

Burgerpanel gemeente Oisterwijk

Resultaten onderzoek handhaving

**HETPON**



# Burgerpanel gemeente Oisterwijk

## Resultaten onderzoek handhaving

Ir. Jolanda Luijten  
Loet Verhoeven MSc  
Bianca Koomen MSc

# Colofon

Het PON heeft dit onderzoek verricht in opdracht van de gemeente Oisterwijk



## Auteur(s)

ir. J. Luijten  
L. Verhoeven MSc  
B. Koomen MSc

## PON publicatienummer

Volgt

## Datum

oktober 2019



© 2019 Het PON

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het PON. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van het PON. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan het PON geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

## Meer informatie

[www.hetpon.nl](http://www.hetpon.nl)

# Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Samenvatting resultaten	2
3	Resultaten	4
3.1	Prioriteit en tevredenheid	4
3.2	Proactief/reactief handhaven	5
3.3	Meldingsbereidheid	6
3.4	Gesprek met overtreder	7
4	Achtergrond onderzoek en respons	9

# 1 Inleiding

Oisterwijk wil een gemeente zijn waar het goed wonen, werken en recreëren is. Handhaving van regels op het gebied van de fysieke leefomgeving wordt gezien als instrument om bij te dragen aan een veilige, leefbare en schone leefomgeving. Daar het voor de gemeente niet haalbaar is om op alle terreinen volledig te handhaven, moeten beschikbare handhavingskrachten effectief en efficiënt worden ingezet. Het stellen van prioriteiten is daarom noodzakelijk. De resultaten van dit onderzoek worden meegenomen bij deze prioritering.

De panelleden is gevraagd of zij tevreden zijn met de wijze waarop de gemeente op dit moment handhaaft op diverse terreinen. Ook is hen gevraagd of de gemeente proactief of reactief zou moeten handhaven, rekening houdend met de kosten van deze beide aanpakken. Tot slot is panelleden gevraagd of zij zelf bereid zouden zijn om een melding te maken bij overlast of een overtreding. Daarbij wordt gevraagd naar hun kennis van diverse meldpunten en op welke wijze de gemeente zou kunnen ondersteunen bij het aangaan van het gesprek met de overtreder.

## Leeswijzer

In hoofdstuk 2 vindt u een samenvatting van de resultaten. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van het onderzoek per vraag weergegeven in een tabel met daaronder een korte beschrijving. De N boven een tabel geeft het aantal panelleden weer dat de vraag daadwerkelijk heeft ingevuld. De percentages worden gewogen weergegeven (meer informatie hierover vindt u in hoofdstuk 4 Achtergrond onderzoek en respons).

## 2 Samenvatting resultaten

### Prioriteit en tevredenheid

Volgens de panelleden ligt de hoogste prioriteit op het gebied van handhaving bij het ingrijpen op drugsproductie, drugshandel en dumpingen drugsafval. Twee andere thema's die volgens veel panelleden prioriteit moeten hebben bij handhaving zijn overlast in de openbare ruimte en milieu overtredingen. Handhaving op deze drie thema's worden beduidend belangrijker gevonden dan de overige genoemde thema's. Handhaving op de drank- en horecawet zou volgens de panelleden de minste prioriteit moeten krijgen van de genoemde thema's.

Op dit moment zijn panelleden over het algemeen overwegend tevreden over de manier waarop de gemeente handhaaft op verschillende thema's. Panelleden zijn het meest positief over de wijze waarop wordt gehandhaafd op het gebied van evenementen (55%) en horeca (54%). Minder positief zijn panelleden over de wijze waarop de gemeente handhaaft op het gebied van drugs, overlast openbare ruimte en hangjongeren.

Panelleden die aangeven ontevreden te zijn over de wijze waarop de gemeente handhaaft, geven aan dat er te weinig wordt gehandhaafd en er weinig tot geen controle is. Er zou te weinig gedaan worden met meldingen en ook te weinig proactief gehandeld worden. Specifieke zaken waar de gemeente te weinig op handhaaft zijn bijvoorbeeld hondenpoep, verkeersoverlast en zwerfvuil.

### Proactief/reactief handhaven

Het vergt een investering van de gemeente om zowel te reageren op directe signalen als zelf actief controles uit te voeren. Panelleden geven aan dat zij, rekening houdend met de verhouding kosten/kwaliteit van handhaving, in grote getale een voorkeur hebben voor een combinatie van reageren op directe signalen en zelf actief controles uitvoeren (84%). Slechts een klein gedeelte van de panelleden heeft een voorkeur voor enkel reageren op directe signalen (8%) dan wel voor zelf actief controles uitvoeren (7%).

### Meldingsbereidheid

Panelleden geven bij de meeste genoemde thema's aan dat zij bereid zijn om een melding te maken bij overlast of een overtreding. De grootste bereidwilligheid tot het maken van een melding hebben panelleden bij overtredingen op het gebied van milieu en overlast in de openbare ruimte. Panelleden hechten het meeste waarde aan de anonimiteit van hun melding wanneer het gaat om druggerelateerde overtredingen of overlast door hangjongeren. Waar veel panelleden handhaving op de drank- en horecawet niet als prioriteit zien, geldt ditzelfde voor de bereidheid om een melding te maken bij overlast of overtredingen door horeca. 28% is namelijk niet bereid in dat geval een melding te maken.

Indien panelleden een melding zouden willen maken, dan zouden zij dit het liefst via een app doen (39%). Ook via mail (28%) en via telefoon (23%) zijn voor veel panelleden de favoriete optie.

De meeste panelleden kennen ten minste de naam van het Landelijk meldpunt 'Meld Misdaad Anoniem'. De MilieuKlachtcentrale van de Omgevingsdienst is minder bekend, 60% van de panelleden kent deze niet.

#### **Gesprek met overtreder**

De grootste groep panelleden (36%) geeft aan dat zij bij het ervaren van overlast of het constateren van een overtreding bereid zijn om eerst het gesprek met de overtreder aan te gaan. Daarnaast is het voor 15% van de panelleden van belang dat zij hierbij hulp ontvangen van mensen van buurtbemiddeling of medewerkers van de gemeente. 28% van de panelleden is, ongeacht hulp van buurtbemiddeling of gemeente, niet bereid om het gesprek met een overtreder aan te gaan.

Vervolgens is aan de panelleden gevraagd hoe de gemeente hen zou kunnen ondersteunen bij het aangaan van het gesprek met de overtreder. Veel panelleden antwoorden hierop dat de verantwoordelijkheid van het aanspreken van een overtreder in eerste plaats niet bij de inwoners zou moeten liggen. Deze verantwoordelijkheid ligt volgens hen bij de gemeente of politie. Andere panelleden geven aan dat de gemeente zou kunnen ondersteunen door als bemiddelaar aanwezig te zijn bij het gesprek. Dit zou voor verschillende panelleden vooral fijn zijn wanneer zij er in een eerste gesprek samen niet uit komen.



## 3 Resultaten

### 3.1 Prioriteit en tevredenheid

**Tabel 1** Hoe belangrijk vindt u het dat de gemeente ingrijpt bij overlast/overtredingen op de volgende thema's? Zet de thema's op volgorde van belangrijkheid. (n=511)

	Somscore
Drugsproductie, drugshandel en dumpingen drugsafval	2874
Overlast openbare ruimte (denk aan dumpen straatafval/overlast van kliko's/vandalisme/hondenbeleid/parkeeroverlast)	2456
Milieu (denk aan overtreding geur- en geluidsnormen of afvallozingen door bedrijven)	2403
Gebruik van panden/grond in strijd met bestemmingsplan (denk aan overbewoning, voeren van een bedrijf op een plaats waar dat niet mag, wonen op een plek waar het niet mag)	1549
Hangjongeren	1546
Bouwen in strijd met vergunning of bestemmingsplan	1526
Evenementen (denk aan geluidsoverlast, parkeeroverlast, zwerfafval e.d.)	1457
Drank- en horecawet (denk aan alcohol schenken onder 18, overtreding sluitingstijden, afwezigheid personeel met juiste papieren)	1180

De mate van belangrijkheid die panelleden geven aan een thema is omgerekend naar een somscore. Op basis van de door panelleden bepaalde rangorde zijn punten toegekend aan de verschillende soorten overlast/overtredingen. Een hogere somscore indiceert dat panelleden deze overtreding vaak hoog in hun rangorde hebben staan.

Panelleden vinden het het meest belangrijk dat de gemeente ingrijpt bij overlast door 'drugsproductie, drugshandel en dumpingen van drugsafval'. Ook ingrijpen op het thema 'overlast openbare ruimte' wordt door veel panelleden belangrijk gevonden. Het milieu wordt daarnaast ook door veel panelleden bestempeld als een thema waarbij het belangrijk is dat de gemeente ingrijpt bij overlast of overtredingen.

**Tabel 2** Hoe tevreden bent u over de wijze waarop de gemeente op dit moment handhaaft op de volgende thema's? (n=428) (%)

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden
Horeca	5	49	34	10	2
Evenementen	9	46	24	13	7
Bouwen	3	41	43	7	5
Milieu	1	34	37	21	7
Overlast openbare ruimte	2	30	33	26	10
Oneigenlijk gebruik panden/ grond	3	28	53	12	5
Drugs	1	23	34	28	14
Hangjongeren	1	22	44	22	11

De panelleden zijn het meest tevreden over de handhaving door de gemeente op het gebied van evenementen (55%) en horeca (54%). 42% van de panelleden is op dit moment (zeer) ontevreden over de handhaving door de gemeente op het gebied van drugs. Ruim de helft van de panelleden geeft aan niet tevreden/niet ontevreden te zijn

over de handhaving op oneigenlijk gebruik van panden en grond (53%). Dit kan komen doordat inwoners niet goed zicht hebben op de wijze waarop de gemeente op dit thema handhaaft.

**U heeft aangegeven ontevreden te zijn over de wijze waarop de gemeente handhaaft op één van de hiervoor genoemde thema's. Kunt u aangeven waarom u hier ontevreden over bent?**

Er zijn een aantal aspecten die terugkomen waarover de panelleden ontevreden zijn over de wijze waarop de gemeente handhaaft. Zo geven veel panelleden aan dat er te weinig wordt gehandhaafd, dat er weinig actie is en veelal weinig tot geen controle. Er wordt volgens hen teveel gedoogd, regelmatig geen gehoor gegeven aan meldingen en hoofdzakelijk reactief en weinig proactief gehandeld. Specifiek op het thema 'drugs' zou volgens veel panelleden meer handhaving moeten zijn. Er is volgens hen te weinig toezicht en controle, terwijl de drugshandel zeer zichtbaar aanwezig is op straat. Verder benoemen de panelleden dat de gemeente en de (wijk)agenten meer zichtbaar aanwezig zouden moeten zijn in Oisterwijk. Ook wordt aangegeven dat er duidelijkere contactpersonen moeten zijn vanuit de gemeente waarbij een melding kan worden gemaakt.

Meerdere panelleden benoemen het gevoel te hebben dat er vriendjespolitiek is in de gemeente en dat veel beslissingen gebaseerd lijken op willekeur. 'Wie betaalt bepaalt' of 'geld is macht' worden bijvoorbeeld benoemd.

Op het thema 'horeca' en het thema 'evenementen' lijkt een tweedeling. Enerzijds geven panelleden aan dat er meer gehandhaafd moet worden, voornamelijk op het tegengaan van (geluids)overlast. Anderzijds vinden panelleden dat de gemeente flexibeler moet zijn en dat bijvoorbeeld ondernemers meer ruimte moeten krijgen. Specifieke onderwerpen waar de panelleden ontevreden over zijn die regelmatig naar voren komen zijn hondenpoep, verkeersoverlast, geluidsoverlast, zwerfvuil en hang- / AZC-jeugd.

### 3.2 Proactief/reactief handhaven

**Tabel 3** Op welke manier zou de gemeente volgens u moeten handhaven? Houd hierbij rekening met de verhouding tussen kosten en kwaliteit van handhaving (n=490)

	%
Zowel reageren op directe signalen als zelf actief controles uitvoeren	84
Reageren op directe signalen (meldingen e.d.)	8
Zelf actief controles uitvoeren	7
Weet ik niet	1

Rekening houdend met kosten en kwaliteit van handhaving, geeft een grote meerderheid van de panelleden aan dat de gemeente zowel moet reageren op directe signalen als zelf actief controles uit moet voeren (84%). Daarnaast heeft 8% de voorkeur voor directe signalen en 7% voor zelf actief controles uitvoeren.

### 3.3 Meldingsbereidheid

**Tabel 4** Kunt u aangeven of u bereid bent een melding te maken bij overlast of een overtreding op elk van de volgende thema's? (n=489)(%)

	ja, ben ik toe bereid	Ja, mits anoniem	nee, ben ik niet toe bereid
Milieu	69	28	3
Overlast openbare ruimte	65	29	6
Evenementen	58	20	22
Hangjongeren	50	41	9
Bouwen	48	30	22
Drugs	46	50	5
Oneigenlijk gebruik panden/ grond	45	32	23
Horeca	42	30	28

Panelleden zijn het meest bereid om melding te maken van overtredingen op het gebied van milieu (69%), overlast in de openbare ruimte (65%) en overlast van evenementen (58%). Bij het melden van overlast of een overtreding gerelateerd aan drugs is het voor de grootste groep van de panelleden van belang dat dit anoniem kan. Ruim een kwart van de panelleden geeft aan niet bereid te zijn tot het maken van een melding bij overlast van horeca (28%).

**Tabel 5** Op welke manier zou u het liefst een melding willen maken bij de gemeente als u overlast ervaart of een overtreding constateert? (n=488)

	%
Via een app	39
Via mail	28
Telefonisch	23
Anders	5
Via een gesprek met een medewerker in het gemeentehuis	3
Melding aan de balie in het gemeentehuis	1
Ik wil geen melding maken bij de gemeente	1

Zo'n vier op de tien panelleden maakt het liefst een melding bij de gemeente via een app (39%). Vervolgens gaat de voorkeur uit naar het maken van een melding via de mail (28%) en een telefonische melding (23%). 1% van de panelleden wil geen melding maken bij de gemeente wanneer zij overlast ervaren of een overtreding constateren.

**Tabel 6** Bent u bekend met de volgende meldpunten? (n=487)(%)

	ja, ken ik	Ja, ken ik maar alleen van naam	Nee, ken ik niet
Gemeentelijk Meldpunt Buurtbeheer	49	27	24
MilieuKlachtencentrale van de Omgevingsdienst (overlast geluid, stank, licht en bodem- en luchtverontreiniging)	19	20	60

Landelijk meldpunt 'Meld Misdaad Anoniem'	54	37	9
---	----	----	---

Ruim de helft van de panelleden is bekend met het Landelijk Meldpunt 'Meld Misdaad Anoniem' (54%) en bijna de helft is bekend met het Gemeentelijk Meldpunt Buurtbeheer (49%). Ongeveer een vijfde geeft aan bekend te zijn met de MilieuKlachtencentrale van de Omgevingsdienst, 60% kent de MilieuKlachtencentrale niet.

### 3.4 Gesprek met overtreder

**Tabel 7** Als u overlast ervaart of een overtreding constateert, bent u dan bereid om eerst het gesprek aan te gaan met de overtreder voordat u andere stappen onderneemt? (n=486)

	%
Ja, ik ben bereid eerst het gesprek te gaan	36
Ja, maar alleen met hulp van de mensen van buurtbemiddeling of medewerkers van de gemeente	15
Nee, ik ben niet bereid eerst het gesprek aan te gaan	28
Weet ik niet	21

Ruim een derde van de panelleden geeft aan bereid te zijn eerst het gesprek aan te gaan met de overtreder, voordat verdere stappen ondernomen worden (36%). Ruim een kwart geeft aan daar niet toe bereid te zijn (28%) en 15% geeft aan dit alleen met hulp van mensen van buurtbemiddeling of medewerkers van de gemeente te willen doen.

#### **Op welke manier kan de gemeente u ondersteunen bij het aangaan van het gesprek met de overtreder?**

Volgens een grote groep van de panelleden ligt de verantwoordelijkheid om het gesprek aan te gaan met de overtreder niet bij de burger, maar bij de gemeente of de politie. Veel van hen stellen dat op voorhand al beter gehandhaafd of opgetreden moet worden tegen overtreders. Een grote groep geeft aan niet bereid te zijn tot het aangaan van een gesprek.

Verder noemen panelleden dat de gemeente aanwezig kan zijn bij de gesprekken als onafhankelijk bemiddelaar. De gemeente dient hierbij het gesprek te faciliteren en bereid te zijn tot het verlenen van hulp. Ook kan de gemeente ondersteunen door handvatten te bieden en advies te geven. Hierbij wordt bijvoorbeeld benoemd dat mensen een overzicht willen hebben met tips & tricks met daarbij regels wat wel en niet mag. Panelleden geven ook aan dat zij ondersteuning willen vanuit de gemeente als het eerste gesprek niet werkt. De gemeente heeft hierbij een back-up functie. Meerdere panelleden geven daarnaast aan dat de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de gemeente verbeterd kan worden. Zij geven aan dat afspraken nagekomen moeten worden, dat ze serieus genomen willen worden en dat de gemeente adequater en sneller moet reageren op meldingen.

Tevens geven panelleden veelal aan dat het afhankelijk is van de situatie of ernst van de overtreding of en hoe zij ondersteuning willen.

#### **Heeft u nog verdere opmerkingen of suggesties aan de gemeente Oisterwijk?**

Een suggestie die meermaals terug komt vanuit de panelleden is dat het belangrijk is om naar de inwoners en de gemeenschap te (blijven) luisteren. Deze vragenlijst wordt bijvoorbeeld als waardevol gezien, waarbij enkelen wel de opmerking maken dat die soms nog te algemeen is en het per situatie van overlast verschillend is. Meerdere inwoners geven daarnaast aan dat ze trots zijn op Oisterwijk en er met plezier wonen.

Aandacht blijven houden voor het controleren van en handhaven op overlast, is voor veel panelleden van belang. Sommigen hebben daarbij het idee dat er momenteel weinig tot niets gedaan wordt en dat de gemeente een passieve organisatie is. Communicatie richting de inwoners van de gemeente Oisterwijk wordt belangrijk gevonden. Hierbij gaat het zowel over het informeren over de manier van handhaven als een informatie- en/of meldpunt waar inwoners met hun vragen en meldingen terecht kunnen.

Specifieke onderwerpen die meermaals aan bod komen zijn (problemen rondom) het AZC, de verkeersdoorstroming en de staat van de openbare ruimte, waaronder het onderhoud van straten en groenvoorzieningen.

## 4 Achtergrond onderzoek en respons

### Burgerpanel Oisterwijk

De vragenlijst over handhaving in de gemeente Oisterwijk stond uit van dinsdag 10 september tot en met zondag 29 september 2019. 973 leden van het Burgerpanel Oisterwijk hebben een uitnodiging ontvangen om mee te werken aan het onderzoek. 511 panelleden vulden de vragenlijst in. Dit is een respons van 53%.

### Achtergrondkenmerken

In de tabellen hieronder is de verdeling te zien van de panelleden naar de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd en woonplaats.

Tabel 8 Geslacht

	n	%
Vrouw	229	45
Man	268	52
<i>onbekend</i>	<i>14</i>	<i>3</i>
Totaal	511	100

Tabel 9 Leeftijd

	n	%
16-29 jaar	64	13
30-39 jaar	60	12
40-54 jaar	119	23
55 -54 jaar	103	20
65-74 jaar	107	21
75 jaar en ouder	44	9
<i>onbekend</i>	<i>14</i>	<i>3</i>
Totaal	511	100

Tabel 10 Woonplaats

	n	%
Oisterwijk	423	83
Moergestel	85	17
Heukelom	3	1
<i>onbekend</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Totaal	511	100

### Representativiteit en betrouwbaarheid

De resultaten van dit onderzoek worden representatief gemaakt t.o.v. de totale populatie van de gemeente Oisterwijk, als het gaat om deze achtergrondkenmerken.

Om dat te doen zijn de gegeven antwoorden gewogen naar deze achtergrondvariabelen. Een kanttekening die hierbij moet worden gemaakt, is dat het Burgerpanel Oisterwijk slechts enkele panelleden uit Heukelom heeft. Het aantal panelleden dat de vragenlijst volledig heeft ingevuld is voldoende om betrouwbare<sup>1</sup> uitspraken te doen.

---

<sup>1</sup> Uitgaande van een betrouwbaarheidspercentage van 95% komen we bij een aantal van 511 respondenten uit op een marge van 4,3%. Dit ligt onder de gewenste maximale betrouwbaarheid van 5,0%

**HETPON**





OPGERICHT IN  
**1947**



GEVESTIGD IN  
**TILBURG**

## KENNISONDERNEMING

STICHTING ZONDER WINSTOOGMERK

### AANTAL MEDEWERKERS

**20**



### INTENSIEVE SAMENWERKINGEN

MET UNIVERSEITEN EN ANDERE  
KENNISINSTELLINGEN

### SPECIFIEKE THEMA'S

- > VEERKRACHT
- > RUIMTE EN MILIEU
- > OMGEVINGSVRAAGSTUKKEN
- > ARBEID
- > CULTUUR
- > ERFGOED
- > MIGRATIE
- > PARTICIPATIE
- > STURING

### ONZE OPDRACHTGEVERS

- > PROVINCIES
- > GEMEENTEN
- > ZORG- EN WELZIJNSINSTELLINGEN
- > FONDSEN

**HET  
PON**

Over het PON

#### Passie voor samen leven

Het PON is een kennisonderneming in het hart van de samenleving. We halen meningen en voorkeuren uit de samenleving op over alles wat mensen bezig houdt. Bij de mensen zelf, in nauwe samenwerking met die mensen. Die voorkeuren en meningen onderzoeken we, analyseren we en duiden we. Met prikkelende aanpakken en innovatieve methodieken. Emoties verbinden we aan feiten, kennis koppelen we aan beleving. We leggen dwarsverbanden die op het eerste gezicht niet zo vanzelfsprekend zijn. En soms ontwrichten we.

Met die uitkomsten en inzichten adviseren we beleidsmakers en bestuurders. Of ze nu bij een gemeente, provincie, woningcorporatie of zorginstelling werken. Zodat ze afgewogen keuzes kunnen maken. Zodat ze bestuurlijk kunnen vernieuwen. En zodat ze een positieve impuls kunnen geven aan de samenleving van morgen.

Stationsstraat 20c  
5038 ED Tilburg  
+31 (0)13 535 15  
35  
info@hetpon.nl  
www.hetpon.nl