

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

**Meer slagkracht vereist bij
bestrijding woonoverlast
Gemeente Amsterdam**

25 april 2013
RAI30695

samenvatting	3
1- inleiding.....	6
2- onderzoek.....	8
2.1- inleiding.....	8
2.2- dossieronderzoek	8
2.3- meldpunt	8
2.4- interviews.....	9
2.5- rondetafelbijeenkomst	9
3- bestrijding woonoverlast door gemeente: meldpunten zorg en overlast	10
3.1- Inleiding	10
3.2- wat kunnen burgers verwachten van de gemeente bij de bestijding van woonoverlast? ..	11
3.3- welke overlast kan gemeld worden bij meldpunten?	11
3.4- slagkracht meldpunten	12
3.5- snel signaleren van overlast.....	14
3.6- opeenvolging van nieuw beleid	15
3.7- verscheidenheid aan werkwijzen meldpunten en (privacy)convenanten	15
3.8- overleg tussen de meldpunten.....	17
3.9- leren van de uitvoering.....	17
3.10- bereikbaarheid meldpunten.....	18
3.11- informatievoorziening aan melders	19
3.11.a- wijze van informeren.....	19
3.11.b- waarover informeren?	21
3.11- anoniem melden.....	21
4- instrumenten en knelpunten bij de bestrijding van woonoverlast	23
4.1- inleiding.....	23
4.2- Beterburen	23
4.3- feitelijke constatering woonoverlast.....	24
4.4- gedwongen opname en voorwaardelijke machtiging tot opname.....	24
4.5- terugkeer van overlastgever naar woning na een gedwongen opname.....	26
4.6.a- einde interventieverklaring, dossiervorming en ontruiming overlastgever	26
4.6.b- verhuizing klager	28
4.7 - preventieve screening van kandidaat huurders	29
4.8- WoonWel (woonbegeleiding door welzijnsinstellingen).....	30
4.9 Straatcoaches van Stichting Aanpak Overlast Amsterdam (SAOA)	30
5- conclusies en aanbevelingen	32

samenvatting

1- inleiding

De afgelopen jaren heeft de Gemeentelijke Ombudsman (ombudsman) veel klachten ontvangen van burgers van Amsterdam die overlast ondervinden. Meer dan 95% van de zaken heeft betrekking op overlast in of rondom de woning.

Gezien de aard van de overlastklachten en de impact die overlast heeft op de getroffen bewoners is de ombudsman eind 2012 een onderzoek gestart naar de bestrijding van overlast in en rondom de woning. Ongeveer 40%¹ van de overlastmeldingen en –incidenten bij de politie betreft woonoverlast, waarmee het de meest voorkomende vorm van overlast is. In absolute aantallen gaat het jaarlijks om ongeveer 13.000² meldingen bij de politie. Overlast veroorzaakt door horeca valt buiten het onderzoek. Hierover heeft de ombudsman reeds aanbevelingen gedaan in het rapport “Lusten en lasten van de horeca³”.

Woonoverlast betreft een taai probleem. Bij de bestrijding van woonoverlast zijn meerdere gemeentelijke en niet-gemeentelijke organisaties betrokken. Het eerste aanspreekpunt voor burgers bij de gemeente is het meldpunt zorg en overlast (de meldpunten). Daarom lag de focus van het onderzoek op het functioneren van de meldpunten. Daarnaast is gekeken naar de instrumenten die gebruikt worden bij de bestrijding van woonoverlast en de hierbij spelende knelpunten. Naar aanleiding van het onderzoek heeft de ombudsman 23 aanbevelingen gedaan om de aanpak van woonoverlast te verbeteren. De aanbevelingen worden in paragraaf 4 van deze samenvatting weergegeven.

2- onderzoek

Voor het onderzoek werden 124 klachten geanalyseerd die sinds begin 2011 ontvangen zijn door de ombudsman en die betrekking hebben op de bestrijding van overlast in en rondom de woning. Verder hebben medewerkers van het bureau ombudsman interviews gehouden met meer dan 25 medewerkers van 14 gemeentelijke en niet gemeentelijke organisaties die betrokken zijn bij overlastbestrijding. Ook heeft de ombudsman vanaf half januari 2013 tot en met eind februari 2013 op zijn website het “Meldpunt bestrijding overlast in en rondom de woning” geopend. Tot slot heeft de ombudsman op 20 maart 2013 een rondetafelbijeenkomst georganiseerd waarbij een groot aantal betrokken organisaties aanwezig was en waar aan de hand van een werkdocument de bevindingen van de ombudsman besproken werden.

3- conclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de slagkracht en werkwijze van de meldpunten in de verschillende stadsdelen grote verschillen vertoont. Voor de stad als geheel is sprake van tekortschietende slagkracht bij de bestrijding van woonoverlast.

¹ bron: Overlast!? Aard en Omvang van de overlast in de regio Amsterdam-Amstelland. Rapport Dienst Regionale Informatie, Politie Amsterdam-Amstelland (Juli 2012).

² bron: actieplan Treiteraankpak.

³ RA120662, 7 mei 2012.

Er ontbreekt een richtinggevend bestuurlijk stuk waarin een door de stadsdelen gedeelde gemeentebrede visie wordt neergelegd ten aanzien van de doelstellingen, taken, randvoorwaarden en middelen bij de bestrijding van woonoverlast en de inzet hierbij van de meldpunten.

Er kan verder meer geleerd worden van de uitvoeringspraktijk en de ervaringen van burgers. Zo vindt geen regulier overleg plaats tussen de meldpunten waardoor er geen uitwisseling plaatsvindt van “best practices” binnen de stad. Er zijn bij de meldpunten verder geen gegevens bekend over de mate van tevredenheid van melders over de wijze waarop hun melding afgehandeld is.

Alle partijen (meldpunten, politie, corporaties etc) benadrukken het belang van goede informatie-uitwisseling als essentiële voorwaarde voor de aanpak van overlastzaken. Op dit moment werken de meldpunten met verschillende (privacy)convenanten die niet altijd up to date zijn. Ook kan de dienstverlening aan burgers verbeterd worden, onder meer op het gebied van de bereikbaarheid van de meldpunten, de informatievoorziening en de mogelijkheid om anoniem te kunnen melden. De naam meldpunt zorg en overlast wekt tot slot de verwachting dat er alle vormen van overlast gemeld kunnen worden, terwijl de meldpunten in feite alleen maar toezien op woonoverlast.

Tot slot kan een aantal instrumenten bij de bestrijding van woonoverlast breder en effectiever worden ingezet. Hierbij kan gedacht worden aan preventieve screening van burgers, de “einde interventieverklaring” en de inzet van buurtbemiddeling.

aanbevelingen

Hierna zullen de aanbevelingen van de ombudsman in het kort worden weergegeven. Voor een volledig overzicht van de conclusies en aanbevelingen van de ombudsman wordt verwezen naar hoofdstuk 5. De aanbevelingen zijn gegroepeerd in vijf categorieën.

1- slagkracht meldpunten

Ontwikkel een gemeentebrede bestuurlijke visie op de bestrijding van woonoverlast en de rol van de meldpunten zorg en overlast en leg dit vast in een richtinggevend document. Stel hierbij vast over welke middelen een meldpunt minimaal moet beschikken om effectief te kunnen opereren bij de bestrijding van woonoverlast en stel deze middelen ter beschikking. Investeer in afstemming met de meldpunten bij de invoering van nieuw beleid. Stimuleer mensen tot eerder melden, bijvoorbeeld door anoniem melden mogelijk te maken en de bekendheid van de meldpunten te vergroten. Kies een passende naam voor de meldpunten.

2- uniforme werkwijze meldpunten

Ontwikkel een uniforme werkwijze voor de meldpunten. Maak hierbij gebruik van bestaande “best practices”. Ontwikkel één (privacy)convenant gegevensuitwisseling voor de gehele stad. Maak hierbij gebruik van de aanwezige kennis op dit gebied bij de Treiteraankpak en het Landelijk Platform Woonoverlast.

Datum : 25 april 2013

Rapport: RA130695 *Meer slagkracht vereist bij bestrijding woonoverlast*

Pagina : 5/37

3- leren van de uitvoeringspraktijk en “best practices”

Organiseer een volwaardig periodiek overleg tussen de meldpunten, onder meer om te leren van “best practices”. Maak gebruik van tevredenheidsonderzoek om te leren van de uitvoeringspraktijk van de meldpunten.

4- dienstverlening

Formuleer minimale eisen ten aanzien van de (fysieke) bereikbaarheid van de meldpunten en zie erop toe dat alle meldpunten hier aan voldoen.

Verbeter de wijze waarop melders geïnformeerd worden. Informeer de melder in ieder geval schriftelijk bij de sluiting van het dossier en wijs deze hierbij ook op de mogelijkheid een klacht in te dienen. Pas de informatie aan (op de websites) over anoniem melden en ontwikkel beleid ten aanzien van anoniem melden. Maak gebruik van de bevindingen dienaangaande bij de Treiteraankpak.

5- instrumenten en knelpunten bij woonoverlastbestrijding

Zorg ervoor dat alle meldpunten optimaal gebruik maken van buurtbemiddeling en een geschikte zaak zo spoedig mogelijk en bij voorkeur warm overdragen aan Beterburen. Onderzoek of de “pakkans” bij overlastsituaties vergroot kan worden, bijvoorbeeld door meer gebruik te maken van technische oplossingen zoals de matron, een instrument voor geluidsregistraties.

Onderzoek, in overleg met betrokken partners, of er in overlastsituaties meer en effectiever gebruik gemaakt kan worden van een terugkeerprogramma na een gedwongen opname van een overlastgever in een inrichting.

Stel objectieve criteria vast waaraan een einde interventieverklaring getoetst moet worden.

Onderzoek de mogelijkheden om de corporaties gebruik te kunnen laten maken van het meldpunt dossier bij een ontruimingsprocedure. Laat bestrijding van woonoverlast er expliciet op gericht zijn dat voorkomen wordt dat het slachtoffer verhuist.

Onderzoek de mogelijkheden voor het breed inzetten van preventieve screening.

Ga met de Straatcoaches en de politie in gesprek over het opstellen van een samenwerkingsconvenant.

Amsterdam, 25 april 2013



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

I - inleiding

De afgelopen jaren heeft de Gemeentelijke Ombudsman (ombudsman) 124 klachten ontvangen waarbij burgers van Amsterdam overlast ondervinden. Meer dan 95% van de zaken heeft betrekking op overlast die ondervonden wordt in of rondom de woning. In een aantal overlastzaken heeft de ombudsman een rapport uitgebracht. Hierbij zat onder meer een zaak waar de bewoner als gevolg van de overlast die hij ondervond van zijn buurman zich gedwongen voelde te verhuizen, ondanks de vele meldingen die hij gedaan had bij het meldpunt zorg en overlast⁴ en de inspanningen van meerdere gemeentelijke en niet-gemeentelijke organisaties⁵.

Gezien de aard van de overlastklachten die de ombudsman ontvangt en de impact die overlast heeft op de getroffen bewoners is de ombudsman eind 2012 een onderzoek gestart naar de bestrijding van overlast in en rondom de woning. Dit kan verschillende vormen van overlast betreffen, zoals woonoverlast maar ook bouwoverlast of overlast die ondervonden wordt in de openbare ruimte. De ombudsman verstaat onder woonoverlast overlast die het gevolg is van het handelen van burens of buurtbewoners. Hierbij kan onder meer gedacht worden aan geluidsoverlast. Ongeveer 40%⁶ van de overlastmeldingen en –incidenten bij de politie betreft woonoverlast, waarmee het de meest voorkomende vorm van overlast is. In absolute aantallen gaat het om 13.000⁷ meldingen van woonoverlast bij de politie. Het eerste gemeentelijke aanspreekpunt bij woonoverlast zijn de meldpunten zorg en overlast (meldpunten). Overlast veroorzaakt door horeca valt buiten het onderzoek. Hierover heeft de ombudsman reeds aanbevelingen gedaan in het rapport “Lusten en lasten van de horeca⁸”.

Voor de ombudsman is het uitgangspunt van het onderzoek de vraag of de gemeente op een behoorlijke en effectieve wijze handelt bij meldingen van overlast. Bij de bestrijding van woonoverlast zijn meerdere gemeentelijke en niet-gemeentelijke organisaties betrokken. Het eerste aanspreekpunt voor burgers bij de gemeente zijn de meldpunten zorg en overlast. Op het functioneren van deze meldpunten in relatie tot andere bij de bestrijding van woonoverlast betrokken organisaties wordt dan ook ingezoomd. Uit het onderzoek komen aanbevelingen voor die tot een verbetering van de aanpak kunnen leiden.

Woonoverlast is heel indringend omdat je, bijvoorbeeld harde muziek van de burens niet kunt “uitzetten” zoals een van de geïnterviewden aangaf. Dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld rotzooi op straat die je wel kunt buitensluiten. Omdat bij de bestrijding van woonoverlast de zaken “op scherp gezet” worden en het de grootste overlastcategorie betreft zal het rapport hier met name over gaan. Maar de uitkomsten kunnen ook van belang zijn bij overlast van bijvoorbeeld hangjongeren.

⁴ “Melding overlast vruchteloos” RA111632, 7 december 2011.

⁵ Meldpunt Zorg en Overlast, GGD, Politie etc.

⁶ bron: Overlast!? Aard en Omvang van de overlast in de regio Amsterdam-Amstelland. Rapport Dienst Regionale Informatie, Politie Amsterdam-Amstelland (Juli 2012).

⁷ bron: actieplan Treiteraankpak.

⁸ RA120662, 7 mei 2012.

Datum : 25 april 2013

Rapport: RA130695 *Meer slagkracht vereist bij bestrijding woonoverlast*

Pagina : 7/37

Naast een analyse van de voornoemde (124) overlastklachten hebben medewerkers van het bureau ombudsman begin 2013 interviews gehouden met meer dan 25 medewerkers van gemeentelijke en niet gemeentelijke organisaties die betrokken zijn bij overlastbestrijding.

Ook heeft de ombudsman vanaf half januari 2013 tot en met eind februari 2013 op zijn website het “Meldpunt bestrijding overlast in en rondom de woning” geopend. Tot slot heeft de ombudsman op 20 maart 2013 een rondetafelbijeenkomst georganiseerd waarbij een groot aantal betrokken organisaties aanwezig waren en waar aan de hand van een werkdocument de bevindingen van de ombudsman besproken werden.

De opbouw van het rapport is als volgt:

- hoofdstuk 1: inleiding;
- hoofdstuk 2: onderzoek;
- hoofdstuk 3: bestrijding woonoverlast door gemeente: meldpunten zorg en overlast;
- hoofdstuk 4: instrumenten en knelpunten bij de bestrijding van woonoverlast;
- hoofdstuk 5: conclusies en aanbevelingen.

2- onderzoek

2.1- inleiding

Het onderzoek bestond uit dossieronderzoek, het openstellen van een meldpunt, interviews en een rondetafelbijeenkomst.

2.2- dossieronderzoek

Vanaf 1 januari 2011 zijn er 124 klachten binnengekomen bij de ombudsman die betrekking hadden op overlast die ondervonden wordt in en rondom de woning. Van de 124 klachten hadden 17 zaken betrekking op overlast die ondervonden werd van burens of buurtbewoners. In negen van deze gevallen is degene die overlast ondervond verhuisd, acht keer als gevolg van burenoverlast en één keer als gevolg van overlast die ondervonden wordt van hangjongeren.

In 42 % wenden burgers zich tot de ombudsman, omdat zij van mening zijn dat de overlastmelding niet snel genoeg wordt opgepakt. In bijna de helft (47 %) van de gevallen is de klager van mening dat de overlastbestrijding niet effectief is. In 17 % van de gevallen schiet de informatievoorziening over de voortgang van de melding tekort. In 10% van de gevallen is niet duidelijk waar geklaagd kan worden over de ondervonden overlast. In 25% van de gevallen wenden verzoekers zich tot de ombudsman voordat zij hun klacht aan de gemeente hebben voorgelegd. In 25 % van de gevallen wordt de overlastmelding, veelal na interventie van het bureau ombudsman, alsnog naar tevredenheid afgehandeld. In het staatje hieronder wordt weergegeven waarom burgers met klachten over de bestrijding van overlast in en rondom de woning zich tot de ombudsman wenden.

reden burger om te klagen bij ombudsman	percentage
Niet duidelijk waar geklaagd kan worden over overlast	10%
Burger wordt niet voldoende geïnformeerd over de voortgang	17%
Overlastklacht wordt niet snel genoeg opgepakt	42%
Bestrijding van de overlast is niet effectief	47%

De meldpunten komen niet vaak in beeld bij de bestrijding van overlast in en rondom de woning. Slechts in tien gevallen (8%) werd een meldpunt genoemd bij de klachten. Dit betrof dan wel vaak “zware” zaken. In vijf van de zaken waar het meldpunt bij betrokken was, verhuisde de bewoner die overlast ondervond. In de hoofdstukken 3 en 4 zal, voor zover relevant, verwezen worden naar het dossieronderzoek bij de afzonderlijke paragrafen.

2.3- meldpunt

Bij het “Meldpunt bestrijding overlast in en rondom de woning” van de ombudsman zijn 19 meldingen binnengekomen. Deze hadden betrekking op meerdere stadsdelen en meldpunten, corporaties, de GGD en de politie. Een melder liet weten al drie en een half jaar last te hebben geluids- en stankoverlast van de onderburen (een winkel).

Datum : 25 april 2013

Rapport: RA130695 *Meer slagkracht vereist bij bestrijding woonoverlast*

Pagina : 9/37

De melder had de zaak aangekaart bij het stadsdeel en de politie. De betreffende melder voelt zich afgescheept omdat hem geadviseerd is om maar te gaan verhuizen.

Verschillende melders geven aan dat ze nooit geïnformeerd worden over de voortgang van hun zaak. Bijna tweederde van de meldingen had betrekking op geluidsoverlast.

Een melder liet weten dat de woningbouwcorporatie, het meldpunt zorg en overlast en de wijkagent “alleen maar praten maar niets doen”.

2.4- interviews

Medewerkers van het bureau ombudsman hebben begin 2013 meer dan 25 uitvoerige interviews gehouden met onder meer de coördinatoren/medewerkers van de meldpunten in de zeven stadsdelen. Verder zijn vier wijkagenten geïnterviewd en een inspecteur die onderzoek doet bij het bureau “Burgerinteractie”.

Ook zijn er interviews afgenomen met de teamleider van Vangnet (GGD), medewerkers en leidinggevendenden van de afdelingen sociaal beheer en zorg en overlast van drie corporaties (Eigen Haard, Rochedale en Ymere), de directeur van Beterburen, een medewerker van de directie OOV van de Bestuursdienst Amsterdam, een medewerker van Samen Doen en drie straatcoaches, van wie twee tevens teamleider waren. De resultaten van de interviews zijn opgenomen in de hoofdstukken 3 en 4.

2.5- rondetafelbijeenkomst

Om tot een goed inzicht te komen van de knelpunten (en mogelijke oplossingen) bij de overlastbestrijding in en rondom de woning heeft de Gemeentelijke ombudsman op 20 maart 2013 een rondetafelbijeenkomst georganiseerd. Voor de rondetafelbijeenkomst zijn uitgenodigd de (7) meldpunten, de politie, drie corporaties (Eigen Haard, Rochedale en Ymere), Beterburen, de directie OOV van de Bestuursdienst Amsterdam, een medewerker van Samen Doen, straatcoaches, een rechter van de Amsterdamse Rechtbank, de Nationale Ombudsman, het Landelijk Platform Woonoverlast en Arkin (GGZ). Tijdens de zeer levendige bijeenkomst werd het werkdocument van het onderzoek besproken. Ook werden een aantal conclusies uit het werkdocument aan de deelnemers voorgelegd, onder meer over de verschillen in bereikbaarheid en werkwijze tussen de meldpunten, de wijze waarop wordt omgegaan met anonieme meldingen en de wijze waarop burgers geïnformeerd worden over de voortgang van hun zaak. Daarnaast werd gesproken over de mogelijkheid om (drugsgelateerde) overlastsituaties te voorkomen, bijvoorbeeld door de (bredere) inzet van preventieve screening van huurders. De resultaten van de bespreking tijdens de rondetafelbijeenkomst zijn verwerkt in het rapport. In de hoofdstukken 3 en 4 zal er, voor zover van belang, bij de afzonderlijke paragrafen naar verwezen worden.

3- bestrijding woonoverlast door gemeente: meldpunten zorg en overlast

3.1- Inleiding

algemeen

Indien burgers woonoverlast ondervinden, dan kunnen zij dit melden bij het meldpunt zorg en overlast (meldpunt). Elk stadsdeel heeft een meldpunt⁹ waar burgers terecht kunnen wanneer zij overlast ervaren. Voor zover de ombudsman bekend is ontbreekt een document met een gemeentebrede visie ten aanzien van de doelstellingen, taken, randvoorwaarden en middelen bij de bestrijding van woonoverlast en de inzet hierbij van de meldpunten.

Dit is in tegenstelling tot bijvoorbeeld de bestrijding van intimidatie in de woonomgeving waarbij de gemeente in 2013 met een nieuwe aanpak is begonnen: het actieplan Treiteraankpak. De burgemeester is hierbij bestuurlijk eindverantwoordelijk en de stadsdeelvoorzitter van stadsdeel Zuid is verantwoordelijk voor implementatie van de aanpak in de stadsdelen. Verder is er op directieniveau een stuurgroep waar onder meer de stadsdelen, de politie, de corporatie, WZS, GGD en GGZ vertegenwoordigd zijn. Er zijn duidelijk omschreven doelstellingen. Een hiervan is dat “slachtoffers van intimidatie in de woonomgeving zich beschermd weten door de overheid”.

na de melding

Nadat een overlastmelding (van een bewoner of organisatie) door een meldpunt is ontvangen, wordt deze als zaak behandeld in het klein overleg. Hieraan nemen deel de politie, de GGD/Vangnet en het meldpunt. Het klein overleg vindt eens in de twee tot drie weken plaats. Hier wordt besproken hoe de zaak het best kan worden aangepakt.

Het meldpunt bereidt het overleg voor, zit de vergadering voor, stuurt het proces aan en maakt een actielijst. Naar aanleiding van het overleg kan een huisbezoek door Vangnet volgen. Ook kan het zijn dat de politie en/of corporatie actie ondernemen of dat een zaak (alsnog) wordt doorverwezen naar Beterburen. Indien een zaak terugkomt in het klein overleg omdat de overlast blijft voortduren dan kan de zaak besproken worden tijdens het groot overleg. Ook complexe zaken kunnen “geëscaleerd” worden naar het groot overleg.

In het groot overleg worden “zwaardere” zaken besproken. Hieraan nemen, naast de deelnemers van het klein overleg, ook de Dienst Werk en Inkomen (DWI), een vertegenwoordiger van de geestelijke gezondheidszorg (GGZ), de maatschappelijke dienstverlening (MaDi) en (op afroep) de betrokken woningbouwcorporatie deel. Tijdens een groot overleg kan (uiteindelijk) besloten worden tot een einde interventieverklaring. Op de einde interventieverklaring zal nader worden ingegaan in paragraaf 4.6.a.

⁹ Een tweetal meldpunten (Centrum en West) is inmiddels opgegaan in sociale loketten. Hierin zitten ook de Loketten Zorg en Samenleven en de taalwijzer.

betrokkenheid van de meldpunten

De meldpunten zijn voor de burgers van Amsterdam het eerste (gemeentelijke) aanspreekpunt voor de bestrijding van woonoverlast. Daarom is het ontwikkelen van slagkracht van cruciaal belang. Uit het onderzoek is bij de ombudsman grote twijfel hierover gerezen.

In reactie daarop tijdens de rondetafelbijeenkomst laat één van de meldpunten weten dat de ombudsman knelpunten benoemt maar geen positieve punten van de meldpunten naar voren brengt. Dit is te verwachten van een ombudsman die knelpunten benoemt en aanbevelingen doet om deze knelpunten aan te pakken. Dit laat onverlet dat de ombudsman en zijn onderzoekers zeker waardering hebben voor de betrokkenheid van de medewerkers van de meldpunten. Veel van de knelpunten hebben met name betrekking hebben op issues die “medewerkeroverstijgend” zijn en zich afspelen op organisatorisch of bestuurlijk niveau.

3.2- wat kunnen burgers verwachten van de gemeente bij de bestijding van woonoverlast?

Het ontbreken van een gemeentebrede visie ten aanzien van de doelstellingen, taken, randvoorwaarden en middelen van de bestrijding van woonoverlast en de inzet hierbij van de meldpunten kwam ook tijdens de rondetafelbijeenkomst aan de orde. Wel kan uit de verschillende websites van de meldpunten opgemaakt worden wat een burger (die overlast ondervindt) van de meldpunten kan verwachten. De meldpunten geven verschillende omschrijvingen. Ze onderzoeken het probleem, geven advies en ondersteuning, brengen een melding zo spoedig mogelijk onder bij een hulpverleningsinstantie, werken (samen met hulpverleners en de politie) intensief aan de zaken, coördineren de acties die worden ondernemen en bewaken de voortgang. Hierdoor kan de overlast effectief bestreden worden. Kortom een breed scala aan taakopvattingen.

conclusie I

Er ontbreekt een richtinggevend (bestuurlijk)document waarin een door alle stadsdelen gedeelde gemeentebrede visie wordt neergelegd ten aanzien van de doelstellingen, taken, randvoorwaarden en middelen van de bestrijding van woonoverlast en de inzet hierbij van de meldpunten.

aanbeveling I

Ontwikkel een gemeentebrede bestuurlijke visie op de bestrijding van woonoverlast en de rol van de meldpunten zorg en overlast en leg dit vast in een richtinggevend document.

3.3- welke overlast kan gemeld worden bij meldpunten?

Uit de naam Meldpunt Zorg en Overlast zou afgeleid kunnen worden dat hier alle vormen van overlast gemeld kunnen worden. Dit is niet juist. Zo zullen klachten over bouwoverlast, klachten over de openbare ruimte, milieuklachten en klachten over horeca-overlast niet in behandeling genomen worden. Ook worden klachten over overlast die veroorzaakt wordt door hangjongeren in de regel niet door de meldpunten afgehandeld, maar doorspeeld naar het stadsdeel. In feite ziet het meldpunt met name toe op (ernstige en voortdurende) woonoverlast,

al dan niet veroorzaakt door een achterliggende zorgvraag. Bij twee stadsdelen (Centrum en West) zijn de meldpunten inmiddels opgegaan in een sociaal loket¹⁰. Bij de inbedding van de meldpunten binnen de sociaal loketten is het van belang dat zichtbaar blijft dat burgers zich hier kunnen melden bij klachten over woonoverlast. Dat het voor burgers niet altijd duidelijk is waar zij een bepaalde categorie overlast moeten melden mag uit de volgende zaak blijken die begin 2012 bij de ombudsman binnenkwam.

Waar moet ik zijn?

Een vrouw wendt zich in november 2011 tot een meldpunt omdat zij al vier maanden lang zes dagen per week geluidsoverlast ondervindt van bouwwerkzaamheden aan omringende woningen. Enkele dagen later laat een buurtcoördinator van het stadsdeel aan haar weten dat alles volgens de regels gaat. Welke regels dat zijn kan niet worden aangegeven. Omdat de overlast blijft legt zij de zaak, zonder resultaat, ook voor aan de GGD en het Steunpunt Wonen. Eind februari 2012 wendt de vrouw zich tot de ombudsman. Deze vraagt het stadsdeel om een bouwinspecteur langs te sturen om de situatie te beoordelen. De inspecteur oordeelt dat de werkzaamheden conform de omgevingsvergunning worden verricht. Omdat de vrouw aangeeft nog steeds geluidsoverlast te ondervinden zal het stadsdeel een geluidsmeting plannen. De ombudsman constateert dat het voor de vrouw niet duidelijk was waar zij met haar klacht over geluidsoverlast door bouwwerkzaamheden terecht kon. Zij heeft zich in eerste instantie tot het meldpunt gewend maar zonder het door haar gewenste resultaat. Pas na interventie van het bureau ombudsman volgt alsnog een beoordeling van de overlastmelding door de juiste afdeling.

conclusie 2

De naam meldpunt zorg en overlast wekt de verwachting dat alle vormen van overlast hier aangemeld kunnen worden. In feite ziet het meldpunt alleen toe op woonoverlast. De vlag dekt de lading niet.

aanbeveling 2

Kies een passende naam voor de meldpunten.

3.4- slagkracht meldpunten

Uit de interviews komt breed naar voren dat het van belang is dat de meldpunten voldoende “slagkracht” hebben om hun taken uit te voeren. Hiervoor is vereist dat hun toerusting op orde is en dat er voldoende bestuurlijke aandacht voor hun functioneren. Voor wat de toerusting betreft, vallen de grote verschillen in capaciteit tussen de verschillende meldpunten op. Zo heeft het meldpunt Zuidoost feitelijk 2 fte¹¹ en aanvullend een medewerker die ingehuurd is van

¹⁰ hierin zijn meldpunt zorg en overlast, loket zorg en samenleven en taalwijzer opgegaan.

¹¹ 16% van de bewoners van Zuidoost ondervindt vaak overlast van omwonenden. Gemiddeld voor Amsterdam is dit 11%. Stadsdeel Zuidoost scoort met 16% het hoogst van alle stadsdelen. Bron: Bureau Onderzoek en Statistiek 2012.

incidentele middelen. Het meldpunt Nieuw-West heeft drie (part-time) medewerkers¹². Het meldpunt West¹³ heeft negen medewerkers.

Een aantal meldpunten geeft aan kwetsbaar te zijn door de (geringe) bezetting. Twee meldpunten laten weten dat het (actief) informeren van melders hierdoor in het gedrang komt. Meerdere meldpunten geven aan dat er weinig bestuurlijke aandacht is voor de meldpunten en dat er “een gevecht om erkenning gevoerd moet worden”.

Een ander meldpunt laat weten dat er te weinig naar de uitvoering gekeken wordt. Om effectief te kunnen opereren moet geïnvesteerd worden in de partners (corporaties, wijkagenten, etc). Hiervoor moet wel capaciteit zijn.

Voor een veiligheidsadviseur van stadsdeel Oost speelt het meldpunt een belangrijke rol bij het aanleveren van informatie. In stadsdeel Oost loopt dit goed. De veiligheidsadviseur heeft hiervoor in een ander stadsdeel gewerkt. Hij moest hier vaak lang wachten op de gevraagde informatie. Dit hing samen met de beperkte capaciteit van het betreffende meldpunt.

Verschillende meldpunten geven verder aan dat er (te) weinig aan opleidingen van de medewerkers gedaan wordt, bijvoorbeeld, omdat daar geen eigen budget voor is. De GGD wijst erop dat niet alle meldpunten een fysiek loket hebben. Verder komt het voor dat meldpuntmedewerkers, als die met veel emotie geconfronteerd worden, de zaak zwaarder oppakken dan noodzakelijk is. Een centraal meldpunt met daarbij (voldoende) gekwalificeerde medewerkers verdient volgens de GGD de voorkeur. Tijdens de rondetafelbijeenkomst geeft één meldpunt aan dat er in het betreffende stadsdeel wel voldoende aandacht is voor overlastbestrijding maar dat er een stedelijke visie ontbreekt. Verder wordt vanuit de meldpunten aangegeven dat de capaciteit van een meldpunt ook samenhangt met de taken die verricht worden.

conclusie 3

Meldpunten moeten voldoende middelen hebben om hun taken goed te kunnen uitvoeren en een aanvaardbaar niveau van dienstverlening te kunnen bieden. Er zitten onaanvaardbaar grote verschillen in de toerusting van de meldpunten. Dit hangt samen met een gebrek aan bestuurlijke aandacht en leidt er toe dat niet alle meldpunten voldoende slagkracht hebben.

aanbeveling 3

Stel vast over welke middelen een meldpunt minimaal moet beschikken om effectief te kunnen opereren bij de bestrijding van woonoverlast en stel deze middelen ter beschikking.

¹² 12% van de bewoners van Nieuw-West ondervindt vaak overlast van omwonenden. Gemiddeld voor Amsterdam is dit 11%. Stadsdeel Nieuw-West scoort na Zuidoost het hoogst van alle stadsdelen. Bron: Bureau Onderzoek en Statistiek 2012.

¹³ 11% van de bewoners van West ondervindt vaak overlast van omwonenden. Gemiddeld voor Amsterdam is dit 11%. Bron: Bureau Onderzoek en Statistiek 2012.

3.5- snel signaleren van overlast

In de interviews wordt, onder meer door de meldpunten, de wijkagenten, de corporaties en Beterburen aangegeven dat het van belang is dat overlast zo spoedig mogelijk gemeld wordt. In de praktijk komt het vaak voor dat er laat gemeld wordt. Dit kan samenhangen met de angst voor de gevolgen. Dit laatste speelt bijvoorbeeld bij drugs of psychiatrie gerelateerde overlast. Eén meldpunt laat weten soms actief te folderen in de buurt van een drugspand om meldingen “los” te krijgen. Ook kan het zijn dat mensen “meldingsmoe” zijn geworden, omdat ze geen resultaat zien van hun meldingen.

Verder kan de onbekendheid van de meldpunten meespelen. In het actieplan Treiteraankpak staat hierover: “*de diverse gemeentelijke meldpunten zijn echter niet tot nauwelijks bekend bij de burger*”. Ook uit de zaken die binnenkomen bij de ombudsman blijkt dat burgers zich bij overlast in hun woonomgeving niet snel tot de meldpunten wenden. Slechts in 2,5% van de zaken over woonoverlast die de afgelopen twee jaar bij de ombudsman binnen zijn gekomen was het meldpunt het eerste aanspreekpunt.

Als voorbeeld dat burgers en in dit geval ook gemeentelijke instanties en de politie het meldpunt niet weten te vinden, kan de volgende zaak dienen die in 2011 bij de ombudsman speelde.

Meldpunt buiten beeld bij burger en instanties

Twee bewoners (een moeder en dochter) van woonwagens ondervinden al jarenlang overlast van een aantal andere bewoners op het kamp. De overlast bestaat onder meer uit pesterijen, provocaties, intimidaties, bedreigingen, mishandelingen en overlast in de openbare ruimte. WZS verhuurt de woonwagens en is op de hoogte van de situatie. De situatie is ook bekend bij de wijkagent. De moeder en dochter zijn niet tevreden over de wijze waarop de overlast wordt aangepakt door WZS, de politie en Milieupolitie van het stadsdeel. Naar aanleiding van deze zaak organiseert de ombudsman een hoorzitting waarbij ook het meldpunt is uitgenodigd. Het meldpunt blijkt in het geheel niet op de hoogte van de problemen op het woonwagenkamp. Als mogelijke verklaring wordt gegeven dat het meldpunt niet deelneemt aan het handhavingoverleg. Het meldpunt is graag bereid om met verzoekster en de betrokken instanties, waaronder de nieuwe wijkagent, in gesprek te gaan. De ombudsman heeft in deze zaak geen aanwijzingen dat de betrokken instanties onbehoorlijk gehandeld hebben. Wel constateert hij dat noch de burgers noch WZS of de politie het meldpunt hebben benaderd. Hij heeft de moeder en dochter in overweging gegeven om alsnog contact op te nemen met het meldpunt.

conclusie 4

Het snel signaleren van woonoverlast is van belang. In de praktijk blijkt dat vaak laat of niet gemeld wordt. Als mogelijke oorzaken wordt angst bij de melder of onbekendheid met de meldpunten genoemd.

aanbeveling 4

Stimuleer mensen tot eerder melden, bijvoorbeeld door anoniem melden mogelijk te maken en de bekendheid van de meldpunten te vergroten.

3.6- opeenvolging van nieuw beleid

Het merendeel van de meldpunten geeft aan dat er veel nieuw beleid op hen afkomt. Het nieuwe beleid is niet duidelijk ingepast in de bestaande overlastaanpak. Hierbij wordt met name de “Treiteraankpak” en “Samen Doen” genoemd.

Ten aanzien van de Treiteraankpak¹⁴ wordt door een aantal meldpunten opgemerkt dat nog niet duidelijk is welke extra “tools” dit zal geven. Ook geeft een meldpunt aan dat de Treiteraankpak prioriteit heeft. Dit kan ten koste gaan van de reguliere werkzaamheden. Tijdens de rondetafelbijeenkomst geeft een meldpunt aan dat er bij de Treiteraankpak vanuit gegaan wordt dat er bij de meldpunten altijd iemand tussen 09.00 en 17.00 uur de telefoon kan opnemen. Vanwege de diverse openingstijden zal dit in de praktijk niet zo zijn.

Ten aanzien van Samen Doen¹⁵ wordt door een aantal meldpunten aangegeven dat niet duidelijk is hoe zich dit tot de werkzaamheden van het meldpunt verhoudt. Een teamleider van Samen Doen teams geeft aan dat de samenwerking met het meldpunt grotendeels ontbreekt.

De teamleider is van mening dat de GGD (Vangnet Jeugd/ Volwassenen) een onmisbare partner voor ieder Samen Doen team is. De GGD neemt veelal niet deel aan Samen Doen. Wel heeft de geïnterviewde teamleider van Samen Doen Vangnet Jeugd er bij weten te betrekken.

Naar aanleiding van de rondetafelbijeenkomst heeft de directie Openbare Orde en Veiligheid van de Bestuursdienst Amsterdam aangegeven dat er in het kader van de treiteraankpak overleg is geweest met verschillende functionarissen van verschillende stadsdelen waaronder een coördinator van een meldpunt. In vijf van de zeven meldpunten zijn ook implementatiebijeenkomsten geweest.

conclusie 5

Meldpunten worden vaak geconfronteerd met nieuw beleid. Hoewel bij de Treiteraankpak geïnvesteerd is in afstemming met de meldpunten geven zij aan dat niet altijd duidelijk is hoe moet worden omgegaan met nieuw beleid.

aanbeveling 5

Investeer in afstemming met de meldpunten bij de invoering van nieuw beleid.

3.7- verscheidenheid aan werkwijzen meldpunten en (privacy)convenanten

De GGD laat weten dat er geen vastomlijnde werkafspraken zijn met de meldpunten maar dat er wel een uitvoeringspraktijk gegroeid is. Een van de corporaties geeft aan dat er grote verschillen zitten tussen de meldpunten, onder meer wat betreft de aanmelding van zaken bij de corporatie, de werkwijze bij een zogenaamde einde interventieverklaring en de bemensing.

¹⁴ vanuit de centrale stad geïnitieerde aanpak van intimidatie in de woonomgeving die in januari 2013 van start is gegaan.

¹⁵ programma dat zich inzet voor kwetsbare huishoudens die niet of beperkt zelf redzaam zijn. Er wordt gewerkt met buurtteams (MADI, MEE, Spirit etc onder leiding van de gemeente).

Deze schiet regelmatig tekort. De inner circle (meldpunt, politie en GGD) is soms net een geheim genootschap. Ook Beterburen geeft aan dat het verschil in werkwijze van de meldpunten opvalt. Sommige meldpunten verwijzen door, andere niet. Het zou mooi zijn als er eenheid zou komen bij het doorverwijzen. Dat er verschillen zijn tussen de (waardering van de) meldpunten wordt ook bevestigd door het volgende.

Eén wijkagent geeft aan dat zij vaak buiten het meldpunt om zaken aanmeldt bij de corporatie of de GGD, omdat het veel te lang duurt indien zij de melding via het meldpunt laat lopen. Een andere wijkagent geeft aan dat hij met het meldpunt in zijn stadsdeel al twee jaar geen contact meer heeft. Weer een andere wijkagent laat juist weten dat hij het meldpunt erg belangrijk vindt en dat hij alle zaken die hij kent aanmeldt.

Alle partijen benadrukken het belang van goede informatie-uitwisseling als essentiële voorwaarde voor de aanpak van overlastzaken die vragen om een gecombineerde inspanning van de verschillende partijen. Een corporatie geeft aan dat er nu sprake is van een verscheidenheid aan convenanten, met name ook wat betreft privacyzaken. Er zou één centraal convenant moeten komen.

Een andere corporatie geeft aan dat privacy een drempel is waar vaak krampachtig mee wordt omgegaan door het meldpunt, de wijkagent of de GGD. Er is een gebrek aan kennis waardoor men zich te snel op privacy beroept om geen informatie te delen.

Een meldpunt laat weten dat privacy een knelpunt is. De convenanten die er zijn stellen niet veel voor. Het komt meestal wel goed, maar als het op scherp gesteld wordt dan is er een probleem.

Een ander meldpunt geeft aan dat het convenant waarmee gewerkt wordt verouderd is en dat er al sinds 2003 gepoogd wordt dit te actualiseren. Dit heeft soms tot gevolg dat “partners” geen informatie willen verstrekken, omdat er geen convenant is op grond waarvan dit kan.

Tijdens de rondetafelbijeenkomst wordt vanuit de meldpunten bevestigd dat de werkwijzen van de meldpunten geüniformeerd moeten worden. Het Landelijk Platform Woonoverlast wijst op het belang van één convenant dat voor de hele gemeente van kracht is. Op dit moment wordt er gewerkt aan een standaardconvenant dat landelijk gebruikt kan gaan worden.

Bij de Treiteraankpak is ook een convenant ‘Gegevensuitwisseling treiteraankpak / intimidatie in de woonomgeving’ opgesteld. Hierin wordt zoals in het actieplan Treiteraankpak beschreven wordt “de uitwisseling tussen politie, gemeente, woningcorporatie en zorgpartners geregeld. Dit maakt analyse van de treitercasussen én de dossiervorming mogelijk op grond waarvan juridische stappen kunnen worden ondernomen.”

conclusie 6

De corporaties en Beterburen constateren grote verschillen in werkwijze tussen de meldpunten. Ook wijkagenten waarderen de meldpunten verschillend. In de praktijk leidt dat ertoe dat de meldpunten soms worden omzeild.

aanbeveling 6

Ontwikkel een uniforme werkwijze voor de meldpunten. Maak hierbij gebruik van bestaande “best practices”.

conclusie 7

Elk meldpunt heeft een eigen (privacy) convenant voor de gegevensuitwisseling met de netwerkpartners. De veelheid aan (privacy)convenanten komt een effectieve samenwerking niet ten goede. Ook zijn meldpunten niet tevreden over de gebruikte convenanten.

aanbeveling 7

Ontwikkel één (privacy)convenant gegevensuitwisseling voor de gehele stad. Maak hierbij gebruik van de aanwezige kennis op dit gebied bij de Treiteraangepak en het Landelijk Platform Woonoverlast.

3.8- overleg tussen de meldpunten

Een aantal meldpunten geeft aan dat er de afgelopen jaren geen overleg meer plaatsvindt tussen de verschillende meldpunten. Hier is wel behoefte aan omdat men op zo een overleg informatie kan delen en van elkaar kan leren wat betreft werkwijze, kwaliteitsborging, opleidingen etc. De meldpunten moeten nu allemaal zelf het wiel uitvinden.

Eén meldpunt geeft aan dat er bijvoorbeeld gesproken kan worden over de criteria om een einde interventieverklaring af te geven. Periodiek overleg kan ook bijdragen aan een grotere uniformiteit. Eén meldpunt geeft aan dat het overleg los van het sociaal loket gehouden moet worden. Een ander meldpunt laat weten dat het overleg voldoende gewicht moet hebben, het moet geen klagesessie worden. Meer overleg tussen de meldpunten zou de uniformiteit van de meldpunten ten goede komen. De ombudsman tekent hierbij nog aan dat de meldpunten tijdens de gezamenlijke overleggen kunnen leren van de bestaande “best practices” binnen de uitvoeringspraktijk.

conclusie 8

Er bestaat bij de meldpunten behoefte aan een periodiek overleg (los van de sociale loketten) waarbij gesproken kan worden over onder meer de taakopvatting, werkwijze en kwaliteitsborging. De meldpunten kunnen hierbij leren van bestaande “best practices” in de uitvoering.

aanbeveling 8

Organiseer een volwaardig periodiek overleg tussen de meldpunten, onder meer om te leren van “best practices”.

3.9- leren van de uitvoering

De ombudsman heeft aan de meldpunten gevraagd aan te geven welk percentage van de melders tevreden was met de afhandeling van de overlastmelding. Geen van de meldpunten kon dit aangeven. Ook andere organisaties (politie en corporaties) kunnen dit niet aangeven. Beterburen

heeft wel cijfers over het succes van buurtbemiddeling. Uit die cijfers blijkt dat bemiddeling door Beterburen in twee van de drie zaken succesvol is (zie ook paragraaf 4.2). Tijdens de rondetafelbijeenkomst geeft een meldpunt aan dat een dossier, ideaal gesproken, samen met de melder wordt afgesloten. De meldpunten horen bijvoorbeeld wel of er al dan niet een ontruimingsvonnis gewezen is. De meldpunten geven aan dat het moeilijk is om de tevredenheid bij melders te meten. Ook wordt opgebracht dat er geen eenduidige relatie is tussen de tevredenheid van de melders en de effectiviteit van de overlastbestrijding. Geen van de meldpunten geeft aan op welke wijze dit dan wel beoordeeld zou kunnen worden.

De ombudsman onderschrijft dat het een serieuze inspanning van de stadsdelen zal vergen om de tevredenheid van melders te in kaart te brengen. Op deze wijze kan echter wel geleerd worden van de ervaringen van burgers. Een tevredenheidsmeting hoeft vanzelfsprekend niet beperkt te worden tot het enkele feit of een burger tevreden is met de afhandeling van zijn melding. Zo kan bijvoorbeeld gekeken worden naar de algemene tevredenheid, de tevredenheid over de bereikbaarheid, de tevredenheid over de (wijze van) informatievoorziening, de tevredenheid over de voortvarendheid, etc. Binnen de gemeente Amsterdam wordt regelmatig gebruik gemaakt van klanttevredenheidsonderzoeken al dan niet in samenwerking met het Bureau Onderzoek en Statistiek¹⁶. Het is uiteraard mogelijk dat naast of in plaats van een klanttevredenheidsonderzoek gebruik wordt gemaakt van andere (kwantitatieve of kwalitatieve) evaluatie-instrumenten om te kunnen leren van de uitvoeringspraktijk.

conclusie 9

Het is van belang om de effecten van de bestrijding van woonoverlast te evalueren. Op deze wijze kan geleerd worden van de uitvoering. Vanuit het dienstverleningsperspectief is een belangrijke indicator hierbij de tevredenheid van burgers over de afhandeling van hun melding. De meldpunten hebben hier geen cijfers over. Ook de politie en de corporaties hebben hier geen zicht op.

aanbeveling 9

Maak gebruik van tevredenheidsonderzoek om te leren van de uitvoeringspraktijk van de meldpunten.

3.10- bereikbaarheid meldpunten

De bereikbaarheid is beschreven aan de hand van informatie over de meldpunten, die gepubliceerd is op internetwebsites van de gemeente Amsterdam en/of de stadsdelen en informatie uit de interviews.

Er is een grote verscheidenheid ten aanzien van de bereikbaarheid van meldpunten in de verschillende stadsdelen, zowel wat betreft de openingstijden als de wijze waarop contact gezocht kan worden. Met alle meldpunten kan telefonisch contact worden opgenomen. Van zes van de zeven meldpunten is het e-mailadres bekend. In drie van de zeven stadsdelen bevinden zich één of meer fysieke loketten waartoe de burger zich kan wenden. In één stadsdeel wordt

¹⁶ bijvoorbeeld Klanttevredenheidsonderzoek 2011 DWI.

verwezen naar het Loket Zorg en Samenleven. In drie stadsdelen is er geen fysiek loket waar burgers naar toe kunnen. Eén van de meldpunten laat weten dat er, mede gezien de capaciteit, geen inloopspreekuur is. Een ander meldpunt laat weten dat een inloopspreekuur van belang is om melders fysiek te zien en zo een beter beeld te kunnen vormen.

De verschillen in bereikbaarheid zijn groot. In één stadsdeel is het meldpunt tijdens werkdagen tussen 09.00 tot 12.00 uur telefonisch bereikbaar. In een ander stadsdeel is het meldpunt telefonisch bereikbaar tussen 09.00 tot 17.00 uur en heeft het daarnaast drie fysieke loketten waar de burger zich kan melden.

Tijdens de rondetafelbijeenkomst geeft Beterburen aan dat de verschillen in bereikbaarheid bij de meldpunten van invloed kan zijn op het aantal doorverwijzingen naar buurtbemiddeling. Bij het ene meldpunt loop je zo naar binnen, het andere meldpunt is moeilijk te vinden. In paragraaf 4.2 zal nader ingegaan worden op buurtbemiddeling.

conclusie 10

Er is sprake van (vanuit dienstverleningsperspectief) onaanvaardbaar grote verschillen in de bereikbaarheid van de meldpunten. Dit heeft gevolgen voor het niveau van dienstverlening.

aanbeveling 10

Formuleer minimale eisen ten aanzien van de (fysieke) bereikbaarheid van de meldpunten en zie erop toe dat alle meldpunten hier aan voldoen.

3.11 - informatievoorziening aan melders

3.11.a- wijze van informeren

Uit de interviews met de meldpunten komt naar voren dat de informatievoorziening aan melders grotendeels telefonisch en soms per e-mail plaatsvindt. Melders worden in de regel niet schriftelijk geïnformeerd als het dossier gesloten wordt. Een enkel meldpunt laat weten de melder wel schriftelijk te informeren bij sluiting van het dossier. Geen van de meldpunten heeft tijdens de interviews aangegeven de overlastgever te informeren. Wel zullen overlastmelders door de corporatie, de politie of bij een huisbezoek door de GGD geïnformeerd worden. De GGD geeft aan dat de meldpunten de melders behoort te informeren.

Bij de interviews met de meldpunten worden verschillende redenen gegeven waarom telefonisch gereageerd wordt. Een meldpunt laat weten dat telefonisch informeren sneller gaat. Een tweetal meldpunten laat weten dat (door onderbezetting of werkdruk) melders niet altijd actief geïnformeerd worden. Tijdens de interviews en de rondetafelbijeenkomst wordt door een meldpunt aangegeven dat er tijdens de telefonische informatievoorziening ook aan verwachtingsmanagement gedaan wordt.

In de zaak “Melding overlast vruchteloos”¹⁷ komt naar voren dat een melder niet voldoende geïnformeerd wordt. Het volgende speelt hier.

¹⁷ Rapport Gemeentelijke Ombudsman 7 december 2011 (RA111632).

melding overlast vruchteloos

Een man ondervindt ernstige geluidsoverlast van zijn onderbuurman en wordt ook door de onderbuurman bedreigd. De onderbuurman sloopt ook twee deuren in het pand waar de man woont. De man meldt dit bij het meldpunt. In de maanden daarna brengt de man keer op keer de aanhoudende overlast bij het meldpunt onder de aandacht. Zijn pogingen lijken vruchteloos want hij verneemt weinig en een oplossing blijft uit. De man voelt zich uiteindelijk gedwongen te verhuizen. De ombudsman concludeert in deze zaak dat het meldpunt heeft nagelaten verzoeker op eigen initiatief te informeren van de verrichtte inspanningen en de ontwikkelingen in de zaak. Gelet op de ernst en de frequentie van de meldingen, mocht van het meldpunt verwacht worden dat zij verzoeker regelmatig van de stand van zaken op de hoogte had gehouden.

In de volgende zaak geven de klagers aan dat ze niet schriftelijk geïnformeerd zijn.

niets op papier

In een ander zaak, die half maart 2013 bij de ombudsman is binnengekomen, vertelt een echtpaar dat al 36 jaar op hun huidige adres woont het volgende. Het echtpaar ondervindt geluids- en trillingsoverlast van bewoners van de buurwoning. Hier woont een 86-jarige man. Het echtpaar geeft aan dat er ook een vrouw met haar vriend bij de hoofdbewoner zijn ingetrokken. Nadat de vriend dagenlang getimmerd heeft werd het echtpaar opgeschrikt door zware basgeluiden en trillingen waardoor er van slapen weinig komt. Het echtpaar voert een aantal gesprekken met de vrouw maar de situatie verbetert niet. De zoon en de vriendin van het echtpaar verblijven ook enige nachten in het huis en bevestigen dat ook zij zware basgeluiden horen en dat de vloeren trillen.

Het echtpaar heeft contact met het meldpunt, de GGD, de woningbouwcorporatie en de wijkagent. Als de politie aanbelt dan wordt het geluid zachter gezet. Het echtpaar geeft aan dat de GGD hen geadviseerd heeft om naar een psychiater te gaan óf te verhuizen. Ook het meldpunt, de woningbouwcorporatie en de wijkagent raden het echtpaar aan een psychiater te bezoeken. Het echtpaar volgt het advies op en hebben een gesprek met een psychiater. De psychiater begrijpt niet waarom het echtpaar naar een psychiater verwezen is. Het echtpaar geeft tot slot aan dat zij niet schriftelijk geïnformeerd zijn over de zaak door de GGD of het meldpunt. De zaak is in onderzoek bij de ombudsman en er zijn vragen voorgelegd aan de GGD en het betreffende stadsdeel. Onder meer wordt gevraagd of het echtpaar op enig moment schriftelijk geïnformeerd is over de voortgang van de zaak en het advies om een psychiater te bezoeken.

Ook in de zaak “Voldoende inzet, onvoldoende resultaat bij overlast van hangjongeren” die in paragraaf 4.6.b besproken zal worden merkt de ombudsman op dat het stadsdeel de bewoner die overlast ondervond van hangjongeren actiever had moeten informeren.

Goede informatieverstrekking is een belangrijk vereiste voor een open en duidelijk overheidsoptreden. Mede in het kader van “verwachtingsmanagement” bij de melder lijkt het van belang om een melding schriftelijk te bevestigen en hierbij aan te geven wat de melder

concreet van het meldpunt mag verwachten. Hierbij kan bijvoorbeeld ook gebruik gemaakt worden van een folder die als bijlage wordt toegevoegd en waarin de rol en de taken van het meldpunt omschreven staan. Eén van de meldpunten gaf aan een zodanige folder te hebben.

Indien een overlastmelding langere tijd “loopt” en er belangrijke ontwikkelingen plaatsvinden, is het van belang dat de melder hierover schriftelijk geïnformeerd wordt. Ook bij sluiting van het dossier behoort de melder schriftelijk geïnformeerd te worden. De melder kan er dan ook op gewezen worden dat hij een klacht kan indienen indien hij het niet eens is met de afhandeling of sluiting van zijn dossier.

3.11.b- waarover informeren?

De meeste meldpunten laten verder weten dat de melders slechts in het algemeen geïnformeerd kunnen worden over de stand van zaken. Zo werd door een meldpunt aangegeven dat niet veel informatie verstrekt kan worden aan de melder in verband met privacybescherming van de overlastgever. Een ander meldpunt liet het volgende weten: “wat je niet gevraagd wordt ga je ook niet vertellen”. Een derde meldpunt gaf aan dat “hoe meer je vertelt hoe meer verantwoording je moet afleggen”. Dit meldpunt gaf ook aan dat er geen termijnen worden genoemd omdat niet kan worden aangegeven wanneer bijvoorbeeld een huisbezoek (door GGD of politie) zal worden afgelegd.

conclusie

- a- melders worden niet altijd actief geïnformeerd;
- b- melders worden in de regel niet schriftelijk geïnformeerd over de inname, voortgang en de sluiting van hun zaak;
- c. de meldpunten zien (privacy)belemmeringen in de mate waarin terugkoppeling mogelijk is;
- d- de overlastgever wordt niet geïnformeerd door het meldpunt.

aanbeveling

Verbeter de wijze waarop melders geïnformeerd worden. Informeer de melder in ieder geval schriftelijk bij de sluiting van het dossier en wijs deze hierbij ook op de mogelijkheid een klacht in te dienen.

3.11- anoniem melden

Bij vier van de zeven meldpunten staat, bij de informatie op internet, expliciet aangegeven dat anoniem melden niet mogelijk is. Ook uit de interviews blijkt dat er in beginsel bij geen van de meldpunten anoniem gemeld kan worden. Als reden wordt onder meer aangegeven dat terugmelden dan niet mogelijk is, dat niet duidelijk is wat de motieven van de melder zijn en dat niet kan worden doorgevraagd. Verschillende meldpunten geven echter aan dat er soms uitzonderingen worden gemaakt en dat er soms toch wat met een anonieme melding gedaan kan worden. Zo geeft een meldpunt aan dat een anonieme melding wel wordt beoordeeld om te kijken of er wellicht een uitzondering gemaakt moet worden. Een meldpunt geeft aan dat een anonieme melding niet in behandeling genomen wordt maar wel kan worden doorgespeeld naar de wijkagent. Ook worden anonieme melders gewezen op “Meld Misdaad Anoniem”. Eén van de wijkagenten oppert tijdens een interview de mogelijkheid van “Meld Overlast Anoniem”.

Een corporatie geeft aan dat bij bepaalde drugsgerelateerde overlastzaken of overlastzaken, waarbij sprake is van intimidatie, wel anoniem gemeld kan worden. Een wijkagent zegt dat er bij hem anoniem gemeld kan worden. Hij kan de melding dan doorzetten naar het meldpunt. Op deze wijze kan toch wat gedaan worden. Beterburen heeft tijdens een interview aangegeven dat mensen vaak laat met klachten komen. Het zou een vooruitgang zijn, indien anoniem melden (onder omstandigheden) mogelijk zou zijn. In het kader van de Treiteraankpak zullen in de loop van 2013 de voordelen, beperkingen en randvoorwaarden onderzocht worden van geanonimiseerd melden. Dit zal gebeuren omdat dergelijke geanonimiseerde meldingen de informatiepositie van de overheid over wat er aan de hand is in een buurt versterken. Ook tijdens de rondetafelbijeenkomst komt naar voren dat anonieme meldingen in de praktijk veelal wel worden ingenomen door de meldpunten.

conclusie 12

Hoewel door de meldpunten veelal expliciet wordt aangegeven dat anoniem melden niet mogelijk is, blijkt dit in de praktijk vaak wel het geval te zijn. Dit is ook wenselijk. Zowel de burger als de overheid hebben voordeel bij anoniem melden. Zo kan anoniem melden ervoor zorgen dat overlast vaker en eerder gemeld wordt en dat de overheid beter weet wat er speelt in een wijk. In het kader van de Treiteraankpak zullen de voordelen, beperkingen en randvoorwaarden onderzocht worden van geanonimiseerd melden.

aanbeveling 12

Pas de informatie aan (op de websites) over anoniem melden en ontwikkel beleid ten aanzien van anoniem melden. Maak gebruik van de bevindingen dienaangaande bij de Treiteraankpak.

4- instrumenten en knelpunten bij de bestrijding van woonoverlast

4.1- inleiding

Bij de bestrijding van woonoverlast kan een aantal “instrumenten” ingezet worden door de betrokken organisaties die in dit hoofdstuk worden besproken. Ook zal aandacht besteed worden aan een aantal preventieve maatregelen die gericht zijn op het (opnieuw) ontstaan van woonoverlastsituaties. De ombudsman wijst er verder op dat er op landelijke niveau documenten beschikbaar zijn die gericht zijn op de (praktische) aanpak van woonoverlast. Zo is er bijvoorbeeld de “Handreiking aanpak woonoverlast en verloedering” waarin een overzicht gegeven wordt van de verschillende middelen om woonoverlast te bestrijden of voorkomen.

4.2- Beterburen

Een van de instrumenten om woonoverlast aan te pakken is buurtbemiddeling. In Amsterdam wordt dit uitgevoerd door Beterburen. Buurtbemiddeling wil zeggen dat twee bemiddelaars¹⁸ samen met de melder en de overlastgever(s) om de tafel gaan zitten om de problemen op te lossen. De bemiddelaars horen eerst de verhalen van beide burens aan. Daarna wordt een bemiddelingsgesprek (op neutraal terrein) georganiseerd. Het succespercentage van de bemiddelingen bedraagt 68%. Het is bij woonoverlast belangrijk dat de bemiddeling zo spoedig mogelijk wordt ingezet. Beterburen geeft aan dat sommige meldpunten wel doorverwijzen naar Beterburen en andere niet. Dit hangt wellicht ook samen met de bereikbaarheid van de meldpunten zoals reeds aangegeven is in paragraaf 3.10. Ook bij wijkagenten doen zich verschillen voor waarbij sommige nooit doorverwijzen naar Beterburen.

Beterburen geeft tijdens de rondetafelbijeenkomst aan dat buurtbemiddeling als eerste moet worden ingeschakeld en niet pas als de wijkagent al een aantal keren is langs geweest en er sprake is van escalatie. De woningbouwcorporaties schakelen Beterburen tegenwoordig eerder in bij lichte overlastzaken. De meldpunten geven tijdens de rondetafelbijeenkomst aan dat doorverwijzing naar Beterburen in de “instrumentenkoffer” zit maar dat het soms een gepasseerd station is. Beterburen laat weten dat het verder per meldpunt verschilt of er warm wordt doorverwezen. De bij de rondetafelbijeenkomst aanwezige wijkagent geeft aan wel naar Beterburen te verwijzen maar nooit een terugkoppeling te krijgen.

conclusie 13

Hoe eerder buurtbemiddeling opgestart wordt hoe beter. Hoewel de meldpunten aangeven dat zij geschikte zaken in principe zullen doorverwijzen naar buurtbemiddeling geeft Beterburen aan dat niet alle meldpunten en wijkagenten naar Beterburen doorverwijzen. Daarnaast verschilt het per meldpunt of er sprake is van een warme overdracht bij een zaak.

aanbeveling 13

Zorg ervoor dat alle meldpunten optimaal gebruik maken van buurtbemiddeling en een geschikte zaak zo spoedig mogelijk en bij voorkeur warm overdragen aan Beterburen.

¹⁸ vrijwilligers die hiervoor een opleiding gevolgd hebben.

4.3- feitelijke constatering en woonoverlast

Zowel door meldpunten, de corporaties als de wijkagenten werd aangegeven dat het noodzakelijk is dat er dossieropbouw plaatsvindt. Ook met het oog op mogelijke maatregelen door de corporaties of huiseigenaren is dit cruciaal. Dit betekent dat bewoners het telkens weer moeten melden, indien zij overlast ondervinden. Verschillende meldpunten en corporaties geven, desgevraagd, aan dat het in de praktijk lastig kan zijn om een dossier op te bouwen. Woonoverlast vindt met name plaats in de avond- en in de nachtelijke uren en vaker in het weekend dan doordeweeks¹⁹. Meldingen vinden dan plaats bij de politie. Een van de knelpunten is dat overlastmeldingen vaak een lage prioriteit hebben bij de politie waardoor deze niet snel langs komt. Het gevolg hiervan is dat het lastig is om een “heterdaadje” te constateren. Een van de meldpunten geeft aan dat mensen hierdoor “meldingsmoe” kunnen worden.

Eigen Haard maakt gebruik van een zogenaamde matron om mogelijke geluidsoverlast van burens objectief vast te leggen. Indien er sprake is van veelvuldige geluidsoverlast, maar deze niet geconstateerd kan worden, kan de matron worden ingezet. Het apparaat registreert geluiden die overlast veroorzaken. Bewoners kunnen als er klachten zijn het meetapparaat zelf aan- en uitschakelen. Ook de gemeente Rotterdam maakt gebruik van een geluidsmeter. Deze wordt ingezet als andere aanpakken niet werkt en de overlastveroorzaker ontkent dat hij of zij geluidsoverlast veroorzaakt. Bij paragraaf 4.6a zal nader ingegaan worden op de opbouw van een overlastdossier dat in het uiterste geval gebruikt kan worden voor een ontruimingsprocedure.

conclusie 14

De opbouw van een overlastdossier wordt belemmerd doordat een directe opvolging van meldingen van woonoverlast veelal niet mogelijk is en het dan ook lastig is om de overlast feitelijk te constateren. Er zijn technische oplossingen (zoals de matron) die hierbij uitkomst kunnen bieden.

aanbeveling 14

Onderzoek of de “pakkans” bij overlastsituaties vergroot kan worden, bijvoorbeeld door meer gebruik te maken van technische oplossingen zoals de matron.

4.4- gedwongen opname en voorwaardelijke machtiging tot opname

De Wet Bopz²⁰ biedt, onder voorwaarden, mogelijkheden voor de aanpak van overlast die veroorzaakt door mensen met een psychiatrische stoornis. Dit geldt alleen als er sprake is van hoog risico op ernstig gevaar als gevolg van een psychiatrische stoornis en de overlastgever niet bereid is tot vrijwillige behandeling. De mogelijkheden die de Wet Bopz geeft zijn niet bedoeld voor de aanpak van woonoverlast, maar zij kunnen hierbij wel behulpzaam zijn.

Een gedwongen opname is een ultiem middel dat alleen ingezet kan worden wanneer er geen toereikende mildere middelen zijn.

¹⁹ bron: Overlast!? Aard en Omvang van de overlast in de regio Amsterdam-Amstelland. Rapport Dienst Regionale Informatie Politie Amsterdam-Amstelland (Juli 2012).

²⁰ Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen.

Het kan bij gevaar ook om gevaar voor de geestelijke gezondheid van anderen kan gaan, bijvoorbeeld bij frequente geluidsoverlast²¹.

De Wet Bopz kent ook een voorwaardelijke machtiging tot opname, die kan dienen als stok achter de deur om overlastgevend gedrag te stoppen. Dit is een soort tussenstap, waarbij met de betrokkene een aantal voorwaarden, zoals het innemen van medicijnen, wordt afgesproken. De rechter beslist over de (voorwaardelijke) machtiging tot opname.

In de interviews wordt regelmatig aangegeven dat er situaties zijn waar het duidelijk is dat overlast verband houdt met een psychische aandoening van de overlastgever. De overlast kan zo ernstig zijn dat deze de psychische gezondheid van omwonenden schaadt. Het is zelfs dan vaak niet mogelijk om een rechterlijke machtiging voor een gedwongen opname te krijgen. Een meldpunt geeft aan dat dit soms niet meer uit te leggen is aan omwonenden. Een drempel die tijdens de interviews breed gesignaleerd wordt, is dat de hulpverlening vanuit de GGZ puur op het belang van de cliënt gericht is en dat het omgevingsbelang hier niet (voldoende) in meegewogen wordt. Een corporatie geeft aan dat de Sociaal Psychiatrische Verpleegkundigen (SPV'ers) van de GGD realistischer en voortvarender zijn dan de SPV'ers van de GGZ.

Een andere corporatie geeft aan dat de overlastgever door een gedwongen opname ook geholpen kan worden en dat huisuitzetting zo voorkomen kan worden. Deze corporatie geeft ook aan dat het meldpunt de regie in handen moet nemen, indien er een conflict met de GGZ speelt. De GGD laat tijdens het interview weten dat het soms lang duurt voordat iemand bij een crisissituatie naar de GGZ kan gaan.

De vertegenwoordiger van een GGZ-instelling geeft tijdens de rondetafelbijeenkomst aan dat er twee procedures zijn voor een gedwongen opname. Dit zijn de Inbewaringstelling (IBS) die gebruikt kan worden bij acute situaties en de Rechterlijke Machtiging (RM) voor minder spoedeisende zaken.

Als er door een behandelaar niet kan worden aangetoond dat alles gedaan om te behandelen dan zal er geen RM worden uitgesproken. Een rechter laat weten dat er niet vaak een RM wordt uitgesproken in verband met woonoverlast. Tijdens de rondetafelbijeenkomst geeft een corporatie aan dat er verschillend gedacht wordt over het gevaarscriterium. Soms wordt dit aangenomen als een overlastgever zijn woning dreigt te verliezen maar niet altijd.

conclusie 15

De bestrijding van overlast die samenhangt met psychische problematiek kan leiden tot een gedwongen opname (dan wel een voorwaardelijke machtiging tot opname). Deze mogelijkheid wordt in de praktijk niet altijd voldoende onderzocht.

aanbeveling 15

Onderzoek of er meer gebruik gemaakt kan worden van een gedwongen opname (dan wel een voorwaardelijke machtiging tot opname) bij met psychische problematiek van de overlastgever samenhangende overlast.

²¹ Zo staat vermeld in het rapport "Aanvulling Woonoverlast: Woonoverlast door psychisch kwetsbaren" (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, september 2012).

Maak hierbij gebruik van reeds bestaande kennis op dit gebied zoals wordt weergegeven in het rapport “Aanvulling Woonoverlast: Woonoverlast door psychisch kwetsbaren”

4.5- terugkeer van overlastgever naar woning na een gedwongen opname

Een gedwongen opname kan in eerste instantie maximaal een half jaar duren. Daarna keert de overlastgever weer terug naar zijn woning. Een corporatie geeft aan dat het voorkomt dat een overlastgever voor zes maanden gedwongen wordt opgenomen, maar soms al weer na twee weken terug is.

Een meldpunt laat weten dat het een terugkerend probleem is dat de betrokken instanties waaronder het meldpunt, niet door de GGZ geïnformeerd worden dat de overlastgever weer terugkeert naar zijn of haar woning. Ook de bewoner die de overlast ondervindt is hiervan vaak niet op de hoogte. Dit speelde ook in het ombudsmanrapport “Melding van overlast vruchteloos²²”.

De GGD stelt dat na een gedwongen opname gekeken moet worden wat noodzakelijk is voor een succesvolle terugkeer. Soms is contact tussen de overlastgever en de melder zinvol. Het is maar de vraag of behandelaars hier voor openstaan. De GGD geeft verder aan dat bij de behandeling ook aandacht moet zijn voor terugkeer naar de woning. Een meldpunt geeft aan dat er een terugkeerprogramma opgesteld zou moeten worden waarbij ook de belangen van de omwonenden worden meegenomen. Dit is goed voor alle partijen.

De meldpunten laten tijdens de rondetafelbijeenkomst weten dat het vaak voorkomt dat woonoverlast samenhangt met psychische problematiek. Eén meldpunt geeft aan dat er bij een gedwongen opname vaak een hele overlastgeschiedenis voorafgegaan is. Als de overlastveroorzaker ineens terug is, dan gaan de burens weer bellen hoe het zit.

conclusie 16

Het opstellen van een terugkeerprogramma na gedwongen opname, waarbij zowel met de belangen van de overlastgever als van de omwonenden rekening wordt gehouden draagt bij aan de effectiviteit van overlastbestrijding.

aanbeveling 16

Onderzoek, in overleg met betrokken partners, of er in overlastsituaties meer en effectiever gebruik gemaakt kan worden van een terugkeerprogramma na een gedwongen opname.

4.6.a- einde interventieverklaring, dossiervorming en ontruiming overlastgever

Een “einde interventieverklaring” is een mededeling dat de bij de bestrijding van overlast betrokken organisaties niets meer kunnen betekenen. Het meldpunt stuurt dan, namens het groot overleg, een brief naar de corporatie waarin staat dat men geen kans ziet de overlast op te lossen of tot aanvaardbare proporties terug te brengen. De einde interventieverklaring wordt vaak aangevraagd door de corporatie. Met deze einde interventieverklaring kan de corporatie een ontruimingsprocedure starten. Het is dan ook een zwaar middel.

²² RA111632, 7 december 2011.

Eén van de meldpunten geeft tijdens een interview aan tegen het volgende knelpunt aan te lopen. De einde interventieverklaring is het enige dwangmiddel dat het meldpunt heeft. Deze wordt alleen afgegeven als alle (convenant)partners ermee instemmen. Deze algehele instemming is volstrekt niet vanzelfsprekend aangezien de belangen van de partners veelal strijdig zijn. Een ander meldpunt laat weten dat er eigenlijk geen criteria zijn waaraan een einde interventieverklaring getoetst wordt. In die zin is er nu sprake van een soort willekeur. Het moet geobjectiveerd worden. Het is lastig om criteria vast te leggen nu er door zo veel organisaties wordt samengewerkt.

Een corporatie geeft tijdens een interview aan dat de werkwijzen van de meldpunten wat betreft de einde interventieverklaring verschillen. Het komt soms voor dat het lang duurt. De grote overleggen, waarop de einde interventieverklaringen besproken worden, vinden om de zes weken plaats. Indien een groot overleg niet doorgaat omdat er niet voldoende dossiers zijn ben je zo drie maanden verder. Het meldpunt Zuidoost geeft na afloop van de rondetafelbijeenkomst aan dat de grote overleggen daar eens in de vier weken plaatsvinden maar een einde interventie ook schriftelijk aan de partners kan worden voorgelegd. Indien een groot overleg uitvalt hoeft dan ook niet gewacht te worden op het volgende groot overleg.

Tijdens de rondetafelbijeenkomst geeft de vertegenwoordiger van de rechtbank aan dat een einde interventie verklaring te weinig inzicht geeft in de “feiten” van een overlastzaak. Op de rechtszitting is de aanwezigheid van een wijkagent van belang. Dat is een betrouwbare getuige.

Een corporatie geeft aan dat indien een ontruimingsprocedure wordt opgestart bij de rechter er geen gebruik gemaakt wordt van het dossier bij het meldpunt. De meldpunten bevestigen dat de corporatie zelf een dossier moeten opbouwen. Eén meldpunt geeft aan dat het dossier niet naar de woningbouwcorporatie gaat voor een civiele (ontruimings) procedure. Een ander meldpunt laat weten dat er ook informatie in het dossier staat over GGZ²³-problematiek. Dit kan niet naar de woningbouwcorporaties. Er is ook een meldpunt dat aangeeft dat niet altijd alle stukken in het dossier van het meldpunt zitten. Het Landelijk Platform Woonoverlast geeft aan dat het meldpunt dossier, indien er een convenant is, wel naar de corporatie kan.

Een rechter geeft tijdens de rondetafelbijeenkomst aan dat bij een ontruimingsprocedure behoefte bestaat aan feiten en verklaringen van omwonenden. Die informatie komt van de corporaties. Het meldpunt heeft als doel dat de overlast gestopt wordt. Het meldpunt dossier is een andere “saus”. De rechtbank heeft meestal wel een mutatie-overzicht van de politie.

conclusie 17

De einde interventieverklaring is een zwaar middel, waarvan, in ieder geval niet voor alle meldpunten duidelijk is aan welke objectieve criteria deze getoetst moet worden. Het bevat verder voor de rechter onvoldoende feitelijke informatie om een beslissing over bijvoorbeeld een ontruiming te nemen.

²³ Psychische problematiek.

aanbeveling 17

Evalueer de einde interventie-verklaring. Stel objectieve criteria vast waaraan getoetst moet worden. Zorg voor feitelijke informatie over de overlastzaak.

conclusie 18

De corporaties maken bij de dossiervorming voor een ontruimingsprocedure geen gebruik van het dossier bij het meldpunt.

aanbeveling 18

Faciliteer een afgewogen gebruik door corporaties van het meldpunt dossier bij een ontruimingsprocedure.

4.6.b- verhuizing klager

Het komt ook voor dat de overlastsituatie opgelost wordt door de verhuizing van de klager. In een aantal zaken bij de ombudsman speelde dit. Onder meer in het reeds eerder genoemde rapport "Melding overlast vruchteloos". Op 8 april 2013 heeft de ombudsman een rapport gepubliceerd waarbij de klager zich genoodzaakt zag te verhuizen. Hier speelde het volgende.

Voldoende inzet, onvoldoende resultaat bij overlast van hangjongeren²⁴

Een man woont sinds eind 2009 met zijn vriendin in Stadsdeel Nieuw-West. Vanaf het begin ervaart hij enorm veel overlast van hangjongeren rondom zijn woning. Hij meldt de overlast bij het stadsdeel. Ook bij de politie doet de man (89 keer) overlastmeldingen. Desalniettemin blijft de overlast aanhouden. Na de zoveelste vernieling van zijn auto wil de man verhuizen en vraagt het stadsdeel om woningbemiddeling. Het stadsdeel start een onderzoek naar de ernst van de overlast en wijst op basis van de uitkomst, het verzoek van de man af. De man kan zich niet vinden in het oordeel en stuurt een noodkreet naar diverse instanties, waaronder de Gemeentelijke Ombudsman. Kort daarna vindt hij op eigen kracht een (particuliere) huurwoning. Omdat hij de kosten daarvan amper kan betalen vraagt hij het stadsdeel om een gedeeltelijke tegemoetkoming. Het stadsdeel wijst ook dit verzoek af. Uit het onderzoek van de ombudsman is gebleken dat het stadsdeel in ieder geval vanaf begin 2010 op de hoogte was van de overlastmeldingen van de man en dat het stadsdeel sindsdien een scala aan maatregelen heeft genomen om de overlast te stoppen of te voorkomen. Het stadsdeel heeft onder meer de samenwerking met de politie geïntensiveerd, een vast contactpersoon aangesteld en diverse fysieke maatregelen op straat getroffen. De ombudsman oordeelt dan ook dat het stadsdeel over het algemeen en binnen de mogelijkheden die er op dat moment waren, voldoende serieuze inspanningen heeft verricht om de overlast tegen te gaan en de man te beschermen. Wel komt de ombudsman tot het oordeel dat de afwijzing om woningbemiddeling niet deugdelijk gemotiveerd is en merkt verder op dat de man niet voldoende actief geïnformeerd is door het stadsdeel.

Sinds begin 2013 is de Burgemeester begonnen met de Treiteraankpak. Dit betreft een vanuit de centrale stad geïnitieerde aanpak van intimidatie in de woonomgeving die in januari 2013 is gestart. Een van de doelstellingen van de Treiteraankpak is dat slachtoffers van intimidatie in de

²⁴ RA 130572, 8 april 2013.

woonomgeving zich beschermd weten door de overheid. Een andere doelstelling is, dat het niet het slachtoffer is dat verhuist, maar de dader.

conclusie 19

Helaas komt het regelmatig voor dat melders van woonoverlast zich gedwongen voelen te verhuizen. Begin 2013 is de Treiteraankpak gestart. Deze aanpak is (onder meer) gericht op het voorkómen dat het slachtoffer verhuist in plaats van de dader.

aanbeveling 19

Laat bestrijding van woonoverlast er expliciet op gericht zijn dat voorkómen wordt dat het slachtoffer verhuist.

4.7 - preventieve screening van kandidaat huurders

Een van de corporaties geeft aan dat het beleid ten aanzien van de bestrijding van overlast voornamelijk curatief is. Het enige preventieve instrument is de verhuurdersverklaring. Hierin wordt “aangevinkt” of er sprake is van huurschuld, onderhuur dan wel overlast²⁵. Verder wordt geen informatie gegeven. Wel kan de “ontvangende” corporatie contact opnemen met de corporatie die de verhuurdersverklaring heeft ingevuld. In de praktijk blijkt het systeem van verhuurdersverklaringen niet waterdicht. Zo kan het voorkomen dat de verhuurdersverklaring niet correct is ingevuld. Verder geeft een medewerker sociaal beheer van een corporatie aan dat hij in 10 jaar slechts twee keer gebeld is voor meer informatie naar aanleiding van een verhuurdersverklaring. Er worden een aantal ideeën opgebracht voor het voorkomen van overlast door omwonenden. Deze zullen in deze en de volgende paragraaf behandeld worden.

Woningcorporatie Eigen Haard, de gemeente Amsterdam en de politie hebben afgesproken om nieuwe huurders in de Amsterdamse Dichtersbuurt te screenen. Huurders waarvan op basis van politie-informatie verwacht wordt dat zij voor (drugsgelateerde) overlast zorgen, worden niet toegelaten in de buurt. Het project is gestart in juli 2011 en heeft een jaar geduurd. Het initiatief hiervoor kwam van Eigen Haard.

De screening kan op het niveau van een trappenhuis plaatsvinden. De filosofie erachter is dat de lusten en de lasten gespreid worden in een buurt. Degene die geweigerd wordt krijgt binnen drie maanden een andere woning aangeboden. Ook kan er, naar aanleiding van de screening, een clause aan het huurcontract verbonden worden. Eigen Haard gaf aan dat de corporaties het instrument breder willen inzetten. Op dit moment vindt een evaluatie plaats van de pilot. De corporaties willen meer gebruik maken van preventieve screening.

Tijdens de rondetafelbijeenkomst benadrukt Eigen Haard het belang van het breder kunnen inzetten van preventieve screening. Dit standpunt wordt door de deelnemers aan de rondetafelbijeenkomst gedeeld. Het Landelijk Platform Woonoverlast laat weten dat het instrument al in meerdere gemeenten wordt ingezet, onder meer in Rotterdam en Capelle aan de IJssel.

²⁵ er moet dan wel minimaal een sommatie hebben plaatsgevonden.

Datum : 25 april 2013

Rapport: RA130695 *Meer slagkracht vereist bij bestrijding woonoverlast*

Pagina : 30/37

conclusie 20

Preventieve screening van kandidaat huurders op (drugsgelateerde) overlast kan bijdragen aan het voorkomen van nieuwe overlastsituaties.

aanbeveling 20

Onderzoek de mogelijkheden voor het breed inzetten van preventieve screening.

4.8- WoonWel (woonbegeleiding door welzijnsinstellingen)

Eigen Haard geeft aan dat er niet veel is voor de mensen die overlast veroorzaken maar bij wie geen sprake is van verslaving of psychiatrie. Dit betreft onder meer verstandelijke gehandicapten. Eigen Haard heeft voor deze groep een programma opgericht ter voorkoming van huisuitzetting van huurders met meervoudige problematiek, waaronder het veroorzaken van overlast als gevolg van probleemgedrag. Eigen Haard (dat hierbij samenwerkt met HVO-Querido) financiert de woonbegeleiding. Er worden afspraken met de huurder gemaakt en als het niet goed gaat dan krijgt Eigen Haard een seintje. Eigen Haard financiert tien trajecten per jaar en heeft hiermee positieve ervaringen opgedaan.

De kosten voor de corporatie en de gemeente zijn bij een huisuitzetting een veelvoud van de kosten voor een WoonWel-traject. Eigen Haard wil dit programma breder inzetten waarbij gezamenlijke financiering plaatsvindt door de corporatie en de gemeente.

conclusie 21

Eigen Haard heeft bij de bestrijding van overlast een aanpak ontwikkeld om (verdere) overlast en huisuitzetting te voorkomen. De ervaringen hiermee zijn positief en bredere inzet lijkt gewenst. Hiervoor is de co-financiering door de gemeente noodzakelijk.

aanbeveling 21

Onderzoek een bredere inzet van WoonWel-trajecten.

4.9 Straatcoaches van Stichting Aanpak Overlast Amsterdam (SAOA)

Straatcoaches zijn op straat aanwezig, spreken jongeren aan op overlast en leggen en onderhouden contacten met jongeren. Zij werken hierbij onder meer samen met de politie. De stadsdelen voeren de regie over de inzet binnen het stadsdeel²⁶. De werkzaamheden van de straatcoaches zijn primair gericht op de bestrijding van jeugdoverlast. Het kan ook voorkomen dat mensen in hun woning overlast ondervinden van groepen jongeren, onder meer indien deze in een portiek hangen. In het rapport "Straatcoaches in opspraak. Aanpak overlast onderzocht"²⁷ geeft de ombudsman aan de indruk te hebben dat straatcoaches door hun functioneren op straat in direct contact met jongeren een zinnige bijdrage leveren aan het signaleren en tegengaan van jeugdoverlast. Voor dit onderzoek zijn drie straatcoaches (van wie twee tevens teamleider waren) geïnterviewd.

²⁶ Bron: "evaluatie straatcoaches en gezinsbezoekers", 20 februari 2012. Significant in opdracht van de directie Openbare Orde en veiligheid van de Bestuursdienst Amsterdam.

²⁷ RA111574, 30 november 2011.

In de interviews geven straatcoaches een aantal zaken aan die ze soms missen. Zo komt het voor dat er keer op keer langs een plek gegaan wordt (omdat burens klagen) om overlast te constateren. Op een gegeven moment liggen er vele rapporten van de straatcoaches en is het duidelijk dat er sprake is van een overlastsituatie. Omdat er geen bord geplaatst wordt door het stadsdeel met een samenscholings- of alcoholverbod kan de politie ook niet veel.

Ook kan het zijn dat de politie naar een melding van een straatcoach niet komt omdat er niet voldoende capaciteit is. Dit geeft een gevoel van overwinning bij de hangjongeren.

Verder wordt er niet altijd voldoende gebruik gemaakt van de kennis van de straatcoaches. Een straatcoach gaf aan dat, als hij bij zijn dagelijkse overdracht op het politiebureau is, hij foto's (voor intern gebruik) ziet hangen van personen die gezocht worden. Het komt voor dat de straatcoach de politie met 99% zekerheid kan vertellen waar een persoon zich bevindt. De politie mag de straatcoaches niet actief de foto's tonen en bevragen. De straatcoach laat weten dat de politie aangeeft dat dit komt omdat een convenant ontbreekt.

Tijdens de rondetafelbijeenkomst geeft een vertegenwoordiger van SAOA aan dat de uitspraken tijdens de interviews niet gegeneraliseerd moeten worden en dat het in veel gebieden goed gaat. Stadsdeel Zuid en stadsdeel Oost geven aan dat zij het beeld dat de kennis van de straatcoaches onvoldoende benut wordt niet herkennen. De vertegenwoordiger van SAOA geeft, zowel tijdens de rondetafelbijeenkomst als in een reactie na de bijeenkomst aan, dat er behoefte is aan een (samenwerkings)convenant met de politie.

conclusie 22

Nog niet in alle gevallen wordt de kennis van de straatcoaches optimaal benut door stadsdelen of de politie.

aanbeveling 22

Probeer de kennis en informatie van straatcoaches optimaal te benutten. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van "best practices" binnen de stad.

conclusie 23

Er bestaat bij de straatcoaches behoefte aan een samenwerkingsconvenant met de politie.

aanbeveling 23

Ga met SAOA en de politie in gesprek over het opstellen van een samenwerkingsconvenant.

5- conclusies en aanbevelingen

Uit het onderzoek blijkt dat de slagkracht en werkwijze van de meldpunten in de verschillende stadsdelen grote verschillen vertoont. Voor de stad als geheel is sprake van tekortschietende slagkracht bij de bestrijding van woonoverlast. Er ontbreekt een richtinggevend bestuurlijk stuk waarin een door de stadsdelen gedeelde gemeentebrede visie wordt neergelegd ten aanzien van de doelstellingen, taken, randvoorwaarden en middelen bij de bestrijding van woonoverlast en de inzet hierbij van de meldpunten. Er kan verder meer geleerd worden van de uitvoeringspraktijk en de ervaringen van burgers. Zo vindt geen regulier overleg plaats tussen de meldpunten waardoor er geen uitwisseling plaatsvindt van “best practices” binnen de stad. Er zijn bij de meldpunten verder geen gegevens bekend over de mate van tevredenheid van melders over de wijze waarop hun melding afgehandeld is.

Alle partijen (meldpunten, politie, corporaties etc) benadrukken het belang van goede informatie-uitwisseling als essentiële voorwaarde voor de aanpak van overlastzaken. Op dit moment werken de meldpunten met verschillende (privacy)convenanten die niet altijd up to date zijn. Ook kan de dienstverlening aan burgers verbeterd worden, onder meer op het gebied van de bereikbaarheid van de meldpunten, de informatievoorziening en de mogelijkheid om anoniem te kunnen melden. De naam meldpunt zorg en overlast wekt tot slot de verwachting dat er alle vormen van overlast gemeld kunnen worden, terwijl de meldpunten in feite alleen maar toezien op woonoverlast.

Tot slot kan een aantal instrumenten bij de bestrijding van woonoverlast breder en effectiever worden ingezet. Hierbij kan gedacht worden aan preventieve screening van burgers, de einde interventieverklaring en de inzet van buurtbemiddeling. Hierna zal een overzicht gegeven worden van de conclusies en aanbevelingen. De conclusies en aanbevelingen zijn gegroepeerd in vier categorieën.

slagkracht meldpunten

conclusie 1

Er ontbreekt een richtinggevend (bestuurlijk)document waarin een door alle stadsdelen gedeelde gemeentebrede visie wordt neergelegd ten aanzien van de doelstellingen, taken, randvoorwaarden en middelen van de bestrijding van woonoverlast en de inzet hierbij van de meldpunten.

aanbeveling 1

Ontwikkel een gemeentebrede bestuurlijke visie op de bestrijding van woonoverlast en de rol van de meldpunten zorg en overlast en leg dit vast in een richtinggevend document.

conclusie 2

De naam meldpunt zorg en overlast wekt de verwachting dat alle vormen van overlast hier aangemeld kunnen worden. In feite ziet het meldpunt alleen toe op woonoverlast. De vlag dekt de lading niet.

Datum : 25 april 2013

Rapport: RA130695 *Meer slagkracht vereist bij bestrijding woonoverlast*

Pagina : 33/37

aanbeveling 2

Kies een passende naam voor de meldpunten.

conclusie 3

Meldpunten moeten voldoende middelen hebben om hun taken goed te kunnen uitvoeren en een aanvaardbaar niveau van dienstverlening te kunnen bieden. Er zitten onaanvaardbaar grote verschillen in de toerusting van de meldpunten. Dit hangt samen met een gebrek aan bestuurlijke aandacht en leidt er toe dat niet alle meldpunten voldoende slagkracht hebben.

aanbeveling 3

Stel vast over welke middelen een meldpunt minimaal moet beschikken om effectief te kunnen opereren bij de bestrijding van woonoverlast en stel deze middelen ter beschikking.

conclusie 4

Het snel signaleren van woonoverlast is van belang. In de praktijk blijkt dat vaak laat of niet gemeld wordt. Als mogelijke oorzaken wordt angst bij de melder of onbekendheid met de meldpunten genoemd.

aanbeveling 4

Stimuleer mensen tot eerder melden, bijvoorbeeld door anoniem melden mogelijk te maken en de bekendheid van de meldpunten te vergroten.

conclusie 5

Meldpunten worden vaak geconfronteerd met nieuw beleid. Hoewel bij de Treiteraankpak geïnvesteerd is in afstemming met de meldpunten geven zij aan dat niet altijd duidelijk is hoe moet worden omgegaan met nieuw beleid.

aanbeveling 5

Investeer in afstemming met de meldpunten bij de invoering van nieuw beleid.

uniforme werkwijze

conclusie 6

De corporaties en Beterburen constateren grote verschillen in werkwijze tussen de meldpunten. Ook wijkagenten waarderen de meldpunten verschillend. In de praktijk leidt dat ertoe dat de meldpunten soms worden omzeild.

aanbeveling 6

Ontwikkel een uniforme werkwijze voor de meldpunten. Maak hierbij gebruik van bestaande "best practices".

conclusie 7

Elk meldpunt heeft een eigen (privacy) convenant voor de gegevensuitwisseling met de netwerkpartners. De veelheid aan (privacy)convenanten komt een effectieve samenwerking niet ten goede. Ook zijn meldpunten niet tevreden over de gebruikte convenanten.

aanbeveling 7

Ontwikkel één (privacy)convenant gegevensuitwisseling voor de gehele stad. Maak hierbij gebruik van de aanwezige kennis op dit gebied bij de Treiteraankpak en het Landelijk Platform Woonoverlast.

leren van de uitvoeringspraktijk en “best practices”

conclusie 8

Er bestaat bij de meldpunten behoefte aan een periodiek overleg (los van de sociale loketten) waarbij gesproken kan worden over onder meer de taakopvatting, werkwijze en kwaliteitsborging. De meldpunten kunnen hierbij leren van bestaande “best practices” in de uitvoering.

aanbeveling 8

Organiseer een volwaardig periodiek overleg tussen de meldpunten, onder meer om te leren van “best practices”.

conclusie 9

Het is van belang om de effecten van de bestrijding van woonoverlast te evalueren. Op deze wijze kan geleerd worden van de uitvoering. Vanuit het diensverleningsperspectief is een belangrijke indicator hierbij de tevredenheid van burgers over de afhandeling van hun woonoverlastmelding. De meldpunten hebben hier geen cijfers over. Ook de politie en de corporaties hebben hier geen zicht op.

aanbeveling 9

Maak gebruik van tevredenheidsonderzoek om te leren van de uitvoeringspraktijk van de meldpunten.

dienstverlening

conclusie 10

Er is sprake van (vanuit dienstverleningsperspectief) onaanvaardbaar grote verschillen in de bereikbaarheid van de meldpunten. Dit heeft gevolgen voor het niveau van dienstverlening.

aanbeveling 10

Formuleer minimale eisen ten aanzien van de (fysieke) bereikbaarheid van de meldpunten en zie erop toe dat alle meldpunten hier aan voldoen.

conclusie 11

- a- melders worden niet altijd actief geïnformeerd;
- b- melders worden in de regel niet schriftelijk geïnformeerd over de inname, voortgang en de sluiting van hun zaak;
- c. de meldpunten zien (privacy)belemmeringen in de mate waarin terugkoppeling mogelijk is;
- d- de overlastgever wordt niet geïnformeerd door het meldpunt.

aanbeveling 11

Verbeter de wijze waarop melders geïnformeerd worden. Informeer de melder in ieder geval

Datum : 25 april 2013

Rapport: RA130695 Meer slagkracht vereist bij bestrijding woonoverlast

Pagina : 35/37

schriftelijk bij de sluiting van het dossier en wijs deze hierbij ook op de mogelijkheid een klacht in te dienen.

conclusie 12

Hoewel door de meldpunten veelal expliciet wordt aangegeven dat anoniem melden niet mogelijk is, blijkt dit in de praktijk vaak wel het geval te zijn. Dit is ook wenselijk.

Zowel de burger als de overheid hebben voordeel bij anoniem melden. Zo kan anoniem melden ervoor zorgen dat overlast vaker en eerder gemeld wordt en dat de overheid beter weet wat er speelt in een wijk. In het kader van de Treiteraankpak zullen de voordelen, beperkingen en randvoorwaarden onderzocht worden van geanonimiseerd melden.

aanbeveling 12

Pas de informatie aan (op de websites) over anoniem melden en ontwikkel beleid ten aanzien van anoniem melden. Maak gebruik van de bevindingen dienaangaande bij de Treiteraankpak.

instrumenten en knelpunten bij woonoverlastbestrijding

conclusie 13

Hoe eerder buurtbemiddeling opgestart wordt hoe beter. Hoewel de meldpunten aangeven dat zij geschikte zaken in principe zullen doorverwijzen naar buurtbemiddeling geeft Beterburen aan dat niet alle meldpunten en wijkagenten naar Beterburen doorverwijzen. Daarnaast verschilt het per meldpunt of er sprake is van een warme overdracht bij een zaak.

aanbeveling 13

Zorg ervoor dat alle meldpunten optimaal gebruik maken van buurtbemiddeling en een geschikte zaak zo spoedig mogelijk en bij voorkeur warm overdragen aan Beterburen.

conclusie 14

De opbouw van een overlastdossier wordt belemmerd doordat een directe opvolging van meldingen van woonoverlast veelal niet mogelijk is en het dan ook lastig is om de overlast feitelijk te constateren. Er zijn technische oplossingen (zoals de matron) die hierbij uitkomst kunnen bieden.

aanbeveling 14

Onderzoek of de “pakkans” bij overlastsituaties vergroot kan worden, bijvoorbeeld door meer gebruik te maken van technische oplossingen zoals de matron.

conclusie 15

De bestrijding van overlast die samenhangt met psychische problematiek kan leiden tot een gedwongen opname (dan wel een voorwaardelijke machtiging tot opname). Deze mogelijkheid wordt in de praktijk niet altijd voldoende onderzocht.

aanbeveling 15

Onderzoek of er meer gebruik gemaakt kan worden van een gedwongen opname (dan wel een voorwaardelijke machtiging tot opname) bij met psychische problematiek van de overlastgever samenhangende overlast. Maak hierbij gebruik van reeds bestaande kennis op dit gebied zoals

wordt weergegeven in het rapport “Aanvulling Woonoverlast: Woonoverlast door psychisch kwetsbaren”

conclusie 16

Het opstellen van een terugkeerprogramma na gedwongen opname, waarbij zowel met de belangen van de overlastgever als van de omwonenden rekening wordt gehouden draagt bij aan de effectiviteit van overlastbestrijding.

aanbeveling 16

Onderzoek, in overleg met betrokken partners, of er in overlastsituaties meer en effectiever gebruik gemaakt kan worden van een terugkeerprogramma na een gedwongen opname.

conclusie 17

De einde interventieverklaring is een zwaar middel, waarvan, in ieder geval niet voor alle meldpunten duidelijk is aan welke objectieve criteria deze getoetst moet worden. Het bevat verder voor de rechter onvoldoende feitelijke informatie om een beslissing over bijvoorbeeld een ontruiming te nemen.

aanbeveling 17

Evalueer de einde interventie-verklaring. Stel objectieve criteria vast waaraan getoetst moet worden. Zorg voor feitelijke informatie over de overlastzaak.

conclusie 18

De corporaties maken bij de dossiervorming voor een ontruimingsprocedure geen gebruik van het dossier bij het meldpunt.

aanbeveling 18

Faciliteer een afgewogen gebruik door corporaties van het meldpunt dossier bij een ontruimingsprocedure.

conclusie 19

Helaas komt het regelmatig voor dat melders van woonoverlast zich gedwongen voelen te verhuizen. Begin 2013 is de Treiteraankpak gestart. Deze aanpak is (onder meer) gericht op het voorkómen dat het slachtoffer verhuist in plaats van de dader.

aanbeveling 19

Laat bestrijding van woonoverlast er expliciet op gericht zijn dat voorkomen wordt dat het slachtoffer verhuist.

conclusie 20

Preventieve screening van kandidaat huurders op (drugsgelateerde) overlast kan bijdragen aan het voorkomen van nieuwe overlastsituaties.

aanbeveling 20

Onderzoek de mogelijkheden voor het breed inzetten van preventieve screening.

Datum : 25 april 2013

Rapport: RA130695 *Meer slagkracht vereist bij bestrijding woonoverlast*

Pagina : 37/37

conclusie 21

Eigen Haard heeft bij de bestrijding van overlast een aanpak ontwikkeld om (verdere) overlast en huisuitzetting te voorkomen. De ervaringen hiermee zijn positief en bredere inzet lijkt gewenst. Hiervoor is de co-financiering door de gemeente noodzakelijk.

aanbeveling 21

Onderzoek een bredere inzet van WoonWel-trajecten.

conclusie 22

Nog niet in alle gevallen wordt de kennis van de straatcoaches optimaal benut door stadsdelen of de politie.

aanbeveling 22

Probeer de kennis en informatie van straatcoaches optimaal te benutten. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van “best practices” binnen de stad.

conclusie 23

Er bestaat bij de straatcoaches behoefte aan een samenwerkingsconvenant met de politie.

aanbeveling 23

Ga met SAOA en de politie in gesprek over het opstellen van een samenwerkingsconvenant.