

***Hoor je de buren gillen?***

*Onderzoeksrapport over het gebruik van de Wet Aanpak Woonoverlast voor advisering door het Juridisch Loket*

**Aantal woorden (inhoudelijk): 15.339**

**Hogeschool Leiden Opleiding SJD**

Louise Werter – S1091597 Begeleidend docenten:

Dhr. van der Raad

Mevr. Albeda

Inleverdatum: 27 mei 2019

Eerste kans

Opdrachtgever: Het Juridisch Loket Collegejaar 2018/2019

Voorwoord

Geachte lezer,

Voor u ligt het onderzoeksrapport ‘Hoor je de buren gillen? *Onderzoeksrapport over het gebruik van de Wet Aanpak Woonoverlast voor advisering door het Juridisch Loket’*. In dit rapport zal ik ingaan op het gebruik van de Wet Aanpak Woonoverlast in de praktijk door verschillende partijen, zoals gemeenten, woningcorporaties en tot slot juridisch medewerkers van het Juridisch Loket. Vervolgens zal ik naar aanleiding van dit onderzoek conclusies trekken over de Wet Aanpak Woonoverlast in de praktijk en zal ik aanbevelingen doen over hoe deze informatie in de dienstverlening van het Juridisch Loket kan worden gebruikt.

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Juridisch Loket. Van hen heb ik dan ook alle medewerking gekregen. Graag wil ik vanaf deze plaats eenieder voor zijn of haar medewerking bedanken. In het bijzonder wil ik mijn collega Nick Slingerland bedanken, die altijd heeft geholpen met meedenken en mij nieuwe inzichten heeft gegeven tijdens het uitvoeringsproces van het onderzoek.

Tot slot wil ik ook de begeleiders van de Hogeschool Leiden bedanken voor alle opbouwende feedback en de hulp die is geboden waar ik dit nodig had.

Ik hoop dat u mijn onderzoeksrapport met interesse kunt lezen.

Met vriendelijke groet,

Louise Werter

Voormalig stagiaire, huidig medewerker bij Juridisch Loket Rotterdam, Student SJD aan de Hogeschool Leiden

Inhoudsopgave

Pagina

Samenvatting 4

1 Inleiding

* 1. Aanleiding 6
  2. Probleemanalyse 8
  3. Gewenste situatie 8
  4. Probleemafbakening 8
  5. Doelstelling en relevantie 9
  6. Leeswijzer 11

2 Methoden

2.1 Methoden per deelvraag 12

2.2 Kwaliteit en analyse van de gegevens 16

2.3 Beperkingen van het onderzoek 16

3 Kaders

3.1 Het juridisch kader 17

3.2 Het maatschappelijk kader 28

3.3 Centrale begrippen 30

4 Resultaten

4.1 Resultaten van deelvraag 1 31

4.2 Resultaten van deelvraag 2 36

4.3 Resultaten van deelvraag 3 40

5 Conclusie en aanbevelingen

5.1 Conclusie 44

5.2 Aanbevelingen 46

5.3 Discussie 47

Literatuurlijst 50

Bijlage 52

Samenvatting

In dit onderzoek ga ik in op de inhoud van de Wet Aanpak Woonoverlast, hoe deze wet wordt gebruikt door gemeenten en woningcorporaties en wat dit betekent voor de dienstverlening van het Juridisch Loket. Op basis van de resultaten van dit onderzoek worden aanbevelingen gedaan.

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: *Welke mogelijkheden biedt de Wet Aanpak Woonoverlast voor advisering van medewerkers van het Juridisch Loket aan rechtzoekenden met een vraag over woonoverlast die huurder zijn bij een woningcorporatie?*

Om antwoord te krijgen op deze vraag, zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. *Wat is de rol van gemeenten bij toepassing van de Wet Aanpak Woonoverlast en in hoeverre is die van belang voor medewerkers van het Juridisch Loket, wanneer zij rechtzoekenden, welke huurder zijn van een woningcorporatie, willen adviseren*

*over woonoverlast?*

1. *Wat is de rol die woningcorporaties vervullen ten aanzien van de Wet Aanpak Woonoverlast, die van belang is voor medewerkers van het Juridisch Loket die willen adviseren over woonoverlast aan rechtzoekenden die een woning huren*

*van een woningcorporatie?*

1. *Hoe adviseren medewerkers van het Juridisch Loket momenteel inhoudelijk rechtzoekenden die een huurder zijn bij een woningcorporatie met vragen over woonoverlast en hoe kan het advies verbeterd worden?*

Uit het onderzoek komt naar voren dat de Wet Aanpak Woonoverlast nog niet in de praktijk is gebracht door gemeenten. Het gevolg hiervan is dat er in de praktijk over de Wet Aanpak Woonoverlast nog veel onduidelijkheid bestaat over de advisering aan rechtzoekenden door juridisch medewerkers van het Juridisch Loket. De aanbevelingen

aan opdrachtgever het Juridisch Loket behelzen daarom in het kort:

1) Informatie-uitwisseling met gemeenten, zodat het Juridisch Loket goed op de hoogte blijft van casus waarin de Wet Aanpak Woonoverlast wordt toegepast en aan welke

voorwaarden deze casus moeten voldoen.

2) De heruitvoering van dit onderzoek, mits de Wet Aanpak Woonoverlast meermaals in

de praktijk is gebracht.

3) Het informeren van juridisch medewerkers van het Juridisch Loket middels scholing

inzake overlastzaken en de Wet Aanpak Woonoverlast.

4) Vindbare, overzichtelijke en praktische informatie ter beschikking stellen aan juridisch medewerkers van het Juridisch Loket.

Hoofdstuk 1, Inleiding

In dit hoofdstuk zal allereerst worden besproken wat de aanleiding van het onderzoek is. Daarna wordt er dieper ingegaan op de achtergrond van hetgeen er is onderzocht in de probleemanalyse. Vervolgens zullen de doelstelling en de relevantie worden geschetst. Hierna zullen de centrale vraag en de deelvragen aan bod komen. Als laatst zal met de leeswijzer duidelijk worden, hoe dit onderzoeksrapport is opgebouwd en ingedeeld.

1.1 Aanleiding

Iedere dag van de afgelopen twee jaar ben ik, al meedraaiende in de dienstverlening van het Juridisch Loket Rotterdam, in aanraking gekomen met rechtzoekenden. Rechtzoekenden hebben vragen over veel verschillende rechtsgebieden. De ervaring leert dat veel vragen die rechtzoekenden stellen, gaan over woonoverlast. Rechtzoekenden ervaren deze overlast en willen weten wat zij kunnen ondernemen op juridisch gebied om

De door hun ervaren overlast tegen te gaan.

Woonoverlast komt vaak voor. Een op de drie Nederlanders krijgt te maken met woonoverlast.[[1]](#footnote-1) Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek ervaart een half miljoen Nederlanders zo veel overlast dat zij in hun dagelijks leven ernstig worden gehinderd.[[2]](#footnote-2) Rechtzoekenden met vragen over woonoverlast die zich bij het Juridisch Loket melden met hun vragen, zijn bijna altijd huurder van een woningcorporatie. Hierover zijn geen cijfers bekend, maar dit komt duidelijk naar voren in de praktijk en ervaring van het Juridisch Loket. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de werkwijze van het Juridisch Loket, daar zij rechtzoekenden bedienen die in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand en hier inkomens- en vermogensgrenzen bij gelden.

Werknemers gebruiken bij het beantwoorden van vragen over woonoverlast regelmatig de Kennisbank: het kennissysteem van het Juridisch Loket. De Kennisbank is alleen toegankelijk voor medewerkers van het Juridisch Loket. In de Kennisbank staat informatie over onder andere de juridische mogelijkheden die rechtzoekenden hebben bij het ervaren van woonoverlast. Dit is relevant daar in de hoofd- en een deelvraag wordt verwezen naar de advisering van medewerkers van het Juridisch Loket en de Kennisbank hiervoor het hoofdsysteem is.

Brouwer en Schilder (2011) melden dat de overheid te weinig genuanceerde mogelijkheden heeft om woonoverlast tegen te gaan.[[3]](#footnote-3) Daarnaast kom uit de Memorie van Toelichting van de Wet Aanpak Woonoverlast het volgende naar voren: “*Op dit moment heeft de overheid grofweg twee opties. Ze kan de overlastgever een bestuurlijke waarschuwing geven, of hem uit huis plaatsen. De eerste optie is te licht en heeft vaak geen effect. De tweede optie is te zwaar en verplaatst het probleem slechts. Daarom is een tussenvorm nodig. De overheid moet de mogelijkheid krijgen om de overlastgever een specifieke gedragsaanwijzing te geven.*”[[4]](#footnote-4) De gemeente kan waarschuwingen geven, die geen rechtswerking hebben. Hiertegenover bestaat voor de gemeente de mogelijkheid om de woning te sluiten en voor de verhuurder de mogelijkheid om bij de rechter te verzoeken om ontbinding van de huurovereenkomst met de overlast veroorzakende huurder. Hier tussenin bestonden geen mogelijkheden.[[5]](#footnote-5)

Op 1 juli 2017 is daarom de Wet Aanpak Woonoverlast (ook wel de WAW), in werking getreden.[[6]](#footnote-6) Met deze wet werd artikel 151D van de Gemeentewet ingevoerd. Deze wijziging creëert de mogelijkheid om bij Algemeen Plaatselijke Verordening de bevoegdheid van de burgemeester om specifieke gedragsaanwijzingen te geven, vast te leggen. [[7]](#footnote-7) De Memorie van Toelichting van de Wet Aanpak Woonoverlast geeft de volgende voorbeelden voor specifieke gedragsaanwijzingen: “Als de overlast bestaat uit een blaffende of agressieve hond, moet de overlastgever worden gedwongen zijn hond te muilkorven of binnen te houden. Is er sprake van geluidsoverlast, dan moet de betrokken persoon gedwongen worden zijn muziek zachter te zetten. Is duidelijk dat bepaalde bezoekers telkens voor een onveilige sfeer zorgen, dan moet een bezoekersverbod mogelijk zijn.”[[8]](#footnote-8)

Een specifieke gedragsaanwijzing biedt dus de mogelijkheid om verfijndere instrumenten dan ontruiming, dan wel sluiting van de woning in te zetten bij woonoverlast. Daarnaast biedt een specifieke gedragsaanwijzing ook de kans om woonoverlast die niet zo ernstig is dat instrumenten zoals ontruiming of sluiting van de woning gerechtvaardigd kunnen worden, aan te pakken.[[9]](#footnote-9)

1.2 Probleemanalyse

Medewerkers van het Juridisch Loket gebruiken de Kennisbank om informatie op te zoeken over hetgeen een rechtzoekende een vraag heeft gesteld. Voor het Juridisch Loket is het wenselijk om de Kennisbank op het gebied van woonoverlast aan te vullen, gezien de nieuwe mogelijkheden die de Wet Aanpak Woonoverlast (WAW) biedt.

Op dit moment wordt vermoed dat de informatie over de WAW in de Kennisbank niet afdoende is om te kunnen gebruiken bij het informeren of adviseren van rechtzoekenden. Dit kan voor zowel werknemers van het Juridisch Loket, als voor rechtzoekenden een probleem zijn. Werknemers hebben niet alle informatie tot hun beschikking om tot een volledig advies te komen. Rechtzoekenden krijgen daardoor informatie die onvolledig is. Hierdoor baseren zij hun keuzes voor vervolgstappen op onvolledige informatie.

1.3 Gewenste situatie

Medewerkers van het Juridisch Loket zullen altijd vragen van rechtzoekenden blijven krijgen over woonoverlast. Momenteel wordt weinig tot niet geïnformeerd door medewerkers over de mogelijkheden die de WAW biedt, blijkt uit de praktijk. Dit komt doordat er weinig informatie bekend is over het gebruik van de WAW en de Kennisbank hierover weinig informatie biedt. Wenselijk is dan ook, om medewerkers toegang te geven tot informatie over de WAW, zodat zij deze informatie kunnen aanbieden aan rechtzoekenden.

Indien rechtzoekenden volledig geïnformeerd zouden worden, zou dit tot gevolg kunnen hebben dat het proces om woonoverlast aan te pakken sneller doorlopen kan worden, of dat de dossieropbouw voor een uiteindelijk civielrechtelijk proces beter kan worden opgebouwd. Dit scheelt voor rechtzoekenden in tijd, en biedt meer mogelijkheden aan rechtzoekenden.

1.4 Probleemafbakening

Dit onderzoek richt zich op de Wet Aanpak Woonoverlast. Het onderzoek gaat niet over de mogelijkheden die er al bestonden om woonoverlast tegen te gaan, al zullen deze mogelijkheden wel kort uiteen worden gezet in het hoofdstuk 3.1, Het juridisch kader. De behoefte vanuit de opdrachtgever bestaat vooral om informatie over de WAW te ontvangen die relevant is voor de praktijk van het Juridisch Loket.

De rechtzoekenden met vragen over woonoverlast zijn bijna altijd huurder bij een woningcorporatie. Dit blijkt uit praktijkervaring van juridisch medewerkers bij het Juridisch Loket. De reden hiervoor is waarschijnlijk dat het Juridisch Loket werkt met een inkomensgrens voor contact verder dan het eerste kanaal. Met het eerste kanaal wordt bedoeld dat rechtzoekenden het Juridisch Loket benaderen via mail, telefoon of het inloopspreekuur.[[10]](#footnote-10) De rechtzoekenden die het Juridisch Loket voornamelijk benaderen zijn rechtzoekenden die een sociale huurwoning hebben. Sociale huurwoningen zijn voornamelijk in bezit van woningcorporaties. Om deze reden zullen woningcorporaties worden betrokken bij dit onderzoek.[[11]](#footnote-11)

Nog een reden dat woningcorporaties wel, en particuliere verhuurders niet zullen worden benaderd voor dit onderzoek, is omdat particuliere verhuurders moeilijk te benaderen zijn. Particuliere verhuurders zijn niet verenigd en derhalve moeilijk vindbaar. Verder worden gemeenten bij het onderzoek betrokken, omdat de wetswijziging in de Gemeentewet plaatsvindt, en de burgemeester eventueel beslissingen moet nemen over de uitvoering van de Wet Aanpak Woonoverlast.

1.5 Doelstelling en relevantie

*Gewenste verandering*

Zoals eerder omschreven, bestaat de gewenste situatie uit enerzijds meer beschikbare informatie over de Wet Aanpak Woonoverlast die juridisch medewerkers van het Juridisch Loket kunnen gebruiken in hun advisering en anderzijds het beter informeren van rechtzoekenden. Om dit voor elkaar te krijgen, moet er gekeken worden naar de gewenste verandering.

Om ervoor te zorgen dat werknemers van het Juridisch Loket kunnen beschikken over meer informatie over de Wet Aanpak Woonoverlast die zij ook nog eens kunnen gebruiken in hun advisering van rechtzoekenden, dient de Kennisbank te worden uitgebreid.

*Praktijkdoel*

De gewenste verandering is dat werknemers van het Juridisch Loket kunnen beschikken over meer informatie over de Wet Aanpak Woonoverlast. Dit betekent dat er kennis moet komen over hoe deze wet toe te passen is in de dagelijkse advisering.

De informatie die juridisch medewerkers van het Juridisch Loket nodig hebben, moet komen te staan in de Kennisbank, of in een document dat wordt toegevoegd aan de Kennisbank, als een appendix. Het praktijkdoel is dan ook om het Juridisch Loket als opdrachtgever te informeren over de mogelijkheden die de Wet Aanpak Woonoverlast biedt, en deze informatie voor medewerkers beschikbaar te stellen door deze informatie schriftelijk aan te bieden. Juridisch medewerkers kunnen dit onderzoek lezen en hier kan eventueel een juridisch medewerker een stroomschema van maken om de informatie overzichtelijk te kunnen aanbieden aan collegae.

*Kennisdoel*

Om schriftelijk informatie ter beschikking te kunnen stellen over de mogelijkheden die de Wet Aanpak Woonoverlast biedt aan medewerkers van het Juridisch Loket en over hoe te handelen bij woonoverlast, moet er meer kennis komen over hoe deze informatie het best aansluit bij de praktijk en hoe medewerkers met deze informatie kunnen omgaan. Ook moet er meer informatie komen over hoe gemeenten en woningcorporaties met de Wet Aanpak Woonoverlast omgaan, zodat in kaart kan worden gebracht hoe deze partijen omgaan met de WAW, en of dit nog extra mogelijkheden biedt qua advisering voor de medewerkers van het Juridisch Loket.

Om deze doelen te bewerkstelligen, is onderzoek noodzakelijk. Het onderzoek zal leiden tot aanvulling van informatie over hoe de Wet Aanpak Woonoverlast in de praktijk wordt gebruikt. Ook wordt hierdoor duidelijk wat een rechtzoekende met deze informatie kan. De juridisch medewerker kan hier vervolgens over adviseren.

De vraag die centraal staat in dit onderzoek is: *Welke mogelijkheden biedt de Wet Aanpak Woonoverlast voor advisering van medewerkers van het Juridisch Loket aan rechtzoekenden met een vraag over woonoverlast die huurder zijn bij een woningcorporatie?*

Om deze centrale vraag te kunnen beantwoorden is het noodzakelijk dat er een aantal deelvragen worden beantwoord. De volgende deelvragen:

1. *Wat is de rol van gemeenten bij toepassing van de Wet Aanpak Woonoverlast en in hoeverre is die van belang voor medewerkers van het Juridisch Loket, wanneer zij rechtzoekenden, welke huurder zijn van een woningcorporatie, willen adviseren over woonoverlast?*
2. *Wat is de rol die woningcorporaties vervullen ten aanzien van de Wet Aanpak Woonoverlast, die van belang is voor medewerkers van het Juridisch Loket die willen adviseren over woonoverlast aan rechtzoekenden die een woning huren van een woningcorporatie?*
3. *Hoe adviseren medewerkers van het Juridisch Loket momenteel inhoudelijk rechtzoekenden die een huurder zijn bij een woningcorporatie met vragen over woonoverlast en hoe kan het advies verbeterd worden?*

1.6 Leeswijzer

De informatie die dit onderzoek op zal leveren is, zoals uit de inleiding blijkt, voor het Juridisch Loket en wellicht ook voor gemeenten en woningcorporaties relevant.

In hoofdstuk 2 zal worden ingegaan op de methoden die gebuikt zullen worden om de geformuleerde deelvragen te beantwoorden. Verschillende subjecten zullen telkens op verschillende wijze worden geïnterviewd. In dit hoofdstuk staat ook uitleg en verantwoording van de gekozen methoden, alsmede verantwoording van de verwerking van deze interviews.

In hoofdstuk 3 zijn de kaders van dit onderzoek beschreven. Zo zorgt het juridisch kader dat het onderzoek in juridische context wordt geplaatst, waarmee ook het geheel van geldende regelgeving wordt uitgelicht. Hierdoor zal de lezer beter begrijpen wat de Wet Aanpak Woonoverlast precies is en hoe dit in het geheel van wet- en regelgeving moet worden geplaatst. Verder komt in het maatschappelijk kader naar voren waarom dit onderzoek maatschappelijk relevant is en welke rollen betrokken partijen hebben. Als laatst wordt er in de woordenlijst nog uitgelegd hoe belangrijke begrippen moeten worden gelezen in het kader van dit onderzoek.

In hoofdstuk 4 worden de resultaten besproken. Worden de bevindingen uitgelegd en wordt de deelvraag beantwoord.

In hoofdstuk 5 wordt de conclusie getrokken. De conclusie is het antwoord op de hoofdvraag naar aanleiding van het onderzoek. Verder worden er naar aanleiding van de conclusie een viertal aanbevelingen aan het Juridisch Loket gedaan.

Hoofdstuk 2, Methoden

Zoals uit de inleiding blijkt, dient er antwoord te worden gegeven op een aantal verschillende deelvragen om de centrale vraag te kunnen beantwoorden. Om de deelvragen te beantwoorden is praktijkonderzoek nodig. In dit hoofdstuk wordt per deelvraag dieper ingegaan op de methoden die gebruikt worden en de onderzoekseenheden die een rol spelen bij beantwoording van de deelvraag. Ook zullen het belang en de databronnen van de deelvragen uitgewerkt worden. Vervolgens worden de maatregelen beschreven die zullen worden genomen om de kwaliteit van de verzamelde gegevens te waarborgen. Als laatst zullen de beperkingen van het onderzoek aangestipt worden.

2.1 Methoden per deelvraag

**Methode deelvraag 1**

*Wat is de rol van gemeenten bij toepassing van de Wet Aanpak Woonoverlast en in hoeverre is die van belang voor medewerkers van het Juridisch Loket, wanneer zij rechtzoekenden, welke huurder zijn van een woningcorporatie, willen adviseren over woonoverlast*?

De methode van onderzoek die is ingezet bij deelvraag 1, is het gestructureerde interview. Daarnaast is het intern beleid opgevraagd, waardoor er ook gedeeltelijk literatuuronderzoek heeft plaatsgevonden bij beantwoording van deelvraag 1. Er is gekozen voor een gestructureerd interview, omdat er specifieke informatie nodig is. Het doel van het onderzoek is om schriftelijk informatie ter beschikking te kunnen stellen over de mogelijkheden die de WAW biedt aan medewerkers van het Juridisch Loket en over hoe te handelen bij woonoverlast. Met een interview en daarnaast inzicht in intern beleid, is deze deelvraag beantwoord. Dit omdat het intern beleid de theoretische mogelijkheden schetst. Met interviews is vervolgens gekeken hoe de Wet Aanpak Woonoverlast in de praktijk wordt toegepast.

Omdat de WAW een wijziging in de Gemeentewet is die de mogelijkheid geeft aan gemeenten om in de Algemeen Plaatselijke Verordening (ook wel APV), bevoegdheden aan de burgemeester toe te kennen, is het voor de praktijk van het Juridisch Loket belangrijk om te bekijken hoe gemeenten invulling geven aan de WAW. Het beroepsproduct moet bruikbaar zijn voor alle Juridisch Loketten in Nederland. Om het antwoord op deze deelvraag zo goed mogelijk bruikbaar te maken voor alle Loketten, is het van belang dat de antwoorden niet bij één gemeente worden gezocht, maar bij meerdere.

Er is gekozen om medewerkers van de afdeling woonoverlast, of een vergelijkbare afdelingen die meldingen over woonoverlast behandelen van gemeenten te interviewen, omdat deze de meeste informatie hebben van de praktijk. Van de qua inwonertal vijf grootste gemeenten die de WAW in de APV hebben opgenomen, zijn bovengenoemde medewerkers benaderd. De vijf grootste gemeenten die de WAW in de APV hebben opgenomen zijn de gemeente Amsterdam, gemeente Rotterdam, gemeente Den Haag, gemeente Eindhoven, gemeente Tilburg. In de gemeente Utrecht is de WAW nog niet ingevoerd in de APV. Per gemeente zou er één medewerker zou worden geïnterviewd, dus vijf in totaal. In de praktijk zijn dit acht interviews geworden, omdat de gemeenten Amsterdam, Rotterdam en Tilburg allen medewerkers hebben die gespecialiseerd zijn in woonoverlast waarmee ook gesproken is in het kader van dit onderzoek.

Er zijn vijf gemeenten benadert, omdat er bij twee of drie gemeenten niet goed genoeg kan worden nagegaan of er een bepaalde lijn bestaat die in het beleid over het algemeen wordt aangehouden. Bij vijf gemeenten is er een beter en een meer veralgemeniseerd beeld te schetsen over de wijze waarop een gemeente omgaat met de WAW. Dit is nodig, daar het eindproduct landelijk bij het Juridisch Loket te gebruiken moet zijn. Indien er meer dan vijf gemeenten worden benaderd, kon dit mogelijk praktische problemen opleveren, zoals tijdnood. Dit is echter niet het geval geweest. De gemeenten zijn telefonisch geïnterviewd, omdat het niet mogelijk was bij alle gemeenten langs te gaan in verband met afstand en reistijd. Deze gesprekken zijn opgenomen met een voice recorder, zodat er een voldoende precieze uitwerking van de interviews kan worden gewaarborgd. Dit is vooral van belang bij het schrijven van het hoofdstuk 4, Resultaten.

**Methode deelvraag 2**

*Wat is de rol die woningcorporaties vervullen ten aanzien van de Wet Aanpak Woonoverlast, die van belang is voor medewerkers van het Juridisch Loket die willen adviseren over woonoverlast aan rechtzoekenden die een woning huren van een woningcorporatie?*

De methode die bij deze deelvraag is ingezet, komt overeen met deelvraag 1: de methode die is ingezet is het gestructureerde interview. Daarnaast is het intern beleid opgevraagd, waardoor er ook gedeeltelijk literatuuronderzoek is uitgevoerd bij beantwoording van deelvraag 2. Omdat het in de centrale vraag gaat om het beantwoorden van vragen over woonoverlast die worden gesteld door rechtzoekenden die huurder zijn bij een woningcorporatie, is het voor de medewerkers van het Juridisch Loket in hun advisering van belang dat duidelijk is op welke wijze woningcorporaties de mogelijkheden gebruiken die de WAW biedt. De advisering van een juridisch medewerker van het Juridisch Loket, dient te worden aangepast op de mogelijkheden die de woningcorporatie al dan niet heeft en gebruikt. Eventueel is een mogelijke uitkomst van het onderzoek dat een woningcorporatie onder andere de gemeente namens de melder van overlast contact opneemt met de gemeente, of dat dat woningcorporatie beleid heeft over in welke situatie externe partijen zoals de gemeente worden aangeschoten voor hulp en in welke soort gevallen dit dan gebeurt.

Het beroepsproduct moet bruikbaar zijn voor alle Juridisch Loketten in Nederland. Om het antwoord op deze vraag zo goed mogelijk bruikbaar te maken voor alle Loketten, is het van belang dat de antwoorden bij meerdere grote woningcorporaties worden gezocht.

De woningcorporaties die zijn benaderd zijn Ymere, Vestia en Mooiland. Er zijn geen woningcorporaties die landelijk opereren. Om deze reden zijn er grote woningcorporaties benaderd die in de buurt opereren van de gemeenten die zijn benaderd voor de interviews van deelvraag 1. Door deze aanpak zijn dwarsverbanden gelegd tussen de aanpak van de gemeenten en die van de woningcorporaties.

Ymere opereert in de gemeente Amsterdam en omsteken. Vestia opereert in de gemeente Rotterdam en omgeving. Mooiland opereert voornamelijk in Noord-Brabant.

In dit onderzoek zijn drie woningcorporaties benaderd, aangezien het beleid van één woningcorporatie onvoldoende basis voor generalisatie biedt. Door het benaderen van meerdere woningcorporaties, zoals in dit geval drie, was de kans een stuk groter dat er een bepaalde lijn in het beleid kon worden ontdekt. Om praktische redenen is daarom gekozen voor benadering van drie woningcorporaties. Woningcorporaties zijn in mijn persoonlijke ervaring moeilijk benaderbaar. Meestal duurt het lang voor je de juiste persoon spreekt. Indien meer dan drie woningcorporaties benaderd worden, levert dit tijdnood op.

**Methode deelvraag 3**

*Hoe adviseren medewerkers van het Juridisch Loket momenteel inhoudelijk rechtzoekenden die huurder zijn bij een woningcorporatie met vragen over woonoverlast en hoe kan het advies verbeterd worden?*

De methode die is gebruikt om deelvraag 3 te beantwoorden is een interview in de vorm van een vragenlijst. Er zijn twee casus geschreven. Naar aanleiding van deze casus is een vragenlijst opgesteld. Deze vragenlijst is voorgelegd aan de vestigingsmanager van Juridisch Loket Rotterdam, alvorens over is gaan tot verzending per email. De vestigingsmanager heeft toestemming gegeven om de vragenlijst onder medewerkers van het Juridisch Loket te verspreiden. Daarnaast zijn de vragenlijsten inhoudelijk bekeken door senior juridisch medewerker Nick Slingerland, om te waarborgen dat de inhoud klopte en hiermee de beoogde informatie kon worden vergaard.

Het doel van de vragenlijsten is het bieden van inzicht in de werkwijze wat betreft informatieverstrekking van juridisch medewerkers bij vragen die worden voorgelegd over woonoverlast. Om deze reden is ook gekozen om de vragenlijst op te stellen aan de hand van twee casus. De casus boetseren inhoudelijk de werkelijke situatie van een rechtzoekende die elk moment kan worden voorgelegd in de praktijk. Hierdoor kan een juridisch medewerker antwoorden geven op de vragen die dicht bij de werkelijke dienstverlening liggen. Door middel van de vragenlijsten is er gekeken naar hoe juridisch medewerkers te werk gaan bij woonoverlast en of zij de WAW gebruiken in hun advisering.

Duidelijk moet worden gemaakt, dat deze vragenlijst in het geheel niet lijkt op een enquête. Deze vragenlijst valt onder kwalitatief onderzoek. In de vragenlijst worden open vragen gesteld op veel verschillende aspecten van de advisering van een rechtzoekende. Respondenten hebben de mogelijkheid eigen invulling te geven aan hun antwoord en worden hier zo min mogelijk in gestuurd door de vraagstelling. Daarnaast worden er ook een aantal gesloten vragen gesteld, omdat in die opzichten wordt gezocht naar een ja/nee antwoord. De vragenlijst lijkt op een interview, alleen is het verschil dat bij de vragenlijst geen mogelijkheid is om door te vragen door de interviewer op bepaalde antwoorden van de respondent. Echter, de vragen en casus zijn op zodanige wijze opgesteld dat dit ook weinig tot geen invloed heeft op de uitkomst.

Er zijn zo’n 300 juridisch medewerkers bij het Juridisch Loket. Naar al deze medewerkers is per mail de vragenlijst toegezonden. De verwachting was dat de vragenlijst door zo’n 30 medewerkers zou worden ingevuld. Daadwerkelijk zijn er in totaal 14 medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld. Dit geeft nog steeds een goed beeld, daar het met dit aantal nog steeds mogelijk is om te kijken naar waar, en of, gebrek aan informatie bestaat bij de uitwerking van de casus. Het was met dit aantal ingevulde vragenlijsten goed mogelijk om verbanden te leggen.

2.2 Kwaliteit en analyse van de gegevens

**Algemeen**

Het juridisch kader in dit onderzoek heeft als doel te voorzien in achtergrondinformatie. Deze achtergrondinformatie is noodzakelijk om de context te begrijpen. De wet- en regelgeving die in het juridisch kader besproken wordt, vormt de basis van de

mogelijkheden die al bestonden. Dit is ook van belang voor het eindproduct.

**Kwaliteit**

Bij ieder onderzoek is het van belang om de kwaliteit van de verzamelde gegevens zo goed mogelijk te waarborgen. Om deze kwaliteit te waarborgen zijn een aantal onderzoeksinstrumenten gebruikt. Van tevoren is er een vragenlijst opgesteld voor alle interviews die zijn afgenomen, waardoor zo gericht mogelijk de benodigde informatie kan worden verzameld. De vragenlijsten voor alle interviews zijn van tevoren besproken met Nick Slingerland, senior juridisch medeweker bij het Juridisch Loket. Dit om ook de

kwaliteit van de inhoud van de vragenlijsten te waarborgen.

Bij interviews met medewerkers van gemeenten en woningcorporaties worden er geluidsopnamen gemaakt. Op deze manier is er precies terug te halen wat er is gezegd. Deze interviews zijn in een bijlage uitgewerkt. Deze uitwerking zal een precieze weergave zijn, omdat details niet vergeten worden in verband met de geluidsopname. Uiteraard zal voor aanvang van het interview worden gevraagd of de geïnterviewde

partijen akkoord gaan met de opname.

**Analyse van gegevens**

De interviewverslagen zullen worden verwerkt op basis van de methode labelen. Eerst zal de informatie worden gefilterd. Vervolgens zullen antwoorden een label krijgen en vervolgens worden de antwoorden op basis van de labels gesorteerd. De categorieën die hieruit voortkomen vormen de basis van hoofdstuk 4 ‘Resultaten’.

2.3 Beperkingen van het onderzoek

Dit onderzoek betreft de advisering voor het gehele Juridisch Loket. Echter, soms is het lastig om te bepalen of de informatie die door een aantal onderzoekseenheden is geboden, voldoende is om volledig te generaliseren. Om wel te kunnen generaliseren zou een uitgebreider en verstrekkend onderzoek nodig zijn. Dit onderzoek biedt wel een goede eerste case study waarop voortgebouwd kan worden, waardoor het zeker relevant blijft dit onderzoek uit te voeren. Daarnaast is dit onderzoek ook relevant door handvatten te bieden aan juridisch medewerkers bij het informeren en adviseren van rechtzoekenden die huurder zijn bij een woningcorporatie en die vragen hebben over woonoverlast.

Hoofdstuk 3, Kaders

In dit hoofdstuk zullen de kaders van dit onderzoek worden uitgewerkt. Eerst zal het juridisch kader worden uitgewerkt. In het juridisch kader worden de publiekrechtelijke en privaatrechtelijke mogelijkheden in kaart gebracht die gemeenten en corporaties hebben om overlast tegen te gaan. Verder zal ook in het juridisch kader worden uitgediept welke positie de Wet Aanpak Woonoverlast juridisch gezien heeft.

Na het juridisch kader, zal het maatschappelijk kader worden besproken. In het maatschappelijk kader wordt bekeken wat woonoverlast is, welke maatschappelijke belangen een rol spelen, informatie over de werkzaamheden van het Juridisch Loket en de omvang van deze werkzaamheden. Tot slot wordt er nog uiteengezet wat een woningcorporatie is en welke maatschappelijke functie zij vervullen.

Na het maatschappelijk kader zullen er in het laatste onderdeel van dit hoofdstuk nog een aantal belangrijke centrale begrippen worden besproken.

3.1 Het juridisch kader

Het juridisch kader bestaat uit verschillende componenten, welke een rol spelen bij de beantwoording van de centrale onderzoeksvraag.

*Welke mogelijkheden biedt de Wet Aanpak Woonoverlast voor advisering van medewerkers van het Juridisch Loket aan rechtzoekenden met een vraag over woonoverlast die huurder zijn bij een woningcorporatie?*

Uit de onderzochte vraag komt naar voren dat het gaat om een bepaling over woonoverlast die in de Algemeen Plaatselijke Verordening van een gemeente is opgenomen. Dit betekent dat het bestuursrecht betrokken is bij het beantwoorden van de onderzochte vraag. Omdat de WAW in het bestuursrecht gelegen is, is het bestuursrecht het belangrijkste onderdeel van het juridisch kader. Hier zal dan ook verreweg de meeste aandacht aan worden besteed.

Inhoudelijk zal er eerst informatie worden gegeven over de organisatie van het openbaar bestuur en de belangrijkste bestuursrechtelijke rechtsbeginselen. Vervolgens zal worden ingegaan op de soorten wet- en regelgeving en de historische ontwikkeling van wet- en regelgeving op het gebied van woonoverlast. Daarna wordt besproken welke middelen het bestuur heeft om wet- en regelgeving te handhaven en welke mogelijkheden een burger heeft als deze het niet eens is met het bestuur. Tot slot wordt de Wet Aanpak Woonoverlast naar aanleiding van dit kader besproken.

Na het staats- en bestuursrecht zal ook het betrokken civiel recht kort besproken worden. Dit zal minder uitgebreid gebeuren daar het civiel recht van ondergeschikt belang is. Het civiel recht dat zal worden besproken is het huurrecht, waarin de relatie tussen huurder en verhuurder tot uiting komt, en het leerstuk van de onrechtmatige daad, waarin de relatie tussen de overlastgever en de klager kort aan bod komt.

**3.1.1 Staats- en Bestuursrecht**

*Organisatie van het openbaar bestuur*

De organisatie van het openbaar bestuur bestaat uit verschillende openbare lichamen. Openbare lichamen hebben rechtspersoonlijkheid. Rechtspersoonlijkheid heeft tot gevolg dat openbare lichamen kunnen deelnemen aan het privaatrechtelijk rechtsverkeer. Krachtens wettelijk voorschrift worden publiekrechtelijke rechtspersonen in het leven geroepen.[[12]](#footnote-12) Zo staat in het Burgerlijk Wetboek dat gemeenten rechtspersoonlijkheid bezitten.[[13]](#footnote-13) Gemeenten zijn derhalve publiekrechtelijke rechtspersonen.

Een bestuursorgaan is onderdeel van een publiekrechtelijke rechtspersoon. In het bestuursrecht worden twee verschillende bestuursorganen onderscheiden. De eerste zijn zogenaamde A-bestuursorganen.[[14]](#footnote-14) Een A-bestuursorgaan is een orgaan van een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld.[[15]](#footnote-15) Bestuursorganen van de gemeente zijn vastgelegd in de Gemeentewet. Zo zijn de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en tot slot de burgemeester de bestuursorganen van de gemeente.[[16]](#footnote-16)

De tweede soort bestuursorganen zijn zogenaamde B-bestuursorganen. Deze bestuursorganen worden als volgt gedefinieerd: “*een ander persoon of college, met enig openbaar gezag bekleed*”.[[17]](#footnote-17) Dit soort bestuursorganen zijn niet relevant voor het juridisch kader van dit onderzoek, daar de WAW een bevoegdheid toekent aan een A-bestuursorgaan. Er zal dan ook geen nadere informatie worden gegeven over B-bestuursorganen.

*Soorten wet- en regelgeving*

In de Grondwet staat hoe de Nederlandse staatsinrichting dient te worden vormgegeven.[[18]](#footnote-18) Zo staat in de Grondwet ook beschreven wie bevoegd is wetten vast te stellen: De vaststelling van wetten geschiedt door de regering en de Staten-Generaal gezamenlijk.[[19]](#footnote-19) De regering en de Staten-Generaal oefenen dus samen de wetgevende functie uit. Een wet die wordt gemaakt door zowel regering als Staten-Generaal wordt een wet in formele zin genoemd. De regering en Staten-Generaal zijn niet de enige wetgevers. De regering kan ook alleen een wet vaststellen. Dit heet dan een algemene maatregel van bestuur. Ook kan een minister een wet vaststellen. Dit heet dan een ministeriële regeling. Een minister kan in sommige gevallen ook vergunningen verlenen.[[20]](#footnote-20)

Op verschillende terreinen legt de Grondwet aan de wetgever de plicht op om bepaalde onderwerpen uit te werken in een wet. Deze wetten worden organieke wetten genoemd.[[21]](#footnote-21) De Gemeentewet is een organieke wet.[[22]](#footnote-22) De Gemeentewet is ook een wet in formele zin. De Gemeentewet is vastgesteld door zowel de regering, als de Staten-Generaal. Dit blijkt uit de considerans van de Gemeentewet, waarin wordt aangegeven dat de over Gemeentewet de Staten-Generaal is gehoord en zowel de regering, als de Staten-Generaal deze wet hebben goedgekeurd.

*Rechtsmiddelen in het bestuursrecht*

Op het moment dat er een besluit wordt genomen door een bestuursorgaan, betrekking hebbende op een publieksrechtelijke rechtshandeling zoals bedoeld in art. 1:3 Awb, kan hiertegen worden opgekomen in bezwaar zoals blijkt uit art. 6:1 Awb. Op het moment dat de gemeente een besluit neemt over een specifieke gedragsaanwijzing zoals bedoeld in de Wet Aanpak Woonoverlast en bijbehorende Algemeen Plaatselijke Verordening, kan een rechtszoekende hiertegen opkomen in bezwaar. Dit dient altijd tijdig te gebeuren, zoals art. 6:6 Awb kenbaar maakt. Na een tijdige bezwaarprocedure kan er een beroepsprocedure worden gestart volgens art. 7:1 Awb. Er wordt dan in essentie aan de competente rechter gevraagd uitspraak te doen. Vervolgens kan er dan nog in hoger beroep worden opgekomen tegen de beslissing van de rechter in de beroepsprocedure volgens art. 8:104 Awb. Dit is de standaard procedure. Hierop bestaan ook uitzonderingen die voor het kader van dit onderzoek niet interessant zijn.

*Rechtsbeginselen geldend in het bestuursrecht*

In het bestuursrecht geldt bij bestuurshandelen in de zin van publiekrechtelijk handelen dat niet alleen onderstaande rechtsbeginselen van toepassing zijn, maar ook de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. De algemene beginselen van behoorlijk bestuur zijn op het bestuur gerichte rechtsnormen. Ze gelden ook als toetsingsinstrument voor de bestuursrechter. De algemene beginselen van behoorlijk bestuur liggen niet allemaal verankerd in de wet. Er is ook geen uitputtende opsomming te geven. Hieronder zal kort worden ingegaan op de belangrijkste beginselen.[[23]](#footnote-23)

De individuele vrijheid van burgers is het uitgangspunt van de Nederlandse rechtsorde. Deze individuele vrijheid mag pas worden beperkt door de overheid indien hiervoor een uitdrukkelijke bevoegdheid aan de overheid is toegekend in een wettelijk voorschrift dat is opgesteld door de in de wet vastgelegde, legitieme wetgever. Dit heeft tot gevolg dat er geen bestuurshandelen mag plaatsvinden zonder wettelijke bevoegdheid. Dit rechtsbeginsel heet het legaliteitsbeginsel. Een indirect gevolg van het legaliteitsbeginsel is rechtszekerheid, daar de overheid slechts mag ingrijpen op grond van algemene, vooraf opgestelde regels en rechtsgelijkheid, aangezien er geen willekeur mogelijk is door algemene formulering van de wet.[[24]](#footnote-24)

Naast het legaliteitsbeginsel is ook het specialiteitsbeginsel uit artikel 3:4 lid 1 Awb van toepassing op overheidshandelen. Het specialiteitsbeginsel hangt samen met het verbod van willekeur. In de besluitvorming van een bestuursorgaan dient een belangenafweging te worden gemaakt. Welke belangen hierin mogen worden afgewogen wordt bepaald door zowel de hiërarchie van de wet, als het specialiteitsbeginsel. Elke bestuursrechtelijke wet mag alleen worden toegepast voor de doelen die deze wet beoogd te realiseren.[[25]](#footnote-25)

Het verbod van willekeur ligt verankerd in artikel 3:4 lid 2 Awb. Dit verbod houdt in dat bij elke beslissing een belangenafweging dient te worden gemaakt. Blijft deze belangenafweging achterwege, dan is er sprake van willekeur.[[26]](#footnote-26)

Het verbod van vooringenomenheid ligt verankerd in artikel 2:4 Awb. De zaken moeten objectief worden bekeken door het bestuur en de burger moet hierop kunnen vertrouwen. Een bestuursorgaan mag zich niet laten leiden of beïnvloeden door persoonlijke belangen of voorkeuren. [[27]](#footnote-27)

Het zorgvuldigheidsbeginsel ligt verankerd in een aantal artikelen die met elkaar samenhangen. Het gaat om artikel 3:2 jo 3:4 lid Awb. Een bestuursorgaan dient voldoende relevante kennis van de omstandigheden van het geval te vergaren. Alleen op deze manier kan het bestuur tot een zorgvuldige afweging komen.[[28]](#footnote-28)

Het verbod van détrounement de pouvoir ligt verankerd in artikel 3:3 Awb. Dit verbod houdt in dat een bestuursorgaan de bevoegdheid die aan haar bedeeld is met een bepaald doel, niet voor een ander doel mag inzetten.

Het motiveringsbeginsel ligt verankerd in meerdere artikelen. In artikel 3:46 jo 3:47 jo 3:49 jo 3:50 is het motiveringsbeginsel uitgewerkt. Een bestuursorgaan moet bij het maken van een besluit een deugdelijke motivering hebben. Deze motivering moet het besluit kunnen dragen. De feiten van het geval moeten worden vastgesteld en hieruit voortvloeiend dient een besluit te worden genomen.[[29]](#footnote-29)

Het vertrouwensbeginsel is een ongeschreven algemeen beginsel van behoorlijk bestuur. Het houdt in dat de gewekte verwachtingen waar redelijkerwijs op mocht worden vertrouwd door een belanghebbende, moeten worden gehonoreerd.[[30]](#footnote-30)

Het gelijkheidsbeginsel is niet verankerd in de Awb, maar staat wel omschreven in artikel 1 van de Grondwet. Het gelijkheidsbeginsel spreekt eigenlijk al voor zich. Het houdt in dat gelijke gevallen, gelijk moeten worden behandeld. Ongelijke gevallen moeten worden behandeld naar de mate waarin zij verschillen.[[31]](#footnote-31)

De burgemeester moet, indien hij een specifieke gedragsaanwijzing oplegt, rekening houden met alle rechtsbeginselen en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Doet de burgemeester dit niet dan zal hij, als het zo ver komt, door de bestuursrechter worden teruggefloten.

*Korte historie van wet- en regelgeving omtrent woonoverlast*

De Wet Aanpak Woonoverlast is niet de eerste wet die poogt woonoverlast aan te pakken. Om te begrijpen wat de WAW precies inhoudt, is het van belang de WAW in context te bekijken. Onderstaand zal dan ook op korte wijze worden geschetst welke voorgaande wet- en regelgeving omtrent de aanpak van woonoverlast reeds bestond voor het bestaan van de WAW, en waarom de wetgever het desondanks toch nodig vond verdere maatregelen te treffen in de vorm van de WAW. Deze voorgaande wetgeving is niet alleen op het gebied van bestuursrecht vastgesteld, maar ook op het gebied van strafrecht en het civiele recht.

• Wet Victoria (1997)

Wet Victoria is een wet welke in de Gemeentewet is opgenomen. Het gaat hier om artikel 174a van de Gemeentewet. Deze wet is een reactie op een spraakmakende uitspraak van de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State uit 1995, beter bekend als ‘Drugspand Venlo’.[[32]](#footnote-32) In deze uitspraak ging het om een bewoners die veel last ervoeren in de vorm van intimidatie en geluidsoverlast. De reden van de overlast was dat er in het desbetreffende pand drugs werden verkocht. De gemeente heeft na klachten een bezoekersverbod op aan de bewoner van de woning. De gedachte hierachter was dat dit de overlast zou verminderen. Het verbod vond zijn grondslag in een plaatselijke verordening. Hiertegen is geprocedeerd, tot uiteindelijk de ABRvS hier uitspraak over deed. De ABRvS oordeelde dat het verbod een ongeoorloofde beperking was op het recht op persoonlijke levenssfeer van de bewoner van het drugspand. Beperking op het recht op persoonlijke levenssfeer is slechts toegestaan op basis van een wet in formele zin. Zulk een grondslag zou ontbreken volgens de ABRvS.[[33]](#footnote-33) Gezien de uitspraak is besloten om deze wettelijke grondslag te creëren.[[34]](#footnote-34)

Wet Victoria biedt burgemeesters de mogelijkheid om een woning, een niet voor het publiek toegankelijk lokaal of een bij die woning of dat lokaal behorend erf te sluiten indien er sprake is van overlast. Dit lijkt op het eerste gezicht een goede ontwikkeling, welke ook daadwerkelijk effect zal sorteren.[[35]](#footnote-35) Echter, uit jurisprudentie blijkt dat enkel geluidsoverlast geen reden is om de woning te sluiten.[[36]](#footnote-36) Naast overlast moet er, om de bevoegdheid uit de Wet te kunnen inroepen, ook sprake zijn van verstoring van veiligheid en de gezondheid. In de praktijk kan de Wet Victoria, door de lijn die de jurisprudentie volgt, slechts worden toegepast in een klein aantal gevallen.[[37]](#footnote-37)

• De Woningwet (2000)

De Woningwet is een wet die ziet op regels omtrent bouwen en volkshuisvesting.[[38]](#footnote-38) In artikel 1a Woningwet staan verplichtingen voor woningeigenaars of gebruikers aangegeven om ervoor te zorgen dat een woning onderhouden wordt, zodat deze ten minste geen gevaar oplevert voor de gezondheid of veiligheid. Dit artikel kan worden gehandhaafd door het bevoegd gezag, zoals de gemeente waar de betreffende woning zich in bevindt.[[39]](#footnote-39)

In een uitspraak van de ABRvS is geoordeeld dat het inzetten van handhaving van de Woningwet niet is toegestaan indien het gaat om sociale overlast. Handhaving mag slechts plaatsvinden indien het gaat om de staat van de woning zelf.[[40]](#footnote-40) Hierdoor bestaan ook veel vormen van overlast die niet kunnen worden tegengegaan door het inroepen van handhaving van de Woningwet.

• Wet Victor (2002)

Wet Victor is onderdeel van de Woningwet. Het gaat om artikel 13b van de Woningwet. Wet Victor geeft een drievoudige wijziging. Ten eerste biedt de Wet een verruiming van de ontbindingsgronden voor de huurovereenkomst uit artikel 7:231 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Een verhuurder kan hierdoor makkelijker voor een verhuurder om de huurovereenkomst te ontbinden indien de woning is gesloten.

Ten tweede dient de eigenaar van een gesloten woning de woning in beheer over te dragen aan een door het bevoegd gezag aangewezen instantie.[[41]](#footnote-41)

Als laatst zijn de regels omtrent de onteigening van woningen aangescherpt.[[42]](#footnote-42) Ook deze aanpassingen rondom het beleid van woonoverlast klinkt veelbelovend, maar worden in de praktijk weinig toegepast. [[43]](#footnote-43)

• Rotterdamwet (2005)

In 2005 trad de Wet bijzondere maatregelen grootstedelijke problematiek, ook wel de Rotterdamwet, in werking. Onderdeel van deze Wet is de aanpassing van artikel 17 van de Woningwet. Artikel 17 van de Woningwet bepaalt dat, indien de staat van of het gebruik van een gebouw een bedreiging voor de leefbaarheid of een gevaar voor veiligheid vormt, het bevoegd gezag het betreffende gebouw kan sluiten. Artikel 17 van de Woningwet ziet toe op de fysieke staat van de woning. De fysieke staat van een woning en overlast kunnen samenhangen, maar dit is geen noodzakelijk verband. Om deze reden is ook deze wet niet voldoende toegerust om een aanpak tegen woonoverlast mogelijk te maken.[[44]](#footnote-44)

• Wet Damocles (2007)

Wet Damocles is een aanpassing van artikel 13b van de Opiumwet. Dit artikel bepaalt dat de burgemeester een woning kan sluiten als sprake is van drugshandel in de desbetreffende woning.[[45]](#footnote-45) Bij drugshandel gaat mogelijk overlast gepaard, maar hier bestaat geen noodzakelijk verband tussen. Daarnaast ziet Wet Damocles slechts op een heel beperkte vorm van eventuele overlast. Deze Wet is derhalve niet omvattend genoeg om overlast tegen te gaan.

• Wet Aanpak Woonoverlast, achtergrond De minister van Veiligheid en Justitie, mede namens de minister voor Wonen en Rijksdienst heeft in de brief van 18 november 2013 aan de Tweede Kamer te kennen gegeven dat gemeenten een aantal instrumenten bezitten om woonoverlast aan te pakken.[[46]](#footnote-46) Bij ernstige woonoverlast kan de woning gesloten worden. Bij minder ernstige gevallen kan er een bestuurlijke waarschuwing worden gegeven aan de overlastgever.[[47]](#footnote-47) Verder hebben verhuurders ook diverse mogelijkheden om overlast tegen te gaan.[[48]](#footnote-48) Echter, er is wetenschappelijk vastgesteld dat de bestaande maatregelen onvoldoende zijn om woonoverlast tegen te gaan en dat er behoefte is aan verfijndere instrumenten om woonoverlast tegen te gaan.[[49]](#footnote-49)

Met verfijndere instrumenten, zoals het opleggen van een specifieke gedragsaanwijzing, zoals de WAW indirect in het leven roept, wordt er een mogelijkheid gecreëerd tussen de vaak ineffectieve bestuurlijke waarschuwing en de sluiting van de woning, welke is onderworpen aan strenge voorwaarden en regelmatig een te onevenredig zwaar middel is.[[50]](#footnote-50)

*Last onder bestuursdwang*

De last onder bestuursdwang is opgenomen in art. 125 van de Gemeentewet. Degene die bevoegd is een last onder bestuursdwang op te leggen, is het gemeentebestuur, en dan meer specifiek het college van burgermeester en wethouders in gebruikelijke gevallen.[[51]](#footnote-51) De burgemeester kan hier ook toe bevoegd zijn, indien de last onder bestuursdwang ertoe dient te handhaven als het gaat om de regels welke de burgemeester uitvoert.[[52]](#footnote-52) Daar is sprake van in het geval van de Wet Aanpak Woonoverlast.[[53]](#footnote-53)

De last onder bestuursdwang is een herstelsanctie zoals bedoeld is in art. 5:2 lid 1 sub b Algemene wet bestuursrecht (Awb).[[54]](#footnote-54) Een herstelsanctie wordt in de Awb als volgt omschreven: *“een bestuurlijke sanctie die strekt tot het geheel of gedeeltelijk ongedaan maken of beëindigen van een overtreding, tot het voorkomen van herhaling van een overtreding, dan wel tot het wegnemen of beperken van de gevolgen van een overtreding”.* Met een overtreding wordt een gedraging die in strijd is bij of krachtens een wettelijk voorschrift bedoeld.

De specifieke gedragsaanwijzing zoals omschreven in art. 151d Gemeentewet strekt er dus toe de gedragingen en/of factoren die woonoverlast veroorzaken of hieraan bijdragen, aan banden te leggen. Hiermee wordt beoogd het gevolg van de gedragingen en/of factoren die woonoverlast veroorzaken, te beëindigen en te voorkomen dat herhaling van het overlast gevend gedrag optreedt.

*De Wet Aanpak Woonoverlast*

De informatie die is gegeven onder het kopje *Organisatie van het openbaar bestuur* is van belang om te begrijpen hoe de burgemeester aan bepaalde bevoegdheden komt. In de Gemeentewet is een nieuwe bepaling opgenomen. Het gaat om art. 151d Gemeentewet. Dit heet de Wet Aanpak Woonoverlast.[[55]](#footnote-55) Dit artikel geeft de gemeenteraad de bevoegdheid om een nieuw artikel toe te voegen aan de Algemeen Plaatselijke Verordening. In dit nieuwe artikel mag er aan de burgemeester in de APV bevoegdheid worden gegeven om in geval van woonoverlast (en onder bepaalde voorwaarden) een specifieke gedragsaanwijzing op te leggen in het kader van last onder bestuursdwang.[[56]](#footnote-56)

In artikel 151d Gemeentewet staat in het kort dat degene die een woning (of erf) gebruikt of verhuurt aan iemand die niet bij de gemeente is ingeschreven op dat adres verantwoordelijk is voor overlast. Als er woonoverlast is, kan er, mits dit is vastgelegd in de APV, door de burgemeester een last onder bestuursdwang worden opgelegd als de overlast ernstig en herhaaldelijk is, en als dit niet op andere wijze kan worden opgelost. Ook kan er eventueel een huisverbod worden opgelegd. Dit is een vorm van een specifieke gedragsaanwijzing.[[57]](#footnote-57)

**3.1.2 Civiel recht**

*De verschillende relaties*

Indien het gaat om woonoverlast waarbij de partij die de overlast ervaart huurder is, is het van belang om een aantal relaties aan te duiden en te benadrukken, om hier vervolgens inhoudelijk het juridisch kader op voort te bouwen.

*Huurder (klager)-Verhuurder*

Overlast kan vallen onder een gebrek in de zin van artikel 7:204 lid 2 BW. Er is dan sprake van een derving in het woongenot van de huurder (klager).

Blijft verhuurder stil zitten, dan kan huurder de volgende maatregelen nemen jegens de verhuurder:

- Op grond van artikel 7:207 BW kan huurvermindering worden gevorderd.

- Opschorting van de huurbetalingsverplichting op grond van artikel 6:262 BW.

- Vordering tot nakoming op grond van artikel 7:206 lid 1 BW. Huurder vordert dan dat de verhuurder adequaat optreedt tegen de overlastgever.

- Zelf doen beëindigen van de overlast op grond van artikel 7:206 lid 3 BW en de kosten hiervan verhalen op verhuurder.

- Vordering tot schadevergoeding op grond van artikel 7:208 BW.

*Verhuurder-Overlastgever*

De juridische basis van optreden tegen overlastgever door de verhuurder hangt af van de situatie. Van belang is om te bekijken of de overlastgever ook huurder is van dezelfde verhuurder. Is de overlastgever huurder van dezelfde verhuurder als de klager, dan kan er in de eerste plaats worden gekeken naar de verplichting voor de overlastgever, gelegen in artikel 7:214 BW. Hierin staat dat de huurder verplicht is zich ten aanzien van het gebruik van de gehuurde zaak als een goed huurder te gedragen.

Verder blijkt ook uit jurisprudentie dat een huurder die overlast bezorgt aan omwonenden tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen die hij jegens de verhuurder heeft. Dit vloeit rechtstreeks voort uit artikel 7A:1596 BW. Wanneer er sprake is van rechtens niet duldbare overlast, hangt af van de omstandigheden van het geval.

*Juridische mogelijkheden*

Hieronder zal een opsomming volgen van de mogelijke vorderingen die een verhuurder jegens overlastgever kan vorderen:

- Nakoming van de huurovereenkomst

- Ontruiming, al dan niet tegelijk met ontbinding

- Straatverbod, gijzeling

- Schadevergoeding

*Huurder (klager)-Overlastgever*

De huurder (klager) heeft zelf, naast het inschakelen van de verhuurder of de verhuurder ergens toe proberen te bewegen, ook mogelijkheden. Zo zou de huurder de overlastgever uit hoofde van de onrechtmatige daad, aansprakelijk kunnen stellen voor de door hem geleden schade. Er bestaan geen andere juridische mogelijkheden voor de huurder (klager) om direct iets tegen de overlastgever te ondernemen.[[58]](#footnote-58) De onrechtmatige daad is een leerstuk op zich. De onrechtmatige daad kan een mogelijke rechtsgrond zijn voor een vordering, maar houdt niet direct verband met het onderwerp van dit onderzoek en zal derhalve slechts worden benoemd.

3.2 Het maatschappelijk kader

In dit maatschappelijk kader zal eerst kort worden ingegaan op verschillende maatschappelijke fenomenen die verband houden met woonoverlast. Vervolgens worden enkele partijen die een rol spelen in dit onderzoek kort genoemd en zal worden toegelicht wat deze partijen inhoudelijk aan werkzaamheden uitvoeren. Op deze wijze wordt de maatschappelijke context van dit onderzoek duidelijk.

*Woonoverlast*

Woonoverlast is op verschillende wijzen te benaderen. In hoofdstuk 3.1 is woonoverlast op een juridische wijze benadert. In dit hoofdstuk zal woonoverlast worden benaderd op een maatschappelijke wijze.

Woonoverlast komt vaak voor. Een op de drie Nederlanders krijgt te maken met woonoverlast.[[59]](#footnote-59) Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek ervaart een half miljoen Nederlanders zo veel overlast dat zij in hun dagelijks leven ernstig worden gehinderd. Woonoverlast heeft grote gevolgen. Zo daalt het woongenot van de mensen die de overlast ervaren. Ook voelen zij zich door de overlast minder veilig.[[60]](#footnote-60)

*Maatschappelijke belangen*

De wetgever heeft bij het indienen van het wetsvoorstel van de Wet Aanpak Woonoverlast rekening moeten houden met maatschappelijke belangen. De vraag die de wetgever zich heeft gesteld is of zij uit zou moeten gaan van het liberale schadebeginsel. Dit houdt grofweg in dat ervan uit wordt gegaan dat de vrijheid van de één pas mag worden beperkt als zij de vrijheid van anderen schaadt.[[61]](#footnote-61)

Uit de Memorie van Toelichting blijkt dat de wetgever optreden van de overheid gerechtvaardigd vindt, doordat woonoverlast het woongenot van omwonende schaadt. Wetgever heeft dus gekozen voor toepassing van het liberale schadebeginsel.[[62]](#footnote-62)

*Het Juridisch Loket*

Het Juridisch Loket is een stichting die veel mensen weten te vinden. Uit cijfers blijkt dat er het Juridisch Loket tussen 2013 en 2015 tussen de 681.993 en 978.267 klantencontacten heeft op jaarbasis.[[63]](#footnote-63) Het Juridisch Loket behandelt de vragen die zij voorgelegd krijgt op een manier die aansluit bij haar doelstelling en werkwijze. Deze doelstelling en werkwijze zijn terug te vinden in de Wet op de Rechtsbijstand en de Subsidieregeling Stichting het Juridisch Loket 2013. Uit deze wetten blijkt dat het Juridisch Loket rechtshulp dient te bieden.[[64]](#footnote-64) Deze hulp wordt geboden in de vorm van het geven van eenvoudige juridische adviezen.[[65]](#footnote-65)

Het beleid dat het Juridisch Loket heeft over het geven van rechtshulp aan rechtzoekenden en de grenzen van deze rechtshulp worden omschreven in het Protocol dienstverlening van het Juridisch Loket. Via het eerste contactkanaal mag iedere rechtzoekende contact opnemen met het Juridisch Loket. Hieronder valt contact via de telefoon, mail of aan de balie tijdens het inloopspreekuur. Via het tweede contactkanaal (spreekuur) mogen alleen rechtzoekenden worden geholpen die vallen binnen de inkomensgrenzen zoals deze zijn vastgesteld in de Wet op de Rechtsbijstand.[[66]](#footnote-66) Contacten die medewerkers van het Juridisch Loket hebben met rechtzoekenden die huurder zijn bij een woningcorporatie en die vragen hebben over woonoverlast, worden binnen deze kaders geholpen.[[67]](#footnote-67)

*Woningcorporaties*

Woningcorporaties verhuren betaalbare woningen.[[68]](#footnote-68) Woningcorporaties hebben een maatschappelijke kerntaak: “zorgen dat mensen met een laag inkomen goed en betaalbaar kunnen wonen”.[[69]](#footnote-69)

Woningcorporaties hanteren inkomensgrenzen. Mensen met een inkomen onder deze inkomensgrenzen komen in aanmerking voor huisvesting die wordt aangeboden door woningcorporaties.[[70]](#footnote-70) Woningcorporaties moeten de woningen die vrijkomen passend toewijzen. Zo’n 80% van de vrijgekomen woningen moet worden toegewezen aan mensen met een inkomen lager dan € 36.798 in 2018.[[71]](#footnote-71) De inkomensgrenzen liggen dus ongeveer op dezelfde hoogte als de inkomensgrenzen om in aanmerking te komen voor gefinancierde rechtsbijstand, alsmede voor juridisch advies van het Juridisch Loket, gegeven middels het tweede contactkanaal (spreekuur).

3.3 Centrale begrippen

Rechtzoekende: “*Degene die op grond van onvoldoende financiële draagkracht aanspraak kan maken op rechtsbijstand of mediation, voor zo ver in deze wet en de daarop berustende bepalingen geregeld, alsmede degene die zijn schade wil vorderen als slachtoffer van een misdrijf tegen de zeden of een geweldsmisdrijf.*”[[72]](#footnote-72)

Woonoverlast: “*Er is sprake van woonoverlast als een individuele bewoner zich regelmatig of structureel zo gedraagt, dat deze persoon daarmee in ieder geval omwonenden in hun woongenot stoort en/of in hun vrijheid belemmert en daarnaast eventueel ook zichzelf schade toebrengt*.”[[73]](#footnote-73)

Hoofdstuk 4, Resultaten

In dit hoofdstuk wordt uitgelicht welke resultaten er uit het onderzoek naar voren zijn gekomen. Per deelvraag wordt ingegaan op het bijbehorend resultaat. Daarnaast wordt er per deelvraag een deelconclusie getrokken. Naar aanleiding hiervan zal Hoofdstuk 5, ‘Conclusie en Aanbevelingen’ worden geschreven.

4.1 Resultaten van deelvraag 1

Bij de resultaten van deelvraag 1 worden de bevindingen van de interviews die met de gemeenten zijn afgenomen, besproken. De gemeente speelt een belangrijke rol in dit onderzoek, daar de WAW een gemeentelijk instrument bij woonoverlast is.

De opbouw van deze resultaten, is gebaseerd op de chronologische opbouw van een melding. Eerst wordt het gemeentelijk beleid besproken, aangezien dit ten grondslag ligt aan de aanpak van woonoverlast. Vervolgens komen de melding, de intake door de gemeente, de stappen die een melder zelf moet zetten, de behandeling van de melding door de gemeente en als onderdeel hiervan de WAW in de praktijk aan bod.

Deelvraag 1:

*Wat is de rol van gemeenten bij toepassing van de Wet Aanpak Woonoverlast en in hoeverre is die van belang voor medewerkers van het Juridisch Loket, wanneer zij rechtzoekenden, welke huurder zijn van een woningcorporatie, willen adviseren over woonoverlast?*

In de interviews met de geselecteerde gemeenten zijn een aantal significante zaken naar voren gekomen. Door de vragen die ik heb gesteld, heb ik antwoord gekregen op de vraag welke rol de gemeente ten opzichte van de WAW in de praktijk vervult en wat het Juridisch Loket hiermee kan in de advisering van huurders van een woningcorporatie die een vraag hebben over woonoverlast. Hieronder zal ik mijn bevindingen toelichten.

Beleid

Dat de specifieke gedragsaanwijzing in de APV is opgenomen, is nog niet voldoende. Ook moet er gemeentelijk beleid worden gemaakt over hoe om te gaan met een specifieke gedragsaanwijzing. De kaders zouden in het gemeentelijk beleid naar voren moeten komen. Veel gemeenten geven aan dat er een medewerker van de gemeente is, die zich bezighoudt met implementatie van de WAW.

In alle geïnterviewde gemeenten is (nog) geen beleid vastgelegd, Rotterdam uitgezonderd. De gemeente Rotterdam heeft de beleidsregel “Wet Aanpak Woonoverlast in Rotterdam” ingevoerd op 5 maart 2018. Ook is er een escalatieladder opgenomen in de beleidsregel. Hierin staat uitgewerkt welke stappen de gemeente moet zetten in het kader van verantwoordelijkheid en dossiervorming. Uit de beleidsregel blijkt ook wanneer er eventueel over kan worden gegaan tot het opleggen van een specifieke gedragsaanwijzing.

Melding

Wanneer gemeenten een vraag of melding krijgen over woonoverlast, komt deze binnen via het algemeen telefoonnummer van de desbetreffende gemeente. Bij sommige gemeenten wordt er vervolgens doorverbonden naar een meldpunt voor woonoverlast binnen de gemeente. Ook is het mogelijk dat iemand een melding over woonoverlast maakt bij de gemeente middels een online formulier of per mail. De laatste mogelijkheid is dat een melding over woonoverlast binnen komt per post, al wordt dit volgens de medewerkers van de gemeente die geïnterviewd zijn, bijna niet gedaan.

Op het moment dat een melding bij de gemeente binnenkomt, gaat dit vaak naar een speciale afdeling, ook wel meldpunt, die deze meldingen afhandelt. Niet elke gemeente heeft zo’n speciaal meldpunt. Wel is het altijd mogelijk om een melding te maken van de woonoverlast.

Intake

Vervolgens wordt er door de desbetreffende medewerker een intake gedaan. Indien de melding telefonisch is, krijgt de melder krijgt hier de kans om toe te lichten wat de situatie inhoudt. Indien de melding schriftelijk binnenkomt, wordt de melder over het algemeen teruggebeld door een medewerker van de gemeente. In dat geval krijgt de melder, net als bij een telefonische melding, de kans om toe te lichten wat de situatie inhoudt. De medewerker van de gemeente gaat vervolgens in beide gevallen, na de situatie in kaart te hebben gebracht, bekijken wat de melder zelf al allemaal heeft gedaan tegen de woonoverlast. Dit doen de medewerkers van de gemeente om een onderverdeling te maken in het soort zaak en het stadium van de zaak alsmede om te bepalen of de gemeente bij de voorgelegde situatie in actie dient te komen of niet.

De stappen die de melder dient te zetten

Gemeenten geven in de eerste instantie vaak advies. Er wordt door de gemeente over het algemeen verwacht dat de melder eerst zelf aan de slag gaat met het advies van de gemeente. Als een melder nog niet in gesprek is geweest met de overlastgever, is dit altijd de eerste stap. Als vervolgens stappen zoals buurtbemiddeling zijn overgeslagen door de melder, wordt de melder hier eerst op gewezen. Andere stappen waar gemeenten melders op wijzen is onder andere contact leggen met de woningcorporatie, omdat gemeenten veronderstellen dat de woningcorporatie hier een leidende rol in zou moeten hebben.

Behandeling van de melding door de gemeente

De stappen die de gemeente kan zetten binnen woonoverlast zijn gedeeltelijk verbonden aan de wet. In de APV staan bijvoorbeeld mogelijkheden om te handhaven in situaties die orde verstorend zijn. Verder heeft de gemeente ook nog de mogelijkheid om binnen het maatschappelijk werkveld ondersteuning te bieden bij woonoverlast.

Gemeenten geven aan dat er gedeeltelijk onderscheid wordt gemaakt tussen een melder welke een huurder is, en een melder die woningeigenaar is. Beide situaties komen voor. Hier gaan gemeenten verschillend mee om. Niet alleen verschilt het advies dat de gemeente geeft aan melders die huurder zijn tegenover huiseigenaren, ook de stappen die de gemeente zet worden hierdoor beïnvloed. Indien de melder huurder is van een woningcorporatie, verwijst de gemeente in de eerste instantie terug naar de woningcorporatie. In welke fase wordt doorverwezen is echter zeer afhankelijk van de gemeente.

De gemeenten Amsterdam en Rotterdam hebben een werkwijze die in dit opzicht overeenkomt. Beide gemeenten geven aan in nauw contact te staan met de woningcorporaties in hun gemeente. Indien een melding binnenkomt en de woningcorporatie is nog niet op de hoogte gesteld, wordt gevraagd van de melder contact op te nemen met zijn of haar woningcorporatie. Ook de gemeente treedt actief op. Zo stelt de gemeente de woningcorporaties op de hoogte van de melding. De gemeente Amsterdam gaat soms zelfs zo ver dat zij de Basisregistratie Personen raadplegen, om na te gaan of de overlastgever eventueel huurder is bij dezelfde woningcorporatie als de melder. De gemeente Rotterdam is hier iets terughoudender in. Zij bekijken eerst of er sprake is van een zware of een lichte overlast situatie. Als vervolgens de melder aangeeft zelf al stappen te hebben ondernomen, treedt de gemeente in overleg met de desbetreffende woningcorporaties.

Zowel de gemeente Amsterdam als de gemeente Rotterdam geven aan dat zij overleggen organiseren, waarbij meerdere instanties zijn betrokken. Er is in beide steden is zowel wekelijks, als maandelijks casusoverleg. Hier zijn externe partijen bij aanwezig. Eventueel kunnen betrokken externe partijen de melding vervolgens afhandelen, of stappen zetten in de richting van afhandeling. De samenstelling van partijen hangt af van de situatie. Partijen kunnen onder andere bestaan uit zorginstellingen, maatschappelijk werk, GGD, politie en woningcorporaties.

De gemeenten Den Haag, Tilburg en Eindhoven hebben een andere aanpak bij woonoverlast. De gemeente Den Haag zegt hierover het volgende: “Wij pakken dat niet op. Het is de taak verhuurder om hier stappen in te zetten. We hebben een afspraak met woningcorporaties dat als zij er niet zelf uitkomen, de gemeente eventueel kan helpen, maar in beginsel ligt de bal bij de woningcorporatie.” De huurder zal toch moeten aankloppen bij de woningcorporatie, omdat zij volgens de gemeente Den Haag de taak hebben om de woonoverlast op te pakken en af te handelen. De gemeente Den Haag geeft aan eventueel wel een hand uit te steken richting de woningcorporatie, indien zij er zelf niet meer uitkomen. Hier zijn afspraken over gemaakt tussen wooncorporaties en de gemeente.

Zowel de gemeente Tilburg als de gemeente Eindhoven geven aan niets met een melding van woonoverlast te doen als de melder tevens huurder is van een woningcorporatie. Volgens hen heeft de verhuurder verplichtingen jegens de huurder die tevens melder is, namelijk dat de verhuurder het woongenot van de huurder dient te waarborgen. Overigens is het niet zo dat deze gemeenten andere stappen zetten bij, of meer kunnen betekenen voor woningeigenaren, op eventuele dossiervorming na.

De gemeente Den Haag geeft aan dat zij weinig contact legt met andere partijen, tenzij dit noodzakelijk is om zelf verdere stappen te kunnen zetten. De gemeente Eindhoven en Tilburg geven aan geen contact te leggen met andere partijen. Indien de veiligheid in het gedrang komt, wordt er een melding neergelegd met de afdeling handhaving en zij zullen dan samen met de politie in actie komen.

De WAW in de praktijk

De gemeenten die zijn benaderd voor dit onderzoek geven unaniem aan dat de Wet Aanpak Woonoverlast nog niet is ingezet. Elke gemeente geeft aan, de specifieke gedragsaanwijzing te zien als ultimum remedium. Er zijn casussen geweest die onder de loep zijn genomen om te bekijken of zij geschikt waren te worden onderworpen aan een maatregel in de zin van de WAW. Uiteindelijk is dit op niets uitgedraaid.

Er wordt door gemeenten aangegeven dat de WAW nog niet zo lang geleden is ingevoerd en dat de wijzigingen in de APV meestal pas begin 2018 zijn doorgevoerd. Dat de WAW nog niet zo lang inzetbaar is voor gemeenten is volgens hen onder andere de reden dat de WAW nog niet in de praktijk is ingezet.

Sommige gemeenten geven aan dat zij wel erg nieuwsgierig zijn en het liefst in de praktijk zouden willen bekijken of zij een specifieke gedragsaanwijzing kunnen opleggen en dit stand houdt. Gemeente Tilburg geeft aan dat er angst bestaat de WAW toe te passen in de praktijk. Indien de gemeente wordt teruggefloten door een uitspraak van een rechter in beroep of hoger beroep, staat de overlastgever met 1-0 voor en dat zou impact kunnen hebben op het dossier, met het oog op volgende juridische stappen.

De gemeente Rotterdam geeft aan dat zij heel graag de WAW in de praktijk willen brengen. Hierover gaf Rijk van den Ham het volgende aan: “*We denken in mogelijkheden, niet in onmogelijkheden dus daar zijn we druk mee aan de slag. Als we dan teruggefloten worden, horen we het vanzelf. We laten ons daar niet door tegenhouden. We kunnen dan tenminste achteraf zeggen van nou, we hebben het toch geprobeerd*.”

Deelconclusie

De gemeente kan over het algemeen iets betekenen bij de aanpak van woonoverlast. Afhankelijk van de gemeente waarin een rechtzoekende woonachtig is, helpt de gemeente in meer of mindere mate. Duidelijk is in ieder geval dat een rechtzoekende een melding kan maken bij de gemeente.

De rechtzoekende moet eerst zelf stappen hebben gezet, alvorens de gemeente in de praktijk iets kan betekenen voor de rechtzoekende.

Pas als alle andere instrumenten om woonoverlast tegen te gaan zijn uitgeput, is de gemeente bereid om een specifieke gedragsaanwijzing op te leggen. In de praktijk is dit nog nooit voorgekomen, gemeenten zijn veelal zoekende naar de manier waarop de WAW kan worden ingezet.

Medewerkers van het Juridisch Loket kunnen deze informatie gebruiken in hun dienstverlening. Niet alleen wanneer zij rechtzoekenden informeren over hun mogelijkheden, maar ook bij zware gevallen van woonoverlast om er eventueel bij de gemeente op aan te sturen zo’n specifieke gedragsaanwijzing op te leggen.

4.2 Resultaten van deelvraag 2

Bij de resultaten van deelvraag 2 zullen de bevindingen van de interviews die met de woningcorporaties zijn afgenomen, worden besproken.

De opbouw van deze resultaten, is gebaseerd op de chronologische opbouw van een melding. Eerst zal de melding worden besproken, vervolgens worden de intake, de stappen die een melder zelf moet zetten, de behandeling van de melding door de woningcorporatie en als onderdeel hiervan de externe partijen, de civiele procedure en WAW in de praktijk besproken. Als laatst wordt hierover een deelconclusie getrokken.

Deelvraag 2:

*Wat is de rol die woningcorporaties vervullen ten aanzien van de Wet Aanpak Woonoverlast, die van belang is voor medewerkers van het Juridisch Loket die willen adviseren over woonoverlast aan rechtzoekenden die een woning huren van een woningcorporatie?*

In de interviews met de geselecteerde woningcorporaties is weinig nieuwe informatie naar voren gekomen. Door de vragen die ik heb gesteld, heb ik antwoord gekregen op de vraag welke rol de woningcorporatie ten opzichte van de WAW in de praktijk vervuld en wat het Juridisch Loket hiermee kan in de advisering van huurders van een woningcorporatie die een vraag hebben over woonoverlast. Hieronder zal ik mijn bevindingen toelichten.

Melding

Wanneer woningcorporaties een vraag of melding krijgen over woonoverlast, komt deze binnen via het algemeen telefoonnummer, het contactformulier op de website van de woningcorporatie en in uitzonderlijke gevallen via de mail van bijvoorbeeld een sociaal beheerder, of per brief.

Intake

Het hangt van de inhoud van de melding af, wat een woningcorporatie met de melding doet. De werkwijzen verschillen per woningcorporatie. Er wordt wel altijd gestart met een inventarisatie van de situatie. Onderdeel van deze intake is daarnaast de inventarisatie van actie(s) die de melder van de overlast zelf al heeft ondernomen om de overlast te stoppen.

Mocht blijken dat de melder in de ogen van de woningcorporatie zelf voldoende actie heeft ondernomen, dan wordt er bij de woningcorporatie een traject gestart. Sommige woningcorporaties hebben een speciale afdeling om overlastvraagstukken en meldingen af te handelen. Indien dit er niet is, worden de overlastmeldingen meestal opgepakt door een sociaal beheerder.

De stappen die de melder dient te zetten

Er wordt gekeken naar wat de melder zelf al allemaal heeft ondernomen om de woonoverlast tegen te gaan. Dit doen de medewerkers van de woningcorporatie om een onderverdeling te maken in het soort zaak en het stadium van de zaak.

Afhankelijk van de situatie van de melder, wordt er door de woningcorporatie over het algemeen verwacht dat de melder eerst zelf aan de slag gaat met het advies van de woningcorporatie. Als een melder nog niet in gesprek is geweest met de overlastgever, is dit altijd de eerste stap. Werkt dit niet, dan zal de woningcorporatie vaak zelf contact opnemen met de overlastgever, afhankelijk van de aard van de melding en de situatie. De woningcorporatie maakt hierin geen onderscheid tussen de overlastgever die evenals de melder huurder bij de woningcorporatie is en de overlastgever die geen huurder bij de betreffende woningcorporatie is. Lukt het de woningcorporatie niet de overlastgever zo ver te krijgen dat de overlast stopt, dan zetten woningcorporaties daarna pas andere middelen in. Zo kunnen woningcorporaties contact opnemen met de overlastgever, en in een later stadium een gerechtelijke procedure tegen de overlastgever starten.

Behandeling van de melding door de woningcorporatie

De stappen die de woningcorporatie kan zetten bij een situatie van woonoverlast zijn gedeeltelijk verbonden aan de wet. De mogelijkheden zijn afhankelijk van wie er huurder is van de woningcorporatie. Is alleen de melder van de overlast huurder, dan beperkt dit de wettelijke mogelijkheden van de woningcorporatie, zoals ook blijkt uit het juridisch kader van dit onderzoek. Uit de afgenomen interviews blijkt dat de handelswijze in deze situatie verschilt, ten opzichte van de handelswijze indien zowel overlastgever als melder huurder zijn van dezelfde woningcorporatie. Zo is de grondslag voor het starten van een gerechtelijke procedure, alsmede jegens wie deze procedure moet worden gestart, in beide bovengenoemde gevallen verschillend.

Ymere handelt op een andere wijze dan de overige geïnterviewden. Ymere heeft meer structuur en beleid met betrekking tot handelen bij overlast, dan de andere geïnterviewde woningcorporaties. Zo heeft Ymere een stappenplan die de melder van overlast moet doorlopen, voordat Ymere zichzelf bij de situatie betrekt. Vestia en Mooiland betrekken zichzelf relatief eenvoudiger bij de overlastsituatie. Zij beoordelen, net als Ymere, wat de melder zelf al gedaan heeft maar beoordelen per geval, zonder onderliggend beleid.

Blijkt dat de overlastgever huurder is bij dezelfde woningcorporatie, dan wordt er contact gelegd met de overlastgever. Ymere heeft hiervoor een speciale afdeling genaamd Woonoverlast en Fraude, die deze taak oppakt. Bij de andere woningcorporaties zijn dit de sociaal beheerders. Vervolgens kunnen er gesprekken plaatsvinden, waarschuwingsbrieven worden gezonden waarin de overlastgever wordt gesommeerd op te houden met overlast veroorzaken en eventueel worden er externe partijen betrokken bij de situatie. Met deze handelingen bouwt de woningcorporatie een dossier op.

Externe Partijen

Uit de interviews blijkt niet dat er een nauw samenwerkingsverband bestaat tussen de woningcorporaties en externe partijen. Wel wordt er door alle betrokken woningcorporaties aangegeven dat zij ofwel doorverwijzen naar externe partijen, ofwel zelf melding maken bij een externe partij. Dit laatste gebeurt voornamelijk op het moment dat de overlastgever geen huurder is bij de woningcorporatie of wanneer de overlastgever wel huurder is, maar er zorgen zijn omtrent de gezondheid van de overlastgever of de veiligheid van ten minste één van de betrokken partijen.

Civiele procedure

Het starten van een procedure om de huurovereenkomst met de overlastgever te beëindigen, wordt vooral gezien als een laatste redmiddel. De huurovereenkomst wordt eerst gehandhaafd. Een huurder dient zich als goed huurder te gedragen en geen overlast te veroorzaken. Met dit in het achterhoofd, probeert een woningcorporatie eerst alle voorliggende mogelijkheden uit te putten. De woningcorporatie probeert ook een bemiddelende rol aan te nemen en bouwt een dossier op.

De WAW in de praktijk

Woningcorporaties spelen voor hun huurders die overlast veroorzaken een grote rol in het kader van het civiel recht, zoals ook blijkt uit zowel de interviews als het juridisch kader. Zoals in hoofdstuk 2.1 ‘Methoden per deelvraag’ wordt toegelicht, is het van belang de woningcorporatie in dit onderzoek te betrekken, ook op het gebied van het bestuursrecht, al is een woningcorporatie geen uitvoerende instantie met betrekking tot het bestuursrecht.

Over het algemeen behoort momenteel het overdragen van de overlastmelding aan de gemeente niet tot de werkwijze van de woningcorporaties. Daarnaast zijn veel woningcorporaties ook nog niet volledig op de hoogte van de inhoud van de WAW en wordt er derhalve ook niet gehandeld met de WAW in het achterhoofd.

De afdeling Juridische Zaken van Ymere heeft aan de Consulenten Overlast een training over de WAW gegeven. Harm Ten Zijthoff geeft hierover aan: “Toen we hoorden dat die wet zou worden ingevoerd zijn we daar direct op ingesprongen…. Zij [consulenten overlast] zijn dus volledig op de hoogte van de inhoud van de Wet Aanpak Woonoverlast*.*”

Beleid met betrekking tot de WAW is er echter nog niet volgens dhr. Ten Zijthoff: *“*Het beleid stemmen wij in principe af met andere corporaties binnen, onder andere, de Federatie van Amsterdamse Woningcorporaties. Het initiatief ligt natuurlijk bij de gemeente op het gebied van de Wet Aanpak Woonoverlast, maar wij zijn met zijn allen wel aan het nadenken over beleid hieromtrent*.”* Echter geeft dhr. Ten Zijthoff ook aan dat burgers geen beroep kunnen doen op de WAW en hierdoor de bal bij de gemeente ligt.

Van zowel Mooiland als Vestia zijn sociaal beheerders geïnterviewd. Dat zijn degenen bij deze woningcorporaties, die de overlastmeldingen afhandelen. De sociaal beheerders van zowel Mooiland als Vestia geven aan dat er geen inhoudelijke kennis is op het gebied van de WAW en niets te doen met de WAW. Ook zijn hier geen toekomstplannen voor. Met de WAW wordt dus (bijna) geen rekening gehouden door woningcorporaties, ook niet met betrekking tot doorverwijzing naar de gemeente als externe partij die iets zou kunnen toevoegen in het tegengaan van woonoverlast.

Deelconclusie

Duidelijk is dat een rechtzoekende zelf een melding over overlast kan maken bij de gemeente. De woningcorporatie maakt hier geen melding van bij de gemeente, zij gaan slechts in overleg met de gemeente of verwijzen rechtzoekenden naar de gemeente.

De woningcorporatie handelt binnen zijn eigen scala van mogelijkheden op bemiddelend en privaatrechtelijk gebied. Woningcorporaties vervullen over het algemeen (nog) geen rol ten aanzien van de Wet Aanpak Woonoverlast. Zelfs als medewerkers van de woningcorporatie geïnformeerd zijn over de Wet Aanpak Woonoverlast, vervullen zij hier momenteel geen rol in. Daarnaast houdt vermoedelijk, gezien de resultaten van de interviews met de woningcorporaties, het grootste gedeelte van woningcorporaties zich hier momenteel ook niet mee bezig.

Medewerkers van het Juridisch Loket kunnen deze informatie gebruiken in hun dienstverlening. Niet alleen wanneer zij rechtzoekenden informeren over hun mogelijkheden, maar ook bij zware gevallen van woonoverlast om er eventueel bij de gemeente op aan te sturen zo’n specifieke gedragsaanwijzing op te leggen, daar rechtzoekenden waarschijnlijk niet op de hoogte worden gesteld van deze mogelijkheid door hun woningcorporatie. Ook kunnen de medewerkers van het Juridisch Loket in hun advies meenemen dat woningcorporaties (nog) niet aansturen op bestuursrechtelijk handelen en de Wet Aanpak Woonoverlast.

4.3 Resultaten van deelvraag 3

Bij de resultaten van deelvraag 3 zal worden ingegaan op de wijze waarop en waar over juridisch medewerkers van het Juridisch Loket momenteel rechtzoekenden adviseren bij een vraag over woonoverlast.

Eerst zal de achtergrond worden uitgelicht, waarbij er wordt ingegaan op de herkomst van de beschikbare informatie, waarna de bruikbare informatie over de WAW zal worden besproken. Vervolgens wordt de huidige wijze van advisering door juridisch medewerkers aan rechtzoekenden besproken, waarna er zal worden ingegaan op de mening over de beschikbare informatie van juridisch medewerkers. Als laatst wordt er kort antwoord gegeven op deelvraag 3 middels een deelconclusie aan de hand van alle resultaten.

Deelvraag 3:

*Hoe adviseren medewerkers van het Juridisch Loket momenteel inhoudelijk rechtzoekenden die een huurder zijn bij een woningcorporatie met vragen over woonoverlast en hoe kan het advies verbeterd worden?*

In totaal zijn er 14 juridisch medewerkers middels een vragenlijst geïnterviewd. In de interviews met de medewerkers van het Juridisch Loket komt nieuwe informatie over de werkwijze en de behoefte aan informatie over de WAW naar voren. Door de vragen die ik heb gesteld, heb ik antwoord gekregen op de vraag hoe medewerkers van het Juridisch Loket momenteel rechtzoekenden informeren. Door deze informatie wordt duidelijk wat medewerkers al weten en aan welke informatie er behoefte is. Hiermee kan in de advisering aan huurders van een woningcorporatie die een vraag hebben over woonoverlast, verbetering worden aangebracht doordat duidelijk is welke informatie er mist en hoe de Wet Aanpak Woonoverlast in de praktijk kan worden gebracht. Hieronder zal ik mijn bevindingen toelichten.

Herkomst informatie die juridisch medewerkers gebruiken in de advisering

Juridisch medewerkers van het Juridisch Loket zijn over het algemeen, zo leert de ervaring, hoogopgeleid op het gebied van rechtsgeleerdheid. Een functievereiste voor een juridisch medewerker is dan ook minimaal hbo geschoold te zijn, het zij middels de opleiding hbo-rechten, het zij middels de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening.

Daarnaast wordt er door het Juridisch Loket informatie, scholingen en cursussen aangeboden aan de medewerkers. Zo heeft het Juridisch Loket Webinars. Dit zijn online hoorcolleges waarin inhoudelijk juridische onderwerpen worden behandeld. Ze worden vaak gegeven door professionals uit het werkveld en daarnaast ook door gespecialiseerde juridisch medewerkers die werkzaam zijn bij het Juridisch Loket. Aan de hand van deze Webinars worden opvolgingen gegeven. Opvolgingen zijn interne scholingen naar aanleiding van de Webinars.

Daarnaast worden ook scholingen gegeven die los staan van Webinars. Ook in deze scholingen behandelen professionals uit het werkveld juridische onderwerpen inhoudelijk. Het Juridisch Loket organiseert deze scholingen op een vestiging of per cluster. Hierbij is ook ruimte voor eigen invulling van het onderwerp door de vestiging.

Verder wordt landelijk voor iedere juridisch medewerker een juridisch inhoudelijke cursus georganiseerd. Deze organiseert het Juridisch Loket vanuit de afdeling opleidingen, en behelzen ook weer een actueel juridisch onderwerp waar dieper op in wordt gegaan.

Daarnaast wordt in verschillende groepen ook nog tweewekelijks een kwaliteitsoverleg (KO) georganiseerd. Tijdens deze vorm van scholing, moeten juridisch medewerkers een bepaald onderwerp voorbereiden en uitdiepen en deze informatie ook delen met de rest van de juridisch medewerkers van dezelfde vestiging.

Juridisch medewerkers hebben door hun opleiding al basiskennis en worden door het Juridisch Loket gestimuleerd om meer informatie tot zich te nemen door middel van de scholingen, Webinars, cursussen en KO’s.

Aanwezige informatie

In de Kennisbank is informatie aanwezig over de Wet Aanpak Woonoverlast voor medewerkers (zie bijlage 4). Deze informatie is beperkt en geeft geen instructies hoe de medewerkers deze informatie kunnen toepassen in hun advisering. Ook blijkt uit de informatie in de Kennisbank niet of en hoe een rechtzoekende de WAW succesvol kan inzetten. Dit is informatie die een medewerker van het Juridisch Loket in bezit moet hebben, alvorens een rechtzoekende van advies te kunnen voorzien omtrent de WAW.

Daarnaast is de informatie lastig te vinden. De reden hiervoor is dat de informatie onder informatie over het goederenrecht te vinden is. Er staat meer informatie in de Kennisbank over woonoverlast, echter is dit te vinden onder huurrecht. Dit is een geheel ander rechtsgebied en er kan systeemtechnisch niet direct worden doorgeklikt naar goederenrecht vanuit het huurrecht. Je zou dan terug naar het hoofdmenu moeten. Je verwacht als medewerker dat informatie over eenzelfde onderwerp minstens redelijk bij elkaar staat, echter is dit nu dus niet het geval.

Huidig advies aan rechtzoekenden

Bij het beantwoorden van de vragenlijsten komt naar voren dat de juridisch medewerkers over het algemeen op redelijk gelijke wijze te werk gaan. Echter blijkt uit de vragenlijst dat er geen duidelijke overkoepelende structuur is onder de juridisch medewerkers in het adviseren of informeren bij woonoverlast.

De juridisch medewerkers starten met het vergaren van meer informatie. Dit doen zij door vragen te stellen aan de rechtzoekende, zodat de juridisch medewerker een completer beeld krijgt van de situatie en het stadium waarin een rechtzoekende verkeerd. Wat echter duidelijk uit de vragenlijsten naar voor komt, is dat er veel verscheidenheid is in welke informatie er door de juridisch medewerker vergaard wordt. Zo komt het voor dat er door de juridisch medewerker wordt gevraagd naar gebruik door de rechtzoekende van het stappenplan bij woonoverlast, welke op de website van het Juridisch Loket is gepubliceerd. Ook komt het vaak voor dat er niet zou worden gevraagd naar meldingen bij de politie, en naar of een rechtzoekende huurder is bij een woningcorporatie of bij een particuliere verhuurder.

Duidelijk wordt ook dat slechts een enkele juridisch medewerker bij het vergaren van informatie vraagt naar de rol die de gemeente eventueel al vervuld heeft. Verder geven de juridisch medewerkers aan dat zij bijna niet naar de gemeente verwijzen, noch dat zij het gemeentelijk beleid betrekken bij de juridische advisering van rechtzoekenden met vragen omtrent woonoverlast. Hieronder valt ook de Wet Aanpak Woonoverlast, welke nog minder wordt belicht door de juridisch medewerkers, dan eventueel andere gemeentelijke bemoeienis.

Verbetering advies met betrekking tot de WAW volgens juridisch medewerkers

Momenteel denken juridisch medewerkers niet op een eenduidige wijze na over het juridisch en maatschappelijk proces indien zij een vraag over woonoverlast krijgen. Juridisch medewerkers denken simpelweg niet aan het feit dat de gemeente eventueel een rol kan spelen in het geheel van mogelijkheden.

Daarnaast geeft een ruime meerderheid van de juridisch medewerkers aan dat er te weinig informatie over de WAW beschikbaar is in de Kennisbank, of dat zij zelfs niet op de hoogte zijn dat over de informatie over de WAW in de Kennisbank beschikbaar is.

Over de WAW zelf geven juridisch medewerkers aan voor een groot deel niet op de hoogte zijn van het bestaan hiervan, laat staan de toepassing hiervan in theorie of praktijk. Zij geven meermaals aan dat er behoefte is aan meer informatie over de WAW en de praktijk hiervan, bijvoorbeeld in de vorm van scholing.

Verder geeft een aantal juridisch medewerkers, ongevraagd, aan dat er behoefte is aan een algeheel stappenplan over hoe te handelen bij woonoverlast als geheel, naast specifieke informatie over wat de WAW in de praktijk kan betekenen voor

rechtzoekenden.

Deelconclusie

Het Juridisch Loket zorgt op veel manieren dat de juridisch medewerkers informatie ontvangen en bezitten alsmede toegang hebben tot de informatie, welke belangrijk is in de advisering van rechtzoekenden. Op het punt van woonoverlast is het echter het geval dat een gedeelte van de juridisch medewerkers de behoefte voelt om meer en gestructureerde informatie tot zijn beschikking te hebben.

Daarnaast bestaat nu enigszins of geen eenduidige werkwijze met betrekking tot de te vergaren informatie van een rechtzoekende. Ook volgen juridisch medewerkers niet dezelfde stappen in hun advisering. Een gevolg hiervan is dat een rechtzoekende met precies dezelfde situatie advies kan krijgen in een andere richting of wordt doorverwezen naar een andere externe partij, afhankelijk van de juridisch medewerker, zo blijkt uit de vragenlijsten. Een ander hierop direct volgend gevolg kan ook zijn dat de rechtzoekende niet volledig wordt geïnformeerd en eventueel niet bij de organisatie of partij terecht komt die de rechtzoekende het best kan helpen.

Dit heeft ook zijn weerslag op het gebruik van de WAW in de advisering. Bijna alle juridisch medewerkers geven aan niets of weinig te weten van de WAW en verwijzen daarnaast ook bijna niet naar gemeenten bij woonoverlast. De juridisch medewerkers onderkennen een gebrek aan kennis en informatie op dit vlak. Gevolg is dat niet alle, wellicht bruikbare, opties worden uitgelicht en benut door een rechtzoekende die dit advies vervolgens uitvoert. Het advies van juridisch medewerkers kan verbeterd worden door het gebrek aan kennis en structuur op de vullen. Hoe dit eruit zal komen te zien, zal verder worden uitgewerkt in hoofdstuk 5 ‘Aanbevelingen’.

Hoofdstuk 5, Conclusie en Aanbevelingen

In dit hoofdstuk zal naar aanleiding van de beantwoording op de deelvragen, antwoord worden gegeven op de onderzochte hoofdvraag:

*Welke mogelijkheden biedt de Wet Aanpak Woonoverlast voor advisering van medewerkers van het Juridisch Loket aan rechtzoekenden met een vraag over woonoverlast die huurder zijn bij een woningcorporatie?*

Naar aanleiding van het antwoord op deze vraag zullen er aanbevelingen worden geformuleerd.

Als laatst zal er nog worden teruggekomen op de sterke en zwakke punten van dit onderzoek in de discussie.

5.1 Conclusie

Gemeenten spelen, afhankelijk van plaats en situatie, een rol bij de aanpak van woonoverlast. De Wet Aanpak Woonoverlast is, in de vorm van een specifieke gedragsaanwijzing, een vorm van de gemeentelijke aanpak van woonoverlast. Gemeenten stellen slechts bereid te zijn over te gaan tot het opleggen van een specifieke gedragsaanwijzing, indien alle mogelijke andere middelen zijn uitgeput voor de rechtzoekende. Dit geldt echter niet voor eventuele bemoeienis van de gemeente in een woonoverlastzaak.

Gemeenten geven aan angstig te zijn om de Wet Aanpak Woonoverlast in de praktijk te brengen. Hiernaast geven sommige gemeenten aan ook nieuwsgierig te zijn naar hoe de Wet in de praktijk uit zal pakken. Gemeenten geven aan dat zij onzeker zijn over hoe de Wet gaat uitpakken en de burger die de overlast ervaart niet te willen benadelen door een specifieke gedragsaanwijzing op te leggen, maar vervolgens te worden teruggefloten door de bestuursrechter.

Frappant is bovenstaande zeker te noemen, daar uit de Memorie van Toelichting van de Wet Aanpak Woonoverlast, uitgewerkt in Hoofdstuk 3.1 ‘Het juridisch kader’ blijkt dat de Wet en daarmee de specifieke gedragsaanwijzing, juist bedoeld is als een middel om in te zetten na waarschuwingen, maar voor maatregelen als het sluiten van een woning. Hiermee wordt gepoogd een leemte in de middelen van de gemeente bij woonoverlast te dichten.

In de praktijk is de Wet Aanpak Woonoverlast door de bevraagde gemeenten nimmer toegepast. Dit is een onverwacht antwoord. Omdat er niet met zekerheid te zeggen is hoe de Wet Aanpak Woonoverlast zich, met haar gevolgen, in de praktijk manifesteert, kan er geen antwoord worden gegeven op de vraag welke mogelijkheden de Wet Aanpak Woonoverlast biedt voor de advisering van medewerkers van het Juridisch Loket aan rechtzoekenden. Wel kan de theoretische informatie over de Wet worden omgezet in aanbevelingen richting het Juridisch Loket, onder andere met betrekking van het adviseren van rechtzoekenden door juridisch medewerkers.

Met betrekking tot het feit dat de rechtzoekende die de woonoverlast ervaart huurder is bij een woningcorporatie, is wel degelijk iets te zeggen. Woningcorporaties melden woonoverlast niet bij gemeenten. De woningcorporatie handelt binnen zijn eigen scala van mogelijkheden, wat betekent dat zij buiten het recht, of anders binnen het civiele recht, opereren. Woningcorporaties vervullen momenteel geen rol met betrekking tot de Wet Aanpak Woonoverlast. Gemeenten verwijzen rechtzoekenden die huurder zijn bij een woningcorporatie over het algemeen wel terug naar de woningcorporatie voor de te nemen stappen bij woonoverlast.

Momenteel wordt er niet, of bijna niet geadviseerd op basis van de Wet Aanpak Woonoverlast door juridisch medewerkers aan rechtzoekenden. Ook wordt er weinig rekening gehouden met het feit dat een rechtzoekende huurder is van een woningcorporatie.

In theorie biedt de Wet Aanpak Woonoverlast uitgebreidere mogelijkheden voor een rechtzoekende om woonoverlast tegen te gaan, echter wordt door de gemeente terugverwezen naar de woningcorporatie en kan de juridisch medewerker momenteel geen concreet advies baseren op de Wet Aanpak Woonoverlast door het gebrek praktijkervaring van deze mogelijkheid door de gemeente. Dit zaal waarschijnlijk in de nabije toekomst veranderen, wanneer de Wet Aanpak Woonoverlast vaker in de praktijk is gebracht.

5.2 Aanbevelingen

Nu duidelijk is dat de Wet Aanpak Woonoverlast nog niet in de praktijk is gebracht en hierdoor praktisch niet duidelijk is welke mogelijkheden dit biedt voor de advisering door de juridisch medewerker aan rechtzoekenden met een vraag over woonoverlast die huurder zijn van een woningcorporatie, is het niet mogelijk hier inhoudelijk aanbevelingen over te omschrijven. Wel is het mogelijk om naar aanleiding van de theorie en wensen van de medewerkers van het Juridisch Loket een aantal aanbevelingen te formuleren.

1. Omdat er onduidelijkheid bestaat over de mogelijkheden die de WAW biedt bij advisering aan rechtzoekenden in de praktijk, is het van belang dat er contact wordt onderhouden met gemeenten over de WAW. Er wordt binnenkort bij het Juridisch Loket een landelijke vakgroep opgericht met het thema wonen. Mijn veronderstelling is dat hier ook het onderwerp woonoverlast onder geschaard zal worden. Iemand uit deze vakgroep zou contact kunnen leggen met gemeenten, door het land verspreid, om informatie te ontvangen indien er een specifieke gedragsaanwijzing is, of zal worden opgelegd door de gemeente en aan welke voorwaarden een specifiek geval dan zou moeten voldoen bij het opleggen van een specifieke gedragsaanwijzing. De vakgroep zou de verkregen informatie voor zover relevant landelijk binnen het Juridisch Loket kunnen verspreiden.

2. Omdat de WAW momenteel nog niet in de praktijk is gebracht, beveel ik het houden van een soortgelijk onderzoek over ongeveer een jaar aan, mits de WAW tegen die tijd meermaals in de praktijk is gebracht. Het voordeel van het opnieuw uitvoeren van een onderzoek ten opzichte van slechts contact opnemen met de gemeente is erin gelegen dat er meer specifiek en kritisch kan worden bekeken wat de in de praktijk gebrachte WAW betekent voor de advisering en praktijk van het Juridisch Loket.

3. Omdat uit het onderzoek blijkt dat juridisch medewerkers niet, of ten minste niet voldoende op de hoogte zijn van de theoretische kant van de WAW, beveel ik een scholing aan. In deze scholing kan de inhoud en theorie over de WAW worden toegelicht en uiteengezet voor de juridisch medewerkers. Daarnaast kan deze scholing eventueel worden uitgebreid en kan woonoverlast over het algemeen besproken worden. Dit zou eventueel de kennis en structuur kunnen bieden waarvan meerdere medewerkers hebben aangegeven dat zij dit nodig hebben om rechtzoekenden te adviseren. De scholing over de WAW zou ik kunnen geven, eventueel met een medewerker van het Juridisch Loket Rotterdam die is aangesloten bij de landelijke vakgroep wonen, om het geheel aan mogelijkheden bij woonoverlast toe te lichten.

4. Omdat uit het onderzoek naar voren komt dat medewerkers behoefte hebben aan informatie over woonoverlast in het algemeen en ook meer structuur nodig hebben bij situaties van rechtzoekenden waar dit een rol in speelt, beveel ik het maken van een stroomschema aan. Uit dit stroomschema kan makkelijk worden afgelezen welke mogelijkheden een rechtzoekende in bepaalde situaties heeft. Dit biedt overzicht en structuur bij het behandelen van een vraag van een rechtzoekende over woonoverlast. Dit stroomschema zou een juridisch medewerker van het Juridisch Loket Rotterdam die is aangesloten bij de landelijke vakgroep wonen, kunnen maken. Dit, omdat de juridisch medewerker makkelijk vragen aan mij over dit onderzoek zou kunnen stellen indien noodzakelijk, daar ik hier zelf ook juridisch medewerker ben.

5. Uit het onderzoek komt naar voren dat de juridisch medewerkers de reeds bestaande informatie in de Kennisbank moeilijk kunnen vinden. Om deze reden is mijn aanbeveling dan ook om de structuur van de Kennisbank in dit opzicht te herzien, zodat de informatie makkelijk in zijn geheel te vinden zal zijn voor juridisch medewerkers.

5.3 Discussie

In deze discussie zal worden ingegaan op de sterke en zwakke punten van dit onderzoek. Zo worden de validiteit en betrouwbaarheid besproken van het onderzoek en de methoden die ingezet zijn tijdens dit onderzoek. Dit is in het kort ook al gedaan in hoofdstuk 2 ‘Methoden’.

Bij deelvraag 1 en 2 heb ik in beide gevallen het gestructureerde interview gebruikt als onderzoeksmethode. In hoofdstuk 2 heb ik ook aangegeven wat de reden is dat ik voor deze methode gekozen heb. Ik wilde door middel van het gestructureerde interview antwoord krijgen op bepaalde vragen en wilde daarnaast ook ruimte laten voor invulling vanuit de geïnterviewde zelf. Als ik terugkijk op de interviews en de transcripten hiervan, is mij dit ook gelukt. Ik heb antwoord gekregen op de vragen die ik wilde stellen in verband met beantwoording van de deelvragen. Daarnaast heb ik ook gerelateerde informatie over woonoverlast gekregen, hoewel hier niet specifiek een vraag over is gesteld aan de geïnterviewden. Mijn onderzoek is mijns inziens bij deze twee deelvragen valide. Ik heb gemeten wat ik wilde meten waardoor ik bruikbare resultaten heb kunnen bespreken in hoofdstuk 4.

Deelvraag 3 was moeilijker voor mij. De deelvraag is iets minder concreet, waardoor het lastig was om te formuleren naar welke informatie ik nu precies op zoek was. Ik wilde graag veel juridisch medewerkers spreken. In de eerste instantie was het doel om 30 medewerkers te spreken. Het is niet haalbaar om 30 extra interviews af te nemen, te transcriberen en hier resultaten uit de destilleren (tenzij ik een onderzoek lopend over meerdere jaren zou uitvoeren, echter was dat in dit hbo-afstudeeronderzoek niet mogelijk). Uiteindelijk heb ik van 14 medewerkers ingevulde vragenlijsten ontvangen.

Omdat ik van veel medewerkers informatie wenste te ontvangen, heb ik ervoor gekozen om een redelijk uitgebreide en zeer gestructureerde vragenlijst op te stellen. Dit heb ik met de grootst mogelijke zorgvuldigheid gedaan. Zo waren er voornamelijk open vragen, waardoor ik uitgebreidere antwoorden hoopte te krijgen. Gelukkig heb ik deze uitgebreidere antwoorden inderdaad gekregen. Ook heb ik met de senior juridisch medewerker, mr. Slingerland, besproken hoe ik de vragenlijst het best kon vormgeven. Ik heb zo goed mogelijk geprobeerd de validiteit bij deze deelvraag te waarborgen.

Toch ontkom ik er niet aan dat dit mijns inziens niet helemaal gelukt is. De reden hiervoor ligt er denk ik in dat er toch niet helemaal te voorkomen is dat niet door iedere juridisch medewerker langere antwoorden gegeven worden en er door mij niet direct kan worden doorgevraagd op de antwoorden die er gegeven worden. Ik zou, als ik dit onderzoek opnieuw uit zou voeren, nog steeds een vragenlijst gebruiken, maar hierbij ook een aantal juridisch medewerkers willen interviewen om zo een helderder beeld te kunnen krijgen van de resultaten en de vragenlijsten beter te kunnen plaatsen in het geheel van de informatie.

Aan dit alles wil ik ook nog toevoegen dat de gestructureerde vragenlijst die is gebruikt als onderzoeksmethode bij deelvraag 3, niet hetzelfde is als een enquête. De door mij gebruikte vragenlijst bestond niet uit meerkeuze antwoorden of schalen. Er was zeer veel ruimte voor eigen inbreng van de juridisch medewerker. Om deze reden ben ik dan ook van mening dat, hoewel ik mijn bedenkingen over de methode van deelvraag 3 heb, de vragenlijst wel degelijk valt onder kwalitatief onderzoek, niet onder kwantitatief onderzoek.

Verder is het gehele onderzoek mijns inziens betrouwbaar. Als ik ditzelfde onderzoek op dezelfde wijze zou uitvoeren op hetzelfde moment (gezien de WAW nog niet in de praktijk is gebruikt), zou ik hier hetzelfde resultaat uit krijgen en zou mijn conclusie ook hetzelfde zijn. De vragen die ik stelde in interviews waren bij elke geïnterviewde partij hetzelfde. Daarnaast heb ik, voor zover ik kan zien, geen begrippen op een andere manier opgevat dan zij bedoeld waren, doordat ik veel controlevragen heb gesteld tijdens de interviews. Verder heb ik alle interviews getranscribeerd en zijn er door de opnamen van de interviews geen gegevens of woorden verloren gegaan.

Voorafgaand aan het onderzoek was mijn veronderstelling eigenlijk dat er door gemeenten al vaker een specifieke gedragsaanwijzing zou zijn opgelegd. Dit ook voornamelijk, omdat uit de Memorie van Toelichting van de WAW wordt aangegeven dat de Wet een leemte op dient te vullen tussen lichte mogelijkheden zoals waarschuwingen en zwaardere mogelijkheden zoals het sluiten van een woning. Het is jammer voor mijn onderzoek dat de specifieke gedragsaanwijzing zijn plaats in het geheel aan mogelijkheden bij woonoverlast nog niet heeft ingenomen. Als de specifieke gedragsaanwijzing wel was gebruikt, zou dit de uitkomst van mijn onderzoek waarschijnlijk een heel stuk interessanter gemaakt hebben. Wel heeft het onderzoek geleid tot meerdere aanbevelingen waar opdrachtgever het Juridisch Loket hopelijk iets mee kan en wil doen.

Literatuurlijst

**Boeken**

Barkhuysen e.a. 2014

T. Barkhuysen e.a., *Bestuursrecht in het Awb-tijdperk,* Deventer: Wolters Kluwer

2014.

Belinfante e.a. 2011

A.D. Belinfante e.a., *Beginselen van het Nederlands Staatsrecht,* Deventer:

Wolters Kluwer 2011.

Borman e.a. 2017

T.C. Borman e.a., *Tekst & Commentaar Algemene wet bestuursrecht,* Deventer:

Wolters Kluwer 2017.

Brekel, van den & Niessen 2018

P.M. van den Brekel & N.J.A.P.B. Niessen, *Boom Basics Bestuursrecht,* Den Haag:

Boom Juridisch 2018.

Hielkema 2009

H. Hielkema, *Burenoverlast; remedies tegen de overlastgevende huurder*,

Apeldoorn: Maklu 2009.

Mill 1859

J.S. Mill, *On Liberty,* z.p., 1859, Penguin classics1982.

Visscher 2014

Y.M. Visscher, *Praktisch Staatsrecht,* Groningen: Noordhoff 2014.

**Rapporten en artikelen**

Brouwer & Schilder, 2011

J.G. Brouwer & A.E. Schilder, Woonoverlast en de persoonlijke levenssfeer. Naar een

balans tussen bescherming en beperking, Groningen: NJCM Bulletin 2011.

Centraal Bureau voor de Statistiek

Centraal Bureau voor de Statistiek, *Integrale Veiligheidsmonitor 2011- Tabellenrapport*,

2012.

W. Regeer & G. van Daalen, ‘Eén op de drie woningen eigendom van woningcorporatie’, CBS*,* 5 december 2011, cbs.nl (zoek op één op de drie woningen eigendom van

woningcorporatie) bekeken op 3 maart 2018.

Couvert 2014

A. Couvert, ‘Ruziënde buren doen steeds vaker een beroep op rechtsbijstand’, NRC

Handelsblad aug. 2014, p. 4.

Vols 2013

M. Vols, Woonoverlast en het recht op privéleven. De aanpak van overlastveroorzakers in

Nederland, Engeland, Wales en België, Groningen: Rijksuniversiteit Groningen 2013.

Protocol dienstverlening 2018

*Protocol dienstverlening.* z.p.,Het Juridisch Loket, 2018

**Juridische bronnen**

Jurisprudentie

ABRvS 28 augustus 1995, ECLI:NL:RVS:1995:AH6164

ABRvS 1 december 2010, ECLI:NL:RVS:2010:BO5718

ABRvS 9 maart 2000, ECLI:NL:RVS:2000:AA5432

ABRvS van 16 november 2011, ECLI:NL:RVS:2011:BU4598

Kamerstukken

Kamerstukken II, 2013/14, 34 007, nr. 3.

Kamerstukken II, 2013/14, 28 684, nr. 398.

Kamerstukken II, 2014/15, 34 007, nr. 7

Kamerstukken II, 2016/17, 34 007, nr. 19.

Overig

Rijksbegroting 2015, Voorbereiding, Begrotingswet IV Veiligheid en Justitie

Rijksbegroting 2017, Voorbereiding, Begrotingswet IV Veiligheid en Justitie

Staatsblad, 2017, nr. 77

**Elektronische bronnen**

‘Achtergrondinformatie’, Het centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheidz.j.,

hetccv.nl (zoek op buurtbemiddeling, achtergrondinformatie) bekeken op 1 februari 2019.

‘Grondwet’, *Rijksoverheid* z.j., rijksoverheid.nl (zoek op onderwerpen, grondwet en statuut,

grondwet) bekeken op 2 maart 2018.

‘Huren’, *Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties* z.j., woningwet2015.nl (zoek op

sectoren, huren) bekeken op 2 maart 2018.

‘Inkomen, vermogen en eigen bijdrage 2018’, *Raad voor Rechtsbijstand*, 28 december 2017,

rvr.org (zoek op nieuws, inkomen, vermogen en eigen bijdrage 2018) bekeken op 2 maart

2018.

‘Toewijzen van betaalbare woningen’, *Rijksoverheid* z.j., rijksoverheid.nl (zoek op onderwerpen,

woningcorporaties, toewijzen van betaalbate woningen) bekeken op 2 maart 2018.

‘Wet Victoria (artikel 174a Gemeentewet)’, Het centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid

z.j., hetccv.nl (zoek op wet victoria) bekeken op 1 februari 2019.

‘Woningcorporaties’, *Rijksoverheid* z.j., rijksoverheid.nl (zoek op onderwerpen, woningcorporaties)

bekeken op 2 maart 2018.

‘Woonoverlast’, *gemeente Rotterdam* z.j., rotterdam.nl (zoek op woonoverlast) bekeken op 24 februari 2018.

Bijlage 1, Informatie uit de Kennisbank over de Wet Aanpak Woonoverlast

Onderstaande informatie staat in de Kennisbank onder het weinig gebruikte kopje ‘Goederenrecht’.

De Wet aanpak woonoverlast is op 1 juli 2017 in werking getreden. Door de wet hebben burgemeesters de mogelijkheid gekregen om specifieke gedragsaanwijzingen te geven aan overlastgevers. Het vergroot hiermee de wettelijke mogelijkheden voor gemeenten, bij de aanpak van woonoverlast. De burgemeester kan pas een gedragsaanwijzing geven nadat het traject waarschuwing, mediation of buurtbemiddeling eerst is geprobeerd.

Hoe werkt het?

Met de Wet aanpak woonoverlast is de Gemeentewet gewijzigd door toevoeging van art. 151d Gemeentewet. In dit artikel is bepaald dat de raad de burgemeester bij verordening de bevoegdheid kan verlenen tot oplegging van een last onder bestuursdwang aan degene, die een woning - of een bij die woning behorend erf - gebruikt, indien door gedragingen in of vanuit die woning of dat erf omwonenden ernstig worden gehinderd.

De wet voorziet dus in de introductie van een specifieke gedragsaanwijzing. Op grond van de aanwijzing moet de overlastgever bepaalde handelingen doen of juist nalaten op straffe van een last onder bestuursdwang of een last onder dwangsom.

Diegene, die een last onder bestuursdwang mag opleggen, is op grond van artikel 5:32 van de Awb immers ook bevoegd om een last onder dwangsom op te leggen. Daarmee is een sterker instrument geïntroduceerd dan de aanwijzing en een minder zwaar instrument dan de sluiting van een woning.

1. Het CCV z.j., ‘Achtergrondinformatie’, bekeken op 1 februari 2019 [↑](#footnote-ref-1)
2. Integrale Veiligheidsmonitor 2011 Tabellenrapport, 2012, p.27

   Kamerstukken II 2014/15, 34 007, nr. 7 [↑](#footnote-ref-2)
3. Brouwer & Schilder 2011, p. 324 [↑](#footnote-ref-3)
4. Kamerstukken II, 2013/14, 34 007, nr. 3 [↑](#footnote-ref-4)
5. Vols 2013, p. 57-59 en p. 206 [↑](#footnote-ref-5)
6. Kamerstukken II*,* 2016/17, 34 007, nr. 19 [↑](#footnote-ref-6)
7. Staatsblad, 2017, nr. 77 [↑](#footnote-ref-7)
8. Kamerstukken II, 2013/14, 34 007, nr. 3 [↑](#footnote-ref-8)
9. Kamerstukken II, 2013/14, 34 007, nr. 3 [↑](#footnote-ref-9)
10. Protocol dienstverlening 2018, p.8 [↑](#footnote-ref-10)
11. Regeer & van Daalen, 5 december 2011, bekeken op 3 maart 2018 [↑](#footnote-ref-11)
12. Barkhuysen e.a. 2014, p. 24 [↑](#footnote-ref-12)
13. Art. 1 lid 1 BW [↑](#footnote-ref-13)
14. Barkhuysen e.a. 2014, p. 26 [↑](#footnote-ref-14)
15. Art. 1:1 lid 1 sub a Awb [↑](#footnote-ref-15)
16. Art. 5 jo art. 6 Gemeentewet [↑](#footnote-ref-16)
17. Art. 1:1 lid 1 sub b Awb [↑](#footnote-ref-17)
18. Rijksoverheid, z.j., ‘Grondwet’, bekeken op 2 maart 2018 [↑](#footnote-ref-18)
19. art. 81 GW [↑](#footnote-ref-19)
20. Belinfante e.a. 2011, p. 130 [↑](#footnote-ref-20)
21. Visscher 2014, p. 117 [↑](#footnote-ref-21)
22. art. 132 GW [↑](#footnote-ref-22)
23. Van den Brekel & Niessen 2018, p.55 [↑](#footnote-ref-23)
24. Barkhuysen e.a. 2014, p. 41 [↑](#footnote-ref-24)
25. Barkhuysen e.a. 2014, p. 104 [↑](#footnote-ref-25)
26. Barkhuysen e.a. 2014, p. 103 [↑](#footnote-ref-26)
27. Barkhuysen e.a. 2014, p. 101 [↑](#footnote-ref-27)
28. Barkhuysen e.a. 2014, p. 102 [↑](#footnote-ref-28)
29. Barkhuysen e.a. 2014, p. 107 [↑](#footnote-ref-29)
30. Barkhuysen e.a. 2014, p. 110 [↑](#footnote-ref-30)
31. Barkhuysen e.a. 2014, p. 112 [↑](#footnote-ref-31)
32. Brouwer & Schilder 2011, p. 307 [↑](#footnote-ref-32)
33. ABRvS 28 augustus 1995, ECLI:NL:RVS:1995:AH6164 [↑](#footnote-ref-33)
34. Brouwer & Schilder 2011, p. 307 [↑](#footnote-ref-34)
35. Art. 174 a Gemeentewet [↑](#footnote-ref-35)
36. ABRvS 1 december 2010, ECLI:NL:RVS:2010:BO5718 [↑](#footnote-ref-36)
37. Het CCV z.j., ‘Wet Victoria (artikel 174a Gemeentewet)’, bekeken op 1 februari 2019 [↑](#footnote-ref-37)
38. Aanhef Woningwet [↑](#footnote-ref-38)
39. Art. 1 Woningwet [↑](#footnote-ref-39)
40. ABRvS 9 maart 2000, ECLI:NL:RVS:2000:AA5432 [↑](#footnote-ref-40)
41. Artikel 14 Woningwet [↑](#footnote-ref-41)
42. Artikel 77 Onteigeningswet [↑](#footnote-ref-42)
43. Vols 2013, p. 89–90 [↑](#footnote-ref-43)
44. Vols 2013, p. 77–80 [↑](#footnote-ref-44)
45. Vols 2013, p. 70 [↑](#footnote-ref-45)
46. Kamerstukken II, 2013/14, 28 684, nr. 398 [↑](#footnote-ref-46)
47. Kamerstukken II, 2013/14, 28 684, nr. 398, p. 1–2 [↑](#footnote-ref-47)
48. Kamerstukken II, 2013/14, 28 684, nr. 398, p. 2–3 [↑](#footnote-ref-48)
49. Brouwer & Schilder 2011, p. 308 en 324

    en Vols 2013, p. 206 [↑](#footnote-ref-49)
50. Vols 2013, p. 57–59 en 206

    ABRvS van 16 november 2011, ECLI:NL:RVS:2011:BU4598 [↑](#footnote-ref-50)
51. Art. 125 lid 1 jo lid 2 Gemeentewet [↑](#footnote-ref-51)
52. Art. 125 lid 3 Gemeentewet [↑](#footnote-ref-52)
53. Art. 151d lid 2 Gemeentewet [↑](#footnote-ref-53)
54. Borman 2017, art. 5:21 Awb [↑](#footnote-ref-54)
55. Staatsblad, 2017, nr. 77 [↑](#footnote-ref-55)
56. art. 151d Gemeentewet [↑](#footnote-ref-56)
57. Art. 151d Gemeentewet [↑](#footnote-ref-57)
58. Hielkema 2009, p. 13 e.v.

    Deze noot heeft betrekking op alle informatie vanaf H 3.1.2 Civiel recht, tot de noot [↑](#footnote-ref-58)
59. Couvert, *NRC Handelsblad* aug. 2014, p. 4 [↑](#footnote-ref-59)
60. Integrale Veiligheidsmonitor 2011 Tabellenrapport, 2012, p.27

    Kamerstukken II 2014/15, 34 007, nr. 7 [↑](#footnote-ref-60)
61. Mill 1859, p. 40 [↑](#footnote-ref-61)
62. Kamerstukken *II*, 2013/14, 34 007, nr. 3 [↑](#footnote-ref-62)
63. Art. 32 tabel 3.2, Begroting Veiligheid en Justitie, Rijksbegroting 2015 en 2017 [↑](#footnote-ref-63)
64. Art. 7 lid 2 Subsidieregeling Stichting het Juridisch Loket 2013 [↑](#footnote-ref-64)
65. Art. 1 lid f Subsidieregeling Stichting het Juridisch Loket 2013 [↑](#footnote-ref-65)
66. Protocol Dienstverlening 2018, pag. 7

    Raad voor Rechtsbijstand, 28 december 2018, bekeken op 2 maart 2018 [↑](#footnote-ref-66)
67. Protocol Dienstverlening 2018, pag. 7 [↑](#footnote-ref-67)
68. Rijksoverheid, z.j., ‘woningcorporaties’, bekeken op 2 maart 2018 [↑](#footnote-ref-68)
69. Woningwet2015.nl, z.j., bekeken op 2 maart 2018 [↑](#footnote-ref-69)
70. Art. 48 Woningwet [↑](#footnote-ref-70)
71. Rijksoverheid, z.j., ‘toewijzen van betaalbare woningen’, bekeken op 2 maart 2018 [↑](#footnote-ref-71)
72. Wet op de Rechtsbijstand, artikel 1 lid 1 [↑](#footnote-ref-72)
73. Gemeente Rotterdam, z.j., bekeken op 24 februari 2018 [↑](#footnote-ref-73)