

# Overlast

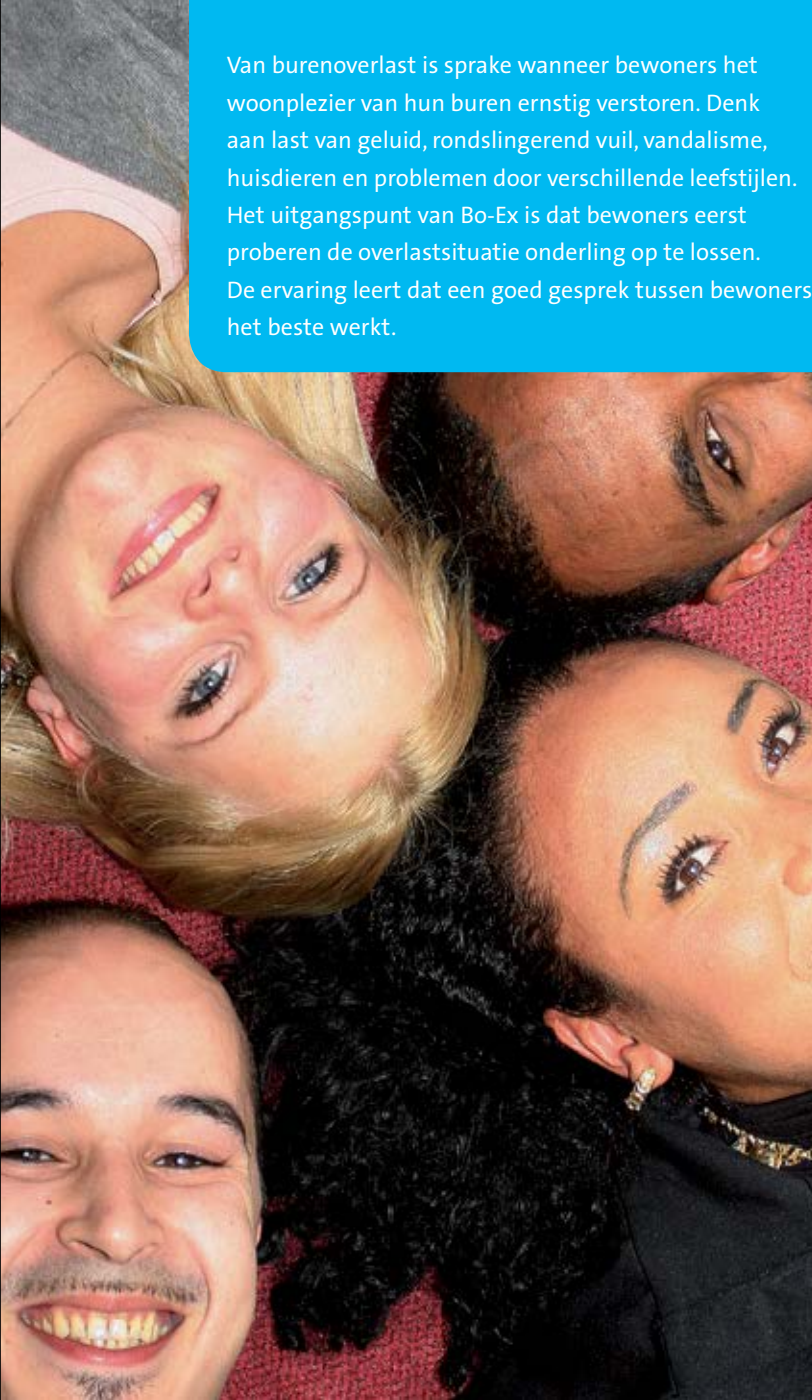
Prettig wonen naast elkaar



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



Van burenoverlast is sprake wanneer bewoners het woonplezier van hun buren ernstig verstoren. Denk aan last van geluid, rondslingerend vuil, vandalisme, huisdieren 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 beste werkt.



# Rekening houden met elkaar

Prettig wonen met elkaar is belangrijk. Iedereen kan werken aan het voorkomen van overlast. Bij het tekenen van het huurcontract heeft u leefregels ontvangen en zijn er eventueel aanvullende afspraken gemaakt. Deze leefregels gelden voor alle huurders van Bo-Ex. Ze geven aan hoe u met uw burens omgaat en wat u op uw beurt van uw burens mag verwachten. Een gedetailleerde beschrijving vindt u in uw huurovereenkomst. Hieronder staat een aantal mogelijkheden om rekening te houden met elkaar:

## **Maak kennis**

Heeft u nieuwe burens of komt u zelf ergens nieuw wonen, maak dan kennis met uw burens. Als u weet wie er naast u woont, knoopt u gemakkelijker een gesprekje aan. Bijvoorbeeld in het geval van overlast, maar ook als de nood aan de man is of als u om een praatje verlegen zit.

## **Klussen in huis**

Klussen in huis kan geluidsoverlast voor uw burens veroorzaken. Als u een klus doet die herrie maakt, laat dat dan vooraf aan uw burens weten. Verstandig is om afspraken te maken over het tijdstip waarop u gaat klussen.

## **Muziek**

Muziek is vaak de oorzaak van geluidsoverlast tussen burens. U kunt dit gemakkelijk voorkomen door ramen en deuren gesloten te houden als u naar muziek luistert. Wilt u toch af en toe de muziek hard aanzetten, dan kunt u beter een koptelefoon gebruiken.



### **Simpele maatregelen**

Wanneer u hakken draagt of schoenen met harde zolen kan het zijn dat uw burens u horen lopen. In huis kunt u daarom beter op pantoffels, of sokken lopen. Geluidsoverlast van stoelen die over de vloer schuiven, kunt u verhelpen door stukjes vilt onder de stoelpoten. Laat kinderen op een zachte, dikke vloerbedekking of een vloerkleed spelen.



# Wat kunt u doen bij overlast?

Heeft u overlast, dan kunt u onderstaande stappen volgen om het probleem op te lossen.

## Stap 1: Praat met uw buren

Een overlastprobleem begint meestal 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 buren en neem de tijd om u goed voor te bereiden op een gesprek. Achterin vindt u tips die u kunnen helpen.



### **Stap 2: Vraag een bemiddelaar**

Misschien ziet u op tegen een gesprek met uw buren. In dat geval kunt u hulp van een buitenstaander vragen, die kan optreden als bemiddelaar. Dat kan een andere buur zijn, een vriend of een familielid. Daarnaast kunt u denken aan de leiding van scholen, welzijnswerkers, buurtcentra en de wijkagent.

### **Stap 3: Neem contact op met Bo-Ex**

Komt u er samen met uw buren niet uit, dan kunt u contact opnemen met Bo-Ex. U kunt daarvoor het overlastformulier gebruiken. Wij schrijven de betrokkenen een brief. Eventueel regelen wij een gesprek met beide partijen waarbij Bo-Ex optreedt als onpartijdige bemiddelaar. Tijdens dit gesprek kunnen wij helpen om een oplossing te vinden. Als het nodig is, verwijzen wij u naar maatschappelijke instellingen, de gemeente of politie.

In bijzondere gevallen kan Bo-Ex een proces aanspannen tegen de veroorzaker. Het uiterste middel is een gerechtelijke procedure met als eis ontbinding van het huurcontract en ontruiming van de woning. Wij kunnen dit alleen doen wanneer sprake is van een ernstige overtreding van het huurcontract, waarbij meerdere huurders overlast ondervinden.

In Nederland kan niemand zomaar uit huis worden gezet, ook al maakt diegene het nog zo bont. Alleen de rechter kan het huurcontract ontbinden.





# De politie inschakelen



Wanneer er sprake is van verstoring van de openbare orde of van een strafbaar feit zoals bedreiging, doet u er goed aan de politie erbij te halen. 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.

# Vier tips om de overlast zelf op te lossen

## **TIP 1: Noteer de feiten**

Als u overlast ervaart en u wilt hier iets aan doen, dan is het belangrijk dat u bij uw burens nauwkeurig kunt aangeven waarvan u last heeft en op welk tijdstip. U kunt hiervoor een aantal weken een dagboek bijhouden. Noteer hierin waaruit de overlast bestaat, op welke tijden u de overlast ervaart en hoe lang deze duurt. U krijgt dan een duidelijk overzicht van de feiten. Dit dagboek helpt als u de overlast met uw burens wilt gaan bespreken; u kunt immers precies aangeven wat u bedoelt.

## **TIP 2: Voer een positief gesprek met uw burens**

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

- Praat niet met uw burens op het moment dat 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 met uw burens kunt bespreken;
- vraag ook aan de ander wat hij als 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 rust komen;
- dreig nooit. Dat werkt alleen maar tegen u.



### **TIP 3: Maak afspraken**

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

Mocht de overlast zich toch opnieuw voordoen, dan kunt u uw buren aanspreken op de gemaakte afspraken.

### **TIP 4: Bekijk de situatie opnieuw**

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

# Vragen?

Misschien heeft u na het lezen van deze brochure nog vragen. U kunt ons daarover e-mailen op [klantenservice@boex.nl](mailto:klantenservice@boex.nl). Tijdens kantooruren kunt u de Klantenservice van Bo-Ex ook bellen: 030 – 282 78 88 (keuze 2).

<b>Mijn Bo-Ex</b>	<a href="https://mijn.boex.nl">https://mijn.boex.nl</a>
<b>Website</b>	<a href="http://www.boex.nl">www.boex.nl</a>
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:klantenservice@boex.nl">klantenservice@boex.nl</a>
<b>Telefoon</b>	030 – 282 78 88
<b>Bezoekadres</b>	J. C. Maylaan 18, Utrecht
<b>Postadres</b>	Postbus 3151, 3502 GD Utrecht