

Advies huurdersadviesraad

EERST PRATEN!

Soms zijn burens zich niet bewust van de overlast die ze veroorzaken, daarom is een vriendschappelijk gesprek op zijn plaats voor anderen ingeschakeld worden. Als na diverse gesprekken tussen de melder en de overlast veroorzakende buur het probleem niet wordt opgelost, zijn andere stappen noodzakelijk.

ALS PRATEN NIET MEER HELPT!

Stap 1: Melding bij De Mandel.

Stap 2: Brief wordt gestuurd naar de overlastveroorzaker binnen een termijn van 2 weken. De verdere overlastprocedure wordt in deze brief aangekaart, zodat huurder reeds een waarschuwing krijgt.

Stap 3: De Mandel neemt na 2 weken contact met de melder.

Probleem opgelost: overlastprocedure wordt stopgezet

Probleem blijft aanslepen: stap 4

Stap 4: Binnen 2 weken een aangetekend schrijven versturen met aankondiging van huisbezoek.

Stap 5: Huisbezoek door 'sociale dienst' van De Mandel. Tijdens huisbezoek worden afspraken gemaakt en wordt de verdere procedure uitgelegd. De melder is op de hoogte van de gemaakte afspraken.

Stap 6: De Mandel neemt na 2 weken contact met de melder.

Probleem opgelost: overlastprocedure wordt stopgezet

Probleem blijft aanslepen of er is sprake van huurschade: stap 7

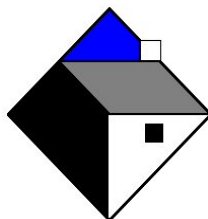
Stap 7: Binnen 2 weken aangetekend schrijven met aankondiging 2^e huisbezoek.

Stap 8: Op 2^e huisbezoek krijgt de huurder het voorstel tot intensieve woonbegeleiding in samenwerking met OCMW of CAW.

Als de werknemer van De Mandel tijdens het eerste bezoek huurschade vaststelde dan wordt tijdens dit tweede bezoek een tussentijdse plaatsbeschrijving uitgevoerd.

BOUWMAATSCHAPPIJ

BOTERMARKT 30 B-8800 ROESELARE
Tel. (051) 20 12 83 • Fax (051) 24 42 17
E-post: info@demandel.be



www.demandel.be

DE MANDEL

CV

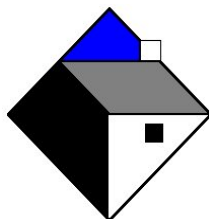
BTW BE 405.553.535 • RPR Kortrijk
KBC BE 60 4675 3848 4170

Als overlastveroorzaker woonbegeleiding weigert, wordt procedure tot uithuiszetting meteen opgestart.

Stap 9: Evaluatie door SHM en woonbegeleidingsdienst OCMW of CAW.

Als huurder positief evolueert, wordt de procedure stopgezet.

Als huurder overlast blijft veroorzaken wordt procedure tot uithuiszetting opgestart.



Antwoord Raad van Bestuur

In de praktijk en juridisch gezien is “goed gedrag” vanuit de huisvestingsmaatschappij moeilijk afdwingbaar. Toch moet op één of andere manier een duidelijk signaal gegeven worden dat overlast niet getolereerd wordt. Het hanteren van een vaste, duidelijke procedure voor de behandeling van overlastklachten kan hier een element in zijn.

Afhankelijk van het probleem kan De Mandel als sociale huisvestingsmaatschappij verwijzen naar het huurcontract. De Mandel heeft echter geen politiebevoegdheid.

Start overlastprocedure door dienst KIPO

Stap 1: Melding overlast

Sommige overlastproblemen zijn met praten alleen helaas niet opgelost. In dat geval kan de overlast **schriftelijk** gemeld worden bij De Mandel. Het is belangrijk om de overlast te omschrijven, wie de veroorzaker is, hoe vaak dit voorkomt en wat de melder zelf reeds heeft ondernomen om het probleem op te lossen. Naam en adres moeten steeds vermeld worden, want anonieme meldingen zullen niet in behandeling genomen worden.

Stap 2: Verwerking klacht

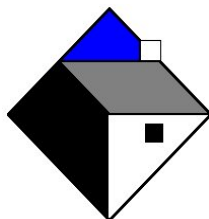
Nadat De Mandel de klacht ontvangen heeft, onderzoekt zij de situatie. Is er sprake van een incident, een (buren)ruzie of ernstige overlast? In bepaalde gevallen zal De Mandel de melder adviseren om de overlast bij een andere instantie te melden. In alle omstandigheden registreert het personeelslid dat de oproep beantwoordt de klacht of geeft deze door aan dienst KIPO¹. Indien De Mandel de melding in behandeling neemt, dan zal dienst KIPO de overlastveroorzaker benaderen met het verzoek om meer rekening te houden met andere omwonenden. Dit gebeurt in eerste instantie schriftelijk en binnen de 2 weken.

Het personeelslid dat de klacht behandelt brengt de melder op de hoogte van de stappen die De Mandel onderneemt, voor zover dit niet indruist tegen de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Stap 3: Na schriftelijke verwittiging

¹ Dienst KIPO: dient Kwaliteit, ICT, Personeel en Organisatie

Register van de burgerlijke vennootschappen die de vorm van een handelsvennootschap hebben aangenomen. Kortrijk nr. 26
Bouwmaatschappij tot nut van het algemeen onderworpen aan de huisvestingscode.



Wanneer de overlast echter aanhoudt, moet de melder dit opnieuw **schriftelijk** en gehandtekend melden. Dit is noodzakelijk voor de opbouw van een dossier. De Mandel benadert de overlastveroorzaker opnieuw en kan ook andere instanties inschakelen, zoals de gemeente of de politie. In dit stadium kan een bemiddelingsgesprek met één of alle betrokken partijen zinvol zijn (afhankelijk van de vorm van overlast).

Resultaat:

- Vruchtbaar gesprek:
 - Alle betrokkenen bij het gesprek krijgen een schriftelijke neerslag van het gesprek.
- Huisbezoek/gesprek levert niets op:
 - Lastige huurder geeft 'niet thuis'.
 - Herhaling overlast en nieuwe klacht.

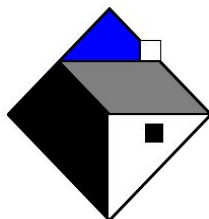
Stap 4: Doorgaan of stoppen?

Als het bemiddelingsgesprek geen effect heeft, moet een afweging gemaakt worden. In sommige gevallen zal blijken dat De Mandel geen bevoegdheid heeft om de overlastveroorzaker te bestraffen. Bij het stopzetten van de procedure spelen zowel de aard en de ernst van de overlast als de juridische mogelijkheden een rol. De betrokken partijen kunnen zich als privépersoon tot de rechter wenden.

Als het om een overlastprobleem gaat met een duidelijke aanwijsbare veroorzaker en meerdere gedupeerden, dan kan De Mandel besluiten verdere stappen te ondernemen. Een procedure tot uithuiszetting start De Mandel alleen als er sprake is van zeer ernstige overlast en het dossier voldoende gronden bevat voor een dergelijke (zware) procedure. De klachten moeten niet alleen ernstig zijn, ze moeten ook vaststaan. Vandaar dat wij een uitgebreid dossier aanleggen en de melder verzoeken om de overlast bij te houden. Schriftelijke verklaringen en vaststellingen door de politie zijn daarbij onmisbaar.

De Mandel brengt de melder enkel op de hoogte van het feit dat we bezig zijn met het dossier. De verdere procedure is vertrouwelijk, waardoor we geen inhoudelijke informatie kunnen geven aan de klager.

Start procedure 'uithuiszetting' door juridische dienst



- **Stap 1:** De juridische dienst schrijft de huurder aangetekend aan en wijst nogmaals op zijn gedrag. De verdere procedure wordt uiteengezet in de brief. Deze eerste aangetekende brief geldt als een verwittiging.
- **Stap 2:** Na het aangetekend schrijven volgt een gesprek met de overlastveroorzaker. De Mandel verstuurt de afspraken van dit gesprek aangetekend naar de bewoner.
- **Stap 3:** Bij het niet nakomen van de afspraken beslissen het directiecomité en de raad van bestuur over de opzeg van de huurovereenkomst.
- **Stap 4:** De Mandel toont aan dat zij een beroep gedaan heeft op de bemiddeling van het OCMW als zij de opzeg betekent aan een huurder van wie het inkomen minder dan 16.200 euro bedraagt.

Wat we moeten verstaan onder 'voorafgaand overleg met of bemiddeling door het ocmw' bepaalt de wet niet duidelijk. De Mandel vraagt een gemotiveerde beslissing aan het OCMW over het al dan niet bemiddelen om aan de tekortkoming van de huurder te verhelpen.

- **Stap 5:** Brief met opzeg van de huur wordt aangetekend verstuurd naar de overlastveroorzakers. De opzeggingstermijn bij ernstige of blijvende tekortkoming bedraagt drie maanden.

Ondertussen leidt de advocaat de procedure in voor de vrederechter. In hoofdorde wordt gevorderd dat de vrederechter de huurovereenkomst zou ontbinden ten nadele van de huurder. Ondergeschikt wordt de geldigheidverklaring van de huuropzeg verzocht.