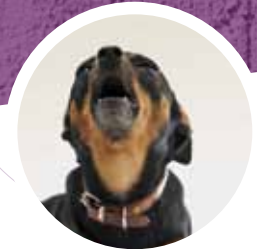


A man with dark hair and a mustache, wearing a light blue button-down shirt, is shown from the chest up. He is holding a dark-colored electric guitar and making a 'rock on' hand gesture with his right hand. He has a playful, slightly mischievous expression with his tongue sticking out. The background is a light-colored, textured wall. A diagonal purple band runs across the bottom of the image, containing three circular inset photos.

Hoe zorgt u ervoor dat zij van uw woning
hun thuis kunnen maken?



Integrale benadering voor het omgaan
met klanten in overlastsituaties.



STEINGOED TRAININGEN

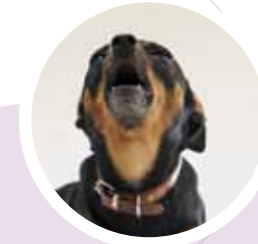
Over het aanpakken van burenoverlast bestaan vele misverstanden. In deze korte gids worden een aantal veel voorkomende misverstanden opgehelderd, staan praktische tips en vindt u een concreet stappenplan waarmee u in de praktijk direct uit de voeten kunt.



Kort en goed: De juridische achtergronden

In het huurrecht is vastgelegd dat mensen wel hinder mogen veroorzaken, maar geen overlast. Overlast moet in juridische zin worden gezien als een gebrek. De verhuurder is verplicht om gebreken, mits deze door de huurder zijn gemeld, te verhelpen. Dit betekent dat, als een huurder overlast ondervindt van een andere huurder, de verhuurder verplicht is om op te treden.

Uit bovenstaande alinea blijkt dat een melding van overlast altijd serieus moet worden onderzocht. Overlast moet worden aangepakt. Dit betekent bijvoorbeeld dat de veroorzaker wordt gewaarschuwd of gesommeerd het overlastgevende gedrag te beëindigen. Hulp kan worden ingeschakeld om de overlastgever hierbij te helpen. (vaak is de dieperliggende oorzaak een psychiatrische stoornis of een verslaving) Soms is een bemiddeling een goed middel om nader tot elkaar te komen. Als dat allemaal niet helpt, is een gerechtelijke procedure het laatste middel. Als de verhuurder in het gelijk wordt gesteld, leidt tot doorgaans tot uitzetting en ontruiming van de woning. In 2009 waren er 390 huissuitzettingen vanwege overlast. Soms krijgt de overlastgever hierna een tweede of laatste kans.



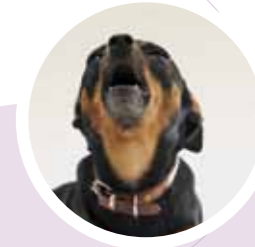
Nu de praktijk...

Deze eerder genoemde situaties lijken allemaal erg eenvoudig, maar de praktijk ziet er heel anders uit. Woningcorporaties ontvangen jaarlijks ongeveer 25.000 meldingen van burenoverlast. In ongeveer 500 gevallen leidt dit tot een gerechtelijke procedure. In 2009 kwam het tot 390 huisuitzettingen, puur vanwege overlast. (Een onbekend aantal overlastveroorzakers werd ontruimd wegens huurachterstand.)

Verreweg de meeste klachten over burenoverlast worden dus zonder juridische procedure opgelost. De reden hiervan is niet zozeer dat woningcorporaties niet hard genoeg optreden tegen overlast. De reden is dat 90-95% van alle meldingen van 'overlast' geen overlast betreffen, maar 'last' (hinder). Dat wil zeggen dat de klager wel degelijk last heeft van de burens, maar dat de feiten niet ernstig genoeg zijn om, via in een gerechtelijke procedure, ontruiming van de woning te kunnen vorderen. Vaak betreft het klachten over 'gewone' leefgeluiden, zoals spelende kinderen, een blaffende hond, lopen op de trap, de wasmachine, muziek die hoorbaar is en dergelijke. Ook burenruzies komen vaak voor, waarbij burens elkaar over en weer 'overlast' bezorgen. Formeel is een burenruzie geen gebrek en hoeft de corporatie niet op te treden tegen één van de twee partijen. Als de zaak escaleert kan dit echter ingrijpende gevolgen hebben. De bekende zaak van de Tokkies is hier een goed voorbeeld van. Na een slepende ruzie gooiden zij een molotov cocktail bij hun bovenburens naar binnen. Hierna kon hun verhuurder, woningcorporatie Het Oosten, weinig anders meer dan een gerechtelijke procedure aanspannen.

De medewerker die belast is met behandelen van 'overlast' is in de praktijk dus overwegend bezig met het behandelen van 'last'. Dat is vaak een zware taak. De klager vindt immers dat de situatie met de burens zeer ernstig is en doet vaak een dringend beroep op de corporatie om op te treden. Het laatste wat hij wil horen is dat de corporatie dat niet gaat doen en hij er maar mee moet leren leven. Toch kan de corporatie in de praktijk niet veel doen. Er kan een bemiddelingsgesprek worden aangeboden, maar als één van de partijen niet wil mee werken kan de corporatie niet veel doen. Last is dus vaak onoplosbaar, terwijl ernstige overlast vaak weer wel op te lossen is.

Omdat de medewerker vooral te maken krijgt met 'last', vraagt het omgaan hiermee om vooral communicatieve vaardigheden. De uitdaging is om mensen op weg te helpen met het zelf vinden van een oplossing. Vaak zijn burens in een dergelijke situatie niet meer 'on speaking terms'. Het is de moeite waard om hen te helpen weer met elkaar in gesprek te komen.





De grootste valkuil is om alle klachten (meldingen) van 'overlast' op dezelfde manier te behandelen. Hierdoor besteden medewerkers veel meer tijd aan deze taken dan nodig is en worden bij klagende klanten verwachtingen gewekt die niet worden waar gemaakt. Het is belangrijk om onderscheid te maken tussen last en (echte) overlast. Bij last ligt de verantwoordelijkheid voor de oplossing bij de klager zelf, bij overlast is de corporatie verplicht te onderzoeken en op te treden.

Een praktische gids: Buren(over)last behandelen vraagt om het zorgvuldig doorlopen van onderstaande stappen.

1. Melding

Bij veel corporaties moet een melding schriftelijk gebeuren. Dit gebeurt met het oog op dossiervorming en om een kleine drempel op te werpen, zodat mensen niet al te gemakkelijk kunnen klagen. Vaak wordt hierbij de voorwaarde gesteld dat de klager eerst zelf heeft geprobeerd de situatie met de 'overlastgever' te bespreken en op te lossen.

Ons advies: Zorg dat meldingen heel concreet en precies zijn. Probeer de emotie eruit te filteren. Dit kan door mondeling door te vragen of door een meldingsformulier aan te bieden waarop specifieke vragen worden gesteld. Het is belangrijk om te weten wat er precies gebeurt, hoe vaak, hoe hard, hoe lang en wat de klager heeft ondernomen om de zaak zelf op te lossen.

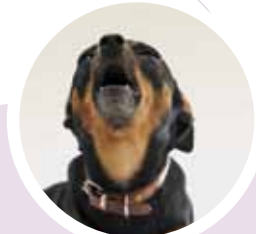
2. Last of overlast?

De belangrijkste taak is om in te schatten of de situatie echte overlast of gewoon hinder (last) betreft. Als de melding concreet en volledig is, is daaruit vaak al veel af te leiden. Als alles waar is wat de klager zegt (waar u nooit van uit moet gaan) is er dan sprake van overlast?

Als dit niet meteen duidelijk is, dan zal nader onderzoek gedaan moeten worden. De eerste stap is dan vaak het raadplegen van de dossiers van klager en beklaagde. Aanvullende stappen zijn; informatie inwinnen bij collega's en de wijkagent. Een gesprek met de beklaagde kan veel informatie opleveren, zeker in combinatie met huisbezoeken. Ook het inwinnen van informatie bij omwonenden kan erg verhelderend zijn, maar doe dit niet te snel.

3. Oplossen

Last: Als er sprake is van last, dan ligt de verantwoordelijkheid voor de oplossing bij de bewoners zelf. Het enige wat u kunt doen is hen te helpen weer met elkaar in gesprek te komen. Veel corporaties besteden deze hulp uit aan buurtbemiddelingsprojecten. In veel gevallen is dit voor de klager een boodschap die hij niet wil horen.



Toch is het belangrijk om deze boodschap luid en duidelijk over te brengen. Houdt de klager ook niet aan het lijntje. Als er sprake is van last, dan heeft dossieropbouw, of de klager verzoeken om klachten te blijven melden geen enkele zin. Daarmee kweekt u valse verwachtingen.

Burenruzie: Als er sprake is van een wederzijdse burenruzie, dan geldt hetzelfde als bij last. De oplossing ligt bij de bewoners en u kunt bemiddeling aanbieden. Ruzies kunnen escaleren en dat kan grote gevolgen hebben. Naast bemiddeling is het in deze situatie verstandig om schriftelijk mensen aan te spreken op hun gedrag en te waarschuwen dat bij escalatie maatregelen zullen volgen. Soms kan het verstandig zijn één van de partijen te helpen verhuizen. Daarmee bedoelen we niet meteen dat een woning onderhands wordt toegewezen, maar eerder het geven van advies om kansrijk te reageren op het aanbod.

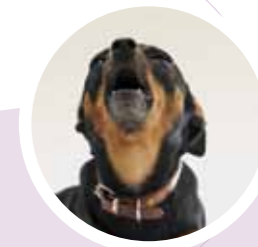
Overlast: Als er sprake is van overlast, dan is het belangrijk om eerst na te gaan of dit op te lossen is zonder gerechtelijke procedure. Een (schriftelijke) waarschuwing is soms voldoende. In een enkel geval biedt een bemiddelingsgesprek uitkomst. In ongeveer 70% van de overlastgevallen heeft de veroorzaker een psychische aandoening en is hulp nodig. Een indringend (schriftelijk) verzoek om de huur op te zeggen kan soms goed uit pakken. Een gerechtelijke procedure is alleen kansrijk als andere manieren om tot een oplossing komen kansloos lijken of zijn mislukt.

Over de gerechtelijke procedure

Over de gang naar de rechter horen we veel verschillende geluiden. Sommige corporaties beginnen er liever helemaal niet aan, terwijl anderen regelmatig procedures beginnen. We horen soms dat het bijna niet voorkomt dat een procedure wordt

verloren, maar ook dat het tegenovergestelde, dat het vrijwel onmogelijk is om te winnen! Ook over advocaten en hun werkwijze zijn de geluiden nogal divers. Soms is een vuistdik dossier nog steeds niet dik genoeg, maar er zijn gevallen bekend waarin helemaal geen dossier nodig was om de gang naar de rechter te maken. Kennelijk zijn er grote verschillen in werkwijze en aanpak van zowel advocaten als rechters. Hieronder enkele feiten:

- Een gerechtelijke procedure van een verhuurder tegen een huurder valt onder civiel recht en niet onder strafrecht. In het civiel recht is aannemelijk maken de kern, in het strafrecht zijn harde bewijzen nodig.
- In Nederland wordt zwaar getild aan het recht om te wonen. Een rechter zal dit recht afwegen tegen de 'wanprestatie' van de overlastveroorzaker.
- Er zijn in Nederland 5 gerechtshoven en 19 arrondissementen. De slaagkans voor een succesvolle procedure wegens overlast verschilt van rechtbank tot rechtbank en ook individuele rechters kunnen in vergelijkbare situaties, tot verschillende uitspraken in vergelijkbare situaties komen.



- Ook de aanpak van advocaten verschilt sterk. De meer gedegen juristen (bijvoorbeeld Van Breevoort en Termeulen) neigen ernaar te kiezen voor een bodemprocedure. Deze bodemprocedure is zorgvuldig en duurt 10-12 maanden. Hierbij wordt gevraagd de huurovereenkomst te ontbinden. Anderen (bijvoorbeeld Tomlow advocaten) kiezen liever voor een kort geding. Hierbij moet een spoedeisend belang aannemelijk worden gemaakt. Een kort geding duurt, zoals de naam doet vermoeden, relatief kort. (2 tot 6 weken) In een kort geding wordt ontruiming gevraagd (de huurovereenkomst blijft formeel bestaan)
- Uit jurisprudentie (uitspraken van rechters) blijkt:
 - Dat het niet serieus nemen van een klacht over overlast een verhuurder erg kwalijk wordt genomen. Onderzoek is verplicht.
 - Dat de gang naar de rechter als een middel moet worden gezien. Een verhuurder wordt niet geacht te wachten tot het dossier dik genoeg is.

Tenslotte

De kern is dat elke klacht, of het nu overlast of last betreft, serieus moet worden genomen. Als er sprake is van overlast heeft de verhuurder bovendien de verplichting maatregelen tegen de veroorzaker te ondernemen. Een medewerker die overlastzaken behandelt, zal veel klagers moeten teleurstellen. Hij kan de situatie niet oplossen, maar kan hoogstens de burenhelpten weer met elkaar in gesprek te komen. Dit vraagt om een medewerker die stevig in zijn schoenen staat en over veel tact en empathie beschikt.

Wat kunnen wij voor u betekenen?

1. Adviseren en ontwikkelen	Onderzoeken	Bestaand beleid toetsen
	Nieuw beleid formuleren	Ontwikkelen en uitvoeren
	Procedure en werkwijze beschrijven	Taken en functies beschrijven Procedure en werkproces ontwikkelen
2. Maatwerk Trainingen	Trainen/coachen	Burenoverlast Huurrecht en burenoverlast Gestructureerd afhandelen van klachten Gesprekstechnieken bij burenoverlast Bemiddelingsgesprekken bij burenoverlast
	Implementeren nieuw beleid en procedures	Presenteren nieuw beleid Werkgroepen methode Vraagbaak op afstand
3. Uitvoeren	Detachering van ervaren medewerkers	



STEINGOED TRAININGEN

www.steingoed.nl