

## **OVERLAST**

### **'WAT KAN IK ER AAN DOEN?'**

Waar veel mensen dicht op elkaar wonen, is het onvermijdelijk dat men af en toe last heeft van elkaar. Gelukkig ligt de oplossing vaak binnen handbereik. Een vriendelijk praatje met uw burens lost meer op dan een klacht bij de politie of de woningstichting. Het is mogelijk dat uw burens niet eens beseffen welke overlast u van ze ondervindt.

In deze folder kunt u lezen hoe u het beste een overlastsituatie kunt aanpakken en hoe GoedeStede u eventueel hierbij kan helpen. Het uitgangspunt van GoedeStede is dat bewoners eerst zelf moeten proberen de overlastsituatie onderling op te lossen. De ervaring leert dat een goed gesprek tussen bewoners het meest effectief is.

#### **Wat kan ik er aan doen?**

Van burenoverlast is sprake wanneer bewoners of hun bezoek het woonplezier van hun burens ernstig verstoren. Denk aan geluidsoverlast, maar ook aan rondslingerend vuil, vandalisme, huisdierenoverlast en problemen door verschillende leefstijlen.

#### **Praten met uw burens**

Het voorkomen van overlastproblemen is uiteraard het beste. De oplossing daarvoor is vaak het aanpakken van (kleine) irritaties. Een groot overlastprobleem begint nogal eens met kleine irritaties. Probeer ergernissen uit te spreken. Probeer ze op te lossen in een goed gesprek. Mensen weten vaak niet dat zij hun burens storen. Samen kunt u het probleem bespreken. Kom niet zelf meteen met de "beste" oplossing. Laat de ander er ook even over nadenken. Dat geeft hem of haar de ruimte om met een oplossing te komen. Positieve suggesties werken vaak beter dan verwijten. Wacht niet te lang om te gaan praten met uw burens.

#### **Inventariseer de feiten**

Als u een situatie als een overlastprobleem ervaart en u wilt hier iets aan doen, dan is het belangrijk dat u goed kunt aangeven bij uw burens waarvan u last heeft en op welk tijdstip. Daarom adviseren wij u om gedurende een aantal weken bij te houden waaruit de overlast bestaat, op welke tijden en hoe lang deze duurt. U krijgt dan een duidelijk beeld van de feiten, zoals u ze geregistreerd heeft. Dat praat makkelijker als u de kwestie met uw burens wilt gaan bespreken; u kunt immers precies aangeven wat u bedoelt met uw klacht.

#### **Een goed gesprek**

Burens zijn er in het algemeen niet op uit elkaar het leven zuur te maken. De meeste mensen reageren positief als ze ook positief worden benaderd. Een goed gesprek is zinvol en is ook mogelijk met "lastige" burens. Bereid het gesprek goed voor.

Hieronder treft u een aantal tips aan voor een goed gesprek:

- Ga niet met uw burens praten als u boos bent.
- Zoek een voor beide partijen geschikt moment uit en neem rustig de tijd voor een gesprek.
- Zorg dat u goed op een rijtje heeft wat de overlast precies inhoudt en waar en wanneer u het heeft ervaren. Hiervoor kunt u gebruik maken van het overzichtslijstje met feiten dat u heeft bijgehouden.
- Probeer van tevoren alvast een paar mogelijke oplossingen voor het probleem te bedenken, die u aan uw burens kunt voorleggen. U komt dan niet met lege handen, wat handig is als uw burens zelf geen oplossing opperen.
- Als uw burens boos reageren op uw klachten, probeer dan zelf rustig te blijven. Achter boosheid zit vaak schrik, angst of schaamte. Als u kalm blijft, is de kans groot dat uw burens ook tot bedaren komen.
- Ga in elk geval nooit dreigen, dat werkt alleen maar averechts.

# OVERLAST

## 'WAT KAN IK ER AAN DOEN?'

### **Afspraken maken**

Het is belangrijk dat u tijdens het gesprek met uw burens duidelijke afspraken maakt over het voorkomen van overlast in de toekomst. Om een oplossing te vinden in een conflict is het voor beide partijen altijd geven en nemen. Het uitgangspunt is hetzelfde: u wilt beiden het probleem oplossen. Om dat te bereiken, moet u echter beiden bereid zijn om "wat water bij de wijn te doen". Hoe hoger uw eisen, hoe kleiner de kans dat u een oplossing vindt voor het probleem.

Hieronder vindt u enkele suggesties voor mogelijke oplossingen bij verschillende soorten overlast.

### **Geluidsoverlast**

- dragen van een hoofdtelefoon
- ouders waarschuwen als kinderen lawaai maken
- geen muziek/televisie als ramen en/of deuren openstaan
- geen motoren laten draaien in de berging of kelderbox
- feestje van tevoren aankondigen bij de burens
- vaste tijden afspreken om muziek te maken of te beluisteren

### **Vervuiling**

- maak (betere) afspraken over wie het trappenhuis of andere gemeenschappelijke ruimte schoonmaakt
- de vervuiler aanspreken
- per portiek of straat een contactpersoon benoemen die bepaalde zaken doorgeeft aan de gemeente of GoedeStede

### **Vernieling of vandalisme**

- politie inschakelen, stel de wijkagent op de hoogte
- met ouders van "baldadige" jongeren praten of met de jongeren zelf
- sluit portieken en bergingen goed af
- ga eens praten met de leiding van scholen en buurtcentra
- soms kunt u veel bereiken in samenwerking met andere bewoners

### **Gedrag**

- leg precies uit waarom u last van iets heeft en wat de gevolgen daarvan voor u zijn
- aanvaard dat u uw burens niet kunt kiezen en zeker niet kunt opvoeden
- blijf aangeven wanneer u overlast heeft

In alle gevallen is het verstandig met uw burens af te spreken dat u langskomt of opbelt als u zich ergert. Ook is het handig om in het kort op te schrijven wat u precies met uw burens heeft afgesproken. Houd er wel rekening mee dat veel mensen gewoon niet weten dat hun gedrag bij u en anderen overlast veroorzaakt. Die mensen willen hun gedrag best aanpassen als u hen dat vriendelijk vraagt. Helaas zijn er ook mensen die weten dat hun gedrag anderen hindert, maar die zich daar niets van aantrekken. Ga in uw eerste contact echter uit van mensen die van goede wil zijn. Die mensen zijn in de meerderheid.

### **Als praten niet helpt**

Het is natuurlijk prachtig als u samen met uw burens een oplossing kunt vinden voor de overlast. Dit is echter niet altijd mogelijk. Het kan voorkomen dat uw burens niet reageren op uw klachten, of dat u hen uit angst voor een agressieve reactie niet durft aan te spreken. Als het om werkelijk ernstige overlast gaat, dan kunt u een aantal dingen doen. Onderstaand krijgt u een aantal suggesties.

### **Een brief schrijven**

Als burens niet reageren op uw uitnodiging voor een gesprek, kunt u hen een brief schrijven. Hieronder treft u tips aan voor het schrijven van een brief.

## **OVERLAST**

### **'WAT KAN IK ER AAN DOEN?'**

- Schrijf nooit een anonieme brief, daar komen alleen maar misverstanden van.
- Het is daarnaast verstandig te schrijven dat u vermoedt dat degene die u aanschrijft overlast veroorzaakt, het is namelijk altijd mogelijk dat u zich vergist.
- Vraag in de brief aan uw burens of zij met u over oplossingen willen praten.
- Stel hen voor contact met u op te nemen over een tijdstip voor een gesprek. Vergeet daarbij niet duidelijk uw naam, adres en telefoonnummer te vermelden.
- Probeer in de brief vriendelijk te zijn. Een vriendelijke tekst, waaruit blijkt dat u van goede wil bent om samen tot een oplossing te komen werkt het best.

#### **Een bemiddelaar inschakelen**

Als u er tegen opziet zelf een gesprek te voeren met uw burens, kunt u kiezen om met behulp van een buitenstaander in gesprek te gaan met uw burens. U kunt iemand uit uw omgeving vragen om als bemiddelaar op te treden, bijvoorbeeld andere burens of een familielid. Voor de bemiddelaar gelden uiteraard dezelfde adviezen als wanneer u zelf actie onderneemt.

#### **Buurtbemiddeling Almere**

Ook kunt u uw probleem voorleggen aan Buurtbemiddeling Almere. Buurtbemiddeling bestaat uit een aantal goed getrainde vrijwilligers uit Almere die bemiddelen in huis- tuin- en keukenconflicten tussen burens. De bemiddeling is gratis. Voorwaarde voor Buurtbemiddeling is wel dat beide partijen bereid moeten zijn om met elkaar een bemiddelingsgesprek aan te gaan. Voor informatie en verzoeken tot bemiddeling kunt u terecht bij de coördinator van Buurtbemiddeling, telefoonnummer 036-5278585.

#### **Een advocaat inschakelen**

Als burger kunt u altijd een juridische procedure starten tegen een andere burger die u overlast bezorgt. De rechter kan uw lastige buur verbieden om u nog langer overlast te bezorgen op straffe van een boete (dwangsom). In de uitspraak van de rechter kan hij ook concrete maatregelen bevelen, zoals het vaststellen van de uren waarop muziek mag worden gemaakt. Als u besluit met uw klacht naar de rechter te stappen, is het verstandig een advocaat in te schakelen. Een advocaat kent de procedures die nodig zijn om overlast te bewijzen.

Houdt u rekening met onaangename reacties van de mensen tegen wie u gerechtelijke stappen onderneemt. Het is belangrijk in te schatten of u en eventueel uw gezin hiertegen bestand zijn. Soms kan verhuizen de beste oplossing zijn.

#### **GoedeStede inschakelen**

Wanneer u niet samen met uw burens tot een oplossing voor het overlastprobleem kunt komen, ook niet via Buurtbemiddeling, dan kunt u een beroep doen op GoedeStede. GoedeStede vindt het belangrijk ervoor te zorgen dat alle huurders "rustig woongenot" hebben, ook al is GoedeStede niet aansprakelijk voor "feitelijke stoornis door derden" zoals burenoverlast. Als huurders het woongenot van andere huurders ernstig en langdurig verstoren, zal GoedeStede tegen zulke overlastveroorzakers optreden. GoedeStede heeft onder die omstandigheden in ieder geval de taak om de aard en de omvang van de overlast te onderzoeken.

Wanneer het gaat om ernstige, langdurige overlast en u komt er onderling niet uit, dan kunt u ons hiervan schriftelijk melding doen via het 'Meldingsformulier overlast'. Deze ligt voor u klaar bij de balie en is ook te downloaden via onze website: [www.goedestede.nl](http://www.goedestede.nl). De woningstichting kan soms een bemiddelende rol tussen partijen vervullen. In eerste instantie zal GoedeStede de melder persoonlijk benaderen. Als het nodig is, wordt de andere partij uitgenodigd om ook van die kant het verhaal te horen, zodat een onpartijdig beeld gevormd wordt. Uitgangspunt voor GoedeStede is dat er een gesprek tussen beide partijen wordt geregeld waarbij Goede-

## **OVERLAST**

### **'WAT KAN IK ER AAN DOEN?'**

Stede optreedt als onpartijdige bemiddelaar. Tijdens dit gesprek kunnen wij u wellicht helpen een oplossing te vinden voor de problemen tussen u en uw burens. Als blijkt dat GoedeStede niets kan ondernemen, kunnen wij u verwijzen naar de politie, maatschappelijke instellingen, de gemeente en dergelijke.

In uitzonderingsgevallen komt het voor dat huurders zich zó misdragen, dat GoedeStede het huurcontract met hen wil beëindigen en de woning wil laten ontruimen. Om zoiets af te dwingen, moet GoedeStede een juridische procedure starten. Daartoe gaat GoedeStede alleen over als alle andere wegen zijn bewandeld en vaststaat dat geen andere oplossingen mogelijk zijn. Het oordeel over de ernst van de situatie is altijd voorbehouden aan GoedeStede.

#### **Politie inschakelen**

Wanneer sprake is van verstoring van de openbare orde, zoals nachtelijk geluidsoverlast, of van een strafbaar feit, zoals bedreiging, doet u er verstandig aan de politie in te schakelen. Zoals altijd is het ook dan belangrijk dat er getuigen zijn van de overlast. Vraagt u naam en adres van de mensen die de overlast gezien of gehoord hebben. De betrokken politiemensen kunnen later ook zelf als getuigen optreden.

De politie stelt zich in beginsel neutraal op. Ze gaan af op feitelijke gegevens en op de ernst van de situatie. Meestal wordt door de betrokken politiemensen een aantekening van het probleem gemaakt. Indien de politie daartoe aanleiding ziet, wordt de overlastveroorzaker gewaarschuwd. U kunt bij de politie ook officieel aangifte doen. Vraag dan altijd om een proces-verbaal.

De politie is echter geen rechter; als er een proces-verbaal is opgemaakt wil dat nog niet zeggen, dat de rechter u in een eventueel proces gelijk zal geven. Indien u contact opneemt met de politie, dient u zich te realiseren dat het door burens vaak als niet prettig wordt ervaren als bij derden over hun gedrag wordt geklaagd. De politie gaat er van uit dat u "zelfredzaam" bent. Dat wil zeggen, dat u eerst zelf al het mogelijke moet doen om de zaak met de burens "uit te praten". Lukt dit (toch) niet, dan kan de politie als laatste middel ingeschakeld worden.

#### **Naar de rechter**

In uitzonderlijk gevallen, waarbij sprake is van zeer ernstige structurele en eenzijdige overlast, spant GoedeStede een proces aan tegen de veroorzaker van overlast. Het laatste middel is een gerechtelijke procedure met als eis: ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning. GoedeStede kan dit alleen doen als er sprake is van ernstige bewijsbare overtreding van de huurovereenkomst.

In Nederland kan niemand zo maar uit zijn of haar huis worden gezet, ook al maakt hij of zij het nog zo bont. Alleen de rechter kan een huurovereenkomst ontbinden en besluiten tot ontruiming van een woning. Omdat "wonen" wordt beschouwd als een groot goed, gaat de rechter bij zo'n beslissing niet over één nacht ijs. Het duurt soms een tijd voordat er voldoende bewijslast is en voordat een rechter een uitspraak doet. De rechter geeft ook regelmatig mensen ongelijk die klagen over overlast.

#### **Een luisterend oor**

Indien u graag eens uw verhaal met iemand wil delen, advies wilt over wat u het beste kunt doen of persoonlijke ondersteuning zoekt, dan kunt u contact opnemen met de Bewoners Belangen Vereniging GoedeStede. Nadrukkelijk willen wij u er op wijzen dat zij geen inhoudelijke rol op zich zullen nemen.

# **OVERLAST 'WAT KAN IK ER AAN DOEN?'**

## **Belangrijke adressen & telefoonnummers**

### **Buurtbemiddeling**

Haagbeukweg 153  
Postbus 1220  
1300 BE ALMERE  
036 -5278585 (maandag, dinsdag en donderdag)  
[buurtbemiddeling@deschoor.nl](mailto:buurtbemiddeling@deschoor.nl)

### **Bureau voor Rechtshulp**

Wagenmakerbaan 41  
1315 BC ALMERE  
036-5481360

### **Politie**

Wilt u in contact komen met de politie in de buurt, dan geldt één telefoonnummer: 0900 – 8844. U wordt dan direct doorgeschakeld naar het dichtst bijzijnde politiebureau. Op dit nummer kunt u terecht met vragen en problemen die niet spoedeisend zijn.

### **Huurdersvereniging GSA**

Clemenceaustraat 129  
1314 PR ALMERE  
036-5339996  
Spreekuur: elke dinsdag en donderdag van 10.00 tot 13.00 uur

### **GoedeStede**

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen, neemt u dan contact op met GoedeStede. GoedeStede is op werkdagen tussen 8.30 en 13.00 uur telefonisch bereikbaar op telefoonnummer 036-5395311. U kunt uw vraag ook per e-mail stellen aan [post@goedestede.nl](mailto:post@goedestede.nl). Meer informatie vindt u op onze internetsite [www.goedestede.nl](http://www.goedestede.nl).