

***‘Afstudeeronderzoek’***

*De vrijwillige gedragsaanwijzing*

******

|  |
| --- |
| **Hogeschool Leiden Opleiding SJD**  Amy Roos – 1089360 Docenten: Iris Wentzel en Annigje Schelhaas    Inleverdatum: 28 juni 2019    Tweede kans  Klas: SJD4LC9 2018-2019 |

**Voorwoord**

De afgelopen maanden heb ik mij beziggehouden met het afstudeeronderzoek van het vierde jaar van de studie Sociaal Juridische Dienstverlening. Dit afstudeeronderzoek vond plaats in opdracht van woningcorporatie Stichting MeerWonen te Roelofarendsveen. Het onderwerp van het afstudeeronderzoek is de vrijwillige gedragsaanwijzing. Naar mijn mening erg pakkend onderwerp, wat ervoor gezorgd heeft dat de periode van het afstudeeronderzoek een leerzame periode was. Ik wil Stichting MeerWonen bedanken voor het meedenken tijdens mijn afstudeeropdracht en het zoeken naar een doeltreffend onderwerp. Daarnaast wil ik hen bedanken voor de kans om mijn afstudeeronderzoek in opdracht van hen uit te voeren. Tevens wil ik de docenten van de opleiding bedanken voor de contactmomenten.

**Inhoudsopgave**

*Onderdeel Paginanummer(s)*

Afkortingenlijst 4

Inleiding 4

Hoofdstuk 1: Onderzoeksprobleem 5 t/m 10

1.1 Probleemanalyse 5 t/m 8

1.2 Doelstelling 9 & 10

1.3 Vraagstelling 10

Hoofdstuk 2: Kader 11 t/m 16

Hoofdstuk 3: Methoden 17 t/m 20

3.1 Methoden bij deelvraag 1 17

3.2 Methoden bij deelvraag 2 17 & 18

3.3 Methode bij deelvraag 3 19 & 20

Hoofdstuk 4: Resultaten 21 t/m 40

4.1 Resultaten bij deelvraag 1 21 t/m 27

4.1.1 Literatuuronderzoek 21 t/m 24

4.1.2 Jurisprudentieonderzoek 24 & 25 4.1.3 Analyse jurisprudentie 25 t/m 27

4.1.4 Deelconclusie bij deelvraag 1 27

4.2 Resultaten bij deelvraag 2 27 t/m 34

4.2.1 Interview medewerker Stichting MeerWonen 27 t/m 29

4.2.2 Dossieronderzoek 29 t/m 34 4.2.3 Deelconclusie bij deelvraag 2 34

4.3 Resultaten bij deelvraag 3 34 t/m 40

4.3.1 Resultaten betreft algemene vragen 34 & 35

4.3.2 Resultaten betreft de aanpak van woonoverlast 35 t/m 39

4.3.3 Resultaten betreft de ervaringen met de

vrijwillige gedragsaanwijzing 39

4.3.4 Analyse verworven gegevens 39 & 40

4.3.5 Deelconclusie bij deelvraag 3 40

Hoofdstuk 5: Conclusie 41 t/m 43

Hoofdstuk 6: Aanbevelingen/interventie 44 & 45

Hoofdstuk 7: Discussie 46

Literatuurlijst 47 & 48

Jurisprudentielijst 48

Bijlage 1: Onderzoeksvoorstel 49 t/m 53

**Afkortingenlijst**

|  |  |
| --- | --- |
| Afkorting | *Uitleg* |
| Awb | Algemene wet bestuursrecht |
| APV | Algemene plaatselijke verordening |
| AVG | Algemene verordening gegevensbescherming |
| BW | Burgerlijk wetboek |
| CBS | Centraal Bureau voor de Statistiek |
| CCV | Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid |
| MvT | Memorie van Toelichting |
| O.g.v. | Op grond van |
| Rb. | Rechtbank |
| Rv | Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering |
| z.d. | Zonder datum |

**Inleiding**

Ik heb mijn afstudeeropdracht uitgevoerd in opdracht van woningcorporatie Stichting MeerWonen uit Roelofarendsveen. Stichting MeerWonen is een woningcorporatie met zo’n 3.400 woningen in haar bezit. De afstudeeropdracht heeft betrekking op de vrijwillige gedragsaanwijzing. Dit is een instrument wat woningcorporaties kunnen gebruiken binnen hun aanpak naar woonoverlast.

Ik heb gekozen om onderzoek te doen naar de vrijwillige gedragsaanwijzing. Ik ben tijdens mijn stage aanwezig geweest bij een aantal bijeenkomsten van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid waarbij uitleg werd gegeven over de vrijwillige gedragsaanwijzing. De bijeenkomsten wekte mijn interesse en in samenspraak met de opdrachtgever heb ik besloten om onderzoek te doen naar de vrijwillige gedragsaanwijzing.

**Hoofdstuk 1: Onderzoeksprobleem**

**1.1 Probleemanalyse**

*Begrip woonoverlast*

Geluidsoverlast, vervuiling en intimiderend gedrag zijn enkele voorbeelden van woonoverlast. Woonoverlast is hinder die in, vanuit en rondom een woning wordt veroorzaakt. Het overlastgevende gedrag veroorzaakt een vervelende situatie voor omwonenden, omdat hun huurgenot wordt aangetast.[[1]](#footnote-1)

*Veiligheidsmonitor 2017*

Bijna de helft van de inwoners van de gemeenten, met tenminste 70.000 inwoners, ervaart in 2017 veel buurtoverlast. Voornamelijk in de vier grootste steden van Nederland wordt veel overlast ervaren. In vergelijking met 2016 is het aantal mensen wat buurtoverlast ervaart gelijk gebleven. Aan de respondenten, die meededen aan het onderzoek behorende bij de Veiligheidsmonitor 2017, is een 13-tal vormen van overlast voorgelegd. 12 van de 13 vormen van overlast zijn verdeeld over drie categorieën: fysieke overlast, sociale overlast en verkeersoverlast. Sociale overlast bestaat uit vijf vormen van overlast: dronken mensen op straat, drugsgebruik of drugshandel, overlast van buurtbewoners, mensen die op straat worden lastiggevallen en rondhangende jongeren. De grootste overlast in deze categorie is afkomstig van rondhangende jongeren en van buurtbewoners. Maar liefst vijf procent van de respondenten geeft aan hier veel overlast van te ervaren.[[2]](#footnote-2)

*Toename overlast door tekorten GGZ*

GGZ kampt met ernstige tekorten aan personeel in de geestelijke gezondheidszorg. Er wordt verwacht dat de tekorten de komende jaren alleen maar verder zullen stijgen. Structurele tekorten van cruciale functies in de zorg, leiden tot een reëel risico van opnamestop of het (tijdelijk) sluiten van klinieken. De wachtlijsten vormen op dit moment al een probleem, maar met oplopende personeelstekorten zal dit probleem alleen maar groter worden. Dit blijkt uit de Arbeidsmarktagenda ggz – GGZ Nederland uit maart 2018.[[3]](#footnote-3)

De tekorten bij de GGZ hebben tot gevolg dat personen met een psychiatrische aandoening genoodzaakt zijn langer zelfstandig te wonen. De politie registreerde in 2017 meer overlastincidenten waarbij personen met verward gedrag betrokken waren. Het aantal geregistreerde incidenten steeg met 12 procent ten opzichte van 2016.[[4]](#footnote-4)

*Intrede vrijwillige gedragsaanwijzing*

Sinds enkele jaren is er voor verhuurders de mogelijkheid om een vrijwillige gedragsaanwijzing op te leggen aan overlastgevende huurders. De gedragsaanwijzing is een instrument dat een gebod of verbod is voor een overlastgevende huurder. De vrijwillige gedragsaanwijzing is een minder ingrijpend middel voor de huurder, waardoor een gerechtelijke procedure tot ontbinding van de huurovereenkomst eventueel kan worden voorkomen. Door het snel ingrijpen door woningcorporaties voelen omwonenden zich serieus genomen, kan voorkomen worden dat huurders ontruimd worden en kan onderliggende problematiek van de huurder eventueel via hulpverlening worden aangepakt.[[5]](#footnote-5)

De vrijwillige gedragsaanwijzing is een instrument dat zich bevindt tussen lichte niet-juridische middelen, zoals buurtbemiddeling, en zware juridische middelen, zoals ontbinding en ontruiming. In een vrijwillige gedragsaanwijzing, wat wordt vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst tussen verhuurder en huurder, kan bijvoorbeeld bepaald worden dat een huurder zijn tuin moet opruimen en opgeruimd dient te houden of dat de huurder geen harde muziek mag luisteren na een bepaald tijdstip. De inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing heeft meerdere werkingen. Het kan een preventieve werking hebben wanneer de overlast stopt. Tevens kan de inzet van het instrument afschrikken. De verhuurder kan dreigen met een juridische procedure indien de huurder zich niet houdt aan de afspraken die gemaakt zijn in de vrijwillige gedragsaanwijzing. De inzet kan tevens leiden tot bewustwording van het gedrag bij de overlastgevende huurder. Daarnaast kan de gedragsaanwijzing ervoor zorgen dat de huurder hulp en ondersteuning krijgt en accepteert. Het heeft ook als positieve bijkomstigheid dat een vrijwillige gedragsaanwijzing sneller kan worden ingezet dan een juridische procedure tot ontbinding en ontruiming. Dit kan ervoor zorgen dat overlast eerder stopt.[[6]](#footnote-6)

*Het probleem*

Het probleem van Stichting MeerWonen is dat er grote onbekendheid heerst betreft de vrijwillige gedragsaanwijzing. Men weet niet wat het instrument is en wat het doel van het instrument is. Daarnaast weet men bij Stichting MeerWonen niet hoe en wanneer het instrument kan worden ingezet.

*Gevolg van het probleem*

Doordat de bekendheid betreft de vrijwillige gedragsaanwijzing beperkt is, wordt het instrument ook niet ingezet. Dit is een gemiste kans, omdat de vrijwillige gedragsaanwijzing mogelijk een bijdrage kan leveren aan de aanpak van woonoverlast. Dit onderzoek is belangrijk voor Stichting MeerWonen om bekendheid betreft de vrijwillige gedragsaanwijzing te creëren bij medewerkers. Daarnaast is het belangrijk dat er onderzoek wordt gedaan naar de vrijwillige gedragsaanwijzing zodat Stichting MeerWonen het instrument in de toekomst mogelijk kan inzetten bij overlastsituaties.

*Voor wie is het een probleem?*

Dat de kennis omtrent de vrijwillige gedragsaanwijzing bij Stichting MeerWonen beperkt is, is voor verschillende partijen een probleem. Allereerst voor Stichting MeerWonen zelf. De vrijwillige gedragsaanwijzing zou binnen de aanpak van woonoverlast een rol kunnen spelen. Door de beperkte kennis is dit een gemiste kans omdat het voor sommige overlastsituaties een handige instrumenten is. Dit is een gemiste kans, omdat in sommige overlastsituaties de vrijwillige gedragsaanwijzing zou kunnen worden ingezet. Doordat men dit niet doet, vragen de overlastsituaties om een andere aanpak. Zo zal in sommige situaties misschien een juridische procedure worden opgestart, terwijl de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing misschien in een eerder stadium had kunnen leiden tot het stoppen van de overlast. Ook zijn er op dit moment een aantal overlastsituaties bij Stichting MeerWonen die stil staan. In die gevallen is een juridische procedure (nog) niet mogelijk, omdat het dossier nog onvoldoende meldingen bevat. In deze situaties zou de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing misschien tot een oplossing kunnen leiden.

Voor nu is het een probleem voor huurders van Stichting MeerWonen. In dit geval zowel de huurders die overlast veroorzaken, als de huurders die overlast ervaren. Voor beiden is het uiteindelijk wenselijk dat er een einde komt aan de overlastsituatie. Voor de huurders die overlast veroorzaken, omdat Stichting MeerWonen misschien genoodzaakt is een juridische procedure te starten. Voor de huurders die overlast ervaren, is het een probleem omdat hun woongenot wordt aangetast. Met de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing kan in sommige overlastsituaties een juridische procedure worden voorkomen. Daarnaast kan met de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing de overlast stoppen en dat zorgt ervoor dat het woongenot voor omwonenden niet langer wordt aangetast.

*De aanleiding van het probleem*

De aanleiding van het probleem is de beperkte tijd die medewerkers van Stichting MeerWonen hebben om zich te kunnen verdiepen in de vrijwillige gedragsaanwijzing. Stichting MeerWonen is relatief gezien een kleine woningcorporatie met zo’n 3400 woningen in haar bezit. Er is één medewerker die de regie over de aanpak van woonoverlast houdt. Echter heeft de medewerker ook nog andere werkzaamheden en hierdoor kan de medewerker zich niet continu richten op de aanpak van woonoverlast. Uiteraard wordt er aandacht besteed aan overlastmeldingen, maar ook andere werkzaamheden vragen om aandacht.

*Bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing door de burgemeester*

Sinds 1 juli 2017 is de Wet aanpak van woonoverlast van kracht. Door de invoering van deze wet hebben burgemeesters de mogelijkheid om een specifieke gedragsaanwijzing te geven aan overlastgevers. Het gaat hierbij om overlastgevers van zowel huur- als koopwoningen. Met de invoering van deze wet zijn de wettelijke mogelijkheden die gemeenten hebben in de aanpak van woonoverlast vergroot. De Wet aanpak woonoverlast is opgenomen als artikel 151d van de Gemeentewet.

Een burgemeester kan pas gebruik maken van de specifieke gedragsaanwijzing indien dit is opgenomen in de algemene plaatselijke verordening.[[7]](#footnote-7)

*Gerechtelijke gedragsaanwijzing*

Naast de vrijwillige gedragsaanwijzing door de verhuurder en de bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing door de burgemeester, bestaat er ook nog een gerechtelijke gedragsaanwijzing. Een verhuurder kan een gerechtelijke gedragsaanwijzing verzoeken bij de rechter indien een vrijwillige gedragsaanwijzing onvoldoende werkt. Aan de gerechtelijke gedragsaanwijzing wordt vaak een dwangsom verbonden. De rechter kan bij het opleggen van een gedragsaanwijzing de huurovereenkomst voorwaardelijk ontbinden. Hiermee voelt de huurder de druk om zich aan de gedragsaanwijzing te houden.[[8]](#footnote-8)

*Leeswijzer*

In paragraaf 1.2 is de doelstelling van het onderzoek te lezen. In paragraaf 1.3 zal de vraagstelling aan bod komen. Verder is in hoofdstuk 2 het kader, dat belangrijk is bij dit onderzoek, te lezen. In hoofdstuk 3 worden de methoden van onderzoek per deelvraag benoemd. In hoofdstuk 4 zijn de resultaten van het onderzoek te lezen, met afsluitend de deelconclusie per deelvraag. In hoofdstuk 5 is de conclusie te lezen, waarbij ik antwoord zal geven op de centrale vraag van dit onderzoek. In hoofdstuk 6 zal ik de interventie toelichten. Als laatste is in hoofdstuk 7 de discussie te lezen.

**1.2 Doelstelling**

*Kennisdoel*

Het doel van dit afstudeeronderzoek is om kennis te vergaren betreft de vrijwillige gedragsaanwijzing. Met de kennis wil ik bekendheid betreft de vrijwillige gedragsaanwijzing creëren onder de medewerkers van Stichting MeerWonen die zich betrokken zijn bij de aanpak van woonoverlast. Ik wil de mogelijkheden van de vrijwillige gedragsaanwijzing in kaart brengen en dit overbrengen op de medewerkers van Stichting MeerWonen. Het gaat hierbij om de medewerkers van de afdeling Wonen.

*Praktijkdoel*

Met de kennis wil ik de vrijwillige gedragsaanwijzing onder de aandacht brengen middels een folder. In deze folder zal het volgende aan de orde komen: een inleiding, wat de vrijwillige gedragsaanwijzing is, voorbeelden van de vrijwillige gedragsaanwijzing, een stroomschema voor de aanpak van woonoverlast met bijbehorende toelichting, een uitleg over de plek van de vrijwillige gedragsaanwijzing binnen de aanpak van woonoverlast, de gerechtelijke gedragsaanwijzing en de bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing.

Als bijlage bij de folder is een voorbeeldcontract opgenomen van een vrijwillige gedragsaanwijzing.[[9]](#footnote-9)

De folder moet ervoor zorgen dat het voor de medewerkers van Stichting MeerWonen duidelijk wordt wat de vrijwillige gedragsaanwijzing is en hoe en wanneer zij dit kunnen inzetten. Deze informatie komt voort uit het onderzoek. Het is niet belangrijk om informatie vanuit het onderzoek te delen met de medewerkers. Dit omdat dit niet van belang is bij de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing. Wel krijgen de medewerkers het gehele onderzoek tot hun beschikking, mochten zij willen weten hoe de folder tot stand is gekomen. Ik blijf werkzaam bij Stichting MeerWonen. Mochten medewerkers nog vragen hebben naar aanleiding van de folder of het onderzoek dan kunnen zij deze te allen tijde aan mij stellen.

Als bijlage bij de folder is een voorbeeldcontract opgenomen. Het voorbeeldcontract is van toepassing op de vrijwillige gedragsaanwijzing. Ik heb dit voorbeeldcontract als bijlage toegevoegd om het voor de medewerkers van Stichting MeerWonen te vereenvoudigen indien zij een vrijwillige gedragsaanwijzing in willen zetten. Het voorbeeldcontract moet worden aangepast aan de specifieke overlastsituatie. In het voorbeeldcontract zijn invulopties en keuzemogelijkheden aangegeven.

Tijdens het onderzoek twijfelde ik tussen het geven van een voorlichting of het maken van een folder als uiteindelijke interventie. Uiteindelijk viel mijn keuze op het maken van een folder, omdat ik van mening ben dat dit passender is dan het geven van een voorlichting. Het voordeel van een folder is dat medewerkers dit kunnen pakken indien zij dit nodig hebben en tevens is het te gebruiken voor nieuwe medewerkers. Bij een voorlichting wordt er eenmalig informatie overgebracht, terwijl een folder te allen tijde geraadpleegd kan worden.

Het uiteindelijke doel van de folder is dat medewerkers van Stichting MeerWonen de folder binnen handbereik hebben indien zij de vrijwillige gedragsaanwijzing in willen zetten. Met de folder en het voorbeeldcontract wordt het opstellen van een vrijwillige gedragsaanwijzing vereenvoudigd.

**1.3 Vraagstelling**

Door bovengenoemde doelstelling ben ik tot onderstaande centrale vraag gekomen. Ik heb de centrale vraag opgesplitst in drie deelvragen om uiteindelijk een zo goed mogelijk antwoord te kunnen formuleren op de centrale vraag.

*Centrale vraag*

Hoe kan de vrijwillige gedragsaanwijzing ingezet worden door Stichting MeerWonen om een bijdrage te leveren in de aanpak naar woonoverlast veroorzaakt door overlastgevende huurders?

*Deelvragen*

1. Wat is de vrijwillige gedragsaanwijzing, ingezet door woningcorporaties?

2. Wat is de huidige aanpak van woonoverlast door overlastgevende huurders bij Stichting MeerWonen?

3. Op wat voor manier gebruiken woningcorporaties de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing in hun aanpak van woonoverlast en wat zijn hun ervaringen hiermee?

**Hoofdstuk 2: Kader**

*Definitie woonoverlast*

De definitie van woonoverlast: *woonoverlast is hinder die in, vanuit en rondom een woning kan worden veroorzaakt. De overlastgever en/of degene voor wie hij verantwoordelijk is vertonen overlastgevend gedrag en/of laten juist bepaald gedrag te vertonen waardoor een onplezierige ervaring bij omwonenden wordt veroorzaakt.*

Enkele voorbeelden van woonoverlast zijn: geluidsoverlast, fysieke verloedering, intimiderend gedrag, brandgevaar en drugsoverlast.[[10]](#footnote-10) Echter hoe iemand woonoverlast ervaart, is voor eenieder anders. De ene persoon vindt eenmalige woonoverlast al ernstig, terwijl een ander bij regelmatige woonoverlast pas begint te klagen. Hierdoor is het een lastig te behandelen thema en vraagt het om maatwerk per situatie.

*Toename overlast door decentralisatie zorg*

Sinds 2015 zijn gemeenten verantwoordelijke voor jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. Gemeenten hebben een deel van de taken overgenomen van de Rijksoverheid, ook wel decentralisatie genoemd.[[11]](#footnote-11)

In hetzelfde jaar was bij driekwart van de woningcorporaties direct een toename van overlast door verwarde huurders zichtbaar. Dit blijkt uit een enquête van Aedes onder 174 corporaties. Jaarlijks worden zo’n 2.000 incidenten veroorzaakt door verwarde huurders van corporatiewoningen. Hierbij gaat het om geweld tegen buren of corporatiemedewerkers, brandstichting, explosies of andere schade aan de woning. Daarnaast krijgen corporaties per jaar zo’n 18.000 meldingen van structurele overlast door verwarde personen. Woningcorporaties zien een toename van verward gedrag onder huurders in en buiten de woning, doordat deze personen door decentralisaties vaker zelfstandig wonen.[[12]](#footnote-12)

In 2017 registreerde de politie meer overlastincidenten waarbij personen met verward gedrag betrokken waren. Ten opzichte van 2016 steeg het aantal geregistreerde incidenten met 12 procent. Uit cijfers van alle politie-eenheden blijkt dat er in 2017 een forse stijging te zien is van het totaal aantal overlastregistraties waarbij personen met verward gedrag betrokken waren ten opzichte van 2013. In 2013 ging het om 51.945 overlastregistraties, terwijl dit aantal in 2017 steeg naar 83.501 overlastregistraties.[[13]](#footnote-13)

Tevens zorgt een groot tekort aan personeel in de geestelijke gezondheidszorg ervoor dat personen met verward gedrag langer zelfstandig moeten wonen. GGZ Nederland verwacht dat de personeelstekorten de komende jaren alleen maar zal toenemen. De personeelstekorten hebben vervelende gevolgen, zoals dat zorgaanbieders hun patiënten niet altijd op tijd of onvoldoende kunnen helpen. Doordat personen met verward gedrag langer zelfstandig thuis moeten wonen, bestaat de kans dat de overlastproblematiek alleen maar zal toenemen de komende jaren.[[14]](#footnote-14)

*Aantasting woongenot*

Woonoverlast is niet alleen juridisch gezien een probleem, dat om een oplossing vraagt, maar ook maatschappelijk gezien. Door woonoverlast kan het huurgenot van omwonenden worden aangetast dat vervelend voor hen kan zijn. Het gevolg hiervan kan zijn dat de verstandhouding tussen buren verslechterd. Irritaties lopen steeds verder op en dit kan nadelig zijn voor eventueel de hele buurt. Naast dat er tussen huurders onderling een verstoorde verstandshouding ontstaat, kan de aantasting van het huurgenot ook voor persoonlijke problemen bij personen zorgen. Denk hierbij aan psychische klachten door de continue overlast die een buur veroorzaakt. Woningcorporaties zijn verantwoordelijk voor het huurgenot van haar huurders. Het is dus in ieders belang dat woonoverlast wordt aangepakt.

*Goed huurderschap*

In art. 7:213 BW benoemt men de verplichting van de huurder om zich als een goed huurder te gedragen. Het artikel luidt: de huurder is verplicht zich ten aanzien van het gebruik van de gehuurde zaak als een goed huurder te gedragen. Wat een goed huurder is en hoe die zich dient te gedragen, doet de wet geen uitspraak over.

Uit jurisprudentie blijkt echter dat het goed huurderschap verder gaat dan alleen over het gebruik van het gehuurde. Uit een uitspraak van de kantonrechter van de Rechtbank Noord-Nederland blijkt indien een huurder overlast veroorzaakt men zich niet gedraagt als een goed huurder. Deze uitspraak zal ik ter sprake brengen in paragraaf 4.1.2.[[15]](#footnote-15)

Art. 6:265 lid 1 BW benoemt dat iedere tekortkoming van een partij in de nakoming van haar verbintenissen de wederpartij de bevoegdheid geeft om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Hierbij moet de tekortkoming de gevolgen van de ontbinding wel rechtvaardigen. Wanneer een huurder stelselmatig overlast veroorzaakt en dit op geen enkele mogelijke manier gestopt kan worden, dan is er een mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden.

*Algemene huurvoorwaarden Stichting MeerWonen*

Ook Stichting MeerWonen vindt het belangrijk dat haar huurders zich als een goed huurder gedragen. Op grond van art. 6.3 van de algemene huurvoorwaarden, onderdeel van de huurovereenkomst tussen huurders en Stichting MeerWonen. Dit artikel noemt namelijk dat de huurder verplicht is het gehuurde te gebruiken en onderhouden zoals het een goed huurder betaamt. Zoals eerder al benoemt heeft het goed huurderschap niet alleen betrekking op het gehuurde.

*Een goede buur*

Daarnaast informeren zij nieuwe huurders over het goed huurderschap middels de folder “Een goede buur”. Stichting MeerWonen benoemt hierin waar volgens haar een goed huurder aan moet voldoen. Voorop staat dat men rekening dient te houden met elkaar. Ook wordt in deze folder ingegaan op wat men kan doen bij overlast. Wanneer een huurder overlast ervaart dan zal men allereerst moeten proberen om zelf het gesprek aan te gaan met de overlastveroorzaker. Dit kan door zelf in gesprek te gaan met de overlastveroorzaker of middels Buurtbemiddeling Libertas Leiden. Stichting MeerWonen is aangesloten bij deze organisatie. De organisatie heeft ruim twintig jaar ervaring in het bemiddelen bij conflicten tussen buren. Mocht het om zeer ernstige overlast gaan, zoals intimidatie, dan kan de huurder uiteraard het best direct contact opnemen met de politie. Mochten de huurders er gezamenlijk niet uitkomen dan kunnen zij een klacht indienen bij Stichting MeerWonen middels een overlastregistratieformulier. Stichting MeerWonen zal dan verder bepalen wat voor (juridische) stappen zij moeten en kunnen ondernemen.[[16]](#footnote-16)

*De vrijwillige gedragsaanwijzing*

De vrijwillige gedragsaanwijzing is een instrument dat kan worden ingezet door woningcorporaties. Zoals de term vrijwillig al aangeeft, kan dit alleen tot stand komen met volledige medewerking van de huurder. In de aanpak van woonoverlast kan de woningcorporatie gebruik maken van niet-juridische maatregelen en/of juridische maatregelen. Niet-juridische maatregelen zijn bijvoorbeeld buurtbemiddeling of een gesprek met de overlastgevende huurder op kantoor bij de woningcorporatie. Een juridische maatregel is ontbinding van de huurovereenkomst. De gevolgen van een juridische maatregel zijn veel ingrijpender voor de huurder dan die van een niet-juridische maatregel. Met een juridische maatregel als ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van het gehuurde, kan een huurder zelfs dakloos raken. De vrijwillige gedragsaanwijzing is een niet-juridische maatregel. Een vrijwillige gedragsaanwijzing kan ook sancties bevatten wanneer de huurder zich niet aan de gemaakte afspraken houdt, zoals het opstarten van een juridische procedure om de huurovereenkomst te ontbinden. Hierdoor kan de vrijwillige gedragsaanwijzing een afschrikkende werking hebben.[[17]](#footnote-17) Mocht de huurder niet willen meewerken aan een vrijwillige gedragsaanwijzing dan kan de verhuurder ook een onvrijwillige gedragsaanwijzing afdwingen via de rechter.

Dit kan de rechter doen op grond van art. 3:296 BW: tenzij uit de wet, uit de aard der verplichtingen of uit een rechtshandeling anders volgt, wordt hij die jegens een ander verplicht is iets te geven, te doen of na te laten, daartoe door de rechter, op vordering van de gerechtige, veroordeeld. Bij de resultaten van deelvraag 1 zal ik dieper ingaan op de vraag wat de vrijwillige gedragsaanwijzing inhoudt.

*De overeenkomst*

De overeenkomst is een meerzijdige rechtshandeling, waarbij een of meer partijen jegens een of meer andere een verbintenis aangaan, aldus art. 6:213 lid 1 BW. Zoals in art. 6:217 lid 1 BW benoemt, komt een overeenkomst tot stand door een aanbod en aanvaarding daarvan.

Het sluiten van een overeenkomst is een rechtshandeling. De rechtshandeling is gericht op een rechtsgevolg. Een overeenkomst kan schriftelijk, maar ook mondeling of zelfs stilzwijgend worden gesloten. Aan de ene kant wordt een aanbod gedaan, waarbij een ander dit aanbod moet aanvaarden. Daarbij moeten beiden de wil hebben om tot een overeenkomst te komen. Alleen door aanbod en aanvaarding is een overeenkomst rechtsgeldig.[[18]](#footnote-18)

*De vaststellingsovereenkomst*

Een gedragsaanwijzing wordt vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst. Een vaststellingsovereenkomst is iets anders dan een gewone overeenkomst, als in art. 6:213 lid 1 BW. Het is een bijzondere overeenkomst die apart is geregeld in de wet, namelijk in art. 7:900 BW.[[19]](#footnote-19) Het artikel luidt als volgt: bij een vaststellingsovereenkomst binden partijen, ter beëindiging of ter voorkoming van onzekerheid of geschil omtrent hetgeen tussen hen rechtens geldt, zich jegens elkaar aan een vaststelling daarvan, bestemd om ook te gelden voor zover zij van de tevoren bestaande rechtstoestand mocht afwijken. Een vaststellingsovereenkomst is een overeenkomst waarin de huurder en de woningcorporatie de door hen gemaakte afspraken vastleggen. Het doel van een vrijwillige gedragsaanwijzing is om de woonoverlast te stoppen en in de toekomst opnieuw te voorkomen. Partijen moeten duidelijke afspraken maken over wat de overlast betreft. In de vaststellingsovereenkomst kan vastgelegd worden wat de huurder niet meer mag doen (bv. geen harde muziek draaien na 22.00 uur ’s avonds) of juist wel moet doen (bv. accepteren van hulp).

*Bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing door de burgemeester*

Op 17 februari 2017 kregen gemeenten een extra bevoegdheid om woonoverlast aan te pakken, in de vorm van de Wet aanpak woonoverlast. Dit leidde tot een wijziging van de Gemeentewet, namelijk de toevoeging van artikel 151d. Het artikel houdt in dat de raad bij verordening er zorg voor draagt dat men geen ernstige of herhaaldelijke hinder voor omwonenden veroorzaakt. De bevoegdheid tot oplegging van een last onder bestuursdwang wegens overtreding, wordt uitgeoefend door de burgemeester. Een last onder bestuursdwang is een zogenoemde herstelsanctie. Het is geen boete, maar een maatregel die gericht is op het beëindigen van een overtreding en het herstellen van een rechtmatige situatie.[[20]](#footnote-20) De burgemeester kan hier alleen een beroep op doen indien de ernstige en herhaaldelijke hinder redelijkerwijs niet op een andere geschikte wijze kan worden tegengegaan. Dit wordt ook wel een gedragsaanwijzing opgelegd door de burgemeester genoemd.

Het wijzigen van de Gemeentewet in verband met de aanpak van woonoverlast, wat de lokale overheid een extra bevoegdheid geeft, is volgens de indiener Tweede Kamerlid de heer Dijkhoff (VVD), nodig. Dit blijkt uit de memorie van toelichting. Gemeenten kunnen een overlastgever een waarschuwing geven, maar dit heeft niet in alle gevallen het gewenste effect. Er zijn volgens de heer Dijkhoff voldoende mogelijkheden om bij ernstige overlast een woning te sluiten, maar deze zware maatregel is niet altijd op zijn plaats. Er ontbreekt een genuanceerder instrument voor gemeenten om woonoverlast aan te pakken. Het voorgestelde instrument betreft een specifieke gedragsaanwijzing. In de gedragsaanwijzing staat dat overlastgever bepaalde handelingen moet doen of juist moet nalaten. De specifieke gedragsaanwijzing kan worden opgelegd door de burgemeester. De gemeenteraad kan, bij verordening, de burgemeester de bevoegdheid verlenen tot oplegging van een last onder bestuursdwang aan degene die omwonenden ernstig hindert door zijn gedragingen.

Het doel van het wetsartikel is het tegengaan van woonoverlast. De gedragsaanwijzing is een besluit in de zin van de titel 5.3 van de Awb. Vanwege de bevoegdheidstoedeling om een last onder bestuursdwang op te leggen, is de burgemeester op grond van art. 5:32 Awb tevens bevoegd om een last onder dwangsom op te leggen.[[21]](#footnote-21) Een last onder dwangsom is een zogenaamde herstelsanctie. Een dwangsom is geen boete, maar houdt in dat een bepaalde overtreding niet meer mag worden begaan of moet worden beëindigd. Begaat men de overtreding nogmaals dan wordt er per tijdseenheid, per afzonderlijke overtreding of in één keer een bedrag verbeurdverklaard. [[22]](#footnote-22)

*Gemeentelijke verordening gemeente Kaag en Braassem en gemeente Oegstgeest*

Stichting MeerWonen bezit woningen in zowel gemeente Kaag en Braassem als in gemeente Oegstgeest. Beiden hebben bovengenoemde bevoegdheid vastgelegd in hun Algemeen plaatselijke verordening.

Gemeente Kaag en Braassem heeft de bovengenoemde bevoegdheid vastgelegd in art. 2:78 APV Kaag en Braassem en gemeente Oegstgeest in art. 2:79 Algemeen plaatselijke verordening Oegstgeest.

In de beleidsregels van beide gemeenten valt te lezen dat het instrument moet worden gezien als een ultimum remedium, ook wel het laatste redmiddel. De bevoegdheid om een gedragsaanwijzing op te leggen, zal slechts gebruikt worden in zeer extreme gevallen, waarbij sprake is van ernstig en herhaaldelijk hinder. Om het begrip ernstige hinder af te bakenen wordt het begrip hinder als in art. 5:37 BW als uitgangspunt gebruikt: de eigenaar van een erf mag niet in een mate of op een wijze die volgens artikel 162 van Boek 6 onrechtmatig is, aan eigenaars van andere erven hinder toebrengen zoals door het verspreiden van rumoer, trillingen, stank, rook of gassen, door het onthouden van licht of lucht of door het ontnemen van steun.[[23]](#footnote-23)

*De gerechtelijke gedragsaanwijzing*

Naast de vrijwillige gedragsaanwijzing die een verhuurder kan opleggen en de specifieke gedragsaanwijzing die een burgemeester kan opleggen, bestaat er ook nog de gerechtelijke gedragsaanwijzing. De gerechtelijke gedragsaanwijzing kan worden opgelegd door de rechter. Dit kan een rechter doen o.g.v. de art. 3:296 BW jo. art. 7:213 BW. De gerechtelijke gedragsaanwijzing wordt ook wel een onvrijwillige gedragsaanwijzing genoemd. De verhuurder kan bij de rechter eisen om de huurder te veroordelen tot nakoming van zijn verplichtingen om zich als een goed huurder te gedragen. Dit kan via een dagvaardingsprocedure bij de kantonrechter. Zaken betreft huurrecht worden gestart met een dagvaardingsprocedure op grond van art. 78 Rv. Tevens is de kantonrechter absoluut bevoegd in huurrechtelijke zaken op grond van art. 93 sub c Rv. In de meeste gevallen eist de verhuurder primair ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning en subsidiair de huurder te veroordelen tot nakoming van zijn verplichtingen om zich als een goed huurder te gedragen.

*De verschillende gedragsaanwijzingen*

De toenemende groei van overlast, vraagt om meerdere interventies. Hierdoor is de aandacht voor de vrijwillige gedragsaanwijzing toegenomen. Eerder zijn drie verschillende gedragsaanwijzingen benoemt: de vrijwillige gedragsaanwijzing, de bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing en de gerechtelijke gedragsaanwijzing. Het eerste verschil tussen de verschillende gedragsaanwijzing is dat ze allen door een andere partijen kunnen worden opgelegd. De vrijwillige gedragsaanwijzing kan worden opgelegd door verhuurders, de bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing door de burgemeester en de gerechtelijke gedragsaanwijzing door de rechter.

Ook de plaats van de verschillende gedragsaanwijzingen verschilt van elkaar. Verhuurders zullen doorgaans eerst kiezen voor de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing en daarna pas voor de gerechtelijke gedragsaanwijzing. Een belangrijk verschil tussen beiden is dat de vrijwillige gedragsaanwijzing vraagt om medewerking van de huurder, terwijl dit bij een gerechtelijke gedragsaanwijzing niet aan de orde is.

Ook zijn er aan de vrijwillige gedragsaanwijzing geen verbonden, terwijl aan een gerechtelijke gedragsaanwijzing wel kosten zijn verbonden. Mocht een verhuurder een gerechtelijke gedragsaanwijzing bij de rechter willen verzoeken dan zal dit moeten middels een procedure bij de kantonrechter. Bij een kantonzaak zal degene die een proces start griffierechten moeten betalen. Voor een verzoek tot het opleggen van een gerechtelijke gedragsaanwijzing moet een verhuurder € 121,- betalen aan griffierechten. Dit zijn alleen nog maar de kosten om een procedure bij de kantonrechter te starten.

De bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing staat in principe los van de vrijwillige en gerechtelijke gedragsaanwijzing. Een verhuurder kan namelijk een beroep doen op beiden instrumenten en daarom zal een bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing niet aan de orde zijn. Daarom zal een bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing eerder bij koopwoningen worden ingezet dan bij huurwoningen. Dit omdat bij koopwoningen geen beroep kan worden gedaan op de vrijwillige gedragsaanwijzing, maar eventueel wel op een gerechtelijke gedragsaanwijzing. Helaas is er tot op heden geen onderzoek bekend naar hoe vaak een bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing is ingezet.

**Hoofdstuk 3: Methoden**

Hieronder volgt een toelichting van de gekozen methode(n) van onderzoek per deelvraag.

**3.1 Methoden bij deelvraag 1**

Bij deelvraag één heb ik gebruik gemaakt van twee methoden van onderzoek: literatuuronderzoek en jurisprudentieonderzoek.

Allereerst heb ik bij deelvraag 1 een literatuuronderzoek gedaan. Hierbij heb ik rapporten en onderzoeken over de vrijwillige gedragsaanwijzing bestudeerd. Daarnaast heb ik een evaluatie naar aanleiding van een onderzoek bekeken.[[24]](#footnote-24) Met het literatuuronderzoek heb ik een onderscheid kunnen maken tussen wat wel en wat niet relevant is voor mijn onderzoek. Hiermee heb ik zoveel mogelijk informatie proberen te verzamelen over de vrijwillige gedragsaanwijzing. De literatuur die ik heb gebruikt in mijn onderzoek zijn grotendeels afkomstig van de heer Vols, hoogleraar Openbare-orderecht. Dit is wel een minpunt van het literatuuronderzoek. Echter is verder nog weinig tot geen onderzoek gedaan door andere personen en daarom kon ik alleen maar gebruik maken van de literatuur van de heer Vols.

Ik heb gekozen voor het literatuuronderzoek om mijn eigen onderzoek in een bredere context te plaatsen. Hiermee wil ik laten zien dat mijn onderzoek een aanvulling is op de onderzoeken die eerder zijn gedaan naar de vrijwillige gedragsaanwijzing.[[25]](#footnote-25) Tevens heb ik met het literatuuronderzoek veel informatie verzameld om deelvraag 1 zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden.

Naast het literatuuronderzoek heb ik bij deze deelvraag gebruik gemaakt van jurisprudentieonderzoek. Hierbij heb ik vier verschillende uitspraken bekeken waarbij de desbetreffende woningcorporaties gebruik gemaakt hebben van de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing binnen hun aanpak van woonoverlast. Echter in alle vier de gevallen heeft de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing niet geleid tot het doen stoppen van de overlast. Daarom is in de vier situaties een juridische procedure opgestart bij de kantonrechter. In sommige gevallen was de eis ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van het gehuurde en in een ander geval was de eis een gerechtelijke gedragsaanwijzing. In hoofdstuk 4 onder paragraaf 4.1.2 is het jurisprudentieonderzoek te lezen.

Ik heb gekozen voor jurisprudentieonderzoek omdat hierin situaties worden weergegeven waarbij de vrijwillige gedragsaanwijzing geen succes was. Met het literatuuronderzoek worden voornamelijk de successen benoemd van vrijwillige gedragsaanwijzing. Om te voorkomen dat ik met dit onderzoek een eenzijdig beeld van de vrijwillige gedragsaanwijzing weergeef, heb ik tevens gekozen voor jurisprudentieonderzoek.

**3.2 Methoden bij deelvraag 2**

Bij deelvraag twee heb ik gebruik gemaakt van twee methoden van onderzoek: interviewen en dossieronderzoek.

Allereerst heb ik gebruik gemaakt van de methode interviewen. Hierbij heb ik een medewerker van Stichting MeerWonen geïnterviewd. Ik heb vragen gesteld over de huidige aanpak bij woonoverlast die Stichting MeerWonen hanteert en vragen over het aantal meldingen. Hierdoor heb ik goed in kaart kunnen brengen hoe de aanpak eruitziet. De resultaten van het interview zijn te lezen in hoofdstuk 4 onder paragraaf 4.2.1. Het interview valt onder kwalitatief onderzoek. Ik heb hierbij gebruik gemaakt van een half gestructureerd interview met open vragen. Dit was een half gestructureerd interview, omdat de vragen voor het interview vast stonden, maar de geïnterviewde wel de kans had om de vragen open te beantwoorden.[[26]](#footnote-26)

Het interview heb ik opgenomen met mijn telefoon en naderhand uitgeschreven. Om de kwaliteit van het interview te waarborgen heb ik het interview afgenomen in een afgesloten ruimte. Op deze manier kon het interview niet gestoord worden en kon de geïnterviewde niet beïnvloed worden door invloeden van buitenaf. Het uitgeschreven interview is tevens op te vragen door de docenten.

Naast het interview heb ik ook gebruik gemaakt van de methode dossieronderzoek. Hierbij heb ik in totaal zes dossiers over drie categorieën geanalyseerd: twee dossiers waarbij ontruiming heeft plaatsgevonden, twee dossiers waarbij de overlast is gestopt en twee dossiers waarbij de overlast (nog) niet is gestopt. Ik heb ervoor gekozen om per categorie twee dossiers te analyseren. Dit om de aanpak, die Stichting MeerWonen in het verleden gehanteerd, heeft te vergelijken.

Ik heb gekozen voor de methode interview met als doel meer te weten komen over hoe de aanpak door een medewerker wordt ervaren. Doormiddel van een interview ben ik van mening dat ik meer te weten kom dan door bijvoorbeeld een beleid te bestuderen. Daarnaast heeft de medewerker tijdens het interview ook het beleid omtrent de aanpak van woonoverlast toegelicht.

Ik heb gekozen voor de methode dossieronderzoek om aan te tonen wat het verschil is tussen hoe een aanpak er op papier uitziet en hoe deze er in de werkelijkheid uitziet. Door te kijken naar overlastdossiers uit het verleden, heb ik een goed beeld kunnen creëren betreft de aanpak die Stichting MeerWonen in de praktijk hanteert. Voornamelijk is te zien dat elke overlastsituatie om een eigen aanpak vraagt. Oftewel elke overlastsituatie vraagt om maatwerk.

Tijdens het onderzoek voor deelvraag 2 ben ik ook tegen wat knelpunten aangelopen. Allereerst waren de dossiers bij het dossieronderzoek erg lang. Dit heeft ervoor gezorgd dat ik maar een beperkt aantal, namelijk zes, dossiers heb kunnen analyseren. Realistisch gezien was het niet haalbaar om een de tijd die ik voor het onderzoek had, meer dan zes dossiers te analyseren.

Daarnaast is het een enorm knelpunt dat ik maar één medewerker heb kunnen interviewen voor het onderzoek. Dit omdat er maar één medewerker bij Stichting MeerWonen is die hier het meest vanaf weet. Wel zijn er meerdere medewerkers betrokken bij de aanpak, maar zij konden mij niet meer vertellen dan de betrokken medewerker. Dit is een knelpunt omdat ik hierdoor een beeld heb gecreëerd van één kant.

**3.3 Methode bij deelvraag 3**

Bij deelvraag 3 heb ik gebruik gemaakt van de methode van onderzoek interviewen.

Ik heb twee interviews gehouden met medewerkers van woningcorporaties, woningstichting Den Helder en woningcorporatie Staedion. Deze woningcorporaties maken actief gebruik van de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing binnen hun aanpak van woonoverlast. De ene medewerker was een manager van de afdeling wonen en de andere medewerker was een bewonersconsulent. Ik heb vragen gesteld over vier verschillende thema’s: algemene vragen, de aanpak van woonoverlast, meldingen en ervaringen met de aanpak en de vrijwillige gedragsaanwijzing.

Bij het thema algemene vragen heb ik de vraag gesteld over het aantal medewerkers dat zich dagelijks bezighoudt met de aanpak van woonoverlast. Dit vind ik belangrijk om te weten, omdat er op deze manier een goed beeld wordt gecreëerd van de omvang van het probleem. Wanneer er één medewerker dagelijks bezig is met de aanpak van woonoverlast dan zal het probleem veel kleiner zijn en dus minder aandacht krijgen dan wanneer er vijftig medewerkers mee bezig zijn.

Bij het thema over de aanpak van woonoverlast ben ik ingegaan op hoe de aanpak van woonoverlast bij de woningcorporatie wordt gehanteerd. Dit is belangrijk omdat ik vervolgens een vergelijking kan maken tussen de aanpakken van beide woningcorporaties en kan bekijken wanneer men de vrijwillige gedragsaanwijzing binnen de aanpak omtrent woonoverlast inzet. Uiteindelijk is dit belangrijk om te kunnen concluderen hoe de vrijwillige gedragsaanwijzing past binnen de aanpak van Stichting MeerWonen.

Bij het thema over de meldingen ben ik dieper ingegaan op het aantal meldingen wat de woningcorporaties ontvangen van woonoverlast. Dit is belangrijk om uiteindelijk te kunnen bekijken in hoeveel van de overlastsituaties de vrijwillige gedragsaanwijzing ook daadwerkelijk door de woningcorporaties wordt ingezet.

Bij het thema over de ervaringen met de aanpak en met de vrijwillige gedragsaanwijzing heb ik voornamelijk gevraagd naar de mening en ervaringen van de geïnterviewde. Hierbij heb ik bekeken wat knelpunten en goede punten van de aanpak en vrijwillige gedragsaanwijzing zijn. Het is belangrijk om knelpunten in kaart te brengen voordat Stichting MeerWonen de vrijwillige gedragsaanwijzing in haar aanpak introduceert.

Ik heb gekozen voor de methoden interviewen, omdat ik graag meer te weten wilde komen over het gebruik van de vrijwillige gedragsaanwijzing door andere woningcorporaties. De interviews vallen onder kwalitatief onderzoek. Ik heb hierbij gebruik gemaakt van een half gestructureerd interview met open vragen. Dit was een half gestructureerd interview, omdat de vragen voor het interview vast stonden, maar de geïnterviewde wel de kans had om de vragen open te beantwoorden. Tevens heb ik bij beide interviews dezelfde vragen gesteld zodat ik de antwoorden naderhand met elkaar kon vergelijken.[[27]](#footnote-27) Bij een interview is er de mogelijkheid om door te vragen en dat is belangrijk om zoveel mogelijk informatie te verzamelen. Om de kwaliteit te waarborgen heb ik de interviews opgenomen met mijn telefoon. Tevens vonden de interviews plaats in een afgesloten ruimte, zodat de geïnterviewde niet konden worden afgeleid. Naderhand heb ik de interviews uitgeschreven en deze zijn op te vragen door de docenten. Zoals eerder benoemd, had ik de vragen vooraf opgedeeld in vier thema’s. Dit met als doel om achteraf een vergelijking te kunnen maken tussen de interviews.

Bij het vinden van geschikte personen voor de interviews ben ik tegen veel weerstand opgelopen. Ik ben vroeg in het afstudeerproces begonnen met het aanschrijven van woningcorporaties. Echter waren er maar twee woningcorporaties die wilden meewerken aan een interview. Er zijn nog maar weinig woningcorporaties die ervaring hebben met de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing. Daarnaast gaven veel woningcorporaties aan dat zij geen tijd hadden voor een interview. Voor het onderzoek is het een minpunt dat er maar twee interviews zijn afgenomen. Echter was ik uiteindelijk door de tijdsdruk genoodzaakt om mij te beperken tot de twee interviews. Dit is nadelig voor het onderzoek omdat ik hierdoor mogelijk onvoldoende informatie heb kunnen verzamelen. Ook ben ik mij ervan bewust dat de interviews niet objectief zijn, omdat ik maar één medewerker van beide woningcorporaties heb geïnterviewd.

**Hoofdstuk 4: Resultaten**

**4.1 Resultaten bij deelvraag 1: Wat is de vrijwillige gedragsaanwijzing ingezet door woningcorporaties?**

**4.1.1 Literatuuronderzoek**

Een vrijwillige gedragsaanwijzing is een overeenkomst tussen de verhuurder en een huurder waarin zij ge- of verboden kunnen opnemen bij overlastsituaties.[[28]](#footnote-28) Een gedragsaanwijzing kan worden ingezet tussen lichte, niet-juridische, middelen zoals buurtbemiddeling of gesprekken met de verhuurder en zware, juridische middelen, zoals ontbinden en ontruiming. Hierdoor kan de gedragsaanwijzing op meerdere manieren werken. In preventieve zin, door de afschrikkende werking dat de verhuurder een juridische procedure tot ontbinding en ontruiming start wanneer de huurder zich niet aan de afspraken houdt. De vrijwillige gedragsaanwijzing kan door de afschrikkende werking een stok achter de deur zijn. Daarnaast kan de gedragsaanwijzing ook leiden tot bewustwording bij de overlastgevende huurder van het gedrag.

De gedragsaanwijzing kan er ook voor zorgen dat de huurder benodigde hulp en ondersteuning accepteert. Hierdoor kan de overlast worden verminderd. Men kan in een vrijwillige gedragsaanwijzing opnemen dat de huurder verplicht is om hulp te accepteren.

Ook kan de vrijwillige gedragsaanwijzing vele malen sneller worden ingezet dat de instrumenten ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van het gehuurde.[[29]](#footnote-29)

De vrijwillige gedragsaanwijzing heeft een vrijwillig karakter, oftewel de huurder moet mee willen werken aan het opstellen van nadere afspraken om de overlast te doen stoppen. De vrijwillige gedragsaanwijzing kan worden neergelegd in een vaststellingsovereenkomst. De vaststellingsovereenkomst vindt zijn grondslag in art. 7:900 BW: bij een vaststellingsovereenkomst binden partijen, ter beëindiging of ter voorkoming van onzekerheid of geschil omtrent hetgeen tussen hen rechtens geldt zich jegens elkaar aan een vaststelling daarvan, bestemd om ook te gelden voor zover zij van de tevoren bestaande rechtstoestand mocht afwijken. In het geval van de vrijwillige gedragsaanwijzing worden in een vaststellingsovereenkomst afspraken vastgelegd om de huidige woonoverlast te doen stoppen en in de toekomst te voorkomen.[[30]](#footnote-30)

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid bracht de Handreiking woonoverlast effectief aanpakken met gedragsaanwijzingen uit. Dit was in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken, in samenwerking met het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Deze handreiking benoemt een vijftal doelen, die men beoogt te realiseren met het inzetten van de gedragsaanwijzing. Allereerst heeft de gedragsaanwijzing het doel om de overlast te verminderen en/of zelfs te stoppen. Ten tweede beoogt de gedragsaanwijzing de doorlooptijd van procedures te verkorten. Het opleggen van een vrijwillige gedragsaanwijzing kan sneller dan dat een verhuurder naar de rechter gaat voor een vonnis voor ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van het gehuurde. Daarnaast geeft de inzet van de gedragsaanwijzing een signaal af naar omwonenden die klagen over de overlast. Door de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing worden zij serieus genomen door de verhuurder. Ten vierde heeft een gedragsaanwijzing als doel om te voorkomen dat de huurder, die overlast veroorzaakt, uit zijn woning wordt gezet. Als laatste heeft de gedragsaanwijzing als doel dat er gewerkt wordt aan het oplossen van onderliggende oorzaken van de woonoverlast. Denk hierbij aan psychische problemen en/of verslavingsproblematiek.[[31]](#footnote-31)

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) startte een pilot om het gebruik van de vrijwillige gedragsaanwijzing onder woningcorporaties te bevorderen. Voorafgaand aan deze pilot zijn corporaties uitgenodigd om casussen aan te dragen waarop zij een vrijblijvend advies hebben gekregen over de toepassing van de gedragsaanwijzing bij desbetreffende casus.

Regioplan heeft in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoeks- en Documentatiecentrum (WODC) een evaluatie van de bovengenoemde pilot uitgevoerd.

Op de peildatum, 1 mei 2015, waren er 53 casussen door woningcorporaties en gemeenten bij het CCV aangemeld.

Uit de 53 aangemelde casussen zijn er twaalf geselecteerd voor de casestudie. Bij tien van deze casussen was een gedragsaanwijzing ingezet en bij twee van de casussen werd uiteindelijk een ontruimingsprocedure gestart zonder de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing.

Voornamelijk was er sprake van geluidsoverlast bij de casussen, die nogal eens gepaard ging met intimidatie. Daarnaast kwam vervuiling en overlast van huisdieren ook regelmatig voor. Om de overlast te stoppen, hebben de corporaties meerdere interventies uitgevoerd, zoals huisbezoeken, schriftelijke sommaties, gesprekken op kantoor, samenwerking met de politie of hulpverlening en in een kwart van de casussen werd buurtbemiddeling ingezet.

In de praktijk is bij 18 van de 37 casussen, binnen de looptijd, een gedragsaanwijzing overeengekomen. Hierin ging het in twaalf gevallen om een vrijwillige gedragsaanwijzing en in vier gevallen werd de gedragsaanwijzing opgelegd door de rechter. In de twee andere casussen werd de vrijwillige gedragsaanwijzing ten overstaan van de rechter overeengekomen. Dit resulteerde in veertien van de achttien casussen tot het stoppen van de overlast, direct nadat de gedragsaanwijzing tot stand was gekomen. Bij twee casussen nam de overlast af, maar was het nog wel aanwezig. Wel is het zo dat bij beide casussen maar één huishouden blijft klagen terwijl andere omwonenden geen melding meer maken.

De conclusie van de evaluatie is dat de gedragsaanwijzing een nuttig, bruikbaar en veelal effectieve interventie is voor het terugdringen van woonoverlast zonder dat daarvoor een ontruiming nodig is.[[32]](#footnote-32)

Uit onderzoek blijkt dat de vrijwillige gedragsaanwijzing na de pilot ook nog veelvuldig wordt ingezet door corporaties. Dit blijkt uit een rapport van Michel Vols & Linzy Sieljes wat zij publiceerden in februari 2018. In 2017 interviewde zij 24 medewerkers van woningcorporaties die hebben deelgenomen aan de pilot. In totaal zijn er sinds de start van de pilot in 2014 door de 24 geïnterviewde corporatiemedewerkers 264 gedragsaanwijzing ingezet. Hiervan waren dat in 8 procent onvrijwillige gedragsaanwijzingen en in 92 procent van de gevallen ging het om een vrijwillige gedragsaanwijzing. Een onvrijwillige gedragsaanwijzing is een gerechtelijke gedragsaanwijzing die is opgelegd door een rechter. Gemiddeld is te zien dat per corporatie het instrument maximaal tien keer is ingezet. Echter blijkt uit het onderzoek dat drie corporatiemedewerkers helemaal geen gebruik maken van de gedragsaanwijzing. De redenen lopen uiteen. Medewerkers vinden de inzet van het instrument arbeidsintensief, tijdrovend of niet slagvaardig. Daarnaast is het door sommige corporatiesmedewerkers nog niet gelukt om de vrijwillige gedragsaanwijzing in te zetten. Een laatste medewerker geeft aan dat de inzet van het instrument nog niet nodig is geweest. Uit dit onderzoek blijkt dat niet alleen de pilot van het CCV, zoals eerder benoemd, een succes is geweest maar dat corporaties daarna ook nog actief bezig zijn met de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing.[[33]](#footnote-33)

Omdat ontruiming van het gehuurde en ontbinding van de huurovereenkomst ingrijpende en onomkeerbare instrumenten zijn, stellen rechters hoge eisen aan overlastdossiers.

Het is voor een verhuurder niet mogelijk om bij geringe overlast naar een rechter te stappen om een vordering, als ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van het gehuurde, te eisen. Het is van belang dat de verhuurder een overlastdossier bijhoudt en ook pogingen doet om de overlast te stoppen. In sommige zaken is het van belang dat er snel wordt ingegrepen om de situatie niet verder te laten escaleren. De inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing kan hier een (tijdelijke) oplossing zijn. Wel is het hier van belang dat de huurder mee wil werken aan het maken van afspraken om de overlast te doen stoppen.

Met de vrijwillige gedragsaanwijzing kunnen dergelijke juridische procedures worden voorkomen. Mocht een huurder niet mee werken of zich niet houden aan afspraken dan kan de verhuurder aan de rechter vragen om een gedragsaanwijzing op te leggen. Dit is een vordering tot nakoming van de huurovereenkomst op grond van art. 3:296 BW. Aan een door de rechter opgelegde gedragsaanwijzing wordt vaak een dwangsom verbonden. Ook kan de rechter de huurovereenkomst voorwaardelijk ontbinden bij het opleggen van een gedragsaanwijzing.[[34]](#footnote-34) Een dwangsom is een herstelsanctie. Dit houdt in dat de sanctie is gericht op het beëindigen van een overtreding en de rechtmatige situatie te herstellen.[[35]](#footnote-35)

Zoals eerder al benoemd, heeft de vrijwillige gedragsaanwijzing een afschrikkende werking. De verhuurder kan besluiten om een gerechtelijke procedure te starten als afspraken uit de vrijwillige gedragsaanwijzing niet worden nageleefd. Echter kan men in de vaststellingovereenkomst opnemen dat de huurder bij niet-naleving van de vrijwillige gedragsaanwijzing een contractuele boete aan de woningcorporatie verschuldigd is. De contractuele boete vindt, zoals hier bedoeld, grondslag in artikel 6:91 van het Burgerlijk Wetboek: als boetebeding wordt aangemerkt ieder beding waarbij is bepaald dat de schuldenaar, indien hij in de nakoming van zijn verbintenis tekortschiet, gehouden is een geldsom of een andere prestatie te voldoen, ongeacht of zulks strekt tot vergoeding van schade of enkel tot aansporing om tot nakoming over te gaan. Een opnemen van een boetebeding kan de handhaafbaarheid van de vrijwillige gedragsaanwijzing bevorderen. Dit omdat een boete een afschrikkende werking kan hebben en voor sommige mensen moeilijk is te betalen.[[36]](#footnote-36)

**4.1.2 Jurisprudentieonderzoek**

Voor de beantwoording van deelvraag 1 heb ik naast literatuuronderzoek ook jurisprudentieonderzoek gedaan. Ik heb hiervoor vier uitspraken bestudeerd waarbij de vrijwillige gedragsaanwijzing is ingezet als poging om de overlast te doen stoppen. Echter heeft dit in alle vier de gevallen nauwelijks tot geen effect gehad en daarom zijn deze vier situaties voor de rechter beland. Hieronder zal ik kort weergeven wat het oordeel van de kantonrechter bij elke uitspraak was. Het is niet van belang om de uitspraken geheel uit te schrijven, omdat het voor dit onderzoek vooral van belang is wat de kantonrecht oordeelde per uitspraak. Vervolgens zal ik in paragraaf 4.1.3 een analyse geven van de uitspraken. In de voetnoot staan de uitspraken te vinden op rechtspraak.nl.

* Uitspraak 1

*Oordeel kantonrechter*

De kantonrechter oordeelt, zowel op grond van de algemene huurvoorwaarden als op grond van artikel 7:213 BW, dat de huurder zich als een goed huurder dient te gedragen en dat men geen overlast mag veroorzaken.

SWA heeft over een lange periode bij herhaling diverse gesprekken gevoerd met huurder en heeft ervoor gezorgd dat meerdere hulpverlenende instanties zich met de ontstane situatie hebben bemoeid. De overlast is niet verminderd en omwonenden ervaren nog steeds klachten. Ook de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing heeft niet geleid tot het stoppen van de overlast.

De kantonrechter wijst de vordering van SWA, ontruiming van het gehuurde, toe. Dit omdat het woongenot van omwonenden ernstig is aangetast en de overlast niet is verminderd of gestopt ondanks alle pogingen van SWA.[[37]](#footnote-37)

* Uitspraak 2

*Vordering kantonrechter*

Eiseres vordert bij de kantonrechter dat de huurovereenkomst tussen de familie en Kennemer wonen wordt ontbonden en dat de familie de woning dient te ontruimen. Ook vordert zij een vermindering van de huurprijs van 50%.

*Oordeel kantonrechter*

De kantonrechter oordeelt dat niet is vast komen te staan dat de familie onrechtmatig (geluids-)overlast heeft veroorzaakt. Kinderen maken nou eenmaal lawaai als zij spelen of ruzie maken. Geluidsoverlast tijdens feesten hoort er ook bij. Het verschuiven van meubilair is vervelend, maar is een vorm van overlast die in woningen als de onderhavige valt te verwachten. Met de overeenkomst heeft de familie zich in ieder geval verbonden tot het tegengaan van geluidsoverlast van de kinderen tussen 20.00 en 8.00 uur.

Wat betreft de geuroverlast geldt dat niet iedereen van hetzelfde eten en van dezelfde geuren houdt. Het is niet mogelijk om buren te verbieden om bepaalde gerechten te bereiden noch is het mogelijk hen te verbieden buiten te koken.

De conclusie van de kantonrechter is dat hij de vorderingen van eiseres afwijst.[[38]](#footnote-38)

* Uitspraak 3

*Vordering kantonrechter*

Ymere vordert bij de kantonrechter dat gedaagde de woning zal ontruimen en verlaten.

*Oordeel kantonrechter*

De kantonrechter oordeelt dat de overlast dusdanig ernstig is en ook lang voortduurt. Gedaagde noemt dat de gedragsaanwijzing niet met zijn bewindvoerder is besproken en dat er daardoor geen enkele betekenis aan kan worden toegekend. De kantonrechter gaat ervan uit dat gedaagde zich er wel degelijk van bewust is geweest waarvoor hij tekende, dus gaat het verweer van gedaagde niet op.

De kantonrechter veroordeelt gedaagde om de woning binnen twee dagen na betekening te ontruimen en ter beschikking aan Ymere te stellen.[[39]](#footnote-39)

* Uitspraak 4

*Vordering kantonrechter*

Gedaagde geeft geen gehoor aan de vrijwillige gedragsaanwijzing en daarom vordert De Woonmensen dat de kantonrechter de gedragsaanwijzing oplegt aan gedaagde. Daarnaast vordert De Woonmensen de huurovereenkomst te ontbinden en de woning te ontruimen indien gedaagde zich gedurende twee jaar na datum van het vonnis niet houdt aan de gedragsaanwijzing.

*Oordeel kantonrechter*

De kantonrechter oordeelt dat er voldoende bewijs is om zelfs de huurovereenkomst te ontbinden. Daarom legt de kantonrechter de volgende gedragsaanwijzing op:

* Gedaagde mag geen duiven meer voeren en binnenlaten in zijn woning;
* Gedaagde moet binnen zeven dagen na betekening alle voorzieningen voor het houden van duiven verwijderen uit de woning en van het balkon en die voorzieningen mogen niet meer terugkeren in de woning of op het balkon;
* Gedaagde moet meewerken aan een grondige reiniging en het opruimen van de woning op kosten van De Woonmensen.[[40]](#footnote-40)

**4.1.3 Analyse jurisprudentie**

Hierboven heb ik vier uitspraken samengevat die belangrijk zijn voor het onderzoek. Dit omdat dit situaties zijn waarbij de vrijwillige gedragsaanwijzing geen effect hebben gehad. Het doel van het jurisprudentieonderzoek is om deze situaties in kaart te brengen en te laten zien dat de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing niet te allen tijde leidt tot het stoppen van de overlast. In alle gevallen heeft de vrijwillige gedragsaanwijzing, niet het gewenste effect opgeleverd.

Bij de eerste uitspraak is er geen twijfel of omwonenden daadwerkelijk overlast ervaren. In dit geval is ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van het gehuurde de enige oplossing voor het stoppen van de overlast. Wel kan het zo zijn dat de huurder op een andere plek, wanneer zij een nieuwe woning heeft, ook overlast veroorzaakt. Het kan dus zo zijn dat de overlast wordt verplaatst.

Het bijzondere aan de tweede uitspraak is dat niet de woningcorporatie een juridische procedure is opgestart, maar juist de huurder die de overlast ervaart. In dit geval lijkt het meer op een burenruzie dan een ernstige overlastsituatie. Er is echter maar één huurder die klachten ervaart van het Afghaanse gezin. Het goede aan deze casus is dat zowel de overlastveroorzakers als de huurder die overlast ervaart, worden betrokken bij de vrijwillige gedragsaanwijzing. Dit leidt ertoe dat ervoor beiden afspraken opgesteld worden. De kantonrechter oordeelt in deze situatie zelfs dat niet is vast komen te staan dat er überhaupt overlast wordt veroorzaakt. Doordat het Afghaanse gezin de vrijwillige gedragsaanwijzing heeft ondertekend laten zij zien dat zij welwillend zijn om iets te doen aan de klachten van hun buurvrouw. Echter ondertekent de buurvrouw de vrijwillige gedragsaanwijzing niet. Het lijkt erop dat de kantonrechter dit meeneemt in zijn overweging. Zo lijkt het erop dat het tekenen van de vrijwillige gedragsaanwijzing laat zien dat iemand welwillend is.

De derde uitspraak is interessant omdat de kantonrechter niet meegaat met gedaagde. De gedaagde beweert dat de vrijwillige gedragsaanwijzing niet rechtsgeldig is, omdat deze niet is besproken met zijn bewindvoerder. De kantonrechter gaat hier niet in mee en vindt dat de gedaagde had moeten weten waarvoor men tekende. De kantonrechter is in dit geval van mening dat de gedaagde wel degelijk wist waarvoor hij tekende en dat de vrijwillige gedragsaanwijzing dus ook gewoon rechtsgeldig is. Mede dankzij dit komt de kantonrechter tot de conclusie dat ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van het gehuurde de enige oplossing is. In vergelijking met de eerste uitspraak ben ik van mening dat het ook in dit geval mogelijk is dat het overlastprobleem verplaatst wordt. Hierdoor is het geen definitieve oplossing, omdat de overlast op desbetreffende plek wel is gestopt, maar mogelijk wordt verplaatst.

Bij de vierde uitspraak wordt er gebruik gemaakt van een tussenstap voordat de woningcorporatie ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van het gehuurde vordert. De woningcorporatie vordert namelijk een gerechtelijke gedragsaanwijzing bij de kantonrechter. Misschien rechtvaardigt ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van het gehuurde in deze situatie de overlast wel niet, maar het is goed om te zien dat de woningcorporatie hier een gerechtelijke gedragsaanwijzing vordert. Het verschil tussen de gerechtelijke gedragsaanwijzing en de vrijwillige gedragsaanwijzing is dat de gerechtelijke gedragsaanwijzing niet vrijwillig is en dat de huurder dus geen keus heeft om wel of niet akkoord te gaan met de gedragsaanwijzing.

Kijkend naar de vier uitspraken valt met name op dat de ge- en verboden in de vrijwillige gedragsaanwijzingen heel specifiek zijn. Er is geen standaard voor het opstellen van een vrijwillige gedragsaanwijzing en in principe is alles mogelijk. In alle vier de gevallen heeft het overeenkomen van een vrijwillige gedragsaanwijzing niet tot het gewenste resultaat geleid, maar het is wel geprobeerd om deze overeen te komen. Ik ben van mening dat het opstellen van een vrijwillige gedragsaanwijzing in het voordeel kan werken van een woningcorporatie wanneer deze niet wordt nageleefd en wordt overgegaan tot een juridische procedure. Een juridische procedure is voor woningcorporaties een laatste mogelijkheid om een einde te maken aan de overlast en zal daarom zoveel mogelijk vermeden worden. Echter is dit in sommige situaties niet te voorkomen.

**4.1.4 Deelconclusie bij deelvraag 1**

Een vrijwillige gedragsaanwijzing is een overeenkomst tussen de verhuurder en een huurder waarin zij ge- of verboden kunnen opnemen bij overlastsituaties.

Een vrijwillige gedragsaanwijzing wordt vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst, als in art. 7:900 BW. Het is een instrument dat woningcorporaties vaak inzetten tussen lichte niet-juridische middelen en zware juridische middelen. De vrijwillige gedragsaanwijzing heeft een afschrikkende werking, maar kan ook voor bewustwording van het gedrag zorgen bij de overlastgevende huurder.

Om de vrijwillige gedragsaanwijzing onder de aandacht te brengen is er, in opdracht van het CCV, een pilot onder woningcorporaties geweest. Hierbij mochten zij casussen inbrengen. De inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing bleek een succes en ook na de pilot bleven de woningcorporaties de vrijwillige gedragsaanwijzing inzetten bij overlastsituaties.

Mocht een huurder zich niet houden aan de afspraken gemaakt in de vrijwillige gedragsaanwijzing, dan is er de mogelijkheid voor woningcorporaties om een contractuele boete op te leggen. Wel moet dit worden vastgelegd in de vaststellingsovereenkomst. Een contractuele boete moet vooraf in een overeenkomst worden vastgelegd. Wanneer een van de partijen de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt, dan krijgt de ander automatisch het recht om de boete op te eisen.[[41]](#footnote-41)

Uit jurisprudentieonderzoek blijkt dat het opleggen van een vrijwillige gedragsaanwijzing niet in alle gevallen leidt tot het stoppen van de overlast. Dan is soms de gang naar de kantonrecht en het eisen van ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van het gehuurde de enige mogelijkheid voor woningcorporatie om een einde te maken aan de overlastsituatie. Wel kan het dan zijn dat het probleem wordt verplaatst. Men kan ook bij de kantonrechter een gerechtelijke gedragsaanwijzing eisen. Het verschil tussen de gerechtelijke gedragsaanwijzing en de vrijwillige gedragsaanwijzing is dat de gerechtelijke gedragsaanwijzing niet vrijwillig is en dat de huurder dus geen keus heeft om wel of niet akkoord te gaan met de gedragsaanwijzing.

**4.2 Resultaten bij deelvraag 2: Wat is de huidige aanpak van woonoverlast door overlastgevende huurders bij Stichting MeerWonen?**

**4.2.1 Interview met een medewerker van Stichting MeerWonen**

Tijdens het interview heb ik vragen gesteld over de aanpak van woonoverlast die Stichting MeerWonen hanteert. De aanpak is een vastgesteld MT besluit betreft overlastbeleid. Men noemt een achttal overlastsituaties: hennepteelt, overlast burenruzies, overlast openbare buitenruimte, overlast privétuinen, woonfraude, overlast van zorgmijders, overlast van huisdieren en overlast in het kader van leefbaarheid. Het goede aan de aanpak is dat veel medewerkers betrokken worden bij overlastmeldingen. De wijkbeheerders zijn de ogen en oren van de wijken en zij gaan regelmatig op huisbezoek bij huurders van Stichting MeerWonen. Hierdoor kent Stichting MeerWonen haar huurders. Dit is mogelijk omdat Stichting MeerWonen relatief gezien een kleine woningcorporatie is, met zo’n 3400 woningen. Wel merkt men bij Stichting MeerWonen dat er te weinig tijd is om alle meldingen voldoende op te pakken.

De aanpak ziet er als volgt uit:

1. Allereerst meldt iemand overlast bij Stichting MeerWonen. Dit kan via de mail, de telefoon of bijvoorbeeld via de wijkbeheerders. Gemiddeld komen er 27 á 28 overlastmeldingen van verschillende adressen per jaar binnen bij Stichting MeerWonen wat men ook daadwerkelijk moet oppakken.

2. Daarna wordt er het advies gegeven aan de melder van de overlast om eerst zelf het gesprek aan te gaan met de overlastveroorzaker. Ze zouden hierbij de hulp van Buurtbemiddeling Libertas Leiden kunnen inschakelen. Stichting MeerWonen is aangesloten bij deze partij en daardoor kunnen huurders hen om hulp vragen.

3. Wanneer de overlastmelder en overlastveroorzaker er samen niet uitkomen dan pakt Stichting MeerWonen de melding op. Hierbij worden beide partijen gesproken over de overlastsituatie. Daarbij wordt gekeken of Stichting MeerWonen misschien een oplossing kan bieden om de overlast te doen stoppen.

4. Wanneer de overlast na stap 3 nog steeds aanhoudt, dan begint Stichting MeerWonen met het opbouwen van een dossier. Hierin worden alle meldingen bewaard en bijvoorbeeld ook meldingen van ketenpartners, zoals de politie. Het opbouwen van een dossier is belangrijk voor een eventuele gerechtelijke procedure. Het is hierbij wel belangrijk dat iedereen die overlast ervaart daar ook daadwerkelijk melding van maakt bij Stichting MeerWonen. Het opbouwen van een dossier kan lang duren, zoals verderop te zien is bij het dossieronderzoek bij deze deelvraag.

5. Mocht er een flink dossier opgebouwd zijn dan wordt de overlastgever op de gevolgen van het gedrag gewezen. Deze stap komt eigenlijk niet na stap vier maar tegelijk met stap vier. Als er namelijk een flink dossier opgebouwd is dan is de meest logische vervolgstap het opstarten van een gerechtelijke procedure.

6. Het hoofddoel van Stichting MeerWonen is het huisvesten van mensen. Het is dus absoluut niet de bedoeling om in een overlastsituatie een gerechtelijke procedure op te starten tot ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning. In sommige gevallen is een gerechtelijke procedure echter de enige oplossing om de overlast te doen stoppen. Hierbij staat het woongenot van omwonenden die overlast ervaren hoger dan het huisvesten van de overlastveroorzaker.

**4.2.2 Dossieronderzoek**

Ik heb gebruik gemaakt van zes dossiers met drie verschillende onderwerpen: twee dossiers betreft ontruiming, twee dossiers waarbij de overlast is gestopt en twee dossiers waar (nog) geen oplossing voor is. Ik zal de dossiers hieronder eerst kort samenvatten en daarna per onderwerp een vergelijking maken tussen de dossiers.

*Dossiers ontruiming*

*Dossier één*

- Situatie

Huurder huurt sinds maart 2014 een flatwoning van Alkemade Wonen, de rechtsvoorganger van Stichting MeerWonen. Een bijlage bij het huurcontract is een drie-partijenovereenkomst, wat inhoudt dat er een huurcontract bestaat tussen Stichting MeerWonen en de huurder, maar ook met een derde (zorg)partij. Dit soort huurovereenkomsten worden afgesloten voor de eerste twee jaar en zorgt ervoor dat niet alleen de huurder, maar ook de zorgpartij verantwoordelijk en aanspreekbaar is. De huurder veroorzaakt overlast, wat voortkomt uit psychische klachten. Huurder raakt met name getriggerd door kinderen en dit is in de meeste gevallen ook de oorzaak van de overlastmeldingen.

- Juridische procedure

In maart 2017 wordt er een jurist betrokken bij de overlastsituatie die het dossier van Stichting MeerWonen overneemt. Allereerst wordt er een brief naar de huurder gestuurd met het verzoek de huur vrijwillig op te zeggen om een juridische procedure te voorkomen. Inmiddels heeft zelfs de gemeente een verzoek aan Stichting MeerWonen gedaan om over te gaan tot actie, omdat ook zij wekelijks overlastmeldingen van omwonenden ontvangen.   
De huur wordt niet vrijwillig opgezegd en er wordt een juridische procedure gestart.

- Beoordeling dossier door de kantonrechter

De kantonrechter oordeelt dat de tekortkomingen van de huurder in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de huurovereenkomst van zodanig ernstige aard zijn dat deze ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van het gehuurde rechtvaardigen. De kantonrechter komt tot dit oordeel door alle meldingen bij Stichting MeerWonen, meldingen van de politie en brieven van de burgemeester.

*Dossier twee*

- Situatie

Huurder huurt sinds maart 2013 een woning van Alkemade Wonen, de rechtsvoorganger van Stichting MeerWonen. Omwonenden ervaren overlast, zoals dat de huurder veel rommel op de gemeenschappelijk gang plaatst en veel rommel in de tuin die door een andere huurder aan de overlastveroorzaker in bruikleen is gegeven. De politie heeft contact opgenomen met de huurders over de overlast en er wordt een tatoeageactiviteit aangetroffen in de woning.

- Juridische procedure en het oordeel van de kantonrechter

Naast de overlast die huurder veroorzaakte was er hier ook sprake van een oplopende huurachterstand. Huurder heeft geen gehoor gegeven aan oproepen van Stichting MeerWonen om een gesprek aan te gaan betreft de overlast.

De kantonrechter komt hierdoor tot een volgend oordeel: ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van het gehuurde.

*Analyse dossiers ontruiming*

In zowel dossier één als dossier twee is Stichting MeerWonen overgegaan tot een juridische procedure om de overlast te doen stoppen. Ik ben van mening dat Stichting MeerWonen in beide overlastsituaties het juiste heeft gedaan. In sommige gevallen zal de overlast niet stoppen en is een gerechtelijke procedure niet te voorkomen. In dossier één is het duidelijk dat de huurder last had van een psychische aandoening en hij hierdoor overlast veroorzaakte. Daarnaast was dit een bijzondere plaatsing, oftewel een huisvesting met een drie-partijenovereenkomst. Het was achteraf gezien onjuist geweest om de huurder in een dorp te plaatsen in een flatgebouw vlakbij een speeltuin. Spelende kinderen lokte de huurder uit en hierdoor liepen de problemen op. In dit geval was een gerechtelijke procedure onvermijdelijk. Voor alle partijen was het het beste als de huurder de wijk zou verlaten. Voor de omwonenden omdat hun huurgenot dan niet meer werd aangetast door de overlast. Voor Stichting MeerWonen zodat zij geen tijd meer hoefde te besteden aan de overlastsituatie. En voor de huurder zelf zodat hij niet meer werd getriggerd door kinderen. Ook de rechter was het eens met Stichting MeerWonen en zag ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van het gehuurde als enige oplossing. In dossier twee lag de situatie iets anders. Hierbij ging het in eerste instantie om een overlastsituatie, maar doordat er ook een huurachterstand ontstond was ook in deze situatie de rechter heel duidelijk. De huurder bleek het leuk te vinden om omwonenden dwars te zitten. Hierdoor is de situatie niet te vergelijken met dossier één. In dossier één lag een psychische stoornis ten grondslag aan de overlast terwijl in dossier twee de overlast doelbewust werd veroorzaakt door de huurders. Het begint in dossier twee met troep achter laten in de gemeenschappelijke gang door de overlastgevende huurders, maar uiteindelijk komt er ook bedreiging bij kijken en wordt de politie bij dit dossier betrokken. Bedreigingen moeten uiterst serieus genomen worden en zorgen ervoor dat omwonenden angstig kunnen worden waardoor het woongenot ernstig wordt aangetast. Hierdoor was ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning onvermijdelijk.

*Dossiers overlast gestopt*

*Dossier één*

- Situatie

Huurder huurt sinds juni 2016 een éénkamerwoning in een complex met zes woningen van Stichting MeerWonen. De overlast nam al snel in stappen toe. In het begin beperkte dit zich tot dansen op straat, maar al gauw ging huurder hierbij schreeuwen. Ook gooide de huurder deuren hard dicht en werd er harde muziek gedraaid. Daarnaast was er regelmatig een geur van wiet te ruiken in de portiek.

Later kwam hier ook bij dat huurder schold tegen omwonenden en hen ook bedreigde, wat voor veel angst zorgde. Ook de politie werd meermaals gebeld door omwonenden.

*Actie door Stichting MeerWonen*

Allereerst schreef Stichting MeerWonen de huurder aan betreft haar verplichting om zich te gedragen als een goed huurder. Daarna werd mevrouw aangemeld bij het Meldpunt Zorg en Overlast van de GGD. Het blijkt dat de overlast gerelateerd is aan de psychische klachten van de huurder. De huurder veroorzaakt de overlast wanneer medicatie niet wordt ingenomen.   
In de maanden die daarop volgen, blijft de overlast aanhouden. Deze beperkt zich niet tot omwonenden, maar mevrouw valt ook steeds vaker mensen op straat lastig.

Uiteindelijk is er eind september 2017 een aangetekende brief door een jurist naar de huurder gestuurd. De jurist sommeert hierin dat de overlast nu echt moet stoppen en wanneer dit niet stopt dat Stichting MeerWonen dan genoodzaakt is om een juridische procedure op te starten. Hierna is de overlast gestopt en zijn er geen meldingen meer geweest.

*Dossier twee*

- Situatie

Huurder is van juli 2011 tot september 2018 huurder geweest van een appartement van Stichting MeerWonen. Volgens huurder veroorzaakt het gezin, wat direct onder de huurder woont, veel overlast. De kinderen lokken de huurder uit de tent, waarop hij fel reageert. Dit gaat een aantal maanden over en weer. Begin 2015 escaleert de situatie waarbij de huurder zelfs strafrechtelijk wordt vervolgd en veroordeeld.

In 2017 wordt dit dossier vervolgd door Stichting MeerWonen waarbij omwonenden benaderd worden. Ook wordt er gesproken met de huurder. Uit deze gesprekken blijkt dat het voor zowel de huurder als omwonenden niet gewenst is dat de huurder blijft wonen in het appartementencomplex. Het staat daarom voorop voor Stichting MeerWonen dat de huurder het appartement verlaat en dat hiermee de rust binnen het appartementencomplex wederkeert.

- Oplossing

Stichting MeerWonen biedt de huurder die de overlast veroorzaakt een andere woning aan. De huurder gaat op dit aanbod in en hierdoor is het probleem opgelost.

*Analyse dossiers overlast gestopt*

Beide dossiers zijn hele verschillend van elkaar beiden is een andere oplossing gebruikt. In beide dossiers staat het vast dat de huurders overlast veroorzaken. In dossier één is er sprake van een huurder met psychische klachten waaraan de overlastklachten te relateren zijn. Er kan hier gesproken worden van een zorgmijder, omdat de huurder medicatie krijgt voorgeschreven maar deze niet inneemt. In dossier twee gaat het om een huurder die getriggerd wordt door de kinderen van de onderburen. Dit is een ernstige situatie omdat dit zelfs escaleert waarbij de overlastveroorzaker zelfs veroordeeld wordt.

In dossier één worden er meerdere acties ondernomen om de overlast te doen stoppen. Er is een dossier opgebouwd met veel meldingen. Voordat men een gerechtelijke procedure opstart is de aangetekende brief van een jurist aan de huurder. Hierin wordt de huurder gesommeerd om te stoppen met overlast veroorzaken aan omwonenden. Dit werd gebruikt als laatste stap voor de gerechtelijke procedure.

Mogelijk maakt het dat de aangetekende brief voor bewustwording zorgt bij de huurder, want daarna stopt de overlast. In dit geval een goede zet van Stichting MeerWonen, want de overlast stopt en men hoeft geen procedure op te starten. Ook voor de huurder zelf is het goed dat de overlast gestopt is, omdat de huurder anders mogelijk uit huis had kunnen worden gezet wanneer een rechter had overgegaan tot ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning. Als laatste is het in deze situatie ook goed voor omwonenden dat de overlast is gestopt, want hun woongenot is dermate verbeterd.

In dossier twee heeft Stichting MeerWonen een hele andere oplossing gebruikt om de overlast te doen stoppen, namelijk de huurder een andere woning aangeboden in een ander complex. Hierdoor is de overlast gestopt, maar het had ook kunnen worden verplaatst. Wel is huurder in dit geval verhuist naar een seniorencomplex waardoor men niet kon worden getriggerd door kinderen die geluid maken. In dit dossier heeft dit tot een oplossing geleid, maar ik ben van mening dat dit zeker niet in alle situaties kan worden ingezet, omdat er een grote kans bestaat dat het probleem alleen maar verplaatst wordt.

*Dossiers overlast (nog) niet gestopt*

*Dossier één*

- Situatie

Huurders huren sinds december 2007 een woning van Stichting MeerWonen.

- Overlast

De eerste overlastmelding dateert van april 2018. Het gaat hierbij om leefgeluiden en bedreigingen. Buren ervaren al enkele maanden overlast, maar melden in april 2018 voor het eerst. De melding wordt tevens gemeld door de politie, omdat zij hierbij ook zijn betrokken door de buren in verband met bedreigingen.

In juli 2018 is er een groot overleg gehouden waarbij naast Stichting MeerWonen ook enkele zorgpartijen en de politie aanwezig waren. Huurders willen geen hulp aanvaarden en zijn niet van plan om hun gedrag aan te passen. Naast dat er veel overlast richting omwonenden wordt veroorzaakt, is er ook erg veel ruzie tussen de bewoners. Hiervan wordt ook melding gedaan door omwonenden.

In oktober 2018 is een van de zorgpartijen op huisbezoek geweest bij de huurders. Dit huisbezoek was naar aanleiding van een van de huurders zelf. Hij kan de situatie niet meer aan en wil graag dat zijn partner enkele weken uit huis wordt geplaatst. Er is veel stress bij beiden wat voor veel ruzies zorgt. Daarnaast heeft de vrouw zorg nodig.

In de maanden die daarop volgen, tot op heden, blijven de meldingen binnenkomen.

Op 18 januari 2019 stuurt een jurist, namens Stichting MeerWonen, een aangetekende brief naar de huurders. Hierin wordt een laatste waarschuwing gegeven. Ook adviseert de jurist om hulp in te schakelen van een zorginstantie.

Op deze brief wordt geschokt gereageerd door de huurders. Zij ontkennen de overlast, die door lichamelijke en psychische klachten van mevrouw worden veroorzaakt, niet maar vinden wel dat deze overdreven worden.

Halverwege maart 2019 is mevrouw tijdelijk opgenomen, maar dit is geen structurele oplossing. Tot op heden is er geen oplossing gevonden voor het stoppen van de overlast.

*Dossier twee*

- Situatie

Huurders huren sinds eind april 2016 een woning van Stichting MeerWonen.

Dit dossier ontstaat door een huurachterstand. Verder is er weinig activiteit bij de woning en blijkt er bij een huisbezoek post voor zes weken achter de voordeur te liggen. Stichting MeerWonen geeft de huurachterstand uit handen aan een deurwaarder. De deurwaarder krijgt geen contact met de huurders en ook de GGD krijgt geen contact met hen. In december 2018 wordt de vordering bij de deurwaarder deels voldaan. Ook Liander probeert in contact te komen met de huurders in verband met een betalingsachterstand, maar ook zij krijgen geen contact met hen. In de maanden daaropvolgend loopt de huurachterstand opnieuw op. Eind april 2018 wordt de gehele vordering bij de deurwaarder voldaan.

- Overlast

Per oktober 2018 komen er meldingen van overlast binnen bij zowel Stichting MeerWonen als bij de politie. Het gaat hierbij om een hevige ruzie tussen buren en asociaal gedrag. In de periode van juli 2018 t/m januari 2019 zijn er zo’n 20 meldingen van overlast bij de politie gemaakt blijkt uit een sfeerrapportage. Ook bij Stichting MeerWonen komen er in deze periode regelmatig overlastmeldingen van omwonenden binnen.

Eind februari 2019 stuurt een jurist, namens Stichting MeerWonen een sommatiebrief als laatste waarschuwing. Hierin wordt vermeld dat de overlast moet stoppen en dat ook de huurachterstand voor een bepaalde datum moet worden voldaan. Wanneer de huurders zich hier niet aan houden dan zal Stichting MeerWonen overgaan tot een juridische procedure bij de kantonrechter waarin zij ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning zullen eisen. Na deze brief blijven de overlastmeldingen binnenkomen en ook de huurachterstand wordt niet betaald. Tot op heden is hier nog geen oplossing voor gevonden, maar hoogstwaarschijnlijk zal Stichting MeerWonen een juridische procedure op starten.

*Analyse bij dossiers waarbij de overlast (nog) niet is gestopt*

Beide dossiers verschillen van elkaar, maar er is te zien dan Stichting MeerWonen een duidelijke aanpak heeft gehanteerd tot op heden. Ook worden bij beide dossiers andere partijen betrokken, zoals de politie. Het gaat in beide situaties om ernstige overlast. Waar het in dossier één start met overlast is dat in dossier twee anders, want het start namelijk met een huurachterstand. In dossier één is er te zien dat een van de huurders psychische klachten heeft, wat leidt tot het veroorzaken van overlast. In dossier één is te zien dat er inmiddels een tijdelijke “oplossing” is, want een van de huurders is uit huis geplaatst. Echter is dit geen structurele oplossing. Men weet niet wanneer de huurder terugkomt en dan zal de overlast mogelijk voortduren.

In dossier twee is er duidelijk veel meer problematiek te zien, namelijk financiële problemen en ook de GGD is bij deze huurders betrokken. Echter kan niemand contact leggen met de huurders. Hier is duidelijk dat huurders zelf niet inzien dat zij overlast veroorzaken en dat er dus naar een oplossing moet worden gezocht. Ik denk dat Stichting MeerWonen in dossier twee goed handelt wanneer men een gerechtelijke procedure opstart. Dit omdat het vergelijkbaar is met de dossiers die ik benoemd heb bij de dossiers ontruiming. Er is veel problematiek en ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van het gehuurde is hier onvermijdelijk.

In dossier één ligt het iets anders, want hier is voornamelijk sprake van overlast door psychische klachten. Dit dossier is vergelijkbaar met dossier één uit de dossiers ontruiming en dossier één van overlast gestopt. Ook in deze dossiers ging het om een huurder die overlast veroorzaakte waarbij psychische klachten ten grondslag lagen. Het zou in dit dossier dus twee kanten op kunnen gaan: de overlast blijft aanhouden waardoor het dossier zich opbouwt en Stichting MeerWonen een gerechtelijke procedure zal moeten opstarten of de overlast stopt of wordt minder door de impact van de aangetekende brief door de jurist. Echter blijkt uit de casus dat de overlastveroorzakers, nadat zij de brief hebben ontvangen, het niet eens zijn met Stichting MeerWonen over de overlast die zij veroorzaken. Wanneer de huurder, die tijdelijk is opgenomen, terugkomt dan zal men kunnen oordelen over het verdere verloop.

**4.2.3 Deelconclusie bij deelvraag 2**

Stichting MeerWonen hanteert een aanpak van woonoverlast aan de hand van een vastgesteld MT besluit. Bij paragraaf 4.2.1 heb ik de aanpak schematisch weergeven. Door het dossieronderzoek is goed te zien dat de aanpak die in de praktijk gehanteerd wordt afhankelijk is van de situatie. Wel geeft het schema in paragraaf 4.2.1 in grote lijnen weer en is dit in alle dossiers uit paragraaf 4.2.2 gehanteerd. Echter vragen sommige overlastsituatie om extra acties. Hierdoor is een aanpak die men in alle overlastsituatie kan hanteren niet haalbaar. Daarnaast is het ook afhankelijk van de overlastveroorzakers. Waar de ene overlastveroorzaker al genoeg heeft aan een gesprek om de overlast te doen stoppen wordt een andere overlastveroorzaker niet eens bang van een dreigende ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning. Met het interview en het dossieronderzoek heb ik de verschillen tussen de aanpak op papier en de aanpak in praktijk willen vergelijken. Op papier staat er een aanpak terwijl bij het dossieronderzoek is te zien dat elke overlastsituatie vraagt om een andere aanpak. Dit komt waarschijnlijk doordat elk persoon anders reageert op interventies. De ene persoon wordt bewust van het handelen na een eenmalig gesprek, terwijl een ander na een juridische procedure nog niet inziet wat het gedrag voor gevolg heeft voor omwonenden. Met het dossieronderzoek heb ik willen laten zien dat er in elke situatie interventies worden gebruikt waar de situaties om vragen.

**4.3 Resultaten bij deelvraag 3: Op wat voor manier gebruiken woningcorporaties de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing in hun aanpak van woonoverlast en wat zijn hun ervaringen hiermee?**

Bij deze deelvraag heb ik een interview gehouden met twee woningcorporaties, woningstichting Den Helder en woningcorporatie Staedion. Tijdens het interview heb ik vragen gesteld over vier thema’s: algemene vragen, de aanpak van woonoverlast, meldingen en ervaringen.

Ik zal de resultaten als volgt weergeven: de informatie uit de algemene vragen en het aantal meldingen zal ik in een tabel weergeven, de aanpak van woonoverlast zal ik schematisch weergeven met behulp van een illustratie en de ervaringen zal ik in verhaalvorm beschrijven. Vervolgens zal ik een analyse maken waarbij ik de resultaten uit beide interviews met elkaar vergelijk. Uiteindelijk zal dit dan leiden tot een deelconclusie voor deelvraag 3.

**4.3.1 Resultaten betreft de algemene vragen**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Woningstichting Den Helder | Woningcorporatie Staedion |
| Aantal woningen | Ruim 9.000 woningen | Ruim 34.000 woningen |
| Aantal medewerkers wat zich bezighoudt met overlast | - Drie sociale wijkmeesters: fulltime bezig met aanpak van overlast.  - Drie technische wijkmeesters: houden zich soms bezig met overlast  - Twee huismeesters houden zich soms bezig met overlast  - Eén manager: wordt later betrokken in het proces (laatste-kans-gesprek)  - Eén jurist: wanneer er een juridische procedure moet worden gestart. | Ongeveer 50 medewerkers verdeeld over 4 wijkteams houden zich bezig met de aanpak van woonoverlast bestaande uit:  - Complexbeheerders (aanpak lichte overlast)  - Sociaal complexbeheerders (aanpak lichte tot zware overlast)  - 19 bewonersconsulenten (aanpak van juridische overlast met bv. geweld en agressie. |
| Aantal meldingen van overlast per jaar | 600 á 700 meldingen van overlast per jaar. | Dit wordt niet geregistreerd |
| Hoe vaak wordt de vrijwillige gedragsaanwijzing ingezet? | Gemiddeld vijf á zes keer per jaar, waarvan 80% tot een succes leidt. | Gemiddeld vier per maand, dus ongeveer 48 per jaar. |

**4.3.2 Resultaten betreft de aanpak van woonoverlast**

De aanpak van woonoverlast door woningstichting Den Helder

1. Allereerst komt er een melding binnen. Dit kan zijn via de sociaal wijkmeester tijdens het spreekuur wat zij dagelijks houden, maar ook via de website, via de post, etc.

2. Vervolgens vindt er een dagelijkse screening plaats van de meldingen die zijn binnengekomen. Hierbij wordt de urgentie per melding bepaald. Een melding over een blaffende hond kan later worden opgepakt dan een melding van een heftige burenruzie. Ook wordt er in het systeem bekeken of er al meer bekend is over de overlastveroorzaker.

3. Vervolgens worden er brieven naar en gesprekken gevoerd met zowel de veroorzakers als de melders. Hierin wordt de overlast besproken en gekeken of er mogelijk een oplossing is.

4. Daarna worden er afspraken gemaakt met de melders van de overlast en de overlastveroorzakers.

4a. In sommige gevallen stopt de overlast nadat er gesprekken zijn gevoerd en duidelijke afspraken zijn gemaakt.

4b. Helaas stopt de overlast na voorgaande acties in een heleboel situaties niet. Dan zullen er opnieuw brieven worden gestuurd naar de overlastveroorzakers en gesprekken met hen worden gevoerd.

5. Wanneer de overlast dan nog steeds aanhoudt dan volgt er een eerste sommatie, waarin de overlastveroorzaker gesommeerd wordt om te stoppen met de overlast.

6. Werkt de eerste sommatie niet dan volgt er een tweede sommatie, waarin de overlastveroorzaker opnieuw gesommeerd wordt om te stoppen met het veroorzaken van overlast.

7. Wanneer voorgaande stappen nog steeds geen oplossing hebben geboden dan komt de overlastsituatie terecht bij de manager. Deze nodigt de overlastveroorzaker uit voor een laatste-kans-gesprek bij hem op kantoor. Dit gesprek wordt uiterst serieus genomen en overlastveroorzakers worden nogmaals gewezen op de overlast. Ook worden hier benoemd wat er eventueel kan gebeuren als de overlast niet stopt, zoals een juridische procedure.

8. Mocht het laatste-kans-gesprek geen gewenst resultaat opleveren dan volgt er nogmaals een laatste-kans-gesprek op het kantoor van Woningstichting Den Helder. Hierbij wordt ook de vrijwillige gedragsaanwijzing ingezet. Overlastveroorzakers krijgen de vrijwillige gedragsaanwijzing voorafgaand aan het gesprek al thuisgestuurd. Ook als de vrijwillige gedragsaanwijzing niet wordt ondertekend dan blijft het onderdeel van het dossier van de huurder. Dit kan namelijk in het voordeel werken van de corporatie, mocht er een juridische procedure worden opgestart.

De aanpak van woonoverlast door woningcorporatie Staedion

1. Overlastmeldingen kunnen via verschillende kanalen binnenkomen, zoals via de medewerkers of via de website.

2. Allereerst moeten de overlastveroorzaker en de melder met elkaar in gesprek gaan over de overlast. Dit kan eventueel via buurtbemiddeling.

3. Mocht dit niet werken dan wordt de melding opgepakt door woningcorporatie Staedion. Zij voeren allereerst een gesprek met de overlastveroorzaker over de overlast die men veroorzaakt.

4. Mocht de overlast na een gesprek niet stoppen dan stuurt Woningcorporatie Staedion een waarschuwingsbrief aan de overlastveroorzaker. Hierin staat dat men moet stoppen met het veroorzaken van overlast

5. Mocht de overlast na een gesprek niet stoppen dan wordt de vrijwillige gedragsaanwijzing al vrij vroeg in het proces ingezet. De vrijwillige gedragsaanwijzing wordt niet alleen in de ernstige overlastsituaties ingezet, maar ook in lichtere overlastsituaties. Tot een halfjaar geleden werd de vrijwillige gedragsaanwijzing pas ingezet voordat er een juridische procedure gestart zou worden. Men merkte dat de vrijwillige gedragsaanwijzing al veel eerder ingezet kon worden en ook bij lichtere overlastsituatie een oplossing was. Ook wordt de vrijwillige gedragsaanwijzing altijd opgesteld in samenspraak met de overlastveroorzaker, zodat ook zij zich bewuster worden van de overlastsituatie.

6. Mocht de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing niet het gewenste resultaat opleveren, het stoppen van de overlast, dan is het afhankelijk van de situatie wat de vervolgstappen zijn. Wanneer er sprake is van een ernstige overlastsituatie dan zal de stap naar de rechter de meest logische stap zijn. Is er sprake van een lichte overlastsituatie dan zal een juridische procedure de overlast niet rechtvaardigen en zal men ook niet serieus genomen worden bij een rechter.

**4.3.3 Resultaten betreft de ervaringen met de vrijwillige gedragsaanwijzing**

De medewerker van Woningstichting Den Helder ervaart hun aanpak van woonoverlast als goed te doen. Wel vindt men het frustrerend dat niet alle overlastsituaties kunnen worden opgelost door de corporatie. Soms blijft men tijdens het aanpakken van een overlastsituatie hangen tussen het wel of niet doorpakken en dit kan bijvoorbeeld liggen aan het niet meewerken van een ketenpartner.

Het inzetten van de vrijwillige gedragsaanwijzing ervaart men als een goed instrument. In tachtig procent van de gevallen dat het instrument wordt ingezet, heeft het tot het doen stoppen van de overlast geleid. Daarom ziet men bij Woningstichting Den Helder ook geen knelpunten van de vrijwillige gedragsaanwijzing.

De medewerker van woningcorporatie Staedion is erg tevreden met hun aanpak van woonoverlast. Door de invoering van de AVG merkt men dat de samenwerking met zorgpartijen en wijkagenten wel steeds moeizamer verloopt, omdat informatie delen niet meer mogelijk is. De vrijwillige gedragsaanwijzing wordt steeds vaker ingezet binnen de aanpak van woonoverlast bij Staedion. Ook maakt men daar gebruik van een gesprek voordat de huurovereenkomst ingaat. Dit om problemen die voorafgaand bekend zijn bespreekbaar te maken. Men pakt problemen op voorhand aan om problemen na het ingaan van de huurovereenkomst te voorkomen. De vrijwillige gedragsaanwijzing wordt als een goed instrument ervaren en is effectiever dan een waarschuwing, omdat men dan veel specifieker ingaat op de overlast. Ook bij het opstellen van een vrijwillige gedragsaanwijzing loopt men aan tegen de samenwerking met zorgpartijen, omdat zij geen informatie willen delen over hun cliënt.

**4.3.4 Analyse verworven gegevens**

Beide woningcorporaties werken met een team aan de aanpak van woonoverlast. Het team dat zich bij woningcorporatie Staedion dagelijks bezighoudt met de aanpak van woonoverlast is vele malen groter dan het team dat zich bij Woningstichting Den Helder dagelijks bezighoudt met de aanpak van woonoverlast. Dit is in principe logisch, omdat woningcorporatie Staedion een ruim vier keer groter woningbezit heeft dan Woningstichting Den Helder. Kijkend naar het aantal mensen die zich bezighouden met de aanpak van woonoverlast en het aantal woningen van beide woningcorporaties, komen de medewerkers per aantal woningen overeen.

De aanpak die de corporaties hanteren lopen wel wat uiteen. Wat voornamelijk interessant is voor dit onderzoek is de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing binnen de aanpak van woonoverlast. Woningstichting Den Helder zet de vrijwillige gedragsaanwijzing pas laat in binnen het proces. Woningcorporatie Staedion gebruikt de vrijwillige gedragsaanwijzing al in een eerder stadium. Woningcorporatie Staedion deed het tot een half jaar geleden hetzelfde als Woningstichting Den Helder, namelijk de vrijwillige gedragsaanwijzing pas inzetten voordat men overgaat tot een gerechtelijke procedure. Dat is erg interessant, omdat men bij woningcorporatie Staedion kortgeleden heeft besloten om de vrijwillige gedragsaanwijzing veel eerder in te zetten omdat het ook dan effectief kan zijn.

Ook zit er een degelijk verschil tussen in welke overlastsituatie men de vrijwillige gedragsaanwijzing inzet. Woningstichting Den Helder doet dit alleen in de ernstige overlastsituatie, terwijl woningcorporatie Staedion deze ook inzet bij lichtere overlastsituaties. Wat ook interessant is, is dat woningcorporatie Staedion in sommige gevallen al voordat de huurovereenkomst ingaat afspraken maakt met de toekomstige huurder. Dit kan uiteraard niet in alle gevallen, maar wel in de gevallen waarbij de problemen van de huurder op voorhand al bekend zijn. Door problemen op voorhand bespreekbaar te maken, kunnen problemen in de toekomst voorkomen worden.

Beide woningcorporaties zijn erg tevreden met het instrument de vrijwillige gedragsaanwijzing. Woningstichting Den Helder heeft zelfs een succespercentage van maar liefst tachtig procent, zoals ik eerder ook al heb benoemd. Woningcorporatie Staedion weet niet exact te benoemen wat bij hun het succespercentage is, maar weet wel dat het een succesvol instrument is om in te zetten binnen de aanpak van de vrijwillige gedragsaanwijzing. Dit succes leidt er bij woningcorporatie Staedion voor dat het instrument steeds vaker ingezet wordt.

**4.3.5 Deelconclusie bij deelvraag 3**

Uit de resultaten blijkt dat beide woningcorporaties goed hebben nagedacht over de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing. Beiden zetten de vrijwillige gedragsaanwijzing op een andere manier in binnen hun aanpak van woonoverlast.

Woningstichting Den Helder zet de vrijwillige gedragsaanwijzing in een laat stadium in, namelijk vlak voor een eventuele gerechtelijke procedure, binnen hun aanpak van woonoverlast. Hierdoor wordt de vrijwillige gedragsaanwijzing gemiddeld vijf á zes keer per jaar ingezet. Woningstichting Den Helder is erg lovend over het instrument, want in namelijk tachtig procent van de gevallen, dat het instrument wordt ingezet leidt het tot een succes, oftewel het stoppen van de overlast.

Woningcorporatie Staedion gebruikt de vrijwillige gedragsaanwijzing duidelijk in een veel eerder stadium binnen hun aanpak van woonoverlast dan Woningstichting Den Helder. Voorheen deden zij het op dezelfde manier als Woningstichting Den Helder, maar ze hebben geleerd dat het instrument al veel eerder binnen de aanpak van woonoverlast kan worden ingezet. Woningcorporatie Staedion zet het instrument in bij zowel ernstige overlastsituaties als bij lichtere overlastsituaties. Ook bij deze woningcorporatie zijn de ervaringen met de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing succesvol. Dit is niet te benoemen met een percentage, zoals door Woningstichting Den Helder, maar wel is te zien dat de medewerkers het instrument veel vaker inzetten, namelijk gemiddeld vier keer per maand.

**Hoofdstuk 5: Conclusie**

De vrijwillige gedragsaanwijzing is een instrument dat woningcorporaties in kunnen zetten binnen hun aanpak van woonoverlast. De vrijwillige gedragsaanwijzing is een overeenkomst, die wordt vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst o.g.v. art. 7:900 BW, tussen de verhuurder en huurder waarin zij ge- of verboden kunnen opnemen bij overlastsituaties. Het is een instrument wat meestal wordt ingezet tussen lichte niet-juridische middelen en zware juridische middelen. Het heeft als doel om de overlast te doen stoppen.

Naast de vrijwillige gedragsaanwijzing zijn er ook nog andere interventies. Zoals de gerechtelijke gedragsaanwijzing, de bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing en ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van het gehuurde. De gerechtelijke gedragsaanwijzing is een gedragsaanwijzing die kan worden opgelegd door een rechter. Een verhuur kan een verzoek indienen bij de kantonrechter. De kantonrechter is absoluut bevoegd op grond van art. 93 sub c Rv. De verhuurder kan een verzoek indienen middels een dagvaardingsprocedure op grond van art. 78 Rv. Dit kan een rechter doen o.g.v. de art. 3:296 BW jo. art. 7:213 BW. Een groot verschil tussen de vrijwillige gedragsaanwijzing en de gerechtelijke gedragsaanwijzing is de medewerking van de huurder. Bij een vrijwillige gedragsaanwijzing is medewerking van de huurder nodig om afspraken te maken. Bij een gerechtelijke gedragsaanwijzing is medewerking niet nodig en legt de rechter regels op aan de huurder. De gerechtelijke gedragsaanwijzing komt in de meeste gevallen na de vrijwillige gedragsaanwijzing.

Ook is er een bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing die kan worden opgelegd door de burgemeester van desbetreffende gemeente. Een verhuurder heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van de vrijwillige gedragsaanwijzing en gerechtelijke gedragsaanwijzing. Hierdoor zal er niet zo snel een beroep worden gedaan op een bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing. De bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing zal hierdoor sneller worden ingezet in overlastsituaties bij koopwoningen. Echter is hier tot op heden geen onderzoek naar gedaan.

Wanneer de overlast na gebruik van bovengenoemde interventies nog steeds niet is gestopt dan bestaat er alleen nog de mogelijkheid tot een juridische procedure. Hierin kan de verhuurder ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van het gehuurde eisen. Echter is dit het laatste middel wat gebruikt kan worden en daarom zal een rechter hier niet snel in meegaan. Het moet in zo’n geval om een ernstige overlastsituatie gaan waarbij geen andere mogelijkheid meer is.

Om het gebruik van de vrijwillige gedragsaanwijzing te bevorderen startte het CCV een pilot. Hierbij konden woningcorporaties casussen aan dragen waarbij zij een vrijblijvend advies kregen over de toepassing van de vrijwillige gedragsaanwijzing. Maar liefst achttien casussen werden tijdens deze pilot behandeld met als resultaat dat bij veertien van de achttien casussen de overlast direct stopte na het tot stand komen van de vrijwillige gedragsaanwijzing. Dit laat zien dat de pilot een succes was. Ook uit een rapport naar aanleiding van de pilot bleek dat medewerkers van de woningcorporaties die deel hadden genomen aan de pilot nog steeds gebruik maken van het instrument.

Uit het jurisprudentieonderzoek bij paragraaf 4.1.2 blijkt ook dat de vrijwillige gedragsaanwijzing niet altijd tot succes leidt. In sommige situaties is ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van het gehuurde dan nog de enige mogelijkheid om de overlast te doen stoppen.

Met het interview en het dossieronderzoek bij deelvraag twee heb ik twee kanten willen belichten. Aan de ene kant, middels het interview, de aanpak van Stichting MeerWonen op papier. Aan de andere kant, met het dossieronderzoek, de aanpak die in de praktijk wordt gehanteerd. Met het dossieronderzoek heb ik willen aantonen dat elke overlastsituatie om een andere aanpak vraagt. Bij elke overlastsituatie zijn andere mensen betrokken en daarnaast reageert elk persoon anders op interventies. Bij de ene persoon creëert men al bewustwording door een enkel gesprek, terwijl een ander persoon zich na een juridische procedure nog niet bewust is van het gedrag. Hierdoor is de aanpak die bij overlastsituaties wordt gehanteerd door Stichting MeerWonen elke keer weer anders. De aanpak op papier is een aanpak in grote lijnen en de situatie bepaalt welke interventies nodig zijn om een eind te maken aan de overlast. In vergelijking met de aanpak die woningcorporaties hebben gehanteerd bij het jurisprudentieonderzoek, is te zien dat woningcorporaties in grote lijnen dezelfde aanpak hanteren. Bij de casussen uit het jurisprudentieonderzoek is er echter al wel gebruik gemaakt van de vrijwillige gedragsaanwijzing en bij de casussen uit het dossieronderzoek nog niet.

Uit de resultaten van de interviews, onder paragraaf 4.3, blijkt dat er wel degelijk een verschil is tussen het moment van inzetten van de vrijwillige gedragsaanwijzing. Waar woningstichting Den Helder voorzichtig en laat is met de inzet van het instrument, is woningcorporatie Staedion veel sneller en vaker geneigd om het instrument in te zetten bij overlastsituaties. Beiden hebben voor- en nadelen, maar mijn voorkeur gaat uit naar de inzet in een vroeg stadium. Woningstichting Den Helder is bang dat het instrument zijn kracht verliest indien zij dit vaak inzetten. Woningcorporatie Staedion sprak dit tegen omdat het elke keer om een andere huurder gaat.

Mijn voorkeur gaat uit naar het eerder en vaker inzetten van de vrijwillige gedragsaanwijzing. Door de interviews die ik gehouden heb, heb ik een vergelijking kunnen maken tussen het moment van inzetten. Ik ben van mening dat de vrijwillige gedragsaanwijzing zo vroeg mogelijk ingezet kan worden, om ervoor te zorgen dat de overlast mogelijk ook eerder kan stoppen. Uit het onderzoek blijkt dat het inzetten van de vrijwillige gedragsaanwijzing mogelijk kan leiden tot het doen stoppen van een overlastsituatie. Door de vrijwillige gedragsaanwijzing in een vroeg stadium in te zetten, kan er ook in een vroeg stadium worden geprobeerd de overlast te doen stoppen. Hierdoor gaat mijn voorkeur uit naar het zo vroeg mogelijk inzetten van de vrijwillige gedragsaanwijzing. Hiermee bedoel ik na huisbezoeken bij en gesprekken met de overlastveroorzaker(s).

Daarnaast speelt de ernst van de overlast ook een rol bij de vraag wanneer een vrijwillige gedragsaanwijzing moet worden ingezet. Woningcorporatie Staedion kiest ervoor om in zowel ernstige als minder ernstige overlastsituaties gebruik te maken van de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing. Daarentegen kiest woningstichting Den Helder er juist voor om de vrijwillige gedragsaanwijzing alleen in zeer ernstige overlastsituaties in te zetten. Hierdoor is het ook zo dat zij de vrijwillige gedragsaanwijzing veel later en minder vaak inzetten dan woningcorporatie Staedion.

Al met al ben ik van mening dat Stichting MeerWonen de vrijwillige gedragsaanwijzing binnen hun aanpak van woonoverlast kan laten intreden. Het is een instrument dat successen behaalt en serieus genomen wordt door overlastveroorzakers. Ik ben van mening, door de resultaten van het onderzoek, dat Stichting MeerWonen de vrijwillige gedragsaanwijzing het best kan inzetten bij wat ernstigere overlastsituaties, dus niet bij burenruzies of wanneer er nog maar een klein aantal meldingen is. Burenruzies kunnen ook vervelende gevolgen hebben, maar vaak zijn dit onderlinge ruzies waarbij maar twee huurders zijn betrokken. Burenruzies kunnen het best onderling opgelost worden, door buurtbemiddeling. Wel ben ik van mening dat de vrijwillige gedragsaanwijzing het best in samenspraak met de overlastveroorzaker kan worden opgesteld tijdens een gesprek. Door de overlastveroorzaker te betrekken bij het opstellen van regels bij de vrijwillige gedragsaanwijzing denk ik dat men zich eerder aan afspraken houdt dan wanneer deze worden opgelegd. Het doel hiervan is om bewustwording te creëren bij de overlastveroorzaker en te laten zien dat de overlastsituatie serieus genomen wordt.

Daarnaast wil ik Stichting MeerWonen adviseren om de vrijwillige gedragsaanwijzing in een zo vroeg mogelijk stadium in te zetten. Uit het onderzoek blijkt dat woningstichting Den Helder de vrijwillige gedragsaanwijzing in een laat stadium inzet, namelijk vlak voor een juridische procedure. Woningcorporatie Staedion zet de vrijwillige gedragsaanwijzing in een vroeg stadium in. Hierin loopt woningcorporatie Staedion voor ten opzichte van woningstichting Den Helder, omdat zij de vrijwillige gedragsaanwijzing tot voor kort ook pas laat inzetten. Men wil de overlastsituatie in een zo vroeg mogelijk stadium stoppen en het blijkt dat de vrijwillige gedragsaanwijzing hier een oplossing in kan bieden. Daarom stel ik voor om de vrijwillige gedragsaanwijzing in te zetten in een zo vroeg mogelijk stadium, dus na een eerste poging zoals een huisbezoek of een gesprek op kantoor.

Met dit onderzoek wil ik de vrijwillige gedragsaanwijzing onder de aandacht brengen bij de medewerkers van Stichting MeerWonen. Hierbij gaat het om de medewerkers van de afdeling wonen. Om de vrijwillige gedragsaanwijzing onder de aandacht te brengen heb ik een folder bij dit onderzoek gemaakt. Met de folder moet het voor de medewerkers gemakkelijk worden om de vrijwillige gedragsaanwijzing in te zetten in de aanpak van woonoverlast. Daarnaast krijgen de medewerkers de beschikking over dit gehele onderzoek, zodat zij de achtergrondinformatie bij de folder kunnen lezen. Ook blijf ik werkzaam bij Stichting MeerWonen en kunnen de medewerkers mij altijd vragen naar het onderzoek.

**Hoofdstuk 6: Interventie**

In de conclusie in hoofdstuk 5 heb ik al stil gestaan bij mijn adviezen voor Stichting MeerWonen om de vrijwillige gedragsaanwijzing te implementeren binnen hun aanpak van woonoverlast. Daarnaast heb ik in de conclusie een antwoord gegeven op de centrale vraag van dit onderzoek.

Om de vrijwillige gedragsaanwijzing onder de aandacht te brengen bij de medewerkers, van de afdeling wonen van Stichting MeerWonen, heb ik een folder gemaakt. Dit is een folder waarmee het gemakkelijker moet zijn om de vrijwillige gedragsaanwijzing in te zetten.

Met dit onderzoek wil ik graag bekendheid creëren over de vrijwillige gedragsaanwijzing onder de medewerkers. Hiermee wil ik bereiken dat Stichting MeerWonen de vrijwillige gedragsaanwijzing implementeert binnen hun aanpak naar woonoverlast. Uit dit onderzoek blijkt dat de vrijwillige gedragsaanwijzing een enorm succes kan zijn en dat woningcorporaties erg enthousiast zijn over het inzetten van de vrijwillige gedragsaanwijzing. Hierdoor ben ik van mening dat voor Stichting MeerWonen de vrijwillige gedragsaanwijzing een onderdeel kan zijn binnen de aanpak van woonoverlast.

Het is allereerst belangrijk dat medewerkers te weten komen wat de vrijwillige gedragsaanwijzing is. Daarom heb ik in de folder allereerst de vrijwillige gedragsaanwijzing kort toegelicht. Ik heb in de folder enkele voorbeelden opgenomen van vrijwillige gedragsaanwijzingen uit de praktijk. Dit om de vrijwillige gedragsaanwijzing nader toe te lichten.

Daarnaast heb ik een stroomschema opgenomen in de folder. Bij het stroomschema heb ik gebruik gemaakt van de huidige aanpak van woonoverlast door Stichting MeerWonen. De aanpak is voortgekomen uit het interview dat ik bij deelvraag twee heb gehouden. Binnen het stroomschema heb ik de plaats van de vrijwillige gedragsaanwijzing opgenomen. De plaats heb ik aan de hand van mijn advies bepaald. Tevens heb ik ook de plaats van de gerechtelijke gedragsaanwijzing opgenomen in het stroomschema. De gerechtelijke gedragsaanwijzing heb ik toegevoegd omdat dit een extra interventie is voordat de woningcorporatie ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van het gehuurde eist. De bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing heb ik niet opgenomen in het stroomschema. Ik ben van mening dat de woningcorporatie hier geen beroep op kan doen, omdat de vrijwillige en de gerechtelijke gedragsaanwijzing voldoende zouden moeten zijn om de overlast te doen stoppen. Het stroomschema is weergeven in grote lijnen. Zoals uit het dossieronderzoek blijkt, kunnen er ook nog andere interventies gebruikt worden. Echter is dit afhankelijk van de situatie. De stappen in het stroomschema zijn stappen die in alles overlastsituaties genomen kunnen worden.

Verder heb ik mijn advies betreft de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing door Stichting MeerWonen opgenomen. Hierbij benoem ik mijn advies om de vrijwillige gedragsaanwijzing in een vroeg stadium in te zetten. Mijn advies heb ik eerder toegelicht in hoofdstuk 5. Ik adviseer om de vrijwillige gedragsaanwijzing in een zo vroeg mogelijk stadium in te zetten. Dit adviseer ik op basis van de ervaring bij woningcorporatie Staedion. Het doel is om de overlast in een zo vroeg mogelijk stadium te laten stoppen. Ik ben van mening dat dit in sommige overlastsituaties mogelijk is door de vrijwillige gedragsaanwijzing in te zetten. Het is geen instrument dat pas ingezet hoeft te worden voordat een juridische procedure wordt opgestart. Daarom zou ik het instrument in een zo vroeg mogelijk stadium proberen in te zetten. Met zo vroeg mogelijk bedoel ik na een eerste of enkele huisbezoeken of gesprekken op kantoor. Hierbij wil ik adviseren om de overlastgevende huurder te betrekken bij het opstellen van de afspraken. Dit kan ervoor zorgen dat de huurder bewust wordt van het gedrag. Tevens laat dit zien dat de overlastsituatie serieus genomen wordt door de woningcorporatie.

Bij de folder hoort nog een voorbeeldovereenkomst als bijlage. De voorbeeldovereenkomst kan gebruikt worden bij het opstellen van de vrijwillige gedragsaanwijzing. Deze kan worden aangepast aan de specifieke overlastsituatie. Daarnaast zijn er invulopties en keuzemogelijkheden aangegeven om het gemakkelijk te maken voor de medewerker. De voorbeeldovereenkomst is als bijlage opgenomen omdat deze acht pagina’s lang is en daardoor te groot is om in de folder te plaatsen.

Met de folder en de voorbeeldovereenkomst bied ik de medewerkers twee hulpmiddelen om een vrijwillige gedragsaanwijzing op te stellen. Hierdoor moet het in de toekomst gemakkelijk worden om gebruik te maken van de vrijwillige gedragsaanwijzing bij overlastsituatie.

Als laatste is in de folder informatie opgenomen over de gerechtelijke gedragsaanwijzing en ontbinding en ontruiming. Dit zijn twee interventies die na de vrijwillige gedragsaanwijzing komen binnen de aanpak van woonoverlast. Ik heb deze twee interventies tevens opgenomen in het stroomschema. Daarom vond ik het belangrijk om dit nog kort toe te lichten verder in de folder. De medewerkers moeten namelijk weten wat hun verdere opties zijn als een vrijwillige gedragsaanwijzing niet heeft geleid tot het stoppen van de overlast.

**Hoofdstuk 7: Discussie**

Tijdens het onderzoek ben ik tegen een aantal dingen aangelopen waardoor mijn onderzoek is beïnvloed.

Ik had meer interviews willen afnemen voor de beantwoording van deelvraag 3. Ik heb in een vroeg stadium van mijn onderzoek woningcorporaties benaderd met de vraag of zij mee wilden werken aan een interview. Het interview betrof de vrijwillige gedragsaanwijzing. Helaas bleken veel woningcorporaties nog geen ervaring te hebben met de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing. Daarnaast hadden sommige woningcorporaties geen tijd voor een interview met mij. Uiteindelijk heb ik twee woningcorporaties bereid gevonden om mee te werken aan een interview. Voor het ene interview ben ik zelfs afgereisd naar Den Helder en het reizen nam alleen al een dag in beslag. Het liefst had ik minimaal bij drie woningcorporaties een interview afgenomen. Echter door de tijdsdruk en het vinden van geschikte woningcorporaties, is dit niet gelukt. Dit is van invloed op mijn onderzoek omdat de informatie die ik tijdens de interviews heb verzameld minder is dan wanneer ik meer interviews had afgenomen. Ik ben mij hier bewust van.

Daarnaast heb ik maar één medewerker van Stichting MeerWonen geïnterviewd. Dit omdat deze medewerker mij het meest kon vertellen over de aanpak van woonoverlast door Stichting MeerWonen. Stichting MeerWonen is relatief gezien een kleine woningcorporatie waardoor er maar één medewerker is die de regie in handen heeft wat betreft de aanpak van woonoverlast. Wel zijn andere medewerkers betrokken bij de meldingen, maar uiteindelijk is de medewerker die ik heb geïnterviewd degene die het verloop van de aanpak bepaald. Hierdoor ben ik mij ervan bewust dat de informatie die ik heb verzameld over de aanpak van woonoverlast subjectief is. Om het beeld te verbreden heb ik naast het interview ook een dossieronderzoek gehouden. Dit om de aanpak in de praktijk te kunnen bekijken naast de aanpak op papier.

Ook waren de dossiers die ik heb geanalyseerd bij het dossieronderzoek bij deelvraag 2 erg lang. Sommige dossiers hebben jaren geduurd. Ik heb alle dossiers gelezen en geanalyseerd. Uiteindelijk heb ik ervoor gekozen om in totaal zes dossiers te analyseren. Op advies van de medewerkers heb ik deze zes dossiers gekozen. Door de tijdsdruk was het niet mogelijk om meer dan zes dossiers te analyseren.

Bij het literatuuronderzoek heb ik voornamelijk onderzoeken waarbij de heer Vols betrokken was gebruikt. Hij heeft de laatste jaren veel onderzoek gedaan naar de vrijwillige gedragsaanwijzing en daarom heb ik zijn onderzoeken gebruikt bij het literatuuronderzoek van deelvraag 1. Ik ben mij ervan bewust dat het literatuuronderzoek voornamelijk van zijn kant is bekeken, maar doordat er verder weinig onderzoek is gedaan door andere onderzoekers, was ik aangewezen op de onderzoeken van de heer Vols.

**Literatuurlijst**

**Aedes**

Aedes, *Corporatiemonitor Verwarde personen,* Den Haag: 15 december 2015

**Banning N.V.**

*De gedragsaanwijzing: een nuttig instrument om overlast te beëindigen?* - Banning N.V., 3 februari 2016

**CCV**

CCV, *Bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing (door burgemeester),* (z.d.)

**CCV**

CCV, *Gedragsaanwijzing (door verhuurder of rechter),* (z.d.)

**CCV**

CCV, *Woonoverlast (z.d.)*

**Een goede buur**

*Een goede buur,* Stichting MeerWonen, 3 oktober 2016

**GGZ Nederland**

GGZ Nederland, *Arbeidsmarktagenda GGZ,* maart 2018

**Gubbels**

B.G.N. Gubbels, *Bestuursdwang,* (z.d.)

**Gubbels**

B.G.N. Gubbels, *Dwangsom,* (z.d)

**Gubbels,**

B.G.N. Gubbels, *Contractuele boete,* (z.d.)

**Gubbels**

B.G.N. Gubbels, *Overeenkomst,* (z.d.)

**Homburg & Oude Ophuis & Smit 2015**

G. Homburg & R. Oude Ophuis & W. Smit, *Hoe werken gedragsmaatregelen woonoverlast, Evaluatie gedragsaanwijzing woonoverlast,* Amsterdam: december 2015

**Jeths, De Jongh en Vols**

M.J. Jeths, K. de Jongh en M. Vols, *159. Ontruiming sluiting en gedragsaanwijzingen: overlastbestrijding in het huurrecht en bestuursrecht,* Juni 2015

**Migchelbrink**

F. Migchelbrink, *Half open en volledig gestructureerde of gestandaardiseerde interviews,* (z.d.)

**Politie**

Politie, *Zorgelijke trend overlast verward gedrag,* 27 februari 2018

**Rijksoverheid**

Rijksoverheid, *Decentralisatie overheidstaken naar gemeenten,* (z.d.)

**Saunders, Lewis & Thornhill 2011**

M. Saunders, P. Lewis & A. Thornhill, *Methoden en technieken van onderzoek,* Amsterdam: Pearson Education Benelux, 2011.

**Siemons**

A. Siemons, *De vaststellingsovereenkomst nader bekeken,* 7 juli 2010

**Tomlow Advocaten**

Tomlow Advocaten, *Allonge huurovereenkomst in het kader van een laatste kans/gedragsaanwijzing, (z.d)*

**Veen & Vols 2014**

C. Veen & M. Vols, *Gedragsaanwijzing, Handreiking woonoverlast effectief aanpakken in de huursector met gedragsaanwijzingen,* November 2014

**Vols & Veen 2015**

M. Vols & C. Veen, *Visiedocument woonoverlast effectief aanpakken met gedragsaanwijzingen,* 2015

**Vols & Veen 2018**

M. Vols & C. Veen, Gedragsaanwijzing ingebed in het huurrecht? – Februari 2018

**Veiligheidsmonitor 2017**

Veiligheidsmonitor 2017, CBS en Ministerie van Justitie en Veiligheid, Den Haag/Heerlen/Bonaire: maart 2018

Wetsvoorstel tot wijziging van de Gemeentewet in verband met de aanpak van woonoverlast (Wet aanpak woonoverlast), *Kamerstuk 34007* 2013-2014

**Jurisprudentielijst**

Rb. Amsterdam 15 augustus 2017, ECLI:NL:RBAMS:2017:5921

Rb. Gelderland (zittingsplaats Apeldoorn) 4 juli 2018, ECLI:NL:RBGEL:2018:2987

Rb. Noord-Holland (zittingsplaats Alkmaar) 16 januari 2019, ECLI:NL:RBNHO:2019:59

Rb. Noord-Nederland (zittingsplaats Leeuwarden) 1 februari 2017, ECLI:NL:RBNNE:2017:328

**Bijlage 1: Onderzoeksvoorstel**

**Aanvraag afstudeeronderwerp SJD**

**1. Gegevens SJD-student**

Datum:

|  |  |
| --- | --- |
| Naam: Amy Roos | Studentnummer: 1089360 |

**2. Gegevens externe organisatie**

|  |  |
| --- | --- |
| *Bedrijf / organisatie* | Woningcorporatie |
| Naam | Stichting MeerWonen |
| Postadres | Postbus 150 |
| Postcode en plaats | 2370 AD Roelofarendsveen |
| Bezoekadres | Noordeinde 174 |
| Bezoekpostcode en plaats | 2371 CX Roelofarendsveen |
| Telefoonnummer | 071-3315000 |
| E-mail algemeen | [info@stichtingmeerwonen.nl](mailto:info@stichtingmeerwonen.nl) |
| Website | [www.stichtingmeerwonen.nl](http://www.stichtingmeerwonen.nl) |
| Kerntaak van de organisatie | Huisvesten van mensen |
| Kenmerken organisatie: | O Profit X Non-profit  Werkgebied  X lokaal O regionaal O nationaal O internationaal  Aantal werknemers:  O 5 -10 X 11-50 O 51 -100 O meer dan 100 |
| Rol van de organisatie  (variant A of B) | X A) De organisatie treedt als opdrachtgever van het project op  O B) Bij de organisatie vindt aanvullend onderzoek plaats |

|  |  |
| --- | --- |
| *Contactpersoon in het bedrijf / organisatie* |  |
| Titel(s), dhr of mw | Mw. |
| Naam | Henriëtte Maaskant |
| Functie | Manager afdeling Wonen |
| Telefoonnummer | 071-3315000 |
| E-mail contactpersoon | Henriette.Maaskant@stichtingmeerwonen.nl |
| Naam van de afdeling | Wonen |
| Aantal medewerkers (afdeling) | 15 |

**3. Gegevens afstudeeronderwerp**

|  |
| --- |
| **1. Afstudeeridee:** Beschrijf bondig je idee:  Ik wil afstuderen met het thema woonoverlast bij woningcorporatie Stichting MeerWonen. Ik wil hierbij het huidige werkproces vernieuwen. Hierbij wil ik onderzoek doen naar de voor- en nadelen van het huidige werkproces en bekijken hoe dit werkproces te vernieuwen. Daarbij wil ik mij focussen op de vrijwillige gedragsaanwijzing. Huurders die overlast veroorzaken, kunnen te maken krijgen met gedragsaanwijzing.  Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de vrijwillige gedragsaanwijzing en onvrijwillige gedragsaanwijzing. De vrijwillige gedragsaanwijzing kan worden opgelegd door de verhuurder. Het woord zegt het al, het gaat hier wel om een vrijwillige gedragsaanwijzing, oftewel dit kan alleen indien dit met de huurder wordt overeengekomen. Indien een overlastgevende huurder niet vrijwillig meewerkt, dan kan de verhuurder bij de rechter vorderen de huurder te verplichten om een of meer gedragsaanwijzingen na te leven. Hierbij gaat het dus om een onvrijwillige gedragsaanwijzing.[[42]](#footnote-42)  De gedragsaanwijzing is een nieuw instrument dat een gebod of verbod is voor een overlastgevende huurder. Om de toepassing door woningcorporaties te bevorderen is het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) een pilot gestart met de medewerking van meer dan 50 woningcorporaties. Hierbij is ook een praktische handleiding[[43]](#footnote-43) opgesteld waarin een stappenplan van alle aspecten van een gedragsaanwijzing worden beschreven.[[44]](#footnote-44)  Ik wil graag onderzoek doen naar het toepassen van de vrijwillige gedragsaanwijzing door woningcorporaties, zodat Stichting MeerWonen de vrijwillige gedragsaanwijzing kan toepassen in het werkproces bij woonoverlast. Dit wil ik met verschillende onderzoeksmethoden onderzoeken die ik verder zal toelichten onder punt zes van deze aanvraag. Er bestaat ook een onvrijwillige gedragsaanwijzing, alleen kan deze niet worden opgelegd door woningcorporaties. Omdat ik mijn onderzoek in opdracht doe van een woningcorporatie is het niet van toepassing om onderzoek te doen naar de onvrijwillige gedragsaanwijzing. |
| **2. Aanleiding (6 w’s):** Leg uit wat de vraag is die je gaat onderzoeken, waarom dit een probleem voor de opdrachtgever is, welke partijen hierbij betrokken zijn, welke belangen een rol spelen, wat het juridische vraagstuk/probleem is enwaarom jouw onderzoek leidt tot een praktijkgericht juridisch onderzoek:   * *Wat is de vraag die ik ga onderzoeken?*   Hoe kan de vrijwillige gedragsaanwijzing ingezet worden door Stichting MeerWonen om een bijdrage te leveren aan de aanpak van woonoverlast door overlastgevende huurders?   * *Wat is het probleem van Stichting MeerWonen wat ik zal onderzoeken?*   Er heerst op dit moment een grote onbekendheid bij Stichting MeerWonen wat betreft de kennis en ervaring over de vrijwillige gedragsaanwijzing. Vorige jaar heb ik samen met een collega een aantal bijeenkomsten bijgewoond van het CCV met als thema de (vrijwillige) gedragsaanwijzing. Hierbij werd informatie verstrekt over het instrument. Door deze bijeenkomsten is het idee bij Stichting MeerWonen en mijzelf ontstaan om hier onderzoek naar te doen, om te kijken of en misschien wanneer dit instrument kan worden ingezet door Stichting MeerWonen.   * *Waarom is dit een probleem voor Stichting MeerWonen?*   De onbekendheid is een probleem omdat de vrijwillige gedragsaanwijzing mogelijk een instrument is dat Stichting MeerWonen kan inzetten in de aanpak van woonoverlast. Het is daarom een uitdaging om onderzoek te doen naar dit instrument waarbij ik graag meerdere woningcorporaties wil interviewen. Met de interviews hoop ik dat de woningcorporaties hun ervaringen met mij delen over de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing, zodat ik dit mee kan nemen in mijn onderzoek.   * *Welke partijen zijn hierbij betrokken?*   De partijen die betrokken zijn bij dit probleem zijn: woningcorporatie Stichting MeerWonen, overlastgevende huurders en huurders die overlast ervaren. Afhankelijke van de overlastgevende huurder kan het zijn dat er ook andere partijen een rol spelen bij het probleem, zoals politie maar ook zorginstellingen als de GGD.   * *Welke belangen spelen een rol bij het probleem?*   Een optimaal huurgenot voor huurders is in het algemeen voor woningcorporaties belangrijk. Wanneer er huurders zijn die woonoverlast veroorzaken dan kan dit huurgenot worden belemmerd bij omwonenden huurders. Het belang hierbij is dat de woonoverlast zo snel mogelijk stopt zodat het huurgenot hierdoor niet meer wordt verminderd.  Het belang van Stichting MeerWonen is eveneens dat de woonoverlast stopt, aangezien zij hierbij letterlijk tussen beide huurders instaan. Wanneer de woonoverlast een lange periode aanhoudt en een hele buurt hier last van heeft dan is uiteindelijk de laatste optie om ontbinding te vorderen bij de rechter o.g.v. slecht huurderschap. Uiteraard willen woningcorporaties dit liever niet, want dit is voor alle partijen geen prettige procedure en hierbij wordt een huurder uit de woning gezet terwijl eigenlijk het hoofddoel van corporaties is om woonruimte te leveren.  Er is uiteraard ook een belang voor de overlastgevende huurder(s). Ook zij willen liever bovengenoemde procedure niet, omdat dit kan leiden tot ontbinding en ontruiming, oftewel de huurder wordt in het ergste geval dakloos.   * *Wat is het juridische vraagstuk?*   Het juridische vraagstuk is om onderzoek te doen naar de vrijwillige gedragsaanwijzing, in te zetten door woningcorporaties bij woonoverlast, zodat dit instrument in de toekomst ingezet kan worden en een onderdeel wordt van het werkproces. De vrijwillige gedragsaanwijzing is een overeenkomst tussen de verhuurder en de overlastgevende huurder. Wat als een huurder zich niet houdt aan de overeenkomst? Is de handhaving voor elke huurder hetzelfde of moet de woningcorporatie hier maatwerk leveren en de situatie elke keer apart bekijken? Is de onvrijwillige gedragsaanwijzing, die de rechter op verzoek van de verhuurder kan opleggen, een stok achter de deur?   * *Waarom leidt mijn onderzoek tot een praktijkgericht en juridische onderzoek?*   Woonoverlast is allereerst een juridisch probleem wat speelt bij woningcorporaties en haar huurders. Hierbij schendt een huurder de verplichting om zich te gedragen als een goed huurder, als in art. 7:213 BW. Ook wordt hierbij het woongenot van huurders die woonoverlast ervaren belemmerd.  Met mijn onderzoek wil ik het huidige werkproces, betreft de aanpak van woonoverlast, vernieuwen. Daarnaast wil ik bekijken of en hoe de (vrijwillige) gedragsaanwijzing hierbinnen past. Ik wil mij met dit onderzoek dus niet alleen op de vrijwillige gedragsaanwijzing focussen. |
| **3. Rechtsgebied(en):** Geef aan welk(e) rechtsgebied(en) een rol spelen bij dit onderwerp (beschrijf het sociaaljuridisch kader). Wat ga je binnen dit sociaaljuridisch kader onderzoeken. Geef aan welke juridische begrippen van belang zijn:   * *Rechtsgebieden die een rol spelen bij het onderzoek:*   Bij het onderzoek speelt met name het huurrecht een rol. Specifieker titel 4 van boek 7 van het burgerlijk wetboek.  Ook boek 3 titel 11 van het burgerlijk wetboek speelt een rol aangezien de (vrijwillige) gedragsaanwijzing zijn grondslag vindt in art. 3:296 BW.   * *Juridische begrippen die een rol spelen bij het onderzoek:*   (Woon)overlast  Goed huurderschap  (Vrijwillige) gedragsaanwijzing |
| **4. Beroepsproduct:** Wat is het beroepsproduct dat je wilt ontwikkelen? Wat is de (praktische) relevantie van je onderzoek? Aan welke gewenste ontwikkeling draagt je onderzoek bij?   * *Wat is het te ontwikkelen beroepsproduct?*   Met mijn onderzoek wil ik een werkwijzer ontwikkelen waarmee ik duidelijk wil maken hoe en wanneer de vrijwillige gedragsaanwijzing dient te worden ingezet.  Eventueel wil ik ook een workshop/presentatie ontwikkelen waarbij ik de inzet van de vrijwillige gedragsaanwijzing wil uitleggen. Wat zijn de voor- en nadelen hiervan? Wanneer kan dit instrument nuttig worden ingezet? Enzovoort. Deze presentatie wil ik ontwikkelen voor medewerkers van de afdeling Wonen die regelmatig te maken krijgen met overlast en voor wie het van belang is om te weten wat het instrument inhoudt.   * *Wat is de (praktische) relevantie van het onderzoek?*   Met het onderzoek zal ik een werkproces bij de aanpak van woonoverlast bij Stichting MeerWonen ontwikkelen. Het werkproces kunnen zij gebruiken bij woonoverlast in de toekomst.   * *Aan welke gewenst ontwikkeling draagt het onderzoek bij?*   De ontwikkeling waar het onderzoek aan bijdraagt, is kennis over de (vrijwillige) gedragsaanwijzing. Het onderzoek zal uiteindelijk moeten uitwijzen of de kennis leidt tot een vernieuwd werkproces met of zonder de inzet van de (vrijwillige) gedragsaanwijzing. |
| **5. Voorlopige vraagstelling:** Formuleer een voorlopige vraagstelling als een open vraag:  Hoe kan de vrijwillige gedragsaanwijzing ingezet worden door Stichting MeerWonen om een bijdrage te leveren aan de aanpak van woonoverlast door overlastgevende huurders? |
| **6. Onderzoeksmethode:** Welke methode(n) denk je toe te passen om aan de kennis voor je beroepsproduct te komen en hoe? Denk aan (combinatie van) methoden zoals: literatuuronderzoek; bronnenonderzoek (bv. wetgeving, jurisprudentie); dossieronderzoek; interviewen (andere methode(n), te weten ....):   * Te gebruiken methode(n):   1. Het in kaart brengen van het huidige werkproces bij de aanpak van (woon)overlast door Stichting MeerWonen  2. Analyse van dossiers waarbij in het verleden sprake is geweest van (woon)overlast. Hierbij wil ik in kaart brengen op wat voor manier deze dossiers zijn aangepakt en wat hier mogelijke knelpunten en mogelijke succesfactoren waren.  3. Bronnenonderzoek.  a. Het bekijken van wetgeving omtrent (woon)overlast en de vrijwillige gedragsaanwijzing. Welke wetgeving is hierop van toepassing? Wat zijn de mogelijkheden?  b. Het analyseren van jurisprudentie waarbij in het werkproces door de woningcorporatie gebruik is gemaakt van het inzetten van een vrijwillige gedragsaanwijzing. Uiteraard komen dit soort zaken alleen voor een rechter wanneer de vrijwillige gedragsaanwijzing niet is nageleefd door de overlastgever. Wat was doorslaggevend voor de rechter bij zaken m.b.t. tot (woon)overlast? Zijn er bijvoorbeeld voor- en nadelen aan de vrijwillige gedragsaanwijzing.  4. Literatuuronderzoek  Ik wil graag literatuur (rapporten) betreft overlast analyseren, maar ook betreft de vrijwillige gedragsaanwijzing. Zijn er bijvoorbeeld corporaties die de vrijwillige gedragsaanwijzing inzetten en wat zijn de ervaringen hiermee.  5. Interviewen  1. Ik zou graag ongeveer drie woningcorporaties willen interviewen die de vrijwillige gedragsaanwijzing al actief inzetten. Wat zijn hun ervaringen hiermee? Wat zijn voor- en nadelen? Knelpunten?  2. Eventueel wil ik ook binnen Stichting MeerWonen de medewerker interviewen die overlast in het takenpakket heeft. Wat zijn de ervaringen met het huidige werkproces? Wat zijn de knelpunten?  3. Mogelijk wil ik een medewerker van het CCV interviewen. Dit is de organisatie die veel weet over de vrijwillige gedragsaanwijzing. Hierbij kan ik bijvoorbeeld ook te weten komen waarom de vrijwillige gedragsaanwijzing door woningcorporaties moet worden ingezet en op wat voor manier. |
| **7. Literatuur- en bronnenlijst:** Noem tenminste 6 relevante en specifieke bronnen voor je onderzoek. Zoek minimaal 1 sociaalwetenschappelijke bron (onderzoeksrapport, artikel in een vaktijdschrift), 1 juridische bron (jurisprudentie, memorie van toelichting, artikel in een vaktijdschrift), 1 beleidsdocument (visie van een gemeente, beleid van een specifieke instantie). Stel je literatuurlijst op volgens de leidraad juridische auteurs.  **M. Vols e.a. 2015**  M. Vols & C. Veen, Centrum voor Openbare Orde en Veiligheid, Rijksuniversiteit Groningen, *Visiedocument Woonoverlast effectief aanpakken met gedragsaanwijzingen,*  Groningen: januari 2015  **G. Homburg e.a. 2015**  G. Homburg, R. Oude Ophuis & W. Smit, Regioplan, *Hoe werken gedragsmaatregelen woonoverlast?: Evaluatie gedragsaanwijzing woonoverlast,* Amsterdam: december 2015  **M.J. Jeths e.a. 2015**  M.J. Jeths, K. de Jongh en M. Vols, Ontruiming, sluiting en gedragsaanwijzingen: overlastbestrijding in het huurrecht en bestuursrecht, *Tijdschrift huurrecht in praktijk,* juni 2015, nummer 4  **Handreiking en Bijlagen Aanpak woonoverlast en verloedering 2011**  *Handreiking en Bijlagen Aanpak woonoverlast en verloedering*, VROM-inspectie in opdracht van het ministerie van BZK/WWI, in samenwerking met het ministerie van Veiligheid en Justitie, Den Haag: mei 2011  **Wonen in beweging 2016**  *Wonen in beweging: De resultaten van het WoonOnderzoek Nederland 2015*, Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag: april 2016  **Beleidsregel Wet aanpak woonoverlast**  *Beleidsregel Wet aanpak woonoverlast*, Gemeente Kaag en Braassem, juli 2018  **Beleidsregel Wet aanpak woonoverlast Oegstgeest**  *Beleidsregel van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Oegstgeest houdende regels omtrent Beleidsregels Wet aanpak woonoverlast Oegstgeest*  Rb. Noord-Holland 8 oktober 2014, ECLI:NL:RBNHO:2014:13261  Openbareorderecht.nl, zoek op: *Overlast aanpakken met gedragsaanwijzingen: antwoord op de meest gestelde vragen*  Banning.nl, zoek op *De gedragsaanwijzing: een nuttig instrument om overlast door huurder te beëindigen?* |

1. hetccv-woonoverlast.nl, zoek op *woonoverlast,*  geraadpleegd op 26 februari 2019 [↑](#footnote-ref-1)
2. *Veiligheidsmonitor 2017,* CBS en Ministerie van Justitie en Veiligheid, Den Haag/Heerlen/Bonaire: maart 2018 [↑](#footnote-ref-2)
3. *Arbeidsmarktagenda ggz,* GGZ Nederland, maart 2018 [↑](#footnote-ref-3)
4. Politie.nl, zoek op *zorgelijke trend overlast verward gedrag,* geraadpleegd op 22 juni 2019 [↑](#footnote-ref-4)
5. hetccv-woonoverlast.nl, zoek op *gedragsaanwijzing (door verhuurder of rechter),* geraadpleegd op 7 maart 2019 [↑](#footnote-ref-5)
6. Banning.nl, zoek op *De gedragsaanwijzing: een nuttig instrument om overlast door huurder te beëindigen? –* geraadpleegd op 5 maart 2019 [↑](#footnote-ref-6)
7. hetccv-woonoverlast.nl*,* zoek op *bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing (door de burgemeester),* geraadpleegd op 22 juni 2019 [↑](#footnote-ref-7)
8. hetccv-woonoverlast.nl, zoek op *gedragsaanwijzing (door verhuurder of rechter),* geraadpleegd op 22 juni 2019 [↑](#footnote-ref-8)
9. *Allonge huurovereenkomst in het kader van een laatste kans/gedragsaanwijzing,* Tomlow Advocaten [↑](#footnote-ref-9)
10. hetccv-woonoverlast.nl, zoek op *woonoverlast,* geraadpleegd op 26 februari 2019 [↑](#footnote-ref-10)
11. rijksoverheid.nl, zoek op *decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten,* geraadpleegd op 22 juni 2019 [↑](#footnote-ref-11)
12. *Corporatiemonitor Verwarde personen*, Aedes, Den Haag: 15 december 2015 [↑](#footnote-ref-12)
13. politie.nl, zoek op *zorgelijke trend overlast verward gedrag,* geraadpleegd op 22 juni 2019 [↑](#footnote-ref-13)
14. *Arbeidsmarktagenda ggz,* GGZ Nederland, maart 2018 [↑](#footnote-ref-14)
15. Rb. Noord-Nederland (zittingsplaats Leeuwarden) 1 februari 2017, ECLI:NL:RBNNE:2017:328 [↑](#footnote-ref-15)
16. *Een goede buur*, Stichting MeerWonen [↑](#footnote-ref-16)
17. Visiedocument Woonoverlast effectief aanpakken met gedragsaanwijzingen, p. 21 e.v. [↑](#footnote-ref-17)
18. wetrecht.nl, zoek op *overeenkomst,* geraadpleegd op 23 juni 2019 [↑](#footnote-ref-18)
19. *De vaststellingsovereenkomst nader bekeken,* A. Siemons, 7 juli 2010 [↑](#footnote-ref-19)
20. www.wetrecht.nl, zoek op *bestuursdwang,* geraadpleegd op 22 mei 2019 [↑](#footnote-ref-20)
21. Voorstel van wet van het lid Dijkhoff tot wijziging van de Gemeentewet in verband met de aanpak van woonoverlast (Wet aanpak woonoverlast), *Kamerstuk 34007* 2013-2014 (MvT) [↑](#footnote-ref-21)
22. www.wetrecht.nl, zoek op *dwangsom,* geraadpleegd op 22 mei 2019 [↑](#footnote-ref-22)
23. *Beleidsregel Wet aanpak woonoverlast*, gemeente Kaag en Braassem & *Beleidsregel van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Oegstgeest houdende regels omtrent Beleidsregels Wet aanpak woonoverlast Oegstgeest,* Oegstgeest [↑](#footnote-ref-23)
24. *Hoe werken gedragsmaatregelen woonoverlast? Evaluatie gedragsaanwijzing woonoverlast,* Regioplan [↑](#footnote-ref-24)
25. Saunders, Lewis & Thornhill, *Methoden en technieken van onderzoek,* p. 498 [↑](#footnote-ref-25)
26. *Half open en volledig gestructureerde of gestandaardiseerde interviews,* F. Migchelbrink geraadpleegd op 25 juni 2019 [↑](#footnote-ref-26)
27. *Half open en volledig gestructureerde of gestandaardiseerde interviews,* Ferdie Migchelbrink geraadpleegd op 25 juni 2019 [↑](#footnote-ref-27)
28. *Gedragsaanwijzing ingebed in het huurrecht? -* Michel Vols & Linzy Sieljes, p. 2 [↑](#footnote-ref-28)
29. *De gedragsaanwijzing: een nuttig instrument om overlast door huurders te beëindigen? -* banning.nl [↑](#footnote-ref-29)
30. *Gedragsaanwijzing, Woonoverlast effectief aanpakken in de huursector,* C. Veen & M. Vols, November 2014, pagina 16 [↑](#footnote-ref-30)
31. *Gedragsaanwijzing, Woonoverlast effectief aanpakken in de huursector,* C. Veen & M. Vols, November 2014, pagina 6 [↑](#footnote-ref-31)
32. *Hoe werken gedragsmaatregelen woonoverlast? Evaluatie gedragsaanwijzing woonoverlast,* Regioplan [↑](#footnote-ref-32)
33. *Gedragsaanwijzing ingebed in het huurrecht?,* Michel Vols & Linzy Sieljes, p. 7 & 8 [↑](#footnote-ref-33)
34. *Tijdschrift huurrecht in praktijk,* nummer 4, juni 2015 [↑](#footnote-ref-34)
35. wetrecht.nl, zoek op *dwangsom,* geraadpleegd op 25 juni 2019 [↑](#footnote-ref-35)
36. *Visiedocument Woonoverlast effectief aanpakken met gedragsaanwijzingen,* M. Vols & C. Veen, 2015, p. 40 [↑](#footnote-ref-36)
37. Rb. Noord-Nederland (zittingsplaats Leeuwarden) 1 februari 2017, ECLI:NL:RBNNE:2017:328 [↑](#footnote-ref-37)
38. Rb. Noord-Holland (zittingsplaats Alkmaar) 16 januari 2019, ECLI:NL:RBNHO:2019:59 [↑](#footnote-ref-38)
39. Rb. Amsterdam 15 augustus 2017, ECLI:NL:RBAMS:2017:5921 [↑](#footnote-ref-39)
40. Rb. Gelderland (zittingsplaats Apeldoorn) 4 juli 2018, ECLI:NL:RBGEL:2018:2987 [↑](#footnote-ref-40)
41. wetrecht.nl, zoek op *contractuele boete,* geraadpleegd op 25 juni 2019 [↑](#footnote-ref-41)
42. https://www.banning.nl/publicaties/de-gedragsaanwijzing-een-nuttig-instrument-om-overlast-door-huurders-te-beeindigen/ [↑](#footnote-ref-42)
43. Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV), *Gedragsaanwijzing: Woonoverlast effectief aanpakken in de huursector* [↑](#footnote-ref-43)
44. <https://www.damste.nl/kenniscentrum/de-gedragsaanwijzing-effectief-middel-bij-huuroverlast> [↑](#footnote-ref-44)