

HET BURENBOEKJE

Voor iedereen die burens heeft
WOONopMAAT



WOONopMAAT
THUIS IN WONEN

HET BURENBOEKJE

Voor iedereen die buren heeft
WOONopMAAT

INHOUD

Inleiding

Deel I

*Voorkomen is beter dan
genezen*

1. Geven en nemen
2. De grootste irritatie:
geluidsoverlast
3. Andere vormen van
overlast
4. Wees 'schoon' met uw
afval

Deel II

Wat, als praten niet helpt?

1. Hoe ernstig is de
overlast?
2. Zes tips voor het contact
met uw buren
3. Wat kan WOONopMAAT
voor u doen?
4. Politie en justitie

Inleiding

De meeste mensen hebben te maken met directe burenen: boven, onder en/of naast zich. Dat heeft voor- én nadelen. Het is levendig en gezellig. Het geeft een veilig gevoel. Een nadeel kan zijn dat het soms té levendig is. Als burenen kan je elkaar helpen om de buurt leefbaar en gezellig te houden. Lees dit boekje en word een superbuur!

Dit boekje bestaat uit twee delen. Het eerste deel geeft vier gouden regels om prettig samen te leven. Daarna volgt een opsomming van een aantal veel voorkomende vormen van overlast mét tips om deze overlast te voorkomen. Ofwel: “beter voorkomen dan genezen” luidt een bekend spreekwoord.

Het tweede deel van deze brochure omschrijft de overlastprocedure van WOONopMAAT. Wat verwachten wij van u en wat kunt u van ons verwachten? Het doel van onze procedure is dat de overlast stopt en de bewoners in de toekomst weer zelf problemen met elkaar kunnen oplossen. Dat is helaas niet altijd mogelijk. Als alle tips en adviezen uit het eerste gedeelte níet hebben geholpen, kunt u hier lezen wat u in geval van burenoverlast kunt doen. In geval van aanhoudende structurele en extreme overlast moet soms een juridische procedure gestart worden. Hoe dat werkt kunt u lezen in het laatste deel van de brochure. Samenwerking met bewoners, WOONopMAAT en de politie staat dan centraal!

BURENOVERLAST

Trek aan de bel!

Deel I

Voorkomen is beter dan genezen

1. Geven en nemen Vier gouden regels voor prettig samen leven

Om prettig samen te leven moet je rekening houden met elkaar. Geven en nemen dus.

- *Onbekend maakt onbemind.*
Als burens als vreemden naast elkaar leven, kunnen kleine irritaties grote vormen aannemen. Als je elkaar een beetje kent, kun je je beter in de situatie van de ander verplaatsen en rekening houden met elkaar. En als er écht wat is, is het veel makkelijker om erover te praten. Zorg dus voor een goede

verstandhouding met uw buren. Hoe beter u iemand kent, hoe meer u van elkaar kunt hebben én bereid bent om rekening met elkaar te houden!

- *Kondig overlast tijdig aan.*

Uw buren zullen overlast die u aankondigt, zoals een feestje of klussen, als minder storend ervaren dan als u ze van te voren niets vertelt. Door uw activiteiten aan te kondigen laat u zien dat u aan hen heeft gedacht en dat u begrijpt dat uw activiteit wat overlast bezorgt.

- *Praat eerst zelf met uw buren.*

Als u zich aan iets stoort, voordat u anderen inschakelt.

- *Luister naar elkaar.* Storen uw buren zich aan u, word dan niet meteen kwaad. Luister naar wat ze te zeggen hebben en zoek samen naar een oplossing.

2. De grootste irritatie: geluidsoverlast

Als je dicht op elkaar woont, zoals in Nederland nogal eens het geval is, zie en hoor je elkaar vaak. Verschillen in leeftijd, gezinssamenstelling, cultuur, dagindeling, gedrag en hobby's

kunnen tot irritaties tussen buren leiden. Veel van deze irritaties hebben te maken met lawaai. Hoe we lawaai en geluidsoverlast beleven is afhankelijk van veel omstandigheden. Klusgeluiden op zaterdagmiddag klinken heel anders dan midden in de nacht. En is het uw eigen kind dat harde muziek draait, of een buurjongen? Is het u wel eens opgevallen dat lawaai, geproduceerd door een 'onbekende buur', u meer stoort dan hetzelfde geluid van een buur met wie u goed contact heeft? In veel gevallen kan geluidsoverlast vrij makkelijk voorkomen worden. Door wat meer rekening te houden met elkaar of door kleine aanpassingen in uw woning, kan het probleem snel de wereld uit zijn.

Let op volume

Zet het volume van uw (tv-) geluidsinstallatie niet te hoog. Bastonen klinken meer door dan hoge tonen, dus stel ze niet al te zwaar in. Let goed op de plaats van de boxen. Zet ze eventueel op een stuk schuimrubber: zo worden de bastonen gedempt. Plaats boxen niet tegen een tussenmuur, direct

op de grond of pal tegen het plafond. Gebruik een koptelefoon als u in de stemming bent voor harde muziek.

Ramen open? Muziek zacht!

Ramen open? Draai dan het volume van uw muziekinstallatie of tv zacht. Als uw ramen open staan, zijn muziek en andere geluiden extra goed te horen. Wat voor u zacht klinkt, kan via de open ramen, onder meer door de weerkaatsing op buitenmuren, aanzienlijk harder bij uw burens terechtkomen.

Afspraken over muziek maken

Muziekoefeningen zijn voor anderen meestal niet aangenaam



om naar te luisteren. Een afspraak maken met uw burens over uw oefentijden kan veel irritatie wegnemen. Geluiddempers kunnen bij sommige instrumenten een deel van de overlast wegnemen. Soms is een aparte oefenruimte de oplossing.

Feestje? Meld het!

Meld uw feestplannen vooraf aan de burens, het liefst lang van te voren, zodat ze eventueel ergens anders heen kunnen gaan. Of nodig ze uit! Laat weten hoe laat het feest afgelopen is. Neem binnen afscheid van uw gasten. Vraag uw gasten buiten zachtjes te zijn.

Voorkom klusleed

Let bij lawaaierige klusjes, zoals boren en timmeren, op het tijdstip. Overleg eventueel met uw burens over uw klusplannen.

Zachte vloerbedekking

Harde vloeren (laminaat, hout en zelfs kurk) weerkaatsen en geleiden geluid, ook als er

een goede ondervloer is gelegd. Daarom zijn harde vloeren in flats en etagewoningen verboden. Zachte vloerbedekking, zoals tapijt, zijn wél toegestaan. Schaf altijd een goede ondervloer aan. Als u twijfelt of vloerbedekking wel of niet is toegestaan, dan kunt u advies vragen aan een opzichter van WOONopMAAT.

Niet met de deuren slaan...

Hoge hakken en harde zolen klinken erg door, zéker op vloerbedekking zonder ondervloer en op gladde voerbedekking! Loop zoveel mogelijk op sokken of pantoffels vooral 's avonds en 's nachts. Als u gladde vloerbedekking heeft, zoals zeil, laat kinderen dan op een speelkleed spelen en bevestig viltjes onder stoel- en tafelpoten. Ren niet door het huis en op de trappen (dat geldt ook voor de kinderen!) en doe deuren rustig dicht.

Zachtjes wassen

Wasmachines maken veel lawaai; doe de was dus bij voorkeur overdag. Heeft u nachstroom, profiteer hier dan in het weekend van. Let ook op de plaats: zet het

apparaat bijvoorbeeld niet tegen een tussenmuur. Bent u toe aan een nieuwe wasmachine? Kies dan voor een geluidsarm apparaat.

3. Andere vormen van overlast Huisdieren

WOONopMAAT vindt 4 honden en/of katten in één woning genoeg. Wat betreft andere huisdieren beoordelen wij dit per geval en alleen als er klachten over zijn. Wij adviseren in alle gevallen goed voor uw dieren te zorgen. Houd ze schoon en zorg voor voldoende aandacht. Voorkom dat uw huisdieren uitwerpselen achter laten op plekken die voor andere bewoners veel ergernis en irritatie opleveren. Ruim hondendrollen op en voorkom zoveel mogelijk dat uw kat de tuin van uw burens gebruikt als toilet.

Honden: gezellig, maar...

Hondengeblaf en -uitwerpselen vormen vaak een grote ergernis. Zorg dat uw hond zijn behoeftes doet in de goot of op een speciaal uitlaatveldje. Ruim uitwerpselen altijd op met een zakje. Een hond is een gezelschapsdier en wordt niet graag alleen gelaten. Veel honden



gaan dan ook janken en/of blaffen als ze alleen thuis zijn. Laat uw hond daarom niet langdurig alleen thuis. Eventueel kunt u voor een gedragscursus of anti-blaftband voor de hond kiezen.

Waar rook is...

Gezellig barbecuen of een avondje met vrienden rond de vuurkorf?

Laat uw burens niet meegenieten van rook of luchtjes. Let op waar u de vuurkorf of barbecue neerzet, denk aan de windrichting en maak er geen gewoonte van. Zo kunnen uw burens ongestoord blijven genieten van een avondje in de tuin of op het balkon.

Gemeenschappelijk, voor iedereen dus

Gemeenschappelijke ruimten, zoals de centrale hal, de galerij, het trappenhuis, de speelplaats, de groenstroken en plantsoenen, zijn er voor iedereen. Gebruik

deze plekken niet als opbergplek, stalling of vuilstortplaats. Houd binnenruimten rookvrij.

'Lekkere' luchtjes

Een multiculturele samenleving levert een 'wereldkeuken' op met ontelbare gerechten en even zoveel etensluchtjes. Omdat smaken verschillen, vraagt dit over en weer om een soepele, tolerante houding. In veel gevallen kan een goede afzuigkap de lucht aardig klaren.

Balkon, geniet ervan

Heeft u een balkon, probeer het dan schoon te houden. Gooi nooit afval, etensresten of afvalwater naar beneden. Zorg dat uw beneden-burens vrij zicht houden, dus hang wasgoed en kleden zo op dat uw burens niet in het donker zitten of er op een andere manier last van hebben.

Maak een afspraak

Maak met uw burens afspraken over het schoonhouden van de portiek en de trappen en kom deze afspraken na.

Parkeren

De openbare weg is van iedereen. Met uitzondering van een invalidenparkeerplaats heeft niemand een eigen plek. Natuurlijk is het fijn om voor het huis te parkeren. Lukt dit niet, zet de auto dan niet op de stoep, maar verderop, netjes in een parkeerhaven.

4. Wees 'schoon' met uw afval

De gemeente zorgt ervoor dat uw vuil op tijd opgehaald wordt. Daarvoor zijn regels. Zet uw huisvuil altijd op de aangegeven tijden aan de weg. Zo voorkomt u dat vuilnis gaat 'zwerven'. Dat geeft niet alleen een onaangenaam beeld; zwerfend vuil trekt ook ongedierte aan. Zet u uw huisvuil buiten de officiële tijden op straat, dan kunt u een boete krijgen. Ruim bouwafval in gemeenschappelijke plekken zo snel mogelijk op.

- * Voor grofvuil gelden speciale regels. U kunt het zelf weg brengen naar de afvalverwerking of kunt u contact opnemen met <J7 voor een afspraak, zodat het wordt opgehaald.
- * Voor chemisch afval, zoals

batterijen, verf en motorolie heeft elke gemeente eigen regels. Soms komt er op vaste tijden een chemokar op bepaalde plaatsen; soms zijn er vaste afgiftepunten voor chemisch afval. Neem voor meer informatie hierover contact op met <J7.

- * Een wijk ziet er een stuk beter uit als er niet van alles op straat rondslingert. Gooi dus geen papier of andere rommel op straat. Let er ook op dat uw kinderen dit niet doen.
- * Op veel plekken in uw gemeente staan (ondergrondse) vuilcontainers, waar u uw vuilnis in kwijt kunt. Zet er geen vuil naast, dat zorgt voor vervuiling van de buurt. Daarnaast riskeert u een boete.

Meer informatie: <J7
 tel. 020 661 2121 of
 www.wjmc.nl



BURENOVERLAST

Trek aan de bel!

Deel II

Wat, als praten niet helpt?

Dit deel van het boekje gaat over het oplossen van burenoverlast.

1. Hoe ernstig is de overlast?

Voor u actie onderneemt bij burenoverlast, is het goed uzelf eerst wat vragen te stellen.

- Waar gaat het precies om?
- Hoe ernstig is het?
- Komt de overlast vaak voor, of alleen af en toe?
- Hebben anderen er ook last van?

Stap niet meteen met een klacht naar WOONopMAAT of de politie, maar probeer de problemen eerst zelf op te lossen.

2. Zes tips voor het contact met uw buren

De volgende tips kunnen u helpen in het contact met buren die overlast bezorgen.

- Bedenk vooraf wat u wilt zeggen. Vertel duidelijk wat u dwars zit. Voorbeelden kunnen de klacht concreet maken. Het kan goed zijn om eerst op te schrijven wat u wilt zeggen.
- Wacht niet te lang met praten: kleine irritaties kunnen snel groot worden als je er niet over praat.
- Maak als het kan een afspraak met uw buren of vraag in ieder geval of het gesprek gelegen komt. Wees vriendelijk en breng de overlast op een 'lichte' manier ter sprake. Vaak zijn mensen zich niet bewust van de overlast die ze bezorgen. Als ook andere bewoners klachten hebben over deze buren kunt u dat in het gesprek melden.
- Blijf rustig! Boos of geïrriteerd raken heeft geen zin, want dat wekt alleen maar weerstand op.

Krijgt het gesprek een ruzie-achtige sfeer, beëindig het dan.

- Klaag niet alleen, maar kom ook met mogelijke oplossingen: door met suggesties te komen, laat u zien dat u meedenkt.
- Probeer concrete afspraken te maken. Zo wordt het probleem goed aangepakt en kunt u bij herhaling van de overlast op deze afspraken terugkomen.

3. Wat kan WOONopMAAT voor u doen?

Als uw pogingen om het probleem zelf op te lossen zijn gestrand, dan kunt u eventueel de wijkagent vragen te bemiddelen tussen u en uw buren. Als ook dat niet lukt, stuur dan een brief of e-mail naar WOONopMAAT met het verzoek u te helpen bij het oplossen van de overlast. In uw brief moet staan:

- wie u bent;
- wat de overlast is;
- wie de overlast veroorzaakt;
- wat u zelf heeft gedaan om de problemen met uw buren op te lossen.

Na ontvangst van het verzoek om hulp komt een medewerker burenbemiddeling bij u op huis-

bezoek om de mogelijkheden te bespreken. De volgende stap is een gesprek met de overlastgever. Tijdens de gesprekken vraagt de medewerker aan u én aan de overlastgever welke oplossingen zij redelijk vinden. Beide kanten van het verhaal worden op schrift gesteld en naar u en de overlastgever gestuurd.

Daarna geven wij de zaak enkele weken de tijd om te kijken of de overlast vermindert/stopt. Als de overlast aanhoudt, horen wij dat telefonisch van u. Het beste is om

uw telefonische melding aan te vullen met schriftelijk bewijs; een omschrijving van de overlast met data en tijdstippen. Hierbij is het belangrijk om te vermelden of u de politie heeft gebeld en of ze zijn geweest.

Bemiddelingsgesprek organiseren

Als uw verhaal niet overeenkomt met het verhaal van uw burens en er ook geen bewijs is van de overlast, kan WOONopMAAT een bemiddelingsgesprek organiseren



op kantoor van WOONopMAAT. Een absolute voorwaarde is dat beide partijen de problemen willen oplossen.

Let op: *WOONopMAAT bemiddelt alleen als u zelf al stappen hebt ondernomen om de overlast te stoppen.*

Bewijzen verzamelen

Wilt u dat WOONopMAAT maatregelen neemt om de overlast te stoppen, dan moet u WOONopMAAT voorzien van bewijzen. Als er andere burenen zijn die dezelfde klacht hebben, onderneem dan samen actie. Stuur ons samen met de andere klagers geregeld ‘overlastdagboeken’ toe, waarin staat wat er precies is gebeurd en op welke data. Andere vormen van bewijs, zoals foto’s, video- of geluidsopnames, zijn ook welkom. Op momenten van extreme overlast kunt u WOONopMAAT bellen om de overlast te laten constateren. Vraag naar onze afdeling burenoverlast en vermeld duidelijk dat u overlast wilt laten constateren. Als het mogelijk is, komt er direct een medewerker bij u langs. Vindt de overlast buiten kantoor tijden

plaats, bel dan de politie om de overlast te laten constateren. Vraag altijd of deze uw melding noteert.

Officiële waarschuwing

Op basis van de binnengekomen overlastformulieren beoordeelt WOONopMAAT of vervolgstappen mogelijk zijn en welke.

Als de overlast aanhoudt, sturen wij een brief aan de overlastgever met een dringend verzoek om de overlast alsnog te stoppen. Helpt dat niet dan kan WOONopMAAT een onderzoek starten bij andere omwonenden. Als zij reageren met dezelfde klachten én u blijft uw bewijzen ondertussen toesturen, dan stuurt WOONopMAAT de overlastgever een laatste waarschuwing.

Als niets helpt

Als de overlast na de laatste waarschuwing aanhoudt, kan WOONopMAAT een rechtszaak starten tegen de betreffende huurder. Het doel is de overlast te stoppen. Belangrijk hierbij is dat meerdere bewoners de overlast ervaren en dat zijn hun volledige medewerking verlenen. Tijdens

de juridische procedure moeten de bewoners bewijzen blijven opsturen naar WOONopMAAT, zodat wij het overlastdossier kunnen aanvullen. Zonder deze



aanvulling kan WOONopMAAT niet doorgaan met de rechtzaak, bij gebrek aan actuele bewijslast.

Hulpverlening

Er zijn ook situaties waarbij WOONopMAAT in eerste instantie geen juridische stappen neemt, maar zich tot een hulpverleningsinstantie wendt om de problemen op te lossen. Dat kan bijvoorbeeld als er sprake is van psychische of verslavingproblemen bij een bewoner.

4. Politie en justitie

Is er sprake van overtredingen of strafbare feiten, zoals intimidatie, (dreiging met) geweld of drugsgerelateerde overlast, dan is het verstandig de politie in te schakelen. Dat geldt ook voor ernstige, aanhoudende geluidsoverlast. Uit de praktijk blijkt dat bij dit laatste een waarschuwing meestal voldoende is om het probleem op te lossen. Bij extreem burengerucht 's nachts kan de politie een proces-verbaal opmaken en kan zelfs inbeslagname van een instrument of geluidsapparatuur volgen. Doet u aangifte, bijvoorbeeld in geval van drugsgerelateerde overlast, vraag dan om een kopie van het proces-verbaal. Bij eventuele juridische stappen is het van belang dat u zoveel mogelijk op papier heeft.

Zelf een rechtszaak aanspannen

U kunt zonder tussenkomst van WOONopMAAT een rechtszaak tegen uw burens aanspannen. Maar een rechter zal niet snel overgaan tot de ontbinding van een huurcontract. U zult

zoveel mogelijk bewijs moeten verzamelen van de overlast. Bovendien moet u zelf al stappen hebben ondernomen om het conflict op te lossen. Is dit niet voldoende gebeurd, dan zal de rechter eisen dat u het probleem eerst zelf of met behulp van de verhuurder, de wijkagent of een hulpverleningsinstantie probeert op te lossen.

Kort geding

Als u lijdt onder dagelijkse overlast, bijvoorbeeld van een musicerende buurman, en wilt dat dit meteen stopt, dan kunt u een kort geding aanspannen. Uw klacht moet bij een kort geding een spoedeisend karakter hebben. Als de rechter u gelijk geeft, moet uw buurman voor elke overtreding een dwangsom betalen. In zijn uitspraak kan de rechter ook concrete

maatregelen bevelen, zoals het vaststellen van de uren waarop muziek mag worden gemaakt.

Rechtshulp

Als u meer wilt weten over juridische procedures, dan kunt u langsgaan bij of bellen met een rechtswinkel, bureau voor rechtshulp of een advocaat. Zij kunnen u adviseren over uw mogelijkheden.





WOONOPMAAT

THUIS IN WONEN



WOONopMAAT

Jan Ligthartstraat 5
1965 BE Heemskerk
Tel. 0251 256010
e-mail: post@woonopmaat.nl
www.woonopmaat.nl

Politie

Laan der Nederlanden 102
1945 AC Beverwijk
Tel. 0900 8844

Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst (GGD)

Duitslandlaan 3
1966 XA Heemskerk
Tel. 0251) % - %SS

Gemeente Beverwijk

Postbus 450
1940 AL Beverwijk
Bezoekadres: www.beverwijk.nl,
% (, '@7 Beverwijk
Tel. 0251 256256

Gemeente Heemskerk

Postbus 1
1960 AA Heemskerk
Bezoekadres: www.heemskerk.nl
% *('9N Heemskerk
Tel. % 'S8 %

< J7

Amsterdamseweg 10
1981 LE Velsen Zuid
Tel. 0, SS'S+SS
www.vjwfcyd.nl

Dit boekje is met zorg samengesteld. Toch kunnen we natuurlijk niet met alle situaties rekening houden. Daarom kunnen aan de informatie in dit boekje geen rechten worden ontleend.