



welkom
thuis

Samen werken aan verzorgde tuinen



Auteur:	Mirthe Schrooten
Docentbegeleider:	R. Veldman
Bedrijfsbegeleiders:	B. Voet en D. van Dalen
Organisatie:	SWZ Woningstichting
Opleiding:	Sociaal Juridische Dienstverlening
Datum:	Juli 2019
Versie:	2

Titelpagina

Auteur

Naam Schrooten, Mirthe
Student 420980
Email mirtheschrooten@hotmail.com
Telefoon 0629516302

Bachelor scriptie afstuderen voltijd

Opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening
Instelling Saxion Hogeschool
Periode februari 2019 – juni 2019

Docentbegeleider

Naam R. Veldman
Docent Sociaal Juridische Dienstverlening
Email r.veldman@saxion.nl
Telefoon 0610981778

Bedrijfsbegeleiders

Naam B. Voet (Brian) en D. van Dalen (Dineke)
Functie Senior wijkconsulent/Sociaal beheerder
Email bvoet@swz.nl/dvandalen@swz.nl
Telefoon 06-52588430/06-57502117

Onderwijsinstelling

Saxion Hogeschool
Hoger beroepsonderwijs (hbo)
Adresgegevens Handelskade 75
7417 DH
Deventer

Organisatie

SWZ Woningstichting
Adresgegevens Galvaniweg 2
8013 RG
Zwolle

Samenvatting

Een woningcorporatie of een woonstichting is verantwoordelijk voor onder andere het groot onderhoud van een huurwoning, het verschaffen van woongenot, maar ook het handhaven van de gestelde regels richting de huurders. Onder één van deze regels vallen de regels omtrent de tuinen van de huurwoningen. SWZ heeft grip op de meeste verantwoordelijkheden, echter het blijkt dat SWZ niet de gewenste handvatten heeft om te handhaven op de tuinen van de huurders. Binnen SWZ moet elk probleem, dat zich voordoet omtrent de tuin, individueel bekeken worden.

Het onderzoek begint bij de beschrijving van de relevante wet- en regelgeving. Wat wordt er met de wet en bepaalde begrippen bedoeld? Vervolgens wordt er gekeken naar twee andere corporaties uit dezelfde regio, DeltaWonen en OFW Dronten, hoe zij handhaven op tuinen van de huurders. Ook wordt daar gekeken naar de leefbaarheid in de wijken. Daarna worden de ervaringen omtrent het handhaven van de medewerkers van SWZ in kaart gebracht. De medewerkers zijn verdeeld in drie technisch- en drie sociaal beheerders.

Als er wordt gekeken naar de resultaten van het onderzoek, blijkt dat de werkwijze van SWZ niet in grote mate afwijkt van de werkwijze van OFW en DeltaWonen. Onder de medewerkers komen verschillende punten naar voren over ervaringen, werkwijze en kennis. Een van de grootste uitkomsten is dat er werd aangegeven dat het handhaven beter afgekaderd mag worden en dat het bij SWZ niet helder zou zijn wat acceptabel is en wat niet.

Om helderheid te kunnen creëren kan er een beeldenboek gemaakt worden. Een voordeel van een beeldenboek is dat een afbeelding meteen duidelijk aangeeft wat acceptabel is. Daarnaast kan een afbeelding op de site geplaatst worden, zodat het voor de huurders beschikbaar is.

De werkwijze van SWZ begint op dezelfde manier als die van DeltaWonen en OFW. Eerst de huurder aanspreken en vervolgens, indien nodig, aanschrijven. Er zijn verschillen in middelen waarover de corporaties beschikken. DeltaWonen en OFW hebben een kaart of sticker die zij achterlaten indien de huurder niet thuis is. Daarnaast heeft OFW meerdere mogelijkheden om een huurder te ondersteunen in het opknappen van de tuin.

In dit onderzoek wordt er ook gekeken naar de leefbaarheid. Door middel van drie onderzoeken wordt de leefbaarheid van de wijken van SWZ bekeken. Een onderzoek vanuit het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties, een onderzoek vanuit de gemeente Zwolle en een onderzoek vanuit SWZ zelf. Alle onderzoeken werden een jaar na elkaar uitgevoerd vanaf 2016 tot en met 2018. De leefbaarheid van de wijken van SWZ is over het algemeen goed. Er is één wijk waar de leefbaarheid een minder hoge score heeft. Dit moet worden aangepakt. Het aanpakken van de leefbaarheid dient te gebeuren aan de hand van de besproken theorieën.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
Inleiding	5
H1 Probleemanalyse.....	6
1.1 Aanleiding	6
1.2 Doelstelling.....	7
1.3 Probleemstelling	7
1.4 Onderzoeksvragen	7
1.5 Begrippen definiëren	8
1.6 Betrokkenen en belanghebbenden	8
H2 Diagnose.....	10
2.1 Wettelijke kader.....	10
2.1.1 Verhuurder - huurder	10
2.1.2 Buren – buren.....	13
Buren zelfde verhuurder.....	14
Buren niet zelfde verhuurder/koopwoning	14
2.1.3 Overheid – huurder	15
2.2 Theoretisch kader	17
2.3 DeltaWonen Zwolle en OFW Dronten	19
2.4 Woonstichting SWZ	26
H3 Methodologie	33
H4 Analyse en conclusie.....	37
4.1 Analyse.....	37
Overeenkomsten	37
Verschillen	37
Theorie	38
4.2 Conclusie	39
H5 Aanbevelingen.....	42
Literatuurlijst	43
Bijlagen	47
Bijlage 1: Interview 1	47
Bijlage 2: Interview 2	55
Bijlage 3: Interview 3	66
Bijlage 4: Interview 4	75
Bijlage 5: Interview 5	85

Bijlage 6: Interview 6	97
Bijlage 7: Interview 7	106
Bijlage 8: Interview 8	114
Bijlage 9: Folders DeltaWonen	133
Bijlage 10: Folders OFW	138
Bijlage 11: Formulier tuinonderhoud en huurcontract (besluit kleine herstellingen)	140
Bijlage 12: Verklaring gebruikte hulpmiddelen	141

Inleiding

Het onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van SWZ. SWZ is een woningstichting die woningen verhuurt aan de huurders in de gemeente Zwolle. Zij heeft ongeveer 7500 woningen in verschillende wijken in Zwolle. SWZ investeert in de woningen maar ook in de leefbaarheid van de buurt.¹ Bij de meeste eengezinswoningen hebben de huurders een eigen tuin. De tuin moet onderhouden worden door de huurders. De plichten van de huurder staan vermeld in de wet. SWZ is een organisatie die op een maatschappelijk verantwoorde manier werkt op het gebied van volkshuisvesting. De ambitie van SWZ is dat er gedroomd wordt van een maatschappij waarin iedereen de ruimte heeft om mee te doen in de maatschappij. Er is oog voor individuele huurders. Daarbij is SWZ klantgericht en wil samen met de huurder een beslissing maken. SWZ wil aansluiten bij de behoeften en wensen van de huurders. De klantbehoefte vanuit SWZ is ‘welkom thuis’.²

In deze scriptie komen zes hoofdstukken aan bod. Het eerste wat aan bod komt is de inleiding van het onderzoek.

Hoofdstuk één is de probleemanalyse, deze is onderverdeeld in paragrafen. Als eerste komt de aanleiding aan bod, gevolgd door de doelstelling, hoofd- en deelvragen, begrippen en betrokkenen en belanghebbenden.

Hoofdstuk twee bestaat uit de diagnose. In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken. Dit wordt per deelvraag gedaan.

In hoofdstuk drie worden de methodologie besproken. Hoe is het onderzoek uitgevoerd en waarom. Daarnaast wordt de betrouwbaarheid en validiteit besproken.

Het hoofdstuk daarop, hoofdstuk vier, gaat over de analyse en de conclusie die getrokken kan worden uit de resultaten.

Ten slotte, hoofdstuk vijf geeft de aanbeveling weer. Na het laatste hoofdstuk is de literatuurlijst te vinden en daarna de bijlagen van dit onderzoek.

¹ SWZ 2019.

² SWZ 2019.

H1 Probleemanalyse

In dit hoofdstuk wordt de probleemanalyse beschreven. Onder de probleemanalyse valt de aanleiding, doelstelling, probleemstelling en de onderzoeksvragen. In de aanleiding wordt beschreven wat de reden is van het onderzoek en in de doelstelling wordt vermeld wat het doel is van het onderzoek. De probleemstelling is het vraagstuk dat opgelost wordt. De onderzoeksvragen zijn de vragen die informatie verschaffen voor de beantwoording van de hoofdvraag.

1.1 Aanleiding

Een woningcorporatie of een woonstichting is verantwoordelijk voor onder andere het groot onderhoud van een huurwoning, woongenot verschaffen, maar ook het handhaven van de gestelde regels richting de huurders. Onder één van deze regels vallen de regels omtrent de tuinen van de huurwoningen. SWZ heeft grip op de meeste verantwoordelijkheden, echter blijkt dat SWZ niet de gewenste handvatten heeft om te handhaven op de tuinen van de huurders. Binnen SWZ moet elk probleem, dat zich voordoet omtrent de tuin, individueel bekeken worden. Er is geen beleid dat direct geraadpleegd kan worden binnen de organisatie. Elke medewerker die met bepaalde kwesties in aanraking komt, moet eerst onderzoek doen naar wat wenselijk en onwenselijk is voordat er maatregelen getroffen kunnen worden.

Andere woningcorporaties ervaren hetzelfde probleem. Uit een tijdschrift van Vitale Groene Stad geeft Maud Maenen, regisseur sociaal beheer bij woningcorporatie Servatius in Maastricht, aan dat de handhaving gedurende huurperiodes inderdaad een ‘‘lastig verhaal’’ is.³

Leefbaarheid is voor SWZ een begrip dat nagestreefd wordt. Volgens SWZ valt onder leefbaarheid dat wonen meer is dan een woning, een nette en veilige omgeving hoort hier ook bij. SWZ streeft er dan ook naar dat alle klanten maximaal ervaren dat het ‘hun’ huis en ‘hun’ buurt is.⁴ Leefbaarheid is een breed begrip, het betekent dat het wonen in de wijk en de woning zo plezierig mogelijk moet zijn⁵. Volgens T. Kamps in een artikel van module vastgoed en wonen, wordt onder leefbaarheid verstaan; ‘de kwaliteit van de woonomgeving’. Dat bepaalt of mensen graag in een bepaalde buurt willen wonen.⁶

Overlast kan een probleem zijn indien de tuin niet op de gewenste manier onderhouden wordt. Omwonenden kunnen overlast ervaren van de niet onderhouden tuin. Het kan gaan om overhangende takken, wegnemen van (zon)licht of een kapotte/verrotte erfafscheiding. Dit hangt (vaak) samen met het woongenot van de omwonenden. Omwonenden kunnen de overlast ervaren als een gebrek van de verhuurder. Het gebrek kan ontstaan doordat er een verminderd woongenot is. Indien een huurder een gebrek ervaart, is volgens de wet de verhuurder verplicht het gebrek te verhelpen. De huurder dient zich te gedragen als een goed huurder volgens artikel 7:213 BW. Wat verwacht mag worden als goed huurder hangt af van een aantal zaken, zoals feitelijke omstandigheden, de aard van het gehuurde, de omgeving en de relatie met de verhuurder etc.⁷

³ Bruinenberg en Naus, Vitale Groene Stad z.d.

⁴ SAS, 2018 interne kennisbank.

⁵ SAS, 2018.

⁶ Kamps, in: *Module vastgoed en wonen, leefbaarheid* (online, laatst bijgewerkt op 14 juli 2010).

⁷ Waal, in: *GS Huurrecht*, art. 7:213 BW, aant. 26.3 (online, laatst bijgewerkt op 1 augustus 2018).

SWZ heeft onvoldoende handvatten om de wet in uitvoerbaar beleid om te zetten. Dit blijkt uit een gesprek met Brian Voet, senior wijkconsulent. Binnen SWZ zijn de juridische kaders en het beleid rondom 'de tuin' onvoldoende duidelijk. Vanuit deze onduidelijkheid is het moeilijk om te handhaven op deze zaken. Het betreft hoe de tuin van de huurders oogt. SWZ heeft behoefte aan een helder juridisch getoetst 'tuinbeleid', dat voor zowel SWZ als de huurders toegankelijk is. Ook dit blijkt uit het gevoerde gesprek met Brian Voet.

Onder andere de wijkconsulenten en de sociaal beheerders ervaren problemen omtrent de beoordeling van individuele tuin. SWZ streeft ernaar dat de buurt verzorgd en representatief oogt en dat er geen fysieke verloedering ontstaat. Dit houdt in geen opschietend onkruid, overhangende takken of een kapotte/verrotte erfafscheiding. In de algemene huurvoorwaarden, bijlage van de huurovereenkomst tussen de huurder en SWZ, staan regels opgesteld omtrent de individuele tuin en aan deze regels dient de huurder zich te houden. Echter, uit ervaring van de wijkconsulenten en de sociaal beheerders blijkt dit niet het geval te zijn. De concrete handhaving ontbreekt bij de opgestelde regels. Het is van belang dat de huurder en SWZ weten wat er verwacht wordt opdat de buurt onderhouden kan worden zodat het op de gewenste manier oogt.

1.2 Doelstelling

Middels dit onderzoek wil SWZ inzichtelijk krijgen hoe het handhaven op individuele tuinen wordt ervaren door de technisch- en sociaal beheerders. Daarbij wil zij duidelijk krijgen welke wetten hierbij van belang zijn. Ook wil zij duidelijk krijgen hoe andere corporaties het handhaven ervaren en of zij een concreet tuinbeleid hebben.

Om de doelstelling te bereiken zal er eerst gekeken worden wat de landelijke juridische kaders zijn, dus wat mag er wettelijk gezien. Er zal ook gekeken worden naar de interpretaties van de wetten. Vervolgens wordt er gekeken naar twee andere corporaties. Hoe hebben zij het tuinbeleid opgesteld en hoe gaat het handhaven op de individuele tuinen? Als laatste wordt er gekeken naar de ervaringen van de technisch- en sociaal beheerders. Ook wordt gekeken naar de eventuele wensen/ideeën omtrent het tuinbeleid. Dit wordt gedaan doormiddel van een literatuuronderzoek en interviews. Vervolgens worden de gegeven antwoorden geanalyseerd en kan er een aanbeveling worden gegeven. Deze aanbevelingen gaan over het eventuele beleid wat SWZ wil maken.

1.3 Probleemstelling

Hoe kan SWZ met betrekking tot het individuele tuinonderhoud de handhaving op de tuinen verbeteren, in relatie tot de leefbaarheid en hoe hebben andere corporaties dat vormgegeven?

1.4 Onderzoeksvragen

1. Wat zijn de kaders waar verhuurder en huurder zich aan moeten houden ten aanzien van individuele tuinen?
2. Hoe hebben DeltaWonen Zwolle en OFW Dronten het tuinbeleid geregeld ten aanzien van individuele tuinen?
3. Welke ervaringen hebben de sociaal en technisch beheerders van SWZ ten aanzien van het onderhoud van individuele tuinen in vergelijking met de toekomstvisie?

1.5 Begrippen definiëren

Individuele tuinonderhoud

Onder het individuele tuinonderhoud in dit onderzoek valt het onderhoud van de tuinen die bij de eengezinswoningen horen. Sommige appartementen op de begane grond hebben ook een eigen tuin, hier wordt hetzelfde mee omgegaan als bij de eengezinswoningen.

Tuinonderhoud

Het tuinonderhoud beperkt zich in dit onderzoek tot verwaarloosde tuinen, schuttingen, bomen en een aanbouw. Alle andere delen worden niet meegenomen, omdat het onderzoek anders te groot wordt om te verrichten binnen twintig weken.

1.6 Betrokkenen en belanghebbenden

Intern

- SWZ

Aangezien SWZ de opdrachtgever is, zijn zij belanghebbende bij het onderzoek. Zij heeft een vraagstuk wat zij onderzocht willen hebben. SWZ wil graag duidelijk hebben hoe zij een beleid kan voeren omtrent de tuin. Zij loopt nu vaak tegen problemen aan en dat collega's het onderling niet eens zijn. Het is belangrijk om op dezelfde wijze te handelen. Indien SWZ dit helder heeft, kan zij eventueel beleid maken en indien nodig de werkwijze aanpassen. Dan kan heel SWZ dezelfde werkwijze hanteren/hetzelfde beleid voeren.

- Sociaal beheerders

De sociaal beheerders zijn ook belanghebbenden van dit onderzoek, aangezien zij dagelijks tegen dit vraagstuk aanlopen in de wijken. De sociaal beheerders zijn ook het directe aanspreekpunt voor de huurders. Zij hebben regelmatig te maken met een situatie omtrent de tuin waarbij de te hanteren vervolgstappen onduidelijk zijn.

- Senior Wijkconsulenten

Ook de Senior wijkconsulenten hebben belang bij de uitkomsten van dit onderzoek. Deze medewerkers zitten niet dagelijks in de wijk, maar hebben toch indirect belang bij het onderzoek. Indien problemen vanuit de wijk groter zijn of worden, komen deze terecht bij de wijkconsulenten.

- Technisch beheerders

De technisch beheerders lopen ook tegen dit vraagstuk aan en zijn in die zin ook belanghebbende van dit onderzoek. Zij komen minder vaak in aanraking met het probleem, maar ook bij hun in duidelijkheid omtrent de tuin gewenst.

Extern

- Huurders

Uiteraard zijn de huurders met individuele tuinen ook een belanghebbende van dit onderzoek. Ook zij moeten weten waar ze aan toe zijn en wat er van hun verwacht

wordt omtrent de tuin. Het is voor hen belangrijk om te weten wat een wenselijke en onwenselijke situatie is en hoe hier naar te handelen. Daarnaast is het van belang dat de huurders ingelicht zijn over de vervolgstappen indien de tuin langdurig onwenselijk oogt.

- Omwonenden

De omwonenden van de gehuurde woning hebben ook belang bij de uitkomsten van het onderzoek. Dit kunnen eigen huurders zijn, deze huurders huren een woning van SWZ. Naast de huurwoningen van SWZ kunnen ook mensen wonen die een koopwoning hebben of van een andere partij huren. De verhuurder heeft tot eigen huurders een plicht tot woongenot leveren

H2 Diagnose

In dit hoofdstuk worden de resultaten per deelvraag besproken. De deelvragen worden bovenaan de paragraaf vermeld. Onderaan elke paragraaf wordt de beantwoording van de deelvraag in een conclusie vermeld.

2.1 Wettelijke kader

In de paragraaf over het wettelijke kader worden relevante begrippen en artikelen benoemd en uitgelegd over huur van woonruimte. Het doel is om inzichtelijk te maken hoe de wet in elkaar zit.

Wat zijn de kaders waar verhuurder en huurder zich aan moeten houden ten aanzien van individuele tuinen?

2.1.1 Verhuurder - huurder

Goed huurderschap buiten de woning

Het goed huurderschap staat vermeld in artikel 7:213 BW. In de wet wordt beschreven dat de huurder zich als een goed huurder moet gedragen.⁸ De regel geeft aan dat de huurder zich moet gedragen zoals een behoorlijk mens zich als huurder zou gedragen. Daarnaast houdt de regel er rekening mee dat wat er van de huurder verwacht mag worden, afhangt van de omstandigheden.⁹

Het goed huurderschap bestaat uit een aantal zaken die van de huurder verwacht mogen worden. Wat er mag worden verwacht hangt af van de feitelijke omstandigheden, de aard van het gehuurde, de relatie met de verhuurder en de omgeving. In een bepaalde situatie kan gedrag worden geaccepteerd, waar dit in een andere situatie niet het geval is. Hiermee kan worden gesteld dat een huurder de verplichting heeft om zowel voor het gehuurde als de omgeving te zorgen.¹⁰

Naast de wet is er ook jurisprudentie te vinden. Er is een uitspraak waarin een verhuurder vordert dat er een dwangsom aan de huurder wordt opgelegd. Deze dwangsom houdt in dat de huurder onderhoud pleegt aan zijn tuin. De verhuurder heeft klachten ontvangen van omwonenden, zij ondervinden overlast door de tuin van de huurder. Het gaat hier om een appartementencomplex, waar de huurder op de begane grond ook een tuin heeft die onderhouden moet worden. De huurder wordt veroordeeld om binnen vier weken de tuin in verzorgde staat te brengen. Indien de huurder dit nalaat te doen, moet de huurder elke dag of gedeelte daarvan dat hij in gebreke blijft € 25,00 betalen, wat verhoogd kan worden tot maximaal €750,00. Als de huurder hier niet binnen de gestelde termijn aan voldoet, mag de verhuurder de tuin in verzorgde staat brengen. De gemaakte kosten moet de huurder betalen.¹¹

Een huurder van een woonbedrijf gedraagt zich niet als een goed huurder. De huurder handelt in strijd met de wettelijke bepalingen en de bepalingen van het huurcontract. De tuin van het gehuurde wordt niet onderhouden. De verhuurder vordert bij de kantonrechter dat het woonbedrijf gemachtigd wordt om het noodzakelijke onderhoud aan de tuin te verrichten. Ook vordert de verhuurder dat de huurder de werkzaamheden moet gedogen en waar nodig

⁸ Artikel 7:213 BW.

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

¹⁰ Waal, in: GS Huurrecht, art. 7:213 BW, aant. 4 (online, laatst bijgewerkt op 1 augustus 2017).

¹¹ Rb. Rotterdam (ktr.) 31 december 2013, ECLI:NL:RBROT:2013:10355.

medewerking verlenen. Ook wordt gevorderd dat de huurder in de kosten moet voldoen die noodzakelijk zijn voor de werkzaamheden.¹²

Het goed huurderschap komt ook aan de orde als een huurder iets mag doen of moet doen. Gewezen kan worden op bijvoorbeeld artikel 7:215 BW, artikel 7:217 BW en artikel 7:219 BW.¹³ Er kan een verband worden gelegd met artikel 7:215 BW. Als de huurder veranderingen wil toevoegen aan het gehuurde, moet hij zich ook als een goed huurder gedragen. De toevoegingen moeten zonder noemenswaardige kosten weer verwijderd kunnen worden. De verhuurder kan de huurder op artikel 7:213 BW aanspreken, indien hij zich niet gedraagt als een goed huurder. Hier kan gebruik van worden gemaakt op het moment dat derden overlast ervaren van de toevoeging of verandering.

Toevoegingen/veranderingen aan de buitenkant van de woning

Dat een huurder toevoegingen of veranderingen mag aanbrengen aan of in het gehuurde, staat vermeld in artikel 7:215 BW. Als het gaat om de buitenkant van het gehuurde, is lid 6 van het artikel van toepassing. Om veranderingen of toevoegingen aan het gehuurde aan te brengen, is voorafgaande toestemming nodig.¹⁴

In de memorie van toelichting bleek dat er bij de behandeling in de Eerste Kamer te weinig rekening gehouden werd met de behoefte aan nadere regels omtrent de buitenzijde van de gehuurde woning. Dit had te maken met de regels of het beleid van woningcorporaties, met betrekking tot het aanzien en de leefbaarheid in de buurt. De verhuurder mag volgens lid 6 wel van het artikel afwijken.¹⁵ Door de komst van lid 6 wordt artikel 7:215 semi-dwingend recht¹⁶. De mogelijkheid om bij de overeenkomst af te wijken wordt daardoor beperkt.

Als het gaat om het toebrengen van veranderingen of toevoegingen toebrengen aan de buitenzijde van het gehuurde, dan kan het gaan om een aanbouw, tuinschuur, dakkapel, duiventil of een schotelantenne. Voordat titel 7.4 inwerking was getreden, waren dit de meest voorkomende wijzigingen aan de buitenkant van het gehuurde. Het toevoegen van een genoemde wijziging aan de buitenkant van het gehuurde was een contractueel verbod.¹⁷

De voorafgaande toestemming moet aan de verhuurder worden gevraagd. De verhuurder moet dit dan vooraf en schriftelijk aan de huurder vermelden. De eis van de schriftelijke toestemming kan worden uitgelegd als een bewijsovereenkomst. De huurder heeft belang bij een schriftelijke overeenkomst, omdat er achteraf dan geen discussie mogelijk is. Indien de schriftelijke toestemming ontbreekt, mag de huurder alsnog veranderingen aanbrengen. Als de huurder een mondelinge toezegging kan bewijzen, dan kan een vordering van de verhuurder tot ongedaanmaking worden afgewezen. De toestemming moet wel gegeven worden door de verhuurder zelf of een persoon die daartoe bevoegd is.¹⁸ De huurder kan, indien de verhuurder geen toestemming geeft, vervangende toestemming vragen aan de rechter.¹⁹

¹² Rb. Haarlem (ktr.) 20 juli 2011, ECLI:NL:RBHAA:2011:BR2964.

¹³ Waal, in: GS Huurrecht, art. 7:213 BW, aant. 5 (online, laatst bijgewerkt op 1 augustus 2017).

¹⁴ Artikel 7:215 BW.

¹⁵ Kamerstukken II 2002/03, 28721, 3, p. 1.

¹⁶ Six-Hummel, in: GS Huurrecht, art. 7:215 BW, aant. 11 (online, laatst bijgewerkt op 18 september 2012).

¹⁷ Six-Hummel, in: GS Huurrecht, art. 7:215 BW, aant. 24 (online, laatst bijgewerkt op 1 september 2008).

¹⁸ Six-Hummel, in: GS Huurrecht, art. 7:215 BW, aant. 23 (online, laatst bijgewerkt op 18 september 2012).

¹⁹ Kamerstukken II 1997/98, 26089, 3, p. 24.

De verhuurder moet toestemming geven als de verandering of toevoeging voor doelmatig gebruik is van het gehuurde of de verandering/toevoeging het woongenot verhoogt van de huurder. Een verhuurder kan weigeren toestemming te verlenen als de verandering in strijd komt met regels over leefmilieu, welstand of veiligheid van de leefomgeving. Dit is mogelijk wanneer het gaat om de buitenkant van de gehuurde woning.²⁰

Er wordt in de wet gesproken over het begrip ‘zonder noemenswaardige kosten’. Wat houdt dit in? Er wordt bedoeld dat verwijdering van de verandering geen kosten met zich mee brengt of dat deze zo laag zijn dat het voor de verhuurder geen redelijk argument oplevert om op de verandering bezwaar te maken.²¹ De verhuurder loopt het risico dat de verandering niet verwijderd wordt aan het einde van de huurovereenkomst. Dan moet de verhuurder dit verwijderen en draait hij op voor de kosten. Het begrip ‘zonder noemenswaardige kosten’ betekent dan dat de kosten voor de verhuurder niet noemenswaardig zijn.²²

Veranderingen verwijderen

In artikel 7:216 BW staat dat de huurder bevoegd is tot het verwijderen van de aangebrachte veranderingen. Een voorwaarde is wel dat het gehuurde in een toestand wordt gebracht die redelijkerwijs in overeenstemming is met de oorspronkelijke waarde kan worden geacht. Met de term ‘redelijkerwijs’ wordt bedoeld dat het aankomt op een waardering van wat nodig is om de oorspronkelijke toestand met de later tot herstel strekkende voorziening op een lijn te kunnen stellen.²³

Indien de huurder niet bevoegd was tot het plaatsen of aanbrengen van een toevoeging of verandering, kan de verhuurder het laten verwijderen op kosten van de huurder of vorderen dat de huurder het verwijderd. Daarnaast kan de verhuurder volgens algemene regels nakoming op verbeurte van een dwangsom vorderen. Het is mogelijk om te bedingen dat een huurder niet bevoegd zal zijn tot ongedaanmaking of dat hij daartoe juist tegenover de verhuurder verplicht is. Ook kunnen naar mate van omstandigheden de eisen van redelijkheid en billijkheid bepalen wat geldt.²⁴

Het kan zijn dat een verandering een verrijking is voor de verhuurder. Dan is de vraag of de huurder daar een vergoeding voor moet krijgen. Dat wordt bepaald door artikel 6:212 BW. Dit artikel gaat over een onrechtvaardigde verrijking. Niet onder elke omstandigheid kan een huurder een verrijking, die tot een vergoeding leidt, vorderen van de verhuurder.²⁵

Besluit kleine herstellingen buiten de woning

In artikel 7:217 BW wordt gesproken over kleine herstellingen. De huurder is verplicht deze kleine herstellingen te verrichten. Deze gaan ook specifiek over de tuin van de gehuurde woning. Dit is niet het geval wanneer deze zijn ontstaan door het niet nakomen van de verhuurder bij het verhelpen van een gebrek.²⁶

De huurder is verplicht de kleine herstellingen, die zich bij normaal gebruik van het gehuurde voordoen, te repareren. Wat in een bepaalde situatie redelijk is hangt af van de aard van het

²⁰ Six-Hummel, in: GS Huurrecht, art. 7:215 BW, aant. 26 (online, laatst bijgewerkt op 18 september 2012).

²¹ Kamerstukken II 1997/98, 26089, 3, p. 24-25.

²² Kamerstukken I 2001/02, 26089, 162, p. 43.

²³ Kamerstukken II 1997/98, 26089, 3, p. 26.

²⁴ Kamerstukken II 1997/98, 26089, 3, p. 26-27.

²⁵ Kamerstukken II 1997/98, 26089, 3, p. 26-27.

²⁶ Artikel 7:217 BW.

gehuurde en andere bepalingen in de overeenkomst. In het huurcontract worden de kleine herstellingen verder geregeld.²⁷

Gebreken

Een verhuurder is verplicht tot het herstellen van gebreken, zodat de huurder het gewenste woongenot kan verschaffen. Op deze regel is een uitzondering. Wanneer het onmogelijk is om het gebrek te verhelpen of de verhuurder moet uitgaven doen die in de gegeven omstandigheden niet van hem kunnen worden verwacht, dan kan de verhuurder niet tot herstel worden verplicht. Onder gebrek wordt verstaan: ‘‘een staat of eigenschap van het gehuurde of een situatie niet toe te rekenen aan de huurder’’.²⁸

Indien er een gebrek is bij het gehuurde, heeft de huurder drie mogelijke aanspraken tegen de verhuurder. De huurder kan de verhuurder verzoeken het gebrek te verhelpen²⁹. De huurder kan de verhuurder verzoeken tot een vermindering van de huurprijs³⁰. Als laatste kan de huurder de verhuurder verzoeken tot het betalen van een schadevergoeding³¹.

Een feitelijke stoornis is geen gebrek in het genot door derden. Te denken valt aan verkeerslawaaï, spelende kinderen. Zo’n feitelijke stoornis komt voor rekening van de huurder.³² Als de verhuurder geen verhuurder is van de overlastveroorzaker, dan kan hij hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden. Dit kan alleen als dit in het contract is bedongen met de huurder die de overlast ervaart. Als dat het geval is, is de verhuurder aansprakelijk volgens de regels van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.³³

2.1.2 Buren – burens

Artikel 5:37 BW tot en met artikel 5:59 BW omvatten het burensrecht. In deze wet gaat het om de bevoegdheden en verplichtingen van eigenaars van naburige erven. Het kan hier gaan om burens die huren bij dezelfde verhuurder, maar ook om burens die niet huren of ergens anders huren.³⁴

Artikel 5:37 BW geeft aan dat de eigenaar van een erf geen onrechtmatige hinder mag toebrengen aan eigenaars van andere erven. Bijvoorbeeld het verspreiden van rumoer, trillingen, stank, rook of gassen, door het onthouden van licht of lucht of door het ontnemen van steun. Ook worden hier regels omtrent bomen en erfgrenzen weergegeven.³⁵

In artikel 5:44 BW wordt gesproken over de overhangende beplanting van de naburige erven. Indien de eigenaar van de beplanting het nalaat om deze overhangende beplanting te verwijderen, mag de eigenaar van het erf ernaast de beplanting verwijderen.³⁶ De regels van het burensrecht kunnen ook toegepast worden op de persoonlijk gerechtigden, zoals huurders.³⁷

²⁷ Kamerstukken II 1997/98, 26089, 3, p. 27-28.

²⁸ Artikel 7:204 BW.

²⁹ Artikel 7:206 BW.

³⁰ Artikel 7:207 BW.

³¹ Artikel 7:208 BW.

³² Kamerstukken II 1997/98, 26089, 3, p. 15.

³³ Kamerstukken II 1997/98, 26089, 3, p. 15.

³⁴ Artikel 5:37 BW.

³⁵ Artikel 5:37 BW.

³⁶ Artikel 5:44 BW.

³⁷ Waal, in GS Huurrecht, art. 7:213 BW, aant. 20. (online, laats bijgewerkt op 8 januari 2003).

Buren zelfde verhuurder

Indien buren overlast veroorzaken en de andere buren overlast ondervinden en ze zijn huurders van dezelfde verhuurder, dan kan er sprake zijn van een gebrek. De verhuurder kan zijn overlastveroorzakende huurders aanspreken, aangezien zij verplicht zijn om zich te gedragen als een goed huurder. Een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst kan ervoor zorgen dat de huurovereenkomst wordt ontbonden. Als de verhuurder de overlastveroorzakende huurders aanspreekt en aangeeft dat zij zich moeten gedragen als goed huurder, en daarbij dreigt met ontbinding, kan de overlast ten einde komen.³⁸

De verhuurder is tegenover de huurders die de overlast ondervinden verplicht maatregelen te treffen tegen de huurders die de overlast veroorzaken. Indien de verhuurder het nalaat om (adequate) maatregelen te treffen, dan draagt de verhuurder bij aan de voortgang van de overlast. Welke maatregelen de huurder die overlast ondervindt mag verwachten van zijn verhuurder, hangt af van de concrete omstandigheden van het geval. Een verhuurder hoeft nog geen actie te ondernemen als de huurder zelf nog geen poging heeft ondernomen om de problemen op te lossen. Op deze regel is een uitzondering, namelijk als de poging om de overlast op te lossen zinloos of gevaarlijk zou zijn. Daarentegen hoeft de huurder die overlast ondervindt zelf geen procedure op grond van onrechtmatige daad tegen de veroorzaker te starten, wanneer de verhuurder nog niet in actie is gekomen.³⁹

In een uitspraak van de rechtbank van Rotterdam was de verhouding tussen huurders de essentie binnen het burennrecht. In de samenvatting wordt vermeld dat de bepalingen van titel 4 van boek 5 BW zijn in beginsel ook van toepassing op huurders onderling. Dit is het geval indien de aard en de inhoud van de rechten en verplichtingen die toekomen aan de huurders, in samenhang met de aard en strekking van de bestuursrechtelijke bepalingen, met zich meebrengen dat deze bepalingen van de overeenkomstige toepassing zijn op de verhouding tussen huurders. In dit geval gaat het om de scheidsmuur en leent artikel 5:49 BW zich naar aard en strekking voor overeenkomstige toepassing tussen huurders, aangezien het gaat om het optrekken van een scheidsmuur van twee meter hoogte op de grens van de twee erven. Het maakt in dit geval niet uit of die buren eigenaars zijn of huurders.⁴⁰

Buren niet zelfde verhuurder/koopwoning

Het is mogelijk dat er buren naast elkaar wonen die niet huren bij dezelfde verhuurder of waarbij de ene buur een koopwoning heeft. Als de buren van de huurder overlast veroorzaken, dan is dat in beginsel geen gebrek. Een feitelijke stoornis in het huurgenot door derden, zonder bewering van recht, is geen gebrek in de zin van artikel 7:204 lid 2 BW.⁴¹

In een kort geding waarin de buurman (Y) overlast had van de buurman (X). De buurman stelt in de zaak hinder te ondervinden van de boom en haag van de buurman. Het onttrekt hem licht en de rode hulstbessen geven ook overlast. De andere buurman stelt dat de buurman, die de overlast ervaart, voornemens is om op korte termijn tot snoei van zowel boom als haag over te gaan. Hij wenst dit te voorkomen en hij vordert een verbod op het snoeien. De

³⁸ Rossel, in: Module Vastgoed en wonen 1446, art. 7:204 lid 2 BW; art. 7:204 lid 3 BW (online, laatst bijgewerkt op 8 januari 2016).

³⁹ Rossel, in: Module Vastgoed en wonen 1446, art. 7:204 lid 2 BW; art. 7:204 lid 3 BW (online, laatst bijgewerkt op 8 januari 2016).

⁴⁰ Rb. Rotterdam, 23 november 1995, ECLI:NL:RBROT:1995:AD2432.

⁴¹ Rossel, in: Module Vastgoed en wonen 1446, art. 7:204 lid 2 BW; art. 7:204 lid 3 BW (online, laatst bijgewerkt op 8 januari 2016).

voorzieningenrechter is van oordeel dat X zal moeten dulden dat Y de overhangende takken van de boom uitdunt. Y zal moeten dulden dat de haag niet – tegen X' wil – wordt teruggesnoeid tot één meter. De voorzieningenrechter gaat ervanuit dat beide partijen zich naar dit oordeel zullen gedragen en dat zij elkaars belangen en rechten als naaste burens zullen eerbiedigen.⁴²

2.1.3 Overheid – huurder

Grondwet

In artikel 21 GW staat vermeld: "De zorg van de overheid is gericht op de bewoonbaarheid van het land en de bescherming en de verbetering van het leefmilieu."⁴³

Wet aanpak woonoverlast

Op 1 juli 2017 is de Wet aanpak woonoverlast in werking getreden, ook is artikel 151d aan de Gemeentewet toegevoegd. De wet houdt in dat de gemeenteraad op grond van dit artikel in een verordening de burgemeester de bevoegdheid kan geven tot het toepassen van bestuursdwang. Dit kan door een gedragsaanwijzing op te leggen ter bestrijding van ernstige woonoverlast.⁴⁴

Wonen en leven

Binnen de gemeente Zwolle is er een woonvisie genaamd 'Ruimte voor wonen'. De woonvisie geldt van 2017 tot en met 2027. Met deze visie wil de gemeente Zwolle samen met alle woonpartners beter kunnen sturen op de gezamenlijke ambities voor wonen in Zwolle. De woonvisie biedt een richtinggevend kader, maar geeft ook ruimte voor woonpartners en andere initiatiefnemers die invulling willen en kunnen geven aan 'Ruimte voor wonen'. De visie bestaat uit vier ambities, namelijk: sterkte groeistad, vernieuwde woonstad, solidaire leefstad en duurzame deltaxstad. Voor dit onderzoek is de ambitie "solidaire leefstad" van belang. Bij de ambitie staat beschreven dat Zwolle ruimte biedt om elkaar op te zoeken, samen te leven en te zorgen. De gemeente gaat uit van wat iemand zelf kan, voor elkaar zorgen en kunnen meedoen in de samenleving staat centraal. Zwolle draagt zorg voor een prettige woonomgeving waar iedereen zich thuis voelt en zichzelf naar vermogen kan redden. Ook wordt er in de visie beschreven dat er ruimte voor vernieuwing en transformatie is. In Zwolle zijn kwetsbare delen en kan er gesproken worden over een ongedeelde stad. De stad kent veel verschillende woonmilieus. Het is een opgave om de komende jaren hier op in te zetten en de vernieuwing binnen het wonen te stimuleren.⁴⁵

Ook heeft de gemeente Zwolle een veiligheidsvisie opgesteld. Deze geldt van 2019 tot en met 2022. Bij de veiligheid in de woon- en leefomgeving wordt er gekeken naar de mate van overlast en veel voorkomende criminaliteit die van invloed zijn op de woon- en leefomgeving. Er wordt in de veiligheidsvisie ook gekeken naar de beleving van overlast en veiligheid. In 2014 waren er 2.437 registraties van overlast, in 2017 waren dit er 3.049. De toename die heeft plaatsgevonden komt vooral door een stijging van overlast door verwarde personen en drugs- of drankoverlast. De stijging van het aantal registraties betekent niet dat er automatisch

⁴² Rb. Overijssel, 9 maart 2017, ECLI:NL:RBOVE:2017:1088.

⁴³ Artikel 21 GW.

⁴⁴ Het CCV 2017.

⁴⁵ Woonvisie 2017-2027.

meer overlastgevers zijn. De GGD heeft geconstateerd dat veel overlastgevers al bekend waren bij een van de betrokken organisatie.⁴⁶

Afgezien van het feit dat er een toename was, voelen de Zwollenaren zich steeds veiliger, ervaren een prettige leefbaarheid en steeds minder overlast. Daarnaast ervaren de mensen steeds minder sociale overlast en voelen mensen zich veiliger in hun buurt.⁴⁷

De gemeente werkt wijk- en buurtgericht in vijf stadsdelen. Er wordt gewerkt onder aanvoering van wijkmanagers. Daarbij werken de stadsdeelteams en meerdere uitvoeringsteams dagelijks aan veiligheid en leefbaarheid. Hierin participeren professionals van verschillende organisaties, zoals politie, Travers Welzijn, sociale wijkteams en woningcorporaties. De professionals werken zichtbaar en voelbaar in de wijken en buurten. Hierdoor ontstaat er een continue wisselwerking tussen professionals, inwoners en ondernemers. Er is bekend wat er leeft en speelt, waardoor er vroegtijdig gesignaleerd en geanticipeerd kan worden. Een belangrijk middel om een veilige woon- en leefomgeving te behouden, is de persoons- en groepsgebonden aanpak. Dit houdt in dat er per persoon of groep maatwerk geleverd wordt. De gemeente voert de regie op deze aanpak en brengt daarin samenhang.⁴⁸

⁴⁶ Veiligheidsvisie 2019-2022.

⁴⁷ Veiligheidsvisie 2019-2022.

⁴⁸ Veiligheidsvisie 2019-2022.

2.2 Theoretisch kader

In de paragraaf over het theoretisch kader worden relevante theorieën besproken. Het doel is om inzichtelijk te maken welke theorieën relevant zijn voor het onderzoek en kunnen helpen bij het verbeteren van de leefbaarheid.

Tuinbeleid, om te beginnen wordt het woord beleid uitgelegd als een term die wordt gebruikt om alle keuzes, acties en beoogde plannen van een organisatie weer te geven en hoe dit bereik kan worden.⁴⁹ Tuinbeleid gaat specifiek over de tuinen van de huurders in de eengezinswoningen. De gemeenschappelijke tuinen worden in dit onderzoek niet meegenomen omdat de huurders hier samen verantwoordelijk voor zijn. In een overleg met Brian Voet, senior wijkconsulent, werd duidelijk dat in de praktijk SWZ dit onderhoud op zich neemt en een tuinbedrijf hiervoor inschakelt. De gemeenschappelijke tuinen komen hierdoor niet in aanmerking voor deze problematiek. Dit onderzoek is gericht op de eenpersoonshuishoudens waarbij de huurder verantwoordelijk is voor het onderhouden van de tuin. Groot onderhoud, met betrekking tot de woning, wordt door de verhuurder verricht, maar het kleine onderhoud door de huurder zelf. Dit is bijvoorbeeld het onderhouden van de tuin en andere onderhoudswerkzaamheden aan de woning.

In het onderzoek wordt er ook gekeken naar de leefbaarheid in de wijken van de gemeente Zwolle. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft in 2016 een Leefbaarometer opgesteld. De Leefbaarometer geeft informatie over de leefbaarheid in alle buurten en wijken van Nederland. Situaties in wijken en buurten omtrent de leefbaarheid worden inzichtelijk gemaakt. Daarbij horen ook de achtergronden en de ontwikkelingen van de wijk. Als er bijvoorbeeld naar de gemeente Zwolle gekeken wordt, scoort de gemeente een goed op de Leefbaarometer. De weergave van de score is een absolute score.⁵⁰

Daarnaast is ook een onderzoek gebruikt van SWZ uit 2017. Dit onderzoek gaat over woongenot onder de huurders. In dit onderzoek komt naar voren hoe de beleving over het algemeen groenonderhoud en hoe de beleving in de buurt is.⁵¹

Platvorm31 is een kennis- en netwerkorganisatie die trends in de stad en regio ziet. Rondom actuele vraagstukken worden beleid, praktijk en wetenschap worden met elkaar verbonden. Hiermee komt er een aanpak waar bestuurders, beleidsmakers en uitvoerders meteen mee aan de slag kunnen. Platvorm31 neemt een onafhankelijke positie in tussen overheden, maatschappelijke organisaties en marktpartijen. Ze brengen partijen bij elkaar en vinden het gemeenschappelijke belang.⁵²

De start van de wijkenaanpak vond plaats in 2007. In de wijkenaanpak op Platvorm31 wordt uitgelegd wat de wijkenaanpak is en hoe er gehandeld kan worden. De wijkenaanpak is geen standaard recept maar een breed en context gebonden combinatie van maatregelen.⁵³

In een onderzoek dat is uitgevoerd door RIGO Research en Advies gaat het over de veerkracht in het corporatiebezit. In het onderzoek wordt aangegeven dat er sinds de jaren '90 minder woningen in handen van een corporatie zijn. De instroom van de middeninkomens en

⁴⁹ Openbaar bestuur 2007.

⁵⁰ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

⁵¹ SWZ Woonbeleving.

⁵² Platvorm31 (online publiek).

⁵³ Platvorm31 (online publiek).

hogere inkomens is in de kleine voorraad afgenomen. Het aantal instromers met een laag inkomen is ongeveer gelijk gebleven. Door de veranderende instroom wonen er sinds 2006 meer mensen met een laag inkomen in een corporatiewoning, dan mensen met een middeninkomen of hoog inkomen. De nieuwe bewoners hebben niet alleen een laaginkomen, maar zijn ook vaak lager opgeleid en hebben meer te maken met psychische klachten. De kwetsbare personen in de samenleving hebben een mindere zelfredzaamheid. Door de verminderde zelfredzaamheid zijn ze ook minder in staat om anderen te ondersteunen. Met de toename van kwetsbare groepen, neemt ook de overlast van burens/buurtgenoten toe. Problemen met schulden, agressief gedrag en verslavingen komen vaker voor, terwijl de sociale cohesie afneemt.⁵⁴

Sinds 2012 is er een kentering in de leefbaarheid binnen de corporatiebuurten, de leefbaarheid gaat achteruit. De negatieve ontwikkeling komt vaker voor in buurten waar de leefbaarheid al minder goed is. Hierdoor lijkt er in deze gebieden een negatieve spiraal te ontstaan en neemt de omvang en de complexiteit van de problemen verder toe. Differentiatie van de woningvoorraad lijkt voor de lange termijn de meest aangewezen strategie om te problemen die in de corporatiebuurten ontstaan het hoofd te bieden. Er ontstaat een verdunning van de problematiek en de zelf- en samenredzaamheid kan weer worden versterkt. Voor de korte termijn is de investering van sociaal beheer noodzakelijk en kan er overwogen worden te sturen op de instroom. Alleen door een gezamenlijke inspanning van gemeente, corporaties en andere zorg- en welzijnsinstellingen kan de leefbaarheid in deze buurten worden aangepakt.⁵⁵

In de innovatiechallenge Leefbare Wijken en buurten 2018-2019 van Aedes, geeft Roland Marx zijn filosofie. Om bij de huurders een gedragsverandering te verwezenlijken, is volgens Marx een andere rol voor de huurder nodig. Volgens Marx krijg je ander gedrag als je de huurders bij hun wijk en woning betreft en de rol van informeel aandeelhouder geeft. Dit geldt niet alleen voor de woning, maar voor de hele leefomgeving. Als huurders een bijdrage leveren aan de wijk, worden ze daar zelf ook beter van, aldus Marx.⁵⁶ Dit is in eerste instantie niet bruikbaar voor het onderzoek. De innovatiechallenge loopt van 2018 tot en met 2019 en is nog niet ten einde. Het onderzoek van Marx is nog niet afgerond en de uitkomsten zijn nog niet beschikbaar. Het is wel goed om deze innovatiechallenge in de gaten te houden wanneer de uitkomsten online komen. Hier kunnen aspecten uitgehaald worden, die van toegevoegde waarde kunnen zijn.

Dossieronderzoek

Binnen SWZ zijn er dossiers beschikbaar van huurders waar er uitgebreid een verslaglegging gedaan moet worden. Het is bij SWZ vaak zo dat het niet zo ver hoeft te komen dat er een uitgebreid dossier wordt opgebouwd. Meestal wordt er in een eerder stadium al actie ondernomen. Dit blijkt uit een gesprek met een sociaal beheerder van SWZ. In het onderzoek worden twee dossiers besproken.

⁵⁴ RIGO Research en Advies 2018

⁵⁵ RIGO Research en Advies 2018.

⁵⁶ Aedes 2018.

2.3 DeltaWonen Zwolle en OFW Dronten

In deze paragraaf wordt beschreven wat de werkwijze is van DeltaWonen en OFW Dronten. Ook wordt gekeken naar welke hulpmiddelen de corporaties hebben om een huurder te ondersteunen. Daarnaast wordt er gekeken hoe de leefbaarheid is van de betreffende gemeenten.

Hoe hebben DeltaWonen Zwolle en OFW Dronten het tuinbeleid geregeld ten aanzien van individuele tuinen?



DeltaWonen

DeltaWonen is een woningcorporatie die ongeveer 15.000 sociale huurwoningen verhuurt aan huurders. Deze woningen worden verhuurd in de gemeenten Kampen, Zwolle en Oldebroek. DeltaWonen vindt dat iedereen een passend huis verdient, dat betaalbaar en toekomstbestendig is. Op de website van DeltaWonen staat het volgende: ‘DeltaWonen vindt het belangrijk wat ze doen, maar ook hoe ze het doen’. Zij werken daarom met een aantal basisprincipes te weten, respectvol, professioneel, verbindend en verrassend.⁵⁷

Welke middelen omtrent tuinbeleid zijn aanwezig bij DeltaWonen?

Binnen DeltaWonen zijn er verschillende middelen aanwezig om de huurder te laten weten wat er omtrent de tuin en het klussen moet gebeuren. Een aantal folders zijn van belang voor het klussen in en om de woning. De onderstaande folders geven een helder en duidelijk overzicht wat een huurder moet doen indien de huurder wil klussen. Al deze folders zijn beschikbaar op de website van DeltaWonen. Daarnaast heeft DeltaWonen ook het huurcontract wat zij nog onder de aandacht van de huurders kunnen brengen.⁵⁸

Folder klusoverzicht – Betreft een folder waarin staat voor welke klussen een melding of toestemming nodig is.⁵⁹

Folder kluswijzer buiten de woning – In deze folder staan de algemene voorwaarden vermeld waaraan een klus, die zich buiten de woning bevindt, moet voldoen. Ook staat er in deze folder wat er wel en niet mag blijven zitten en of de huurder er misschien een vergoeding voor kan krijgen als hij gaat verhuizen.⁶⁰

Folder zelf klussen – In deze folder staan de klussen die de huurder zelf kan en mag doen en de algemene richtlijnen die daarvoor nodig zijn.⁶¹

⁵⁷ DeltaWonen 2019.

⁵⁸ DeltaWonen 2019.

⁵⁹ Bijlage 9.

⁶⁰ Bijlage 9.

⁶¹ Bijlage 9.

Folder tuinonderhoud – Ook heeft DeltaWonen een folder over het tuinonderhoud. Hierin staat vermeld wat de huurder zelf aan het onderhouden van de tuin moet doen. Ook wordt vermeld wat de gevolgen zijn als de huurder de tuin niet onderhoudt.⁶²

Naast de folders die aanwezig zijn, organiseert DeltaWonen ook periodiek een bewonersavond. Deze avonden kunnen over verschillende onderwerpen gaan. Daarnaast heeft DeltaWonen stickers die zij gebruiken indien een huurder niet thuis is. Op deze sticker kunnen zij vermelden dat er tuinonderhoud nodig is, ook geven zij een periode aan waarin de huurder het onderhoud kan uitvoeren. Na die periode komen zij nogmaals langs om te controleren of het onderhoud is uitgevoerd. De ervaringen omtrent het middel zijn positief, zo blijkt uit het interview. (Bijlage 1, interview 1, alinea 1).

Wat is de werkwijze van DeltaWonen?

De woningcorporatie DeltaWonen ervaart problemen omtrent de tuinen. Het probleem is dat tuinen niet onderhouden worden. Een veel voorkomend probleem is hoog onkruid.

DeltaWonen werkt met wijkconsulenten, deze personen lopen wekelijks door de wijk om te kijken hoe de woningen en de omgeving van de woningen eruitzien. (Bijlage 1, interview 1, alinea 1).

In het voorjaar starten de wijkconsulenten een onderzoek om te kijken in welke wijk zij aan de slag willen gaan. De straten waar tuinonderhoud nodig is worden gekozen. Voordat ze gericht de bewoners gaan aanspreken op de tuinen, sturen ze een brief met een aankondiging dat ze de tuinen gaan controleren. De huurder weet dat er onderzoek gaat plaatsvinden en indien nodig kan de huurder alvast aan de slag gaan. De medewerkers kunnen contact opnemen met de huurder indien de tuin er onwenselijk uitziet. (Bijlage 1, interview 1, alinea 1).

Een tuin van de huurder moet verzorgd zijn, voornamelijk schoon, heel en veilig. Met veilig wordt bedoeld dat het geen gevaar oplevert, schoon is dat er geen afval in de tuin ligt en heel betekent dat bijvoorbeeld een schutting eruit ziet zoals hij in originele staat is geplaatst. Op het moment dat een wijkconsulent ziet dat een tuin hier niet aan voldoet, belt de medewerker bij de huurder aan. Indien de huurder niet thuis is kunnen zij een sticker plakken. Op deze sticker staat wanneer ze zijn langs geweest en wat de huurder moet doen. Een voorbeeld hiervan is zelf de tuin opknappen. (Bijlage 1, interview 1, alinea 1 & 5).

De organisatie heeft een stappenplan dat zij volgen op het moment dat zij vinden dat een tuin niet wenselijk oogt. Dit stappenplan heeft ongeveer vier/vijf stappen. Het stappenplan staat vermeld in de folder over het tuinonderhoud. (Bijlage 1, interview 1, alinea 16).

Het begint met aanbellen, de medewerker geeft aan dat de huurder een kans moet hebben om de situatie uit te leggen. De medewerker geeft de huurder een termijn waarbinnen hij zijn tuin moet opknappen. Na die termijn komt de wijkconsulent wederom eens langs om te kijken of het opgeknapt is. Wanneer de wijkconsulent na de verstreken termijn wederom langskomt en de tuin is opgeknapt, dan krijgt de huurder een complimentenbrief met bloemzaadjes opgestuurd. (Bijlage 1, interview 1, alinea 1).

Mocht een huurder na de termijn zijn tuin niet hebben opgeknapt, gaat de medewerker nogmaals het gesprek aan met de huurder. De wijkconsulent kan de huurder aanbieden dat een

⁶² Bijlage 9.

vrijwilligersorganisatie komt helpen, indien de huurder het zelf niet in staat is om de tuin op te knappen. Er zijn verschillende vrijwilligersorganisaties in Zwolle. Mochten er meer problemen aanwezig zijn waarbij hulp nodig is, dan wordt het sociaal wijkteam ingeschakeld. In het uiterste geval laat DeltaWonen een hovenier komen en verhaalt vervolgens de kosten op de huurder. (Bijlage 1, interview 1, alinea 2).

Wat is de maatstaaf waaraan de tuin moet voldoen? Over het algemeen is het binnen DeltaWonen gebaseerd op ‘eigen gevoel’. De medewerkers voelen zelf aan wanneer het niet verzorgd is. Zij hebben hier geen voorbeelden van. De medewerker van DeltaWonen geeft aan dat er een teamdag is geweest waar tuinen zijn besproken die geaccepteerd worden of die niet geaccepteerd worden. (Bijlage 1, interview 1, alinea 7).

Naast de tuinen moeten de huurders ook de achterpaden onderhouden. Hier geldt hetzelfde beleid als bij het tuinbeleid. Ze sturen een vooraankondiging dat ze komen controleren, dan kan de huurder er alvast mee aan de slag gaan. Wanneer ze zien dat het is opgeknapt, krijgen de huurders ook wederom een complimentenbrief. (Bijlage 1, interview 1, alinea 20).

Welke mogelijkheden biedt DeltaWonen een huurder met betrekking tot het tuinonderhoud?

Er zijn verschillende manieren om een huurder te ondersteunen, wanneer de huurder zelf de tuin niet kan opknappen. Eén van de manieren is een vrijwilligersorganisatie. In Zwolle zijn verschillende organisaties die willen helpen. Een organisatie die wil helpen tegen een klein bedrag is Klus in de wijk. Daarnaast zijn Travers of Schuurtje van Zuid ook bereid om te helpen. Bij Schuurtje van Zuid zitten een aantal vrijwilligers die zelf niet meer op de arbeidsmarkt actief zijn. Zij zijn bereid om een ander te helpen. (Bijlage 1, interview 1, alinea 2).

Naast de vrijwilligersorganisaties heeft DeltaWonen sinds kort een nieuw project genaamd ‘Duwtje’. Volgens de wijkconsulent hebben gezinnen dan niet de financiële middelen om de kosten te betalen. Het gezin heeft wel goede wil om de tuin er verzorgd te laten uitzien. Bijvoorbeeld er is een schuttingdeur kapot en het gezin kan de reparatiekosten niet betalen, dan gaat DeltaWonen kijken op welke manier hulp geboden kan worden. (Bijlage 1, interview 1, alinea 18).

De medewerker van DeltaWonen geeft aan dat als je een huurder enthousiast wil maken om zijn tuin op te knappen, dat de benadering, hoe een huurder wordt aangesproken, daarin belangrijk is. De medewerker geeft aan het zo open en persoonlijk mogelijk te houden. Daarnaast geeft de medewerker van DeltaWonen aan dat de motivatie ook vanuit de huurder zelf moet komen. “*Niet iedereen krijg je enthousiast.*” (Bijlage 1, interview 1, alinea 22).

Leefbaarheid

DeltaWonen vindt het belangrijk dat de huurder zich niet alleen in zijn eigen woning, maar ook in de wijk prettig voelt. Er wordt actief gewerkt aan het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid van de wijken.⁶³

DeltaWonen heeft samen met SWZ het bewonerscafé georganiseerd. Hier werd gesproken over de ideeën van de huurder die zij hebben omtrent prettig wonen. Dankzij de

⁶³ DeltaWonen 2019

betrokkenheid van de bewoners kan DeltaWonen het woongenot vergroten en zo de leefbaarheid verbeteren.⁶⁴

Een medewerker van DeltaWonen gaf aan dat DeltaWonen de leefbaarheid inzichtelijk krijgt door de klachten uit de buurt. Naast de klachten uit de buurt, krijgen ze de leefbaarheid ook inzichtelijk wanneer zij door de wijk heen lopen. Samen met het sociaal wijkteam en/of de politie lopen ze in overleg samen door de wijk. (Bijlage 1, interview 1, alinea 9).

Indien er veel klachten komen over de leefbaarheid of die betrekking hebben op de leefbaarheid van de wijk, wordt er gekeken wat hier de oorzaak van is. In sommige gevallen kom je de woning van een huurder niet in, dan wordt het sociaal wijkteam ingeschakeld. Deze partij zal dan kijken welke instantie past bij de hulpvraag die aanwezig is. (Bijlage 1, interview 1, alinea 11).



Voor de leefbaarheid van DeltaWonen wordt er ook naar dezelfde leefbarometer gekeken als voor SWZ. Beide zijn gevestigd in de gemeente Zwolle. In 2016 was de leefbaarheid in de gemeente Zwolle goed.⁶⁵



OFW Dronten

Oost Flevoland Woondiensten (hierna te noemen OFW) is een woningcorporatie in de gemeente Dronten. OFW heeft ongeveer 4900 woningen, dit is inclusief de zorgappartementen, studentenkamers en maatschappelijk vastgoed. OFW bedient ongeveer 10.000 huurders in de plaatsen Swifterbant, Biddinghuizen en Dronten. Ongeveer zeventig procent van het woningbezit bestaat uit eengezinswoningen.⁶⁶

Welke middelen omtrent tuinbeleid zijn aanwezig bij OFW?

Binnen OFW zijn er verschillende middelen beschikbaar omtrent het tuinbeleid. OFW heeft ten eerste het huurcontract die zij nogmaals onder de aandacht van de huurders kunnen brengen. Daarnaast hebben zij kaarten die zij, indien de huurder niet thuis is, door de brievenbus kunnen doen. Op die kaarten kan geschreven worden wat er omtrent de tuin gedaan moet worden. Indien de tuin onderhouden is binnen de gestelde periode op de kaart, krijgt de huurder een kaart met daarop: 'Bedankt'. De ervaringen over dit middel zijn positief. (Bijlage 2, interview 2, alinea 3).

Wat is de werkwijze van OFW?

OFW ervaart net als DeltaWonen ook problemen omtrent de tuinen. De huurders van OFW hebben relatief een grote tuin, volgens een medewerker (sociaal wijk- en buurtbeheerder) van

⁶⁴ Jaarverslag DeltaWonen 2017.

⁶⁵ Leefbaarometer 2016.

⁶⁶ Over OFW Dronten 2019.

OFW zijn de tuinen al snel tien- tot vijftien meter diep. Wanneer huurders een grote tuin hebben en geen groene vingers, dan levert dit volgens de medewerker problemen op. Over het algemeen zijn de problemen verwaarloosde tuinen, hoog gras, struiken en bomen.

“Kortom, alles wat groen is en snel groeit.” (Bijlage 2, interview 2, alinea 1).

Als het gaat om verwaarloosde tuinen, heeft OFW daar twee definities in. De een omvat het groen onderhoud en de ander gaat over verwaarloosd in huisraad of afval dat in de tuin ligt. Op het moment dat er een vuilniszak in de tuin ligt, kan het zijn dat deze er net staat. Worden het er dan twee of meer, dan wordt daar actief op gehandhaafd. Volgens de sociaal wijk- en buurtbeheerder wordt groen onderhoud zoveel mogelijk aangestuurd. (Bijlage 2, interview 2, alinea 2).

Het proces begint met een bezoek aan de huurder. De medewerker van OFW geeft dan aan dat de tuin bekeken is en dat deze aandacht nodig heeft. Er wordt gevraagd naar de redenen dat de tuin niet onderhouden is. De ervaring van de sociaal wijk- en buurtbeheerder is dat in acht van de tien gevallen, het de huurder niet meer lukt om de tuin te doen. Dit kan verschillende oorzaken hebben, periode ziek geweest, te weinig aandacht besteed of het is te veel worden. Bij deze gevallen blijkt volgens de medewerker dat zij de tuin gaan opknappen. (Bijlage 2, interview 2, alinea 3).

Wanneer de huurder niet thuis is op het moment dat OFW het gesprek wil aangaan, werpen zij een kaart door de brievenbus. Op deze kaart staat vermeld dat ze wensen dat de tuin binnen twee weken wordt opgeknapt of dat er een begin gemaakt wordt. Uit ervaring van de sociaal wijk- en buurtbeheerder neemt een huurder contact op en kan het gesprek aangegaan worden. De sociaal wijk- en buurtbeheerder geeft aan dat hij begrijpt dat een hele tuin opknappen in twee weken niet lukt. (Bijlage 2, interview 2, alinea 3).

Op het moment dat de huurder aangeeft dat hij of zij de tuin zal opknappen en na twee of drie weken is er nog niets veranderd, dan begint OFW met aanschrijven via brieven. Deze brieven worden ook in het dossier van de huurder bewaard. Mocht er na de afgesproken termijn niks veranderd zijn, wordt er nogmaals een aangeschreven brief verstuurd. Indien de tuin dan nog niet worden onderhouden, gaat OFW in overleg met de huurder of er een hovenier ingeschakeld gaat worden om de tuin op te knappen. Deze kosten worden bij de huurder neergelegd. De medewerker van OFW heeft in het afgelopen jaar één tuin gehad waarbij hij heeft aangegeven dat er een hovenier zou komen. Een hovenier in schakelen is het laatste redmiddel volgens de medewerker van OFW. (Bijlage 2, interview 2, alinea 3).

Ook de achterpaden moeten vaak onderhouden worden door de huurders. OFW heeft een verdeling gemaakt. Het groen, zoals het onkruid, moet onderhouden worden door de huurder en het straatwerk wordt onderhouden door OFW. Op het moment dat een achterpad verzakt is, schakelt OFW een stratenmaker in. (Bijlage 2, interview 2, alinea 12).

Welke mogelijkheden biedt OFW de huurder met betrekking tot het tuinonderhoud?

Net als DeltaWonen, heeft OFW ook vrijwilligersorganisaties die de huurder kunnen ondersteunen/helpen. OFW heeft een samenwerking met het AZC uit Dronten. Indien een huurder door ziekte de tuin niet heeft kunnen bijhouden of andere redenen heeft, kan het AZC helpen. Eén keer in de twee weken wordt de tuin voor een huurder bijgewerkt. OFW komt samen met twee tot vier jongens van het AZC één dag in de tuin werken. Deze samenwerking

is vanuit de gemeente georganiseerd. Er is ook een vrijwilliger van de gemeente bij betrokken. OFW levert het gereedschap en voert het tuinafval af. De medewerker van OFW geeft aan dat het voor de jongens een stuk integratie en bezigheid is. Daarnaast krijgen de jongens van het AZC een vergoeding. Uiteindelijk is het doel dat de huurder zelf zijn tuin weer gaat onderhouden. De gemeente voert de gesprekken met de huurder en mocht hieruit blijken dat de huurder meer hulp wenst, zijn er bij de gemeente een aantal vrijwilligers die daarbij kunnen helpen. (Bijlage 2, interview 2, alinea 4).

OFW biedt, indien een huurder dat niet heeft, gereedschap aan. Tegen tien euro borg kan een huurder gereedschap lenen van OFW. OFW heeft een assortiment aan gereedschap wat een huurder kan lenen, bijvoorbeeld een schoffel, hark of grasmaaier. De huurder kan de tuin opknappen en daarna het gereedschap terugbrengen bij OFW. (Bijlage 2, interview 2, alinea 4).

Naast al deze mogelijkheden om een huurder zijn tuin te laten opknappen, heeft OFW nog een mogelijkheid. Dit is een TuinAPK. Sinds een halfjaar kunnen huurders een tuinabonnement afsluiten bij de woningcorporatie. Met de TuinAPK helpen medewerkers van Impact de huurder twee keer in het jaar met het tuinonderhoud. Dit is in het voor- en najaar. Deze medewerkers verrichten in twee uur werkzaamheden uit het basispakket. De huurder geeft aan welke werkzaamheden verricht moeten worden, dit kan onder andere zijn schoffelen, snoeien of grasmaaien. Voor de TuinAPK betaalt de huurder € 33,00 per maand aan OFW. OFW betaalt dit bedrag weer aan de hovenier, zij hebben hier onderling afspraken over gemaakt. Het bedrag voor de TuinAPK wordt maandelijks betaald, hierdoor hoeft de huurder niet in één keer een groot bedrag te betalen. Het is te vergelijken met een betalingsregeling. (Bijlage 2, interview 2, alinea 4).

Het is mogelijk om op bovenstaand bedrag een korting te krijgen. De huurder moet dan voldoen aan een aantal voorwaarden. Indien dat het geval is, wordt het bedrag gehalveerd naar € 16,50. Er zullen voor de voorwaarden bepaalde stukken overhandigd moeten worden, waaruit blijkt dat de huurder inderdaad in aanmerking komt voor de korting. (Bijlage 2, interview 2, alinea 4).

Op dit moment is OFW bezig met het creëren van een kwaliteitenboek. Met dit beeldenboek wil OFW binnen de organisatie bepalen wat de grens is omtrent het tuinonderhoud. Een beeldenboek bestaat uit een x aantal afbeeldingen en gaat over een bepaald onderwerp, bijvoorbeeld het onkruid in een tuin. De eerste afbeelding laat zien hoe het er wenselijk uitziet, op deze afbeelding is geen onkruid te zien. Op de laatste afbeelding is te zien wat niet wenselijk is. Tussen de eerste en de laatste afbeelding zitten een aantal andere afbeeldingen met steeds iets meer onkruid. OFW gaat met elkaar afspreken welke afbeelding is acceptabel en wanneer het niet meer acceptabel is. Daarop kan gehandhaafd worden. OFW is er mee bezig en kan dit nog niet concreet aanbieden. (Bijlage 2, interview 2, alinea 11).

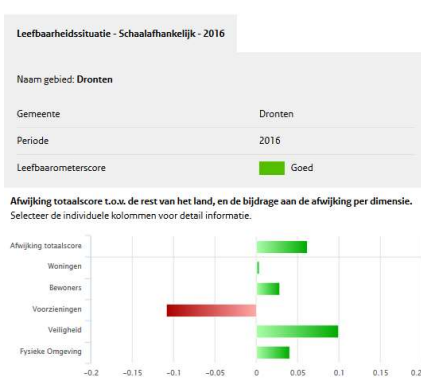
Doordat OFW de huurder mogelijkheden kan bieden die de huurder zelf niet heeft, proberen ze de huurder te motiveren om de tuin te onderhouden. Als de medewerker ziet dat de tuin is opgeknapt, dan ontvangt de huurder een kaart waarop staat: 'Bedankt voor het oppakken van uw tuinonderhoud. Hiermee heeft u een bijdrage geleverd aan een prettige woonomgeving.' (Bijlage 2, interview 2, alinea 19).

Dit jaar bestaat de organisatie 50 jaar en daarom organiseert OFW een bewonersavond met de tuintopper. Buren kunnen elkaar nomineren voor mooiste tuin. Op de bewonersavond wordt de winnaar bekend gemaakt, de winnaar ontvangt een klusbon. (Bijlage 2, interview 2, alinea 19).

Leefbaarheid

OFW vindt dat de wijk van en voor iedereen is. OFW zet zich in voor een woonomgeving waar bewoners prettig wonen en leven, zich veilig voelen en trots zijn op hun eigen woning en wijk. OFW vindt het belangrijk dat niemand zich uitgesloten voelt. In het bijzonder voor kwetsbare huurders die minder zelfredzaam zijn. OFW streeft naar een inclusieve samenleving. De woningcorporatie moedigt een positieve wisselwerking aan, tussen de verschillende bewonersgroepen in de wijk.⁶⁷

De leefbarometer van 2016 geeft aan dat de leefbaarheid in de gemeente Dronten een goed is. Alleen op voorzieningen scoort Dronten minder goed.⁶⁸



⁶⁷ OFW 2019.

⁶⁸ Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties, leefbarometer, 2016.

2.4 Woonstichting SWZ

In deze paragraaf wordt de werkwijze van SWZ besproken. Ook wordt er gekeken naar de beschikbare middelen om een huurder te ondersteunen in het onderhouden van de tuin. Daarnaast wordt er naar de leefbaarheid van de wijken van SWZ gekeken. Dit wordt gedaan aan de hand van verschillende onderzoeken.

Welke ervaringen hebben de sociaal en technisch beheerders van SWZ ten aanzien van het onderhoud van individuele tuinen in vergelijking met de toekomstvisie?

Welke middelen omtrent tuinbeleid zijn aanwezig bij SWZ?

Als er gekeken wordt naar welke middelen SWZ heeft om een huurder te vertellen dat zijn tuin opgeknapt moet worden, dan is er ten eerste het huurcontract. De huurder heeft ondertekend dat hij verantwoording draagt voor het gehuurde en dat de tuin als moes- of siertuin, zowel voor als achter de woning, wordt gebruikt. Deze zal zodanig onderhouden moeten worden dat het er naar oordeel van de verhuurder verzorgd uitziet. Daarnaast is ondertekend dat de huurder de tuin zal onderhouden, naar wat SWZ wenselijk vindt.

Naast het huurcontract heeft SWZ een folder over het tuinonderhoud. In deze folder staat vermeld wat de huurder kan doen om de tuin te onderhouden en welke verwachtingen SWZ specifiek heeft. Op de folder staan een aantal tips die de huurder kan uitvoeren, indien uitgevoerd kunnen de werkzaamheden worden afgestreept. Deze lijst komt overeen met de beschreven lijst in het huurcontract.⁶⁹

Wat is de werkwijze van SWZ?

De respondenten geven aan dat ze allemaal beginnen met het aanspreken van de huurder en dan kijken wat er afgesproken kan worden. De huurder krijgt dan een periode de tijd om de tuin aan te pakken. Wanneer de huurder na die periode de tuin niet heeft opgeknapt, gaat de medewerker de huurder aanschrijven. Dit ongeveer drie keer totdat de huurder bezig gaat met het opknappen van de tuin. De medewerker kan eventuele hulporganisaties aanbieden. Mocht een huurder weigeren om zijn tuin op te knappen, dan schakelt de medewerker een hovenier in en worden de kosten verhaald op de huurder. Volgens respondent 8 wordt 90% van de rekeningen niet betaald door de huurders (Bijlage 8, interview 8, alinea 3). Er wordt zoveel mogelijk gekeken naar de situatie van de huurder, op basis daarvan wordt er gehandeld. Een opmerking van een respondent is dat één-op-één contact tussen huurder en medewerker het beste werkt. Volgens de respondent kan je dan als medewerker meer bereiken. Daarnaast wordt het proces bevorderd wanneer huurders positief worden benaderd. Volgens respondent 4 worden hierdoor de huurders gemotiveerd om de tuin te onderhouden. (Bijlage 4, interview 4, alinea 16).

Als er gekeken wordt naar de ervaringen over hoe het werken tot dusver gaat, dan zijn de reacties positief. Er wordt door respondent 4 aangegeven dat de manier van werken op dit moment matig is. De respondent geeft aan dat naast problemen omtrent tuinen, ook andere problemen naar voren komen. Deze gaan bijvoorbeeld over de regelgeving omtrent de bomen en of schuttingen. Volgens de respondent kijken de verschillende medewerkers/afdelingen hier op verschillende manieren tegenaan. Het zou volgens de medewerker handig zijn dat er

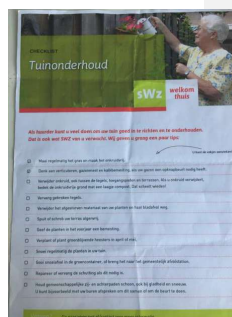
⁶⁹ SWZ Tuinonderhoud.
Bijlage 12.

één document bestaat waarin alles te vinden is, zodat er vanuit hetzelfde uitgangspunt gewerkt wordt. (Bijlage 4, interview 4, alinea 5).

Als het gaat om de samenwerking met de gemeente is respondent 6 positief over deze samenwerking. De respondent benoemt dat er tot februari 2019 wekelijks contact was met wijkagenten/toezicht en handhaving. Ook liep toezicht en handhaving actief door de wijk. (Bijlage 6, interview 6, alinea 40). Respondent 4 geeft aan dat toezicht en handhaving niet meer actief door de wijk heen loopt, terwijl dit eerder wel gedaan werd. Volgens de respondent komt toezicht en handhaving alleen als er gebeld wordt. (Bijlage 4, interview 4, alinea 21).

Respondent 6 benoemt dat de manier van werken op dit moment goed gaat. De respondent heeft een checklist bij zich en geeft aan dat dit aan de huurder overhandigd kan worden, wanneer de huurder zijn tuin moet opknappen. De huurder kan op de lijst afvinken wat er al aan werkzaamheden is gebeurd in de tuin. Zo heeft de huurder een overzicht wat er nog gedaan moet worden. (Bijlage 6, interview 6, alinea 4).

Een andere respondent, respondent 5, komt met de vraag: 'Wat is tuinbeleid?' Hiermee geeft de respondent aan dat er soms te weinig handvatten zijn om iets te kunnen afdwingen. De respondent benoemt dat een mogelijkheid is om in het beleid strak aan te geven wat SWZ wil, maar de respondent geeft ook direct aan dat dit niet wenselijk is. De respondent geeft aan dat daar ook op gehandhaafd moet worden en volgens de respondent is daar geen tijd voor. Volgens de respondent zijn er meer werkzaamheden bij gekomen. (Bijlage 5, interview 5, alinea 5). Respondent 6 geeft aan tijd genoeg te hebben, de respondent geeft aan dat de tuinen niet op een latere plaats komen wat betreft werkzaamheden. (Bijlage 6, interview 6, alinea 26). Respondent 7 benoemt dat het handhaven omtrent tuinen beter afgekaderd moet worden. Daarbij benoemt respondent 7 dat tuinen eventueel duurzamer mogen worden ingericht. (Bijlage 7, interview 7, alinea 16).



Respondent 4 geeft aan dat er een vraag is over wat SWZ precies wil. De respondent heeft een idee over hoe een tuin eruit moet zien in het werkgebied, maar daar is geen afspraak over. Volgens de medewerker is het begrip 'verzorgd' divers in te vullen. (Bijlage 4, interview 4, alinea 21). Respondent 6 geeft hierover aan dat de eigen mening niet mee genomen kan worden. Deze respondent geeft aan dat een tuin beheersbaar moet zijn. Wanneer de tuin beheersbaar en onderhouden is, heeft dat volgens de respondent te maken met redelijkheid. (Bijlage 6, interview 6, alinea 19).

Volgens respondent 7 zou SWZ niet duidelijk hebben waar de grens van verzorgd ligt. De respondent geeft aan dat SWZ daarin duidelijk moet zijn. (Bijlage 7, interview 7, alinea 7). Een andere respondent benoemt dat de norm is dat de huurder de handelingen verricht. Op het moment dat er gesnoeid moet worden, dan doet de huurder dat. Ditzelfde geldt voor onkruid in de tuin. Ook dat moet door de huurder worden verwijderd. (Bijlage 8, interview 8, alinea 35).

Welke mogelijkheden biedt SWZ een huurder met betrekking tot het tuinonderhoud?

SWZ biedt de huurder een aantal mogelijkheden met betrekking tot het tuinonderhoud. De medewerkers van SWZ bieden de huurders verschillende vrijwilligersorganisaties aan. Dit

kan Travers, Klus in de Wijk of een andere organisatie zijn. Er wordt door respondent 4 aangegeven dat huurders bekend zijn met de vrijwilligersorganisaties, zij weten dat deze organisaties kunnen helpen. (Bijlage 4, interview 4, alinea 4). Respondent 3 geeft aan dat huurders niet bekend zijn met vrijwilligersorganisaties. (Bijlage 3, interview 3, alinea 8). Daarnaast geven de respondenten individueel aan dat zij de huurders vaak tips geven, bijvoorbeeld omtrent het onkruid. (Bijlage 5, interview 5, alinea 9).

Respondent 4 benoemt dat het mogelijk is om mensen in een wijk aan elkaar te koppelen. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat een huurder behoefte heeft aan sociale cohesie, terwijl een andere huurder graag een verzorgde tuin wil hebben. Wanneer deze huurders aan elkaar worden gekoppeld, kunnen zij elkaar ondersteuning bieden. (Bijlage 4, interview 4, alinea 19). Respondent 5 geeft aan dat het voornamelijk ieder voor zich is. Waar het vroeger normaal was om elkaar te helpen, wordt dat in deze tijd niet (zoveel) meer gedaan. (Bijlage 5, interview 5, alinea 7).

Omtrent de aanbouwingen wordt beleid gemaakt of aangescherpt (Bijlage 8, interview 8, alinea 19). Ook is er een beleid omtrent bomen ontstaan. Respondent 8 gaf aan dat, indien een huurder in tien jaar niet is aangesproken over de boom in de tuin, de boom na die tien jaar van SWZ is. Volgens de respondent is dit uitgezocht door een aantal medewerkers. (Bijlage 8, interview 8, alinea 5). Dezelfde respondent gaf aan dat SWZ werkt met wisselgeld. Een huurder bouwt met elk jaar dat hij huurt van SWZ een bedrag op van € 60,00. De huurder weet niet dat er wisselgeld opgebouwd wordt. Dit wisselgeld kan gebruikt worden, zodat aan het einde van de huur het nodige onderhoud kan worden uitgevoerd. Hierbij kan worden gedacht aan het verwijderen van een boom. SWZ kan de huurder een aanbod doen, wanneer de huurder een bedrag inlegt, is SWZ bereid om de rest te betalen. (Bijlage 8, interview 8, alinea 2).

Dossieronderzoek

Uit het dossieronderzoek zijn twee uitgebreide dossiers naar voren gekomen. Deze zijn aangegeven door twee sociaal beheerders. Uit het contact met de sociaal beheerders blijkt dat het meestal niet nodig is om een uitgebreid dossier op te stellen, vaak worden de problemen al in een eerder stadium aangepakt. Een sociaal beheerder geeft aan dat hij in gesprek geweest is met de betreffende huurder en dat het vervolgens is opgelost.

Als er wordt gekeken naar de dossiers, is veel contact gezocht met de betreffende huurder. Er wordt gebeld en gemaïld naar de huurder, maar er worden bijvoorbeeld ook brieven gestuurd. In een bepaald dossier is een aangetekende brief verstuurd, waarna de huurder in gebreke is gesteld.

Leefbaarheid

SWZ investeert niet alleen in de woning, maar ook in de omgeving van de woning. Een woonomgeving die fysiek wenselijk oogt, draagt bij aan de leefbaarheid van de buurt. Een op de vier huurders wil graag iets verbeteren in zijn of haar directe woonomgeving.⁷⁰

⁷⁰ SWZ, Toekomstvisie 2018+.

Leefbaarheid is voor SWZ een begrip waarnaar gestreefd wordt. Volgens SWZ valt onder leefbaarheid dat wonen meer is dan een woning, een nette en veilige omgeving hoort hier ook bij. SWZ streeft er dan ook naar dat alle klanten maximaal ervaren dat het 'hun' huis en 'hun' buurt is.⁷¹ Leefbaarheid is een breed begrip, het betekent dat het wonen in de wijk en de woning zo plezierig mogelijk moet zijn.⁷² Volgens T. Kamps, in een artikel van module Vastgoed en wonen, wordt onder leefbaarheid verstaan; 'de kwaliteit van de woonomgeving'. Dat bepaalt dat mensen graag in een bepaalde buurt willen wonen.⁷³

Binnen SWZ is in 2017 een onderzoek uitgevoerd onder de huurders van verschillende wijken. De woonomgeving krijgt, op basis van de gegeven antwoorden, een rapportcijfer 7,2. Twintig procent is zeer gehecht aan de woonomgeving. Mensen met een eengezinswoning zijn vaker gehecht aan de woonomgeving dan huurders van kleinere appartementen. Over het algemeen zijn de wijken waar een onvoldoende wordt gegeven voor de woonomgeving, zijn de huurders ook niet gehecht aan de woonomgeving. Huurders boven de 45 jaar zijn vaker gehecht aan de buurt dan huurders onder de 45 jaar.⁷⁴

In het buurt-voor-buurt onderzoek van de gemeente Zwolle in 2018, scoort Zwolle gemiddeld een 7,6 op de leefbaarheid.⁷⁵

Beoordeling leefbaarheid

Rapportcijfer woonomgeving
basis iedereen n=1704



Nadat het gemiddelde rapportcijfer van bewoners voor de leefbaarheid in hun buurt tussen 1997 en 2007 ongeveer constant bleef, is deze score vanaf 2007 steeds een beetje hoger geworden. In 2018 is het rapportcijfer weer met een tiende punt gestegen naar een 7,6. In de wijken Spoolde, Veerallee, Berkum en Buitengebied-Zuid scoort de leefbaarheid een 8,0 of hoger. Kamperpoort en Indischebuurt scoren als enige wijken net onder de 7,0.

Dit cijfer is gebaseerd op alle wijken van Zwolle. SWZ heeft niet in elke wijk van Zwolle woningen. Toch liggen deze cijfers dicht bij elkaar en zit er tijdsverschil in van een jaar.

⁷¹ SAS, 2018 Interne kennisbank

⁷² SAS, 2018.

⁷³ Kamps, in: *Module vastgoed en wonen, leefbaarheid* (online, laatst bijgewerkt op 14 juli 2010).

⁷⁴ SWZ-woonbeleving, 2017.

⁷⁵ Buurt-voor-buurt, 2018.



Als er wordt gekeken naar de leefbarometer van 2016, scoort Zwolle over het algemeen goed als het om de leefbaarheid gaat.

Als er verder wordt gekeken naar de wijken Holtenbroek II, Holtenbroek III en Holtenbroek IV, is het opvallend dat de wijken minder scoren op het gebied van de leefbaarheid. Ook in 2014 scoorde de wijken Holtenbroek II, III en IV minder op het gebied van leefbaarheid. In 2014 was de leefbaarheid in Holtenbroek I ruim voldoende en in 2016 was dit goed. Hier is de leefbaarheid vooruit gegaan.⁷⁶ Uit het onderzoek van SWZ uit 2017 blijkt ook dat er in de wijk Holtenbroek vaker dan gemiddeld een onvoldoende wordt gegeven.⁷⁷

De respondenten geven aan dat de leefbaarheid in de wijken goed is. Volgens respondent 6 is de leefbaarheid over het algemeen goed. (Bijlage 6, interview 6, alinea 39). Respondent 8 geeft aan dat er vaak ook sociale problemen zijn, wanneer een blok er onverzorgd uitziet. (Bijlage 8, interview 8, alinea 34).

Uit onderzoek is gebleken dat sinds 2006 sprake is van een verandering. Er wonen meer mensen met een laag inkomen in een corporatiewoning dan mensen met een middeninkomen of hoog inkomen. Huurders met een laag inkomen zijn vaker laag opgeleid. Daarbij kan sprake zijn van psychische problematiek. Met een toename van kwetsbare groepen, neemt ook de overlast van burens toe.⁷⁸

Uit een onderzoek van RIGO Research en Advies blijkt dat er in 2012 binnen corporatiebuurten sprake was van een kentering in de leefbaarheid. Een corporatiebuurt is een buurt waar veel corporatiewoningen staan. Een negatieve ontwikkeling komt vaker voor in een buurt waar de leefbaarheid al minder goed is. Het lijkt erop dat deze gebieden verkeren in een negatieve spiraal, waarbij de omvang en complexiteit van de problemen toeneemt. Om de leefbaarheid te kunnen verbeteren is op lange termijn behoefte aan een differentiatie van de woningvoorraad. Op het moment dat differentiatie wordt toegepast, ontstaat er een verdunning van de problematiek en worden de zelf- en samenredzaamheid versterkt. Er is een oplossing nodig voor de korte termijn. Het onderzoek wijst uit dat een investering van het sociaal beheer nodig is, waarbij overwogen kan worden om in te sturen op de instroom. Door

⁷⁶ Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties, leefbarometer, 2016.

⁷⁷ SWZ-woonbeleving, 2017.

⁷⁸ RIGO Research en Advies 2018.

een gezamenlijke inspanning van gemeente, corporaties en andere zorg- en welzijnsinstellingen, kan de leefbaarheid in de buurten worden aangepakt.⁷⁹

Ook een onderzoek van Platvorm31 geeft aan dat herstructurering grote effecten heeft op het verbeteren van de leefbaarheid. Dit geldt ook voor het verkopen van sociale huurwoningen, maar dit werkt in mindere mate. De verkoop van sociale huurwoningen heeft minder effect op de bevolkingssamenstelling. Het heeft wel een gunstig effect op de sociale cohesie. Ook neemt de verloedering van de wijk af. Daarnaast wordt beschreven dat de bewoners en de wijk pas zelfredzaam worden als er aan een aantal voorwaarden wordt voldaan. Uit het onderzoek blijkt dat de mate van sociale samenhang bepalend is voor de ervaren overlast in de wijk. Om een zelfredzame en vitale buurt te creëren zijn vier stappen nodig, namelijk: 1. Schoon, heel, veilig betrouwbare professionals (instanties), 2. Sociale samenhang, publieke vertrouwdsheid, 3. Sociale controle, actieve bewonersinzet, 4. Zelfredzame buurten. Ook wordt beschreven dat het van belang is om de bewoner centraal te zetten. De bewoners zijn medeverantwoordelijk voor de leefbaarheid in hun wijk. Ook weten de bewoners vaak weke problemen er in hun wijk spelen. Door bewoners centraal te zetten laat je ze maatschappelijk participeren.⁸⁰

Toekomstvisie 2018+

Binnen SWZ is er sinds 2018 een toekomstvisie. Opvallend aan deze toekomstvisie is dat het geen einddatum heeft, omdat de omgeving waarbinnen SWZ werkt continu verandert. De visie is gevormd nadat gesprekken zijn gevoerd met de huurders, gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Buiten natuurlijke contactmomenten gaat SWZ regelmatig met huurders en hun vertegenwoordigers in gesprek. De huidige en toekomstige huurders zijn het bestaansrecht van SWZ, het is daarom van belang dat SWZ de wensen van de huurder kent. Naast hetgeen SWZ doet, wil SWZ aansluiten bij de wensen van de huurders, ook in de eigen werkwijze. De talenten en wensen van de huurders zijn het uitgangspunt bij alles wat SWZ doet. De dienstverlening sluit aan op de verwachtingen én de mate van zelfredzaamheid van de huurder.⁸¹

Een uitgangspunt van SWZ is om te zeggen 'Ja, mits' in plaats van 'Nee, tenzij'. Dit houdt in dat er niet op alles 'Ja' wordt gezegd, er zijn waarden, normen en regels waar SWZ zich aan moet houden. De regels worden opgelegd door onder andere de wet en de overheid. SWZ wil zich graag inspannen om samen met de huurders actief op zoek te gaan naar oplossingen. Daarbij is 'Nee' ook een antwoord, waarbij het wel van belang is om duidelijk te maken waarom bepaalde besluiten worden genomen.⁸²

Tijdens de interviews is er aan de respondenten gevraagd hoe zij tegen het tuinonderhoud aan kijken in relatie tot de toekomstvisie. Op deze vraag zijn verschillende antwoorden gegeven. Respondent 3 geeft aan dat er meer informatie en handvatten moeten komen welke de huurder kunnen worden aangereikt. Deze respondent geeft aan dat hij denkt dat er niet veel huurders zijn die weten dat er bijvoorbeeld vrijwilligersorganisaties zijn die kunnen en willen helpen. (Bijlage 3, interview 3, alinea 8). Daarnaast geeft respondent 3 aan dat de benadering, de

⁷⁹ RIGO Research en Advies 2018.

⁸⁰ Platvorm31.

⁸¹ SWZ, Toekomstvisie 2018+

⁸² SWZ, Toekomstvisie 2018+.

manier waarop een huurder wordt aangesproken, belangrijk is. Volgens de respondent kunnen de huurders op een positievere manier benaderd worden. (Bijlage 4, interview 4, alinea 16).

Respondent 5 geeft aan dat één van de speerpunten van SWZ is: 'samen met de huurder'. Volgens deze respondent moet je het samen met de huurder oppakken, met name de tuin. Het komt soms voor dat huurders niet samen willen werken, dan moet er gekeken worden hoe SWZ er voor gaat zorgen dat er een wenselijke situatie ontstaat. Er wordt aangegeven dat een toekomstvisie handig is, maar dat elke situatie individueel getoetst moet worden. Het gaat erom dat mensen er prettig kunnen leven, dit geldt niet alleen voor de bewoner zelf, maar ook voor de omwonenden. (Bijlage 5, interview 5, alinea 13).

Als we kijken naar een respondent 4, dan geeft deze aan dat het een goed initiatief is om bij een mutatie grote bomen weg te halen, indien deze in de toekomst problemen gaan opleveren. *'Er is in de toekomstvisie niks specifiek vermeld over tuinen. Misschien kunnen wij zorgen dat de tuin wenselijk wordt opgeleverd.'* (Bijlage 4, interview 4, 8).

Respondent 6 geeft aan dat het gebied altijd hetzelfde zal blijven. Het is van belang dat het controleerbaar blijft. Er zijn, volgens de medewerker, een aantal aspecten die je niet in de tuinen van de huurder wil zien. Een voorbeeld hiervan is bamboe. De respondent benoemt dat huurders gehoord kunnen worden als het gaat om de reden van bepaalde keuzes. Daarmee kan en moet je verder. Deze respondent geeft ook aan dat SWZ moet gaan voor een nette buurt, maar dat het ideaal plaatje niet bestaat. De mensen die zich bevinden op de huurmarkt, zijn divers. Volgens de medewerker zijn er kwetsbare mensen die minder draagkracht, minder denk vermogen hebben en vaak geld tekort hebben. (Bijlage 6, interview 6, alinea 10 & 12).

Respondent 8 benoemt dat het nu al steeds beter gaat met het tuinonderhoud. Ook benoemt de respondent dat huurders weten dat SWZ een beleid omtrent de tuin heeft en dat ze de tuin moeten onderhouden. Daarnaast worden grote bomen tijdens een mutatie weggehaald. *'Alle huurcontracten, zeker van de laatste vijf/zes jaar, hebben geen grote bomen. Het probleem met tuinen, vooral met bomen en onverzorgde tuinen wordt steeds kleiner. De discussies worden steeds minder en dat zal in de toekomst nog minder worden.'* (Bijlage 8, interview 8, alinea 23).

H3 Methodologie

Literatuuronderzoek

Vooraf werd beschreven dat er literatuuronderzoek zou plaatsvinden en dat er gekeken zou worden in boek 7 Burgerlijk Wetboek, Woningwet, Bouwbesluit, boek 6 Burgerlijk Wetboek, boek 5 Burgerlijk Wetboek, een leefbaarheidsonderzoek en de APV van gemeente Zwolle. Ook zou er gekeken worden op Kluwer Navigator voor relevante tekst en commentaar stukken op de relevante wet- en regelgeving. Er is gekeken naar gemeentebeleid van de gemeente Zwolle. Op de site van de gemeente Zwolle zijn beleidsnota's gevonden, een woonvisie en een veiligheidsvisie. Beide hebben te maken met de woon en leefomgeving.

Als er achteraf gekeken wordt, is er gebruik gemaakt van boek 7 Burgerlijk Wetboek. Ook is er grotendeels gebruik gemaakt van Kluwer Navigator voor de relevante artikelen. Er werd gekeken naar de tekst en commentaar stukken en de vakliteratuur stukken op de relevante wet- en regelgeving. Er zijn meerdere bronnen gebruikt bij elk artikel. De relevante wetten zijn opgenomen in het onderzoek. In het juridisch kader is een verdeling gemaakt van verhoudingen die voorkomen in het huurrecht. De verhoudingen zijn verhuurder – huurder, burens – burens en overheid – huurder. Deze verhoudingen zijn gekozen omdat dit de belangrijkste verhoudingen zijn die voorkomen. Als verhuurder en huurder is er een bepaalde relatie met rechten en plichten, ook als burens is er een bepaalde relatie en zijn er afspraken die nageleefd moeten worden en als overheid – huurder zijn er ook regels die nageleefd moeten worden. Dit kunnen regels van een gemeente zijn.

Er is in het juridisch kader gebruik gemaakt van jurisprudentie, zodat er voorbeelden uit de praktijk in kaart gebracht kunnen worden. Door middel van rechtspraak zijn er voorbeelden beschikbaar waar een verhuurder de tuin van de huurder leeg mocht halen en de kosten mocht schuiven op de huurder.

Voor de leefbaarheid is ook literatuuronderzoek gedaan. Voor de leefbaarheid zijn verschillende bronnen gebruikt. Het onderzoek van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties uit 2016 is gebruikt. Dit is de leefbarometer, de leefbarometer geeft informatie over de leefbaarheid in alle buurten en wijken van Nederland. Situaties in wijken en buurten worden inzichtelijk gemaakt.⁸³ Ook is het onderzoek van SWZ zelf over de woonbeleving in 2017 gebruikt. Als laatste is nog het onderzoek van de gemeente Zwolle, het buurt-voor-buurt onderzoek uit 2018, voor dit onderzoek gebruikt. Deze drie onderzoeken geven de leefbaarheid van de wijken weer. Deze onderzoeken komen uit verschillende jaren en kunnen met elkaar vergeleken worden.

Voor het onderzoek is een onderzoek van Platvorm31 gebruikt. Dit onderzoek gaat over de wijkenaanpak van 2007. In het onderzoek van Platvorm31 wordt beschreven hoe de wijkenaanpak is opgezet en welke wetten gelden voor de wijkenaanpak. Dit onderzoek is bruikbaar, omdat het in dit onderzoek ook gaat over de leefbaarheid verbeteren.

Ook is er gebruik gemaakt van een onderzoek uitgevoerd door RIGO Research en Advies welke gaat over de veerkracht in het corporatiebezit. In dit onderzoek komt naar voren dat sinds de jaren '90 er minder woningen in de handen van corporaties zijn. Door de veranderende stroom in 2006, zijn er meer mensen met een laag inkomen die gebruik maken van een corporatiewoning. Het komt vaak voor dat deze bewoners ook psychische klachten

⁸³ Leefbaarometer 2016.

hebben. Dit onderzoek is voor dit onderzoek belangrijk, omdat het hier gaat om de leefbaarheid. Het onderzoek van RIGO Research en Advies is ook van belang omdat er uitkomsten gegeven worden waardoor de leefbaarheid verbeterd kan worden.

Het artikel over de innovatiechallenge van Aedes is niet meegenomen in het onderzoek, omdat het geen toegevoegde waarde heeft voor het onderzoek. Het is wel goed om de uitkomsten van het onderzoek te benaderen om te kijken of er bruikbare uitkomsten tussen zitten. Het onderzoek wordt nog uitgevoerd hierdoor de uitkomsten nog niet beschikbaar zijn. Uiteindelijk wil je als corporatie dat de huurders de tuin onderhouden, hier is een gedragsverandering voor nodig.

Dossieronderzoek

Eén ontvangen dossier was uitgebreid, de andere was een dossier met voornamelijk foto's. Daarnaast werd door een medewerker (sociaal beheerder) aangegeven dat het vaak niet nodig is om een uitgebreid dossier op te bouwen. Meestal worden de problemen eerder aangepakt en wordt het opgelost. De gebruikte dossiers in het onderzoek zijn vermeld in bij de resultaten. Op deze dossiers wordt niet verder geanalyseerd, vanwege de onderzoekstijd en de relevante informatie.

Interviews

Voor het stuk fieldresearch werd in het plan van aanpak beschreven dat er interviews gehouden zouden worden. Deze interviews zouden open van aard zijn en zouden worden gehouden met een aantal verschillende medewerkers en met een of meerdere andere corporaties. De interviews zouden voornamelijk face tot face gehouden worden. De interviews zouden worden opgenomen en naderhand worden uitgetypt en gecodeerd.

Als er teruggekeken wordt zijn er voor het stuk fieldresearch interviews gehouden. De bedoeling zou zijn om met drie sociaal beheerders, drie technisch beheerders en met een medewerker van beleid binnen SWZ een interview te houden. Achteraf is er geen interview gehouden met de medewerker over beleid. Gezien het onderzoek was het niet relevant om haar te interviewen. Het is echter wel mogelijk om na dit onderzoek, een vervolgonderzoek te houden en haar daarin mee te nemen. Er worden in dit onderzoek voornamelijk zaken in kaart gebracht, er werd hier niet gesproken over beleid. Vandaar dat de reden is geweest om haar voor dit onderzoek niet mee te nemen. Er hebben zich tijdens het plannen van de interviews geen beperkingen of moeilijkheden voorgedaan. De medewerkers waren bereid om mee te werken.

Het was de bedoeling om open interviews te houden. Een paar vragen stellen en verder veel eigen input in het interview. Achteraf gezien waren het geen open interviews. De interviews werden afgenomen aan de hand van een vragenlijst. Het werd een semigestructureerd interview. Doordat ik bij sommige respondenten wel op punten heb doorgevraagd en bij anderen niet, tast dit de validiteit aan.

Voorafgaand aan elk interview is gevraagd of het interview opgenomen mocht worden. Met de drie sociaal- en de drie technisch beheerders zijn interviews gehouden. Ook zijn er met andere corporaties interviews gehouden. Er is met een wijkconsulent van DeltaWonen uit Zwolle gesproken en met een wijk- en buurtbeheerder van OFW uit Dronten gesproken. De reden van de keuze is omdat SWZ net als DeltaWonen ook in Zwolle gevestigd is, was het interessant om te zien hoe DeltaWonen handhaaft op de tuinen. De reden voor een corporatie

uit Dronten is, om te kijken hoe een andere corporatie het doet in een andere gemeente. Daarnaast was er een ingang bij beide organisaties om met iemand te spreken. Geheel objectief is de keuze niet geweest. Dit tast de validiteit aan.

De topics/labels zijn voorafgaande aan de interviews zoveel mogelijk vastgesteld, maar ook na de interviews tijdens het coderen zijn er labels/topics vastgesteld. Elk interview is uitgetypt en gecodeerd. Elk fragment heeft zijn eigen code met eigen kleur. De codes zijn vastgesteld aan de hand van een overzicht. Als eerste zijn de onderzoeksvragen opgeschreven, hieruit zijn de variabelen en eenheden opgeschreven. Hieruit volgden de codes en vervolgens de interviewvragen. Ook na de gehouden interviews zijn codes opgesteld, omdat deze van tevoren niet mee waren genomen. De code die achteraf is opgesteld was alsnog belangrijk voor de beantwoording van de vragen. Hieronder volgt een lijstje met opgestelde codes:

- | | |
|---|---------------------------------|
| - Ervaringen omtrent handhaven | - Uitvoerbaar vanuit corporatie |
| - Manier van werken | - Goed huurderschap |
| - Toekomstvisie | - Buren |
| - Vrijwilligersorganisatie/hulpmiddelen | - Overheid/Gemeente |
| - Klachten | - Beleid |
| - Motivatie | |

Indien er in de tekst wordt verwezen naar een interview dan wordt dit tussen haken vermeld. Tussen de haken staat vermeld welke bijlage, welk interview en in welke alinea het staat. Een alinea is elk gekleurd of doorgestreept stuk. De witte stukken gelden ook als een alinea. Op deze manier is het eenvoudig om verwijzingen terug te vinden in de gehouden interviews. Een alinea is een stuk tekst in een bepaalde kleur of een tekst dat is doorgestreept. Een alinea is langer dan één zin. Indien er een enkele zin staat, in een andere kleur dan stukken er boven of onder, wordt deze niet meegenomen als alinea.

Analyse

De analyse is uitgevoerd doormiddel van drie analyse vragen. Er is gekeken naar de overeenkomsten tussen de resultaten, de verschillen tussen de verkregen resultaten en de resultaten zijn vergeleken met de verkregen theorie. De analyse is voornamelijk uitgevoerd op vraag drie, omdat deze het meest analyseerbaar is. De vragen één en twee spreken voor zich en zijn niet analyseerbaar. De resultaten van vraag één en twee zijn wel meegenomen in de analyse van vraag drie.

Observaties

In het plan van aanpak stond beschreven dat er tijdens het onderzoek observaties gehouden zouden worden. Deze zouden worden uitgevoerd in de verschillende wijken waar huurders van SWZ wonen. Daarnaast zouden er een aantal vragen gesteld worden aan de huurders over hun tuin.

Terugkijkend zijn de observaties vanwege tijd niet uitgevoerd. Wellicht is het van belang dat SWZ zelf observaties uitvoert of een ander onderzoek onder de huurders laat uitzetten om de ervaringen van de huurder te horen. Dit kan vergeleken worden met de ervaringen van de medewerkers, dit onderzoek kan daarbij helpen.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van het onderzoek wordt groter als er meerdere bronnen geraadpleegd

worden. Als er wordt gekeken naar de gebruikte bronnen voor de interpretatie van de wet, zijn dit meerdere verschillende bronnen geweest.

Als er wordt gekeken naar de betrouwbaarheid over het stuk leefbaarheid, dan wordt hier de betrouwbaarheid verhoogd. De ervaring over de leefbaarheid van de medewerkers wordt vergeleken met drie andere onderzoeken over de leefbaarheid. Deze onderzoeken komen uit verschillende jaren. Er zijn meerdere verschillende bronnen gebruikt voor hetzelfde onderwerp. Doordat elk interview is opgenomen en is uitgetypt, zijn de resultaten verwerkt aan de hand van de transcripten. Hierdoor wordt er zo dicht mogelijk gebleven bij het antwoord van de respondent. Dit zorgt ervoor dat de betrouwbaarheid groter wordt.

Er is voor interviews gekozen om de vragen te checken, begrijpen de respondenten de vragen. Daarnaast is dit een manier om aan informatie te komen, als er negens informatie beschikbaar is. Ook is het de beleving van de respondenten die werd meegenomen in het onderzoek.

De populatie is gekozen door mijn begeleider vanuit SWZ, de onderzoeker heeft hier geen invloed op gehad. Het kiezen van de respondenten door de begeleider is subjectief gedaan. De reden dat deze medewerkers gekozen zijn, is omdat zij er dagelijks mee werken. Daarnaast hebben sommige respondenten een andere achtergrond dan een andere. De reden van deze respondenten is ook om variatie te brengen, aangezien de personen per persoon verschillend zijn. De sociaal beheerders zijn gekozen omdat zij dagelijks met huurders in contact komen en klachten binnen krijgen van huurders. Daarnaast werkt elke sociaal beheerder in een andere wijk van Zwolle. De technisch beheerders zijn gekozen omdat zij bij huurders komen indien er onderhoud uitgevoerd moet worden aan het huis. Ook zij hebben allemaal een aparte wijk in Zwolle. Van de vijf sociaal- en de vijf technisch beheerders zijn er van beide groepen drie gekozen om te interviewen. De keuze is gemaakt door mijn begeleider. Daarbij is met mijn begeleider afgesproken, dat er meer interviews afgenomen kunnen worden als dat nodig is. Op het moment dat de respondenten gekozen waren, waren er ook een aantal nieuwe medewerkers. Deze zijn bewust niet meegenomen om te interviewen, omdat zij alles nog moesten leren kennen.

Validiteit

Het onderzoek zal niet geheel valide zijn. De interviews zijn in dezelfde ruimte gehouden met de deur dicht. Ook zat er een vaste volgorde in de vragen. Tijdens het afnemen van de interviews, zijn er wel andere relevante vragen tussendoor gesteld. Deze vragen zijn bij de ene respondent wel gevraagd en bij een andere respondent niet. Dit tast de validiteit aan. De eenvoudige vragen werden als eerst gesteld tijdens het interview. Als eerst werd gekeken naar hoeveel problemen de medewerker ervaart. Daarnaast moest er op gegeven antwoorden kritisch worden doorgevraagd. Dit is niet gebeurd en dit tast de validiteit aan. Ook worden alleen de ervaringen en meningen van de ondervraagde medewerkers meegenomen. Dit kan de validiteit aantasten. Doordat er een keuze is gemaakt in de informatie die gegeven wordt, wordt de validiteit aangetast. Daarnaast is de keuze voor de interviews subjectief gedaan en tast dit ook de validiteit aan.

H4 Analyse en conclusie

In dit hoofdstuk is de analyse te vinden. De verkregen resultaten worden met elkaar vergeleken. Uit de analyse volgt een conclusie.

4.1 Analyse

Overeenkomsten

In een uitspraak van de rechtbank in Rotterdam en Haarlem gedraagt een huurder zich niet als een goed huurder. De tuin van de woning wordt niet onderhouden. De verhuurder vordert om de tuin van de huurder leeg te halen op kosten van de huurder. De rechter wijst deze vordering toe. SWZ maakt niet altijd gebruik van de mogelijkheid om de tuin leeg te halen op kosten van de huurder.

Een theorie die bij dit onderzoek gebruikt is, is de Toekomstvisie2018+ van SWZ. Een van de speerpunten van SWZ is 'Samen met de huurder'. Een van de medewerkers gaf aan dat je de problemen omtrent de tuin, samen met de huurder moet worden opgelost. Er zou samen met de huurder gekeken moeten worden hoe het probleem opgelost kan worden.

Onder de respondenten van SWZ is onduidelijk wat de definitie is van het begrip 'verzorgd'. Alle respondenten geven aan dat er behoefte is aan meer duidelijk over welk tuinaanzicht acceptabel is. Dit valt af te leiden uit de verschillende gegeven antwoorden omtrent de definitie van het begrip 'verzorgd'. Een respondent gaf aan dat de wet de norm geeft en dat daar naar gehandeld moet worden. Weer een andere respondent geeft aan dat het gaat om de beheersbaarheid van een tuin. De medewerkers grijpen in wanneer zij vinden dat het niet meer acceptabel is.

In de woonvisie van de gemeente Zwolle wordt beschreven dat er kwetsbare delen zijn in de stad en dat er gesproken kan worden over een ongedeelde stad. De stad kent veel groenstedelijke en buitenstedelijke woonmilieus waarin functiemening relatief weinig voorkomt. Het is een opgave om hier de komende jaren op in te zetten en de vernieuwing binnen het wonen en vernieuwde woonconcepten te stimuleren. Als er wordt gekeken naar het onderzoek van RIGO is het van belang om kwetsbare delen opnieuw in te richten. Hierdoor wordt de leefbaarheid versterkt. Ook Platvorm31 geeft aan dat een vernieuwing in de wijk of een herstructurering goed is om de leefbaarheid te verbeteren.

De Toekomstvisie2018+ geeft aan dat SWZ graag 'samen met de huurder' wil werken. In het onderzoek van Platvorm31 wordt beschreven dat het goed is om de huurder/bewoner centraal te zetten in de wijk, om de leefbaarheid te versterken.

Verschillen

In de wet, artikel 7:213 BW, staat dat de huurder zich moet gedragen als een goed huurder. De regel houdt er rekening mee dat wat er van een huurder verwacht mag worden, afhangt van de omstandigheden. In de praktijk blijkt, uit gesprekken met de sociaal- en technisch beheerders van SWZ, dat de huurders zich niet aan de wet houden. De huurders gedragen zich niet als een goed huurder. De tuin die bij de woning hoort, wordt niet of weinig onderhouden door de huurders.

Voor het aanbrengen van veranderingen of toevoegingen is voorafgaande toestemming nodig van de verhuurder. In de praktijk blijkt veelal dat de toestemming niet wordt aangevraagd en dat de huurder de veranderingen aanbrengen.

Het Besluit kleine herstellingen regelt dat de huurder verplicht is om kleine herstellingen zelf uit te voeren. De kleine herstellingen zijn gericht op de woning en op de tuin. Er staat vermeld dat de tuin onderhouden moet worden en welke werkzaamheden daar onder vallen. Uit gesprekken met medewerkers van SWZ blijkt dat huurders zich niet houden aan de regels in het huurcontract of van het Besluit kleine herstellingen.

In een uitspraak van de rechtbank Rotterdam en Haarlem mag de verhuurder de tuin van de huurder leeghalen/opknappen op kosten van de huurder. Bij SWZ is dit niet altijd het geval. Een medewerker van SWZ geeft aan dat er geen middelen zijn om iets af te dwingen. Als je als verhuurder naar de rechter stapt is de kans groot dat de rechter zal toewijzen dat de verhuurder de tuin van de huurder mag leeghalen. Dit blijkt uit de jurisprudentie. Op grond van de uitspraken kan SWZ de tuin van een huurder leeghalen op kosten van de huurder. SWZ schakelt in sommige gevallen een hovenier in om de tuin van de huurder op te knappen. De rekening moet worden betaald door de huurder. Volgens de medewerker betaalt 90% van de huurders de rekening niet.

Onder de respondenten zijn verschillende antwoorden gegeven als het om de toekomstvisie in relatie tot het handhaven op tuinen gaat. Er is een respondent die aangeeft dat er meer informatie beschikbaar moet komen voor de huurders. Een andere respondent geeft aan dat de benadering naar de huurder toe belangrijk is. Een respondent geeft aan dat het onderhouden van tuinen nu al steeds iets beter gaat en dat het in de toekomst alleen maar beter wordt. In tegenstelling tot een andere respondent, deze respondent geeft aan dat het gebied altijd het zelfde zal blijven.

Als er wordt gekeken naar de ervaringen van de medewerkers omtrent de werkwijze op dit moment worden er verschillende aspecten benoemd. Een aantal medewerkers geven aan dat de huidige werkwijze werkt, zij geven aan dat het niet slecht gaat zoals het nu gaat. Een andere medewerker geeft aan dat het handhaven omtrent tuinen beter afgekaderd moet worden, om duidelijkheid te creëren voor huurder als verhuurder.

Door de medewerkers wordt er verschillend gesproken over de werkbare uren in combinatie met de prioriteit van de werkzaamheden. Tuinen krijgen een andere prioriteit dan andere overlast zaken of werkzaamheden. Volgens een medewerker is het handhaven op tuinen tijdrovend. Het is volgens deze medewerker tijdrovend, omdat er een dossier moet worden opgebouwd en daarnaast wordt de desbetreffende zaak niet direct aangepakt.

Onder de medewerkers wordt verschillend gesproken over de informatie die zij beschikken. Volgens een respondent moet SWZ meer handvatten bieden voor de huurder omtrent vrijwilligersorganisaties. Een andere respondent geeft aan dat de huurders weldegelijk weten dat er vrijwilligersorganisaties zijn die willen helpen. Ook heeft één medewerker gesproken over wisselgeld dat opgebouwd wordt door de huurder.

Theorie

De leefbaarheid wordt in 2016, 2017 en 2018 gemeten in de gemeente Zwolle en binnen SWZ. In 2016 is de leefbaarheid gemeten door de leefbaarometer van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De uitkomst van dat onderzoek was positief, de gemeente Zwolle scoorde in 2016 een goed op het gebied van leefbaarheid. Als er verder werd gekeken scoort de wijk Holtzenbroek minder dan de andere wijken van de gemeente Zwolle op het gebied van leefbaarheid.

SWZ heeft in 2017 een onderzoek uitgevoerd onder de huurders. In dit onderzoek werd ook de leefbaarheid gemeten in de wijken. Opvallend is dat ook hier de wijk Holtenbroek minder scoort dan de rest van de wijken in de gemeente Zwolle. De gemeente Zwolle heeft in 2018 een buurt-voor-buurt onderzoek gehouden. In dit onderzoek is per wijk gekeken wat de leefbaarheid was. De cijfers die gegeven worden zijn voldoende. Over het algemeen scoort de gemeente Zwolle omtrent leefbaarheid goed.

Ook in 2014 was in Holtenbroek de leefbaarheid minder dan in de rest van de gemeente Zwolle. In een onderzoek van RIGO wordt aangegeven dat negatieve ontwikkelingen vaak voorkomen in een buurt waar de leefbaarheid doorgaans al minder goed is. Het kan zijn dat deze gebieden in een negatieve spiraal terecht komen en dat de omvang en de complexiteit van de problemen toeneemt. Dit wordt beschreven in het onderzoek van RIGO.

Een medewerker geeft in het interview aan dat er kwetsbare mensen zijn die woningen huren. Wat voorkomt is dat deze mensen minder draagkracht hebben, financiële middelen hebben. In een onderzoek van RIGO Research en Advies wordt gesproken over een veranderende stroom sinds 2006. Meer mensen met een laag inkomen wonen in een corporatiewoning, dan de mensen met een middeninkomen of een hoog inkomen. In het onderzoek wordt ook geschreven dat als er een toename is van kwetsbare personen, dat de overlast in de wijk ook toe neemt.

De gemeente Zwolle heeft een woonvisie opgesteld. In deze visie staat beschreven dat zij samen willen werken met de woonpartners om de ambities te verwezenlijken. Vanuit SWZ wordt er verschillend gesproken over de samenwerking met de gemeente. Een medewerker geeft aan dat de samenwerking met de gemeente goed loopt, terwijl een andere medewerker aangeeft dat er amper contact is met de gemeente.

4.2 Conclusie

Op basis van de analyse kan geconcludeerd worden dat de huurders zich niet aan de gestelde regels houden. De huurder dient zich volgens de wet te houden aan de gestelde regels. SWZ dient hierbij een controlerende handhavende rol ten opzicht van de huurder aan te nemen.

Er kan geconcludeerd worden dat de medewerkers van SWZ behoefte hebben aan meer duidelijkheid over de toets normen van de tuinen en daarnaast wanneer er handavingsstappen moeten worden ondernomen. Op dat moment is het voor de medewerkers van SWZ duidelijk wanneer er ingegrepen moet worden en voor de huurder is het duidelijk wanneer er ingegrepen wordt.

Geconcludeerd kan worden dat de medewerkers verschillende informatie hebben of ervaringen hebben omtrent de rol van vrijwilligersorganisaties en het inzetten van andere hulpmiddelen. Het is verstandig om alle informatie omtrent de tuinen beschikbaar te stellen aan de medewerkers van SWZ, zodat er met uniforme richtlijnen wordt gewerkt. Daarnaast is het informeren van de huurder omtrent de beschikbare mogelijkheden om de tuinen te onderhouden een belangrijk aspect.

In de gemeente Zwolle zijn kwetsbare wijken op het gebied van leefbaarheid aanwezig. Uit onderzoek blijkt dat het verstandig is om een herverdeling te maken van de wijken. Indien er een herverdeling gemaakt is, wordt de zelf- en samenredzaamheid van de huurders/bewoners

weer versterkt. De herverdeling dient samen met de gemeente gemaakt te worden. Daarnaast is het mogelijk om tijdens het toewijzen van woningen rekening te houden met de buurt.

Leefbaarheid

Een conclusie die getrokken kan worden is dat in alle drie de onderzoeken de gemeente Zwolle, gemiddeld gezien goed scoort. Als er per wijk gekeken wordt, dan zitten er verschillen in. Opvallend is dat in het onderzoek van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, SWZ en van de gemeente, de wijk Holtenbroek minder scoort ten opzichte van dan de rest van de wijken in Zwolle. De leefbaarheid dient in de wijk Holtenbroek verbeterd te worden aan de hand van de gegeven theorie.

Toekomstvisie 2018+

Uit onderzoek blijkt dat het goed is om de huurder/bewoner centraal te stellen in een wijk. Door de bewoner centraal te stellen is er sprake van maatschappelijke participatie. Te concluderen valt dat SWZ al aangeeft om 'samen met de huurder' te werken. Het is goed om de bewoners nog meer maatschappelijk te laten participeren. De zelfredzaamheid wordt dan ook versterkt onder de bewoners/huurders. De bewoners/huurders weten welke problemen er spelen in de wijk.

Beantwoording deelvraag één

Vraag 1: Wat zijn de kaders waar verhuurder en huurder zich aan moeten houden ten aanzien van individuele tuinen?

Geconcludeerd kan worden dat het goed huurderschap een belangrijke regel is voor de huurder en verhuurder. De huurder dient zich hier aan te houden en voor het gehuurde en de omgeving te zorgen. Op basis van de rechtspraak mag de verhuurder de tuin van de huurder leeghalen of opknappen op kosten van de huurder.

Beantwoording deelvraag twee

Vraag 2: Hoe hebben DeltaWonen en OFW Dronten het tuinbeleid geregeld ten aanzien van individuele tuinen?

In hoofdstuk 3.3 is weergegeven wat de werkwijze is van OFW Dronten en van DeltaWonen Zwolle. Geconcludeerd kan worden dat de werkwijze van beide organisaties op elkaar lijkt. Beide organisaties beginnen met het aanspreken van de huurders. Vervolgens, na het uitblijven van een oplossing bij stap één, wederom de huurder aanspreken en anders een schriftelijke vermelding aan de huurder. OFW en DeltaWonen hebben verschillende middelen om een huurder te ondersteunen met het tuinonderhoud. De leefbaarheid in zowel de gemeente Dronten als de gemeente Zwolle was goed, dit blijkt uit de leefbarometer van 2016. Uit het buurt-voor-buurt onderzoek van de gemeente Zwolle blijkt dat de leefbaarheid in 2018 in Zwolle goed was. Voor de gemeente Dronten is er geen recentere meting over de leefbaarheid bekend.

Beantwoording deelvraag drie

Vraag 3: Welke ervaringen hebben de sociaal- en technisch beheerders van SWZ ten aanzien van het onderhoud van individuele tuinen in vergelijking met de toekomstvisie?

De ervaringen van de sociaal- en technisch beheerders zijn verschillend als het gaat om het onderhoud van de individuele tuinen. Ten aanzien van de toekomstvisie zijn er verschillende

ervaringen. Een respondent verwacht dat het in de toekomst alleen maar beter zal gaan, terwijl een andere aangeeft dat het gebied altijd hetzelfde zal blijven. Een medewerker geeft aan dat het handhaven op tuinen ‘samen met de huurder’ moet. Dit is een speerpunt in de toekomstvisie.

Beantwoording hoofdvraag

Hoe kan SWZ met betrekking tot het individuele tuinonderhoud de handhaving op de tuinen verbeteren in relatie tot de leefbaarheid en hoe hebben andere corporaties dat vormgegeven?

SWZ kan handhaven op tuinen door de huurder meer mogelijkheden tot ondersteuning aan te bieden. Het is van belang dat corporatie en de huurder nauw samenwerken, dit geldt ook voor de gemeente en de corporatie. Hierdoor wordt de leefbaarheid van de buurt gestimuleerd. Daarnaast is het belangrijk dat de communicatie tussen huurder en corporatie op een open en toegankelijke wijze geschiedt. Om de leefbaarheid te verbeteren is een herstructurering van de wijk nodig, zodat de zelfredzaamheid en de samenredzaamheid versterkt kan worden.

H5 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk zijn de aanbevelingen te vinden die voortvloeien uit het onderzoek.

- Als eerste zal er een vervolgonderzoek moeten plaatsvinden omtrent de ervaringen van de huurder over tuinen. Daarnaast moet er een onderzoek uitgevoerd worden in de wijk Holtenbroek in Zwolle. Daarnaast moet er tevens onderzocht worden wat de bewoners in de toekomst graag anders willen in de wijk.
- SWZ moet intern een duidelijke definitie formuleren van het begrip ‘verzorgd’. Indien er duidelijkheid is over welke situatie omtrent de tuin geaccepteerd wordt door SWZ, is de toetsbaarheid omtrent de tuinen voor de medewerkers ook duidelijk. Dit zorgt ervoor dat de medewerkers allemaal vanuit dezelfde richtlijnen wordt gewerkt. Daarnaast levert het ook voor de huurder voordeel op. De huurder heeft meer duidelijkheid op het gebied van handhaven van de tuinen. Een zogeheten beeldenboek help hierbij. Dit is een boek met afbeeldingen van situaties omtrent het aanzicht van de tuinen. Deze afbeeldingen geven verschillende gradaties weer. Afbeelding één is een wenselijke situatie tot en met afbeelding vijf wat een zeer onwenselijke situatie betreft. Indien SWZ intern zorgt voor eenduidig toetsbare normen, dan is er meer eenheid in het handhaven van de tuinen. Het zorgt vooral voor duidelijkheid bij de medewerkers en bij de huurders.
- Zorg voor uniforme beschikbare informatie omtrent de regels waarover alle betrokken medewerkers dienen te beschikken. De informatie kan gedeeld worden tijdens een periodieke bijeenkomst. Daarnaast is een periodieke informatiedeling omtrent het tuinonderhoud belangrijk. Als het gaat om kennis omtrent de wet is het verstandig om periodiek een deskundige, bijvoorbeeld een advocaat, uit te nodigen voor een bijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst kunnen er relevante ontwikkelingen of kan er relevante regelgeving gedeeld worden. Dit zorgt ervoor dat de medewerkers ten alle tijden beschikken over de meest recente informatie. Dit zorgt voor een duidelijkere efficiëntere manier van werken bij SWZ.
- De leefbaarheid in Holtenbroek II, III en IV moet verbeterd worden. Dit dient te gebeuren aan de hand van de gegeven theorieën in het onderzoek. Stel de huurder/bewoner centraal, zodat de zelfredzaamheid versterkt wordt. Zorg voor sociale samenhang en sociale controle, zodat de leefbaarheid verbeterd wordt.
- Om de leefbaarheid te verbeteren dient er een herstructurering plaats te vinden of moet er gekeken worden naar de indeling van wijken tijdens het toewijzen van woningen aan huurders. Wijken dienen opnieuw ingedeeld te worden, het gaat hier om de verschillende huurders, om de leefbaarheid te versterken. Er moeten verschillende huurders in een wijk wonen, bijvoorbeeld huurders met lage- tot hoge inkomsten.

Literatuurlijst

Aedes 2018

Innovatiechallenge: 'Geef de huurders een andere rol'. 4 juli 2019,
<https://www.aedes.nl/artikelen/klant-en-wonen/wijkaanpak-en-leefbaarheid/leefbaarheid/interview-roland-marx.html>

Bovens 2007

M.A.P. Bovens, P. t' Hart, M.J.W. van Twist, *Openbaar bestuur. Beleid, organisatie en politiek*. Deventer: Wolters Kluwer 2007.

Bruinenberg en Naus, Vitale Groene Stad z.d.

J. Bruinenberg en M. Naus, 'Welke rol speelt de woningcorporatie in strijd tegen tuinverstening?', Vitale Groene Stad z.d. 21-23.

DeltaWonen 2019

Folders over klussen en tuinonderhoud. 18 april 2019,
<https://www.deltawonen.nl/ik-huur/onderhoud/zelf-klussen/>

DeltaWonen 2019

Leefbaarheid. 20 mei 2019,
<https://www.deltawonen.nl/ik-huur/mijn-buurt/leefbaarheid/>

DeltaWonen 2019

Onze organisatie, over DeltaWonen. 20 mei 2019,
<https://www.deltawonen.nl/over-deltawonen/onze-organisatie/over-deltawonen/>

Folder TuinAPK

Hulp bij uw tuinonderhoud met de TuinAPK. 21 mei 2019,
Ontvangen op: 30 april 2019.

Gemeente Zwolle

Buurt-voor-buurt onderzoek 2018. 24 mei 2019,
<https://www.zwolle.nl/bvb2018>

Gemeente Zwolle

Veiligheidsvisie 2019-2022. 20 juni 2019,
<https://www.zwolle.nl/sites/default/files/veiligheidsvisie-2019-2022.pdf>

Gemeente Zwolle

Woonvisie ruimte voor wonen 2017-2022. 20 juni 2019,
<https://www.zwolle.nl/sites/default/files/woonvisie-ruimte-voor-wonen-2017-2022.pdf>

Het CCV 2017

Wet aanpak woonoverlast, 4 juli 2019,
<https://www.hetccv-woonoverlast.nl/documenten/wet-aanpak-woonoverlast>

Jaarverslag DeltaWonen 2017

Leefbaarheid. 21 mei 2019,
<http://www.deltawonenjaarverslag.nl/2017/afb-2018/jaarverslag-2017.pdf>

Kamps 2010

T. Kamps & drs. L.J.H. Boerema. *Leefbaarheid*, 18 maart 2019,
https://www.navigator.nl/document/da37812e9560667d8d40c85152fc8ea325?ctx=WKNL_CS_L_500

Kst-26089-3

Vaststelling van titel 7.4 (Huur) van het Burgerlijk Wetboek, memorie van toelichting. 15 mei 2019,
<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-26089-3.html>

Kst-26089-162

Vaststelling van titel 7.4 (Huur) van het Burgerlijk Wetboek, memorie van antwoord. 15 mei 2019,
<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-20012002-26089-162.html>

Kst-28721-3

Wijziging van de artikelen 215 en 244 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (zelfwerkzaamheid een de buitenzijde van gehuurde woonruimte en onderhuur van een gedeelte van de verhuurde woonruimte), memorie van toelichting. 15 mei 2019,
<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-28721-3.html>

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 2016

Leefbarometer 2016, 15 april 2019,
<https://www.leefbaarometer.nl/kaart/#kaart>

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 2016

Leefbarometer 2016, 15 april 2019,
<https://www.leefbaarometer.nl/home.php>

OFW Dronten 2019

Over OFW, wie zijn wij? 20 mei 2019,
<https://ofw.nl/wie-zijn-wij/>

Platform31

Wetten van de wijkaanpak, 6 juli 2019,
<https://www.platform31.nl/wijkengids/2-de-wijkaanpak-door-de-jaren-heen/2-4-5-wetten-van-de-wijkaanpak>

Rechtbank Overijssel, 9 maart 2017, ECLI:NL:RBOVE:2017:1088

4 juli 2019,
<https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBOVE:2017:1088&showbutton=true&keyword=burenrecht&keyword=tuin>

Rechtbank Rotterdam, 23 november 1995, ECLI:NL:RBROT:1995:AD2432.

3 juli 2019,
https://www.navigator.nl/document/id167019951123165794nj1996649dosred?ctx=WKNL_CSL_92

RIGO Research en Advies 2018

K. Leidelmeijer, J. van Iersel & J. Frissen, *Veerkracht in het corporatiebezit. Kwetsbare personen en leefbaarheid. (Eindrapport)*, 2018. https://www.rigo.nl/wp-content/uploads/2018/11/RIGO_Research_en_Advies_Veerkracht_in_het_corporatiebezit_Kwetsbare_bewoners_en_leefbaarheid-november-2018.pdf

Rossel, 2016

H.J. Rossel. *Feitelijke stoornis door derden die huurders zijn van dezelfde verhuurder bij: Burgerlijk Wetboek 7 artikel 204*, 3 juli 2019, https://www.navigator.nl/document/dad23bc0dc2b7430437db728a2ac20eee66?ctx=WKNL_CSL_500

SAS 2019

Interne kennisbank over leefbaarheid, 22 februari 2019.

Six-Hummel 2012

mr. J.K. Six-Hummel. *Semi-dwingend recht aant. 11 bij: Burgerlijk Wetboek 7 artikel 215*, 21 mei 2019, https://www.navigator.nl/document/inoddaccdc0477e1f190d206519bf03c8a91?ctx=WKNL_CSL_411

Six-Hummel 2012

mr. J.K. Six-Hummel. *Voorafgaande schriftelijke toestemming aant. 23 bij: Burgerlijk Wetboek 7 artikel 215*, 22 mei 2019, https://www.navigator.nl/document/inod2a1945599a9aeaf79ae95c3c52b3b4be?ctx=WKNL_CSL_411

Six-Hummel 2008

mr. J.K. Six-Hummel. *Recht voor inwerkingtreding van titel 7.4: woonruimte aant. 24 bij: Burgerlijk Wetboek 7:215*, 12 juni 2019, https://www.navigator.nl/document/inodf92a6075b86fd99270778f441b8df0b1?ctx=WKNL_CSL_411

SWZ 2019

Over SWZ, onze organisatie. 29 mei 2019. <https://swz.nl/over-swz/organisatie/onze-organisatie/>

SWZ 2018

Toekomstvisie 2018+, artikel over de toekomstvisie van SWZ vanaf 2018 en verder. 28 februari 2019, <https://swz.nl/media/1212/toekomstvisie-2018plus.pdf>

SWZ 2019

Huurcontract + bijlagen. 14 februari 2019.

SWZ 2019

Tuinonderhoud checklist. 15 mei 2019.

SWZ Woonbeleving 2017

Rapportage onderzoek naar de woonbeleving van de huurders. 24 mei 2019, https://swz.nl/media/1220/rapportage_swz_woonbeleving_def.pdf

Tuinman 2019

J.A. Tuinman. *Gebreken verhuurde zaak bij: Burgerlijk wetboek artikel 7:204, 12 juni 2019*, https://www.navigators.nl/document/inod3c4455fc24a7444f8d4e7687a35c777b?ctx=WKNL_CSL_563

Waal 2017

mr. C.L.J.M. de Waal. *Inleiding aant. 4 bij: Burgerlijk Wetboek 7 artikel 213, 18 april 2019*, https://www.navigators.nl/document/inoddf906a297ba547504f57655a14805272?ctx=WKNL_CSL_411

Waal 2017

mr. C.L.J.M. de Waal. *Inleiding aant. 5 bij: Burgerlijk Wetboek 7 artikel 213, 18 april 2019*, https://www.navigators.nl/vakstudie/WKNL_CSL_411/artikel/inod15c6d08c6c633ad22ff7d1c0a0b0be27/tekst

Waal 2017

mr. C.L.J.M. de Waal. *Wat is gebruik als goed huurder aant. 15 bij: Burgerlijk Wetboek 7 artikel 213, 15 mei 2019*, https://www.navigators.nl/document/inodce07f3f9da27662fc95842987ce26f4c?ctx=WKNL_CSL_411

Waal, 2017

mr. C.L.J.M. de Waal. *Burenrecht aant. 20 bij: Burgerlijk Wetboek 7 artikel 213, 3 juli 2019*, https://www.navigators.nl/document/inod006702acaec73b500bc90b3996c2065b?ctx=WKNL_CSL_411