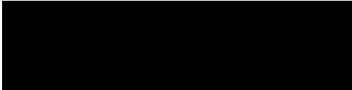

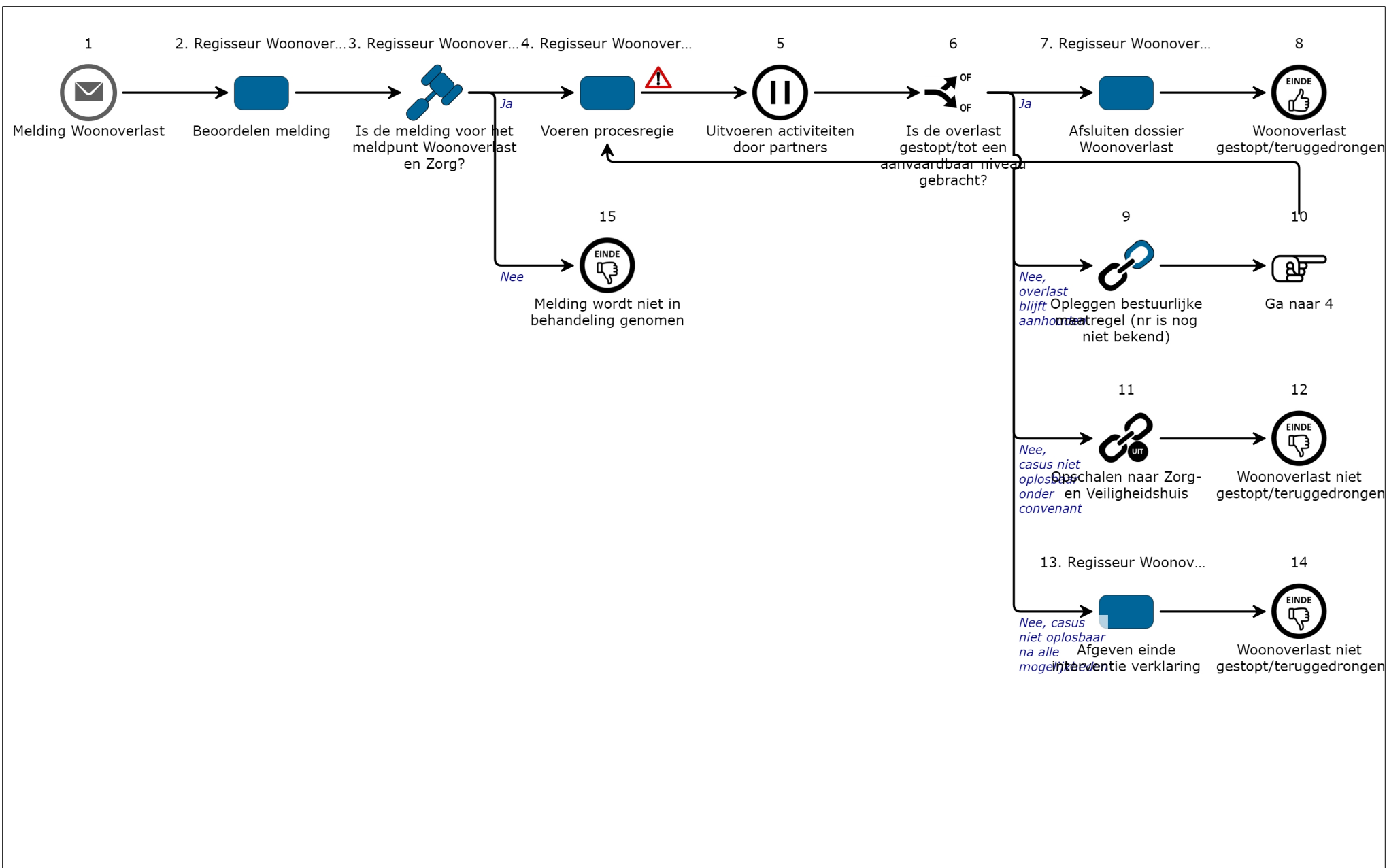


# P.6.1.5-B Uitvoeren procesregie t.b.v. het terugdringen van woonoverlast

## Procesbeschrijving

**Eigenaar** :   
**Beheerder** :   
**Versie** : 2  
**Datum** : 9-9-2025  
**Datum versie** : 27-5-2025



## P.6.1.5-B Uitvoeren procesregie t.b.v. het terugdringen van woonoverlast

### Omschrijving

**Proceseigenaar:** Afdelingshoofd Stedelijke Toegang

**Procesbeheerder:** Procesbeheerder Stedelijke Toegang

#### **Klant**

De overlastgever, de melder en/of wie verantwoordelijk is voor de overlastgever.

#### **Doel van het proces**

Doel van het werkproces "Uitvoeren procesregie t.b.v. het terugdringen van woonoverlast" is, in gezamenlijkheid met partners, overlast terugdringen, dat wordt veroorzaakt door individuen/gezinnen in een woonomgeving, zodat iedereen in Zaanstad prettig en zonder zorgen in een straat/wijk kan wonen. Over dit proces voeren de regisseurs woonoverlast procesregie. Om dit doel te bereiken is er sprake van een gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeenten, woningcorporaties, politie en hulpverlening die samenwerken onder het Convenant Woonoverlast en Zorg.

#### **Convenant Woonoverlast en Zorg**

In het Convenant Woonoverlast en Zorg worden onder andere de doeleinden, de samenwerking, de grondslag en bevoegdheden van partijen, het werkproces, de verwerkingsverantwoordelijkheden en de klachtenprocedure beschreven.

Partijen van het convenant zijn de gemeente, de GGD Zaanstreek-Waterland, de Parnassia Groep, Stichting BeterBuren en deelnemende woningcorporaties. Partijen beogen te komen tot een effectieve aanpak van woonoverlast, zoals is neergelegd in een voor de gemeente afzonderlijk gemaakt uitvoeringsplan. Dossieropbouw en uitwisseling van overlastgegevens tussen partijen is essentieel voor een effectieve aanpak, waarbij naast de aanpak van de woonoverlast binnen de bestaande wetgeving er ook wordt gestreefd naar privacybescherming.

#### **Omschrijving van het proces**

- Beoordelen of het Meldpunt Woonoverlast en Zorg het juiste meldpunt is voor de betreffende melding en het uitvoeren van een regiecheck.
- Feitelijke en noodzakelijke gegevens verzamelen.
- Eventueel een ICO organiseren en een plan van aanpak opstellen.
- De gemaakte afspraken monitoren.

#### **Buiten scope:**

- **Meldingen die niet door convenantpartners zijn gedaan.**
- **Eigenaren van koopwoningen.**
- **Meldingen waar geen woonoverlastcomponent in voorkomt.**

#### **Definities**

- *Individueel Casusoverleg*

Incidenteel overleg over casussen waar betrokken partijen (deelnemende partijen aangesloten bij het convenant) bij worden uitgenodigd.

- *Einde interventieverklaring*

Wanneer de inspanningen van de deelnemende instanties niet het resultaat hebben de overlast te doen ophouden of tot aanvaardbaar niveau terug te brengen wordt een einde interventieverklaring ingezet.

- *Overlastgever*

Bewoner/gezin die zich in of in de directe omgeving van de woning regelmatig of structureel zodanig gedraagt, dat deze persoon daarmee in ieder geval omwonenden in hun woongenot stoort en/of in hun vrijheid belemmert en daarnaast eventueel ook zichzelf schade toebrengt.

- *Procesregie*

Het interactief sturen op processen en monitoren op resultaat en verantwoordelijkheid.

- *Regiecheck*

Screening van de casus.

- *Woonoverlast*

Hinder die in, vanuit en rondom een woning kan worden veroorzaakt. De overlastgever en of degenen voor wie hij verantwoordelijk is, vertonen overlast gevend gedrag of laten juist na bepaald gedrag te vertonen waardoor een onplezierige ervaring bij omwonenden wordt veroorzaakt.

**Trigger:** Het proces start met een melding van woonoverlast.

### Procesomgeving

Input	Proces (waarvan)	Toelichting relatie
Beleid en uitvoeringsregels	Ontwikkelen beleid en regelingen (p1.1)	In het beleid (beleidsplan) wordt het kader voor het gehele proces vastgelegd.
Vastgestelde verordeningen	Ontwikkelen verordening (p1.1)	In de verordeningen wordt het kader voor het gehele proces vastgelegd.
Output	Proces (waarnaar)	Toelichting relatie
Verzoek opleggen Gedragsaanwijzing	Proces OOV Gedragsaanwijzing (P.9.1.1?)	Gedragsaanwijzing wordt opgelegd aan de woonoverlastgever door jurist OOV

### Wet- en regelgeving

<b>Externe wet- &amp; regelgeving</b>
<b>Europese wet- &amp; regelgeving</b>
Niet van toepassing
<b>Nationale wet- &amp; regelgeving</b>
De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
De Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG)

De Wet politiegegevens (Wpg)
Besluit Politiegegevens (Bpg)
De Gemeentewet artikel 151d, 172 en 174a
De Huisvestingswet
De Woningwet
De Wet bijzondere maatregelen grootstedelijke problematiek
Het huurrecht, in het bijzonder boek 7 van het Burgerlijk Wetboek
Wet aanpak Woonoverlast
<b>Interne regelgeving &amp; richtlijnen</b>
<b>Interne regelgeving</b>
<b>Convenant Woonoverlast en Zorg in Zaanstad</b>
Beleidsplan complexe woonoverlast
<b>Kritische Prestatie Indicatoren: Zie meetplan</b>
<b>Jaar actualisatie: 2026</b>

-  [Risicoanalyse](#)
- [Meetplan](#)
- [Register van Verwerkingen](#)

## 1. Melding Woonoverlast

### Omschrijving

#### **Activiteiten**

De partner:

1. Meldt via de mailbox (woonoverlast@zaanstad.nl) een woonoverlast gerelateerde casus.

#### **Criteria**




1. Alleen de woningcorporatie, MABZ/GGD, de Politie, het Sociaal Wijkteam, Handhavers (afdeling Straattoezicht) of de gemeente kunnen melden bij het meldpunt. Het meldpunt is een opschaling voor organisaties: het gaat om casuïstiek die niet in de eigen organisatie opgelost kan worden. Het meldpunt is dus niet beschikbaar voor inwoners. Zij kunnen op de website (www.zaanstad.nl) zien waar zij kunnen melden.
2. Binnenkort kunnen de partners via een aanmeldformulier een melding maken.
3. Anonieme meldingen worden niet in behandeling genomen maar wel geregistreerd als kort contact.
4. Mocht de melder de melding alleen willen laten registreren door het meldpunt Woonoverlast en Zorg, zonder dat het meldpunt het oppakt, kan de melder een melding doen bij het betreffende meldpunt en Woonoverlast in de cc meenemen. De casus wordt dan door de regisseur Woonoverlast gemonitord en geregistreerd als kort contact. Als de melding via een andere melder binnenkomt, contacteert de regisseur Woonoverlast de eerste melder.




4. verwerkt de gemaakte afspraken, die zijn gemaakt tijdens het ICO, in een plan van aanpak, voegt het toe aan het dossier en deelt het met de aanwezigen van het ICO.
5. voert indien nodig een (stop)gesprek met de overlastgever op het stadhuis.
6. monitort de gemaakte afspraken binnen het gestelde termijn.

### Criteria

1. De melder behoudt casusregie.
2. De melding heeft een woonoverlastcomponent.
3. De regisseur Woonoverlast verwerkt enkel de gegevens die noodzakelijk zijn voor het doel.
4. Als het van belang is dat non-convenantpartners aansluiten bij een ICO, moet een geheimhoudingsverklaring worden ondertekend. In de meeste gevallen sluiten alleen convenantpartners aan bij een ICO.
5. Alleen het meldpunt Woonoverlast en Zorg kan, namens de burgemeester, relevante informatie opvragen bij de politie. Het meldpunt beoordeelt welke informatie er, in het belang van de casus, gedeeld kan worden met deelnemers van een ICO. De politie kan hierbij het meldpunt adviseren. De politie kan eventueel aansluiten bij een ICO om alleen operationele afspraken in de aanpak van de casus te maken.

	Waarde toevoegend:	Klant	 <i>Rollen</i>	<i>Deelnemers</i>
	RASCI		Regisseur Woonoverlast	<b>1</b>
	Regisseur Woonoverlast	<i>Responsible</i>	Aantal deelnemers	<b>1</b>
	Proceseigenaar	<i>Accountable</i>		
	Woningcorporatie	<i>Support</i>		
	GGD Zaanstreek-Waterland (MABZ)			
	Gemeente			
	Parnassia Groep			
	Stichting BeterBuren			
	Melder Woonoverlast	<i>Consulted</i>		
	Adviseur Woonoverlast			
	Overlastgever	<i>Informed</i>		
	Melder Woonoverlast			

### 6. Is de overlast gestopt/tot een aanvaardbaar niveau gebracht?

	<i>Conditie's</i>	<i>Aantallen</i>
	Ja	
	Nee, overlast blijft aanhouden	
	Nee, casus niet oplosbaar onder convenant	
	Nee, casus niet oplosbaar na alle mogelijkheden	

### 7. Afsluiten dossier Woonoverlast

 Omschrijving

### Doel

Het dossier juist afsluiten voor archivering.




### Activiteiten

De regisseur Woonoverlast:

1. overlegt met de melder en betrokken partijen om de casus af te sluiten middels een afsluitende mail.
2. overlegt met de adviseur uitvoering Woonoverlast om de casus af te sluiten.
3. sluit het dossier na drie maanden.
4. informeert de overlastgever middels een brief sluiting dossier.

### Criteria

De overlast is gestopt of tot een aanvaardbaar niveau teruggebracht en/of het bijbehorende zorgtraject is 'onder controle'/verloopt stabiel.

	Waarde toevoegend:	Klant		<b>Rollen</b>	<b>Deelnemers</b>
	<b>RASCI</b>			Regisseur Woonoverlast	<b>1</b>
	Regisseur Woonoverlast	<i>Responsible</i>		Aantal deelnemers	<b>1</b>
	Proceseigenaar	<i>Accountable</i>			
	Melder Woonoverlast	<i>Consulted</i>			
	Adviseur Woonoverlast				
	Overlastgever	<i>Informed</i>			



## 8. Woonoverlast gestopt/teruggedrongen



Omschrijving

Dossiers hebben een bewaartermijn van vijf jaar.



## 12. Woonoverlast niet gestopt/teruggedrongen



## 13. Afgeven einde interventie verklaring



Omschrijving

### Doel




Het dossier juist afsluiten en een einde interventieverklaring afgeven.

### Activiteiten

De regisseur Woonoverlast:

1. overlegt met de melder en betrokken partijen om de casus af te sluiten.
2. overlegt met de adviseur uitvoering Woonoverlast om de casus af te sluiten.

3. komt gezamenlijk met betrokken partijen en de adviseur uitvoering Woonoverlast overeen dat de casus niet oplosbaar is nadat alle mogelijkheden zijn benut.
4. voegt de ingezette interventieverklaring (bijlage 3a van het convenant Woonoverlast en Zorg) toe aan de einde interventieverklaring (bijlage 3 van het convenant Woonoverlast en Zorg).
5. sluit het dossier nadat ontruiming heeft plaatsgevonden.

	Waarde toevoegend:	Klant	 <i>Rollen</i>	<i>Deelnemers</i>
	RASCI		Regisseur Woonoverlast	<b>1</b>
	Regisseur Woonoverlast	<i>Responsible</i>		
	Proceseigenaar	<i>Accountable</i>		
	Adviseur Woonoverlast	<i>Consulted</i>		
	Overlastgever	<i>Informed</i>		
	Melder Woonoverlast		Aantal deelnemers	<b>1</b>

 **14. Woonoverlast niet gestopt/teruggedrongen**

 **15. Melding wordt niet in behandeling genomen**

 Omschrijving

De melder is geïnformeerd dat melding niet in behandeling wordt genomen door team Woonoverlast en Zorg.  
De melder heeft advies gekregen voor evt. interventies.