

Woonoverlast

Handhavend optreden tegen overlastveroorzakende huurders



Woonoverlast

Handhavend optreden tegen overlastveroorzakende huurders

Domein



VASTGOEDBEDRIJF MET EEN SOCIAAL HART

Opdrachtgever	: Domein
Afdeling	: Klanten
Plaats	: Eindhoven
Stagementor	: mevr. A. Dahmen
Opleiding	: Juridische Hogeschool Avans-Fontys te Tilburg
Eerste stagedocent	: dhr. B. Verweij
Tweede stagedocent	: mevr. M. Duijs-Bomhof
Student	: Evelien van Hout
Studentnummer	: 9962684
Functie auteur	: Afstudeerder
Stageperiode	: E3 en E4
Classificatie	: Intern
Datum	: 5 januari 2010

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie 'Woonoverlast' die is geschreven in het kader van mijn afstudeerstage aan de Juridische Hogeschool Avans-Fontys te Tilburg. Deze scriptie is het resultaat van het onderzoek dat ik in heb verricht in opdracht van woningcorporatie Domein te Eindhoven.

Graag wil ik een woord van dank richten aan mijn afstudeerdocenten, de heer B. Verweij en mevrouw M. Duijs-Bomhof. Gedurende het onderzoek hebben zij mij begeleid, ondersteund en door hun kritische blik en aanwijzingen een grote bijdrage geleverd aan de totstandkoming van mijn scriptie.

Tevens wil ik mevrouw A. Dahmen, mijn afstudeermentor van Domein, bedanken voor haar goede begeleiding. Zij heeft mij van de nodige informatie voorzien om het schrijven van mijn scriptie tot een goed einde te brengen. Zij is altijd bereid geweest mee te denken en tips te geven.

Daarnaast wil ik een woord van dank richten aan de heer B. Marks, wijkbeheerder bij Domein en schrijver van het Handboek Overlast. Met mijn vragen kon ik altijd bij hem terecht en hij nam de tijd om alles duidelijk uit te leggen.

Ten slotte bedank ik de medewerkers van Domein voor de prettige samenwerking en goede werksfeer.

Evelien van Hout

Eindhoven, januari 2010

Inhoudsopgave

Afkortingenlijst	4
Samenvatting	5
1 Inleiding	7
2 Vormen van woonoverlast	9
2.1 Het huidige beleid	9
2.2 Overlastvormen volgens Kamsma	11
3 Handhaving woonoverlast	13
3.1 Overlast voorkomen	13
3.1.1 Probleemhuurders en weigeren van een kandidaat-huurder	13
3.1.2 Inzetten interventieteams en controle	14
3.1.3 Cameratoezicht	15
3.2 Overlast oplossen	16
3.2.1 Bespreking van oplossingen en het stappenplan	16
3.2.2 Boetebeding	18
3.2.3 Inzetten woonoverlastteam	18
3.2.4 Cameratoezicht	18
3.3 Handhaving overlast	19
3.3.1 Wederzijds goedvinden	19
3.3.2 Ontbinding	20
3.3.3 Opzegging	23
3.3.4 De ontbinding versus de opzegging	28
4 Knelpunten van het huidige beleid	30
4.1 Het huidige beleid	30
4.1.1 Algemeen	30
4.1.2 Overlast voorkomen	30
4.1.3 Overlast oplossen	31
4.1.4 Handhaving	33
4.2 Algemene huurvoorwaarden	33
4.3 Wet en jurisprudentie?	35
4.4 Knelpunten van de wijkbeheerders	42
5 Conclusies en aanbevelingen	44
5.1 Hoofdstuk 2	44
5.2 Hoofdstuk 3	44
5.2.1 Voorkoming van overlast	44
5.2.2 Oplossen van overlast	45
5.2.3 Handhaving overlast	45
5.3 Hoofdstuk 4	46
Evaluatie	49
Literatuurlijst	50

Afkortingenlijst

<i>Art.</i>	Artikel
<i>Artt.</i>	Artikelen
<i>BW</i>	Burgerlijk Wetboek
<i>CBP</i>	College bescherming persoonsgegevens
<i>GGzE</i>	Geestelijke Gezondheidszorg Eindhoven en De Kempen
<i>Hof</i>	Gerechtshof
<i>HR</i>	Hoge Raad
<i>Kamerstukken II</i>	Bijlagen bij de Handelingen van de Tweede Kamer
<i>Kamerstukken I</i>	Bijlagen bij de Handelingen van de Eerste Kamer
<i>Ktr.</i>	Kantonrechter
<i>PEC</i>	Platform Eindhovense Corporaties
<i>Pres.</i>	President
<i>Rb.</i>	Rechtbank
<i>Rv</i>	Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering
<i>Vzr.</i>	Voorzieningenrechter
<i>Wbp</i>	Wet bescherming persoonsgegevens

Samenvatting

Op dit moment ligt er binnen Domein beleid over woonoverlast dat wordt veroorzaakt door huurders. Dit beleid is uitgewerkt in de vorm van het Handboek Overlast. Echter bestaat er onduidelijkheid over de juridische mogelijkheden van Domein met betrekking tot handhavend optreden als een huurder overlast veroorzaakt. Tevens mist het handboek handhavingsmogelijkheden en de de uitwerking van de aanwezige handhavingsmethoden is niet volledig. Het handboek biedt daarom voor de medewerkers van Domein onvoldoende houvast. Met als gevolg dat op dit moment niet elke vraag met betrekking tot overlast intern bij Domein kan worden afgehandeld.

Het doel van dit onderzoek is om voor 5 januari 2010 aan Domein een rapport op te leveren over de juridische mogelijkheden tot handhavend optreden tegen overlastveroorzakende huurders waarbij aanbevelingen worden gedaan ter verbetering van het beleid. Om tot een goed rapport te komen, zal de volgende vraag worden beantwoord: *Welke juridische mogelijkheden heeft Domein tot handhavend optreden tegen overlastveroorzakende huurders en welke aanbevelingen kunnen er gedaan worden om het beleid op dit gebied te verbeteren?* Hierbij wordt gebruikt gemaakt van de volgende deelvragen:

1. Welke vormen van woonoverlast zijn er?
2. Wat zijn de juridische mogelijkheden tot handhavend optreden tegen overlastveroorzakende huurders?
3. Wat zijn de knelpunten van het huidige overlastbeleid?
4. Welke aanbevelingen kunnen worden gedaan om het overlastbeleid van Domein te verbeteren?

Dit onderzoek is een kwalitatief beschrijvend onderzoek dat bestaat uit zowel desk- als fieldresearch. Dit omdat de vraagstelling wordt beantwoord aan de hand van bestaande gegevens, maar ook door informatie die is ingewonnen door interviews bij Domein.

Om antwoorden te vinden op de onderzoeksvragen heeft de onderzoeker bij dit onderzoek gebruik gemaakt van verschillende middelen. Deze middelen zijn: internet, literatuur die door de Juridische Hogeschool Avans-Fontys is voorgeschreven, beschikbaar gestelde informatie van Domein, jurisprudentie en ten slotte informatie die is verkregen door de interviews met medewerkers van Domein.

Uit onderzoek is gebleken dat het Handboek Overlast niet volledig is. De belangrijkste verbeterpunten in het beleid zijn: de ontbrekende vormen van overlast dienen opgenomen te worden, de informatie omtrent de aanwezige vormen van overlast is onvolledig of incorrect en dient aangepast te worden, artikelen betreffende woonoverlast uit het Burgerlijk Wetboek en de Algemene huurvoorwaarden dienen opgenomen te worden in het handboek, de overlastprocedure zoals die beschreven staat in het handboek dient aangepast te worden aan de wet en procedure in de praktijk, de uitleg over de Sancties & Kanselijst dient uitgebreid te worden en het kopje 'vragen algemeen' uit hoofdstuk 4 dient verwijderd te worden.

Voor een adequate aanpak van overlast is het belangrijk dat er een compleet en helder overlastbeleid binnen Domein ligt en een registratiesysteem komt. Het is van belang dat de werknemers van Domein het overlastbeleid lezen en het stappenplan omtrent de overlast procedure in het handboek naleven, waardoor er een uniforme werkwijze ontstaat.

Voor een adequate aanpak van overlast en uniforme werkwijze is tevens belangrijk dat er bij Domein een registratiesysteem komt waar, vanaf de melding van de overlast, een dossier wordt opgebouwd per bewoner. In dit dossier worden alle gebeurtenissen, correspondentie, gegevens enzovoorts opgenomen. Op deze manier kunnen alle wijkbeheerders een dossier opzoeken indien er klachten zijn of een dossier gemakkelijk overnemen als een collega een tijd afwezig is.

Inzake de handhaving van overlast is het, indien mogelijk, aan te raden de huurovereenkomst te beëindigen door middel van wederzijds goedvinden. Dit bespaart tijd en geld, omdat men niet naar de rechter hoeft.

Indien de huurovereenkomst niet kan worden beëindigd door wederzijds goedvinden, is het aan te raden voor een rechtszaak in kort geding te kiezen. Deze procedure neemt aanzienlijk minder tijd in beslag dan een bodemprocedure. Echter, deze procedure is slechts mogelijk indien er een spoedeisend belang is en het geen ingewikkelde zaak betreft. Belangrijk op te merken is, dat de voorzieningenrechter de overeenkomst niet in kort geding kan worden ontbinden. Dat kan alleen de bodemrechter in de gewone procedure.

Ten slotte dient opgemerkt te worden dat er bij een huurder die overlast veroorzaakt, sprake van 'slecht huurdersgedrag' en daarmee is er altijd sprake van wanprestatie. Om deze reden heeft de Domein de mogelijkheid om de huurovereenkomst te ontbinden óf op te zeggen. Een ontbindingsprocedure heeft voor de verhuurder een aantal voordelen in vergelijking met de opzeggingsprocedure:

- de verhuurder die al eerder, zonder succes, een beëindigingsprocedure heeft gevoerd, moet bij een nieuwe poging de termijnen van artikel 7:277 BW in acht nemen; voor het instellen van een (nieuwe) vordering tot ontbinding geldt deze beperking niet;
- een uitspraak waarbij een beëindigingsvordering wordt toegewezen kan in beginsel niet uitvoerbaar bij voorraad worden verklaard; een rechterlijke uitspraak waarbij de huurovereenkomst wordt ontbonden kan wel uitvoerbaar bij voorraad worden verklaard;
- een huurovereenkomst van bepaalde tijd kan alleen drie maanden voor het einde van de overeengekomen termijn worden opgezegd (artikel 7:217 lid 1 en 2 BW); een huurovereenkomst voor bepaalde tijd kan wel tussentijds worden ontbonden als de wederpartij tekortschiet in de nakoming van verplichtingen (artikel 6:265 jo. 7:231 BW).
- Een beëindigingsprocedure na opzegging duurt langer dan een ontbindingsprocedure. Dit in verband met de opzegtermijn, termijn van zes weken van artikel 272 lid 2 en het ontbreken van de mogelijkheid tot uitvoerbaar bij voorraadverklaring;
- Bij ontbinding is een combinatie met andere vordering, zoals schadevergoeding, mogelijk. Dit is bij opzegging niet het geval.

Om bovenstaande redenen wordt Domein aangeraden bij een overlastrechtszaak primair ontbinding en subsidiair opzegging te vorderen.

1. Inleiding

Op dit moment ligt er binnen Domein beleid over woonoverlast dat wordt veroorzaakt door huurders. Dit beleid is uitgewerkt in de vorm van een handboek. Echter bestaat er onduidelijkheid over de juridische mogelijkheden van Domein met betrekking tot handhavend optreden als een huurder overlast veroorzaakt. Uit toetsing door de onderzoeker is gebleken dat het beleid handhavingsmogelijkheden mist en dat de uitwerking van de aanwezige handhavingsmethoden niet volledig is. Het handboek biedt daarom voor de medewerkers van Domein onvoldoende houvast. Met als gevolg dat op dit moment niet elke vraag met betrekking tot overlast intern bij Domein kan worden afgehandeld. Hierdoor wordt er regelmatig advies gevraagd bij een advocaat.

Dit onderzoek is geschreven voor de medewerkers van Domein. Door dit onderzoek krijgen zij meer inzicht in de procedure omtrent overlastzaken en hun taak als verhuurder. Dit heeft als gevolg dat er binnen Domein een uniforme werkwijze ontstaat.

Tevens zijn de uitkomsten te gebruiken door andere woningcorporaties, omdat het advies ook hun mogelijkheden kan bieden voor het omgaan met overlastveroorzakende huurders.

Dit onderzoek is een kwalitatief beschrijvend onderzoek dat bestaat uit zowel desk- als fieldresearch. Dit omdat de vraagstelling wordt beantwoord aan de hand van bestaande gegevens, maar ook door informatie die is ingewonnen door interviews bij Domein.

Om antwoorden te vinden op de onderzoeksvragen wordt er in dit onderzoek gebruik gemaakt van verschillende middelen. Ten eerste wordt er gebruik gemaakt van het internet. De gebruikte sites zijn voornamelijk de sites van Domein, de rechtbank en van Aedes, Vereniging van woningcorporaties in Nederland.

Ten tweede wordt er gebruik gemaakt van literatuur die door de Juridische Hogeschool Avans-Fontys wordt voorgeschreven voor de opleiding HBO-Rechten. Tevens wordt er gebruikt gemaakt van de boeken 'Wet bescherming persoonsgegevens', 'Huurrecht geschetst', 'Huurrecht' en 'Hoofdpijnen in het huurrecht'. Deze boeken zijn uitgebracht in de jaren 2001-2008.

Ten derde wordt er gebruik gemaakt van beschikbaar gestelde informatie van Domein. Hierbij wordt onder andere gedacht aan de Algemene huurvoorwaarden, het Handboek Overlast en de boeken '113 vragen over overlast'.

Ten vierde wordt er gebruik gemaakt van jurisprudentie.

Ten slotte wordt er gebruik gemaakt van informatie die is verkregen door de interviews met medewerkers van Domein.

De doelstelling luidt: *Voor 5 januari 2010 ontvangt Domein een rapport over de juridische mogelijkheden tot handhavend optreden tegen overlastveroorzakende huurders waarbij aanbevelingen worden gedaan ter verbetering van het beleid.*

De centrale onderzoeksvraag luidt: *Welke juridische mogelijkheden heeft Domein tot handhavend optreden tegen overlastveroorzakende huurders en welke aanbevelingen kunnen er gedaan worden om het beleid op dit gebied te verbeteren?*

Om tot een goed antwoord te komen op de hoofdvraag moeten de volgende deelvragen worden beantwoord:

1. Welke vormen van woonoverlast zijn er?
2. Wat zijn de juridische mogelijkheden tot handhavend optreden tegen overlastveroorzakende huurders?
3. Wat zijn de knelpunten van het huidige overlastbeleid?
4. Welke aanbevelingen kunnen worden gedaan om het overlastbeleid van Domein te verbeteren?

De opbouw van het rapport ziet er als volgt uit: als eerste worden de belangrijkste vormen van woonoverlast beschreven. Deze informatie vormt de basis voor de andere hoofdstukken. Ten tweede wordt ingegaan op de mogelijkheden tot het voorkomen, oplossen en handhaven van overlast. Ten derde wordt besproken wat de verbeterpunten zijn van het Handboek Overlast. In dit hoofdstuk wordt het beleid getoetst aan de algemene voorwaarden van Domein, de wet en jurisprudentie. Ten slotte wordt in het laatste hoofdstuk besproken wat de belangrijkste conclusies zijn en wat geadviseerd wordt voor de toekomst met betrekking tot de het voorkomen, oplossen en handhaven van overlast en de verbetering van het Handboek Overlast.

Hoofdstuk 2. Vormen van woonoverlast

Overlast heeft veel verschillende vormen, welke worden besproken in dit hoofdstuk. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen overlast dat in het Handboek Overlast van Domein, zie bijlage I, wordt besproken en overlast dat te vinden is in literatuur. Dit onderzoek beperkt zich tot de soorten overlast die in dit hoofdstuk worden besproken.

2.1 Het huidige beleid

*“Woonoverlast is het gedrag van bewoner(s) dat regelmatig optreedt waardoor één of meer omwonenden in hun woongenot worden gestoord en/of in hun vrijheid worden belemmerd of waarbij individuele bewoners schade toebrengen tot last van omwonenden. Hierbij kan onder andere worden gedacht aan: geluidsoverlast, burenruzies of dealen vanuit de woning.”*¹ De beleving van woonoverlast is afhankelijk van tijd, plaats en persoon. ‘s Nachts is minder geluid mogelijk dan overdag, in de ene buurt wordt meer geaccepteerd dan in de andere en de ene persoon ziet iets sneller als overlast dan een ander.

Belangrijke partijen die betrokken (kunnen) zijn bij woonoverlast:²

- klager/slachtoffer van de overlast;
- beklaagde/veroorzaker van de overlast;
- woningcorporatie;
- politie;
- gemeente;
- hulp- en zorginstellingen (bijvoorbeeld maatschappelijk werk, Novadic verslavingszorg of GGzE);
- buurtbemiddelaars.

Hieronder worden de verschillende vormen van overlast beschreven aan de hand van de informatie uit het Handboek Overlast.³

Geluidsoverlast

In een bepaalde mate zal de huurder moeten accepteren dat de burens geluid maken en dat hij daar wel eens overlast van heeft. Bijna een kwart van de Nederlanders ondervindt geluidsoverlast van de burens.⁴ Geluidsoverlast is een kwestie van beleving. Hierdoor is er een verschil tussen wat personen als geluidsoverlast zien. Als het geluid regelmatig voorkomt en als hinderlijk wordt ervaren, dan is er sprake van overlast.⁵

Voorbeelden van soorten geluidsoverlast:⁶

- stereo-installatie en TV;
- muziekinstrumenten;
- contactgeluiden. Hieronder worden geluiden verstaan die direct worden overgedragen door de wand, vloer of trap.

¹ ‘Melden van woonoverlast is belangrijk’, <www.meldwoonoverlast.nl> 19 oktober 2009.

² Handboek Overlast, Domein, 2009.

³ Het Handboek Overlast 2009 is te vinden in bijlage I.

⁴ G. Kamsma 2004, p. 69.

⁵ ‘Geluid’, <www.vrom.nl> 19 oktober 2009.

⁶ ‘Overlast. Wat kunt u doen?’, <www.deltawonen.nl> 19 oktober 2009.

Overlast door gedrag van personen met een psychische problematiek

Als een huurder psychische problemen heeft, kan hij zichzelf en zijn woning vervuilen of veel lawaai maken. Dit zorgt voor overlast voor omwonenden. Tevens kan de onderhoudstoestand van de woning zo slecht worden dat de verhuurder kan vrezen voor een uiteindelijk onverhuurbare woning. Daarnaast ervaren omwonenden het wonen in de omgeving van een persoon met ernstige psychische problemen vaak als bedreigend. Zeker als er sprake is van agressief gedrag.⁷

Burenconflicten door onderliggende acceptatieproblemen

In een wijk wonen verschillende mensen met verschillende leefstijlen. Dit kan conflicten oproepen. Bijvoorbeeld door het niet accepteren van de nationaliteit van de buren of het niet accepteren van een andere levensstijl.

Vervuiling en/of verwaarlozing woning/tuin

Mensen zijn vrij hun huis en tuin in te richten en te onderhouden zoals zij dat willen. Alleen als de tuin of woning ernstig is vervuild en er sprake is van gevaar voor milieu en/of de gezondheid, zal de verhuurder moeten ingrijpen. Bij gevaar voor gezondheid wordt gedacht aan ernstige stank en/of verwaarlozing van de tuin en/of woning. Tevens kan er ongedierte op het vuil afkomen.

Wat onder overlast door een tuin valt, is niet eenduidig te omschrijven. Dit omdat iedereen hier een andere mening over heeft. In ieder geval mag het slecht onderhoud van de tuin geen gevaarlijke situaties opleveren. Denk hierbij aan belemmering van het zicht op de weg en vluchtroutes door dichtgegroeide paden of trottoirs. Het is de verplichting van de huurder om zijn tuin te onderhouden. Onder onderhoud valt onder andere onkruid verwijderen, gras maaien en snoeien. Een niet onderhouden tuin kan een grote bron van ergernis zijn voor omwonenden. Een woonomgeving ziet er immers niet prettig uit zonder net bijgehouden tuinen.

Vervuiling en/of verwaarlozing is makkelijk te voorkomen door geen vuil in of rond de woning te laten rondslingeren. Het maakt niet uit of het gaat om bijvoorbeeld een oude magnetron, kranten of etensresten.⁸

Vervuiling woonomgeving (achterpad, stoep en plantsoen)

Achterpaden en stoepen dienen vrije doorgang te bieden en het is niet gewenst en illegaal om daar rommel neer te zetten (illegaal te dumpen). Meestal wordt het achterpad door meerdere mensen gebruikt, maar niemand voelt zich er verantwoordelijk voor. Echter is elke huurder verantwoordelijk voor het stuk achterpad achter zijn eigen woning. Dit houdt in dat hij het schoon moet houden. Vooral in de herfst (bladeren) en winter (sneeuw) is dit van belang. Bomen, struiken en hagen die in de tuin van de huurder of aan het pad staan, moeten worden gesnoeid om te voorkomen dat het pad dichtgroeit of de doorgang wordt belemmerd. Het is om deze reden ook niet toegestaan om fietsen, scooters en dergelijke op het pad te zetten. Daarnaast geldt dat plantsoenen ook een deel uitmaken van de woonomgeving en tevens niet als vuilnisbelt gebruikt dienen te worden.⁹

Afvalcontainers

Het ophalen van afvalcontainers is de taak van de gemeente. Sommige gemeenten hebben bepaald dat de containers alleen aan de straat mogen worden gezet op de ophaaldag. Het is dus niet de bedoeling dat de containers op de stoep (ook niet bij het huis) of naast de voordeur blijven staan. De container moet op eigen terrein weggezet worden. Huurders mogen de container wel in de voortuin zetten. Hierover zijn de meningen echt verdeeld aangezien dit het straatbeeld kan verstoren en het geen verrijking is voor het aangezicht van de woning.

⁷ Kamsma 2004, p. 81.

⁸ 'Overlast. Wat kunt u doen?', <www.deltawonen.nl> 19 oktober 2009.

⁹ 'Overlast van uw buren', <www.lingewaardwonen.nl> 19 oktober 2009.

Spelende kinderen

Het is mogelijk dat kinderen voor overlast zorgen. Ze schreeuwen, een bal wordt tegen een raam geschoot of ze krassen met hun tas tegen een auto.

Dealen/ drugspanden/ overige drugsgelateerde overlast

Hennepkwekerijen in woonhuizen komt de laatste jaren regelmatig voor. Het kan overlast veroorzaken voor de omgeving, zeker als er ook gedeald wordt vanuit het pand. De belangrijkste reden om hennepkwekerijen aan te pakken is gevaarstelling. Denk hierbij voornamelijk aan brandgevaar. Tevens is er vaak sprake van geluidsoverlast, een onveilig gevoel dat omwonenden hebben en worden de woning en tuin niet goed bijgehouden zodat overal afval ligt.

Overlast door bedrijfsmatig gebruik van de woning

Bij bedrijfsmatig gebruik van de woning ontstaan andere geluiden dan bij een woning die 'normaal' wordt gebruikt. Bij een bedrijf lopen mensen in en uit, kunnen machines en dergelijke staan, enzovoorts. Dit kan het woongenot van de omwonenden verminderen. Uit interviews met de wijkbeheerders is gebleken dat deze vorm van overlast verwijderd dient te worden uit het handboek, omdat deze nooit voorkomt en niet interessant is voor Domein.

Overlast van bomen, schotelantennes, schuttingen en andere bouwkundige voorzieningen

Deze zaken kunnen tot overlast leiden omdat zij bijvoorbeeld op de grond van de buurman staan of ze een gevaar vormen (denk hierbij aan onoverzichtelijkheid voor het verkeer). Deze vorm van overlast wordt behandeld bij de overlastvorm ' Erfafscheidingen' en ' Bouwen, verbouwen en beschadigen van de woning'.

Overlast van objecten op straat (geparkeerde auto's, aanhangers, caravans)

Het woonplezier van omwonenden kan worden verminderd door parkeerexcessen. Een voorbeeld is iemand die aan zijn auto gaat sleutelen en dit al enkele maanden zo laat staan of een caravan die op de parkeerplaats gestald staat. Het uitzicht van de omwonende wordt belemmerd of verpest.

2.2 Overlastvormen volgens Kamsma

Voor deze paragraaf zijn de overlastvormen in het boek '*113 vragen over overlast*' van Kamsma vergeleken met websites en literatuur over woonoverlast, welke te vinden zijn in de literatuurlijst. '*113 vragen over overlast*' biedt alle nodige informatie en om deze reden is er gebruik gemaakt van dit boek.

In het Handboek Overlast zijn niet alle belangrijke vormen van overlast opgenomen. De belangrijkste ontbrekende vormen van overlast worden hierna kort beschreven:¹⁰

- Huisdieren;
- Erfafscheidingen;
- Bouwen, verbouwen en beschadigen van woning;
- Prostitutie;
- Stank;
- Huiselijke problemen.

Overlast door huisdieren

Dieren kunnen veel overlast veroorzaken. Te denken valt aan blaffende honden en kraaiende hanen en aan stankoverlast door uitwerpselen in en rondom de woning. Sommige dieren kunnen zelfs een gevaar vormen voor de omgeving. Bijvoorbeeld een valse hond of kat. De wetenschap dat de buurman een gevaarlijke hond heeft, kan voor omwonenden angstig zijn.

¹⁰ Kamsma 2004, p. 44 tot en met 92.

Erfafscheiding

Als er geen goede erfafscheiding is en de ene buur bouwt of plant iets wat net over de erfgrens ligt, kan dit overlast veroorzaken bij de andere buur. De oppervlakte van zijn tuin wordt verminderd en het geplaatste object kan bijvoorbeeld zonlicht wegnemen.

Bouwen, verbouwen en beschadigen van de woning

Het bouwen of verbouwen van een woning brengt vaak veel overlast met zich mee. Het levert geluidsoverlast op en het kan de woning van de buurman schaden. Het volbouwen van een tuin kan de lichtinval verminderen of de privacy van de burenschenden. Tevens kan het aangebouwde, verbouwde of nieuwe gebouw het aanzicht van de woning schenden.

Bij omvangrijke bouwactiviteiten kan de verhuurder vrezen voor een slechtere verhuurbaarheid van de woning.

Prostitutie

In een woning zorgt prostitutie voor veel overlast. Onder andere door de bezoekers van het pand en de aanwezigheid van drugs. Dit kan omwonenden een onveilig gevoel geven.

Stankoverlast

Stankoverlast hangt nauw samen met het overlast dat wordt veroorzaakt door vervuiling en/of verwaarlozing van huis en tuin. Stankoverlast kan onder andere ontstaan door vervuiling in en rond de woning, huisdieren die niet goed worden verzorgd en het niet schoonhouden van de woning.

Huiselijke problemen

Hierbij wordt gedacht aan mishandeling van partner en kinderen of verwaarlozing van kinderen. In deze situatie hebben zowel de gezinsleden als omwonenden hier hinder van. Er is vaak sprake van geluidsoverlast en het geeft de omwonenden een onveilig gevoel.

Hoofdstuk 3. Handhaving woonoverlast

In dit hoofdstuk worden de drie fasen in het proces rondom woonoverlast besproken. Fase 1 bestaat uit voorkoming van overlast (paragraaf 3.1), fase 2 uit oplossing van overlast (paragraaf 3.2) en fase 3 uit handhaving van overlast (paragraaf 3.3). Fase 1 gaat in voordat de huurovereenkomst wordt gesloten of direct na de sluiting van de huurovereenkomst. Fase 2 begint bij melding van de overlast. Fase 3 gaat in als alle oplossingen om de overlast te stoppen, falen en juridische stappen ondernomen worden.

3.1 Overlast voorkomen

In deze paragraaf wordt uitgewerkt welke preventieve maatregelen kunnen worden genomen tegen woonoverlast.

Voordat er op deze maatregelen wordt ingegaan, dient het volgende te worden opgemerkt. Het is aan te raden het beleid in aangepaste vorm kenbaar te maken aan de huurders. Bijvoorbeeld door het mee te geven als folder bij het tekenen van de huurovereenkomst. Hierdoor weten de huurders hoe de overlastprocedure in elkaar zit en zullen er minder klachten binnenkomen. Tevens weet men dat in eerste instantie de verantwoordelijkheid bij henzelf ligt om hun buurman aan te spreken. Voor de mensen die wel klagen zal de procedure in grote lijn van tevoren al duidelijk zijn en zij trekken bij serieuze klachten eerder aan de bel. Tevens kan het huurders afschrikken als ze zien dat ze een boete kunnen krijgen of dat de huurovereenkomst ontbonden kan worden.¹¹

3.1.1 Probleemhuurders en weigeren van een kandidaat-huurder

Het is van belang om tijdens de intakefase te achterhalen of een kandidaat-huurder een problematisch huurverleden heeft. De toetsing bij de intakefase vindt plaats als iemand als eerste is geïndigd voor aanbieding van een woning. Dit kan worden gedaan door een verklaring van goed huurdergedrag en het controleren van de Sancties en Kansenlijst. Verdere uitleg volgt in deze paragraaf. Aan de hand van de vrijgekomen informatie kan worden bepaald of deze persoon geplaatst kan worden en zo ja, waar en onder welke voorwaarden. Het doel van deze intakefase is duidelijk communiceren met de kandidaat-huurder om een problematisch huurverleden te achterhalen en te bespreken wat de mogelijke consequenties zijn van dat huurverleden.

Kan een kandidaat-huurder geweigerd worden?

De verhuurder heeft in principe contractsvrijheid. Dit betekent dat hij zelf mag bepalen of hij een woning aan iemand toewijst. Deze contractsvrijheid wordt echter ingeperkt omdat woningcorporaties een monopoliepositie hebben op de woningmarkt en zij tevens een sociale taak hebben. De corporatie moet daarom goede gronden hebben, wil zij een huurder weigeren. Zo niet, kan het betekenen dat de weigering onrechtmatig is. Het is daarom van belang dat de corporatie kan aantonen dat de vrees voor overlast, gekeken naar het verleden van de kandidaat-huurder, reëel is en dat daarmee de weigering in verhouding staat tot de ernst van het gedrag van de kandidaat-huurder. Hierbij is het vanzelfsprekend dat de weigeringsbeslissing goed gemotiveerd en redelijk is. Hieraan worden nog strengere eisen gesteld als de verhuurder de enige corporatie in de stad of dorp is waar de kandidaat-huurder wil wonen.

¹¹ 'Protocol Woonoverlast', <www.enschede.nl> 20 november 2009.

Informatie

Om meer inlichtingen te winnen over de kandidaat-huurder mag de verhuurder aan de woningzoekende vragen een verhuurdersverklaring te overleggen. Hierin staan gegevens over overlast en huurachterstand. Op grond van haar maatschappelijke taak mag de corporatie eisen stellen aan het inkomen van een woningzoekende.

Het is echter sterk de vraag of een kandidaat-huurder geweigerd mag worden als hij weigert deze gegevens te verstrekken. Hiertoe is hij echter niet verplicht. Het hangt van de hoogte van de vroegere huurschulden, hoe lang geleden deze zijn ontstaan en in hoeverre deze zijn afbetaald, af, of de kandidaat-huurder kan worden geweigerd.^{12 13}

Sancties en Kanselijst

Eindhovense woningcorporaties zijn aangesloten bij het Platform Eindhovense Corporaties (PEC). Zij hebben gezamenlijk afspraken gemaakt over hoe zij omgaan met huurders die in het verleden ernstige overlast of schade hebben veroorzaakt. Dit is vastgelegd in de Sancties en Kanselijst.¹⁴ De gegevens van de ex-huurder worden door de corporatie die is benadeeld vastgelegd. Alle deelnemende corporaties kunnen deze gegevens raadplegen, maar niet wijzigen of verwijderen. De bevoegde werknemer(s) kan (kunnen) aan de hand van deze informatie beoordelen of er een huurovereenkomst kan worden aangegaan en of daar voorwaarden aan vastzitten.

De mate van de overlast en/of schade bepaalt de zwaarte van de sanctie. Een sanctie kan inhouden dat de corporatie geen huurovereenkomst wil aangaan voor een bepaalde tijd (maximaal vijf jaar) of dat dit pas doet als er aan bepaalde voorwaarden is voldaan. De ex-huurder wordt hierover per brief geïnformeerd en kan tegen dit besluit bezwaar maken.

Na afloop van de sanctietermijn begint de huurder weer met een schone lei.^{15 16}

Voor een uitgebreide uitleg van de formele criteria voor opname en sancties wordt verwezen naar bijlage III.

Of iemand op de Sancties en Kanselijst staat, wordt voorafgaand aan de uitnodiging om een woning te bezichtigen gecontroleerd. Als deze persoon op de lijst staat, wordt hij niet uitgenodigd voor de bezichtiging.¹⁷

Gerichte plaatsing

Bij huisvesting van huurders met een problematisch huurverleden moet onder andere worden gekeken naar de duur van het huurcontract en dienen de belangen van de straat en buurt afgewogen te worden tegen de belangen van de huurder. Tevens dient gekeken te worden naar het karakter van de wijk en de bewoners. Past diegene in de wijk of is er een grote kans op escalatie? Dit is een vraag die de woningcorporatie zich constant dient te stellen. Door gerichte plaatsing van zogenoemde 'probleemhuurders' worden potentiële conflictsituaties voorkomen.

3.1.2 Inzetten interventieteams en controle

Een instrument om woonoverlast tegen te gaan is een interventieteam. Dit is een samenwerkingsverband tussen de woningcorporatie, de politie, hulp- en zorginstellingen en de gemeente. Doel: voorkoming van woonoverlast. Een interventieteam opereert daar waar problemen dreigen te ontstaan. Ze richt zich daarbij vooral op maatregelen die genomen kunnen worden om de oorzaken van de eventuele overlast te voorkomen. Het gaat erom dat op momenten dat het werkelijk nodig is, snel actie wordt ondernomen en dat partijen van elkaar weten wat ze van elkaar kunnen en mogen verwachten.¹⁸

¹² Kamsma 2004, p. 18.

¹³ 'Vijf vragen over voorwaarden stellen aan kandidaat-huurders', <www.aedes.nl> 20 november 2009.

¹⁴ 'Folder Sancties en Kanselijst', <www.woonbedrijf.com> 20 november 2009.

¹⁵ Zie noot 4.

¹⁶ 'Procesbeschrijving Woning toewijzing', <intranet Domein> 24 november 2009.

¹⁷ Zie noot 6.

¹⁸ 'Interventieteams', <www.schiedam.nl> 21 november 2009.

Dit interventieteam kan worden ingezet om in de wijk te controleren naar dreigende overlastsituaties. Dit kan bijvoorbeeld worden gedaan door wijk- of complexbeheerders van de woningcorporatie en wijkagenten.

3.1.3 Cameratoezicht

Camera's bij de ingang van het gebouw en in de algemene ruimtes kunnen ervoor zorgen dat delicten worden voorkomen in het gebouw (schrikken af) en geven bewoners een veilig gevoel. Een nadeel is echter dat de probleemsituatie zich hoogstwaarschijnlijk zal verplaatsen naar gebieden rondom het complex. Bewaking van de straat is niet de verantwoordelijkheid van de woningcorporatie en daarom mogen daar geen camera's worden opgehangen op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

Artikel 2 lid 1 Wbp bepaalt dat de Wbp van toepassing is op video-opnamen. Bij de verwerking van videobeelden dient zorgvuldig en in overeenstemming met de wet gehandeld te worden, aldus artikel 6 Wbp. Deze gegevens mogen op grond van artikel 7 en 8 alleen worden verwerkt voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden. Het is van belang dat de verhuurder de zogenoemde 'noodzakelijkheidstoets' verricht. Dit kan hij doen door antwoord te geven op de volgende vragen:¹⁹

- Is er werkelijk een belang dat cameratoezicht rechtvaardigt?
- Wordt door het cameratoezicht een inbreuk gemaakt op belangen of fundamentele rechten van de personen van wie beeldopnamen worden verwerkt en zo ja, dient dan, afhankelijk van de ernst van de inbreuk, cameratoezicht achterwege te blijven?
- Kan het doel dat met cameratoezicht wordt nagestreefd ook langs andere weg, zonder cameratoezicht, worden bereikt?
- Is het cameratoezicht evenredig aan het na te streven doel?

Indien op bovenstaande vragen door de verhuurder een bevredigende antwoord gegeven kan worden, moet ook gekeken worden naar het belang van de huurders.

Belangrijke opmerkingen omtrent cameratoezicht volgende uit de Wet bescherming persoonsgegevens:

- De videobeelden moeten verenigbaar zijn met de doeleinden waarvoor de gegevens zijn verkregen (artikel 9);
- De videobeelden worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor de beelden zijn opgenomen (artikel 10). Het College bescherming persoonsgegevens (CBP) stelt als algemene regel dat de videobeelden na 24 uur vernietigd dienen te worden. Indien op de videobeelden niet direct kan worden getoetst of incidenten zijn waar te nemen, kan een langere bewaartermijn noodzakelijk zijn. In dit geval geldt een maximale bewaartermijn van twee weken volgens het CBP. Indien op een videoband een incident te zien is, kan de videoband langer worden bewaard;
- Uit artikel 11 volgt dat de persoonsgegevens die worden verwerkt toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig dienen te zijn. Dit houdt in dat het cameratoezicht dat gedeelte van de flat of het appartement dient te filmen dat overeenkomt met het gestelde doel;
- De wetgever heeft in de artikelen 12, 13 en 14 het beveiligingsbeginsel uitgewerkt. Dit houdt in: verwerking dient slecht te worden gedaan door of onder het gezag van de verantwoordelijke of de bewerker (artikel 12 lid 1), de verantwoordelijke beveiligt de persoonsgegevens tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (art. 13) en indien de persoonsgegevens voor de verantwoordelijke worden verwerkt door een bewerker, draagt hij zorg dat deze voldoende waarborgen biedt ten aanzien van de beveiligingsmaatregelen (artikel 14 lid 1);

¹⁹ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 86-89.

- Binnen de gebouwen dient bekend te zijn dat cameratoezicht plaatsvindt, voor welke doeleinden opnamen worden gemaakt, enzovoorts (artikel 33 en 34). Doe dit bijvoorbeeld door een bord of sticker op te hangen.²⁰

3.2 Overlast oplossen

Woonoverlast door huurders heeft invloed op het woongenot van omwonenden. Per definitie zijn hier dus meerdere partijen bij betrokken. Voor een adequate aanpak is belangrijk:

- er ligt een compleet en helder overlastbeleid bij de verhuurder waarvan de betrokken medewerkers op de hoogte zijn;
- er bestaat een goede samenwerking tussen alle partijen. Gezien de vaak complexe achtergronden van overlastveroorzakers is een goede informatie-uitwisseling tussen partijen van belang. Denk bij partijen niet alleen aan de verhuurder en huurders, maar ook aan samenwerking met de politie, de gemeente, het Openbaar Ministerie en hulp- en zorginstellingen als de GGzE. Het gaat hierbij om uitwisseling over de oorzaken en achtergrond van de overlastveroorzaker, de mate en aard van de overlast, enzovoorts;
- het vroegtijdig signaleren van overlastgevallen door de verhuurder. Hoe eerder een situatie van woonoverlast aangepakt wordt, hoe eerder mogelijke escalatie kan worden voorkomen;
- duidelijke afspraken maken met alle betrokken partijen over het verdere verloop van het proces. Hierbij is het van belang aan te merken wie de coördinator van de overlastzaak is;
- dat medewerkers van de woningcorporatie werken aan de hand van het stappenplan en het schema dat in subparagraaf 3.2.1 wordt besproken.²¹

Doel: vroegtijdige signalering, een onderlinge informatie-uitwisseling en een goede dossieropbouw.

3.2.1 Bespreking van oplossingen en het stappenplan

In deze subparagraaf worden belangrijke stappen die de verhuurder moet zetten vanaf het binnenkomen van de klacht, tot het eindigen van de overlast besproken. In dit stappenplan zijn tevens oplossingen opgenomen tot het eindigen van overlast. Het stappenplan ziet er als volgt uit:²²

1. Een huurder klaagt over de overlast die wordt veroorzaakt door een andere huurder van Domein. Het is van belang dat deze melding het begin is van het maken van een dossier door de verhuurder. In dit dossier wordt onder andere de klacht, correspondentie tussen verhuurder en de huurders en mogelijke bewijzen als logboeken en foto's verzameld. Mocht de overlast tot een rechtszaak leiden, heeft de verhuurder alle nodige informatie en bewijs in handen. Als er al een dossier over de desbetreffende huurder bestaat, wat in de meeste gevallen zo is, is het vanzelfsprekend dat deze aangevuld wordt en er geen nieuw dossier wordt gemaakt.
2. Gesprek met de bewoner die meldt. Daarbij wordt gewezen op de eigen verantwoordelijkheid van de huurder, namelijk: "heeft u zelf de overlastveroorzakende bewoner aangesproken? Waarom wel/niet?". Indien de melder dit nog niet heeft gedaan, wordt doorgegeven dat dit zal moeten gebeuren, voor verdere stappen vanuit de woningcorporatie ondernomen worden. Als de melder moeite heeft met het aanspreken van de overlast-veroorzakende bewoner, wordt indien mogelijk doorverwezen naar Buurtbemiddeling.
3. Bij aanhoudende klachten is het belangrijk dat er gepraat wordt met de desbetreffende bewoner(s) die melding heeft (hebben) gedaan van de overlast en diegene(n) op wie de klacht betrekking heeft. Er moet hierbij wel onderscheid gemaakt worden tussen situaties

²⁰ De Vries en Rutgers 2001, p. 62-65.

²¹ 'Protocol Woonoverlast', hoofdstuk 3 en 6, <www.enschede.nl> 20 november 2009.

²² 'Protocol Woonoverlast', hoofdstuk 6, <www.enschede.nl> 20 november 2009.

van woonoverlast waarbij acuut dan wel geen acuut ingrijpen is vereist.

Als er sprake is van overlast als gevolg van crimineel gedrag en direct optreden van de politie is gewenst, een ernstige psychiatrische en/of sociale problematiek of levenbedreigende situatie, dient contact opgenomen te worden met de politie en hulporganisaties en is het verstandig de bemiddelingsfase achterwege te laten. Indien er geen sprake is van een situatie waarbij acuut ingrijpen vereist is, wordt door de woningbouwcorporatie door middel van bemiddeling getracht de overlast te verminderen. In het begin is het verstandig met de bewoners apart te praten om van beide kanten het verhaal te horen zonder dat partijen elkaar in de reden vallen of verwijten maken. Daarna is het mogelijk om met beide partijen om de tafel te gaan zitten. Dit kan met hulp van 'Buurtbemiddeling'. Buurtbemiddeling is een organisatie die mensen gratis ondersteunt bij het oplossen van problemen in de buurt. Het doel hiervan is om het woongenot te vergroten en de leefbaarheid van de wijk te optimaliseren voor de inwoners van Eindhoven.²³ In Best en Son en Breugel start op korte termijn het project Buurtbemiddeling.

4. Het gesprek en de gemaakte afspraken worden schriftelijke vastgelegd en een bevestigingsbrief wordt naar de deelnemers van het gesprek gestuurd.
5. Verhuurder doet een verzoek aan omwonenden om een logboek bij te houden over de omstandigheden in de buurt. Als er bijvoorbeeld sprake is van geluidsoverlast wordt de datum en tijdstip door de bewoners genoteerd in hun logboek. Bij deze stap kan tevens medewerking van de politie gevraagd worden. Zij kan een rapportage geven van wat zij gezien en gehoord heeft. In deze rapportage staat vaak waar de klachten over gaan en wat de frequentie van de klachten is.²⁴ Het is belangrijk dat de verhuurder zelf ook geregeld controleert om de klacht met eigen ogen te kunnen waarnemen en hier rapportages over te maken voor het dossier. Tevens moet de verhuurder actief optreden door het doen van een buurtonderzoek naar de overlast en, zoals hierboven reeds besproken, te interveniëren en bemiddelen.²⁵
6. Als de bemiddelingsfase (stap 3) geen of onvoldoende resultaat oplevert, moet gekeken worden of er een achterliggende probleem is voor de overlast en of het mogelijk en nodig is om de overlastveroorzakende huurder te helpen. Hulp van een hulpverleningsinstelling en begeleiding aan de overlastveroorzakende huurder kan helpen om de overlast te verminderen. Er dient informatie te worden ingewonnen bij derden. Denk hierbij voornamelijk aan politie, gemeente en hulpverleningsinstellingen. Vooral de politie speelt een belangrijke rol in het voorzien van informatie. De casus kan worden ingebracht in het woonoverlastoverleg wat eenmaal in de acht weken plaatsvindt. In dit overleg zitten partijen als woningcorporaties, politie, gemeente en hulpinstellingen als de GGzE.
7. Als de bemiddelingsfase (stap 3) geen of onvoldoende resultaat oplevert dient de woningcorporatie met de informatie die zij reeds heeft een interventiestrategie te bepalen met betrekking tot de mate, de aard, de wijze van de aanpak en welke sancties worden opgelegd voor de woonoverlast. Daarbij is het van belang een belangenafweging te maken tussen de overlastveroorzakende huurder, de woningcorporatie en de huurder die het slachtoffer is. Onderdeel van deze interventiestrategie is ook het bepalen van de mate en de wijze van hulpverlening aan de slachtoffers van woonoverlast.
8. Uitvoering van de interventiestrategie. Dit houdt onder andere in:
 - het schrijven van brieven waarin wordt verzocht te stoppen met het veroorzaken van overlast. Tevens is het aan te raden telefonisch en/of persoonlijk contact met de overlastveroorzaker te houden;
 - Indien mogelijk, wordt na het sturen van de brieven overgegaan tot actie. Deze stap is maar voor een aantal vormen van overlast geschikt. Geluidsoverlast veroorzaakt door ruzies en dronken burens is immers moeilijk te stoppen. Bij een actie die wel mogelijk is, kan worden gedacht aan het laten opruimen van een vervuilde tuin door een

²³ 'Wat is buurtbemiddeling?' <www.buurtbemiddeling-eindhoven.nl> 20 november 2009.

²⁴ 'Aanpakken overlast is heel goed mogelijk', <www.aedes.nl> 20 november 2009.

²⁵ De Jonge 2006, p. 70.

schoonmaakbedrijf en de kosten verhalen op de bewoner. Hiermee zou de overlast in dat betreffende geval ophouden en is dit de laatste stap.

9. Als de brieven en eventuele (telefoon)gesprekken niet het gewenste effect hebben, wordt de overlastveroorzaker in een brief gesommeerd te stoppen met het veroorzaken van de overlast. Het is van belang dat dit per aangetekende brief gebeurt.
10. Kritiekgesprek, dit is het laatste redmiddel (de laatste kans). Bij dit gesprek is de politie aanwezig. In dit gesprek wordt vaak gezegd: “u moet nu stoppen met het veroorzaken van overlast, anders starten we een procedure”.
11. Houdt de overlast ondanks bovenstaande acties structureel aan, dan kan een situatie ontstaan waarin het nemen van juridische stappen de enige resterende optie is. Er wordt een advocaat ingeschakeld. Deze controleert of de woningcorporatie al het mogelijke heeft gedaan om de situatie op te lossen, of de zaak ernstig genoeg is en of er voldoende bewijs ligt om een rechtszaak mee te beginnen.
12. Indien er tekortkomingen zijn in het bewijs worden deze aangevuld. Indien er voldoende bewijs is en de overlast ernstig genoeg is, wordt er een rechtszaak begonnen. Per geval wordt bekeken of een kort geding mogelijk en noodzakelijk is. Voor meer informatie over de gerechtelijke procedure wordt verwezen naar subparagraaf 3 van hoofdstuk 3.

3.2.2 Boetebeding

Een boetebeding is een beding in de huurovereenkomst of algemene huurvoorwaarden op grond waarvan de verhuurder van de huurder een boete bij overtreding opeist. Hierbij geldt als vereiste dat de huurder toerekenbaar tekort is geschoten. Tevens dient de boete in verhouding te staan tot de begane overtreding. De wettelijke regeling van het boetebeding is neergelegd in artikel 6:91 BW tot en met artikel 6:94 BW.

Het is niet verplicht voor de verhuurder om de huurder erop te wijzen dat hij een contractuele boete verschuldigd is. Echter is aan te raden dit wel te doen. De rechter heeft de wettelijke mogelijkheid de boete te matigen en kan daarbij rekening houden met het feit dat de verhuurder de huurder niet op de boete heeft gewezen.^{26 27}

Een boetebeding is een goede manier om overlast aan te pakken. De dagelijkse boetes lopen al gauw hoog op. Dit zal een extra stimulans zijn voor overlastveroorzakers om te stoppen met het veroorzaken van de overlast.

3.2.3 Inzetten woonoverlastteam

Deze maatregel tegen overlast wordt in deze paragraaf nogmaals genoemd, omdat het zowel geschikt is om overlast te voorkomen als overlast op te lossen.

Een instrument om woonoverlast tegen te gaan is het woonoverlastteam. Dit is een samenwerkingsverband van verschillende organisaties zoals de woningcorporatie, de politie, hulp- en zorginstellingen en de gemeente. Doel: aanpak van woonoverlast. Het team opereert daar waar problemen zijn. Ze richt zich daarbij vooral op maatregelen die genomen kunnen worden om de oorzaken van de eventuele overlast op te lossen. Het gaat erom dat op momenten dat het werkelijk nodig is, snel actie ondernomen wordt en dat partijen van elkaar weten wat ze van elkaar kunnen en mogen verwachten.²⁸

Het woonoverlastteam kan worden ingezet om gezamenlijk met de woningcorporatie op te treden tegen dreigende overlastsituaties. Dit kan bijvoorbeeld worden gedaan door wijk- of complexbeheerders van de woningcorporatie en wijkagenten.

²⁶ ‘Gewikt & Gewogen: Contractuele boete’, <www.aedes.nl> 20 november 2009.

²⁷ ‘Ontbinding’, <www.huurgeschil.nl> 17 november 2009.

²⁸ ‘Interventieteams’, <www.schiedam.nl> 21 november 2009.

3.2.4 Cameratoezicht

Deze maatregel tegen overlast wordt in deze paragraaf nogmaals genoemd, omdat het zowel geschikt is om overlast te voorkomen als overlast op te lossen.

Bij meerdere en aanhoudende klachten in flats en appartementencomplexen kan cameratoezicht bij de ingang van de flat en in de algemene ruimtes een goede manier zijn om de problemen in de gaten te houden. Camera's kunnen ervoor zorgen dat meer delicten worden voorkomen in het gebouw en geven bewoners een veilig gevoel. Tevens zijn videobeelden die worden opgenomen bewijsmateriaal mocht het tot een rechtszaak leiden. Nadeel is echter dat de probleemsituatie zich hoogstwaarschijnlijk zal verplaatsen naar gebieden rondom het complex. Bewaking van de straat is niet de verantwoordelijkheid van de woningcorporatie en daarom mogen daar geen camera's worden opgehangen.

Voor de wettelijke basis van cameratoezicht wordt verwezen naar subparagraaf 3.1.3.

3.3 Handhaving overlast

Als de overlast niet kan worden verminderd of worden gestopt, is de enige resterende optie het beëindigen van de huurovereenkomst. In spoedeisende zaken kan een kort gedingprocedure uitkomst bieden. In het woonruimterecht wordt door de Hoge Raad gerept van drie mogelijkheden tot beëindiging van de huurovereenkomst: wederzijds goedvinden, ontbinding en beëindiging.²⁹

1. Wederzijds goedvinden
2. Ontbinding
3. Opzegging

Kort geding

"In alle spoedeisende zaken waarin, gelet op de belangen van partijen, een onmiddellijke voorziening bij voorraad wordt vereist, is de voorzieningenrechter bevoegd deze te geven.", aldus artikel 254 lid 1 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv). De bepalingen omtrent het kort geding zijn te vinden in artikel 254 tot en met 260 Rv. Bij kort geding is het vereist dat de eiser (de verhuurder) een spoedeisend belang heeft.

De voorzieningenrechter kan heel verstrekkende ordemaatregelen treffen, zoals een bevel tot ontruiming van de huurwoning. Echter kan de overeenkomst niet in kort geding door de rechter worden ontbonden. Dat kan alleen de zogenoemde bodemrechter in de gewone procedure. De verhuurder zal die bodemprocedure meestal achterwege laten, indien de feiten overduidelijk zijn en de huurder 'geen schijn van kans' maakt om de ontruiming ooit terug te laten draaien. Zijn er echter redenen voor de verhuurder om voorzichtig te zijn, dan kan het verstandig zijn om door de bodemrechter alsnog de ontbinding van de huurovereenkomst uit te laten spreken. Dan kan er later niet over worden getwijfeld of de huurder ten rechte of onrechte middels een kort-gedingvonnis uit de woning is gezet.³⁰

3.3.1 Wederzijds goedvinden

Nadat de huur is ingegaan bestaat de mogelijkheid voor partijen om de huurovereenkomst in onderling overleg, door middel van een beëindigingsovereenkomst, te beëindigen. De wettelijke bepalingen van artikel 7:271 Burgerlijk Wetboek (BW) zijn niet van toepassing bij wederzijds goedvinden, zie lid 8 van dit artikel. Om misbruik van omstandigheden te voorkomen, kan een dergelijke beëindigingsovereenkomst alleen worden overeengekomen als de huur eenmaal aanvang heeft genomen. Dat wil zeggen nadat de huurder feitelijk genot van het gehuurde heeft gekregen.

²⁹ HR 22 januari 1993, NJ 1993, 216.

³⁰ Kloosterman e.a. 2008, p. 342 en 343.

Vindt echter tegelijkertijd met het aangaan van de huurovereenkomst een opzegging van de huurovereenkomst plaats, dan is deze opzegging nietig. Het kan dus niet in de huurovereenkomst of huurvoorwaarden worden opgenomen.³¹

Beëindiging van de huurovereenkomst met wederzijds goedvinden nadat de huur is ingegaan, is vormvrij. Het is echt raadzaam om de beëindigingsovereenkomst op schrift te stellen.

Het is voor de huurder van belang dat de verhuurder op concrete wijze te kennen geeft dat hij de huurovereenkomst wil beëindigen en op welk tijdstip dat zou moeten gebeuren. Dit kan de verhuurder doen door een voorstel te doen tot het sluiten van een beëindigingsovereenkomst in de zin van artikel 7:271 lid 8 BW.³² Pas als dit op een concrete wijze wordt gedaan, kan de huurder zich een beeld vormen van de gevolgen van beëindiging van de huur en kan hij beslissen of hij afstand zal doen van zijn recht op huurbescherming. Als de huurder met deze beëindigingsovereenkomst instemt, eindigt de huurovereenkomst op het tijdstip dat genoemd staat in deze beëindigingsovereenkomst. De verhuurder mag niet te snel aannemen dat de huurder volledig afstand wil doen van zijn recht op de wettelijke bescherming. Het is van belang dat de verklaring van de huurder ondubbelzinnig is en dat hij begrijpt wat hij verklaart en wat de consequenties zijn van zijn verklaring.³³

3.3.2 Ontbinding

Ontbinding van de huurovereenkomst is vooral van belang bij het misbruiken van de woning door de huurder, ernstige huurachterstand en het veroorzaken van overlast door de huurder. Hier wordt slechts ingegaan op het veroorzaken van overlast.

De wettelijke vereisten voor ontbinding in het huurrecht voor woonruimte

De ontbinding van de huurovereenkomst door de verhuurder is geregeld in artikel 7:231 lid 1 BW. Dit artikel bepaalt dat ontbinding slechts door de rechter kan worden uitgesproken. Het moet dan gaan om gebouwd onroerend goed, een woonwagen of een standplaats en het moet worden gevorderd door de verhuurder op grond dat de huurder is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen. Buitengerechtelijke ontbinding door de verhuurder is in deze gevallen niet mogelijk.

In gevallen als verstoringen van de openbare orde vanuit het pand, artikel 174a Gemeentewet, in geval van overtreding van de bepalingen uit de Opiumwet vanuit het pand, artikel 13b Opiumwet en in geval van gevaar voor leefbaarheid, veiligheid of gezondheid door de staat of het gebruik van het pand, artikel 97 Woningwet, ontstaat de situatie dat de huurder het pand van rechtswege niet mag betreden. Hierbij loopt de huurovereenkomst wel door. De wetgever acht deze situaties onwenselijk en om aan dergelijke situaties een einde te maken, mag de verhuurder op grond van artikel 7:231 lid 2 BW een uitzondering maken op de regel van artikel 231 lid 1 dat de verhuurder van een gebouwde onroerende zaak niet buitengerechtelijk mag ontbinden.³⁴ Tevens kan van artikel 231 lid 1 worden afgeweken op grond van artikel 210, als het huurgenot geheel onmogelijk is door een gebrek, wat de verhuurder op grond van artikel 206 niet hoeft te verhelpen. In dit geval mogen zowel verhuurder als huurder buitengerechtelijk ontbinden.

³¹ HR 19 april 1996, NJ 1996, 684 (*IJsselmuiden/Brouwers*).

³² De Jonge 2006, p. 158 en 159.

³³ Kloosterman e.a. 2008, p. 204 t/m 207.

³⁴ Duijnsteek-van Imhoff 2007, p. 71 en 72.

De terme de grâce

Artikel 7:280 BW geeft de rechter de mogelijkheid de huurder een terme de grâce van ten hoogste een maand toe te staan om zijn verplichtingen alsnog na te komen. Als de huurder hieraan heeft voldaan, vervalt de grond voor ontbinding van de huurovereenkomst en zal daarmee de ontbinding om die reden niet worden uitgesproken.³⁵

Proportionaliteit van de gevorderde voorziening

Het is van belang dat de verhuurder van tevoren bekijkt of de tekortkoming van de verhuurder de ontbinding rechtvaardigt. In sommige gevallen zijn er ook andere, minder zware, middelen om de huurder in het gareel te krijgen. Het ontbinden van de huurovereenkomst is immers het laatste, en zwaarste, middel en de rechter zal dit niet toewijzen als de verhuurder geen andere oplossingen heeft aangedragen. De rechter kan de vordering afwijzen als het middel gezien de overtreding te zwaar is. In dit geval rechtvaardigt de tekortkoming de gevorderde ontbinding niet. Het is daarom aan te bevelen voor alle zekerheid ontruiming primair te vorderen en de minder verstreckende maatregelen subsidiair te vorderen.

Gedwongen ontbinding bij overlast op last van de huurder

De verhuurder is wettelijk niet verplicht op te treden tegen een overlastveroorzakende derde die geen huurder is van zijn woningcorporatie. Voor dergelijke feitelijke stoornissen in het huurgenot door derden draagt de verhuurder immers geen verantwoordelijkheid (artikel 7:204 lid 3 BW). Hiervan kan worden afgeweken als in de huurovereenkomst is opgenomen dat de verhuurder ook tegen overlast veroorzaakt door derden zal optreden. In de praktijk komt dit echter niet vaak voor.

In geval van klachten door iemand die wel huurder is van de verhuurder, rust op de verhuurder de plicht om de klacht(en) te onderzoeken en zo nodig in te grijpen. Dan is er immers sprake van een gebrek (artikel 7:204 lid 2 BW) en zal de verhuurder deze dienen te verhelpen (artikel 7:206 BW). Het is zo dat als veroorzaker en slachtoffer beiden huurder zijn van dezelfde verhuurder, de verhuurder wanprestatie pleegt jegens het slachtoffer door geen maatregelen te nemen tegen de overlast. Een belangrijk arrest hierbij is Van Gent/Wijnands.³⁶ Onder maatregelen wordt sinds dit arrest verstaan: juridische en/of bouwtechnische maatregelen. Bij juridische maatregelen moet worden gedacht aan een ontbindingsprocedure tegen de overlastveroorzakende huurder.³⁷ De verhuurder moet actief optreden tegen de overlast door bijvoorbeeld onderzoek te doen naar de veroorzaker van de overlast en te bemiddelen.³⁸ Als hierdoor de overlast structureel blijft aanhouden, ondanks sommatiebrieven, dan is een ontbindingsprocedure de enige resterende optie. Vooruitlopend op deze procedure kan de verhuurder een ontruimingsprocedure starten.

Onder het hierboven reeds genoemde begrip gebrek vallen alle genotsbeperkende omstandigheden, die niet aan de huurder zijn toe te rekenen. Daarmee wordt niet enkel geduid op de stoffelijke toestand van de zaak, maar op elke omstandigheid die het genot beperkt.³⁹ Naar huidig recht is de verplichting van de verhuurder om aan de huurder rustig genot te verschaffen, komen te vallen onder de verplichting in te staan voor gebreken. Dit is te vinden in artikel 7:204 BW. Er is een uitgebreide discussie ontstaan of het niet optreden tegen overlast wel als gebrek moest worden aangemerkt.

³⁵ Duijnsteek-van Imhoff 2007, p. 84.

³⁶ HR 16 oktober 1992. NJ 1993, 167.

³⁷ De Jonge 2006, p. 69.

³⁸ HR 5 oktober 1990, NJ 1991, 295 (Sloots/Lazaroski); HR 27 september 1991, NJ 1992, 131, (Amsterdam/Rienks).

³⁹ Kamerstukken II 1997/1998, 26 089, nr. 3 p.14.

In eerste instantie werd overlast ook niet uitdrukkelijk genoemd als immaterieel gebrek, omdat overlast in beginsel onder het derde lid van artikel 7:204 BW zou vallen, de feitelijke stoornis, waar de verhuurder buiten staat. Hierna is 'overlast door andere huurders van dezelfde verhuurder' uitdrukkelijk genoemd als voorbeeld van een gebrek.⁴⁰

De verhuurder zal de overlastveroorzakende huurder moeten aanspreken uit hoofde van de uit artikel 7:213 BW (goed huurderschap) voortvloeiende verplichting en in de meeste gevallen ook uit de huurovereenkomst en de algemene voorwaarden. Onder goed huurderschap valt immers het niet veroorzaken van overlast aan andere huurders en omwonenden. Er kan hierbij gedacht worden aan het onderhouden van woning en tuin, geen geluidsoverlast veroorzaken en geen hennep kweken in de woning. Het bestaan van een zogenaamde overlastclausule in de huurovereenkomst tussen de verhuurder en de overlastveroorzakende huurder, is niet vereist.

Als de verhuurder weigert (verdere) stappen te ondernemen om een eind te maken aan de overlast, kan de huurder die slachtoffer is hem dwingen een ontbindingsprocedure tegen de overlastveroorzakende huurder te starten.⁴¹ Belangrijk om op te merken is dat de verhuurder ook een ontbindingsprocedure dient te starten als de klagende huurder niet wil getuigen, maar hij wel genoeg ander bewijs heeft.⁴² Een verhuurder van een overlastveroorzaker heeft dus de mogelijkheid op grond van wanprestatie tegen de veroorzaker in te roepen. Als hij dat niet doet, kan dat tegenover de huurder die slachtoffer is, wanprestatie opleveren op grond van de gebrekenregeling.

Een nadeel van de werkwijze van het vorderen van ontbinding door de verhuurder en het dwingen van de verhuurder daartoe, is dat het helaas niet altijd werkt. Dit blijkt uit het arrest Rochdale/Grootveld, waarbij de ontbindingsprocedure door de verhuurder werd verloren.⁴³ Als een verhuurder niet gewillig is om de overeenkomst te ontbinden, zal hij zich daartoe niet volledig inzetten bij de rechtbank.

Het is belangrijk op te merken dat de verplichting van de verhuurder om tegen de overlast op te treden, pas begint als de huurders onderling "minnelijk overleg" hebben gehad. Voor dat dit vereiste gesprek heeft plaatsgevonden, heeft de verhuurder geen verplichting jegens de huurder die slachtoffer is. Dit volgt uit het oordeel van de kantonrechter te Zwolle.⁴⁴

⁴⁰ Kamerstukken I, 2001/02, 26 089, enz., nr. 162, p.12 (MvA).

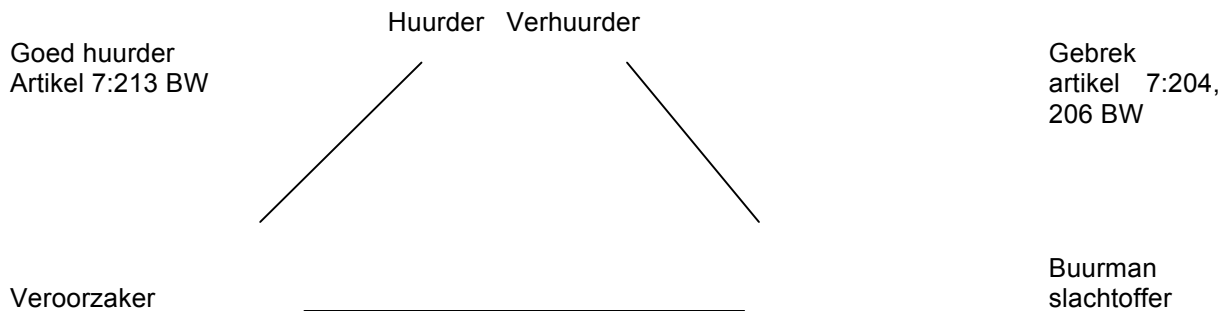
⁴¹ Ktr. Amsterdam 28 juni 2001, Wr 2001, 91; Rb. Amsterdam, sector kanton, locatie Amsterdam 16 maart 2004, WR 2005, 45.

⁴² HR 17 juni 1994, NJ 1994, 670.

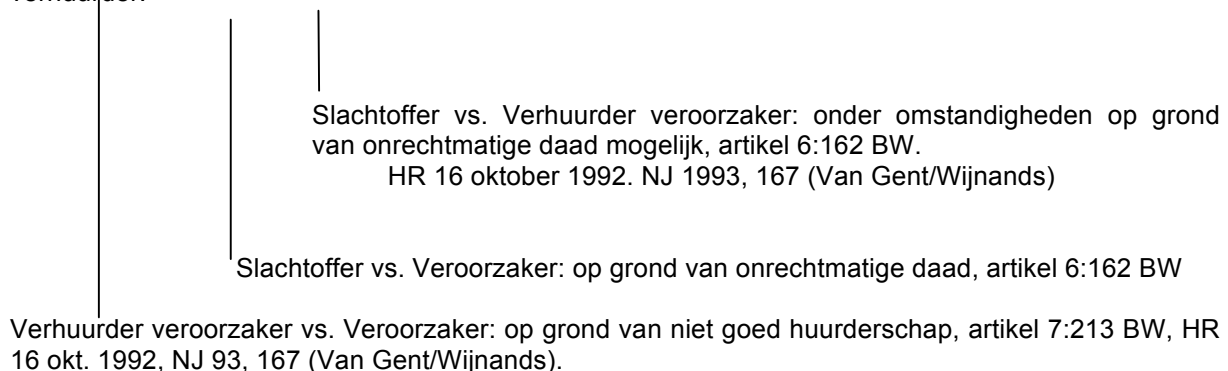
⁴³ Rb. Amsterdam, sector kanton, locatie Amsterdam 12 oktober 2004, WR 2005, 88.

⁴⁴ Ktr. Zwolle 8 april 2009, LJN BI4152.

Onderstaand schema is overgenomen uit pagina 53 van 'Huurrecht geschetst' ter verduidelijking van bovenstaande tekst.⁴⁵



Acties in geval van overlast wanneer veroorzaker en slachtoffer niet beiden huurder zijn van dezelfde verhuurder:



De klagende huurder kan tevens de overlastveroorzakende huurder op grond van onrechtmatige daad aanspreken. Hij kan dan een verbod van verdere stoornis, beperking van verdere overlast en ontruiming van de overlastveroorzakende huurder vorderen.⁴⁶

Als de verhuurder van de veroorzaker een onrechtmatige daad pleegt jegens het slachtoffer, is de verhuurderschadeplichtig op grond van artikel 7:208 resp. ex artikel 6:162 BW. De schadevergoeding kan als volgt worden opgelegd:⁴⁷

- het treffen van bouwkundige maatregelen;
- het treffen van juridische maatregelen (een ontbindingsprocedure starten op grond van wanprestatie);
- het aanbieden van een andere woning aan het slachtoffer;
- vergoeding (immateriële en vermogensschade en eventuele verhuis- en inrichtingskosten)

3.3.3 Opzegging

Naast ontbinding kan de huurovereenkomst tevens eindigen door opzegging. Dit kan alleen op grond van de volgende opzeggingsgronden die zijn opgenomen in art. 7:274 lid 1 BW:

- a. zich niet gedragen als een goed huurder
- b. tijdelijke verhuur
- c. dringend eigen gebruik
- d. redelijk aanbod
- e. verwezenlijken bestemmingsplan

⁴⁵ Duijnsteet-van Imhoff 2007, p. 53.

⁴⁶ De Jonge 2006, p. 72.

⁴⁷ Duijnsteet-van Imhoff 2007, p.43, 49-53.

Omdat dit onderzoek zich beperkt tot het gedrag van de huurder is alleen sub a van belang en wordt alleen deze opzeggingsgrond besproken. Vervolgens verloopt de procedure van opzegging volgens drie punten. Hierover handelen de artikelen 7:271-277 BW. Deze procedure verloopt als volgt:

1. opzegging, artikel 7:271 jo 274 BW
2. dagvaarding en procedure, artikel 7:272 BW
3. vonnis, artikel 7:273 BW

Ad 1. Opzegging, artikel 7:271 jo 274 BW

Artikel 7:271 BW regelt de opzeggingsformaliteiten. Wanneer deze formaliteiten niet in acht worden genomen, is de opzegging in beginsel nietig, aldus artikel 3:39 BW. Opzegging is een eenzijdig gerichte rechtshandeling, artikel 3:33 BW, die strekt tot beëindiging van de overeenkomst op het in de opzegging genoemde tijdstip. De opzegging door de verhuurder doet de huurovereenkomst niet eindigen. Deze overeenkomst moet worden beëindigd door de rechter, artikel 7:272 BW. Afwijking van deze regel kan alleen door een beroep te doen op de redelijkheid en billijkheid of misbruik van bevoegdheid.

De verhuurder kan de huurovereenkomst opzeggen als de huurder zich niet als een goed huurder gedraagt (artikel 7:274 lid 1 sub a BW). De verhuurder kan een beroep doen op deze opzeggingsgrond als de huurder zich schuldig maakt aan bijvoorbeeld overbewoning of het veroorzaken van overlast (geen goed huurderschap). Tevens zijn de voortvloeiende verplichtingen uit de huurovereenkomst en de algemene voorwaarden van belang.

Niet elke vorm van slecht huurderschap levert voldoende grond op om over te gaan tot opzegging van de huurovereenkomst. Hierbij is de mate van overlast van belang. De kantonrechter te Amsterdam heeft aangegeven dat de gehele huurperiode in aanmerking moet worden genomen.^{48 49} Tevens gaat het niet alleen om gedrag van de huurder in het gehuurde, maar ook in de directe omgeving van het gehuurde.⁵⁰

Deze opzeggingsgrond kan niet worden ingeroepen als er sprake is van 'psychische overlast'. Men spreekt hiervan als het gedrag en/of de aanwezigheid van de huurder door de verhuurder als overlast worden ervaren, terwijl het gedrag van de huurder niet afkeurenswaardig is en geen wanprestatie oplevert. Denk hierbij aan een botsing tussen de karakters van de huurder en verhuurder, wat ergernis oplevert. Het is dus van belang dat de overlast het gevolg is van afkeurenswaardig gedrag van de huurder en niet dat het gevolg is van persoonlijke omstandigheden van de verhuurder.^{51 52}

Hoe moet worden opgezegd?

Vormvoorschriften voor de opzegging zijn te vinden in artikel 7:271 BW. Voor de verhuurder is van belang dat hij bij opzegging de gronden moet vermelden, die tot de opzegging hebben geleid. Zonder gronden is deze opzegging nietig en dus zonder rechtsgevolg (artikel 7:271 lid 4 BW). Daarnaast dient de opzeggingsbrief uitdrukkelijk het verzoek aan de huurder te bevatten binnen zes weken aan de verhuurder schriftelijk mee te delen of de huurder al dan niet toestemt in de beëindiging van de huurovereenkomst (artikel 7:271 lid 4 BW).⁵³ De vormvoorschriften hebben tot doel de huurder in staat te stellen zich een oordeel te vormen over zijn proceskansen. Aan de hand van de opzeggingsgronden moet de huurder zijn keuze kunnen bepalen om te procederen of (alsnog) met een minnelijke beëindiging van de huurovereenkomst in te stemmen.

⁴⁸ Ktr. Amsterdam 11 september 2002, Prg 2002, 5948.

⁴⁹ De Jonge 2006, p. 160.

⁵⁰ HR 29 januari 1988, NJ 1988, 872 (*Dijk/Hengelo*).

⁵¹ Kloosterman e.a. 2008, p. 219 en 220.

⁵² Duijnsteek-van Imhoff 2007, p. 84 en 85.

⁵³ Ktr. Utrecht 15 april 1991, WR 1991, 64.

Opzegging van de huurovereenkomst moet plaatsvinden bij exploit of aangetekende brief, aldus artikel 7:271 lid 3 BW. Volgens artikel 3:37 lid 3 BW heeft de opzegging pas werking als zij de wederpartij heeft bereikt. Het is raadzaam de huurovereenkomst bij exploit op te zeggen in plaats van per brief. Dit omdat een volgens de wet uitgebracht exploit wordt geacht de wederpartij te hebben bereikt en zal geen twijfel bestaan over het tijdstip van opzegging en de inhoud van het exploit. Kiest de verhuurder toch voor een aangetekende brief, dan doet hij er verstandig aan een 'handtekening retour' te vragen. Zo een brief mag uitsluitend worden uitgereikt aan de geadresseerde of diens gemachtigde. De TNT stuurt bij afgifte van de brief een retourkaart aan de afzender, met daarop de uitreikingsdatum en de naam en handtekening van degene aan wie de zending is uitgereikt. Dit is voor de verhuurder een bewijsmiddel als de huurder stelt dat hij de brief niet of niet tijdig heeft ontvangen.

Een uitzondering aan het wettelijk voorschrift van artikel 7:271 lid 3 BW, is dat in de praktijk in sommige gevallen een opzegging in een andere vorm als rechtsgeldige huuropzegging wordt erkend. Dit kan alleen als vaststaat dat de opzegging de wederpartij (tijdig) heeft bereikt en dat de wederpartij door de afwijkende wijze van opzeggen niet in zijn belang is geschaad.⁵⁴

Wanneer moet worden opgezegd?

Opzegging moet plaatsvinden tegen een voor de betaling van de huurprijs overeengekomen dag. Bij een huurovereenkomst van bepaalde tijd kan niet worden opgezegd voor het einde van de overeengekomen termijn (artikel 271 lid 1 en 2 BW).

De verhuurder moet bij huuropzegging een opzegtermijn van minimaal drie maanden in acht nemen, zodat de huurder zich kan voorbereiden op het eindigen van de huurovereenkomst. Deze termijn wordt verlengd met één maand extra voor elk volledig (ononderbroken) jaar dat de huur heeft geduurd, met een maximum van zes maanden (artikel 7:271 lid 5 onder b BW). Uit de wetsgeschiedenis blijkt dat er twee situaties moeten worden onderscheiden met betrekking tot het vereiste 'ononderbroken'.⁵⁵

1. als de huurder zelf de woning aan een ander in gebruik heeft gegeven voor de duur van zijn afwezigheid, heeft hij het gehuurde ononderbroken in gebruik;
2. als de huurder aan de verhuurder heeft medegedeeld dat hij de woning voor enige tijd gaat verlaten en heeft afgesproken dat hij na afloop van deze periode de woning weer kan betrekken, en de woning wordt in de tussentijd aan een ander verhuurt, heeft de huurder de woning niet ononderbroken in gebruik. Hierbij telt alleen de tijd die de huurder in de woning verbleef ná zijn tijdelijke vertrek.

Aan wie moet worden opgezegd?

Aan de volgende personen moet worden opgezegd:

- de huurder (art. 7:271 lid 3 BW);
- echtgenoot of geregistreerd partner indien zij medehuurder zijn (7:271 lid 3 BW, tweede zin);
- andere medebewoner dan de echtgenoot of geregistreerde partner die medehuurder is (art. 7:267 lid 5 BW)

De rechter toetst ambtshalve of aan de juiste personen is opgezegd en kan de verhuurder niet-ontvankelijk verklaren (artikel 7:271 lid 3). Als de verhuurder slechts een vordering instelt tegen één echtgenoot of geregistreerde partner, is dit in beginsel niet-ontvankelijk. Als één van beiden heeft toegestemd in de beëindiging van de huur, kan de verhuurder volstaan met het instellen van een vordering tegen de andere echtgenoot of geregistreerde partner.⁵⁶

⁵⁴ Kloosterman e.a. 2008, p. 201 en 202.

⁵⁵ Kamerstukken II 1970/71, 10 451, nr.5, p.6.

⁵⁶ HR 4 oktober 1985, NJ 1986, 194 (Snitjer/Van der Huizen).

Als de huurder de woning bewoont met een medebewoner die niet als huurder of medehuurder is te kwalificeren, kan de verhuurder volstaan met een huuropzegging jegens de huurder.⁵⁷

Opzegging van de huur voor bepaalde tijd

De huurovereenkomst voor bepaalde tijd moet worden opgezegd tegen een voor de betaling van de huurrijs overeengekomen dag, die niet valt voor het verstrijken van de bepaalde tijd. Dit volgt uit artikel 271 lid 1. Slechts bij hoge uitzondering is tussentijdse opzegging mogelijk: als er sprake is van 'onvoorziene omstandigheden, die niet voor rekening van de opzeggende partij komen en die van zo ernstige aard zijn dat de wederpartij naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid instandhouding van de overeenkomst tot het overeengekomen tijdstip niet mag verwachten'.⁵⁸ Dergelijke omstandigheden komen echter niet vaak voor. De huurovereenkomst voor bepaalde tijd kan wel tussentijds worden ontbonden als een van de beide partijen tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen uit de huurovereenkomst. Hiervoor wordt verwezen naar subparagraaf 3.3.2.

Ad 2. en 3 Dagvaarding, procedure en vonnis, artikel 7:272 en 273 BW

Beëindiging van de huur na opzegging (artikel 7:272-273 BW)

Als de verhuurder de huurovereenkomst op de juiste wijze heeft opgezegd, eindigt de huurovereenkomst niet altijd op het tijdstip waartegen de verhuurder heeft opgezegd. Het is belangrijk hoe de huurder op de huuropzegging reageert. Hiervoor zijn verschillende mogelijkheden denkbaar:

1. deelt de huurder na de huuropzegging mee dat hij niet toestemt in beëindiging van de huurovereenkomst, dan moet de verhuurder een vordering tot beëindiging van de huurovereenkomst bij de rechter instellen (artikel 7:272 lid 1 BW);
2. reageert de huurder niet op de huuropzegging, dan moet de verhuurder een vordering tot beëindiging van de huurovereenkomst bij de rechter instellen (artikel 7:272 lid 2 BW);
3. stemt de huurder na huuropzegging schriftelijk toe in beëindiging van de huurovereenkomst (wederzijds goedvinden), dan eindigt de huurovereenkomst op het tijdstip waartegen de verhuurder heeft opgezegd (artikel 7:272 lid 1 BW).
4. stemt de huurder na huuropzegging mondeling toe in beëindiging van de huurovereenkomst, dan is niet geheel duidelijk wat de gevolgen zijn. Uit het arrest IJsselmuiden/Brouwers⁵⁹ is af te leiden dat een schriftelijke toestemming van de huurder alleen tot het einde van de huurovereenkomst kan leiden. Het is aan te raden dat de verhuurder bij mondelinge toestemming tevens een schriftelijke verklaring moet vragen. Als de huurder weigert schriftelijk in te stemmen met de beëindiging van de huurovereenkomst, zal de verhuurder voor de zekerheid een vordering tot beëindiging van de huurovereenkomst bij de rechter moeten instellen (artikel 7:272 lid 1 BW).

Als de verhuurder een vordering tot beëindiging van de huurovereenkomst moet instellen om deze te doen eindigen, eindigt de huurovereenkomst pas als de rechter die vordering heeft toegewezen en zijn beslissing onherroepelijk is geworden. De opgezegde huurovereenkomst blijft na de dag waarop rechtsgeldig is opgezegd van rechtswege van kracht, totdat de rechter onherroepelijk heeft beslist op de beëindigingsvordering (artikel 7:272 BW).

⁵⁷ Kloosterman e.a. 2008, p. 202 en 203.

⁵⁸ Zie artikel 6:258 en HR 10 augustus 1994, NJ 1994, 688 (*Aerts/Kneepkens*).

⁵⁹ HR 19 april 1996, NJ 1996, 684.

Onderstaande eisen worden gesteld aan de beëindigingsvordering:

- na het opzeggen van de huurovereenkomst moet de verhuurder in beginsel minimaal zes weken wachten op een reactie van de huurder. Als de huurder binnen die termijn geen schriftelijke mededeling aan de verhuurder heeft gedaan waaruit blijkt dat hij instemt met beëindiging van de huurovereenkomst, kan de verhuurder meteen daarna ‘binnen redelijke tijd’ een beëindigingsvordering instellen. Indien de huurder schriftelijk aangeeft niet in te stemmen met de opzegging, kan de verhuurder meteen daarna een beëindigingsvordering instellen. Als de verhuurder dit binnen de termijn van zes weken doet, loopt hij echter wel het risico dat hij wordt veroordeeld in de kosten van de procedure als de huurder alsnog binnen de gestelde termijn van zes weken toestemt in beëindiging van de huur. Slechts in uitzonderlijke gevallen mag worden aangenomen dat het de verhuurder niet meer vrijstaat zijn uit de huuropzegging voortvloeiende rechten uit te oefenen⁶⁰;
- de verhuurder moet de in de huuropzegging vermelde gronden aan zijn beëindigingsvordering ten grondslag leggen (artikel 7:272 lid 2 BW);
- indien de verhuurder ook de rechten van de medehuurlers wil beëindigen, moet hij hen afzonderlijk dagvaarden.⁶¹

Bij zijn beslissing dient de rechter uitsluitend de in de huuropzegging vermelde gronden in aanmerking te nemen, dit volgt uit artikel 7:273 lid 1 BW. Daarbij geldt dat de letterlijke tekst van de huuropzegging niet beslissend is. Op grond van het arrest Engelgeer/Engelgeer⁶² is beslissend: *“de betekenis die de huurder in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs aan de inhoud van de opzeggingsbrief mocht toekennen, waarbij mede van belang kan zijn tot welke maatschappelijke kringen partijen behoren en welke rechtskennis van zodanige partijen kan worden verwacht, alsmede of de huurder en de verhuurder voorafgaand aan de opzeggingsbrief reeds hebben overlegd over de voorgenomen huurbeëindiging.”*. Nieuwe omstandigheden die na de opzegging zijn ontstaan en direct verband houden met de in de brief genoemde gronden, mogen wel bij de beoordeling van de beëindigingsvordering worden meegenomen.^{63 64}

Als de rechter de beëindigingsvordering van de verhuurder afwijst, wordt de huurovereenkomst van rechtswege verlengd. De rechter beslist of de overeenkomst voor bepaalde of onbepaalde tijd wordt verlengd (artikel 7:273 lid 2 BW). Na verlenging van de huurovereenkomst kan de verhuurder de huurovereenkomst niet opnieuw opzeggen eerder dan drie jaren bij verlenging van onbepaalde tijd en bij verlenging van bepaalde tijd niet eerder dan drie maanden voor het einde van de tijd waarvoor is verlengd, zie artikel 7:277 BW. Hiervoor is wel een nieuwe opzegging vereist. Het is van belang op te merken dat de wachttijd van drie jaar niet geldt, indien de verhuurder niet-ontvankelijk is verklaard in zijn huurbeëindigingsvordering, bijvoorbeeld omdat de opzegging nietig is of de verkeerde persoon is opgezegd.

Als de huurder wanprestatie pleegt in de periode waarin de verhuurder niet mag opzeggen, kan de verhuurder wel een vordering tot ontbinding van de huurovereenkomst instellen (artikel 6:265 jo. 7:231 BW).

⁶⁰ Conclusie A-G Huydecoper onder HR 2 april 2004, WR 2004, 50 (*De Witte/Stevens*).

⁶¹ ‘Opzegging’, <www.huurgeschil.nl> 12 november 2009.

⁶² HR 1 november 2002, NJ 2004, 114 (*Engelgeer/Engelgeer*).

⁶³ HR 26 mei 1977, NJ 1987, 63 (*Stuyling De Lange/Geist*).

⁶⁴ De Jonge 2006, p. 157.

Op het moment dat de rechter de beëindigingsvordering toewijst, stelt hij het tijdstip van ontruiming vast. Deze toewijzing geldt als een veroordeling tot ontruiming tegen dat tijdstip (artikel 7:273 lid 3 BW). Als de rechter dit niet doet, zal de verhuurder niet kunnen overgaan tot ontruiming van het gehuurde.^{65 66}

De terme de grâce

Artikel 7:274 lid 5 BW geeft de rechter de mogelijkheid de huurder een terme de grâce van ten hoogste een maand toe te staan om zijn verplichtingen alsnog na te komen. Als de huurder hieraan heeft voldaan, vervalt de grond voor opzegging van de huurovereenkomst en zal daarmee de opzegging om die reden niet worden uitgesproken. Als de huurder echter niet stipt binnen de termijn aan zijn verplichtingen heeft voldaan, moet de rechter de beëindigingsverordening toewijzen.⁶⁷

Uitvoerbaar bij voorraad

De rechter kan zijn uitspraak waarin hij het tijdstip vaststelt waarop de huurovereenkomst zal eindigen, in beginsel niet uitvoerbaar bij voorraad verklaren en de verhuurder zal moeten wachten met tenuitvoerlegging van de uitspraak totdat zijn vonnis onherroepelijk is geworden. Dit volgt uit artikel 727 lid 1 BW.⁶⁸ Anders gezegd: op grond van artikel 7:271 lid 1 BW blijft de huurovereenkomst van rechtswege van kracht, totdat de rechter op de beëindigingsvordering onherroepelijk heeft beslist. In beginsel hebben verzet, hoger beroep en cassatie dus schorsende werking. Op deze regel zijn uitzonderingen. Op dit beginsel wordt een uitzondering gemaakt indien een rechtsmiddel wordt aangewend met alleen, dan wel hoofdzakelijk, als doel de huurbeëindiging uit te stellen. In het arrest van de Hoge raad op 3 mei 1996⁶⁹, 655 is voorts bepaald dat uitvoerbaarverklaring bij afweging van de belangen van partijen soms mogelijk is. Ook een evenredigheid van de wederzijdse belangen kan een uitvoerbaar-bij-voorraadverklaring rechtvaardigen. De lagere rechtspraak kent diverse voorbeelden waarin het beëindigingsvonnis uitvoerbaar bij voorraad werd verklaard.⁷⁰ Veel vaker gebeurt het dat een uitvoerbaar-bij-voorraadverklaring zonder nadere motivering wordt toegewezen.^{71 72}

3.3.4 De ontbinding versus de opzegging

Als een huurder overlast veroorzaakt is er sprake van 'slecht huurdersgedrag' en daarmee is er altijd sprake van wanprestatie. Om deze reden heeft de verhuurder de mogelijkheid om de huurovereenkomst te ontbinden óf op te zeggen (artikel 6:265 jo. 7:231 en 7:271 BW). Een ontbindingsprocedure heeft voor de verhuurder een aantal voordelen in vergelijking met de opzeggingsprocedure:⁷³

- de verhuurder die al eerder, zonder succes, een beëindigingsprocedure heeft gevoerd, moet bij een nieuwe poging de termijnen van artikel 7:277 BW in acht nemen; voor het instellen van een (nieuwe) vordering tot ontbinding geldt deze beperking niet;
- een uitspraak waarbij een beëindigingsvordering wordt toegewezen kan in beginsel niet uitvoerbaar bij voorraad worden verklaard (artikel 7:271 lid 1 BW); een rechterlijke uitspraak waarbij de huurovereenkomst wordt ontbonden kan wel uitvoerbaar bij voorraad worden verklaard;

⁶⁵ Zie noot 63.

⁶⁶ Pres. Rb. Zutphen 24 december 1991, Prg. 1992, 3689/KG 1992, 55.

⁶⁷ De Jonge 2006, p. 160.

⁶⁸ Kloosterman e.a. 2008, p. 216-218.

⁶⁹ HR 3 mei 1996, NJ 1996.

⁷⁰ Ktr. Amsterdam 31 mei 1996, WR 1996, 63; Ktr. Nijmegen 14 juni 1996, WR 1997, 13; Pres. Rb. Rotterdam 24 augustus 1999, WR 2000, 20; Hof Amsterdam 9 augustus 2001, KGK 2001, 1608.

⁷¹ Duijnste-van Imhoff 2007, p. 87.

⁷² De Jonge 2006, p. 159.

⁷³ Kloosterman, e.a. 2008, p. 199 en 220, 218 en 221.

- een huurovereenkomst van bepaalde tijd kan alleen drie maanden voor het einde van de overeengekomen termijn worden opgezegd (artikel 7:217 lid 1 en 2 BW); een huurovereenkomst voor bepaalde tijd kan wel tussentijds worden ontbonden als de wederpartij tekortschiet in de nakoming van verplichtingen (artikel 6:265 jo. 7:231 BW).
- Een beëindigingsprocedure na opzegging duurt langer dan een ontbindingsprocedure. Dit in verband met de opzegtermijn, termijn van zes weken van artikel 7:272 lid 2 BW en het ontbreken van de mogelijkheid tot uitvoerbaar bij voorraadverklaring;
- Bij ontbinding is een combinatie met andere vordering, zoals schadevergoeding, mogelijk. Dit is bij opzegging niet het geval.

Overigens is zeer goed denkbaar dat de verhuurder die twijfelt, het zekere voor het onzekere neemt en primair ontbinding vordert en subsidiair de beëindiging van de huurovereenkomst op de voet van artikel 7:274 lid 1 sub a BW.⁷⁴

⁷⁴ De Jonge 2006, p. 160.

Hoofdstuk 4. Knelpunten van het huidige beleid

Op dit moment bestaat er binnen Domein beleid over het onderwerp woonoverlast dat veroorzaakt wordt door huurders. Dit beleid is uitgewerkt in de vorm van het Handboek Overlast. In dit hoofdstuk wordt uitgewerkt wat er in dit handboek besproken wordt en wordt getoetst of het beleid voldoet aan de werkwijze in de praktijk, de algemene huurvoorwaarden van Domein, de wet en jurisprudentie. Tevens worden de knelpunten besproken die door de wijkbeheerders van Domein zijn aangegeven in de afgenomen interviews.

4.1 Het huidige beleid

In deze paragraaf wordt ingegaan op de knelpunten van het huidige beleid. Tevens wordt er een vergelijking gemaakt tussen de handelswijze met betrekking tot de aanpak van overlast in het handboek en in de praktijk. In deze paragraaf is gebruik gemaakt van het Handboek Overlast en informatie die afkomstig is uit interviews die zijn gehouden met de wijkbeheerders van Domein. Is hetzelfde als onder hoofdstuk 4.

4.1.1 Algemeen

Uit de interviews met de wijkbeheerders van Domein is gebleken dat weinig van hen bekend zijn met het Handboek Overlast en de inhoud hiervan. Zij werken elk aan de hand van hun eigen stappenplan om overlast aan te pakken. Het beleid lijkt om deze reden van geringe betekenis te zijn voor de procedure rondom de aanpak van overlast.

Voor de volledigheid van het beleid is het van belang dat de belangrijkste vormen van overlast in het handboek worden opgenomen. In paragraaf 2.2 van het handboek worden vormen van overlast genoemd. Echter worden belangrijke soorten overlast als huisdieren, erfafscheidingen, prostitutie, stank, huiselijke problemen en bouwen, verbouwen en beschadigen van de woning niet in het beleid opgenomen. Dit zijn soorten overlast waar veel vragen over worden gesteld door huurders en zijn bijna onmisbaar voor het beleid.

Domein heeft ervoor gekozen het kopje 'Vragen algemeen' toe te voegen aan het beleid. Echter, deze vragen hebben geen betrekking op overlast en kunnen om deze reden uit het beleid worden verwijderd. Het voegt immers niks toe aan het beleid en het is onduidelijk waarom deze vragen zijn toegevoegd. Indien er behoefte is aan de beantwoording van dit soort vragen kan hier een apart handboek voor worden geschreven.

4.1.2 Overlast voorkomen

In het beleid wordt in paragraaf 3.2 verwezen naar de Lijst Sancties & Kansen. Hier wordt een korte uitleg gegeven over het doel van de lijst. Deze uitleg is echter niet volledig, omdat er slechts wordt ingegaan op het toewijzen van een woning aan een probleemhuurder. Hierbij wordt achterwege gelaten dat een huurder ook op grond van de lijst geweigerd kan worden om verdere overlast te voorkomen. Zoals eerder in paragraaf 3.1.1 van dit onderzoek is beschreven, wordt een persoon die op de lijst staat niet uitgenodigd voor de bezichtiging van de woning. De straf die een probleemhuurder wordt opgelegd, kan inhouden dat Domein voor de maximale duur van vijf jaar geen huurovereenkomst aangaat met de kandidaat-huurder of dat Domein dit pas doet als er aan bepaalde voorwaarden is voldaan. Dit is belangrijke informatie die nu ontbreekt en die de gebruiker van het handboek wellicht nodig heeft voor de beantwoording van een vraag van een (kandidaat-)huurder.

4.1.3 Overlast oplossen

De overlastprocedure staat als volgt omschreven in paragraaf 3.1 van het Handboek Overlast:

1. Melding van de klacht via complexbeheerder, klantenadviseur, verhuurmakelaar, bouwkundig adviseur of wijkbeheerder.
2. Vastlegging van de klacht in Wocass.
3. Indien het een eenvoudige klacht betreft, kan de melding worden afgedaan met een advies of een verwijzing.
4. Bij een ernstige klacht is vervolgactie nodig door de afdeling Wijkbeheer. De desbetreffende klacht dient schriftelijk te worden gemeld via het meldingsformulier overlast.
5. De melding wordt via het secretariaat toebedeeld aan de wijkbeheerder en deze neemt contact op met de melder.
6. De wijkbeheerder gaat na of het een zaak voor Domein is. Wordt de zaak niet in behandeling genomen, krijgt de melder een brief. Hoort de melding wel bij Domein, dan wordt de overlastveroorzaker aangesproken op zijn gedrag.
7. Indien nodig worden externe partijen ingeschakeld (politie, gemeente en hulpverlening), melding bij woonoverlastoverleg.
8. Acties: huisbezoek, overleg met en organiseren van de hulpverlening, bemiddeling, schriftelijke waarschuwing, convenant, "kritiekgesprek". Deze acties zijn erop gericht de veroorzaker van overlast in te laten zien dat hij overlast veroorzaakt en dat hij dit vrijwillig stopt.
9. Vastlegging van de gebeurtenissen en handelingen in chronologische volgorde in Wocass en de acties en/of afspraken worden indien nodig schriftelijk bevestigd aan de betrokken partijen.
10. Indien mogelijk, start juridische procedure.

De procedure van de aanpak van overlast zoals beschreven in het beleid komt niet overeen met de aanpak van overlast zoals het in de praktijk wordt uitgevoerd. Uit de interviews blijkt dat de overlastprocedure in de praktijk ingewikkelder is. Tevens bevat de aanpak van overlast in de praktijk meerdere stappen en ziet er als volgt uit:

1. Melding van de klacht via brief, e-mail, telefoon of de wijkbeheerder wordt aangesproken bij zijn ronde in de buurt.
2. Gesprek met de bewoner die meldt. Dit gesprek kan worden gevoerd door de klantenadviseur, het eerste contactpunt van de klant als zij naar Domein bellen, of de wijkbeheerder. Daarbij wordt gewezen op de eigen verantwoordelijkheid van de huurder, namelijk: "Heeft u zelf de overlastveroorzakende bewoner aangesproken? Waarom wel/niet?". Indien de melder dit nog niet heeft gedaan, wordt doorgegeven dat dit zal moeten gebeuren, voor verdere stappen vanuit Domein ondernomen worden. Als de melder moeite heeft met het aanspreken van de overlastveroorzakende bewoner, wordt indien mogelijk doorverwezen naar Buurtbemiddeling.
3. Indien de bewoner weer belt en de klachten blijven komen, luistert de wijkbeheerder naar zijn verhaal. Indien nodig gaat hij bij de huurder langs om de situatie met eigen ogen waar te nemen en te bespreken. Het is belangrijk erachter te komen of er een achterliggend probleem is voor de overlast. Denk hierbij aan psychische problemen en een drank en/of drugs-verslaving, wat vaak samen gaat met een huurachterstand. In dat geval is het belangrijk een hulpinstelling als het GGzE in te schakelen.
4. Er vindt een gesprek plaats, altijd face-to-face, met de overlastveroorzaker om diens kant van het verhaal te horen. Dit gesprek vindt bij Domein of bij de bewoner thuis plaats. Dit laatste komt het meest voor.
5. Het gesprek en de gemaakte afspraken worden schriftelijke vastgelegd en een bevestigingsbrief wordt naar de deelnemers van het gesprek gestuurd.
6. Indien nodig vinden er gesprekken plaats met buurtbewoners om meer informatie te krijgen over de ernst en mate van de overlast.

7. Er wordt informatie ingewonnen bij derden. Denk hieraan voornamelijk aan politie, gemeente en hulpinstellingen. Vooral de politie speelt een belangrijke rol in het voorzien van informatie. De casus kan worden ingebracht in het woonoverlastoverleg wat eenmaal in de acht weken plaatsvindt. In dit overleg zitten partijen als Domein, politie, gemeente en hulpinstellingen als de GGzE. Zij kunnen Domein van informatie en assistentie voorzien.
8. Bij herhaaldelijke klachten en indien dit wenselijk wordt geacht, wordt aan de buurtbewoners gevraagd een logboek bij te houden met daarin notities van de data en tijdstippen dat de overlast plaatsvindt.
9. Indien de overlast niet stopt worden er aan de overlastveroorzaker brieven verstuurd waarin herhaaldelijk wordt verzocht te stoppen met het veroorzaken van overlast. Het aantal brieven varieert van drie tot vijf. Tevens kiezen sommige wijkbeheerders ervoor ook regelmatig telefonisch contact te hebben met overlastveroorzakende bewoner en/of langs te gaan.
10. Indien mogelijk, wordt overgegaan tot actie. Deze stap is maar voor een aantal vormen van overlast geschikt. Geluidsoverlast veroorzaakt door ruzies en dronken burens is immers moeilijk te stoppen. Bij een actie die wel mogelijk is, kan worden gedacht aan het laten opruimen van een vervuilde tuin door een schoonmaakbedrijf en de kosten verhalen op de bewoner. Hiermee zou de overlast in dat betreffende geval ophouden en is dit de laatste stap.
11. Als de brieven en eventuele (telefoon)gesprekken niet het gewenste effect hebben, wordt de overlastveroorzaker in een brief gesommeerd te stoppen met het veroorzaken van de overlast. Het is van belang dat dit per aangetekende brief gebeurt.
12. Hierna volgt nog een brief waarin wordt gesommeerd te stoppen met het veroorzaken van de overlast. Het is van belang dat dit per aangetekende brief gebeurt.
13. Kritiekgesprek, dit is het laatste redmiddel (de laatste kans). Bij dit gesprek is de politie aanwezig. In dit gesprek wordt vaak gezegd: "u moet nu stoppen, anders starten we een procedure".
14. Inschakelen van de advocaat. Deze controleert of Domein al het mogelijke heeft gedaan om de situatie op te lossen, of de zaak ernstig genoeg is en of er voldoende bewijs ligt om een rechtszaak mee te beginnen.
15. Indien er tekortkomingen zijn in het bewijs worden deze aangevuld. Indien er voldoende bewijs is en de overlast ernstig genoeg is, wordt er een rechtszaak begonnen. Per geval wordt bekeken of een kort geding mogelijk en noodzakelijk is.

Het bovenstaande stappenplan is een beschrijving van de procedure in grote lijnen. Per "voorkeur" moet een stappenplan worden gemaakt.

In het Handboek Overlast staat vermeld dat de melding van de overlast wordt vastgelegd in Wocass. Dit computersysteem is ondertussen vervangen door NCCW-Bis. In het huidige systeem NCCW-Bis is echter geen module om sociale meldingen te registreren. Dit vormt een groot knelpunt in de praktijk. Er wordt niks vastgelegd over de overlastzaak wat voor collega's openbaar is om te lezen. Enkele wijkbeheerders geven aan voor zichzelf een dossier bij te houden. Het is belangrijk dat er een registratiesysteem komt waar vanaf het moment dat gemeld wordt, een dossier wordt opgebouwd per bewoner waarin alles op chronologische volgorde wordt bijgehouden. Het voordeel van zo'n systeem is dat de dossiers inzichtelijk worden voor collega's. Indien er bij een andere werknemer klachten binnenkomen, kan deze in het systeem nakijken of er al iets bekend is over de bewoner. Tevens is zo'n systeem handig als de werknemer die de zaak behandelt een periode afwezig is. Het dossier kan gemakkelijk worden overgenomen door een collega.

In het handboek staat het volgende vermeld: *“Als er vervolgactie nodig is door de afdeling wijkbeheer (inschatting medewerker Domein) moet de betreffende klacht schriftelijk worden gemeld. Hiervoor is een meldingsformulier beschikbaar. Zonder deze schriftelijke melding kan wijkbeheer geen vervolgacties uitvoeren.”*. Door de wijkbeheerders wordt aangegeven dat dit in de praktijk zelden voorkomt en men zonder of met formulier tot actie overgaat. Dit is niet conform het handboek. Dat heeft als gevolg dat dit stuk uit het handboek verwijderd dient te worden of dat de werkwijze hierop wordt aangepast.

In het beleid is het volgende stuk tekst opgenomen: *“Na ontvangst van de schriftelijke melding wordt deze (als ingekomen post) ingeboekt bij het secretariaat en toebedeeld aan wijkbeheerder. De melder ontvangt een ontvangstbevestiging”*.

Bovenstaande tekst is stap 5 van het stappenplan zoals beschreven in het beleid. Uit navraag bij het secretariaat is gebleken dat over deze handelswijze niets bekend is en de handelswijze in het handboek niet wordt gehanteerd. Een voordeel van het verplichten van een schriftelijke melding is dat de drempel voor het schrijven van een brief hoger ligt dan het oppakken van de telefoon en huurders daarom minder klagen. Tevens is een brief concreter. Als een klacht niet terecht is, kan de bewoner geconfronteerd worden met zijn brief. Bij telefonisch contact kan de bewoner ontkennen dat hij een uitspraak heeft gedaan.

4.1.4 Handhaving

De procedure rondom handhaving van overlast zoals beschreven in het handboek komt overeen met de aanpak van overlast zoals dit in de praktijk wordt uitgevoerd. De tekst is duidelijk en volledig, mede daardoor voldoet het aan de informatieplicht die dit beleid heeft.

4.2 Algemene voorwaarden

In deze paragraaf worden de van toepassing zijnde artikelen van de Algemene huurvoorwaarden vergeleken met het Handboek Overlast. Voor alle artikelen van de Algemene huurvoorwaarden wordt verwezen naar bijlage V.

Artikel 5.2

Domein is verplicht het rustig woongenot van het gehuurde te verschaffen aan huurder. Domein is echter niet verplicht stappen te ondernemen bij verstoring van dit woongenot door derden. Domein is evenmin aansprakelijk voor de schade die huurder als gevolg van deze stoornissen lijdt.

Artikel 5.2 van de Algemene huurvoorwaarden komt overeen met de uitwerking van de partijen, te vinden aan het einde van pagina 3 van het Handboek Overlast en komt daarmee overeen. Immers is het niet de taak van Domein om tegen een niet huurder op te treden. De informatie is kort uitgewerkt in het beleid, maar biedt voldoende duidelijkheid.

Artikel 6.4

De huurder zal het gehuurde gebruiken en onderhouden zoals het een goed huurder betaamt. Hieronder wordt ondermeer verstaan dat huurder:

- *het gehuurde voorziet van behoorlijke meubilering en stoffering met als doel een verzorgde uitstraling van de woning te handhaven;*
- *in een appartement of flat voldoende maatregelen (geluidsdemping) treft ter voorkoming van geluidsoverlast via de vloeren;*
- *zijn huisvuil op de daarvoor aangewezen plaatsen, tijdstip en wijze afvoert en geen voedsel of afval vanuit het gehuurde naar buiten werpt of in gemeenschappelijke ruimten deponeert.*

Uit dit artikel kan informatie over geluidsoverlast en vervuiling in en rond de woning worden gehaald. Deze vormen van overlast komen in paragraaf 4.1 tot en met 4.4 van het handboek voor. Opvallend is dat informatie als “het gehuurde voorzien van behoorlijke meubilering en stoffering” en “het treffen van maatregelen ter voorkoming van geluidsoverlast” niet is uitgewerkt in het beleid. Dit is belangrijke informatie die kan voorkomen dat overlast zich uitbreidt en deze informatie mist momenteel in het beleid.

Artikel 6.6

Domein is gerechtigd in voorkomende gevallen van hinder en/of overlast, veroorzaakt door dieren, het houden van huisdieren aan beperkingen te binden of te verbieden.

Deze vorm van overlast is niet terug te vinden in het handboek en het biedt om deze reden voor deze vorm van overlast onvoldoende informatie.

Artikel 6.7

Het is de huurder niet toegestaan de tot het gehuurde behorende privé-tuin, oprit, erf of parkeerplaatsen te gebruiken voor het houden van paarden en/of ander vee of voor de stalling van caravans of de opslag van andere roerende zaken van welke aard ook.

In paragraaf 4.9 van het handboek staat een toelichting op de vraag betreffende het parkeren van een aanhanger/caravan op de openbare weg. Hierbij ontbreekt het bespreken van de ruimte rondom de woning, zoals de oprit. Deze vorm van overlast kan veel ergernis bij de buurtbewoners oproepen en het is daarom belangrijk dat dit duidelijk in het handboek wordt uitgewerkt, zodat snel een antwoord gegeven kan worden op de desbetreffende vraag.

Artikel 6.9

De huurder dient ervoor zorg te dragen dat aan omwonenden geen overlast of hinder wordt veroorzaakt door de huurder, huisgenoten, huisdieren of door derden die zich in het gehuurde of de bijhorende gemeenschappelijke ruimten bevinden.

Het bovenstaande artikel betreft het verbod op overlastgevend gedrag. Het vindt tevens zijn grondslag in artikel 7:213 BW, goed huurderschap. De huurder dient zich als een goed huurder te gedragen en daaronder valt het niet veroorzaken van overlast of hinder aan omwonenden. De bespreking van de wettelijke grondslag voor de handhaving van overlast ontbreekt in het handboek. Dit is belangrijke achtergrond informatie die opgenomen dient te worden bij de bespreking van de overlastvormen.

Artikel 6.10

Het is de huurder niet toegestaan in het gehuurde en/of bijbehorende gemeenschappelijke ruimten en/of directe omgeving van het gehuurde hennep te kweken of te verhandelen of het gehuurde in te richten als hennepkwekerij. Huurder is bekend met het feit dat het hebben van een hennepkwekerij leidt tot schade aan het gehuurde, leidt tot gevaarstelling en overlast veroorzaakt en tot uitzetting zal leiden. Het handelen in strijd met dit verbod is dermate ernstig dat de enkele constatering van een overtreding door verhuurder, dan wel door de politie, de ontbinding van de huurovereenkomst rechtvaardigt.

Artikel 6.11

Het is huurder niet toegestaan om qat, soft drugs, hard drugs of andere verboden middelen te verhandelen, te produceren of in groepsverband te gebruiken of te laten gebruiken in het gehuurde, de gemeenschappelijke ruimten of in de directe omgeving van het gehuurde. Het is huurder bekend dat het handelen in strijd met voorgaande, gepaard kan gaan met overlast zoals vervuiling, vandalisme etc. Het handelen in strijd met dit verbod is dermate ernstig dat de enkele constatering van een overtreding door verhuurder, dan wel door de politie, de ontbinding van de huurovereenkomst rechtvaardigt.

Bovenstaande artikelen zijn deels, maar voldoende, verwerkt in paragraaf 4.7 van het handboek. Daarin wordt vermeld dat Domein hennep niet accepteert en stappen onderneemt. Dit is een belangrijke boodschap die wordt gegeven naar de huurders toe. Zowel in de algemene voorwaarden als in het handboek staat dat hennep de ontbinding van de huurovereenkomst rechtvaardigt. Het artikel van de Algemene voorwaarden komt daarmee overeen met het Handboek Overlast.

Artikel 6.12

Indien derden huurder in zijn woongenot storen door het veroorzaken van overlast dan wel op andere wijze, zal huurder dit meteen en zoveel mogelijk schriftelijk en gespecificeerd aan Domein melden.

Het is belangrijk dat de huurder overlast meldt, maar daadwerkelijk optreden tegen derden behoort niet tot de taak van Domein. Dit staat opgemerkt in paragraaf 2.3 van het handboek en het handboek voldoet aan artikel 6.12 van de Algemene huurvoorwaarden.

Artikel 16.1

Domein behoudt zich het recht voor om aan huurder een onmiddellijk opeisbare boete van € 20,00 per kalenderdag op te leggen, indien hij enige bepaling uit deze algemene voorwaarden overtreedt, onverminderd zijn verplichting om alsnog overeenkomstig deze algemene voorwaarden te handelen en onverminderd Domeins overige rechten op schadevergoeding. De minimale boete wordt jaarlijks telkens op 1 januari, zonder schriftelijke aanzegging, geïndexeerd volgens de CBS Consumentenprijsindex Alle Huishoudens met 2006 als basisjaar (2006 = 100).

Artikel 16.2

Deze boete is, zonder rechterlijke tussenkomst voor elke dag waarin de overtreding voortduurt, verschuldigd.

Deze maatregel is niet uitgewerkt in het beleid. Het is een belangrijke maatregel die opgelegd kan worden bij overlast en daarom opgenomen dient te worden in het beleid. Deze maatregel kan een extra stimulans zijn voor de huurder om te stoppen met het veroorzaken van de overlast.

4.3 Wet en jurisprudentie?

Het is de taak van de verhuurder om de huurder van een prettige woonomgeving te voorzien. Hieronder valt ingrijpen in overlastzaken. Het volstaat daarom niet om aan te geven: “het is niet de taak van Domein”, zoals in het beleid meerdere malen staat vermeld. Als de veroorzaker en het slachtoffer van de overlast beiden huurder zijn van dezelfde verhuurder, pleegt de verhuurder wanprestatie jegens het slachtoffer door geen maatregelen te nemen tegen deze overlast. Hierbij is het arrest Van Gent/Wijnands van belang⁷⁵. De verhuurder moet actief optreden tegen de overlast door bijvoorbeeld onderzoek te doen naar de veroorzaker van de overlast en te bemiddelen. Uit een rechtszaak tussen woningbouwvereniging Stroomland en huurder bleek dat gezien de duur van de overlast en de omstandigheid, de woningbouwvereniging niet alles in haar macht heeft gedaan om de overlast te stoppen en heeft daarmee niet het ongestoorde huurgenot aan de huurder verschaft. Gelet op de duur (vanaf 2002 tot april 2007) en de ernst van de overlast was Stroomland verplicht om alles in het werk te stellen om daaraan een eind te maken. Hierbij is het schrijven van brieven en het houden van bijeenkomsten om de problemen op te lossen niet voldoende.⁷⁶

⁷⁵ HR 16 oktober 1992. NJ 1993, 167 (*Van Gent/Wijnands*).

⁷⁶ Ktr. Breda 24 april 2007, LJN BA7188.

In geval van overlast dient Domein de overlastveroorzakende huurder aan te spreken uit hoofde van de uit artikel 7:213 BW (goed huurderschap) voortvloeiende verplichtingen en in de meeste gevallen ook uit de huurovereenkomst en de algemene voorwaarden.⁷⁷

Voor deze paragraaf is gebruik gemaakt van hoofdstuk 4 van het Handboek Overlast van Domein.

Vervuiling woonomgeving (achterpad, straten, stoep en plantsoen)

Domein:

Uit het beleid van Domein blijkt dat zij het niet hun taak achten op de achterpaden op te ruimen. Het is de verantwoordelijkheid van de huurder om het stuk achterpad dat grenst aan hun tuin en/of huis schoon te houden. Als er rommel op het achterpad wordt neergezet, is het de verantwoordelijkheid van de huurder om te onderzoeken van wie de rommel afkomstig is. Als de dader niet is op te sporen, dient de huurder de rommel te verwijderen. Domein maakt slechts een registratie van de melding, zodat in de toekomst gezamenlijk naar een oplossing worden gezocht als het probleem zich blijft voordoen.

Tevens acht Domein het schoonhouden van straten, stoep en plantsoen niet als hun taak. Bewoners kunnen zelf een bijdrage leveren door hun spullen en dat van andere op te ruimen.

Wet en jurisprudentie:

Het achterpad hoort bij de woning en is daarmee de verantwoordelijkheid van de huurder. Als de huurder weigert het achterpad schoon te houden, is het aan Domein op te treden. In het uiterste geval kan dit inhouden het laten opruimen van de troep door een schoonmaakbedrijf en de kosten verhalen op de huurder.

Straat, stoep en plantsoen vallen onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. Dit omdat het openbare ruimte is en het zijn grondslag vindt in de verschillende APV's. Zie artikel 1.1.1 onder a sub 2, 3 en 4 APV Eindhoven, artikel 1.1 onder a en b APV Best en artikel 1.1 onder sub 2 en 3.

Over dit onderwerp is geen jurisprudentie te vinden. Hieruit kan geconcludeerd worden dat woningcorporaties vervuiling van achterpad, straat, stoep en/of plantsoen niet als zodanig ernstig vinden dat men hiervoor een rechtszaak begint. Laat staan beëindiging van de huurovereenkomst vordert. Wel kan Domein een beroep doen op artikel 7:213 BW en artikel 6.9 en 7.1 van de Algemene huurvoorwaarden en de huurder aanspreken op zijn gedrag.

Geluidsoverlast

Domein:

Domein geeft in het beleid aan dat het de verantwoordelijkheid van de huurder is om te buren aan te spreken bij geluidsoverlast. Indien dit geen effect heeft, kan de huurder de politie bellen. Het is niet de taak van Domein om op te treden bij geluidsoverlast. Zij registreren de klacht en indien deze ernstig genoeg is, vindt overleg plaats met de politie.

Wet en jurisprudentie:

In een rechtszaak van 21 augustus 2008 gaat het over geluidsoverlast wat veroorzaakt wordt door laminaatvloer. De benedenbuurvrouw ondervindt hier hinder van en heeft herhaaldelijk geklaagd bij de woningbouwstichting. Uit deze rechtszaak volgt het volgende: *"In zijn algemeenheid geldt dat een huurder die onrechtmatig geluidsoverlast bezorgt aan omwonenden tevens tekort schiet in de nakoming van een verbintenis jegens de verhuurder en dat een omwonende die huurder is van dezelfde verhuurder, met klachten over dergelijke overlast van die verhuurder, die op de hoogte is van de aard en omvang van de klachten, in redelijkheid mag verwachten dat deze naar die klachten een grondig onderzoek instelt om*

⁷⁷ De Jonge 2006, *Huurrecht*, p. 72.

vervolgens zodanige maatregelen tegen de overlast te nemen, dat de (klagende) huurder zonder verdere hinder het huurgenot van het gehuurde heeft.

Voor de onderhavige zaak geldt dat [X] jegens Eigen Haard, tekort is geschoten in zijn huurdersverplichtingen. Door na te laten de klachten van [Y] over de door [X] veroorzaakte geluidsoverlast naar behoren en met voldoende voortvarendheid te onderzoeken en (bij gebleken gegrondheid van de klachten) maatregelen te treffen om verdere geluidsoverlast te voorkomen of te beperken, is Eigen Haard in haar contractuele verplichtingen jegens [Y] tekort geschoten.

Waar Eigen Haard ermee bekend was dat een laminaatvloer tot geluidsoverlast aanleiding kan geven (zie hiervoor bij 4.1 sub j) had het mede gezien de frequentie van de overlastmeldingen en de gemelde ernst van de overlast op haar weg gelegen eerder – de aanvankelijk gedane bemiddelingspogingen leidden immers niet tot verbetering - en met andere maatregelen op de meldingen te reageren dan zij heeft gedaan.”⁷⁸

Uit deze uitspraak kan worden geconcludeerd dat Domein bij klachten dient op te treden. Dit betekent dat dit al het geval is bij binnenkomst van de klacht. Domein kan een beroep doen op artikel 7:213 BW en 6.4 en 6.9 van de Algemene huurvoorwaarden. In een verder stadium (na gesprekken en onderzoek) kan Domein de huurder aanschrijven met de mededeling dat de geluidsoverlast moet stoppen en dat ze het huurcontract wil beëindigen als er opnieuw geluidsoverlast is. Echter dient wel opgemerkt te worden dat het per geval verschilt wat de verhuurder aan de rechter kan vragen. Als er mogelijkheden zijn om de geluidshinder te beperken, dient dit gevraagd te worden en niet meteen beëindiging van de huurovereenkomst.⁷⁹

Geluidsoverlast is dermate ernstig dat dit een zelfstandige grond kan zijn voor ontbinding van de huurovereenkomst bij de rechter. Voorbeelden van rechtszaken:

- Rechtbank te Alkmaar 3 mei 2004, LJN: AO8774;
- Rechtbank sector kanton te Utrecht 9 februari 2009, LJN: BH2389;
- Rechtbank te Amsterdam 15 maart 2007, LJN: BA0811.

Verwaarlozing van de tuin/woning

Domein:

Indien er sprake is van gevaar voor de gezondheid en/of het milieu, treedt Domein op. Hierbij wordt gedacht aan stank en/of verwaarlozing. Als de huurder ontevreden is over de inrichting of het onderhoud van de tuin/woning van een andere huurder, valt het niet onder de taak van Domein om de huurder hierop aan te spreken.

Wet en jurisprudentie:

De kantonrecht oordeelt dat een goed huurder zijn tuin/woning minimaal dient te onderhouden. Hieronder wordt verstaan dat de tuin/woning vrij is van zaken die niet dienen om de tuin/woning naar gangbare maatstaven te stofferen en dat de tuin geen door onkruid overwoekerd braakliggend stukje grond is.⁸⁰ Bij een vordering tot ontbinding en ontruiming wegens overlast en gesteld gebruik wat afwijkt van de bestemming (tuin gebruiken als stortplaats), moet er sprake zijn van: “*een situatie die naar objectieve maatstaven niet door de beugel kan, waarbij evident is dat een huursituatie niet kan voortduren*”, aldus de kantonrechter te Dordrecht. Dat een tuin/woning vol staat met troep is niet zonder meer reden om aan te nemen dat de tuin/woning niet conform de bestemming wordt gebruikt in de zin van wanprestatie die tot ontbinding dient te leiden. Dit wordt anders indien er sprake is van bijvoorbeeld bedrijfsmatige opslag van spullen.

⁷⁸ Gerechtshof Amsterdam 21 augustus 2008, LJN: BG6056.

⁷⁹ Kamsma 2004, p. 69.

⁸⁰ Ktr. Maastricht 30 juli 2008, LJN: BD9761.

Voor een voortuin geldt een beperking voorzover deze waarneembaar is vanaf de openbare weg. Immers schaadt een niet onderhouden tuin of tuin vol rommel het aanzicht van de woning en de buurt. Voor een achtertuin geldt een grotere vrijheid. Indien er sprake is van een brandonveilige situatie of een situatie die strijdig is met de belangen van de volksgezondheid wordt de vrijheid met betrekking tot de inrichting van de tuin beperkt.

Het is van belang dat de woningcorporatie genoeg bewijzen heeft om de overlast kenbaar te maken. Het is aan te raden onderzoeken te verrichten, deze bezoeken uit te werken in rapporten en daarbij foto's te voegen. Tevens dient de corporatie aan te tonen in hoeverre de troep, het ongedierte enzovoorts een zodanige wanprestatie oplevert dat ontbinding en ontruiming dient te volgen.⁸¹

Zoals hierboven besproken, kan verwaarlozing van de tuin/woning een oorzaak zijn tot beëindiging van de huurovereenkomst. Domein kan hierbij een beroep doen op artikel 7:213 BW en artikel 6.4, 6.9 en 7.1 van de Algemene huurvoorwaarden. Het is vanzelfsprekend dat hiervoor genoeg onderzoek moet worden gedaan om de overlast op andere manieren op te lossen.

Uit bovenstaande uitleg blijkt dat het de taak is van Domein om op te treden tegen verwaarlozing van een tuin/woning.

Afvalcontainers

Het is de taak van de gemeente dat de afvalcontainers worden opgehaald. Domein kan helpen om een overleg met de buurt te organiseren indien er klachten zijn over de plaatsing van containers in de tuin en/of aan de straat.

Wet en jurisprudentie:

Over deze vorm van overlast is niks te vinden in de wet en jurisprudentie. Hieruit kan naar de mening van de onderzoeker worden geconcludeerd dat dit geen zelfstandige grond biedt om een rechtszaak te beginnen tegen de huurder. Als een huurder zijn afvalcontainer niet opruimt, zou hij hier wel een boete voor kunnen krijgen, volgende uit artikel 16.1 Algemene Huurvoorwaarden.

Spelende kinderen

Domein”:

Indien de huurder last heeft van spelende kinderen, dient hij daar zelf de kinderen of ouders op aan te spreken. Indien men een overleg met de buurt wil organiseren, is Domein bereid hiermee te helpen.

Wet en jurisprudentie:

De hierna besproken rechtszaak is geen huurzaak, maar toch van belang voor dit onderzoek.

In een rechtszaak die aan de voorzieningenrechter te Haarlem is voorgelegd, betreft het een kort geding van door omwonenden ondervonden geluidsoverlast van de op de kleuterspeelplaats spelende kinderen. Het is bewezen dat het krachtens de wet toegestane niveau van het stemgeluid van tijd tot tijd wordt overschreden. De vorderingen van de omwonenden worden ondanks dit feit toch afgewezen. De rechter is van mening dat degene die in de buurt van een school gaat wonen, niet moet klagen over de geluiden die dat met zich meebrengt, zich daaraan dient aan te passen of moet verhuizen. Van de school wordt verwacht dat zij de overlast van stemgeluid zoveel mogelijk proberen te beperken.⁸²

⁸¹ Ktr. Dordrecht 9 juli 2009, LJN: BJ2291.

⁸² Ktr. Haarlem 9 mei 2008, LJN: BD2337.

Als een huurder in een wijk gaat wonen is het bijna altijd het geval dat er ook kinderen in die wijk wonen. Dit is overlast waaraan men zich dient aan te passen, omdat kinderen immers buiten spelen. Het kan dus voorkomen dat er weleens een bal tegen het raam wordt geschopt of per ongeluk een krasje op een auto komt. Indien er geen sprake is van overlast als bedreigingen, pesterijen, enzovoorts, biedt dit onvoldoende grond tot het vorderen van ontbinding van de huurovereenkomst. Het is een correcte manier van handelen van Domein om de klacht te ontvangen en het terug te koppelen naar de klager. Immers valt dit niet onder de verplichtingen van Domein.

Hennepkwekerij

Domein:

Indien er aanwijzingen zijn dat er in een woning van Domein een hennepkwekerij is gevestigd, onderneemt Domein actie. Bij een melding zal Domein nagaan of het vermoeden van de melder klopt. Tevens vraagt zij aan de klagende huurder het vermoeden te melden bij de politie. De politie bepaalt wat zij met de melding doet en doet indien nodig een inval in de desbetreffende woning. Als er een kwekerij aanwezig is, bekijkt Domein of opzegging van de huurovereenkomst mogelijk is.

Wet en jurisprudentie:

Voorbeelden van rechtszaken:

- Gerechtshof 's-Gravenhage 16 februari 2007, LJN: BA15878;
- Ktr. Breda 13 september 2006, LJN: AY8447;
- Gerechtshof 10 juni 2005, LJN: AU0186.

Het is van belang dat Domein zoveel mogelijk informatie inwint bij het vermoeden van een hennepkwekerij. Dit kan zijn door bijvoorbeeld met omwonenden en de huurder zelf te praten en de woning te inspecteren. Het is van belang dat de politie wordt ingeschakeld. Zij kunnen een inval doen en constateren of er een hennepkwekerij aanwezig is.

Indien er een hennepkwekerij in de woning aanwezig is, kan Domein de huurder aanspreken op grond van artikel 6.9, 6.10 en 6.11 Algemene huurvoorwaarden. Tevens is een beroep op artikel 7:213 (goed huurderschap) en 214 (woning niet bedrijfsmatig gebruiken) BW mogelijk. Het is tevens mogelijk direct na constatering van de hennepkwekerij een rechtszaak te beginnen waarbij beëindiging van de huurovereenkomst wordt gevorderd.

De werkwijze die Domein hanteert is juist.⁸³

Burenconflicten door onderliggende acceptatieproblemen

Domein:

Domein acht het niet als haar taak te bemiddelen in geschillen tussen buren. Hiervoor is in Eindhoven Buurtbemiddeling beschikbaar.

Bij geschillen tussen buren zijn vaak achterliggende problemen aanwezig. Het is goed dat Domein opmerkt dat dit niet hun taak is. Immers zijn zij een woningbouwcorporatie en geen bemiddelingsbureau. Wel is het belangrijk dat zij bij herhaaldelijke melding van overlast stappen ondernemen om te onderzoeken of zij iets kunnen doen aan de overlast. Anders vervullen zij hun verplichtingen als verhuurder niet. Misschien is er sprake van psychische problematiek. Zoals een wijkbeheerder van Domein verklaart, registreren zij de klacht, spreken de huurder aan om zelf actie te ondernemen, verwijzen door naar Buurtbemiddeling en als dit niet helpt, pikt Domein zelf de klacht op.

⁸³ Kamsma 2004, p. 61 en 62.

Overlast van objecten op straat (geparkeerde auto's, aanhangers, caravans)

Domein:

Het is de taak van de gemeente om er samen met de politie voor te zorgen dat een caravan of aanhanger niet langer dan drie dagen op de openbare weg blijft staan.

Dit handhavingsbeleid verschilt per gemeente. De gemeente Best onderneemt in veel gevallen pas actie als de klacht via Domein bij hen terechtkomt.

Wet en jurisprudentie:

Over dit onderwerp is slechts jurisprudentie bekend waarbij partijen de gemeente en een bewoner zijn. Dit omdat een geparkeerde auto, aanhanger of caravan in de meeste gevallen op de openbare weg staat en daarmee onder het toezicht van de gemeente valt. Dit is te vinden in de Algemene Plaatselijke Verordening van de gemeente Eindhoven, Best en Son en Breugel.

Als de omwonenden overlast hebben van parkeerexcessen, zal Domein de huurder daarop willen aanspreken op grond van het huurrecht. Het is echter de vraag of het aan Domein is deze huurder te beoordelen op grond van het huurrecht als het voertuig op de openbare weg staat. Er moet immers sprake zijn van overlast vanuit het gehuurde zelf of in de directe omgeving hiervan, om te kunnen spreken van huurdersoverlast waartegen Domein kan optreden. Hoe dichter het voertuig bij de woning staat, hoe eerder het huurrecht van toepassing is.

Indien het huurrecht niet van toepassing is, en daarmee artikel 7:213 BW en artikel 6.7 en 6.9 Algemene huurvoorwaarden ook niet, kan Domein de huurder op zijn onrechtmatige gedrag (het op onrechtmatige wijze overlast bezorgen) aanspreken en zo nodig bij de rechter een beroep doen op artikel 6:162 BW. Deze kan de huurder verbieden nog langer onrechtmatig te handelen. Echter is het aan te raden de zaak door te spelen naar de gemeente. Indien zij niet handelen, kan alsnog een rechtszaak worden gestart.

Indien de auto, aanhanger, enzovoorts wel op bij het gehuurde staat geparkeerd, bijvoorbeeld in de voor- of achtertuin, is het wel zaak voor Domein. Echter kan door het ontbreken van de jurisprudentie worden geconcludeerd dat zo'n soort van overlast geen reden is tot vordering van ontbinding of opzegging van de huurovereenkomst.⁸⁴

Verbouwen van een woning

Indien een huurder overlast ondervindt van werkzaamheden die Domein laat uitvoeren in zijn woonomgeving, kan hij contact opnemen met de aannemer. Indien men er niet met de aannemer uitkomt, kan contact worden opgenomen met Domein.

Domein is de opdrachtgever van de werkzaamheden en eigenaar van de woningen en daarmee eindverantwoordelijk voor de overlast. Zij dienen om deze reden op te treden tegen de overlast.

Overige soorten overlast

Hieronder worden zeven belangrijke soorten overlast uitgewerkt, die niet zijn opgenomen in het Handboek Overlast.

Huisdieren

Dieren kunnen veel overlast veroorzaken. Te denken valt aan blaffende honden en aan stankoverlast door uitwerpselen in en rondom de woning. Sommige dieren kunnen zelfs een gevaar vormen voor de omgeving. Bijvoorbeeld een valse hond of kat. De wetenschap dat de buurman een gevaarlijke hond heeft, kan voor omwonenden angstig zijn.

Het is de taak van Domein om bij overlast een onderzoek in te stellen en de huurder te verzoeken te stoppen en indien nodig de overlast aan te pakken. In het huurcontract kan een bepaling zijn opgenomen waarin staat of huisdieren zijn toegestaan en zo ja, hoeveel en welke.

⁸⁴ Kamsma 2004, p. 78 en 79.

Indien deze bepaling er niet is, kan Domein een beroep doen op artikel 6.5, 6.6, 6.7 en 6.9 van de Algemene huurvoorwaarden. Tevens kan een beroep worden gedaan op artikel 7:213 BW. Onder dit artikel valt ook het veroorzaken van overlast door het houden van dieren.

Afhankelijk van de ernst van de situatie en de inhoud van het huurcontract kan Domein verschillende zaken aan de rechter verzoeken, namelijk:

- huurder te gebieden op een andere manier met zijn dieren om te gaan;
- huurder verbieden nog langer dieren te houden;
- beëindiging van het huurcontract.

Het is echter van belang dat Domein consequent omgaat met de bepaling in het huurcontract betreffende het houden van dieren. Er moet een vaste gedragslijn van Domein zijn en indien er van deze gedragslijn afgeweken wordt, moet dit gemotiveerd kunnen worden.⁸⁵

Erfafscheidingen

Veel problemen ontstaan bij het ontbreken van een goede erfafscheiding of over overhangende takken en bomen die te dicht bij de perceelgrens staan.

Bij een terechte klacht kan Domein de buurman van de klagende huurder aanspreken op grond van het huurcontract. Dit indien er sprake is van slecht tuinonderhoud en dit volgens het huurcontract niet is toegestaan. Tevens is een beroep op artikel 7:213 BW en 6.9, 7.1 en 7.2 Algemene huurvoorwaarden mogelijk.

Domein kan aanvoeren dat het gedrag van de huurder in strijd is met het burennrecht en dit geen gedrag van een goede huurder is. Dit kan de huurder ook doen. Immers geldt het burennrecht in het algemeen ook tussen huurders.

Tevens kan Domein als eigenaar van de woning en de tuin een beroep doen op het burennrecht. Twee belangrijke artikelen:⁸⁶

1. artikel 5:44 BW. In dit artikel staat dat de eigenaar van een erf die last heeft van overhangende takken van de tuin van de buurman, deze takken na een vergeefse aanmaning van de buurman zonder rechterlijke uitspraak mag verwijderen.
2. artikel 5:42 BW. Het is niet toegestaan om bomen en struiken binnen een afstand van twee meter vanaf de erfgrrens te hebben. Indien de algemene plaatselijke verordening van dit artikel afwijkt, geldt de afstand die hierin is vastgelegd.

Prostitutie

In een woning kan prostitutie voor veel overlast zorgen. Onder andere door de bezoekers van het pand en de aanwezigheid van drugs. Dit kan omwonenden een onveilig gevoel geven.

Prostitutie is een vorm van bedrijfsmatig gebruik dat niet onder de woonbestemming valt. Daarmee is prostitutie in strijd met artikel 7:213 en 214 BW en vaak ook met het huurcontract. Tevens kan een beroep worden gedaan op artikel 6.9 van de Algemene huurvoorwaarden. Domein kan de huurder, na het doen van onderzoek, aanschrijven met de mededeling dat de prostitutie moet stoppen. Indien dit niet het gewenste effect heeft, kan Domein de rechter vragen om een verbod op het bedrijfsmatig gebruik van de woning. Tevens kan bij zware overlast beëindiging van de huurovereenkomst worden gevorderd. Belangrijk is dat anonieme getuigen in zo'n procedure niet kan. Dit probleem kan Domein omzeilen door de mogelijkheden van gemeente en politie te gebruiken.⁸⁷

⁸⁵ Kamsma 2004, p. 73 en 75.

⁸⁶ Kamsma 2004, p. 44 en 45.

⁸⁷ Kamsma 2004, p. 56.

Stank

Stankoverlast hangt nauw samen met overlast die wordt veroorzaakt door vervuiling en/of verwaarlozing van huis en tuin. Stankoverlast kan onder andere ontstaan door vervuiling in en rond de woning, huisdieren die niet goed worden verzorgd en het niet schoonhouden van de woning.

Na het nodige onderzoek kan Domein de huurder aanspreken op grond van artikel 6.9 Algemene huurvoorwaarden en het huurcontract. Tevens kan een beroep worden gedaan op artikel 7:213 BW. Domein kan de huurder verzoeken een eind te maken aan de stankoverlast. Indien dit niet helpt, kan Domein aan de rechter vragen de huurder te verbieden stankoverlast te veroorzaken. Hierbij kan aan de rechter een verzoek worden gedaan de huurder te verplichten of Domein te machtigen de troep op te ruimen. Dit laatste op kosten van de verhuurder. In geval van ernstige overlast kan tevens beëindiging van de huurovereenkomst worden gevorderd.⁸⁸

Huiselijke problemen

Hierbij wordt gedacht aan mishandeling van partner en kinderen of verwaarlozing van kinderen. In deze situatie hebben zowel de gezinsleden als omwonenden hier hinder van. Er is vaak sprake van geluidsoverlast en het geeft de omwonenden een onveilig gevoel. Optreden tegen huiselijk geweld behoort niet tot de taak van Domein. Domein kan slechts iets proberen te doen aan de overlast die het gevolg is van de huiselijke problemen. Er kan een beroep worden gedaan op artikel 6.9 van de Algemene huurvoorwaarden en artikel 7:213 BW.⁸⁹

Bouwen, verbouwen en beschadigen van de woning

Uit de artikelen 7:215 en 216 BW volgt dat de huurder het recht heeft zonder voorafgaande toestemming van de verhuurder wijzigingen aan te brengen aan de woning, indien deze wijzigingen zonder noemenswaardige kosten aan het einde van de huur eenvoudig ongedaan gemaakt kunnen worden. Dit is tevens te vinden in artikel 9 van de Algemene huurvoorwaarden. Indien de huurder de woning ingrijpend verandert zonder toestemming van de verhuurder, dan kan de verhuurder de huurder hierop aanspreken. De huurder dient te worden gesommeerd dat hij moet stoppen met de bouwactiviteiten en de ingrijpende wijzigingen ongedaan moet maken. Indien dit niet helpt, kan de verhuurder verdere juridische stappen ondernemen. Het is de verantwoordelijkheid van Domein op te treden tegen deze overtreding van de wet. Bij klagende bewoners dienen zij polshoogte te nemen.⁹⁰

Psychische problemen

Als een huurder psychische problemen heeft, kan hij zichzelf en zijn woning vervuilen of veel lawaai maken. Dit zorgt voor overlast voor omwonenden. Tevens kan de onderhoudstoestand van de woning zo slecht worden dat de verhuurder kan vrezen voor een uiteindelijk onverhuurbare woning. Daarnaast ervaren omwonenden het wonen in de omgeving van een persoon met ernstige psychische problemen vaak als bedreigend. Zeker als er sprake is van agressief gedrag.

Na melding bij Domein zal een medewerker van Domein de huurder aanspreken op de gevolgen van de psychische problemen (de overlast). Na dit gesprek kan de zorg van een zorginstelling worden ingeroepen. Samen met deze instelling kan een oplossing worden gezocht.

⁸⁸ Kamsma 2004, p. 65.

⁸⁹ Kamsma 2004, p. 90.

⁹⁰ Kamsma 2004, p. 47 en 49.

Domein kan een beroep doen op artikel 6.9 van de Algemene huurvoorwaarden en artikel 7:213 BW. Domein kan stellen dat de overlast zal blijven zolang de huurder hier woont, omdat de huurder niet bij macht is zijn gedrag te veranderen.⁹¹

4.4 Knelpunten van de wijkbeheerders

Het is voor Domein belangrijk dat wordt onderzocht tegen welke knelpunten de wijkbeheerders in de praktijk aanlopen. Om achter deze informatie te komen, zijn de wijkbeheerders van Domein geïnterviewd.

De wijkbeheerder is het eerste aanspreekpunt voor bewoners en collega's. Hij weet zijn betrokkenheid bij de mensen die er wonen om te zetten in activiteiten. Hij bewaakt de communicatie en de afspraken met bewoners, waarna gezocht wordt naar oplossingen voor overlast.⁹²

Uit de interviews zijn verschillende knelpunten naar voren gekomen. In deze paragraaf worden alleen de knelpunten besproken die voor dit onderzoek van belang zijn.

Knelpunt 1: bewijsvoering

Om een rechtszaak te winnen is het van belang zoveel mogelijk bewijs in handen te hebben die de argumenten van Domein ondersteunt. Het probleem is echter dat het bewijs dat de wijkbeheerders in handen hebben, vaak niet voldoende is. Een voorbeeld van een probleem met bewijsverkrijging is dat er meerdere klagers moeten zijn die één keer per week een update geven met klachten, om een goed beeld van de overlast te schetsen. Dit houdt in: tijdstippen, data, enzovoorts. Er dient sprake te zijn van structurele overlast. Dit houdt in dat de overlast regelmatig dient te zijn.

Een ander probleem is dat buurtbewoners vrijwel nooit willen getuigen in de rechtbank, omdat ze bang zijn voor de overlastveroorzaker. Echter verwachten zij wel van de medewerker van Domein dat hij zijn nek uitsteekt voor de zaak, niet realiserende dat dit ook risico's met zich meebrengt. Als er een rechtszaak is waarbij het bewijs niet voldoende is, zou de getuigenis van een buurtbewoner alsnog tot een uitspraak in het voordeel van Domein kunnen leiden. Getuigen kunnen immers een goed beeld schetsen van de ernst en mate van de overlast.

Knelpunt 2: dossiervorming

Er is geen registratiesysteem van de overlast binnen Domein. Tevens is er geen systeem om dossiers overzichtelijk en inzichtelijk te maken voor collega's. In geval van ziekte of vertrek van een medewerker is het voor zijn vervanging moeilijk om in het dossier zaken op te zoeken. Er is geen systeem waar een naam ingetypt kan worden en het dossier zichtbaar wordt.

Knelpunt 3: standaardbrieven

Er is geen duidelijke basis aanwezig voor een standaardbrief van de eerste en tweede sommatie. Hierbij is een format wat iedereen gebruikt en waarin alles (ook juridisch gezien) overeenkomt, geen overbodige luxe.

Knelpunt 4: samenwerking met zorginstellingen

De samenwerking met hulpverleningsorganisaties verloopt niet altijd naar wens. Zij kijken alleen naar de belangen van hun cliënt, terwijl Domein ook moet kijken naar de belangen van omwonenden. Omdat deze organisaties andere prioriteiten stellen en niet alles als hun taak zien, pakken zij niet altijd alle problemen (meteen) aan. Zij moeten om deze reden in teveel situaties "gepusht" worden door medewerkers van Domein om actie te ondernemen. Hierbij is het van belang dat ze buiten hun grenzen gaan kijken.

Als deze instellingen sneller actie ondernemen, kan dit verdere overlast voorkomen.

⁹¹ Kamsma 2004, p.81.

⁹² 'Wijkbeheerder', Domein Intranet, 27 november 2009.

Hoofdstuk 5. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan met betrekking tot het overlastbeleid van Domein. Hierbij wordt ingegaan op de wet, jurisprudentie, de Algemene huurvoorwaarden en zaken die aan het licht zijn gekomen door interviews met de wijkbeheerders van Domein. Om deze informatie overzichtelijk te maken, zijn de conclusies en aanbevelingen per hoofdstuk beschreven. De verbeterpunten zijn tevens verwerkt in het herschreven overlastbeleid, Handboek Overlast versie 2010, dat te vinden is als bijlage II.

In dit hoofdstuk wordt de centrale vraag beantwoordt, welke luidt: *Welke juridische mogelijkheden heeft Domein tot handhavend optreden tegen overlastveroorzakende huurders en welke aanbevelingen kunnen er gedaan worden om het beleid op dit gebied te verbeteren?*

5.1 Hoofdstuk 2

Voor de volledigheid van het beleid is het van belang dat de belangrijkste vormen van overlast in het Handboek Overlast worden opgenomen. In paragraaf 2.2 van het handboek worden de vormen van overlast genoemd die in het handboek zijn opgenomen. Echter worden belangrijke soorten overlast als huisdieren, erfafscheidingen, prostitutie, stank, huiselijke problemen en bouwen, verbouwen en beschadigen van de woning niet in het beleid opgenomen. Dit zijn soorten overlast waar veel vragen over worden gesteld door huurders en de bespreking is om deze reden onmisbaar. Het is daarom aan te raden deze op te nemen in het beleid.

5.2 Hoofdstuk 3

Het is raadzaam het beleid in aangepaste vorm kenbaar te maken aan de huurders. Bijvoorbeeld door het mee te geven als folder bij het tekenen van de huurovereenkomst. Dit om de volgende redenen:

- Door de informatie in de folder weten de huurders hoe de overlastprocedure in elkaar zit en zullen er minder klachten binnenkomen;
- Huurders weten dat de verantwoordelijkheid in eerste instantie bij henzelf ligt om hun buurman aan te spreken;
- Voor de mensen die wel klagen zal de procedure in grote lijn van tevoren al duidelijk zijn en zij trekken bij serieuze klachten eerder aan de bel;
- Het kan huurders afschrikken als ze zien dat ze een boete kunnen krijgen of dat de huurovereenkomst ontbonden kan worden.

5.2.1 Voorkoming van overlast

Een instrument om woonoverlast te voorkomen is een interventieteam. Er is een nauw samenwerkingsverband tussen Domein, politie en gemeente. In veel gevallen worden situaties die zich kunnen ontpoppen tot overlast, gemeld aan de wijk- of complexbeheerder van Domein. Sommige wijk- en complexbeheerders kiezen ervoor om eenmaal in de week met de buurtbrigadier een ronde door de wijk te lopen en/of te overleggen met de politie. Dit zijn manieren waarvan uit de praktijk blijkt dat ze overlast voorkomen. Tevens komen de buurtbewoners op deze manier in contact met de wijk- of complexbeheerder van Domein en bouwen zij een vertrouwensband op.

Deze manier van overlastvoorkoming is reeds bij Domein bekend, maar niet alle wijkbeheerders werken op deze manier. Het is aan te raden regelmatig de rondes in de wijk te (blijven) lopen om op de hoogte te zijn van zaken die gaande zijn in de wijk. Dit is een goede manier om overlast te voorkomen.

Een ander instrument om woonoverlast te voorkomen zijn camera's. Camera's kunnen ervoor zorgen dat delicten worden voorkomen in het gebouw (schrikken af) en geven bewoners een veilig gevoel. Een nadeel is echter dat de probleemsituatie zich hoogstwaarschijnlijk zal verplaatsen naar gebieden rondom het complex.

Indien er interesse is binnen Domein om camera's op te hangen, dient er een belangafweging plaats te vinden of de kosten en moeite om te camera's op te hangen, opwegen tegen de kans op het voorkomen van overlast. Of cameratoezicht gewenst en mogelijk is, moet per complex worden bekeken en beoordeeld door medewerkers van Domein. Deze beoordeling dient te worden getoetst aan de vragen die voortvloeien uit de wet. Deze zijn te vinden in subparagraaf 3.1.3 van dit onderzoek.

5.2.2 Oplossen van overlast

Voor een adequate aanpak van overlast is het belangrijk dat er een compleet en helder overlastbeleid binnen Domein ligt, waarbij de betrokken medewerkers op de hoogte zijn van de inhoud. Dit houdt in dat de medewerkers van Domein werken aan de hand van het stappenplan dat is opgenomen in het Handboek Overlast versie 2010.

Domein heeft ervoor gekozen een boetebeding op te nemen in artikel 16 van de Algemene huurvoorwaarden. Een boetebeding is een goede manier om overlast aan te pakken. De dagelijkse boetes lopen al gauw hoog op. Dit zal een extra stimulans zijn voor overlastveroorzaker om te stoppen met het veroorzaken van de overlast. De onderzoeker raadt om deze reden aan dat de wijkbeheerders de overlastveroorzakende huurder wijzen op het boetebeding en boetes op te leggen, voordat de sommatiebrieven worden verstuurd.

Zoals reeds in paragraaf 5.2.1 is besproken, dient er een belangafweging plaats te vinden of de kosten en moeite om te camera's op te hangen, opwegen tegen de kans op het oplossen van overlast. Of cameratoezicht gewenst en mogelijk is, moet per complex worden bekeken en beoordeeld door medewerkers van Domein.

5.2.3 Handhaving overlast

Wederzijds goedvinden is voor Domein de beste manier om een huurovereenkomst te beëindigen. Het bespaart tijd en geld omdat men niet naar de rechter hoeft. De beslissing omtrent wederzijds goedvinden ligt echter niet alleen in de handen van Domein, maar ook van de huurder.

Indien mogelijk wordt Domein aanbevolen bij een rechtszaak voor een procedure in kort geding te kiezen. Deze procedure neemt aanzienlijk minder tijd in beslag dan een bodemprocedure. Dit is slechts mogelijk indien er een spoedeisend belang is en het geen ingewikkelde zaak is. De voorzieningenrechter kan heel verstrekkende ordemaatregelen treffen, zoals een bevel tot ontruiming van de huurwoning. Echter kan de overeenkomst niet in kort geding door de voorzieningenrechter worden ontbonden. Dat kan alleen de zogenoemde bodemrechter in de gewone procedure. Indien de feiten overduidelijk zijn en de huurder 'geen schijn van kans' maakt om de ontruiming ooit terug te laten draaien, kan dit achterwege gelaten worden. Echter is het verstandiger zijn om voorzichtig te zijn en bodemrechter alsnog de ontbinding van de huurovereenkomst uit te laten spreken.

Als een huurder overlast veroorzaakt is er sprake van 'slecht huurdersgedrag' en daarmee is er altijd sprake van wanprestatie. Om deze reden heeft de Domein de mogelijkheid om de huurovereenkomst te ontbinden óf op te zeggen. Een ontbindingsprocedure heeft voor de verhuurder een aantal voordelen in vergelijking met de opzeggingsprocedure:

- de verhuurder die al eerder, zonder succes, een beëindigingsprocedure heeft gevoerd, moet bij een nieuwe poging de termijnen van artikel 7:277 BW in acht nemen; voor het instellen van een (nieuwe) vordering tot ontbinding geldt deze beperking niet;
- een uitspraak waarbij een beëindigingsvordering wordt toegewezen kan in beginsel niet uitvoerbaar bij voorraad worden verklaard; een rechterlijke uitspraak waarbij de huurovereenkomst wordt ontbonden kan wel uitvoerbaar bij voorraad worden verklaard;
- een huurovereenkomst van bepaalde tijd kan alleen drie maanden voor het einde van de overeengekomen termijn worden opgezegd (artikel 7:217 lid 1 en 2 BW); een

huurovereenkomst voor bepaalde tijd kan wel tussentijds worden ontbonden als de wederpartij tekortschiet in de nakoming van verplichtingen (artikel 6:265 jo. 7:231 BW).

- Een beëindigingsprocedure na opzegging duurt langer dan een ontbindingsprocedure. Dit in verband met de opzegtermijn, termijn van zes weken van artikel 272 lid 2 en het ontbreken van de mogelijkheid tot uitvoerbaar bij voorraadverklaring;
- Bij ontbinding is een combinatie met andere vordering, zoals schadevergoeding, mogelijk. Dit is bij opzegging niet het geval.

Om bovenstaande redenen wordt Domein aangeraden bij een overlastrechtszaak primair ontbinding en subsidiair opzegging te vorderen.

5.3 Hoofdstuk 4

De handelswijze van Domein omtrent de aanpak van overlast komt in de meeste gevallen overeen met de wet en jurisprudentie. Echter dient Domein ervoor te waken dat zij bij een melding van overlast onderzoek doet naar de klacht. Het is immers de taak als verhuurder om de huurder van een prettige woonomgeving te voorzien. Hieronder valt ingrijpen in overlastzaken. Het volstaat daarom niet in alle overlastgevallen om aan te geven: “het is niet de taak van Domein”, zoals in het beleid meerdere malen staat vermeld. Als de veroorzaker en het slachtoffer van de overlast beiden huurder zijn van dezelfde verhuurder, pleegt de verhuurder wanprestatie jegens het slachtoffer door geen maatregelen te nemen tegen deze overlast. Hierbij is het arrest Van Gent/Wijnands van belang. Om deze reden is het aan te raden het beleid op het gebied van de volgende soorten overlast te herschrijven en aan te passen aan de manier zoals in hoofdstuk 9 is besproken: vervuiling woonomgeving, geluidsoverlast en verwaarlozing van tuin. Bij de overige soorten overlast zijn kleine aanpassingen vereist.

Uit jurisprudentie is geconcludeerd dat niet elke vorm van overlast een goede reden is voor het beginnen van een rechtszaak. Dit omdat er veel verschil zit in de ernst van de soorten overlast. Een voorbeeld is het verschil tussen een hennepkwekerij en het hebben van huisdieren die voor overlast zorgen. Het hebben van een hennepkwekerij in de huurwoning biedt voldoende grond tot het beëindigen van de huurovereenkomst. Bij het blijvend weigeren de overlast veroorzaakt door de huisdieren aan te pakken, is een boete opleggen eerder een gepaste straf. Het is wel mogelijk dat beëindiging van de huurovereenkomst wordt gevorderd op grond van een combinatie van soorten overlast. Denk hierbij aan de verwaarlozing van het huis en het hebben van huisdieren die voor overlast zorgen.

In het huidige Handboek Overlast staat niets genoemd over de wet en de Algemene huurvoorwaarden. De artikelen uit de Algemene Huurvoorwaarden die zijn besproken in hoofdstuk 9 zijn echter van belang voor de aanpak van overlast.

Het is aan te raden de artikelen van de Algemene huurvoorwaarden en het Burgerlijk Wetboek betreffende overlast in het beleid op te nemen. Op deze manier kan er een goed onderbouwd antwoord worden gegeven op de vraag van de huurder en kan deze zelf in de Algemene huurvoorwaarden nalezen wat de gevolgen kunnen zijn van het veroorzaken van overlast.

In het Handboek Overlast staat de overlastprocedure beschreven zoals die zou moeten zijn. Echter komt deze procedure niet overeen met de werkwijze in de praktijk. In het handboek staan enkele handelingen vermeld die niet worden uitgevoerd. Het is aan te raden deze procedure aan te passen aan de wet en de overlastprocedure uit de praktijk.

In paragraaf 3.2 van het Handboek Overlast wordt verwezen naar de Lijst Sancties & Kansen. Hier wordt een korte uitleg gegeven over het doel van de lijst. Deze uitleg is echter onvolledig, omdat slechts wordt ingegaan op het toewijzen van een woning aan een probleemhuurder. Hier wordt achterwege gelaten dat een woningzoekende ook op grond van de lijst geweigerd kan worden, om verdere overlast in de toekomst te voorkomen. Dit is

belangrijke informatie die de gebruiker van het handboek wellicht nodig heeft voor de beantwoording van een vraag van een (kandidaat-)huurder. Het daarom aan te raden deze ontbrekende informatie aan het beleid toe te voegen.

Aan het eind van het Handboek Overlast van hoofdstuk 4 is het kopje 'vragen algemeen' opgenomen. Deze vragen hebben geen betrekking op het handboek en kunnen daarmee uit het beleid worden verwijderd. Als dit vragen zijn die veel gesteld worden is het raadzaam hier een apart handboek over te schrijven of een lijst met meest gestelde vragen te maken.

Uit de interviews met de wijkbeheerders van Domein is gebleken dat weinig van hen bekend zijn met het Handboek Overlast en de inhoud hiervan. Zij werken elk aan de hand van hun eigen stappenplan om overlast aan te pakken. Het is van belang dat de werknemers van Domein het overlastbeleid lezen en het schema in het handboek naleven, waardoor er een uniforme werkwijze ontstaat. Op dit moment zijn de meeste medewerkers niet bekend met het beleid. Dit betekent in de praktijk dat de ene wijkbeheerder drie brieven verstuurd inzake het verzoek te stoppen met het veroorzaken van overlast en de ander vijf, voordat hij de sommatiebrief stuurt.

Voor de wijkbeheerders is het belangrijk dat er een registratiesysteem komt waar, vanaf de melding van de overlast, een dossier wordt opgebouwd per bewoner waarin alles op chronologische volgorde wordt bijgehouden. Het voordeel van zo'n systeem is dat de dossiers inzichtelijk worden voor collega's. Indien er bij een andere werknemer klachten binnenkomen, kan deze in het systeem nakijken of er al iets bekend is over de bewoner. Tevens is zo'n systeem handig als de werknemer die de zaak behandelt een periode afwezig is. Het dossier kan gemakkelijk worden overgenomen door een collega als er een systeem is dat overlastdossiers overzichtelijk en inzichtelijk maakt. Het aanschaffen van een dergelijk systeem wordt daarom door de onderzoeker aangeraden.

Als de overlast niet stopt, worden er twee sommatiebrieven gestuurd. Deze hebben de boodschap dat de overlastveroorzaker moet stoppen met het veroorzaken van overlast. Indien dit niet gebeurt, worden er juridische stappen ondernomen. In deze brief worden de juridische gronden voor de overlastaanpak uitgewerkt. Deze gronden zijn vaak hetzelfde, maar elke keer moet worden onderzocht of de wettelijke basis op dat geval van toepassing is. Het zou de wijkbeheerders tijd en moeite besparen als er standaardbrieven waren voor belangrijke soorten overlast als hennep en geluidsoverlast en een standaardbrief voor overige soorten overlast als verwaarlozing van de woning.

Om een rechtszaak te winnen is het van belang zoveel mogelijk bewijs in handen te hebben dat de argumenten van Domein ondersteunt. Het probleem is echter dat het bewijs dat de wijkbeheerders in handen hebben, vaak niet voldoende is. Een voorbeeld van een probleem met bewijsverkrijging is dat er meerdere klagers moeten zijn die één keer per week een update geven met klachten, om een goed beeld van de overlast te schetsen. Dit houdt in: tijdstippen, data, enzovoorts. En er dient sprake te zijn van structurele overlast. Dit houdt in dat de overlast regelmatig dient te zijn.

Een ander probleem is dat buurtbewoners vrijwel nooit willen getuigen in de rechtbank, omdat ze bang zijn voor de overlastveroorzaker. Het is Domein aan te raden de buurtbewoners te blijven verzoeken klachten te noteren, te bellen naar de politie en te getuigen voor de rechtbank. Tevens is het van belang dat Domein een dossier opbouwt met daarin alle mogelijke bewijzen om hun argumenten te ondersteunen. Vanaf de melding van de overlast moet dit dossier worden opgebouwd. Hierin staat onder andere een chronologische volgorde van handelingen en gebeurtenissen, alle correspondentie tussen partijen en de logboeken van de buurtbewoners.

Ten slotte dient opgemerkt te worden dat uit de interviews is geconcludeerd dat er buiten hennepzaken weinig overlastzaken voor de rechter komen. In de meeste gevallen stopt de overlast door inmenging van Domein, de burens lossen het samen, de huurders zeggen hun huurcontract op, of op een andere wijze.

Evaluatie

In dit hoofdstuk wordt teruggeblikt op het schrijfproces van mijn onderzoeksrapport. Hierbij wordt ingegaan op de positieve en negatieve kanten van het proces rondom het schrijven van mijn scriptie.

Het eerste knelpunt bij het schrijven van mijn scriptie was het vinden van een geschikt onderwerp. Het was niet gemakkelijk om een goed onderwerp te vinden waar zowel school als Domein goedkeuring aan kon verlenen. Het eerste onderwerp bleek niet omvangrijk genoeg te zijn om een scriptie over te schrijven en ik moest snel een nieuwe onderwerp vinden. Het heeft om deze reden vrij lang geduurd tot een geschikt onderwerp was gevonden. Uiteindelijk kwam het onderwerp woonoverlast bij Domein naar voren en mijn interesse was meteen gewekt. Na het uitwerken van de doel- en vraagstelling konden mijn stagedocenten ook hun goedkeuring verlenen. Een hele opluchting na een periode met veel onzekerheid of er op tijd een geschikt onderwerp gevonden kon worden.

Een ander knelpunt deed zich voor bij het formuleren van de doel- en vraagstelling. Dit bracht de nodige problemen met zich mee, omdat ik er moeite mee om alle informatie in één juiste zin te formuleren. Door de afstudeerdocenten werd meerdere malen aangeraden het aan te passen. Hierdoor werd mijn onderzoeksplan pas laat in het proces goed gekeurd.

Na de goedkeuring van het onderwerp en de doel- en vraagstelling, ben ik begonnen met het vinden van geschikte informatie. Tot mijn ongenoegen was de informatie die op het internet te vinden was vrij algemeen en moest ik veel moeite doen om bruikbare informatie te vinden. Een geluk was dat Domein over bruikbare literatuur beschikte. Met behulp van deze literatuur en dat van de Juridische Hogeschool kon ik antwoord geven op mijn deelvragen.

Van de medewerkers van Domein heb ik veel geleerd. Zij gaven een uitleg van hun werkzaamheden binnen het bedrijf en beantwoordden al mijn vragen. Voor het schrijven van deze scriptie ben ik nog nooit werkzaam geweest bij een woningcorporatie en ik vroeg mij af hoe zo'n organisatie zou werken. Na dit onderzoek heb ik hier een goed beeld van.

Op de Juridische Hogeschool heb ik het vak huurrecht gevolgd. Zelf ben ik een aantal jaar huurder en huurrecht spreekt mij erg aan. Door dit onderzoek heb ik een kijkje kunnen nemen in de keuken van een woningcorporatie en het huurrecht waarmee zij werken. Ik heb mij voornamelijk verdiept in onderwerpen als opzegging en ontbinding van de huurovereenkomst en artikel 7:213 van het Burgerlijk Wetboek. Dit zijn onderwerpen die in de lessen minder uitgebreid aan bod zijn gekomen. Het werken aan dit onderzoek vond ik zeer leerzaam en het heeft mijn interesse in het huurrecht versterkt.

Literatuurlijst

Literatuur

- G.Kamsma 2004
G. Kamsma, *113 vragen over overlast*, Hilversum: Drukkerij Onkenhout 2004
- De Vries en Rutgers 2001
H.H. de Vries en D.J. Rutgers, *Wet bescherming persoonsgegevens*, Deventer: Kluwer 2001.
- De Jonge 2006
A.R. de Jonge, *Huurrecht*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2006.
- Kloosterman e.a. 2008
A.M. Kloosterman, H.J. Rossel en J.P. van Stempvoort, *Hoofdpijnen in het huurrecht*, Deventer: Kluwer 2008
- Duijnste-van Imhoff 2007
Z.H. Duijnste-van Imhoff, *Huurrecht geschetst*, Nijmegen: Ars Aequi Libri 2007.

Beleid

- Domein, *Handboek overlast*, 2009

Wetgeving

- Burgerlijk Wetboek, boek 5, 6 en 7
- Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering
- Wet bescherming persoonsgegevens

Jurisprudentie

Hoge raad

- HR 22 januari 1993, NJ 1993, 216
- HR 19 april 1996, NJ 1996, 684 (*IJsselmuiden/Brouwers*)
- HR 16 oktober 1992. NJ 1993, 167
- HR 5 oktober 1990, NJ 1991, 295 (*Sloots/Lazaroski*)
- HR 27 september 1991, NJ 1992, 131 (*Amsterdam/Rienks*)
- HR 4 oktober 1985, NJ 1986, 194 (*Snitjer/Van der Huizen*)
- HR 10 augustus 1994, NJ 1994, 688 (*Aerts/Kneepkens*)
- HR 19 april 1996, NJ 1996, 684
- HR 2 april 2004, WR 2004, 50 (*De Witte/Stevens*)
- HR 29 januari 1988, NJ 1988, 872 (*Dijk/Hengelo*)
- HR 1 november 2002, NJ 2004, 114 (*Engelgeer/Engelgeer*)
- HR 26 mei 1977, NJ 1987, 63 (*Stuyling De Lange/Geist*)
- HR 3 mei 1996, NJ 1996
- HR 16 oktober 1992. NJ 1993, 167 (*Van Gent/Wijnands*)
- HR 17 juni 1994, NJ 1994, 670

Gerechtshoven

- Hof Amsterdam 9 augustus 2001, KGK 2001, 1608

Rechtbanken

- Pres. Rb. Zutphen 24 december 1991, Prg. 1992, 3689/KG 1992, 55
- Pres. Rb. Rotterdam 24 augustus 1999, WR 2000, 20
- Ktr. Amsterdam 28 juni 2001, WR 2001, 91

- Ktr. Amsterdam, 16 maart 2004, WR 2005, 45
- Ktr. Amsterdam, 12 oktober 2004, WR 2005, 88
- Ktr. Zwolle 8 april 2009, LJN BI4152
- Ktr. Amsterdam 11 september 2002, Prg 2002, 5948
- Ktr. Utrecht 15 april 1991, WR 1991, 64
- Ktr. Amsterdam 31 mei 1996, WR 1996, 63
- Ktr. Nijmegen 14 juni 1996, WR 1997, 13
- Ktr. Breda 24 april 2007, LJN BA7188.
- Ktr. Maastricht 30 juli 2008, LJN: BD9761
- Ktr. Dordrecht 9 juli 2009, LJN: BJ2291
- Ktr. Haarlem 9 mei 2008, LJN: BD2337

Kamerstukken

- Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 86-89.
- Kamerstukken II 1997/1998, 26 089, nr. 3 p.14.
- Kamerstukken I, 2001/02, 26 089, enz., nr. 162, p.12 (MvA).
- Kamerstukken II 1970/71, 10 451, nr.5, p.6.

Elektronische bronnen

- **Metzelaar Pellikaan Adviseurs**, 'Melden van woonoverlast is belangrijk', <www.meldwoonoverlast.nl>.
- **Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijk Ordening en Milieubeheer**, 'Geluid', <www.vrom.nl>.
- **Delta wonen**, 'Overlast. Wat kunt u doen?', <www.deltawonen.nl>.
- **Volkshuisvesting Lingewaard Wonen**, 'Overlast van uw burens', <www.lingewaardwonen.nl>.
- **Woningcorporaties Enschede, politie Twente, Openbaar Ministerie en Gemeente Enschede**, 'Protocol Woonoverlast', <www.enschede.nl>.
- **B. Bybau**, 'Vijf vragen over voorwaarden stellen aan kandidaat-huurders', <www.aedes.nl>.
- **Stichting Sancties en Kanselijst Eindhovense Corporaties**, 'Folder Sancties en Kanselijst', <www.woonbedrijf.com>.
- **Stichting Sancties en Kanselijst Eindhovense Corporaties**, 'Protocol Sancties en Kanselijst', <www.woonbedrijf.com>
- **Domein**, 'Procesbeschrijving Woning toewijzing', <intranet Domein>; bron alleen toegankelijk voor werknemers.
- **Gemeente Schiedam**, 'Interventieteam', <www.schiedam.nl>.
- **Buurtbemiddeling Eindhoven**, 'Wat is buurtbemiddeling?' <www.buurtbemiddeling-eindhoven.nl>.
- **B. Tomlow**, 'Aanpakken overlast is heel goed mogelijk', <www.aedes.nl>
- **J. Vervest**, 'Gewikt & Gewogen: Contractuele boete', <www.aedes.nl>; artikel alleen toegankelijk voor leden

- **E.Teeuw**, 'Ontbinding', <www.huurgeschil.nl>.
- **E. Teeuw**, 'Opzegging', <www.huurgeschil.nl>.
- **Domein**, 'Wijkbeheerder', Domein Intranet; bron alleen toegankelijk voor werknemers

Woonoverlast

Handhavend optreden tegen overlastveroorzakende huurders

Domein

VASTGOEDBEDRIJF MET EEN SOCIAAL HART



BIJLAGENBOEK

Evelien van Hout
Eindhoven, januari 2010

Inhoudsopgave

Bijlage I	Handboek Overlast versie 2009 Domein
Bijlage II	Handboek Overlast versie 2010 Domein
Bijlage III	Opnamecriteria Sancties & Kansenlijst
Bijlage IV	Algemene huurvoorwaarden 2010 Domein
Bijlage V	Vragenlijst interview

HANDBOEK OVERLAST

Bestemd voor: **intern gebruik Domein**
complexbeheerders, klantenadviseurs, verhuurmakelaars, bouwkundig
adviseurs en wijkbeheerders



1 Inleiding

Dit handboek is bedoeld om tot een uniforme werkwijze te komen bij de aanpak van woonoverlast. Het is een praktisch handboek voor iedereen bij Domein die contact heeft met publiek. Met name complexbeheerders, klantenadviseurs, verhuurmakelaars, bouwkundig adviseurs en wijkbeheerders zullen dit handboek gebruiken.

De standpunten en inzichten die in dit handboek staan vermeld zijn niet statisch. Door maatschappelijke ontwikkelingen, ervaringen, nieuwe inzichten zal woonoverlast vragen om een flexibele en dynamische aanpak.

In **hoofdstuk 2** wordt aangegeven wat onder woonoverlast verstaan wordt, in welke vormen het voorkomt en wie hierbij betrokken zijn. De uitgangspunten van Domein bij de aanpak van woonoverlast worden vermeld.

Vervolgens wordt in **hoofdstuk 3** de afhandeling en registratie weergegeven waarbij een tabel de procedure zichtbaar maakt. Aan dit hoofdstuk is ook de procedure voor registratie van probleemhuurders de zogenaamde lijst “Sancties & Kansen” toegevoegd.

In **hoofdstuk 4** worden voorbeelden gegeven van veel voorkomende vragen van huurders aan Domein als het gaat om overlast. Er is een antwoord toegevoegd dat kan dienen als leidraad bij beantwoording van deze vragen.

In **hoofdstuk 5** vindt je verwijzingen naar artikelen, brochures, folders en voorbeeldbrieven welke betrekking hebben op woonoverlast.

2 Woonoverlast

2.1. Wat is woonoverlast?

Volgens het woordenboek betekent overlast:

1. (letterlijk) al te zware last
2. (figuurlijk) hinder, leed, kwelling, irritatie

Definitie woonoverlast:

Verstoring van iemands woongenot.

Woonoverlast is een subjectief begrip. De beleving van woonoverlast is sterk afhankelijk van persoon, plaats en tijd.

- De ene persoon kan meer hebben dan de ander.
- Wat in de ene buurt wordt geaccepteerd, wordt in een andere buurt absoluut niet getolereerd.
- Overdag kun je meer geluid maken dan 's nachts.

2.2. Vormen van woonoverlast:

- Geluidsoverlast
- Overlast door gedrag van personen met psychische problematiek
- Burenconflicten door onderliggende acceptatie problemen
- Overlast van huisdieren
- Vervuiling en/of verwaarlozing woning/tuin
- Vervuiling woonomgeving (achterpad, stoep, plantsoen)
- Klachten over afvalcontainers
- Hennepkwekerij
- Dealen/ drugspanden / overige drugsgerelateerde overlast
- Overlast door bedrijfsmatig gebruik van een woning
- Overlast van bomen, schotelantennes, schuttingen en andere bouwkundige voorzieningen
- Overlast van objecten op straat (geparkeerde auto's, aanhangers, caravans)

2.3. Welke partijen kunnen bij woonoverlast betrokken zijn?

Woonoverlast houdt altijd verband met het gedrag van mensen. De één doet iets of laat iets na, waar de ander last van heeft.

Daadwerkelijk optreden bij woonoverlast kunnen we alleen tegenover huurders van Domein. Dat wil niet zeggen dat we in andere situaties niet betrokken kunnen zijn. Domein heeft dan echter meer de rol van verwijzer, meedenker, adviseur.

Onderstaande partijen kunnen bij woonoverlast betrokken zijn:

- klager(s)
- beklaagde(n)
- bewonerscommissie(s)

- woningcorporatie(s)
- politie
- gemeente / stadsdeelkantoren
- sociaal / medische instanties (maatschappelijk werk, huisarts, Novadic verslavingszorg, GGzE, etc...)
- pleitbezorgers (professioneel / niet professioneel)
- buurtbemiddelaars (professioneel / niet professioneel)

2.4. Uitgangspunten

Onderstaand overzicht bestaat uit uitgangspunten die een aanzet geven voor een uniforme werkwijze met betrekking tot woonoverlast:

- Domein neemt alle meldingen/klachten serieus
- Elke melding/klacht wordt geregistreerd
- De melder van overlast heeft een eigen verantwoordelijkheid bij het optreden tegen overlast. Wat heeft hij/zij zelf ondernomen tegen de overlast?
- Eenvoudige klachten worden direct afgehandeld door de medewerker die ze ontvangt. Deze maakt daar ook een registratie van.
- Gecompliceerdere klachten worden doorgegeven aan Wijkbeheer. De klacht dient schriftelijk doorgegeven te worden met de voldoende gegevens. Zie meldingsformulier woonoverlast.
- Overlastklachten waarbij vervolgactie gewenst is, dienen sowieso schriftelijk gemeld of bevestigd te worden.
- Domein draagt respect uit naar melder en beklaagde.
- Domein draagt duidelijk haar visie uit (sociaal, coördinerende rol)
- Domein verzamelt voldoende informatie voordat een uitspraak wordt gedaan.
- Domein communiceert helder waarbij een duidelijk standpunt ingenomen wordt.
- Domein heeft beperkte mogelijkheden bij het optreden tegen overlast.
- Domein is niet verantwoordelijk voor het gedrag van haar huurders als zij overlast veroorzaken. Domein is wel betrokken bij het vinden van een oplossing.
- Domein neemt geen taken over daar waar andere instanties verantwoordelijk zijn.
- Domein schakelt instanties in als dit noodzakelijk is.

3 Afhandeling en registratie

3.1. Afhandeling overlastmelding

Activiteit	Omschrijving	Door wie?
Ontvangst melding overlast	De melding van een overlastsituatie komt binnen op één van de volgende manieren: a. Mondelinge melding b. Telefonische melding c. Schriftelijke melding d. Melding via e-mail	complexbeheerder Klantenadviseur Verhuurmakelaar Bouwkundig adviseur
Eenvoudige overlast meldingen	Elke melding dient te worden vastgelegd in Wocass. Het volgende wordt geregistreerd. a. Gegevens van de overlastmelder; b. Gegevens van de beklaagde; c. Omschrijving van de overlast; d. Reactie / advies medewerker Domein Indien het een eenvoudige overlastzaak betreft (zie hoofdstuk 4 "Vraag en Antwoord" kan de overlastmelding worden afgedaan met een advies, of een verwijzing. Dit kan mondeling, telefonisch of schriftelijk gebeuren.	Complexbeheerder Klantenadviseur Verhuurmakelaar Bouwkundig adviseur
Ernstige overlast meldingen	Als er vervolgactie nodig is door de afdeling wijkbeheer (inschatting medewerker Domein) moet de betreffende klacht schriftelijk worden gemeld Hiervoor is een meldingsformulier beschikbaar. Zonder deze schriftelijke melding kan wijkbeheer geen vervolgacties uitvoeren. Van elke melding wordt tenminste het volgende geregistreerd: e. Gegevens van de overlastmelder; f. Gegevens van de beklaagde; g. Aard van de overlast; h. Omschrijving van de overlast; i. Wat heeft melder zelf ondernomen melder; j. Waar is overlast nog meer gemeld; f. Handtekening melder; g. Naam medewerker Domein aanneemt;	Complexbeheerder Klantenadviseur Verhuurmakelaar Bouwkundig adviseur Wijkbeheerder
Ontvangst-bevestiging melding	Na ontvangst van de schriftelijke melding wordt deze (als ingekomen post) ingeboekt bij het secretariaat en toebedeeld aan wijkbeheerder. De melder ontvangt een ontvangstbevestiging	Secretariaat Wijkbeheerder
Afhandeling overlastzaak via minnelijke weg	Er wordt met melder contact opgenomen om na te gaan te gaan of overlast een zaak voor Domein is. Zoniet dan krijgt melder schriftelijk bericht met reden waarom Domein de zaak niet behandelt. Melder wordt eventueel verwezen. Pas als melding bij Domein thuishoort (ter beoordeling wijkbeheerder) wordt overlastveroorzaker aangesproken. Uitgangspunt hierbij is duidelijkheid verschaffen naar de	Wijkbeheerder

	veroorzaker. Hij/zij moet te horen krijgen wat men niet goed doet. Indien nodig worden externe partijen (politie, gemeente, hulpverlening) ingeschakeld. Als de overlastzaak met externe partijen wordt besproken moet deze worden aangemeld bij het woonoverlastoverleg. Acties kunnen zijn: huisbezoek, overleg met en organiseren van hulpverlening, bemiddeling, schriftelijke waarschuwing, convenant, "Kritiekgesprek". Acties worden in chronologische volgorde vastgelegd in Wocass. Acties/afspraken worden indien nodig schriftelijk bevestigd aan de betrokken partijen. Tot zover zijn de acties er op gericht om de veroorzaker van overlast te laten inzien dat hij/zij overlast veroorzaakt. Zodat hij vrijwillig (eventueel met hulp) zijn gedrag verandert en de overlast verdwijnt.	
Afhandeling overlast-zaak via Juridische procedure	Indien overlastveroorzaker niet te stoppen is met vrijwillige middelen en de overlast is voldoende ernstig kan een juridische procedure worden overwogen om overlastveroorzaker te dwingen om te stoppen met het veroorzaken van overlast. Het ultieme middel daarbij is ontbinding van de huurovereenkomst. Uitgangspunt voor het starten van een procedure is dat het een haalbare zaak moet zijn. Hiervoor dient altijd overleg te zijn met de advocaat. Indien in dat overleg besloten wordt een procedure te starten zorgt de wijkbeheerder er voor dat de advocaat alle relevante informatie krijgt. Dit is het chronologische verslag, alle correspondentie en eventuele overige bewijsstukken. Gedurende de procedure zal er regelmatig overleg zijn met de advocaat. De wijkbeheerder blijft de procedure mee volgen. Is ook alert op het ontstaan van nieuwe omstandigheden die relevant zijn voor de procedure (bijvoorbeeld het ontstaan van huurachterstand of nieuwe overlast meldingen)	Wijkbeheerder
Afwikkeling rechtsprocedure	Na de procedure krijgt de corporatie de zaak van de advocaat retour. Op basis van de uitspraak van de rechter wordt vervolgactie ondernomen	Wijkbeheerder Verhuurmakelaar

3.2. Lijst Sancties & Kansen

De gezamenlijke Eindhovense woningcorporaties, vertegenwoordigd in het PEC (Platform Eindhovense Corporaties) hebben met elkaar afgesproken om “probleemhuurders” te registreren in een gezamenlijk systeem. Dit heet de Sancties & Kansenlijst.

Deze registratie is bedoeld om de corporaties te beschermen tegen probleemhuurders die telkens weer "in de fout gaan" met alle gevolgen van dien. Zoals ontruiming bewoner, overlast voor de buurt, financiële schade en materiële schade voor corporatie.

Anderzijds willen ze met deze registratie probleemhuurders helpen indien zij zich weer als woningzoekende aanmelden. Een (ex)-probleemhuurders wordt een tweede kans geboden om weer, onder voorwaarden, een nieuwe start te maken en in een huurwoning te gaan wonen.

De registratie in de lijst “Sancties & Kansen” kan verstrekken gevolgen hebben voor mensen als zij zich weer als woningzoekende op de huurwoningmarkt willen begeven. De corporaties hebben zich daarom aan een strenge procedure onderworpen waarin de criteria staan onder welke omstandigheden en hoe probleemhuurders geregistreerd moeten worden.

Kortheidshalve wordt hier naar deze procedure verwezen.

4 Vraag en Antwoord

Een aantal veel voorkomende vragen van huurders aan Domein. Het antwoord is geen standaard antwoord omdat de vraag ook nooit hetzelfde is. Het is meer een leidraad.

Hou er ook rekening mee dat in de loop van de tijd antwoorden door andere inzichten kunnen veranderen. Een antwoord geven is altijd maatwerk. Hou rekening met de persoon en de situatie.

1. Er staat rommel in het achterpad. Kan Domein dat opruimen?

Domein: Het is niet de taak van Domein om achterpaden op te ruimen. Huurders zijn zelf verantwoordelijk voor het opruimen en schoonhouden van het stuk achterpad dat grenst aan hun huis en/of tuin.

Toelichting: Achterpaden dienen vrije doorgang te bieden en het is verboden om daar rommel of wat dan ook neer te zetten. Als de rommel er door anderen is neergezet en u weet wie dat gedaan heeft, kunt u diegene daar op aanspreken. Heeft dit geen effect of weet u niet wie de rommel gedumpt heeft dan kunt u, als het ernstig genoeg is, de zaak melden bij gemeente en/of politie. Het gaat dan om het illegaal dumpen van afval. Men kan dan een onderzoek instellen om de dader op te sporen. Als de dader niet op te sporen is zult u, hoe vervelend dat ook is, toch zelf de rommel op moeten ruimen. Het blijft uw stukje achterpad. Domein maakt een registratie van u melding. Komt het dumpen van afval daar vaker voor of wordt de zaak onhoudbaar dan kan Domein samen met u, andere buurtbewoners, politie of gemeente naar een oplossing zoeken.

2. Ik heb geluidsoverlast van mijn buren. Ik wil dat Domein de buren aanspreekt.

Domein: Het is niet de taak van Domein om in eerste instantie uw buren aan te spreken als u geluidsoverlast ervaart. U dient uw buren daar zelf op aan te spreken.

Toelichting: In bepaalde mate zult u moeten accepteren dat uw buren geluid maken (=normaal woongeluid) en dat u daar wel eens overlast van heeft. Als de geluidsoverlast te erg wordt of vaker voorkomt kunt u veroorzaker daar op aanspreken. Doe dat op een rustige en vriendelijke manier, bij voorkeur de volgende dag. Mogelijk beseffen uw buren niet dat ze u overlast bezorgen. Domein heeft handige boekjes met tips hoe u in deze situaties kunt optreden. Indien het u niet lukt dit met uw buren te bespreken kan Domein u Buurtbemiddeling aanbieden. Dit is een organisatie die samen met u en de buren bemiddelt om tot een oplossing te komen. Een brochure van Buurtbemiddeling kan worden toegezonden. Verwijzing naar www.buurtbemiddeling-eindhoven.nl kan ook.

Heeft dit allemaal geen effect. Dan kunt u bij nieuwe geluidsoverlast de politie bellen. Zij kunnen de overlast ter plaatse vaststellen en optreden tegen de veroorzaker.

Realiseer dat het inschakelen van politie het conflict met de burens wel kan vergroten. Schakel dan ook alleen de politie in als de geluidsoverlast ernstig is en praten niet (meer) helpt.

Een probleem bij aanpak van geluidsoverlast is dat je de overlast alleen maar kunt vaststellen als het gaande is. Indien geluidsoverlast van één adres vaker voorkomt en u weet dat meer mensen er last van hebben, zou u steun kunnen zoeken bij die mensen. Samen een klacht indienen heeft meer effect dan individueel klagen.

Opmerking: Domein heeft niet in eerste instantie een taak om bij geluidsoverlast op te treden. We hebben wel de taak de klacht te registreren en als het ernstig genoeg is met de politie te overleggen.

Domein heeft brochures met uitleg en tips over geluidsoverlast. U kunt deze brochures gratis afhalen bij de balie van Domein.

3. De burens houden hun tuin niet bij. Domein moet ze hierop aanspreken.

Domein: Het is niet de taak van Domein om uw burens aan te spreken als u ontevreden bent over het onderhoud of inrichting van hun tuin.

Toelichting: Mensen zijn vrij hun tuin in te richten zoals zij dat willen. Ook het onderhoud kan verschillen. Indien u aanmerkingen heeft op de tuin van uw burens kunt u daar zelf met u burens over praten.

Alleen indien de tuin ernstig vervuild is en er sprake is van gevaar voor milieu en/of de gezondheid zal Domein optreden en de veroorzaker hierop aanspreken. Bij gevaar voor de gezondheid moet u denken aan ernstige stank en/of verwaarlozing, eventueel met ongedierte.

4. De buurt verloedert. Er ligt veel zwerfvuil en andere troep. Wat doet Domein daar aan?

Domein: Domein heeft geen directe taak bij het schoonhouden van de openbare ruimte (straten, stoepen, plantsoenen). Dit is een taak van de gemeente en uiteraard de bewoners van de straat zelf.

Toelichting: Als bewoner kunt u zelf een bijdrage leveren door er voor te zorgen dat er zo min mogelijk zwerfvuil op straat komt. Zet oud papier, zakken en/of containers alleen buiten op de dag dat ze opgehaald worden. Veeg zelf eens uw stoep. Haal zelf eens wat zwerfvuil uit het plantsoentje bij u in de buurt. Probeer anderen in de straat te stimuleren dit ook te doen. Dit werkt beter dan klagen bij de gemeente of corporatie.

Buurtbewoners kunnen ook met elkaar iets organiseren om de straat er beter uit te laten zien. Denk aan bewonerscommissie, wijkvereniging, buurtpreventie of een leefbaarheidsteam. Deze teams hebben een georganiseerd overleg met de gemeente (Stadsdeelkantoor) en politie. Domein neemt ook deel aan dit soort overleggen. Op deze manier proberen wij een bijdrage te leveren aan een beter straatmilieu.

Heeft u vragen over leefbaarheidsteams of bewonerscommissies neem dan contact op met Domein.

5. Iedereen laat tegenwoordig zijn restafvalcontainer (“grijze bak”) en/of zijn gft-container (“groene bak”) aan de straat staan. Mag dat?

Domein: Het ophalen van de groene en grijze afvalcontainers is een taak van de gemeente. De gemeente heeft ook bepaald dat de containers alleen aan de straat mogen worden gezet op de ophaaldag. U mag de containers dus niet op stoep laten staan. Ook niet op de stoep tegen de woning of naast de voordeur.

Toelichting: De container moet op eigen, liefst afgesloten, terrein weggezet worden. Mensen die de container in de eigen voortuin zetten, mogen dat officieel wel. Domein is er echter geen voorstander van. Het verstoort het straatbeeld. Indien u als straat vindt dat de containers niet in de voortuinen horen, zult u daar met elkaar over moeten praten en het er over eens moeten worden. Gemeente of Domein kan dat niet voor u afdwingen.

U kunt Domein om hulp vragen om zo’n overleg in uw buurt te organiseren.

6. Ik heb last van spelende kinderen op straat. Wat doet Domein daaraan?

Domein: Het is niet de taak van Domein om op te treden als u last heeft van spelende kinderen bij u in de straat.

Toelichting: De straat is van iedereen en kinderen mogen daar spelen. Het is goed denkbaar dat kinderen daarbij overlast veroorzaken. Een bal tegen de raam of auto. Roepen op straat. Enzovoorts. In zekere mate zult u dit moeten accepteren. Het wordt anders als de overlast ernstiger wordt en/of dat er echt schade wordt aangericht.

In eerste instantie dient u zelf de kinderen en/of hun ouders aan te spreken. Doe dat op een vriendelijke en positieve manier. Kwaad reageren zal alleen maar een kwade tegenreactie oproepen. Ouders aanspreken op het gedrag van hun kinderen ligt bovendien altijd gevoelig. Spreek in eerste instantie niet over de kinderen zelf, maar zeg waar u last van heeft. Dus niet “dat rotjong van jou heeft...” , maar “ik ben bang dat de raam dadelijk stuk gaat als...”

Schakel alleen de politie in als de overlast ernstig is en praten met de kinderen en/of ouders niet (meer) helpt. Realiseer dat het inschakelen van politie het conflict kan vergroten. Doe dit alleen als het echt niet anders kan. De politie zal overigens ook altijd proberen te bemiddelen in het conflict. Eventueel schakelen ze (bijvoorbeeld) een jongerenwerker in.

Hebben naast u meer mensen last van spelende kinderen dan kunt u mogelijk samen iets ondernemen. Denk daarbij ook aan de mogelijkheden van een bewonerscommissie, buurtpreventie of leefbaarheidsteam.

U kunt Domein om hulp vragen om zo’n overleg in uw buurt te organiseren.

7. Volgens mij hebben de burens een hennepkwekerij? Wat doen jullie daar aan?

Domein: Indien er duidelijke aanwijzingen zijn dat er in een woning van Domein een hennepkwekerij is gevestigd zal Domein actie ondernemen. Indien aangetoond kan worden dat er een hennepkwekerij is gevestigd zullen wij doorgaans de

kantonrechter vragen de huurovereenkomst te ontbinden. De huurder wordt dan uit de woning gezet.

Toelichting: Hennepkwekerijen in woonhuizen is een fenomeen dat helaas de laatste jaren regelmatig voorkomt. Het is illegaal en het kan overlast veroorzaken voor de omgeving zeker als er vanuit het pand ook nog “gedeald” wordt. De belangrijkste reden om hennepkwekerijen aan te pakken is de gevaarstelling (oa brandgevaar) die zo’n kwekerij met zich meebrengt.

Als u het vermoeden heeft dat er bij de burens een hennepkwekerij is gevestigd en u meldt dit bij Domein, zullen wij u eerst vragen na te gaan of uw vermoeden wel klopt. Het is een ernstige beschuldiging. Wat zijn precies de aanwijzingen? Hoe weet u zo zeker dat er een hennepkwekerij is? Wij vragen u ook altijd uw vermoeden te melden bij de politie.

Het is aan de politie om eventueel een inval in de woning te doen en vast te stellen dat er een hennepkwekerij is gevestigd. Is er door de politie geconstateerd dat er een kwekerij aanwezig is dan zal Domein bekijken of zij de huurovereenkomst met de betreffende huurder kunnen ontbinden. Voor een éézijdige ontbinding van de huurovereenkomst zal Domein altijd een procedure moeten starten bij de rechter. Alleen als de situatie ernstig genoeg is zal de rechter de huurovereenkomst ontbinden en mag Domein de huurder uit de woning zetten.

8. Ik heb constant ruzie met mijn burens, het gaat van kwaad tot erger. Ik kan of wil niet meer met ze praten.

Domein: Het is niet de taak van Domein om te bemiddelen in individuele geschillen tussen burens.

Toelichting: Domein ontvangt regelmatig klachten van een huurder over een andere huurder. Vaak zijn de klachten over en weer. Domein wil en kan niet optreden in deze situaties. Domein kan u wel een advies geven.

Het is goed om na te gaan wat nu precies het probleem is met de burens. Vaak zijn het niet de zaken waarover ze ruzie maken. Zoals de heg, de vuilniszak, de spelende kinderen, de geparkeerde auto enz.. Meestal ligt het probleem “dieper”. Men accepteert elkaar niet (meer) als burens. Men heeft geen respect (meer) voor elkaar. Wat is daar nu de reden van. Heeft men elkaar nooit gemogen en heeft men eigenlijk nooit contact met elkaar gehad. Of mochten ze elkaar aanvankelijk wel, maar is er door een gebeurtenis iets veranderd. Moeilijke zaken om achter te komen, zeker als u zelf partij bent in het conflict.

Vaak heeft u een onpartijdige buitenstaander nodig om weer eens een heldere kijk op het probleem te krijgen. Een vriend of kennis zou kunnen, maar is vaak niet onpartijdig. Indien gewenst zou u professionele hulp kunnen inroepen zoals maatschappelijk werk.

In Eindhoven is Buurtbemiddeling beschikbaar. Een onafhankelijke instantie die ruziënde burens helpt met elkaar tot een oplossing te komen. Op verzoek kan Domein u hierover een folder toesturen.

9. De burens hebben al maanden hun aanhanger/ caravan voor op straat staan. Mag dat?

Domein: Je mag een caravan of aanhanger slechts enkele (3) dagen op de openbare weg laten staan.

Toelichting: Deze regel bepaalt de gemeente en zij zijn samen met de politie verantwoordelijk voor de handhaving ervan.

Heeft u last van een aanhanger of caravan van de burens spreek ze er op aan. Indien de burens hier geen gehoor aan geven of het is niet na te gaan van wie de aanhanger is, meldt het bij de gemeente / Stadsdeelkantoor. In overleg met de politie zullen zij dan mogelijk optreden.

Opmerking: Het handhavingsbeleid kan per gemeente verschillen. De gemeente Eindhoven is zelf ook actief om losse aanhangers en caravans uit het straatbeeld te krijgen en te houden. De gemeente Best treedt vaak pas op als de klacht via Domein bij hen terechtkomt.

10. De burens hebben constant ruzie met elkaar, alhoewel ze het niet direct tegen mij hebben, heb ik daar toch last van. Wat doet Domein daaraan?

Domein: Het is niet de taak van Domein om in individuele gevallen uw burens aan te spreken als u overlast ervaart.

Toelichting: Feitelijk ervaart u geluidsoverlast en zou u uw burens daarop aan kunnen spreken. Zie ook vraag 2. U moet er echter op attent zijn dat de oorzaak van de geluidsoverlast gevoelig ligt. Het beste kunt u aangeven dat u zich niet met de ruzie wil bemoeien maar dat u wel last heeft van het geluid.

11. Een aannemer is voor jullie aan het werk hier in de buurt. Wij hebben daar last van. Wat doet Domein daaraan?

Domein: Indien Domein werkzaamheden in uw omgeving laat uitvoeren zullen wij in de regel de omwonenden daar vooraf over informeren. Het gaat dan om wat langer durende projecten. We maken dan ook bekend waar u terecht kunt als u vragen of opmerkingen heeft.

Toelichting: Het beste kunt u de uitvoerder op het werk zelf aanspreken. Leg uit waar u last van heeft en vraag of hij er iets aan kan doen. Soms is overlast bij werkzaamheden onvermijdelijk en zult u dat in zekere mate moeten accepteren. Komt u er met de aannemer of uitvoerder niet uit neem dan contact op met Domein.

12. Domein “dumpst” maar mensen in de buurt die niet “deugen”.

Domein: Domein bepaalt niet volledig zelf wie er een woning van haar huurt. Domein is verplicht mensen een woning aan te bieden als ze daarvoor volgens het woonruimte-verdeelsysteem voor in aanmerking komen.

Toelichting: Domein mag geen huurders weigeren omdat ze bepaalde persoonlijke kenmerken hebben. Dit zou Domein ook niet willen. Men mag niet discrimineren en iedereen heeft in principe recht op onderdak.

Beseft u ook dat Domein niet zomaar inlichtingen kan en mag inwinnen over kandidaat huurders. Hier zijn strenge regels voor die er voor moeten zorgen dat privacy van mensen niet onnodig wordt aangetast.

Dat wil niet zeggen dat Domein maar klakkeloos woningen toewijst. We proberen de toewijzing zo zorgvuldig mogelijk te doen.

Van buurtbewoners wordt gevraagd nieuwe huurders te accepteren in de buurt en ze de kans te geven zich daar ook thuis te voelen. Ook al hebben ze misschien andere gewoontes of gebruiken.

Je ziet ook vaak dat burens geen kennis met elkaar maken. "Onbekend maakt onbemind". Men maakt pas kennis met elkaar als er een conflict is. Was er een betere verstandhouding dan was het misschien niet eens tot een conflict gekomen. Krijg je nieuwe burens, heet ze welkom in de straat. Maak kennis met elkaar en wacht daar niet te lang mee.

Vragen algemeen

13. Ik wil een schotelantenne aan de voorgevel van mijn woning hangen. Mag dat?

Domein: Voor het plaatsen van schotelantenne dient u altijd schriftelijk toestemming te vragen aan Domein. Zie ook artikel 14 van de algemene huurvoorwaarden. Domein bepaalt in overleg met u waar u de schotel mag bevestigen. In principe wordt toestemming verleend om een schotel aan de achtergevel of op een paal in de tuin te plaatsen. De schotel mag nooit aan de voorgevel van de woning worden gehangen. Domein vindt dit een ernstige verstoring van het straatbeeld en een verstoring van het aanzien van de woning. Bij flats dient het in overleg bekeken te worden.

14. Hoe hoog mag de heg of erf-afscheiding tussen mij en de burens zijn?

Domein: Wie het in een wetboek gaat opzoeken leest dat een heg of erfafscheiding manshoog (ongeveer 2 meter) mag zijn. Het is echter beter de hoogte van de heg of erf- afscheiding in goed overleg met uw burens te bepalen. Die 2 meter is dan een goede leidraad. Als nieuwe huurder zult u ook vaak moeten uitgaan van een bestaande situatie. Als een schutting of heg er al jaren staat, kunt u als nieuwe huurder niet eenzijdig vinden dat deze weg moet.

Toelichting: Komt u er met de burens niet uit, dan kan Domein mogelijk bemiddelen. Biedt dit geen oplossing dan moet u naar de rechter stappen om deze een beslissend oordeel te laten vellen.

15. Mag ik iemand bij mij laten inwonen?

Domein: Dit mag alleen als u hiervoor schriftelijk toestemming heeft van Domein.

Toelichting: Inwonen betekent dat iemand voor langere tijd op uw adres verblijft en bij Bevolking op uw adres ingeschreven staat. Het is dus iets anders dan iemand die een paar dagen bij u logeert.

Indien u iemand bij u wil laten inwonen dient u daar altijd schriftelijk toestemming voor te vragen bij Domein.

U bent als hoofdbewoner/ huurder aanspreekbaar op het gedrag van de inwoner.

Een inwonende zal geen rechten kunnen ontlenen ten aanzien van de woning.

Indien u huursubsidie ontvangt kan het laten inwonen van iemand op uw adres gevolgen hebben voor de hoogte van uw huursubsidie.

Domein zal nooit toestaan dat u uw huurwoning geheel onderverhuurt aan derden.

5. Verwijzingen naar brochures, folders en voorbeeldbrieven

- **“Burenboekje, voor iedereen die buren heeft”**. Brochure. Uitgave Fantoom Projecten Rotterdam.
- **Geluidsoverlast woonomgeving: “Overlast.... of muziek voor de oren”**. Brochure. Uitgave Nederlandse Stichting Geluidshinder, Politie Brabant Zuid Oost en Milieudienst Regio Eindhoven.
- **“Oh ja..... de buren”** Brochure. Uitgave Fantoom Projecten Rotterdam.
- **“Buurtbemiddeling Eindhoven”** Brochure. Uitgave Polyground Eindhoven.
Website: www.buurtbemiddeling-eindhoven.nl
- **“OVERLASTWIJZER” voor de beste oplossing bij buurtoverlast**. Brochure. Uitgave Habitask.
- **“113 vragen over overlast”** (juridische) mogelijkheden voor effectieve aanpak van huurdersoverlast. Uitgave van Aedes, vereniging van woningcorporaties.

HANDBOEK OVERLAST

Bestemd voor: **intern gebruik Domein**
wijkbeheerders, complexbeheerders, klantenadviseurs,
verhuurmakelaars en bouwkundig adviseurs



Versie 2010

Inleiding

Dit handboek is bedoeld om tot een uniforme werkwijze te komen bij de aanpak van woonoverlast. Het is een praktisch handboek voor iedereen bij Domein die contact heeft met publiek. Met name complexbeheerders, klantenadviseurs, verhuurmakelaars, bouwkundig adviseurs en wijkbeheerders zullen dit handboek gebruiken.

De standpunten en inzichten die in dit handboek staan vermeld, zijn niet statisch. Door maatschappelijke ontwikkelingen, ervaringen en nieuwe inzichten zal woonoverlast vragen om een flexibele en dynamische aanpak.

In **hoofdstuk 1** wordt aangegeven wat onder woonoverlast wordt verstaan, in welke vormen het voorkomt en welke partijen hierbij betrokken zijn. Tevens worden de uitgangspunten van Domein vermeld, inhoudende hun aanpak van woonoverlast.

Vervolgens wordt in **hoofdstuk 2** de afhandeling en registratie weergegeven, waarbij een tabel de procedure zichtbaar maakt. Aan dit hoofdstuk is ook de procedure voor registratie van probleemhuurders de zogenaamde lijst “Sancties & Kansen” toegevoegd.

Hierna volgen in **hoofdstuk 3** veel voorkomende vragen over overlast van huurders aan Domein. Er is een antwoord toegevoegd dat dient als leidraad bij de beantwoording van deze vragen.

Ten slotte bevinden zich in **hoofdstuk 4** verwijzingen naar brochures en boeken welke betrekking hebben op woonoverlast.

1 Woonoverlast

In dit hoofdstuk wordt algemene informatie over woonoverlast uiteengezet. Dit om de lezer een beter beeld te geven van de betekenis van woonoverlast en de uitgangspunten van Domein.

1.1 Wat is woonoverlast?

Volgens het woordenboek betekent overlast:

1. (letterlijk) al te zware last
2. (figuurlijk) hinder, leed, kwelling, irritatie

Definitie woonoverlast:

Verstoring van iemands woongenot.

Woonoverlast is een subjectief begrip. De beleving van woonoverlast is sterk afhankelijk van persoon, plaats en tijd. Namelijk:

- De ene persoon kan meer hebben dan de ander;
- Wat in de ene buurt wordt geaccepteerd, wordt in een andere buurt absoluut niet getolereerd;
- Overdag kan men meer hebben dan 's nachts.

1.2 Vormen van woonoverlast

De belangrijkste vormen van overlast, zijn:

- Vervuiling woonomgeving (achterpad, stoep, plantsoen)
- Geluidsoverlast
- Vervuiling en/of verwaarlozing woning/tuin
- Overlast door afvalcontainers
- Spelende kinderen
- Hennepkwekerij (dealen/drugspanden/overige drugsgelateerde overlast)
- Burenconflicten door onderliggende acceptatieproblemen
- Overlast van objecten op straat (geparkeerde auto's, aanhangers, caravans)
- Overlast van huisdieren
- Erfafscheidingen
- Prostitutie
- Stank
- Huiselijke problemen
- Bouwen, verbouwen en beschadigen van de woning
- Overlast door gedrag van personen met psychische problematiek
- Overlast door bedrijfsmatig gebruik van een woning

1.3 Welke partijen kunnen bij woonoverlast betrokken zijn?

Woonoverlast houdt altijd verband met het gedrag van mensen. De één doet iets of laat iets na, waar de ander last van heeft. In het geval van Domein, kan daadwerkelijk optreden bij woonoverlast alleen plaatsvinden tegenover huurders van Domein. In andere situaties zal de functie van Domein als partij gelegen zijn in de rol van verwijzer, meedenker en adviseur.

Partijen die bij woonoverlast betrokken kunnen worden, zijn:

- Domein
- klager(s)
- beklaagde(n)
- bewonerscommissie(s)
- woningcorporatie(s)
- politie
- gemeente/stadsdeelkantoren

- sociaal/medische instanties (maatschappelijk werk, huisarts, Novadic verslavingszorg, GGzE, enzovoorts)
- raadsman(nen) (professioneel/niet professioneel)
- buurtbemiddelaars (professioneel/niet professioneel)

1.4 Uitgangspunten

Het onderstaande overzicht geeft uitgangspunten weer die een aanzet geven voor een uniforme werkwijze met betrekking tot woonoverlast:

- Elke melding/klacht wordt serieus genomen;
- Elke melding/klacht wordt geregistreerd;
- Bij contact met de melder van overlast wordt gewezen op zijn/haar eigen verantwoordelijkheid bij het optreden tegen overlast. Wat heeft hij/zij zelf ondernomen tegen de overlast?;
- Eenvoudige klachten worden direct afgehandeld en geregistreerd door de medewerker van Domein die ze ontvangt;
- Gecompliceerdere klachten behoren toe aan Wijkbeheer en vragen om schriftelijke behandeling door middel van het meldingsformulier woonoverlast;
- Overlastklachten waarbij vervolgactie gewenst is, dienen schriftelijk gemeld of bevestigd te worden;
- Er is een volledige informatie-inzameling/documentatie voordat een uitspraak over de overlast wordt gedaan;
- Domein is niet verantwoordelijk voor het gedrag van haar huurders als zij overlast veroorzaken. Domein is wel betrokken bij het vinden van een oplossing;
- Domein neemt geen taken over daar waar andere instanties verantwoordelijk zijn;
- Domein schakelt instanties in als dit noodzakelijk is.

Domein blijft hierbij streven naar:

- Het uitdragen van respect naar partijen;
- Het uitdragen van haar visie (sociaal, coördinerende rol);
- Heldere communicatie, waarbij een duidelijk standpunt wordt ingenomen;
- Een zo goed mogelijke aanpak van de overlast, ondanks de beperkte mogelijkheden bij het optreden tegen de overlast.

2 Afhandeling en registratie

Het is van belang dat de werknemers van Domein het onderstaande schema naleven, waardoor er een uniforme werkwijze ontstaat. Echter dient per voordeur gekeken te worden of het onderstaande stappenplan voor die specifieke situatie geschikt is.

Er moet bij dit stappenplan onderscheid worden gemaakt tussen situaties van woonoverlast waarbij acuut dan wel geen acuut ingrijpen is vereist. Als er sprake is van overlast als gevolg van crimineel gedrag, een ernstige psychiatrische en/of sociale problematiek of levenbedreigende situatie, dient contact opgenomen te worden met de politie en zorgorganisaties en is het verstandig de bemiddelingsfase achterwege te laten. Indien dit niet van toepassing is, kan het stappenplan zoals in paragraaf 2.1 gevolgd worden.

2.1 Afhandeling overlastmelding

Activiteit	Omschrijving	Door wie?
Ontvangst melding overlast	De melding van een overlastsituatie komt binnen op één van de volgende manieren: d. Mondelinge melding e. Telefonische melding f. Schriftelijke melding g. Melding via e-mail	Complexbeheerder Klantenadviseur Verhuurmakelaar Bouwkundig adviseur
Vastlegging melding overlast	Elke melding dient te worden vastgelegd in een systeem. Dit is de start van het dossier. Het volgende wordt geregistreerd: k. Gegevens van de overlastmelder; l. Gegevens van de beklaagde; m. Omschrijving van de overlast; n. Reactie/advies medewerker Domein. Op dit moment wordt gecheckt of de overlast een zaak voor Domein is. Zoniet, dan krijgt de melder bericht met reden waarom Domein de zaak niet behandelt. De melder wordt eventueel verwezen.	Complexbeheerder Klantenadviseur Verhuurmakelaar Bouwkundig adviseur
Wijzen op eigen verantwoordelijkheid	Er wordt door de medewerker van Domein gewezen op de eigen verantwoordelijkheid van de huurder, namelijk: "heeft u zelf de overlastveroorzakende bewoner aangesproken? Waarom wel/niet?". Indien de melder dit nog niet heeft gedaan, wordt doorgegeven dat dit zal moeten gebeuren voor verdere stappen vanuit Domein ondernomen worden. Als de melder moeite heeft met het aanspreken van de overlastveroorzakende bewoner, wordt indien mogelijk doorverwezen naar Buurtbemiddeling.	Complexbeheerder Klantenadviseur Verhuurmakelaar Bouwkundig adviseur
Eenvoudige overlast meldingen	Indien het een eenvoudige overlastzaak betreft (zie hoofdstuk 3 "Vraag en Antwoord") kan de overlastmelding worden afgedaan met een advies of een verwijzing. Dit kan mondeling, telefonisch of schriftelijk gebeuren.	Complexbeheerder Klantenadviseur Verhuurmakelaar Bouwkundig adviseur

Ernstige overlast meldingen	Als er vervolgactie nodig is door de afdeling wijkbeheer (inschatting medewerker Domein) moet de betreffende klacht schriftelijk worden gemeld. Hiervoor is een meldingsformulier beschikbaar. Van elke melding wordt tenminste het volgende geregistreerd: a. Gegevens van de overlastmelder; b. Gegevens van de beklaagde; c. Aard van de overlast; d. Omschrijving van de overlast; e. Wat heeft melder zelf ondernomen melder; f. Waar is overlast nog meer gemeld; f. Handtekening melder; g. Naam medewerker Domein aanneemt;	Complexbeheerder Klantenadviseur Verhuurmakelaar Bouwkundig adviseur Wijkbeheerder
Ontvangst-bevestiging melding en gesprek met de melder	Na ontvangst van de schriftelijke melding wordt door de wijkbeheerder contact opgenomen met de melder om de ontvangst van het formulier te bevestigen. De wijkbeheerder gaat telefonisch of face-to-face een gesprek aan met de klagende huurder om het hele verhaal te horen. Op dit moment wordt nogmaals nagegaan of de overlast een zaak is voor Domein. Zoniet, dan krijgt melder bericht met de reden waarom Domein de zaak niet behandelt. Melder wordt eventueel verwezen.	Wijkbeheerder
Gesprek overlastveroorzakende huurder	Er vindt een gesprek plaats met de overlastveroorzakende huurder om zijn kant van het verhaal te horen. Hierbij is uitgangspunt duidelijkheid verschaffen aan de veroorzaker. Hij moet te horen krijgen wat hij niet goed doet.	Wijkbeheerder
Gesprek met beide partijen	Het is mogelijk om met beide partijen om de tafel te gaan zitten. Dit kan met zorg van Buurtbemiddeling.	Wijkbeheerder Buurtbemiddeling
Bevestiging gemaakte afspraken per brief	Het gesprek en de gemaakte afspraken worden schriftelijke vastgelegd en een bevestigingsbrief wordt naar de deelnemers van het gesprek gestuurd.	Wijkbeheerder
Dossiervorming: - buurtbewoners - Domein	De wijkbeheerder doet een verzoek aan omwonenden om een logboek bij te houden over de omstandigheden in de buurt. Het is belangrijk dat de verhuurder zelf ook geregeld controleert om de klacht met eigen ogen te kunnen waarnemen en hier rapportages over te maken voor het dossier. In dit dossier wordt onder andere de klacht, correspondentie tussen Domein en de huurders en mogelijke bewijzen als logboeken vastgelegd. Mocht de melding tot een rechtszaak leiden, heeft Domein alle nodige informatie en bewijs in handen. Als er al een dossier over de desbetreffende huurder bestaat, is het vanzelfsprekend dat deze aangevuld wordt en er geen nieuw dossier wordt gemaakt.	Wijkbeheerder

Onderzoek verrichten naar de overlast	Domein moet actief optreden door het doen van een buurtonderzoek naar de overlast en, zoals hierboven reeds besproken, te interveniëren en bemiddelen. Tevens moet er gekeken worden of er een achterliggend probleem is voor de overlast en of het mogelijk is de overlastveroorzakende huurder te helpen. Het kan hierbij nodig zijn zorginstellingen in te schakelen.	Wijkbeheerder Zorgverleningsinstellingen
Woonoverlastoverleg	Indien nodig worden externe partijen (politie, gemeente, zorgverlening) ingeschakeld. Als de overlastzaak met externe partijen wordt besproken moet deze worden aangemeld bij het woonoverlastoverleg.	Wijkbeheerder
Uitvoering van de interventiestrategie	Uitvoering van de interventiestrategie. Dit houdt in: - Het schrijven van brieven waarin wordt verzocht te stoppen met het veroorzaken van overlast. Tevens is het aan te raden telefonisch en/of persoonlijk contact met de overlastveroorzaker te houden; - Op grond van artikel 16 Algemene huurvoorwaarden (boetebeding) kan de huurder een boete worden opgelegd; - Indien mogelijk, wordt na het sturen van de brieven overgegaan tot actie. Deze stap is maar voor een aantal vormen van overlast geschikt. Geluidsoverlast veroorzaakt door ruzies en dronken burens is immers moeilijk te stoppen. Bij een actie die wel mogelijk is, kan worden gedacht aan het laten opruimen van een vervuilde tuin door een schoonmaakbedrijf en de kosten verhalen op de bewoner. Hiermee zou de overlast in dat betreffende geval ophouden en is dit de laatste stap. Bovenstaande acties zijn erop gericht om de veroorzaker van overlast te laten inzien dat hij overlast veroorzaakt. Zodat hij vrijwillig (eventueel met zorg) zijn gedrag verandert en de overlast verdwijnt. Acties worden in chronologische volgorde vastgelegd in het registratiesysteem. Acties/afspraken worden indien nodig schriftelijk bevestigd aan de betrokken partijen.	Wijkbeheerder
Sommatiebrieven	Als de brieven, eventuele (telefoon)gesprekken en huisbezoeken niet het gewenste effect hebben, wordt de overlastveroorzaker in een brief gesommeerd te stoppen met het veroorzaken van de overlast. Het is van belang dat dit per aangetekende brief gebeurt. Er moeten twee sommatiebrieven worden verstuurd.	Wijkbeheerder
Kritiekgesprek	Kritiekgesprek, dit is het laatste redmiddel (de laatste kans). Bij dit gesprek is de politie aanwezig. In dit gesprek wordt vaak gezegd: "u moet nu stoppen, anders starten we een procedure".	Wijkbeheerder

Afhandeling overlast-zaak via Juridische procedure	Indien de overlastveroorzaker niet te stoppen is met vrijwillige middelen en de overlast is voldoende ernstig, kan een juridische procedure worden overwogen om de overlastveroorzaker te dwingen om te stoppen met het veroorzaken van overlast. Het ultieme middel daarbij is ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning. Uitgangspunt voor het starten van een procedure is dat het een haalbare zaak moet zijn. Hiervoor dient altijd overleg te zijn met de advocaat. Deze controleert of Domein al het mogelijke heeft gedaan om de situatie op te lossen, of de zaak ernstig genoeg is en of er voldoende bewijs ligt om een rechtszaak mee te beginnen. Indien in dat overleg besloten wordt een procedure te starten, zorgt de wijkbeheerder ervoor dat de advocaat alle relevante informatie krijgt. Dit is het chronologische verslag, alle correspondentie en eventuele overige bewijsstukken. Gedurende de procedure zal er regelmatig overleg zijn met de advocaat. De wijkbeheerder blijft de procedure mee volgen. Hij is ook alert op het ontstaan van nieuwe omstandigheden die relevant zijn voor de procedure (bijvoorbeeld het ontstaan van huurachterstand of nieuwe overlast meldingen).	Wijkbeheerder
Afwikkeling rechtsprocedure	Na de procedure krijgt de corporatie de zaak van de advocaat retour. Op basis van de uitspraak van de rechter wordt vervolgactie ondernomen.	Wijkbeheerder

2.2 Sancties & Kanselijst

Domein is aangesloten bij het Platform Eindhovense Corporaties (PEC), een samenwerkingsverband tussen Eindhovense wooncorporaties. Zij hebben gezamenlijk afspraken gemaakt hoe om te gaan met huurders die in het verleden ernstige overlast of schade hebben veroorzaakt.

Probleem-huurders worden geregistreerd in een gezamenlijk systeem. Dit heet de Sancties & Kanselijst. Deze registratie is bedoeld om de corporaties te beschermen tegen probleemhuurders die telkens weer "in de fout gaan", met alle gevolgen van dien.

De gegevens van de ex-huurder worden door de corporatie die is benadeeld vastgelegd. Alle deelnemende corporaties kunnen deze gegevens raadplegen, maar niet wijzigen of verwijderen. De bevoegde werknemer(s) kan (kunnen) aan de hand van deze informatie beoordelen of er een huurovereenkomst kan worden aangegaan en of daar voorwaarden aan vastzitten. De registratie in de lijst "Sancties & Kansens" kan verstrekende gevolgen hebben voor mensen als zij zich weer als woningzoekende op de huurwoningmarkt willen begeven. De corporaties hebben zich daarom aan een strenge procedure onderworpen waarin de criteria staan onder welke omstandigheden en hoe probleemhuurders geregistreerd moeten worden. Korthedshalve wordt hier naar deze procedure verwezen.

De mate van de overlast en/of schade bepaalt de zwaarte van de sanctie. Een sanctie kan inhouden dat de corporatie geen huurovereenkomst wil aangaan voor een bepaalde tijd (maximaal vijf jaar) of dit pas doet als er aan bepaalde voorwaarden is voldaan. De ex-huurder wordt hierover per brief geïnformeerd en kan tegen dit besluit bezwaar maken.

Anderzijds willen de corporaties met deze registratie probleemhuurders helpen indien zij zich weer als woningzoekende aanmelden. Na de strafperiode beginnen zij met een schone lei. Een (ex-)probleemhuurders wordt een tweede kans geboden om weer, onder voorwaarden, een nieuwe start in een huurwoning te maken.

3 Vraag en Antwoord

In dit hoofdstuk komen veel voorkomende vragen van huurders aan Domein aan bod. Het antwoord op deze vragen is geen standaard antwoord, maar een leidraad. Elke situatie is immers anders. Hou daarom bij het geven van een antwoord rekening met de persoon en de situatie.

Het is van belang dat als eerste de verantwoordelijkheid bij de huurder wordt gelegd. Heeft hij zelf al actie ondernomen en de overlastveroorzakende huurder aangesproken op zijn gedrag? Zo nee, wijs hem op deze verantwoordelijkheid en vraag hem terug te bellen bij aanhoudende klachten. Indien mogelijk kan worden verwezen naar Buurtbemiddeling.

Voor een volledig stappenplan van de procedure wordt verwezen naar paragraaf 2.1.

1. Er staat rommel in het achterpad. Kan Domein dat opruimen?

Domein: In beginsel is het niet de taak van Domein om achterpaden op te ruimen. De achterpaden dienen vrije doorgang te bieden en het is verboden om daar rommel of wat dan ook neer te zetten. Huurders zijn zelf verantwoordelijk voor het opruimen en schoonhouden van het stuk achterpad dat grenst aan hun huis en/of tuin. Als de rommel er door anderen is neergezet en u weet wie dat gedaan heeft, kunt u diegene daar op aanspreken. Heeft dit geen effect of weet u niet wie de rommel gedumpt heeft dan kunt u, als het ernstig genoeg is, de zaak melden bij Domein, gemeente en/of politie. Het gaat dan om het illegaal dumpen van afval. Men kan dan een onderzoek instellen om de dader op te sporen. Als de dader niet op te sporen is zult u, hoe vervelend dat ook is, toch zelf de rommel op moeten ruimen. Het blijft uw stukje achterpad en u bent hier als huurder verantwoordelijk voor.

Het achterpad hoort bij de woning en is daarmee de verantwoordelijkheid van de huurder.

Indien het een huurder van Domein is die weigert het achterpad schoon te houden, is het aan Domein op te treden. In het uiterste geval kan dit inhouden het laten opruimen van de troep door een schoonmaakbedrijf en de kosten verhalen op de huurder.

Toelichting: Vervuiling van het achterpad is niet zodanig ernstig dat hiervoor een rechtszaak tot beëindiging van de huurovereenkomst dient te worden gestart. Wel kan Domein een beroep doen op artikel 6.9 en 7.1 van de Algemene huurvoorwaarden en artikel 7:213 BW (goed huurderschap) en de huurder aanspreken op zijn gedrag.

2. Het is een troep op de straat/stoep/plantsoen. Waarom ruimt Domein dit niet op?

Domein: Domein acht het schoonhouden van straten, stoep en plantsoen niet als hun taak. Bewoners kunnen zelf een bijdrage leveren door hun spullen en die van anderen op te ruimen.

Toelichting: Straat, stoep en plantsoen vallen onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. Dit omdat het openbare ruimte is en het zijn grondslag vindt in de verschillende APV's. Zie artikel 1.1.1 onder a sub 2, 3 en 4 APV Eindhoven, artikel 1.1 onder a en b APV Best en artikel 1.1 onder sub 2 en 3.

Ik heb geluidsoverlast van mijn buren. Waarom spreekt Domein de buren niet aan?

Domein: In bepaalde mate zult u moeten accepteren dat uw buren geluid maken (=normaal woongeluid) en dat u daar wel eens overlast van heeft. Als de geluidsoverlast te erg wordt of vaker voorkomt, kunt u veroorzaker daarop aanspreken. Het is niet de taak van Domein om in eerste instantie uw buren aan te spreken als u geluidsoverlast ervaart. U dient uw buren daar zelf op aan te spreken. Mogelijk beseffen uw buren niet dat ze u overlast bezorgen. Domein heeft handige boekjes met tips hoe u in deze situaties kunt optreden. Indien het u niet lukt dit met uw buren te bespreken kan Domein u Buurtbemiddeling aanbieden.

Indien de overlast blijft aanhouden, treedt Domein op. Een medewerker van Domein zal langskomen om de geluidsoverlast waar te nemen en de huurder er op aan te spreken. Een probleem bij aanpak van geluidsoverlast is echter dat je de overlast alleen maar kunt vaststellen als het gaande is. Indien geluidsoverlast van één adres vaker voorkomt en u weet dat meer mensen er last van hebben, zou u steun kunnen zoeken bij die mensen. Samen een klacht indienen heeft meer effect dan individueel klagen.

Het is tevens mogelijk de politie te bellen. Zij kunnen de overlast ter plaatste vaststellen en optreden tegen de veroorzaker. Realiseer wel dat dit het conflict met de buren kan vergroten.

Toelichting: Domein kan een beroep doen op artikel 6.4 (indien van toepassing) en 6.9 van de Algemene huurvoorwaarden en artikel 7:213 BW. In een verder stadium (na gesprekken en onderzoek) kan Domein de huurder aanschrijven met de mededeling dat de geluidsoverlast moet stoppen en dat ze het huurcontract wil beëindigen als er opnieuw geluidsoverlast is. Echter dient wel opgemerkt te worden dat het per geval verschilt wat de verhuurder aan de rechter kan vragen. Als er mogelijkheden zijn om de geluidshinder te beperken, dient dit gevraagd te worden en niet meteen beëindiging van de huurovereenkomst.

Geluidsoverlast kan dermate ernstig zijn dat dit een zelfstandige grond kan zijn voor ontbinding van de huurovereenkomst bij de rechter.

De buren houden hun tuin/woning niet bij. Waarom spreekt Domein ze hierop niet aan?

Domein: Het is niet de taak van Domein om uw buren aan te spreken als u ontevreden bent over het onderhoud of inrichting van hun tuin/woning. Dat een tuin/woning vol staat met troep is niet zonder meer reden om aan te nemen dat de tuin/woning niet conform de bestemming wordt gebruikt in de zin van wanprestatie die tot ontbinding van de huurovereenkomst kan leiden. Alleen indien de tuin/woning ernstig vervuild is en er sprake is van gevaar voor milieu en/of de gezondheid, als er bedrijfsmatig spullen worden opgeslagen in de tuin/woning of er een brandonveilige situatie ontstaat, zal Domein optreden en de veroorzaker hier op aanspreken. Bij gevaar voor de gezondheid moet u denken aan ernstige stank en/of verwaarlozing, eventueel met ongedierte.

Toelichting: De kantonrechter oordeelt dat een goed huurder zijn tuin/woning minimaal dient te onderhouden. Hieronder wordt verstaan dat de tuin/woning vrij is van zaken die niet dienen om de tuin/woning naar gangbare maatstaven te stofferen en dat de tuin geen door onkruid overwoekerd braakliggend stukje grond is. Bij een vordering tot ontbinding en ontruiming wegens overlast en gesteld gebruik wat afwijkt van de bestemming (tuin gebruiken als stortplaats), moet er sprake zijn van: *“een situatie die naar objectieve maatstaven niet door de beugel kan, waarbij evident is dat een huursituatie niet kan voortduren”*, aldus de kantonrechter te Dordrecht.

Voor een voortuin geldt een beperking voorzover deze waarneembaar is vanaf de openbare weg. Immers schaadt een niet onderhouden tuin of tuin vol rommel het aanzicht van de woning en de buurt. Voor een achtertuin geldt een grotere vrijheid. Indien er sprake is van een brandonveilige situatie of een situatie die strijdig is met de belangen van de volksgezondheid, wordt de vrijheid met betrekking tot de inrichting van de tuin beperkt.

Zoals hierboven besproken, kan verwaarlozing van de tuin/woning een oorzaak zijn tot beëindiging van de huurovereenkomst. Domein kan hierbij een beroep doen op artikel 6.4, 6.9 en 7.1 van de Algemene huurvoorwaarden en artikel 7:213 BW.

Iedereen laat tegenwoordig zijn restafvalcontainer (“grijze bak”) en/of zijn gft-container (“groene bak”) aan de straat staan. Mag dat?

Domein: Het ophalen van de groene en grijze afvalcontainers is een taak van de gemeente. De gemeente heeft ook bepaald dat de containers alleen aan de straat mogen worden gezet op de ophaaldag. U mag de containers dus niet op stoep laten staan. Ook niet op de stoep tegen de woning of naast de voordeur. De container moet op eigen, liefst afgesloten, terrein worden weggezet. Mensen die de container in de eigen voortuin zetten, mogen dat officieel wel. Domein is er echter geen voorstander van. Het verstoort het straatbeeld. Indien u als straat vindt dat de containers niet in de voortuinen horen, zult u daar met elkaar over moeten praten en het er over eens moeten worden. Gemeente of Domein kan dat niet voor u afdwingen. U kunt Domein om zorg vragen om zo’n overleg in uw buurt te organiseren.

Ik heb last van spelende kinderen op straat. Wat doet Domein daaraan?

Domein: Als u in een wijk gaat wonen is het bijna altijd het geval dat er ook kinderen in die wijk wonen. Dit is overlast waaraan men zich dient aan te passen, omdat kinderen immers buiten spelen. Het kan dus voorkomen dat er weleens een bal tegen het raam wordt geschopt of per ongeluk een krasje op een auto komt. Indien er geen sprake is van ernstige overlast waarbij bedreigingen en pesterijen plaatsvinden of echte schade wordt aangebracht, biedt dit onvoldoende grond tot optreden van Domein. Domein neemt de klacht in ontvangst, maar legt de verantwoording voor afhandeling van dit probleem bij u als huurder. Immers is het niet de taak van Domein om op te treden als u last heeft van spelende kinderen bij u in de straat.

Schakel alleen de politie in als de overlast ernstig is en praten met de kinderen en/of ouders niet (meer) helpt. Realiseer dat het inschakelen van politie het conflict kan vergroten. Doe dit alleen als het echt niet anders kan. De politie zal overigens ook altijd proberen te bemiddelen in het conflict. Eventueel schakelen ze (bijvoorbeeld) een jongerenwerker in.

Hebben naast u meer mensen last van spelende kinderen dan kunt u mogelijk samen iets ondernemen. Denk daarbij ook aan de mogelijkheden van een bewonerscommissie, buurtpreventie of leefbaarheidsteam. U kunt Domein om zorg vragen om zo’n overleg in uw buurt te organiseren.

Volgens mij hebben de burens een hennepkwekerij? Wat doet Domein daaraan?

Domein: Hennepkwekerijen in woonhuizen is een fenomeen dat helaas de laatste jaren regelmatig voorkomt. Het is illegaal en het kan overlast veroorzaken voor de omgeving. Zeker als er vanuit het pand ook nog “gedaald” wordt. De belangrijkste reden om hennepkwekerijen aan te pakken is de gevaarzetting (o.a. brandgevaar) die zo’n kwekerij met zich meebrengt.

Indien er aanwijzingen zijn dat er in een woning van Domein een hennepkwekerij is gevestigd, onderneemt Domein actie. Bij een melding zal Domein nagaan of het vermoeden van de melder klopt. Tevens vraagt de medewerker van Domein aan de klagende huurder het vermoeden te melden bij de politie. De politie bepaalt wat zij met de melding doet en doet indien nodig een inval in de desbetreffende woning. Als er een kwekerij aanwezig is, bekijkt Domein of opzegging van de huurovereenkomst mogelijk is.

Toelichting: Het is van belang dat Domein zoveel mogelijk informatie inwint bij het vermoeden van een hennepkwekerij. Dit kan zijn door bijvoorbeeld met omwonenden en de huurder zelf te praten en de woning te inspecteren. Indien er een hennepkwekerij in de woning aanwezig is, kan Domein de huurder aanspreken op grond van artikel 6.9, 6.10 en 6.11 Algemene huurvoorwaarden. Tevens is een beroep op artikel 7:213 en 214 (woning niet bedrijfsmatig gebruiken) BW mogelijk. Het is van belang dat de politie wordt ingeschakeld. Zij kunnen een inval doen en constateren of er een hennepkwekerij aanwezig is.

Ik heb constant ruzie met mijn burens, het gaat van kwaad tot erger. Ik kan/wil niet meer met ze praten. Wat doet Domein om dit probleem op te lossen?

Domein: Bij geschillen tussen burens zijn vaak achterliggende problemen aanwezig. Het is goed om na te gaan wat nu precies het probleem is met de burens. Vaak zijn het niet de zaken waarover ze ruzie maken. Zoals de heg, de vuilniszak, de spelende kinderen, de geparkeerde auto, enzovoorts. Meestal ligt het probleem "dieper". Men accepteert elkaar niet als burens en heeft geen respect (meer) voor elkaar. Wat is daar nu de reden van? Dit zijn moeilijke zaken om achter te komen, zeker als u zelf partij bent in het conflict. Vaak heeft u een onpartijdige buitenstaander nodig om weer eens een heldere kijk op het probleem te krijgen. Een vriend of kennis zou kunnen, maar deze is vaak niet onpartijdig. Indien gewenst zou u professionele zorg kunnen inroepen zoals maatschappelijk werk. In Eindhoven is Buurtbemiddeling beschikbaar. Een onafhankelijke instantie die ruziënde burens helpt met elkaar tot een oplossing te komen. Op verzoek kan Domein u hierover een folder toesturen. Wel dient opgemerkt te worden dat Domein een woningbouwcorporatie is en geen bemiddelingsbureau. Het is niet de taak van Domein om te bemiddelen in individuele geschillen tussen burens. We leggen de verantwoordelijkheid om een einde te maken aan de ruzie en/of Buurtbemiddeling in te schakelen, daarom bij u.

Pas bij herhaaldelijke melding van overlast en verslechtering van de situatie neemt Domein stappen om te onderzoeken of zij iets kunnen doen aan de overlast. Misschien is er sprake van psychische problematiek.

De burens hebben al maanden hun aanhanger/ caravan voor op straat staan. Mag dat?

Domein: Het is de taak van de gemeente om er samen met de politie voor te zorgen dat een caravan of aanhanger niet langer dan drie dagen op de openbare weg blijft staan.

Dit handhavingbeleid verschilt per gemeente.

Heeft u last van een aanhanger of caravan van de burens spreek ze er op aan. Indien de burens hier geen gehoor aan geven of het is niet na te gaan van wie de aanhanger is, meldt het bij de gemeente/stadsdeelkantoor. In overleg met de politie zullen zij dan mogelijk optreden.

Toelichting: Als de omwonenden overlast hebben van parkeerexcessen, zal Domein de huurder daarop willen aanspreken op grond van het huurrecht. Het is echter de vraag of het aan Domein is deze huurder te beoordelen op grond van het huurrecht als het voertuig op de openbare weg staat. Er moet immers sprake zijn van overlast vanuit het gehuurde zelf of in de directe omgeving hiervan, om te kunnen spreken van huurdersoverlast waartegen Domein kan optreden. Hoe dicht het voertuig bij de woning staat, hoe eerder het huurrecht van toepassing is.

Indien het huurrecht niet van toepassing is, en daarmee artikel 6.7 en 6.9 Algemene huurvoorwaarden ook niet, kan Domein de huurder op zijn onrechtmatige gedrag (het op onrechtmatige wijze overlast bezorgen) aanspreken en zo nodig bij de rechter een beroep doen op artikel 6:162 BW. Deze kan de huurder verbieden nog langer onrechtmatig te handelen. Echter is het aan te raden de zaak door te spelen naar de gemeente. Indien zij niet handelen, kan alsnog een rechtszaak worden gestart.

Indien de auto, aanhanger, enzovoorts wel op bij het gehuurde staat geparkeerd, bijvoorbeeld in de voor- of achtertuin, is het wel zaak voor Domein.

Een aannemer is voor jullie aan het werk hier in de buurt. Wij hebben daar last van. Wat doet Domein daaraan?

Domein: Indien Domein werkzaamheden in uw omgeving laat uitvoeren zullen wij in de regel de omwonenden daar vooraf over informeren. Het gaat dan om wat langer durende projecten. We maken dan ook bekend waar u terecht kunt als u vragen of opmerkingen heeft.

Het beste kunt u de uitvoerder op het werk zelf aanspreken. Leg uit waar u last van heeft en vraag of hij er iets aan kan doen. Soms is overlast bij werkzaamheden onvermijdelijk en zult u dat in zekere mate moeten accepteren.

Komt u er met de aannemer of uitvoerder niet uit neem dan contact op met Domein.

11. Mijn burens hebben huisdieren en ik heb hier veel last van. Wat doet Domein daaraan?

Domein: Dieren kunnen veel overlast veroorzaken. Denk hierbij aan blaffende honden en aan stankoverlast door uitwerpselen in en rondom de woning. Sommige dieren kunnen zelfs een gevaar vormen voor de omgeving. Bijvoorbeeld een valse hond of kat.

Het is de taak van Domein om bij overlast een onderzoek in te stellen door polshoogte te nemen van de situatie. Indien er overlast wordt geconstateerd wordt de huurder verzocht te stoppen met het veroorzaken van de overlast en indien nodig worden de huisdieren verboden.

Toelichting: In het huurcontract kan een bepaling zijn opgenomen waarin staat of huisdieren zijn toegestaan en zo ja, hoeveel en welke. Indien deze bepaling er niet is, kan Domein een beroep doen op artikel 6.5, 6.6, 6.7 en 6.9 van de Algemene huurvoorwaarden, het verbod op overlastgevend gedrag. Tevens kan een beroep worden gedaan op artikel 7:213 BW. Onder dit artikel valt ook het veroorzaken van overlast door het houden van dieren.

Afhankelijk van de ernst van de situatie en de inhoud van het huurcontract kan Domein verschillende zaken aan de rechter verzoeken, namelijk:

- huurder te gebieden op een andere manier met zijn dieren om te gaan;
- huurder verbieden nog langer dieren te houden;
- beëindiging van het huurcontract.

Het is echter van belang dat Domein consequent omgaat met de bepaling in het huurcontract betreffende het houden van dieren. Er moet een vaste gedragslijn van Domein zijn en indien er van deze gedragslijn afgeweken wordt, moet dit gemotiveerd kunnen worden.

12. Mijn buurman en ik hebben ruzie over onze erfafscheiding. Wat kan ik hieraan doen?

Domein: Veel problemen ontstaan bij het ontbreken van een goede erfafscheiding of over overhangende takken en bomen die te dicht bij de perceelgrens staan.

Het is volgens de wet niet toegestaan om bomen en struiken binnen een afstand van twee meter vanaf de erfgrens te hebben. Indien de algemene plaatselijke verordening van dit artikel afwijkt, geldt de afstand die hierin is vastgelegd.

U kunt als huurder zelf uw buurman aanspreken. Immers is hier het burennrecht van toepassing en dit geldt ook tussen huurders. Bij een terechte klacht waar de huurders onderling niet uitkomen, spreekt Domein de buurman van de klagende huurder aan. Indien dit geen resultaat oplevert en het betreft een kwestie over overhangende takken, mag Domein na een vergeefse aanmaning van de buurman de takken verwijderen.

Toelichting: Bij een terechte klacht kan Domein de buurman van de klagende huurder aanspreken op grond van het huurcontract. Dit indien er sprake is van slecht tuinonderhoud en dit volgens het huurcontract niet is toegestaan. Tevens is een beroep op artikel 7:213 BW en 6.9, 7.1 en 7.2 Algemene huurvoorwaarden mogelijk. Domein kan aanvoeren dat het gedrag van de huurder in strijd is met het burennrecht en dit geen gedrag van een goede huurder is. Dit kan de huurder ook zelf doen. Immers geldt het burennrecht in het algemeen ook tussen huurders.

Tevens kan Domein als eigenaar van de woning en de tuin een beroep doen op het burennrecht. Twee belangrijke artikelen:

3. artikel 5:44 BW. In dit artikel staat dat de eigenaar van een erf die last heeft van overhangende takken van de tuin van de buurman, deze takken na een vergeefse aanmaning van de buurman zonder rechterlijke uitspraak mag verwijderen.
4. artikel 5:42 BW. Het is niet toegestaan om bomen en struiken binnen een afstand van twee meter vanaf de erfgrens te hebben. Indien de algemene plaatselijke verordening van dit artikel afwijkt, geldt de afstand die hierin is vastgelegd.

13. Ik denk dat in de woning naast me prostituees werken. Wat doet Domein hieraan?

Domein: In een woning kan prostitutie voor veel overlast zorgen. Onder andere door de bezoekers van het pand en veelal de aanwezigheid van drugs. Dit kan omwonenden een onveilig gevoel geven.

Prostitutie is een vorm van bedrijfsmatig gebruik van de woning en is daarmee in strijd met het huurcontract. Domein kan de huurder, na het doen van onderzoek, aanschrijven met de mededeling dat de prostitutie moet stoppen. Indien dit niet het gewenste effect heeft, kan Domein de rechter vragen om een verbod op het bedrijfsmatig gebruik van de woning. Tevens kan bij zware overlast beëindiging van de huurovereenkomst worden gevorderd. Belangrijk is dat anonieme getuigen in zo'n procedure niet kan. Dit probleem kan Domein omzeilen door de mogelijkheden van gemeente en politie te gebruiken.

Toelichting: Prostitutie is een vorm van bedrijfsmatig gebruik dat niet onder de woonbestemming valt. Daarmee is prostitutie in strijd met artikel 7:213 en 214 BW en vaak ook met het huurcontract. Tevens kan een beroep worden gedaan op artikel 6.9 van de Algemene huurvoorwaarden.

14. Het huis/tuin van de buren stinkt heel erg en ik heb hier veel last van. Wat doet Domein om dit te stoppen?

Domein: Stankoverlast hangt nauw samen met overlast die wordt veroorzaakt door vervuiling en/of verwaarlozing van huis en tuin. Stankoverlast kan onder andere ontstaan door vervuiling in en rond de woning, huisdieren die niet goed worden verzorgd en het niet schoonhouden van de woning.

Na het nodige onderzoek spreekt Domein de huurder aan op zijn gedrag en verzoekt hem te stoppen met het veroorzaken van de overlast. Indien dit niet helpt, kan Domein aan de rechter vragen de huurder te verbieden stankoverlast te veroorzaken. Hierbij kan aan de rechter een verzoek worden gedaan de huurder te verplichten of Domein te machtigen de troep op te ruimen. Dit op kosten van de huurder. In geval van ernstige overlast kan tevens beëindiging van de huurovereenkomst worden gevorderd, indien de stankoverlast niet stopt.

Toelichting: Domein kan de huurder aanspreken op grond van artikel 6.9 Algemene huurvoorwaarden en het huurcontract. Tevens kan een beroep worden gedaan op artikel 7:213 BW.

15. Ik denk dat er veel problemen zijn bij de buren. Er wordt veel geschreeuwd en ik hoor de kinderen vaak huilen. Wat kan Domein hieraan doen?

Domein: Er kan sprake zijn van huiselijke problemen. Hierbij kan worden gedacht aan mishandeling van partner en kinderen of verwaarlozing van kinderen. In deze situatie hebben zowel de gezinsleden als omwonenden hier hinder van. Er is vaak sprake van geluidsoverlast en het geeft de omwonenden een onveilig gevoel.

Optreden tegen huiselijk geweld behoort niet tot de taak van Domein. Domein kan slechts iets proberen te doen aan de overlast die het gevolg is van de huiselijke problemen.

Toelichting: Domein kan een beroep doen op artikel 6.9 van de Algemene huurvoorwaarden en artikel 7:213 BW.

16. Mijn buurman is het huis aan het bouwen/verbouwen/beschadigen en ik heb daar last van. Wat kan Domein hieraan doen?

Domein: Indien u overlast ondervindt van werkzaamheden die uw buurman laat uitvoeren in zijn woonomgeving, kunt u hem hier op aanspreken. Indien dit niet helpt, kunt u contact opnemen met Domein. Domein zal de situatie onderzoeken en het probleem trachten op te lossen.

Toelichting: Uit de artikelen 7:215 en 216 BW volgt dat de huurder het recht heeft zonder voorafgaande toestemming van de verhuurder wijzigingen aan te brengen aan de woning, indien deze wijzigingen zonder noemenswaardige kosten aan het einde van de huur eenvoudig ongedaan gemaakt kunnen worden. Dit is tevens te vinden in artikel 9 van de Algemene huurvoorwaarden. Indien de huurder de woning ingrijpend verandert zonder toestemming van de verhuurder, dan kan de verhuurder de huurder hierop aanspreken. De huurder dient te worden gesommeerd dat hij moet stoppen met de bouwactiviteiten en de ingrijpende wijzigingen ongedaan moet maken. Indien dit niet helpt, kan de verhuurder verdere juridische stappen ondernemen. Het is de verantwoordelijkheid van Domein op te treden tegen deze overtreding van de wet. Bij klagende bewoners dienen zij polshoogte te nemen.

Daarnaast kan Domein een beroep doen op artikel 6.9 van de Algemene huurvoorwaarden en artikel 7:213 BW.

17. Mijn buurman vertoont vreemd gedrag. Ik denk dat er bij hem een steekje los zit. Wat kan Domein hieraan doen?

Domein: Als een huurder psychische problemen heeft, kan hij zichzelf en zijn woning vervuilen of veel lawaai maken. Dit zorgt voor overlast voor omwonenden. Tevens kan de onderhoudstoestand van de woning zo slecht worden dat de verhuurder kan vrezen voor een uiteindelijk onverhuurbare woning. Daarnaast ervaren omwonenden het wonen in de omgeving van een persoon met ernstige psychische problemen vaak als bedreigend. Zeker als er sprake is van agressief gedrag.

Na melding bij Domein zal een medewerker van Domein de huurder aanspreken op de gevolgen van de psychische problemen (de overlast). Na dit gesprek kan de zorg van een zorginstelling worden ingeroepen. Samen met deze instelling kan een oplossing worden gezocht.

Toelichting: Domein kan een beroep doen op artikel 6.9 van de Algemene huurvoorwaarden en artikel 7:213 BW. Domein kan stellen dat de overlast zal blijven zolang de huurder hier woont, omdat de huurder niet bij macht is zijn gedrag te veranderen.

18. Domein “dumppt” mensen in de buurt die niet “deugen” en ik heb hier last van. Wat kan Domein hieraan doen?

Domein: Domein bepaalt niet volledig zelf wie er een woning van haar huurt. Domein is verplicht mensen een woning aan te bieden als ze daar volgens het woonruimte-verdeelsysteem voor in aanmerking komen.

Toelichting: Domein mag geen huurders weigeren omdat ze bepaalde persoonlijke kenmerken hebben. Dit zou Domein ook niet willen. Men mag niet discrimineren en iedereen heeft in principe recht op onderdak.

Beseft u ook dat Domein niet zomaar inlichtingen kan en mag inwinnen over kandidaat-huurders. Hier zijn strenge regels voor die er voor moeten zorgen dat privacy van mensen niet onnodig wordt aangetast. Dat wil niet zeggen dat Domein maar klakkeloos woningen toewijst. We proberen de toewijzing zo zorgvuldig mogelijk te doen.

Van buurtbewoners wordt gevraagd nieuwe huurders te accepteren in de buurt en ze de kans te geven zich daar ook thuis te voelen. Ook al hebben ze misschien andere gewoontes of gebruiken.

Je ziet ook vaak dat burens geen kennis met elkaar maken. “Onbekend maakt onbemind”. Men maakt pas kennis met elkaar als er een conflict is. Was er een betere verstandhouding dan was het misschien niet eens tot een conflict gekomen. Krijg je nieuwe burens, heet ze welkom in de straat. Maak kennis met elkaar en wacht daar niet te lang mee.

4. Verwijzingen naar brochures en literatuur

- **“Burenboekje, voor iedereen die burens heeft”**. Brochure. Uitgave Fantoom Projecten Rotterdam.
- **Geluidsoverlast woonomgeving: “Overlast.... of muziek voor de oren”**. Brochure. Uitgave Nederlandse Stichting Geluidshinder, Politie Brabant Zuid Oost en Milieudienst Regio Eindhoven.
- **“Oh ja..... de burens”**. Brochure. Uitgave Fantoom Projecten Rotterdam.
- **“Buurtbemiddeling Eindhoven”**. Brochure. Uitgave Polyground Eindhoven. Website: www.buurtbemiddeling-eindhoven.nl
- **“OVERLASTWIJZER” voor de beste oplossing bij buurtoverlast**. Brochure. Uitgave Habitask.
- **“Sancties en Kanselijst”**. Brochure. Uitgave PEC.
- **“113 vragen over overlast”**. Boek. De (juridische) mogelijkheden voor effectieve aanpak van huurdersoverlast uitgewerkt. Uitgave van Aedes, vereniging van woningcorporaties.
- **“178 vragen over huurrecht”**. Boek. Alle vragen over huurrecht uitgewerkt. Uitgave van Aedes, vereniging van wonincorporaties.

Bijlage III Opnamecriteria Sancties & Kanselijst

Cat.	Omschrijving	Formele criteria voor opname	Verwijdering van de persoonsgegevens van de betreffende voormalige Huurder uit de Sancties & Kanselijst vindt plaats (punt 1):
MP1	Bestemd voor Huurders die door hun leefstijl ernstige Overlast hebben veroorzaakt. <i>Toelichting</i> Zoals bijvoorbeeld door geluidsoverlast, door vervuiling van het gehuurde of de directe omgeving of als gevolg van een psychische of verslavingsproblematiek. Voor deze categorie beogen de maatregelen primair het bieden van een herkansing.	1. Huurder is bij gerechtelijk vonnis veroordeeld tot ontruiming van het gehuurde vanwege overlast. <i>of</i> 2. Huurder heeft overlast veroorzaakt zodanig ernstig dat: 1. de Deelnemer aan Huurder de start van een ontruimingsprocedure schriftelijk heeft aangekondigd; <i>of</i>, 2. er door de Deelnemer reeds een ontruimingsprocedure is gestart, én de ontruimingsprocedure enkel niet is gestart (ad1) of voortgezet (ad2) doordat de vertrokken huurder alsnog uit eigen beweging het gehuurde heeft ontruimd, mits vóór aankondiging cq. start ontruimingsprocedure minimaal:: a. 2 schriftelijk sommaties; <i>én</i>, b. aantoonbaar bewijs van de overlast door verklaringen van politie en/of burens en/of anderszins; <i>én</i>, c. uitnodiging aan huurder voor gesprek.	1. Binnen 5 jaar, a. Zodra de Commissie Moeilijk Plaatsbaren op aanvraag van de Huurder beslist dat herhuisvesting mogelijk is <i>met</i> dan wel <i>zonder</i> begeleiding (punt 2 Toelichting); en b. cumulatief is voldaan is aan de voorwaarden vermeld in de toelichting (punt 3 Toelichting). <i>of</i> 2. Na het verstrijken van een termijn van 5 jaar na opname op de Sancties & Kanselijst

Cat.	Omschrijving	Formele criteria voor opname	Verwijdering van de persoonsgegevens van de betreffende voormalige Huurder uit de Sancties & Kansenslijst vindt plaats (punt 1 Toelichting):
MP2	Bestemd voor Huurders die materiële schade hebben veroorzaakt in de vorm van Huurachterstand en/of Mutatieschade (financiële schade). <i>Toelichting</i> Huurders die in deze categorie worden opgenomen hebben in beginsel zelf in de hand óf, en zo ja wanneer, hun gegevens van de Sancties & Kansenslijst worden verwijderd.	1. Huurder is bij gerechtelijk vonnis veroordeeld tot: a. ontruiming van het gehuurde vanwege Huurachterstand; <i>of</i> b. betaling van Mutatieschade. <i>of</i> 2. Huurder heeft bij vertrek uit het gehuurde een niet voldane Mutatieschade achtergelaten van tenminste EUR 3.000,-, mits: a. er gezamenlijk met de Huurder een zorgvuldige mutatieprocedure heeft plaatsgevonden, tenzij deze procedure door toedoen van de Huurder zélf is gefrustreerd; <i>én</i>, b. er foto's van de betreffende mutatieschade in het bezit zijn van de Primaire bron.	1. Indien 100% van de Vordering is voldaan; <i>of</i> 2. Indien 2 jaar na opname tenminste de helft van de Vordering is voldaan en voor de andere helft een betalingsregeling is getroffen; <i>of</i> 3. Na 5 jaar worden de gegevens van de Huurder van de lijst verwijderd, ook al is niet de gehele Vordering voldaan.

Cat.	Omschrijving	Formele criteria voor opname	Verwijdering van de persoonsgegevens van de betreffende voormalige Huurder uit de Sancties & Kanselijst vindt plaats (punt 1 Toelichting):
MP3	Bestemd voor onrechtmatig of hinderlijk gedrag dat naar aard en/of omvang dermate ernstig is dat er aanleiding is om gedurende een vaste termijn van 5 jaar niet te contracteren, het gaat dan om: 1. hennepkwekerij in het gehuurde ingericht; 2. gehele onderverhuur / ingebruikgeving van het gehuurde terwijl Huurder hier zelf geen hoofdverblijf houdt; 3. in of vanuit het gehuurde handelen / gelegenheid geven tot gebruiken drugs; 4. bedreiging of mishandeling van een medewerker van een Deelnemer of van een door een Deelnemer ingeschakeld bedrijf; 5. brandstichting in het gehuurde of in de directe omgeving daarvan. <i>Toelichting</i> Het gaat hier veelal om zaken waarin de Huurder misbruik van het gehuurde heeft gemaakt voor eigen commercieel gewin ten	1. Huurder is bij gerechtelijk vonnis veroordeeld vanwege: a. hennepkwekerij in het gehuurde ingericht; <i>of</i>, b. gehele onderverhuur / ingebruikgeving van het gehuurde terwijl Huurder hier zelf geen hoofdverblijf houdt; <i>of</i>, c. in of vanuit het gehuurde handelen / gelegenheid geven tot gebruiken drugs; <i>of</i>, d. bedreiging of mishandeling van een medewerker van een Deelnemer of van een door een Deelnemer ingeschakeld bedrijf; <i>of</i>, e. brandstichting in het gehuurde of in de directe omgeving daarvan. <i>of</i> 2. Huurder heeft zich schuldig gemaakt aan voornoemde feiten, waarbij: d. de Deelnemer aan Huurder de start van een ontruimingsprocedure schriftelijk heeft aangekondigd; <i>of</i>, e. er door de Deelnemer reeds een ontruimingsprocedure is gestart, <i>én</i> de ontruimingsprocedure enkel niet is gestart (ad1) of voortgezet (ad2) doordat de vertrokken	Gedurende een vaste termijn van vijf jaar na opname op de sancties & kanselijst wordt niet gecontracteerd. Uitsluitend na die 5 jaar volgt verwijdering van de gegevens van de betreffende Huurder van de Sancties & Kanselijst.

	koste van de Primaire bron, of zich schuldig heeft gemaakt aan strafbare feiten zoals bedreiging of mishandeling van medewerkers van de Deelnemers of brandstichting in/rondom het gehuurde (punt 4 Toelichting).	huurder alsnog uit eigen beweging het gehuurde heeft ontruimd, mits vóór aankondiging cq. start ontruimingsprocedure minimaal aantoonbaar bewijs van de genoemde feiten door verklaringen van politie en/of burens en/of anderszins.	
--	---	--	--

Toelichting bij Bijlage 1

1. Na verwijdering van de gegevens van de betrokken Huurder uit de Sancties & Kansenslijst worden alle Deelnemers weer geacht te contracteren zonder voorbehoud, met uitzondering van de Deelnemer waar nog eventueel een (deel van de) Vordering open staat. De Vordering omvat in het kader van de Sancties & Kansenslijst tevens de door Huurder verschuldigde (buiten)gerechtelijke kosten. Alleen *deze Deelnemer* mag dan voorafgaand aan contracteren de eis van een betalingsregeling stellen. Het feit dat Huurder niet langer op de Sancties & Kansenslijst staat, betekent niet dat de openstaande Vordering is kwijtgescholden. De Vordering blokkeert echter niet meer de huisvesting bij andere Deelnemers dan de Primaire bron. Verhaal van de Vordering blijft los daarvan mogelijk. Voornoemde termijnen gelden behoudens de gevallen waarin als gevolg van de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen dan wel ingevolge een akkoord in het kader van surséance van betaling of faillissement, de Vordering binnen de termijn van 5 jaar eerder teniet gaat.
2. Huurder wordt, voor zover in de gemeente waarin hij huurder is geweest dergelijke voorzieningen zijn getroffen, gewezen op de mogelijkheid om te laten toetsen of hij of zij voor woonbegeleiding in aanmerking kan komen voor huisvesting. In Eindhoven wordt deze toets verricht door de Commissie Moeilijk Plaatsbaren. Indien de Commissie Moeilijk Plaatsbaren een reëel perspectief op verbetering aanwezig acht, hetzij mét hetzij zonder begeleiding, is er voor betrokkene de mogelijkheid van herhuisvesting. Acht de Commissie Moeilijk Plaatsbaren geen perspectieven aanwezig en volgt dus een negatieve beslissing, dan blijft de Huurder tot een maximale termijn van 5 jaar op de Sancties & Kansenslijst staan en wordt er door de Deelnemers niet met hem gecontracteerd. Van een negatieve beslissing van de Commissie Moeilijk Plaatsbaren kan betrokkene in beroep komen bij de Stichting. Binnen deze 5-jaarstermijn heeft de Huurder in beginsel tot 2 maal toe de mogelijkheid 'zijn zaak' aan de Commissie Moeilijk Plaatsbaren voor te leggen.
3. In aanvulling op het vereiste dat de Commissie Moeilijk Plaatsbaren op aanvraag van de Huurder beslist dat herhuisvesting mogelijk is *met* dan wel *zonder* begeleiding, dient cumulatief te zijn voldaan aan de navolgende drie voorwaarden:
 - A. Als begeleiding noodzakelijk wordt geacht: Huurder accepteert begeleiding. Huurovereenkomst komt op naam van begeleidende instantie. Deelnemer controleert na maximaal 1 jaar (eenmalige verlenging met 6 maanden mogelijk) of Huurder de voorwaarden is nagekomen van de huurovereenkomst, de woonbegeleidingsovereenkomst en/of overige afspraken welke specifiek met hem zijn gemaakt. Als hieruit blijkt dat Huurder zich conform het voorgaande heeft gedragen meldt de Deelnemer welke de woning aan de begeleidende instantie verhuurt dat aan de Primaire bron, komt de huurovereenkomst op naam van de Huurder te staan en worden de gegevens door de Primaire bron van de Sancties & Kansenslijst

verwijderd. In het geval Huurder de voorwaarden van de huurovereenkomst, de woonbegeleidingsovereenkomst en/of overige afspraken welke specifiek met hem zijn gemaakt, gedurende dat jaar niet is nagekomen, meldt de Deelnemer dit aan de begeleidende instantie verhuurt dit eveneens aan de Primaire bron. De gegevens van Huurder worden in dat geval niet verwijderd, maar de opname wordt gecontinueerd, tot een maximale termijn van 5 jaar na opname op de Sancties & Kansenlijst.

- B. Als begeleiding niet noodzakelijk wordt geacht: Huurder dient een huurovereenkomst met considerans te accepteren. Na het sluiten van deze huurovereenkomst met een Deelnemer, meldt deze Deelnemer dit aan de Primaire bron. De gegevens worden vervolgens door de Primaire bron van de Sancties & Kansenlijst verwijderd.
- C. Indien van toepassing: Huurder betaalt de Huurachterstand (inclusief gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten), Mutatieschade en/of dient vooraf een betalingsregeling met de Primaire bron te treffen.

- 4. Slechts voor een bepaalde vorm van drugsgelateerd onrechtmatig of hinderlijk gedrag kan hier een uitzondering worden gemaakt. In zaken waar niet de commerciële handel dominant was, maar waar de Overlast voortvloeide uit de persoonlijke verslaving van Huurder, kan er aanleiding zijn Huurder niet in categorie MP 3 te plaatsen, maar in categorie MP 1. Dit kan gebeuren in gevallen waarin er perspectief bestaat op een mogelijk succesvol Commissie Moeilijk Plaatsbaren - traject. De Primaire bron beoordeelt bij opname op de lijst of er sprake is van deze gevallen.

Bijlage IV Algemene huurvoorwaarden 2010 Domein

Algemene Voorwaarden Huurovereenkomst Zelfstandige Woonruimte

Algemene Noot

Waar 'hij' staat vermeld in deze algemene voorwaarden kan desgewenst 'zij' worden gelezen, waar 'huurder' staat vermeld kan desgewenst 'huurster' worden gelezen.

Begrippenlijst

Derden: Een partij die buiten de relatie Domein en de betrokken huurder staat.

(Ernstige) nalatigheid: het niet of niet zorgvuldig uitvoeren van een actie waardoor schade, gevaar of overlast ontstaat of belangen worden geschaad.

Compleet: Alle onderdelen van de betreffende voorziening zijn aanwezig waardoor de voorziening gebruiksklaar is.

Algemeen

Artikel 1

Deze Algemene Voorwaarden maken deel uit van de huurovereenkomst, waarin zij van toepassing zijn verklaard. Deze Algemene voorwaarden kunnen afwijken van de bepalingen in de huurovereenkomst. In dat geval gaan de bepalingen van de huurovereenkomst voor.

Eén of meerdere huurders

Artikel 2

2.1

De huurders zoals genoemd in de aanhef van de huurovereenkomst en gezamenlijk genoemd "huurder" hebben elk een zelfstandig en volledig recht van huur. Zij hebben dit recht gelijktijdig en houden hierbij rekening met elkanders rechten.

2.2

De huurprijs en het voorschot voor zaken en diensten, al dan niet verbandhoudende met de bewoning van het gehuurde, zijn enkelvoudig verschuldigd. Indien de huurovereenkomst ten aanzien van één of meerdere huurders eindigt, blijft (blijven) de overgebleven huurder(s) het volledige bedrag van de huurprijs en van de bijkomende kosten verschuldigd.

2.3

Elk van de huurders is hoofdelijk aansprakelijk voor het gehele bedrag van de huurprijs en het voorschot als hiervoor genoemd. Ook zijn zij hoofdelijk aansprakelijk voor alle overige verplichtingen die voor hem/haar en voor de andere huurder(s) uit de huurovereenkomst en de wet voortvloeien.

2.4

Om de huurovereenkomst van beide (alle) huurders te beëindigen, moet de opzegging aan of door elk van hen afzonderlijk gebeuren. Vindt de opzegging aan of door één of een aantal van hen plaats, dan duurt de huurovereenkomst van de andere huurder(s) ongewijzigd voort.

Terbeschikkingstelling en aanvaarding van het gehuurde

Artikel 3

3.1

Domein stelt de woning op de overeengekomen ingangsdatum aan de huurder ter beschikking of vanaf de eerst daarop volgende werkdag.

3.2

Indien de werkdag niet samenvalt met de ingangsdatum van de huurovereenkomst is de huurder verplicht de huur vanaf de ingangsdatum van de huurovereenkomst volledig te voldoen.

3.3

Bij aanvang van de huurovereenkomst maakt Domein een omschrijving van het gehuurde (inventarislijst). Zowel Domein als huurder ontvangen een door hen beiden ondertekend exemplaar hiervan. De omschrijving (inventarislijst) van het gehuurde maakt deel uit van de huurovereenkomst

3.4

De huurder verklaart het gehuurde overeenkomstig de omschrijving (inventarislijst) te hebben aanvaard.

Levering van zaken en diensten door Domein

Artikel 4

4.1

De huurder betaalt maandelijks een voorschotbedrag op de kosten voor zaken en diensten. Jaarlijks verstrekt Domein aan de huurder een overzicht van de kosten van de geleverde zaken en diensten. Domein verrekent de eventuele verschillen tussen de voorschotbedragen en de werkelijk gemaakte kosten. Dit geldt niet als het gaat om een door Domein ingesteld fonds. Met betrekking tot deze fondsen geldt dat het door de huurder betaalde voorschot gelijk wordt gesteld met de eindafrekening; er vindt dus geen verrekening plaats.

4.2

Domein kan één maal per jaar het voorschotbedrag voor zaken en diensten verhogen. Dit kan slechts worden verhoogd met ingang van de eerste maand, volgende op de maand waarin het in artikel 4.1 bedoelde overzicht is verstrekt. Echter indien Domein en huurder tussentijds een herziening overeenkomen of een aanvullende overeenkomst voor zaken en diensten afsluiten kunnen de kosten hiervoor op het moment van uitvoer van deze aanvullende zaken en diensten in rekening worden gebracht.

4.3

Het kan zijn dat Domein het aantal zaken en diensten wil wijzingen (uitbreiden of verminderen). Wanneer deze zaken en diensten alleen aan een aantal bewoners kan worden aangeboden geldt het volgende:

Indien huurder een geliberaliseerde huurprijs betaalt dan is de huurder gebonden aan de wijziging.

Indien de huurder geen geliberaliseerde huurprijs betaalt dan is huurder gebonden aan de wijziging indien tenminste 70% van de bewoners die het betreft instemt met de wijziging. Daarbij hebben huurders één stem per gehuurde woning. Nadat Domein de huurder bericht dat minimaal 70% instemt met de wijziging heeft huurder 8 weken om een verzoek in te dienen om een rechter te laten oordelen over de redelijkheid van het voorstel.

4.4.

Lid 4.3. is niet van toepassing als de woning van de huurder ligt in een gebouw dat in appartementsrechten is gesplitst. En als de gezamenlijke eigenaren besluiten tot een wijziging van het aantal zaken en diensten dat alleen maar aan een aantal bewoners kan worden geleverd. Dan is de huurder aan dat besluit gebonden, tenzij dat onredelijk is ten opzichte van de huurder.

4.5

Wanneer huurder en Domein het niet eens zijn over de betalingsverplichting van de kosten voor zaken en diensten dan kan huurder of Domein de huurcommissie vragen een uitspraak te doen. Deze mogelijkheid geldt ook als sprake is van een geliberaliseerde huurprijs.

Algemene verplichtingen van Domein

Artikel 5

5.1

Domein is verplicht op verlangen van de huurder gebreken aan het gehuurde te verhelpen, voor zover deze niet ingevolge de wet, de huurovereenkomst of het gebruik voor rekening van de huurder komen. Wanneer het onmogelijk is om gebreken te verhelpen of er onredelijke uitgaven nodig zijn om het gebrek te verhelpen is Domein hiertoe niet verplicht.

5.2

Domein is verplicht het rustig woongenot van het gehuurde te verschaffen aan huurder. Domein is echter niet verplicht stappen te ondernemen bij verstoring van dit woongenot door derden. Domein is evenmin aansprakelijk voor de schade die huurder als gevolg van deze stoornissen lijdt.

Algemene verplichtingen van de huurder

Artikel 6

6.1

De huurder voldoet de te betalen prijs voor het gehuurde in zijn geheel, bij vooruitbetaling, vóór de eerste van iedere maand op de in het contract overeengekomen wijze.

Bij niet-betaling is de huurder vanaf de eerste dag van de maand zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Dit heeft als gevolg dat huurder de gehele te betalen prijs voor het gehuurde, wettelijke rente en incassokosten alsdan verschuldigd is.

6.2

De huurder zal eventuele tegoeden bij Domein niet verrekenen bij de huurbetaling.

6.3

Enkel wanneer Domein gemelde gebreken, waarvoor Domein verantwoordelijk is, niet binnen een redelijke termijn verhelpt kan de huurder dit zelf verhelpen en de daarvoor gemaakte kosten (mits redelijk) op Domein verhalen eventueel door de kosten in mindering te brengen op de huurprijs.

6.4

De huurder zal het gehuurde gebruiken en onderhouden zoals het een goed huurder betaamt. Hieronder wordt ondermeer verstaan dat huurder:

- het gehuurde voorziet van behoorlijke meubilering en stoffering met als doel een verzorgde uitstraling van de woning te handhaven;
- in een appartement of flat voldoende maatregelen (geluidsdemping) treft ter voorkoming van geluidsoverlast via de vloeren;
- zijn huisvuil op de daarvoor aangewezen plaatsen, tijdstip en wijze afvoert en geen voedsel of afval vanuit het gehuurde naar buiten werpt of in gemeenschappelijke ruimten deponeert;

6.5

De huurder zal het gehuurde gedurende de huurtijd zelf als woonruimte voor hem en leden van zijn huishouden bewonen en er zijn hoofdverblijf hebben. Hij zal het gehuurde en alles wat daar bij hoort en de eventuele gemeenschappelijke ruimten, overeenkomstig de bestemming gebruiken en deze bestemming niet wijzigen. Onder gemeenschappelijke ruimten wordt verstaan ruimten, zoals trappenhuizen, liften, kelders, zolders, garages, bergingen, galerijen, bij het complex behorende tuinen, achterpaden en binnenplaatsen, voor zover de huurder het gebruik van deze ruimten met andere huurders of gebruikers deelt.

Het is de huurder niet toegestaan huisdieren los te laten lopen in de gemeenschappelijke ruimten.

6.6

Domein is gerechtigd in voorkomende gevallen van hinder en/of overlast, veroorzaakt door dieren, het houden van huisdieren aan beperkingen te binden of te verbieden.

6.7

Het is de huurder niet toegestaan de tot het gehuurde behorende privé-tuin, oprit, erf of parkeerplaatsen te gebruiken voor het houden van paarden en/of ander vee of voor de stalling van caravans of de opslag van andere roerende zaken van welke aard ook.

Indien het gehuurde een woning op de begane grond betreft waarboven zich nog één of meer andere woningen bevinden, zal de huurder de bewoners van die bovenwoningen in staat stellen hun ramen met een redelijke regelmaat te wassen of te laten wassen. Bij de inrichting van zijn tuin dient de huurder hiermee rekening te houden.

6.8

Het is de huurder uitsluitend met voorafgaande schriftelijke toestemming van Domein toegestaan het gehuurde geheel of gedeeltelijk onder te verhuren of aan derden in gebruik te geven.

6.9

De huurder dient ervoor zorg te dragen dat aan omwonenden geen overlast of hinder wordt veroorzaakt door de huurder, huisgenoten, huisdieren of door derden die zich in het gehuurde of de bijhorende gemeenschappelijke ruimten bevinden.

6.10

Het is de huurder niet toegestaan in het gehuurde en/of bijbehorende gemeenschappelijke ruimten en/of directe omgeving van het gehuurde hennep te kweken of te verhandelen of het gehuurde in te richten als hennepkwekerij. Huurder is bekend met het feit dat het hebben van een hennepkwekerij leidt tot schade aan het gehuurde, leidt tot gevaarzetting en overlast veroorzaakt en tot uitzetting zal leiden. Het handelen in strijd met dit verbod is dermate ernstig dat de enkele constatering van een overtreding door verhuurder, dan wel door de politie, de ontbinding van de huurovereenkomst rechtvaardigt.

6.11

Het is huurder niet toegestaan om qat, soft drugs, hard drugs of andere verboden middelen te verhandelen, te produceren of in groepsverband te gebruiken of te laten gebruiken in het gehuurde, de gemeenschappelijke ruimten of in de directe omgeving van het gehuurde. Het is huurder bekend dat het handelen in strijd met voorgaande, gepaard kan gaan met overlast zoals vervuiling, vandalisme etc. Het handelen in strijd met dit verbod is dermate ernstig dat de enkele constatering van een overtreding door verhuurder, dan wel door de politie, de ontbinding van de huurovereenkomst rechtvaardigt.

6.12

Indien derden huurder in zijn woongenot storen door het veroorzaken van overlast dan wel op andere wijze, zal huurder dit meteen en zoveel mogelijk schriftelijk en gespecificeerd aan Domein melden.

6.13

Huurder is verplicht de nodige maatregelen te nemen ter voorkoming van schade aan het gehuurde, in het bijzonder in geval van brand, storm, water en vorst en dergelijke calamiteiten. De huurder dient door welke oorzaak dan ook ontstane dan wel dreigende schade, alsmede gebreken aan het gehuurde meteen aan Domein te melden. Laat de huurder dit na dan zal de daardoor ontstane schade en/of gevolgschade zowel aan het gehuurde als aan de eigendommen van derden voor rekening van huurder komen.

6.14

Met het oog op controle door Domein van de naleving van de verplichtingen van de huurder op grond van deze Algemene Voorwaarden, dan wel met het oog op mogelijk door Domein uit te voeren werkzaamheden of controle van meterstanden en dergelijke, zal de huurder Domein in de gelegenheid stellen het gehuurde te betreden. Onder Domein wordt mede verstaan: de door of namens Domein aangewezen personen, welke zich altijd als zodanig dienen te kunnen legitimeren.

6.15

Indien het huurrecht van de huurder is geëindigd als gevolg van echtscheiding of scheiding van tafel of bed, is de huurder verplicht van de beëindiging van zijn huurrecht schriftelijk mededeling te doen aan Domein, onmiddellijk nadat de (rechterlijke) beschikking waarbij dit is bepaald, onherroepelijk is geworden. Zolang de huurder deze mededeling niet heeft

gedaan, blijft hij tegenover Domein aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit deze huurovereenkomst. Voorgaande is ook van toepassing op de beëindiging van geregistreerd partnerschap. Indien de medehuurder de huurovereenkomst voortzet als huurder, is deze verplicht Domein hiervan onmiddellijk schriftelijk mededeling te doen.

Herstelwerkzaamheden door de huurder

Artikel 7

7.1

Voor rekening van de huurder komen de kleine herstelwerkzaamheden / geringe dagelijkse onderhouds- en reparatiewerkzaamheden zoals genoemd in het Besluit kleine herstellingen van 8 april 2003. Daartoe behoort ondermeer (geen limitatieve opsomming):

- Het witten, sauzen, schilderen en behangen binnenshuis.
- Het vervangen van gebroken of beschadigde glasruiten en spiegels.
- Het repareren en vervangen van hang- en sluitwerk, schakelaars, contactdozen, deurbel, kranen, douchegarnituur en toiletbril.
- Het schoonhouden en ontstoppen van closetpotten, lavet, vaste wastafels, gootstenen, bad- en doucheafvoeren, afvoerleidingen, afvoerputten in de woning en dakgoten.
- Het eenmaal per jaar vegen van schoorstenen.
- Het onderhouden en repareren van de tot het gehuurde behorende tuin, bestrating, erfafscheiding en erfafsluiting.
- Het onderhouden van het bij het gehuurde liggende achter- en/of zijpad.
- Het ontluchten en bijvullen van de verwarmingsinstallatie, opnieuw opstarten van de verwarmingsinstallatie na uitval
- Het schoonmaken van de roosters en / of ventielen in de woning voor de ventilatie.
- Het treffen van voorzieningen aan waterleidingen en installaties bij vriezend weer.
- Geringe en dagelijkse onderhouds-, schoonmaak- en reparatiewerkzaamheden van de gemeenschappelijke ruimten (inclusief achterpaden) en voorzieningen.
- Alle andere reparaties, voor zover het gevolg van nalatigheid of onachtzaamheid of onjuiste bewoning van huurder of zijn huisgenoten.

7.2

Huurder is verantwoordelijk voor het onderhoud van bomen die zich in de tuin van het gehuurde bevinden.

7.3.

Huurder is verantwoordelijk voor aanschaf, onderhoud en vervanging van inbouwapparatuur.

7.4

Indien voor de kleine herstelwerkzaamheden een gemeenschappelijke regeling is opgesteld wordt dit in een nadere overeenkomst tussen huurder en Domein vastgelegd.

7.5

Alle door de huurder te verrichten werkzaamheden zullen vakkundig moeten worden uitgevoerd. De huurder zal daarbij de door overheid of Domein gegeven voorschriften in acht nemen.

Het uitvoeren van werkzaamheden door Domein

Artikel 8

8.1

De huurder moet alle dringende werkzaamheden aan het gehuurde of aan direct aangrenzende woningen en aan de centrale voorzieningen daarvan toestaan. En daarbij alle noodzakelijke medewerking verlenen. Bovendien zal huurder alle voor Domein noodzakelijke handelingen verrichten om Domein in de gelegenheid te stellen de dringende werkzaamheden uit te voeren. Dit voorgaande geldt ook voor minder dringende werkzaamheden.

Domein behoudt zich het recht voor om gemaakte kosten ten laste van de huurder te brengen indien afspraken niet tijdig worden afgemeld of zonder berichtgeving niet worden nagekomen.

8.2

De huurder heeft geen recht op vermindering van de huurprijs of schadevergoeding als gevolg van het uitvoeren van dringende werkzaamheden. Uitzondering hierop is de situatie waarbij aan Domein gemelde gebreken, waarvoor Domein verantwoordelijk is, niet binnen een redelijke termijn verhelpt. In een dergelijke situatie kan de huurder een evenredige vermindering van de huurprijs vorderen.

8.3

Domein mag de gedaante en/of inrichting van het gehuurde niet veranderen zonder toestemming van de huurder, tenzij zich een geval voordoet als bedoeld in het vierde en vijfde lid van dit artikel. Onder veranderingen worden verstaan veranderingen die de gebruiksmogelijkheden van het gehuurde wezenlijk beïnvloeden of geriefsverbeteringen. Veranderingen van het gehuurde uitsluitend bestaande uit een ander materiaalgebruik bij het uitvoeren van onderhouds- of vervangingswerkzaamheden vanwege het niet meer beschikbaar zijn van het oorspronkelijke materiaal, vanwege kwaliteitsverbetering dan wel vanwege milieubelasting, worden niet aangemerkt als veranderingen in de zin van dit artikel.

8.4

Indien en voor zover door de overheid aan Domein dwingende voorschriften worden opgelegd tot het aanbrengen van al dan niet ingrijpende veranderingen, aanpassingen of verbeteringen van het gehuurde afzonderlijk, of van het complex of van de wijk waarvan het gehuurde deel uitmaakt, verklaart huurder deze veranderingen, aanpassingen of verbeteringen in, op, onder, aan of bij het gehuurde te zullen toestaan. Domein zal huurder en/of de bewonerscommissie van het betreffende complex tijdig informeren over de in dit lid bedoelde verandering, aanpassingen of verbeteringen van het gehuurde en met huurder respectievelijk de bewonerscommissie daarover overleggen.

8.5

Wanneer van overheidswege geen dwingende voorschriften gegeven worden en Domein het complex of een gedeelte daarvan, waartoe het gehuurde behoort, wenst te veranderen, aan te passen of te verbeteren, verklaart huurder zich daarbij bij voorbaat akkoord mits:

- a. tenminste 70 procent van de huurders binnen het complex of een gedeelte daarvan met de schriftelijk voorgestelde verandering, aanpassing of verbetering heeft ingestemd, en
- b. de voorgestelde verandering, aanpassing of verbetering uitsluitend complexgewijs of per betreffend gedeelte kan worden aangebracht, en
- c. het belang van Domein bij het realiseren van de verandering, aanpassing of verbetering zodanig is, dat van haar in redelijkheid, de belangen van beide partijen in aanmerking genomen, niet geveerd kan worden daarvan af te zien, en
- d. Domein tijdig huurder en/of de bewonerscommissie in het betreffende complex schriftelijk heeft geïnformeerd over de voorgenomen verandering, aanpassing of verbetering en na overleg met huurder respectievelijk de bewonerscommissie daarover een besluit heeft genomen.

8.6

In de gevallen zoals genoemd in het vierde en vijfde lid en onder de daar genoemde voorwaarden, verklaart de huurder zich bovendien akkoord met een huurverhoging als gevolg van deze aanpassingen respectievelijk verbeteringen, voor zover deze redelijk en in overeenstemming zijn met de daarvoor geldende wettelijke bepalingen. De huurverhoging zal ingaan op de eerste dag van de maand volgend op die waarin de voorzieningen zijn aangebracht.

8.7

Bedoelde werkzaamheden vinden, na voorafgaande aankondiging van het tijdstip, plaats op werkdagen, dringende gevallen evenwel uitgezonderd.

Aanbrengen van veranderingen en toevoegingen door de huurder

Artikel 9

9.1

Het is de huurder toegestaan veranderingen en toevoegingen aan te brengen, die zonder noemenswaardige kosten weer ongedaan gemaakt kunnen worden.

Voor overige veranderingen en toevoegingen in en aan de woning en de tuin heeft de huurder vooraf schriftelijke toestemming van Domein nodig.

Onder veranderingen en toevoegingen in de laatste zin worden in ieder geval verstaan:

- aan-, bij- of verbouwen;
- wegbreken;
- het aanbrengen van buitenzonweringen bij appartementsgebouwen;
- het treffen van isolatievoorzieningen;
- het wijzigen of toevoegen van installaties;
- het plaatsen van volières, duivenhokken, vijvers, zwembaden e.d.;
- het plaatsen van schotelantennes, buitenantennes, zendmasten, reclameborden, e.d.

De huurder krijgt nooit toestemming voor het aanbrengen van een (schotel)antenne als hij gebruik kan maken van een gemeenschappelijke satellietontvangstinstallatie of een ander redelijk alternatief.

9.2

Domein verleent voor veranderingen of toevoegingen toestemming wanneer de voorgenomen veranderingen of toevoegingen de verhuurbaarheid van de woning niet schaden, niet leiden tot een waardedaling van de woning en de veiligheid niet in gevaar brengen.

9.3

Domein kan aan zijn toestemming voorwaarden verbinden, die ondermeer betrekking hebben op:

- aard en kwaliteit van te gebruiken materialen;
- het voorkomen van schade aan de constructie van de woning of het gebouw;
- (bouwtechnische) voorschriften van de overheid;
- het onderhoud van de verandering;
- aanvullende voorzieningen om overlast of hinder voor derden te voorkomen;
- verzekering, belasting en aansprakelijkheid.
- veiligheid

9.4

Alle veranderingen en toevoegingen die in strijd met de voorwaarden van Domein zijn aangebracht zullen op eerste aanzegging van Domein ongedaan worden gemaakt door de huurder.

9.5

De huurder is verplicht tot het verhelpen van gebreken en het uitvoeren van herstelwerkzaamheden aan de veranderingen of toevoegingen die door de huurder zijn aangebracht.

9.6

De huurder is aansprakelijk voor de schade die wordt veroorzaakt door een verandering of toevoeging die door de huurder is aangebracht. De huurder vrijwaart Domein voor aanspraken van derden voor de schade, veroorzaakt door de door de huurder zelf aangebrachte veranderingen en toevoegingen aan het gehuurde.

Beëindiging van de huur

Artikel 10

10.1

Opzegging van de huurovereenkomst geschiedt schriftelijk bij aangetekende brief of deurwaardersexploot.

10.2

Opzegging door de huurder kan geschieden op welke grond dan ook, op elke dag van een kalendermaand. De huurder dient een opzegtermijn van één maand in acht te nemen.

10.3

Domein kan de huur slechts opzeggen op basis van één of meer van de in het Burgerlijk Wetboek genoemde gronden.

10.4

Opzegging van de huurovereenkomst door Domein geschiedt met inachtneming van een termijn van tenminste drie maanden. Deze termijn wordt verlengd met één maand voor elk jaar, dat de huurder onafgebroken in het genot van het gehuurde is geweest tot ten hoogste zes maanden. De huurovereenkomst eindigt pas als de (alle) huurder(s) van het gehuurde instemt / instemmen met de huuropzegging. Doet/doen hij /zij dat niet dan kan de huurovereenkomst alleen worden beëindigd door een gerechtelijke uitspraak.

Oplevering van het gehuurde bij het einde van de huur

Artikel 11

11.1

Bij het einde van de huurovereenkomst is de huurder verplicht het gehuurde onder afgifte van de sleutels geheel ontruimd, bezemschoon en in goede staat aan Domein op te leveren. Onder bezemschoon wordt minimaal verstaan; de woning vegen, de tuin, cq. balkon vuilvrij opleveren, de berging vegen en het achterpad c.q. galerij vegen.

Voor door de huurder in het gehuurde aangebrachte veranderingen en toevoegingen geldt het bepaalde in het derde lid van dit artikel.

11.2

Domein inspecteert tijdig vóór het einde van de huurovereenkomst het gehuurde inspecteren. De huurder zal Domein daartoe in de gelegenheid stellen. Bij die gelegenheid, respectievelijk die gelegenheden, zal een inspectieformulier worden opgemaakt, waarin o.a. zal worden vastgelegd welke herstelwerkzaamheden voor het einde van de huurovereenkomst door en ten laste van de huurder verricht moeten worden, alsmede de geraamde kosten van herstel. Beide partijen ontvangen een exemplaar van het inspectieformulier, respectievelijk formulieren. Dit formulier wordt door beide partijen, voor gezien getekend.

11.3

Ten aanzien van door de huurder tijdens de huurtijd, met of zonder toestemming, aangebrachte onroerende veranderingen zullen bij het einde van de huur de volgende regels gelden:

- Huurder is niet verplicht om onroerende veranderingen en toevoegingen bij het einde van de huur weg te nemen mits deze in goede staat verkeren en zijn aangebracht met inachtneming van de voorwaarden zoals Domein daaraan stelt.
- De huurder is te allen tijde gerechtigd de door hem aangebrachte veranderingen en toevoegingen ongedaan te maken, mits hij het gehuurde in een goede staat en compleet achterlaat.

11.4

Indien de huurder bij het einde van huurovereenkomst aan zijn verplichtingen tot herstel, volledige ontruiming en het eventueel ongedaan maken van zelf aangebrachte veranderingen of toevoegingen niet heeft voldaan, is Domein gerechtigd alle als gevolg daarvan noodzakelijke werkzaamheden op kosten van de huurder zelf te (doen) uitvoeren, waarbij de huurder zich reeds nu voor alsdan verplicht deze kosten te voldoen. De hiervoor

geraamde kosten staan vermeld in het inspectierapport. Ook overige schade ontstaan door nalatigheid van de huurder komt voor zijn rekening.

11.5

In het geval dat de huurder bij het einde van de huurovereenkomst in het gehuurde zaken heeft achtergelaten, is Domein bevoegd die zaken te verwijderen, zonder dat op Domein een bewaarplicht komt te rusten. Alle kosten van verwijdering van de zaken zijn voor rekening van de huurder.

Het in dit lid bepaalde is niet van toepassing op roerende zaken die de huurder heeft overgedragen aan de opvolgende huurder, mits Domein van deze overname op de hoogte is gesteld met behulp van een door de nieuwe huurder getekend document.

Aansprakelijkheid van de huurder en Domein

Artikel 12

12.1

Domein is niet aansprakelijk voor de schade en derving van het huurgenot die huurder en/of diens huisgenoten lijdt respectievelijk lijden, dan wel voor schade aan zaken toebehorend aan huurder en/of diens huisgenoten als gevolg van gebreken aan het gehuurde. Het gehuurde wordt geacht mede te omvatten de leidingen, kabels, buizen, rioleringen, installaties en apparatuur, welke zich in, aan, op of bij het gehuurde bevinden.

12.2

Domein is wel aansprakelijk voor de in het vorige lid bedoelde schade ten gevolge van gebreken aan het gehuurde, wanneer deze gebreken het gevolg zijn van ernstige nalatigheid van Domein.

12.3

Domein is niet aansprakelijk voor de schade veroorzaakt aan de persoon, goederen van de huurder en/of diens huisgenoten door storm, vorst, blikseminslag, ernstige sneeuwval, overstromingen, stijging of daling van het grondwaterpeil, atoomreacties, gewapende conflicten, burgeroorlogen, opstanden, onlusten, molest, terrorisme en andere calamiteiten.

12.4

De huurder is aansprakelijk voor de schade die tijdens de huurtijd aan het gehuurde is ontstaan door een hem toe te rekenen tekortschieten in de nakoming van een verplichting uit de huurovereenkomst. Alle schade, behalve brandschade, wordt vermoed daardoor te zijn ontstaan. De huurder is tegenover Domein op gelijke wijze als voor eigen gedragingen aansprakelijk voor de gedragingen van hen die vanwege hem het gehuurde gebruiken of zich daarop bevinden.

Het in verzuim zijn van huurder en Domein

Artikel 13

13.1

Indien één der partijen (huurder of Domein) in verzuim is met de nakoming van enige verplichting, welke ingevolge de wet en/of de huurovereenkomst en/of deze algemene voorwaarden op hem rust en daardoor door de andere partij gerechtelijke en/of buitengerechtelijke maatregelen moeten worden genomen, zijn alle daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van die ene partij.

13.2

De ingevolge dit artikel door de ene partij aan de andere partij te betalen buitengerechtelijke incassokosten zijn verschuldigd op het moment dat de ene partij zijn vordering op de ander uit handen geeft en worden berekend aan de hand van het door de kantonrechters opgestelde en gehanteerde Rapport Voorwerk II en bedragen tenminste € 44,03 inclusief BTW. Het bedrag van € 44,03 zal jaarlijks telkens op 1 januari, zonder schriftelijke aanzegging, worden geïndexeerd volgens de CBS Consumentenprijsindex Alle Huishoudens met 2006 als basisjaar (2006 = 100).

Wijziging huurprijs

Artikel 14

14.1 De huurprijs wordt jaarlijks gewijzigd volgens geldende wettelijke bepalingen / voorschriften en de bepalingen in de huurovereenkomst.

14.2

Ontbreken de in het vorige lid genoemde bepalingen en voorschriften dan wordt de huurprijs gewijzigd op basis van het beleid van Domein.

Overige bepalingen

Artikel 15

15.1

Indien een deel van de overeenkomst of van deze algemene voorwaarden vernietigbaar is, dan blijven de overige artikelen geldig. In plaats van het vernietigde of nietige deel geldt dan als overeengekomen hetgeen op wettelijk toelaatbare wijze het dichtst komt bij hetgeen partijen overeengekomen zouden zijn, indien zij de nietigheid of vernietigbaarheid gekend zouden hebben.

15.2

Indien het gebouw of complex waarvan het gehuurde deel uitmaakt, is of wordt gesplitst in appartementsrechten, is de huurder verplicht de uit de splitsingsakte, statuten en actuele reglementen voortvloeiende voorschriften omtrent het gebruik in acht te nemen.

In geval van strijdigheid prevaleert te allen tijde het reglement van de vereniging van eigenaren.

15.3

Domein is verplicht om huurder zo spoedig mogelijk in het bezit te stellen van de hiervoor bedoelde reglementen / voorschriften omtrent het gebruik.

15.4

Domein probeert toekomstige reglementen / voorschriften bij appartementsgebouwen met gesplitste appartementsrechten tegen te houden als deze ingaan tegen het gerechtvaardigde belang van de huurder.

Boeten

Artikel 16

16.1

Domein behoudt zich het recht voor om aan huurder een onmiddellijk opeisbare boete van € 20,00 per kalenderdag op te leggen, indien hij enige bepaling uit deze algemene voorwaarden overtreedt, onverminderd zijn verplichting om alsnog overeenkomstig deze algemene voorwaarden te handelen en onverminderd Domeins overige rechten op schadevergoeding. De minimale boete wordt jaarlijks telkens op 1 januari, zonder schriftelijke aanzegging, geïndexeerd volgens de CBS Consumentenprijsindex Alle Huishoudens met 2006 als basisjaar (2006 = 100).

16.2

Deze boete is, zonder rechterlijke tussenkomst voor elke dag waarin de overtreding voortduurt, verschuldigd.

Geschillen

Artikel 17

17.1

Er is een onafhankelijke klachtencommissie op grond van de bepalingen in het BBSH. Wie het niet eens is met de naleving, interpretatie of uitvoering van het bepaalde in de huurovereenkomst en de daarvan deeluitmakende bepalingen in de bijlagen, kan bij deze

commissie terecht. Voorwaarde is wel dat het onderwerp behandeld mag worden door de klachtencommissie.

17.2

Onverminderd het bepaalde in het vorige lid zijn partijen bevoegd om een geschil dat naar aanleiding van de huurovereenkomst tussen partijen mocht ontstaan, voor te leggen aan de rechter.

17.3

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Wet bescherming persoonsgegevens

Artikel 18

Huurder verleent door het ondertekenen van de huurovereenkomst toestemming aan Domein om persoonsgegevens van huurder in een eigen bestand op te nemen en te verwerken.

Toestemming

Artikel 19

Alle verzoeken tot toestemming aan Domein, van welke aard ook, dienen schriftelijk gedaan te worden door huurder. Domein wordt alleen dan geacht toestemming te hebben verleend als deze toestemming schriftelijk is gegeven.

Woonplaatskeuze en hoofdverblijf

Artikel 20

20.1

Huurder wordt geacht voor de uitvoering van de onderhavige huurovereenkomst en de algemene huurbepalingen domicilie te kiezen c.q. gekozen te hebben in het gehuurde.

20.2

In aanvulling op artikel 6.5 verklaart huurder dat Domein er ook vanuit mag gaan dat de huurder zijn hoofdverblijf heeft in het gehuurde.

Versie: 1 januari 2010

Bijlage V Vragenlijst interview

1. welke vormen van overlast komen het meest voor?
2. hoe komt de overlast bij u terecht?
3. als er een melding wordt gedaan van overlast, wat zijn de stappen die u onderneemt?
4. wordt er gewerkt aan de hand van een stappenplan?
5. bent u bekend met het handboek overlast? Werkt u er ook mee?
6. is er een samenwerkingsverband met de politie/gemeente?
7. wat zijn de grootste knelpunten waar u in de praktijk tegenaan loopt?
8. wanneer (op welk moment) wordt er een advocaat ingeschakeld?
9. wat wordt er in de meeste gevallen bij de rechter gevorderd (opzegging of ontbinding?)
10. wordt er gebruik gemaakt van de mogelijkheid van kort geding? Waarom wel/niet?
11. hoeveel tijd verstrijkt er (ongeveer) van aanvang proces tot vonnis?