

## Raadsvoorstel

Onderwerp Rekenkameronderzoek naar Meldpunt Overlast en Zorg en bestrijding van woonoverlast  
Steller/telnr. S. Steenbeek, secretaris/onderzoeker Rekenkamer Groningen/ 52 66 Bijlagen 1

Registratienummer **321401-2023**

Classificatie  Openbaar  Geheim  Vertrouwelijk (bij gebruik van persoonsgegevens)

Portefeuillehouder N.v.t.

Langetermijn agenda (LTA) LTA ja:  Maand Jaar  
Raad LTA nee:  Niet op LTA

---

### Voorgesteld raadsbesluit

De raad besluit:

- I. kennis te nemen van het rekenkamerrapport *Meldingen van woonoverlast: een zorg voor Groningen!*;
- II. de aanbevelingen uit het rapport over te nemen;
- III. het college van B en W opdracht te geven om uitvoering te geven aan de aanbevelingen gericht aan het college en over de voortgang van de implementatie daarvan te rapporteren via de voortgangsrapportages, alsmede in de gesprekken die met het MOZ en de ketenpartners worden gevoerd in het kader van de samenwerkingsrelatie aandacht te besteden aan de aan hen gerichte aanbevelingen en daarover eveneens via de voortgangsrapportages te rapporteren aan de raad;
- IV. de aanbevelingen gericht aan de raad te betrekken bij toekomstige besprekingen en besluitvorming rondom woonoverlast en het Meldpunt Overlast en Zorg.

---

### Samenvatting

De Rekenkamer Groningen heeft onderzoek gedaan naar het Meldpunt Overlast en Zorg en de bestrijding van woonoverlast. Het onderzoek richtte zich op de vraag hoe het meldpunt in de praktijk bijdraagt aan de gemeentelijke doelstelling om woonoverlast te bestrijden en of dit op een doeltreffende en doelmatige wijze wordt gerealiseerd. Op basis van dit onderzoek komt de Rekenkamer Groningen tot een aantal aanbevelingen. Het voorstel aan de raad is om die aanbevelingen over te nemen. Het onderzoeksrapport *Meldingen van woonoverlast: een zorg voor Groningen!* is als bijlage aan dit raadsvoorstel toegevoegd. De reactie van het college van B en W is opgenomen in het rapport.

## **Vervolg voorgesteld raadsbesluit**

### **Aanleiding en doel**

---

Mede naar aanleiding van signalen van de ombudsman Groningen is de Rekenkamer Groningen in 2022 een onderzoek gestart naar het Meldpunt Overlast en Zorg en hoe het meldpunt in de praktijk bijdraagt aan de gemeentelijke doelstelling om woonoverlast te bestrijden. Ook is onderzocht of dit op een doeltreffende en doelmatige wijze wordt gerealiseerd. Gekeken is naar het aan (het bestrijden van) woonoverlast gerelateerde beleid, de samenwerkingsafspraken tussen de ketenpartners, de werkafspraken van het meldpunt en de werkwijze van het meldpunt in de praktijk. Voor dit laatste is door de ombudsman en door de meldpuntmedewerkers aangeleverde casuïstiek onderzocht.

### **Kader**

---

N.v.t.

### **Argumenten en afwegingen**

---

Op basis van het onderzoek constateert de Rekenkamer Groningen dat het Meldpunt Overlast en Zorg (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.

Om het bestrijden van woonoverlast te verbeteren en de positie en middelen van het MOZ te versterken doet de Rekenkamer Groningen een aantal concrete aanbevelingen zodat het meldpunt doelmatiger en effectiever kan handelen.

Woonoverlast heeft nadrukkelijk de aandacht van de gemeente en de ketenpartners, zoals woningbouwcorporaties en politie waarmee wordt samengewerkt. Deze samenwerking dient echter strakker te worden georganiseerd door duidelijke onderlinge afspraken te maken over onder meer de regievoering en termijnen van vervolgacties.

Ook blijkt uit het onderzoek dat het systeem van de gemeente waarin alle informatie van meldingen en overlastsituaties worden vastgelegd niet toegesneden is op de werkzaamheden van het MOZ. Hierdoor kost het onnodig veel tijd om informatie vast te leggen en terug te halen uit het systeem en heeft de gemeente onvoldoende zicht op de omvang en het oplossen van woonoverlast.

Wat ook verbeterd kan worden is de communicatie met melders van overlast. Zij worden niet altijd voldoende op de hoogte gehouden van de stappen die gezet worden door de gemeente of een van de ketenpartners om de door hen gemelde woonoverlast te verminderen.

De Rekenkamer Groningen constateert in haar onderzoek dat de raad al jaren geen verslagleggingsinformatie ontvangt over (het bestrijden van) woonoverlast. Daarom adviseert zij de raad om concrete afspraken te maken met het college van B en W over de informatie die de raad wil ontvangen over de woonoverlast en de aanpak daarvan.

De aanbevelingen die de Rekenkamer in het rapport doet, zijn de volgende:

### **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.

### **Bestuurlijke reactie**

In de bestuurlijke reactie geeft het college van B en W aan dat het een aantal conclusies uit het onderzoek herkent. Het college voelt ook urgentie en ziet de noodzaak in om opvolging te geven aan in het onderzoeksrapport geformuleerde aanbevelingen. Aangegeven wordt dat op onderdelen hierin al stappen zijn gezet en dat via drie ontwikkellijnen concreet werk gemaakt gaat worden van de aanbevelingen. Dat betreft:

- 1) Verkenning positionering MOZ
- 2) Herziening en actualisering Samenwerkingsconvenant
- 3) Registratie, monitoring en informatievoorziening

De bestuurlijke reactie is in het onderzoeksrapport opgenomen.

**Maatschappelijk draagvlak en participatie**

---

N.v.t.

**Financiële consequenties**

---

N.v.t.

**Overige consequenties**

---

N.v.t.

**Vervolg**

---

Wanneer de raad de aanbevelingen overneemt, is het (conform bestaande afspraak) aan het college van B en W om over de voortgang van de implementatie van de aanbevelingen te rapporteren, in ieder geval via de voortgangsrapportages.

**Lange Termijn Agenda**

---