

Handboek
Aanpak woonoverlast

Inleiding

De gemeente Wassenaar is verantwoordelijk voor veiligheid en een fijne leefomgeving.

Hiervoor werkt de gemeente samen met bewoners, organisaties en andere partners. Zo zorgen we er samen voor dat iedereen prettig kan wonen, leven en werken.

Woonoverlast kan zorgen voor spanningen in de buurt. De aanpak van woonoverlast is complex. De gemeente en haar partners hebben verschillende taken en verantwoordelijkheden. Voor iedereen is het doel dat de woonoverlast minder wordt of stopt.

Sinds 1 juli 2017 geldt in Nederland de Wet aanpak woonoverlast.

Door de wet kan de burgemeester regels geven aan mensen die woonoverlast veroorzaken. Zo willen we voorkomen dat de woonoverlast zorgt voor onveilige situaties of schade aan mensen of spullen.

De gemeenteraad van Wassenaar heeft de bevoegdheid op 19 juni 2019 vastgelegd in de Algemene Plaatselijke Verordening (APV).

In de APV van 2018 stond dit onder artikel 2:49a. In de APV van 2024 staat het artikel onder 2:79.

Er is een uitvoeringsbeleid Wet Aanpak Woonoverlast en dit Handboek: Aanpak Woonoverlast.

In het uitvoeringsbeleid leggen we uit wat woonoverlast is, welke rechten en plichten iedereen heeft en wat de juridische kaders zijn.

In dit handboek kun je lezen hoe je een melding kunt doen en wat woonoverlast is. Ook is er een werkproces gemaakt voor de aanpak van complexe woonoverlast. Zo weet iedereen wat er met de melding gedaan wordt en hoe woonoverlast kan worden verminderd of gestopt.

Inhoud

Inleiding	2
Wat is woonoverlast?.....	4
Hoe meld je woonoverlast?	5
Aanpak van complexe woonoverlast	7

1. Wat is woonoverlast?

In dit hoofdstuk leggen we uit wat eenvoudige woonoverlast, complexe woonoverlast en (zeer) ernstige woonoverlast is.

Eenvoudige woonoverlast

Er zijn verschillende vormen van last. Denk bijvoorbeeld aan storend lawaai of regelrechte herrie zoals een feestje of een buurman die aan het klussen is. Vaak duurt dit maar kort en gaat het vanzelf weer over.

Als last te veel is of wanneer het te lang duurt, bijvoorbeeld een paar keer per week, dan is dat overlast. We noemen dat eenvoudige woonoverlast.

Eenvoudige woonoverlast kun je goed samen oplossen. Ga op een rustig moment met elkaar praten en probeer afspraken te maken. Hoe eerder je de situatie probeert op te lossen, hoe sneller eenvoudige woonoverlast wordt aangepakt.

Soms helpt het om een professional om hulp te vragen. Dat kan buurtbemiddeling zijn. Zij helpen dan om goede afspraken te maken met elkaar. Op de website van de gemeente is hier informatie over te vinden: [Woonoverlast melden | Wassenaar](#).

Complexe woonoverlast

Soms lukt het niet om de overlast (tijdig) aan te pakken. Of het is moeilijk om tot goede afspraken te komen. Vaak is er dan ook buurtbemiddeling geprobeerd. Of de regelrechter.

We spreken van complexe woonoverlast als:

- Er is sprake van ernstige en/of herhaaldelijke woonoverlast;
- Andere geschikte wijzen of maatregelen hebben niet geleid tot het stoppen van de woonoverlast;
- De woonoverlast is ook geconstateerd (of kan na onderzoek worden bevestigd) door één of meerdere handhavende en/of zorg verlenende instanties;
- Buurtbemiddeling, een schriftelijke waarschuwing en/of een waarschuwingsgesprek hebben niet geleid tot het stoppen van de woonoverlast.

Bij complexe woonoverlast is er vaak behoefte aan een integrale aanpak. Dat betekent dat er door verschillende betrokken partijen samen wordt gewerkt. Onder de betrokken partijen wordt onder andere verstaan: de overlastgever(s), overlast hebbende(n), een woningbouwcorporatie, bemoeizorg of andere hulpverlenende instantie en de gemeente Wassenaar.

In het hoofdstuk *aanpak complexe woonoverlast* vertellen we hoe we proberen om de woonoverlast te verminderen of te stoppen.

(Zeer) ernstige woonoverlast

Het kan voorkomen dat complexe woonoverlast overgaat in (zeer) ernstige woonoverlast of dat een situatie van eenvoudige woonoverlast direct overgaat in (zeer) ernstige woonoverlast.

De criteria voor (zeer) ernstige woonoverlast zijn:

- Ernstige en herhaaldelijke woonoverlast;
- Andere geschikte wijzen of maatregelen hebben niet geleid tot het stoppen van de woonoverlast;
- De woonoverlast is eveneens geconstateerd (of kan na onderzoek worden bevestigd) door één of meerdere handhavende en/of zorg verlenende instanties;

- o Buurtbemiddeling, een schriftelijke waarschuwing en/of een waarschuwingsgesprek hebben niet geleid tot het stoppen van de woonoverlast.
- o Er is sprake van ernstige vrees voor escalatie en/of er is sprake geweest van escalatie.

In die gevallen is een keten-overstijgende aanpak noodzakelijk. Dat betekent dat meerdere organisaties samen moeten werken om de woonoverlast aan te pakken.

Deze keten-overstijgende aanpak valt onder het samenwerkingsverband Lokale Kamer Wassenaar.

In het uitvoeringsbeleid schrijven we kort over de werkwijze van de Lokale Kamer Wassenaar. Op de website van de gemeente is ook informatie te vinden over de Lokale Kamer Wassenaar: [Lokale Kamer Zorg en Veiligheid | Wassenaar](#).

2. Hoe meld je woonoverlast?

Er zijn verschillende manieren waarop je een melding van woonoverlast kan doen. In dit hoofdstuk leggen we uit wat die manieren zijn.

De gemeente Wassenaar heeft ook op de website informatie over woonoverlast gemaakt: <https://www.wassenaar.nl/woonoverlast-melden>.

Meldingsportaal: Buiten Beter

De gemeente Wassenaar heeft het meldingsportaal Buiten Beter. Als inwoner kun je daar een melding doen bij de gemeente. Je kunt ook aangeven of je op de hoogte gehouden wilt worden. Als gemeente sturen we dan informatie over het afhandelen van de melding.

Meldingsportaal Buiten Beter kun je vinden op de website van de gemeente: [Melding woon- en leefomgeving | Wassenaar](#). Er is ook een app die je kunt downloaden.

Als er sprake is van woonoverlast, komt dat bij de eenheid Vergunningen, Toezicht en Veiligheid binnen. De melding wordt dan beoordeeld door de beleidsadviseur Openbare Orde en Veiligheid.

Bij **eenvoudige woonoverlast** kan de inwoner zelf nog wat doen zonder de gemeente. Denk bijvoorbeeld aan zelf het gesprek aan gaan, buurtbemiddeling aanvragen of naar de regelrechter.

Als er sprake is van een overtreding en er is handhaving nodig, dan pakt de beleidsadviseur dit samen op met de handhaver(s) van de gemeente Wassenaar.

Een melding in Buiten Beter kan binnen 5 werkdagen worden afgehandeld. Het is dan niet altijd opgelost. Soms duurt dat langer.

Bij **complexe woonoverlast** moet de inwoner zich melden bij de juiste instantie.

Heb je een huurwoning? Ga dan naar de verhuurder of de woningbouwcorporatie. Heb je een koopwoning? Ga dan naar de VVE.

Kom je er niet uit met de juiste instantie? Of is er geen VVE? Dan kun je contact opnemen met de gemeente Wassenaar en om advies vragen. Dat doe je door te mailen naar: woonoverlast@wassenaar.nl.

Hoe melden organisaties woonoverlast?

Soms komt het voor dat instanties met woonoverlast te maken krijgen. Ook instanties hebben dan regels hoe ze woonoverlast kunnen melden. We leggen hieronder uit hoe die verschillende instanties kunnen melden.

Sociaal domein en hulpverlenersorganisaties

In de gemeente Wassenaar is er een Sociaal Team Wassenaar en zijn er hulpverlenersorganisaties. Zij bieden begeleiding aan inwoners van de gemeente Wassenaar.

Als zij een inwoner begeleiden die woonoverlast veroorzaakt, kunnen ze eerst proberen dat zelf op te lossen. Als dat niet lukt, dan kunnen zij dat bij speciale overleggen vertellen en de gemeente om hulp vragen.

Bij complexe woonoverlast wil de gemeente Wassenaar graag samenwerken met de betrokken partijen. Het Sociaal Team Wassenaar of de hulpverlenersorganisatie kan dan een aanmelding doen. De aanmelding gaat per e-mail naar woonoverlast@wassenaar.nl.

Bij (zeer) ernstige woonoverlast kan er een aanmelding worden gedaan bij de Lokale Kamer via: <https://www.wassenaar.nl/lokale-kamer-zorg-en-veiligheid>.

Politie

De politie kan enkel optreden als er een strafbaar feit wordt gepleegd. Bijvoorbeeld als je van geluidsoverlast gaat naar dreiging met geweld. Bij een strafbaar feit kun je de politie bellen.

Je belt 112 bij acute dreiging of gevaar. In alle andere gevallen 0900-8844¹.

Soms komt de politie ook in aanraking met inwoners die woonoverlast veroorzaken. De politie sluit ook aan bij een aantal speciale overleggen. Daar kunnen zij dan om hulp van de gemeente vragen.

Bij complexe woonoverlast wil de gemeente Wassenaar graag samenwerken met de betrokken partijen. De politie kan dan een aanmelding doen. De aanmelding gaat per e-mail naar woonoverlast@wassenaar.nl.

Bij (zeer) ernstige woonoverlast kan er een aanmelding worden gedaan bij de Lokale Kamer via: <https://www.wassenaar.nl/lokale-kamer-zorg-en-veiligheid>.

Andere betrokken partijen

Onder andere betrokken partijen verstaan we: de Wassenaarsche Bouwstichting, de Woningbouwvereniging St. Willibrordus, particuliere verhuurders en plaatselijke VVE.

Als zij te maken krijgen met woonoverlast kunnen zij eerst zelf maatregelen nemen. In het uitvoeringsbeleid leggen we uit welke rollen en verantwoordelijkheden die betrokken partijen hebben.

De Wassenaarsche Bouwstichting geeft ook informatie over burenoverlast op haar website².

De woningbouwvereniging st. Willibrordus heeft een formulier om overlast te melden³.

Bij complexe woonoverlast wil de gemeente Wassenaar graag samenwerken met de betrokken partijen. Zij kunnen dan een aanmelding doen. De aanmelding gaat per e-mail naar woonoverlast@wassenaar.nl.

Bij (zeer) ernstige woonoverlast kan er een aanmelding worden gedaan bij de Lokale Kamer via: <https://www.wassenaar.nl/lokale-kamer-zorg-en-veiligheid>.

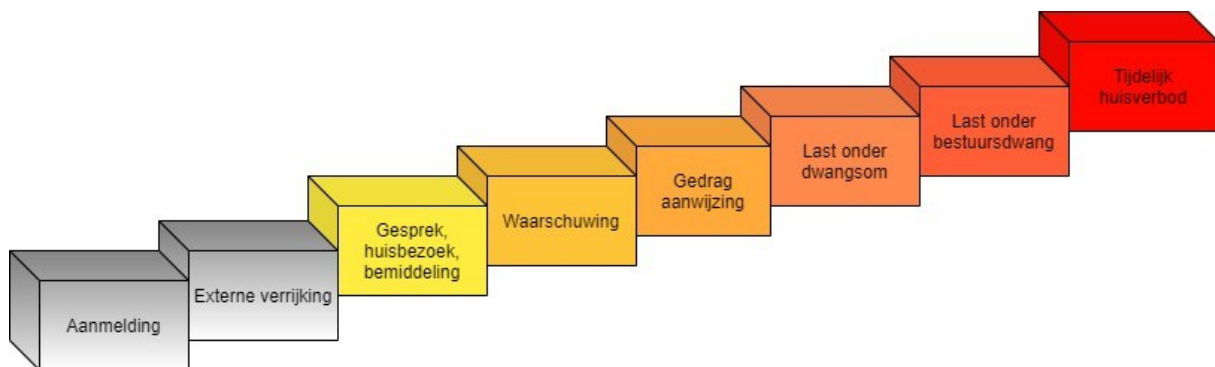
¹ [Wat kan ik doen tegen geluidsoverlast? | politie.nl](https://www.wassenaar.nl/overlast/1-politie)

² <https://www.wassenaarschebouwstichting.nl/huren/problemen-oplossen/burenoverlast/?q=overlast>

³ <https://www.wbv-willibrordus.nl/overlast/>

3. Aanpak van complexe woonoverlast

In dit hoofdstuk leggen we uit hoe we complexe woonoverlast aanpakken. Daar hebben we een escalatieladder voor gemaakt (zie afbeelding hieronder). Iedere trede vertelt wat er kan gebeuren. Als de gemeente Wassenaar de escalatieladder gebruikt, beginnen we met trede 1 en 2. Daarna gebruiken we niet altijd alle treden. Soms slaan we een trede over en soms doen we een trede meerdere keren.



Trede 1: Aanmelden

De gemeente Wassenaar kan een aanmelding ontvangen. Er wordt dan hulp gevraagd bij het aanpakken van complexe woonoverlast.

De aanmelding moet bestaan uit de volgende informatie:

- Wat is de overlast? En hoe lang duurt de overlast?
- Welke maatregelen zijn er al ingezet? Bijvoorbeeld buurtbemiddeling, officiële waarschuwingen of stopgesprekken.
- Is de woonoverlast ook geconstateerd door één of meerdere handhavende en/of zorgverlenende instanties?
- Heeft er al buurtbemiddeling plaatsgevonden? Licht toe.
- Is de overlastgever geïnformeerd over de aanmelding bij de gemeente Wassenaar? Licht toe.
- Welk verzoek wordt er aan de gemeente Wassenaar gedaan?

Bij de aanmelding mag er ook een dossier worden gedeeld. Het dossier kan bestaan uit onder andere: meldingen van inwoners, beeldmateriaal, rapportages van instanties, officiële brieven.

Als de gemeente Wassenaar al deze informatie heeft gekregen, gaan we kijken of er echt sprake is van complexe woonoverlast.

Is er sprake van complexe woonoverlast? Dan start er een integrale aanpak en gaan we naar trede 2: de externe verrijking.

Is er geen sprake van complexe woonoverlast? Dan krijgt de aanmelder een terugkoppeling met een advies. Voorbeelden van een advies is: de woningbouwvereniging kan een laatste kans contract opstellen. Of er kan nog bemiddeling worden ingezet.

Trede 2: Externe verrijking

Bij de externe verrijking gaan we zoveel mogelijk informatie verzamelen over de inwoner die overlast veroorzaakt. Dat doen we door een beveiligde e-mail te versturen. Er zijn allerlei partijen waar de gemeente navraag kan doen. We kijken per aanmelding bij wie we informatie gaan opvragen.

Hieronder geven we voorbeelden van partijen en vragen die we stellen. Iedere partij houdt zich aan de eigen wetten en regels over het delen van gegevens. In sommige gevallen vraagt die partij extra toestemming aan de inwoner.

Politie

- Zijn er registraties van deze persoon bekend? Zo ja, welke en in welke periode?
- Heeft deze persoon antecedenten? Zo ja, welke en in welke periode?
- Wie is de betrokken wijkagent? (Inclusief contactgegevens)
- Aanvullende informatie en opmerkingen

Woningbouwcorporatie

- Is deze persoon bekend? Zo ja, hoe en welke periode?
- Aanvullende informatie over de situatie van deze persoon

Zorgverlenende instanties als GGD, Sociaal Team, Crisisinterventieteam, GGZ, Veilig Thuis.

- Is deze persoon bekend? Zo ja, hoe en welke periode?
- Aanvullende informatie over de situatie van deze persoon

Jeugdbescherming en reclassering

- Is deze persoon bekend? Zo ja, hoe en in welke periode?
- Lopende proeftijd?
- Wie is de toezichthouder?
- Aanvullende informatie over de situatie van deze persoon

Als we alle informatie hebben ontvangen, maken we een dossier. Dat dossier wordt in het zaakstelsel van de gemeente Wassenaar vastgelegd. Ieder dossier krijgt dan ook een eigen nummer.

De gemeente Wassenaar organiseert dan een groot overleg met iedere professional die belangrijke informatie over de inwoner heeft gedeeld.

Tijdens dat overleg maken we een integrale aanpak om de woonoverlast aan te pakken. Ook sturen we een brief naar de overlastgever en de overlasthebbende. In die brief staat uitleg over de integrale aanpak, de rechten van de inwoners en de verwijzing naar het privacy protocol.

Tijdens het overleg geven we antwoord op de volgende vragen:

- Heeft de externe verrijking voldoende informatie opgeleverd om een aanpak te starten?
- Is de inzet van de escalatieladder gewenst?
 - Zo ja, welke trede wordt mee gestart?
 - Zo nee, welk advies wordt aan de melder meegegeven?
- Is het gewenst om de inwoners uit te nodigen voor een gesprek?
 - Zo ja, met welk doel en wie zal er bij het gesprek aanwezig zijn?

Trede 3: Gesprek, huisbezoek, bemiddeling

Trede 3 is een gesprek.

Inwoners worden uitgenodigd zodat ze hun visie en wensen kunnen vertellen. Het gesprek is ook een laatste kans om te stoppen met de overlast. Er kan dan uitleg worden gegeven welke treden er

kunnen volgen als de overlast niet vermindert of stopt. Soms bieden we nog een keer bemiddeling aan.

Het gesprek kan zowel op locatie plaatsvinden of tijdens een huisbezoek. Dit wordt tijdens het groot overleg besproken.

Trede 4: Waarschuwing

Trede 4 is een informele waarschuwing.

Een informele waarschuwing vertelt dat de overlast moet verminderen of stoppen. We leggen dan precies uit wat de overlastgever wel of niet meer mag doen. Ook leggen we uit wat de consequenties zijn als de overlast niet stopt. Bijvoorbeeld dat we een volgende trede uit de escalatieladder inzetten. Of dat de woningbouwcorporatie om ontbinding van het huurcontract gaat vragen bij de rechter.

Tijdens het groot overleg beslissen we samen wie de informele waarschuwing schrijft. Soms doet eerst de woningbouwcorporatie dat. Een andere keer komt er een brief vanuit de gemeente Wassenaar of schrijft de burgemeester van Wassenaar een waarschuwingsbrief.

Trede 5: Voornemen tot gedragsaanwijzing

Trede 5 is een formele waarschuwing en dat heet een voornemen tot gedragsaanwijzing.

Daarin staat wat de overlastgever wel of niet moet doen om de overlast te verminderen of te stoppen. Ook staat erbij dat er een last onder dwangsom kan worden opgelegd als de overlastgever zich er niet aan houdt. Een last onder dwangsom is trede 6 van de escalatieladder.

Het voornemen tot gedragsaanwijzing wordt geschreven samen met een jurist. Het wordt altijd besproken met de burgemeester. De burgemeester beslist of het voornemen tot gedragsaanwijzing wordt verstuurd of niet.

Ontvang je een voornemen tot gedragsaanwijzing? Dan kun je een zienswijze indienen. Met een zienswijze kun je uitleggen waarom je het er wel of niet mee eens bent.

Er is altijd een termijn waarop je de zienswijze mag indienen. Je kunt dat mondeling of schriftelijk doen. Al deze informatie staat in het voornemen tot gedragsaanwijzing.

Trede 6: Last onder dwangsom

Een last onder dwangsom volgt wanneer:

- Er een voornemen tot gedragsaanwijzing is verstuurd aan de overlastgever,
- De overlastgever overtreed de regels uit de gedragsaanwijzing,
- De overlastgever heeft een zienswijze ingediend of
- De overlastgever heeft niet of te laat een zienswijze ingediend.

Een last onder dwangsom betekent een boete. Iedere keer dat de overlastgever de regels uit de gedragsaanwijzing overtreedt, wordt er een boete opgelegd. Dat bedrag kan variëren van €250 tot en met €2000 per boete.

Er is een aantal mensen die het overtreden van de gedragsaanwijzing moeten vaststellen. Dat zijn de handhavers van de gemeente Wassenaar of de politie.

Trede 7: Last onder bestuursdwang

Er kan ook een last onder bestuursdwang worden opgelegd.

Dat betekent dat de overlastgever een opdracht krijgt om iets te doen of te stoppen met bepaald gedrag. Doet de overlastgever dat niet? Dan wordt er door de gemeente ingegrepen. Bijvoorbeeld in beslag nemen van een geluidsinstallatie bij geluidsoverlast. Of het innemen van een huisdier bij overlast. Of andere spullen uit de woning of de omgeving van de woning halen.

Soms zijn er kosten verbonden bij het ingrijpen. Die kosten zijn dan voor de overlastgever.

Er is een aantal mensen die het overtreden van de gedragsaanwijzing moeten vaststellen. Dat zijn de handhavers van de gemeente Wassenaar of de politie. Zij zijn ook de mensen die de last onder bestuursdwang uitvoeren.

Trede 8: Tijdelijk huisverbod

Trede 8 is een zeer ingrijpende maatregel. Een tijdelijk huisverbod is:

- o Iemand mag voor een bepaalde tijd zijn woning niet meer in, of
- o De woning wordt voor een bepaalde tijd gesloten.

Een tijdelijk huisverbod is de bevoegdheid van de burgemeester. De burgemeester beslist of het tijdelijk huisverbod ingezet mag worden. Dat valt dan onder artikel 174a van de Gemeentewet.

Een tijdelijk huisverbod wordt alleen maar ingezet als het echt nodig is. Bijvoorbeeld om de veiligheid en de orde in de buurt te herstellen.