

Aanleiding

De mogelijkheid voor gemeenten om woonoverlast aan te pakken is een bevoegdheid voor de burgemeester een gedragsaanwijzing te geven in het geval van (extreme) woonoverlast. Omdat gebruikmaking van deze bevoegdheid een uiterst redmiddel is zullen we moeten kijken naar andere mogelijkheden. De rol van het dataprojectteam in deze vraagstelling is om een objectief beeld te schetsen wat de situatie momenteel is rondom woonoverlast, wat het probleem echt is en wat hier eventueel aan te doen is. N.b. Voor een uitgebreide aanleiding zie format verkenning Wet aanpak woonoverlast.

Probleemstelling

Er komen op verschillende plekken meldingen binnen rondom woonoverlast. De politie van Dalfsen stuurt aan op buurtbemiddeling als oplossing voor een probleem van meerdere meldingen per jaar die niet perse bij hen thuis horen. Onduidelijk is:

- a) Wat is de definitie van woonoverlast;
- b) Waar registreren we woonoverlast;
- c) Bij wie wordt het probleem neergelegd;
- d) Of buurtbemiddeling en/of mediation het probleem oplost.

Doel

Het vertrekpunt van woonoverlast binnen de gemeente Dalfsen helder in beeld brengen. Dit op basis van feiten en cijfers. Een overzicht met de meldingen die zijn binnengekomen over 2018 op het gebied van woonoverlast. Mocht er een middel nodig zijn dat financiële consequenties heeft, dan wil de Raad weten wat voor probleem er is. Cijfers en feiten ondersteunen hierin om tot een gedragen oplossing te komen.

Omdat niet duidelijk is welke definitie we nou hanteren bij de uitvraag van de gegevens zijn we kort bij elkaar gekomen om hierover af te stemmen. Komen tot de volgende definitie:

“Woonoverlast is hinder die in, vanuit en rondom de woning kan worden veroorzaakt. De overlastgever en of degenen voor wie hij verantwoordelijk is vertonen overlast gevend gedrag en of laten juist na bepaald gedrag te vertonen waardoor een onplezierige ervaring bij omwonenden wordt veroorzaakt. Denk daarbij aan geluidsoverlast, fysieke verloedering, vervuiling, intimiderend gedrag, brandgevaar en drugsoverlast.”

Bevindingen

Absoluut weinig meldingen

De verschillende bronnen (politie, Squit, Join, JKC) geven in beeld weer waaruit blijkt dat het eigenlijk wel meevalt met het aantal meldingen ‘woonoverlast’. In absolute zin hebben we het over ongeveer 40-50 meldingen per jaar. Zie Bijlagen data en visualisaties. Van deze meldingen zijn er op schatting van de inhoud van meldingen (lang niet altijd duidelijk waar het exact om gaat) 27 gevallen gemarkeerd waar buurtbemiddeling een oplossing zou kunnen zijn (let wel: dit is ruim ingeschat en geen gegeven, werkelijke getal zou vele malen lager kunnen liggen dan 27).

Meldingen komen op verschillende plekken binnen

Het risico bestaat dat mensen gaan ‘shoppen’ en dat houdt zoveel in als dat ze bij verschillende meldpunten een zelfde melding maken. Per ontvanger wordt een melding ook anders behandeld. Dit leidt niet tot eenduidigheid in de afhandeling van woonoverlast meldingen.

Onduidelijke indicatoren binnen registraties

De registratie van meldingen woonoverlast verschilt nogal per persoon die registreert. Ook hier is eenduidigheid nodig. Er is binnen het KCC bijvoorbeeld geen heldere afspraak over dit type melding.

Onduidelijkheid in verantwoordelijkheid betrokken partijen

Het is niet duidelijk welke melding bij welke betrokken partij hoort. Hier komt nog bij kijken dat een eventuele (geld-kostende) oplossing niet gedragen zal gaan worden door slechts één partij.

Conclusies pilot

“Een probleem is niet direct een probleem omdat een betrokken partij graag een bepaalde oplossing voor dit probleem wil implementeren. Data kunnen inzichtelijk maken waar de kern van het echte probleem ligt, alvorens je over gaat tot een oplossing.”

Hierdoor gaan we over van het vanuit onderbuikgevoelens en emotie-handelen naar datagedreven handelen, op basis van feiten en cijfers.

Om een probleem te definiëren, is er een heldere definitie nodig van waar je naar op zoek bent. Communicatie in uitvraag naar gegevens dient volledig en bij ieder systeem hetzelfde te zijn.

Weinig meldingen – niet op oplossing overgaan voordat probleem helder is. Geen buurtbemiddeling toepassen als dit niet opweegt tegen de urgentie van het probleem! Kosten zijn hier exorbitant hoog ten opzichte van de grootte van het probleem (40-50 meldingen zou een kleine duizend euro per melding zijn).

Kwaliteit data van is groot belang → aan het begin helder waarom je data registreert, meldcodes afspreken per registratiepunt. Dit gaat over een stuk bewustzijn, tijd vrij maken om registraties nauwkeurig en compleet te doen.

Aanbeveling I:

In gesprek met Woonstichting Vechthorst en politie over hoe hun probleem aan te pakken, feitelijke weergave van cijfers hoeft niet perse te leiden tot de gewilde oplossing van laatstgenoemde (buurtbemiddeling) Hieruit moet helder worden:

- Wie is waarvoor verantwoordelijk (soort melding, soort overlast);
- Verantwoordelijkheid voor actie;
- Financiële dekking voor oplossing(en)

Eventueel een idee: strippenkaart buurtbemiddeling voor bepaalde (extreme) casussen

Aanbeveling II:

Ontwerpen en instellen meldpunt op gemeentesite: “Mijn woonoverlast“

- Doorverwijzing naar woningbouwcorporatie Vechthorst
- Centraal punt voor meldingen

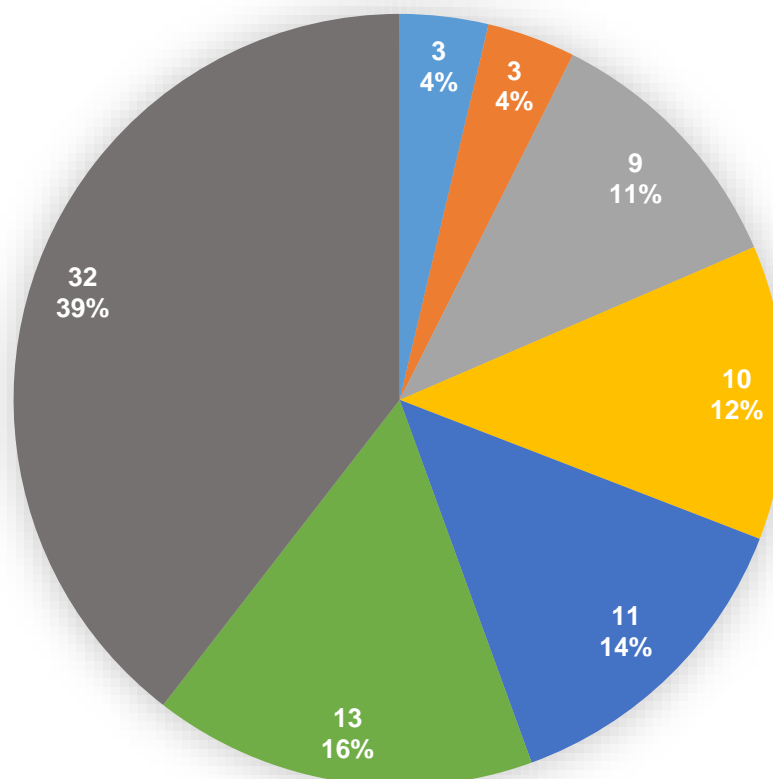
- Partners moeten ook op de hoogte worden gesteld van dit meldpunt
- Bij telefonische meldingen, handmatig invoeren in het systeem (KCC)

Aanbeveling III:

Meer aandacht en bewustzijn voor manier van registreren van meldingen. In het voortraject moet er al bij stilgestaan worden hoe er geregistreerd wordt en met welk doel. Persoonlijke afkortingen zijn onbruikbaar en een eenduidige manier van registreren is gewenst. Data kwaliteit is van enorm belang in een organisatie die de ambitie heeft om zoveel mogelijk datagedreven te willen werken. Uiteindelijk leidt dit tot effectievere, meer efficiënte processen die bijdragen aan meer *publieke waarde*.

Bijlagen data en visualisaties

| Categorie overlast | Aantal |
|----------------------|-----------|
| Stank | 3 |
| Fysieke verloedering | 3 |
| Geluidsoverlast | 9 |
| Burenruzie | 10 |
| Overig | 11 |
| Dierenoverlast | 13 |
| N.v.t. | 32 |
| Eindtotaal | 81 |

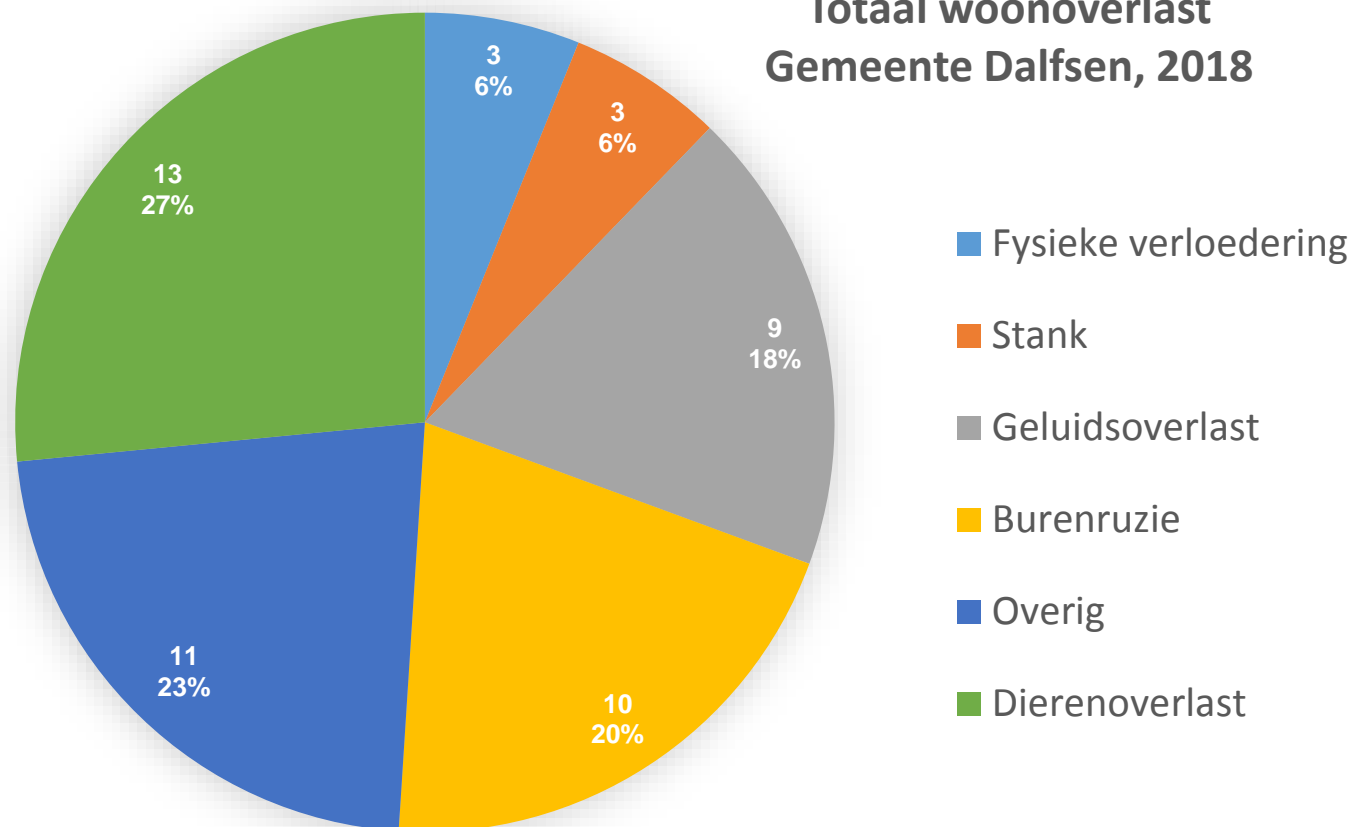


Totaal overlast Gemeente Dalfsen, 2018

- Stank
- Fysieke verloedering
- Geluidsoverlast
- Burenruzie
- Overig
- Dierenoverlast
- N.v.t.

| Categorie woonoverlast | Aantal meldingen |
|------------------------|------------------|
| Fysieke verloedering | 3 |
| Stank | 3 |
| Geluidsoverlast | 9 |
| Burenruzie | 10 |
| Overig | 11 |
| Dierenoverlast | 13 |
| Eindtotaal | 49 |

**Totaal woonoverlast
Gemeente Dalfsen, 2018**



| Totalen 2018 Woonoverlast | Buurtbemiddeling | | Eindtotaal |
|------------------------------|------------------|-----------|------------|
| | Ja | Nee | |
| Stank | 1 | 2 | 3 |
| Overig | 3 | 8 | 11 |
| Geluidsoverlast | 5 | 4 | 9 |
| Fysieke verloedering | | 3 | 3 |
| Dierenoverlast | 8 | 5 | 13 |
| Burenruzie | 10 | | 10 |
| Eindtotaal | 27 | 22 | 49 |

