



CCV centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid

Do's en don'ts Wet aanpak woonoverlast

Dossieropbouw, handhaving en naleving

Versie 2.0 2025
Katja Steverink, het CCV
Michel Vols, RUG

Inhoud

1. Uitkomsten overlastlab	4
1.1 Opleggen van een gedragsaanwijzing	4
1.1.1 Do's: doe dit vooral wel	4
1.2 Handhaving & naleving	4
1.2.1 Do's: doe dit vooral wel	4
1.2.2 Don'ts: doe dit vooral niet	5
2. Dossieropbouw	6
2.1 Do	6
2.2 Don't	7
2.3 Wat is er anders bij overlastgever met (psychische) problematiek?	9
3. Handhaving	11
3.1 Do	11
3.2 Don't	12
3.3 Wat is er anders bij overlastgever met (psychische) problematiek?	13
4. Naleving	16
4.1 Do	16
4.2 Don't	16
4.3 Wat is er anders bij overlastgever met (psychische) problematiek?	17

Colofon

Projectcoördinatie

Katja Steverink, adviseur CCV

Fotografie

Shutterstock, Pixabay, Pexels

1. Uitkomsten overlastlab

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

1.1 Opleggen van een gedragsaanwijzing

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

1.1.1 Do's: doe dit vooral wel

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

1.2 Handhaving & naleving

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

Bij een opgelegde gedragsaanwijzing moet de overlastgever de specifieke regels kunnen nakomen. Denk hierbij aan onderliggende problematiek die het gedrag kan beïnvloeden. Daarnaast moet vanuit de gemeente met een goed voortraject en handhaving naleving worden gestimuleerd.

Wanneer de burgemeester gedragsregels oplegt, is het ook belangrijk dat deze worden gehandhaafd. Handhaven betekent dat als gedragsregels niet worden nageleefd er daadwerkelijk wordt opgetreden.



1.2.1 Do's: doe dit vooral wel

- Leg alleen gedragsaanwijzingen op die je daadwerkelijk kunt handhaven.

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



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

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

1.2.2 Don'ts: doe dit vooral niet

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

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

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

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

2. Dossieropbouw

2.1 Do

De experts noemen voor dossieropbouw de volgende do's:

- Neem vroegtijdig regie, en zorg voor één procesregisseur. Zo nodig betrek je een casuscoördinator die inhoudelijk betrokken is.
- Benoem een regisseur die zorgt voor regelmatig overleg, acties vastlegt en monitort.
- Probeer creatief te denken.
- Maak binnen de gemeente een goed werkend (administratief) proces voor woonoverlast waar in ieder geval brieven en registratie aan gekoppeld zijn.
- Zorg voor één centraal systeem waarin alle informatie wordt gearhiveerd, zodat die niet versnipperd raakt.
- Zorg dat alles, dus ook mails, gespreksverslagen en dergelijke opgeslagen zijn op een centrale plek, waar collega's ook bij kunnen.
- Zorg voor een zorgvuldige en veilige registratie, bijvoorbeeld met een digitaal registratiesysteem voor casuïstiek (naar het voorbeeld van de Zorg- & Veiligheidshuizen). Zorg daarbij voor een convenant/reglement, zodat je de informatie ook mág bewaren.
- Zorg voor een wettelijke grondslag (convenant) om stukken voor het dossier te delen met partners.
- Vraag een bestuurlijke rapportage op bij de politie.
- Onafhankelijke politieregistraties zijn het sterkst voor je dossier, naast eventuele geluidsmetingen.
- Vraag zowel handhaving, politie en eventueel een woningcorporatie naar beschikbare informatie. Maak inzichtelijk wat verschillende partijen vooraf kunnen doen om toe te werken naar een gedragsaanwijzing.
- Ga zo snel mogelijk de partijen persoonlijk spreken. Vaak hebben slachtoffers heel veel behoefte om gehoord en serieus genomen te worden. Bied direct zorg aan.
- Vergeet niet de buurt mee te nemen in de stappen en aanpak, zonder te veel in detail te treden over de maatregelen.
- Pel de casus volledig af.
- Vanaf de eerste melding moet je de casus naar waarde inschatten en de escalatieladder doorlopen.
- Werk samen met de juiste partners. De inhoud van de overlast bepaalt welke partner nodig is.
- Benoem verantwoordelijkheden.
- Maak de term 'overlast' concreet; bijvoorbeeld geluid door schreeuwen, door bezoek etc.
- Denk aan zorgvuldigheid (stapje voor stapje) en maatwerk.
- Het is interessant om een analyse te maken op de mutatiecodes van de politie: 179 (sociale wijk problematiek), E38 (alcohol drugs) en E33 (verward en /of overspannen gedrag). Je krijgt daarmee inzicht in de top 10 of top 100 van overlastklachten.
- Houd zo goed mogelijk alle stappen bij. Duidelijk vinger aan de pols houden en afwijkingen/maatwerk bespreken. Vul dat zo spoedig mogelijk aan, waar mogelijk met feitelijke mutaties van boa's/toezicht/politie.
- Bepaal goed wie het voortouw neemt. Het verschilt per gemeente of dat de gemeente is, de woningcorporatie of hulpverlening.
- Volg het stappenplan/beleidsregels/escalatieladder. Te snel handhaven kan een valkuil zijn.
- Sommige gemeenten organiseren rondetafelgesprekken of woonoverlast tafels over een overlastzaak, waarbij alle betrokken professionals betrokken zijn. Een procesregisseur organiseert deze bijeenkomsten.
- Vraag altijd informatie uit bij politie, reclassering, meldpunt/afdeling zorg en veiligheid en de huisarts. Denk ook aan scholen, leerplichtambtenaren, het Centrum Jeugd en Gezin en Veilig Thuis. Het blijft soms lastig om de informatie te krijgen, vanwege privacy beperkingen.
- Bij het voeren van gesprekken met betrokkenen is het volgens van belang dat mensen het gevoel hebben dat ze hun verhaal kunnen doen en dat zij zich in hun waarde gelaten voelen.

- Ga, waar relevant, in gesprek met ouders en andere bewoners. Hoe kijken zij tegen de situatie aan?
- In gevallen waarin burelen bang zijn: wijs de bewoners op M.¹ Dit zijn anonieme meldingen, maar deze komen wel bij de politie binnen en kunnen zo toch worden meegenomen in het dossier.
- Gebruik camerabeelden en geluidsopnamen in het dossier. Deze kunnen afkomstig zijn van toezichthouders of bewoners. Een toezichthouder kan ook een PV maken als hij/zij het filmpje heeft bekeken of het geluid heeft gehoord. Dat kan worden meegenomen in het dossier.
- Gebruik de [profielen voor overlastveroorzakers en melders](#) die door het CCV ontwikkeld zijn.
- Denk na over of overlastveroorzakers kunnen en willen veranderen.
- Onderzoek de leefstijl van de omwonenden. Zijn dat oudere mensen, jonge gezinnen of juist studenten? Wat betekent dat voor de overlast en hoe die kan worden beperkt?
- Controleer en bespreek in een vroeg stadium als de dossieropbouw niet goed loopt. Bespreek met alle professionals wat moet worden verbeterd.
- Houd rekening met 'meldingsmoeheid' van omwonenden.
- Gemeenten organiseren soms gesprekken tussen bewoners/omwonenden en de burgemeester om een handelingskader te bieden. Tijdens dit gesprek gaat het o.a. over waar mensen kunnen melden en hoe zij moeten melden. Leg de beperkingen uit, de verwachtingen kunnen te hoog zijn.
- Sommige professionals gebruiken het woord "kluwenconflict" om overlastzaken te typeren. Alles is met elkaar verbonden en houdt elkaar in balans.
- Houd rekening met de belangen en rechten van kinderen van overlastveroorzakers en omwonenden. Gebruik de [handreiking](#) die door het CCV ontwikkeld is.
- Doe een geluidsmeting. Gemeenten doen vaker dan voorheen een geluidsmeting, via een bureau of een eigen meter. Een bureau is volgens sommigen onafhankelijker. Het is wel kostbaar, en wordt daarom in een later stadium ingezet. Vaak worden eerst politiemeldingen en constatering door woningcorporatie uitgezocht/afgewacht. Bij een geluidsmeting kan je, net als in sommige andere gemeenten, een (veel)melder ook mee laten betalen. Dan is het duidelijk dat het niet "u vraagt, wij draaien" is volgens professionals.

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

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

2.2 Don't

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

- Te lang denken dat beide partijen evenveel schuld hebben. In dit soort zaken gaat het niet altijd op dat waar twee vechten er ook twee schuld hebben. Soms is het nodig om vrij snel een overlastgever aan te pakken.
- Zonder doelredenering (bijzondere) privacygegevens verwerken.
- Je te krampachtig opstellen wat privacyregels en AVG betreft. Een deelnemer heeft meegemaakt dat ze informatie kreeg van allerlei partijen die daarover zeiden: "Je moet het geheim houden." Een politiemann die gespecialiseerd is in privacywetgeving heeft aangegeven dat het de verantwoordelijkheid is van de partij om wel of geen gegevens te verstrekken. Maar krijg je ze eenmaal, dan kun je ze gewoon gebruiken.
- Koersen op aannames en sentiment. Baseer je aanpak op feiten.
- Geen gestructureerd proces aanhouden.

¹ [Meld Misdaad Anoniem](#)

- Een half dossier aanleveren. Geen constatering van de overlast hebben. Niet de gehele escalatieladder aflopen.
- Niet of slecht archiveren. Mails niet opslaan, maar alleen in het e-mailprogramma bewaren of in een e-mailmap.
- Gesprekken voeren, afspraken maken en deze niet vastleggen.
- Iedere regisseur zelf laten kiezen hoe hij een casus aanpakt.
- Uit te weinig bronnen putten.
- Kokervisie op het gebied van handhaving hebben.
- Het eigen beleidsplan negeren (en dat niet beargumenteren).
- Niet het volledige palet aan (juridische) mogelijkheden benutten.
- Niet samenwerken.
- Te laat een been bijtrekken waardoor de aanleiding van het traject blijft zweven. Op het moment dat iets structurele overlast dreigt te worden, is het belangrijk het dossier door te lopen.
- Te laat communiceren met ketenpartners dat het moment van *zero tolerance* is aangebroken.
- Overlast melden kan ook een vorm van pesten zijn. Let goed op of daarvan sprake is en treedt daartegen op.
- Alleen maar afgaan op signalen van partijen. Ga juist zelf op huisbezoek en doe zelf onderzoek.
- Het niet in de gaten houden van de buurt. Het kan soms erg lastig zijn de buurt te 'reguleren' qua meldingen. Het kan allen tegen één worden. Er speelt argwaan en mensen kunnen voor eigen rechter gaan spelen.
- Je niet voorbereiden op een gesprek met de betrokkenen. Het is soms lastig om met de betrokkenen te spreken. Bereid je daarom goed voor. Veel professionals hebben geen training gehad in gesprekstechnieken, maar zijn *street wise*.
- Een filmpje of geluidsopname gebruiken in het dossier waar geen begin of eind aan zit en waar de context dus heel moeilijk te achterhalen valt.
- Onachtzaam gegevens delen. Gegevensdeling blijft lastig bij woonoverlast. Er is veel onduidelijkheid over wie wat mag delen met wie. Ook is de rol van convenanten onduidelijk. Zie de [FAQ van het CCV](#) voor meer duidelijkheid.
- De klachten/meldingen niet goed (blijven) registreren. Dat is heel slecht voor de dossieropbouw en kan een zaak maken of breken.

“Voorkom dat je pas op het moment dat je het voornemen hebt om een gedragsaanwijzing in te zetten het dossier opbouwt. Start hier direct mee bij het begin van een casus. Vraag ook de betrokken partners hun informatievoorziening goed te organiseren.”



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

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

- Zorg dat je oog hebt voor de problematiek van de overlastgever.
- Betrek zo snel mogelijk de zorg erbij. Kijk of je de overlastgever in een zorgtraject kan krijgen.
- De zorg is aan zet en zal een keuze moeten maken of betreffende bewoner in aanmerking komt voor een aanmelding in het kader van de Wvvgz.
- Als er sprake is van psychische problematiek en de GGZ vindt een gedwongen opname niet noodzakelijk omdat iemand toerekeningsvatbaar is, kan er soms wel gehandhaafd worden op overlast.
- Ga zorgvuldig om met privacygevoelige informatie. Voeg aanvullende informatie van de hulpverlening toe aan het dossier; uiteraard binnen de grenzen van de privacyregels.
- Het beroepsgeheim en privacyregelgeving zoals de AVG maken het soms lastig om een rapportage te krijgen vanuit een hulpverlenende instelling.
- Bij onderliggende problematiek heb je te maken met andere partners en moet je meer investeren in het proces.
- Stem af met zorgpartijen. Daar is nog veel onduidelijk over. Er kan echt wel (algemene) informatie gedeeld worden waarbij oog is voor zowel het belang van de overlastgever als voor de omwonenden.
- Geef duidelijk aan wat de overlastgever zelf kan doen om meer maatregelen te voorkomen. Doe dit bijvoorbeeld in overleg met het sociale team. Verdeel de twee petten over zorg (preventie en hulp) en handhaving (repressie). Laat dit doorwerken in de handhaving. Zoek afstemming met de betrokken hulpverleners om te bepalen wat de beste manier van communiceren is. Denk aan duidelijkheid bij autisme problematiek, of iemand die te maken heeft met een psychose/paranoia/schizofrenie). Het is ook de vraag of iemand zich aan de aanwijzingen kan houden. Check dit eerst bij de hulpverlening.
- Volgens één expert maakt het in feite geen verschil of er wel of geen sprake is van GGZ problematiek. Pel je de casus af, dan komen alle relevante partners in beeld en inclusief alle (on)mogelijkheden en (wettelijke) kaders.
- Het verschil zit in de aanpak aan de voorkant (namelijk via de OGGZ). Brieven en gespreksverslagen worden opgeslagen in het systeem van de OGGZ.
- Probeer weg te blijven van het zelf 'diagnosticeren' van een overlastgever. Zeker in de officiële dossierstukken. Het komt wel eens voor dat partners in een casusoverleg al allerlei aannames doen over iemand. Het is belangrijk dat partners als de GGZ/GGD aansluiten voor een stuk duiding.
- Ga goed na of er sprake is van een (psychische) ziekte of onbegrepen/verward gedrag. Professionals zien steeds meer dat onderscheid. Sommige professionals zien de aanpak met gedragsaanwijzingen nu ook meer als helpen dan als handhaven, omdat een ziekte de oorzaak is van de overlast.
- Er is een meldpunt met meldingen in het kader van de Wet verplichte GGZ. Professionals zien een trend van een groeiend aantal meldingen. Probeer te achterhalen of er dergelijke meldingen zijn en probeer in contact te treden met hulpverleningsinstanties. Dat kan lastig zijn, omdat bij de meldpunten zorg en veiligheid uit elkaar getrokken worden.
- Gebruik de [FAO gegevensdeling](#) van het CCV

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



3. Handhaving

3.1 Do

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

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

- In sommige gemeenten gelden de regels nu ook voor woonboten en campers. Check of dat ook het geval is voor jouw gemeente.
- Word zo concreet mogelijk: wat is er echt nodig in deze casus? Blijf niet abstract en leg geen vage gedragsaanwijzingen op. Knip de gedragsaanwijzing in stukjes op. Denk goed na wat haalbaar en handhaafbaar is.
- Gebruik camerabeelden en geluidsopnamen bij de handhaving. Deze kunnen afkomstig zijn van toezichthouders of bewoners. Een toezichthouder kan ook een PV maken als hij/zij het filmpje heeft bekeken of het geluid heeft gehoord. Dat kan worden meegenomen in het dossier.
- Spreek ook eigenaren/verhuurders aan. Dat is mogelijk op basis van de (aangepaste) Wet aanpak woonoverlast.
- Het is belangrijk om altijd na te vragen wat de woningcorporatie heeft gedaan. Doe dat eerst voordat de Wet aanpak woonoverlast wordt ingezet.
- Sommige woningcorporaties sturen te snel en vaak op ontruimen. Dat is volgens de professionals niet de bedoeling noch productief. Een ontruiming kan soms wel als een goede stok achter de deur fungeren.
- Houd rekening met de belangen en rechten van kinderen van overlastveroorzakers en omwonenden. Gebruik de [handreiking](#) die door het CCV ontwikkeld is.

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

3.2 Don't

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

- Te veel druk zetten op een casus, waardoor het een heksenjacht lijkt.
- Aan de voorkant niet nadenken over handhaving.
- Geen concrete afspraken maken met de handhavende instanties.
- Geen constateringen hebben. Geen aandacht of belang voor/bij de casus hebben.
- Afspraken maken die niet te handhaven zijn.
- Onduidelijkheid (slecht communiceren) over waarop gehandhaafd moet worden.
- De handhaving als administratieve handeling zien. Informatie niet delen. Partners niet (meer) betrekken. De regie laten versloffen.
- Gedragingen vastleggen die je niet kunt bewijzen.
- Niet samenwerken.
- Een brief sturen zonder dat je de betrokkene hebt gesproken. Dat bevordert de objectiviteit niet.
- In de praktijk gaat het (juridisch) wel eens mis als er te snel stappen in het beleid/stappenplan/escalatieladder worden gezet of stappen overgeslagen.
- In het dossier een filmpje of geluidsopname gebruiken waar geen begin of eind aanzit en waarvan de context dus heel moeilijk te achterhalen valt.
- Het kan zijn dat de lijnen in de organisatie zo kort zijn dat stappen in het beleid worden overgeslagen. Dat kan de handhaving kwetsbaar maken.

- Heel abstracte/vage/ruime gedragsaanwijzingen opleggen. Deze zijn kwetsbaar bij de rechter.
- Onderschat niet de werking van opgelegde dwangsommen, zelfs bij mensen met verward/onbegrepen gedrag. Een kale kip reageert soms wel op een dwangsom. Professionals zeggen: “Uiteindelijk wint geld” en “Dan komt de familie opeens wel”.
- De handhaving alleen richten op de bewoners als er ook een verhuurder is. Die kan op basis van de Wet aanpak woonoverlast ook worden aangesproken.
- Geen afspraken maken over hoe wordt opgetreden. Sommige gemeenten zijn bijvoorbeeld terughoudend met het leveren van informatie over sekswork. Als die informatie wordt gegeven aan de woningcorporatie treedt die op met ontruiming. De gemeente vindt dat niet proportioneel.

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

“Wij worstelen nog met de daadwerkelijke last die we opleggen. Nu is het vaak een dwangsom. Hoe hoog maak je die dwangsom? Wat als je weet dat iemand die niet kan betalen?”

“De mogelijkheden voor een last onder bestuursdwang zijn vaak beperkt, maar zouden wel uitgebreid kunnen worden.”

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

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

- Het accepteren van zorg opleggen als gedragsaanwijzing met bijbehorende dwangsommen, zodat de overlastgever geholpen wordt om aan de aanwijzingen te voldoen.
- Het handhaven op zich is niet verschillend. De gedragsaanwijzing zal waarschijnlijk van een andere soort zijn met mogelijk semi- gedwongen hulp of iets dergelijks.
- Neem de overlastveroorzaker serieus en ga ook met hem/haar in gesprek.
- De GGZ staat meer op de voorgrond. Crisisdienst en huisarts kunnen onderdeel zijn van het plan om toe te werken naar Wvggz of Wzd.
- Professionals geven aan dat de Wet aanpak woonoverlast ervoor zorgt dat zij veel meer rechtstreeks werken met hulpverlening, zoals het sociaal wijkteam en de crisisdienst. De gemeente en hulpverlening hebben beide instrumenten om in te zetten.
- In sommige gemeenten gaan politie en GGZ samen naar bewoners en trekken zij samen op.
- Er is nu meer ervaring met de Wvggz dan een aantal jaren geleden. Er wordt sneller een zorgmachtiging gebruikt. Er is veel meer kennis over bij professionals.
- Maak ook goede afspraken tussen politie en GGZ over het aanbieden van de casus bij de crisisdienst als de politie ter plaatse is voor een overlastsituatie. Probeer van tevoren GGZ mee te nemen in de voorgeschiedenis. Vaak geldt dat hoe meer er bekend is over een persoon, hoe groter de kans is dat er een opname volgt.
- Attendeer de hulpverlening er vooral op dat de inzet op zorg strakker moet. Bespreek intensivering van de zorg, aanpassen medicatie, dagbesteding en dergelijke.
- Betrek hulpverlening ook bij de handhaving. Het is belangrijk dat zij weten welke aanwijzingen er zijn opgelegd.
- Er is (nog meer) kennis nodig over hoe overlastgevers aangesproken moeten worden (afstemming hulpverlening).
- Start eventueel tegelijkertijd een verkennend onderzoek in het kader van de Wvggz.
- Als duidelijk is dat een overlastgever in staat is om een waarschuwing en eventueel een gedragsaanwijzing te bevatten en na te leven, maakt de handhaving verder geen onderscheid. Wel kunnen dan ook in die fase alternatieven worden geboden, bijvoorbeeld via een zorgtraject.

- Bij één expert is discussie over het gelijktijdig inzetten van de gedragsaanwijzing met andere maatregelen zoals een aanvraag voor een zorgmachtiging. Zo'n aanvraag kan soms maanden duren, waarbij de overlast in de tussentijd kan doorgaan. Er komt wel eens het verzoek om daarnaast een gedragsaanwijzing in te zetten. Alleen, de gedragsaanwijzing is een ultimatum remedium. De vraag is hoe je dit rijmt met andere maatregelen? Door te wachten raak je veel tijd kwijt, maar klopt dat juridisch nog wel, is de vraag die in het veld leeft.
- Doe huisbezoeken nooit alleen (maar bijvoorbeeld met de wijkagent).
- De GGZ-medewerker van de OGGZ kan langs de overlastveroorzaker gaan om te kijken of er sprake is van een psychiatrische stoornis.
- Het gevaar is dat je te snel wil.

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





4. Naleving

4.1 Do

Voor de naleving noemen experts de volgende do's:

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



1. Onderhoud nauw contact met:

- Overlastgever
- Omwonenden
- Partners

2. Blijf gezag uitstralen

3. Blijf duidelijk

4. Geef complimenten bij naleven

5. Blijf alternatieven aanbieden

4.2 Don't

Wat je niet moet doen, volgens de experts, is:

- Verschillende ambtenaren laten beslissen over het vorderen van de dwangsom.

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

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

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

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

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



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

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

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid

Churchilllaan 11, 3527 GV Utrecht

Postbus 14069, 3508 SC Utrecht

T (030) 751 6700

E info@hetccv.nl

I www.hetccv.nl

