



wonen begint bij mensen



# Overlast

*Prettig wonen met elkaar*



Waar veel mensen dicht op elkaar wonen, kan het soms gebeuren dat we last hebben van elkaar. Gelukkig ligt de oplossing vaak binnen handbereik. Een vriendelijk gesprek met uw burens lost meer op dan een klacht bij de politie of Bo-Ex. Het is mogelijk dat uw burens niet eens beseffen welke overlast u ondervindt. In deze brochure leest u wat u kunt doen als u overlast ervaart.



Van burensverlast is sprake wanneer bewoners het woonplezier van hun burens ernstig verstoren. Denkt u aan geluidsoverlast, maar ook aan rondslingerend vuil, vandalisme, huisdierenoverlast en problemen door verschillende leefstijlen.

Het uitgangspunt van Bo-Ex is dat bewoners eerst proberen de overlastsituatie onderling op te lossen. De ervaring leert dat een goed gesprek tussen bewoners het meest effectief is.

### *Rekening houden met elkaar*

Prettig wonen met elkaar is belangrijk. Iedereen kan werken aan het voorkomen van overlast. Er zijn leefregels die voor iedereen gelden. Leefregels geven aan hoe men met elkaar omgaat als burens. De leefregels zijn opgenomen in de woonwaken. Bij het tekenen van de huurovereenkomst heeft u de woonwaken ontvangen en zijn er eventueel aanvullende afspraken gemaakt. Voor een nadere beschrijving van de leefregels verwijzen wij u dan ook naar de huurovereenkomst.

Hieronder staat een aantal mogelijkheden om rekening te houden met elkaar:

#### **Maak kennis**

Vaak zijn uw burens net zo benieuwd als u, wie de (nieuwe) buurman/vrouw is. Gaat u even kennis maken. Als u weet wie er naast u woont, knoopt u makkelijker een gesprekje aan.



#### *bezoekadres*

J.C. Maylaan 18  
3526 GV Utrecht

#### *correspondentieadres*

Postbus 3151  
3502 GD Utrecht

#### *openingstijden*

ma. t/m do. 8.00 - 16.30 uur  
vr. 8.00 - 13.00 uur

#### *telefoon*

Klantenservice: 030 282 78 88

#### *internet*

[www.boex.nl](http://www.boex.nl)

#### *e-mail*

[klantenservice@boex.nl](mailto:klantenservice@boex.nl)

Uitgave november 2010



### Klussen in huis

Klussen in huis veroorzaakt vaak geluidsoverlast voor uw burens. Bespreek dit met uw burens, bijvoorbeeld door afspraken te maken over het tijdstip waarop u gaat klussen.

### Muziek

Muziek is de meest voorkomende oorzaak van geluidshinder tussen burens. U kunt dit gemakkelijk voorkomen door ramen en deuren gesloten te houden als u naar muziek luistert. Wilt u toch de vrijheid hebben om af en toe de muziek hard aan te zetten, dan kunt u beter een koptelefoon gebruiken.

### Kleine maatregelen

Loopgeluiden worden sterk verminderd door het gebruik van zachte schoenen. Stukjes vilt onder de stoelpoten werken ook heel goed. Laat kinderen op een zachte, dikke vloerbedekking of vloerkleed spelen. Zorg ook voor een goede ondervloer onder de vloerbedekking.



### Wat kunt u doen bij overlast?

Ervaart u overlast, dan kunt u het volgende doen:

- ~ Praat met uw burens
- ~ Zoek hulp bij anderen

Komt u er samen niet uit, dan kunt u:

- ~ Contact opnemen met Bo-Ex
- ~ Andere stappen zetten

Hieronder wordt elke stap uitgelegd.

#### **(stap 1)** Praat met uw burens

Een overlastprobleem begint nogal eens met kleine ergernissen. Probeer deze op te lossen in een gesprek. Houd er rekening mee dat veel mensen niet weten dat hun gedrag bij u en anderen overlast veroorzaakt. Samen kunt u het probleem bespreken. Wacht niet te lang om het probleem te bespreken met uw burens en bereidt u goed voor op een gesprek.

#### **(stap 2)** Zoek hulp bij anderen

Misschien ziet u op tegen een gesprek. In dat geval kunt u hulp van een buitenstaander vragen. U vraagt iemand om als bemiddelaar op te treden. Daarbij kunt u denken aan de leiding van scholen, welzijnswerkers, buurtcentra en de wijkagent. Een gesprek met uw burens, alleen of samen met een ander is vaak de meest effectieve oplossing.

#### **(stap 3)** Neem contact op met Bo-Ex

Komt u er samen met uw burens niet uit, dan kunt u contact opnemen met Bo-Ex. Overlast meldt u met het overlastformulier achter in deze brochure. Bo-Ex benadert de betrokkenen in eerste instantie schriftelijk. Eventueel regelen wij een gesprek met beide partijen waarbij Bo-Ex optreedt als onpartijdige bemiddelaar. Tijdens dit gesprek kunnen wij wellicht helpen om een oplossing te vinden. Indien nodig verwijzen wij u naar maatschappelijke instellingen, de gemeente of politie.



### TIP 1: Noteer de feiten

Als u overlast ervaart en u wilt hier iets aan doen, dan is het belangrijk dat u goed aangeeft bij uw burens waarvan u last heeft en op welk tijdstip. U kunt hiervoor een aantal weken een logboek bijhouden. Noteer hierin waaruit de overlast bestaat, op welke tijden en hoe lang deze duurt.

U krijgt dan een duidelijk overzicht van de feiten. Dit praat makkelijker als u het met uw burens wilt gaan bespreken: u kunt immers precies aangeven wat u bedoelt.

### TIP 2: Tips voor een goed gesprek

Praten helpt! De meeste mensen reageren positief als ze ook positief worden benaderd.

- ~ 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;
- ~ Probeer van tevoren alvast een paar mogelijke oplossingen voor het probleem te bedenken die u aan uw burens voor kunt leggen;
- ~ Vraag ook de ander wat hij als mogelijke oplossing ziet.
- ~ 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 nooit dreigen. Dat werkt alleen maar averechts.



### TIP 3: Afspraken maken

Het is belangrijk dat u tijdens het gesprek met uw burens duidelijke afspraken maakt over het voorkomen van overlast in de toekomst.

### TIP 4: Bekijk de situatie opnieuw

Maak na ongeveer drie weken een afspraak met uw burens om te bespreken of beide partijen tevreden zijn over hoe het gaat.





## Andere stappen

### Bo-Ex kan naar de rechter stappen

In uitzonderlijke gevallen, waarbij sprake is van zeer ernstige structurele overlast, kan Bo-Ex een proces aanspannen tegen de veroorzaker. Het laatste middel is een gerechtelijke procedure met als eis: ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning. Wij kunnen dit alleen doen wanneer sprake is van ernstige overtreding van de huurovereenkomst, waarbij meerdere huurders overlast ondervinden. In Nederland kan niemand zomaar uit zijn of haar huis worden gezet, ook al maakt hij of zij het nog zo bont. Alleen de rechter kan een huurovereenkomst ontbinden.

### De politie inschakelen

Wanneer er sprake is van verstoring van de openbare orde, of van een strafbaar feit zoals bedreiging, doet u er verstandig aan de politie in te schakelen.

U kunt de politie inschakelen als u officieel aangifte wilt doen. 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 geeft. De politie gaat er bij lichtere vormen van overlast vanuit 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.

Wilt u in contact komen met de politie in de buurt, dan belt u met 0900 88 44.

U wordt dan doorgeschakeld naar het dichtstbijzijnde politiebureau. Is er spoed geboden, dan belt u alarmnummer 112.

### Vragen?

Wellicht heeft u na het lezen van deze brochure nog vragen. Hiervoor kunt u tijdens kantooruren contact opnemen met de Klantenservice van Bo-Ex, 030 282 78 88.



## Meldingsformulier overlast

### Woningcorporatie Bo-Ex

#### Gegevens van de aanvrager:

Naam melder: \_\_\_\_\_

Adres : \_\_\_\_\_

Postcode : \_\_\_\_\_

Woonplaats : \_\_\_\_\_

Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

#### Naam veroorzaker overlast:

Adres : \_\_\_\_\_

Postcode : \_\_\_\_\_

Woonplaats : \_\_\_\_\_

#### U kunt hieronder aangeven om welke vorm van overlast het gaat:

- geluid
- woongedrag / onaangepast gedrag
- vervuiling
- stank
- huisdieren
- woonomgeving
- parkeren
- bedreiging
- tuin / erfafscheiding
- anders, namelijk

#### Geef een omschrijving van de aard van de overlast:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_





Zijn er meer personen die deze vorm van overlast ervaren?

- Nee, alleen ik of mijn partner / gezin ervaart deze overlast
- Ja, namelijk:

Naam + adres: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Naam + adres: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Naam + adres: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Sinds wanneer ervaart u de overlast?

\_\_\_\_\_

Heeft u contact opgenomen met de overlastveroorzaker(s)?<sup>1</sup>

- Ja
- Nee

Zo ja, op welke manier heeft u contact opgenomen?

- persoonlijk aangesproken
- schriftelijk
- telefonisch

Zo ja, wanneer en wat was het resultaat van dit contact?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Heeft u de klacht doorgegeven aan de politie?<sup>2</sup>

- Ja
- Nee

Zo ja, wanneer en wat was het resultaat van dit contact?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Voordat wij overlastklachten in behandeling nemen, dient u eerst zelf contact te hebben opgenomen met de overlastveroorzaker.

<sup>2</sup> Het is belangrijk dat wanneer u een klacht indient over geluidsoverlast, deze overlast ook daadwerkelijk wordt geconstateerd. De politie heeft daarbij de mogelijkheid tot het opmaken van een proces-verbaal.



Stuur het ingevulde formulier naar:

Bo-Ex  
Postbus 3151  
3502 GD Utrecht



wonen begint bij mensen