

Scriptie Overlast bij Domijn

Namen : Jorrit Slotman
Rob van der Ven
Klas : SJ4B
Studentnummers : 90144
87321
Datum : 8 juni 2009



Afstudeeropdracht:
Overlast bij Domijn

‘Onderzoek naar de processen ter preventie van overlast bij Woningcorporatie Domijn.’



Schrijvers : Jorrit Slotman en Rob van der Ven
Opdrachtgever : Woningcorporatie Domijn Enschede
Praktijkcoach : Annemarie Veneman
Schoolcoach : Dick Hoekman

Samenvatting

In deze scriptie staat het begrip woonoverlast door huurders bij Domijn centraal. Woningcorporatie Domijn heeft de afgelopen jaren veel te maken gehad met overlast van haar huurders. Overlast door huurders in een wijk is een maatschappelijk probleem, omdat woonoverlast van enkele huurders de hele leefbaarheid (het woongenot van andere mensen) in de wijk kan verstoren. Domijn heeft een aantal werkwijzen ontwikkeld ter preventie van de overlastproblematiek. Deze werkwijzen zijn ontwikkeld om de overlast tijdig op te lossen en een uiteindelijke uitzetting te voorkomen. Domijn heeft ons verzocht te onderzoeken of er nog meer mogelijkheden zijn voor een woningcorporatie ter preventie van overlast. Het komt ondanks de inzet van Domijn voor dat de overlast van dusdanig grote aard is dat Domijn over moet gaan tot een ontbindingsprocedure bij de rechter. Domijn heeft aan ons gevraagd om uitspraken van de rechter in overlastzaken te onderzoeken en kijken hoe de rechter oordeelt in specifieke overlastzaken. De probleemstelling die basis staat voor ons onderzoek is daarom:

In welke mate zijn de momenteel gehanteerde processen tegen huuroverlast efficiënt aan de doelstellingen van Domijn en wat zijn de juridische kaders voor een rechter om tot ontbinding van de huurovereenkomst over te gaan?

De doelstellingen bij deze probleemstelling zijn: het in kaart brengen hoe de procedures om overlast te voorkomen en tegen te gaan momenteel bij Domijn worden uitgevoerd en of hier verbeterpunten in zijn. Erachter komt wat de rechter voldoende acht om een verordening tot huisuitzetting toe te wijzen.

De belangrijkste resultaten uit ons onderzoek zijn dat de leefbaarheidsconsulenten niet volledig op de hoogte zijn van de doelstellingen ter preventie van overlast, die zijn gesteld in de nota wonen van Domijn. Wel weten allen de doelstelling na te streven om de overlast tijdig aan te pakken en ze proberen op te lossen. Gevoelsmatig worden er veel overlastzaken door de leefbaarheidsconsulenten opgelost en geven ze aan dat de gehanteerde werkwijze bij Domijn de-escalierend werkt. Wel zijn er overlastgevallen die na een verloop van tijd terugkeren. Het is daarom lastig te stellen wanneer een overlastprobleem echt is opgelost. Een belangrijk resultaat uit het vergelijkende onderzoek bij de verschillende woningcorporaties is dat vier andere woningcorporaties met buurtbemiddeling werken. Zij geven allen aan zeer positief te staan tegenover buurtbemiddeling en vertellen dat buurtbemiddeling veel werk wegneemt voor de woningcorporatie. Uit het jurisprudentieonderzoek is het resultaat dat de rechter een huurovereenkomst niet zomaar ontbindt. De punten waar de rechter kritisch naar kijkt zijn of er een goed overlastdossier is opgebouwd door de woningcorporatie. De ernst van de aard van de overlast zwaarder weegt dan het aantal klagen over overlast. Politierapporten worden door de rechter gezien als objectief bewijs en hebben daardoor veel gewicht in de bewijsvoering.

Aan deze resultaten hebben wij aan het slot van de scriptie enkele aanbevelingen toegevoegd. De aanbevelingen die wij hebben samengesteld zijn:

- Wij bevelen Domijn aan, ondanks dat de werkwijzen van Domijn in de praktijk als goed worden ervaren, om buurtbemiddeling toe te passen in het werkproces ter preventie van overlast.
- Wij bevelen Domijn aan om onderzoek te doen naar de haalbaarheid van buurtbemiddeling in de gemeente Enschede.

- Wij bevelen Domijn aan om het klachtenformulier kritisch te blijven volgen, zodat iedere huurder overlast kan melden
- Wij bevelen aan om de cijfers met betrekking tot overlast volledig bij te houden om zo een goed beeld te krijgen van de overlastgevallen die binnen Domijn spelen.

Inhoudsopgave	Blz.
Samenvatting	3
Voorwoord	6
Inleiding	7
Probleemstelling	8
Onderzoeksmethode	10
1. Woningcorporaties	14
1.1 Corporaties	14
1.2 Woningcorporatie Domijn	14
1.3 Organisatiestructuur	15
1.4 Doelstellingen Domijn	16
1.5 Doelstellingen gezien door de leefbaarheidsconsulenten	17
2. Woonoverlast	18
2.1 Begripsomschrijving	18
2.2 Soorten overlast bij Domijn	18
2.3 Betrokken partijen	20
2.4 Overlastveroorzakers binnen Domijn	21
3. De huurovereenkomst	21
3.1 Definities m.b.t. overlast in de huurovereenkomst	21
3.2 Wetgeving omtrent overlast	23
3.3 Opvattingen over huurovereenkomst	24
4. Eindigen van de huur	25
4.1 Huuropzegging	25
4.2 Beëindiging met wederzijds goedvinden	25
4.3 Ontbinding	25
5. Proces ter preventie van overlast bij Domijn	27
5.1 Interne sociale klachtenprocedure	27
5.2 Toekomstig interne sociale klachtenprocedure	27
5.3 Protocol woonoverlast	28
5.4 Wijkzorgteam (WZT)	30
6. Analyses en conclusies interviews	32
6.1 Analyse doelstellingen	32
6.2 Analyse werkwijze	33
6.3 Analyse overlastgevendend	34
6.4 Analyse verbeterpunten	34
6.5 Analyse ontruiming	35
7. Verschillen in werkwijze met andere woningbouwcorporaties	36
7.1 Overeenkomsten in werkwijze van Domijn en andere woningcorporaties	36
7.2 Verschillen in werkwijze van Domijn en andere woningcorporaties	36
8. Jurisprudentie	39
8.1 Proces bij de rechter	39
8.2 Aantal ontruiming door overlast bij Domijn	40
8.3 Gronden voor Domijn om over te gaan tot ontbinding van de Hurovereenkomst	40
8.4 Gronden, op basis van jurisprudentie, voor een rechter om over te gaan tot Ontbinding van de huurovereenkomst bij overlast	41
9. Conclusies en aanbevelingen	43
10.1 Conclusies	43
10.2 Aanbevelingen	44
Nawoord	45
Afkortingen en verklarende woordenlijst	47
Bronnenlijst	50

Voorwoord

Dit is de scriptie geschreven voor onze afstudeeropdracht binnen Domijn met als onderwerp: ‘overlast van huurders’. Wij hebben de afgelopen 5 maanden ons beziggehouden met de scriptie in het kader van het afronden van de studie Sociaal Juridische Dienstverlening die we volgen op Saxion Hogescholen te Enschede. We hebben ons met veel plezier en energie ingezet om dit onderzoek tot een goed resultaat te leiden.

Door de stage hebben we een goed beeld gekregen over het onderwerp huuroverlast waar we ons met veel plezier mee bezig hebben gehouden. Onze dank gaat hierbij uit naar de medewerkers op wijkpost Noord, waar we in het begin van de stage een goede inwerkperiode en een leuke tijd hebben gehad. Daarnaast danken we de medewerkers op de centrumlocatie die vrijwel altijd direct klaarstonden met een antwoord wanneer wij een vraag hadden. Een speciaal dankwoord richten we aan Annemarie Veneman, onze praktijkbegeleidster binnen Domijn. We hebben veel gehad aan haar inzichten, feedback en goede begeleiding. Ook willen we alle geïnterviewde medewerkers bedanken voor de interessante vraaggesprekken en hun tijd en moeite.

Als laatst gaat onze dank uit naar alle mensen die we niet hebben benoemd, maar wel hebben bijgedragen en steun hebben gegeven bij ons onderzoek.

Enschede, mei 2009

Jorrit Slotman en Rob van der Ven

Inleiding

Woonoverlast is een veel voorkomende klacht waar mensen mee bij Domijn komen. Zestien miljoen inwoners in het kleine Nederland kunnen elkaar het leven behoorlijk zuur maken.¹ De één klaagt over de hond van de buren, de ander over het lawaai van de kinderen, weer een ander over de stank van de overburen of over het versmeren van het huis verderop in de straat. De ene huurder is een stuk kritischer dan de ander, daarnaast kunnen mensen ontkennen dat hun hond zoveel blaft en dat de kinderen nooit iets kwaads doen. Woonoverlast is voor de één anders dan voor een ander en een erg actueel onderwerp.

Wat is woonoverlast nu precies en wanneer gaat het een probleem opleveren? Wanneer mag Domijn aan de bel trekken en hoever mogen ze dan gaan? Als de grens is bereikt voor Domijn, wat moet er dan gedaan worden?

Er zijn veel vragen die naar boven komen bij woonoverlast, het is nogal een vaag begrip. In een volksbuurt is een biertje drinken op straat erg gezellig, maar doe je het in een ‘nette’ wijk is het al snel weer asociaal.

Om overlast aan te pakken zijn er verschillende werkwijzen toepasbaar om tot een goed resultaat te komen. Domijn heeft ons verzocht te onderzoeken of er nog meer mogelijkheden zijn voor een woningcorporatie ter preventie van overlast.

Daarnaast richt ons onderzoek zich op uitspraken van de rechter in overlastzaken. Binnen de kaders van de huurwet, opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (BW), laat de rechter zich uit over overlastzaken. Termen als ‘goed huurderschap’ en ‘verplichtingen van een huurder’ worden door de rechter in overlastzaken gedefinieerd.

Om tot een antwoord te komen hebben we de procedures van Domijn naast die van andere vergelijkbare corporaties in het land gelegd en bekeken of er mogelijkheden zijn om het proces binnen Domijn te verbeteren. Hoofdstuk 5 bevat de procedure binnen Domijn, hoofdstuk 6 omschrijft de resultaten die gehaald zijn na het vergelijken van alle corporaties. Verder hebben we een jurisprudentie onderzoek gehouden, waarbij van 20 rechtszaken bekeken is hoe de rechter tot zijn vonnis is gekomen. Dit is te lezen in hoofdstuk 8.

Naast de scriptie is ook een bijlagenboek toegevoegd met daarin alle bijlagen die vermeld staan in de scriptie.

We hopen dat deze scriptie met veel plezier gelezen wordt.

¹ Krantenartikel Telegraaf, bijlage1

Probleemstelling

Probleemcontext

Domijn heeft veelal te maken met overlast en wil hiervoor een zo goed mogelijke werkwijze hanteren om te anticiperen op probleemhuurders. Om ervoor te zorgen dat probleemhuurders geen overlast meer veroorzaken is een uiterst middel om mensen uit huis te zetten. Dit is een lastige procedure die tevens veel geld kost. De overlast en de huisuitzettingen dienen zoveel mogelijk beperkt te blijven.

Probleembeschrijving

Het onderzoek heeft een causaal verband omdat oorzaak en gevolg samenhang hebben. De veroorzaakte overlast van huurders heeft het gevolg dat de leefbaarheid in de buurt daalt. In het onderzoek wordt vergeleken hoe verschillende corporaties dit aanpakken. Deze probleembeschrijving wordt het consequentieprobleem genoemd en onderscheidt zich van het verklaringsprobleem, beschrijvingsprobleem en keuzeprobleem. Wij bekijken eerst de oorzaak en vervolgens het gevolg. Hierdoor doen wij een voorspellende redering.²

Opdrachtoomschrijving

In het onderzoek staan de procedures ter preventie van overlast bij Domijn centraal. De werkwijze die Domijn hanteert om overlast zoveel mogelijk binnen de perken te houden, wordt vergeleken met andere corporaties in het land om te bekijken of er voor Domijn mogelijkheden zijn om het proces te verbeteren. De verschillen worden naast elkaar gelegd en hieruit worden conclusies getrokken en waar mogelijk aanbevelingen gedaan om de werkwijze in de toekomst te verbeteren.

Probleemstelling

De probleemstelling die centraal staat in deze afstudeeropdracht is als volgt geformuleerd:

In welke mate zijn de momenteel gehanteerde processen tegen huuroverlast efficiënt aan de doelstellingen van Domijn en wat zijn de juridische kaders voor een rechter om tot ontbinding van de huurovereenkomst over te gaan?

Onderzoeksvragen

De volgende onderzoeksvragen zijn geformuleerd om antwoord te geven op de probleemstelling.

Intern onderzoek:

- ❖ Wat is woonoverlast?
- ❖ Welke soorten overlast komen voor bij woningcorporatie Domijn?
- ❖ Welke groep huurder veroorzaakt de meeste overlast?
- ❖ Op welke manieren kan de huurovereenkomst worden beëindigd?
- ❖ Hoe ziet het huurprocesrecht eruit?

² Leren communiceren, hfd. 3, argumenten pag. 146

- ❖ Welke werkwijze wordt er binnen Domijn gehanteerd om overlast te beperken en tegen te gaan?
- ❖ Met welke partijen wordt er samengewerkt om overlast te beperken en tegen te gaan?
- ❖ Wat zijn de doelstellingen binnen Domijn m.b.t. overlast?
- ❖ Wat zijn doelstellingen gezien door de leefbaarheidsconsulenten?
- ❖ Wat staat er in de huurovereenkomst van Domijn m.b.t. overlast?
- ❖ Hoeveel uitzettingen na overlast vinden er plaats binnen Domijn?

Extern onderzoek:

- ❖ Hoe zien de procedures ter preventie van overlast er bij andere corporaties in het land eruit?
- ❖ Wat zijn overeenkomsten en verschillen in de werkwijze om overlast aan te pakken met de vergeleken woningcorporaties?
- ❖ Welke maatregelen treffen andere corporaties om zo min mogelijk mensen uit te zetten?

Doelstellingen

Het onderzoek heeft de volgende doelstellingen:

- In kaart brengen hoe de procedures om overlast te voorkomen en tegen te gaan bij Domijn worden uitgevoerd en of hier verbeterpunten voor zijn.
- In kaarten brengen wat de rechter voldoende acht om een verordening tot huisuitzetting toe te wijzen.
- In kaart brengen hoe de huurovereenkomst m.b.t. momenteel is opgebouwd en bekijken of hierin verbeterpunten zijn.

Onderzoeksmethode

In dit hoofdstuk is te zien hoe ons onderzoek is opgebouwd. Als eerst wordt uitgelegd wat een kwalitatief onderzoek inhoudt. Vervolgens wordt per stap uitgelegd wat dit voor ons onderzoek inhoudt en hoe waarom we hiervoor gekozen hebben.

Kwalitatief onderzoek

Het onderzoekstype dat wij hebben gehanteerd is een *kwalitatief* onderzoek. Een kwalitatief onderzoek kenmerkt zich doordat het niet strikt gebonden is aan het verzamelen van cijfermatige gegevens en is daarmee het tegenovergestelde van een kwantitatief onderzoek. Bij een kwantitatief verzamelt de onderzoeker cijfermatige gegevens en verwerkt deze in een gegevensbestand zoals Windows Excel. Wij hebben gekozen voor een kwalitatief onderzoek, omdat wij de meningen (zienswijze) van medewerkers van Domijn en medewerkers van woningcorporaties in het land hebben onderzocht. Bij een kwalitatief onderzoek wordt ingegaan op de achtergronden van de verzamelde gegevens. Bij ons onderzoek bijvoorbeeld: hoe werken de processen tegen woonoverlast nu in de praktijk? Met de bijbehorende onderzoeksmethoden, zoals observatie en/of open interviews, staat de zienswijze van de onderzochte personen centraal.

Naast deze twee methoden van onderzoeken behoren literatuuronderzoek en inhoudsanalyse (deskresearch) ook bij het kwalitatief onderzoek. Bij deze twee vormen van onderzoeken wordt er geen cijfermatige informatie verzameld, maar informatie in de vorm van teksten. Wij hebben voor ons onderzoek gebruik gemaakt van al deze drie onderzoeksmethoden.

Literatuuronderzoek

In het begin van ons onderzoek hebben we eerst informatie verzameld over het onderwerp woonoverlast, huurrecht en woningcorporatie Domijn. Daarnaast hebben we bij Domijn gekeken of er al eerdere onderzoeken zijn gedaan die betrekking hebben op ons onderzoek. Deze verzameling van literatuur en internetbronnen is erg belangrijk om kennis en inzicht te krijgen over het onderwerp en een goede probleemstelling te formuleren. Het literatuuronderzoek was zowel intern (strategisch plan, nota wonen, protocol woonoverlast en andere beleidstukken van Domijn) als extern (literatuur: *wat is onderzoek?*, *hoofdlijnen in het huurrecht*, *huurrecht woonruimte*). Daarnaast richt het literatuuronderzoek zich niet alleen op boeken, beleidstukken en folders, maar ook op bronnen op het internet. Zie voor een volledige lijst van onze gebruikte bronnen onze bronnenlijst.

Inhoudsanalyse (deskresearch)

Na het literatuuronderzoek hebben we de inhoudsanalyse gehanteerd. Zo hebben we alle informatie die we hebben verzameld bij het literatuuronderzoek geselecteerd op welke informatie bruikbaar is voor ons onderzoek. Deze literatuur hebben we diepgaander geanalyseerd en kritisch bekeken. Hierbij is een schifting gemaakt in onze informatieverzameling en waren zo ook al bezig om ons onderzoek af te bakenen. Het literatuuronderzoek en de daarop voorvloeiende inhoudsanalyse maken deel uit van ons interne onderzoek.

Fieldresearch

Uit de inhoudsanalyse kwamen vragen naar voren die we niet doormiddel van de ingewonnen informatie van het literatuuronderzoek konden beantwoorden. We hebben daarom interviews gehouden met zes medewerkers van Domijn over hun beleving van de werkwijze van Domijn ten opzichte van overlast. Daarnaast hebben we ook een extern onderzoek gedaan na de werkwijzen bij vijf andere, vergelijkbare woningcorporaties. We hebben hierbij gekeken naar

de grootte van de corporatie en van de stad. We kwamen zodoende uit bij de volgende corporaties: Singelveste Breda, Delta Wonen Zwolle, Alliantie Eemvallei Amersfoort, Vivare Arnhem en een andere woningcorporatie in Enschede, De Woonplaats. Hier hebben we interviews gehouden met leefbaarheidsconsulenten die daar veelal te maken hebben met overlastsituaties zoals deze ook binnen Domijn voorkomen. De functienaam van leefbaarheidsconsulenten komt overigens niet altijd overeen, de functieomschrijving wel. De afgenomen interviews geven een duidelijk beeld van de werkwijze van de verschillende corporaties, nadat we al een goed beeld hebben gekregen van de werkwijze van Domijn. Aan de hand hiervan hebben we de verschillen uit de werkwijze bekeken en mogelijke verbeterpunten eruit gehaald. Op bladzijde 13 is een tabel te zien waarin de grootte van de steden en de corporaties weergegeven wordt. De uitkomsten van het onderzoek is te vinden in hoofdstuk 6.

De leefbaarheidsconsulenten binnen Domijn en bij de externe corporaties hebben we geïnterviewd aan de hand van open interviews. Hierbij hebben we de ruimte gelaten aan de geïnterviewden om een duidelijk en volledig mogelijk antwoord te geven, om zodoende een compleet beeld te krijgen. Tevens hebben we de geïnterviewden kunnen aansturen als het antwoord niet volledig genoeg was. Door open interviews af te nemen zijn we diep op het onderwerp ingegaan. Doormiddel van samenvattend het antwoord te herhalen hebben we de gegeven antwoorden gecontroleerd. Wij hanteerden voor onze interviews de werkwijze dat één van ons interviewde, terwijl de ander de antwoorden noteerde. Dit gaven we duidelijk aan bij aanvang van het interview en zorgde voor een goede en duidelijke structuur tijdens onze interviews. Nadat we onze interviews hadden afgenomen werkten we de interviews uit op de computer en stuurden de uitgewerkte versies op naar de geïnterviewde. Hij / zij kon zo nodig nog aan/opmerkingen of mogelijk feedback erbij plaatsen en dit met ons corresponderen. In de bijlage zijn alle interviews toegevoegd.

Kwaliteit onderzoek

Voor de kwaliteit van het onderzoek gelden andere criteria dan voor de bruikbaarheid van het onderzoek. Zo zijn er systematische criteria waar een kwalitatief goed onderzoek aan moet voldoen. Dit wordt de geldigheid en herhaalbaarheid genoemd, ofwel de *validiteit* en de *betrouwbaarheid* van het onderzoek.

Validiteit

De validiteit (meten wat er gemeten moet worden) is gewaarborgd door de meerdere gestructureerde diepte interviews met verschillende professionals in het vakgebied. Door open interviews die intern zijn afgenomen met medewerkers van Domijn zijn qua populatievaliditeit voldoende valide. Wij hebben getracht om 100% procent van de medewerkers (leefbaarheidsconsulenten) te interviewen. Van de zeven leefbaarheidsconsulenten van Domijn heeft een persoon op ons verzoek tot een interview door omstandigheden geen respons gegeven. De validiteit is geborgd door een vragenlijst te gebruiken die antwoord heeft gegeven op de probleemstelling en bijbehorende onderzoeksvragen.

Herhaalbaarheid

De herhaalbaarheid (betrouwbaarheid) controleren is lastiger, dit omdat het om een kwalitatief (het onderzoeken van verschillende zienswijzen) onderzoek gaat. Toch hebben we via triangulatie (meer onderzoeksmethoden gebruiken om een vraagstelling te beantwoorden) getracht om verzamelde informatie te *dubbel-checken*. Zo hebben we bronnen van het internet altijd gecontroleerd met literatuur. Dit is de betrouwbaarheid van het onderzoek zeker ten goede gekomen.

De informatie die we hebben ingewonnen met het literatuuronderzoek, deskresearch en fieldresearch zijn allen even betrouwbaar. In de hoofdstukken 1t/m 4 hebben we gebruik gemaakt van literatuuronderzoek en deskresearch binnen Domijn, in wettenbundels en vakliteratuur. Deze inleidende hoofdstukken zijn ook zeer betrouwbaar te noemen. In hoofdstuk 5 en 6 hebben we naast deskresearch ook gebruik gemaakt van de afgenomen interviews met de leefbaarheidconsulenten. Doordat deze veelal hetzelfde antwoord gaven op de vraag met welke partijen er wordt omgegaan is ook deze informatie erg betrouwbaar. In hoofdstuk 7 is informatie opgenomen waar secuur mee omgegaan dient te worden, aangezien het voor een groot gedeelte informatie bevat die is opgenomen uit de afgenomen interviews. We hebben de antwoorden zo compleet als mogelijk overgenomen, al wil dit niet zeggen dat de geïnterviewden alle informatie hebben gegeven die op dat moment is gegeven. In het jurisprudentieonderzoek, te lezen in hoofdstuk 8, zijn uitspraken opgenomen op van www.rechtspraak.nl. Een site met betrouwbare informatie. Verder in dit hoofdstuk wordt uitgebreid verteld over het onderwerp jurisprudentie.

Keuze van vergelijkbare woningcorporaties

Het onderzoek bij de andere woningcorporaties hebben gedaan door middel van open interviews. Allereerst hebben we op internet gezocht naar informatie over hoeveel woningen de corporatie in bezit heeft. De woningcorporaties hebben wij geselecteerd op grootte van de stad en de grootte van het woningbezit. Het aantal inwoners moest ongeveer gelijk liggen aan dat van de gemeente Enschede (131.500 inwoners). Het aantal woningen in bezit moest ongeveer gelijk zijn aan dat van Domijn (22.000 woningen).

We hebben gekozen voor even grote Nederlandse steden als Enschede om de volgende redenen:

- Ze hebben te kampen met dezelfde stedenproblematiek
- Ze hebben evenveel inwoners

Daarnaast hebben we gekozen voor woningcorporaties die evenveel woningen bezitten als Domijn, omdat deze hierdoor duidelijk vergelijkbaar zijn met Domijn. De onderzochte organisaties kennen vaak dezelfde aantal werknemers en de arbeidsprocessen zijn vergelijkbaar.

Op de volgende pagina staan de onderzochte woningcorporaties in alfabetische volgorde, de vestigingsplaats, inwonersaantal van de gemeente, en het aantal woningen van de woningcorporatie in bezit.

Woningcorporatie	Stad	Inwonersaantal ³	Woningen in bezit
Alliantie Eemvallei	Amersfoort	141.211	16.500
Deltawonen	Zwolle	116.365	15.000
De Woonplaats	Enschede	154.753	20.000
Singelveste Alleewonen	Breda	170.960	16.000
Vivare	Arnhem	143.582	20.000

Jurisprudentieonderzoek

Om erachter te komen wat de rechter nu vindt van de termen als *goed huurderschap* en wat de rechter een *goed* overlastdossier vindt, hebben we 20 uitspraken van de rechter geanalyseerd. We hebben hiervoor gebruik gemaakt van een online jurisprudentiedatabase⁴. Met de zoekterm “ontbinding huurovereenkomst + overlast” hebben we uitspraken gezocht die betrekking hebben op de deelvraag die in hoofdstuk 8 behandeld wordt. De twintig uitspraken hebben we volstrekt willekeurig geselecteerd en geanalyseerd. Alle analyses van de uitspraken zijn terug te vinden in de bijlagen.

³ <http://home.planet.nl/~pagklein/gemprov.html>

⁴ www.rechtspraak.nl

1. Woningcorporaties

De meeste huurwoningen in ons land zijn in eigendom van woningcorporaties. Dit zijn verenigingen of stichtingen die actief zijn op het gebied van de volkshuisvesting. In dit hoofdstuk wordt uitgelegd wat woningcorporaties over het algemeen doen, hoe Domijn is ontstaan en wat de organisatiestructuur. Ten slotte worden de belangrijkste met betrekking to overlast genoemd.

1.1 Corporaties

Een woningcorporatie is een vereniging of stichting dat zich sinds de Woningwet van 1902 mag bezighouden met volkshuisvesting. Deze instelling wordt sindsdien aangeduid met de term woningcorporatie. Ze mogen woningen aankopen of (zelf) bouwen om deze vervolgens te beheren, verhuren of te verkopen. Ze zijn actief met huisvesting van ouderen, gehandicapten en personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben.

Naast het huisvesten zijn woningcorporaties ook verantwoordelijk voor het onderhoud van de woningen en houden ze zich de laatste jaren steeds actiever bezig met de leefbaarheid in de wijken waar bezit is. De regelgeving waar de woningcorporaties zich aan dienen te houden zijn opgenomen in het Burgerlijk Wetboek en in de Woningwet. De meeste huurwoningen bevinden zich in de sociale sector. Dit houdt in dat er huurtoeslag op verkregen kan worden en zijn gebouwd voor mensen die wegens inkomsten of andere omstandigheden moeilijk in hun eigen woonruimte kunnen voorzien. Ruim 75% procent van de woningen uit Nederland valt in de sociale sector. Dit zijn ruim 3 miljoen huurwoningen.

Een woningcorporatie is een vastgoedorganisatie die op eigen benen staat. Tot 1992 werd er nog gesubsidieerd door de overheid. Momenteel is dit niet het geval en kunnen er alleen voor woningbouwverenigingen, als dit vanwege hun financiële positie nodig is, projectsubsidies of saneringssubsidies worden aangevraagd.⁵

1.2 Woningcorporatie Domijn

Domijn is een woningcorporatie met vestigingen in Enschede, Losser en Haaksbergen. Voorheen waren dit woningcorporatie Domijn, Stichting Woonbelangen Losser en stichting Lucht en Licht. Sinds 19 juli 2007 zijn deze drie corporaties onder de naam Domijn verder gegaan. Na de fusie heeft Domijn totaal circa 22.000 huishoudens en zijn er 201 mensen in dienst. Het overgrote deel, ongeveer 15.000 woningen bevindt zich in Enschede.⁶ Het grootste gedeelte van de huishoudens vallen in de sociale sector voor de lagere inkomensgroepen.

Domijn streeft er niet alleen naar om mensen onderdak te bieden, maar is ook actief bezig in de wijken waar zij bezit heeft om een prettige woonomgeving te creëren.

Het grootste gedeelte van de inkomsten wordt gegenereerd uit de verhuur en het beheer van bestaande bouw en nieuwbouwwoningen. Domijn heeft een breed aanbod, waaronder voor mensen met verstandelijke of lichamelijke beperkingen en senioren. Ook komt een groot gedeelte van de inkomsten uit verkoop van woningen. De organisatiestructuur is te vinden in bijlage 2.

⁵ <http://www.vrom.nl/pagina.html?id=19598>

⁶ www.domijn.nl/, <http://woongroeptwente.nl>

1.3 Organisatiestructuur

In dit onderdeel komt naar voren hoe de organisatie van woningcorporatie Domijn eruit ziet. Sinds 19 juli 2007 is Domijn gefuseerd met twee andere corporaties, te weten SWL uit Losser en Lucht & Licht uit Haaksbergen.

Organisatiestructuur

Domijn bestaat uit diverse afdelingen die ieder een eigen taak hebben in het gehele proces van het verhuren van woningen. In bijlage 2 is de organisatiestructuur opgenomen. In dit overzicht zijn alle afdelingen te zien. Ons afstudeerproject houden we voor de afdeling Wijk Centraal. Momenteel wordt ook deze organisatiestructuur onder de loep genomen. Nog dit jaar wordt de gehele nieuwe structuur ingevoerd. In bijlage 3 is te zien hoe de organisatiestructuur er in de loop van dit jaar eruit komt te zien.

Afdeling Wijk centraal

Het cluster Wijk centraal bestaat uit meerdere afdelingen, wijkposten, die zich in de wijk bevinden. De leefbaarheidconsulenten en wijkconsulenten behandelen de sociale klachten. Zij houden zich bezig met allerlei zaken die zich in de wijk afspelen, zoals burenruzies, versmering van galerijen en al het overige wat opvalt in de wijk.

Als huurders een sociale klacht hebben, kunnen zij op de wijkposten in de wijk terecht. Daarnaast kunnen de klachten ook via het servicecenter binnenkomen.

De afdeling Wijk centraal werkt nauw samen met andere afdelingen. De afdelingen waar intensief mee wordt samen gewerkt worden hieronder beschreven.

Service Center

Het service center is de telefooncentrale waar allerlei vragen binnenkomen voor alle vestigingen. Hier komen onder andere vragen en klachten binnen die voor de consulenten in de wijk bestemd zijn. Veel klachten komen momenteel binnen via de balie en het spreekuur. Nu de wijkposten gaan sluiten wordt in de toekomst steeds meer afgehandeld aan de telefoon.

Huis Centraal

De afdeling Huis Centraal houdt zich bezig met het verhuren van de woningen. De aspirant-huurder reageert zelf op een woning en als hij via een lotingsysteem is ingeloot komt hij naar het kantoor van Domijn om de huurovereenkomst te tekenen. Voor de controle moet de aspirant-huurder een verklaring van goed huurdergedrag overleggen. Daarnaast houden leefbaarheidconsulent/wijkconsulent sociale klachten bij, die in te lezen zijn voor de verhuurconsulent. Zo worden slechte huurders uitgesloten voor een andere woning.

Huur- en incasso zaken

Met de incassoafdeling wordt samengewerkt op het moment dat een huurder overlast veroorzaakt. Het uitzetten van een huurder op basis van overlast gaat vaak gepaard met een achterstand in de huurbetaling. Domijn gaat veel vaker op basis van huurachterstand naar de rechter voor ontbinding van de huurovereenkomst, ten opzichte van overlastgevallen.

Met andere afdelingen die weergegeven worden in de bijlage wordt samengewerkt, al is dit veel minder intensief dan met de afdelingen die hiervoor zijn benoemt. De overige afdelingen worden kort toegelicht:

Onderhoud Service Bedrijf (O.S.B.)

Afdeling die reparatieverzoeken inplant en uitvoert. Heeft een eigen locatie met eigen monteurs.

Afdeling Makelaardij

De makelaardij van Domijn. Hier worden dure woning verhuurt. Tevens worden op deze afdeling woningen verkocht en bedrijfspanden verhuurt.

Afdeling Projecten

Werknemers van deze afdeling dragen zorg voor de afhandeling van veel diverse zaken die zich afspelen bij een nieuwbouwproject.

1.4 Doelstellingen Domijn

Sinds de fusie zijn er duidelijke doelstellingen geformuleerd voor een termijn van vier jaar, die begint in 2008 en loopt door tot 2012. De doelstellingen worden afgeleid van de visies die Domijn heeft. De algemene doelstellingen van Domijn zijn terug te vinden in bijlage 4.

Visies en doelstellingen

‘Domijn is een professionele ontwikkelaar, bouwer en beheerder van (huur)woningen en zorgt ervoor dat ze een substantiële rol spelen in zowel het maatschappelijke als het dure segment, zodat ze de klanten een kwalitatief en kwantitatief toereikend woningaanbod kunnen bieden’.

Algemene uitgangspunten

- 80% van de klanten waardeert het wonen in een woning van Domijn met minimaal een 7.
- Domijn biedt de klanten optimale keuzemogelijkheden door een deel van de woningen ‘Te Woon’ aan te bieden.
- Domijn stelt kennis (tegen betaling) beschikbaar aan andere (maatschappelijke) organisaties.
- De opdrachtgevers waarderen de inzet van Domijn met minimaal een 7

In ‘Domijn nota wonen’ worden de punten van het strategisch plan met betrekking tot wonen ingevuld en uitgewerkt. De ‘nota wonen’ gaat over alle zaken die betrekking hebben op het verhuren van woningen. De doelstellingen die betrekking hebben tot het voorkomen / bestrijden van woonoverlast zijn er ook in te vinden. Alleen deze doelstellingen die betrekking hebben op het vergroten van de leefbaarheid in de wijk of anderszijds; het bestrijden van woonoverlast staan hieronder vermeld.

- Het tijdig signaleren van klanten die meer aandacht nodig hebben (kwetsbare groepen)
- Het bemiddelen tussen deze kwetsbare groepen met de juiste zorgpartijen en/of instanties.

- Proactief en preventief handelen in overlastsituaties, dit voorkomt dat zaken escaleren en vergroot de leefbaarheid in de wijk.
- Het emanciperen van mensen. Dit wil Domijn realiseren door tijdig de klanten begeleiden naar de juiste instanties.⁷

1.5 Doelstellingen gezien door de leefbaarheidsconsulenten

Alle leefbaarheidsconsulenten zijn eenduidig in de doelstelling om overlast zo snel mogelijk aan te pakken. Ze noemen allen dat het een prioriteit heeft om een overlastklacht zo snel mogelijk aanpakken en zo mogelijk op te lossen. De meeste leefbaarheidsconsulenten doen dit zonder daarbij op de hoogte te zijn van de doelstellingen die zijn genoemd in de ‘nota wonen’.⁸

Er zijn doelstellingen die door de leefbaarheidsconsulenten genoemd worden die tevens overeenkomen met de doelstellingen die genoemd zijn in de ‘nota wonen’, maar niet letterlijk overeenkomen met wat er in het Strategisch plan en de daar uit voorkomende ‘nota wonen’ wordt genoemd. Enkele doelstellingen die door de leefbaarheidsconsulenten zijn genoemd en overeen komen met de doelstellingen van Domijn zijn:

- Het zorg dragen voor een veilige en leefbare woonomgeving;
- Woongenot creëren en overlast zoveel mogelijk beheersen;
- Overlast zo snel mogelijk aanpakken en oplossen;
- Overlast beperken.

Samenvatting

Een woningcorporatie is een vastgoedorganisatie die zich bezighoudt met volkshuisvesting. Tegenwoordig houden ze zich steeds vaker bezig met de leefbaarheid in de wijk. Dit geldt ook voor Domijn, dat sinds juli 2007 gefuseerd is met Lucht en Licht en SWL. Domijn heeft ongeveer 22.000 woningen, vooral in de sociale sector. De leefbaarheidsconsulenten binnen Domijn houden zich bezig met het creëren van een prettige woonomgeving. Doelstelling hierbij is het zorg dragen voor een veilige en leefbare woonomgeving, woongenot creëren en overlast zoveel mogelijk beheersen, overlast zo snel mogelijk aanpakken en oplossen en overlast beperken.

⁷ Domijn nota wonen

⁸ Bijlage 8., interviews interns

2. Woonoverlast

In dit hoofdstuk wordt de begripsomschrijving geformuleerd voor overlast. Daarnaast worden de verschillende soorten overlast, de interventiemogelijkheden hiertegen en de betrokken partijen beschreven. Op het laatst is er gevraagd aan de leefbaarheidsconsulenten welke categorie huurders de meeste overlast veroorzaken.

2.1 Begripsomschrijving

Domijn heeft een eigen begripsbepaling voor overlast opgenomen in het *Handboek overlast*. Deze begripsbepaling wordt hieronder weergegeven om duidelijk te krijgen hoe Domijn tegen woonoverlast aankijkt. Wij hebben deze begripsbepaling gebruikt voor ons onderzoek.

Overlast betekent voor Domijn:

Gedrag van een huurder van woonruimte dat voor omwonenden onacceptabele hinder of gevaar oplevert. Het gedrag vindt plaats in het gehuurde of in de directe woonomgeving. De huurder kan zelf overlast veroorzaken, maar is ook verantwoordelijk voor overlastveroorzakend gedrag van personen die zich in de woning bevinden maar niet de huurder zijn.⁹

2.2 Soorten overlast bij Domijn

Bij Domijn zijn er dertien verschillende soorten overlast te onderscheiden in het 'Handboek overlast'. Hieronder worden ze stuk voor stuk beschreven. Domijn speelt in alle gevallen een belangrijke rol in de aanpak van overlast. Toch zijn er ook andere partijen die belangen hebben in de aanpak van overlast en daarmee het vergroten van de leefbaarheid in de wijk. Deze betrokken partijen worden beschreven in hoofdstuk 2.3. Na de beschrijving van de soort overlast wordt bij een enkeling de interventiemogelijkheden van deze belanghebbenden geschetst.

Geluidsoverlast

Hinder van geluid is een subjectieve ervaring van mensen. Wat voor de één geluidsoverlast is, zijn voor de ander leefgeluiden. Binnen de wet is geen specifieke regelgeving over geluidsoverlast. Of er moet sprake zijn van "rumoer of burengerucht waardoor de nachtrust wordt verstoord"¹⁰. De politie kan dan worden ingeschakeld.¹¹ Voor de persoon die hinder van geluidsoverlast ondervindt kan het leiden tot stress, slaapstoornissen en concentratieproblemen. Geluidsoverlast komt in vele vormen voor: geluid van muziek, van dichtslaande deuren, spelende kinderen, blaffende honden, schreeuwende mensen, verbouwingen en kunnen allen leiden tot ernstige conflicten in de buurt.

Stankoverlast

Huurders kunnen stankoverlast veroorzaken door hun woning of zichzelf verwaarlozen. Stankoverlast kan leiden tot stress, gezondheidsklachten en een onplezierig gevoel bij omwonenden. Daarnaast kan stankoverlast worden veroorzaakt door dieren in de woning, of door de huurder zelf.

⁹ Handboek overlast, p. 3

¹⁰ Art. 431 Wetboek van Strafrecht

¹¹ Krantenartikel Tubantia, bijlage 1

Slecht tuinonderhoud

Leefbaarheid is een belangrijk aandachtspunt binnen Domijn. Hierbij is de siertuin een belangrijk onderdeel. Niet iedereen is in staat, of heeft de wil om de tuin goed te onderhouden. Er zijn huurders die de tuin gebruiken als opslagplaats. Hierdoor kan overlast ontstaan.

Versmering

Bij versmering wordt het huis niet goed onderhouden. Er zijn huurders die hun hele huis vol goederen, troep, huisdieren e.d. hebben. Hierbij ontstaat overlast in de vorm van versmering.

Drugshandel/ drugsgebruik/ drankgebruik

Handel in drugs in een woning kan veel overlast veroorzaken. De vele bezoekers aan de woning kunnen de rust en het gevoel van veiligheid van omwonenden verstoren. Drugshandel gaat vaak gepaard met een verstoring van de openbare orde.

Bij drugshandel is samenwerking tussen Domijn, de gemeente en de politie erg belangrijk. Gezamenlijk wordt er gekeken welke interventie tot het best mogelijke resultaat leidt. Zo kan de politie handelen op basis van de artikel 2 en 3 van de Opiumwet, waarin wordt gesteld dat het verkopen, het verstrekken en het aanwezig hebben van soft- en harddrugs strafbaar is gesteld. Naast de politie kan de burgemeester besluiten een woning te sluiten indien de gedragingen de openbare orde verstoren.¹²

Hennepkwekerij

Een hennepkwekerij runnen in een woning kan veel overlast veroorzaken. Het levert vaak stank en/of lawaai op. Daarnaast is het risico op brand groter. Er zijn bij een hennepkwekerij in een woning extra mogelijkheden om de overlast te stoppen.

Ook bij het signaleren van een hennepkwekerij bestaat er een samenwerking tussen Domijn (de woningcorporatie), de gemeente en de politie. Deze samenwerking is vastgelegd in de convenant lokale driehoek.

Psychische problematiek huurder waaruit overlast ontstaat

Overlastveroorzakend gedrag heeft soms een psychische achtergrond. Als een huurder psychische problemen heeft, kan zij zichzelf en zijn woning vervuilen of veel lawaai maken. Dat kan voor overlast bij omwonenden zorgen, zoals stank- of geluidsoverlast. Daarnaast ervaren omwonenden het wonen naast of vlakbij een buurman met ernstige psychische problematiek vaak als bedreigend als er (onvoorspelbaar) agressief gedrag is.

Een huurder met psychiatrische problematiek kan tegen zijn wil worden opgenomen in een psychiatrische kliniek. Bij gedwongen opname moet er sprake zijn van een gevaar voor zichzelf of voor de omgeving. Als de overlastgever gedwongen wordt opgenomen in een psychiatrische kliniek, is de Wet Bijzondere opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen van toepassing. In deze wet staan de rechten van de patiënt tijdens een onvrijwillige opname.¹³ Wordt een huurder met psychische problematiek gedwongen opgenomen, dan krijgt hij een advocaat aangewezen. In de praktijk lukt het nog wel eens met die advocaat af te spreken dat het huurcontract in overleg wordt geëindigd.

¹² Gemeentewet / Wet victoria art. 174a

¹³ <http://www.minvws.nl/dossiers/bopz/>

Risicovol gedrag huurder/ woongedrag

Een huurder kan zich in en rondom zijn woning zo gedragen dat er een onveilige situatie voor de omgeving ontstaat. Te denken valt aan een huurder die oude explosieven in zijn woning verzamelt, de huurder die in huis aan motoren sleutelt en de huurder die, zonder voldoende deskundigheid, zelf aan de elektrische leidingen en de geiser klust.

De angst voor een ontploffing of brand geeft de omwonenden een onveilig gevoel.

Huiselijke problemen

Onder huiselijke problemen wordt een dergelijke manier van omgaan met elkaar van de bewoners van een woning verstaan, dat daardoor overlast wordt veroorzaakt. Te denken valt aan mishandeling van de partner of de kinderen of verwaarlozing van de kinderen. Dat is een slechte situatie voor de gezinsleden zelf, maar ook de omgeving kan daarvan hinder ondervinden. De hinder kan bestaan uit geluidsoverlast al dan niet in combinatie met een onveilig gevoel voor de buurt.

Onder huiselijke problemen valt ook huiselijk geweld. Huiselijk geweld is geweld dat door iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer wordt gepleegd. Zowel kinderen als volwassenen kunnen hier het slachtoffer van worden. Huiselijk geweld onderscheidt zich in geestelijk geweld en lichamelijk geweld.

Erfafscheidingen, bomen en struiken

Burenruzies kunnen gaan over de afwezigheid van een goede erfafscheiding of over overhangende takken en bomen die zich dicht bij de perceelsgrens bevinden.

Bedreiging/ agressie en discriminatie

Overlast door bedreiging, agressie, discriminatie, geweld en intimidatie kan het gevoel van veiligheid in een buurt ernstig verstoren.¹⁴

Prostitutie

Prostitutie in een woning kan omwonenden veel overlast bezorgen door onder andere een stroom van bezoekers aan het pand. Dit kan het gevoel van veiligheid ernstig verstoren.

Prostitutie gaat vaak gepaard met een verstoring van de openbare orde.

Parkeerexcessen

Het woonplezier van omwonenden kan verminderen door parkeerexcessen. Een voorbeeld daarvan is wanneer iemand op de openbare weg bij zijn huurwoning veel auto's neerzet en daaraan gaat sleutelen, of wanneer een huurder een caravan lange tijd voor zijn woning laat staan, waardoor het uitzicht van de burens wordt belemmerd.

2.3 Betrokken partijen

Bij de aanpak van overlast zijn verschillende instanties nauw betrokken. Niet alle instanties zijn even intensief bezig met het tegengaan van overlast. In dit deel worden de belangrijkste samenwerkingspartners van Domijn beschreven.

¹⁴ Krantenartikel Tubantia, bijlage 1

Politie

Bij veel situaties van ernstige woonoverlast wordt op een gegeven moment de politie ingeschakeld. De verantwoordelijkheid van de politie heeft betrekking op het handhaven van de openbare orde en veiligheid.¹⁵



gedrag raakt het openbaar ministerie betrokken bij woonoverlast.¹⁶

Hulpverlening- en zorginstellingen

Het komt vaak voor dat woonoverlast gerelateerd is aan ernstige psychiatrische / psychische problematiek, alcohol- of drugsgebruik, criminaliteit, asociaal gedrag of een combinatie van deze factoren. Hulpverlening- en zorginstellingen verlenen dan zorg aan overlastgevende van woonoverlast.¹⁷

Gemeente Enschede

De gemeente is verantwoordelijk voor handhaving van de openbare orde. Tevens is de gemeente verantwoordelijk voor de leefbaarheid van de stad. Ook pakt de gemeente Enschede een regisserende rol op met betrekking tot het opstellen van het protocol woonoverlast, waar meer over wordt verteld in hoofdstuk 6.3.¹⁸

2.4 Overlastveroorzakers binnen Domijn

Tijdens de interviews met de leefbaarheidsconsulenten is er gevraagd welke categorie huurders zorgen voor de meeste overlast en wat de leefbaarheidsconsulent denkt wat daar het beste tegen kan worden gedaan. De antwoorden die werden gegeven kwamen redelijk overeen met elkaar. Zo gaf bijna iedereen aan dat de categorie huurders die voor overlast zorgen heel divers is. Zo kan jong, oud, verschillend van inkomensniveau, verschillend van nationaliteit allemaal wel voor overlast zorgen. Toch merkten drie van de leefbaarheidsconsulenten dat er wel veel problemen zijn met alleenstaande jonge mannen in de leeftijd van 18-25 jaar. Deze categorie vaak kampen met een alcohol of drugsverslaving en zorgen voor veel overlast. De multiprobleemgezinnen vragen om de meeste aandacht en krijgen ook de meeste begeleiding. Meer hierover valt te lezen in hoofdstuk 6, waar de uitkomsten worden vergeleken met die van andere corporaties. In bijlage 9 staat een overzicht van de interne antwoorden over overlastveroorzakers.

Samenvatting

In dit onderzoek wordt overlast gedefinieerd als ‘gedrag van een huurder van woonruimte dat voor omwonenden onacceptabele hinder of gevaar oplevert’. Overlast komt in verschillende vormen voor en deze zijn bij Domijn ingedeeld in verschillende categorieën. Bij overlast zijn er verschillende partijen betrokken. De belangrijkste partijen waar Domijn mee samenwerkt met de bestrijding tegen woonoverlast zijn de gemeente en de politie.

¹⁵ <http://www.politie.nl/Twente/>

¹⁶ <http://www.openbaarministerie.nl/>

¹⁷ <http://www.tactus.nl/>, <http://www.mediant.nl/>

¹⁸ <http://www.enschede.nl/>

3. De huurovereenkomst

In de huurovereenkomst staan bepalingen waaraan huurder en verhuurder zich dienen te houden. In dit hoofdstuk komen de belangrijkste verplichtingen m.b.t. overlast naar voren.

3.1 Definities m.b.t. overlast in de huurovereenkomst

Huurovereenkomst algemeen

overeenkomst moet zijn; dit betekent dat een huurovereenkomst vormvrij is.

In de huurovereenkomst en de algemene voorwaarden zijn rechten en plichten van de verhuurder en huurder opgenomen. Er mogen geen bepalingen in de huurovereenkomst of algemene voorwaarden staan die in strijd zijn met de wet oftewel onredelijk bezwarend zijn.²⁰ Het huurrecht is namelijk van dwingend recht.²¹ De bepalingen die in strijd zijn met de wet zijn vernietigbaar door de huurder.²²

De huurovereenkomst bij Domijn

De ondergetekenden van de huurovereenkomst bestaan uit de Woningcorporatie Domijn, de daadwerkelijke ondertekening wordt gedaan door een woonconsulent en de huurder. In de huurovereenkomst staat een beschrijving van de woonruimte en het adres van het gehuurde. De huurder tekent in de huurovereenkomst dat hij de bestemming alleen gebruikt als woonruimte²³. Dit schept een plicht voor de huurder, want hij tekent ervoor dat hij de woonruimte niet als opslagplaats, hondenkennel, hennepsteelt, cafetaria of iets dergelijks met een bedrijfsmatig karakter gaat gebruiken. In de overeenkomst staat een ingangsdatum en de huurprijs genoemd. Verder staat er in de huurovereenkomst dat de Algemene Huurvoorwaarden van toepassing zijn op de overeenkomst²⁴

Algemene huurvoorwaarden

Als de huurder de huurovereenkomst tekent gaat hij ook akkoord met de Algemene huurvoorwaarden, ook wel het huurreglement genoemd. In deze Algemene huurvoorwaarden staan bepalingen genoemd die verplichtingen scheppen voor de huurder en verhuurder. Als er bepalingen in de huurovereenkomst afwijken van de Algemene huurvoorwaarden, gaan de bepalingen in de huurovereenkomst voor.

Hieronder staan de verplichtingen die voor de huurder gelden uit de Algemene huurvoorwaarden ter voorkoming van woonoverlast:

Onder artikel 7.1: de huurder zal het gehuurde inclusief de eventueel bijbehorende tuin, garage, berging, schuur e.d. voor hetgeen gebruiken waarvoor het bestemd is. Daarnaast is het de bedoeling om de tuin te gebruiken als siertuin en niet als opslagplaats.

¹⁹ Art. 6:217 e.v. BW

²⁰ Artt. 6:236 en 237 BW

²¹ <http://www.vssd.nl/steunpunt/FAQ/vraag2.html>

²² Huurrecht woonruimte Hfst. 2..10

²³ Art. 7:214 BW

²⁴ Huurovereenkomst Domijn, bijlage 5

Onder artikel 7.2 en 7.3: de huurder zal het gehuurde zelf gebruiken en is niet bevoegd om het gehuurde weer onder te verhuren aan derden.

Onder artikel 7.4: het is huurder en/of diens huisgenoten o.a. niet toegestaan;

- Voorwerpen in gemeenschappelijke ruimten te plaatsen.
- Werkzaamheden in gemeenschappelijke ruimten te verrichten.
- Dieren te houden die overlast (stank, lawaai e.d.) of ongerief veroorzaken voor de omgeving.
- Het dak van het gehuurde te betreden
- Gaten te boren, te schroeven en/of spijkers te slaan in kunststof en/of aluminium kozijnen, in vloeren waarin zich leidingen bevinden en in voorgespannen elementen (lateien).
- Een afzuigkap met motor aan te sluiten op de mechanische ventilatiekanalen.
- Een bedrijf, uit te oefenen in het gehuurde.
- Het is de huurder verboden om in het gehuurde hennep voor handen te hebben, anders dan voor eigen gebruik.²⁵

Onder artikel 7.5: na het aanbrengen van vloerbedekking, mag geen geluidsoverlast worden veroorzaakt aan omwonden.

Onder artikel 8: de huurder dient ervoor te zorgen dat aan omwonenden geen overlast of hinder wordt veroorzaakt door huurder, huisgenoten, huisdieren en/of door derden die zich namens of met goedvinden van huurder in het gehuurde of op het terrein van het gehuurde bevinden. Huurder is voor gedragingen van deze personen op gelijke wijze als voor zijn eigen gedragingen aansprakelijk.

3.2 Wetgeving omtrent overlast

Bepalingen over verplichtingen van huurder en verhuurder zijn allen opgenomen in boek 7, titel 4, afdeling 2 (art. 203-211 BW verplichtingen verhuurder) en 3 (art.212-225 BW, verplichtingen huurder). In rechtszaken gaat het veelal over het niet nakomen van de verplichting van de huurder tijdens overlastzaken, zo valt ook te zien in de onderzochte jurisprudentie in hoofdstuk 8. De relevante wetsartikelen m.b.t. overlast staan hieronder bondig uitgewerkt. Waar nodig is in de tekst aangeven om welk artikel het gaat.

Verplichtingen verhuurder

Verhuurder heeft de maatschappelijke verplichting om zich in te zetten voor het vergroten van de leefbaarheid in de buurt waar men bezit heeft.²⁶

De verhuurder heeft hierbij de wederzijdse optie om de huurovereenkomst te ontbinden als het genot van het huren van de woning volledig wordt aangetast.²⁷

Verplichtingen huurder

De verplichtingen van de huurder staan in afdeling 3 van titel 4 uit boek 7 BW. Hierin zijn huurders verplicht zich te gedragen als goed huurder²⁸, huurders dienen de woning te

²⁵ Algemene Huurvoorwaarden Domijn (zie bijlage 6)

²⁶ http://www.advocatengoossens.nl/huurrecht/huur_verplichtingenverhuurder.htm

²⁷ Art. 7:210 BW

²⁸ Art. 7:213 BW

gebruiken waarvoor bestemt²⁹. Verder is de huurder aansprakelijk voor anderen die zich met goedvinden van de huurder in de woning bevinden³⁰.

De rechter toets de situatie zoals ook te lezen valt in hoofdstuk 8 waar de jurisprudentie wordt onderzocht. Hierin valt te zien dat wanneer de huurder zich niet aan een van zijn verplichtingen houdt, de huurovereenkomst ontbonden kan worden.

3.3 Opvattingen over huurovereenkomst

Intern onderzoek

De meesten van de leefbaarheidsconsulenten zien graag het huurreglement specifiek geformuleerd worden. Het huurreglement geeft duidelijk aan wat de verplichtingen zijn van huurders, maar wat de gevolgen zijn als je reglement niet volgt staan er niet in vermeld. Dit zou een punt ter verbetering zijn. De wetgeving is vrij beperkt in de verplichtingen van de huurder. Ook zijn de algemene huurvoorwaarden niet altijd in begrijpelijke taal geformuleerd voor de huurder.

Niet alle leefbaarheidconsulenten vinden dat het huurreglement aangepast dient te worden en voelen er meer voor om tijdens het tekenen van het huurcontract de punten duidelijk toe te lichten.³¹

Extern onderzoek

De externe woningcorporaties hebben allen een eigen opvatting over het huurreglement. Vier van de vijf woningcorporaties heeft het huurreglement in het algemeen weergegeven. Daarnaast is er een corporatie die een makkelijke versie voor huurders heeft uitgebracht. Ook gebruikt een woningcorporatie huisregels bij complexen als extra aandachtspunt voor huurders waarop ze gewezen worden op hun verplichtingen.

De corporatie die in het huurreglement de regels specifiek heeft uitgewerkt, stuurt na elke overtreding een brief waarin wordt verwezen naar het overtreden punt.³²

Samenvatting

Een (huur)overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan. In de huurovereenkomst en de algemene voorwaarden zijn rechten en plichten van de verhuurder en huurder opgenomen. Er mogen geen bepalingen in de huurovereenkomst of algemene voorwaarden staan onredelijk bezwarend zijn.

Een enkeling van de leefbaarheidsconsulenten zou graag het huurreglement wat specifiek geformuleerd willen zien. Daarnaast zouden ze graag zien dat er tijdens het tekenen van het huurcontract de punten in het reglement goed worden uitgelicht. Vier van de vijf externe woningcorporaties gebruiken huurvoorwaarden. Eén woningcorporatie gebruikt specifieke punten met betrekking tot overlast, zij sturen na elke overtreding een brief waarin wordt gewezen op het overtreden punt.

²⁹ Art. 7:214 BW

³⁰ Art. 7:219 BW

³¹ Interviews met leefbaarheidsconsulenten

³² Externe interviews

4. Eindigen van de huur

De huurovereenkomst kan op drie manieren eindigen. Dit kan na opzegging, ontbinding of door beëindiging na wederzijds goedvinden. Met de ontbinding is tussenkomst van de rechter noodzakelijk, de verhuurder zal de huurder moeten dagvaarden en vorderen om de huur te laten eindigen.^{33/34}

4.1 Huuropzegging³⁵

De huurder en de verhuurder hebben beiden het recht om de huurovereenkomst te beëindigen. Wanneer de huurder de huur wil opzeggen hoeft hij dit niet te onderbouwen. Hij ondertekent de huuropzegging waarin een minimum termijn van een maand in acht dient te worden genomen.

Wanneer de verhuurder de huur wil beëindigen heeft hij wel een geldige opzeggingsgrond nodig. Hij dient zijn opzegging te motiveren op basis van een van de art. 274 lid 1 genoemde gronden, anders is de huuropzegging nietig. Dit behoudens lid 4 van art. 271. Ook bij een bepaalde tijdscontract dient de verhuurder de huur tijdig op te zeggen.

Als de huurder het opzeggingsformulier van de verhuurder ondertekent, heeft hij een opzegtermijn van 3 maanden, met daarbij een extra maand voor elk jaar dat de huurder in de woning huurt met een maximum opzegtermijn van 6 maanden.

4.2 Beëindiging met wederzijds goedvinden

De verhuurder kan concreet maken aan de huurder dat hij de huur wil laten beëindigen volgens art 7:271 BW. De huurder dient wel akkoord te gaan met de opzegging.

4.3 Ontbinding^{36/37}

Wil de verhuurder de huur opzeggen, maar weigert de huurder om de huuropzegging te ondertekenen, dan kan de verhuurder ervoor kiezen om naar de kantonrechter te stappen. De wet somt in art. 7:274 BW de toewijzingsgronden op voor de rechter wanneer de verhuurder de huur wil beëindigen, maar de huurder hier niet akkoord mee wenst te gaan.

Het verzoek tot het beëindigen van de huurovereenkomst dient schriftelijk worden ingediend, waarna de kantonrechter tijdens een zitting een afweging maakt tussen de belangen van de huurder en de verhuurder. Vindt de rechter het verzoek van de verhuurder gegrond, dan stelt hij een datum vast wanneer de huurder de woning moet verlaten. Is de huurder op die dag niet vertrokken heeft de verhuurder het recht op de woning te laten ontruimen.

³³ Hoofdpijnen in het huurrecht, hfd. 9 (blz. 197)

³⁴ art. 7:272 BW

³⁵ artt. 7:271-277 BW

³⁶ <http://www.jurofoon.nl/nieuws/weblog.asp?id=2269>

³⁷ art.6:265 juncto art. 7:231 en art 7:281 BW.

Wanneer de huurder niet zijn woning leeg heeft gehaald op de door de rechter uitgesproken datum, mag de gerechtsdeurwaarder overgaan tot ontruiming. Daarbij haalt de gerechtsdeurwaarder alle goederen die niet bij het betreffende pand behoren uit dat pand en plaatst deze op straat. Deze goederen worden vervolgens door de betreffende gemeente afgevoerd. De gemeente kan de goederen opslaan of als afval afvoeren, dit naar beoordeling van de gemeente.

Mensen en dieren die in het pand aanwezig zijn worden ook daaruit gezet. Aangetroffen dieren zijn net zoals de andere goederen die uit de woning worden verwijderd de verantwoordelijkheid van een gemeente.

Samenvatting

De huur kan beëindigd worden op drie manieren. Dit kan door een huuropzegging van zowel de huurder als de verhuurder. De verhuurder kan een concreet voorstel doen aan de huurder om huur te beëindigen (beëindiging met wederzijds goedvinden). Gaat de huurder hier niet mee akkoord, dan kan de verhuurder ervoor kiezen om een verzoek doen aan de rechter om een vonnis tot ontbinding van de huurovereenkomst. Werkt de huurder niet mee, kan een vonnis tot ontruiming worden uitgesproken.

5. Proces ter preventie van overlast bij Domijn

Bij Domijn worden er meerdere werkwijzen tegen woonoverlast gehanteerd. Het doel van deze processen is om de vorm van woonoverlast effectief aan te pakken en om de gerechtelijke procedure te voorkomen. Hieronder volgt allereerst de huidige en toekomstige interne werkwijze van Domijn tegen woonoverlast. Daarnaast wordt het protocol woonoverlast beschreven.

5.1 Interne sociale klachtenprocedure

Als een buurtbewoner een klacht heeft, komt deze terecht bij de wijkconsulent of de leefbaarheidconsulent. Deze werknemers werken voor de afdeling Wijk Centraal en zijn werkzaam in de wijkposten binnen de verschillende wijken in Enschede en de vestigingen in Haaksbergen en Losser waar Domijn bezit heeft. Er zijn 5 wijkposten verspreid over Enschede.

Na het afnemen van interviews met vijf leefbaarheidsconsulenten en twee verhuurconsulenten met specialisatie leefbaarheid binnen Domijn valt er een duidelijke werkwijze vast te stellen.

Klacht

De melder van overlast kan de klacht op verschillende manieren kenbaar maken binnen Domijn. Dit kan schriftelijk, aan de balie, tijdens het spreekuur en telefonisch. Als eerste wordt er geverifieerd of er al contact is geweest met de overlastgever. Dit dient als eerste te gebeuren. Heeft dit geen resultaat, dan komt de wijkconsulent in actie.

Wijkconsulent

De wijkconsulent behandelt in eerste instantie de klachten. Dit gebeurt middels een gesprek met de overlastgevende. Grotendeels worden de klachten na het eerste gesprek opgelost. Blijft de overlast aanhouden dan volgt er een gesprek met daarbij de leefbaarheidconsulent, wijkconsulent, overlastgevende en overlasthebbende.

Leefbaarheidsconsulent

Bij meer complexere en/of spoedeisende zaken raakt de leefbaarheidconsulent betrokken in de situatie. Hij onderhoudt de contacten met andere partijen zoals politie en sociale instellingen. De leefbaarheidconsulent leidt de bemiddelingsgesprekken.

Bovenstaande is globaal de werkwijze die door de consulenten wordt gehanteerd. Grotendeels wordt de aanpak van overlast gevoelsmatig gedaan. Elke situatie is anders en vraagt een andere aanpak.

5.2 Toekomstig interne sociale klachtenprocedure

Op dit moment is er een reorganisatie bezig bij Domijn. Tijdens het schrijven van de scriptie zijn de veranderingen in volle gang en in grote lijnen is duidelijk hoe de organisatie eruit komt te zien. Na de reorganisatie komt er een nieuwe procedure tegen woonoverlast bij Domijn. De nieuwe procedure kenmerkt zich doordat Domijn zich meer uit het straatbeeld onttrekt en zo de huurder die overlast heeft de eerste overlast weer zelf dient op te lossen. Zo verandert er door deze wijziging met name de aanwezigheid van Domijn in een wijk. De wijkkantoren gaan in het loop van het jaar sluiten en daarmee verandert de aanwezigheid van de wijkconsulent in de wijk. Het is niet zo dat de functie van de wijkconsulent in zijn geheel

verdwijnt. De wijkconsulent wordt in de toekomst centraal aangestuurd, wat betekent dat hij/zij vanuit het hoofdkantoor door de consulent wijkbeheer (voorheen de leefbaarheidsconsulent) naar een overlastsituatie wordt gestuurd.

In de nieuwe procedure wordt het sociaal klachten formulier geïntroduceerd. Dit formulier maakt inzichtelijk wat de aard en omvang van het probleem is. Daarnaast wordt er gestuurd op eigen verantwoordelijkheid van de bewoner en de klager moet aangeven, wat volgens hem of haar idee de oplossing is die Domijn moet bieden. Het doel van de sociale klachtenprocedure is om een goede dienstverlening te bieden aan de huurders en een uniforme en efficiënte werkwijze te hanteren m.b.t. de afhandeling van sociale klachten.³⁸

Door de wijzigingen in het werkproces wordt Domijn als het ware geformaliseerd. Alle klachten worden van het begin vastgelegd en de werkwijze is duidelijker op geformuleerd in de Sociale Klachtenprocedure van Domijn. Wel dient het de aandacht te hebben dat veel klachten misschien niet meer worden gemeld, omdat huurders het als een extra inspanning zien om de klacht nogmaals te melden. Daarnaast is de kans reëel dat er huurders bij Domijn zijn die een klachtenformulier, om redenen als niet beheersen van Nederlandse taal, niet in kunnen vullen. Het risico bestaat dat de huurders overlast niet meer snel en informeel, bij de wijkconsulent op straat gaan melden. Zo bestaat de kans dat de overlast pas in beeld komt bij Domijn als het probleem al dermate is geëscaleerd.

5.3 Protocol woonoverlast

Bewoners vinden een prettige woon- en leefomgeving zeer belangrijk. Woonoverlast hoort hier niet in thuis. In de afgelopen jaren is het thema woonoverlast in Nederland steeds actueler geworden. Vanuit de beroepspraktijk bestaat de indruk dat ernstige woonoverlast veroorzaakt door mensen met wie het in sociaal en psychisch opzicht niet goed gaat, in omvang toeneemt en met de reguliere instrumenten steeds moeilijker tegen te gaan is.³⁹

Het protocol woonoverlast komt voort uit het convenant lokale driehoek (burgemeester, officier van justitie en politiechef) vanuit de gemeente Enschede. Het doel van het protocol is om de problematiek rondom het thema woonoverlast in Enschede te gaan beheersen. De betrokken partijen in het protocol zijn gemeente Enschede, woningcorporaties Domijn en De Woonplaats, woningstichting Ons Huis, politie Twente, Openbaar Ministerie en zorg- en hulpverleningsinstellingen. Deze betrokken partijen worden ook wel convenantpartners genoemd. In het protocol is er een concreet afsprakenkader ontwikkeld om meer en betere samenwerking tussen deze verschillende betrokken partijen te stimuleren. Het protocol heeft een procesmatig karakter. Zo wordt er in zeven verschillende fases uitgelegd hoe een woonoverlast situatie het beste kan worden aangepakt. Elke fase kent een eigen kader en te zetten stappen. De volgende fasen worden onderscheiden:

- fase 0: maatregelen vooraf
- fase 1: bemiddelingsfase
- fase 2: hulpverleningsfase
- fase 3: drang- en dwangfase
- fase 4: gerichte plaatsing
- fase 5: uitzettingsfase
- fase 6: bijzondere woonvoorziening

³⁸ Sociale klachtenprocedure Domijn

³⁹ Bijlage 15

In fase 0, de maatregelen vooraf, worden door de woningcorporaties duidelijk gecommuniceerd met potentiële huurders over wat de gevolgen zijn van problematisch huurgedrag. Daarnaast is het belangrijk voor de woningcorporaties om problematisch huurgedrag vroegtijdig te signaleren en hiervan een dossier bij te houden.

Mocht de huurder toch problematisch huurgedrag vertonen dan wordt er overgegaan op fase 1. In fase 1, de bemiddelingsfase, wordt er door bemiddeling met omwonenden dan wel met het in gesprek gaan met de overlastgever(s) geprobeerd om de woonoverlast te verminderen. In eerste instantie ligt hierbij de verantwoordelijkheid van de woningcorporatie.

Is er na het aangaan van de bemiddelingsfase geen sprake van enkele verbetering, dan wordt er gesproken van extreme overlast. Na fase 1 wordt er gekozen voor een gepaste oplossing. De casus wordt overgeheveld aan het Wijkzorgteam (zie hiervoor hoofdstuk 5.4). Zo kan na fase 1 worden overgegaan naar fase 2, maar ook naar 4 of 6.

Bij fase 2 wordt er overgegaan naar de hulpverleningsfase. Hierbij wordt een bepaalde vorm van begeleiding of hulpverlening ingeschakeld om zodoende de extreme overlast te verminderen.

Een andere oplossing voor bepaalde doelgroepen kan de drang- en dwangfase zijn in fase 3. In deze fase wordt er getracht door het met stellen van sancties of dreiging tot uitzetting de overlast te verminderen.

Fase 4 kent een drastische maatregel. In situaties waarbij de buurt extreem veel overlast ervaart van de overlastgevers kan een oplossing zijn om de probleemhuurders een kans van slagen te bieden in een andere wijk. Dit gebeurt in situaties waarbij er te weinig dossiervorming is voor uitzetting, of als er kinderen in het gezin wonen. Het belang van de omwonenden gaat in deze situaties voor. Tevens is bij het mislukken van de tweede kans het slagen bij de rechter een stuk groter. Zie hiervoor hoofdstuk 8, jurisprudentie.

Het doel van dit protocol is om overlast te verhelpen en Domijn heeft als doelstelling en verantwoordelijkheid om de leefbaarheid in de wijken op een aanvaardbaar niveau te houden. Een financieel belang bij het overzetten van huurders naar een andere wijk is niet de achterliggende gedachte. De kans dat overlast terugkeert is aanwezig, waardoor de kans bestaat op leegstand in de omgeving van de probleemhuurder.

Indien door de maatregelen in eerdere fasen geen of onvoldoende sprake is van vermindering van woonoverlast volgt de procedure tot uitzetting/ uitplaatsing in fase 5. Deze categorie van hardnekkige en extreme overlastveroorzakers is niet meer handhaafbaar in een 'normale' woonomgeving. Als volgens de advocaat voldoende valt te bewijzen dat het belang groot is om de huurder uit de woning te plaatsen zal er naar de rechter gestapt worden.

Als de maatregelen in eerdere fasen geen of onvoldoende sprake is van vermindering van woonoverlast en het besluit tot uitzetting in fase 5 genomen is bestaat een tevens mogelijkheid voor plaatsing in een bijzondere woonvoorziening in fase 6. Een dergelijke bijzondere woonvoorziening is momenteel in Enschede niet beschikbaar en zal gecreëerd moeten worden. Deze voorziening is gericht op een bijzonder kleine groep, extreme probleemveroorzakers welke niet handhaafbaar zijn in een 'normale' woonomgeving

Het protocol Woonoverlast wordt momenteel gehanteerd in de gemeente Enschede om overlast tegen te gaan. Het Wijkzorgteam, dat hierna uitgebreid wordt besproken behandelt voornamelijk de extreme gevallen van overlast. De kleinere problematiek in wijken vallen onder corporaties. De kleine problematiek bestaat met name uit conflicten met burens. Dit valt buiten het protocol. In hoofdstuk 7 wordt in de zin van buurtbemiddeling gesproken over een mogelijke uitkomst hiervoor.

5.4 Wijkzorgteam (WZT)

Het Wijkzorgteam is een informatieknooppunt binnen de infrastructuur van verschillende voorzieningen in een stadsdeel in Enschede en Haaksbergen. Het Wijkzorgteam is een overleg tussen verschillende instanties over complexe- en meervoudige problematiek. Het doel is om snel en geïntegreerd te reageren op crisissituaties.⁴⁰

De werkwijze van het Wijkzorgteam bestaat uit het signaleren van een zorgelijke situatie door een partner die het convenant heeft ondertekend. De convenantpartner meldt het signaal aan de procesmanager van de gemeente Enschede. Deze procesmanager screent het signaal en informeert bij de convenantpartners naar meer informatie over het probleemgeval. Op basis van de uitkomst van de informatieronde beslist de procesmanager of het een Wijkzorgteam casus betreft. Als hier sprake van is dan wordt er een casemanager aangewezen en een eerste Multi Disciplinair Overleg (MDO) georganiseerd.

De casemanager is in dienst van een hulp- of dienstverlenende organisatie. De casemanager is de verantwoordelijke voor de organisatie en inhoud van de casussen. Daarnaast stelt hij een plan van aanpak op. Hierin wordt een taakverdeling gemaakt voor de verschillende instellingen, waarin tevens de doelstellingen in worden geformuleerd.

Rol Domijn

Domijn is als woningcorporatie verantwoordelijk voor de verhuur van woningen in de sociale sector, waar veelal de probleemgezinnen in woonachtig zijn. Daarnaast is Domijn verantwoordelijk voor de leefbaarheid in de wijken waar zij bezit hebben.

Voor Domijn is vooral in het begin een belangrijke taak weggelegd. Met de dergelijke hulpverlening in verdere fases heeft het niets meer van doen. Zo dient Domijn zodoende aandacht te schenken aan de intakefase van potentiële huurders en dossiervorming ter ondersteuning van de aanpak van woonoverlast.

In eerste instantie, in fase 1 van het protocol Woonoverlast, is het uitgangspunt dat Domijn in samenwerking met andere partijen als genoemd in het protocol de overlast ter hand neemt.

Is er nog steeds sprake van extreme overlast, draagt Domijn de situatie over aan de Wijkzorgteams die het stadsbrede interventieteam inschakelen.

⁴⁰ <http://www.domijn.nl/nl/enschede/sectie4/leefbaarheidspr/overigeproject/>

Samenvatting

Om overlast te voorkomen en tegen te gaan, heeft Domijn momenteel wijkconsulenten en leefbaarheidsconsulenten in dienst.

en op te lossen. Waar nodig schakelt hij hiervoor de leefbaarheidsconsulent in die de klacht verder oppakt.

Door deze wijziging is er met name een verandering in de aanwezigheid van Domijn in de wijk. De wijkkantoren gaan in het loop van het jaar sluiten en daarmee verdwijnt de taak van wijkconsulent. Het is niet zo dat de functie van de wijkconsulent in zijn geheel verdwijnt. De wijkconsulent wordt in de toekomst centraal aangestuurd, wat betekent dat hij/zij vanuit het hoofdkantoor naar een overlastsituatie wordt gestuurd. De multiprobleemgezinnen worden in het Wijk Zorg Team besproken. Met verschillende organisaties, zoals gemeente, politie, maatschappelijk werk en andere corporaties is een protocol opgesteld om overlast van deze groep mensen aan te pakken.

6. Analyses en conclusies interviews

Om een volledig beeld te geven van de uitkomsten van zowel die bij Domijn, als die van de externe corporaties wordt er in dit hoofdstuk een analyse gemaakt van de afgenomen interviews, waaruit vervolgens conclusies uit worden getrokken. De vragen in het interview hebben allen een achterliggende gedachte. De onderwerpen: doelstelling, werkwijze, doelgroepen, verbeterpunten en ontruiming komen allen aan bod. Per onderdeel wordt een analyse gemaakt van zowel de interne als de externe vraaggesprekken. In bijlagen 9 en 11 zijn tabellen opgenomen met een analyse van alle geïnterviewden.

6.1 Analyse doelstellingen

De doelstellingen die Domijn heeft m.b.t. overlast zijn niet eenduidig bij de leefbaarheidconsulenten. Over het algemeen wordt er gewezen op de maatschappelijke taak van een woningcorporatie om overlast te reduceren, de plicht om zorg te dragen voor een prettige, veilige en leefbare woonomgeving. Verder is het doel om huisuitzettingen te voorkomen. Dit alles doormiddel van het zo snel mogelijk oppakken van de overlastklacht.⁴¹ De doelstellingen en uitgangspunten van Domijn staan in het strategisch plan en het nota wonen van Domijn. In hoofdstuk 1.5 is vernoemd welke doelstellingen Domijn m.b.t. overlast heeft. De doelstellingen die zijn genoemd door de leefbaarheidsconsulenten zijn:

- Twee van de zes leefbaarheidsconsulent noemden dat er geen specifieke doelstellingen zijn.
- Vijf van de zes noemden doelstellingen vanuit hun gevoel.
- Eén leefbaarheidsconsulent wist te noemen dat de doestellingen staan opgenomen in nota wonen en het strategisch plan.

Bij de externe corporaties komen de genoemde antwoorden van de interne geïnterviewden over het algemeen weer naar voren. De doelstellingen met betrekking tot overlast zijn duidelijk te herleiden uit de maatschappelijk taak van een woningcorporatie: de verantwoordelijkheid van de leefbaarheid binnen de wijk waar bezit is. Bij deze vergelijking is geen duidelijk verschil.

Doelstelling	Bekend	Niet bekend
Domijn	1	5
Extern	1	4

Conclusie

De doelstellingen m.b.t. overlast zijn niet specifiek benoemd, maar vloeien voort uit de maatschappelijk taak van een corporatie om de leefbaarheid in de wijk te waarborgen en te vergroten. De doelstellingen voor een woningcorporatie zijn de wettelijke verplichtingen.

⁴¹ Interviews intern

6.2 Analyse werkwijze

Op de verschillende wijkposten wordt er op dezelfde manier overlast aangepakt. In hoofdlijnen ziet de werkwijze er als volgt uit:

- 1) Als de klacht binnenkomt wordt er eerst gekeken wat de klagende huurder zelf heeft ondernomen tegen de overlast. Heeft hij / zij al stappen ondernomen en er is geen oplossing gekomen. Dan wordt de wijkconsulent ingeschakeld.
- 2) De wijkconsulent maakt contact met de overlasthebber.
- 3) Situatie wordt bekeken door de leefbaarheidsconsulent.
- afspraken worden op papier gezet.
- 4) Afspraken worden gecontroleerd door de wijkconsulent
- 5) Eventuele gang naar de rechter

Domijn heeft in een overlastsituatie waar verschillende burens bij zijn betrokken een bemiddelende taak. Samen wordt er gezocht naar oplossingen voor de overlastsituatie. Veel overlastsituaties worden door de wijkconsulent opgelost, zij schatten de situatie in eerste instantie in. Per situatie wordt bekeken hoe complex de situatie is en hoe snel deze door wordt gespeeld naar de leefbaarheidsconsulent. Soms dient er een andere instantie te worden ingeschakeld. Van de zes geïnterviewden geven er twee aan overlast voornamelijk op gevoel op te lossen.

Bij de externe corporaties wordt ook twee keer aangegeven dat er vooral op gevoel wordt gewerkt. De ander drie werken procesmatig. De werkwijzen van de verschillende corporaties staan in de interviews in bijlage 8 en 10. Daarnaast is buurtbemiddeling een belangrijk onderdeel bij 4 van de 5 onderzochte corporaties.

Werkwijze	Gevoelsmatig	Procesmatig
Domijn	2	4
Extern	2	3

Conclusie

De werkwijze binnen Domijn is overal grotendeels hetzelfde. In Haaksbergen en Losser wordt er iets anders gewerkt, hier kent men geen wijkconsulent. Verder is het aanvoelen van de problematiek een essentieel onderdeel van het aanpakken van de overlastsituaties. Elke overlastsituatie is anders en heeft een andere aanpak nodig. Dit beïnvloedt de werkwijze die je toepast op de situatie. Persoonlijke voorkeuren bij zowel Domijn als de externe corporaties maken uit of er meer op gevoel of juist er procesmatig gewerkt wordt. Dit kan zelfs per casus weer verschillen. Daarnaast is buurtbemiddeling een belangrijk element in het proces dat veel werk overneemt van de corporatie.

6.3 Analyse groepen overlastgevend

Deze groep is erg divers en hangt ook af van de wijk en woning waarin men woont. Zo wordt in Haaksbergen en in Noord-Enschede de jongvolwassenen genoemd als overlastgroep. In Losser is meer de sociaal zwakkere groep mensen die opvallen en in Zuid-Enschede is er betrekkelijk veel overlast van gezinnen.

In de andere wijken vallen er geen groepen extreem op. Alle soort groepen (ouderen, gezinnen, studenten, jongeren) en alle soorten overlast zijn in de wijk vertegenwoordigd.

Bij de externe corporaties is wel duidelijk verschil. In Breda is er voornamelijk last van overbewoning. In Zwolle vallen de drugs- en alcoholverslaafden op, terwijl in Enschede bij De Woonplaats mensen opvallen die geen werk hebben. Verder dient er verder gekeken te worden naar alleen de overlast. Vaak is er meer aan de hand. **Interview Vivare.**

Overlastgroep	Woningcorporatie Domijn	Externe corporatie
Divers	3	2
Jongvolwassenen	2	0
Gezinnen	1	0
Overbewoning	0	1
Thuisblijvers	0	1
Alcohol/drugsverslaafden	0	1

Conclusie

Het is moeilijk aan te geven welke groep nu een probleemgroep is op overlastgebied. In elke wijk woont een bepaald soort bewoners. Zo zijn in Zuid-Enschede de gezinnen voornamelijk betrokken bij overlast en in Noord-Enschede en Haaksbergen de jongvolwassenen. Dit is te verklaren door de samenhang van de bevolking. In Zuid-Enschede wonen voornamelijk gezinnen en in Noord-Enschede jongvolwassenen, zoals studenten.

Ook bij de andere corporaties kent men veel diverse groepen die overlast veroorzaken. In Breda is de overbewoning te verklaren door een groep mensen die een verblijfsvergunning hebben gekregen en vervolgens meerdere mensen in huis nemen. Bij De Woonplaats zijn vooral huurders die geen werk hebben en de hele dag thuis de overlastgevers.

6.4 Analyse verbeterpunten

Momenteel is er geen eenduidige interne procedure bij Domijn om overlast aan te pakken. Hier zijn weinig handvaten voor. Er zijn wel doelstellingen waar je naartoe moet werken. Daarnaast is de samenwerking een punt van aandacht. Hierin kunnen op punt van informatiewisseling en communicatie nog verbeteringen plaatsvinden. Hierbij ben je wel afhankelijk van de externe betrokken partijen. In Losser is overlast pas een aandachtspunt wanneer deze bijna uit de hand is gelopen. Hierdoor is het erg lastig te sturen.

Bij de externe partijen is ook de samenwerking een belangrijk element. Deze verloopt niet altijd even soepel als gewild (Breda). Daarnaast is informatie uitwisseling belangrijk om sneller op te kunnen treden tegen stelselmatige overlast. Dit verloopt vaak moeizaam, doordat persoonsgegevens eenmaal bij wet goed zijn beschermd. Ook is de communicatie soms moeilijk met bewoners die vaak niet op de momenten aanwezig zijn als de corporaties contact willen leggen (Zwolle).

Conclusie

Belangrijke verbeterpunten genoemd door leefbaarheidsconsulenten zijn:

- Overlast registreren om een goed beeld te krijgen wat er precies speelt in de wijken.
- Een eenduidig beleid formuleren om overlast aan te pakken
- Overlast tijdig signaleren, voornamelijk in de kleinere gemeente Losser.

Verbeterpunten die in het proces van de externe corporaties zijn genoemd hebben niet geleid tot mogelijke verbeterpunten die ook voor Domijn gelden.

6.5 Analyse uitzetting

Het is erg moeilijk om mensen uit te zetten op basis van overlast. Overlast is een moeilijk begrip, dat tevens lastig te bewijzen valt. Bij Domijn is geen stappenplan waarbij de laatste stap aangeeft dat uitzetting de enige mogelijkheid is. Dit is wel als een multiprobleemgezin is aangemeld bij het WZT. Wanneer Domijn zeker weet dat de situatie niet meer op te lossen valt en er geen andere mogelijkheid is, gaat het over tot uitzetting. Dit is de allerlaatste oplossing.

Extern wordt, net als bij Domijn, van tevoren aan de advocaat gevraagd of er genoeg bewijslast is om de uitzetting aan te vragen bij de rechter. De punten die de rechter bekijkt tijdens de procedure worden genoemd in hoofdstuk 8, jurisprudentie.

Conclusie

Zowel bij Domijn als extern wordt bekeken in hoeverre er is geprobeerd overlast op te lossen en waar nog mogelijkheden liggen. Zijn deze er niet en is er voldoende bewijslast, wordt er over gegaan een aanvraag tot uitzetting. Daarnaast kijken zowel Domijn als de andere onderzochte woningcorporaties niet alleen vanuit een juridisch perspectief (staan de regels/wetten toe om over te gaan tot een ontbindingsprocedure) naar een overlastsituatie. Er wordt ook gekeken vanuit een ethisch perspectief naar een overlastsituatie. Zo worden gezinnen met kleine kinderen op alle mogelijke manieren geholpen en dan nog niet uitgezet door de woningcorporaties.⁴²

⁴² Praktische Ethiek, hoofdstuk 1.4

7. Verschillen in werkwijze met andere woningbouwcorporaties

In dit hoofdstuk wordt er gekeken wat de verschillen zijn van de werkwijze van Domijn en andere vergelijkbare woningcorporaties. Voor dit onderzoek hebben we de woningcorporaties Alliantie Eemvallei Amersfoort, Deltawonen Zwolle, De Woonplaats Enschede, Singelveste Alleewonen Breda en Vivare Arnhem bezocht. Vervolgens komen we met de overeenkomsten en opvallende verschillen van Domijn en de andere woningcorporaties. De onder de leefbaarheidsconsulenten en andere woningcorporaties gehouden interviews dienen als informatiebron in dit hoofdstuk.

7.1 Overeenkomsten in werkwijze van Domijn en andere woningcorporaties.

In grote lijnen komt de werkwijze van Domijn overeen met die van de andere woningcorporaties. De zaken die o.a. overeenkomen zijn:

De algemene werkwijze van overlast aanpakken is nagenoeg hetzelfde. Zo komt de klacht binnen bij de woningcorporatie, dan wordt er gevraagd wat de huurder zelf aan de overlast heeft gedaan. Als de klacht van serieuze aard is, wordt de overlastgever aangesproken op zijn gedrag door een *wijkconsulent*. We hebben gemerkt dat de wijkconsulent niet overal hetzelfde wordt genoemd, maar wel dezelfde taken heeft. Zo kennen de andere woningcorporaties een complexbeheerder, buurtbeheerder, wijkbeheerder of wijkhuismeester. Als de overlast na de waarschuwing van de wijkconsulent blijft aanhouden en niet wordt opgelost, wordt er een bemiddelingsgesprek georganiseerd. Alle corporaties houden in een computersysteem een klachtenlogboek bij van de overlast. Verder werkt iedere woningcorporatie nauw samen met de politie en als er psychische problemen worden gesignaleerd bij een huurder die overlast veroorzaakt, wordt er contact gelegd met een psychische zorginstelling.

Gezinnen die met veel problemen kampen worden doorverwezen naar een multidisciplinair overleg zoals het in Enschede bekende Wijkzorgteam. De participerende partijen, werkwijze en regie komen volledig overeen met die van het Wijkzorgteam. Zie hiervoor hoofdstuk 6.4 Wijkzorgteam.

7.2 Verschillen in werkwijze van Domijn en andere woningcorporaties.

Naast de overeenkomsten zijn er enkele verschillen tussen de werkwijze tegen woonoverlast van Domijn en de andere woningcorporaties. Hieronder staan de drie opvallendste verschillen. De eerste twee verschillen vinden wij ondergeschikt aan de derde, maar niet onbelangrijk en misschien wel hanteerbaar voor Domijn. Voor het laatste verschil vragen wij echt de aandacht voor Domijn, vooral omdat vier onderzochte woningcorporaties die ermee werken zeer positief over de werkwijze en resultaten zijn.

Klachtenformulier

Allereerst hanteren vier onderzochte corporaties een klachtenformulier of registratieformulier bij overlast.⁴³ Een klachtenformulier is als het ware een sjabloon om de klacht op in te vullen. Zie voor voorbeelden van de klachtenformulieren de bijlagen. Daarnaast worden er ook buurtformulieren gehanteerd als er sprake is van geluidsoverlast.

⁴³ Interviews Singelveste Alleewonen Breda, De Woonplaats Enschede, Alliantie Eemvallei Amersfoort

Alternatief huurreglement

Een onderzochte woningcorporatie merkte op dat de algemene huurvoorwaarden vaak door de huurder als lastig en droog te lezen stof wordt gevonden. Daarom heeft één woningcorporatie de algemene huurvoorwaarden omgezet in een stripboekje. Met de hoop dat aspirant-huurders het stripboekje wel aandachtig lezen.⁴⁴

Buurtbemiddeling

Daarnaast maken vier van de onderzochte woningcorporaties gebruik van buurtbemiddeling.⁴⁵ Buurtbemiddeling wordt ingeschakeld bij conflictsituaties tussen burens (burens klagen over elkaar, kleine burenruzies, ergernissen tussen burens onderling) waar het heel moeilijk is om als woningcorporatie in te bemiddelen. Buurtbemiddeling wordt uitgevoerd door een welzijnsinstelling met behulp van getrainde vrijwilligers en is volledig onafhankelijk. De regie van buurtbemiddeling ligt in handen van de gemeente. De buurtbemiddelaars begeleiden de ruziënde partijen om zelf samen hun conflict op te lossen. De werkwijze die wordt gehanteerd bij de buurtbemiddeling is als volgt:

- Eerst moet er contact worden gelegd met buurtbemiddeling en moet er worden uitgelegd wat er aan de hand is.
- Een coördinator buurtbemiddeling oordeelt of het conflict bemiddelbaar is. Als dit zo is worden er twee bemiddelaars aangesteld.
- De bemiddelaars leggen contact met de burens met wie de overlast wordt besproken.
- Vervolgens houden de bemiddelaars een kort voorgesprek met beide partijen
- Daarna volgt een afspraak voor een bemiddelingsgesprek
- Een bemiddeling wordt afgesproken met schriftelijke afspraken.

Enkele uitgangspunten voor buurtbemiddeling zijn:

- Bemiddelaars zijn onpartijdig en geven geen oordeel;
- Iedere bemiddelaar heeft een goede training gevolgd;
- Iedereen werkt toe naar afspraken, die voor beide partijen aanvaardbaar zijn;
- Deelname van buurtbewoners aan bemiddeling gebeurt op vrijwillige basis, maar is niet vrijblijvend;
- Buurtbemiddeling is gratis en laagdrempelig;
- Bemiddelingsgesprekken en afspraken zijn strikt vertrouwelijk.⁴⁶

Voor Domijn zou buurtbemiddeling een welkome vernieuwing zijn, omdat door de reorganisatie Domijn het aantal wijkconsulenten verminderd. De wijkconsulenten worden, na een telefonische klacht, centraal vanuit het hoofdbureau aangestuurd. Door deze ontwikkeling geeft Domijn de huurder meer verantwoordelijkheden, want de huurder kan niet om ieder klachtje naar de wijkconsulent gaan. Buurtbemiddeling zou voor Domijn goed werken, omdat buurtbemiddeling veel taken, o.a. de relatief kleine overlast en buurtruzies, overnemen van de wijkconsulent. Dit neemt werkdruk weg voor Domijn en zo kan Domijn zich richten op grotere overlastgevallen. Wel is het wenselijk dat de projectleider van buurtbemiddeling goed communiceert met Domijn of het overlastprobleem is opgelost of niet.

Niet onbelangrijk is dat alle vier de woningcorporaties aangaven dat ze positief tegenover buurtbemiddeling staan. Eén onderzochte woningcorporatie gaf aan dat zij bij burenruzies niets meer doen en alles direct doorverwijzen naar buurtbemiddeling.⁴⁷

⁴⁴ Interview woningcorporatie Singelveste Alleewonen Breda

⁴⁵ Interviews woningcorporaties Alliantie Eemvallei Amersfoort, Deltawonen Zwolle, Singelveste Alleewonen Breda, Vivare Arnhem

⁴⁶ Folder buurtbemiddeling: <http://www.hetccv.nl/binaries/ccv/webwinkel/brochure-buurtbemiddeling-2009.pdf>

De projectleider⁴⁸ van buurtbemiddeling in Amersfoort heeft tevens te kennen gegeven dat buurtbemiddeling een succes is in de stad Amersfoort. Zij geeft aan dat op één of andere manier mensen makkelijker hun verhaal vertellen tegenover een vrijwilliger dan tegen iemand in een uniform en dat buurtbemiddeling laagdrempelig is. Er wordt een terugkoppeling gemaakt naar de woningcorporatie als de afspraken zijn gemaakt. Voor meer informatie heeft ze verwezen naar het centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid (het CCV). Het CCV is hét centrum dat kennis en samenhangende instrumenten ontwikkelt en implementeert om de maatschappelijke veiligheid te vergroten. In het handboek buurtbemiddeling staat informatie voor professionals die zijn geïnteresseerd in buurtbemiddeling.⁴⁹

Verder is er een onderzoek beschikbaar uitgevoerd door het ministerie van Justitie waarin het succes van buurtbemiddeling landelijk is onderzocht. Een opvallende uitkomst is hieruit dat “meer dan 90% van de lokale betrokkenen tevreden zijn tot zeer tevreden over buurtbemiddeling. Het gaat hier om netwerkpartners, bemiddelden, bemiddelaars en coördinatoren.” Daarnaast leidt buurtbemiddeling tot een vermindering van de werklust van in het bijzonder de politie en woningcorporaties en draagt buurtbemiddeling bij aan sociale cohesie, veiligheid en leefbaarheid van wijken.⁵⁰

Samenvatting

De werkwijze van Domijn tegen overlast komt grotendeels overeen met die van woningcorporaties elders in het land. Zo kent het ook bij de andere corporaties een wijkconsulent, waarvan de functienaam alleen verschilt. Daarnaast worden de overlastgevallen genoteerd in een digitaal systeem en worden multiprobleemgezinnen allen besproken in een overlegteam, vergelijkbaar met het Wijkzorgteam.

Belangrijkste verschil in de werkwijze is de aanpak van kleine conflicten. Deze worden bij 4 van de 5 onderzochte corporaties doorverwezen naar ‘buurtbemiddeling’. Deze instelling, waarbij de regie ligt bij de gemeente zorgt in eerste instantie voor bemiddeling tussen kleine burenruzies. In een rapport van het ministerie van Justitie, waar onderzoek is gedaan naar buurtonderzoek, valt te lezen dat alle partijen zeer tevreden over buurtbemiddeling zijn.

Daarnaast hanteren vier van de vijf corporaties een sociaal klachtenformulier en heeft een corporatie de huurovereenkomst simpel leesbaar gemaakt voor huurders doormiddels een strip ervan te maken.

⁴⁷ Interview Deltawonen Zwolle

⁴⁸ Mevr G. ten Brummelaar, projectleider Buurtbemiddeling

⁴⁹ www.hetccv.nl/buurtbemiddeling

⁵⁰ Onderzoek ‘het succes van buurtbemiddeling’:

http://www.hetccv.nl/binaries/sectorgerichte_aanpak/veilig_wonen/buurtbemiddeling/buurtbemiddeling_evaluatie.pdf

8. Jurisprudentie

In Nederland is niet alle wetgeving opgenomen in wettenbundel. Naast de regels die zijn opgenomen in de wetten, behoort ook de jurisprudentie tot de Nederlandse wetgeving. Jurisprudentie is de verzameling van uitspraken die eerder door rechters zijn gedaan. De rechter kan bekijken wat collega-rechters hebben beslist over overeenstemmende zaken. Deze uitspraken kan hij gebruiken als richtlijn.⁵¹

In dit hoofdstuk wordt er als eerst verteld hoe het proces bij de rechter in overlastzaken eruit ziet. Vervolgens wordt gekeken wanneer Domijn overgaat tot een ontbinding van de huurovereenkomst. Tot slot wordt er besproken wat de gronden zijn voor een rechter om een huurovereenkomst te ontbinden. Hiervoor zijn 20 uitspraken van de rechter geanalyseerd. Zo is bekeken wat de rechter nu precies zegt over termen als *goed huurderschap*, wat een *goed* overlastdossier is en welke belangenafwegingen hij maakt.

8.1 Proces bij de rechter

Als de verhuurder de huur tegen de wil in van de huurder wil beëindigen, dient dit met tussenkomst van de rechter te geschieden. Waar voorheen sprake was van het kantongerecht, wordt dit nu aangeduid met de term: rechtbank, sector kanton. Net als het arbeidsrecht valt het huurrecht als vanouds onder het kantongerecht. De kantonrechter leidt de kantonprocedure zoals deze nu is. Het gehele proces is te lezen in bijlage 12.

Het procesrecht is niet opgenomen in het BW. De regels van het procederen staan in het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv.). De organisatie van de rechtelijke macht en de bevoegdheid van rechtelijke instanties staan in de Wet op de Rechtelijk Organisatie (Ro.).

De rechtelijke organisatie kent verschillende instanties. Dit zijn de rechtbank, het gerechtshof en de Hoge Raad. In de meeste gevallen is de kantonrechter van de sector kanton van de rechtbank bevoegd. De Hoge Raad is de hoogste gerechtelijke instantie.⁵² Hoger beroep staat tegen ieder vonnis open. Sinds 1 januari 2002 is het gerechtshof absoluut bevoegd (welke rechterlijke instantie) om zaken in hoger beroep ter kennis te nemen. Voorheen werden hoger beroepzaken behandeld door de rechtbank. In hoger beroep wordt alles opnieuw bekeken en wordt de gehele procedure als het ware 'overgedaan'. De Hoge Raad is geen feitenrechter, maar buigt zich alleen over rechtsverslagen. Er wordt gekeken of er een eerlijke rechtsprocedure is toegepast.

Nadat er is gekeken welke rechter absoluut bevoegd is, wordt bepaald welke rechter relatief bevoegd is. Er wordt dan gekeken in welke plaats het proces moet ingediend worden. Een procedure wordt ingeleid een dagvaarding.

⁵¹ <http://www.rechtspraak.nl/Wat+is+rechtspraak/Bronnen+van+recht.htm>

⁵² art. 93 Rv.

8.2 Aantal ontruimingen door overlast bij Domijn.

Het aantal ontruimingen binnen Domijn na overlast is niet goed toetsbaar, aangezien duidelijke en betrouwbare cijfers ontbreken die een helder beeld geven van de situatie. Als overlast plaatsvindt en er is een achterstand, wordt het via de rechter gespeeld op de achterstand. Vindt er een ontruiming plaats, is er vervolgens niet genoteerd dat er tevens sprake was van huuders die overlast veroorzaakten. Hierdoor kunnen we geen duidelijke

8.3 Redenen voor Domijn om over te gaan tot ontbinding van de huurovereenkomst.

Bij Domijn is er niet echt een eenduidig beleid omtrent het ontbinden van een huurovereenkomst bij overlast. Het is heel lastig om een beleid of doelstelling hiervoor op te stellen, omdat iedere casus van overlast een andere voorgeschiedenis, mate van overlast en betrokken personen en andere partijen heeft. Wel hebben we aan de leefbaarheidsconsulenten gevraagd wanneer zij over gaan tot een ontbindingsprocedure. Hieronder staat beschreven wanneer de ondervraagde leefbaarheidsconsulenten de gang maken naar de rechtbank.

Allereerst moeten er alles geprobeerd zijn om de overlastgever op een andere manier te helpen, want het is geen doel van Domijn om mensen op straat te zetten. Domijn ondersteunt mensen en biedt ze de gelegenheid om de overlast te herstellen. Mocht de overlast zo'n extreme vorm hebben aangenomen dan wordt er overgegaan op een ontbindingsprocedure. Hiervoor moet een goed en volledig overlastdossier worden opgebouwd. De woningcorporatie dient aan te kunnen tonen en bewijzen dat de overlast aanwezig is. In het overlastdossier moeten alle schriftelijke klachten van omwonenden, processen-verbaal van de politie, correspondentie van Domijn met overlastgever en eventuele foto's en andere bewijsstukken in chronologische volgorde worden opgenomen. Het is heel belangrijk dat bij een overlastcasus alles vanaf het begin wordt gerapporteerd en in het computersysteem wordt gezet en bijgehouden. Vervolgens gaat de leefbaarheidsconsulent, met toestemming van de leidinggevende, met het overlastdossier naar de advocaat om advies in te winnen. De advocaat komt dan met een advies of een ontbinding van de huurovereenkomst haalbaar is. Domijn start alleen een procedure op als ze er volledig vertrouwen in hebben dat de rechter de huurovereenkomst ontbindt.⁵³

Naast het juridische kader, het juridische perspectief, kijken de leefbaarheidsconsulenten van Domijn ook naar het ethische aspect. Zo worden gezinnen met kleine kinderen op alle mogelijke manieren geholpen. Zelfs als alle aangeboden hulp niet heeft geholpen worden er naar andere oplossingen gezocht i.p.v. dat er over wordt gegaan over een ontbindingsprocedure.

⁵³ Uit interview met leefbaarheidsconsulenten Domijn

8.4 Gronden, op basis van jurisprudentie, voor een rechter om over te gaan tot ontbinding van de huurovereenkomst bij overlast.

In dit onderdeel staat beschreven waarop de rechter zijn vonnis baseert. Hieronder staan de conclusies die wij hebben getrokken uit de uitspraken en wat voor de rechter de redenen zijn om een vordering van het ontbinden van de huurovereenkomst toe te wijzen.

Allereerst kunnen we uit de uitspraken herleiden dat de bewijsvoering helemaal bij de verhuurder ligt en het overlastrapport goed opgebouwd moet zijn. Een goede opbouw van het overlastrapport bestaat uit veel schriftelijke klachten van buurtbewoners (waarbij het opgemerkt dient te worden dat de hoeveelheid buurtbewoners minder zwaar wegen als de aard van de klacht⁵⁴), de correspondentie en bemiddelingsgeschiedenis van de woningcorporatie en de overlastgever en aangiftes en processen-verbaal van de politie. Vooral aan de rapporten van de politie wordt zwaar gewogen door de rechter.⁵⁵ Daarnaast dienen foto's als een goed bewijsmateriaal.⁵⁶

Hieronder staat een voorbeeld van een overlastrapport waarmee de rechter is overgegaan tot ontbinding van de huurovereenkomst:

- Alle klachten en overlastagenda's van 2007 en 2008;
- De correspondentie de woningstichting en de gedaagde;
- Twee politierapporten;
- Een brief van twee omwonenden met daarin de klacht beschreven;
- E-mailcorrespondentie tussen de woningstichting en de politie.⁵⁷

Verder maakt een herkansingscontract met duidelijke regels het voor een rechter makkelijker om tot ontruiming van de woning over te gaan als de afgesproken regels niet worden nageleefd.⁵⁸ Het geeft geen reden om een huurder niet te ontruimen met een psychische stoornis. Een psychische stoornis neemt de toerekenbaarheid van de overlast niet weg.⁵⁹ Het belang van de omwonenden weegt voor de rechter zwaarder dan het belang van de huurder.⁶⁰ De algemene huurvoorwaarden, die weliswaar voortvloeien uit het Burgerlijk Wetboek, worden meegenomen door de rechter in de uitspraak.⁶¹ De rechter kan een huurovereenkomst ontbinden, maar in het belang van de overlastgever of derden (kinderen) aanhouden.⁶² Als er sprake is van een *onrechtmatige daad* (6:162 BW) dan is er ook sprake van tekortkoming in de zin van goed huurderschap (7:213 BW).⁶³

⁵⁴ LJN: BH2174

⁵⁵ LJN: AR5399, AZ0907, AN8566, BH2174, BD4807

⁵⁶ LJN: BD1044

⁵⁷ LJN: BH2174

⁵⁸ LJN: AR5399

⁵⁹ LJN: BB5758, BD2481

⁶⁰ LJN: BD0127

⁶¹ LJN: AZ0910, BD6482

⁶² LJN: AZ4153, BD5605

⁶³ LJN: BC6701

Samenvatting

Pas als Domijn er zelf alles aan heeft gedaan om overlast van een huurder te stoppen en er een goed en volledig dossier is opgebouwd, stapt het naar de rechter. De advocaat van Domijn bekijkt of het dossier voldoende is opgebouwd. Het is echter niet het doel van Domijn om mensen die overlast geven de woning uit te zetten.

De jurisprudentie is een onderdeel van de wet- en regelgeving in Nederland. Uitspraken van rechters omtrent overlastzaken zijn nader bekeken en daaruit kan geconcludeerd worden wat voor een rechter zwaar weegt. Hieruit valt op te merken dat de bewijslast bij de verhuurder ligt en een politierapport als zeer goed bewijsmateriaal wordt gezien. De aard van de overlast weegt ook zwaar. Daarnaast wordt er bekeken wat de verhuurder er zelf allemaal aan heeft gedaan en hoeveel klachten er van omwonenden bij de verhuurder zijn binnengekomen.

9. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk geven wij onze conclusies en aanbevelingen weer die we hebben kunnen trekken uit ons onderzoek. In het eerste deel komen de conclusies naar voren, waarna de aanbevelingen worden weergegeven. Ons onderzoek heeft zich toegespitst over de volgende probleemstelling:

“In welke mate zijn de momenteel gehanteerde processen tegen huuroverlast efficiënt aan de doelstellingen van Domijn en wat zijn de juridische kaders voor een rechter om tot ontbinding van de huurovereenkomst over te gaan?”

9.1 Conclusies

De conclusies zijn als volgt ingedeeld:

- Doelstellingen
- Werkwijze
- Huurovereenkomst
- Jurisprudentie

Doelstellingen

- Hoofddoelstelling van Domijn met betrekking tot overlast is om overlast aan te pakken, door proactief en preventief te handelen. Alle doelstellingen van Domijn zijn opgesomd in de nota wonen. Het merendeel van de leefbaarheidconsulenten geeft te kennen niet volledige kennis te hebben van deze doelstellingen, maar toch komt hetgeen wat zij denken wat de doelstellingen van Domijn overeen met wat de doelstellingen zijn. Hieruit valt te herleiden dat ‘de overlast oplossen’ en de leefbaarheid in de wijken waarborgen / verbeteren’ primaire doelstellingen van Domijn zijn. Het onderwerp overlast laat zich moeilijk benoemen in specifieke cijfermatige doelstellingen.
- De hoofddoelstelling van Domijn om overlast aan te pakken komt vergeleken met andere woningcorporaties volledig overeen. Ook de andere woningcorporaties hebben als hoofddoelstelling om de overlast tijdig aan te pakken en zo de overlast op te lossen. Hieruit blijkt dat de hoofddoelstelling niet verschilt.

Werkwijze

- De werkwijze binnen Domijn om overlast aan te pakken staat niet op papier, en wordt veelal door leefbaarheidconsulenten gevoelsmatig aangepakt. Wel zijn de taken goed verdeeld per functie. Uit deze taken vloeit de eigenlijke werkwijze. Verder is iedere overlaster situatie anders en vraagt om een eigen aanpak.
- De externe werkwijze ter preventie van overlast werkt doelmatig. Als er een gezin met een multiproblematische achtergrond wordt gesignaleerd levert Domijn dit gezin aan bij het Wijkzorgteam. Hieruit valt te concluderen dat het signaleren en aanleveren voor multiprobleemgezinnen efficiënt is aan de doelstelling om kwetsbare groepen door te geven aan de juiste zorginstanties.

- De werkwijze van Domijn om overlast aan te pakken komt in grote lijnen overeen met die van de andere corporaties. Ook bij deze vergeleken corporaties staat de werkwijze niet op papier, dit om dezelfde redenen. Toch verschilt de werkwijze in drie punten met die van Domijn. Anders dan bij Domijn wordt er bij vier van de vijf andere woningcorporaties gewerkt met buurtbemiddeling. Ook is bij een woningcorporatie een stripversie van de huurovereenkomst aanwezig. In deze stripversie wordt het huurreglement uitgebeeld in plaatjes met stukjes tekst. Dit is gedaan omdat het idee bestaat dat het huurreglement vaak als oninteressant en droog te lezen stof wordt beschouwd. Bij alle vergeleken woningcorporaties wordt er gewerkt met een klachtenformulier.

Huurovereenkomst

- Vier van de zes leefbaarheidsconsulenten ziet het huurreglement graag specifiekere worden geformuleerd, met daarbij de gevolgen voor de huurder wanneer die overlast veroorzaakt. Ook vinden ze het belangrijk dat aspirant-huurders goed worden gewezen op het huurreglement bij het tekenen van het huurcontract.

Jurisprudentie

- Uit het door ons gehouden jurisprudentieonderzoek blijkt dat de rechter een huurovereenkomst niet zomaar ontbindt. Een goed opgebouwd overlastdossier is erg belangrijk in de bewijsvoering in de zaak, waarbij de ernst van de aard van de overlast zwaarder weegt dan het aantal klagers over overlast. De verhuurder dient aan te tonen dat overlast van ernstige aard aanwezig is. Politierapporten worden door de rechter gezien als objectief bewijs en hebben daardoor veel gewicht in de bewijsvoering.

9.2 Aanbevelingen

1. Wij bevelen Domijn aan om onderzoek te doen naar de haalbaarheid van buurtbemiddeling in de gemeente Enschede. Hiervoor is contact leggen met de gemeente Enschede, een uitvoerende welzijninstelling (Alifa welzijn) en de andere woningcorporaties in Enschede noodzakelijk. Daarna zouden de gemaakte afspraken onder moeten worden gebracht in een convenant.
2. Wij bevelen Domijn aan, ondanks dat de werkwijzen van Domijn in de praktijk als goed worden ervaren, om buurtbemiddeling toe te passen in het werkproces ter preventie van overlast. De werkwijze met buurtbemiddeling wordt door de onderzochte woningcorporaties waar er al gewerkt wordt met buurtbemiddeling als zeer goed ervaren. Daarnaast is er een onderzoeksrapport beschikbaar waar de uitkomsten ook als zeer positief te noemen zijn. De voordelen van buurtbemiddeling voor Domijn zijn:
 - o Het neemt werkdruk weg bij Domijn, vooral nu er een mindere bezetting gaat komen van de wijkconsulenten;
 - o Woningcorporatie Domijn draagt middels buurtbemiddeling bij aan de emancipatie van huurders (doelstelling van Domijn) in de vorm van de verantwoordelijkheden bij de burger te leggen;
 - o Buurtbemiddeling wordt gebruikt in voor Domijn lastig te bemiddelen overlastsituaties als burengeschillen.

- Buurtbemiddeling is daarmee onafhankelijk en objectief
- Buurtbemiddeling draagt bij aan het vergroten van de leefbaarheid in de wijk, wat tevens een doelstelling is van Domijn.

Toch kunnen er enkele nadelen bij buurtbemiddeling zijn. Zo geef je als het ware de overlastsituatie uit handen aan buurtbemiddeling en hebt daarbij geen zicht meer op de situatie. Daarnaast ben je als Domijn zijnde afhankelijk van de professionaliteit en kwaliteit van de buurtbemiddeling. Goede communicatie tussen buurtbemiddeling en Domijn zou hierin een belangrijk speerpunt moeten zijn.

3. Wij bevelen Domijn aan om het klachtenformulier dat in de toekomst wordt gehanteerd kritisch te volgen. Met het formulier is het idee dat er een selectie wordt gemaakt in de klachten. Zo blijkt dat om de overlast schriftelijk te melden een extra drempel kan zijn voor huurders, waardoor kleine overlastklachten minder snel worden doorgegeven. Toch kan het ook een bron van ergernis vormen, dat als een huurder een klacht telefonisch meldt, hij / zij daarnaast de klacht schriftelijk moet melden. Dit kan voor de huurder dubbel overkomen. Het is belangrijk dat overlastklachten, ook als ze klein van aard zijn, tijdig worden opgepakt om zo escalatie te voorkomen. Daarom adviseren wij om telefonische klachten serieus te nemen en dat het persoonlijk contact met de huurders zo goed mogelijk in stand moet worden gehouden.
4. Wij bevelen aan om de cijfers met betrekking tot overlast volledig bij te houden om zo een goed beeld te krijgen van de overlastgevallen die binnen Domijn spelen. Momenteel wordt dit niet door ieder even correct bijgehouden en bestaan er dus tabellen die de werkelijkheid niet weergeven.

Nawoord

Op 16 februari 2009 zijn we begonnen aan het schrijven van deze scriptie. Na 16 intensieve weken eraan te hebben gewerkt hebben we veel geleerd op verschillende gebieden. We hebben in deze tijd kennis kunnen opdoen van woningcorporatie Domijn, het onderwerp overlast en de verschillende manieren van denken over het onderwerp van andere woningbouwcorporaties. Het schrijven van deze scriptie is volgens planning gelopen. We zijn blij met het resultaat en hopen dat de scriptie met alle plezier gelezen is.

Enschede, 25 mei 2009

Jorrit Slotman
Rob van der Ven

Afkortingen en Verklarende woordenlijst

Afkortingen:

BW	Burgerlijk Wetboek
E.d.	En dergelijke
C.C.V.	Centrum voor criminaliteitpreventie en veiligheid
C.O.A.	Centraal Orgaan opvang asielzoekers
M.b.t.	Met betrekking tot
M.b.v.	Met behulp van
O.a.	Onder andere
Rv.	Wetboek van Burgelijke Rechtsvordering
Ro.	Wet op de Rechterlijke Organisatie
S.W.L.	Stichting Wonen Losser
W.O.P.Z.	Wet bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen
W.Z.T.	Wijkzorgteam

Verklarende woordenlijst:

Absoluut bevoegd	Soort rechter die bevoegd is om de zaak te leiden. In het huurrecht is dit de kantonrechter.
Algemene huurvoorwaarden	Uitgebreide voorwaarden die als toevoeging zijn op het contract dat huurder tekent.
Alliantie Eemvallei	Woningcorporatie in Amersfoort.
Betekenen	Het overbrengen door de gerechtsdeurwaarder van het exploit aan het adres van de huurder, zodat zeker is dat deze over is gekomen.
Bijlage	Een toevoeging aan het huurcontract. Deze dient getekend te worden en geldt voor mensen vanuit het tweedekansbeleid.
Burgerlijk Wetboek	In dit wetboek zijn de belangrijkste bepalingen opgenomen die gelden tussen burgers/rechtspersonen.
Dagvaarding	Een officiële, schriftelijke oproep om voor een gerecht te verschijnen.
Deltawonen	Woningcorporatie in Zwolle.
De Woonplaats	Woningcorporatie in Enschede.
Hennepteelt	Het telen(maken) van wiet.
Huisuitzetting	Het uit huis zetten van een huurder wegens wanbetaling of wangedrag.

Interventie	Mogelijkheden binnen Domijn om in te grijpen in overlastsituaties.
Justitie	Verzamelnaam voor functies die zich binnen de overheid bezighouden met de handhaving van het recht.
Kantongerecht	De laagste rechter van Nederland is het kantongerecht. Een kantonrechter is een alleensprekende rechter en behandelt overtredingen, geldvorderingen tot € 5.000,-, huur en koop, en zaken die gaan over werk en ontslag.
Leefbaarheidsconsulent	Functie binnen Domijn. Degene die verantwoordelijk is voor de leefbaarheid binnen de wijken van Domijn.
Ontbinding	Juridische term voor het ongedaan maken van een huurcontract via de rechter.
Ontruiming	Het ontruimen van een onroerend goed door middel van een deurwaarder en vaak met politiehulp.
Opiumwet	Wetgeving omtrent drugs.
Multiprobleemgezin	Gezin waarbij meerdere vormen van problematiek plaatsvindt waar extra aandacht aan besteed wordt in het Wijkzorgteam.
Procedure	Gespecificeerde wijze waarin stap voor stap beschreven staat hoe men een proces moet uitvoeren.
Relatief bevoegd	Plaats waar de rechtspraak gehouden dient te worden. In huurzaken wordt er gekeken naar de woonplaats van de huurder.
Singelveste Alleewonen	Woningcorporatie in Breda.
Sociale klachten	Klachten die bij Domijn binnenkomen over overlast van huurders.
Sociale sector	Huurwoningen waarvoor huurtoeslag verkregen kan worden van de Belastingdienst, zodat iedereen met een inkomen een huis kan huren.
Sommeren	Het aansporen van het voldoen van een verplichting.
Tweedekansbeleid	Beleid dat gemaakt is voor huurder die eerder in de fout zijn gegaan maar een 2 ^e kans verdienen.
Vastgoedonderneming	Een bouwende en beherende woningcorporatie. Er wordt gestuurd en verantwoord op basis van bouwproductie en de omvang en samenstelling van de woningportefeuille en portefeuille maatschappelijk vastgoed.

Verhuurderverklaring	Verklaring dat een kandidaat-huurder moet overleggen met de woningcorporatie. In deze verklaring staat dat de huurder van onbesproken gedrag is ten aanzien van betaling van de huur en het veroorzaken van overlast.
Visies	Manier hoe iets gezien kan worden.
Vivare	Woningcorporatie in Arnhem.
Vonnis	Uitspraak van de rechter op papier.
Wijkconsulent	Functie binnen Domijn. Degene die in eerste instantie contact zoekt met bewoners bij sociale klachten
Woningcorporatie	Een woningbouwcorporatie of woningcorporatie is een organisatie die zich zonder winstoogmerk richt op het bouwen, beheren en verhuren van betaalbare woonruimte.

Bronnenlijst

Literatuur:

Breevoort van, J.; Sanden van der P.; (2007) *Huurrecht woonruimte*; 3^e herziene druk; Den Haag: Sdu Uitgever bv.

Dozy, R.A. ; Huydecoper, J.L.R.A.; (2006) *Huurrecht, tekst & commentaar*; Deventer: Kluwer

Hage J. ; Verheij B.; Fernhout F.; (2007) *Vaardig met recht, vaardigheden voor juristen*; 2^e druk; Den Haag: Boom Juridische uitgevers

Jansen, E.P.W.A.; Joosten, Th. H.; (1998) *Enquêteeren, het opstellen en gebruiken van vragenlijsten*; 2^e druk; Groningen: Wolters-Noordhoff

Kamsma, G.; (2004) *113 vragen over overlast, juridische mogelijkheden voor effectieve aanpak van huurdersoverlast*; Hilversum: Drukkerij Onkenhout

Kloosterman, A.M.; Rossel, H.J.; van Stempvoort J.P. ; (2008) *Hoofdlijnen in het huurrecht*; 6^e druk; Deventer: Kluwer

Schmid von, A.; (2006) *Praktische Ethiek, van dilemma naar standpunt*; 1^e druk; Amsterdam: Boom Onderwijs

Schreuder Peters R.P.I.J.; (2005) *Methoden en technieken van Onderzoek*; 2^e druk; Den Haag: Sdu Uitgevers bv.

Steehouder M. e.a.; (2005) *Leren communiceren*; 4^e herziene druk; Groningen: Wolters-Noordhoff.

Verhoeven, N.; (2006) *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het Hoger Onderwijs*; 2^e herziene druk; Amsterdam: Boom Onderwijs

Internet:

Jurisprudentie

<http://www.rechtspraak.nl/default.htm>

<http://www.rechtspraak.nl/Wat+is+rechtspraak/Bronnen+van+recht.htm>

Informatie over inwonersaantallen van steden in Nederland

<http://home.planet.nl/~pagklein/gemprov.html>

Informatie woningcorporaties

<http://www.vrom.nl/pagina.html?id=19598>

Informatie over woningcorporatie Domijn

www.domijn.nl/

<http://woongroeptwente.nl>

<http://www.domijn.nl/nl/enschede/sectie4/leefbaarheidspr/overigeproject/>

Informatie over BOPZ

<http://www.minvws.nl/dossiers/bopz/>

Informatie over samenwerkende partijen

<http://www.politie.nl/Twente/>

<http://www.openbaarministerie.nl/>

<http://www.tactus.nl/>, <http://www.mediant.nl/>

<http://www.enschede.nl/>

Informatie over huurovereenkomst

<http://www.vssd.nl/steunpunt/FAQ/vraag2.html>

Verplichtingen van de verhuurder

http://www.advocatengoossens.nl/huurrecht/huur_verplichtingenverhuurder.htm

Informatie over ontruiming van een huurder

<http://www.jurofoon.nl/nieuws/weblog.asp?id=2269>

Informatie over buurtbemiddeling

<http://www.hetccv.nl/buurtbemiddeling>

<http://www.hetccv.nl/binaries/ccv/webwinkel/brochure-buurtbemiddeling-2009.pdf>

http://www.hetccv.nl/binaries/sectorgerichte_aanpak/veilig_wonen/buurtbemiddeling/buurtbemiddeling_evaluatie.pdf

Interne documentatie Woningcorporatie Domijn:

Algemene huurvoorwaarden

Handboek overlast

Nota wonen

Protocol woonoverlast

Strategisch plan 2009-2012

Interviews:

Intern met leefbaarheidsconsulenten van woningcorporatie Domijn:

- Mevr. A. Homan
- Mevr. C. Jansen
- Dhr. E. Perik
- Mevr. O. Schenk
- Mevr. A. ter Stal
- Mevr. A. Veneman

Extern:

- Woningcorporatie Alliantie Eemvallei Amersfoort; mevr. H. Meijer
- Woningcorporatie DeltaWonen Zwolle; mevr. E. Brinks
- Woningcorporatie De Woonplaats Enschede; mevr. E. Timmer
- Woningcorporatie Singeveste Allee Wonen Breda; mevr. C. Meurs
- Woningcorporatie Vivare Arnhem; mevr. E. Schat

- projectleider Buurtbemiddeling Apeldoorn, mevr. G. ten Brummelaar

Wetsartikelen

Wetboek van Strafrecht

Art. 431 SR

Gemeentewet

Wet Victoria art. 174a Gemw

Burgerlijk Wetboek

Art. 6:217 e.v. BW

Art. 6:236 BW

Art. 6:237 BW

Art. 6:265 BW

Art. 7:210 BW

Art. 7:213 BW

Art. 7:214 BW

Art. 7:219 BW

Art. 7:231 BW

Artt. 7:271-277 BW

Art. 7:281 BW

Rechtsvordering

Art. 93 Rv

Jurisprudentieregister, LJN-nummers:

1. AX1801
2. AR5399
3. AZ0907
4. BD2481
5. BD3412
6. BD0127
7. BD1044
8. AZ0910
9. AN8566
10. BH2174
11. BF8917
12. BD4807
13. BD5605
14. BF2284
15. AZ4153
16. BB5758
17. BB2730
18. BD6482
19. BC6701
20. BD3887