

## Informatiefolder

### Burenoverlast

Per jaar komen er bij Woningstichting Nieuwkoop tientallen klachten binnen over burenoverlast. Veel klachten gaan over geluidsoverlast door harde muziek, blaffende honden en luidruchtig bezoek. Ook ergeren mensen zich aan slecht onderhouden woningen en tuinen. In deze folder brengen wij u op de hoogte hoe wij hiermee om gaan. U krijgt ook tips hoe u zelf kunt proberen overlast te bestrijden.

#### Overlast of verschil in levensstijl?

Ieder mens vindt iets anders normaal. Wie zelf zijn tuin tot in de puntjes verzorgt, ergert zich sneller aan een verwilderde heg van de burens. Burens kunnen heel verschillend denken over hoe iets hoort te zijn. Bij dit soort verschillen kunnen wij weinig doen. U kunt proberen dit met uw burens te bespreken. Als afspraken niet werken, zult u de situatie moeten accepteren. In het uiterste geval kan verhuizen een oplossing zijn.

#### Eerst zelf een oplossing zoeken

Voordat u een klacht bij ons indient, probeert u zelf een oplossing te vinden. Door meteen naar de Woningstichting te gaan, kan de buur niet meedenken in een oplossing. Terwijl hij dit misschien wel wil! Een open gesprek is vaak de beste manier om een probleem aan te pakken. Veel mensen hebben niet eens door dat zij overlast veroorzaken. Mocht u zich al langer ergeren en erg emotioneel zijn wanneer u weer overlast merkt ("nu moet het afgelopen zijn!!"), wacht dan totdat uw emoties weer gedaald zijn. Zoek de volgende dag contact. In rust kan alles besproken worden. Zo kunt u afspraken maken. Bijvoorbeeld: tijden waarop uw buurvrouw piano kan spelen of een betere plek voor de wasmachine.

#### Klachten indienen bij de WSN

U dient een klacht in wanneer iemand zich niet houdt aan de afspraken en overlast blijft veroorzaken. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend. Op deze manier staan de gegevens op papier en kunnen wij deze later (als dat nodig is) als bewijs gebruiken.

#### Bemiddeling door WSN

Wij sturen meestal eerst een brief naar de veroorzaker. Hierin staat dat er een klacht is ingediend en de reden van de klacht. Wij verzoeken de overlast te beëindigen. Er kan ook een persoonlijk gesprek komen. Dit hangt af van de situatie. Als de brief of het gesprek niet helpt, maken wij een afspraak voor (nog een) gesprek met de veroorzaker. Wij kunnen ook een gesprek regelen met u én de veroorzaker als dat nodig is. Of we betrekken een andere organisatie uit de gemeente die kan helpen bij een oplossing zoeken.

#### Soms kunnen wij niets...

Sommige mensen snappen niet dat de burens last van hun geluiden hebben. De gesprekken hebben weinig zin. Als dit het geval is en overlast niet met opzet wordt veroorzaakt kunnen wij geen juridische procedure beginnen. We missen dan bewijs om te laten zien dat de veroorzaker expres de overlast veroorzaakt. Na een gesprek met beide partijen beëindigen wij onze bemiddeling.

#### ... u kunt dan zelf verder

Als wij niets meer kunnen, kunt u zelf een juridisch proces starten. U moet dan kunnen laten zien dat u overlast heeft. Dit kan door het verzamelen van foto's, geluidopnames, verklaringen van andere burens etc. Houdt hierbij wel rekening met de privacy van de andere partij. Het is nuttig een dagboek bij te houden, waarin u alle klachten noteert. Schrijf

hierbij steeds de datum en het tijdstip. Als u genoeg bewijs heeft, kunt u naar de rechter. Dit gaat meestal via een Kort Geding Procedure. Hiervoor heeft u een advocaat nodig. De advocaat helpt u bij dit proces. Als de rechter u gelijk geeft, moet de veroorzaker een dwangsom betalen.

### Wanneer wij wel verder kunnen helpen

Als de overlast wel expres wordt veroorzaakt en wij dat kunnen bewijzen, kunnen wij meer. Dit gebeurt vaak als meer bewoners last hebben. Er wordt dan ook eerst geprobeerd met elkaar een oplossing te vinden. Als dit niet lukt, stappen wij naar de rechter om de huurovereenkomst te ontbinden (iemand wordt uit zijn huis gezet). Het is hierbij ook belangrijk dat u een dagboek bijhoudt. De rechter kan u als getuige oproepen en dan is dit belangrijk bewijs. Het proces kan wel lang duren. Meestal schrikt een huurder voordat hij zijn woning uit moet en past hij daarvoor zijn gedrag aan.

### Klagen namens anderen en anonieme klachten

Wij kunnen alleen klachten behandelen die persoonlijk zijn ingediend. Als andere mensen in uw buurt ook overlast ervaren, moeten zij zelf een klacht indienen. Ook anonieme klachten behandelen wij niet.

### Een goede buur...

Goed contact met de burens is dus belangrijk. Af en toe een praatje maken of in ieder geval één keer voorstellen kan al zorgen voor een goede sfeer. Dit maakt de drempel lager om naar uw burens te stappen als er problemen ontstaan.

### Dus: wat kunt u zelf doen?

1. Onderneem eerst zelf actie voordat u naar Woningstichting Nieuwkoop stapt. Laat de mensen weten dat u overlast ervaart en probeer een oplossing te vinden.
2. Als de overlast blijft, laat u de overlastveroorzaker weten dat u een klacht gaat indienen bij Woningstichting Nieuwkoop.
3. Dien uw klachten schriftelijk in. Als u de klacht wilt toelichten kunt u een afspraak maken met een medewerk(st)er van Woningstichting Nieuwkoop.
4. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
5. Wij proberen met beide partijen, klager en overlastveroorzaker, een oplossing te vinden.
6. Bij minder erge klachten of als er geen opzet is, speelt Woningstichting Nieuwkoop alleen een bemiddelende rol. U kunt zelf een kort geding aanspannen tegen de veroorzaker.
7. Wanneer de klachten blijven, houdt u een dagboek of dossier bij. Hierin beschrijft u de overlast met datum en tijdstip en eventueel foto's of geluidsopnames.

#### **Uitgave van**

Woningstichting Nieuwkoop

[www.wst-nieuwkoop.nl](http://www.wst-nieuwkoop.nl)

E-mail: [info@wst-nieuwkoop.nl](mailto:info@wst-nieuwkoop.nl)

Tel: 0172-525100

