

alles wat je moet weten over
dossieropbouw

overlast

helder voor elkaar



wat is overlast

Elke gedraging of omstandigheid van de huurder (of iemand die met hem samenwoont of te gast is) die het rustig huurgenot van de woning of de woonomgeving van anderen ernstig belemmert.

actie 1

signaleren en registreren

- ✓ Neem klachten van omwonenden of instanties serieus.
- ✓ Ontvang klachten het liefst schriftelijk (brief/ e-mail/ WhatsApp).
- ✓ Zorg dat meldingen objectief en gedetailleerd worden geregistreerd (wie, wat, wanneer).

in actie komen bij overlast

Een woningcorporatie moet het ongestoord huurgenot aan haar huurders kunnen geven. Wanneer een andere huurder overlast veroorzaakt, kan het huurgenot worden verstoord. In zo'n situatie moet de woningcorporatie actie ondernemen.

actie 2

controleer en bespreek

- ✓ Neem contact op met de huurder om de overlast bespreekbaar te maken.
- ✓ Verifieer de ervaren overlast.
- ✓ Leg het gesprek en de gemaakte afspraken schriftelijk vast.

actie 3

stuur een waarschuwing

- ✓ Als de overlast aanhoudt, stuur een schriftelijke waarschuwing en vermeld hierin:
 - concrete voorbeelden van overlast;
 - gevolgen bij voortzetting gedrag;
 - tijdspad om gedrag aan te passen.
- ✓ Herhaal de waarschuwing bij blijvende overlast.

Ze hoeft de overlast niet altijd volledig te stoppen, maar ze heeft wel de plicht om in te grijpen. Dit betekent dat een woningcorporatie redelijke maatregelen moet nemen om het huurgenot van andere huurders te beschermen.

*er bestaat
een zorgplicht om
op te treden*

actie 4

maatregelen treffen

- ✓ Blijft de overlast voortbestaan, overweeg maatregelen:
 - gedragsaanwijzing;
 - inschakelen van externe instanties (gemeente, politie, handhaving).
- ✓ Zorg dat alle maatregelen proportioneel, schriftelijk en duidelijk zijn.

actie 5

huurrechtelijke actie

- ✓ Start een procedure als eerdere stappen geen effect hebben gehad.
- ✓ Zorg dat het dossier volledig is: meldingen, waarschuwingen, gemaakte afspraken en bewijs van de overlast.



waar kijkt de rechter naar?

- ✓ Inspanningen van de woningcorporatie om de overlast te stoppen.
- ✓ Aard en ernst van de overlast.
- ✓ Duur en frequentie.
- ✓ Objectieve impact op omwonenden.

verzamelen bewijs van overlast klachten

- ✓ Schriftelijke klachten (brief, e-mail, WhatsApp).
- ✓ Getuigenverklaringen van omwonenden (bijvoorbeeld in een buurtonderzoek).
- ✓ Logboeken van omwonenden (wie, wat wanneer).

eigen waarneming of interne meldingen

- ✓ Verslagen van medewerkers die de overlast hebben geconstateerd.

audio- of videomateriaal

- ✓ Opnames van geluidsoverlast en foto's of video's van situatie.

rapporten van externe instanties

- ✓ Politierapporten of proces-verbaal (sfeerrapportage).
- ✓ Gemeentelijke handavingsrapporten of buurtbemiddelingsrapporten.
- ✓ Proces-verbaal van deurwaarder (bijvoorbeeld van anonieme melders).
- ✓ Rapporten van bijvoorbeeld geluidsmeting, ggd of ongediertebestrijding.

