

Stappenplan Overlast



Hoe kun je overlast effectief en efficiënt bestrijden?

Iedere verhuurder heeft te maken met overlastmeldingen. Maar niet elke huurder die overlast veroorzaakt wil erkennen dat hij daadwerkelijk overlast veroorzaakt. En soms berusten de klachten van de overlastmelder niet op feiten. Het gevolg hiervan is dat de overlast voortduurt en partijen steeds gefrustreerder raken. Vaak wenden zij zich dan tot de verhuurder met het verzoek het op te lossen.

Je wilt overlastsituaties goed (kunnen) bestrijden. Hiermee voorkom je veelal dat de situatie escaleert. Dit komt de leefbaarheid in de wijk ten goede.

In uiterste gevallen zit er echter niets anders op dan de overlastveroorzaker te betrekken in een gerechtelijke procedure. Daarbij vorder je ontruiming/ontbinding van de huurovereenkomst of een gedragsaanwijzing. In sommige gevallen heeft ook de verhuurder een inspanningsverplichting om de overlast aan te pakken.

Het is dan van belang om over een goed onderbouwd overlastdossier te beschikken. Onze ervaring is dat dit de basis voor een rechter vormt om te kunnen oordelen over de vorderingen van de verhuurder.

In de rechtspraak blijkt verder dat een schriftelijk 'overlast-stappenplan' en de concrete toepassing ervan een rol kunnen spelen bij de beoordeling in een eventuele procedure. Zonder schriftelijke vastlegging en toepassing van een stappenplan, kan de ontruimingsvordering in overlastzaken worden afgewezen.

Ook geeft een stappenplan handvatten over hoe in de praktijk om te gaan met overlast. Welke stappen neem je en hoe ga je met bepaalde situaties om?

Voor de aanpak en bestrijding van overlast kun je onderstaand stappenplan als leidraad nemen. Enerzijds om de situatie op te lossen en te voorkomen dat deze uit de hand loopt. Anderzijds voor het opbouwen van een goed onderbouwd en gedocumenteerd overlastdossier in geval van een gerechtelijke procedure.

Inhoudsopgave

Klik op een titel om naar het hoofdstuk te navigeren

1	<u>Onderzoek klacht en acties</u>	2
2	<u>Buurtbemiddeling</u>	3
3	<u>Inventarisatie</u>	4
4	<u>Hoor en Wederhoor</u>	5
5	<u>Evaluatie</u>	7
6	<u>Inhoudelijke reactie aan de overlastveroorzaker</u>	8
7	<u>Escalatie</u>	9
8	<u>Controle</u>	10
9	<u>Laatste kans</u>	11
10	<u>Procedure</u>	12
	<u>Bijlagen - informatiebrief en meldingsformulier</u>	

1. Onderzoek klacht en acties

1.1 Klacht

Als verhuurder neem je de klacht van de overlastmelder onder de loep.

- Over wie klaagt de overlastmelder? Is dit ook een huurder van jullie verhuurder? Dan heb je in bepaalde gevallen een inspanningsverplichting om tegen de overlast op te treden. (1)
- Waarover klaagt de overlastmelder? Gaat het bijvoorbeeld om geluidsoverlast, stankoverlast, agressief gedrag, afval om de woning of een verwilderde tuin? (2)
 - Maak het klachtenproces zo laagdrempelig mogelijk. Een digitaal proces voor het doen van klachten kan hierbij helpen. Een model voor van een (digitaal) meldingsformulier overlast vind je [hier](#). Wij raden aan hierbij een update/check van de privacyverklaring te doen. Er moet dan informatie worden opgenomen over het melden en oplossen van overlastklachten. Twijfel je of jouw privacyverklaring up-to-date is, neem dan met één van ons contact op. Wij kunnen je in contact brengen met onze collega's van privacyrecht. Ook is belangrijk dat het proces van het melden van klachten zo wordt ingericht, dat de melder is te identificeren. Misbruik is niet ondenkbaar. Een beveiligde inlogomgeving of een bepaalde vorm van identificatie/authenticatie is een oplossing.
 - Tip: Probeer de klacht zo objectief mogelijk te herformuleren. Zo voorkom je dat het een geschil wordt over de ervaringen van partijen of over verschillen in normen en waarden.
 - Tip: Een klacht met bewijsstukken geeft veel meer gewicht in een procedure. Vraag de overlastmelder dus al vanaf de eerste klacht (voor zover mogelijk) zijn klachten te onderbouwen met bewijsstukken (foto's, e-mails, video- en geluidsopnamen etc.).
- Hoelang bestaan de klachten al en wat is de frequentie van de overlast? Vindt de overlast bijvoorbeeld op bepaalde tijdstippen of dagen plaats?
 - Tip: Vraag de overlastmelder om een logboek bij te houden en (ernstige) overlastklachten ook bij de politie te melden.

1 Indien de overlastveroorzaker en de overlastmelder beide huurder zijn van verhuurder, rust op verhuurder in sommige gevallen een inspanningsverplichting om tegen de overlast op te treden en in het uiterste geval de verplichting om een procedure op te starten. Neem contact met ons op om te onderzoeken of dit het geval is. Indien er géén contractuele band is tussen de verhuurder en de overlastveroorzaker (die huurder is van een ander of zelf eigenaar), kan verhuurder hiervoor in beginsel niet aansprakelijk worden gehouden indien hij niet optreedt jegens de overlastveroorzaker.

2 Let op: overlast die niet wordt gepleegd vanuit en/of rondom de woning, is niet altijd overlast waarmee een verhuurder wat moet/kan doen. Als bijvoorbeeld een huurder zich schuldig maakt aan openbare dronkenschap en/of op straat mensen lastigvalt, dan ligt het (eerder) op de weg van politie om in te grijpen en maatregelen te treffen.

1.2 Acties

- Heeft de overlastmelder al geprobeerd om zelf de overlastveroorzaker aan te spreken om tot een oplossing te komen?
 - Tip: Laat de overlastmelder zoveel mogelijk zelf zijn klacht bespreekbaar maken bij de overlastveroorzaker.
 - Tip: Laat de overlastmelder schriftelijk vastleggen wat hij zelf heeft gedaan om tot een oplossing te komen.
- Let op: Bij elke stap is het van belang dat ieder contact met de huurder schriftelijk wordt vastgelegd en bevestigd. Dat geldt voor zowel de vermeende overlastveroorzaker als voor de overlastmelder. Houd hierbij wel rekening met het feit dat er geen onnodige informatie wordt gedeeld. Ook mogen er geen bijzondere persoonsgegevens worden opgenomen.
- Zijn andere instanties al betrokken of moeten deze wellicht gezien de situatie nu al betrokken worden? Denk aan de politie, de gemeente, bewindvoerder en zorgpartijen. Ga in overleg met deze partijen over wat hun inschatting van de situatie is en wat zij eventueel kunnen betekenen.
- Al in een vroeg stadium kan een multidisciplinair overleg (MDO) raadzaam zijn. Hiermee kun je komen tot één doelmatig plan van aanpak. Uiteraard is dit afhankelijk van de feiten, de omstandigheden en de ernst van de overlast. Ook kan een advocaat/juridisch adviseur aan het MDO deelnemen.
 - Let op: Bij een MDO moeten de vereisten van de privacywetgeving (AVG) in acht worden genomen. Gegevensuitwisseling tijdens een MDO is niet zomaar toegestaan. Het is afhankelijk van de omstandigheden van het geval en gemaakte afspraken in convenanten. De algemene regel is dat het verstrekken van persoonsgegevens alleen mag als dat verenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld. Twijfel je daaraan of heb je vragen hierover? Schroom dan niet om met één van ons contact op te nemen. Wij kunnen je in contact brengen met onze collega's van privacyrecht. (3)

2. Buurtbemiddeling

2.1 Mediation

- In veel steden is buurtbemiddeling aanwezig. Dat is meestal een samenwerkingsproject van onder meer de woningcorporatie, de politie en de gemeente. Buurtbemiddelaars zijn meestal professionele mediators. Daarnaast wordt een buurtbemiddelaar door een overlastveroorzaker veelal eerder als objectief beschouwd dan de woningcorporatie/verhuurder zelf.
- Buurtbemiddeling kan vaak in een vroeg stadium tot een oplossing van het geschil leiden en is daarom zeer de moeite waard.
 - Tip: Stel buurtbemiddeling altijd (ook) schriftelijk voor. Als een overlastveroorzaker of overlastmelder niet instemt met jouw voorstel tot buurtbemiddeling, bevestig dat dan ook schriftelijk. Doe dit in het beginstadium van het traject. Hoe langer je wacht, hoe moeilijker het wordt om partijen nog te overtuigen van het inschakelen van buurtbemiddeling.

3 Tip: beluister ook de podcast van onze collega Leonie Ouwersloot: "Het Multi Disciplinair Overleg in het sociaal domein, zwart-wit of grijs?", (<https://soundcloud.com/user-983364781/het-multi-disciplinair-overleg-in-het-sociaal-domein-zwart-wit-of-grijs>)

3. Inventarisatie

Biedt buurtbemiddeling geen uitkomst en blijven de klachten voortduren?

3.1 Klachteninventarisatie

- Inventariseer dan de klachten. Zijn er al eerder klachten geweest? Zijn er meerdere omwonenden die klachten hebben? Komt de inhoud van de klachten overeen? Houd hier ook rekening met de dataminimalisatie. Alleen noodzakelijke persoonsgegevens moeten worden vastgelegd. Wanneer gegevens overbodig blijken, dien je deze te verwijderen;
- De praktijk leert dat huurders overlast niet altijd (meteen) melden bij de verhuurder. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Denk aan angst voor represailles van de veroorzaker of de buurt. Of aan het onvoldoende geïnformeerd zijn over de rol van verhuurder bij overlast. Ook kan er geen vertrouwen zijn dat de verhuurder de overlast kan stoppen.
 - Tip: Wil je de meldingsbereidheid in een bepaalde casus verhogen? Neem dan zelf contact op met omwonenden en stel ze vragen. Bijvoorbeeld of zij prettig wonen en of er bijzonderheden zijn die zij bij jou onder de aandacht willen brengen.
 - Tip: Het is verstandig om huurders (periodiek) voor te lichten. Wat kunnen of moeten zij doen in geval van overlast? Dit kan bijvoorbeeld door middel van een nieuwsbrief of een bijdrage op de website van de verhuurder. Jullie zijn immers afhankelijk van overlastmeldingen om iets te kunnen doen.
 - Interesse in de volledige versie van het stappenplan?

Vul het formulier in via onderstaande link en ontvang het stappenplan kosteloos in je mailbox.

<https://www.jpr.nl/stappenplan-overlast>