



CCV centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid

Handreiking Woonoverlast en onbegrepen gedrag

Hoe om te gaan met de uitdagingen?

Versie juli 2026

Dominique Prenen, Francis Saathof, Michel Vols

Inhoud

1	Inleiding	4
2	Wat is onbegrepen gedrag?	4
3	Woonoverlast en onbegrepen gedrag	5
3.1	Parlementaire verkenning in 2024 & brandbrief G4 in 2025	5
3.2	Gedragsaanwijzingen, de Wet aanpak woonoverlast en onbegrepen gedrag	6
4	Uitdagingen en oplossingsrichtingen	6
4.1	Uitdagingen en oplossingsrichtingen in het sociaal domein (hulpverlening, opvang, indicaties etc.)	7
4.2	Uitdagingen en oplossingsrichtingen in het veiligheidsdomein (OOV, politie, Toezicht en Handhaving en strafrecht)	9
4.3	Uitdagingen en oplossingsrichtingen in het contact met omwonenden	10
4.4	Uitdagingen en oplossingsrichtingen in de ketensamenwerking	11
5	Meer lezen?	12

1 Inleiding

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) organiseert jaarlijks meerdere “overlastlabs”. In deze labs komen professionals werkzaam bij gemeenten, politie, wooncorporaties en zorgorganisaties samen om na te denken over hoe de aanpak van woonoverlast kan worden verbeterd.

De professionals wisselen ervaringen en kennis uit, en werken aan concrete producten die door andere professionals en organisaties kunnen worden gebruikt in het dagelijks werk. Het gaat niet om het vastleggen van wetenschappelijk onderzoek, maar om het verzamelen van ervaringen uit de praktijk.

Deze publicatie is een product uit het overlastlab dat in oktober 2025 plaatsvond in Amersfoort. Tijdens het lab bespraken ongeveer 35 professionals uit het land hoe woonoverlast en onbegrepen gedrag kunnen samenvallen. En hoe de professionals de woonoverlast in deze context proberen aan te pakken. In diverse rondes zijn door de professionals ervaren uitdagingen genoemd. In andere rondes zijn oplossingen benoemd. Natuurlijk zijn deze uitdagingen enigszins subjectief, hebben niet alle professionals dezelfde mening en zijn de oplossingen mogelijk niet breed gedeeld of ingezet. Toch kunnen de overzichten in de volgende hoofdstukken andere professionals inspireren in hun eigen werk, en hen helpen bij het vinden van oplossingen.

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

2 Wat is onbegrepen gedrag?

In de praktijk en beleid wordt soms gesproken over verward gedrag, maar om mogelijk stigmatisering te voorkomen spreken wij in deze factsheet over onbegrepen gedrag. Dit verwijst naar gedrag van een persoon dat door de omgeving als *onvoorspelbaar, moeilijk te plaatsen of niet passend bij de situatie* wordt ervaren. Het gaat niet om een formele diagnose, maar om een subjectieve waarneming. Het gedrag wordt niet begrepen door omstanders, soms ook niet door professionals, waardoor het lastig is om adequaat te reageren.

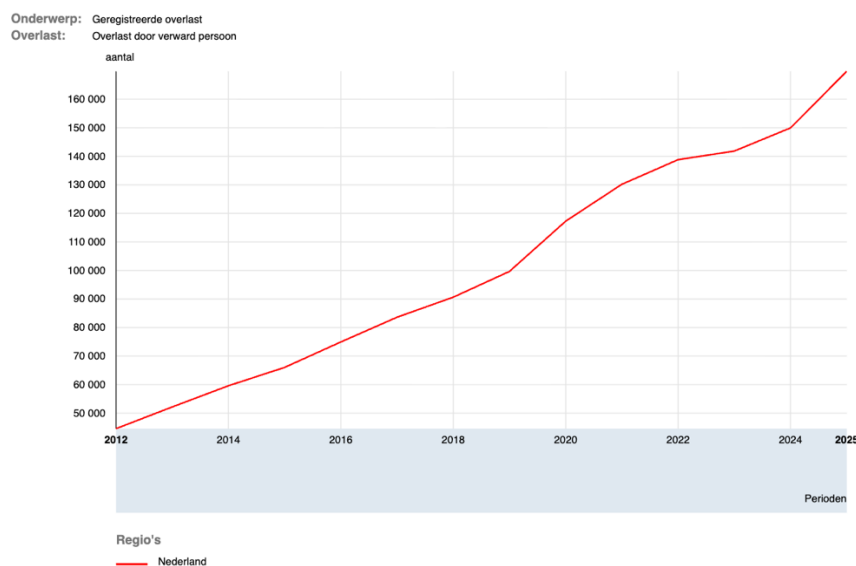
Er zijn professionals die denken dat het bij onbegrepen gedrag altijd om psychiatrische problematiek gaat. Onbegrepen gedrag ontstaat echter zelden door één factor, het is vaak een combinatie van:

- psychische of psychiatrische problematiek zoals stemmingsstoornissen;
- cognitieve of neurologische beperkingen zoals niet aangeboren hersenletsel, dementie;
- het gebruik van drugs en alcohol;
- sociale en omgevingsfactoren waaronder relationele problemen, dakloosheid, schulden en armoede.

3 Woonoverlast en onbegrepen gedrag

Er is een flinke toename van onbegrepen gedrag tussen 2012 en 2025 waarneembaar in de politieregistraties. In de politiedata worden meldingen 'overlast door verwarde personen' geregistreerd als E33 melding. In figuur 1 is te zien dat het aantal jaarlijkse meldingen in 2012 nog onder 50.000 lag. In 2025 lag het aantal meldingen boven de 160.000.

Geregisteerde overlast; soort overlast, gemeentelijke indeling 2026



Figuur 1 Overlast verward persoon (bron: data.politie.nl)

Er is de nodige kritiek op de E33-meldingen. Zo is het belangrijk om te zeggen dat niet alle meldingen over verschillende personen of incidenten gaan. Eén persoon of incident kan veel meldingen veroorzaken. Ook zullen niet alle meldingen terecht zijn en niet alle meldingen zullen over woonoverlast gaan. Ten slotte is 'verward gedrag' een paraplubegrip, waaronder heel veel soorten problematiek kan vallen. In 2025 adviseerde de Tweede Kamer in een parlementaire verkenning om met meer verfijnde registratie te gaan werken.

Toch blijkt uit de forse toename van het aantal overlastmeldingen en -registraties dat onbegrepen gedrag en woonoverlast geregeld samenvallen. Dat wordt bevestigd door data die woningcorporaties en Aedes hebben gepresenteerd, en ook uit ervaringen van (veiligheids)professionals en bestuurders werkzaam bij gemeenten die het CCV verzamelde. Corporatiemedewerkers en gemeenteambtenaren constateren – ook in het overlastlab van oktober 2025 – een toename van het aantal incidenten en de toename van de complexiteit van de overlastcasuïstiek.

3.1 Parlementaire verkenning in 2024 & brandbrief G4 in 2025

De problematiek stond ook centraal in een parlementaire verkenning over verward/ onbegrepen gedrag en veiligheid die in juli 2024 is gepubliceerd. De Kamerleden constateerden dat er veel goed gaat, maar formuleerden ook een aantal aanbevelingen. Zo moet de burgemeester op lokaal niveau als probleemeigenaar worden aangemerkt. De Minister van Binnenlandse Zaken zou dat op nationaal niveau moeten zijn. Het Zorg- en Veiligheidshuis is een belangrijke speler op regionaal niveau.

In de parlementaire verkenning wordt ook benadrukt dat de werklust van de politie verminderd moet worden. Dat kan o.a. door scherpere triage bij de meldkamer, een apart meldpunt voor zorgwekkend gedrag, vroegsignalering en door de beschikbaarheid van 24/7 plekken te vergroten. Ook moet de mogelijkheid tot informatie-uitwisseling worden vergroot. Door aanpassing en het invoeren van (nieuwe) wetgeving zoals de Wet publieke gezondheid (Wpg), de Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams), en de Wet gegevensverwerking door samenwerkingsverbanden (Wgs). Ook moeten meer zorg- en slaapplekken en structurele woonplekken beschikbaar komen voor mensen die onbegrepen gedrag vertonen.

In mei 2025 schrijven de burgemeesters van de vier grootste gemeenten (G4) een brandbrief naar de Tweede Kamer, die in dezelfde maand debatteert over onbegrepen gedrag en veiligheid. De burgemeesters roepen op om te investeren in verblijfsvoorzieningen voor mensen die onbegrepen gedrag vertonen. Ook wordt opgeroepen tot een verbetering van de financieringsstructuur van o.a. bemoeizorg. De burgemeesters benadrukken dat de mogelijkheid tot gegevensuitwisseling moet worden verbeterd. Ten slotte pleiten de burgemeesters voor structurele financiering van de samenwerking van gemeenten, politie en zorg. Deze aanbevelingen worden in 2026 nog eens herhaald in een oproep van o.a. de GGZ, de Politie, Valente¹ en het G40-stedennetwerk².

3.2 Gedragsaanwijzingen, de Wet aanpak woonoverlast en onbegrepen gedrag

De parlementaire verkenning van 2024 riep ook op om te verkennen welke mogelijkheden er zijn tot het opleggen van gedragsaanwijzingen door de burgemeester tot (gedwongen) hulpverlening bij zorgmijndend gedrag. En ook om te bekijken welke drempels er bestaan bij de toepassing van de Wet aanpak woonoverlast en hoe die drempels kunnen worden weggenomen.

In een groot deel van de gevallen waarbij een burgemeester een gedragsaanwijzing heeft opgelegd of de verhuurder tot een (vrijwillige) gedragsaanwijzing besluit is sprake van (zorg)problematiek. Gedragsaanwijzingen kunnen ook bij onbegrepen gedrag effectief zijn. Er zijn situaties waarin burgemeesters gedwongen zorg en hulpverlening opleggen in hun gedragsaanwijzing. Professionals benadrukken in het overlastlab dat het belangrijk is om er wel voor te waken dat het bestuursrecht niet wordt ingezet om gaten in de zorg en de daar geldende regelgeving te dichten.

4 Uitdagingen en oplossingsrichtingen

Zoals gezegd kwamen in oktober 2025 professionals bijeen in een overlastlab van het CCV om na te denken over uitdagingen en oplossingsrichtingen in het kader van onbegrepen gedrag en woonoverlast. De professionals benoemen dat er veel goed gaat, maar ervaren ook meerdere uitdagingen. Deze uitdagingen hebben onder meer te maken met:

- a het voorhanden zijn van (geschikte) huisvesting en verblijfsplekken;
- b sociaaleconomische factoren, zoals structurele armoede;

¹ [Branchevereniging voor participatie, begeleiding en veilige opvang.](#)

² [Netwerk van 41 \(middel\)grote steden voor een gemeenschappelijke belangenbehartiging en kennisdeling m.b.t. stedelijke vraagstukken.](#)

- c gegevensuitwisseling, privacyregels en andere privacyvraagstukken.

Vaak overstijgen de uitdagingen de aanpak op individueel casusniveau en kunnen deze binnen de lokale aanpak nauwelijks worden beïnvloed. Het is dus voor professionals lastig om grote knelpunten ("er zijn te weinig bedden" of "de privacyregelgeving verbiedt het om gegevens te delen") in een concrete zaak op te lossen. De professionals noemen dat zij sommige problemen niet duurzaam en structureel kunnen oplossen. Dat kan frustratie bij de professionals en andere betrokkenen opleveren.

De genoemde uitdagingen en oplossingsrichtingen zijn ondergebracht in vier categorieën. Dat zijn het sociaal domein, het veiligheidsdomein, het contact met omwonenden en de ketensamenwerking.

4.1 Uitdagingen en oplossingsrichtingen in het sociaal domein (hulpverlening, opvang, indicaties etc.)

Een aantal uitdagingen dat wordt genoemd heeft te maken met de bereidwilligheid of de mogelijkheden van de betrokken persoon die onbegrepen gedrag vertoont:

- Professionals lopen aan tegen zorgmijdend gedrag. Een overlastgever kan zorgmijdend zijn. Ook melders van woonoverlast kunnen zorgmijdend zijn. Sommige mensen willen geen hulpverlening binnenlaten of accepteren. Zelfs bemoeizorg (in de diverse gemeenten anders georganiseerd en de werkwijze kan verschillen) lukt het niet altijd om binnen te komen. Het is dan lastig om hulpverleners te betrekken bij de overlastcasus.
- Betrokkenen (overlastveroorzakers, maar ook melders) hebben soms geen vertrouwen in de professionals, ook niet in de hulpverleners.
- Onbegrepen gedrag kan te maken hebben met een verslaving en/of psychiatrische problematiek. Professionals merken op dat de casus dan mogelijk complexer wordt. Dit maakt de aanpak complex, omdat meer instanties betrokken zijn of moeten worden. Het vraagt om een zorgvuldige, gedegen integrale samenwerking. Vaak verloopt die niet vanzelf goed. Instanties kunnen naar elkaar wijzen waar het gaat om de voorliggende problematiek.

Andere uitdagingen hebben te maken met de manier van werken van de organisaties en medewerkers binnen het hulpverleningsdomein. De professionals bij het overlastlab noemen als uitdaging:

- Wijkteams werken doorgaans vanuit een actieve hulpvraag. Mensen met onbegrepen gedrag kunnen echter vaak moeilijk een hulpvraag stellen. Als geen hulpvraag wordt gesteld, is het moeilijk om de wijkteams in te zetten. De wijkteams stoppen als er geen hulpvraag (meer) is.
- Sommige wijkteams werken onvoldoende outreachend en richten zich te veel alleen op een bestaande hulpvraag van betrokkene(n) zelf. Problemen m.b.t. (veroorzaken van) woonoverlast worden vaak niet opgemerkt of als hulpvraag gezien.
- Niet acute zorgmeldingen worden geregeld onvoldoende opgepakt.
- Er bestaan malafide zorgaanbieders. Dit kan problemen opleveren in de aanpak van woonoverlast.

Er worden door de professionals ook uitdagingen genoemd die gaan over het juridische instrumentarium voor gedwongen zorg:

- Een crisismaatregel van de burgemeester wordt volgens professionals alleen ingezet als de situatie acuut zeer onveilig is. Er zijn zaken waarin sprake is van extreme woonoverlast en onbegrepen gedrag waarbij de crisismaatregel niet wordt gebruikt. Professionals denken dat de inzet in die zaken soms wel passend zou zijn. Bij een crisismachtiging moet er echter sprake zijn van een acuut psychiatrisch toestandbeeld waarbij het ernstig risico alleen maar kan worden

verholpen door een crisismachtiging. Een psychiater onderzoekt of de betrokkene aan de criteria voldoet en een crisismachtiging kan worden afgegeven, en adviseert de burgemeester. De burgemeester is bevoegd tot het afgeven van een tijdelijke crisismachtiging voor drie dagen (last tot IBS). Binnen deze periode moet de rechter beslissen over een eventuele voortzetting van de opname.

- Soms geeft de rechter geen zorgmachtiging af, of verlengt de rechter een zorgmachtiging niet. Dat kan hard binnenkomen bij buurtbewoners die overlast hebben ervaren, maar ook bij de betrokken professionals.
- Sommige professionals vinden dat er soms te ver wordt meegedacht met het zelfbeschikkingsrecht van de overlastgever. Zij noemen gevallen waarin mensen heel gevaarlijk zijn, maar waarbij er toch niet wordt opgetreden. Mensen zijn dan evident een gevaar voor zichzelf of anderen vanwege onbegrepen gedrag, maar er wordt toch geen gedwongen zorg ingezet.
- Tegelijkertijd noemen professionals dat gedwongen zorg soms als “heilige graal” wordt gezien, maar dat de zorg niet alle problemen kan oplossen. De gedwongen zorg moet altijd doelmatig zijn en kan niet worden gebruikt om mensen vast te zetten.

Algemene, meer casus overstijgende, uitdagingen zijn volgens professionals:

- Er ontbreken sturingsmogelijkheden en maatregelen in het sociaal domein. Dit gebeurt veelal op vrijwillige basis, en is daarmee vrijblijvend.
- De aanpak is vaak gericht op een specifieke hulpvraag en dat maakt de aanpak van heel complexe zaken lastig.
- Er is capaciteitsgebrek bij hulpverleningsinstanties en het verloop onder het personeel is groot. Er zijn vaak weer nieuwe mensen waarmee je kennis moet maken en die zich moeten inwerken. Dat belemmert een duurzame aanpak, aldus professionals.
- Er zijn te weinig time-out mogelijkheden waar mensen even rustig kunnen bijkomen vanwege grote stress of andere problemen. Professionals noemen bijvoorbeeld respijthuizen voor mensen met psychische problemen die zelfstandig wonen maar het “even niet kunnen redden”.
- Er is onvoldoende geschikte huisvesting met begeleiding, waar mensen met onbegrepen gedrag rustiger en langer kunnen verblijven. Zoals Skaeve Huse.
- Er bestaan problemen met betrekking tot het delen van gegevens tussen hulpverleners en andere professionals. Die hebben te maken met beperkingen vanuit het (medisch) beroepsgeheim. Sommige professionals hebben het gevoel dat “de GGZ” zich “achter de AVG” verschuilt.
- Het veiligheidsdomein en het hulpverleningsdomein (de professionals die daarbinnen werken) spreken soms echt “andere talen”. Er kunnen ook belangen spelen die van elkaar verschillen. Dat schuurt en botst geregeld. Er wordt over en weer gezegd dat ‘ze’ onvoldoende denken vanuit de bredere context en keten, en te veel oog hebben voor de eigen “client” en (on)mogelijkheden.

Professionals noemen in de context van het sociaal domein de volgende oplossingsrichtingen:

- Er moet gedacht worden aan verbetering en vergroting van het aanbod van begeleid wonen en projecten als Skaeve Huse. Daar zijn positieve ervaringen mee. Er zijn in het land goede voorbeelden waar bijvoorbeeld Skaeve Huse zijn neergezet op het terrein van beschermd wonen instellingen. Dit is vaak eenvoudiger te organiseren
 - Het werkt goed als woningcorporaties en hulpverleningsorganisaties (de medewerkers van -) samen optrekken. De hulpverlening is bijvoorbeeld nodig om een gedragsaanwijzing te kunnen laten werken, als die ziet op gedragsverandering. De woningcorporatie kan via het aanbieden van een gedragsaanwijzing mogelijkheden bieden voor hulpverleners om “binnen te komen” en hulp te starten of voort te zetten. Bemoeizorg kan gebruik maken van drang en dwang.
- Tip:** ontwikkel samen met de gemeente, woningcorporaties, hulpverlening en bemoeizorg een gezamenlijk woonoverlastproces, waarin de samenwerking, rollen en verantwoordelijkheden eenduidig zijn vastgelegd. Deze [notitie](#) geeft inzicht in de samenwerking bij de toepassing van de Wet aanpak woonoverlast.

- Professionals noemen dat het van groot belang is om veiligheidsprofessionals al vroeg in het proces bij de casus te betrekken. Dat geldt al bij de fase van vroegsignalering. Wacht niet te lang!
- Zet in op het verbeteren van de relaties tussen professionals en organisaties in het veiligheidsdomein en het sociaal domein. Het organiseren van gezamenlijke kennis- en themabijeenkomsten draagt bij aan een beter inzicht in elkaars mogelijkheden en beperkingen.
- Zet in op toezicht op zorgaanbieders en pak zo malafide zorgaanbieders aan.
- Bemoeizorg kan heel goed werken om toch binnen te komen in een woning en zo het gesprek te starten.
- Denk ook aan het betrekken van andere vormen van hulpverlening zoals jongerenwerk, ervaringsdeskundigheid, buurtwerkers. Dat kan heel nuttig zijn.
- Zet in op time-outmogelijkheden zoals “respijthuizen”. Een goed initiatief is bijvoorbeeld [Bietje Rust in Groningen](#).

4.2 Uitdagingen en oplossingsrichtingen in het veiligheidsdomein (OOV, politie, Toezicht en Handhaving en strafrecht)

De professionals noemen uitdagingen die te maken hebben met het veiligheidsdomein:

- Er is sprake van capaciteitsgebrek bij de politie, gemeenteorganisaties, woningcorporaties (d.w.z. woonconsulenten) en andere organisaties.
- De professionals uit het veiligheidsdomein worden soms te laat betrokken bij een zaak. De woonoverlast is dan al uit de hand gelopen, terwijl er eerder wellicht goed had kunnen worden gede-escaléerd. Er zijn gemeenten die zich vrijwel alleen richten op koopwoningen of particuliere verhuur. Zij zien “de corporatiewoningen” als verantwoordelijkheid van de woningcorporaties: als gevolg daarvan ontbreekt er dan een adequate samenwerking met woningcorporaties.
- Soms verwijzen organisaties en professionals in het veiligheidsdomein naar elkaar. Er ontstaat dan een gevoel van “kastje naar de muur” bij andere professionals en betrokkenen.
- De samenwerking tussen de organisaties in het veiligheidsdomein en Veilig Thuis is binnen de context van woonoverlast niet altijd optimaal. Volgens professionals worden zaken niet altijd goed opgepakt en botsen werkwijzen en belangen geregeld.
- De casussen die spelen bij ernstige woonoverlast en onbegrepen gedrag zijn complex. Daarmee moet met gedegen dossiervorming rekening worden gehouden. Dat vergt veel tijd, geduld en inzet. Soms is het ‘wachten’ op escalatie voordat (juridisch) kan worden doorgepakt.
- Een aantal professionals noemt dat politieambtenaren of boa’s soms te weinig instrumenten (denken te) hebben om door te kunnen pakken in een casus. De samenwerking met het OM en de inzet van het strafrecht kan worden verbeterd.
- Het komt voor dat mensen uit detentie weer terugkeren in de wijk en dat professionals niet op de hoogte zijn van eventuele spanningen die mogelijk (kunnen gaan) spelen.
- De Wet aanpak woonoverlast is niet altijd goed bekend bij politieambtenaren. Ook bij gemeentelijke meldpunten is de wet niet altijd bekend. Dat maakt de aanpak en samenwerking soms lastiger.

Professionals noemen de volgende oplossingsrichtingen in de context van het veiligheidsdomein:

- Zorg dat je weet wie wat kan doen en stel een gezamenlijk doel vast. Wees je ervan bewust dat elke casus maatwerk vergt.
Tip: zorg dat bij complexe dossiers een procesregisseur wordt gekoppeld aan de casus.
- Spreek af wie verantwoordelijkheid neemt als bemoeizorg niet kan binnenkomen. Dat kan bijvoorbeeld de gemeente zijn. In zeer ernstige onveilige situaties, denk aan ernstige vervuiling of hoarding, kan als ultimatum remedium een toetredingsmachtiging van de burgemeester helpend zijn. Onderzoek goed welke mogelijkheden er bestaan en passend zijn voor de casus.

- Kijk bij complexe casuïstiek of een Persoonsgerichte Aanpak (PGA) tot de mogelijkheden behoort.
- Een regisseur woonoverlast kan beweging creëren bij hulpverlening, als het daar vast loopt.
Tip: wijs binnen de gemeente een regisseur woonoverlast aan die expertise ontwikkelt en borgt op het gebied van de aanpak van complexe woonoverlast en de samenwerking tussen betrokken partijen regisseert.
- Investeer in kennis over de (bestuursrechtelijke) instrumenten in de aanpak van woonoverlast, waaronder de [gedragsaanwijzing](#) op basis van het huurrecht of bestuursrecht (art. 151d Gemeentewet).

4.3 Uitdagingen en oplossingsrichtingen in het contact met omwonenden

Professionals hebben voortdurend contact met omwonenden die woonoverlast melden. Zij noemen op dit gebied een aantal uitdagingen:

- De overlast die omwonenden ervaren is geregeld extreem. Dat heeft enorme impact op hen, en dat is ook heftig voor de betrokken professionals.
- Mensen die woonoverlast melden kunnen veeleisend zijn en allerlei acties eisen, het liefst onmiddellijk. De verwachtingen van melders zijn soms niet realistisch en moeilijk bij te stellen. Dat belemmert de aanpak. Geregeld is, juist voor een zorgvuldige aanpak, tijd en geduld noodzakelijk. Het is belangrijk dit met melders te bespreken en bij langdurigere casuïstiek geregeld contact te hebben. Laat melders ook weten wat je gaat doen.
- Professionals zien dat sommige mensen (overlastgevers, ook melders) zelfstandig wonen, maar dat dit in de praktijk voor deze mensen heel lastig is en gaat.
- Betrokkenen kunnen heel kwetsbaar of bang zijn. Het lukt soms onvoldoende om die mensen voldoende te begeleiden.
- Er bestaat geen specifieke tool voor omwonenden waar zij zelf informatie en advies kunnen krijgen.
Tip: er zijn gemeenten die een advieslijn woonoverlast voor inwoners hebben, zoals [Barendrecht](#) en [Rotterdam](#).
- Het is vanuit privacyregels niet mogelijk om alles te delen met alle betrokkenen. Dat kan wantrouwen en frustratie opleveren. Sommige mensen vertrouwen de overheid en/of instanties niet. Zij voelen zich van het kastje naar de muur gestuurd. De omwonenden zien te weinig resultaat, terwijl er wel van alles gebeurt.
- Buurtbewoners melden niet altijd of niet tijdig. Dat is lastig bij het opbouwen van een dossier. Ook weten buurtbewoners niet altijd waar zij terechtkunnen met hun meldingen. In een complexe casus zijn vaak meerdere partijen betrokken zoals politie, gemeente, verhuurder. Het is lastig voor omwonenden om te weten wat ze waar moeten melden.
- Bij dossiervorming moeten professionals er rekening mee houden dat buurtbewoners niet durven te melden. Zij kunnen angstig zijn. Zelfs anoniem melden kan een te hoge drempel vormen.
- De focus kan te veel liggen op excessen. Soms is er sprake van eenzaamheid of voelen mensen zich uitgesloten. Professionals noemen dat er een gebrek aan ontmoetingsplekken voor buurtbewoners is.
- Het nieuws over de aanpak van woonoverlast is regelmatig negatief ('het werkt niet goed'), terwijl professionals en organisaties ook vooruitgang boeken. Dat zou meer over het voetlicht gebracht kunnen worden.

Ook voor het contact met omwonenden zijn enkele oplossingsrichtingen door de professionals genoemd:

- Maak op een andere manier contact met mensen of ga het gesprek aan: bezorg bijvoorbeeld een maaltijd bij een bewoner. Dat kan soms een andere dynamiek geven. Soms helpt het als de burgemeester zelf koffie komt drinken.
- Spreek met de burens en probeer vast te stellen wat trigger momenten zijn. Is het bijvoorbeeld altijd 's nachts?
Tip: kijk of je die trigger momenten kunt verkleinen. Soms kan dat ook een (kleine) aanpassing aan de woning zijn, zoals een geluidswerend wandpaneel.
- Haal gezamenlijk als gemeente, corporatie en politie buurtinformatie op. Soms is het ook mogelijk een geluidsmeting te doen (met een eigen/gehuurde “koffer”).
- Zet in op het bewijs verzamelen door de procesregisseur. Dat bewijs is nodig voor het dossier.
- Neem omwonenden mee in het proces en geef regelmatig toelichting. Dat houdt mensen aangehaakt. De GGZ kan in algemene zin toelichting geven over (onbegrepen) gedrag en waar je dit lokaal kunt melden.
- Bespreek met omwonenden eerlijk en helder de verwachtingen en (on)mogelijkheden.
- Breng omwonenden waar mogelijk en gepast in contact met de overlastgever. Soms kennen mensen elkaar helemaal niet.
Tip: Buurtbemiddeling kan hierin ook een rol spelen als de woonoverlast nog niet is geëscaleerd.
- Laat de buurtbewoners ook nadenken over wat ze zelf kunnen doen. Houd hen soms een spiegel voor.
Stuur een informatieve brief aan melders en omwonenden waarin wordt verteld wat de burgemeester bijvoorbeeld kan doen. Bespreek de brief (en het versturen daarvan) met partners. Denk eraan dat een brief of een gesprek juist een trigger kan zijn voor de overlastgevers om (meer) overlast te veroorzaken. Weeg dat van tevoren goed met de betrokken professionals af.

4.4 Uitdagingen en oplossingsrichtingen in de ketensamenwerking

De professionals noemen ook uitdagingen die gaan over de samenwerking met andere partners:

- Gegevensdeling blijft een lastig punt. Het is moeilijk om gegevens te delen tussen politie en woningcorporatie, maar ook tussen hulpverlening en andere organisaties. Dat kan worden veroorzaakt door wettelijke beperkingen, maar ook door gebrek aan kennis over wat er gedeeld mag worden. Iedereen is heel voorzichtig. In de praktijk lukt het vaak om gegevens te delen doordat professionals elkaar “kennen”.
- In voorkomende gevallen vindt de gegevensdeling aan de late kant plaats en is het na gegevensdeling lastig om samen op te trekken.
- Het is in sommige gemeenten onduidelijk wie precies de regie over het proces en/of de casus voert. Is dat de gemeente of de corporatie? Er is daarmee geen gemeenschappelijk en gedeeld zicht op de (proces)voortgang.
- Als er een regisseur is, dan komt de informatie soms te laat bij die persoon terecht.
- Het is niet altijd makkelijk te achterhalen of hulpverlening in een casus betrokken is, en welke hulpverleners betrokken zijn.
- Het is niet (altijd) duidelijk wie welke rol heeft als een zaak escaleert.
- Professionals wijzen erop dat een aantal organisaties in hun werkgebied (bv. gemeente, woningcorporatie, politie of hulpverlening) te terughoudend zijn binnen de aanpak. Ook zouden (sommige) organisaties terughoudend zijn om maatwerk te leveren. Er wordt ook wel naar elkaar gewezen.
- Het is soms wennen voor woningcorporaties om woningen te verhuren aan zorgaanbieders. Dat vergt een andere werkwijze en die is nog niet altijd uitgedacht.

- Het personeelsverloop is groot binnen de betrokken organisaties. Dat maakt het lastig om een duurzame aanpak te borgen. Het maakt dat je steeds opnieuw mensen moet inwerken. Dit verloop beïnvloedt ook de betrokkenheid en het vertrouwen van de buurt.
- Ook zijn er veel jonge professionals actief (starters op de arbeidsmarkt). Het kan voor hen soms lastig zijn om betrokkenen aan te spreken op hun gedrag. Bijvoorbeeld een relatief jonge woonconsulent moet in gesprek met een veel oudere overlastgever.
- De wijze van dossieropbouw binnen organisaties is niet altijd op orde. Ook de gezamenlijke dossieropbouw is geregeld niet optimaal. Niet alle professionals weten, of zijn getraind in hoe je een goed dossier opbouwt. Dit maakt het werken lastiger.
- Na een (ernstig) incident lukt het soms wel een goede samenwerking te krijgen. Professionals zijn op zoek naar manieren om te zorgen dat dat al eerder kan, voordat de casus uit de hand loopt.

De professionals noemden de volgende oplossingsrichtingen in het kader van ketensamenwerking:

- Bij veel professionals bestaat de indruk dat als de gemeente de regie pakt (met triage en criteria) partners vaker en beter 'aan tafel komen zitten' en de samenwerking verbetert. Spreek binnen de gemeente af wanneer de gemeente de regie pakt, bijvoorbeeld op het moment van inzet van bestuursrechtelijke middelen.
- Bespreek een woonoverlast casus met alle partners en bekijk wat eenieder kan doen vanuit zijn eigen expertise. Daarbij is het van het belang om het gezamenlijke doel voor ogen te houden. Bespreek de casus zowel op casusniveau als op procesniveau.
- Kijk samen goed waar het gedrag uit voortkomt. Deel dat inzicht met elkaar en stel vast waarvan sprake is. Elk gedrag vraagt namelijk een verschillende aanpak.
- Vraag waar nodig en passend de overlastgevende inwoner om eens mee te denken.
- Geef voorlichting over gegevensdeling.
- Deel de successen met de professionals onderling en daarbuiten. Het is belangrijk om te laten zien wat er goed gaat.

5 Meer lezen?

Wil je meer lezen over onbegrepen verdrag en (woon)overlast. Dat kan hier:

- [Voortgangsbrief aanpak verward/onbegrepen gedrag aan Tweede Kamer December 2025](#)
- [Eindrapport Parlementaire verkenning Verward/onbegrepen gedrag en veiligheid uit 2024](#)
- [Brandbrief burgemeester G4 uit 2025](#)
- [Oproep Samen voor begrip: Zorg voor mensen met onbegrepen gedrag in Nederland uit 2026](#)