

# Burenoverlast in Oud-West

Van 13 september tot en met 19 september 2007 is het bewonerspanel van Oud-West vragen voorgelegd over burenoverlast. In totaal 436 van de 758 panelleden hebben meegedaan aan het onderzoek, een respons van 58%.

## Zeven op de tien heeft wel eens last van de burenen

Als eerste is de panelleden gevraagd of ze wel eens last hebben van burenoverlast. Een meerderheid van 70% geeft aan dat dit het geval is (zie Tabel 1). Hoe vaak men last heeft van de burenen loopt uiteen van één keer per jaar (2%) tot dagelijks (4%).

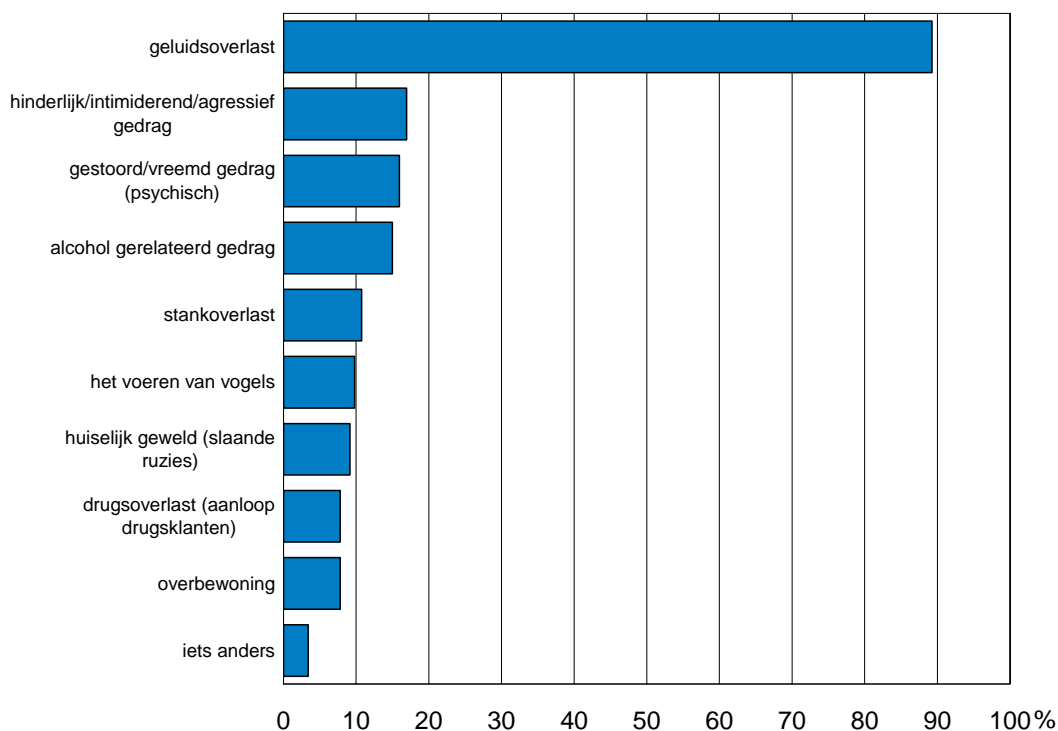
**Tabel 1 "Heeft u wel eens last van burenoverlast?"**

	abs.	%
nooit	129	30
1 – 4 keer per jaar	71	16
5 – 10 keer per jaar	73	17
11 – 20 keer per jaar	59	14
21 - 50 keer per jaar	39	9
51 keer of vaker per jaar	65	15
<b>totaal</b>	<b>436</b>	<b>100</b>

## Burenoverlast betreft vooral geluidsoverlast

Bij de 307 panelleden die wel eens last hebben van de burens betreft het in negen van de tien gevallen (89%) geluidsoverlast (zie Figuur 1). In totaal 48% heeft last van diverse soorten vervelend gedrag, waaronder gedrag veroorzaakt door psychische stoornissen en alcoholmisbruik. Andere vaker genoemde vormen van overlast zijn stankoverlast (11%), het voeren van vogels (10%), huiselijk geweld (9%), drugsoverlast (8%) en overbewoning (8%). Verder worden verbouwingen, barbecues, troep, wateroverlast en hondenpoep vaker dan één keer genoemd.

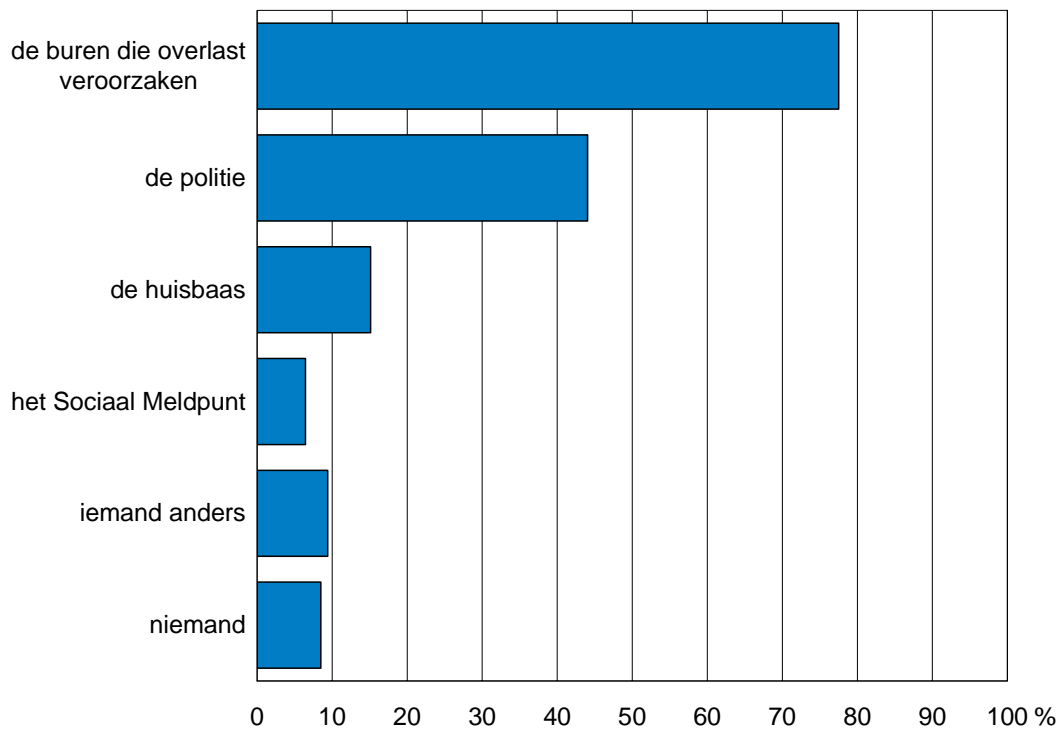
Figuur 1 "Waar bestaat de burenoverlast uit?" (n=307)



## Meerderheid stapt naar burens

Als respondenten een klacht (zouden) hebben, stapt 78% naar de burens die de overlast veroorzaken (zie Figuur 2). Ruim vier van de tien (44%) gaat naar de politie. Achtentwintig respondenten (6%) geven aan contact op te nemen met het Sociaal Meldpunt van stadsdeel Oud-West. Van hen hebben er 24 daadwerkelijk last van hun burens.

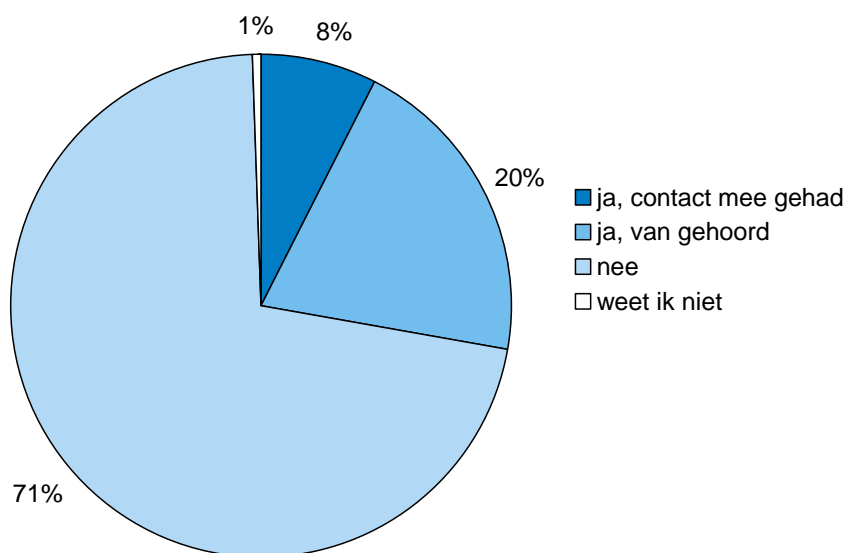
Figuur 2 "Als u een klacht heeft of zou hebben, waar zou u die dan melden?" (n=436)



## Sociaal Meldpunt onbekend

Bij het Sociaal Meldpunt kunnen bewoners van Oud-West zorgelijke situaties of burenoverlast telefonisch of via e-mail melden. Ruim zeven van de tien respondenten kennen het Sociaal Meldpunt niet (zie Figuur 3). Een vijfde heeft er van gehoord, maar geen contact mee gehad. Drieëndertig respondenten (8%) hebben contact gehad met het Sociaal Meldpunt (in verband met burenoverlast of zorgelijke situaties) en 3 (1%) weten niet of ze het kennen.

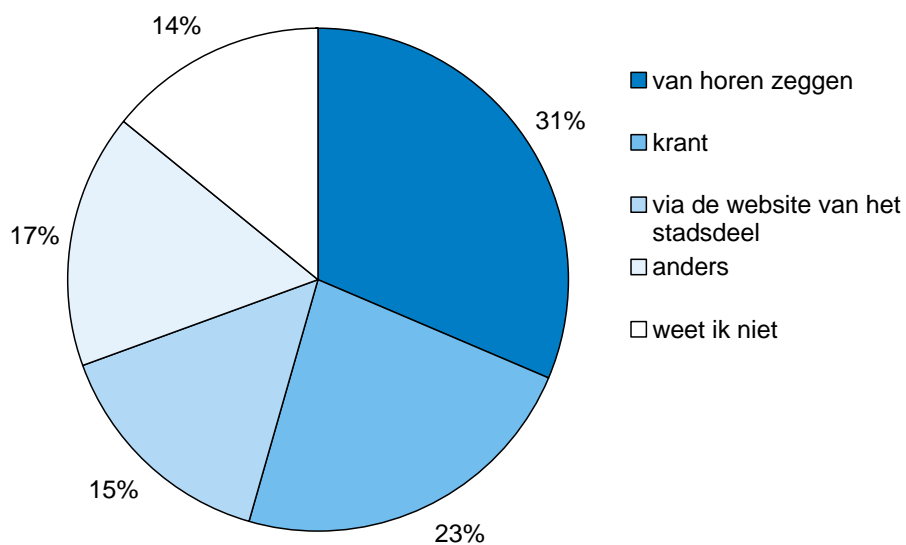
Figuur 3 “Kent u het Sociaal Meldpunt?” (n=436)



## Veel mond tot mond reclame

Ruim drie van de tien kennen het Sociaal Meldpunt van horen zeggen (zie Figuur 4). Bijna een kwart heeft er over gelezen in een krant en bijna één op de zes heeft de informatie van internet. De overige respondenten die gehoord hebben van het Sociaal Meldpunt hebben een andere bron of weten niet meer waar ze de informatie vandaan hebben.

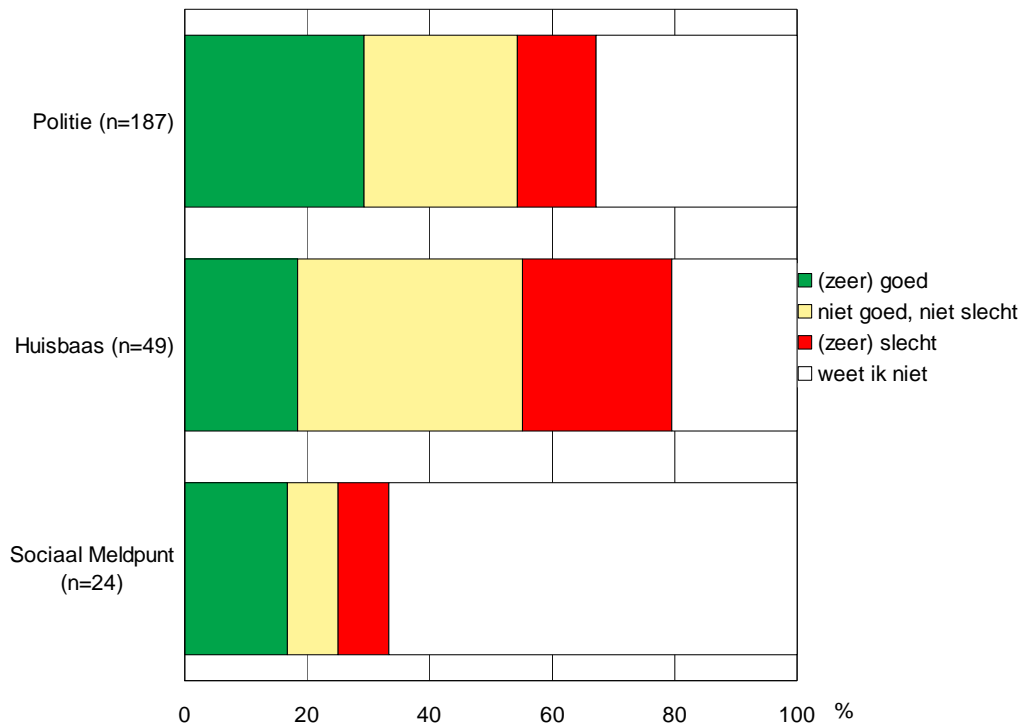
Figuur 4 “Hoe bent u op de hoogte gekomen van het Sociaal Meldpunt?” (n=121)



## Beoordeling afhandeling onduidelijk

De respondenten die een klacht hebben ingediend bij hun huisbaas, de politie, of het Sociaal Meldpunt is vervolgens gevraagd hoe de klachten zijn afgehandeld (zie Figuur 5). Ongeveer drie op de tien (29%) is tevreden met de afhandeling door de politie, 18% met de afhandeling door de huisbaas en 17% met de afhandeling door het Sociaal Meldpunt. Wat opvalt is dat gemiddeld ongeveer een derde van de respondenten (34%) aangeeft geen mening te kunnen geven over de klachtenafhandeling. Bij het Sociaal Meldpunt betreft dit de meerderheid: 16 van de 24 respondenten (67%).

Figuur 5 "Hoe zijn uw klachten afgehandeld door...?"

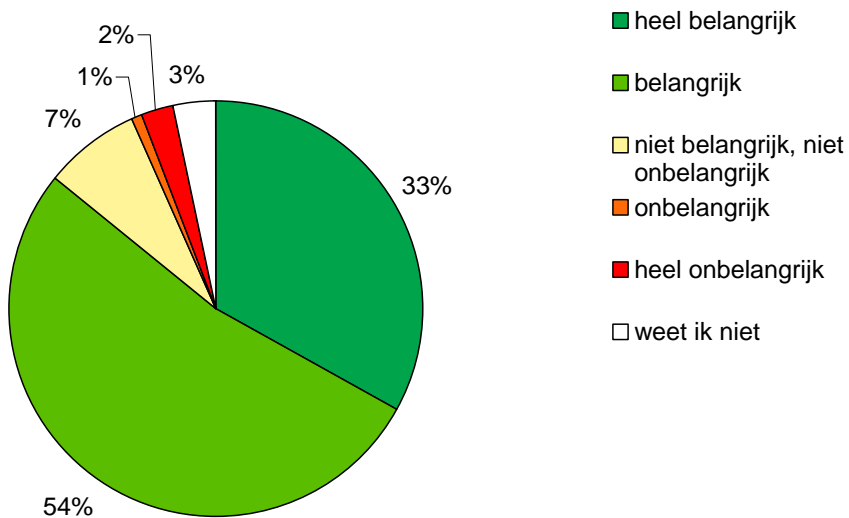


Twintig respondenten (5%) kennen mensen die contact hebben opgenomen met het Sociaal Meldpunt. Ruim een derde (35%) geeft aan dat deze mensen tevreden waren met de afhandeling van de klachten en eveneens 35% weet het niet. Volgens vijf respondenten (25%) was men (zeer) ontevreden met de afhandeling en één respondent geeft aan dat men niet tevreden, maar ook niet ontevreden was.

## Meerderheid vindt Sociaal Meldpunt belangrijk

Bijna negen van de tien respondenten die het Sociaal Meldpunt kennen (87%) vinden het (heel) belangrijk dat het stadsdeel het meldpunt heeft (zie Figuur 6). Zeven procent staat er neutraal tegenover en vier respondenten (3%) vinden het (heel) onbelangrijk. De overige respondenten (3%) hebben geen mening.

Figuur 6 "Hoe belangrijk vindt u het dat het stadsdeel een Sociaal Meldpunt heeft?" (n=121)

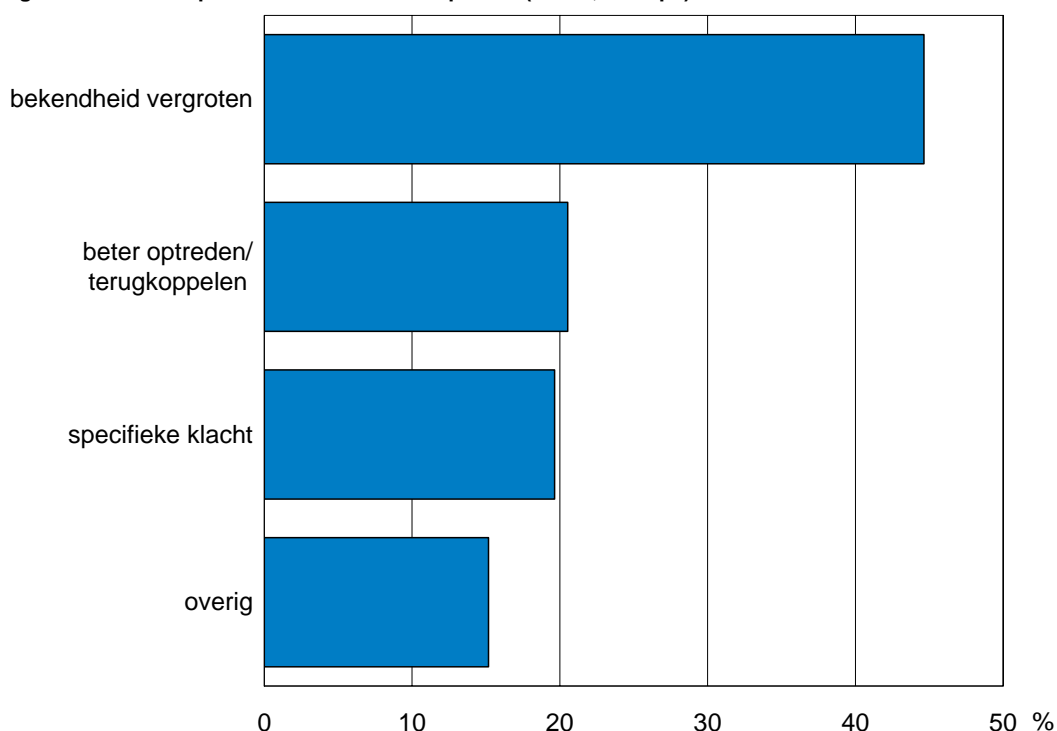


## Tips voor het Sociaal Meldpunt

Ter afsluiting is het bewonerspanel van Oud-West gevraagd of ze nog tips hebben voor het Sociaal Meldpunt. Ruim 100 respondenten (23%) hadden één of meer tips (zie Figuur 7).

De meest gegeven tip (45%) betreft het vergroten van de bekendheid van het meldpunt. Ongeveer een vijfde van de tips gaat in op de kwaliteit van het optreden en terugkoppelen (21%) en nog eens 20% heeft meer een specifieke klacht te melden dan algemene tips voor het Sociaal Meldpunt.

Figuur 7 “Heeft u tips voor het Sociaal Meldpunt?” (n=102, 112 tips)



### Overige gegeven tips:

- Alle verbouwingen in de buurt zijn afschuwelijk. Is er enige coördinatie met het afgeven van vergunningen in relatie met overlast burenen? Overlast ook laten melden door bijvoorbeeld schoonmakers en medewerkers van de stadswacht.
- Folder maken of artikelen in huis aan huis bladen over wat doofheid aan overlast kan veroorzaken doordat dove mensen hun geluidsapparatuur harder gaan zetten zonder zich misschien van hun doofheid bewust te zijn. Voorlichting over geluidsisolatie, hoofdtelefoon voor radio/tv. Zie bijvoorbeeld <http://www.phone-master.nl/specials/sennheiser/sennheiser-810.html>
- Geen “mediation”-achtige oplossingen. Iemand die echt a sociaal is zal nooit veranderen. Met een dergelijk persoon afspraken maken heeft enkel zin voor de dossieropbouw (zodat de kantonrechter kan vaststellen dat de overlastveroorzaker zijn afspraken niet is nagekomen).



- Hef uzelf op
- Het is mij niet duidelijk hoe de samenwerking is met de andere organisaties en instanties die zich bezig houden met overlast. Naar mijn idee zouden er meer sancties of boetes moeten komen die eerder worden ingezet. Wanneer er sprake is van overlast dan is het pas nadat er klappen zijn gevallen mogelijk om in te grijpen. De oplopende huisprijzen maken het "aantrekkelijk" voor huiseigenaren om huurders proberen te intimideren zodat ze gaan verhuizen en de woning vrij komt voor hogere huurprijzen of verkoop.
- Iets tegen geluidsoverlast van verbouwingen in de vroege ochtend doen, bijvoorbeeld door verbouwingen voor een bepaalde tijd niet toestaan (week 9:00, weekend 10:00).
- Ik zou stoppen met het versturen van drukwerk over de verschillende mogelijkheden. Ik zou zorgen dat de informatie goed is te vinden via Google en via de stadsdeel website
- Kijk niet alleen naar bewoners, maar ook naar winkeliers die de straat vervuilen en de banken die bonnen bij geldopname verstrekken. Beide zaken geven vervuiling van de nabije straat.
- Mag meer interventie mogelijkheden krijgen.
- Mensen moeten eerst zelf de burens aanspreken: onbekend maakt onbemind.
- Niet alles is een "sociaal probleem" of geschikt voor een Meldpunt, de meeste overlast is iets acuuts.
- Streng naar vergunningen horeca kijken.
- Woningkwaliteit.