

Corporatie**NL**

Praktisch handboek

Aanpak woonoverlast

Versie 1.0 2016



Dit handboek beoogt een praktische handleiding te geven voor medewerkers van woningcorporaties en andere verhuurders bij de aanpak van woonoverlast. Tevens is dit handboek onderdeel van de training [Overlastbestrijding en Woonfraude bij CorporatieNL](#).

Aan de hand van de verschillende fasen, die in het traject van melding tot daadwerkelijke aanpak van de woonoverlast kunnen worden onderscheiden, wordt stil gestaan bij de mogelijkheden die de verhuurder heeft, maar ook bij de aandachtspunten en valkuilen die er zijn.

Daar waar mogelijk zijn voorbeeldbrieven of –formulieren opgenomen.

Dit handboek is samengesteld in overleg met Tomlow Advocaten. Tomlow Advocaten aanvaardt geen aansprakelijkheid voor zover dit handboek en de daarin verstrekte modellen worden gebruikt zonder nadrukkelijke afstemming vooraf van de betreffende kwestie.

Utrecht, maart 2016

INHOUD

FASE 1: DE MELDING EN REGISTRATIE VAN OVERLASTKLACHTEN	4
Meldingen van klachten	4
Onderzoek van de klachten en dossieropbouw	4
Stelplicht en bewijslast	4
Klachtenregistratieformulier	5
FASE 2: ONDERZOEK NAAR DE KLACHTEN	6
Deugdelijk en kritisch onderzoek naar de overlast	6
FASE 3: HET IN KAART BRENGEN VAN DE VERPLICHTINGEN VAN DE HUURDER/BEKLAAGDE	7
Wanprestatie	7
Onrechtmatig handelen of nalaten	8
Overlast zowel wanprestatie als onrechtmatig handelen	8
FASE 4: COMMUNICATIE MET KLAGERS, BEKLAAGDE EN DERDEN	9
FASE 5: HET NEMEN VAN (RECHTS)MAATREGELEN	10
Kort geding vanwege spoedeisend belang	10
Bodemprocedure	11
Wanprestatie: ontbinding, tenzij	11
Oude overlast niet meer goed te maken	12
Aansprakelijkheid voor anderen	12
Gedragsaanwijzing	13
FASE 6: NA DE PROCEDURE	14
Bijzondere situatie: buitengerechtelijke ontbinding van de huurovereenkomst	14
Bijlage 1: voorbeeld klachtenformulier	17
Bijlage 2: voorbeeldbrief aan klager om klacht nader toe te lichten	18
Bijlage 3: voorbeeldbrief aan andere omwonenden	19
Bijlage 4: voorbeeldbrief aan huurder die ten onrechte heeft geklaagd	20
Bijlage 5: voorbeeldbrief aan klager niet zijnde huurder	21
Bijlage 6: voorbeeld eerste waarschuwingsbrief aan beklaagde	22
Bijlage 7: voorbeeld uitnodiging enige klager	23
Bijlage 8: voorbeeld uitnodiging aan meerdere klagers	24
Bijlage 9: voorbeeld formele sommatiebrief	25
Bijlage 10: voorbeeldbrief inzake sluiting dossier	26
Bijlage 11: voorbeeldbrief aan klagers en politie inzake ontruiming	27
Bijlage 12: voorbeeldbrief buitengerechtelijke ontbinding	28

FASE 1: DE MELDING EN REGISTRATIE VAN OVERLASTKLACHTEN

Meldingen van klachten

Een allereerste voorwaarde om woonoverlast te bestrijden is natuurlijk dat de verhuurder op de hoogte is van de overlast.

Overlast kan op vele manieren bekend worden:

- klachten (al dan niet anoniem) van derden
- eigen waarnemingen van medewerkers van de corporatie
- meldingen van politie
- meldingen van hulpverleners
- meldingen van andere derden, zoals familieleden van de overlastveroorzaker
- andere signalen, zoals veelvuldige huuropzeggingen rond een overlastveroorzaker.

Onderzoek van de klachten en dossieropbouw

Een belangrijke voorwaarde voor een goede en adequate aanpak van woonoverlast is een degelijk onderzoek naar de klachten en een goede dossieropbouw en registratie van de klachten.

Vanaf de allereerste klachten is het van belang om deze zorgvuldig en uitgebreid vast te leggen. Daarbij moet van meet af aan rekening worden gehouden met de mogelijkheid dat deze documentatie in een later stadium wellicht in een gerechtelijke procedure gebruikt zal moeten worden.

Vandaar dat het belangrijk is dat de klachtenregistratie:

- a. schriftelijk en zorgvuldig plaatsvindt
- b. zakelijk is (zonder vooroordelen)
- c. rekening houdt met de privacy van klager en beklaagde
- d. controleerbaar is

Stelplicht en bewijslast

In een eventuele procedure over woonoverlast ligt de stelplicht en bewijslast bij de verhuurder. De verhuurder wil immers een einde maken aan de huurovereenkomst (of een andere maatregel afdwingen).

Dat betekent dat de verhuurder zal moeten stellen en zo nodig zal moeten bewijzen dat daadwerkelijk sprake is van zodanig ernstige overlast (en daarmee wanprestatie van de huurder), dat de gevorderde maatregel gerechtvaardigd is. Bij de dossieropbouw moet de corporatie steeds die stelplicht en bewijslast in de gaten houden.

Het is niet verstandig om te volstaan met korte (handgeschreven) memo's van medewerkers van corporaties, waarin naar aanleiding van telefonische klachten van omwonenden vaak slechts enkele (onduidelijke) steekwoorden worden genoteerd.

Deze memo's zijn bovendien dikwijls voorzien van persoonlijke opmerkingen van de medewerker van de corporatie.

Ook zijn de memo's in veel gevallen (vanwege het formaat, bijvoorbeeld "gele stickers") moeilijk te bewaren in het dossier.

Klachtenregistratieformulier

Het verdient dan ook aanbeveling om van meet af aan te werken met een standaard klachtenregistratieformulier.

Dat formulier dient bij voorkeur door de klager zelf te worden ingevuld en te worden getekend. Indien dat niet mogelijk of niet wenselijk is, dan kan de medewerker van de corporatie naar aanleiding van de (telefonische) klachtmelding het formulier invullen. Zonodig kan het formulier dan later nog worden getekend door de klachtmelder.

BIJLAGE 1: voorbeeld van een klachtenformulier.

Van belang is dat duidelijk is:

- a. door wie er wordt geklaagd,
- b. over wie er wordt geklaagd,
- c. wat de inhoud van de klachten is,
- d. of er is getracht om in onderling overleg een oplossing te vinden,
- e. wat de klager als oplossing ziet,
- f. op welke wijze de klager de overlast kan bewijzen,
- g. of de klachten ook elders zijn gemeld (bijvoorbeeld bij de politie) en wat dat heeft opgeleverd,
- h. of de klager bereid is om niet-anoniem een verklaring af te leggen, indien de corporatie besluit tot maatregelen,
- i. of er meer klagers zijn.

FASE 2: ONDERZOEK NAAR DE KLACHTEN

De verhuurder mag natuurlijk niet zonder meer afgaan op de klachten die worden ontvangen. De verhuurder dient ook ten opzichte van de beklaagde zorgvuldig te handelen. Het veelvuldig indienen van “valse” klachten kan uiteindelijk zelfs als wanprestatie van de klager worden gezien. Kortom: de verhuurder moet blanco aan het onderzoek beginnen.

Deugdelijk en kritisch onderzoek naar de overlast

De verhuurder heeft een eigen verantwoordelijkheid en mag niet zonder meer de verhalen van de klager(s) voor waar aannemen.

In het kader van het beginsel van hoor en wederhoor is het belangrijk dat de beklaagde (de vermeende overlastveroorzaker) wordt gehoord en in de gelegenheid wordt gesteld om zijn kant van het verhaal te geven.

De verhuurder zal met name alert moeten zijn in gevallen, waarin sprake is van een “één op één situatie”: er is één klager en één beklaagde.

Dat geldt in versterkte mate wanneer de klachten betrekking hebben op vormen van overlast (zoals geluid of stank) die ook door andere omwonenden waargenomen zouden moeten kunnen worden.

In een dergelijk geval is het verstandig om de klachten kritisch te onderzoeken en om na te gaan of er misschien een hele andere oorzaak is voor de klager om zich te beklagen.

Uiteraard moet in zo’n geval niet alleen ook de beklaagde worden gehoord, maar ook de andere omwonenden.

Sowieso is het goed om je als verhuurder steeds de vraag te stellen of de beklaagde mogelijk met tegenbewijs of tegenverklaringen (ontlastende verklaringen) zal kunnen komen.

Bij een “buurtonderzoek” moet de verhuurder aan de andere kant weer voorkomen dat een hetze dreigt tegen de overlastveroorzaker of dat andere omwonenden worden aangemoedigd om ook een (aanvullende) klacht in te dienen tegen de overlastveroorzaker, terwijl zij dat anders wellicht helemaal niet van plan waren geweest.

BIJLAGE 2: voorbeeld van een brief aan de klager om de klacht nader toe te lichten.

BIJLAGE 3: voorbeeld van een brief aan andere omwonenden om zo objectief mogelijk ook van anderen informatie te verkrijgen.

BIJLAGE 4: voorbeeld van een brief aan een huurder die ten onrechte heeft geklaagd over een andere huurder.

BIJLAGE 5: voorbeeld van een brief aan een klager (niet zijnde huurder van de corporatie) die ten onrechte heeft geklaagd over een huurder.

FASE 3: HET IN KAART BRENGEN VAN DE VERPLICHTINGEN VAN DE HUURDER/BEKLAAGDE

De huurder/beklaagde kan slechts worden aangepakt, indien sprake is van wanprestatie of onrechtmatig handelen of nalaten.

Wanprestatie

Er is sprake van wanprestatie, indien de huurder/beklaagde iets doet of nalaat dat in strijd is met de verplichtingen die gelden in de contractuele relatie. Met andere woorden: de huurder handelt in strijd met de afspraken die zijn gemaakt in het kader van de huurovereenkomst.

Die afspraken zijn te vinden in:

- a. de (dwingende) wettelijke bepalingen
- b. de individuele huurovereenkomst
- c. de toepasselijke algemene huurvoorwaarden

Ingevolge de wet is een huurder gehouden om zich als goed huurder te gedragen (artikel 7:213 BW).

Meestal bevat de huurovereenkomst een bepaling waarin is opgenomen dat het gehuurde uitsluitend is bestemd om te worden gebruikt als woonruimte voor de huurder en de leden van zijn gezin.

De verplichtingen van de huurder zijn in het algemeen nader uitgewerkt in de Algemene Huurvoorwaarden of het Huurreglement dat op de huurovereenkomst van toepassing is.

In die voorwaarden zijn meestal bepalingen opgenomen die overlast willen tegengaan, zoals:

- een algemeen verbod om overlast te veroorzaken
- een verbod om hennep te kweken
- een verbod om een groter dan gebruikelijk aantal huisdieren te hebben
- een verbod om de gemeenschappelijke ruimten voor oneigenlijke doeleinden (zoals opslag) te gebruiken
- een verbod om (schotel)antennes of andere zaken op te hangen
- etc.

Het is van groot belang om altijd de juiste Algemene Voorwaarden erbij te pakken. Het is een veel voorkomend misverstand dat de laatste versie van de Algemene Voorwaarden op alle huurovereenkomsten van de corporatie van toepassing zou zijn. Deze voorwaarden kunnen namelijk niet ééNZijdig worden opgelegd, maar moeten uitdrukkelijk tussen verhuurder en huurder zijn overeengekomen.

Dat moet blijken door ondertekening van de huurovereenkomst, waarin naar de betreffende voorwaarden wordt verwezen of door aparte ondertekening van de Algemene Voorwaarden.

Onrechtmatig handelen of nalaten

Er is sprake van onrechtmatig handelen of nalaten indien de huurder zich onheus gedraagt jegens iemand met wie hij géén contractuele relatie heeft; bijvoorbeeld een andere huurder of een buurman/eigenaar.

Het handelen of nalaten kan onrechtmatig zijn omdat dit:

- a. in strijd is met een plicht van de overlastveroorzaker
- b. in strijd is met een recht van de buurman
- c. in strijd is met de zorgvuldigheid die in het maatschappelijk verkeer in acht moet worden genomen. (onbetamelijk)

Overlast zowel wanprestatie als onrechtmatig handelen

De overlastveroorzaker pleegt wanprestatie in zijn contractuele verhouding met de verhuurder, omdat de huurovereenkomst de verplichting meebrengt om geen overlast te veroorzaken.

In zijn verhouding tot zijn burens of andere derden (met wie geen contract is gesloten) handelt de overlastveroorzaker onrechtmatig.

De verhuurder is jegens de huurders op grond van het contract gehouden om het rustig huurgenot te verschaffen. Doet de verhuurder dit niet dan pleegt de verhuurder wanprestatie tegenover de huurder.

De klagende huurder kan dus ofwel de overlastveroorzaker rechtstreeks aanspreken op grond van onrechtmatig handelen ofwel de (gezamenlijke) verhuurder aanspreken wegens wanprestatie.



FASE 4: COMMUNICATIE MET KLAGERS, BEKLAAGDE EN DERDEN

Na inventarisatie van de overlastklachten is het van belang dat zo spoedig mogelijk een duidelijke communicatie met de verschillende partijen op gang komt. Daarbij moet niet alleen de beklaagde worden aangeschreven of gesommeerd, maar zullen ook de klagers en eventuele derden (zoals politie of hulpverleners) schriftelijk moeten worden geïnformeerd over de voorgenomen maatregelen.

Een valkuil is dat de corporatie verzuimt om op een bepaald moment een duidelijke keuze te maken tussen:

- ofwel bepaalde maatregelen tegen de overlastveroorzaker: de klachten zijn ernstig genoeg en voldoende aantoonbaar om bepaalde maatregelen te nemen,
- ofwel sluiting van het dossier: de klachten zijn onvoldoende ernstig en/of onvoldoende aantoonbaar om de beklaagde aan te pakken.

Ook indien de corporatie besluit om het dossier te sluiten is het van belang dat dit aan alle betrokkenen schriftelijk wordt gemeld, zodat daarover geen misverstand kan bestaan.

Omdat een rechter in een eventuele latere procedure altijd de vraag zal stellen wat de corporatie heeft gedaan om een einde te (doen) maken aan de overlast zonder naar het middel van een procedure te grijpen, is het belangrijk dat onderzocht wordt of het zinvol is om een bemiddelingspoging te doen.

Een gesprek tussen klager en beklaagde ligt met name voor de hand, indien sprake is van een “één op één situatie”.

In zo’n gesprek kan dan onderzocht worden of er misschien iets anders aan de hand is en hoe het mogelijk is dat er van anderen geen klachten worden ontvangen. Ook kunnen mogelijke oplossingen worden besproken.

Een gesprek met beklaagde en klagers –in geval van meerdere klagers- is wel mogelijk, maar zo’n gesprek draagt het gevaar in zich dat een sfeer zal ontstaan van “met z’n allen tegen één”. De beklaagde zal zich al snel in de hoek gedrukt voelen.

Wanneer er meer klagers zijn kan het soms handig zijn om deze gezamenlijk te horen, zodat zij elkaar kunnen aanvullen of tegenspreken, maar ook dan moet de verhuurder zich bewust zijn van het feit dat de klagers elkaar kunnen opjutten, waardoor het gevaar van overdrijven bestaat. De verhuurder zelf zal steeds objectief naar de verhalen moeten luisteren en zich de vraag moeten stellen: is deze klacht aantoonbaar of op zijn minst aannemelijk?

BIJLAGE 6: voorbeeld van een eerste waarschuwingsbrief, met uitnodiging voor een gesprek.

BIJLAGE 7: voorbeeld van een uitnodiging aan de enige klager om in gesprek te gaan.

BIJLAGE 8: voorbeeld van een uitnodiging aan meerdere klagers om de klachten toe te lichten.

BIJLAGE 9: voorbeeld van een formele sommatiebrief met dreiging van rechtsmaatregelen.

BIJLAGE 10: voorbeeld van een brief om te melden dat het dossier (vooralsnog) wordt gesloten zonder (rechts)maatregelen.

FASE 5: HET NEMEN VAN (RECHTS)MAATREGELEN

Wanneer de waarschuwingen en sommaties geen effect hebben kan het moment aanbreken waarop de corporatie andere maatregelen moet nemen.

Daarbij zijn verschillende mogelijkheden denkbaar:

- het aanbieden van een nieuwe huurovereenkomst voor dezelfde woonruimte op basis van een tweede of laatste kans beleid;
- verzoek aan de overlastveroorzaker om de huur op te zeggen, al dan niet met het aanbieden van andere woonruimte op basis van een tweede of laatste kans-contract;
- een bodemprocedure gericht op ontbinding van de huurovereenkomst wegens wanprestatie en ontruiming van de woning (al dan niet met tweede of laatste kans beleid in andere woonruimte)
- een kort geding gericht op ontruiming van de woning of op een andere ordemaatregel, zoals een gebod of verbod om bepaalde handelingen te verrichten of juist na te laten, zulks op straffe van een dwangsom;
- een procedure gericht op het aanvaarden van specifieke hulp bijvoorbeeld in verband met een verslaving of andere problematiek.

Indien de verhuurder besluit om rechtsmaatregelen te nemen dan is het verstandig om een advocaat te raadplegen.

Gezamenlijk kan dan worden nagegaan welke procedure in het betreffende geval het meest voor de hand ligt.

De verhuurder zal zich moeten afvragen wat het doel van de rechtsmaatregelen is om een weloverwogen keuze te maken.

Kort geding vanwege spoedeisend belang

Wanneer sprake is van een spoedeisend belang dan kan gekozen worden voor een kort geding bij de Voorzieningenrechter.

Het grote voordeel is dat binnen afzienbare tijd een vonnis kan worden verkregen. Bovendien kent de procedure minder formele regels.

Zo kunnen tot het laatste moment (tot kort voor of zelfs op de zitting) bewijsstukken worden ingebracht en kunnen allerlei derden mee gaan naar de zitting om de rechter als “informant” bepaalde dingen te vertellen of de schriftelijke klachten toe te lichten.

Een informant is een informele getuige; deze informant staat niet onder ede en wordt ook niet opgeroepen of gedagvaard om te verschijnen en een verklaring af te leggen.

In een kort geding kan echter alleen een voorlopige voorziening of ordemaatregel worden gevorderd. De huurovereenkomst kan dus niet worden beëindigd in een kort geding.

In de praktijk blijkt echter in de meeste gevallen, dat een ontruiming in kort geding wel degelijk door beide partijen als een einde van de huurrelatie wordt gezien.

Bodemprocedure

Formeel kan echter alleen in de bodemprocedure een ontbinding van de huurovereenkomst worden uitgesproken.

Daarvoor is dan wel noodzakelijk dat de rechter de wanprestatie ernstig genoeg vindt om de huurovereenkomst te beëindigen en de huurder te veroordelen om zijn woning te ontruimen.

Een bodemprocedure wordt in beginsel schriftelijk gevoerd.

Op de rolzitting (een administratieve zitting die op een vast tijdstip in de week plaatsvindt) worden de stukken door beide partijen ingebracht:

- dagvaarding met vordering van de eisende partij
- conclusie van antwoord met verweer van de gedaagde
- conclusie van repliek met reactie op het verweer
- conclusie van dupliek met reactie op de repliek

Tussen al deze schriftelijke stappen in de procedure verstrijkt iedere keer een (flink) aantal weken.

Ook kunnen partijen om uitstel vragen als zij aan de beurt zijn om op een rolzitting een stuk in te dienen. Hierdoor duurt de bodemprocedure vaak vele maanden.

Beide partijen komen schriftelijk aan bod.

Het kan echter ook zijn dat de rechter op enig moment in de procedure (meestal na de conclusie van antwoord, maar soms ook na de tweede schriftelijke ronde, dus na de conclusie van dupliek) een zogenaamde comparitie van partijen gelast. Dan vindt er wel een mondelinge behandeling plaats op een door de rechter in overleg met de partijen vast te stellen tijdstip.

Tijdens de comparitie kan de rechter proberen een schikking te treffen. De comparitie kan echter ook dienen om nadere informatie van beide partijen te verkrijgen. Vaak geeft de rechter zijn voorlopig oordeel tijdens de comparitie.

De rechter kan de partijen bovendien de gelegenheid geven om nadere akten te nemen (korte schriftelijke uiteenzettingen over bepaalde geschilpunten).

Ook is het mogelijk dat de rechter een of meerdere tussenvonnissen wijst, voordat de rechter in een eindvonnis tot het slotoordeel komt.

In die tussenvonnissen kan bijvoorbeeld een bewijsopdracht worden gegeven aan een van de partijen of kan een deskundige worden benoemd.

Wanprestatie: ontbinding, tenzij

De hoofdregel van de wet (artikel 6:265 BW) is dat *elke tekortkoming* in de nakoming van de overeenkomst, de gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst rechtvaardigt.

Echter, er is sprake van een uitzondering (een zogenaamde “tenzij-clausule”). De ontbinding zal ondanks de tekortkoming niet worden uitgesproken, indien de tekortkoming, gezien haar *bijzondere aard* of haar *geringe betekenis* de ontbinding niet rechtvaardigt, gelet op de gevolgen die de ontbinding heeft.

Dat laatste geeft aan dat ook een belangenafweging zal moeten worden gemaakt tussen de belangen die de verhuurder heeft om de huurovereenkomst te beëindigen en de belangen die de huurder heeft om zijn woonruimte niet kwijt te raken. Daarbij moeten alle belangen worden meegewogen.

Bijvoorbeeld het feit dat de huurder gezinsleden heeft (waaronder minderjarige kinderen) die ook dakloos worden. Of het feit dat de wanprestatie minder verwijtbaar is omdat de huurder psychische problemen heeft. Of het feit dat de huurder (of zijn gezinsleden) ziek of gebrekkig zijn.

Ook de redelijkheid en de billijkheid spelen een rol bij de vraag of de rechter de ontbinding en ontruiming zal toewijzen.

Oude overlast niet meer goed te maken

De overlastveroorzaker beroept zich nog wel eens op het feit dat er weliswaar in het verleden overlast is veroorzaakt, maar dat het de laatste tijd (bijvoorbeeld na de sommaties van de verhuurder) veel beter gaat.

Uit de rechtspraak blijkt dat het feit dat de huurder zijn leven heeft gebeterd op zich niet betekent dat de wanprestatie, die in het verleden is gepleegd, daarmee vergeten en vergeven is. Juridisch is de huurder wel degelijk “in verzuim”, omdat de verplichtingen uit een huurovereenkomst (bijvoorbeeld om geen overlast te veroorzaken) voortdurend moeten worden nagekomen.

De huurovereenkomst is een voorbeeld van een zogenaamde duurovereenkomst; een overeenkomst die voortdurende rechten en plichten met zich meebrengt. Wanneer een huurder gedurende een bepaalde tijd die verplichtingen niet is nagekomen, kan dat voor het verleden niet meer worden goed gemaakt en is de huurder dus wel in verzuim.

Uiteraard kan het wel zo zijn dat het feit dat de huurder zijn leven heeft gebeterd voor de verhuurder of voor de rechter een aanleiding vormt om een laatste kans te bieden.

Aansprakelijkheid voor anderen

Bij de beoordeling van de overlast is het van belang dat de wet voorschrijft dat de huurder ook aansprakelijk is voor het handelen en nalaten van anderen, zoals zijn gezinsleden of zijn bezoekers.

Dat is bepaald in artikel 7:219 BW:

De huurder is jegens de verhuurder op gelijke wijze als voor eigen gedragingen aansprakelijk voor de gedragingen van hen die met zijn goedvinden het gehuurde gebruiken of zich met zijn goedvinden daarop bevinden.

Deze regel brengt met zich mee dat een huurder bijvoorbeeld ontruimd zou kunnen worden vanwege het feit dat een kennis (die op het gehuurde zou letten tijdens een verblijf in het

buitenland van de huurder) in het gehuurde –zonder toestemming van de huurder- een hennepplantage inricht. Dat geldt natuurlijk niet voor het geval dat iemand tijdens afwezigheid van de huurder zonder toestemming zijn intrek neemt in die woning en daar een hennepkwekerij begint.

Dat lijkt echter vrij onwaarschijnlijk en de huurder is bovendien wel weer gehouden om als een goed huisvader voor het gehuurde te zorgen en toezicht op het gehuurde te houden en er zijn hoofdverblijf te hebben en te houden. In die zin zou dit voorbeeld wel kunnen betekenen dat de afwezige huurder wanprestatie pleegt.

Gedragsaanwijzing

In plaats van beëindiging van de huurovereenkomst en/of ontruiming van de woning, kan een gedragsaanwijzing worden gevorderd. Een gedragsaanwijzing is een samenstel van verschillende geboden of verboden, waaraan de huurder zich moet houden.

Een gedragsaanwijzing kan door de rechter worden opgelegd als er weliswaar sprake is van overlast, maar deze niet ernstig genoeg is voor ontbinding of ontruiming.

In de praktijk is gebleken dat de gedragsaanwijzing een effectief middel is om woonoverlast te bestrijden.



FASE 6: NA DE PROCEDURE

Na het vonnis van de rechter zullen partijen op de hoogte moeten worden gesteld. Indien de vordering is toegewezen en er zal een ontruiming volgen, dan is het verstandig om de klagers te informeren over het feit dat het vonnis aan de overlastveroorzaker wordt betekend door de deurwaarder en dat een aanzegging ontruiming zal plaatsvinden.

De deurwaarder zal niet alleen de ontruiming aanzeggen, maar tevens de betaling van de proceskosten. Wanneer de veroordeelde overlastveroorzaker deze niet betaalt, dan zal de deurwaarder invorderingsmaatregelen kunnen nemen.

Het is denkbaar dat de aanzegging ontruiming van de deurwaarder een agressieve reactie van de overlastveroorzaker tot gevolg zal hebben. Deze heeft op dat moment ook niets meer te verliezen, zodat hij zich mogelijk niet langer geremd voelt in eventuele represaillemaatregelen tegen de klagers. Ook de politie kan op de hoogte worden gesteld.

BIJLAGE 11: voorbeeldbrief aan klagers en politie om deze partijen te informeren over een op handen zijnde ontruiming van een overlastveroorzaker.

Soms is het ook noodzakelijk om de ontruimde overlastveroorzaker te wijzen op het feit dat hij voorlopig niet in aanmerking komt voor toewijzing en verhuur van een andere woning van de corporatie en/of van een collega-corporatie. Dat zal afhankelijk zijn van de afspraken die op dat punt zijn gemaakt, hetzij in een huisvestingsverordening hetzij in een woonruimteverdelingsconvenant.

Bijzondere situatie: buitengerechtelijke ontbinding van de huurovereenkomst

De hoofdregel is dat een huurovereenkomst met betrekking tot woonruimte alleen door de rechter kan worden ontbonden (art. 7:231 BW).

Een buitengerechtelijke ontbinding door een verklaring van de verhuurder is dus niet mogelijk.

Een uitzondering op deze regel wordt echter gemaakt, indien:

- a. er sprake is van gedragingen in het gehuurde die de openbare orde hebben verstoord, **en** het gehuurde om die reden op grond van artikel 174a van de Gemeentewet dan wel op grond van een verordening als bedoeld in artikel 174 van die wet is gesloten door de burgemeester,
- b. door gedragingen in het gehuurde in strijd is gehandeld met artikel 2 of 3 van de Opiumwet, **en** het gehuurde om die reden op grond van artikel 13b van de Opiumwet is gesloten,
- c. het gehuurde is gesloten op grond van artikel 97 van de Woningwet.

Wanneer één van deze situaties zich voordoet, kan de verhuurder middels een buitengerechtelijke verklaring de huurovereenkomst ontbinden. Een procedure bij de rechter is dan niet nodig; een brief aan de huurder, waarin de verhuurder aangeeft dat een beroep wordt gedaan op de mogelijkheid om de huurovereenkomst buitengerechtelijk te ontbinden volstaat dan.

BIJLAGE 12: voorbeeld van een brief waarin buitengerechtelijke ontbinding wordt ingeroepen.

Wanneer de huurder vervolgens weigert om het gehuurde daadwerkelijk op te leveren aan de verhuurder, dan zal eventueel nog in kort geding ontruiming moeten worden gevorderd.

Indien op goede gronden één van de maatregelen door de gemeente is genomen (sluiting van de woning) dan zal de kort geding rechter moeten concluderen dat de buitengerechtelijke ontbinding terecht is ingeroepen en zal de (ex)-huurder inderdaad worden veroordeeld tot ontruiming.

Het is wel zaak dat dergelijke gevallen goed worden afgestemd met de gemeente. Alleen indien de verhuurder een bericht ontvangt van de gemeente dat een maatregel tot sluiting van de woning is getroffen of indien de verhuurder daar tijdig achter komt op een andere manier, kan de verhuurder de mogelijkheid van buitengerechtelijke ontbinding benutten.

Daarbij zal ook in de gaten moeten worden gehouden of het besluit van de burgemeester om de woning tijdelijk te sluiten onherroepelijk is geworden. De huurder die daarmee wordt geconfronteerd kan binnen zes weken bezwaar maken tegen het besluit van de burgemeester. Maakt de huurder daar geen gebruik van dan is het besluit onherroepelijk.

De rechter die eventueel moet beoordelen of terecht een beroep is gedaan op buitengerechtelijke ontbinding (zodat de huurder ontruimd moet worden), zal een inschatting moeten maken of een bezwaar tegen het sluitingsbesluit van de burgemeester tot gevolg zal kunnen hebben dat het besluit onterecht is genomen. Als het besluit van de burgemeester achteraf –naar aanleiding van een tijdig ingediend bezwaar- of beroepschrift- niet in stand blijkt te kunnen blijven, dan wordt achteraf immers ook duidelijk dat de verhuurder geen beroep op buitengerechtelijke ontbinding kon doen.

Meer over dit onderwerp

Op onze website CorporatieNL.nl verschijnen regelmatig artikelen over het onderwerp Overlastbestrijding en Woonfraude. We zetten er een aantal voor u op een rij welke eerder verschenen zijn:

ARTIKEL - [Weg met overlast: zo ziet een goed overlastdossier eruit](#)

E-LEARNING - [Overlastbestrijding](#)

ARTIKEL - [De gedragsaanwijzing: alternatieve aanpak van burenoverlast](#)

ARTIKEL - [Zo pakt u overlast effectief aan](#)

ARTIKEL - [Hondenoverlast: ontruiming of gedragsaanwijzing?](#)

ARTIKEL - [Loont de aanpak van woonfraude?](#)

Iedere twee weken meer leren?

Wil je meer **interessante informatie** ontvangen, verder leren met onze **gratis webinars** of op de hoogte blijven van ons **trainingsaanbod**? Word dan lid van CorporatieNL en ontvang onze [nieuwsbrief](#).

Iedere twee weken komen we met nieuwe tips, trends en feiten op het gebied van woningcorporaties.

Heb je vragen of andere tips? Stuur dan een e-mail naar info@corporatienl.nl of neem contact op via 088 – 04 555 00

Over CorporatieNL

CorporatieNL is het belangrijkste kennis- en communicatieplatform voor de corporatiesector. De website www.corporatienl.nl is het populairste weblog voor en over corporaties. Het biedt meningen, feiten en signaleringen over zaken die binnen de sector plaatsvinden. Soms bloedserius, soms met een knipoog. Maar altijd met oog voor kwaliteit en juistheid. Deze website CorporatieNL.nl is geen journalistiek platform waar hoor en wederhoor continu plaatsvinden. Dat schiet het doel voorbij. Maar het biedt wel voldoende ruimte voor nuance.

De doelgroep van deze website bestaat uit het midden en hoger management dat werkzaam is bij corporaties en daaraan verbonden organisaties. Het richt zich inhoudelijk op de vernieuwende professional die openstaat voor ideeën, lef en betrokkenheid heeft en die onder meer gebruik maakt van nieuwe media.

Vragen? Mail ons!

Wij vinden het leuk om van u te horen. Wat zijn de cases waar u mee te maken heeft gehad, met welke vragen loopt u nog rond? Hiermee kunt u andere collega's weer verder helpen. Zo blijft CorporatieNL voor en door corporatiemedewerkers.

Vind u deze materie interessant maar wilt u graag met een van onze trainers aan de slag? Stuur ons dan ook even een mailtje info@corporatienl.nl.

Bijlage 1: voorbeeld klachtenformulier

Klachtenregistratieformulier

Klager (naam):

Adres:

Woonplaats:

Telefoonnummer:

Beklaagde (naam):

Adres:

Woonplaats:

Telefoonnummer:

Inhoud van de klachten:

Contacten tussen klager en beklaagde:

Oplossingsrichting volgens klager:

Eventuele bewijsstukken:

Zijn de klachten ook elders gemeld en zo ja wat is daarvan het resultaat geweest?

Is klager bereid om niet-anoniem een schriftelijke verklaring af te leggen en te ondertekenen?

Is klager bereid om niet-anoniem te getuigen in een eventuele gerechtelijke procedure?

Is het klager bekend of er meer klagers zijn?

Bijlage 2: voorbeeldbrief aan klager om klacht nader toe te lichten

Naam
Adres
Woonplaats

Onderwerp: klachten woonoverlast

Geachte mevrouw/heer,

U heeft ons op de hoogte gesteld van klachten inzake woonoverlast, die zouden worden veroorzaakt door de bewoners c.q. bezoekers van de woning aan de

Aangezien deze woning door ons wordt verhuurd en aangezien de huurder zich als goed huurder dient te gedragen, zouden wij nadere informatie willen ontvangen met betrekking tot de door u geuite klachten. Bijgaand zenden wij u een klachtenregistratieformulier met het verzoek om dit formulier in te vullen en ondertekend aan ons te retourneren. Desgewenst zijn wij uiteraard bereid om u in de gelegenheid te stellen om in een gesprek de door u geuite klachten en mogelijke oplossingsrichtingen toe te lichten.

Voor de goede orde wijzen wij u op het feit dat wij als verhuurder slechts maatregelen kunnen nemen indien voldoende komt vast te staan dat de betreffende huurder daadwerkelijk woonoverlast veroorzaakt.

Graag vernemen wij spoedig van u.

Met vriendelijke groet,

.....

Bijlage 3: voorbeeldbrief aan andere omwonenden

Naam
Adres
Woonplaats

Onderwerp: klachten inzake woonoverlast

Geachte mevrouw/heer,

Als verhuurder van de woning gelegen aan de hebben wij signalen ontvangen met betrekking tot woonoverlast die zou worden veroorzaakt door de bewoners c.q. bezoekers van de bedoelde woning.

U huurt van ons één van de woningen in de directe omgeving (of: u bent bewoner van één van de woningen in de omgeving).

Als verhuurder zijn wij gehouden om aan onze huurders het rustig huurgenot te verschaffen. Onze huurders dienen zich bovendien op grond van de huurovereenkomst als goed huurder te gedragen. Daarnaast dient elke burger zich jegens anderen in het maatschappelijk verkeer te onthouden van onbetamelijk gedrag.

Aangezien wij als verhuurder uitsluitend maatregelen kunnen nemen, indien voldoende komt vast te staan dat sprake is van daadwerkelijke woonoverlast, vernemen wij graag schriftelijk van u of u wellicht overlast ondervindt. Bijgaand zenden wij u een klachtenregistratieformulier met het verzoek om dit formulier ingevuld en ondertekend aan ons te retourneren.

Ook indien u geen enkele overlast ervaart, vernemen wij dat graag van u.

Met vriendelijke groet,

.....

Bijlage 4: voorbeeldbrief aan huurder die ten onrechte heeft geklaagd

Naam
Adres
Woonplaats

Onderwerp: klachten inzake woonoverlast

Geachte mevrouw/heer,

Recentelijk hebben wij van u klachten ontvangen met betrekking tot woonoverlast, die veroorzaakt zou worden door de bewoners c.q. bezoekers van de woning gelegen aan de

Uit nader onderzoek is ons gebleken, dat geen sprake is van (aantoonbare) woonoverlast. Wij hebben namelijk geen deugdelijk bewijs ontvangen, waaruit zou kunnen blijken dat de bewoners c.q. bezoekers van de woning aan de (onaanvaardbare) overlast zouden veroorzaken.

(Het volgende gedeelte alleen opnemen indien sprake is van een klager die bij herhaling onterechte klachten heeft geuit)

Op grond van de met u gesloten huurovereenkomst dient ook u zich te gedragen als goed huurder. Het deponeren van onjuiste klachten, althans klachten die niet met enig bewijs kunnen worden onderbouwd, kan niet worden aangemerkt als goed huurderschap.

Gelet op het voorgaande moge het duidelijk zijn dat wij geen aanleiding zien om op basis van uw klachten maatregelen te nemen jegens de bewoners van de woning gelegen aan de

Met vriendelijke groet,

.....

Bijlage 5: voorbeeldbrief aan klager niet zijnde huurder

Naam
Adres
Woonplaats

Onderwerp: klachten inzake woonoverlast

Geachte mevrouw/heer,

Recentelijk hebben wij van u klachten ontvangen met betrekking tot woonoverlast, die veroorzaakt zou worden door de bewoners c.q. bezoekers van de woning gelegen aan de

Uit nader onderzoek is ons gebleken, dat geen sprake is van (aantoonbare) woonoverlast. Wij hebben namelijk geen deugdelijk bewijs ontvangen, waaruit zou kunnen blijken dat de bewoners c.q. bezoekers van de woning aan de (onaanvaardbare) overlast zouden veroorzaken.

(Het volgende gedeelte alleen opnemen indien sprake is van een klager die bij herhaling onterechte klachten heeft geuit)

Het deponeren van onjuiste, althans onvoldoende aantoonbare klachten, kan mogelijk als onrechtmatig handelen jegens de beklaagde worden aangemerkt.

Gelet op het voorgaande moge het duidelijk zijn dat wij geen aanleiding zien om op basis van uw klachten maatregelen te nemen jegens de bewoners van de woning gelegen aan de

Met vriendelijke groet,

.....

Bijlage 6: voorbeeld eerste waarschuwingsbrief aan beklaagde

Naam
Adres
Woonplaats

Onderwerp: woonoverlast

Geachte mevrouw/heer,

U huurt van ons de woning gelegen aan de

Op grond van de wet, de huurovereenkomst en de Algemene Huurvoorwaarden bent u onder meer gehouden om u als goed huurder te gedragen en geen overlast te veroorzaken.

Helaas hebben wij klachten ontvangen, waaruit blijkt, dat u zich niet aan deze verplichting houdt.

De klachten hebben betrekking op het volgende:

Wij wijzen u met klem op uw verplichtingen uit de huurovereenkomst en verzoeken u dringend om geen overlast te veroorzaken.

In het kader van het beginsel van hoor en wederhoor nodigen wij u uit voor een gesprek op ons kantoor op om uur, zodat u in de gelegenheid zult zijn om uw zienswijze te geven. Uiteraard staat het u ook vrij om schriftelijk te reageren. In dat geval ontvangen wij uw schriftelijke reactie graag binnen vijf dagen na dagtekening.

Met vriendelijke groet,

.....

Bijlage 7: voorbeeld uitnodiging enige klager

Naam
Adres
Woonplaats

Onderwerp: klacht inzake woonoverlast

Geacht mevrouw/heer,

Onlangs hebben wij van u klachten ontvangen terzake van woonoverlast die veroorzaakt zou worden door de bewoners c.q. bezoekers van de woning gelegen aan de

Uit een eerste onderzoek en uit een reactie van de beklaagde is ons gebleken dat de beklaagde de overlast weerspreekt en dat geen andere klachten zijn ontvangen. Dit betekent dat sprake is van een zogenaamde één op één situatie. In een dergelijk geval zal al snel een “welles nietes-discussie” ontstaan.

Gelet op het voorgaande willen wij u (samen met de beklaagde) uitnodigen om in een persoonlijk gesprek op ons kantoor op om uur te onderzoeken of in goed overleg een oplossing kan worden gevonden.

Graag vernemen wij uiterlijk op of u aan een dergelijk gesprek wil deelnemen.

Met vriendelijke groet,

.....

Bijlage 8: voorbeeld uitnodiging aan meerdere klagers

Naam
Adres
Woonplaats

Onderwerp: klachten woonoverlast

Geachte mevrouw/heer,

Als verhuurder van de woning gelegen aan de hebben wij van diverse omwonenden klachten ontvangen terzake van woonoverlast die veroorzaakt wordt door de bewoners c.q. bezoekers van deze woning.

Om een juist en volledig beeld te verkrijgen, zouden wij graag een nadere mondelinge toelichting ontvangen van de omwonenden, die klachten hebben geuit.

Daartoe nodigen wij u en andere omwonenden uit om op om uur op ons kantoor nader van gedachten te wisselen over de situatie in en rondom de bedoelde woning.

Graag vernemen uiterlijk op van u of u aan een dergelijk gesprek zult deelnemen.

Voor de goede orde wijzen wij u op het feit dat wij als verhuurder uitsluitend maatregelen kunnen nemen, indien de woonoverlast voldoende kan worden aangetoond met deugdelijk bewijsmateriaal.

Met vriendelijke groet,

.....

Bijlage 9: voorbeeld formele sommatiebrief

Naam
Adres
Woonplaats

Onderwerp: sommatie woonoverlast

Geachte mevrouw/heer,

U huurt van ons de woning gelegen aan de

Op grond van de wet, de huurovereenkomst en de Algemene Voorwaarden bent u onder meer gehouden om u als goed huurder te gedragen en om geen overlast te veroorzaken.

Wij hebben klachten ontvangen, waaruit blijkt dat u zich niet aan deze verplichtingen houdt.

Het betreft onder meer de volgende klachten:

Gelet op het voorgaande stellen wij u hierbij voorzover nodig in gebreke en verzoeken wij u dringend en voorzover nodig sommeren wij u om onmiddellijk een einde te maken aan de bedoelde overlast. Mochten wij opnieuw klachten ontvangen terzake van door u of uw bezoekers veroorzaakte woonoverlast, dan behouden wij ons uitdrukkelijk het recht voor om u zonder nadere sommatie in rechte te betrekken.

Voor de buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten stellen wij u reeds nu voor alsdan uitdrukkelijk aansprakelijk.

Met vriendelijke groet,

.....

Bijlage 10: voorbeeldbrief inzake sluiting dossier

Naam
Adres
Woonplaats

Onderwerp: afsluiting dossier woonoverlast

Geachte mevrouw/heer,

Als verhuurder van de woning gelegen aan de hebben wij klachten ontvangen terzake van woonoverlast.

Uit een nader onderzoek is ons echter onvoldoende gebleken dat daadwerkelijk sprake is van zodanige overlast, dat dit (rechts)maatregelen rechtvaardigt.

Derhalve delen wij u mede dat dit dossier (vooralsnog) zal worden gesloten en dat geen maatregelen zullen worden genomen.

Indien de overlast alsnog kan worden aangetoond, dan vernemen wij dat graag van u. In dat geval zullen wij ons uiteraard opnieuw beraden.

Met vriendelijke groet,

.....

Bijlage 11: voorbeeldbrief aan klagers en politie inzake ontruiming

Naam
Adres
Woonplaats

Betreft: ontruiming woning

Geachte mevrouw/heer,

Zoals u wellicht weet, is een procedure gevoerd tegen de huurders van de woning gelegen aan de in verband met ernstige overlast.

De rechter heeft inmiddels een vonnis gewezen, waarin is bepaald dat de huurder en zijn gezinsleden de woning dienen te ontruimen (of: een andere maatregel).

Wij hebben opdracht gegeven aan de deurwaarder om het vonnis van de rechter aan de huurder te betekenen. De huurder zal dan kennis nemen van het feit dat een ontruiming met de sterke arm van politie en justitie zal plaatsvinden, indien niet aan het vonnis wordt voldaan.

Wij achten het juist om u hiervan in kennis te stellen.

Met vriendelijke groet,

.....

Bijlage 12: voorbeeldbrief buitengerechtelijke ontbinding

Naam
Adres
Woonplaats

Onderwerp: buitengerechtelijke ontbinding

Geachte mevrouw/heer,

U huurt van ons de woning gelegen aan de

Van de gemeente hebben wij vernomen dat het gehuurde op last van de burgemeester is gesloten op grond van artikel(invullen: 174/174a Gemeentewet of 13b Opiumwet of 97 Woningwet).

Gelet op het bepaalde in artikel 7:231 BW betekent deze sluiting van het gehuurde, dat wij de huurovereenkomst buitengerechtelijk kunnen ontbinden.

Hierbij delen wij u mede dat wij van deze mogelijkheid gebruik maken en dat wij de met u gesloten huurovereenkomst terzake van de woning aan de met ingang van ontbinden.

Dit betekent dat een einde komt aan de huurovereenkomst en dat u de woning uiterlijk op leeg, ontruimd en zonder schade aan ons ter beschikking dient te stellen onder afgifte van alle sleutels van het gehuurde.

Indien u aan deze opleveringsverplichting niet voldoet, zien wij ons genoodzaakt om in kort geding ontruiming van het gehuurde te vorderen.

Graag vernemen wij binnen vijf dagen na dagtekening van u.

Om er zeker van te zijn dat dit schrijven u bereikt, zend ik u dit schrijven zowel per aangetekende als per gewone post.

Met vriendelijke groet,

.....