrokken.
- De leden van de wijkteams zijn wisselend tevreden over de wijze waarop de overlast van deze huishoudens wordt aangepakt. Over de aanpak van 11 overlastgevende huishoudens geven zij een oordeel (4 keer positief, 3 keer matig en 4 keer negatief).

Er zijn verschillende aanwijzingen dat zoals reeds verwacht, met name extreme en structurele overlastsituaties werden ingebracht in de wijkteambespreking. De problemen spelen meestal al meer dan een jaar, er is sprake van problemen op verschillende terreinen (met name psychiatrische problemen) en het aantal ingediende klachten is hoog. De toelichtingen op de vraag waarom er sprake is van een ernstige overlast bevestigen dit beeld. We geven enkele voorbeelden van beschreven overlastsituaties:

- Gezin is erg vervuild. Kinderen worden niet goed verzorgd. Gezin houdt een dierenpension in de tuin. De hele buurt heeft hier last van.
- Problemen spelen al jaren. Vrouw ernstig vervuild, maar houdt hulpverlening buiten.
- Het gaat om personen die verkeerd publiek aantrekken; drugsgerelateerd, hangjongeren ed.
- We krijgen veel klachten, van meerdere omwonenden. Er zijn mensen om die reden verhuisd. Er loopt een juridische procedure voor een uithuiszetting.

4.2 Resultaten BPS en combinatie resultaten wijkteams en BPS

Resultaten BPS

In BPS zijn alle adressen met minimaal 2 incidenten de afgelopen 6 maanden geselecteerd. In totaal gaat het om 92 adressen. De incidenten zijn per woonadres beoordeeld op de waarschijnlijkheid dat er sprake is van overlast.

Dit heeft geleid tot het volgende resultaat:

- 51 huishoudens zijn aangemerkt als overlastgevend huishouden (minimaal 1 overlastmelding of burenruzie al dan niet in combinatie met een ander incident).

¹⁴ Vier overlastgevende huishoudens voldeden niet aan de definitie. Over 2 van deze huishoudens was het afgelopen half jaar niet geklaagd. Volgens de respondenten omdat bewoners niet durfden te klagen.

- 19 huishoudens zijn aangemerkt als 'twijfel' (geen expliciete melding van overlast of burenruzie, wel meerdere meldingen van relatieproblemen, bedreiging of mishandeling al dan niet in combinatie met andere meldingen).
- De overige 22 huishoudens zijn aangemerkt als 'geen overlastgevend huishouden'.

Analyse van BPS heeft dus over een meetperiode van 6 maanden in totaal 70 (vermoedelijke) overlastgevende huishoudens opgeleverd. In de verdere berekeningen beschouwen we deze 70 huishoudens alle als overlastgevende huishouden.

Overlap wijkteams en BPS

Geanonimiseerde koppeling van de resultaten uit de twee onderzoeksonderdelen (wijkteams en BPS) levert het volgende resultaat op:

- Van de 22 huishoudens die door de wijkteams zijn aangedragen zijn er 16 (73%) terug te vinden in het totale BPS bestand dat aan de onderzoekers is aangeleverd. Dit bestand bevat *alle* huishoudens met minstens een incident (dus ook de niet direct naar overlast verwijzende incidenten) *over de laatste 5 jaar*.
- Wanneer we alleen kijken naar de 70 huishoudens die voldoen aan de selectiecriteria die we hebben toegepast op BPS dan blijkt dat slechts 6 van de 22 adressen (27%) matchen met deze 70 huishoudens.

Conclusies: Het grootste deel van de overlastgevende huishoudens die bij de leden van de wijkteams bekend zijn, blijken wegens minstens één incident de afgelopen vijf jaar ook geregistreerd te zijn bij de politie. Wanneer we ons echter beperken tot de werkdefinities van 'overlastgegevens huishouden' dan is de overlap tussen de wijkteams en de politie veel beperkter (18%). Dit komt overeen met het eerder geschetste beeld dat de 22 overlastgevende huishoudens te maken hebben met een veelheid aan problemen die vaak al langere tijd bestaan.

Verder kan er geconcludeerd worden dat er over een meetperiode van 6 maanden in totaal 86 huishoudens zijn geteld die voldoen aan de werkdefinitie van een overlastgevend huishouden (namelijk 70 + 22 - 6).

De volgende tabellen geven nadere informatie over de 86 overlastgevende huishoudens.

Tabel 1: verdeling naar type huishouden

Gezinstype	Totaal gemeente		Overlastgevende huishoudens (wijkteams en BPS)	
	Abs.	%	Abs.	%
Alleenstaand	11.042	43	24	29
Een- oudergezin met kinderen	1.410	6	21	25
Twee oudergezin met kinderen	6.909	27	31	38
Meerdere volwassenen zonder kinderen	5.860	23	7	8
Onbekend			3	-
Totaal	25.221	100	86	100

De tabel laat zien dat gezinnen met kinderen zijn oververtegenwoordigd in de groep overlastgevende huishoudens. Binnen de groep overlastgevende huishoudens ligt het percentage gezinnen met kinderen op 63%. Binnen alle huishoudens in de gemeente ligt dit percentage op 33%. Met name de een-oudergezinnen zijn oververtegenwoordigd binnen de overlastgevende huishoudens.

Uit de tabel kunnen ook prevalentie-cijfers worden afgeleid:

- 1,48% van de eenoudergezinnen in de gemeente is een overlastgevend eenoudergezin.
- 0,45% van de twee-oudergezinnen is een overlastgevend gezin.
- 0,64% van alle gezinnen met thuiswonende kinderen is een overlastgevend gezin.
- 0,34% van alle huishoudens in de gemeente is een overlastgevend huishouden.

Daarmee is het gemiddelde omvang voor de onderzochte middelgrote gemeente 34 op de 1000 huishoudens en 64 op de 1000 gezinnen met thuiswonende kinderen.

Tabel 2: verdeling naar woonsituatie

Woonsituatie	Totaal gemeente		Overlastgevende huishoudens (wijkteams en BPS)	
	Abs.	%	Abs.	%
Huurwoning Woningbouwcorporatie	8.326	33	60	70
Anders	16.895	67	26	30
Totaal	25221	100	86	100

In totaal 70% van de overlastgevende huishoudens woont in een huurwoning van een van de woningbouwcorporaties, terwijl 33% van alle woningen in de gemeente tot het woningenbestand van de woningbouwcorporaties behoort. Overlastgevende huishoudens wonen dus relatief vaak in een woning van een woningbouwcorporatie.

Uit de tabel kan ook worden afgeleid dat 0,72% van alle woningen van de woningbouwcorporaties een overlastgevende woning is. Bij de overige woningen (particuliere verhuur en particulier bezit) ligt dit percentage op 0,15%.

Analyse criminele antecedenten

We zijn voor de 86 overlastgevende huishoudens nagegaan of en zo ja hoe vaak zij, de afgelopen 5 jaar in BPS geregistreerd staan wegens criminele antecedenten (processen verbaal). Dit levert de volgende resultaten op:

- Het aantal huishoudens met criminele antecedenten is beperkt, te weten 7 van de 86 (8%). Het betreft 5 twee-oudergezinnen met thuiswonende kinderen en 2 alleenstaanden.
- Deze 7 huishoudens hebben gezamenlijk wel een groot aantal antecedenten. Op deze 7 adressen wonen 11 personen die gezamenlijk 44 antecedenten hebben. Dat is per persoon gemiddeld 4 antecedenten en per adres gemiddeld 6.3 antecedenten.
- 12 van deze 44 antecedenten verwijzen naar overlast of hebben hier vermoedelijk mee te maken. Resteren 32 andersoortige criminele antecedenten. Dat is gemiddeld 4.6 andersoortige antecedenten per overlastgevend huishouden. Het gaat om een gevarieerde lijst met veelal zware antecedenten zoals: overval, betekenen stukken/uitreiken arrestatiebevel, diefstal uit auto, geweld met en zonder letsel en met en zonder wapen.

4.3 Samenvatting

Het prevalentieonderzoek heeft 86 overlastgevende huishoudens opgeleverd, die voldoen aan de opgestelde werkdefinitie. De wijkteams komen uit op 22 huishoudens, analyse van de politieregistratie BPS leidt tot 70 huishoudens. De overlap tussen beide bronnen is, uitgaande van de werkdefinitie gering (namelijk 6 huishoudens). Wanneer we over een langere termijn kijken naar een iets bredere groep van incidenten is de overlap veel groter. Veel huishoudens die bij de wijkteams bekend, staan dus wel op enig moment geregistreerd in de incidentenregistratie van BPS.

Er zijn binnen de gemeente 34 overlastgevende huishoudens op de 1000 huishoudens en 64 overlastgevende gezinnen op de 1000 gezinnen met thuiswonende kinderen.

Het vermoeden bestaat dat de 22 huishoudens die de wijkteams naar voren brachten, een ondergrens vormen. Er zijn verschillende redenen genoemd voor de veronderstelling dat het werkelijke aantal hoger ligt. De prevalentiecijfers liggen in werkelijkheid vermoedelijk dus iets hoger.

De opgestelde werkdefinitie en de dataverzameling via de wijkteams hebben er waarschijnlijk beide toe bijgedragen dat met name extreme overlastsituaties zijn geteld. De prevalentiecijfers betreffen dus de ernstige situaties van overlast.

Slechts 7 van de 86 (8%) overlastgevende huishoudens staan over de afgelopen 5 jaar wegens criminele antecedenten (PV's) geregistreerd in BPS. Bij de twee-oudergezinnen met kinderen ligt dit percentage echter hoger. In totaal 5 van de 31 overlastgevende twee oudergezinnen met kinderen (16%) en 2 van de 24 overlastgevende alleenstaanden-huishoudens (8%) staan meermalen bij de politie geregistreerd wegens ernstige strafbare feiten.

5 Resultaten aanvullend onderzoek

5.1 Inleiding

In aanvulling op het uitgevoerde onderzoek zijn in totaal 7 casussen beschreven.

Hiermee wordt een kwalitatief beeld geschetst van de kenmerken van de overlastgevende huishoudens die onderwerp waren van het uitgevoerde onderzoek. De casussen geven tevens een indruk van de aanpak van de overlastgevende huishoudens en van de tijd die de aanpak vraagt van politie en woningbouwcorporaties

Er zijn 4 casussen geselecteerd uit de inventarisatie van overlastgevende huishoudens die door de wijkteams is uitgevoerd. Vervolgens zijn in totaal 5 interviews gehouden, te weten: met drie medewerkers van de woningbouwcorporatie en met twee wijkagenten die bij de geselecteerde casussen betrokken waren. Op basis van de interviews zijn in totaal 7 casussen beschreven, te weten de 4 geselecteerde casussen en 3 casussen die door de geïnterviewden zelf naar voren zijn gebracht.

Om de beantwoording van de aanvullende vragen in de juiste context te kunnen plaatsen geven we eerste enig achtergrondinformatie over het beleid van de woningbouwcorporatie en van de politie inzake de aanpak van overlastgevende huishoudens.

5.2 Achtergrondinformatie woningbouwcorporatie

De woningbouwcorporatie heeft een woningenbestand van 3800 huurwoningen. Deze woningbouwcorporatie heeft in januari van dit jaar een interne reorganisatie doorgevoerd. Voorheen kregen de woonconsulenten te maken met overlastgevende huishoudens. Vanaf januari bestaat er een aparte afdeling leefbaarheid die zich bezig houdt met overlast, bewonerscommissies en wijkgericht werken. De afdeling bestaat uit twee consulenten leefbaarheid en een leidinggevende.

De consulenten leefbaarheid hebben tot nog toe een gemiddelde caselaad van circa 8 overlastgevende huishoudens. Nu het weer mooier wordt, is merkbaar dat de klachten toenemen. De geïnterviewde consulent leefbaarheid besteedt ongeveer een kwart van zijn werkweek (van 36 uur) aan de aanpak van overlast.

Het is het streven van de woningbouwcorporatie dat alle huurders zich prettig voelen in hun woning en woonomgeving. Zij ondersteunt daarom de bewonerscommissies en werkt samen met bewoners bij het organiseren van activiteiten gericht op verbetering van de woonomgeving (bijvoorbeeld speelvoorzieningen en opruimacties). Ten aanzien van het tegengaan van overlast is de woningbouwcorporatie actief via de signalering door huismeesters en opzichters. Ook worden woonafspraken gemaakt met huurders. De woningbouwcorporatie is voornamelijk reactief als het gaat om de aanpak van klachten. Er wordt gereageerd op klachten waar bewoners mee komen. Er loopt momenteel wel een pilot in een grote flat met 728 appartementen. Huurders van deze appartementen kunnen hun woonervaringen kenbaar

maken via een internetpanel. Hiermee wordt informatie verkregen voor een meer proactieve aanpak.

Het huidige beleid van de woningbouwcorporatie bij overlastklachten is erop gericht eerst het project Buurtbemiddeling in te schakelen. Als bewoners dit niet willen of het levert geen resultaat op dan gaat de woningbouwcorporatie zelf aan de slag. Samenwerking met de politie (wijkagent) en bespreking in het wijkteam zijn daarbij belangrijke elementen. Het casuïstiekoverleg¹⁵ wordt benut als er ook andere problemen spelen of kinderen in het geding zijn.

5.3 Achtergrondinformatie politie

De geïnterviewden van politie geven aan dat de politie zich terugtrekt op haar kerntaken, te weten de aanpak van strafbare feiten en het handhaven op de Algemene Politie Verordening (APV). Voorheen was de wijkagent geneigd om allerlei problemen rondom overlast zelf op te pakken. De wijkagenten voerden zelf bemiddelingsgesprekken met de gezinnen die problemen veroorzaakten of ruzie met elkaar hadden.

De politie treedt nu op tegen overlast in het kader van de handhaving van APV bepalingen en de aanpak van strafbare feiten. Dan gaat het om zaken als geluidsoverlast en ernstige bedreigingen.

Verder werkt de politie langs twee sporen. Voor burenruzies wordt contact opgenomen met Buurtbemiddeling. De politie is daarbij wel afhankelijk van de bereidheid van bewoners om met Buurtbemiddeling in zee te gaan. Als er hulpverlening nodig is dan legt de politie contact met het Meldpunt Zorg en Overlast.

De wijkagenten fungeren als veiligheidsmanager in de wijk. Zij sturen een groep van 6 politiemensen aan. Een deel van het uitvoerend werk doen zij zelf.

Een van de geïnterviewde wijkagenten is wijkagent in een zeer gemêleerde wijk (zowel hogere inkomens, middeninkomens als een deel sociale woningbouw). Deze wijkagent kent op dit moment 4 overlastgevende huishoudens in zijn wijk. De andere wijkagent is werkzaam in het centrum. Hij geeft aan circa 1 tot 2 dagen per maand bezig te zijn met zaken die overlast betreffen.

Vooraf de hardnekkige slepende zaken die moeilijk zijn aan te pakken kosten veel tijd. Dan gaat het bijvoorbeeld om burens die met elkaar overhoop liggen, geen buurtbemiddeling willen en over en weer aangifte doen tegen elkaar. Zo'n conflict kan de hele buurt meetrekken. Of het gaat om een bewoonster die klaagt over geluidsoverlast van de burens en sinds 1990 al 40 klachten bij de politie heeft ingediend. De politie heeft nog nooit iets onrechtmatig kunnen constateren. Mevrouw is de enige klager en noch de politie, noch de woningbouwcorporatie hebben deze situatie tot nog toe tot een einde kunnen brengen.

¹⁵ Het casuïstiekoverleg is onderdeel van het wijkgericht werken. In het casuïstiekoverleg participeren onder andere het maatschappelijk werk en de GGZ.

5.4 Casusbeschrijvingen woningbouwcorporatie

Casus 1 (geselecteerde casus)

Marokkaans gezin (vader, moeder, zoon en dochter (leeftijden kinderen circa 18 jaar)

De kinderen (met name de zoon) veroorzaken reeds een half jaar overlast. De klachten betreffen: geluidsoverlast, rondhangen, vervuiling (afval in de bosjes gooien), auto's parkeren op de stoep, dealen aan de achterkant van het huis op de parkeerplaats, urineren in het trappenhuis.

De overlastgevende woning ligt in een rijtje van 4 of 5 woningen.

Een van de burens komt in september 2007 naar het kantoor van de woningbouwcorporatie. De klachten spelen dan al een half jaar. De woningbouwcorporatie wist op dat moment nog van niets. Zoals vaker het geval is, is de frustratie en boosheid bij de klager dan al zo groot geworden dat hij eist dat de woningbouwcorporatie de problemen binnen een week oplost, anders stapt hij naar de rechter.

De klager spreekt ook namens bewoners aan de overkant, waarmee hij wel eens contact heeft. Als de klager naar het kantoor van de woningbouwcorporatie komt, zijn de ouders naar Marokko vertrokken om te scheiden. De spanningen in het huwelijk zijn (mede) veroorzaakt door het feit dat de vader geen invloed meer heeft op de zoon. Vanaf het moment dat de ouders zijn vertrokken, is de overlast enorm toegenomen en loopt de situatie behoorlijk uit de hand. De medewerker van de woningbouwcorporatie vraagt de klager om zijn klachten schriftelijk vast te leggen ten behoeve van de dossiervorming. Hij vraagt de klager ook om ditzelfde aan de overburen te vragen. Beiden voldoen aan dit verzoek en dienen hun klachten schriftelijk in. Gezien de aard van de klachten, geeft de medewerker van de woningbouwcorporatie in het gesprek met de klager tevens het advies aan de klager om de overlast en de signalen van criminaliteit ook te melden bij de politie.

De medewerker van de woningbouwcorporatie bespreekt het probleem in het wijkteam waar ook de wijkagent aanwezig is. Het gezin blijkt bekend bij de wijkagent. De zoon is vlak daarvoor opgepakt omdat een gestolen auto voor zijn woning is aangetroffen. In het wijkteamoverleg wordt afgesproken dat de wijkagent bij het gezin langs zal gaan.

De medewerker van de woningbouwcorporatie heeft enige tijd later van de wijkagent vernomen dat de rust in de buurt is teruggekeerd. De moeder is in september terugkomen uit Marokko en woont nu alleen met de kinderen. De wijkagent heeft met de moeder gesproken, die vervolgens haar excuses heeft aangeboden aan de burens voor de overlast die haar zoon heeft veroorzaakt. De medewerker van de woningbouwcorporatie heeft in totaal circa 2 uur aan deze overlastsituatie besteed. De tijd is besteed aan het gesprek met de klager, de bespreking in het wijkteam, interne verslaglegging en telefonische contacten.

NB Deze zaak dateert van vóór januari 2008. Geïnterviewde geeft desgevraagd aan dat er in deze zaak, vanuit de woningbouwcorporatie, weinig aandacht is besteed aan de terugkoppeling naar de klager. Deze terugkoppeling behoort inmiddels wel tot de standaardprocedure. De woningbouwcorporatie heeft met de inrichting van de nieuwe afdeling Leefbaarheid ook interne afspraken gemaakt over de te volgen werkprocedures bij indiening van klachten.

Casus 2 (geselecteerde casus)

Deze casus speelt al vanaf 2001. De geïnterviewde woonconsulent is vanaf mei 2007 bij deze casus betrokken. Tot 1 januari 2008 omdat overlast toen nog tot de taken van de woonconsulent behoorde, daarna in het kader van het laatste kansbeleid (omdat er een uitzettingsprocedure in gang is gezet).

De situatie is als volgt. Een alleenstaande huurder veroorzaakt ernstige geluidsoverlast. De man is depressief en niet aanspreekbaar op zijn gedrag. Er zijn twee omwonenden die steeds klagen. Zij bellen, schrijven brieven en komen naar kantoor of naar het spreekuur van het wijkteam. Ook bij de politie zijn meldingen van overlast over deze man binnengekomen.

In mei 2007 is de situatie geëscaleerd. Er is twee keer geluidsapparatuur in beslag genomen door de politie. De man stelt zich agressief en intimiderend op waardoor omwonenden zich bedreigd voelen. Het is niet duidelijk of de zaak in het wijkteam is besproken. Er is een keer overleg geweest tussen woningbouwcorporatie en politie over deze zaak.

De medewerker van de woningbouwcorporatie heeft in de periode vanaf mei 2007 naar schatting in totaal 80 uur aan deze zaak besteed. Er is één gesprek met de overlastveroorzaker op het kantoor van de woningbouwcorporatie geweest. Verder is de man aangeschreven om zijn gedrag te veranderen. Er zijn gesprekken gevoerd met de klagers. Omwonenden zijn aangeschreven met het verzoek hun ervaringen op papier te zetten ten behoeve van de dossiervorming. Er is overleg gevoerd met een advocaat en er zijn juridische procedures gestart (kort geding, bodemprocedure, kort geding tegen executie). Dit heeft geresulteerd in een beslissing tot ontruiming. Na de beslissing tot uithuiszetting is de man de mogelijkheid geboden om een laatste kansaanvraag in te dienen. Die is momenteel in behandeling.

NB. Geïnterviewde maakt onderscheid tussen twee soorten ontruimingszaken. Zaken als het houden van weedplantages en huurachterstanden zijn vaak zonder meer duidelijk en kosten daarom relatief weinig tijd. De onderhavige casus is een voorbeeld van een zaak die niet zonder meer duidelijk is. Deze zaken zijn volgens de geïnterviewde woonconsulent altijd tijdrovend omdat er gesprekken met de overlastveroorzaker plaats moeten vinden, verklaringen vanuit de wijk verkregen moeten worden en goede dossiervorming moet plaatsvinden. Ook tijdens de gerechtelijke procedures is het van belang om het dossier up to date te houden.

Casus 3 (geselecteerde casus)

De eerste meldingen in deze casus dateren van circa 5 tot 6 jaar geleden. De medewerker van de woningbouwcorporatie was toen al bij de zaak betrokken. Er kwamen enkele meldingen uit de buurt binnen bij de woningbouwcorporatie over het feit dat de tuin van een van de huurwoningen van de woningbouwcorporatie verwaarloosd was. Deze problemen zijn ook door de woningbouwcorporatie zelf geconstateerd.

Het gaat om een grote tuin met allerlei bouwvallen (schuurtjes ed.) die op instorten stonden. Kinderen konden gemakkelijk vanaf de straat in deze tuin komen, speelden in en op deze bouwvallen waardoor gevaarlijke situaties ontstonden. Verder is het ook een slecht verzorgd aanzicht.

In de woning woont een vrouw met een drankprobleem en met psychiatrische problemen die ook bijzonder achterdochtig/paranoïa is. Bij huisbezoek doet de vrouw niet open. Zij is één keer op verzoek van de woningbouwcorporatie op het kantoor van de woningbouwcorporatie geweest.

De vrouw geeft verder geen overlast voor de buurt. Buurtbewoners maken zich eerder zorgen om de situatie waarin de vrouw zelf verkeert.

De woningbouwcorporatie heeft als eerste stap een juridische procedure in gang gezet voor het verkrijgen van toestemming om de bouwvallen uit de tuin te laten verwijderen. Dit is gelukt en de rekening is naar de bewoonster gestuurd. Vervolgens ontstonden er pas echt problemen door de slechte financiële situatie waarin de vrouw kwam te verkeren. De huur werd niet meer betaald en het gas, licht en water werd afgesloten. De vrouw heeft vervolgens meer dan een jaar zonder gas, licht en water geleefd.

Via het wijkgericht werken is het Opbouwwerk betrokken geraakt bij deze zaak. Medewerkers van het Opbouwwerk hebben met de burens gesproken die zich ernstig zorgen maakten over de situatie. Het is de burens gelukt om contact te maken met de vrouw. Verder heeft ook de Kerk zich ermee bemoeid. Door bemiddeling van de burens en de Kerk is de zaak ook weer bij de woningbouwcorporatie onder de aandacht gebracht. Deze heeft met het energiebedrijf kunnen regelen dat het gas en licht weer werden aangesloten. Vermoedelijk is het water nog steeds afgesloten.

De zaak is ook ingebracht bij het casuïstiekoverleg waarin onder andere het maatschappelijk werk en de GGZ participeren. Het is de GGZ niet gelukt om bij de vrouw binnen te komen. De medewerker van de woningbouwcorporatie heeft enkele maanden geleden vernomen dat het maatschappelijk werk uiteindelijk wel in het huis is toegelaten.

Inmiddels heeft de geïnterviewde medewerker van de woningbouwcorporatie de zaak overgedragen aan een van de consultants leefbaarheid van de woningbouwcorporatie. De geïnterviewde medewerker van de woningbouwcorporatie heeft naar schatting in totaal 80 tot 100 uur besteed aan deze zaak, waaronder circa 40 uur in de eerste fase, tot en met het ontruimen van de tuin.

Casus 4 (niet geselecteerde casus)

De geïnterviewde consultant leefbaarheid van de woningbouwcorporatie heeft te maken met een overlastsituatie die speelt tussen twee burens¹⁶. De problemen spelen al 15 tot 20 jaar. Het gaat om beneden- en bovenburens. In beide woningen woont een gezin (man, vrouw) van middelbare leeftijd, zonder kinderen (of de kinderen zijn al het huis uit). Beide gezinnen wonen reeds meer dan 25 jaar in hun woning.

De eerste klachten die binnenkwamen bij de woningbouwcorporatie dateren al van circa 10 jaar geleden. De afgelopen 10 jaar is het ook langere tijd rustig geweest. De laatste 1,5 jaar escaleert de situatie. De geïnterviewde is vanaf september vorig jaar bij deze zaak betrokken. Deze casus kost hem gemiddeld 2 tot 3 uur per week.

De klachten die over en weer worden geuit hebben betrekking op zaken als: het toeteren van auto's bij vertrek van de woning, geluidsoverlast (zoals bonken) binnen de woning, beneden roken, brommer die in de weg staat op de stoep etc.

De klachten bieden onvoldoende aanknopingspunten voor de politie om op te kunnen treden. Ook de advocaat die door de woningbouwcorporatie is geraadpleegd, heeft aangegeven dat de zaak te mager is voor gerechtelijk ingrijpen. Zowel boven- als onderburens hebben aangegeven

¹⁶ Deze casus valt buiten onze werkdefinitie van overlastgevend huishoudens omdat het een conflict tussen twee burens betreft waar omwonenden geen last van ondervinden. De casus geeft echter wel goed weer hoe moeilijk het kan zijn om dit soort overlastgevend situaties op te lossen en hoeveel tijd dit betrokken instanties kost.

niet te willen verhuizen. Het aanbieden van een andere woning door de woningbouwcorporatie is daarom ook geen optie

De bovenburen maken daarnaast ook problemen over de servicekosten (gas/ licht/ water) en over het feit dat zij hun carport enige tijd niet konden gebruiken. Zij hebben daarom een tijd lang de huur niet volledig betaald. Een deel van de 2 tot 3 uur per week die de woningbouwcorporatie medewerker aan deze zaak besteedt gaat naar de aanpak van deze problematiek. Het lukt de woningbouwcorporatie niet om hier een punt achter te zetten en het probleem van de servicekosten op te lossen.

De medewerker van de woningbouwcorporatie geeft aan dat de zaak in het verleden niet goed is opgepakt. Er is te lang een aanpak gevolgd van pappen en nathouden. Er had veel eerder duidelijk gecommuniceerd moeten worden over afspraken over woongedrag waar beide partijen zich aan dienen te houden.

Ook zijn de bovenburen getypeerd als 'lastige mensen' waardoor de woningbouwcorporatie partijdig is geworden in het conflict.

De medewerker van de woningbouwcorporatie heeft een onderzoekje uitgezet bij de direct omwonenden om na te gaan of andere burens ook last hebben van de bovenburen. Dit heeft één reactie opgeleverd van andere burens (dan de benedenburen).

De benedenburen komen met grote regelmaat bij de woningbouwcorporatie klagen. Zij doen daarbij een emotioneel appel op de woningbouwcorporatie dat zij met een oplossing moeten komen, 'anders staan wij niet voor onszelf in'. De bovenburen hebben geen vertrouwen meer in de woningbouwcorporatie en komen daarom ook niet meer klagen bij de woningbouwcorporatie.

De zaak is niet in het wijkteam besproken, daarvoor loopt hij al te lang. Er is wel goed contact met de wijkagent. Na elk bezoek van de benedenburen aan de woningbouwcorporatie wordt de wijkagent geïnformeerd om te voorkomen dat beide partijen tegen elkaar worden uitgespeeld. Boven- en benedenburen klagen namelijk ook bij de politie.

Begin van dit jaar is Buurtbemiddeling ingeschakeld. De geïnterviewde medewerker van de woningbouwcorporatie verwacht hier weinig van. De woningbouwcorporatie heeft hier vooral voor gekozen vanuit het idee dat alle mogelijkheden dan zijn benut.

Op dit moment loopt Buurtbemiddeling nog. Als dit zonder resultaat wordt afgesloten, dan wil de medewerker van de woningbouwcorporatie nog één keer met beide partijen apart spreken en daarin duidelijk aangeven wat de mogelijkheden en beperkingen van de woningbouwcorporatie zijn. Zijn vrees is echter dat er geen oplossing komt en de zaak dus zal blijven spelen.

Uitgaande van een tijdsbesteding van 2 tot 3 uur per week (vanaf september 2007), heeft de medewerker van de woningbouwcorporatie de afgelopen 8 maanden in totaal circa 80 uur aan deze zaak besteed. Daarin zijn ook de uren meegerekend die besteed zijn aan het conflict rond de servicekosten.

5.5 Casusbeschrijvingen politie

Casus 5 (geselecteerde casus)

Circa 3 jaar geleden kwamen er voor het eerst klachten van twee omwonende gezinnen over hondengejank en geblaf en een melding van vermoedelijke verwaarlozing van de kinderen. De

politie treft een zwaar vervuild huishouden aan, bestaande uit een moeder met drie kinderen van verschillende vaders. De kinderen worden niet goed verzorgd. Moeder heeft psychiatrische problemen en schulden en houdt zich vermoedelijk bezig met prostitutie. Verder houdt zij een hondenpension in de tuin.

Het gezin blijkt reeds bekend bij jeugdzorg. De kinderen zijn inmiddels uit huis geplaatst. De politie heeft de bewoonster persoonlijk en schriftelijk gewaarschuwd dat zij met het hondenpension dient te stoppen en dat strafrechtelijk zou worden ingegrepen als zij dat niet doet. Bewoonster is hier inmiddels mee gestopt maar buurtbewoners klagen nog steeds over overlast, met name geluidsoverlast. De afgelopen 6 maanden zijn er 6 klachten binnengekomen bij de politie, de woningbouwcorporatie en het spreekuur van het wijkteam. De ernst van de situatie fluctueert, soms is het rustig, op andere momenten escaleert het weer. Op dit moment is alleen jeugdzorg nog actief betrokken bij het gezin. De rest van de instanties waaronder het maatschappelijk werk heeft zich teruggetrokken.

De wijkagent heeft vanaf 2005 in totaal circa 15 uur besteed aan dit overlastgevende huishouden.

Casus 6 (niet geselecteerd)

Meerdere gezinnen klagen over een jongen in de buurt die gevaarlijk rijgedrag vertoont. Hij rijdt regelmatig met zijn scooter over de stoep op zijn achterwiel. Met name ouders met kleine kinderen hebben hier veel last van en doen hun beklag bij de wijkagent. Er gaan veel verhalen over deze jongen door de buurt. De wijkagent gaat bij de ouders van de jongen op bezoek. De ouders doen de zaak af met de opmerking dat de politie hem maar een bekeuring moet geven. De politie moet hem echter op heterdaad kunnen betrappen. Het heeft enige tijd van intensieve surveillance gevraagd (regelmatig door de straat rijden, op onopvallende plaatsen staan wachten) voordat de wijkagent hem kon aanhouden. De jongen is verhoord en er is proces verbaal opgemaakt dat is ingezonden naar het OM.

De aanpak van deze overlastgevende situatie heeft de wijkagent ongeveer 10 uur gekost.

Casus 7 (niet geselecteerde casus)

Deze casus speelt vanaf 2005. Het gaat om een conflict tussen burenen¹⁷. In het ene huis woont een gezin dat door de week werkt en in het weekend van een feestje houdt. In het andere huis woont een gezin met een kind met gedragsproblemen dat weinig externe prikkels kan verdragen. De ouders hebben een doktersverklaring dat het kind in een rustige omgeving moet opgroeien. Deze ouders klagen over geluidsoverlast van hun burenen: deuren die hard worden dichtgeslagen, overlast door muziek e.d.

Politie en woningbouwcorporatie hebben in de beginfase samen een bemiddelingsgesprek gevoerd met beide gezinnen. Dit heeft echter niet geholpen. De klagers hebben vervolgens drie keer een vervangende woning aangeboden gekregen die zij geen van alle hebben geaccepteerd. Het vermoeden bestaat bij de geïnterviewde wijkagent dat de klagers net zo lang blijven klagen tot zij een nieuwbouwwoning krijgen toegewezen.

Ook doorverwijzing naar Buurtbemiddeling is door de klagers afgewezen. De politie heeft de klagers geadviseerd om hun klachten schriftelijk vast te leggen en daarmee een dossier op te bouwen. Dit heeft een pakket van 30 tot 40 A4-tjes met klachten opgeleverd waar de politie

¹⁷ Zie voetnoot 16.

echter niet veel mee kon doen mede omdat er verder geen klagers in de buurt zijn. De klagers beweren echter dat andere burenen niet durven te klagen.

Zowel het spreekuur van het wijkteam, de woningbouwcorporatie als de politie worden bestookt met klachten. De politie moet in principe bij elke melding weer opnieuw reageren. Zij heeft echter slechts een keer daadwerkelijke geluidsoverlast geconstateerd omdat de burenen een feestje gaven en duidelijk onder invloed verkeerden.

De wijkagent heeft vanaf 2005 in totaal naar schatting 14 uur aan deze zaak besteed. Deze tijd is besteed aan het reageren op meldingen en het intern overleg met collega's. Volgens de geïnterviewde wijkagent komt de politie niet gemakkelijk meer van deze situatie af omdat er onvoldoende aanknopingspunten zijn voor een strafrechtelijke aanpak. De politie kan in dit soort zaken maar weinig doen maar moet in principe wel altijd reageren op een melding. Er zijn interne instructies vastgelegd (in BPS) over hoe te handelen in deze zaak (de zogenaamde afspraak op locatie). De meldkamer moet deze informatie doorgeven aan de politiewagen die naar het betreffende adres toegaat.

5.6 Conclusies

De casusbeschrijvingen laten met name de hardnekkigheid en de chroniciteit zien van de overlastgevende situaties. Vooral de politie is een laagdrempelige organisatie waar burgers blijven klagen over hardnekkige vormen van overlast. Zowel bij politie als bij de woningbouwcorporaties is sprake van 'handelingsverlegenheid', dat wil zeggen dat men onvoldoende adequate antwoorden/ instrumenten heeft om hardnekkige overlastgevende situaties waar geen sprake is van overtredingen of strafbare feiten, op te lossen. Illustratief in dit verband zijn ook de twee beschreven casussen van overlastgevende huishoudens die buiten onze werkdefinitie vielen, te weten: de hardnekkige burenruzies.

De casussen laten ook zien dat betrokken instanties met elkaar samenwerken door elkaar in te schakelen en elkaar te informeren. Bij de beschreven casussen ontbreekt echter een gecoördineerde op elkaar afgestemde aanpak met intensief casemanagement, waarbij alle partijen vanuit hun specifieke taken en verantwoordelijkheid een bijdrage leveren aan de oplossing van een hardnekkige/ extreme overlastgevende situaties. Dit wordt wellicht inmiddels ondervangen door het nieuw opgerichte Meldpunt Zorg en Overlast voor huishoudens waar naast overlast ook sociaal maatschappelijke, psychiatrische en jeugdzorgproblemen spelen.

Buurbemiddeling fungeert als 'voorpost' in de aanpak van overlastgevende huishoudens waar dergelijke problemen niet aan de orde zijn. Zij kan daarmee een deel van het werk inzake de aanpak van overlastgevende huishoudens uit handen nemen van politie en woningbouwcorporaties. De mogelijkheden van Buurbemiddeling zijn echter beperkt. Een deel van de problemen komt dus alsnog terug bij politie en woningbouwcorporaties die daar op dit moment onvoldoende voor toegerust zijn. Een deel van de oplossing dient gezocht te worden in een snellere en meer adequaat aanpak. De casusbeschrijvingen laten namelijk zien dat hoe langer de problemen spelen des te moeilijker ze zijn op te lossen.

De tijd die de woningbouwcorporatie en de politie besteden aan de overlastgevende huishoudens loopt sterk uiteen. Op basis van de casusbeschrijvingen ligt deze tijdsbesteding

voor de individuele wijkagent tussen de 10 uur en 15 uur per casus. De beschreven situaties zijn daarmee niet altijd opgelost. Bovendien zijn ook andere politiefunctionarissen bij sommige casussen betrokken. Hun tijdsbesteding is niet bekend.

Over de tijd die de medewerkers van de woningbouwcorporatie per casus besteedden, zijn nauwelijks uitspraken te doen. Deze tijd ligt tussen de 2 en 100 uur per casus en is mede afhankelijk van het feit of een ontruimingsprocedure in gang wordt gezet.

6 Conclusies en aanbevelingen

In drie recente onderzoeken zijn kwantitatieve uitspraken terug te vinden over het aantal overlastgevende huishoudens en/of gezinnen.

	Alle huishoudens			Gezinnen met kinderen		
	Totaal	Overlastgevend		Totaal	Overlastgevend	
	Aantal	Aantal	%	Aantal	Aantal	%
Utrecht	152920	711	0,46	36523	206	0,56
Nijmegen	66070	115	0,17			
Onderzoeksgemeente	25211	86	0,34	8319	54	0,64

De cijfers van de onderzochte middelgrote gemeente en van Utrecht duiden erop dat er tussen de 56 en 64 overlastgevende gezinnen zijn per duizend inwoners. Wij hebben het hier over het begrip prevalentie: het aantal gevallen per duizend of per honderdduizend **op een specifiek moment** in de bevolking. Wij veronderstellen hierbij dat het zijn van een (extreem) overlastgevend gezin in de tijd gezien, een redelijk stabiel gegeven is. Dit wordt onderbouwd door ons onderzoek en vanuit de literatuur over de multiprobleemgezinnen waarbij één van de kenmerken is dat de problemen al langere tijd bestaan.

De werkwijze voor het bepalen van de aantallen overlastgevende gezinnen verschilt per onderzoek. Alle drie de onderzoeken betroffen de totale populatie huishoudens in de stad. In Utrecht en Nijmegen is de omvang bepaald op basis van één jaar. In ons onderzoek was de insteek een half jaar. In alle gemeenten is gedefinieerd wat onder een overlastgevend gezin wordt verstaan. In alle gemeenten gaat het om ernstige of extreme overlastsituaties. De criteria voor de door ons onderzochte gemeente (twee meldingen in een half jaar) zijn scherper dan de onderzoeken van Utrecht en Nijmegen.

Opvallend in de inventarisaties van ons onderzoek en het onderzoek van de gemeente Nijmegen, is dat respectievelijk de politie-registratie dan wel de ervaring van de politie meer overlastgevende gezinnen oplevert dan gesignaleerd wordt door de woningbouwverenigingen of de wijkteams¹⁸. Klaarblijkelijk worden signalen over overlast meer door burgers bij de politie gemeld dan bij de woningbouwverenigingen.

Een tweede punt dat opvalt, is dat in de door ons onderzochte gemeente slechts 7 van de 86 overlastgevende huishoudens criminele antecedenten hebben. Criminele antecedenten komen echter wel vaker voor bij gezinnen met kinderen dan bij alleenstaanden die overlast veroorzaken.

Is het mogelijk om een landelijke schatting te maken? De onderzoeken uitgevoerd in Utrecht en in de door ons onderzochte gemeente geven een indicatie over de te verwachten omvang van overlastgevende gezinnen in de populatie. Voor een landelijke schatting zou in ieder geval de

¹⁸ Voor het onderhavige onderzoek is dit extra opvallend omdat de wijkagent deel uitmaakt van de wijkteams.

werkwijze (en definitie) vergelijkbaar moeten zijn. Gezien de geringe overlap tussen de bestanden van de politie, de woningbouwvereniging en/of wijkteams is het aan te bevelen in een vervolgonderzoek in ieder geval gegevens van de woningbouwvereniging én de politie te gebruiken.

Hoe groot zou de steekproef moeten zijn om een landelijke uitspraak te kunnen doen. Dit is te berekenen aan de hand van een formule voor het bepalen van de steekproefomvang. De omvang is afhankelijk van de betrouwbaarheidsmarge (95%) en de steekproefmarge. Omdat de prevalentie vermoedelijk ligt rond 0,5 procent, rekenen wij met een kleine foutenmarge van 0,05¹⁹. Op basis van deze aannames is de landelijke steekproefomvang te berekenen²⁰. De berekening laat zien dat minimaal 76.371 gezinnen in het onderzoek betrokken moeten worden voor een betrouwbare landelijke schatting.

Mocht dit worden uitgevoerd dan is een beargumenteerde verdeling tussen grote, middelgrote en kleinere gemeenten van belang. Het is wel de vraag of de benodigde inspanningen (kosten) in verhouding staan tot de baten. Het onderhavige onderzoek heeft namelijk duidelijk gemaakt dat het om een relatief gering aantal (extreme) overlastgevende huishoudens/gezinnen gaat.

Een andere mogelijkheid is alleen een onderzoek uit te voeren in een grote stad als Amsterdam. Door dezelfde definitie en werkwijze ontstaat een marge in de omvang tussen een middelgrote gemeente en een grote stad als Amsterdam. Naar verwachting beschikken woningbouwcorporaties in Amsterdam ook over een registratiesysteem waarin overlast wordt vastgelegd. Hiermee kan het onderzoek ook sneller worden uitgevoerd. Deze benadering is vermoedelijk het meest informatief en de kosten en de baten zijn dan meer in evenwicht. Een registratiesysteem vormt een geobjectiveerde bron van informatie over overlast. Met een dergelijke bron kunnen we vermoedelijk ook een bredere groep van overlastgevende huishoudens in beeld brengen dan alleen de extreme overlastgevende huishoudens. Het onderzoek kan worden uitgebreid door verschillende werkdefinities van overlastgevende huishoudens op te stellen, namelijk voor gezinnen die respectievelijk lichte, matige en extreme overlast veroorzaken. Vervolgens kan zowel in de registratie van de woningbouwcorporatie als in de politieregistratie de prevalentie van de verschillende subgroepen overlastgevende gezinnen worden onderzocht.

Het aanvullend onderzoek heeft zichtbaar gemaakt dat een gezamenlijke, gecoördineerde aanpak van (extreme) overlastgevende huishoudens ook in de kleinere gemeenten gestimuleerd moet worden. Verder is er behoefte aan methoden, instrumenten en goed

¹⁹ Immers een hogere foutenmarge geeft een grotere range. Bij dit lage aantal in de populatie hebben wij dan ook te maken dat een hogere foutenmarge die de range dichter bij 0 brengt. Want de foutenmarge ligt bij 0,05 tussen de 0,45 en de 0,55. Nemen wij bijvoorbeeld 0,2 als foutenmarge dan ligt de range tussen de 0,3 en de 0,7. Dat heeft voor deze lage aantallen veel consequenties: de onnauwkeurigheid wordt groot.

²⁰ $n = (1,96)^2 * (P * (100 - P) / S^2)$ waarin:

n = de werkelijke steekproefgrootte

P = het gevonden percentage

1,96 de factor voor berekening op 95% betrouwbaarheidsniveau

S = de steekproef- of foutenmarge

practices voor de aanpak van overlastgevende huishoudens waar geen sprake is van overtredingen of strafbare feiten en ook geen sprake is van sociaal maatschappelijke of psychiatrische problematiek. Juist voor de aanpak van deze huishoudens zijn onvoldoende instrumenten beschikbaar.

Bijlage 1 Verantwoording literatuuronderzoek

Met de literatuurstudie is nagegaan of er wetenschappelijke, theoretisch gefundeerde definities van het begrip overlastgevend gezin, zijn te vinden dan wel omschrijvingen die op de praktijk zijn voortgekomen. Daarnaast is gezocht naar informatie over de prevalentie van overlastgevende gezinnen en de inhoudelijke kenmerken van overlastgevende gezinnen: welke problemen spelen in deze gezinnen, hoe is de samenstelling van deze gezinnen en welke instellingen zijn bij deze gezinnen betrokken?

Er is een zoekplan opgesteld dat uit de volgende onderdelen bestond.

- Er is gezocht in de nationale en internationale (Engelstalige) literatuurbestanden De database PICARTA en de catalogus Bibliotheek van de Universiteit van Amsterdam zijn in dit kader geraadpleegd.
- Op internet is gezocht op basis van Nederlandse wetenschappelijke en beleidsmatige bronnen, te weten: WODC, NJI, DSP-groep, Verweij-Jonker Instituut, Politie en Wetenschap, Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid, Project Veilige Gemeenten, grote en middelgrote Gemeenten, Vereniging Nederlandse Gemeenten, Vereniging Eigen Huis en de ministeries van VROM en Justitie.
- Internationaal is gezocht op de site van Home Office.

De volgende zoektermen zijn al dan niet in combinatie gebruikt.

Nationaal	Internationaal (Engelstalig)
Overlast	Annoyance
Overlast + gezinnen	Nuisance
Overlastgevende gezinnen	Disturbance
Overlast gezinnen + kenmerken	Noise
Woonoverlast + gezinnen	Disputes + families neighbourhood
Multi-probleemgezinnen	

Op basis van de Engelstalige zoektermen zijn de volgende links nader bekeken.

http://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=_4O3uhyZi4gC&oi=fnd&pg=PA1&dq=families+causing+neighbourhood+extreme+disturbance+nuisance&ots=36AmFAUCXp&sig=iRAGqdt6D3TNx3h2mmqH-VzXBYM#PPA1,M1

<http://www.melbourne.vic.gov.au/rsrc/PDFs/Noise/HealthEffectsofNoise.DOC>

http://www.crs.org.au/html/neighbourhood_disputes.htm

http://www.crs.org.au/pdf/Healthy_neighbourhoods_brochure.pdf

<http://www.eurozine.com/articles/2005-11-02-reemtsma-en.html>

<http://www.google.nl/search?q=family+neighbourhood+conflicts+&hl=nl&rls=GGLD,GGLD:2004-05,GGLD:nl&start=0&sa=N>

De Nederlandse zoektermen hebben een aantal relevante sites opgeleverd.

- www.woonoverlast.com
- www.woonoverlast.nl
- www.portes.nl (wijkwelzijnsorganisatie Utrecht)
- www.multiprobleemgezinnen.nl

Bijlage 2 Procedure gegevensverzameling wijkteams

Betreft: Instructie voor leden van de wijkteams

Van: Adviesbureau Van Montfoort in samenwerking met Woningbouwcorporatie²¹

Inleiding

Adviesbureau Van Montfoort voert in opdracht van Politie en Wetenschap binnen uw gemeente een onderzoek uit naar overlastgevende huishoudens. Een overlastgevend huishouden is omschreven als “een huishouden waarvan een of meer leden gedrag vertonen dat regelmatig of voortdurend optreedt waardoor:

- een of meer omwonenden/buurt of wijkgenoten ernstig in hun woongenot worden gestoord, óf in hun vrijheid worden belemmerd, of
- het gezin/ de alleenstaande schade toebrengt aan zichzelf/haar eigen leden *tot last* van omwonenden”.

Deze omschrijving heeft twee belangrijke elementen: (1) Het gaat om ernstige vormen van overlast en (2) Het gaat om hardnekkige overlast. De overlast kan gerelateerd zijn aan de woning of een belasting vormen voor de wijk/de buurt.

Ten behoeve van dit onderzoek wordt onder andere informatie verzameld bij instanties die te maken krijgen met meldingen/klachten van overlast. Hiervoor is de bijgevoegde Vragenlijst Overlastgevende Huishoudens ontwikkeld. Het is de bedoeling dat deze vragenlijst **tijdens een bijeenkomst van elk wijkteam**, door de deelnemers gezamenlijk worden ingevuld.

Onderstaand volgen twee instructies. Een instructie voor het gezamenlijk invullen en een instructie voor de voorbereiding die we van de individuele deelnemers vragen.

1 Instructie voor het gezamenlijk invullen van de vragenlijsten.

We vragen u als leden van het wijkteam om de vragenlijsten gezamenlijk in te vullen voor:

- Alle huishoudens in de gemeente waarover de laatste 6 maanden minimaal 2 klachten/ meldingen van ernstige overlast bij uw organisatie of bij een andere organisatie zijn binnengekomen.

De overlast kan aan de woning gerelateerd zijn en ernstige klachten opleveren voor direct omwonenden. Het gaat dan om treiteren, bedreigen, vernielen, stank, geluidsoverlast etc. Het gaat ook om overlast die op straat plaats vindt en klachten oplevert voor de bewoners van een straat of buurt zoals geluidsoverlast, dealen, vandalisme, vernielingen, treiteren en bedreigen.

Huishoudens/gezinnen die elkaar overlast bezorgen waar andere omwonenden/buurtgenoten geen last van hebben, vallen buiten het onderzoek. Het gaat hier met name om langer durende burenruzies.

²¹ Om te voorkomen dat de in het rapport beschreven voorbeelden van overlastgevende huishoudens herleidbaar zijn tot personen, worden de woningbouwcorporaties en de middelgrote gemeente waar het onderzoek is uitgevoerd, niet bij naam genoemd.

Voor elk overlastgevend huishouden wordt één exemplaar van de vragenlijst ingevuld.

U mag bij de beoordeling of er sprake is van ernstige overlast afgaan op uw eigen oordeel en ervaringen en het oordeel en de ervaringen van de andere leden van het wijkteam.

U mag de vragenlijst ook invullen voor huishoudens die niet aan het criterium voldoen maar waarvan u toch vindt dat ze tot de overlastgevende huishoudens gerekend moeten worden. U hoeft het daarbij niet volledig met elkaar eens te zijn.

2 Instructie voor de individuele voorbereiding door de leden van een wijkteam

Wij vragen de leden van de wijkteams om **voorafgaand aan het gezamenlijk invullen** intern binnen uw eigen organisatie na te gaan over welke huishoudens de afgelopen 6 maanden **één of meer** meldingen/ klachten van ernstige overlast zijn binnengekomen. Wij vragen u om bij het bepalen van het aantal klachten/ meldingen niet alleen af te gaan op uw eigen ervaringen maar ook het registratiesysteem of de dossiers binnen uw organisatie te raadplegen.

Vertegenwoordigers van de gemeente wordt gevraagd om ook navraag te doen bij de Melddesk.

Of er sprake is van ernstige overlast wordt aan uw eigen beoordeling overgelaten.

Wij vragen u op basis van de door u verzamelde informatie een namenlijstje²² te maken, waarbij voor elk huishouden is aangegeven om hoeveel meldingen het ging, wat de aard van de overlast was en wat u verder nog weet van dit huishouden. U mag ook namen op het lijstje toevoegen van huishoudens die niet aan de gestelde eis voldoen maar waarvan u toch vindt dat ze tot de overlastgevende huishoudens in uw gemeente gerekend moeten worden.

Door de verschillende namenlijstjes tijdens de bijeenkomst van het wijkteam naast elkaar te leggen komt u gezamenlijk tot een nieuwe lijst met huishoudens waarover **minimaal 2 meldingen/klachten** zijn binnengekomen bij een of meerdere instellingen (de afgelopen 6 maanden). Voor alle huishoudens op deze nieuwe lijst dient een exemplaar van de vragenlijst te worden ingevuld.

NB de ingevulde vragenlijsten gaan geanonimiseerd naar de onderzoekers. De postcode van elk huishouden waarvoor een vragenlijst is ingevuld, worden versleuteld.

Met vragen en opmerkingen kunt u contact opnemen met mevrouw Van Burik, projectleider van het onderzoek (Adviesbureau Van Montfoort (0348 481200) ab@vanmontfoort.nl) of met een van de contactpersonen bij Woningbouwcorporatie(.....).

Hartelijk dank voor uw medewerking

Drs. A.E. Van Burik

Adviesbureau Van Montfoort

²² Bij elke naam dient tevens de postcode, het huisnummer (inclusief toevoeging) te worden vermeld. Deze gegevens zijn nodig voor het invullen van de vragenlijst. Voor het onderzoek zijn deze gegevens van belang om te kunnen controleren op dubbeltellingen vanuit andere informatiebronnen.

Vragenlijst Overlastgevende Huishoudens

Naam en adres van het

huishouden:.....

NB Deze info verwijderen voordat de vragenlijst wordt opgestuurd naar Van Montfoort

-----✂-----
-

1 *Versleutelde cijfers postcode*²³*letters postcode*.....*huisnummer*.....

2 *Voldoet het huishouden aan de twee gestelde voorwaarden, te weten:*

(1) veroorzaakt ernstige woninggerelateerde en/of buurtgerelateerde overlast

(2) er is de laatste 6 maanden minstens 2 keer over de overlast geklaagd?

1. Ja

2. Nee, maar wij vinden het toch een overlastgevend gezin/huishouden omdat.....

.....
.....

3 *Welke organisatie draagt dit gezin/huishouden aan? (U mag meerdere antwoorden invullen).*

1. Woningcorporatie, namelijk

2. Politie

3. Gemeente

4. Anders, namelijk

.....

4 *Wat is de samenstelling van dit gezin huishouden?*

1. Gezin met twee ouders met thuiswonende kinderen

2. Eenouder gezin met thuiswonende kinderen

3. Echtpaar of stel zonder kinderen

4. Alleenstaande

5. Anders, namelijk

.....

6. Weet niet

5 *Wat is de etnische achtergrond van dit gezin/ huishouden?*

1. Nederlands

2. Anders namelijk,.....

²³ De code voor de versleuteling is gemaakt door de heer (Bureau Geografische Informatievoorziening Gemeente) en wordt verstrekt aan de heer van woningbouwcorporatie die de aanlevering van de vragenlijsten naar Adviesbureau Van Montfoort verzorgt.

- 6 *Wat is de aard van de overlast die dit gezin/ huishouden veroorzaakt?*
U mag meerdere antwoorden aankruisen
1. Treiteren
 2. Bedreigen
 3. Geluidsoverlast
 4. Vandalisme en vernielingen
 5. Fysieke agressie
 6. Anders, namelijk.....
.....
.....
- 7 *Waarom typeert u de overlast die dit huishouden veroorzaakt als ernstig?*
.....
.....
.....
.....
- 8 *Veroorzaakt dit gezin/huishouden vooral woninggerelateerde overlast (overlast vanuit hun eigen woning voor andere omwonenden) of buurtgerelateerde overlast (overlast op straat voor de omwonenden of de buurt)?*
1. Woninggerelateerde overlast
 2. Buurtgerelateerde overlast
 3. Beide
- 9 *Hoe lang spelen de overlastproblemen al?*
Circa jaar
- 10 *Hoeveel overlastklachten zijn er de laatste 6 maanden over dit huishouden binnengekomen?*
In totaal
- 11 *Bij welke organisaties kwamen deze klachten binnen? (U mag meerdere antwoorden aankruisen)*
1. Bij een van de woningcorporaties namelijk
 2. Politie
 3. Gemeente
 4. Anders, namelijk.....

12 Spelen een of meer van de hieronder genoemde problemen in dit huishouden?

	Ja	Nee	Weet niet
armoede/schulden			
vervuiling			
werkloosheid			
criminaliteit			
opvoedingsproblemen			
huiselijk geweld/kindermishandeling			
verslaving			
psychiatrische problemen			

13 Spelen er (nog) andere problemen dan de problemen die onder vraag 12 staan genoemd?

1. Nee

2. Ja namelijk

.....

14 Zijn er instanties die op dit moment actief betrokken zijn bij de aanpak van de overlast die dit huishouden veroorzaakt? U mag meerdere antwoorden aankruisen.

1. Ja, woningcorporatie

2. Ja, politie

3. Ja, project X

4. Ja, andere organisatie(s)

namelijk.....

5. Nee

15 Hoe beoordeelt u de resultaten van deze aanpak van de overlast tot nog toe?

1. Positief

2. Matig

3. Negatief

4. Weet niet/niet van toepassing

Bijlage 3 Dataverzameling en analyse registratiegegevens politie

Voor het onderzoek naar overlastgevende gezinnen is onderstaande methode gehanteerd. Door de politie is de aan het einde van bijlage 3 beschreven SQL-query gedraaid op het bedrijfsprocessysteem BPS.

Vervolgens zijn de veel voorkomende adressen bekeken en geschoond indien het geen woonadressen waren (bijvoorbeeld een Jeugddetentiecentrum o.i.d.).

Bepaalde incidenten die duidelijk niets met woongerelateerde overlast te maken kunnen hebben zijn eruit gefilterd. Het betreft de volgende incidenten (zie ook regel 26 van de query).

'011' - stil/luid alarm,
'021' - verdachte situatie,
'029' - aandachtsvestiging,
'291' - vermissing inclusief document ,
'361' - aantreffen explosief/munitie ,
'449' - ?,
'111' - verkeersongeval letsel ,
'866' - demonstratie,
'374' - zelfdoding,
'376' - zelfdoding (poging),
'371' - ziekte/onwel,
'231' - winkeldiefstal,
'846' - voorlichting derden,
'263' - vernieling aan openbare gebouwen,
'235' - diefstal af/uit (telefoon)automaten ,
'711' - hulpverlening burger.

Dit opgeschoonde bestand met incidentgegevens is aangeleverd aan de onderzoekers.

Vervolgens zijn de adressen geanalyseerd op basis van incidenten in de periode april – oktober 2007.

De incidenten zijn per woonadres beoordeeld op de volgende zaken:

- minimaal 1 overlastmelding of burenruzie, het adres komt overeen met een overlastgevend gezin;
- meer malen relatieproblemen e.d. zonder overlastmelding of burenruzie, over het adres bestaat twijfel als overlastgevend adres;
- alleen andere incidenten, het adres is geen overlastgevend gezin.

De **SQL query voor BPS** zag er als volgt uit:

```
"select  
loc_mutatienr,  
bps_loc.nlb_postcode as postcode_pd,  
loc_pandnummer as huisnr_pd,  
hfd_incident,  
btk_soort_btk,
```

btk_achternaam,
btk_voorvoegsels,
btk_geb_dt,
btk_geb_plaats,
btk_geslacht,
btk_relatie,
ref_lange_oms,
adr_pandnummer as huisnr_wp,
bps_adr.adr_postcode as postcode_wp

from
bps_analyse.dbo.bps_loc

inner join
bps_analyse.dbo.bps_hfd
on
hfd_korpscode=loc_korpscode and
hfd_mutatienr=loc_mutatienr and
hfd_incident not in
('011','021','029','291','361','449','111','866','374','376','371','231'
, '846','263','235','711')

inner join
bps_analyse.dbo.bps_btk
on
hfd_korpscode=btk_korpscode and
hfd_mutatienr=btk_mutatienr and
btk_soort_btk='N' and
btk_achternaam not in ('ONBEKEND','*ONBEKEND','NN') and
btk_relatie not in
('AAN','AAB','OVP','SLT','BDR','BEH','BEN','S71','GET','VI','TNG','MEL',
'EIG','ONB','TNG')

inner join
bps_analyse.dbo.bps_ref
on
ref_voorloop_key='INC'and
ref_code=hfd_incident

inner join bps_analyse.dbo.bps_arp
on
arp_van_voorloopkey = 'BTK' and
arp_van_key_korpscode = btk_korpscode and
arp_van_key_mutatienr = btk_mutatienr and
arp_van_key_vlgnr = btk_vlgnr

```

inner join bps_analyse.dbo.bps_adr
on
arp_naar_voorloopkey = 'ADR' and
arp_soort_relatie = 'WOON' and
adr_korpscode = arp_naar_key_korpscode and
adr_mutatienr = arp_naar_key_mutatienr and
adr_vlgnr = arp_naar_key_vlgnr and
adr_plaatsnaam in ('.....') and
substring(adr_postcode from 1 for 4) || substring(adr_postcode from 6
for 2)=bps_loc.nlb_postcode and
loc_pandnummer=' '||substring(adr_pandnummer from 2 for 4)

where
loc_vlgnr = '01' and
loc_mutatienr between '07000000' and '07999999' and
loc_plaatsnaam in ('.....')"
```