



# Meldingen van woonoverlast: een zorg voor Groningen!

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
	1.1 Aanleiding	1
	1.2 Afbakening, vraagstelling en deelvragen	2
	1.3 Aanpak onderzoek	3
	1.4 Leeswijzer	3
<b>2</b>	<b>Normenkader</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Beschrijving huidige situatie</b>	<b>5</b>
	3.1 Positie Meldpunt Overlast en Zorg (MOZ)	5
	3.2 Hoe verhoudt het MOZ zich ten opzichte van andere meldpunten	6
	3.3 Taakopdracht MOZ	7
<b>4</b>	<b>Beleid ten aanzien van woonoverlast</b>	<b>8</b>
	4.1 Samenwerking MOZ en ketenpartners	8
	4.2 Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast	9
<b>5</b>	<b>Het MOZ in de praktijk</b>	<b>11</b>
	5.1 Behandeling van meldingen	11
	5.1.1 Werkwijze: proces van melding tot afsluiting	11
	5.1.2 De praktijk van het behandelen van een melding	12
	5.2 Bevindingen over de praktijk van de casustafels woonoverlast	17
<b>6</b>	<b>Communicatie met actoren</b>	<b>20</b>
	6.1 Communicatie over het kunnen doen van een melding	20
	6.2 Communicatie met melder	21
	6.3 Communicatie met ketenpartners	23
	6.4 Communicatie intern gemeentelijk	24

<b>7</b>	<b>Monitoring en verantwoording</b>	<b>26</b>
	7.1 Monitoring van en rapportage over woonoverlast	26
	7.2 Evaluaties	27
	7.3 Informatie aan de raad	29
<b>8</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>30</b>
	8.1 Conclusies	30
	8.2 Aanbevelingen	31
	<b>Bestuurlijk reactie college van B en W</b>	<b>33</b>
	<b>Bijlagen</b>	<b>36</b>
	<b>Bijlage 1: Overzicht geïnterviewde personen</b>	<b>36</b>
	<b>Bijlage 2: Geraadpleegde documenten en websites</b>	<b>37</b>
	<b>Bijlage 3: Beleid ten aanzien van woonoverlast</b>	<b>40</b>
	<b>Bijlage 4: Werkwijze MOZ</b>	<b>43</b>
	<b>Bijlage 5: Werkwijze casustafels</b>	<b>45</b>
	<b>Bijlage 6: Doorlooptijd aan de casustafels</b>	<b>46</b>
	<b>Bijlage 7: Bespreking veiligheidsmonitoren door de raad</b>	<b>48</b>

## Colofon

Dit is een onderzoeksrapport van:

**Rekenkamer Groningen**

[rekenkamer@groningen.nl](mailto:rekenkamer@groningen.nl)

[gemeenteraad.groningen.nl/rekenkamer](https://gemeenteraad.groningen.nl/rekenkamer)

**Opsteller:** Simone Steenbeek

**Portefuillehouder:** Hans van Mossevelde

De Rekenkamer Groningen bestaat uit de leden Han Warmelink (voorzitter), Hans Kastermans en Hans van Mossevelde. Simone Steenbeek is secretaris/ onderzoeker van de Rekenkamer Groningen.

De gemeenteraad heeft de raadsleden Janette Bosma, Elte Hillekens, Maria Martinez Doubiani en Mariska Sloot als adviseur in de klankbordgroep van de Rekenkamer benoemd.

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Bij het Meldpunt Overlast en Zorg (MOZ) kunnen inwoners van de gemeente Groningen overlast in de woon- en leefomgeving melden of aangeven dat zij zich zorgen maken over iemand uit de buurt. De samenwerking tussen de ketenpartners en het MOZ heeft volgens de huidige samenwerkingsregeling (2021) tot doel:

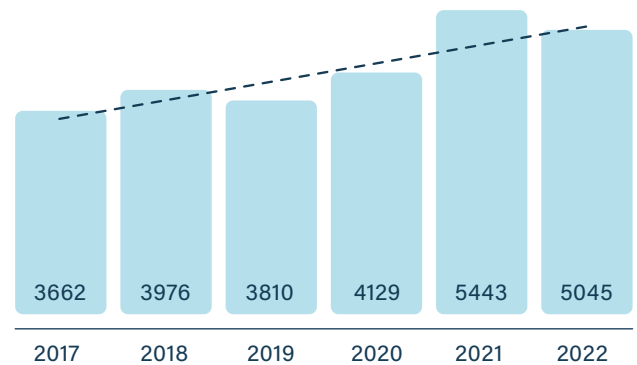
**'...het op effectieve wijze voorkomen, beperken en bestrijden van (woon)overlast door het treffen van maatregelen tegen overlast gevende personen; [en] personen waarover bezorgdheid bestaat toe te leiden naar en te motiveren voor passende zorg, ondersteuning en dienstverlening.'**

Het meldpunt bestaat sinds 1997 en is een samenwerkingsverband van de gemeente, politie, zorg- en welzijnsinstellingen en woningcorporaties. Het meldpunt bestaat in de praktijk uit meldpuntfunctionarissen in dienst van de gemeente Groningen. De medewerkers van het meldpunt<sup>1</sup> nemen voor het samenwerkingsverband meldingen in behandeling, bepalen welke ketenpartner bij een overlastsituatie wordt betrokken, voeren regie op de meldingen en nemen deel aan diverse overleggen. De afspraken voor de samenwerking en onderlinge gegevensuitwisseling zijn uitgewerkt in een samenwerkingsregeling. Het college heeft in 2021 ingestemd met een nieuwe met de ketenpartners overeengekomen samenwerkingsregeling (convenant). Hoewel dit convenant nog niet is ondertekend door de gemachtigde wethouder en de ketenpartners wordt wel volgens het convenant gewerkt.

Overlast kan op diverse plaatsen worden gemeld, waaronder bij het MOZ, de politie of bij woningcorporaties. De afgelopen jaren is het aantal overlastmeldingen in de gemeente Groningen toegenomen. Het grootste deel van de meldingen bij het MOZ betreft woonoverlast waaronder

burenoverlast of kamerverhuuroverlast. Samen zijn deze goed voor 40 procent van het totaal aantal meldingen.

### Totaal aantal meldingen bij het MOZ



Bron: [basismonitor-groningen.nl/](https://basismonitor-groningen.nl/); [groningen.buurtmonitor.nl/](https://groningen.buurtmonitor.nl/) en Veiligheidsmonitoren gemeente Groningen 2017-2020.

Volgens de binnen het MOZ samenwerkende partijen heeft het meldpunt zich sinds het begin ontwikkeld tot een belangrijke schakel in de aanpak van overlast.<sup>2</sup> Doordat de partijen onderling met elkaar samenwerken zou een compleet beeld van de overlast- of zorgsituatie ontstaan en wordt het mogelijk om een aanpak op maat te verzorgen.

Met ingang van 1 juli 2017 is de Wet aanpak woonoverlast in werking getreden. Daarmee kunnen burgemeesters een gedragsaanwijzing opleggen aan inwoners die langdurig voor veel overlast zorgen opdat overlast in een vroeg stadium kan worden aangepakt. Overlast kwam de afgelopen jaren veel in het nieuws, bijvoorbeeld door kamerverhuuroverlast in de Schildersbuurt. In 2020 en 2021 stuurden bewoners van de Schildersbuurt een brandbrief naar de gemeente met de vraag om strengere regelgeving en handhaving om de buurt leefbaar te houden.

De ombudsman Groningen behandelde de afgelopen jaren verschillende meldingen van langdurige woonoverlast. De ombudsman heeft de indruk op grond van het aantal meldingen dat zij krijgt over woonoverlast die niet opgelost wordt, dat

<sup>1</sup> Bij het meldpunt werken zeven meldpuntfunctionarissen (5,3 fte).

<sup>2</sup> Het gaat volgens het convenant van 2021 om de volgende partijen: Christelijke Woningstichting Patrimonium, De Huismeesters, GGD Groningen, Het Kopland, Humanitas, Lefier, Leger des Heils, Lentis, Nijestee, Politie district Groningen, Stichting Studenten Huisvesting Groningen, Stichting Terwille, Stichting Verslavingszorg Noord Nederland, Stichting WIJ Groningen, Vereniging Open Hof, Stichting Vlechter, Werkpro, Wierden en Borgen, Woonborg en Woonzorg.

de woonoverlast de laatste jaren niet afgenomen is. In de meldingen die bij de ombudsman terecht komen wordt door de melders aangegeven dat meldingen bij het MOZ niet altijd het gewenste effect sorteren. Bijvoorbeeld omdat overlast niet altijd door de politie wordt geconstateerd, er geen opvolging op de melding is of omdat melders door het MOZ of andere gemeentelijke afdelingen naar de politie worden doorverwezen en vice versa. Het is volgens de ombudsman voor melders niet altijd duidelijk welke partij het aanspreekpunt is nadat een melding door het MOZ in behandeling is genomen.

## 1.2 Afbakening, vraagstelling en deelvragen

Op basis van de hierboven genoemde ontwikkelingen heeft de Rekenkamer Groningen besloten om een onderzoek uit te voeren naar de effectiviteit van het functioneren van het MOZ inzake woonoverlast.

Het onderzoek richt zich op de jaren 2018-2022. Deze periode volgt op de laatste herziening van het MOZ-registratiesysteem (2016), een intern onderzoek naar de toekomst van het MOZ (2017) en de inwerkingtreding van de Wet aanpak woonoverlast (2017). Er wordt voor 2018 niet naar de voormalige gemeenten Ten Boer en Haren gekeken, aangezien deze gemeenten geen specifieke meldpunten overlast en zorg hadden.

### Hoofdvraag

De hoofdvraag van het onderzoek is:

***Draagt het functioneren van het Meldpunt Overlast en Zorg op afdoende en op doelmatige wijze bij aan het bestrijden van woonoverlast?***

Bij het beantwoorden van de hoofdvraag ligt de focus op in hoeverre het MOZ een bijdrage levert aan het uiteindelijk oplossen van ervaren woonoverlast.

### Deelvragen

De hoofdvraag is naar de volgende deelvragen vertaald.

### Uitvoering

1. Op welke manier functioneert het MOZ in de praktijk? Is er een werkinstructie vastgelegd? Hoe wordt een melding aangenomen en vastgelegd, hoe wordt deze doorgezet naar de ketenpartners, en hoe wordt teruggekoppeld naar de melder? Hoe en onder welke voorwaarden wordt de melding afgesloten?
2. Worden de doelstelling en werkwijze van het MOZ afdoende gecommuniceerd met ketenpartners en (potentiële) melders?
3. Bereikt het MOZ op doeltreffende wijze de beoogde doelen? Wordt met de ingezette middelen op doelmatige wijze bereikt wat werd beoogd?

### Beleid

4. Zijn de in het beleidskader aan het Meldpunt Overlast en Zorg (MOZ) gestelde doelstellingen eenduidig en controleerbaar geformuleerd?
5. Hoe zijn de beoogde beleidsdoelstellingen vertaald naar operationele plannen en zijn deze voldoende eenduidig, concreet en uitvoerbaar?
6. Hoe worden de beleidsdoelstellingen, het doelbereik en de effectiviteit van het MOZ gemonitord en geëvalueerd?

### Rol gemeenteraad

7. Zijn de inhoudelijke doelstellingen ten aanzien van de inzet van het MOZ eenduidig en duidelijk vastgelegd?
8. Op welke momenten en welke wijze is de raad geïnformeerd over de ontwikkeling en realisatie van de beoogde doelstellingen t.a.v. het MOZ?
9. Ontvangt de raad monitoringsinformatie over de doeltreffendheid en doelmatigheid van het MOZ in het realiseren van de beoogde doelstellingen?

### 1.3 Aanpak onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van documentstudie, interviews en dossieronderzoek. De namen van de geïnterviewde personen zijn in bijlage 1 opgenomen. In bijlage 2 zijn de geraadpleegde documenten en websites aangegeven. Om een goed beeld te krijgen hoe het MOZ werkt en samenwerkt met de ketenpartners zijn verschillende casussen bestudeerd. Hiertoe heeft de Rekenkamer bij het MOZ vastgelegde gegevens over gemelde woonoverlastsituaties uit de onderzoeksperiode opgevraagd. Het MOZ is gevraagd meldingen over situaties van woonoverlast aan te leveren waarvan het MOZ aangeeft dat zij tevreden zijn over de afhandeling (goede voorbeelden) en over overlastsituaties waarvan het MOZ aangeeft dat de afhandeling beter had gekund of ontmoeten. Van de 103 aangeleverde meldingen gingen 59 over overlastsituaties waarvan het MOZ aangeeft dat deze goed zijn afgehandeld en 29 over overlastsituaties waarvan het MOZ aangeeft dat de afhandeling beter had gekund. Het MOZ heeft de door haar aangedragen meldingen van overlastsituaties van toelichting voorzien. Ook zijn 15 overlastmeldingen over woonoverlastsituaties onderzocht die bij de ombudsman terecht zijn gekomen. Naast de informatie vanuit het MOZ over deze overlastsituaties is ook de informatie van de ombudsman betreffende deze casussen in het onderzoek van de Rekenkamer betrokken. Tevens is de behandeling van 136 overlastsituaties aan de casustafels woonoverlast onderzocht aan de hand van de verslaglegging van de casustafels woonoverlast over 2022.

### 1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staat het door de Rekenkamer voor dit onderzoek gehanteerde normenkader. De huidige situatie rondom het MOZ wordt in hoofdstuk 3 besproken. In hoofdstuk 4 komt het beleid ten aanzien van woonoverlast aan bod. De werkwijze van het MOZ in de praktijk staat centraal in hoofdstuk 5. De communicatie met verschillende actoren vanuit het MOZ wordt in hoofdstuk 6 behandeld, waarna in hoofdstuk 7 de monitoring en verantwoording over het doelbereik van het MOZ wordt besproken. De bevindingen ten aanzien van hoofdstuk 3 tot en met 7 worden per hoofdstuk dan wel paragraafsgewijs weergegeven. Hoofdstuk 8 bevat de conclusies en aanbevelingen waarna de verslaglegging van het gesprek in het kader van bestuurlijk wederhoor volgt.

Rekenkameronderzoek is gericht op verbetermogelijkheden en het toetsen van de doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van het gevoerde beleid. Daarom is dit rapport vooral gericht op zaken die verbetering behoeven.

## 2. Normenkader

### Uitvoering

1. De werkwijze van het MOZ is op heldere en eenduidige wijze vastgelegd en uitgewerkt in duidelijk vastgelegde protocollen. De werkwijze in de praktijk komt overeen met de vastgelegde protocollen en werkafspraken. Meldingen worden overeenkomstig het protocol in behandeling genomen, geregistreerd, opgevolgd en afgesloten. Rond iedere overlastsituatie wordt een dossier opgebouwd. Het is duidelijk welke partij waarvoor verantwoordelijk is in het proces van behandeling en afhandeling van de melding.
2. Er is binnen het MOZ en in samenwerking met de ketenpartners een duidelijke communicatiestructuur ingericht. De doelstelling en handelswijze van het MOZ worden op een heldere en eenduidige manier met de doelgroep van het meldpunt (in dit onderzoek: inwoners die woonoverlast ervaren) en ketenpartners gecommuniceerd. De geldende normstelling voor het in behandeling nemen van meldingen van woonoverlast wordt op heldere en eenduidige wijze gecommuniceerd. Bewoners zijn zich door deze communicatie bewust van wat onder woonoverlast wordt verstaan en welke vormen van overlast niet bij het MOZ thuishoren. Melders ervaren door de communicatie dat meldingen serieus worden onderzocht. Uit de communicatie is duidelijk in welke gevallen het MOZ handelend optreedt en welke rol het MOZ daarbij speelt.
3. Het meldpunt is doeltreffend in het bereiken van de beoogde doelen. Met de ingezette middelen worden de beoogde doelstellingen op doelmatige wijze bereikt.

### Beleid

4. De doelstellingen zijn helder, eenduidig en controleerbaar geformuleerd. Het beleidskader bevat duidelijke definities van normstellingen en begrippen.
5. De doelstellingen zijn vertaald naar relevante subdoelstellingen, operationele plannen en indicatoren. De vertaling naar een werkwijze is voldoende eenduidig, concreet en uitvoerbaar en er zijn duidelijke werkafspraken gemaakt tussen de samenwerkende ketenpartners.
6. De resultaten van het gevoerde beleid en de realisatie van de beleidsdoelstellingen worden gemonitord en periodiek geëvalueerd (effectevaluatie). De samenwerking van de ketenpartners in het MOZ wordt periodiek geëvalueerd (procesevaluatie). De uitkomsten uit de evaluaties worden indien nodig gebruikt om tussentijds de doelstellingen, de samenwerkingsafspraken en de werkwijze bij te stellen. De resultaten uit de praktijk worden teruggekoppeld naar beleid en bestuur.

### Rol gemeenteraad

7. De inhoudelijke doelstellingen ten aanzien van de inzet van het MOZ zijn eenduidig en duidelijk vastgelegd.
8. De gemeenteraad ontvangt periodiek en zo nodig tussentijds relevante informatie over het gevoerde beleid ten aanzien van woonoverlast en de resultaten daarvan in relatie tot de beoogde doelstellingen.
9. De raad ontvangt monitoringsinformatie die inzicht geeft in de doeltreffendheid en doelmatigheid van het MOZ in het realiseren van de beoogde doelstellingen voor het tegengaan van woonoverlast.

# 3. Beschrijving huidige situatie

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven hoe het MOZ is georganiseerd en gepositioneerd, wat zijn belangrijkste opdracht is en wat het kader is waarbinnen wordt gewerkt.

Het beleidskader is in de loop der jaren nader uitgewerkt in het 'Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast', de samenwerkingsregeling van 2008 en het convenant van 2021.

## 3.1 Positie Meldpunt Overlast en Zorg (MOZ)

Al in 1997 heeft de gemeente Groningen meerdere Meldpunten Overlast ingesteld met als doelstelling om samen met ketenpartners gecoördineerd op doelmatige en doeltreffende wijze een bijdrage te leveren aan het voorkomen, beperken en het bestrijden van overlast. Daarmee beoogt de gemeente het woon- en leefklimaat en het ongestoorde woongenot van de inwoners te beschermen. De voorziene meerwaarde van de meldpunten ligt in hun rol bij het nastreven van structurele oplossingen bij complexe (overlast)problematiek. Het MOZ is een samenwerkingsverband van de gemeente, politie, zorg- en welzijnsinstellingen en woningcorporaties, de ketenpartners.

De onderlinge samenwerking met de ketenpartners is in 1997 geregeld in de 'Regeling samenwerking bestrijding overlast'. De meldpunten waren nadrukkelijk niet voor alle overlastmeldingen bedoeld; openbare ruimte meldingen en meldingen over acuut gevaar horen elders thuis. Met de instelling van de overlastmeldpunten werd beoogd dat het voor burgers duidelijker zou worden waar verschillende vormen van overlast konden worden gemeld.

Het MOZ is een uitvoeringseenheid binnen de gemeentelijke organisatie. Echter de medewerkers (meldpuntfunctionarissen) van het MOZ zijn grotendeels gedetacheerd en decentraal gehuisvest op verscheidene plaatsen bij de politieorganisatie; zij hebben elk een eigen geografisch werkgebied. De reden voor deze wijze van huisvesting is dat er eenvoudig afgestemd kan worden met de politieorganisatie en dat de MOZ-medewerkers gebruik kunnen maken van de politie-informatiesystemen.<sup>3</sup> Voor de samenwerking tussen het MOZ en de politie gelden werkafspraken tussen de gemeente (DMO) en de politie, waaronder de huisregels en voorschriften die bij de politie gelden (Reglementen en Voorschriften).

Een nadeel van de geografische spreiding is dat afstemming met collega's van het MOZ en andere gemeentelijke diensten minder gemakkelijk te realiseren is. Eén van de effecten daarvan is dat er geen eenduidige manier van werken is.

De meldpuntfunctionarissen nemen voor het samenwerkingsverband meldingen in behandeling, registreren deze in het MOZ-registratiesysteem, bepalen welke partijen bij een casus worden betrokken en voeren desgevraagd procesregie op het (organiseren van) de aanpak van de overlastsituatie (zie paragraaf 5.1.1). Ook nemen zij deel aan diverse overleggen met ketenpartners. De samenwerkingsrelaties en voorwaarden voor onderlinge gegevensuitwisseling evenals de taakafbakening van het MOZ zijn uitgewerkt in de samenwerkingsregeling uit 2008. De samenwerkingsafspraken zijn in 2021 aangepast en vastgelegd in een convenant. Hoewel het convenant nog niet is ondertekend door de ketenpartners, wordt wel volgens het convenant gewerkt.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Raadplegen van de politiestructuur is voor meldpuntfunctionarissen ook op afstand mogelijk, bijvoorbeeld op de thuiswerkplek.

<sup>4</sup> Het convenant treedt pas in werking na ondertekening en bekendmaking door de gemeente Groningen. Wanneer partijen overeenstemming hebben over de inhoud van het convenant is er wel sprake van juridische binding, ook al is het convenant niet getekend.



### 3.2 Hoe verhoudt het MOZ zich ten opzichte van andere meldpunten

In de gemeente Groningen zijn er meerdere meldpunten voor verschillende soorten meldingen en overlast. Zes daarvan zijn onderdeel van de

gemeentelijke organisatie. Er is overlap in waar een specifieke melding gedaan kan worden. Voor de meeste meldingen geldt dat deze op meerdere plaatsen gedaan kunnen worden. Dit geldt ook voor woonoverlast.

	Alcoholoverlast	Burenoverlast	Dierenoverlast	Discriminatie	Discriminatie horeca deurbeleid	Drugoverlast	Fraude uitkering	Geluidsoverlast	Geluidsoverlast evenementen	Horeca	Huiselijk geweld	Jeugd- en jongerenoverlast	Kamerverhuur	Kindermishandeling	Openbare ruimte	Plaagdieren	Uitgaansoverlast	Verloren/gevonden voorwerp	Verward persoon	Zorg om anderen	Zorg om kwaliteit zorg	
<a href="#">Discriminatie Meldpunt Groningen</a>				●																		
<a href="#">GGD Groningen</a>											●			●					●	●		
<a href="#">Melden dierplaagbestrijding (Milieudienst)</a>															●							
<a href="#">Melden fraude met uitkering</a>							●															
<a href="#">Melden hinder/overlast evenementen</a>								●														
<a href="#">Melden openbare ruimte</a>			●												●							
<a href="#">Melden verloren of gevonden voorwerp</a>																		●				
<a href="#">Meldpunt overlast en zorg</a>	●	●	●		●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●		
<a href="#">Meldpunt zorg om zorg</a>																						●
<a href="#">Panel deurbeleid in horeca (discriminatie)</a>					●																	
<a href="#">Politie</a>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			●	●	●	●		
<a href="#">Veilig Thuis Groningen</a>											●			●								
<a href="#">Woningbouwcorporaties</a>	●	●	●					●			●	●	●	●					●	●		
<a href="#">WIJ</a>	●	●	●	●	●	●		●			●	●	●	●					●	●		

### Meldpunten waar inwoners van de gemeente kunnen melden

In blauw meldpunten van de gemeente Groningen zelf.

Onderstreepte tekst in de tabel bevat een link naar het betreffende meldpunt.

### 3.3 Taakopdracht MOZ

Inwoners van de gemeente Groningen kunnen bij het Meldpunt Overlast en Zorg (MOZ) terugkerende overlast in de woon- en leefomgeving melden of aangeven dat zij zich zorgen maken over iemand uit de buurt. Meldingen over overlast kunnen gaan over burenoverlast, jeugd- en jongerenoverlast, drugs- en/of alcoholoverlast, horecaoverlast, maar ook over verwaarlozing of gevaar van dieren. Meldingen over zorgen om kinderen, signalen van huiselijk geweld, psychische problemen, verslaving, zelfverwaarlozing en buitenslapers vallen onder zorgmeldingen. Bij complexere meldingen is vaak sprake van zowel een zorgbehoefte als van overlast.

De samenwerking tussen de ketenpartners heeft tot doel:

***'... het op effectieve wijze voorkomen, beperken en bestrijden van (woon)overlast door het treffen van maatregelen tegen overlast gevende personen';***

***'... personen waarover bezorgdheid bestaat toe te leiden naar en te motiveren voor passende zorg, ondersteuning en dienstverlening.'***

De medewerkers van het MOZ zijn beperkt in hun mogelijkheden om zelf zaken op te lossen. Met name de ketenpartners en ook andere gemeentelijke diensten hebben meer mogelijkheden hiertoe. Daarvoor werken ze in een samenwerkingsverband.

#### Bevindingen

- Het in 2021 vastgestelde convenant is nog niet getekend door de ketenpartners. In de praktijk wordt wel volgens het convenant gewerkt.
- Burgers hebben veel verschillende ingangen om een melding te doen; het MOZ is er één van.
- De medewerkers van het MOZ zijn zeer betrokken bij hun werk en de aanpak van woonoverlast-problematiek, maar zijn beperkt in hun mogelijkheden om zelf zaken op te lossen.

# 4. Beleid ten aanzien van woonoverlast

Overlast en specifiek woonoverlast is niet eenduidig belegd maar valt onder verschillende beleidsterreinen (veiligheid, wonen, leefbaarheid, sociale wijkvernieuwing). De rol van het MOZ komt in beleidsstukken nauwelijks expliciet aan de orde. Een eenduidige verantwoordelijkheid binnen de gemeentelijke organisatie ten aanzien van woonoverlast is er niet, noch ambtelijk noch bestuurlijk. In de beleidsdocumenten wordt geen richting gegeven hoe het beleidsdoel 'voorkomen van overlast' dient te worden bereikt. Voor het monitoren van de beleidsdoelen omtrent woonoverlast zijn geen eenduidige indicatoren vastgesteld (zie bijlage 3).

## Het begrip woonoverlast

Voor de meeste vormen van overlast bestaan geen duidelijke criteria. Soms kan iets hinderlijk zijn maar dan hoeft er nog geen sprake te zijn van ontoelaatbare overlast. Inwoners mogen anderen in hun woonomgeving geen onrechtmatige hinder toebrengen. Wanneer hinder onrechtmatig wordt, hangt af van de ernst van de hinder en de duur ervan. Met de Wet aanpak woonoverlast (2017) is de Gemeentewet gewijzigd<sup>5</sup> en is bepaald dat de raad de burgemeester bij verordening de bevoegdheid kan verlenen tot oplegging van een last onder bestuursdwang aan degene, die een woning – of een bij die woning behorend erf – gebruikt, indien door gedragingen in of vanuit die woning of dat erf omwonenden ernstig worden gehinderd. Woonoverlast is hinder die in, vanuit en rondom een woning kan worden veroorzaakt. De overlastgever vertoont overlastgevend gedrag en/of laat juist na bepaald gedrag te vertonen waardoor een onplezierige ervaring bij omwonenden wordt veroorzaakt. Het verschil tussen woonoverlast en overlast is dat in het eerste geval de hinder in de directe woonomgeving wordt ervaren, anders is er sprake van overlast.

## 4.1 Samenwerking MOZ en ketenpartners Samenwerkingsregeling 2008

De samenwerkingsregeling heeft tot doel:

- Het beschermen van het woon- en leefklimaat met het oog op het ongestoord woongenot van inwoners van de gemeente;
- Het met behulp van een meldingenregistratie op effectieve wijze overlast voorkomen, beperken en bestrijden.

De doelstelling dient bereikt te worden door het treffen van individuele en/of gemeenschappelijke maatregelen ter voorkoming, beperking en bestrijding van overlast. Een effectieve samenwerking wordt voor het behalen van de doelstelling noodzakelijk geacht.

De samenwerkingsregeling van 2008 is minder bindend omschreven dan de regeling uit 1997. Het handhaven van het ongestoord woongenot wordt niet langer genoemd. In de nieuwe regeling is er geen sprake meer van contractpartijen en wordt de samenwerking niet omschreven als een verplichtende samenwerking waaraan de partijen zich committeren.

Voor het door de ketenpartners in gecoördineerd verband bespreken en behandelen van complexere meldingen is een overlastoverleg ingericht. Hier vindt gemeenschappelijke beeldvorming en afstemming plaats over de aanpak van complexere overlastsituaties waarbij één ketenpartner de problematiek niet zelfstandig af kan handelen en beëindigen. In de samenwerkingsregeling zijn geen indicatoren vastgesteld waarmee het doelbereik en effect van de samenwerking kan worden gemonitord en er wordt niet aangegeven hoe woonoverlast dient te worden voorkomen.

<sup>5</sup> Door toevoeging van artikel 151d.

## Convenant 2021

In het convenant zijn de doelstellingen anders omschreven dan in de samenwerkingsregeling, namelijk:

- Het op effectieve wijze gecoördineerd voorkomen, beperken en bestrijden van overlast;
- Overlast moet worden tegengegaan omdat het de leefbaarheid en het woongenot aantast.

Om deze doelstellingen te behalen dienen maatregelen getroffen te worden tegen overlastgevende personen. Doordat de ketenpartners samenwerken ontstaat volgens het convenant een compleet beeld van de situatie en wordt het mogelijk om een aanpak op maat te verzorgen. De ketenpartners verplichten zich ertoe over en weer die informatie te verstrekken die nodig is om de doelstelling te bereiken. De casustafel woonoverlast is volgens het convenant een periodiek overlastoverleg op wijkniveau en heeft als doel een plan van aanpak te maken voor complexe en hardnekkige situaties rondom woonoverlast.

In het convenant wordt nadrukkelijk ingegaan op wat verstaan dient te worden onder (woon)overlast. Deze omschrijving wijkt in enige mate af van de hiervoor in de inleiding van dit hoofdstuk vermelde beschrijving van wat onder overlast wordt verstaan. Overlast wordt in het convenant omschreven als een situatie waarin het gedrag van een persoon of meerdere personen het woon- en leefklimaat van anderen ernstig en herhaaldelijk aantast. Dit gedrag kan bedoeld of onbedoeld overlastgevend zijn. Overlastsituaties kunnen zich voordoen in de openbare ruimte of in dan wel rondom een pand, maar zijn meestal gebonden aan een bepaalde locatie. Nadrukkelijker dan de voorgaande samenwerkingsregelingen noemt het convenant dat de overlast ernstig en herhaaldelijk moet zijn. Het convenant bevat in tegenstelling tot de regelingen van 1997 en 2008 geen voorbehoud meer over het al dan niet in behandeling nemen van meldingen. In het convenant zijn geen indicatoren vastgesteld waarmee het doelbereik en effect van de samenwerking kan worden gemonitord en er wordt niet aangegeven hoe woonoverlast dient te worden voorkomen.

## 4.2 Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast

Met het 'Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast'<sup>6</sup> is de aanpak van woonoverlast in 2017 geëxpliciteerd. Door de aanpassing van de APV Groningen en het vaststellen van het escalatiemodel kan de burgemeester zijn bevoegdheid op grond van de Wet aanpak woonoverlast uitoefenen. De doelstellingen van het escalatiemodel zijn:

- Groningen is een aantrekkelijk stad om in te wonen waar inwoners zich thuis en veilig voelen in hun eigen huis.
- De gemeente accepteert niet dat inwoners moeten leven met overlast van hun burens.
- Het met name bij lastige en aanhoudende overlastsituaties verbeteren van de onderlinge samenwerking tussen de ketenpartijen.
- Dat woonoverlast snel en maatwerkgericht wordt aangepakt zodat de overlast eindigt en mogelijke uithuiszetting wordt voorkomen.

### Normstelling voor opschaling naar de casustafels woonoverlast

De casustafels woonoverlast zijn bedoeld voor lastige/complexe en aanhoudende overlastsituaties. Overlastsituatie kunnen op verschillende, niet eenduidige gronden naar de casustafel woonoverlast worden opgeschaald, namelijk:

- Wanneer bewoners de overlastsituatie onderling niet weten op te lossen en korte interventies van één van de ketenpartners geen oplossing bieden; óf:
- Als door de gemeente, de woningbouwcorporaties dan wel de politie wordt opgeschaald wanneer de eerste stap van het escalatiemodel (inzet verhuurder) niet tot een oplossing leidt; óf:
- Indien de overlastsituatie om een maatwerk aanpak vraagt. (Volgens het escalatiemodel vraagt elke overlastsituatie om een maatwerkbenadering waarbij de betrokken ketenpartners in onderling overleg voor de best passende interventie kiezen). Niet gedefinieerd is wat onder een oplossing wordt verstaan.

<sup>6</sup> De bij het raadsvoorstel behorende notitie is vastgesteld door het college van B en W en het model is als beleidsregel door de burgemeester vastgesteld. De raad heeft het raadsvoorstel met voorstel tot aanpassing van de APV Groningen aangenomen.

## Vier stappen van het escalatiemodel

Het escalatiemodel bestaat uit vier opeenvolgende stappen waarbij de volgende stap pas in beeld komt als de voorgaande niet of onvoldoende effect heeft.

1. De verhuurder is primair verantwoordelijk voor de behandeling van signalen van overlast en er wordt een beroep gedaan op de zelfredzaamheid van bewoners onderling.
2. Ketenpartners vormen aan de casustafel woonoverlast gezamenlijk een beeld van de overlastsituatie en stellen een plan van aanpak op waarbij het MOZ regie voert op het proces.
3. Indien nodig kan na gezamenlijk overleg worden opgeschaald naar de inzet van een gedragsaanwijzing.
4. Indien nodig worden zwaardere middelen ingezet van uithuisplaatsing tot strafrechtelijke maatregelen.

## Kenmerken casustafels aanpak woonoverlast

Met de invoering van het escalatiemodel zijn er vier belangrijke elementen aan de aanpak van woonoverlast versterkt dan wel toegevoegd.

1. Casustafels woonoverlast  
Bij de casustafels woonoverlast worden complexe en aanhoudende overlastsituaties ingebracht die bewoners onderling niet weten op te lossen en waarbij korte interventies van de in het MOZ samenwerkende partijen geen oplossing bieden. Per WIJ-team wordt periodiek een casustafel woonoverlast overleg gehouden waarbij de bij woonoverlast betrokken ketenpartners elkaar informeren en een gezamenlijk plan van aanpak opstellen om de overlast te bestrijden.
2. Steviger positie MOZ-meldpuntfunctionarissen bij procesregie  
Een vaste MOZ-medewerker dient aan de casustafels woonoverlast vanuit een onafhankelijke positie de procesregie op zich te nemen. Dit bestaat uit voorzitterschap, agendering, verrijking van signalen met beschikbare informatie en sturing op de voortgang van gemaakte afspraken.<sup>7</sup>
3. Buurtbemiddeling plus  
Het bij meer complexe overlastsituaties zoals psychische of verslavingsproblematiek in het bijzijn van de bestaande hulpverlening inzetten van buurtbemiddeling.

4. Inzet van een gedragsaanwijzing  
Een gedragsaanwijzing bestaat uit concrete afspraken over gedrag in de vorm van een gebod of verbod gericht aan de overlastveroorzaker. De woningbouwcorporatie kan een gedragsaanwijzing inzetten op basis van huurrecht. De burgemeester kan een gedragsaanwijzing inzetten wanneer de gebruiker van een woning 'ernstige en herhaaldelijke hinder' voor omwonenden veroorzaakt. Hieronder valt ook een tijdelijk huisverbod. Voorwaarde voor dit laatste is dat eerst moet worden geprobeerd om met minder vergaande middelen de overlast aan te pakken.

## Bevindingen

- De aan woonoverlast rakende beleidsdoelstellingen van de gemeente Groningen zijn verspreid over verschillende beleidsterreinen. De rol van het MOZ komt in beleidsstukken nauwelijks expliciet aan de orde.
- Binnen de gemeentelijke organisatie is de aanpak van woonoverlast niet eenduidig belegd noch ambtelijk noch bestuurlijk.
- In de beleidsdocumenten wordt geen richting gegeven hoe het beleidsdoel 'voorkomen van overlast' dient te worden bereikt.
- Voor het monitoren van de beleidsdoelen omtrent woonoverlast zijn geen eenduidige indicatoren vastgesteld.
- Er zijn in de samenwerkingsregeling en het convenant geen indicatoren vastgesteld waarmee het doelbereik en effect van de samenwerking kan worden gemonitord. De samenwerkingsregeling en het convenant geven niet aan hoe woonoverlast dient te worden voorkomen.
- Met het 'Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast' en de casustafels woonoverlast wordt de reeds bestaande regierol van het MOZ vergroot.
- Criteria voor opschaling naar de casustafels woonoverlast zijn niet eenduidig. Wat onder een oplossing wordt verstaan, wordt in het escalatiemodel niet nader gedefinieerd.

<sup>7</sup> De meldpuntfunctionarissen hebben sinds het begin van de meldpunten een regierol bij de aanpak van overlastsituaties.

# 5. Het MOZ in de praktijk

In dit hoofdstuk wordt de praktijk beschreven van het doen van een melding tot en met het administratief afsluiten van de melding. In dat proces vindt informatie-uitwisseling tussen ketenpartners plaats, het mogelijk oplossen van de overlast en de afstemming met de melder en overlastgever. In dit hoofdstuk worden naast de werkwijze in de praktijk ook een aantal casussen nader toegelicht. Een deel van de casuïstiek die besproken wordt is afkomstig van de ombudsman. De betreffende casussen zijn met het MOZ besproken en nader geduid.

In paragraaf 5.1 wordt de behandeling van meldingen door het MOZ besproken waarna in paragraaf 5.2 de werkwijze van de casustafels woonoverlast aan bod komt. Het uiteindelijke doel van dit hoofdstuk is om een beeld te verkrijgen van de mate waarin het MOZ doelmatig en effectief functioneert.

## 5.1 Behandeling van meldingen

In paragraaf 5.1.1 worden elementen uit deze werkwijze besproken. In paragraaf 5.1.2 wordt het werkproces in de praktijk gespiegeld aan deze werkwijze.

### 5.1.1 Werkwijze: proces van melding tot afsluiting

De reguliere werkwijze van het MOZ is opgenomen in bijlage 4. Het verbijzonderde proces van de casustafels is in bijlage 5 vastgelegd. De reguliere werkwijze is niet eenduidig vastgelegd in de verschillende bronnen (samenwerkingsregeling, convenant, handboek en de website). Tezamen dekken ze niet alle stappen in het werkproces af, bevatten onderlinge verschillen en spreken elkaar op onderdelen tegen. Een paar voorbeelden daarvan zijn hierna aangegeven.

- Volgens de samenwerkingsregeling neemt de ketenpartner contact op met de melder voor aanvullende informatie. Volgens het convenant en het handboek behoort dit door de meldpuntfunctionaris te worden gedaan.
- In de samenwerkingsregeling staat een algemene norm voor het in behandeling nemen van meldingen beschreven. Een melding

moet gegrond en van voldoende gewicht zijn en betrekking hebben op overlast. In het handboek is een specifieke norm voor het wel of niet in behandeling nemen van meldingen van 'veelmelders' (iemand die veel meldingen doet over een aanhoudende overlastsituatie en waar alle interventies zijn ingezet) opgenomen. Het convenant en de website noemen geen (eenduidige) norm voor het in behandeling nemen van meldingen.

- Als de melding reëel is maar geen nieuwe feiten/informatie bevat en de situatie volgens het MOZ ongewijzigd is, is melden 'feitelijk zinloos' en neemt het MOZ de melding niet verder in behandeling. De melding wordt wel geregistreerd ten behoeve van dossieropbouw. Als de melding als niet reëel wordt ingeschat, wordt de melding niet verder in behandeling genomen en volgen er geen nadere acties op de melding vanuit het MOZ (uit het handboek). Dit uitgangspunt is niet opgenomen in de samenwerkingsregeling, het convenant of de website.
- De meldpuntfunctionarissen dienen met de melders de afhandeling van de meldingen, de gehanteerde werkwijzen en de resultaten te evalueren (uit de samenwerkingsregeling). Het evalueren van de werkwijze wordt in het convenant, het handboek en op de website niet genoemd.
- Het afsluiten van een melding gebeurt volgens de website in overleg met de melder. Volgens het handboek worden meldingen afgesloten wanneer de meldpuntfunctionaris aan bepaalde voorwaarden heeft voldaan: de meldpuntfunctionaris dient duidelijk met de melder af te spreken wat de acties zullen zijn, of en zo ja bij welke ketenpartners de melding wordt uitgezet. Bij het doorzetten van een melding dient de meldpuntfunctionaris er voor te zorgen dat de actie en terugkoppeling naar melder geborgd zijn (uit het handboek). Deze stappen uit het handboek worden in de samenwerkingsregeling, het convenant en op de website niet genoemd.

### 5.1.2 De praktijk van het behandelen van een melding

In deze paragraaf worden de bevindingen over het handelen van het MOZ in de praktijk aan de hand van opeenvolgende stappen in het algemene werkproces van het MOZ besproken.

Daarnaast zijn er in de loop der jaren andersoortige werkzaamheden aan het MOZ toegevoegd die niet onder de kerntaken van het MOZ vallen, zoals de winterregeling,<sup>8</sup> het filteren van aan horeca en kamerverhuur gerelateerde mutaties uit het politiesysteem en activiteiten die te maken hebben met de veiligheid in de binnenstad zoals het bijhouden van een lijst van overlastgevende personen (en hun (bijzondere) persoonsgegevens). Het samenstellen van deze lijst is niet conform de daarvoor geldende richtlijnen geregeld, waaronder de AVG. Een overzicht van overlastgevende personen past niet binnen de doel- en taakstelling van het MOZ, aangezien deze specifiek bedoeld is voor de registratiehandelingen van het MOZ en deze registratie dient voor een overzicht van de meldingen.<sup>9</sup>

#### 1. Burger wil melding doen

Burgers kunnen zowel via de gemeentewebsite als telefonisch informatie over het MOZ inwinnen. Geconstateerd is dat de informatie voor de burger die zijn weg zoekt om een melding te doen niet altijd toereikend is. De burger heeft veel verschillende ingangen om een melding over woonoverlast te doen. Dit lijkt niet in overeenstemming met de gedachte achter het gemeentelijke klanten contact centrum: één loket waar de burger met al haar vragen/opmerkingen/meldingen terecht zou kunnen. Het betekent ook dat meldingen van woonoverlast niet allemaal bij het MOZ terecht komen, maar ook bij andere gemeentelijke diensten en ook buiten de gemeentelijke organisatie, zoals

de politie en woningbouwcorporaties. Het is hierdoor niet goed mogelijk een volledig beeld te krijgen van de omvang van woonoverlast.

#### 2. Burger doet melding bij MOZ

Meldingen bij het MOZ kunnen digitaal via het web-meldformulier of telefonisch worden gedaan.<sup>10</sup> Telefonische meldingen worden door de meldpuntfunctionaris zelf via het web-meldformulier ingevoerd. Alle MOZ-webformulier meldingen worden automatisch als dossier in het registratiesysteem ingeboekt (e-Suite, het systeem voor zaakgericht werken van de gemeente Groningen). Elke melding wordt administratief gezien als een nieuwe casus. Ook als het een melding is van eerder gemelde overlast dan wordt in het systeem een nieuw casusnummer geopend. Het registratiesysteem genereert vervolgens automatisch uitvoeringstaken. Het meldformulier bevat tevens de keuzemogelijkheid voor de overlastsoorten evenementen, horeca en openbare ruimte. Bij het doen van een melding geeft de melder in plaats van op basis van het specifieke MOZ privacy protocol op basis van de algemene privacyverklaring van de gemeente Groningen toestemming voor de verwerking van zijn gegevens. Terwijl de algemene privacyverklaring van de gemeente Groningen voor de verwerking van gegevens door het MOZ niet volstaat. Op basis hiervan wordt de betrokkene niet geïnformeerd over deze specifieke verwerking door het MOZ, maar enkel over de algemene processen van de gemeente. Dit blijkt ook uit toetsing – op verzoek van de Rekenkamer – door de functionaris gegevensbescherming van de gemeente Groningen.

<sup>8</sup> De winterregeling of buitenslapersregeling heeft tot doel om de zorg voor buitenslapers gedurende de winterperiode te coördineren. Hiertoe wordt informatie over de slaapplekken van buitenslapers gedeeld, wordt er aan iedere buitenslaper een hulpverlener toegewezen en wordt de zorg voor buitenslapers gecoördineerd. Het MOZ houdt gedurende de winterperiode een lijst met buitenslapers bij en actualiseert deze wanneer nodig. De lijst wordt bewaard door het meldpunt, en wordt vanuit het meldpunt gedeeld met bij de Winterregeling betrokken partijen.

<sup>9</sup> Dit blijkt uit toetsing – op verzoek van de Rekenkamer – door de functionaris gegevensbescherming van de gemeente Groningen. Volgens opgave van het MOZ is het bijhouden van de lijst met overlastgevende personen d.d. juni 2023 gestopt. Het MOZ geeft aan vaker op verzoek van ketenpartners pilots te draaien buiten haar eigen taakgebied.

<sup>10</sup> Gemiddeld kwam in de jaren 2018 tot en met 2022 ruim 80 procent van de meldingen via het meldformulier op de MOZ-website binnen. Bron: MOZ meldingen, bewerking OIS, gemeente Groningen.



### 3. MOZ neemt melding aan

*Meldingen inzake evenementen, horeca en openbare ruimte*

Ten aanzien van meldingen over overlast door evenementen en horeca en over de openbare ruimte, voor zover er geen sprake is van woonoverlast, heeft het MOZ nadat de melding is doorgezet naar de verantwoordelijke gemeentelijke afdeling geen rol in de behandeling en afhandeling van de melding dus ook niet in de communicatie naar de melder.

*Meldingen over woonoverlast*

Voor het vergaren van aanvullende informatie worden door het MOZ verschillende registratiesystemen van de gemeente, het MOZ en de politie geraadpleegd. Het MOZ heeft daarnaast toegang tot het geautomatiseerde WIZ-systeem van de externe dienstverlenende stichting WIJ Groningen. De toegang tot het systeem is niet conform de daarvoor geldende richtlijnen geregeld waaronder de AVG. De dienstverleningsovereenkomst tussen de gemeente Groningen en WIJ Groningen (2018) is – anders dan voorgenomen – nog niet nader ingevuld. Er zijn bijvoorbeeld geen protocollen dan wel specifieke werkafspraken over de toegang van de meldpuntfunctionarissen tot het WIZ-systeem en hoe het MOZ om dient te gaan met de in het WIZ raadpleegbare informatie, waaronder bijzondere persoonsgegevens. Er is geen risico-acceptatie-overeenkomst opgesteld voor het WIZ. In plaats van beperkte toegang tot dele van het systeem is het gehele WIZ voor de meldpuntfunctionarissen te raadplegen. Gegevens over het raadplegen van het WIZ worden gelogd door de leverancier van het systeem. De loggegevens worden door de gemeente Groningen geraadpleegd wanneer daartoe aanleiding is.<sup>11</sup>

Het MOZ is bij het raadplegen afhankelijk van de kwaliteit en kwantiteit van beschikbare reeds eerder door het MOZ of de ketenpartners in ieders eigen registratiesystemen ingevoerde gegevens. Iedere ketenpartner is verantwoordelijk voor de eigen registratie op basis van de eigen wettelijke bevoegdheden.

### 4. Afstemming met ketenpartners

Meldingen worden regelmatig naar ketenpartners doorgezet zonder dat daarbij duidelijke afspraken zijn gemaakt met de ketenpartner, bijvoorbeeld over welke actie de ketenpartner gaat ondernemen of welke partij (MOZ of ketenpartner) aan de melder terugkoppelt. In het registratiesysteem staan vaak geen aanvullende afspraken vermeld. 66 van de onderzochte 103 meldingen (64 procent) worden ter informatie of zonder nadere afspraken doorgezet naar de wijkagent of een andere ketenpartner zoals WIJ of buurtbemiddeling. Uit het onderzoek is niet duidelijk geworden wat hier de toegevoegde waarde van is. Bij de onderzochte meldingen is opgevallen dat nadat een bepaalde aanpak is gekozen (bijvoorbeeld buurtbemiddeling) veel meldingen alleen maar ter informatie naar de ketenpartners doorgestuurd zijn, zonder dat er een actie wordt gevraagd.

Het MOZ zet een melding soms niet door naar de meest passende ketenpartner. Soms worden meldingen naar ketenpartners doorgezet terwijl op voorhand al bekend is dat de overlastgever niet openstaat voor een specifieke aanpak van die ketenpartner. Dit was het geval bij 16 van de 103 onderzochte meldingen (16 procent).

#### **Keuze ketenpartner**

Na meerdere meldingen van overlast geeft de meldpuntfunctionaris in een e-mail aan de wijkagent aan dat buurtbemiddeling op basis van de meldingen en het beeld dat daarin van de overlastgever wordt geschetst weinig zinvol zal zijn. De meldpuntfunctionaris oppert zelfs dat WIJ Groningen wellicht iets kan betekenen. Een week later heeft een andere meldpuntfunctionaris contact met de partner van de overlastgever en oppert buurtbemiddeling, maar daar zou de overlastgever weinig oren naar hebben. Desondanks wordt door het MOZ toch buurtbemiddeling aangevraagd. Het traject met buurtbemiddeling is geen succes. Pas een halfjaar en vele overlastmeldingen later is alsnog WIJ Groningen bij de overlastsituatie betrokken.

<sup>11</sup> Dit blijkt uit toetsing, op verzoek van de Rekenkamer, door de functionaris gegevensbescherming van de gemeente Groningen en uit navraag bij de functioneel beheerder van de WIZ-portaal. De meldpuntfunctionarissen kunnen alle gegevens binnen de WIZ-portaal inzien, waaronder informatie over begeleidings- en behandelingstrajecten en (bijzondere) persoonsgegevens.



Het MOZ is voor het bereiken van haar doelstellingen afhankelijk van de inzet en communicatie van de ketenpartners met de melder en het MOZ. Meldpuntfunctionarissen geven in interviews aan dat bij de inzet van ketenpartners het voor het MOZ vaak niet duidelijk is wat de stand van zaken is met betrekking tot de voortgang van een overlastsituatie, de ingezette middelen, acties, resultaten en de communicatie met de melders.

Het MOZ en de ketenpartners volgen niet altijd de bestaande protocollen op, waardoor het verloop van een melding tot aan het eindresultaat, het oplossen van de overlastsituatie, niet goed kan worden gevolgd. Het MOZ heeft geen doorzettingsmacht naar de ketenpartners en is in het behalen van haar resultaten in belangrijke mate afhankelijk van het handelen van en de terugkoppeling door de ketenpartners.

Voorgaande is van invloed op de doorlooptijd van de overlastsituatie, doet de kans op mogelijke escalatie toenemen en past niet binnen de te behalen doelstellingen. Hierna is een casus beschreven waarin door allerlei omstandigheden de doorlooptijd erg opgelopen is.

#### **Lange doorlooptijd**

Meerdere bewoners van een portiekflat ervaren overlast van een medebewoner. WIJ wordt door het MOZ op 19 oktober 2021 gevraagd om een onderzoek uit te voeren. Hierop reageert WIJ wekenlang niet. Na een herhaald verzoek van het MOZ wordt het onderzoek uiteindelijk eind december door WIJ opgestart. In februari 2022 is het onderzoek nog niet afgerond en wordt vanwege afwezigheid van een van de WIJ-medewerkers later voortgezet. Uiteindelijk geeft WIJ in mei 2022 aan dat er binnenkort een eindgesprek zal zijn met de overlastgever en diens partner.

## **5. Regierol MOZ**

Het motto van het MOZ is 'Wij voeren procesregie over overlast en zorg'. Het MOZ voert regie op een overlastsituatie op verzoek van een ketenpartner en op casussen aan de casustafels woonoverlast (zie 5.1.3). De regierol wordt door de meldpuntfunctionarissen op een verschillende manier geïnterpreteerd. Mede hierdoor bestaat bij de ketenpartners een niet helder beeld over de rol en werkwijze van het MOZ. De regierol die het MOZ dient te vervullen, komt hierdoor niet altijd goed uit de verf.

Een deel van de meldpuntfunctionarissen ziet het MOZ als doorgeefluik: het aannemen van meldingen en het vervolgens doorzetten naar de juiste ketenpartner die daarna verantwoordelijk is voor de afhandeling van de melding. Andere meldpuntfunctionarissen zien de regierol meer als een sturende rol en vragen actief bij de ketenpartners om informatie. Weer anderen richten zich op het oplossen van de overlastsituatie door mee te denken aan oplossingen, het inplannen en bijwonen van overleggen en het bedenken van maatwerkoplossingen.

Doordat terugkoppeling vanuit de ketenpartners vaak ontbreekt, ervaren meldpuntfunctionarissen dat het lastig is om regie op het proces te voeren. Als gevolg van de grote omvang van het aantal meldingen ervaren medewerkers dat de voortgangsbewaking van het afhandelen van meldingen moeilijk te realiseren is.

## **6. Registratie in het meldsysteem (e-Suite)**

Uit de onderzochte praktijkvoorbeelden en de interviews blijkt dat er een groot verschil zit in de wijze, de onderbouwing en het detailniveau waarop meldpuntfunctionarissen meldingen en gemaakte afspraken in het systeem registreren. Bij 66 (64 procent) van de 103 onderzochte meldingen wordt niet alle benodigde en volgens de werkwijze afgesproken informatie op een eenduidige en congruente manier in het systeem geregistreerd

(afspraken met en terugkoppelingen van melders en ketenpartners, namen contactpersonen, data, ingezette middelen, maatregelen en instrumenten en dergelijk). Hierdoor is het vaak lastig om meldingen van collega's over te nemen en kan het verloop van de melding tot aan het eindresultaat slecht worden gevolgd.

In het registratiesysteem worden regelmatig kwalificaties over personen en bijzondere persoonsgegevens geregistreerd, waaronder medische gegevens. Dit was het geval bij 38 (37 procent) van de 103 onderzochte meldingen. Bij de 59 meldingen over situaties van woonoverlast waarvan het MOZ aangeeft dat zij tevreden zijn over de afhandeling ging het om 36 meldingen (61 procent). Het inzien, verwerken, opslaan en bewerken van dergelijke gegevens is aan strenge (wettelijke) eisen onderhevig, waaronder de Wet politiegegevens. In veel gevallen ontbreekt bij de betreffende gegevens de bron, op grond van welke constatering tot de kwalificatie is gekomen en de noodzaak tot vermelding in relatie tot het doel van het MOZ. Voor het inzien, verwerken, opslaan en bewerken van medische en diverse (bijzondere) persoonsgegevens wordt in onvoldoende mate voldaan aan de eisen die daaraan worden gesteld. Ook wordt vertrouwelijke informatie, inclusief bijzondere persoonsgegevens, over personen gedeeld met anderen via niet beveiligde e-mail verbindingen.

Het registratiesysteem dat wordt gebruikt, is niet specifiek toegesneden op de taken van het MOZ. Hierdoor sluit het systeem niet goed aan bij wat noodzakelijk is om aan de hand van de informatie uit het systeem meldingen te volgen, acties te ondernemen en te monitoren.

- Het registratiesysteem is ingericht voor het vastleggen van een melding. Elke melding is weer een nieuwe casus.

- Over één overlastsituatie kunnen vele meldingen binnenkomen waardoor het lastig is overzicht te krijgen en te houden. Het is ook niet mogelijk vervolgmeldingen aan een bestaand dossier toe te voegen. Het MOZ werkt hier omheen door in één van de meldingen alle relevante informatie over de overlastsituatie vast te leggen.
- De e-Suite bevat geen goede mogelijkheden om dossiers op informatie te doorzoeken. Het systeem is volgens meldpuntfunctionarissen traag en het (door)zoeken van informatie per dossier kost veel tijd.

## 7. Afsluiten van meldingen

Het moment en de wijze waarop een dossier wordt afgesloten is niet eenduidig bepaald. Dossiers zouden moeten worden afgesloten als de overlast is opgelost. Hierover dient de ketenpartner het meldpunt te informeren. In dat geval geeft het MOZ die informatie door aan de melder. Uit interviews en de onderzochte meldingen blijkt echter dat in veel gevallen geen terugkoppeling naar de melder plaatsvindt. Medewerkers sluiten daarom dossiers ook af na verloop van enige maanden als er geen nieuwe meldingen over de betreffende overlastsituatie binnen gekomen zijn. In die gevallen wordt de melder ook niet geïnformeerd.<sup>12</sup> Bij 23 (30 procent) van de 77 meldingen<sup>13</sup> werd geen terugkoppeling gegeven en van 24 (31 procent) meldingen is op basis van de registratie onbekend of een terugkoppeling is gegeven. Bij 44 (56 procent) van de 78 meldingen<sup>14</sup> werd bij het sluiten van de melding geen contact met de melder opgenomen. En bij 30 (38 procent) van deze 78 meldingen is op basis van de registratie onbekend of voor het sluiten contact met de melder opgenomen is. Bij de 36 relevante meldingen<sup>15</sup> die volgens het MOZ goed zijn afgehandeld, werden 29 (81 procent) afgesloten zonder contact met de melder. Van 4 van deze meldingen (11 procent) is onbekend of contact met de melder werd opgenomen.

<sup>12</sup> Meerdere medewerkers gaven dit aan, waarbij één aangaf tijdens de coronapandemie twee jaar meldingen zonder contact met de melder af te hebben gesloten.

<sup>13</sup> Het aantal meldingen (103) minus het aantal meldingen waarop geen terugkoppeling kan of hoeft te worden gegeven, te weten anonieme meldingen (2), meldingen ter registratie (21) en meldingen waarop geen actie uit het MOZ volgde (3).

<sup>14</sup> Het aantal meldingen (103) minus het aantal meldingen waarop geen contact met de melder kan of hoeft te worden opgenomen, te weten anonieme meldingen (2), meldingen ter registratie (21), meldingen die nog openstonden (2).

<sup>15</sup> Het aantal volgens het MOZ goed behandelde meldingen (59 van het totaal 103) minus het aantal meldingen waarop geen terugkoppeling kan of hoeft te worden gegeven, te weten anonieme meldingen (2) en meldingen ter registratie (21).

## Bevindingen

- Uit verschillende documenten is een algemene werkwijze van het MOZ te herleiden. De verschillende documenten die betrekking hebben op het MOZ bevatten onderlinge verschillen en spreken elkaar op onderdelen tegen en zijn niet eenduidig geformuleerd.
- De doelstelling van het MOZ als het gaat om het 'voorkomen van overlast' is gezien de bevoegdheden en taakstelling van het MOZ niet te realiseren.
- Het MOZ is niet goed in staat om haar kernactiviteiten doelmatig uit te voeren als gevolg van een beperkt functionerend administratief systeem. Het e-Suite-registratiesysteem faciliteert de meldpuntfunctionarissen niet goed in de uitvoering van hun taken.
- Voor het vinden van aanvullende informatie hebben meldpuntfunctionarissen toegang tot diverse registratiesystemen. Voor het onderzoek zijn zij afhankelijk van de kwaliteit en de kwantiteit van de reeds ingevoerde gegevens.
- Er zijn geen werkafspraken of protocollen voor het gebruik van het WIZ systeem van Stichting WIJ door het MOZ. Er is geen overeenkomst afgesloten over hoe het MOZ dient om te gaan met de in het WIZ raadpleegbare informatie waaronder bijzondere persoonsgegevens.
- Regelmatig worden kwalificaties en bijzondere persoonsgegevens geregistreerd. Dit was het geval in 37 procent van de 103 onderzochte meldingen. Bij de daarvan volgens het MOZ goed afgehandelde 59 meldingen ging het om 61 procent. In veel gevallen ontbreekt bij de betreffende gegevens de bron, op grond van welke constatering tot de kwalificatie is gekomen en de noodzaak tot vermelding in relatie tot het doel van het MOZ.
- Er wordt een lijst overlastgevende personen bijgehouden. Het samenstellen van deze lijst is niet conform de daarvoor geldende richtlijnen geregeld, waaronder de AVG. Een overzicht van overlastgevende personen past niet binnen de doel- en taakstelling van het MOZ, aangezien deze specifiek bedoeld is voor de registratiehandelingen van het MOZ en deze registratie dient voor een overzicht van de meldingen.<sup>16</sup>
- Meldingen worden door meldpuntfunctionarissen regelmatig naar ketenpartners doorgezet zonder dat daarbij heldere afspraken zijn gemaakt over de in te zetten acties (64 procent van de 103 onderzochte meldingen). Meldingen worden soms niet naar de meest passende ketenpartner doorgezet.
- Het MOZ is voor het bereiken van de doelstellingen afhankelijk van de inzet van en communicatie door de ketenpartners met de melder en het MOZ. De inzet van ketenpartners en terugkoppeling duurt soms erg lang en daarnaast volgen ketenpartners volgens meldpuntfunctionarissen niet altijd de bestaande (eigen) protocollen op wat invloed heeft op de doorlooptijd en de kans op mogelijke escalatie doet toenemen.
- Het MOZ heeft geen doorzettingsmacht naar de ketenpartners.
- De invulling van de regierol door meldpuntfunctionarissen verschilt onderling door individuele opvattingen en de afhankelijkheid van ketenpartners.
- Het vastleggen van meldingen en informatie ter eventuele toekomstige onderbouwing bij opschaling is onvoldoende.
- Er zijn grote verschillen in de wijze, de onderbouwing en het detailniveau waarop meldpuntfunctionarissen meldingen en bijbehorende informatie in het systeem registeren. Benodigde informatie wordt met regelmaat niet consequent en niet overeenkomstig de afgesproken werkwijze in het systeem geregistreerd.
- Ketenpartners zijn niet altijd goed op de hoogte van de rol en werkwijze van het MOZ.
- Meldingen worden met regelmaat afgesloten zonder dat het MOZ contact met melder heeft gehad en/of is nagegaan of en zo ja in welke mate de overlast is opgeheven, blijkt uit de interviews en de onderzochte meldingen. In 56 procent van de 78 meldingen waarbij contact met de melder opgenomen had kunnen worden, is dit niet gedaan. In 38 procent van deze 78 meldingen is uit de registratie niet op te maken of contact met de melder is opgenomen of niet. Bij de 36 relevante meldingen die volgens het MOZ goed zijn afgehandeld werd 81 procent afgesloten zonder contact met de melder; van 11 procent is onbekend of contact werd opgenomen.

<sup>16</sup> Volgens opgave van het MOZ is het bijhouden van de lijst met overlastgevende personen d.d. juni 2023 gestopt.

## 5.2 Bevindingen over de praktijk van de casustafels woonoverlast

Complexe en aanhoudende situaties van woonoverlast kunnen worden opgeschaald naar de casustafels woonoverlast waar deze in ketenpartnerverband gezamenlijk worden behandeld. De werkwijze, op basis het 'Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast' en het convenant, is in bijlage 5 opgenomen. De niet eenduidige criteria die gelden om een casus aan te dragen ter bespreking staan in 4.2 vermeld. De meldpuntfunctionarissen van het MOZ dienen als voorzitter en procesregisseur aan de casustafel woonoverlast te sturen op het proces, de afspraken, de voortgang en deze vast te leggen in het registratiesysteem.

De indeling van de casustafels woonoverlast sluit aan bij de WIJ-teamindeling waarbij de gemeente Groningen is opgedeeld in 14 wijken die vallen onder 13 WIJ-teams. Voor de 13 WIJ-teams zijn 7 casustafels woonoverlast actief, 2 deels en 4 niet. Van de 78 gebieden in de WIJ-wijkindeling vallen 40 gebieden wel en 38 gebieden niet onder een actieve casustafel woonoverlast.<sup>17</sup>

### Activiteit casustafels woonoverlast

#### Actief

WIJ Corpus den Hoorn

WIJ De Wijert

WIJ Beijum

WIJ Hoogkerk

WIJ Lewenborg

WIJ Selwerd

#### Deels actief

WIJ Korrewegwijk

WIJ Schildersbuurt/Centrum

#### Niet actief

WIJ Rivierenbuurt

WIJ Haren

WIJ Ten Boer

WIJ Vinkhuizen

Bron: MOZ, verslagen casustafels woonoverlast 2022; [www.wij.groningen.nl/wij-teams](http://www.wij.groningen.nl/wij-teams).

<sup>17</sup> De gegevens in dit onderzoek betreffen de casustafels woonoverlast in 2022. Volgens opgave van het MOZ is de situatie d.d. juni 2023 als volgt. In Haren organiseert WIJ Haren (en niet het MOZ) het Breed Overleg Haren waarin tevens casuïstiek over woonoverlast is ondergebracht. De casustafel WIJ Vinkhuizen is tegenwoordig actief. In het gebied WIJ Ten Boer worden casusoverleggen georganiseerd wanneer dat nodig is. De casustafels voor WIJ Vinkhuizen en WIJ Haren zijn volgens het MOZ actief; de casustafel WIJ Ten Boer is deels actief.

<sup>18</sup> Voor vijf casussen was de doorlooptijd niet uit de casusomschrijving te herleiden. Zie ook bijlage 6.

Er worden in de wijken Rivierenbuurt, Vinkhuizen, Schildersbuurt/Centrum en in het deelgebied Indische Buurt (onderdeel WIJ-wijk Korrewegwijk) niet periodiek casustafels woonoverlast georganiseerd, maar wel indien gewenst casusoverleggen. In 2022 zijn er 136 situaties van woonoverlast aan de actieve casustafels woonoverlast ingebracht. Hiervan staan 56 overlastsituaties op 'actief', 34 overlastsituaties op 'aandacht' en 46 overlastsituaties zijn 'afgehandeld'.

De gemiddelde doorlooptijd van de 46 afgehandelde overlastsituaties was 20,2 weken (zie bijlage 6).<sup>18</sup> De twee afgehandelde casussen in Corpus den Hoorn hadden een gemiddelde doorlooptijd van 35,4 weken en de negen in Beijum afgehandelde casussen hadden een gemiddelde doorlooptijd van 9,4 weken. Casussen die gedurende 2022 niet afgehandeld werden, waren gemiddeld 26 weken actief.

### Opschalen naar de casustafel

De reden waarom een overlastsituatie naar de casustafel woonoverlast is opgeschaald, wordt over het algemeen niet of niet duidelijk in de verslaglegging onderbouwd. Daardoor is het onduidelijk in hoeverre daadwerkelijk de voor de casustafels woonoverlast bedoelde overlastsituaties daar terecht komen. Uit de dossieronderzoeken blijkt dat:

- de omschrijvingen van de problematiek niet zodanig is dat daaruit blijkt dat er sprake is van een complexe en aanhoudende woonoverlast;
- ketenpartners door het MOZ gevraagd worden om overlastsituaties in te brengen maar de door hen ingebrachte overlastsituaties niet door meldpuntfunctionarissen strikt aan de criteria van de casustafels woonoverlast worden getoetst en eventueel afgewezen/geweigerd;
- er hierdoor ook lichte overlastsituaties bij de casustafel woonoverlast worden ingebracht;
- er zorgsituaties worden besproken zonder dat daar duidelijk onderbouwd sprake is van woonoverlast;
- de datum van opschaling naar en afschaling van de casustafel niet eenduidig wordt vastgelegd.

## Behandeling aan de casustafel

Om de regierol goed uit te kunnen voeren is er tijd en goed bereikbare en kwalitatief goede betrouwbare informatie nodig om het overzicht te hebben en te kunnen sturen op een casus. Meldpuntfunctionarissen geven aan onvoldoende tijd te hebben voor dossieropvolging, dossieropbouw en het uitvoeren van daaruit voortvloeiende acties. Indien vanaf de casustafel woonoverlast opschaling naar een gedragsaanwijzing wenselijk is, zoals bij zwaardere overlastdossiers van complexe aanhoudende woonoverlast, voldoet de dossiervorming bij het MOZ en aan de casustafels woonoverlast daarom veelal niet voor het inzetten van vervolgstappen. Om dit probleem op te lossen heeft de afdeling Openbare Orde en Veiligheid eind 2022 nieuwe medewerkers aangetrokken die zich specifiek gaan richten op het regisseren van de samenwerking tussen partijen in de gehele keten rondom complexe zorg- en veiligheidscasuïstiek. Onduidelijk is nog hoe deze veiligheidsregisseurs zich tot het MOZ verhouden en welke plaats het MOZ dan in de overleggen zal hebben. Meldpuntfunctionarissen geven op verschillende wijze invulling aan de regierol, ook aan de casustafels woonoverlast.<sup>19</sup>

Aan de casustafels wordt over het algemeen geen eenduidig plan van aanpak geformuleerd en vastgelegd. Bij 109 (80 procent) van de 136 onderzochte casussen van 2022 bevat de omschrijving geen plan van aanpak en bij de overige 27 casussen (20 procent) deels. De verslaglegging bevat geen eenduidige afspraken over welke ketenpartner wat wanneer gaat doen en wat daarvoor de onderbouwing is. In tegenstelling tot een plan van aanpak en afspraken bestaat de omschrijving van de 'actiepunten' in de verslaglegging meestal uit een beschrijving van de stand van zaken en een weergave van wat besproken is.

Bij een casus betrokken ketenpartners zijn niet altijd bij overleggen van de casustafel woonoverlast aanwezig of verstrekken met regelmaat niet de voor het casustafel woonoverlast overleg benodigde informatie. Dit kwam

voor bij 38 (28 procent) van de 136 onderzochte casussen. Hierdoor nemen de doorlooptijd en de kans op escalatie van een overlastsituatie toe omdat de bespreking bijvoorbeeld naar een volgend overleg wordt doorgeschoven.

In de verslaglegging van de casustafels woonoverlast wordt niet op een eenduidige congruente manier informatie over meldingen, contactmomenten, ingezette middelen, maatregelen en instrumenten, terugkoppelingen van en afspraken met melders en ketenpartners vastgelegd. De verslaglegging van behandelde casussen in 2022 bevat veelal niet alle informatie die er volgens het escalatiemodel en het convenant in zou moeten staan. Veelal ontbreken een plan van aanpak (80 procent), is niet geregistreerd of en zo ja welke afspraken er zijn gemaakt over welke ketenpartner terugkoppelt naar de melder (99 procent) en wat de vervolgacties en termijn daarvoor zijn. De wijze, de onderbouwing en het detailniveau waarop de meldpuntfunctionarissen verslag doen van de casustafels woonoverlast verschilt onderling sterk. Het vaste format dat ervoor had moeten zorgen dat de verslaglegging van de casustafels zoveel mogelijk uniform plaatsvindt, is losgelaten. Het vaste format heeft onder meer tot doel om eenduidig de doorlooptijd van een overlastsituatie, de door de ketenpartners ingezette instrumenten, de resultaten, of de overlast is gestopt en de reden voor afsluiting vast te leggen. Aan de hand van deze vastleggingen zouden dan ook casussen met elkaar vergeleken kunnen worden en zouden daar lessen uit geleerd kunnen worden. Net als bij de registratie en verslaglegging bij het algemene meldproces worden in de casusverslagen regelmatig kwalificaties over personen en bijzondere persoonsgegevens (waaronder medische en strafrechtelijke persoonsgegevens) in de verslaglegging en in het MOZ-registratiesysteem vastgelegd. Dit was het geval bij 76 (56 procent) van de 136 in 2022 aan de casustafel woonoverlast behandelde overlastsituaties. Het verslagleggingsdocument dat gevoelige informatie bevat, wordt per reguliere e-mail naar ketenpartners verzonden.

<sup>19</sup> Zie ook paragraaf 5.1.2 onder 5 en paragraaf 6.3.

## Afsluiten van een melding

Overlastsituaties worden regelmatig van de casustafel afgehaald zonder dat duidelijk is of de woonoverlast daadwerkelijk is gestopt. Dit was het geval bij 28 (61 procent) van de 46 afgehandelde casussen. Daarnaast werden 2 van de afgehandelde casussen (4 procent) van de casustafel gehaald terwijl er nog steeds sprake was van overlast. In veel gevallen staat niet vermeld wat het effect van de ingezette actie(s) is, en of en zo ja in welke mate de woonoverlast daadwerkelijk is gestopt. Afschaling gebeurt wanneer er een tijdlang geen meldingen bij het MOZ of de ketenpartners binnen zijn gekomen (17 casussen ofwel 37 procent), wanneer de

overlastgever of melder verhuist (11 casussen ofwel 24 procent) of wanneer de overlastgever bij hulpverlening in beeld is (5 casussen ofwel 10 procent). Terugkoppeling naar de melder is niet een vast en geborgd onderdeel van de actiepunten aan de casustafels en wordt slechts bij één casus genoemd.

Sinds de instelling van het 'Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast' en de casustafels woonoverlast is er door de burgemeester geen gedragsaanwijzing opgelegd. Wel is in een enkel geval gewaarschuwd met de inzet van de gedragsaanwijzing door de burgemeester.

### Bevindingen

- Niet in alle wijken worden de casustafels ingezet. Wanneer en waarom een overlastsituatie is opgeschaald is uit de verslaglegging niet eenduidig op te maken. De reden van opschaling wordt met regelmaat niet of niet duidelijk in de verslaglegging onderbouwd.
- Meldpuntfunctionarissen vullen hun regierol aan de casustafel woonoverlast verschillend in. Deze regierol wordt bij zwaardere dossiers van woonoverlast onvoldoende neergezet.
- Bij 28 procent van de in 2022 aan de casustafels behandelde casussen kwam het voor dat ketenpartners niet bij de casustafel woonoverlast overleggen aanwezig waren of niet de benodigde informatie over de casus inbrachten.
- De verslaglegging van de casustafels woonoverlast bevat net als het registratiesysteem kwalificaties en bijzondere persoonsgegevens, waaronder medische en strafrechtelijke persoonsgegevens, zonder dat de noodzakelijkheid hiervan wordt onderbouwd. Dit was het geval in 56 procent van de 136 in 2022 aan de casustafels woonoverlast behandelde casussen. Het is niet altijd duidelijk welke ketenpartner op grond van welke constatering tot bepaalde kwalificaties is gekomen en wat de noodzaak tot registratie is in relatie tot het doel van het MOZ en de casustafels woonoverlast.
- Het vaste format van de verslaglegging wordt niet gebruikt waardoor een leereffect aan de hand van de casuïstiek minder eenvoudig is te realiseren.
- Verslaglegging en vastlegging van informatie is vaak niet volledig. In 80 procent van de in 2022 behandelde 136 casussen is geen plan van aanpak omschreven, in de overige 20 procent slechts ten dele. De verslaglegging van de casustafel bevat geen eenduidige afspraken over welke ketenpartner wanneer wat gaat doen en wat daarvoor de onderbouwing is.
- Aan de casustafel woonoverlast worden overlastsituaties afgesloten zonder dat duidelijk is of de overlast daadwerkelijk is gestopt. In 61 procent van de in 2022 afgehandelde casussen is onvoldoende bekend wat het effect van de inzet is en of en zo ja in welke mate de woonoverlast daadwerkelijk is gestopt. Casussen worden van de casustafel afgehaald wanneer de ketenpartners een tijdlang geen meldingen ontvangen (37 procent), de overlastgever of melder verhuist (24 procent) of de overlastgever in beeld is bij hulpverlening (10 procent).
- Sinds de instelling van de casustafels woonoverlast (september 2017) is er door de burgemeester geen enkele gedragsaanwijzing opgelegd. In een enkel geval is gewaarschuwd met de inzet van de gedragsaanwijzing door de burgemeester.



## 6. Communicatie met actoren

In dit hoofdstuk wordt de communicatie in de praktijk van het MOZ met de burger, de melder, de ketenpartners en de gemeentelijke afdelingen besproken.

### 6.1 Communicatie over het kunnen doen van een melding

Burgers kunnen een melding over woonoverlast op verschillende plekken doen. Dit kan op meerdere plekken bij de gemeentelijke organisatie en ook daarbuiten bij onder meer politie en woningbouwcorporaties. De homepage van de [gemeentewebsite](#) heeft geen directe link naar de [MOZ-webpagina](#). Wanneer iemand op het internet op 'overlast melden Groningen' gaat zoeken, is de webpagina van het MOZ één van de eerste zoekresultaten. Indien op de homepage van de gemeentewebsite wordt gezocht op termen als 'overlast', 'overlast melden' en 'geluidsoverlast' komt de MOZ-webpagina ook als één van de eerste resultaten naar voren. Burgers kunnen het algemene nummer van de gemeente bellen of het MOZ voor meer informatie.

Ketenpartners zoals woningbouwcorporaties (o.a. Nijestee, Patrimonium, De Huismeesters) verwijzen huurders bij aanhoudende woonoverlast in de woonomgeving door naar het MOZ. Wijkwebsites van bijvoorbeeld de Grunobuurt, de Zeeheldenbuurt en Beijum bevatten verwijzingen naar het MOZ. Op de website van de Grunobuurt staat ook een interview met een meldpuntfunctionaris met informatie over het melden bij het MOZ. Het telefoonnummer van het MOZ wordt in diverse wijkkranten vermeld.

De informatie op de MOZ-webpagina is niet helder en eenduidig over de doelstellingen, normstellingen, aanpak en maatregelen bij woonoverlast en wat de burger van het MOZ kan verwachten. Er staat niet expliciet voor welke overlastsoorten het MOZ wel en niet bedoeld is. Van bepaalde overlastsoorten staat alleen vermeld dat de burger deze kan melden op

andere plaatsen, maar niet duidelijk dat dit feitelijk niet bij het MOZ thuishoort. Voor burgers is het niet duidelijk welke vormen van overlast bij het MOZ gemeld dienen te worden en welke niet. Er wordt voor woonoverlast niet verwezen naar de specifieke werkwijze die de gemeente Groningen hierin hanteert. Ook wordt niet duidelijk gemaakt hoe het MOZ werkt en welke inspanningsverplichtingen de melder heeft.<sup>20</sup>

Het meldformulier is voor wat betreft de keuze van overlastcategorieën en subcategorieën ingericht om het werkproces van het MOZ te ondersteunen en niet ingericht vanuit de behoefte en de gedachtegang van een melder. Er wordt in het meldformulier niet verwezen naar het specifiek voor de MOZ-samenwerking geldende privacy protocol maar naar het privacyreglement van de gemeente Groningen.

#### Waar hoort een melding plaats te vinden?

Een burger heeft de Rekenkamer geïnformeerd over de complexiteit van het melden van overlast. De burger gaf aan soms een geïrriteerde ambtenaar aan de lijn te krijgen omdat deze de melding op de verkeerde plek deed. Deze burger heeft ervaren dat blijkbaar burgers eerst zelf moeten uitzoeken welke afdeling van de gemeente verantwoordelijk is voor welk type overlast. Volgens deze burger zou het goed zijn als de gemeente één centraal meldpunt voor alle meldingen had die intern naar de juiste afdeling worden doorgezet. De burger ging ervan uit dat het MOZ dit centrale meldpunt was. De burger vindt het dan ook verwarrend dat overeenkomstig de keuzemogelijkheden in het MOZ-webformulier zaken bij het MOZ gemeld kunnen worden die kennelijk niet bij het meldpunt thuishoren.

<sup>20</sup> Dit blijkt ook uit e-mails aan de gemeenteraad en een e-mail gericht aan de Rekenkamer Groningen (zie bijlage 2).

## 6.2 Communicatie met melder

De naamgeving Meldpunt Overlast en Zorg schept verwachtingen. De melder verwacht dat als er gemeld wordt ook daadwerkelijk het probleem zal worden opgelost.<sup>21</sup> Maar wanneer is een melding daadwerkelijk opgelost? Het door de meldpuntfunctionarissen informeren en adviseren van de melder heeft in de praktijk een overwegend verplichtend karakter wanneer door de melder inzet vanuit het MOZ en de ketenpartners voor de aanpak van overlast is gewenst.

Het advies is vooral gericht op wat de melder zelf kan doen om de overlast te verminderen of op te lossen, zoals zelf de overlastgever aanspreken, de inzet van buurtbemiddeling of door bij acute ernstige (geluids) overlast de politie te bellen. Wanneer de melder geen uitvoering geeft aan het gegeven advies wordt de melding met regelmaat niet vanuit het MOZ naar een ketenpartner doorgezet en volgt er geen vervolgactie.

### Kamerverhuuroverlast

Een melder heeft al jaren overlast vanuit een studentenpand. De gemeente heeft de melder aangemoedigd bij het MOZ te blijven melden voor dossieropbouw; het MOZ ontmoedigde dit juist. Vanuit het onderzoek van de ombudsman kreeg de melder te horen dat het volgens het MOZ geen zin had om meer meldingen te blijven doen over dezelfde overlastsituatie. Een nieuw logboek met daarin 93 nieuwe notities van overlast wilde het MOZ niet in ontvangst nemen. De nieuwe meldingen bevatten volgens het MOZ geen nieuwe feiten/informatie. De melder had bovendien het advies van het MOZ niet opgevolgd, namelijk om bij nieuwe overlast de politie te bellen en in te stemmen met een gesprek van de wijkagent met de overlastgevers. De melder gaf hierop in correspondentie met de gemeente aan al vele acties zelf ondernomen te hebben (aanspreken studenten, huiseigenaar, politie gebeld, brief aan en gesprek met de wijkwethouder) en dat

het nu tijd was dat de gemeente zou handhaven. De melder was ook niet tegen een gesprek door de wijkagent, maar wel als het doel daarvan bemiddelen en 'in het midden' uitkomen zou zijn. Volgens het MOZ worden aantallen meldingen bij het MOZ pas relevant wanneer wordt overgegaan op uitgebreidere dossiervorming, bijvoorbeeld om bestuursdwang op te kunnen leggen. Een dergelijke stap zou volgens het MOZ pas in beeld komen wanneer de inzet van lichte instrumenten vanuit het MOZ niet werken. Waar nodig en mogelijk zet het MOZ de melding uit naar instanties zoals buurtbemiddeling, wijkagent en hulpverlening. Daarbij geldt volgens de toelichting altijd eerst een inzet van lichte instrumenten en dan een opbouw naar zwaarder. Als door een melder niet met de inzet van lichte middelen wordt ingestemd, zoals in dit praktijkvoorbeeld, dan ontbreekt volgens het MOZ de basis voor de inzet van zwaardere middelen.

Bij het doorzetten van een niet voor het MOZ bedoelde overlastmelding wordt niet standaard vanuit het MOZ met de melder gecommuniceerd over of en naar welke (gemeentelijke) afdeling de melding wordt doorgezet en wat de opvolging is. Dit blijkt uit interviews en uit de onderzochte overlastsituaties.<sup>22</sup>

<sup>21</sup> Dit komt naar voren in interviews, in door de ombudsman behandelde casuïstiek en blijkt uit door melders in meldingen aangegeven verwachtingen van het MOZ. Los van of deze verwachting reëel is, onderschrijft dit het belang van duidelijke communicatie over de doelstelling en handelswijze van het MOZ.

<sup>22</sup> Op grond van de doorzendplicht (Algemene wet bestuursrecht artikel 2:3) dient het bestuursorgaan geschriften tot behandeling waarvan kennelijk een ander bestuursorgaan bevoegd is, onverwijld door te zenden naar dat orgaan, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de afzender. Het bestuursorgaan dient geschriften die niet voor hem bestemd zijn en die ook niet worden doorgezonden, zo spoedig mogelijk aan de afzender terug te zenden.



### Horecaoverlast

Een melder dient bij de ombudsman een klacht in over de afhandeling van meldingen bij het MOZ over horecaoverlast. De melder geeft aan al jaren met regelmaat bij de politie en het MOZ te melden en vindt dat de meldingen niet serieus worden opgepakt. Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat er al vier meldingen zijn gedaan. In twee meldingen via het webformulier geeft de melder aan contact met het MOZ te willen. Uit de door het

MOZ aangeleverde gegevens blijkt dat het MOZ geen contact met de melder heeft opgenomen. In de vierde melding vraagt de melder of het MOZ de meldingen ooit leest. Uit het registratiesysteem blijkt dat de melding door het MOZ is doorgezet naar de afdeling VTH/Horeca en Milieu, maar niet dat de melder hierover is geïnformeerd. In het registratiesysteem van het MOZ ontbreken diverse e-mails en overige correspondentie.

Uit de onderzochte casussen blijkt dat het MOZ niet altijd contact met de melder opneemt, ook niet in alle gevallen waarin de melder hier expliciet om vraagt. In 10 procent van 80 meldingen<sup>23</sup> werd geen contact opgenomen en in 10 procent van deze meldingen is op basis van de registratie onbekend of contact met de melder werd opgenomen. Indien er contact is met de melder wordt regelmatig dat wat met de melder is besproken niet volledig in het registratiesysteem vastgelegd. De registratie van de aandachtspunten uit het contact met melders verschilt sterk. Ook worden niet altijd de contactmomenten met de melder geregistreerd.<sup>24</sup> Hierdoor ontstaat er geen volledig beeld van de meldingen en wat er besproken is ten aanzien van het oplossen van de overlastsituatie en in hoeverre de overlastsituatie is opgeheven.

Terugkoppeling vanuit het MOZ naar de melder over ontwikkelingen in een overlastsituatie gebeurt met regelmaat niet. Bij meerdere onderzochte overlastsituaties blijven melders melden en aangeven dat er iets moet gebeuren, zonder dat het voor de melders duidelijk is dat er vanuit het MOZ stappen worden gezet. Ook van het afsluiten van een dossier wordt de melder niet altijd op de hoogte gesteld. Meldingen dienen volgens de richtlijnen na overleg met de melder afgesloten te worden. Echter het komt regelmatig voor dat meldingen zonder overleg met de melder zijn afgesloten. Er zijn verschillende redenen waarom een melding dan toch wordt afgesloten:

- er is al enige tijd geen nieuwe melding over de overlastlocatie binnengekomen;
- het MOZ gaat ervan uit dat bij de melding betrokken ketenpartner de melder informeert;
- door de grote hoeveelheid werk is er onvoldoende tijd om de melder te informeren.

<sup>23</sup> Het aantal meldingen (103) minus het aantal meldingen waarop geen terugkoppeling kan of hoeft te worden gegeven, te weten anonieme meldingen (2) en meldingen ter registratie (21).

<sup>24</sup> Bij meerdere onderzochte overlastsituaties geven de melders in meldingen of bij de ombudsman aan vaker gemeld te hebben bij het MOZ dan uit de registratie van het MOZ blijkt. In de interviews met meldpuntfunctionarissen is ook aangegeven dat niet iedere telefonische melding in het systeem wordt geregistreerd.

### **Burenoverlast**

Meerdere bewoners van een flat melden vanaf maart 2021 met regelmaat aanhoudende overlast van één bewoner bij het MOZ, bij de verhuurder en bij de politie. Buurtbemiddeling is niet succesvol. De overlast en de overlastmeldingen houden aan. De melders geven aan een daadwerkelijke oplossing te willen, dat de situatie gaat escaleren, dat de meldingen niets uithalen en het zinloos is te melden als er geen verbetering optreedt. Bewoners zijn van plan aangifte te doen tegen de overlastgever.

De overlastsituatie wordt na drie maanden opgeschaald naar de casustafel woonoverlast. Een duidelijk plan van aanpak ontbreekt. Wel wordt de Vereniging van Eigenaren (VVE) gevraagd of zij de overlastgever een sanctie op kunnen leggen. Vanwege het niet binnenkomen van meldingen in juli en augustus en omdat de bewoners geen aangifte hebben gedaan, worden in september 2021 de meldingen in het MOZ-systeem afgesloten. Ook aan de casustafel woonoverlast wordt de casus afgesloten. Hierover is met de diverse melders geen contact geweest.

In oktober, november en december komen er opnieuw diverse overlastmeldingen over de overlastgever binnen. De melders geven in hun meldingen aan dat de overlast al tijden bij het MOZ bekend is, dat er geen oplossing wordt geboden. Na doorzetten van de meldingen naar de wijkagent, het opnemen van contact met WIJ voor een onderzoek is de overlastsituatie eind november opnieuw naar de casustafel woonoverlast opgeschaald. Opnieuw wordt de mogelijkheid tot het door de VVE geven van een sanctie onderzocht, er wordt door de meldpuntfunctionaris gesproken met OOV over het mogelijk opschalen van de overlastsituatie richting een gedragsaanwijzing, maar het onderzoek van WIJ wordt eerst afgewacht. Uiteindelijk start WIJ het onderzoek eind 2021 en rondt het onderzoek in mei 2022 af. Er bestaan dan nog steeds gevoelens van onveiligheid bij bewoners. In september 2022 wordt opnieuw overlast gemeld bij het MOZ en in de verslaglegging van de casustafels woonoverlast genoteerd.

Terugkoppeling naar de melder is niet een vast en geborgd onderdeel van de actiepunten aan de casustafels woonoverlast. In de verslaglegging van de casustafels woonoverlast worden afspraken over en de inhoud van de terugkoppeling aan de melder (wie wat wanneer aan de melder heeft teruggekoppeld) in de regel niet geregistreerd. In slechts één van de 136 aan de casustafels woonoverlast behandelde overlastsituaties in 2022 is een terugkoppeling geregistreerd (1 procent).<sup>25</sup> In interviews is aangegeven dat bij complexe casussen van woonoverlast wel geprobeerd wordt om contact met de melder te onderhouden. Het contact en het besprokene wordt echter niet vastgelegd in de verslaglegging van de casustafels woonoverlast.

<sup>25</sup> Afspraken over de terugkoppeling naar de melder horen terug te vinden te zijn in de verslaglegging van de casustafels woonoverlast.

### 6.3 Communicatie met ketenpartners

Het meldpunt is afhankelijk van de inzet van de ketenpartners en de terugkoppeling die zij hierover aan het meldpunt geven. Meldpuntfunctionarissen geven in interviews aan in de praktijk met regelmaat niet actief door de ketenpartners te worden geïnformeerd over de voortgang van een overlastsituatie, de ingezette middelen, acties, afspraken met de melder en de resultaten. Dit bemoeilijkt de regierol die het MOZ zou moeten vervullen. Ook het verzoek van het MOZ om informatie aan te leveren, leidt volgens meldpuntfunctionarissen niet altijd tot de opvolging daarvan. Medewerkers gaan dan zelf op zoek in de systemen naar informatie over de betreffende overlastsituatie. Het zelf nagaan van de benodigde informatie over de afhandeling van een melding kost de medewerkers van het MOZ veel tijd.

Aan de casustafels woonoverlast komt het blijkens de verslaglegging over 2022 voor dat in meerdere opeenvolgende overleggen een ketenpartner om informatie wordt gevraagd, ketenpartners niet goed op de hoogte zijn van de actuele interne stand van zaken (de eigen betrokkenheid bij een overlastgever of overlastsituatie) of dat een ketenpartner niet bij het overleg vertegenwoordigd is. Dit kwam in 28 procent van de 136 casussen voor. Het verkrijgen van informatie en het inbrengen van informatie door ketenpartners duurt daardoor ongewenst lang wat de effectiviteit van de casustafels en het tegengaan van mogelijke escalatie niet ten goede komt.

#### Terugkoppeling ketenpartners

Aan de casustafel woonoverlast wordt een overlastsituatie behandeld waarbij veel meldingen zijn binnen gekomen over geschreeuw en geruzie tussen een ouder en een volwassen kind. In de verslaglegging van de casustafel woonoverlast is een terugkerend punt of bekend is of het kind hulpverlening krijgt of wat de status van de hulpverlening is. De vraag wordt gesteld op 10 februari (start behandeling aan de casustafel woonoverlast). Bij volgende overleggen (8 maart en 14 maart) volgde geen terugkoppeling vanuit de betreffende ketenpartner en bij daarop volgende overleggen op 9 mei, 30 juni en 11 augustus werd opnieuw gevraagd wat de status van de hulpvraag rondom het kind is en of er al contact met de ouder en het kind is opgenomen. Op 8 september staat in het verslag dat de ketenpartner het uit gaat zoeken.

### 6.4 Communicatie intern gemeentelijk

Niet voor het MOZ bedoelde overlastmeldingen kunnen door het MOZ intern niet via de e-Suite naar de verantwoordelijke gemeenteafdelingen worden doorgezet omdat het MOZ op een afgeschermd deel van dit systeem werkt. De meldingen worden intern per e-mail of handmatig via het juiste loket ([melding openbare ruimte](#) of het [meldformulier evenementen](#)) door de meldpuntfunctionaris doorgezet naar de juiste gemeentelijke afdeling. In verslaglegging van het MOZ-teamoverleg wordt genoemd dat er vanuit gemeentelijke afdelingen vaak geen terugkoppeling aan het MOZ wordt gegeven. Het MOZ kan hierdoor het verloop van de melding niet volgen en sluit meestal na verloop van enige tijd de melding maar af.

## Bevindingen

- Voor burgers is niet altijd duidelijk welke overlastsoorten wel en niet bij het MOZ thuishoren en wat zij van het MOZ kunnen verwachten. Dit blijkt uit de onderzochte overlastsituaties en uit e-mails van burgers.
- Informatie over waar een melding van woonoverlast gedaan kan worden is moeilijk vindbaar voor burgers.
- Vaak worden meldingen afgesloten zonder dat hierover contact met de melder wordt opgenomen. Dit was bij de onderzochte meldingen in 56 procent van de 78 relevante meldingen het geval. Bij de 36 relevante meldingen die volgens het MOZ goed zijn afgehandeld werd in 81 procent van de gevallen de melding afgesloten zonder contact met de melder.
- Terugkoppeling over een overlastsituatie richting de melder vanuit het MOZ gebeurt niet standaard. In 30 procent van de 77 meldingen waar een terugkoppeling te verwachten was, werd dit niet gedaan. Van 31 procent van deze meldingen is op basis van de registratie onbekend of al dan niet een terugkoppeling door het MOZ is gegeven.
- Terugkoppeling naar de melder is niet een vast en geborgd onderdeel van de actiepunten van de casustafels woonoverlast en wordt in 2022 slechts bij één procent van de 136 casussen genoemd.
- De communicatie met de melder vanuit het MOZ is niet altijd helder en eenduidig. Het MOZ neemt niet altijd contact op met melders, ook niet als zij daar om vragen. Bij contact is het de melder niet altijd duidelijk dat het advies van het MOZ aangaande de eigen inspanningen van de melder om acties te ondernemen om de overlast te stoppen een verplichtend karakter heeft.
- Meldpuntfunctionarissen van het MOZ geven aan met regelmaat niet actief door ketenpartners te worden geïnformeerd over de voortgang van een overlastsituatie, de ingezette middelen, acties en resultaten.
- Het komt geregeld voor dat ketenpartners niet bij de casustafels woonoverlast aanwezig zijn en/of dat meerdere opeenvolgende overleggen er geen informatie van ketenpartners beschikbaar is. Dit was het geval in 28 procent van de 136 in 2022 aan de casustafels woonoverlast behandelde overlastsituaties.
- Vanuit de gemeenteafdelingen wordt volgens de verslagen het MOZ-teamoverleg regelmatig onvoldoende terugkoppeling gegeven wanneer het MOZ meldingen doorzet.

# 7. Monitoring en verantwoording

In dit hoofdstuk wordt de monitoring van de meldpunten in de vorm van de jaarverslagen, veiligheidsmonitoren en rapportage over het beleidsveld overlast besproken (paragraaf 7.1). Aansluitend komen in paragraaf 7.2 externe en interne evaluaties van het MOZ en in paragraaf 7.3 de bespreking van de informatie aan de raad aan bod.

## 7.1 Monitoring van en rapportage over woonoverlast

### Jaarverslagen

De MOZ-regeling van 2008 voorziet – net als de regeling uit 1997 – in het opstellen van een jaarverslag. Op basis hiervan zou er elk jaar een jaarverslag van het MOZ dienen te zijn. Sinds de oprichting van het MOZ in 1997 zijn er in totaal acht jaarverslagen (2006-2013) gemaakt. In deze jaarverslagen wordt het aantal meldingen gedifferentieerd naar de stadsdelen en overlastsoorten aangegeven, voor woonoverlast bijvoorbeeld burenoverlast en kamerverhuuroverlast.<sup>26</sup> Sinds 2013 – en dus ook in de onderzoeksperiode 2018 tot en met 2022 – zijn geen jaarverslagen opgesteld.

### Veiligheidsmonitoren

Sinds eind 2017 maken cijfers over meldingen bij het MOZ onderdeel uit van de veiligheidsmonitor. Met de veiligheidsmonitor wordt de raad geïnformeerd over de aard en omvang van meldingen in de gemeente Groningen bij de politie, de brandweer en het MOZ. Het betreffen gegevens over het aantal meldingen dat per organisatie over een bepaald onderwerp is binnengekomen.

In de onderzoeksperiode zijn van 2018 tot en met 2020 viermaandelijks veiligheidsmonitoren opgesteld. Uit de veiligheidsmonitoren van 2018 tot en met 2020 is op te maken dat woonoverlast in de zin van bureno- en kamerverhuuroverlast de meest voorkomende overlastsoorten is. Over 2021 is een jaarrapportage van de veiligheidsmonitor opgemaakt. De veiligheidsmonitoren zijn onderling niet eenvoudig met elkaar te vergelijken omdat de wijze waarop wordt gerapporteerd (besproken periode,

weergave van aantal meldingen per stadsdeel en per overlastsoort) de afgelopen jaren meermaals is gewijzigd. Daarnaast zijn de cijfers gegeven voor een specifieke periode niet consistent. In veiligheidsmonitorrapportages worden de cijfers in de nieuwe rapportage vergeleken met cijfers uit rapportages over eerdere perioden en vervolgens uitgedrukt in een percentuele stijging of daling. Bij meerdere rapportages kwamen de cijfers voor bijvoorbeeld het totaal aantal meldingen, het aantal meldingen per stadsdeel en het aantal meldingen opgesplitst naar overlastsoort in de nieuwe rapportage niet overeen met de cijfers van diezelfde periode waarover eerder was gerapporteerd.

Ook de in de Basismonitor Groningen en Gronometer genoemde aantallen meldingen wijken af van de aantallen meldingen waarover in de veiligheidsmonitoren aan de raad is gerapporteerd. Deze verschillen zijn ook terug te vinden in eerdere perioden in door de afdeling Onderzoek Informatie en Statistiek (OIS) aangeleverde gegevens met daarin met de veiligheidsmonitoren vergelijkbare gegevens. De door OIS aangeleverde gegevens wijken (sterk) af van de cijfers zoals deze zijn opgenomen in de jaarverslagen (2007-2013) en de veiligheidsmonitoringsrapportages (2017-2020).<sup>27</sup>

### Rapportage beleidsveld overlast

Over de voortgang van de jaarplannen Integrale Veiligheid 2018 en 2019-2020 wordt gerapporteerd in de gemeentelijke voortgangsrapportages en jaarverslagen. De in de jaarplannen genoemde indicatoren onveiligheidsgevoel, aantal overlastmeldingen bij de politie en overlastcijfer komen niet in de voortgangsrapportages en jaarverslagen van 2018-2022 terug. Wel wordt in de jaarverslagen van 2018-2021 het aantal afgehandelde meldingen overlast openbare ruimte als indicator gebruikt. Dit cijfer is niet representatief voor woonoverlast omdat het voortkomt uit uiteenlopende meldingen bij Stadstoezicht: dit kan dan gaan over foutparkeren, bijgeplaatst afval en hondenpoep en geluidsoverlast.

<sup>26</sup> Tot 2013 werd kamerverhuuroverlast 'studentenoverlast' genoemd.

<sup>27</sup> Voorbeelden zijn: voor 2013 noemt het jaarverslag totaal 5.397 meldingen, OIS noemt er 4.823 (-574). Voor 2017, 2018 en 2020 is het aantal meldingen volgens de veiligheidsmonitoren 3.662, 3.976 respectievelijk 3.962 terwijl OIS er 3.413 (-249), 3.703 (-273) en 4.129 (+167) noemt. Voor diverse overlastsoorten verschilt het aantal meldingen dat OIS aangeeft ten opzichte van de oorspronkelijke jaarverslagen, bijvoorbeeld in 2007 voor jongerenoverlast (437 volgens jaarverslag; 417 volgens OIS) en burenoverlast (970 volgens jaarverslag en 948 volgens OIS). Voor 2013 verschillen per overlastsoort de aantallen in het jaarverslag met de aantallen aangeleverd door OIS, bijvoorbeeld voor zorgmeldingen: 922 volgens het jaarverslag, 847 volgens OIS (-75).

In de gemeentelijke jaarverslagen wordt niet specifiek gerapporteerd over het doelbereik van beleid gericht op woonoverlast. In het jaarverslag 2018 wordt wel gerefereerd aan de inzet om woonoverlast tegen te gaan en dat drie keer gewaarschuwd is met het opleggen van een gedragsaanwijzing. In de jaarverslagen van 2019 en 2020 wordt woonoverlast alleen genoemd als onderdeel van het containerbegrip 'overlast'. In het jaarverslag over 2021 is in relatie tot woonoverlast aangegeven dat er (waarschuwingen voor) gedragsaanwijzingen woonoverlast zijn ingezet.

### Best practices

Het delen van ervaringen, trends en signalen die voor de uitvoering van het werk en beleidsmatig waardevol en van belang kunnen zijn, is niet structureel geborgd. Het registratiesysteem is niet zodanig ingericht dat hier management- en of stuurinformatie uit te halen is. Daarnaast werken de medewerkers van het MOZ buiten de gemeentelijke organisatie en werken ze op vijf verschillende locaties. Dit maakt onderlinge uitwisseling van kennis, ervaring en best practices niet eenvoudig. Ook de afstemming met de verschillende beleidsvelden vindt zeer beperkt plaats.

### Bevindingen

- In de onderzoeksperiode 2018-2022 zijn er geen jaarverslagen opgesteld.
- Sinds 2017 worden MOZ-meldingscijfers opgenomen in de veiligheidsmonitor. De cijfers over specifieke periodes in verschillende veiligheidsmonitoren zijn niet consistent.
- Over het beleidsveld overlast wordt niet aan de hand van de in beleidsstukken aangegeven indicatoren gerapporteerd, maar aan de hand van in de begroting aangegeven indicatoren.
- Er vindt geen specifieke rapportage plaats over woonoverlast.
- Er vindt nauwelijks uitwisseling plaats tussen Beleid en het MOZ en tussen de MOZ-medewerkers onderling. Hierdoor wordt er weinig geleerd vanuit de praktijk.

## 7.2 Evaluaties

Sinds de instelling van het MOZ in 1997 is het meldpunt in de beginjaren en na tien jaar door externe partijen geëvalueerd. In 2017 is er een onderzoek uitgevoerd naar de meest wenselijke plaats binnen de gemeentelijke organisatie en de toekomst van het MOZ. In de onderzoeksperiode 2018 tot en met 2022 zijn het 'Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast' en de daarvan deel uitmakende casustafels woonoverlast geëvalueerd. De belangrijkste conclusies uit deze evaluaties zijn hierna weergegeven.

### Evaluaties/onderzoeken

In de onderzoeksperiode 2018-2022 hebben er geen evaluaties plaatsgevonden. In de periode 1997-2017 hebben er vier onderzoeken/evaluaties plaatsgevonden. In deze onderzoeken/evaluaties keren een aantal onderwerpen ter verbetering herhaaldelijk terug:

- de onderlinge samenwerking tussen de betrokken partijen;
- standaardisatie en het creëren van een meer uniforme werkwijze van de meldpuntfunctionarissen;
- communicatie naar de burger;
- effectiviteit van het meldpunt;
- het verkrijgen van relevante beleidsinformatie;
- de geschiktheid van het registratiesysteem voor de gestelde doelen.

### Evaluatie van het 'Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast'

Het in september 2017 ingevoerde 'Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast' is in 2018 geëvalueerd (collegebrief, d.d. 19 september 2018). De evaluatie van het 'Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast' is gebaseerd op cijfers van meldingen bij het MOZ en de politie over de periode 2015, 2016 en 2017 en op een onderzoek uit maart 2018 naar het functioneren (procesevaluatie) van de casustafels woonoverlast door studenten van de Hanzehogeschool. De cijfers over 2017 laten een daling zien in het aantal meldingen ten



opzichte van eerdere jaren. In de collegebrief is niet aangegeven hoe de introductie van het escalatiemodel in de laatste vier maanden van 2017 daaraan heeft bijgedragen. Het college stelt op basis van de cijfers op de goede weg te zijn met de aanpak van woonoverlast en dat met het 'Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast' een uniforme werkwijze voor de aanpak van woonoverlast geïntroduceerd is. De evaluatie biedt geen inzicht in de mate van effectiviteit van het escalatiemodel.

Het onderzoek door de studenten van de Hanzehogeschool betreft een procesevaluatie gericht op de ervaringen en behoeften van de deelnemers aan de casustafels woonoverlast. Het effect van de casustafels woonoverlast is niet onderzocht.

De belangrijkste conclusies uit dat rapport zijn:

- deelnemers aan het overleg waarderen de samenwerking;
- deelnemers zijn onvoldoende op de hoogte van het mogelijk in te zetten instrument van gedragsaanwijzing;
- er worden casussen ingebracht die niet voldoen aan de gestelde criteria tot opschaling;
- per casustafel zijn er verschillen tussen de meldpuntfunctionarissen in taak- en rolverdeling en werkwijzen, waaronder de regievoering;
- terugkoppeling van acties en afspraken tussen de samenwerkende partijen gebeurt onvoldoende;
- het reguliere overleg van de samenwerkende partijen wordt niet op alle tafels gescheiden van de casustafels woonoverlast.

De aanbevelingen die afgeleid zijn van deze conclusies hebben nog niet geleid tot structurele veranderingen, zo blijkt uit het onderzoek van de Rekenkamer.

### Interne evaluatie

Over de jaren 2018-2022 hebben er geen evaluaties op organisatieniveau plaatsgevonden. Ook evaluatie

met de melders over de afhandeling van meldingen, de gehanteerde werkwijzen en de resultaten worden nauwelijks uitgevoerd. Terwijl dit wel een regulier onderdeel van de werkzaamheden zou moeten zijn volgens de samenwerkingsregeling 2008. Aan de hand van incidenten wordt kritisch naar het werkproces en de samenwerking gekeken en worden eventueel aanpassingen gedaan. Dit gebeurt op ad hoc basis.

### Bevindingen

- In de onderzoeksperiode hebben er geen overall MOZ brede evaluaties van de werkwijze van het MOZ plaatsgevonden. De interne samenwerking binnen het MOZ wordt niet periodiek geëvalueerd.
- De evaluaties in de periode 1998 tot 2017 geven de volgende onderwerpen aan ter verbetering: de onderlinge samenwerking tussen ketenpartners, een meer uniforme werkwijze van meldpuntfunctionarissen, de communicatie met de burger, de effectiviteit van het meldpunt, het verkrijgen van relevante beleidsinformatie en het geschikter maken van het registratiesysteem voor de gestelde doelen.
- Uit het onderzoek naar het 'Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast' en de casustafels woonoverlast blijkt onderlinge waardering van de samenwerking en komen de volgende verbeterpunten naar voren: uniforme invulling taak- en rolverdeling en werkwijzen, het terugkoppelen van de gemaakte afspraken, het screenen van overlastsituaties op de relevantie voor opschaling naar de casustafelswoonoverlast, meer kennis vergaren en delen over het instrument gedragsaanwijzing.
- Sinds 2018 heeft er niet opnieuw een evaluatie van de casustafels woonoverlast plaatsgevonden.
- Evaluaties met de melders over de afhandeling van meldingen, de gehanteerde werkwijzen en de resultaten worden niet uitgevoerd.

### 7.3 Informatie aan de raad

De raad heeft gedurende de onderzochte periode 2018-2022 geen jaarverslagen van het MOZ ontvangen. Op 30 juni 2021 gaf de verantwoordelijke wethouder antwoord op vragen van een raadslid over overlast in de gemeente (Noorderplantsoen, Schildersbuurt). Ten aanzien van het MOZ gaf hij aan dat het college van B en W hier los van de jaarrekening en begroting over rapporteert. Over 'het jaarverslag overlast en zorg' stelde de wethouder richting de raad dat 'een dezer weken' een rapportage naar de raad zou volgen. Voor zover bekend is deze rapportage niet aan de raad aangeleverd.

In de onderzoeksperiode heeft de raad vragen gesteld of informatie opgevraagd gericht op overlast en specifiek woonoverlast. De raad heeft nagenoeg geen vragen gesteld om geïnformeerd te worden over de voortgang van de doelstelling om woonoverlast te verminderen. In de onderzoeksperiode heeft het college de raad geïnformeerd via de veiligheidsmonitoren over het aantal meldingen bij het MOZ (zie bijlage 7).

De raad heeft op 18 juli 2017 de collegebrief met het raadsvoorstel over aanpassing van de APV Groningen en instelling van het 'Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast' ontvangen. Deze brief is op 13 september 2017 in de commissie Financiën en Veiligheid (commissie F en V) besproken. Daarbij deed de burgemeester de toezegging dat in oktober 2018 een evaluatie van het escalatiemodel zou volgen met daarin wat werkt en wat niet werkt.

Op 19 september 2018 ontving de raad een collegebrief over de evaluatie van het 'Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast'. Deze is in de commissie F en V op 17 oktober 2018 onbesproken voor kennisgeving aangenomen.

Op 15 mei 2019 werd in de commissie F en V vanuit de raad wel gevraagd hoe het college gaat rapporteren over de investering in een veilige woonomgeving. Hier is geen vervolg aan gegeven.

Tijdens de bespreking van ondermijning tijdens de Politieke Woensdag (30 november 2022) in het kader van preventie is vanuit de raad een opmerking gemaakt over het functioneren van het MOZ, de politie en WIJ in een geval van jongerenoverlast. De genoemde overlastsituatie wordt al drie jaar gemeld. Op een gesprek na krijgt de melder volgens het raadslid geen terugkoppeling van het MOZ over de inzet van maatregelen en aanpak van de overlast. Het raadslid benadrukt het belang van een goede terugkoppeling aan de melder, een plan en een perspectief.

#### Bevindingen

- De raad is gedurende de onderzoeksperiode sporadisch geïnformeerd over de ontwikkeling en realisatie van de beoogde doelstellingen ten aanzien van het beperken, bestrijden en voorkomen van woonoverlast.
- De raad heeft in de jaren 2018-2021 de viermaandelijks veiligheidsmonitor en halverwege 2022 de veiligheidsmonitor over 2021 ontvangen. Hierin staan cijfers over het aantal meldingen bij het MOZ, maar geen gegevens over de ontwikkelingen en realisatie van de beoogde doelstellingen ten aanzien van woonoverlast het MOZ.
- De in de veiligheidsmonitor gegeven cijfers zijn niet in alle gevallen consistent.
- De raad heeft in de onderzoeksperiode geen jaarverslagen van het MOZ ontvangen.
- De raad heeft nagenoeg geen vragen gesteld of informatie opgevraagd over het realiseren van de doelstellingen ten aanzien van woonoverlast.
- Vragen in de raad beperken zich tot specifieke overlastsituaties en hoe daarin (niet) gehandeld is.



# 8. Conclusies en aanbevelingen

**De Rekenkamer constateert dat het MOZ niet naar behoren functioneert en dat niet aan de basisvoorwaarden voor een effectief meldpunt wordt voldaan. De registratie en verslaglegging van het MOZ zijn niet op orde en monitoring en evaluatie zijn ontoereikend. Hierdoor draagt het MOZ onvoldoende bij aan het doelmatig bestrijden van woonoverlast. Uit de onderzochte casuïstiek komt naar voren dat de effectiviteit van het MOZ beperkt is.**

Het MOZ levert ongetwijfeld een bijdrage aan het bestrijden van woonoverlast door het in behandeling nemen, onderzoeken en het doorzetten van meldingen naar betrokken ketenpartners of door het in gezamenlijk verband met ketenpartners behandelen en afhandelen van een melding. Het is echter onmogelijk vast te stellen of deze afhandeling van meldingen adequaat is. Hierna wordt deze hoofdconclusie nader toegelicht. Vervolgens worden de conclusies vertaald naar aanbevelingen om te komen tot een effectiever en doelmatiger functionerend MOZ.

## 8.1 Conclusies

### Uitvoering

1. Het MOZ heeft als taak meldingen te registreren en regie te voeren richting de ketenpartners en de melders bij de aanpak van woonoverlast. Zowel de registratie als de regierol worden door het MOZ onvoldoende ingevuld.
2. Gegeven de positie en de functie van het MOZ kan de beoogde doelstelling 'voorkomen van woonoverlast' onmogelijk worden gerealiseerd.
3. Richting de ketenpartners heeft het MOZ maar beperkte mogelijkheden om invulling te geven aan de regierol. Niet het MOZ zelf maar de ketenpartners zijn feitelijk belast met de aanpak van de overlastsituaties. Dit is inherent aan de positie en opdracht aan het MOZ. Het MOZ heeft geen doorzettingsmacht om de aanpak van overlastsituaties daadwerkelijk te kunnen regisseren. Ketenpartners bepalen uiteindelijk zelf de prioritering.
4. Het opheffen van overlastsituaties dient plaats te vinden in de samenwerking tussen de ketenpartners. Deze samenwerking is niet strak genoeg georganiseerd.
5. Melders worden gedurende een traject van het oplossen van overlast niet voldoende op de hoogte gehouden van de verschillende stappen die genomen worden. Tussen de ketenpartners ontbreekt het aan afspraken over wie de melder op de hoogte stelt en wanneer dat gebeurt. Daardoor kan het lang duren voordat melders worden geïnformeerd en kunnen er frustraties bij hen ontstaan.
6. Verspreide huisvesting van de medewerkers van het MOZ op verschillende politielocaties heeft als voordeel dat de afstemming met de politie gemakkelijk is. Een belangrijk nadeel is dat de werkwijze van de MOZ-medewerkers uiteenloopt. Dit leidt bij ketenpartners tot onduidelijkheid en bevordert het oplossen van overlastsituaties niet. De fysieke afstand tussen de MOZ-medewerkers leidt er ook toe dat het lastiger is onderling kennis en ervaringen uit te wisselen op een niveau dat nodig is om als MOZ tot een meer uniforme, eenduidige en effectieve werkwijze te komen.
7. Het registratiesysteem (e-Suite) is onvoldoende toegesneden op het werk van het MOZ en heeft daardoor veel beperkingen. Het biedt slechts beperkt inzicht in specifieke overlastsituaties en geeft weinig informatie over de verschillende aspecten van woonoverlast. Verder is het registreren van en overzicht behouden over een casus bewerkelijk.
8. Door het inadequate registratiesysteem, de uiteenlopende werkwijzen binnen het MOZ en het gegeven dat ketenpartners elkaar in onvoldoende mate op de hoogte houden van de stappen in het proces van het oplossen van gemelde woonoverlast, is er geen sprake van een doelmatige en effectieve werkwijze.
9. Het ontbreken van duidelijke doelstellingen en een passend registratiesysteem staan een adequate monitoring, periodieke evaluaties en bijsturing in de weg.

## Beleid

10. Het ontbreekt aan een duidelijk beleid en beleidsdoelstellingen ten aanzien van het voorkomen en beperken van woonoverlast.
11. Het college heeft in 2021 samen met de ketenpartners ingestemd met het 'Convenant Meldpunt Overlast en Zorg'. Er wordt conform dit convenant gewerkt door de ketenpartners, maar het convenant is nog steeds niet door de ketenpartners ondertekend en door de gemeente Groningen openbaar gemaakt.
12. Burgers kunnen bij verschillende meldpunten een melding doen van woonoverlast. Door het bestaan van verschillende meldpunten en het niet adequaat registreren van meldingen, is het niet mogelijk om een volledig beeld te krijgen van de omvang en de verschillende vormen van woonoverlast.

## Raad

13. De informatievoorziening aan de raad, specifiek gericht op het in beeld brengen van het voorkomen en terugdringen van woonoverlast, is zeer beperkt (geweest). De raad vraagt zelf ook niet nadrukkelijk om betere en duidelijker informatie, met uitzondering van specifieke casuïstiek.

## 8.2 Aanbevelingen

Onderstaande aanbevelingen zijn gericht op het verbeteren van de positie en middelen van het MOZ opdat het meldpunt doelmatiger en effectiever kan handelen.

## Uitvoering

### Actie college

1. Onderteken met alle ketenpartners het convenant van 2021.
2. Versterk in samenwerking met de ketenpartners de regierol van het MOZ zodat het meldpunt ook daadwerkelijk de regie kan voeren bij het oplossen van situaties van woonoverlast.
3. Heroverweeg de positie van het MOZ, ook in relatie tot andere meldpunten en binnen de eigen organisatie; tracht de nadelen van de decentrale huisvesting te beperken.

4. Verbeter de aansturing en onderlinge relaties van het MOZ zodat het MOZ zich meer als eenheid kan presenteren naar de buitenwereld en onderlinge afstemming gegarandeerd wordt (duidelijke werkinstructies, eenduidige registratie meldingen, kennisuitwisseling, en dergelijke).
5. Versterk de relaties van het MOZ met andere gemeentelijke organisatie-eenheden ten behoeve van een betere informatie uitwisseling.
6. Draag zorg voor een beter registratiesysteem passend bij de taak, doelstelling en werkzaamheden van het meldpunt. Zorg ervoor dat met het registratiesysteem het aantal overlastsituaties en de aard, omvang, ernst en plaats van de overlast en eerder ingezette middelen in beeld kunnen worden gebracht.
7. Zorg voor een instrumentarium van monitoring en evaluatie en daarmee voor betrouwbare gegevens zodat met voortgangsrapportages (zoals de veiligheidsmonitor) de raad voorzien kan worden van gedegen informatie.

### Actie MOZ en ketenpartners

8. Zorg er voor dat op operationeel niveau duidelijke afspraken worden gemaakt betreffende de regierol, de onderlinge afstemming en communicatie met zowel melder als ketenpartners, doorlooptijden van acties, het vastleggen van afspraken en informatie, en dergelijke.
9. Garandeer dat de samenwerkingsafspraken uit het convenant ook daadwerkelijk nageleefd worden. Zorg ervoor dat het MOZ actief wordt geïnformeerd over in behandeling zijnde overlastsituaties. Zorg bij het organiseren van een casustafel woonoverlast voor de aanwezigheid van alle bij een casus betrokken ketenpartners.
10. Organiseer dat helder gecommuniceerd wordt wat melders mogen verwachten wanneer zij een melding doen. Dat geldt zowel voor de werkwijze van het MOZ, de afstemming met ketenpartners, de verdere communicatie met de melder als de te bereiken resultaten. Op die manier kunnen de verwachtingen van melders gemanaged worden en kan melders duidelijk gemaakt worden wat zij al dan niet kunnen

verwachten van het MOZ en van de ketenpartners bij het oplossen van woonoverlast.

11. Regel de communicatie met melders zodanig dat ten minste één van de ketenpartners in contact blijft met de melder tot het moment dat, na overleg met de melder, het dossier wordt gesloten.

## Beleid

### *Actie college*

12. Leg de bestuurlijke en ambtelijke verantwoordelijkheid voor (het regisseren van de aanpak van) woonoverlast eenduidig neer opdat er meer planmatig en gecoördineerd kan worden gewerkt bij het afhandelen van meldingen.
13. Het MOZ heeft tot taak meldingen te ontvangen en te registreren en de aanpak te regisseren. Herformuleer de doelstelling 'het op effectieve wijze voorkomen, beperken en bestrijden van (woon)overlast' naar 'het op effectieve wijze beperken en bestrijden van (woon)overlast'.

### *Actie college en raad*

14. Zorg voor gerichte beleidsdoelstellingen en normstellingen met betrekking tot de aanpak en het bestrijden van woonoverlast. Als de gemeente helder is wat wel/niet getolereerd wordt, kan hier ook helder over gecommuniceerd worden naar de overlastgever en de melder.

## Raad

### *Actie raad*

15. Maak concrete afspraken met het college over de informatie die de raad wil ontvangen met betrekking tot de aanpak van woonoverlast. Toegespitst op het MOZ zou het daarbij kunnen gaan om het volgende:
  - a. Geef duidelijk aan waarover de raad geïnformeerd wil worden, bijvoorbeeld over het doelbereik en effect van het MOZ;
  - b. Maak heldere afspraken over hoe een kwalitatieve en kwantitatieve evaluatie van de aanpak van woonoverlast plaats kan vinden en hanteer duidelijke parameters: wanneer is overlast verminderd of gestopt, wanneer is de samenwerking tussen de ketenpartners effectief?;
  - c. Vraag om een consistente en betrouwbare presentatie van kwantitatieve informatie zodat ontwikkelingen door de tijd kunnen worden geëvalueerd. Bepaal vooraf wat positieve ontwikkelingen zijn, zoals tevredenheid van de melder, snellere afhandeling van een overlastsituatie, oplossen/beëindigen van overlast in een lagere trede van de escalatieladder, vermindering van het aantal (terugkerende) overlastsituaties, et cetera.

# Bestuurlijk reactie college van B en W

De rekenkamer heeft onderzoek gedaan naar het Meldpunt Overlast en Zorg (MOZ). Er is onderzocht of dit onderdeel van onze organisatie afdoende en doelmatig bijdraagt aan het bestrijden van woonoverlast. De rekenkamer heeft zich daarbij gericht op de periode 2018-2022. Met belangstelling hebben wij kennisgenomen van dit rapport. Op 20 juni jl. heeft u naar aanleiding van het ambtelijk wederhoor dat heeft plaatsgevonden een ambtelijke reactie ontvangen op het conceptrapport. Op 28 juni jl. hebben wij het definitieve onderzoeksrapport 'Meldpunt Overlast en Zorg in de praktijk' van u mogen ontvangen. In navolging van het bestuurlijk wederhoor dat op 18 juli 2023 heeft plaatsgevonden ontvangt u hierbij onze schriftelijke reactie op dit onderzoeksrapport. We vervolgen deze brief met de wijze waarop we ons verhouden tot de door de rekenkamer getrokken conclusies en geformuleerde aanbevelingen. Verderop in deze brief schetsen wij het perspectief op de wijze waarop wij opvolging gaan geven aan uw aanbevelingen.

## Conclusies

Een aantal conclusies uit uw onderzoek herkennen we. De bewerkelijkheid en ontoereikendheid voor volledige en correcte registratie van het registratiesysteem heeft monitoring, evalueren en eventuele bijsturing inderdaad in de weg gestaan. Mede daardoor is informatievoorziening aan de Raad de laatste jaren beperkt gebleven. Het ontbreken van duidelijk beleid en aan woonoverlast rakende beleidsdoelstellingen is eveneens herkenbaar; binnen de gemeente Groningen is dit verspreid over verschillende beleidsterreinen. En ook wij zien mogelijkheden voor verbetering in de netwerksamenwerking. In uw rapport formuleert u een aantal bruikbare aanbevelingen die ons aanknopingspunten bieden voor verbetering waarop wij hierna verder ingaan.

## Aanbevelingen

In uw rapport zijn aanbevelingen geformuleerd waarvan ook wij de urgentie voelen en de noodzaak inzien om

er opvolging aan te geven. Op onderdelen zijn hierin al stappen gezet. In de bijlage onderaan deze brief zijn de aanbevelingen die u ons doet opgenomen. Voor de volledigheid formuleren wij de drie ontwikkellijnen waarlangs wij concreet werk maken van de door de rekenkamer geformuleerde aanbevelingen. Voordat wij hiertoe overgaan schetsen wij de naar onze mening twee essentiële hoofdzaken op het gebied van uitvoering en beleid.

### *Uitvoering*

De aanbeveling om het concept samenwerkingsconvenant te laten ondertekenen door alle netwerkpartners zien wij als basis om te kunnen komen tot de beoogde verbetering van het meldingsproces. Daarbij hoort naar onze mening een duidelijke en eenduidige positionering en omschrijving van het takenpakket voor het MOZ om op basis daarvan goed te kunnen bepalen voor welke opgaven, welke informatie uitgewisseld moet worden. Dit zien wij ook als prioriteit om te kunnen komen tot het maken van andere afspraken op alle samenwerkingsniveaus. De aanbeveling om de positie van het MOZ te heroverwegen, nemen wij hierbij in ogenschouw. We onderschrijven de aanbeveling om te monitoren, te evalueren en eventueel beleid bij te stellen en daarover voortgangsrapportages op te stellen.

### *Beleid*

De aan (woon)overlast rakende beleidsdoelstellingen van de gemeente Groningen zijn verspreid over verschillende beleidsterreinen (zoals zorg, veiligheid, wonen, leefbaarheid, sociale wijkvernieuwing). Belegging van bestuurlijke en ambtelijke verantwoordelijkheid voor (het regisseren van de aanpak van) (woon)overlast en beleidsmatige koppeling aan relevante beleidsterreinen zal bijdragen aan meer planmatig en gecoördineerd kunnen werken. Eveneens zal dit in onze optiek het MOZ ook beter faciliteren in het uitvoeren van haar taken.

### **Ontwikkellijnen naar aanleiding van aanbevelingen**

Uit uw onderzoek komen een aantal aanbevelingen die kunnen bijdragen aan doorontwikkeling van het MOZ ter verbetering van het meldingsproces. Opeenvolgend worden deze hierna, waar nodig samengevoegd, uitgewerkt in ontwikkellijnen die wij als relevant beschouwen.

#### *Ontwikkellijn 1. Verkenning positionering MOZ*

Uit uw rekenkameronderzoek komt naar voren dat binnen de gemeentelijke organisatie de aanpak van woonoverlast zowel ambtelijk als bestuurlijk niet eenduidig is belegd. Wij gaan de aan woonoverlast rakende beleidsdoelstellingen integraal benaderen en vanuit dat beeld de positionering van het MOZ herijken. Daarbij zullen wij nadrukkelijk kijken naar de organisatorische en bestuurlijke borging.

Wanneer wij specifiek kijken naar de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport dan zien wij hier de aanbevelingen 3, 4, 5, 12 en 14 als leidraad bij de uitvoering van deze ontwikkellijn. Vanaf Q3 2023 verkennen wij bestuurlijke en organisatorische borging op de juiste plek zodat afspraken hierover in Q4 2024 kunnen zijn bestendig. Tegelijkertijd starten wij met het vergelijken van het MOZ met andere meldpunten Overlast en Zorg en verwachten daarover in Q2 2024 met een uitkomst te kunnen komen.

#### *Ontwikkellijn 2. Herziening en actualisering samenwerkingsconvenant*

Er zijn al verschillende stappen gezet om te komen tot een herzien en geactualiseerd samenwerkingsconvenant. In 2021 is er een versie opgesteld die wij als college graag wilden hanteren. Om uiteenlopende redenen is het niet tot een ondertekening gekomen door alle netwerkpartners. In de tussentijd is de wereld om ons heen veranderd. De versie van het convenant uit 2021 past daarmee mogelijk niet meer bij de huidige actualiteit. We zullen ons langs deze ontwikkellijn hernieuwd inspannen om tot een herijkte en gedragen versie te komen die door onze

netwerkpartners kan worden ondertekend. Overigens zien wij deze inspanningen in nauwe samenhang met de essentiële hoofdzaken waar we eerder in deze brief aan refereerden (welke beleidsdoelstellingen horen bij het MOZ en welke activiteiten zijn hierin bij dit organisatieonderdeel ondergebracht).

Aan de hand van deze ontwikkellijn zal opvolging worden gegeven aan aanbeveling 1, 2, 8, 9, 10, 11 en 13. In Q3 2023 gaan wij, in vervolg op de acties die we in 2021 hebben verricht, verder met de herziening en actualisering van de samenwerkingsconvenant. Na het verkrijgen van bestuurlijk commitment van alle netwerkpartners zullen we ons vanaf Q3 2023 in gezamenlijkheid richten op (her)formulering. Wanneer de samenwerkingsconvenant is ondertekend zal gemonitord en geëvalueerd worden op verbeterpunten en bijhorende maatregelen. Wij streven door het nemen van deze stappen naar borging van de samenwerkingsconvenant in Q4 2024.

#### *Ontwikkellijn 3: Registratie, monitoring en informatievoorziening*

Het registratiesysteem e-Suite is in de huidige versie bewerkelijk en ontoereikend voor volledige en correcte registratie van meldingen. U constateert dat dit het monitoren, evalueren en eventueel bijsturen in de weg staat en dat informatievoorziening aan de raad de laatste jaren beperkt is gebleven. Hoewel de duiding van vanwege de vaak multiproblematiek ingewikkeld is, willen wij door inzetten van stuurinstrumenten beter kunnen monitoren, analyseren en waar nodig bijsturen op trends.

Aan de hand van deze ontwikkellijn zal opvolging worden gegeven aan aanbeveling 6, 7, 8, en 9. Wij willen in Q1 2024 verkend hebben of er soortgelijke meldpunten in Nederland zijn die een ander registratiesysteem gebruiken wat meldpuntfunctionarissen goed faciliteert in de uitvoering van hun specifieke werkzaamheden en wat ook betrouwbare monitoringscijfers kan genereren. In onze verkenning nemen wij in ogenschouw dat vanuit

standaarden op hoofdlijnen kan worden gewerkt waarbij maatwerk mogelijk moet zijn gezien de vaak complexe casuïstiek.

### Tot slot

Het voorkomen en tegengaan van woonoverlast vinden wij belangrijk. Het op een goede en effectieve wijze oppakken van meldingen hoort hierbij. Wanneer overlast wordt ervaren is het erg vervelend als er voor je gevoel niks of te weinig aan gedaan wordt. Medewerkers van het MOZ verrichten veelal maatwerk in een bewegende omgeving. Zij vervullen daarin een domeinoverstijgende verbindende functie tussen zorg-, veiligheids- en sociaal domein. Naast onze waardering hiervoor willen wij benoemen de waardering die bijvoorbeeld de politie en inwoners, die tevreden zijn over de afhandeling van hun melding, uitspreken.

Door de complexiteit van de onderzochte casuïstiek verbaast het ons niet dat er zaken aan het licht zijn gekomen die voor verbetering vatbaar zijn en kunnen

bijdragen aan ons gezamenlijke doel; effectief en doelmatig bijdragen aan het bestrijden van woonoverlast in de gemeente Groningen. Het onderzoek heeft primair focus gehad op woonoverlast. De activiteiten van het MOZ hebben zich in de loop van de tijd verbreed. Ondanks de vraag in hoeverre de bevindingen over woonoverlast zonder meer van toepassing zijn op die andere activiteiten, is het aannemelijk dat de bevindingen ook voor een deel op die gebieden spelen. Bij de doorontwikkeling van het MOZ hebben we hiervoor aandacht.

In deze brief hebben wij onze bestuurlijke reactie in het kader van het wederhoor over het rekenkamerrapport 'Meldpunt Overlast en Zorg in de praktijk' verwoord. We danken de rekenkamer voor het onderzoek. De aanbevelingen nemen we ter harte en zullen we benutten om de dienstverlening aan onze inwoners verder te verbeteren.

# Bijlagen

## Bijlage 1: Overzicht geïnterviewde personen

R.J. Bakker	Concernadviseur, OOV, gemeente Groningen
T. Bennema	Teamleider beleidsontwikkeling, voormalig teamleider MOZ, DMO Beleid, gemeente Groningen
O. Buitendam	Beleidsadviseur zorg en veiligheid, DMO Beleid, gemeente Groningen
M. Halley	Programmamanager, DMO Beleid, gemeente Groningen
M. Hermans	Ombudsman gemeente Groningen
A. Hof	Hoofd, OOV, gemeente Groningen
S. Kloetstra-Hubers	Meldpuntfunctionaris, DMO Uitvoering en Services, gemeente Groningen
K. Mahdavi	Teamleider MOZ, DMO Uitvoering en Services, gemeente Groningen
M. ter Mors	Afdelingshoofd, DMO Uitvoering en Services, gemeente Groningen
H. Nijhuis	Meldpuntfunctionaris, DMO Uitvoering en Services, gemeente Groningen
S. Roggen	Meldpuntfunctionaris, DMO Uitvoering en Services, gemeente Groningen
H. van der Veen	Meldpuntfunctionaris, DMO Uitvoering en Services, gemeente Groningen
A. Vrolijk	Meldpuntfunctionaris en -coördinator, DMO Uitvoering en Services, gemeente Groningen
L. Zwanenberg	Projectleider maatschappelijke ontwikkeling, DMO Beleid, gemeente Groningen



## Bijlage 2: Geraadpleegde documenten en websites

- Burger aan gemeente Groningen, 'FW: Ontvangstbevestiging melding overlast en zorg' (26 september 2021).
- Burger aan gemeente Groningen, 'Geluidsnormen en meldingen overlast' (16 maart 2023).
- Burger aan Rekenkamer Groningen, 'Vraag over lopend onderzoek Rekenkamer' (22 juni 2022).
- Bunnik Organisatieadvies i.o.v. Gemeente Groningen Dienst OCSW, 'Overlast. Onze gezamenlijke zorg. 10 jaar Regeling samenwerking bestrijding overlast gemeente Groningen' (19 december 2006) 1-39.
- Gemeente Groningen, [Adviesrapport toekomst Meldpunt Overlast en Zorg] (niet gepubliceerd intern rapport; 19 oktober 2017) 1-12.
- Gemeente Groningen, Advies/inleiding [17-12-2007] bij besluitnota college van B en W (22 januari 2008).
- Gemeente Groningen, begrotingen 2018 tot en met 2022.
- Gemeente Groningen, college van B en W, 'Concept-evaluatie Meldpunten Overlast' (27 maart 2000) 1-7.
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Evaluatie Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast' (19 september 2018) 1-3.
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Gewijzigd jaarplan Veiligheid 2018 en verlengen kader nota Integrale Veiligheid 2015-2018 met een jaar' (14 maart 2018).
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Jaarplan Integrale Veiligheid 2019-2020 en Uitvoeringsprogramma's (wensen en bedenkingen)' (13 februari 2019).
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Jaarverslag meldpunten Overlast & Zorg' [Jaarverslagen 2006] (23 januari 2008).
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Jaarverslag 2009 Meldpunt Overlast & Zorg' (4 november 2010).
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Jaarverslag 2010 Meldpunt Overlast en Zorg' (26 mei 2011).
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Jaarverslag 2011 Meldpunt Overlast & Zorg' (28 juni 2012).
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Jaarverslag 2012 Meldpunt Overlast & Zorg' (6 juni 2013).
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Meldpunt Overlast & Zorg jaarverslag 2013' (1 juli 2014).
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Meldpunt Overlast en Zorg, jaarverslag 2007 en 2008' (20 mei 2009).
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Meldpunten overlast', (11 november 1996) 1-4.
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Monitor Veiligheidsbeleid 2017-3 /Informatie' (7 maart 2018).
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Monitor Veiligheidsbeleid 2018-1 /Informatie' (6 juni 2018).
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Monitor Veiligheidsbeleid 2017-3 (sic) [2018-2] / Informatie' (5 december 2018).
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Veiligheidsmonitor 2017-2' (17 november 2017).
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Veiligheidsmonitor 2018-3' (20 maart 2019).
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Veiligheidsmonitor 2019-1' (10 juli 2019).
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Veiligheidsmonitor 2019-2' (30 oktober 2019).
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Veiligheidsmonitor 2019-3' (3 maart 2020).
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Veiligheidsmonitor 2020-1' (1 juli 2020).



- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Veiligheidsmonitor 2020-2' (21 oktober 2020).
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Veiligheidsmonitor 2020-3' (17 maart 2021).
- Gemeente Groningen, college van B en W aan gemeenteraad, 'Veiligheidsmonitor 2021' (8 juni 2022).
- Gemeente Groningen, college van B en W, 'Notitie evaluatie Meldpunten Overlast' (15 juli 1998) 1-9.
- Gemeente Groningen, college van B en W, 'Notulen collegevergadering 29 juni 2021' (vastgesteld 7 juli 2021).  
Intranet gemeente Groningen (<https://intranet.groningen.nl/>), 'Groepen', 'Inkomensdienstverlening', '210629 bwv notulen.docx' [geplaatst 1 juli 2021] en bwv 21-07-06.docx' (geplaatst 7 juli 2021).
- Gemeente Groningen, college van B en W, 'Preadvies initiatiefvoorstel Aanpak Woonoverlast' (2 december 2015).
- Gemeente Groningen, 'Jaarplan integrale veiligheid 2018' (januari 2018), 1-10.
- Gemeente Groningen, jaarverslagen 2018 tot en met 2021.
- Gemeente Groningen, 'Op- en afschaling in het Sociaal Domein. Afspraken met betrekking tot regievoering, rollen en verantwoordelijkheden bij escalerende zorgkwesties binnen het sociaal domein' (4 april 2017).
- Gemeente Groningen, Bureau Onderzoek Gemeente Groningen, 'Meldpunt Overlast en Zorg. Jaarverslag over 2007 en 2008' (april 2009).
- Gemeente Groningen, Onderzoek en Statistiek Groningen, 'Overlast en zorg in Groningen concept. Jaarrapportage 2009 Meldpunten Overlast en Zorg' (z.d. [2010]).
- Gemeente Groningen, 'Meerjarenprogramma wonen 2018-2021'.
- Gemeente Groningen, 'Meerjarenprogramma wonen 2019-2022'.
- Gemeente Groningen, 'Meerjarenprogramma wonen 2020-2023'.
- Gemeente Groningen, 'Meerjarenprogramma wonen 2021-2024'.
- Gemeente Groningen, Meldpunt Overlast en Zorg, 'Jaarverslag 2010 Meldpunt Overlast & Zorg' (18 april 2011).
- Gemeente Groningen, Meldpunt Overlast en Zorg, 'Jaarverslag 2011 Meldpunt Overlast & Zorg' (27 maart 2012).
- Gemeente Groningen, Meldpunt Overlast en Zorg, 'Jaarverslag 2012 Meldpunt Overlast & Zorg' (8 april 2013).
- Gemeente Groningen, Meldpunt Overlast en Zorg, 'Jaarverslag 2013 Meldpunt Overlast & Zorg' (3 juni 2014).
- Gemeente Groningen, raadsbesluit 'Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast en Wet aanpak woonoverlast' (27 september 2017).
- Gemeente Groningen, raadsvoorstel, 'Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast en Wet aanpak woonoverlast' (juli 2017).
- Gemeente Groningen, 'Uitvoeringsprogramma leefbaarheid en veiligheid 2022-2024'.
- Gemeente Groningen e.a., 'Ambitiekader 2021-2025. Samenwerken aan een thuis voor iedereen'.
- Gemeente Groningen e.a., 'Convenant Meldpunt Overlast en Zorg gemeente Groningen' (zonder datum [vastgesteld door het college van B en W op 29 juni 2021], niet ondertekend) 1-12.
- Gemeente Groningen e.a., 'Kader prestatieafspraken Groningen 2015-2020. Groningen blijft in beweging.
- Gemeente Groningen e.a., 'Regeling samenwerking meldingen overlast en zorg' (maart 2008).
- Gemeente Groningen e.a., 'Uitvoeringsafspraken Groningen 2020. Ongedeelde gemeente gedeelde toekomst'.
- Gemeente Groningen e.a., 'Uniform privacyreglement regeling meldingen overlast en zorg gemeente Groningen (31 maart 2008) 1-9.
- GGD Groningen, 'Protocol problematische woonhygiëne' (december 2017).
- IntraVal, 'Over last melden. Evaluatie Meldpunten Overlast gemeente Groningen' (juni 1998) 1-37.
- IntraVal, 'Melden: geen punt. Evaluatie Meldpunten Overlast gemeente Groningen' (november 1999) 1-43.
- Meldpunt Overlast en Zorg, 'Handboek MpOZ'.
- Meldpunt Overlast en Zorg, Teamoverleg verslagen periode 9 augustus 2022 tot en met 10 januari 2023.
- Meldpunt Overlast en Zorg, 'Werkwijze behandeling meldingen' (zonder datum) 1-2.
- Meuleman, M., en S. de Groot, 't Het mooi west. De casustafels woonoverlast in Groningen, een onderzoek naar de ervaringen en behoeften van de deelnemers' (22 maart 2018) 1-38.

- Politie, '0-meting privacy & security by design. BlueSpot Monitor (BSM)' (14 maart 2019).
- Vogel, Joop, en Jan Seton namens de CDA-fractie aan het college van B en W, 'Vragen ex. Artikel 38 van het Regelement van Orde voor de vergaderingen van de raad van de gemeente Groningen inzake jaarlijkse rapportage Meldpunt Overlast' (9 oktober 2008). Voorstel van wet van het lid Tellegen tot wijziging van de Gemeentewet in verband met de aanpak van woonoverlast (Wet aanpak woonoverlast), Memorie van toelichting, Tweede Kamer, vergaderjaar 2014–2015, 34 007, nr. 7.

## Websites

- <https://dvhn.nl/groningen/De-buurman-verslaafd-aan-klussen-Hinder-van-feestjes-bij-de-buren-Overlast-in-de-stad-Groningen-is-in-tien-jaar-tijd-verdubbeld-26977657.html>
- <https://dvhn.nl/groningen/Hanneke-van-Elmpt-62-moet-mogelijk-voor-de-tweede-keer-op-de-vlucht-voor-studenten-serie-studentenoverlast-26928824.html>
- <https://dvhn.nl/groningen/Heremejee.-Meatloaf.-Maar-dan-gezongen-door-een-kat-in-doodsnood-en-de-achterburen-zingen-ook-Rick-Astley-mee.-Studenten-zijn-niet-enige-die-overlast-veroorzaken-26977137.html>
- <https://dvhn.nl/groningen/Ondernemer-Ed-Wallinga-49-vertrok-uit-de-Schildersbuurt-vanwege-luidruchtige-jongeren.-Dan-moet-u-maar-niet-in-een-studentenwijk-gaan-wonen-serie-studentenoverlast-26928826.html>
- <https://dvhn.nl/groningen/Universitair-docent-Hans-Nieuwenhuis-72-vluchtte-de-stad-uit-vanwege-de-studenten.-Als-ik-een-beat-hoor-word-ik-panisch-serie-studentenoverlast-26924771.html>
- <https://financien.groningen.nl/>
- <https://gemeente.groningen.nl/overlast-en-zorg-melden>
- <https://gemeenteraad.groningen.nl/Documenten/Schriftelijke-vragen>
- <https://groningen.buurtmonitor.nl/>
- <https://www.hetccv-woonoverlast.nl/>
- <https://www.hetccv-woonoverlast.nl/documenten/wet-aanpak-woonoverlast>
- [https://intranet.groningen.nl/Project/BeleidsunitMaatschappelijkeOntwikkeling/Pages/dYiPIC\\_ZcUyIHcYkt1Pryg](https://intranet.groningen.nl/Project/BeleidsunitMaatschappelijkeOntwikkeling/Pages/dYiPIC_ZcUyIHcYkt1Pryg)
- <https://wij.groningen.nl/wij-teams/>
- <https://www.beijum.org/meldpunt-overlast-en-zorg/>
- <https://www.grunobuurt.nl/alle-nieuws/660-meldpunt-overlast-zorg-van-de-gemeente>
- <https://www.kcbr.nl/beleid-en-regelgeving-ontwikkelen/beleidskompas>
- <https://www.ombudsmangroningen.nl/overlast-houdt-aan-0>
- <https://www.ombudsmangroningen.nl/sites/ombudsman/files/behandelde-zaken-2017.pdf>
- <https://www.ombudsmangroningen.nl/sites/ombudsman/files/bijlage-behandelde-zaken-Groningen-2019.pdf>
- <https://www.ombudsmangroningen.nl/sites/ombudsman/files/Jaaroverzicht-Groningen-2018.pdf>
- <https://www.ombudsmangroningen.nl/sites/ombudsman/files/Jaaroverzicht-ombudsman-Groningen-2020-0.pdf>
- <https://www.oogtv.nl/2021/08/overlast-in-gemeente-groningen-in-acht-jaar-tijd-bijna-verdubbeld/>
- <https://www.nijestee.nl/ik-huur/woonomgeving/overlast-melden>
- <https://zeeheldenbuurt.nl/informatie/hinder-en-geluidsoverlast/>

### Bijlage 3: Beleid ten aanzien van woonoverlast

Hierna worden achtereenvolgens het gemeentelijke beleid en de doelstellingen rondom woonoverlast besproken in de coalitieakkoorden, beleid over wonen en beleid over veiligheid.

#### Coalitieakkoorden

In de coalitieakkoorden van 2014-2018 en 2019-2022 worden het MOZ en woonoverlast niet genoemd, ook niet bij aan woonoverlast rakende thema's als een veilige leefomgeving en leefbaarheid. Benoemd wordt dat:

- Het belangrijk is dat mensen zich veilig voelen in hun woonomgeving;
- Geïnvesteed moet worden in de thema's zorg en veiligheid en de aanpak van overlast van jeugdgroepen;
- Veiligheid in de wijk en leefbaarheid moeten worden gestimuleerd, waarbij het van belang is om zorgwekkende signalen vroeg op te pikken en goed met andere partijen, zoals de politie, samen te werken.

In het coalitieakkoord 2022-2026 wordt bovenstaande insteek voortgezet, waarbij expliciet wordt vermeld dat de gemeente iets doet bij overlast.

#### Beleid over wonen

In de woonvisie van 2015 (uitgewerkt in ambities 2016-2020) wordt overlast genoemd, maar niet in directe relatie tot woonoverlast.<sup>28</sup> In de woonvisie van 2020 (uitgewerkt in een ambitiekader 2021-2025) wordt voor doelstellingen op het gebied van leefbaarheid en veiligheid verwezen naar het Beleidskader Veiligheid 2021-2024. De meerjarenprogramma's wonen noemen leefbaarheid en veiligheid/overlast koppelkansen die de gemeente wil benutten waarbij leefbaarheid als belangrijk doel wordt gezien. In de omgevingsvisies uit 2018 en 2021 komt woonoverlast niet voor. In de uitwerking van de woonvisies in ambities en prestatieafspraken met de woningbouwcorporaties en huurdersorganisaties wordt genoemd dat gestreefd wordt naar gemengde wijken omdat deze bijdragen aan de leefbaarheid. Gemengde wijken bestaande uit een bredere afspiegeling van de maatschappij vragen om onder meer het terugdringen van onveiligheid/overlast.

De gemeente benoemt in haar woonbeleid de volgende aan de woonomgeving gerelateerde doelen:

- Groningen moet een prettige plek zijn om te wonen;
- De gemeente werkt aan wijken waarin de leefbaarheid en woonkwaliteit goed moet zijn;
- Het maken van prestatieafspraken met woningbouwcorporaties over gemengde wijken die bij moeten dragen aan de leefbaarheid;
- Dat in een leefbare wijk bewoners zich thuis en veilig voelen;
- De gemeente ziet veiligheid/overlast en leefbaarheid als koppelkansen;
- Iedereen in Groningen moet op een prettige manier kunnen samenleven;
- Dat de gemeente een hoge leefkwaliteit voor haar inwoners wenst en dat veiligheid en een veilig leefklimaat daarvoor een belangrijke basis is.

<sup>28</sup> Wel in relatie tot (geluids)overlast door toerisme en 'geen overlast' als voorwaarde voor het verblijf van stadsnomaden.

## Beleid over veiligheid

Woonoverlast valt binnen het beleidsveld overlast, dat in de jaren 2018-2021 onderdeel uitmaakt van het deelprogramma 'Veilige woon- en leefomgeving' van het programma 'Veiligheid'. Sinds 2022 maakt overlast onderdeel uit van het deelprogramma 'Veilige leefomgeving' van het programma 'Leefbaarheid en veiligheid'. De Kadernota integrale veiligheid 2015-2018/2019 bevat een specifiek hoofdstuk over overlast met de volgende doelstellingen:

- Het voorkomen en verminderen van overlast;
- Het met betrekking tot woonoverlast ontwikkelen van beleid;
- Het verminderen van het aantal overlastsituaties en de omvang daarvan.

In de kadernota wordt niet aangegeven hoe het doelbereik wordt gemeten. Voor het verminderen van overlast is een nauwe samenwerking tussen zorg- en veiligheidspartners en bewoners nodig, evenals het delen van informatie en de inzet van zowel een persoons- als gebiedsgerichte aanpak. De samenwerking ten aanzien van de overlastaanpak is volgens de kadernota onder meer vormgegeven in het MOZ.

Betreffende aan woonoverlast rakende onderwerpen is het *Beleidskader veiligheid 2021-2024* vooral gericht op de aanpak van jongerenoverlast en de aanpak van personen met verward gedrag. Het MOZ en specifiek woonoverlast worden niet genoemd. De missie en doelstelling van het nieuwe beleidskader zijn dat:

- Groningen een gemeente is waar inwoners zich welkom, thuis en veilig voelen;
- Groningen een gemeente is met minder overlast;
- De gemeente het veilig samenleven ondersteunt;
- Veiligheid een absolute voorwaarde voor samenleven is;
- De gemeente echt als haar opdracht ziet om samen met partners te zorgen voor een veilig Groningen;
- De gemeente problemen aanpakt door er op tijd bij te zijn.

Een van de prioriteiten van de gemeente is de verbinding versterken tussen het veiligheids- en zorgdomein, vooral op de punten jeugd en zorg. De aanpak richt zich op het tijdig signaleren en aanpakken van problematiek door jeugdgroepen en personen met verward gedrag. Er wordt gebruik gemaakt van cijfers over overlast, maar het MOZ wordt niet genoemd.

OOV geeft in de *jaarplannen Integrale Veiligheid (2018, 2019-2020)* aan hoe de voortgang op het beleidsveld overlast wordt bijgehouden.<sup>29</sup> Het MOZ wordt daarbij als één van de betrokken partijen genoemd. Het beleidsdoel voor overlast is:

- Het verminderen van overlast in wijken en buurten

Dit wordt onder andere bereikt door op basis van het 'Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast' per WIJ-team door de gemeente uitvoering te geven aan de regierol bij de aanpak van woonoverlast via de casustafels woonoverlast.

In de jaarplannen worden hiervoor de volgende indicatoren genoemd:

- Onveiligheidsgevoel;
- Aantal overlastmeldingen bij de politie (beoogd <6.000 meldingen);
- Overlastcijfer (beoogd <3,3).

<sup>29</sup> Voor 2021 was in afwachting van het nieuwe beleidskader veiligheid geen jaarplan opgesteld.

Het *Uitvoeringsprogramma leefbaarheid en veiligheid 2022-2024* noemt als doel:

- Voorkomen dat woonoverlast verergert en overgaat in veiligheidsproblematiek.

Om woonoverlast aan te pakken en te komen tot maatwerkoplossingen zal OOV handhaving inzetten bij kamerverhuur en illegale bewoning, en bij de casustafels woonoverlast samenwerken met zorg- en veiligheidspartners (politie, hulpverlening, woningbouwcorporaties. Hiertoe wordt als indicator gemeten:

- Meldingen bij het Meldpunt Overlast en Zorg.

Niet aangegeven is wat het aantal meldingen bij het MOZ aangeeft ten aanzien van de doelstelling en welk aantal wordt beoogd.

De begrotingen van 2018 tot en met 2021 hebben voor wat betreft veiligheid en overlast de doelstelling dat:

- Alle inwoners van de gemeente zich veilig voelen in hun woon- en leefomgeving;
- De gemeente overlast waaronder woonoverlast zoveel mogelijk wil voorkomen, bestrijden en verminderen.
- Signalen eerder worden opvangen en gedeeld;
- Bij concrete casuïstiek tot effectieve maatregelen wordt gekomen die de overlast doen verminderen.

In de begrotingen van 2018 tot en met 2021 wordt de volgende indicator genoemd om de beleidsvoortgang voor overlast te monitoren:

- Het aantal meldingen overlast openbare ruimte afgehandeld door Stadstoezicht (beoogd 2.000 in 2018, 2.400 in 2019, 2.400 in 2020 en 2.600 in 2021).

In de begroting van 2018 wordt specifiek stilgestaan bij het 'Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast' en wordt gesteld dat de gemeente steviger regie gaat voeren op overlastsituaties en samen met de ketenpartners woonoverlast gaat bestrijden. Gesteld wordt dat de gemeente in alle WIJ-teams een casustafel woonoverlast opzet. De begrotingen van 2018 en 2019 verwijzen voor de aanpak van woonoverlast tevens naar de Wet aanpak woonoverlast. In de begrotingen van 2020 en 2021 wordt verwezen naar de inzet van het 'Gronings escalatiemodel.' Het MOZ wordt genoemd als een van de partijen waarmee wordt samengewerkt om overlast te bestrijden. In de begroting van 2022 worden woonoverlast en het MOZ niet langer genoemd. Als doelstelling voor veiligheid wordt in 2022 genoemd dat:

- Groningen aantrekkelijk is als gemeente en inwoners en bezoekers zich welkom, thuis en veilig voelen.

De voortgang en het effect van de uitvoering van het beleid worden voor het deelprogramma 'veiligheid' in 2022 met de volgende indicatoren gemeten:

- Aantal integrale controles in samenwerking met de veiligheidspartners van OOV (prestatie-indicator voortgang beleid, beoogd voor 2022: 4);
- Gelijk of minder misdrijven in Groningen (effectindicator; 'beoogd 2021' is 'peiljaar').

## Bijlage 4: Werkwijze MOZ

De werkwijze van het MOZ staat beschreven in de samenwerkingsregeling van 2008, het convenant van 2021, de MOZ-webpagina en het 'handboek MpOZ' van de MOZ-medewerkers. In algemene zin ziet het meldproces er als volgt uit:

### A. Melder informeren en toe leiden naar het MOZ

- Informatie over het MOZ en het meldproces (webpagina, wijkkrant, telefonisch) (zie paragraaf 4.3).
- Melder doet telefonisch (via 050-587 58 85 of 14 050) of digitaal (MOZ-webformulier) een melding.
- Een digitale melding wordt via het webformulier automatisch in het MOZ-registratiesysteem ingeboekt. Telefonische meldingen worden door de meldpuntfunctionaris via het webformulier ingevoerd.

### B. In behandeling nemen melding

- De meldpuntfunctionaris onderzoekt aanvullende informatie uit diverse registratiesystemen om een volledig beeld van de situatie te krijgen (MOZ-registratiesysteem, BVH/basisvoorziening handhaving politie, WIZ/WIJ-registratiesysteem en BVG/basisvoorziening gegevens gemeente Groningen).
- De meldpuntfunctionaris neemt, als de melder dat wil, contact met melder op. Doel van dit gesprek is het verkrijgen van informatie over de overlastsituatie en het informeren en adviseren van de melder over welke inzet van instrumenten en interventies passend en proportioneel zijn beginnend met de lichtste instrumenten. De meldpuntfunctionaris dient afspraken met de melder te maken over hoe naar de melder wordt teruggekoppeld.
- Registratie: De meldpuntfunctionaris dient alle verkregen informatie en afspraken met de melder over de melding in het MOZ-systeem te registreren.



### **C1. Behandelen melding**

- De meldpuntfunctionaris dient te bepalen wat de vervolgacties zijn en zet de melding eventueel door naar de meest passende ketenpartner. (Voor opschaling naar de casustafel zie paragraaf 4.2). Meldingen die betrekking hebben op horeca, evenementen en openbare ruimte worden door het MOZ intern doorgezet naar de daarvoor verantwoordelijke gemeenteafdeling.
- Wanneer de melding wordt doorgezet naar een ketenpartner dient de meldpuntfunctionaris helder te communiceren wat de verwachtingen over in te zetten acties en de wijze van terugkoppeling naar de melder zijn. Ofwel de ketenpartner koppelt zelf aan de melder terug of de terugkoppeling van de ketenpartner aan de melder vindt via de meldpuntfunctionaris plaats.
- Wanneer meerdere ketenpartners betrokken zijn dient de meldpuntfunctionaris hen hierover te informeren.
- Inzet van instrumenten en maatregelen door de ketenpartner(s). Het is aan de ketenpartner(s) om contact met de overlastgever op te nemen en interventies en maatregelen in te zetten om de woonoverlast te bestrijden.
- Op verzoek van de ketenpartner(s) voert de meldpuntfunctionaris procesregie op de melding. De ketenpartners dienen actief aan de meldpuntfunctionaris terug te koppelen welke interventies en maatregelen ingezet zijn en wat de resultaten daarvan zijn.
  - ♦ Indien nodig kan opgeschaald worden naar de casustafels woonoverlast, zie paragraaf 4.2.
- Binnen vier weken dient de meldpuntfunctionaris de melder te informeren over de ondernomen acties.
- Registratie: De meldpuntfunctionaris dient alle verkregen informatie, terugkoppelingen en afspraken met de melder en de ketenpartner(s) over de melding zorgvuldig in het MOZ-systeem te registreren. De meldpuntfunctionaris zorgt voor bewaking van de registratie en de voortgang.

### **D. Afsluiten melding**

- De meldpuntfunctionaris dient contact op te nemen met de melder over de actuele stand van zaken van de overlastsituatie.
- Registratie: De meldpuntfunctionaris dient alle verkregen informatie, terugkoppelingen en afspraken met de melder in het MOZ-systeem te registreren.
- De meldpuntfunctionarissen dient met de melder de afhandeling van meldingen, de gehanteerde werkwijzen en de resultaten te evalueren.
- De melding wordt door de meldpuntfunctionaris in overleg met de melder afgesloten en vastgelegd in het MOZ-registratiesysteem.

## Bijlage 5: Werkwijze casustafels

Complexe en aanhoudende situaties van woonoverlast kunnen worden opgeschaald naar de casustafels woonoverlast waar deze in ketenpartnerverband gezamenlijk worden behandeld. De werkwijze ziet er op basis het Gronings escalatiemodel aanpak woonoverlast en het convenant als volgt uit.

### C2 Behandeling melding casustafels woonoverlast

- Bij complexe aanhoudende overlastsituaties of urgent maatwerk wordt door het MOZ of ketenpartners (politie, woningbouwcorporaties, WIJ) opgeschaald naar de casustafel woonoverlast. Meldpuntfunctionarissen dienen de ingebrachte overlastsituatie te toetsen aan de criteria van de casustafel woonoverlast.
- De meldpuntfunctionaris van het MOZ neemt het voorzitterschap en voert regie over het proces op de overlastsituatie aan de casustafel woonoverlast.
- Ketenpartners vormen aan de casustafel gezamenlijk een beeld van de overlastsituatie.
- Ketenpartners stellen samen een plan van aanpak voor overlastsituatie op (welke ketenpartner doet wat wanneer en welke ketenpartner koppelt terug aan de melder).
- Inzet van instrumenten en maatregelen door de ketenpartner(s) overeenkomstig het plan van aanpak.
- Ketenpartners geven terugkoppeling van inzet en resultaten aan het MOZ en aan casustafel woonoverlast.
- Registratie: de meldpuntfunctionaris dient alle afspraken en terugkoppelingen vast te leggen in de verslaglegging van de casustafel woonoverlast en te delen met de betrokken ketenpartners. Het verslag dient in ieder geval te bevatten: een samenvatting van overlastsituatie, de gemaakte afspraken (plan van aanpak), actiepunten (inzet ketenpartners) en afspraken over welke ketenpartner terugkoppelt naar de melder.
- Terugkoppeling naar de melder door de afgesproken partij door MOZ of ketenpartner.
- Afschaling/afsluiten van de overlastsituatie op de casustafel woonoverlast.

## Bijlage 6: Doorlooptijd aan de casustafels

Bron: verslaglegging casustafels woonoverlast over 2022, MOZ.

### Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde casussen<sup>30</sup>

Casustafel	Gemiddelde doorlooptijd (weken)	Aantal casussen
Beijum	9,4	9
Corpus den Hoorn	35,4	2
De Hoogte	24,6	11
Lewenburg	27,4	7
Oranjebuurt	12,0	5
Selwerd/Paddepoel/Tuinwijk	19,8	12
<b>Totaal</b>	<b>20,2</b>	<b>46</b>

### Gemiddelde doorlooptijd 'aandacht'-casussen<sup>31</sup>

Casustafel	Gemiddelde doorlooptijd (weken)	Aantal casussen
Beijum	46,3	5
Corpus den Hoorn	41,1	2
De Hoogte	36,9	7
De Wijert	46,8	4
Oranjebuurt	15,3	9
Selwerd/Paddepoel/Tuinwijk	83,6	7
<b>Totaal</b>	<b>43,8</b>	<b>34</b>

<sup>30</sup> Van vijf casussen zijn de doorlooptijden niet uit de verslaglegging te herleiden. Andere casustafels hadden in 2022 geen afgehandelde casussen. Niet van alle casustafels zijn gegevens aangeleverd.

<sup>31</sup> Van één casus is de doorlooptijd niet uit de verslaglegging te herleiden. Niet van alle casustafels zijn gegevens aangeleverd.

### Gemiddelde tijd dat casussen actief zijn aan de casustafels<sup>32</sup>

Casustafel	Gemiddelde doorlooptijd (weken)	Aantal casussen
Beijum	14,8	11
Corpus den Hoorn	41,9	11
De Hoogte	30,5	7
De Wijert	9,0	4
Hoogkerk	18,6	3
Lewenburg	27,6	3
Oosterparkwijk	10,6	5
Oranjestad	17,3	5
Selwerd/Paddepoel/Tuinwijk	13,5	7
<b>Totaal</b>	<b>26,0</b>	<b>56</b>

<sup>32</sup> Van drie casussen zijn de doorlooptijden niet uit de verslaglegging te herleiden. Niet van alle casustafels zijn gegevens aangeleverd.

## Bijlage 7: Bespreking veiligheidsmonitoren door de raad

Monitor	Collegebrief	Behandeld	Besluit	Behandeld	Besluit
<b>2018-1</b>	6-6-2018	27-6-2018 (raad)	Naar commissie F&V	4-7-2018 (commissie F&V)	T.k.n. aangenomen (geen opmerkingen)
<b>2018-2</b>	5-12-2018	19-12-2018 (raad)	T.k.n. aangenomen (geen opmerkingen)		
<b>2018-3</b>	20-3-2019	27-3-2019 (raad)	Naar commissie F&V	15-5-2019 (commissie F&V)	Zijdelings besproken onder B1a en t.k.n aangenomen
<b>2019-1</b>	10-7-2019	11-9-2019 (commissie F&V)	Advies raad: 't.k.n'	25-9-2019 (raad)	T.k.n. aangenomen (geen opmerkingen)
<b>2019-2</b>	31-10-2019	20-11-2019 (commissie F&V)	Advies raad: 't.k.n'	27-11-2019 (raad)	T.k.n. aangenomen (geen opmerkingen)
<b>2019-3</b>	4-3-2020	1-4-2020 (raad)	T.k.n. aangenomen (geen opmerkingen)		
<b>2020-1</b>	1-7-2020	9-9-2020 (raad)	T.k.n. aangenomen (geen opmerkingen)		
<b>2020-2</b>	21-10-2020	18-11-2020 (raad)	T.k.n. aangenomen (geen opmerkingen)		
<b>2020-3</b>	17-3-2021	30-3-2021 (raad)	T.k.n. aangenomen (geen opmerkingen)		
<b>2021</b>	8-6-2022	6-7-2022 (raad)	T.k.n. aangenomen (geen opmerkingen)		