



Burenoverlast

Hoe pakken we dit samen aan?

Auteur:
Afstudeerorganisatie:
Plaats en datum:

A.B.R.M. van Aerle
Stichting Woonzorg Nederland
Amstelveen, 10 januari 2011



Burenoverlast

Hoe pakken we dit samen aan?

Intern

Auteur:	A.B.R.M. van Aerle
Functie auteur:	Afstudeerder
Studentnummer:	2001715
Locatie opleiding:	Tilburg
Afstudeerperiode:	6 september 2010 – 10 december 2010
Afstudeerorganisatie:	Stichting Woonzorg Nederland
Afstudeermentor:	Dhr. mr. K. Dulkadir
Eerste afstudeerdocent:	Dhr. mr. J.P.E. Lousberg
Tweede afstudeerdocent:	Mw. mr. F.M. van Leeuwen
Plaats en datum:	Amstelveen, 10 januari 2011

Voorwoord

Deze scriptie is geschreven in het kader van mijn afstudeerstage aan de Juridische Hogeschool Avans-Fontys. Vanuit stichting Woonzorg Nederland heb ik de opdracht gekregen om onderzoek te doen naar het effectiever afhandelen van burenoverlast. Uit een klantenonderzoek dat in 2009 is gehouden onder de huurders van Woonzorg Nederland, blijkt dat de huurders van Woonzorg Nederland hierover minder tevreden zijn. Daarnaast wil Woonzorg Nederland ook graag weten, wat zij en een klagende huurder kunnen doen tegen een overlastveroorzakende huurder/derde, zodat de burenoverlast wordt beëindigd. Het resultaat van mijn onderzoek wordt in deze scriptie beschreven.

Bij deze wil ik Woonzorg Nederland bedanken, omdat zij mij de mogelijkheid hebben gegeven om mijn afstudeerstage bij hen uit te voeren.

Daarnaast wil ik graag de heer mr. K. Dulkadir bedanken voor zijn begeleiding tijdens mijn afstudeerstage. Hij heeft mij voorgesteld aan de personen die mij hebben geholpen bij het doen van mijn onderzoek.

Ook wil ik graag de overlastspecialisten bedanken voor hun medewerking en tips. Door hen heb ik veel inzicht gekregen in de werkwijze van Woonzorg Nederland met betrekking tot het afhandelen van overlastmeldingen.

Ik wil de heer Van Beukering bedanken voor zijn hulp bij het uitvoeren van dit onderzoek.

Graag wil ik de heer mr. J.P.E. Lousberg bedanken voor zijn advies, begeleiding en opmerkingen tijdens mijn afstudeerperiode. Zijn kritische blik heeft er mede toe geleid dat mijn scriptie met dit eindresultaat tot stand is gekomen.

Angela van Aerle
Amstelveen, januari 2011

Inhoudsopgave

Afkortingen en begrippen	9
Samenvatting	11
1. Inleiding	12
2. Wet en jurisprudentie ten aanzien van de overlastveroorzakende huurder/derde	15
2.1 <i>Wettelijke verplichtingen van de verhuurder en huurder</i>	15
2.1.1 Wettelijke verplichtingen van de verhuurder	15
2.1.2 Wettelijke verplichtingen van de huurder	15
2.2 <i>Uitleg van de verplichtingen in de jurisprudentie.....</i>	16
2.3 <i>Juridische mogelijke gronden en vorderingen</i>	17
2.3.1 Wanprestatie	17
2.3.1.1 Wanprestatie van overlastveroorzakende huurder tegenover de verhuurder ...	17
2.3.1.1.1 Mogelijke vorderingen.....	18
2.3.1.2 Wanprestatie van de verhuurder tegenover een klagende huurder.....	19
2.3.1.2.1 Mogelijke vorderingen.....	20
2.3.2 Onrechtmatige daad	21
2.3.2.1 Vereisten onrechtmatige daad	21
2.3.2.2 Het burennrecht.....	22
2.3.2.3 Mogelijke vorderingen.....	22
2.3.3 Dwangsom	23
2.4 <i>De mogelijkheden om een huurovereenkomst te eindigen</i>	23
2.4.1 Wederzijds goedvinden	23
2.4.2 Opzegging.....	24
2.4.2.1 Opzegging door de verhuurder in geval van burennverlast.....	24
2.4.2.2. Opzegging door de huurder	26
2.4.3 Beëindiging van de huurovereenkomst door de verhuurder.....	26
2.4.4 Ontbinding van de huurovereenkomst	26
2.5 <i>De rechterlijke procedures</i>	27
2.5.1 De kort geding procedure	27
2.5.2 De bodemprocedure.....	28
2.5.3 Absolute en relatieve competentie.....	29
2.5.3.1 De bodemprocedure	29
2.5.3.2 De kort geding procedure	30
2.6 <i>Bewijsmiddelen</i>	30
2.6.1 Wettelijke bewijsrecht	30
2.6.2 Bewijsmiddelen die voortvloeien uit de jurisprudentie	31
2.6.2.1 Overlastmeldingen.....	31
2.6.2.2 Brieven en gesprekken	31
2.6.2.3 Politierapporten en politieverklaringen	32
2.6.2.4 Hulpverleningsinstanties	32
2.6.2.5 Tweede (en laatste) kans	32
2.6.2.6 Anonieme getuigenverklaringen	33
2.6.2.7 Bewijs ten aanzien van specifieke vormen van burennverlast.....	33
2.6.3 De inhoudelijke afweging.....	34
2.6.3.1 Ontlastende omstandigheden	34
2.6.3.2 Niet-ontlastende omstandigheden	35

3. Het beleid en de praktijk met betrekking tot het afhandelen van burenoverlast	36
3.1 Het opgestelde beleid	36
3.2 De praktijk	37
3.2.1 Het selecteren van een kandidaat-huurder	37
3.2.2 Het afhandelen van burenoverlast in de praktijk	37
3.2.2.1 Telefonische en schriftelijke overlastmelding	37
3.2.2.2 Overlast gemeld bij de complexbeheerder	39
3.2.2.3 Verloop verdere afhandeling van de overlastmelding	39
3.3 Het toekomstig beleid van Woonzorg Nederland	40
4. Overige mogelijkheden om burenoverlast aan te pakken	42
4.1 Boetebeding opnemen in de ‘ Algemene Voorwaarden Huurovereenkomst’	42
4.2 Cameratoezicht en het aanleggen van een zwarte lijst	42
4.2.1 Cameratoezicht	42
4.2.2 Een zwarte lijst aanleggen	43
5. Conclusies en aanbevelingen	44
5.1 Het aanleggen van een zwarte lijst	44
5.2 Boetebeding opnemen in de algemene voorwaarden	44
5.3 Het beleid	44
5.4 Bepalen van de objectieve ernst en betrouwbaarheid klagende huurder/derde	46
5.5 Constaterbare/ niet-constaterbare en meetbare/niet-meetbare overlast	46
5.6 Dossieropbouw	46
5.7 Registreren van overlastmeldingen	47
5.8 Geen complexbeheerder aanwezig	47
5.9 Het registreren en voeren van (bemiddelings)gesprekken	48
5.10 Samenwerken	48
5.11 Bewijsmiddelen	49
5.12 Communicatie met klagende en overlastveroorzakende huurder/derde	50
5.13 Wanneer de maatregelen niet helpen	50
Evaluatie	52
Bronnenlijst	53
Bijlagen	
1. Rolverdeling, behandelen overlastzaken	
2. Overlastzaken, werkinstructie complexbeheerder	
3. Behandelen geëscaleerde zaken door servicemanager	
4. Werkproces overlast	
5. Beleid volgens werkinstructies	
6. Folder burenoverlast	
7. Melding burenoverlast	
8. Registratie burenoverlast	
9. Brieven burenoverlast	
10. Resultaten klantenonderzoek	
11. Gesprek met de overlastspecialisten	
12. Criteria dossieronderzoek	
13. Gesprekken met de heer Van Beukering	
14. Vereisten cameratoezicht en het aanleggen van een zwarte lijst	
15. Conceptbeleid	
16. Briefmodel overlast opgelost	
17. Briefmodel ontvangstbevestiging overlastmelding	
18. Briefmodel na gesprek	
19. Briefmodel waarschuwingsbrief	

20. Briefmodel gemaakte en toekomstige acties	
21. Briefmodel Sommatie.....	
22. Folder.....	
23. Meldingsformulier burenoverlast	
24. Logboek overlastmeldingen	
25. Vragenlijst voor klagende huurder/derde.....	
26. Formulier gespreksverslag	
27. Evaluatieformulier	
28. Gesprek met advocaat mr. A. M. Langeloo	
29. Gesprek met de rechter.....	

Afkortingen en begrippen

In dit hoofdstuk zijn alle afkortingen en begrippen beschreven die in dit rapport worden gebruikt en waarvan wordt uitgegaan dat de medewerkers van Woonzorg Nederland niet direct weten wat ermee wordt bedoeld.

Afkortingen

BW: Burgerlijk Wetboek

CBP: College Bescherming Persoonsgegevens

IVBPR: Internationaal Verdrag inzake Burgerrechten en Politieke Rechten

NMOH: Nationaal Meldpunt Ongewenst Huurdersgedrag

Rv: Wetboek van Burgerlijke rechtsvordering

TKB: Tweede kans beleid

WBOPZ: Wet Bijzondere Opname Psychiatrische Ziekenhuizen

Wbp: Wet bescherming persoonsgegevens

WZN: Woonzorg Nederland

Begrippen

Arrondissement: Nederland is verdeeld in negentien arrondissementen, met elk een arrondissementsrechtbank en een arrondissementsparket.

Back-office: afdelingen en medewerkers die ondersteuning bieden aan de dienstverlening, maar zelf geen direct contact met de huurder hebben.

Constaateerbare overlast: burenoverlast die op elk tijdstip te constateren is.

Constitutief vonnis: dit vonnis verandert rechtsverhoudingen van partijen.

Declaratoire vonnis: dit vonnis bevestigt een bestaande rechtstoestand of legt een nieuwe rechtstoestand vast.

Derde: iemand die niet huurt bij Woonzorg Nederland, maar die wel burenoverlast veroorzaakt aan of ondervindt van een huurder van Woonzorg Nederland. Dit kan iemand zijn die:

- huurt bij een andere woningcorporatie;
- iemand die zich regelmatig in de omgeving van complexen en woningen van Woonzorg Nederland ophoudt;
- iemand die op bezoek is bij een huurder van Woonzorg Nederland;
- iemand die woont bij een huurder van Woonzorg Nederland, maar geen medehuurder is;
- een onderhuurder.

Front-office: afdelingen en medewerkers die direct contact hebben met de huurder.

Gemachtigde: iemand die als vertegenwoordiger namens een partij optreedt in de procedure.

In persoon procederen: iemand die zelf kan procederen, zonder dat daarvoor een rechtshulpverlener moet worden ingeschakeld.

Meetbare overlast: overlast die op elk tijdstip te meten is.

Nazorg: verblijfplaats waar een overlastveroorzakende huurder/derde terecht kan na ontruiming van de woning.

Niet-constaateerbare overlast: burenoverlast die niet op elk tijdstip te constateren is.

Niet-meetbare overlast: burenoverlast die niet op elk tijdstip te meten is.

Omwonenden: personen die dichtbij een overlastveroorzakende huurder wonen en last ondervinden van de burenoverlast. Deze personen huren niet bij dezelfde verhuurder als de overlastveroorzakende huurder.

Overlastspecialisten: medewerkers die werkzaam zijn op de afdeling Klantenservice bij Woonzorg Nederland en die één of enkele dagdelen per week besteden aan het afhandelen van overlastmeldingen.

Overlastveroorzakende huurder: een huurder die van Woonzorg Nederland een woning huurt en die overlast veroorzaakt aan andere huurders van Woonzorg Nederland, aan zijn omgeving en/of aan derden.

Terug naar de Klant: in Noord-Holland wordt momenteel een pilot gehouden, waarbij het nieuw beleid dat in 2011 gevoerd zal worden, wordt getest. De huurder staat meer centraal en Woonzorg Nederland zal haar huurder een betere dienst verlenen. Dit beleid wordt bij succes, in 2011 verspreid over alle complexen van Woonzorg Nederland.

Ultimum remedium: een uiterst middel. Als alle minder zware alternatieve middelen om een overlastveroorzakende huurder/derde tot ander gedrag te bewegen niet hebben mogen baten.

Samenvatting

Woonzorg Nederland heeft in 2009 een klantenonderzoek gedaan onder haar huurders, omtrent haar dienstverlening. Uit de resultaten van dit onderzoek (zie bijlage 10) blijkt dat haar huurders vinden dat het erg lang duurt voordat actie wordt ondernomen tegen een overlastveroorzakende huurder/derde.

Woonzorg Nederland heeft verschillende werkprocessen opgesteld, maar omdat er geen duidelijk beleid is opgesteld, weet niemand wat zijn of haar verantwoordelijkheden en taken zijn. Dit had tot gevolg dat in het verleden, de overlastmeldingen weken bleven liggen, voordat ze in behandeling werden genomen. Uiteindelijk heeft afdeling Klantenservice besloten om de overlastmeldingen in behandeling te nemen. Zij heeft zelf beleid opgesteld voor het afhandelen van overlastmeldingen door overlastspecialisten. De overlastspecialisten weten niet aan welke eisen een juridisch dossier omtrent burenoverlast moet voldoen en zouden hier graag meer inzicht in willen hebben. Wanneer er naar oordeel van de overlastspecialisten alles is gedaan om burenoverlast aan te pakken, wordt het aangelegde dossier overhandigd aan de juridische afdeling. Vervolgens beoordeelt de juridische afdeling of het zinvol is om een gerechtelijke procedure te starten. Ook zou Woonzorg Nederland graag willen weten welk beleid zij moeten voeren om burenoverlast zo snel mogelijk af te handelen en naar tevredenheid van haar huurders.

Deze scriptie is geschreven met het doel om Woonzorg Nederland zoveel mogelijk inzicht te geven in hoe zij burenoverlast effectief kan afhandelen en naar tevredenheid van haar huurders.

Woonzorg Nederland gebruikt alleen 'Werkproces overlast' (bijlage 4) in de praktijk en hierin is alleen het beleid van overlastspecialisten beschreven. Er wordt geen beleid gehanteerd door complexbeheerders met betrekking tot het afhandelen van burenoverlast. Hierdoor handelen complexbeheerders geheel naar eigen inzicht, kennis en vaardigheid burenoverlast af. Daarnaast worden er dossiers aangelegd, maar alle overlastmeldingen, brieven en bewijsmiddelen staan verspreid in het computersysteem. Pas wanneer Woonzorg Nederland een gerechtelijke procedure wil starten tegen een overlastveroorzakende huurder/derde, wordt een dossier compleet gemaakt. Dan wordt gekeken naar de hoeveelheid bruikbare bewijsmiddelen en of het noodzakelijk is dat er hulpinstanties worden ingeschakeld. Woonzorg Nederland registreert ernstige overlastveroorzakende huurders niet.

De rechter vindt het van belang dat burenoverlast recentelijk nog is gemeld door klagende huurders/derden. Hierbij hecht de rechter meer waarde aan overlastmeldingen van klagende huurders/derden die dichtbij de overlastveroorzakende huurder wonen, dan van klagende huurders/derden die verder van de overlastveroorzakende huurder vandaan wonen.

De rechter vindt het van belang dat de verhuurder hulpverleningsinstanties heeft ingeschakeld. Ook moet de overlastveroorzakende huurder/derde zijn gewezen op de consequenties van zijn gedrag. Dit moet blijken uit gespreksverslagen en brieven. De rechter hecht daarnaast waarde aan documenten en verklaringen van een agent of brigadier.

De belangrijkste conclusies zijn:

- Er ontbreekt duidelijk beleid met betrekking tot het afhandelen van burenoverlast;
- Overlastmeldingen, gesprekken en formulieren worden vaak slecht en/of onjuist en/of onvolledig geregistreerd;
- Woonzorg Nederland schakelt zelf nauwelijks hulpverleningsinstanties in of heel laat.

De belangrijkste aanbevelingen zijn:

- Duidelijk beleid opstellen en dit duidelijk, zowel intern als extern, communiceren;
- Betere selectie aan de poort door het aanleggen van een zwarte lijst;
- Controle op ingevulde registratieformulieren door huurders;
- Direct bij eerste overlastmelding een dossier opbouwen, waarin alle bewijsmiddelen en documenten met betrekking tot de overlastveroorzakende huurder/derde worden geregistreerd en bewaard;
- Hulpinstanties zo snel mogelijk inschakelen.

1. Inleiding

Dit onderzoek is verricht in opdracht van Woonzorg Nederland. Woonzorg Nederland is een woningcorporatie en zij is gespecialiseerd in woningen voor 55+ers en mensen met een beperking. Woonzorg Nederland wil dat senioren zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen en dat senioren daarbij zo optimaal mogelijk kunnen deelnemen aan de maatschappij. De wensen en behoeften van huurders staan steeds meer centraal. Dat zie je ook terug in de diensten, service en omgang.

Woonzorg Nederland heeft ook een maatschappelijke rol. Zo investeert zij in de leefbaarheid van wijken door steunpunten en ontmoetingspunten te maken. Woonzorg Nederland ontwikkelt nieuwe complexen, maar verbouwt ook bestaande gebouwen tot woonruimten.

Zij biedt de volgende producten aan:

- huurwoningen, waarvan hoofdzakelijk appartementen in woon(zorg)centra, maar ook als aanleunwoning bij verzorgingshuizen, groepswonen, woningen voor mindervaliden;
- koopwoningen: hoofdzakelijk appartementen, maar ook residenten, serviceflats, grondgebonden woningen;
- intramurale woon- en zorgvormen: verzorgingshuizen, verpleeghuizen, verpleegunits, kleinschalige zorgvoorzieningen;
- overig vastgoed: wijksteunpunten, dienstencentra, woonwerkateliers, garages, winkels, apotheken, huisartsenpraktijken, kinderopvang;
- zorg- en dienstverlening: alarmopvolging, onderhoud, beheerderdiensten, maaltijden, logeerfaciliteiten, zorgbemiddeling samen met zorgpartners.¹

Deze scriptie gaat over de juridische mogelijkheden van de verhuurder en klagende huurder om tegen een overlastveroorzakende huurder/derde op te treden. Het geeft handvatten voor het opbouwen van een goed juridisch dossier en een meer praktische werkwijze met betrekking tot het afhandelen van overlastmeldingen. Dit heeft het uiteindelijke doel dat Woonzorg Nederland efficiënter op kan treden tegen een overlastveroorzakende huurder/derde. Ook zullen de huurders van Woonzorg Nederland uiteindelijk meer tevreden zijn over de afhandeling van de burenoverlast. Woonzorg Nederland kan alleen optreden tegen burenoverlast die in of om woonruimte van Woonzorg Nederland wordt veroorzaakt en waarbij een huurder van Woonzorg Nederland overlast veroorzaakt of overlast meldt.

Burenoverlast ofwel woonoverlast wordt door VROM-inspectie² omschreven als '*hinder in en rondom de woning en woonomgeving, die onrechtmatig kan zijn*'. De hinder kan onrechtmatig zijn wanneer de overlastveroorzakende huurder/derde een inbreuk maakt op het recht van een ander, of in strijd handelt met een wettelijke plicht of hetgeen volgens ongeschreven recht in maatschappelijk verkeer onbetamelijk is. Daarnaast hangt het af van de aard, ernst, duur (frequentie) en omvang van de hinder of er wordt ingegrepen.

De beleving van burenoverlast is afhankelijk van tijd, plaats en persoon. 's Nachts kan men minder geluid verdragen dan overdag, in de ene buurt wordt meer geaccepteerd dan in een andere buurt en de ene persoon vindt dat een bepaalde gedraging overlast bezorgt en een andere persoon vindt dat niet.

De doelstelling van dit onderzoek is om op 10 januari 2011 een rapport aan Woonzorg Nederland te overhandigen, waarin aanbevelingen worden gedaan over het voorkomen, bestrijden en oplossen van burenoverlast, naar tevredenheid van haar huurders, waarbij is gelet op de wet- en regelgeving en de huidige stand van de jurisprudentie, zodat Woonzorg Nederland bij de volgende klantenonderzoek beter scoort op het afhandelen van

¹ <www.woonzorg.nl>

Bezoekdatum: 14 september 2010

Zoektermen: organisatie, Woonzorg Nederland

² 'Woonoverlast; analyse van de aanpak van woonoverlast en verloedering', <www.vrominspectie.nl> 10 november 2010.

burenoverlast. Door dit rapport weet Woonzorg Nederland wat de mogelijkheden zijn om burenoverlast te voorkomen, bestrijden en op te lossen en weet zij waaraan een dossier moet voldoen, zodat Woonzorg Nederland haar beleid daarop aan kan passen. Hierdoor zal Woonzorg Nederland met meer succes kunnen optreden tegen burenoverlast en meer kans hebben op een positieve afloop in de rechterlijke procedure.

De centrale vraag van dit onderzoek luidt als volgt:

Hoe kan Woonzorg Nederland haar aanpak ten aanzien van burenoverlast verbeteren, uitgaande van het huidige beleid en gelet op de wet- en regelgeving en de huidige stand van de jurisprudentie, zodat wanneer het tot een gerechtelijke procedure komt, Woonzorg Nederland haar juridisch dossier klaar heeft?

Op de centrale vraag is antwoord gegeven door deskresearch en fieldresearch.

Zo is de wet- en regelgeving onderzocht, waarbij voornamelijk boek 6 en 7 van het Burgerlijk Wetboek, Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering en Wet bescherming persoonsgegevens zijn bestudeerd. De wetgeving is gezocht in de Kluwer College Bundel 2010-2011 en via de website www.wetten.nl

Daarnaast is in jurisprudentie gezocht naar het soort bewijsstukken waar de rechter veel waarde aan hecht, bij het beoordelen van de ernst van de burenoverlast.

Hierbij is gebruik gemaakt van de databanken Kluwer Navigator, www.rechtspraak.nl en www.jure.nl. Er is gekozen voor deze databanken omdat ze toegankelijk zijn en veel uitspraken hebben opgenomen in hun databanken.

Ook is de literatuur onderzocht, waarbij voornamelijk gebruik is gemaakt van H. Hielkema e.a., *Burenoverlast. Remedies tegen de overlastgevende huurder*, Apeldoorn/Antwerpen: Maklu 2009 en Z.H. Duijnste-Van Imhoff, *Huurrecht geschetst*, Nijmegen: Ars Aequi Libri 2007.

Daarnaast is er ook fieldresearch gedaan. Zo is er een gesprek gevoerd met twee overlastspecialisten, om te achterhalen hoe er in de praktijk wordt omgegaan met het beleid dat Woonzorg Nederland zelf heeft opgesteld. De overlastspecialisten handelen dagelijks overlastmeldingen af en weten daarom het beste hoe het beleid in de praktijk wordt uitgevoerd. Voordat het gesprek plaatsvond, is het beleid van Woonzorg Nederland bestudeerd en zijn er vragen over het beleid geformuleerd. Deze vragen zijn tijdens het gesprek aan de overlastspecialisten gesteld. Hiervan is een verslag gemaakt en dit is opgenomen in bijlage 11.

Daarnaast hebben er twee gesprekken plaatsgevonden met de heer Van Beukering (bijlage 13). Er is gekozen om een gesprek met de heer Van Beukering aan te gaan, omdat hij de manager Klant & Wonen is. Hij is degene die boven de senior medewerker Klantenservice, overlastspecialisten en complexbeheerders staat (zie schema 6). Tijdens het eerste gesprek is besproken hoe het beleid er in 2011 uit zal zien en hoe burenoverlast dan wordt afgehandeld. Na het eerste gesprek heeft de heer Van Beukering het conceptrapport van dit onderzoek voorgelegd aan de teamleiders. In het tweede gesprek met de heer Van Beukering zijn de reacties van de teamleiders besproken.

Daarnaast heeft er een gesprek plaatsgevonden met de huisadvocaat mr. A. M. Langeloo, om te achterhalen hoe zij vindt dat Woonzorg Nederland burenoverlast afhandelt.

Om een tunnelvisie te voorkomen is er ook een gesprek gevoerd met de kantonrechter te Amsterdam, mr. Leubens-Van Velzen. Dit is gedaan om een breed beeld te houden van het onderzoek en om tunnelvisie te voorkomen. Daarnaast diende het ook als een soort checklist, om te controleren of hij hetzelfde vertelde, als de bevindingen die in dit rapport naar voren komen.

In het onderzoeksplan is beschreven dat er een brainstormsessie zou plaatsvinden tussen de medewerkers en de onderzoeker, om zo ideeën met elkaar uit te wisselen. Dit is uiteindelijk niet gebeurd, omdat de heer Van Beukering het conceptrapport heeft voorgelegd aan de

teamleiders en ik feedback van hen heb ontvangen. Ook is het praktisch gezien vrijwel onmogelijk om alle medewerkers die burenoverlast afhandelen bij elkaar in één ruimte te krijgen. Dit is een zeer omvangrijke groep, namelijk de overlastspecialisten, teamleiders en complexbeheerders.

Bij dossieronderzoek is een schema gemaakt (zie bijlage 12) en aan de hand daarvan zijn de dossiers onderzocht. Hierbij is gebruik gemaakt van het computerprogramma DISKIS waarin alle informatie wordt bewaard omtrent een huurder. Woonzorg Nederland heeft niet zoveel ernstige overlastdossiers in haar computerbestand staan. Het criterium waarnaar is gekeken bij het uitkiezen van de dossiers is of er veel burenoverlast is gemeld en of de dossiers veel informatie bevatten. Daarnaast is het dossier Gangaram-Panday onderzocht omdat deze zaak op 28 oktober 2010 diende in een kort geding procedure bij de voorzieningenrechter sector kanton te Dordrecht.

Bij het beantwoorden van de centrale vraag zijn vier deelvragen geformuleerd:

1. Welke mogelijkheden biedt de wet aan huurder en verhuurder om tegen burenoverlast op te treden?
2. Welke eisen om tegen burenoverlast op te treden vloeien voort uit jurisprudentie?
3. Wat is het beleid van Woonzorg Nederland met betrekking tot burenoverlast?
4. Waar loopt Woonzorg Nederland in de praktijk tegen aan?

Deze keuze is bewust gemaakt. Eerst is de wetgeving met betrekking tot burenoverlast en het optreden tegen burenoverlast onderzocht. Dit is altijd het uitgangspunt van een jurist. Vervolgens is onderzocht hoe de wet wordt uitgelegd in de jurisprudentie en hoe de rechter oordeelt. Daarna is het beleid van Woonzorg Nederland bestudeerd en is er gekeken naar de praktijk. Vervolgens is bekeken hoe Woonzorg Nederland haar beleid in de praktijk uitvoert en wat hierbij verbeterd kan worden. Er zijn conclusies getrokken en er worden aanbevelingen aan Woonzorg Nederland gedaan.

Bevindingen	Verwerkt in
Deelvraag 1 en 2	Hoofdstuk 2 van dit rapport
Deelvraag 3	Hoofdstuk 3 van dit rapport
Deelvraag 4	Hoofdstuk 4 van dit rapport

De bevindingen bij deelvraag 1 en 2 zijn gecombineerd en neergelegd in hoofdstuk twee, omdat dit de leesbaarheid van het rapport vergroot.³

³ Baarda, De Goede en Teunissen, *Basisboek kwalitatief onderzoek. Praktische handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*, Groningen: Stenfert Kroeze 2005.

2. Wet en jurisprudentie ten aanzien van de overlastveroorzakende huurder/derde

Zowel Woonzorg Nederland als haar huurders hebben mogelijkheden om tegen een overlastveroorzakende huurder/derde op te treden. Woonzorg Nederland kan alleen optreden tegen burenoverlast als er een klagende en/of overlastveroorzakende huurder bij de burenoverlast betrokken is en de overlast in of om woonruimte van Woonzorg Nederland plaatsvindt.

2.1 Wettelijke verplichtingen van de verhuurder en huurder

Een huurovereenkomst is een wederkerige overeenkomst, omdat de verhuurder en huurder rechten en plichten tegenover elkaar hebben.⁴ De verhuurder moet aan de huurder een zaak of een gedeelte daarvan in gebruik verstrekken en de huurder moet daarvoor een tegenprestatie leveren.⁵ De verhuurder en de huurder hebben ook andere verplichtingen tegenover elkaar die van belang zijn, wanneer er sprake is van burenoverlast.

2.1.1 Wettelijke verplichtingen van de verhuurder

Artikel 7:203 BW: *‘De verhuurder is verplicht de zaak ter beschikking van de huurder te stellen en te laten voor zover dat voor het overeengekomen gebruik noodzakelijk is.’*

De woning kan dus in beginsel niet worden ontruimd, omdat de huurder en verhuurder zijn overeengekomen dat de huurder in de woning mag wonen.

De verhuurder heeft de verplichting om gebreken te verhelpen, wanneer de huurder dit verlangt. De verhuurder hoeft gebreken niet te verhelpen als dit onmogelijk is of uitgaven vereist die in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet van de verhuurder hoeft te worden verwacht.⁶ Dit is dwingend recht en hiervan mag niet ten nadele van de huurder worden afgeweken bij burenoverlast.⁷

Artikel 7:204 lid 2 BW: *‘Een gebrek is een staat of eigenschap van de zaak of een andere niet aan de huurder toe te rekenen omstandigheid, waardoor de zaak aan de huurder niet het genot kan verschaffen dat een huurder bij het aangaan van de overeenkomst mag verwachten van een goed onderhouden zaak van de soort waarop de overeenkomst betrekking heeft.’* Het begrip ‘gebrek’ moet hier ruim worden opgevat. Een gebrek is elke omstandigheid die het huurgenot beperkt, terwijl de huurder wel recht heeft op huurgenot. Burenoverlast wordt beschouwd als een gebrek.⁸

2.1.2 Wettelijke verplichtingen van de huurder

Artikel 7:213 BW: *‘De huurder is verplicht zich ten aanzien van het gebruik van de gehuurde zaak als een goed huurder te gedragen.’*

Wat van de huurder kan worden verwacht, hangt van de omstandigheden van het geval af. In beginsel is de huurder niet verplicht om van zijn rechten gebruik te maken. Wanneer de waarde van de woning daalt, kan de huurder echter wel worden verplicht van de woning gebruik te maken. Door leegstand van de woning kan burenoverlast worden veroorzaakt. Omwonenden voelen zich niet veilig in een buurt waar veel leegstand is en willen/gaan verhuizen. Bij een leegstaande woning is er een grotere kans op vernieling.⁹ Daarnaast is de verhuurder er bij gebaat dat er een gerechtvaardigde verdeling van haar huurwoningenbestand is, aangezien huurwoningen schaars zijn.¹⁰

⁴ Artikel 6:261 BW

⁵ Artikel 7:201 BW

⁶ Artikel 7:204 lid 1 BW en artikel 7:206 lid 1 BW

⁷ Artikel 7:209 BW jo. artikel 7:242 BW

⁸ *Kamerstukken I* 2001/02, 26089, nr. 162, p. 11-12

⁹ *Kamerstukken II* 1997/98, 26089, nr. 3, p.23

¹⁰ HR 5 maart 2010, *LJN* BK9172.

Artikel 7:214 BW: *‘De huurder is slechts bevoegd tot het gebruiken van de zaak dat is overeengekomen, en, zo daaromtrent niet is overeengekomen, tot het gebruik waartoe de zaak naar zijn aard bestemd is.’*

Hierbij geldt dat het van belang is wat partijen in de gegeven omstandigheden over en weer van elkaar mochten begrijpen.¹¹

Omdat bij een vordering op grond van de artikelen 7:213 BW en 7:214 BW naar de gegeven omstandigheden wordt gekeken, is ook de redelijkheid en billijkheid van belang.¹² De rechter bekijkt dan wat redelijk en billijk is, in de gegeven omstandigheden.

Artikel 7:219 BW: *‘De huurder is jegens de verhuurder op gelijke wijze als voor eigen gedragingen aansprakelijk voor de gedragingen van hen die met zijn goedvinden het gehuurde gebruiken of zich met goedvinden daarop bevinden.’*

Hierbij gaat het om:

- bezoekers aan de huurder;
- personen die in dezelfde woning wonen, maar geen medehuurder zijn;
- onderhuurders.

Artikel 7:222 BW: *‘Indien de huurder gebreken aan de zaak ontdekt of derde hem in zijn genot storen of enig recht op de zaak beweren, moet hij daarvan onverwijld aan de verhuurder kennis geven, bij gebreke waarvan hij verplicht is aan de verhuurder door de nalatigheid ontstane schade te vergoeden.’*

De verhuurder moet wel de kans hebben gehad om het gebrek te verhelpen, voordat de huurder een vordering op de verhuurder kan hebben.¹³

2.2 Uitleg van de verplichtingen in de jurisprudentie

In jurisprudentie worden wettelijke regelingen toegepast en uitgelegd. Om te weten hoe over burenoverlast wordt geoordeeld door de rechter, is het belangrijk om te weten wat de historische juridische ontwikkeling is.

Vroeger bestond er veel onduidelijkheid over het optreden tegen burenoverlast op grond van de bepalingen *‘zich gedragen als een goed huurder’* en *‘het gehuurde in overeenstemming te gebruiken’*. In het arrest Van Gent/Wijnands is uiteindelijk beslist dat de bepaling *‘zich gedragen als een goed huurder’* ruim moest worden opgevat. Huurders zijn in veel sterkere mate dan vroeger afhankelijk van het gedrag van hun medehuurders. Mensen wonen namelijk steeds dicht bij elkaar. De verhuurder heeft een zorg voor woonkwaliteit. Wanneer een huurder burenoverlast veroorzaakt in of om de woning of aan de omgeving, kan de verhuurder ontbinding vorderen, omdat de huurder in strijd handelt met de bepaling *‘zich gedragen als een goed huurder’*. Dit wordt dan gevorderd op grond van wanprestatie (6:74 BW).

Bij de verplichting van de huurder *‘het gehuurde in overeenstemming te gebruiken’* dient volgens de Hoge Raad te worden gekeken naar wat normale leefgeluiden zijn, die bij de grootte van het gezin kunnen worden verwacht en wat de staat van de woning is. Wanneer de burenoverlast bij het aangaan van de huurovereenkomst te verwachten was, omdat bijvoorbeeld een groot gezin een oude gehorige woning huurt, is er geen sprake van het gebruik van de woning in strijd met de overeengekomen bestemming. Er is dan sprake van goed huurderschap.¹⁴ De verhuurder moet dan zorgen voor geluidsisolatie.¹⁵

¹¹ *Kamerstukken II* 1997/98, 26089, nr. 3, p.23-24

¹² Artikel 3:12 BW en artikel 6:248 BW

¹³ Artikel 7:206 BW

¹⁴ HR 10 januari 1975, *NJ* 1975, 344.

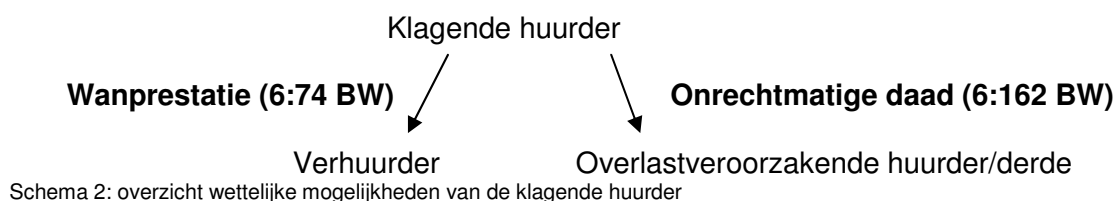
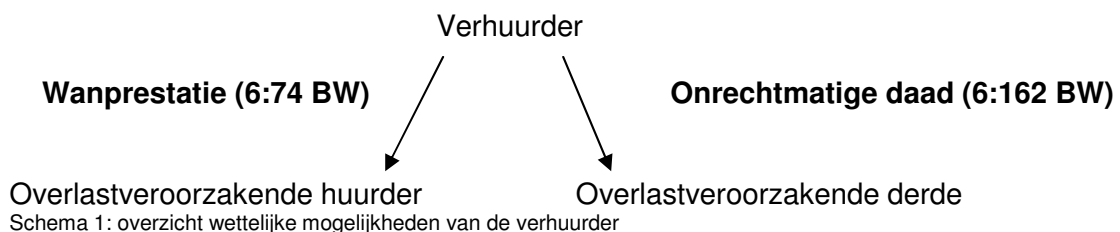
¹⁵ Rb. Rotterdam sector kanton 26 maart 1992, *Prg.* 1992, 3711.

Voordat het arrest Van Gent/Wijnands¹⁶ was gewezen, was het noodzakelijk dat er een overlastbeding in de huurovereenkomst was opgenomen. Uit het arrest Van Gent/Wijnands blijkt dat het niet meer noodzakelijk is dat er een overlastbeding in de huurovereenkomst is opgenomen, om tegen burenoverlast op te treden.

In het arrest Van Gent/Wijnands¹⁷ is ook geoordeeld dat onder het begrip ‘gebrek’¹⁸ ook bouwtechnische en juridische maatregelen moeten worden verstaan. De verhuurder kan worden verplicht om bouwtechnische of juridische maatregelen te treffen. Daarnaast is in het arrest Sloots/Lazaroski¹⁹ geoordeeld dat een gebrek niet alleen stoffelijk hoeft te zijn, maar dat het elke omstandigheid kan zijn die het genot beperkt, dus ook burenoverlast.

2.3 Juridische mogelijke gronden en vorderingen

De verhuurder en de klagende huurder hebben de volgende mogelijkheden om tegen een overlastveroorzakende huurder en/of derde op te treden:



2.3.1 Wanprestatie²⁰

De verhuurder kan een vordering instellen tegen een overlastveroorzakende huurder op grond van wanprestatie. Het doel van de vordering is om de overlast te beëindigen. Een klagende huurder kan een vordering tegen de verhuurder instellen op grond van wanprestatie, zodat de verhuurder onderzoek doet naar de burenoverlast en zo nodig maatregelen treft.

2.3.1.1 Wanprestatie van overlastveroorzakende huurder tegenover de verhuurder

Artikel 6:74 BW: *‘Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.’*

Er moet een huurovereenkomst zijn gesloten tussen de verhuurder en de huurder. Wanneer de huurder vervolgens burenoverlast veroorzaakt, komt hij hetgeen in artikel 7:213 BW en artikel 7:214 BW is vastgelegd niet na (zie paragraaf 2.1.2). De verhuurder kan zich dan in een gerechtelijke procedure beroepen op wanprestatie.²¹

Toerekenbaarheid

Bij een vordering op grond van wanprestatie is het van belang dat de overlastveroorzakende gedraging van de huurder, hem is toe te rekenen.

¹⁶ HR 16 oktober 1992, *NJ* 1993, 167 r.o. 3.2.3

¹⁷ HR 16 oktober 1992, *NJ* 1993, 167 r.o. 3.2.3

¹⁸ Artikel 7:204 lid 1 BW

¹⁹ HR 5 oktober 1990, *NJ* 1991, 295

²⁰ Artikel 6:74 BW

²¹ Artikel 6:74 BW

Het is niet toerekenbaar als:

- er sprake is van overmacht²², of;
- het niet te wijten is aan zijn schuld, of;
- het niet voor zijn rekening komt op grond van de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting.

Bij overmacht gaat het om een tekortkoming in de nakoming waarvan de oorzaak buiten de schuld en de risicosfeer van de schuldenaar ligt. Het kan hierbij gaan om een geestelijk gestoorde die niets kan doen aan zijn/haar overlastveroorzakende gedrag, omdat bijvoorbeeld hard schreeuwen bij zijn/haar ziektebeeld hoort.

Ingebrekestelling

Voordat er een gerechtelijke procedure kan worden gestart, is het noodzakelijk dat er een ingebrekestelling aan de huurder wordt verzonden. De ingebrekestelling hoeft in geval van burenoverlast niet te worden verstuurd, als uit de houding van de overlastveroorzakende huurder blijkt dat aanmaning nutteloos zou zijn. In dat geval kan een schriftelijke mededeling worden verzonden aan de overlastveroorzakende huurder, waaruit blijkt dat hij voor het uitblijven van de nakoming aansprakelijk wordt gesteld.²³

Wat blijkt uit de jurisprudentie?

De verhuurder daagt meestal een overlastveroorzakende huurder voor de rechter, waarbij de vordering wordt gebaseerd op wanprestatie, wegens het in strijd handelen met de bepaling 'zich gedragen als een goed huurder'²⁴ en 'het gehuurde in overeenstemming te gebruiken'.²⁵

2.3.1.1.1 Mogelijke vorderingen

Als er sprake is van wanprestatie, heeft de verhuurder keuze uit verschillende vorderingen die hij kan instellen bij de rechter, tegen een overlastveroorzakende huurder. Het doel van de vordering is om de burenoverlast te beëindigen.

Wettelijke vorderingen

- Nakoming²⁶, waarbij de overlastveroorzakende huurder zijn verplichtingen alsnog moet nakomen. Hierbij moet de soort burenoverlast, die niet meer mag worden veroorzaakt, goed worden omschreven.
- Opname in een psychiatrische inrichting, indien het een ernstig psychisch gestoorde overlastveroorzakende huurder betreft. De verhuurder dient dan contact op te nemen met de burgemeester van de stad waar de overlastveroorzakende huurder woont.²⁷ Wanneer de overlastveroorzakende huurder door zijn psychische gesteldheid de wet overtreedt, kan de verhuurder contact opnemen met justitie, zodat de overlastveroorzakende huurder wordt gedetineerd.²⁸ Deze vordering is alleen mogelijk als de overlastveroorzakende huurder een gevaar is voor zichzelf of zijn omgeving.
- Gijzeling²⁹ kan alleen worden opgelegd, als er nog iets anders wordt opgelegd, dan het betalen van een geldsom. In een kort geding procedure kan dit maximaal één jaar worden opgelegd. Dit is een uiterst middel, ultimum remedium.
- Opzegging en beëindiging van de huurovereenkomst. Dit is uitgewerkt in paragraaf 2.4.2 en 2.4.3.
- Ontbinding van de huurovereenkomst³⁰, kan worden gevorderd als de overlastveroorzakende huurder zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt. De

²² Artikel 6:75 BW

²³ Artikel 6:82 lid 2 BW

²⁴ Artikel 7:213 BW

²⁵ Artikel 7:214 BW

²⁶ Artikel 3:296 BW

²⁷ Artikel 20 e.v. WBOPZ

²⁸ Artikel 32 e.v. WBOPZ

²⁹ Artikel 585 e.v. Rv

³⁰ Artikel 6:265 BW

huurovereenkomst geldt dan niet meer en de overlastveroorzakende huurder heeft geen recht meer op het gebruik van de woning. De tekortkoming hoeft de overlastveroorzakende huurder niet worden toegerekend en de overlastveroorzakende huurder hoeft geen verwijt te worden gemaakt. Dit is een uiterst middel, ultimum remedium.

- Ontruiming³¹ kan worden toegewezen door de rechter bij een vordering tot ontbinding of beëindiging van de huurovereenkomst (zie paragraaf 2.4.3 en 2.4.4). In een kort geding procedure kan alleen ontruiming worden opgelegd (zie paragraaf 2.5.1). De rechter stelt een termijn voor de ontruiming vast. Dit is een uiterste middel, het ultimum remedium.³²
- Schadevergoeding, kan worden gevorderd als de verhuurder schade lijdt, als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van een verplicht van de overlastveroorzakende huurder.³³ De overlastveroorzakende gedraging moet de huurder zijn toe te rekenen, anders kan er geen schadevergoeding worden geëist. Hierbij geldt hetzelfde als toerekening bij wanprestatie (zie paragraaf 2.3.1.1).

Schadevergoeding kan bestaan uit vermogensschade en/of ander nadeel.³⁴ Bij burenoverlast wordt vaak schadevergoeding geëist op de grond dat *'de verhuurder lichamelijk letsel heeft opgelopen in zijn eer en goede naam of op andere wijze in zijn persoon is geschaad'*.³⁵ De schadevergoeding kan ook gematigd worden.³⁶ De wetgever heeft de bedoeling gehad, dat schadevergoeding met veel terughoudendheid moet worden toegekend. Schadevergoeding heeft twee functies namelijk genoegdoening en het goedmaken van onrecht in de vorm van een vergoeding. In plaats van schadevergoeding in geld kan ook een verklaring voor recht³⁷ worden gevorderd. De rechter verplicht dan een persoon, die van plan is een onrechtmatige daad te plegen, dit na te laten. Degene die een vordering heeft, moet voldoende belang hebben bij toewijzing.³⁸ De overlastveroorzakende huurder kan ook een verbod tot het plegen een onrechtmatige daad worden opgelegd.³⁹

Wat blijkt uit de jurisprudentie?

In de praktijk stelt de verhuurder de volgende vorderingen in tegen een overlastveroorzakende huurder:

- ontruiming⁴⁰
- nakoming⁴¹
- gijzeling⁴²
- schadevergoeding⁴³

2.3.1.2 Wanprestatie van de verhuurder tegenover een klagende huurder

Tussen een klagende huurder en de verhuurder geldt een huurovereenkomst.⁴⁴ Wanneer een huurder klaagt over burenoverlast en de verhuurder niet behoorlijk, gedeeltelijk of geheel geen onderzoek doet naar de burenoverlast en/of geen noodzakelijke maatregelen treft om de burenoverlast te beëindigen⁴⁵, komt de verhuurder hetgeen in artikel 7:204 lid 2 BW is bepaald

³¹ Artikel 7:273 lid 3 BW

³² Rb. Zwolle sector kanton (vzr.) 14 september 2009, *LJN* BK0745.

³³ Artikel 6:74 BW jo. artikel 7:213 BW jo. artikel 7:214 BW

³⁴ Artikel 6:96 lid 1 en lid 2 BW en artikel 6:106 BW

³⁵ Artikel 6:106 lid 1 sub b BW

³⁶ Artikel 6:209 BW

³⁷ Artikel 3:302 BW

³⁸ Artikel 3:303 BW

³⁹ Artikel 3:296 BW

⁴⁰ Hof 's-Hertogenbosch 29 augustus 2006, *LJN* AY9568.

⁴¹ Rb. Amsterdam sector kanton 13 maart 1998, *WR* 1998,74.

⁴² Rb. Utrecht sector civiel (vzr.) 9 juli 2008, *LJN* BD6624.

⁴³ Hof Arnhem 24 november 2009, *LJN* BK4385.

⁴⁴ Artikel 6:261 BW jo. artikel 7:201 BW

⁴⁵ Artikel 7:204 lid 2 BW jo. artikel 7:206 lid 1 BW jo. 7:222 BW

niet na. Een klagende huurder kan dan een vordering instellen op grond van wanprestatie. Bij wanprestatie geldt hetzelfde als in paragraaf 2.3.1.1 is opgenomen met betrekking tot de toerekenbaarheid en ingebrekestelling.

Als er sprake is van een niet behoorlijke of gedeeltelijke nakoming, kan een vordering worden ingesteld voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.⁴⁶ De bedoeling van de vordering is uiteindelijk om de verhuurder te bewegen tot het nemen van actie.

De huurder moet de verhuurder wel wijzen op de burenoverlast of de verhuurder behoorde dit redelijkerwijs te weten.⁴⁷ Dit is dwingend recht en hiervan mag niet worden afgeweken bij burenoverlast.⁴⁸

2.3.1.2.1 Mogelijke vorderingen

De klagende huurder heeft verschillende mogelijkheden om de verhuurder aan te sporen tot het doen van een onderzoek en/of het treffen van maatregelen. Daarbij moet de klagende huurder wel bedenken dat hij en de verhuurder nauw moeten samenwerken om de burenoverlast te kunnen beëindigen. De verhuurder is met betrekking tot het bewijs erg afhankelijk van de klagende huurder(s).⁴⁹

Wettelijke vorderingen

- Nakoming⁵⁰, zodat de verhuurder alsnog onderzoek doet naar de burenoverlast en indien nodig maatregelen treft om de burenoverlast te beëindigen.
- Huurvermindering kan worden gevorderd vanaf:
 - de dag waarop de verhuurder op de hoogte is gesteld van het gebrek, of;
 - de verhuurder in voldoende mate bekend was met het gebrek en tot maatregelen over kon gaan.

Dit kan worden gevorderd tot de dag waarop het gebrek is verholpen.⁵¹

Het is dwingend recht en hiervan kan niet ten nadele van de huurder worden afgeweken.⁵² Een klagende huurder kan alleen de eerste zes maanden nadat hij/zij de burenoverlast heeft gemeld, huurvermindering vorderen bij de rechter.⁵³ Er kan geen huurvermindering worden gevraagd over een langere periode dan zes maanden voor het instellen van de vordering.⁵⁴

- Gehele of gedeeltelijke ontbinding⁵⁵ kan een klagende huurder ook vorderen. Gedeeltelijke ontbinding leidt uiteindelijk ook tot huurvermindering. Hierbij geldt geen termijn van zes maanden zoals bij huurvermindering. Ontbinding⁵⁶ kan ook buitengerechtelijk worden ingeroepen, terwijl huurvermindering⁵⁷ alleen via de rechter kan worden gevorderd. Het is geen vereiste dat de gedraging toerekenbaar is.⁵⁸
- Opschorting van betaling van de huurprijs⁵⁹ kan een klagende huurder vorderen als hij/zij zelf het eerst moet presteren. Hierbij wordt een gedeelte van de huurprijs of de gehele huurprijs voor een bepaalde periode niet betaald.
- Schadevergoeding⁶⁰ kan worden gevorderd. De tekortkoming moet toerekenbaar zijn. Hierbij geldt hetzelfde als bij 2.3.1.1.1 onder het kopje 'wettelijke vorderingen' bij

⁴⁶ Artikel 6:262 lid 2 BW

⁴⁷ Artikel 7:208 BW

⁴⁸ Artikel 7:209 BW jo. artikel 7:242 BW

⁴⁹ *Kamerstukken I* 2002/03, 26089, nr. 50, p. 12

⁵⁰ Artikel 3:296 BW

⁵¹ Artikel 7:207 lid 1 BW

⁵² Artikel 7:209 BW jo. artikel 7:242 BW

⁵³ Artikel 7:257 lid 1 en 2 BW

⁵⁴ Artikel 7:257 lid 3 BW

⁵⁵ Artikel 6:265 BW

⁵⁶ Artikel 6:265 BW

⁵⁷ Artikel 207 BW

⁵⁸ Artikel 6:265 BW

⁵⁹ Artikel 6:262 lid 1 BW

⁶⁰ Artikel 6:74 BW jo. artikel 7:204 lid 2 BW jo. 7:206 lid 1 BW

schadevergoeding is beschreven. Daarnaast blijkt uit de jurisprudentie dat er ook het volgende gevorderd kan worden in plaats van het betalen van een geldsom:⁶¹

- het treffen van bouwkundige maatregelen;
- het treffen van juridische maatregelen, zoals het starten van een ontbindingsprocedure;
- het aanbieden van een andere woning aan het slachtoffer.
- Zelf beëindigen van de burenoverlast⁶² en de kosten verhalen op de verhuurder. Dit is bijvoorbeeld wanneer een klagende huurder zelf isolatie aanbrengt in zijn woning, om de geluidsoverlast van de burens te verminderen of te doen eindigen.

Wat blijkt uit de jurisprudentie?

Uit de jurisprudentie blijkt dat de volgende vorderingen door een klagende huurder worden ingesteld tegen de verhuurder op grond van wanprestatie:

- huurvermindering⁶³
- opschorting⁶⁴

In het arrest Rochdale/Grootveld⁶⁵ werd de verhuurder gedwongen door een huurder, om een procedure te starten tegen een andere huurder, vanwege overlast van honden. De verhuurder was hierdoor minder gemotiveerd en in de noot van het arrest staat:

'De optie om de verhuurder te laten veroordelen tot het voeren van een ontbindingsprocedure lijkt dan ook wellicht aantrekkelijker dan deze is. De huurder laat op die manier de verhuurder de hete kolen uit het vuur halen, maar als de verhuurder niet volledig achter de door hem te voeren ontbindingsprocedure staat en/of als de huurder niet keihard meewerkt aan de bewijslevering, kan een en ander dus zo maar tot helemaal niets leiden.'

2.3.2 Onrechtmatige daad⁶⁶

Een vordering op grond van onrechtmatige daad is de enige mogelijkheid om burenoverlast te beëindigen, als er geen huurovereenkomst geldt tussen partijen.

Een verhuurder kan een vordering instellen tegen een overlastveroorzakende derde op grond van onrechtmatige daad (zie schema 1).

Een huurder kan een vordering op grond van onrechtmatige daad instellen tegen een overlastveroorzakende huurder/derde (zie schema 2). Wanneer burenoverlast wordt veroorzaakt door een huurder/derde van een naburig erf, moet de klagende huurder op grond van het burenrecht een vordering instellen, indien sprake is van een onrechtmatige gedraging.

2.3.2.1 Vereisten onrechtmatige daad

Bij onrechtmatige daad moet voldaan zijn aan de volgende voorwaarden:

1. *Onrechtmatigheid*: de gedraging moet in strijd zijn met hetgeen in het maatschappelijk verkeer betamelijk is.⁶⁷
2. *Toerekenbaarheid*: de gedraging moet te wijten zijn aan schuld of door een oorzaak die, op grond van de wet of in het verkeer geldende opvatting, voor zijn rekening komt.⁶⁸ Er mag geen schulduitsluitingsgrond aanwezig zijn, zoals psychische overmacht, noodweer, noodweerecces, onbevoegd ambtelijk bevel en ambtelijk bevel. De dader moet ouder zijn dan 14 jaar.

⁶¹ Duijnste-Van Imhoff, *Huurrecht geschetst*, Nijmegen: Ars Aequi Libri 2007, p. 53.

⁶² Artikel 7:206 lid 3 BW

⁶³ Hof Amsterdam 21 augustus 2008, *LJN* BG6056.

⁶⁴ Hof Amsterdam 15 juni 2009, *LJN* BL0938.

⁶⁵ Rb. Amsterdam sector kanton 12 oktober 2004, *WR* 2005,88.

⁶⁶ Artikel 6:162 e.v. BW

⁶⁷ Artikel 6:162 lid 3 BW

⁶⁸ Artikel 6:162 lid 3 BW

Het is niet toerekenbaar als:

- er sprake is van overmacht⁶⁹;
- het niet te wijten is aan zijn schuld;
- het niet voor zijn rekening komt op grond van de wet , rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting.

Als de overlastveroorzakende huurder/derde een geestelijke stoornis heeft, kan de schadevergoeding wel worden toegekend, maar deze kan worden gematigd.⁷⁰

Bij personen van veertien jaar of ouder met een geestelijke of lichamelijke tekortkoming, moet het gaan om een doengedraging, want alleen dan kan schadevergoeding worden toegekend.⁷¹

Wanneer het in dat geval gaat om een nalaten, wordt er geen schadevergoeding toegekend.

3. *Schade*: door de onrechtmatige gedraging moet schade zijn ontstaan.

4. *Causaal verband*: de schade moet het gevolg zijn van de gedraging.

5. *Relativiteit*: er moet een relatie zijn tussen de geschonden norm en de geleden schade.

2.3.2.2 Het burenenrecht⁷²

Wanneer er een onrechtmatige daad ontstaat door burenenoverlast afkomstig van een naburig erf, dient een klagende huurder zijn vordering te baseren op artikel 5:37 BW in plaats van op artikel 6:162 BW. De bijzondere bepaling van hinder op grond van het burenenrecht gaat voor op de algemene bepaling van onrechtmatige daad.

Artikel 5:37 BW: *'De eigenaar van een erf mag niet in een mate of op een wijze die volgens artikel 162 van Boek 6 onrechtmatig is, aan eigenaren van andere erven hinder toebrengen zoals door het verspreiden van rumoer, trillingen, stank, rook of gassen, door het onthouden van licht of lucht of door ontnemen van steun'.*

In beginsel geldt deze wettelijke regel alleen tussen eigenaren van naburige erven, maar ook een niet-eigenaren van een naburig erven, kan rechten en plichten ontleen aan het burenenrecht. Het moet dan gaan om een niet-eigenaar die tot een onroerende zaak die in een zekere verhouding staat, iemand met een persoonlijk of beperkt zakelijk recht, bijvoorbeeld een huurder.⁷³

2.3.2.3 Mogelijke vorderingen

Op grond van onrechtmatige daad zijn verschillende vorderingen mogelijk.

Wettelijke vorderingen

Een vordering op grond van onrechtmatige daad kan volgens de wet zijn:

- schadevergoeding bestaande uit vermogensschade en/of ander nadeel;⁷⁴
- verklaring voor recht;⁷⁵
- verbodsactie.⁷⁶

⁶⁹ Artikel 6:75 BW

⁷⁰ Artikel 6:165 BW jo. artikel 6:106 BW

⁷¹ Artikel 6:165 lid 1 BW

⁷² Artikel 5:37 BW tot en met artikel 5:59 BW

⁷³ H. Hielkema e.a., *Burenoverlast. Remedies tegen de overlastgevende huurder*, Apeldoorn/Antwerpen: Maklu 2009, p. 119

⁷⁴ Artikel 6:96 lid 1 en 2 BW en artikel 6:106 BW

⁷⁵ Artikel 3:302 BW jo. artikel 3:303 BW

⁷⁶ Artikel 3:296 BW

Wat blijkt uit de jurisprudentie?

Uit de jurisprudentie blijkt dat er ook andere vormen van schadevergoeding worden gevorderd, die door de overlastveroorzakende huurder en/of derde moet worden nagekomen:

- een gebod tot het treffen van maatregelen om de burenoverlast te beperken;⁷⁷
- straat- en/of contactverbod;⁷⁸
- een vergoeding van de toegebrachte schade in natura;⁷⁹
- het herstel in de vorige toestand.⁸⁰

Een klagende huurder kan geen ontruiming eisen van de overlastveroorzakende huurder op grond van onrechtmatige daad. De Hoge Raad oordeelde als volgt.⁸¹

'In zijn arrest van 16 oktober 1992, NJ 1993, 167 heeft de Hoge Raad de weg afgesloten voor huurders om zelfstandig een vordering tot ontruiming in te stellen jegens onrechtmatig overlastveroorzakende medehuurders. Daarin is beslist dat in beginsel voor een vordering tot ontruiming van een medehuurder of een andere omwonende geen plaats is wegens de daaraan verbonden implicaties, daar immers de huurovereenkomst in stand blijft.'

2.3.3 Dwangsom

Een dwangsom kan in combinatie met een andere niet-geldvorderingen worden opgelegd, zoals nakoming, ontbinding en ontruiming. Deze kan niet tegelijk met schadevergoeding worden opgelegd en ook niet in combinatie met gijzeling. Het is een drukmiddel om de verhuurder of overlastveroorzakende huurder/derde te dwingen om de veroordeling na te komen. De rechter beoordeelt of de dwangsom een voldoende prikkel is voor de overlastveroorzakende huurder/derde om aan de veroordeling te voldoen.⁸²

2.4 De mogelijkheden om een huurovereenkomst te eindigen

De huurovereenkomst kan op verschillende manieren eindigen:

- wederzijds goedvinden;⁸³
- opzegging;⁸⁴
- beëindiging;⁸⁵
- ontbinding.⁸⁶

2.4.1 Wederzijds goedvinden

Nadat de verhuurder en de huurder een huurovereenkomst zijn aangegaan, is het mogelijk om door middel van een beëindigingsovereenkomst, de huurovereenkomst te beëindigen. De huur moet hiervoor wel zijn aangevangen⁸⁷ en de huurder moet het feitelijk genot van het gehuurde hebben gekregen. Indien hier niet aan is voldaan, is de beëindiging nietig.

De beëindigingsovereenkomst is vormvrij. De beëindigingsovereenkomst moet een concreet tijdstip bevatten waarop de beëindiging plaatsvindt. De huurder moet weten wat de gevolgen van de beëindiging zijn, want alleen dan kan de huurder een beslissing maken omtrent het afstand doen van zijn recht op huurbescherming. Als de huurder afstand doet van zijn recht op huurbescherming, eindigt de huurovereenkomst op het tijdstip dat in de beëindigingsovereenkomst is opgenomen. De instemming met de beëindiging moet

⁷⁷ Rb. Dordrecht sector civiel (vzr.) 15 mei 2008, *LJN* BD2162.

⁷⁸ Rb. Alkmaar sector civiel (vzr.) 18 mei 2006, *LJN* AX1956.

⁷⁹ HR 29 oktober 1993, *LJN* 1994, 107.

⁸⁰ HR 21 oktober 2005, *LJN* 2006, 418.

⁸¹ HR 20 augustus 2003, *LJN* AI1283.

⁸² Rb. Alkmaar sector civiel (vzr.) 22 oktober 2009, *LJN* BL1065.

⁸³ Artikel 7:271 lid 8 BW

⁸⁴ Artikel 7:271 lid 3 e.v. BW

⁸⁵ Artikel 7:272 e.v. BW

⁸⁶ Artikel 6:265 BW

⁸⁷ Artikel 7:271 lid 8 BW

ondubbelzinnig zijn. De huurder moet begrijpen wat hij verklaart en hij moet de consequenties van zijn verklaring kunnen overzien.

2.4.2 Opzegging

Zowel de huurder als de verhuurder kan de huurovereenkomst opzeggen. Opzegging is een eenzijdig gerichte rechtshandeling, die strekt tot het beëindigen van de huurovereenkomst op het tijdstip dat in de opzegging wordt genoemd.⁸⁸ Bij opzegging moet wel aan alle vereisten zijn voldaan, anders is de opzegging nietig.⁸⁹

2.4.2.1 Opzegging door de verhuurder in geval van burenoverlast

Indien er sprake is van burenoverlast kan de verhuurder eerst proberen de huurovereenkomst op te zeggen, voordat hij een gerechtelijke procedure start om de huurovereenkomst te ontbinden.

Als er een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door zowel de huurder als de verhuurder worden opgezegd. Opzegging kan tegen een voor betaling van de huurprijs overeengekomen dag.⁹⁰ De opzegtermijn die is opgenomen in de huurovereenkomst is maximaal drie maanden. Voor ieder jaar dat de huurovereenkomst ononderbroken heeft geduurd, moet de opzegtermijn die uit de huurovereenkomst blijkt, worden verlengd met één maand (zie schema 3).

Uit de wetsgeschiedenis blijkt dat er twee bijzondere situaties zijn met betrekking tot 'ononderbroken':⁹¹

1. Als de huurder zelf de woning aan een ander in gebruik heeft gegeven. Voor de duur van de afwezigheid van de huurder, heeft de huurder het gehuurde toch ononderbroken in gebruik. Voor de opzegtermijn geldt dat deze met 1 maand wordt verlengd voor elk jaar, vanaf het aangaan van de huurovereenkomst.
2. Als de huurder aan de verhuurder heeft medegedeeld dat hij de woning voor enige tijd gaat verlaten. De woning wordt dan voor een bepaalde periode aan een andere huurder verhuurd en na deze periode kan de huurder de woning weer betrekken. Er is dan geen sprake van 'ononderbroken'. Voor de opzeggingstermijn geldt dat deze met één maand wordt verlengd voor elk jaar dat de huurder na zijn tijdelijk vertrek, in de woning verbleef.

Volgens de huurovereenkomst	maximaal drie maanden
Ieder jaar dat de huurovereenkomst ononderbroken	aantal jaren X één maand
heeft geduurd	+
Totale opzegtermijn	maximaal zes maanden ⁹²

Schema 3: vaststellen opzegtermijn

De verhuurder zegt de huurovereenkomst op door het uitbrengen van een exploit of aangetekende brief, waarin de reden van de opzegging is opgenomen.⁹³ Opzegging heeft pas werking als de opzegging, de wederpartij heeft bereikt.⁹⁴ Door bij exploit of aangetekende brief de opzegging uit te brengen, ontstaat er geen misverstand over het ontvangst van het exploit of aangetekende brief.

⁸⁸ Artikel 3:33 BW

⁸⁹ Artikel 7:271 lid 4 BW jo. artikel 3:39 BW

⁹⁰ Artikel 7:271 lid 1 BW

⁹¹ *Kamerstukken II* 1970/71, 10 452, nr. 5, p. 6

⁹² Artikel 7:271 lid 5 sub b BW

⁹³ Artikel 7:274 lid 3 BW

⁹⁴ Artikel 3:37 lid 3 BW

Wanneer de huurovereenkomst wordt opgezegd omdat de huurder burenoverlast veroorzaakt, moet de verhuurder haar opzegging baseren op de opzeggrond dat *'de huurder zich niet als een goed huurder heeft gedragen of zoals een goed huurder betaamt'*.⁹⁵

De aard en mate van burenoverlast zijn hierbij van belang en moeten de opzegging rechtvaardigen. Er moet sprake zijn van afkeurenswaardig gedrag van de huurder.

Dit is gedrag en/of de aanwezigheid van een huurder die door de verhuurder wordt ervaren als overlast, terwijl het gedrag van de huurder geen afkeurenswaardig gedrag is. Een voorbeeld hiervan is, als de karakters van de huurder en verhuurder botsen en dit ergernis oplevert. Dit gedrag levert geen wanprestatie op en de vordering kan niet worden gebaseerd op deze opzeggingsgrond.⁹⁶ Er mag ook geen sprake zijn van persoonlijke omstandigheden van de verhuurder.

Daarnaast is de letterlijke tekst van de huuropzegging niet beslissend. Beslissend is:⁹⁷

- de betekenis die de huurder in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs aan de inhoud van de opzeggingsbrief mocht toekennen, en;
- tot welke maatschappelijke kringen partijen behoren, en;
- welke rechtskennis van de partijen mocht worden verwacht, en;
- of de huurder en de verhuurder voorafgaand aan de opzeggingsbrief, hebben overlegd over de voorgenomen huurbeëindiging.

Omstandigheden die zich hebben voorgedaan na opzegging en direct verband houden met de gronden die in het exploit of aangetekende brief worden genoemd, kunnen bij de beoordeling van de beëindiging van de huurovereenkomst worden meegenomen.⁹⁸

Aan de hand van de opzeggingsgrond moet de huurder zijn keuze kunnen maken om te procederen of alsnog met een minnelijke beëindiging van de huurovereenkomst in te stemmen.

Het exploit of aangetekende brief waarin de opzegging is beschreven, moet verzonden worden aan:⁹⁹

- huurder;
- echtgenoot of geregistreerd partner indien medehuurder;
- andere medehuurders.

Vervolgens heeft de huurder zes weken de tijd om te reageren¹⁰⁰ en de mogelijkheden die hij daarbij heeft, worden in het onderstaande schema weergegeven.

Wat doet de huurder	Wat is het gevolg
Huurder stemt in	Huurovereenkomst beëindigd
Huurder stemt niet schriftelijk in	Huurovereenkomst blijft geldig totdat de rechter onherroepelijk beslist op vordering van de verhuurder
Huurder stemt schriftelijk in, maar niet binnen zes weken	Huurovereenkomst blijft geldig totdat de rechter onherroepelijk heeft beslist op vordering van de verhuurder

Schema 4: mogelijkheden van de huurder bij opzegging door verhuurder

Als de huurder heeft ingestemd met de opzegging, hoeft de verhuurder geen beëindiging van de huurovereenkomst meer in te stellen tegen de andere echtgenoot, geregistreerd partner of medehuurder.¹⁰¹

⁹⁵ Artikel 7:274 lid 1 sub a BW

⁹⁶ Artikel 7:274 lid 1 sub a BW

⁹⁷ HR 1 november 2002, NJ 2004, 114.

⁹⁸ HR 26 november 1977, NJ 1987, 63

⁹⁹ Artikel 7:271 lid 3 BW jo. artikel 7:267 lid 5 BW

¹⁰⁰ Artikel 7:272 BW

¹⁰¹ HR 4 oktober 1985, NJ 1986, 194

Wanneer een overlastverzakende huurder en medehuurder niet instemmen met de opzegging, kan de verhuurder een rechterlijke procedure starten. De huurovereenkomst moet dan door de rechter worden beëindigd.

2.4.2.2. Opzegging door de huurder

Bij opzegging door de huurder gelden soepelere eisen, dan bij opzegging door de verhuurder

- de reden van de opzegging hoeft geen grond te zijn die in artikel 7:274 lid 1 BW is genoemd;¹⁰²
- er geldt een opzegtermijn van minimaal één maand en maximaal drie maanden;¹⁰³
- de huurovereenkomst eindigt door opzegging en beëindiging door de rechter is niet noodzakelijk;¹⁰⁴

2.4.3 Beëindiging van de huurovereenkomst door de verhuurder

Wanneer een huurder niet instemt met de opzegging van de huurovereenkomst, kan de verhuurder de huurovereenkomst laten beëindigen door een rechter.¹⁰⁵ Voordat beëindiging door de verhuurder kan worden gevorderd, moet de verhuurder de huurovereenkomst altijd eerst opzeggen.

Wanneer de zaak bij de rechter komt, kan de rechter de volgende beslissingen nemen:

- de huurder een termijn van maximaal één maand geven, om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen;¹⁰⁶
- toewijzen en dan stelt de rechter daarbij tevens een tijdstip voor ontruiming vast;¹⁰⁷
- afwijzen en daarbij kan de rechter een termijn vaststellen waarmee de huurovereenkomst wordt verlengd¹⁰⁸, zie schema 5.

Wat oordeelt de rechter	Opzegmogelijkheden voor de verhuurder
De huurovereenkomst wordt voor bepaalde tijd verlengd.	De verhuurder kan drie maanden voor het einde van de tijd waarvoor is verlengd opzeggen.
De huurovereenkomst wordt voor een onbepaalde tijd verlengd.	De verhuurder kan na drie jaar, nadat de beslissing van de rechter onherroepelijk is geworden, opnieuw opzeggen. Deze wachttijd geldt niet als de verhuurder niet-ontvankelijk is verklaard in zijn vordering, bijvoorbeeld bij nietige opzegging of opzegging aan een verkeerd persoon.

Schema 5: mogelijkheden voor verlenging door de rechter en daarbij het opzegtermijn voor de verhuurder

2.4.4 Ontbinding van de huurovereenkomst

De verhuurder of huurder kan ook ontbinding van de huurovereenkomst vorderen bij de rechter.¹⁰⁹ Bij ontbinding geldt het vereiste van toerekenbaarheid niet. Ook kan er naast ontbinding een andere vordering worden ingesteld. Ontbinding kan op elk tijdstip, indien de wederpartij tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting.¹¹⁰

Het is van belang dat de verhuurder vooraf bekijkt of de burenoverlast zo ernstig is, dat het ontbinding rechtvaardigt. Ontbinding is namelijk het uiterste middel. Indien alle andere minder verstrekende (lichtere) maatregelen niet helpen, kan ontbinding worden gevorderd. De rechter kan oordelen dat de vordering niet in verhouding staat tot de gedraging.

¹⁰² Artikel 7:271 lid 4 BW

¹⁰³ Artikel 7:271 lid 5 sub a BW

¹⁰⁴ Artikel 7:272 lid 1 BW

¹⁰⁵ Artikel 7:231 lid 1 BW

¹⁰⁶ Artikel 7:280 BW

¹⁰⁷ Artikel 7:273 lid 3 BW

¹⁰⁸ Artikel 7:277 BW

¹⁰⁹ Artikel 6:265 BW jo. 7:231 BW

¹¹⁰ Artikel 6:265 jo. artikel 7:231 BW

De voordelen van ontbinding versus opzegging en beëindiging, niet zijnde wederzijds goedvinden:

- Bij de beëindiging van de huurovereenkomst geldt, dat er eerst moet worden opgezegd. Een huurovereenkomst voor bepaalde tijd kan maximaal drie maanden voor het eindigen van de huurovereenkomst worden opgezegd. Een huurovereenkomst voor bepaalde tijd kan wel op elk tijdstip worden beëindigd, indien de wederpartij tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting. Hierbij geldt een opzegtermijn van minimaal één maand en daarnaast heeft de huurder nog zes weken de tijd om te reageren. Vervolgens kan er een procedure worden gestart. Bij de vordering tot beëindiging kan geen andere vordering worden ingesteld. Wanneer de vordering wordt afgewezen, moet de verhuurder de termijnen in acht nemen die in schema 5 zijn genoemd.
- Bij een vordering tot ontbinding van de huurovereenkomst, kan de huurovereenkomst op elk tijdstip worden ontbonden, als er sprake is van een tekortkoming van de verplichtingen van de wederpartij. Bij ontbinding kan tevens een andere vordering worden ingesteld.

2.5 De rechterlijke procedures

Er zijn twee soorten procedures om een geschil omtrent burenoverlast aan de rechter voor te leggen, namelijk een kort geding procedure¹¹¹ en een bodemprocedure.¹¹²

De meeste geschillen omtrent burenoverlast die aan de rechter worden voorgelegd, vinden plaats in een kort geding procedure, waarbij de verhuurder ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning van een overlastveroorzakende huurder vordert.

2.5.1 De kort geding procedure

Een kort geding procedure is een procedure waarbij op korte termijn een beslissing van de rechter wordt verkregen. Een vordering in kort geding wordt een voorziening genoemd. Er is een onmiddellijke voorziening bij voorraad vereist, dat wil zeggen dat het een spoedeisend belang moet zijn. Hoe ernstiger de burenoverlast, hoe groter het spoedeisend belang.

Spoedeisend belang heeft twee betekenissen:

- het vereiste om toegang te krijgen tot de voorzieningenrechter in een kort geding procedure;
- het vereiste voor toewijzing van de verlangde voorziening.

De burenoverlast moet zo ernstig zijn dat het nemen van een beslissing op zeer korte termijn gerechtvaardigd is.

Wanneer een verhuurder lang wacht met het vorderen van een voorziening, kan dit nadelig zijn bij de belangenafweging. Hoe langer het duurt voordat de verhuurder of klagende huurder een procedure start, hoe zwaarder de argumenten van de verhuurder of klagende huurder moeten zijn, om aan te tonen dat het gaat om een spoedeisend belang en men de bodemprocedure niet kan afwachten.¹¹³

De kort geding procedure is een spoedprocedure en er is geen plaats voor een uitvoerige bewijsvoering. Daarom hoeven getuigen ook niet onder ede te worden gehoord.

In een kort geding procedure kan een gedaagde in persoon procederen of zich door een advocaat laten bijstaan. De gedaagde kan zich niet laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.¹¹⁴

De beslissing in een kort geding is voorlopig en vooruitlopend op een definitieve beslissing in een bodemprocedure. In een kort geding procedure mogen geen onomkeerbare beslissingen

¹¹¹ Artikel 254 e.v. Rv

¹¹² Artikel 93 e.v. Rv

¹¹³ Rb. Haarlem sector kanton (vzr.) 6 september 2009, *LJN* AY8439.

¹¹⁴ Artikel 255 lid 1 Rv

worden genomen. Een constitutief of een declaratoire vonnis mag in kort geding niet worden gewezen. Wanneer in een kort geding procedure, ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning worden gevorderd door de verhuurder, kan de rechter de huurder alleen veroordelen tot ontruiming.

Als de voorzieningenrechter van oordeel is dat een zaak niet geschikt is om in een kort geding procedure te behandelen, moet hij de voorziening weigeren.¹¹⁵ Ook moet de voorzieningenrechter een voorziening weigeren als hij de gevolgen niet kan overzien, van een door hem te geven beslissing.

Wanneer de verhuurder in een kort geding procedure in het gelijk wordt gesteld, zijn er de volgende mogelijkheden voor de verhuurder en huurder:

- de verhuurder kan in een bodemprocedure ontbinding van de huurovereenkomst eisen;
- de huurder kan een bodemprocedure starten en vorderen dat de woning aan hem beschikbaar wordt gesteld;
- de huurder kan in hoger beroep gaan tegen de beslissing in kort geding, bij het gerechtshof.¹¹⁶

Wanneer de verhuurder en/of de overlastveroorzakende huurder geen bodemprocedure starten en niet in hoger beroep gaan, eindigt de huurovereenkomst van rechtswege en hoeft de verhuurder geen ontbinding van de huurovereenkomst te vorderen in een bodemprocedure.

Verloop van een eenvoudig kort geding procedure:

1. Kort geding dagvaarding¹¹⁷
2. Kort geding zitting¹¹⁸
3. Kort geding vonnis¹¹⁹

Bij deze procedure zijn nog allerlei varianten mogelijk:

- een verandering of vermeerdering van de eis;¹²⁰
- het instellen van een eis in reconventie;¹²¹
- voeging of tussenkomst van derde, tenzij de hoofdzaak daardoor teveel vertraging oploopt.¹²²

2.5.2 De bodemprocedure

In het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) wordt de bodemprocedure als standaard procedure omschreven. In deze procedure wordt een zaak uitvoerig behandeld.

Burenoverlast wordt bij de kantonrechter of civiele rechter door middel van een dagvaardingsprocedure behandeld.¹²³ Wanneer een procedure bij de kantonrechter wordt gevoerd, kan in persoon worden geprocedeerd of bij advocaat.¹²⁴ Wanneer men in persoon procedeert, kan men zich laten bijstaan door een gemachtigde.¹²⁵ Indien een zaak bij een civiele rechter dient, kan men alleen met een advocaat procederen.¹²⁶

De rechter is in een bodemprocedure niet gebonden aan de beslissing die in kort geding is gegeven.¹²⁷ In een bodemprocedure kan ontbinding van de huurovereenkomst worden gevorderd, omdat een constitutief of een declaratoire vonnis wel gewezen mogen worden.

¹¹⁵ Artikel 256 Rv

¹¹⁶ Artikel 332 Rv

¹¹⁷ Artikel 112 Rv

¹¹⁸ Artikel 254 lid 2 Rv

¹¹⁹ Artikel 229 Rv

¹²⁰ Artikel 129 Rv en artikel 130 Rv

¹²¹ Artikel 136 e.v. Rv

¹²² Artikel 217 e.v. Rv

¹²³ Zie paragraaf 2.5.3 onder absolute competentie

¹²⁴ Zie paragraaf 2.5.3 onder absolute competentie

¹²⁵ Artikel 79 lid 1 Rv jo. artikel 80 Rv

¹²⁶ Artikel 79 Rv

¹²⁷ Artikel 257 Rv jo artikel 236 Rv

De rechter kan de vordering tot ontbinding alleen toewijzen, als vaststaat dat van een verhuurder in alle redelijkheid niet kan worden verlangd, dat de overlastveroorzakende huurder/derde nog langer van het gehuurde gebruik maakt, ook al is de huurovereenkomst nog niet rechtsgeldig geëindigd.

Het verloop van een eenvoudige dagvaardingsprocedure¹²⁸ waarbij beide partijen zijn verschenen:

1. Dagvaarding¹²⁹
2. Conclusie van antwoord¹³⁰
3. Conclusie van repliek¹³¹
4. Conclusie van dupliek¹³²
5. Comparitie¹³³
6. Vonnis¹³⁴

Dit is de eenvoudige procedure, omdat op deze variant nog verschillende andere mogelijkheden van toepassing zijn. Zo is het mogelijk dat:

- een pleidooi door beide partijen wordt gevoerd;
- de eis wordt veranderd, vermeerderd of verminderd;¹³⁵
- een eis in reconventie wordt ingesteld;¹³⁶
- verstek wordt verleend;¹³⁷
- een incidentele vordering wordt ingesteld;¹³⁸
- de zaak wordt geschorst en weer hervat;¹³⁹
- de instantie wordt afgebroken.¹⁴⁰

2.5.3 Absolute en relatieve competentie

De absolute competentie is de soort rechtbank waar de zaak moet worden aangebracht. De relatieve competentie is de plaats (arrondissement), waar de rechter bevoegd is.

2.5.3.1 De bodemprocedure

Wanneer er tussen de partijen een huurovereenkomst geldt, vindt de rechtszaak plaats bij een andere sector van de rechtbank en in een andere plaats, als wanneer er geen huurovereenkomst geldt tussen de partijen.

Indien er een huurovereenkomst geldt tussen partijen

Een bodemprocedure kan alleen plaatsvinden bij rechtbank sector kanton, indien er tussen de partijen een huurovereenkomst geldt:¹⁴¹

- de verhuurder heeft een vordering op een overlastveroorzakende huurder, of;
- de klagende huurder heeft een vordering op de verhuurder.

Bij huurzaken betreffende woonruimte is alleen de rechter bevoegd binnen wiens gebied het gehuurde of een gedeelte daarvan is gelegen.¹⁴²

¹²⁸ Artikel 78 Rv

¹²⁹ Artikel 125 Rv

¹³⁰ Artikel 128 lid 2 Rv

¹³¹ Artikel 132 lid 1 Rv

¹³² Artikel 132 lid 1 Rv

¹³³ Artikel 131 Rv

¹³⁴ Artikel 229 Rv

¹³⁵ Artikel 129 Rv en artikel 130 Rv

¹³⁶ Artikel 136 e.v. Rv

¹³⁷ Artikel 139 e.v. Rv

¹³⁸ Artikel 208 e.v. Rv

¹³⁹ Artikel 225 Rv en artikel 226 Rv

¹⁴⁰ Artikel 246 e.v. Rv

¹⁴¹ Artikel 93 sub c Rv

¹⁴² Artikel 103 Rv

Indien er geen huurovereenkomst geldt tussen partijen

Wanneer er geen huurovereenkomst geldt tussen degene die overlast veroorzaakt en de verhuurder of huurder, vindt de bodemprocedure plaats bij de rechtbank civiel.¹⁴³

- de verhuurder heeft een vordering op een overlastveroorzakende derde, of;
- de klagende huurder heeft een vordering op een overlastveroorzakende huurder, of;
- de klagende huurder heeft een vordering op een overlastveroorzakende derde.

De rechter van de woonplaats van gedaagde is bevoegd om een geschil te behandelen.

Wanneer er geen woonplaats van gedaagde in Nederland bekend is, is de rechter van zijn werkelijke verblijf bevoegd om het geschil te behandelen..¹⁴⁴

Indien een vordering op grond van onrechtmatige daad wordt geëist, is de rechter van de plaats waar het schadebrengende feit zich heeft voorgedaan medebevoegd.¹⁴⁵

2.5.3.2 De kort geding procedure

In een kort geding procedure is de voorzieningenrechter bevoegd om het geschil omtrent burenoverlast te behandelen.¹⁴⁶

Als het in een kort geding procedure gaat om een geschil dat in een bodemprocedure bij de kantonrechter dient, is de kantonrechter in kort geding bevoegd om over het geschil te oordelen.¹⁴⁷ De plaats waar de rechter bevoegd is, is hetzelfde als bij een bodemprocedure.

2.6 Bewijsmiddelen

In een kort geding procedure dienen bewijsmiddelen voor het aannemelijk maken dat:

- de buren en overige omwonenden door toedoen van de overlastveroorzakende huurder/derde in ernstige mate worden gehinderd in hun woongenot, waardoor ontruiming gerechtvaardigd is;¹⁴⁸
- de rechter in een bodemprocedure de vordering ook zal toewijzen.

De voorzieningenrechter beoordeelt dit aan de hand van de bekende feiten en omstandigheden. Uit de feitelijke omstandigheden van het geval en de persoonlijke situatie van de overlastveroorzakende huurder/derde, moet blijken dat de veroorzaakte overlast niet binnen het normale gebruik van de woning valt en niet door omwonenden hoeft te worden geduld.¹⁴⁹

In een bodemprocedure oordeelt de rechter of is bewezen dat de burenoverlast zo ernstig is dat toewijzing van ontbinding en ontruiming is gerechtvaardigd. Er vindt een uitgebreide behandeling van het geschil plaats, waarbij getuigen onder ede worden gehoord en bewijsmiddelen uitvoerig worden behandeld en beoordeeld.

De rechter oordeelt op grond van een dossier of een vordering tegen een overlastveroorzakende huurder/derde moet worden toegewezen. Een dergelijk dossier bevat bewijsmiddelen omtrent de burenoverlast. De burenoverlast dient namelijk te worden geobjectiveerd.

2.6.1 Wettelijke bewijsrecht

Degene die stelt moet bewijzen:¹⁵⁰

- de verhuurder/klagende huurder moet bewijzen dat er sprake is van burenoverlast die wordt veroorzaakt door een huurder/derde, of;
- de klagende huurder moet bewijzen dat de verhuurder nalatig is.

¹⁴³ Artikel 42 RO

¹⁴⁴ Artikel 99 Rv

¹⁴⁵ Artikel 102 Rv

¹⁴⁶ Artikel 254 lid 1 Rv

¹⁴⁷ Artikel 254 lid 4 BW

¹⁴⁸ Mr. H.L.G. Wieten, *Procederen in eerste aanleg*, Deventer: Kluwer 2004, p. 63.

¹⁴⁹ Rb. Haarlem sector kanton (vzr.) 16 oktober 2007, *LJN* BB5758.

¹⁵⁰ Artikel 150 Rv

Het wettelijk bewijsrecht dat is opgenomen in de negende afdeling van de tweede titel Rv, is in tegenstelling tot een bodemprocedure, in een kort geding procedure niet van toepassing.¹⁵¹ De rechter bepaalt welk bewijs hij toelaat.

Bewijsmiddelen volgens de wet:

- Akten en vonnissen,¹⁵² bijvoorbeeld:
 - Een deurwaarden die een constatering ter plaatse vastlegt in een authentieke akte;¹⁵³
 - Een authentieke akte waarin strafbaar gepleegde feiten zijn opgenomen¹⁵⁴
- Getuigenverhoren en getuigenverklaringen,¹⁵⁵ bijvoorbeeld:
 - Geregistreerde overlastmeldingen;
 - Een wijkagent die ter terechtzitting wordt gehoord.
- Deskundigenverhoor en deskundigenverklaringen,¹⁵⁶ bijvoorbeeld:
 - Een verklaring van bouw- of woningtoezicht waarin objectieve overlast wordt vastgesteld;
 - Een verklaring van de GGD waarin objectieve overlast wordt vastgesteld.

2.6.2 Bewijsmiddelen die voortvloeien uit de jurisprudentie

In de rechtspraak baseert een rechter zijn oordeel op bewijsmiddelen. De bewijsmiddelen waaraan de rechter bijzondere waarde hecht, worden in deze paragraaf beschreven.

2.6.2.1 Overlastmeldingen

Een dossier wordt aangemaakt als een klagende huurder/derde burenoverlast heeft gemeld. De rechter kijkt door wie en wanneer de burenoverlast is gemeld. Daarbij geldt ook hoe meer mensen klagen, hoe eerder de rechter zal aannemen dat er sprake is van burenoverlast, waarvoor toewijzing van ontbinding en ontruiming rechtvaardig is.¹⁵⁷ Twee klagende huurders vindt de rechter echter onvoldoende om aan te nemen dat er sprake is van onrechtmatige overlast.¹⁵⁸ Aan de overlastmeldingen van direct omwonenden hecht het Hof meer waarde, dan aan overlastmeldingen van omwonenden die op enige afstand van de overlastveroorzakende huurder af wonen.¹⁵⁹ Daarbij vindt de rechter het ook van belang dat de overlast door de overlastveroorzakende huurder/derde, zich recentelijk nog heeft voorgedaan.¹⁶⁰

A contrario kan worden gesteld dat de overlastmeldingen ten minste een tijdstip moet vermelden, waarop de burenoverlast heeft plaatsgevonden en de betrokkenheid van de overlastveroorzakende huurder/derde bij die burenoverlast.¹⁶¹ De rechter hecht veel waarde aan een bijgehouden logboek, waarin deze informatie is opgenomen.¹⁶²

2.6.2.2 Brieven en gesprekken

Voordat een rechtelijke procedure wordt gestart, moeten er gesprekken hebben plaatsgevonden tussen de verhuurder en de overlastveroorzakende huurder/derde. Het moet vaststaan dat de verhuurder, de overlastveroorzakende huurder/derde heeft aangesproken op zijn gedrag en heeft aangemaand de burenoverlast te beëindigen. Ook moet de overlastveroorzakende huurder/derde zijn gewezen op de consequenties bij het voortduren

¹⁵¹ Mr. H.L.G. Wieten, *Procederen in eerste aanleg*, Deventer:Kluwer 2004, p. 63.

¹⁵² Artikel 156 e.v. Rv

¹⁵³ Artikel 20 Gerechtsdeurwaarderswet

¹⁵⁴ Artikel 51d Sr

¹⁵⁵ Artikel 163 e.v. Rv

¹⁵⁶ Artikel 194 e.v. Rv

¹⁵⁷ Rb. Dordrecht sector kanton 12 juni 2006, *LJN* AX8720.

¹⁵⁸ Rb. Leeuwarden sector civiel (vzr.) 24 november 2006, *LJN* AZ2983.

¹⁵⁹ Hof 's-Hertogenbosch 25 mei 2010, *LJN* BM7411.

¹⁶⁰ Rb. Haarlem sector kanton (vzr.) 25 februari 2008, *LJN* BC5323.

¹⁶¹ Rb. Alkmaar sector civiel (vzr.) 2 september 2010, *LJN* BN5871..

¹⁶² Rb. Zwolle sector kanton 24 augustus 2006, *LJN* AY9272

Rb. Amsterdam sector kanton (vzr.) 16 oktober 2003, *WR* 2004, 63.

van zijn overlastveroorzakende gedrag. Hiervan moeten brieven en gespreksverslagen aanwezig zijn.¹⁶³

Daarnaast hecht de rechter veel waarde aan het registreren van huisbezoeken die zijn gebracht aan de overlastveroorzakende huurder/derde, door hulpinstanties¹⁶⁴ en door de verhuurder¹⁶⁵.

2.6.2.3 Politierapporten en politieverklaringen

In veel uitspraken worden politierapporten als bewijs aan de rechter overhandigd.¹⁶⁶ Meerdere malen komt in de rechtspraak naar voren, dat er tijdens de zitting een politieagent of brigadier wordt ondervraagd.¹⁶⁷ De rechter hecht ook veel waarde aan meldingen die bij de politie zijn gedaan.¹⁶⁸ Het is wel van belang dat in het proces-verbaal wordt opgenomen wat het aandeel is geweest van de overlastveroorzakende huurder/derde, bij de veroorzaakte overlast.¹⁶⁹

De politie verstrekt geen politierapporten aan huurders, als daarmee geen politiebelaag wordt gediend. Alleen in ernstige overlastgevallen kan een klagende huurder/derde een afschrift van een politierapport krijgen. Als een klagende huurder/derde een afschrift van een politierapport krijgt, kan hij/zij dit overhandigen aan de verhuurder.

Als er een ontruimingsprocedure wordt gestart, kan de verhuurder een afschrift van een politierapport opvragen bij de politie, omdat daarmee een politiebelaag wordt gediend, namelijk het handhaven van de openbare orde. Wanneer de verhuurder geen afschrift van het politierapport krijgt, kan zij vragen of de politie of brigadier wil getuigen tijdens de zitting.¹⁷⁰

2.6.2.4 Hulpverleningsinstanties

De rechter acht het van belang dat een verhuurder heeft gekeken naar de mogelijkheden van hulpverlening en bemiddeling.¹⁷¹ Als de hulpverlening is ingeschakeld, maar er treedt geen verbetering op met betrekking tot de burenoverlast en er is teveel gebeurd om nog in harmonie met de omgeving te kunnen verkeren, wijst de rechter de vordering van de verhuurder of klagende huurder toe. Ook als de hulpverlening tegen toewijzing van de vordering is.¹⁷²

Wanneer blijkt dat de overlastveroorzakende huurder/derde zich niet wil laten behandelen voor bijvoorbeeld een verslaving, terwijl dit wel de oorzaak van zijn overlastveroorzakende gedrag is, wijst de rechter de vordering toe.¹⁷³ De rechter wijst de vordering ook toe wanneer de intensieve behandeling of bemiddeling niet aanslaat.¹⁷⁴ Dit moet dan blijken uit gespreksverslagen en/of rapportages opgemaakt door de hulpinstantie. Hulpinstanties die volgens de jurisprudentie worden ingeschakeld zijn: GGZ, overlastmeldpunten, bemiddelingsinstanties, afkickklinieken en maatschappelijk werk.

2.6.2.5 Tweede (en laatste) kans

In de jurisprudentie wijst de verhuurder regelmatig op het feit dat het om een tweede (of laatste kans) contract of herkansingscontract gaat. De overlastveroorzakende huurder/derde heeft dan een gewone huurovereenkomst gehad, waarbij hij overlast heeft veroorzaakt. De

¹⁶³ Hof 's-Gravenhage 14 juli 2006, *LJN* AY6288.

Rb. Rotterdam sector civiel (vzr.) 24 juli 2008, *LJN* BD9021.

¹⁶⁴ Rb. Haarlem sector kanton (vzr.) 6 september 2009, *LJN* AY8439.

Rb. Alkmaar sector kanton 20 december 2007, *LJN* BD0127.

¹⁶⁵ Rb. Arnhem sector kanton 28 april 2006, *LJN* AX1833.

¹⁶⁶ O.a. Rb. Amsterdam sector civiel (vzr.) 15 november 2007, *LJN* BG3851.

¹⁶⁷ O.a. Rb. Maastricht sector kanton 11 juni 2008, *LJN* BD5605.

Hof 's-Gravenhage 14 juli 2006, *LJN* AY6288.

¹⁶⁸ Rb. Amsterdam sector kanton (vzr.) 20 november 2003, *WR* 2004, 62.

¹⁶⁹ Rb. Utrecht sector kanton (vzr.) 5 juni 2008, *LJN* BD6482.

¹⁷⁰ H. Hielkema e.a., *Burenoverlast. Remedies tegen de overlastgevende huurder*, Apeldoorn/Antwerpen: Maklu 2009, p. 73-74.

¹⁷¹ Rb. Zwolle sector kanton (vzr.) 14 september 2009, *LJN* BK0745.

¹⁷² Rb. Maastricht sector kanton 11 juni 2008, *LJN* BD5605.

¹⁷³ Rb. Haarlem sector kanton (vzr.) 16 oktober 2007, *LJN* BB5758.

¹⁷⁴ Rb. Rotterdam sector kanton (vzr.) 25 juni 2010, *LJN* BN0053.

verhuurder heeft de overlastveroorzakende huurder/derde een nieuwe huurovereenkomst aangeboden, waarbij speciale afspraken zijn gemaakt met betrekking tot de burenoverlast. De nieuwe huurovereenkomst houdt in dat de overlastveroorzakende huurder/derde nog één kans krijgt, om te bewijzen dat hij geen burenoverlast meer veroorzaakt en dat hij heeft geleerd van zijn fouten. Hierbij kan het gaan om een nieuwe woning en een nieuwe huurovereenkomst, of verblijf in dezelfde woning en een nieuwe huurovereenkomst.¹⁷⁵

De afspraken in de nieuwe huurovereenkomst moeten wel redelijk zijn. Nakoming van de afspraken is een voorwaarde voor voortzetting van de huurovereenkomst en aanspraak op het huurgenot.¹⁷⁶ Bij een tweede kans geldt hetzelfde als bij een gewone huurovereenkomst met betrekking tot het aannemelijk maken of bewijzen van de ernst van situatie. De rechter is alleen eerder geneigd om de vordering toe te wijzen, wanneer het om een tweede kans contract gaat.¹⁷⁷ Wanneer de verhuurder aanvoert dat zij de huurovereenkomst wil ontbinden en de woning wil ontruimen, om het signaal af te geven aan andere huurders, dat het veroorzaken van burenoverlast zwaar wordt bestraft (generale preventie), wijst de rechter de vordering af.¹⁷⁸

2.6.2.6 Anonieme getuigenverklaringen

Omwonenden kunnen angstig zijn voor eventuele represailles van de overlastveroorzakende huurder/derde, als zij een verklaring afleggen over de burenoverlast.

De ene rechter kent waarde toe aan verklaringen die omwonenden hebben ondertekend bij de notaris¹⁷⁹ en een andere rechter stelt niet de eis dat getuigenverklaringen bij de notaris worden ondertekend.¹⁸⁰

Het voordeel van anonieme getuigenverklaringen die de verhuurder zelf kan (laten) opstellen, is dat het minder duur is dan een rapportage door een notaris op te laten maken. De rechtbank in Rotterdam heeft geoordeeld dat de verhuurder creatief mag zijn in het verzamelen van bewijs. Hierbij wordt het voorbeeld gegeven dat de verhuurder, de getuigen anoniem kan horen.¹⁸¹

2.6.2.7 Bewijs ten aanzien van specifieke vormen van burenoverlast

Bij bepaalde vormen van burenoverlast kan de rechter specifieke bewijsmethoden hanteren.

- Geluidsoverlast: geluidsmetingen (decibel) op tijden dat overlast normaal wordt ervaren.¹⁸²
- Huisdieren: vaak gaat het om stank- en geluidsoverlast. De rechter kijkt hierbij naar:
 - de hoeveelheid dieren¹⁸³ in verhouding tot het woonoppervlak, en;¹⁸⁴
 - de persoonlijke omstandigheden van de houder van de huisdieren, en;¹⁸⁵
 - de mate waarin omwonenden klagen over overlast.¹⁸⁶
- Vervuiling, verwaarlozing en/of gebrekkig onderhoud van de woning en tuin: door middel van opnameapparatuur, zoals foto's en cameraopname.¹⁸⁷

¹⁷⁵ Samenwerkende Woningcorporaties Zaanstreek Waterland, 'Reglement Tweedekansbeleid Zaanstreek', <http://afwc.nl/cms/index.php?option=com_content&task=view&id=95&Itemid=60>, 11 oktober 2010

¹⁷⁶ Rb. Zwolle sector kanton (vzr.) 10 oktober 2004, *LJN* AR5399.

¹⁷⁷ Rb. Zutphen sector civiel (vzr.) 13 augustus 2008, *LJN* BD9999.

¹⁷⁸ Rb. Zutphen sector civiel (vzr.) 13 augustus 2008, *LJN* BD9999.

¹⁷⁹ Rb. Amsterdam sector kanton (vzr.) 20 november 2003, *WR* 2004, 62.

¹⁸⁰ Rb. Leeuwarden sector kanton 5 juni 2007, *LJN* BA6709.

¹⁸¹ Rb. Rotterdam sector kanton 7 juli 2009, *LJN* BJ2739.

¹⁸² Hof Amsterdam 21 augustus 2008, *LJN* BG6056.

Rb. Amsterdam sector civiel (vzr.) 15 november 2007, *LJN* BG3851.

¹⁸³ Rb. Groningen sector kanton 3 april 2008, *LJN* BD3887.

¹⁸⁴ Rb. Arnhem sector kanton 1 september 2003, *WR* 2004, 293.

¹⁸⁵ Rb.'s-Gravenhage sector civiel (vzr.) 18 december 2006, *LJN* AZ4620.

¹⁸⁶ Rb. Groningen sector kanton 3 april 2008, *LJN* BD3887.

¹⁸⁷ Rb. Zwolle sector kanton 8 december 2004, *LJN* AR7854.

Rb. Dordrecht sector kanton 9 juli 2009, *LJN* BJ2291.

Rb.'s-Hertogenbosch sector kanton 8 april 2009, *LJN* BI4152.

2.6.3 De inhoudelijke afweging

De rechter maakt een belangenafweging. Hierbij bekijkt hij alle omstandigheden van het geval. Uit de jurisprudentie blijkt dat er ontlastende omstandigheden kunnen zijn, waarmee de rechter rekening houdt bij zijn uitspraak. Ook blijkt uit de jurisprudentie dat er omstandigheden kunnen zijn, waarvan men vaak in eerste instantie zal denken dat het een ontlastende omstandigheid is, maar die de rechter niet zo beoordeelt.

2.6.3.1 Ontlastende omstandigheden

Wanneer er sprake is van overlast door het houden van een hennepkwekerij door een overlastveroorzakende huurder, kunnen er persoonlijke omstandigheden zijn waarbij de rechter oordeelt dat het belang van de overlastveroorzakende huurder zwaarder weegt:

- huurder met een slechte gezondheid, heeft kort geleden een hartoperatie ondergaan en had zorg voor een 8-jarig kind, dat net was teruggeplaatst na eerder uithuisplaatsing;¹⁸⁸
- kweken van een hoeveelheid hennep dat redelijk is voor eigen geneeskundig gebruik;¹⁸⁹
- huurder is een licht verstandelijk gehandicapte die ambulante hulp nodig heeft;¹⁹⁰

Bij overlast die veroorzaakt wordt door een derde, beantwoordt de rechter de vraag of er voldoende verband bestaat tussen de gedraging en het gebruik van het gehuurde. Daarvan is in elk geval sprake als de huurder van (het voornemen tot) die gedraging op de hoogte was of daarmee ernstig rekening had gehouden, maar heeft nagelaten om passende maatregelen te treffen.

Indien de burenoverlast wordt veroorzaakt door een derde, maar de huurder niet in staat is om de derde buiten de woning te laten (bijv. geestelijke stoornis), kan dit niet leiden tot ontruiming van de woning van de huurder.¹⁹¹

Als een huurder/derde met psychische problematiek ernstige overlast veroorzaakt, moeten de belangen van de overlastveroorzakende (psychisch gestoorde) huurder en belangen van omwonenden tegen elkaar worden afgewogen.¹⁹²

Hierbij moet de volgende afweging worden gemaakt:

- of in de specifieke omstandigheden van het geval een uitzondering moet worden gemaakt, en/of ;
- op grond van de in zoverre gesteld of anderszins gebleken feiten en omstandigheden de ontbinding achterwege moet blijven, en/of;
- uitzicht is op verbetering om de vordering af te wijzen.

Soms kan de rechter oordelen dat de psychisch gestoorde onder begeleiding moet wonen en de verhuurder hierbij moet bemiddelen.¹⁹³

Wanneer de rechter oordeelt dat ontbinding en ontruiming zijn toegelaten, bekijkt de rechter in sommige gevallen hoe de nazorg of opvang, na ontruiming, is geregeld.

De kantonrechter te Maastricht¹⁹⁴ heeft het volgende geoordeeld: *‘Mensen met een geestelijke aandoening als (gedaagde sub 1) –kort gezegd—zomaar op straat zetten is maatschappelijk onaanvaardbaar en schaadt, ziende het behandelplan en de anamnese (gedaagde sub 1) belang onevenredig’*. De ontruimingstermijn wordt vastgesteld op vier maanden, omdat rekening werd gehouden met de geestelijke gesteldheid van de overlastveroorzakende huurder. Als het niet van belang is dat hulpverlening wordt geboden aan een overlastveroorzakende huurder/derde, kijkt de rechter ook niet naar de nazorg.

¹⁸⁸ O.a. Rb. Eindhoven sector kanton 6 juli 2006, *Prg.* 2006, 129.

¹⁸⁹ Hof Leeuwarden 17 oktober 2006, *LJN* AZ0253.

¹⁹⁰ Hof 's-Hertogenbosch 7 november 2006, *Prg.* 2007, 49.

¹⁹¹ HR 22 juni 2007, *WR* 2007, 82.

¹⁹² HR 19 mei 1995, *NJ* 1995, 532.

¹⁹³ Rb. Zwolle sector kanton 13 maart 2007, *LJN* BA8248.

¹⁹⁴ Rb. Maastricht sector kanton 11 juni 2008, *LJN* BD5605.

Wanneer iemand al onder behandeling is voor een verslaving of geestelijke gesteldheid, maar er geen uitzicht is op verbetering, kijkt de rechter niet naar de nazorg.¹⁹⁵ Dit is ook bevestigd in het gesprek met de kantonrechter (zie bijlage 29).

Uit de jurisprudentie blijkt dat de ontruimingstermijn meestal tussen de acht en veertien dagen wordt vastgesteld. De rechter kan echter een langere termijn vaststellen. Wanneer uit de omstandigheden van het geval blijkt dat de overlastveroorzakende huurder/derde moeilijk andere woonruimte kan vinden, kan de rechter een ruimere ontruimingstermijn vaststellen. Dit is bijvoorbeeld als de psychisch gestoorde overlastveroorzakende huurder/derde die onder begeleiding moet wonen van de rechter.¹⁹⁶ Dit is ook bevestigd in het gesprek de kantonrechter (zie bijlage 29)

2.6.3.2 Niet-ontlastende omstandigheden

Wanneer de verhuurder vordert dat de huurovereenkomst wordt ontbonden en een woning wordt ontruimd van een gezin met kinderen, ziet de rechter het feit dat hierbij kinderen zijn betrokken, niet als een ontlastende omstandigheid, waardoor hij de ontbinding en ontruiming afwijst. De Raad voor de Kinderbescherming, Bureau Jeugdzorg en het maatschappelijk werk moeten de zorg voor de kinderen dan overnemen.¹⁹⁷

Als er een convenant/zwarte lijst geldt tussen verschillende woningcorporaties en een kandidaat-huurder heeft in het verleden ernstige burenoverlast veroorzaakt bij de ene woningcorporatie, dan kan de kandidaat-huurder niet meer huren bij (een) andere woningcorporatie(s) waarmee het convenant/zwarte lijst is gesloten. De rechter vindt dat een kandidaat-huurder die op een zwarte lijst is geregistreerd, geen recht heeft op een woning van woningcorporaties die zijn aangesloten bij deze zwarte lijst. Ook niet als dit de enige woningcorporatie in de stad is.¹⁹⁸

¹⁹⁵ Rb. Amsterdam sector civiel (vzr.) 15 november 2007, *LJN* BG3851.

¹⁹⁶ Rb. Zwolle sector kanton 24 augustus 2006, *LJN* AY9272.

Rb. Maastricht sector kanton 11 juni 2008, *LJN* BD5605.

¹⁹⁷ Rb. Amsterdam sector kanton (vzr.) 16 oktober 2003, *WR* 2004, 63.

Rb. Zwolle sector kanton 24 augustus 2006, *LJN* AY9272.

¹⁹⁸ Hof 's-Hertogenbosch 16 augustus 2006, *LJN* AU4877

3. Het beleid en de praktijk met betrekking tot het afhandelen van burenoverlast

Woonzorg Nederland heeft in 'Algemene Voorwaarden Huurovereenkomst'¹⁹⁹ regels vastgelegd, waarin is bepaald dat het veroorzaken van burenoverlast niet is toegestaan. Daarnaast heeft Woonzorg Nederland ook werkinstructies opgesteld, waarin is bepaald wat welke persoon in een bepaalde functie moet doen, wanneer burenoverlast wordt gemeld.

3.1 Het opgestelde beleid

In de Algemene Voorwaarden Huurovereenkomst zijn bepalingen opgenomen waaraan een huurder zich moet houden, vanaf het aangaan van de huurovereenkomst. Belangrijke bepalingen met betrekking tot burenoverlast zijn:

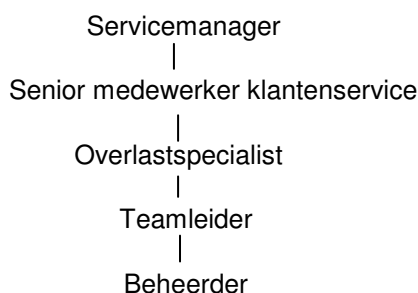
- Artikel 7.1: *'Huurder zal zich ten aanzien van het gebruik van het gehuurde als een goed huurder gedragen. Huurder dient het gehuurde daadwerkelijk en persoonlijk te gebruiken, uitsluitend overeenkomstig de in de huurovereenkomst aangegeven bestemming.'*²⁰⁰
- Artikel 7.8: *'Het is huurder niet toegestaan in het gehuurde hennep of soortgelijke gewassen te telen, in verdovende middelen te handelen vanuit het gehuurde, dan wel andere activiteiten te verrichten die op grond van de Opiumwet strafbaar zijn gesteld.'*²⁰¹
- Artikel 7.9: *'Het is huurder niet toegestaan dieren in of bij het gehuurde te hebben die hinder of overlast veroorzaken.'*²⁰²
- Artikel 7.10: *'Huurder dient ervoor zorg te dragen dat aan omwonenden geen overlast of hinder wordt veroorzaakt door huurder, huisgenoten, -dieren of door derden.'*²⁰³

Naast de bepalingen die zijn opgenomen in de Algemene Voorwaarden Huurovereenkomst, heeft Woonzorg Nederland ook werkinstructies opgesteld, waarin is bepaald hoe burenoverlast afgehandeld zou moeten worden:

- Rolverdeling behandelen overlastzaken (bijlage 1);
- Overlastzaken, werkinstructie complexbeheerder (bijlage 2);
- Behandelen geëscaleerde overlastzaken door servicemanager (bijlage 3);
- Werkproces overlast (bijlage 4).

Een totaal beeld van het beleid, zoals het volgens de werkinstructies eruit zou moeten zien, is opgenomen in bijlage 5.

Om het beleid goed te kunnen begrijpen is het noodzakelijk dat de hiërarchie van de medewerkers die burenoverlast afhandelen, duidelijk is:



Schema 6: hiërarchische weergave van medewerkers die zich met het afhandelen van burenoverlast bezighouden.

¹⁹⁹ Woonzorg Nederland, 'Algemene Voorwaarden Huurovereenkomst', <<http://www.woonzorg.nl/file.php?id=363bef08c7c1e2d0019bdf502947a6f9>>, 4 oktober 2010.

²⁰⁰ Deze bepaling komt overeen met de artikelen 7:213 en 7:214 BW.

²⁰¹ Deze bepaling komt overeen met de artikelen 2 en 3 Opiumwet.

²⁰² Deze bepaling komt overeen met de artikelen 6:162 jo. 6:179 BW.

²⁰³ Deze bepaling komt overeen met hetgeen is bepaald in HR 16 oktober 1992, *NJ* 1993, 167.

3.2 De praktijk

In deze paragraaf wordt beschreven hoe burenoverlast in de praktijk wordt afgehandeld. Hierbij is gebruik gemaakt van het beleid dat Woonzorg Nederland heeft opgesteld om burenoverlast af te handelen en de informatie uit het gesprek met overlastspecialisten Najat El Mourabit en Hanan Benhammouch op 14 oktober 2010 (bijlage 11) is in dit hoofdstuk verwerkt.

3.2.1 Het selecteren van een kandidaat-huurder

Voordat een huurder een woning van Woonzorg Nederland kan huren, dient een kandidaat-huurder een verklaring van goed huurgedrag te overleggen. Wanneer hij/zij dit niet kan, zal de woning niet aan hem/haar worden verhuurd. De complexbeheerder beoordeelt een kandidaat-huurder op zijn gedrag en probeert zijn huurverleden te achterhalen door hem/haar vragen te stellen. Het hangt van de kundigheid van de complexbeheerder af, welke vragen hij aan een kandidaat-huurder stelt en hoe hij de antwoorden en het gedrag van de kandidaat-huurder beoordeelt.

3.2.2 Het afhandelen van burenoverlast in de praktijk

In een gesprek met de overlastspecialisten Najat El Mourabit en Hanan Benhammouch op 14 oktober 2010 (bijlage 11) werd duidelijk dat de werkinstructies, die opgenomen zijn in bijlage 1 tot en met 3, in de praktijk niet worden uitgevoerd. Ook blijkt uit het gesprek en het dossieronderzoek dat complexbeheerders en huurders onvoldoende bekend zijn met het beleid dat Woonzorg Nederland heeft opgesteld.

In het verleden is door een extern ingehuurde medewerker, een procesverloop gemaakt van de werkwijze bij het afhandelen van burenoverlast. Voor iedere functie die met het afhandelen van burenoverlast te maken heeft, is een werkinstructie opgesteld. Er is geen duidelijk beleid opgesteld in één overzichtelijk document, waardoor niemand wist wat zijn/haar verantwoordelijkheden en taken waren. Overlastmeldingen bleven hierdoor liggen. Alle telefonische en schriftelijke overlastmeldingen komen bij de afdeling Klantenservice binnen en hier stapelden overlastmeldingen zich op. Afdeling Klantenservice heeft enkele maanden geleden, voor hun afdeling, beleid met betrekking tot het afhandelen van burenoverlast opgesteld. Dit resulteert in 'Werkproces overlast' (bijlage 4). Enkele medewerkers van de afdeling Klantenservice houden zich één of enkele dagdelen per week bezig met het afhandelen van burenoverlast, die bij afdeling Klantenservice wordt gemeld. In dit beleid is geen onderscheid gemaakt tussen overlast waarbij acuut ingrijpen en overlast waarbij geen acuut ingrijpen is vereist.

Bij het bestuderen van de dossiers (zie bijlage 12) komt naar voren dat voornamelijk de volgende burenoverlast voorkomt:

- agressief gedrag en bedreiging;
- geluidsoverlast;
- overlast door huisdieren;
- stankoverlast;
- vernieling aan woning en omgeving;
- vervuiling woning en omgeving.

Bij een ernstige burenoverlast valt op dat de overlast al enkele jaren duurt, soms zelfs 8 jaar.

3.2.2.1 Telefonische en schriftelijke overlastmelding

Uit 'Werkinstructie overlast' lijkt het of er een verschil is tussen het afhandelen van een telefonische en schriftelijke overlastmelding. In de praktijk is dit echter niet het geval.

De telefonische en schriftelijke overlastmeldingen worden afgehandeld door de overlastspecialisten. Zij stellen de soort overlast vast. Daarnaast kijken ze in het computersysteem of er eerder overlast is gemeld met betrekking tot de overlastveroorzakende huurder/derde. Ook wordt er een inschatting gemaakt van de objectieve ernst van de situatie en de betrouwbaarheid van de klagende huurder/derde. Om dit te bepalen wordt in het

computersysteem gekeken naar gegevens over de klagende huurder/derde en of er meer meldingen zijn gedaan met betrekking tot de overlastveroorzakende huurder/derde. Ook vindt er een gesprek plaats tussen de overlastspecialist en de complexbeheerder, waarin de overlastmelding wordt besproken. Wanneer er sprake is van een wettelijke overtreding, wordt de klagende huurder/derde geadviseerd om naar de politie te gaan en eventueel aangifte te doen.

Volgens Woonzorg Nederland kan er sprake zijn van niet-constateerbare of niet-meetbare overlast, waarbij zij niet kan bemiddelen. Dit is bijvoorbeeld geluidshinder en ongedierte. De overlastmelding wordt wel geregistreerd in het computersysteem, maar de klagende huurder/derde wordt verwezen naar een hulpinstantie zoals de Nederlandse Stichting geluidshinder, het ministerie van VROM, de politie, het gemeentelijk meldpunt voor overlast, Dienst Ongedierte Bestrijding en GGD.

Wanneer er sprake is van constateerbare en meetbare overlast wordt de klagende huurder/derde gevraagd of hij/zij zelf al contact heeft opgenomen met de overlastveroorzakende huurder/derde. Dit is namelijk altijd de eerste stap die de klagende huurder/derde zelf moet nemen. Ook wordt gevraagd of de klagende huurder/derde al contact heeft opgenomen met de complexbeheerder. Daarnaast wordt bij een telefonische melding verzocht om de burenoverlast ook schriftelijk te melden, met behulp van het formulier 'Melding burenoverlast' (bijlage 7).

Woonzorg Nederland gebruikt twee verschillende formulieren om burenoverlast schriftelijk te registreren, namelijk 'Melding burenoverlast' (bijlage 7) en 'Registratie burenoverlast' (bijlage 8). Het formulier 'Melding burenoverlast' vraagt om concretere informatie dan het formulier 'Registratie burenoverlast'.

Wanneer 'Registratie burenoverlast' of 'Melding burenoverlast' wordt ingevuld, wordt deze vaak onvolledig of onjuist ingevuld. Een voorbeeld hiervan is: '*Gegevens andere betrokkenen*' waarbij om de naam en het adres van andere klagende huurder(s)/derde(n) wordt gevraagd, wordt ingevuld '*de naaste buren*'. Waar verzocht wordt informatie in te vullen over ingeschakelde instanties, wordt ingevuld dat het de verantwoording van Woonzorg Nederland is. Dit soort fouten komen veelvuldig voor.

In het computerbestand wordt op de huurovereenkomst van de klagende en/of overlastveroorzakende huurder, een notitie gemaakt. Hierbij wordt de burenoverlast zo specifiek mogelijk omschreven. Uit dossieronderzoek blijkt dat de overlast door de ene klagende huurder/derde en complexbeheerder beter wordt beschreven, dan door de andere klagende huurder/derde en complexbeheerder.

Burenoverlast die door een derde wordt gemeld, wordt geregistreerd op de huurovereenkomst van de overlastveroorzakende huurder. Burenoverlast die wordt veroorzaakt door een derde, wordt geregistreerd op de huurovereenkomst van een klagende huurder.

Uit dossieronderzoek blijkt dat overlast vaak door dezelfde personen wordt gemeld.

Vervolgens wordt er contact opgenomen met de complexbeheerder. Vaak is deze al op de hoogte van de overlastmelding. Als het complex waar de burenoverlast plaatsvindt geen complexbeheerder heeft, handelt de overlastspecialist de overlastmelding zelf af vanuit het hoofdkantoor in Amstelveen. De overlastspecialist is ook niet kundig in het voeren van bemiddelingsgesprekken.

Uit het beleid van Woonzorg Nederland blijkt dat Woonzorg Nederland niet bemiddelt wanneer de burenoverlast door een derde wordt gemeld of door een derde wordt veroorzaakt. Uit een gesprek met de overlastspecialisten blijkt dat Woonzorg Nederland wel bemiddelt, wanneer er een derde is betrokken bij het melden of het veroorzaken van burenoverlast.

Wanneer de complexbeheerder nog niet heeft bemiddeld tussen de klagende huurder/derde en de overlastveroorzakende huurder/derde, gaat hij eerst een gesprek aan met de overlastveroorzakende huurder/derde. De complexbeheerder bemiddelt vervolgens tussen de overlastveroorzakende huurder/derde en klagende huurder/derde. De complexbeheerder is in het bemiddelingsgesprek partijdig, omdat hij het standpunt van Woonzorg Nederland moet uitdragen. De complexbeheerder is niet kundig in het voeren van bemiddelingsgesprekken. In het beleid staat dat de complexbeheerder een bemiddelingsgesprek voert en dat de overlastspecialist van dit gesprek een verslag maakt. In de praktijk voert de complexbeheerder het gesprek en maakt hiervan een verslag. Vervolgens stuurt de complexbeheerder dit verslag per email naar de overlastspecialisten. De complexbeheerder kan niet in het computerbestand kijken en documenten toevoegen.

Uit dossieronderzoek blijkt dat de gesprekken summier zijn vastgelegd en dat het geen uitgebreide gespreksverslagen zijn. Het is moeilijk te beoordelen hoe intensief en op welke toon het gesprek is gevoerd en welke concrete afspraken er zijn gemaakt. Er staat dan bijvoorbeeld in het dossier *‘overlastveroorzakende huurder is aangesproken op zijn gedrag, maar desondanks geen verbetering’*.

De overlastveroorzakende huurder/derde ontvangt een standaard brief (zie bijlage 9 brief 1), waarin hij wordt aangesproken op zijn overlastgevende gedrag. Voor de verder procedure zie paragraaf 3.2.2.3.

3.2.2.2 Overlast gemeld bij de complexbeheerder

Veel burenoverlast wordt mondeling gemeld bij de complexbeheerder. De complexbeheerder lost veel overlastmeldingen in der minne op en de overlastspecialisten worden dan niet op de hoogte gesteld. Uit dossieronderzoek blijkt dat veel burenoverlast die bij de complexbeheerder wordt gemeld, niet wordt geregistreerd. Wel staat er in sommige dossiers dat de complexbeheerder al verschillende overlastmeldingen heeft ontvangen over een overlastveroorzakende huurder/derde, maar de overlastmeldingen zijn niet concreet geregistreerd.

Wanneer de bemiddelingspogingen vastlopen, meldt de complexbeheerder dit bij de overlastspecialisten. De overlastspecialist zendt dan een standaardbrief (zie bijlage 9 brief 1), aan de overlastveroorzakende huurder/derde, waarin de overlastveroorzakende huurder/derde wordt aangesproken op zijn overlastgevende gedrag. Voor de verdere procedure zie paragraaf 3.2.2.3.

3.2.2.3 Verloop verdere afhandeling van de overlastmelding

Wanneer de afdeling Klantenservice vervolgens weer een overlastmelding ontvangt met betrekking tot dezelfde overlastveroorzakende huurder/derde, meldt zij dit aan de complexbeheerder. De complexbeheerder gaat vervolgens weer een gesprek aan met de overlastveroorzakende huurder/derde en bemiddelt tussen deze partijen. Van dit gesprek wordt wederom een verslag gemaakt en dit wordt per email verzonden aan de overlastspecialisten. Vervolgens wordt standaardbrief 2 (zie bijlage 9 brief 2) verzonden aan de overlastveroorzakende huurder/derde.

Wanneer er vervolgens meer burenoverlast over de overlastveroorzakende huurder/derde wordt gemeld, wordt de sommatiebrief verzonden aan de overlastveroorzakende huurder/derde (zie bijlage 9 brief 3). Deze wordt zowel aangetekend als gewoon verzonden. Wanneer ernstige burenoverlast wordt veroorzaakt en veel burenoverlast wordt gemeld, is het contact tussen de overlastspecialist en de complexbeheerder intensiever dan wanneer er weinig burenoverlast wordt gemeld.

De kinderen en andere familieleden zijn in eerste instantie verantwoordelijk voor het inschakelen van een hulpinstantie, als de overlastveroorzakende huurder/derde hulp nodig heeft. Dit is bijvoorbeeld bij psychische problemen of verslavingsproblemen. Wanneer dit niet is gebeurd en Woonzorg Nederland acht dit uiteindelijk wel noodzakelijk, neemt Woonzorg

Nederland zelf contact op met de hulpinstanties, zodat de overlastveroorzakende huurder/derde wordt geholpen. De overlastspecialist adviseert de servicemanager over het wel/niet inschakelen van een hulpinstantie en de servicemanager beslist hierover. Dit wordt gedaan nadat de sommatiebrief is verzonden aan de overlastveroorzakende huurder/derde. Ook wordt de overlast gemeld bij het gemeentelijk meldpunt burenoverlast, als dat nog niet door een klagende huurder/derde is gedaan.

Uit dossieronderzoek blijkt dat hulpverlening regelmatig wordt ingeschakeld. Het is vaak niet duidelijk of Woonzorg Nederland deze heeft ingeschakeld of dat de familie dat heeft gedaan. Wanneer hulpverlening is ingeschakeld, wordt alleen in ernstige gevallen gezocht naar andere (aangepaste) woonruimte. Er wordt niet gekeken naar de mogelijkheden van het opnemen van een overlastveroorzakende huurder/derde in een verzorgings- of verpleeghuis van Woonzorg Nederland. Vaak liggen de verzorgings- of verpleeghuizen niet in de omgeving van de overlastveroorzakende huurder en zijn er wachtlijsten.

Wanneer een hulpinstantie ook geen hulp kan bieden en er blijven overlastmeldingen komen, wordt er een juridische procedure gestart, waarbij ontruiming wordt gevorderd. Er wordt dan gekeken of het dossier voldoende bewijs bevat om aannemelijk te maken dat de overlastveroorzakende huurder/derde zoveel burenoverlast veroorzaakt, dat het gerechtvaardigd is tegenover de verhuurder en/of de klagende huurder/derde, dat de woning van de overlastveroorzakende huurder wordt ontruimd. Vaak bevat een dossier alleen overlastmeldingen en beknopte verslagen van gesprekken die hebben plaatsgevonden. Nadat de sommatiebrief gewoon en aangetekend is verzonden, wordt het bewijs pas verzameld. De complexbeheerder is in sommige gevallen zelf creatief in het verzamelen van stukken voor in het dossier. Zo worden er foto's gemaakt van de veroorzaakte burenoverlast.

Wanneer ontruiming door de rechter is toegewezen, wordt de woning ontruimd en is daarmee de procedure geëindigd.

De klagende huurder/derde wordt gedurende de hele afhandeling van de overlast op de hoogte gehouden van de genomen acties. Uit dossieronderzoek blijkt dat dit onvoldoende of zelfs helemaal niet gebeurt. Aan de klagende huurder/derde wordt niet gevraagd hoe hij/zij de afhandeling van de burenoverlast heeft ervaren.

De overlastveroorzakende huurder/derde ontvangt wel drie brieven, waarin wordt verzocht de burenoverlast te stoppen. Ook vinden er vaak twee gesprekken plaats.

3.3 Het toekomstig beleid van Woonzorg Nederland

Woonzorg Nederland zit momenteel middenin een reorganisatie. Hierbij gaat het om twee trajecten die met elkaar samenhangen, namelijk Passie&Vertrouwen en Terug naar de Klant. Door deze beleidsslag wil Woonzorg Nederland haar huurders een beter dienst verlenen. De huurder staat centraal en hij/zij wordt naar verwachting persoonlijker en beter geholpen.

Momenteel zijn de medewerkers van Woonzorg Nederland in Amstelveen, front-office. De medewerkers van Woonzorg Nederland die op lokaal en regionaal niveau werken (teamleiders en complexbeheerders), zijn back-office. Back-office moet ondersteuning bieden aan front-office.

Vanaf januari 2011 is het de bedoeling dat de medewerkers die op lokaal niveau werken, front-office worden. De medewerkers die op regionaal niveau en landelijk niveau werken (back-office), moeten aan medewerkers op lokaal en regionaal niveau (front-office) ondersteuning bieden.

De complexbeheerder verdwijnt en wordt vervangen door gastheer/gastvrouw. De gastheer/gastvrouw wordt het eerste aanspreekpunt voor huurders voor alle zaken met betrekking tot wonen bij Woonzorg Nederland. De gastheer/gastvrouw krijgt veel

verantwoordelijkheid en moet zelf om ondersteuning vragen aan back-office, indien hij/zij dat nodig heeft.

Alle burenoverlast wordt dan bij de gastheer/gastvrouw gemeld en indien nodig schakelt hij/zij andere medewerkers van Woonzorg Nederland in om te helpen bij het afhandelen.

Ook komt er een nieuw registratiesysteem waarin alle gegevens omtrent een huurder en een klagende/overlastveroorzakende derde, worden opgeslagen en bijgewerkt.

Complexbeheerders kunnen in dit computersysteem kijken en bestanden toevoegen. Met één druk op de knop zijn alle gegevens van een huurder te zien, zoals persoonsgegevens, betalingen en overlastmeldingen. Dit is ideaal bij overname van de functie of dossiers, door bijvoorbeeld ziekte of ontslag.

De teamleiders worden dan locatiemanagers en ondersteunen de gastheer/gastvrouw.

4. Overige mogelijkheden om burenoverlast aan te pakken

In hoofdstuk 3 is beschreven hoe Woonzorg Nederland burenoverlast afhandelt. In dit hoofdstuk wordt beschreven welke andere mogelijkheden Woonzorg Nederland heeft om burenoverlast af te handelen en te registreren.

4.1 Boetebeding opnemen in de ‘ Algemene Voorwaarden Huurovereenkomst’²⁰⁴

Momenteel heeft Woonzorg Nederland wel een verbod op het veroorzaken van burenoverlast aan andere huurders opgenomen in haar algemene voorwaarden, maar heeft hier geen sanctie aan verbonden.

In de ‘Algemene Voorwaarden Huurovereenkomst’ kan een boetebeding²⁰⁵ worden opgenomen, waarbij een bepaalde boete moet worden betaald door de overlastveroorzakende huurder/derde aan de verhuurder, wanneer hij/zij overlast veroorzaakt.

Artikel 6:91 BW: *‘Als boetebeding wordt aangemerkt ieder beding waarbij is bepaald dat de schuldenaar, indien hij in de nakoming van zijn verbintenis tekortschiet, gehouden is een geldsom of een andere prestatie te voldoen, ongeacht of zulks strekt tot vergoeding van schade of enkel tot aansporing om tot nakoming over te gaan.*

Voorafgaand aan het vorderen van het boetebeding moet er een aanmaning of andere voorafgaande verklaring zijn verzonden aan de overlastveroorzakende huurder, waarin de huurder op de hoogte wordt gesteld van de consequenties van zijn/haar gedrag en waarin wordt gevraagd de overlastveroorzakende gedraging te stoppen.²⁰⁶

De verhuurder kan geen nakoming van het boetebeding én nakoming van de huurovereenkomst vorderen bij de rechter. Indien een boetebeding wordt gevorderd, komt dit in plaats van schadevergoeding. Bij een boetebeding moet de burenoverlast wel toe te rekenen zijn aan de overlastveroorzakende huurder.²⁰⁷

Wanneer nakoming van het boetebeding bij de rechter wordt behandeld, kan de rechter de bedongen boete matigen of aanvullende schadevergoeding toekennen aan de verhuurder.²⁰⁸

4.2 Cameratoezicht en het aanleggen van een zwarte lijst

Burenoverlast is soms moeilijk te registreren. Cameratoezicht en het aanleggen van een zwarte lijst zijn middelen om de overlastveroorzakende huurder/derde te registreren. Hierbij wordt een inbreuk gemaakt op het recht van privacy en dat is slechts in bepaalde gevallen toegestaan.

4.2.1 Cameratoezicht

Burenoverlast is soms moeilijk te registreren, door middel van cameratoezicht is het mogelijk om in de algemene ruimten de overlast te verminderen. Wanneer mensen het gevoel hebben dat alles wordt vastgelegd, zullen ze hun gedrag daarop aanpassen. Ook zullen de huurders en derden zich veiliger voelen wanneer er camera's in algemene ruimten hangen. Het nadeel van cameratoezicht is, dat de camera's vernield kunnen worden en de beeldkwaliteit vaak slecht en onduidelijk is.²⁰⁹ Daarnaast kan de overlast zich verplaatsen naar gebieden die buiten het zicht van de camera liggen.

²⁰⁴ < <http://www.woonzorg.nl/file.php?id=5273ffa85899a855eca77a0c24f2b16d>>

Bezoekdatum: 1 november 2010

Zoektermen: algemene voorwaarden huurovereenkomst

²⁰⁵ Artikel 6:91 BW tot en met artikel 6:94 BW

²⁰⁶ Artikel 6:93 BW

²⁰⁷ Artikel 6:92 BW

²⁰⁸ Artikel 6:94 BW

²⁰⁹ <<http://www.optimit.be/documents/whitepapers-items/cameratoezicht/de-zin-en-onzin-van-camerabewaking-10-drukbezochte-valkuilen.xml?lang=en>>

Cameratoezicht mag alleen plaatsvinden voor zover dat overeen komt met het geformuleerde doel. Ook dient Woonzorg Nederland een bordje te plaatsen waarop de huurder/derde wordt gewezen op het cameratoezicht.

Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) heeft als algemene regel vastgesteld dat videobeelden na 24 uur vernietigd moeten worden. Wanneer videobeelden niet direct kunnen worden getoetst, is de maximale bewaartermijn volgens het CBP maximaal twee weken. Indien er een incident op de videobeelden is te zien, kunnen de beelden zo lang worden bewaard als nodig is, om het geconstateerde incident af te handelen (artikel 38 lid 6 Vrijstellingsbesluit). Daarnaast moet aan de wettelijke vereisten zijn voldaan, die in bijlage 14 zijn beschreven.

4.2.2 Een zwarte lijst aanleggen

Woonzorg Nederland kan ernstige overlastveroorzakende huurders/derden registreren, door ze op te nemen in een zwarte lijst. Een zwarte lijst bevat een opsomming van geregistreerde personen. Personen die op deze lijst staan, kunnen geen woning huren van een woningcorporatie die is aangesloten bij de zwarte lijst.

Woonzorg Nederland kan kandidaat-huurders screenen door ze te toetsen aan een zwarte lijst. De kandidaat-huurder mag geweigerd worden als hij op een zwarte lijst staat geregistreerd. Hierdoor is bekend wie een ernstige overlastveroorzakende huurder is en kan worden voorkomen dat zij bij Woonzorg Nederland een woning huren en overlast veroorzaken.

Alleen (en alle) ernstige overlastveroorzakende huurders worden geregistreerd, zoals is omschreven in het geformuleerde doel. Vooraf moet aan de huurders duidelijk worden gemaakt, dat wanneer hij/zij ernstige overlast veroorzaakt, zijn/haar gegevens zullen worden geregistreerd en wat hiervan de consequenties zijn.

Woonzorg Nederland kan zich aansluiten bij het protocol Nationaal Meldpunt Ongewenst Huurdersgedrag (NMOH). NMOH houdt een Klachten- en Kansenregister bij van moeilijk plaatsbare huurders die onrechtmatig en hinderlijk gedrag vertonen. Hierbij gaat het om verschillende vormen van overlast of huurachterstand.²¹⁰ Deze zwarte lijst wordt uitgewisseld met alle woningbouwcorporaties die zijn aangesloten bij NMOH. Het NMOH registreert een overlastveroorzakende huurder voor 5 jaar. Wanneer Woonzorg Nederland zich aansluit bij NMOH, is er geen nader onderzoek door CBP noodzakelijk.²¹¹

In bijlage 14 is opgenomen aan welk andere vereisten Woonzorg Nederland moet voldoen, indien zij een zwarte lijst wil aanleggen. Daarnaast is checklist 'Zwarte lijst' een hulpmiddel om te bekijken of Woonzorg Nederland heeft voldaan aan de vereisten die in Wbp zijn opgenomen.²¹²

Bezoekdatum: 3 november 2010

Zoektermen: cameratoezicht, slecht beeld

²¹⁰ <http://www.cbpweb.nl/Pages/zwl_nmoh.aspx>

Bezoekdatum: 1 november 2010

Zoektermen: register zwarte lijsten

²¹¹ <http://www.cbpweb.nl/Pages/th_zwl_melden.aspx>

Bezoekdatum: 1 november 2010

Zoektermen: zwarte lijsten, melden, CBP

²¹² <http://www.cbpweb.nl/Pages/th_zwl_start.aspx>

Bezoekdatum: 1 november 2010

Zoektermen: checklist, zwarte lijst

5. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de conclusies beschreven die op grond van dit rapport kunnen worden getrokken. Daarnaast worden er aanbevelingen gedaan. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de centrale vraag: *‘Hoe kan Woonzorg Nederland haar aanpak ten aanzien van burenoverlast verbeteren, uitgaande van het huidige beleid en gelet op de wet- en regelgeving en de huidige stand van de jurisprudentie, zodat wanneer het tot een gerechtelijke procedure komt, Woonzorg Nederland haar juridisch dossier klaar heeft?’*.

5.1 Het aanleggen van een zwarte lijst

Een complexbeheerder beoordeelt of een kandidaat-huurder een woning krijgt toegewezen, door het vragen van een verklaring omtrent het huurgedrag. Daarnaast stelt de complexbeheerder vragen aan een kandidaat-huurder en beoordeelt hem op zijn gedrag en antwoorden op de vragen. De complexbeheerder is hier niet kundig in. Overlastveroorzakende huurders worden niet geregistreerd door Woonzorg Nederland, terwijl het wel mogelijk is om ernstige overlastveroorzakende huurders op te nemen in een zwarte lijst.

- Woonzorg Nederland wordt aanbevolen om aan de voorwaarden te voldoen voor het aanleggen van een zwarte lijst (zie paragraaf 4.2.2 en bijlage 14). Daarnaast wordt aangeraden dat Woonzorg Nederland zich aansluit bij NMOH.
- Indien Woonzorg Nederland een zwarte lijst heeft aangelegd en zich heeft aangesloten bij NMOH, wordt aangeraden om kandidaat-huurders te toetsen aan de zwarte lijst en te weigeren²¹³, indien een kandidaat-huurder op een zwarte lijst is geregistreerd.

5.2 Boetebeding opnemen in de algemene voorwaarden

Woonzorg Nederland heeft in haar ‘Algemene Voorwaarden Huurovereenkomst’²¹⁴ opgenomen dat het veroorzaken van burenoverlast door huurders niet is toegestaan. Wanneer een huurder toch burenoverlast veroorzaakt, kan er geen directe sanctie volgen, omdat dit niet is opgenomen in de algemene voorwaarden.

- Woonzorg Nederland wordt aanbevolen om een boetebeding²¹⁵ in de algemene voorwaarden op te nemen, waardoor een boete wordt opgelegd, indien er een X aantal keer burenoverlast wordt veroorzaakt door een huurder van Woonzorg Nederland.

5.3 Het beleid

In het verleden zijn werkinstructies opgesteld (bijlage 1 tot en met 3), maar deze worden in de praktijk niet uitgevoerd (zie paragraaf 3.2). Dit komt mede omdat het allemaal verschillende werkinstructies zijn. In het verleden bleven overlastmeldingen vaak weken liggen, voordat ze in behandeling werden genomen. Momenteel wordt alleen ‘Werkinstructie overlast’ (bijlage 4) in de praktijk uitgevoerd, maar hierin is alleen het beleid van de overlastspecialisten opgenomen. Woonzorg Nederland mist één duidelijk document, waarin de taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot het afhandelen van burenoverlast van alle medewerkers die overlast afhandelen, worden beschreven.

- De onderzoeker raadt Woonzorg Nederland aan om het conceptbeleid (bijlage 15) in de organisatie in te voeren. Dit beleid beschrijft de taken en verantwoordelijkheden van alle medewerkers in één document.
- Een lik-op-stuk beleid zorgt dat er sneller actie wordt ondernomen wanneer er overlast wordt gemeld. Hierdoor is er een grotere kans dat de burenoverlast sneller wordt beëindigd. Het probleem kan bij de wortel worden aangepakt en er is minder kans op escalatie. Wanneer een overlastprobleem blijft liggen, heeft de overlastveroorzakende huurder/derde wellicht het idee

²¹³ Hof 's-Hertogenbosch 16 augustus 2006, LJN AU4877

²¹⁴ < <http://www.woonzorg.nl/file.php?id=5273ffa85899a855eca77a0c24f2b16d>>
Bezoekdatum: 1 november 2010

Zoektermen: algemene voorwaarden huurovereenkomst

²¹⁵ Artikel 6:91 BW tot en met artikel 6:94 BW

dat hij/zij een vrijbriefje krijgt om burenoverlast te veroorzaken en de klagende huurder/derde heeft wellicht het idee dat het zinloos is dat hij/zij de burenoverlast heeft gemeld.

De complexbeheerders hebben een belangrijke rol bij het afhandelen van burenoverlast. De werkinstructies worden in de praktijk niet uitgevoerd, waardoor zij geen eenduidig beleid hanteren.

De afhandeling van burenoverlast door complexbeheerders is erg afhankelijk van hoe sociaal en professioneel een complexbeheerder is. Ook is het moeilijk te controleren op welke wijze zij burenoverlast oplossen.

- Het is belangrijk dat er duidelijk beleid wordt opgesteld, waardoor alle complexbeheerders op dezelfde wijze burenoverlast afhandelen. Er is een conceptbeleid opgesteld en dat is te vinden in bijlage 15.

- Daarnaast wordt aangeraden om complexbeheerders te selecteren op hun sociaal en professioneel gedrag en hen hierin te trainen. Selecteren van complexbeheerders kan in de sollicitatieprocedure door bijvoorbeeld te vragen naar aantoonende ervaring en vaardigheden van kandidaat-sollicitanten.

In het huidige beleid van Woonzorg Nederland wordt geen onderscheid gemaakt tussen acute burenoverlast en niet-acute burenoverlast.

- Woonzorg Nederland wordt aangeraden om onderscheid te maken tussen acute en niet-acute burenoverlast. Indien er sprake is van acute burenoverlast, moet er snel worden gereageerd en dient de bemiddelingsfase te worden overgeslagen. In het conceptbeleid dat is opgenomen in bijlage 15, is dit onderscheid ook gemaakt.

Doordat Woonzorg Nederland heeft meegedaan aan een klantenonderzoek, is zij erachter gekomen dat haar huurders ontevreden zijn over het afhandelen van burenoverlast.

- Door na de afhandeling van burenoverlast aan de klagende huurder een evaluatieformulier te sturen, wordt het voor Woonzorg Nederland inzichtelijk, hoe de klagende huurder/derde de afhandeling van de burenoverlast ervaart. Het concept evaluatieformulier is opgenomen in bijlage 27.

- Door elke zes maanden de evaluatieformulieren te evalueren, weet Woonzorg Nederland hoe de afhandeling van de burenoverlast door de klagende huurder/derde wordt ervaren. Wanneer er veel dezelfde negatieve reacties komen van verschillende klagende huurders/derden, kan Woonzorg Nederland haar beleid daarop aanpassen. Ook wanneer klagende huurders/derden vinden dat Woonzorg Nederland de burenoverlast op een goede wijze afhandelt, is hier duidelijkheid over.

Uit dossieronderzoek blijkt dat medewerkers en huurders van Woonzorg Nederland onbekend zijn met het beleid omtrent het afhandelen van de burenoverlast. Het is van belang om het beleid omtrent het afhandelen van burenoverlast, zowel intern als extern, bekend te maken.

- De onderzoeker adviseert om een handboek te maken waarin bijlage 15 tot en met 27 zijn opgenomen. Dit handboek moet vervolgens verspreid worden aan alle medewerkers van Woonzorg Nederland die burenoverlast afhandelen. Op deze manier weten complexbeheerders wat het beleid is met betrekking tot het afhandelen van burenoverlast en weten zij wat er van hen wordt verwacht.

- Ook wordt aanbevolen om de conceptfolder die in bijlage 22 is opgenomen, in de praktijk te verspreiden aan huurders en aan klagende/overlastveroorzakende derden. Het beste is om de conceptfolder aan een huurder te geven bij het aangaan van de huurovereenkomst. Zo is de huurder tijdig op de hoogte van het beleid dat wordt gevoerd met betrekking tot het afhandelen van burenoverlast. Hierdoor krijgen de huurder en klagende/overlastveroorzakende derde meer inzicht in de tijd die het aanleggen van een juridisch dossier in beslag neemt. Door middel van een folder weten de klagende en overlastveroorzakende huurder/derde wat er van hen wordt verwacht en wat de consequenties van overlastveroorzakend gedrag zijn.

Woonzorg Nederland maakt momenteel een beleidslag. Vanaf januari 2011 verdwijnt de complexbeheerder en wordt zij vervangen door de gastheer/gastvrouw. De gastheer/gastvrouw wordt het eerste aanspreekpunt voor de huurders en burenoverlast wordt dan nog alleen maar bij hem/haar gemeld. Wanneer een gastheer/gastvrouw hulp nodig heeft, kan hij/zij dat vragen aan zijn/haar collega's.

- Omdat de gastheer/gastvrouw de burenoverlast zelfstandig op gaat lossen, is het denkbaar dat er een dreigende situatie ontstaat. Momenteel vinden er regelmatig gesprekken plaats tussen de complexbeheerder en de wijkagent. Wanneer de wijkagent tijdig wordt ingeschakeld, kan de politie snel in actie komen en de veiligheid van de complexbeheerder garanderen.

5.4 Bepalen van de objectieve ernst en betrouwbaarheid klagende huurder/derde

In paragraaf 3.2.1 staat dat de objectieve ernst van de situatie en de betrouwbaarheid van de klagende huurder/derde wordt gecontroleerd, door in het computersysteem te kijken en een gesprek tussen de complexbeheerder en overlastveroorzakende huurder/derde.

- Woonzorg Nederland wordt aangeraden nadat de burenoverlast wordt gemeld, het eerste gesprek aan te gaan met de klagende huurder/derde, in plaats van met de overlastveroorzakende huurder. Aan de klagende huurder/derde kunnen vragen worden gesteld, waardoor de betrouwbaarheid van de klagende huurder/derde kan worden vastgesteld en de objectieve ernst van de situatie kan worden vastgesteld. Een dergelijke vragenlijst is opgenomen in bijlage 25. Daarnaast moet er worden gekeken in het computerbestand en dient er een gesprek plaats te vinden tussen de overlastspecialist en de complexbeheerder.

5.5 Constateerbare/ niet-constateerbare en meetbare/niet-meetbare overlast

Als burenoverlast wordt gemeld, maakt Woonzorg Nederland onderscheid tussen constateerbare en niet-constateerbare overlast en meetbare en niet-meetbare overlast. Als er sprake is van niet-constateerbare en/of niet-meetbare overlast, wordt de klagende huurder/derde verwezen naar een andere instantie. Geluidsoverlast wordt gezien als niet-constateerbare overlast en niet-meetbare overlast. Wanneer een klagende huurder/derde hierover klaagt, wordt hij doorverwezen naar een andere instantie.

- Woonzorg Nederland dient ervoor te zorgen dat alle burenoverlast constateerbaar en meetbaar is, zodat de burenoverlast wordt geobjectiveerd. Dit kan door gebruik te maken van verschillende bewijsmiddelen. Zo kan geluidsoverlast meetbaar worden gemaakt door geluidsmetingen te doen op tijden dat de burenoverlast normaal wordt ervaren. Bij huisdieren moet bekeken worden hoeveel dieren in verhouding met het woonoppervlak aanwezig zijn, de persoonlijke omstandigheden van de houder van de huisdieren en de mate van klagende huurders/derden.

- Woonzorg Nederland gebruik maken van opnameapparatuur, mits er geen andere manier is om de burenoverlast vast te leggen. Cameratoezicht is onder strikte voorwaarden toegestaan en dit is uitgewerkt in bijlage 14. Bij cameratoezicht moet worden gewezen op het maken van opnamen. Het maken van foto's in de tuin, in algemene ruimten of openbare gebieden, waarop de burenoverlast is te zien en verder geen personen kunnen worden geïdentificeerd, is toegestaan. Ook geluidsmetingen vanuit een woning waarbij toestemming is verkregen voor het betreden van die woning, is toegestaan.

5.6 Dossieropbouw

Pas wanneer Woonzorg Nederland een procedure wil starten, begint Woonzorg Nederland met het aanleggen van een dossier. Omdat dit op het laatste moment gebeurt, kost het meer tijd om een procedure bij de rechter te starten. Daarnaast is er geen duidelijk overzicht van de overlastmeldingen en andere bewijsmiddelen. Hierdoor heeft Woonzorg Nederland geen goed beeld van de situatie. Ook valt het op dat ernstige overlastzaken vaak enkele jaren duren.

- Het is enorm van belang dat alles wat wordt gemeld, genomen acties en gevoerde gesprekken, direct worden geregistreerd en dat er goed wordt gecommuniceerd. Hoe sneller

Woonzorg Nederland begint met dossieropbouw, hoe beter zij inzicht heeft in de situatie. Hoe beter Woonzorg Nederland inzicht heeft in de situatie, hoe sneller Woonzorg Nederland weet welke vervolgacties genomen moeten worden en hoe sneller er kan worden ingegrepen. Ook kan Woonzorg Nederland beter beoordelen of het nemen van gerechtelijke stappen noodzakelijk en zinvol is.

In de nabije toekomst komt er een registratiesysteem, waarin alle gegevens van haar huurders, overlastveroorzakende en klagende derden wordt geregistreerd. Ook complexbeheerders zijn dan bevoegd om in het registratiesysteem bestanden en informatie te raadplegen en toe te voegen.

- Door alles direct zo concreet en volledig mogelijk te registreren en bij elkaar te houden, heeft Woonzorg Nederland een beter overzicht van de situatie en kan zij beter bepalen welke vervolgactie genomen moet worden. Het is van belang dat alles wordt geregistreerd, hoe onbelangrijk de informatie in eerste instantie ook lijkt, uiteindelijk kan het waardevol bewijsmateriaal opleveren.

Momenteel wordt er geen apart dossier aangemaakt als er burenoverlast door een derde wordt gemeld of wordt veroorzaakt. Er wordt een aantekening gemaakt op de huurovereenkomst van de klagende of overlastveroorzakende huurder. Hierdoor wordt informatie niet goed bij elkaar bewaard.

- Door van iedere overlastveroorzakende huurder/derde een aparte map aan te maken en hierin alle overlastmeldingen en andere bewijsmiddelen te bewaren, wordt alles met betrekking tot de overlast bij elkaar bewaard. Hierdoor heeft Woonzorg Nederland beter inzicht in de situatie en weten zij beter welke vervolgacties genomen moeten worden.

5.7 Registreren van overlastmeldingen

Overlastmeldingen worden slecht geregistreerd. Klagende huurders/derden maken gebruik van registratieformulieren wanneer ze burenoverlast melden. Er zijn twee verschillende formulieren (bijlage 7 en 8). Deze overlastregistratieformulieren worden onvolledig of onjuist ingevuld.

Ook burenoverlast die mondeling bij de complexbeheerder wordt gemeld, wordt te beknopt of zelfs helemaal niet geregistreerd in het computersysteem.

- Woonzorg Nederland wordt aanbevolen om alle overlastmeldingen altijd te registreren met behulp van één registratieformulier (bijlage 23), die door zowel de complexbeheerder als de klagende huurders/derden wordt gebruikt. Indien dit formulier door een klagende huurder/derde wordt ingevuld, dient de complexbeheerder dit formulier te controleren op juistheid en volledigheid. Indien nodig kan de complexbeheerder samen met de klagende huurder/derde het registratieformulier verbeteren of aanvullen.

Uit onderzoek blijkt dat veel burenoverlast wordt gemeld door dezelfde klagende huurders/derden.

- Door een speciaal logboekformulier op te stellen, kunnen verschillende overlastmeldingen door dezelfde klagende huurder(s)/derde(n), met betrekking tot een overlastveroorzakend(e) huurder/derde(n)/huishouden, in één document worden geregistreerd. Het invullen van overlastmeldingsformulieren door de klagende huurder(s)/derde(n) die een logboek bijhouden, is dan overbodig. Een conceptlogboek voor het registreren van overlastmeldingen is opgenomen in bijlage 24.

5.8 Geen complexbeheerder aanwezig

Wanneer een klagende huurder/derde overlast ondervindt van een huurder/derde die zich in of bij een complex van Woonzorg Nederland bevindt en waar geen complexbeheerder aanwezig is, handelen de overlastspecialisten de overlastmeldingen af vanuit het hoofdkantoor in Amstelveen.

- Juist wanneer er geen complexbeheerder aanwezig is, is persoonlijk contact bij het afhandelen van burenoverlast belangrijk. De klagende huurder/derde en de

overlastveroorzakende huurder/derde kan zijn/haar verhaal anders alleen schriftelijk of telefonisch melden. Een overlastveroorzakende huurder/derde kan een brief makkelijk langs zich neerleggen, maar in een gesprek moet de overlastveroorzakende huurder/derde reageren. Ook de klagende huurder/derde heeft bij persoonlijk contact meer het idee dat hij wordt gehoord.

5.9 Het registreren en voeren van (bemiddelings)gesprekken

Van gesprekken wordt vaak geen uitgebreid verslag opgemaakt. Ook worden de gesprekken niet op dezelfde wijze geregistreerd.

- Door gesprekken beter te registreren, is dit waardevoller bewijs, waaraan de rechter meer waarde zal hechten. Ook is het voor anderen inzichtelijker wat er tijdens het gesprek is besproken en welke afspraken er zijn gemaakt. Alle gesprekken worden op dezelfde wijze geregistreerd. Een conceptformulier gespreksverslag is opgenomen in bijlage 26.

Complexbeheerders voeren bemiddelingsgesprekken, maar zij zijn niet getraind in het voeren van dergelijke gesprekken. Het hangt af van hoe professioneel en sociaal een complexbeheerder is, hoe een gesprek wordt aangegaan en verloopt.

- Om een goed bemiddelingsgesprek te voeren, moet de complexbeheerder weten op wat voor manier hij/zij praat tegen de overlastveroorzakende huurder/derde en de klagende huurder/derde. Hierbij moet gedacht worden aan woordgebruik, intonatie en tactiek. De complexbeheerder moet niet te amicaal omgaan met de overlastveroorzakende en met de klagende huurder/derde, omdat de complexbeheerder dan niet geloofwaardig en professioneel is. Het is verstandig om de complexbeheerder kundig te maken in het voeren van bemiddelingsgesprekken.

Omdat de complexbeheerder het standpunt van Woonzorg Nederland uitdraagt, kan dit een goede bemiddeling soms in de weg staan.

- Mediators voeren professionele bemiddelingsgesprekken. Zij zijn hierbij onafhankelijk en onpartijdig en hoeven dus geen standpunt in te nemen.²¹⁶ Doordat zij onafhankelijk en onpartijdig zijn, kunnen zij beter de overlastproblemen oplossen. De overlastveroorzakende huurder/derde heeft dan ook niet het idee dat iedereen tegen hem is. Woonzorg Nederland wil pas mediators inschakelen, als de burenoverlast op geen andere manier opgelost kan worden. Mediators zijn namelijk duur en in de meeste gevallen is een bemiddelingsgesprek door een mediator niet noodzakelijk.

Volgens het beleid bemiddelt Woonzorg Nederland alleen tussen haar eigen huurders en niet tussen een huurder en een derde. Uit het interview met de overlastspecialisten blijkt dat Woonzorg Nederland wel bemiddelt tussen een huurder en een derde. Volgens artikel 7:204 lid 2 BW moet de verhuurder huurgenoet verschaffen aan een huurder. Als er sprake is van burenoverlast voldoet de verhuurder niet aan deze verplichting. Volgens Van Gent/Wijnands²¹⁷ gaat het niet alleen om overlast vanuit een woning, maar ook aan de omgeving.

Woonzorg Nederland moet altijd bemiddelen tussen een huurder van Woonzorg en een derde, in geval van burenoverlast.

- Het is aan te raden om dit ook op te nemen in het beleid.

5.10 Samenwerken

Woonzorg Nederland werkt nauwelijks samen met hulpinstanties zoals GGD, de gemeente, de politie, deurwaarders en andere woningcorporaties. Woonzorg Nederland stelt zich op het standpunt dat familie en kinderen van de overlastveroorzakende huurder/derde moeten zorgen dat hulpinstanties worden ingeschakeld. Of een overlastveroorzakende huurder/derde hulp nodig heeft, wordt pas in een heel laat stadium bekeken, namelijk als de sommatiebrief is

²¹⁶ mr. G.R.A. Apol e.a., *Praktijkgids Mediation*, Deventer: Kluwer 2009, p. 44

²¹⁷ HR 16 oktober 1992, *NJ* 1993, 167.

verzonden. De rechter acht het echter van belang dat de verhuurder heeft gekeken naar de mogelijkheden van hulpverlening.²¹⁸

- Er wordt aanbevolen om in een vroeg stadium te kijken of hulpverlening moet worden ingeschakeld. De complexbeheerder kan door middel van huisbezoeken, aard van de meldingen en door gesprekken te voeren met de overlastveroorzakende huurder/derde beoordelen of het inschakelen van hulpinstanties noodzakelijk is. De complexbeheerder en/of teamleider moet een beeld hebben van de instanties die er in een regio zijn en wat zij doen.
- Door eerder samen te werken met verschillende hulpinstanties kunnen overlastproblemen waarbij psychische problematiek of verslavingsproblematiek heerst, sneller worden aangepakt en opgelost.
- Daarnaast is het raadzaam om ieder kwartaal een gesprek te voeren met de politie, gemeente en GGD.
- Als een hulpinstantie wordt ingeschakeld, is het raadzaam dat Woonzorg Nederland bij het eerste gesprek aanwezig is en dat zij globaal op de hoogte wordt gehouden van de ontwikkelingen van de overlastveroorzakende huurder/derde.

Momenteel werkt Woonzorg Nederland niet samen met andere woningcorporaties en is er geen tweede kans beleid opgesteld. De rechter vindt het waardevol wanneer de verhuurder aan de overlastveroorzakende huurder nog een tweede kans heeft gegeven om zijn gedrag te herstellen. Wanneer de overlastveroorzakende huurder dat dan vervolgens niet doet, kan de huurovereenkomst worden ontbonden. Bij het aannemelijk maken of bewijzen dat de burenoverlast zo ernstig is dat het ontbinding en ontruiming rechtvaardigt, worden hierbij dezelfde eisen gesteld als bij een gewone huurovereenkomst. Generale preventie is onvoldoende reden om de huurovereenkomst te ontbinden en ontruiming toe te wijzen.

- Woonzorg Nederland wordt aangeraden om meer samen te werken met andere woningcorporaties en samen met hen een tweede kans beleid op te stellen.

5.11 Bewijsmiddelen

Uit jurisprudentie blijkt dat de verhuurder creatief mag zijn bij het verzamelen van bewijs.²¹⁹ De complexbeheerder is in sommige gevallen al creatief in het verzamelen van bewijs en maakt foto's van de burenoverlast.

- Het is mogelijk om cameratoezicht in te stellen, maar hiervoor moet wel voldaan zijn aan de voorwaarden die zijn genoemd in bijlage 14. Degenen die worden vastgelegd op camera, moeten op de hoogte zijn van het cameratoezicht. Wanneer burenoverlast in een tuin, algemene ruimten of op de openbare weg wordt vastgelegd, mogen er geen identificeerbare personen te zien zijn, die geen toestemming hebben gegeven voor het maken van opnamen.

Uit de jurisprudentie blijkt dat de ene rechter wel waarde hecht aan anonieme overlastmeldingen en de andere rechter hier geen waarde aan hecht.²²⁰

- Woonzorg Nederland wordt aangeraden om zoveel mogelijk niet-anonieme overlastmeldingen te verzamelen. Indien een klagende huurder/derde alleen anoniem burenoverlast wil melden, dan kan de burenoverlast anoniem worden gemeld.

Uit dossieronderzoek blijkt dat Woonzorg Nederland weinig politierapporten heeft opgenomen in haar dossiers. Dit komt omdat een dossier pas wordt opgebouwd als men een gerechtelijke procedure wil starten. Uit jurisprudentie blijkt dat de rechter veel waarde hecht aan politierapporten en politieverklaringen.²²¹

²¹⁸ Rb. Zwolle sector kanton (vzr.) 14 september 2009, *LJN* BK0745.

²¹⁹ Rb. Rotterdam sector kanton 7 juli 2009, *LJN* BJ2739.

²²⁰ Rb. Amsterdam sector kanton (vrz.) 20 november 2003, *WR* 2004, 62.

Rb. Leeuwarden sector kanton 5 juni 2007, *LJN* BA6709

Rb. Rotterdam sector kanton 7 juli 2009, *LJN* BJ2739.

²²¹ Rb. Amsterdam sector civiel (vzr) 15 november 2007, *LJN* BG3851.

- Woonzorg Nederland wordt aanbevolen om klagende huurder/derden te wijzen op het doen van aangiften en het melden van burenoverlast bij de politie. Indien er dan een politierapport en/of politieverklaring wordt opgesteld van de ernstige burenoverlast, kan de klagende huurder/derde een afschrift vragen van het politierapport of de politieverklaring. Woonzorg Nederland dient de klagende huurder/derde te wijzen op het afgeven van een kopie van het afschrift, zodat deze kan worden toegevoegd aan het dossier.

5.12 Communicatie met klagende en overlastveroorzakende huurder/derde

Volgens het beleid wordt de klagende huurder/derde op de hoogte gehouden van de afhandeling van de burenoverlast. Uit dossieronderzoek blijkt dat dit niet wordt gedaan.

- De klagende huurder/derde dient op de hoogte te worden gehouden van de afwikkeling van de burenoverlast. Zo dient er een ontvangstbevestiging te worden verstuurd als er burenoverlast wordt gemeld. Ook na een gesprek waar de klagende huurder/derde deel van uit maakte, dient hij/zij een brief te ontvangen over het gesprek. De klagende huurder/derde dient ook eens per maand op de hoogte te worden gesteld van acties die zijn ondernomen en of worden genomen. Door de klagende huurder/derde op de hoogte te houden van de afhandeling, weet hij/zij wat de verhuurder allemaal doet om de burenoverlast te beëindigen en hierdoor heeft de klagende huurder/derde wellicht meer begrip voor de tijd die het kost om burenoverlast af te handelen. Ook heeft Woonzorg Nederland minder kans op een vordering die een klagende huurder tegen haar instelt.

Woonzorg Nederland schrijft in totaal drie brieven (bijlage 9) aan de overlastveroorzakende huurder/derde. De laatste brief is een sommatiebrief waarin de overlastveroorzakende huurder/derde wordt gewezen op de consequenties van zijn/haar gedrag. Uit de jurisprudentie blijkt dat de overlastveroorzakende huurder/derde voldoende moet zijn gewaarschuwd. Dit moet blijken uit gespreksverslagen en brieven.

- Woonzorg Nederland wordt aanbevolen om na elk gesprek met de overlastveroorzakende huurder/derde, een brief aan de overlastveroorzakende huurder/derde te sturen, met daarin hetgeen tijdens het gesprek is besproken en welke afspraken zijn gemaakt (zie bijlage 18).
- Ook wordt aangeraden om een waarschuwingsbrief te sturen aan de overlastveroorzakende huurder/derde. Dit is een milde brief waarin de overlastveroorzakende huurder/derde wordt gewezen op de consequenties van zijn gedrag (bijlage 19).
- De sommatiebrief in bijlage 21 is duidelijker dan de sommatiebrief die Woonzorg Nederland nu verstuurd en daarom wordt aangeraden om deze in de praktijk te gebruiken.

De sommatiebrief stuurt Woonzorg Nederland altijd gewoon en aangetekend naar de overlastveroorzakende huurder/derde.

- Er wordt aangeraden om altijd een aangetekende brief te sturen aan de overlastveroorzakende huurder, waarin hij voor de laatste keer wordt gewezen op de consequenties van zijn overlastveroorzakende gedrag. Dit geldt voor de sommatiebrief, maar ook voor de ingebrekestelling bij wanprestatie en bij de aanmaning wanneer een boete op grond van een boetebeding wordt opgelegd. Er ontstaat dan geen discussie over het wel of niet wijzen op de consequenties van het gedrag van de overlastveroorzakende huurder/derde en over de ontvangst van de brief.

5.13 Wanneer de maatregelen niet helpen

Als de burenoverlast blijft aanhouden kan Woonzorg Nederland de huurovereenkomst eerst laten eindigen, door opzegging of wederzijds goedvinden. Hierbij moet aan alle formaliteiten zijn voldaan, anders is de opzegging nietig. Omdat opzegging en wederzijds goedvinden buitengerechtelijk plaatsvinden, wordt hiermee tijd en geld bespaart. Woonzorg Nederland is hierbij wel afhankelijk van de wil van de huurder. Een overlastveroorzakende huurder zal waarschijnlijk niet meewerken aan de opzegging en aan wederzijds goedvinden.

- Indien Woonzorg Nederland de huurovereenkomst wil laten eindigen door opzegging, dient zij goed na te kijken of aan alle formaliteiten is voldaan. Dit kan door de vereisten die in dit rapport worden genoemd, op te nemen in een checklist. Deze checklist kan dan gebruikt

worden wanneer Woonzorg Nederland de huurovereenkomst wil opzeggen in geval van burenoverlast.

- Wanneer een huurovereenkomst eindigt door wederzijds goedvinden, wordt aangeraden om dit schriftelijk vast te leggen.

Wanneer de overlastveroorzakende huurder niet instemt met de opzegging, kan Woonzorg Nederland de huurovereenkomst laten beëindigen of ontbinden door de rechter.

- Als Woonzorg Nederland een huurovereenkomst door de rechter wil laten eindigen, wordt aangeraden om dit te doen op grond van ontbinding. Ontbinding kan op elk tijdstip en naast ontbinding kan een andere vordering worden ingesteld.

In schema 1 is te zien dat Woonzorg Nederland een vordering kan instellen tegen een overlastveroorzakende derde op grond van onrechtmatige daad en tegen een overlastveroorzakende huurder op grond van wanprestatie.

In schema 2 is te zien op dat een klagende huurder een vordering kan instellen tegen een overlastveroorzakende derde op grond van onrechtmatige daad. Daarnaast kan de klagende huurder een vordering instellen tegen Woonzorg Nederland op grond van wanprestatie, wanneer Woonzorg Nederland niet behoorlijk, gedeeltelijk of geen onderzoek doet en/of maatregelen treft. Het doel is om Woonzorg Nederland te bewegen tot het nemen van actie. Voorwaarde is wel dat de verhuurder op de hoogte is van de burenoverlast of dit redelijkerwijs behoorde te weten. De vordering moet in verhouding staan met de nalatigheid door de verhuurder.

Overlastzaken vinden plaats bij de rechter in een kort geding procedure of bodemprocedure.

Bij een kort geding procedure moet het gaan om een spoedeisend belang. Er moet aannemelijk worden gemaakt dat de burenoverlast zo ernstig is dat het ontruiming rechtvaardigt. Indien de rechter van mening is dat niet aan het spoedeisend belang is voldaan of een uitvoerige behandeling noodzakelijk is voor een beoordeling van de burenoverlast, zal de rechter de zaak doorverwijzen naar een bodemprocedure. De beslissing is voorlopig en er mag geen rechtstoestand worden gewijzigd. Wanneer er geen bodemprocedure wordt gestart en er geen hoger beroep wordt ingesteld, is de beslissing definitief en eindigt de huurovereenkomst van rechtswege.

In een bodemprocedure wordt de zaak uitvoerig behandeld. De rechter kijkt dan of bewezen kan worden dat de burenoverlast zo ernstig is dat het ontbinding en ontruiming rechtvaardigt. Wanneer de rechter de zaak beoordeelt, kijkt de rechter naar de omstandigheden van het geval en kan rekening houden met de persoonlijke omstandigheden van de overlastveroorzakende huurder/derde.

-Er wordt aanbevolen om een goede afweging te maken over welke procedure Woonzorg Nederland zal volgen. Als Woonzorg Nederland het conceptbeleid (bijlage 15) in de praktijk uitvoert, dan voert zij een lik-op-stuk beleid, waardoor snel de nodige maatregelen worden getroffen en bewijsmiddelen worden verzameld. Wanneer de burenoverlast zo ernstig is dat de overlastveroorzakende huurder zo snel mogelijk moet worden ontruimd en het dossier bevat voldoende bewijsmiddelen, is het aan te raden om een kort geding te starten. Er moet wel worden gekeken of er voldoende bewijs is om aannemelijk te maken dat de burenoverlast zo ernstig is dat het ontruiming rechtvaardigt.

Evaluatie

De eerste zoektocht was het vinden van een geschikt onderwerp voor het onderzoek. Woonzorg Nederland wilde namelijk graag dat er twee onderwerpen werden onderzocht:

- het voorkomen, behandelen en oplossen van burenoverlast naar tevredenheid van de klant;
- het uitwisselen van persoonsgegevens met Espria.

In een gesprek met de heer Lousberg werd duidelijk dat beide onderwerpen niet in één onderzoeksrapport konden worden opgenomen, omdat de onderwerpen te uiteenlopend zijn. Daarom is in overleg met de heer mr. K. Dulkadir besloten dat er van het uitwisselen van persoonsgegevens, een advies van een A4'tje wordt opgesteld. Mijn onderzoek gaat dus over het voorkomen, oplossen en behandelen van burenoverlast.

Vervolgens werden de hoofdvraag en deelvragen geformuleerd. Ook dit heeft enige tijd geduurd voordat deze goed geformuleerd waren.

Daarna zijn de deelvragen beantwoord. Er is begonnen met het onderzoeken van de wetgeving. De heer mr. K. Dulkadir heeft het verzoek gedaan om alle mogelijkheden die de huurder en verhuurder hebben om tegen burenoverlast op te treden uit te werken. Vandaar dat dit een zeer omvangrijk hoofdstuk is geworden.

Vervolgens is er gezocht naar jurisprudentie. Dit kostte enorm veel tijd. Veel jurisprudentie met betrekking tot burenoverlast, is lagere jurisprudentie. Ook zijn er geen vaktijdschriften beschikbaar op de afdeling, waardoor de onderzoeker erg afhankelijk was van internet, vaktijdschriften op school, handboeken en de plaatselijke bibliotheek. Van de heer Dulkadir heeft de onderzoeker het boek van H. Hielkema e.a., *Burenoverlast. Remedies tegen de overlastgevende huurder*, Apeldoorn/Antwerpen: Maklu 2009, aangereikt gekregen. De onderzoeker had dit boek reeds zelf besteld bij de plaatselijke boekhandel, maar dat was toen dus niet meer noodzakelijk.

Het beleid van Woonzorg Nederland is bestudeerd. Het huidige beleid bestaat uit een aantal werkinstructies. Door deze te combineren is het beleid dat in bijlage 5 is beschreven, het beleid dat Woonzorg Nederland bij het opstellen van het beleid voor ogen had. Het kostte veel tijd om de bijlage te schrijven, omdat bepaalde zaken niet goed overeen kwamen in de verschillende werkinstructies.

Bij het uitvoeren van dossieronderzoek, was het probleem dat er weinig goed gedocumenteerde informatie beschikbaar was. Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen dossiers die veel informatie bevatten en overlastveroorzakende huurders/derden, die al enorm lang burenoverlast veroorzaken. Om een duidelijk inzicht te geven in het dossieronderzoek, is dit opgenomen in bijlage 12.

Toen alle informatie was verzameld, is gekeken naar de indeling. In deelvraag 2 werd enorm veel terugverwezen naar deelvraag 1. Daarom is er besloten om deelvraag 1 en 2 te combineren en in hoofdstuk 2 op te nemen.

Bij hoofdstuk 4 vond ik het moeilijk omdat ik geneigd was om meteen uitgebreide aanbevelingen te schrijven.

Vervolgens was er teveel informatie om in de maximaal 40 pagina's op te nemen. Er is daarom besloten om de vereisten waaraan moet zijn voldaan bij het aanleggen van een zwarte lijst en het houden van cameratoezicht, op te nemen in bijlage 14. Hierdoor blijft het rapport toch leesbaar.

Als laatste is er begonnen met het schrijven van de conclusies en aanbevelingen. Hierbij was het erg lastig om te bepalen wat wel en niet in dit hoofdstuk opgenomen moest worden. Ook was het een heel gepuzzel om de juiste indeling te vinden. Ik was geneigd om een samenvatting te schrijven. Na het schrijven van de conclusie en aanbevelingen waren er 42 pagina's tekst in plaats van de maximaal toegestane 40 pagina's. Vervolgens is alles nogmaals doorgelezen en is gekeken wat alsnog verwijderd kon worden uit de tekst.

Bronnenlijst

In dit hoofdstuk zijn de bronnen te vinden, waarvan gebruik is gemaakt bij het maken van dit onderzoeksrapport.

Wetgeving

- Burgerlijk Wetboek, boek 5, 6 en 7
- Gerechtsdeurwaarderswet
- Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering
- Wet bijzondere opnemings psychiatische ziekenhuizen
- Wet bescherming persoonsgegevens

Kamerstukken

- *Kamerstukken I* 2002/03, 26089, nr. 50
- *Kamerstukken I* 2001/02, 26089, nr. 162
- *Kamerstukken II* 1997/98, 25892, nr. 3
- *Kamerstukken II* 1997/98, 26089, nr. 3
- *Kamerstukken II* 1970/71, 10 452, nr. 5

Jurisprudentie

Hoge Raad

- HR 5 maart 2010, *LJN* BK9172.
- HR 22 juni 2007, *WR* 2007, 82.
- HR 21 oktober 2005, *LJN* 2006, 418.
- HR 20 augustus 2003, *LJN* AI1283.
- HR 1 november 2002, *NJ* 2004, 114.
- HR 19 mei 1995, *NJ* 1995, 532.
- HR 29 oktober 1993, *LJN* 1994, 107.
- HR 16 oktober 1992, *NJ* 1993, 167
- HR 5 oktober 1990, *NJ* 1991, 295.
- HR 26 november 1977, *NJ* 1987, 63.
- HR 4 oktober 1985, *NJ* 1986, 194.
- HR 10 januari 1975, *NJ* 1975, 344.

Gerechtshoven

Gerechtshof Amsterdam

- Hof Amsterdam 15 juni 2009, *LJN* BL0938.
- Hof Amsterdam 21 augustus 2008, *LJN* BG6056.

Gerechtshof Arnhem

- Hof Arnhem 24 november 2009, *LJN* BK4385.

Gerechtshof Leeuwarden

- Hof Leeuwarden 17 oktober 2006, *LJN* AZ0253.

Gerechtshof 's-Hertogenbosch

- Hof 's-Hertogenbosch 25 mei 2010, *LJN* BM7411.
- Hof 's-Hertogenbosch 7 november 2006, *Prg.* 2007, 49.
- Hof 's-Hertogenbosch 29 augustus 2006, *LJN* AY9568.
- Hof 's-Hertogenbosch 16 augustus 2006, *LJN* 4877

Gerechtshof 's-Gravenhage

- Hof 's-Gravenhage 14 juli 2006, *LJN* AY6288.

Rechtbank

Rechtbank Alkmaar

- Rb. Alkmaar sector kanton 20 december 2007, *LJN* BD0127.

Rechtbank Amsterdam

- Rb. Amsterdam sector kanton 12 oktober 2004, *WR* 2005,88.
- Rb. Amsterdam sector kanton 13 maart 1998, *WR* 1998,74.

Rechtbank Arnhem

- Rb. Arnhem sector kanton 28 april 2006, *LJN* AX1833.
- Rb. Arnhem sector kanton 1 september 2003, *WR* 2004, 293.

Rechtbank Dordrecht

- Rb. Dordrecht sector kanton 9 juli 2009, *LJN* BJ2291.
- Rb. Dordrecht sector kanton 12 juni 2006, *LJN* AX8720.

Rechtbank Eindhoven

- Rb. Eindhoven sector kanton 6 juli 2006, *Prg.* 2006, 129.

Rechtbank Groningen

- Rb. Groningen sector kanton 3 april 2008, *LJN* BD3887.

Rechtbank Leeuwarden

- Rb. Leeuwarden sector kanton 5 juni 2007, *LJN* BA6709.

Rechtbank Maastricht

- Rb. Maastricht sector kanton 11 juni 2008, *LJN* BD5605.

Rechtbank Rotterdam

- Rb. Rotterdam sector kanton 7 juli 2009, *LJN* BJ2739.

Rechtbank 's-Hertogenbosch

- Rb.'s-Hertogenbosch sector kanton 8 april 2009, *LJN* BI4152.

Rechtbank Zwolle

- Rb. Zwolle sector kanton 13 maart 2007, *LJN* BA8248.
- Rb. Zwolle sector kanton 24 augustus 2006, *LJN* AY9272.
- Rb. Zwolle sector kanton 8 december 2004, *LJN* AR7854.

Voorzieningenrechter

Voorzieningenrechter Alkmaar

- Rb. Alkmaar sector civiel (vzr.) 2 september 2010, *LJN* BN5871.
- Rb. Alkmaar sector civiel (vzr.) 22 oktober 2009, *LJN* BL1065.
- Rb. Alkmaar sector civiel (vzr.) 18 mei 2006, *LJN* AX1956.

Voorzieningenrechter Amsterdam

- Rb. Amsterdam sector civiel (vzr.) 15 november 2007, *LJN* BG3851.
- Rb. Amsterdam sector kanton (vzr.) 20 november 2003, *WR* 2004, 62.
- Rb. Amsterdam sector kanton (vzr.) 16 oktober 2003, *WR* 2004, 63.

Voorzieningenrechter Dordrecht

- Rb. Dordrecht sector civiel (vzr.) 15 mei 2008, *LJN* BD2162.

Voorzieningenrechter Haarlem

- Rb. Haarlem sector kanton (vzr.) 6 september 2009, *LJN* AY8439
- Rb. Haarlem sector kanton (vzr.) 25 februari 2008, *LJN* BC5323.
- Rb. Haarlem sector kanton (vzr.) 16 oktober 2007, *LJN* BB5758.

Voorzieningenrechter Leeuwarden

- Rb. Leeuwarden sector civiel (vzr.) 24 november 2006, *LJN* AZ2983.

Voorzieningenrechter Rotterdam

- Rb. Rotterdam sector kanton (vzr.) 25 juni 2010, *LJN* BN0053.
- Rb. Rotterdam sector civiel (vzr.) 24 juli 2008, *LJN* BD9021.
- Rb. Rotterdam sector kanton 26 maart 1992, *Prg.* 1992, 3711

Voorzieningenrechter 's-Gravenhage

- Rb.'s-Gravenhage sector civiel (vzr.) 18 december 2006, *LJN* AZ4620.

Voorzieningenrechter Utrecht

- Rb. Utrecht sector civiel (vzr.) 9 juli 2008, *LJN* BD6624.
- Rb. Utrecht sector kanton (vzr.) 5 juni 2008, *LJN* BD6482.

Voorzieningenrechter Zutphen

- Rb. sector civiel Zutphen (vzr.) 13 augustus 2008, *LJN* BD9999.

Voorzieningenrechter Zwolle

- Rb. sector kanton Zwolle (vzr.) 14 september 2009, *LJN* BK0745.

- Rb. sector kanton Zwolle (vzr.) 10 oktober 2004, *LJN* AR5399.

Boeken

Apol e.a. 2009

mr. G.R.A. Apol e.a., *Praktijkgids Mediation*, Deventer:Kluwer 2009.

Baarda, De Goede en Teunissen 2005

Baarda, De Goede en Teunissen, *Basisboek kwalitatief onderzoek. Praktische handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*, Groningen: Stenfert Kroeze 2005.

De Vries en Rutgers 2001

Mr. H.H. de Vries en mr. D.J. Rutgers, *Wet bescherming persoonsgegevens. Toepassing in arbeidsverhoudingen*, Deventer:Kluwer 2001.

Hielkema e.a. 2009

H. Hielkema e.a., *Burenoverlast. Remedies tegen de overlastgevende huurder*, Apeldoorn/Antwerpen: Maklu 2009.

Mys, 2009

A.M. Mys, *Huurrecht; Wetboek Huurrecht*, Apeldoorn/Antwerpen: Maklu 2009, p. 179.

Rueb 2007

mr. S.A. Rueb, *Jurisprudentie huurrecht 1959-2010*, Nijmegen: Ars Aequi Libri 2007.

Teeuw 2009

F.P.C. Teeuw, *Huurgeschillen ontleed. Het huurrecht toegankelijk gemaakt voor huurder en verhuurder*, Delft:Eburon 2009.

Timmer en Paffen 2007

mr. I. Timmer en mr. A.L.A.M. Paffen, *Verbintenissenrecht begrepen*, 's-Gravenhage: Boom Juridische uitgevers 2007.

Wieten 2004

Mr. H.L.G. Wieten, *Procederen in eerste aanleg*, Deventer: Kluwer 2004.

Z.H. Duijnstee-Van Imhoff 2007

Z.H. Duijnstee-Van Imhoff, *Huurrecht geschetst*, Nijmegen: Ars Aequi Libri 2007.

Websites

Jure

<www.jure.nl>

Bezoekdatum: meerdere malen tussen 26 september 2010 en 29 oktober 2010

Zoektermen: huur, woonruimte, overlast, huurder, verhuurder

CBP

<www.cbp.nl>

Bezoekdatum: 1 en 8 november 2010

Zoektermen: zwarte lijst, CBP, protocol, checklist

Optimit

<www.optimit.be>

Bezoekdatum: 3 november 2010

Zoektermen: cameratoezicht, slecht beeld

Rechtspraak

<www.rechtspraak.nl>

Bezoekdatum: meerdere malen tussen 26 september 2010 en 29 oktober 2010

Zoektermen: huur, woonruimte, overlast, huurder, verhuurder

RIBW Gooi en Vechtstreek

<www.ribwgooi.nl/files/file/tweede_kans_folder.pdf>

Zoektermen: tweede kans, contract, huur

Datum: 11 oktober 2010

Samenwerkende Woningcorporaties Zaanstreek Waterland

< http://afwc.nl/cms/index.php?option=com_content&task=view&id=95&Itemid=60>

Bezoekdatum: 2 november 2010

Zoektermen: tweede kans beleid

Woonzorg Nederland

<www.woonzorg.nl>

Bezoekdatum: 14 september 2010

Zoektermen: organisatie, Woonzorg Nederland

Digitaal beschikbare documenten

Woonzorg Nederland, *'Algemene Voorwaarden Huurovereenkomst'*,

<<http://www.woonzorg.nl/file.php?id=5273ffa85899a855eca77a0c24f2b16d>>, 1 november 2010

Gemeente Rotterdam, *'Protocol Huisbezoeken; Stedelijke en deelgemeentelijke Interventieteams Rotterdam'*, <www.rotterdam.nl>, 12 november 2010

Samenwerkende Woningcorporaties Zaanstreek Waterland, *'Reglement Tweedekansbeleid Zaanstreek'*,

<http://afwc.nl/cms/index.php?option=com_content&task=view&id=95&Itemid=60>, 11 oktober 2010

Vrom-inspectie, *'Woonoverlast; analyse van de aanpak van woonoverlast en verloedering'*, <www.vrominspectie.nl> 17 oktober 2010

Woonzorg Nederland, *'Algemene Voorwaarden Huurovereenkomst'*,

<<http://www.woonzorg.nl/file.php?id=363bef08c7c1e2d0019bdf502947a6f9>> 4 oktober 2010

E.A.N. van Hout, *'Woonoverlast : Handhavend optreden tegen overlastveroorzakende huurders'*, januari 2010, Domein.

Interne documenten

- Woonzorg Nederland, *Resultaten klantenonderzoek 2009*, 2010

- Woonzorg Nederland, *Werkproces overlast*, 2010

- Woonzorg Nederland, *Rolverdeling behandelen overlastzaken*, 2004

- Woonzorg Nederland, *Overlastzaken, werkinstructie complexbeheerder*, 2004

- Woonzorg Nederland, *Behandelen geëscaleerde zaken door overlastmanager*, 2004

Bijlagen

- 1. Rolverdeling, behandelen overlastzaken**
- 2. Overlastzaken, werkinstructie complexbeheerder**
- 3. Behandelen geëscaleerde zaken door servicemanager**
- 4. Werkproces overlast**
- 5. Beleid volgens werkinstructies**
- 6. Folder burenoverlast**
- 7. Melding burenoverlast**
- 8. Registratie burenoverlast**
- 9. Brieven burenoverlast**
- 10. Resultaten klantenonderzoek**
- 11. Gesprek met de overlastspecialisten**
- 12. Criteria dossieronderzoek**
- 13. Gesprekken met de heer Van Beukering**
- 14. Vereisten cameratoezicht en het aanleggen van een zwarte lijst**

- 15. Conceptbeleid**
- 16. Briefmodel overlast opgelost**
- 17. Briefmodel ontvangstbevestiging overlastmelding**
- 18. Briefmodel na gesprek**
- 19. Briefmodel waarschuwingsbrief**
- 20. Briefmodel gemaakte en toekomstige acties**
- 21. Briefmodel Sommatie**
- 22. Folder**
- 23. Meldingsformulier burenoverlast**
- 24. Logboek overlastmeldingen**
- 25. Vragenlijst voor klagende huurder/derde**
- 26. Formulier gespreksverslag**
- 27. Evaluatieformulier**

- 28. Gesprek met advocaat mr. A. M. Langeloo**
- 29. Gesprek met de rechter**