



**EEN
GOEDE
BUUR**



**Meer
Wonen**

The logo for 'Meer Wonen' features two stylized, wavy lines above the text. The top line is blue and the bottom line is green. The text 'Meer' is in blue and 'Wonen' is in green, both in a bold, sans-serif font.

Geven en nemen

In een dichtbevolkt land als Nederland wonen de meeste mensen dicht bij elkaar. Op de galerij, in het trappenhuis, in de lift of op straat, we komen elkaar regelmatig tegen. Dat biedt goede gelegenheden om elkaar te groeten of een praatje te maken. Zo leren we elkaar een beetje kennen. En dat is belangrijk, want met mensen die je kent houdt je makkelijker rekening. Om prettig samen te leven is dat nodig, want de burens zijn immers net zo gesteld op hun vrijheid als uzelf. Een kwestie van geven en nemen.

Een goede buur

Goed contact met de burens is waardevol en kan irritaties of overlast vaak voorkomen. Gaat er dan eens iets mis, dan is erover praten een stuk makkelijker. In deze brochure vindt u tips die u daarbij wellicht kunnen helpen. Wanneer u zelf het goede voorbeeld geeft en overlast van uw burens positief bespreekbaar maakt, komt u al een heel eind. Helaas lukt dit niet altijd. Daarom is in deze brochure ook opgenomen wat u kunt doen als u overlast ervaart en er samen niet uitkomt.

Manier van leven

De één is vroeg uit de veren, de ander is 's avonds het meest actief of heeft een baan met nachtdiensten. Levensritmen van mensen verschillen. Houd hier rekening mee. Geeft u een feestje? Licht uw burens van tevoren in. Of beter nog, nodig ze uit. Neem binnen afscheid van uw bezoek in plaats van op straat gedag te roepen en vraag uw bezoek ter afscheid niet te toeteren.

Gehorigheid

Vroeger werd bij de bouw veel minder aandacht besteed aan geluidsisolatie. Vooral oudere woningen en etagewoningen zijn vaak gehorig. Wees u hier bewust van. Tegenwoordig zijn er meer en betere isolatiematerialen voorhanden. Aan de gehorigheid is echter niet altijd iets te doen. Als u het toilet van uw burens hoort doorspoelen, is dat zeer vervelend, maar uw burens niet te verwijten. Kinderen zijn speels. Maar leer uw kinderen niet te schreeuwen in huis, met deuren te slaan, hard de trap op en af te rennen en laat ze niet met de bal spelen binnenshuis.

Klussen

Iedereen heeft wel eens een klus te doen in huis. Voer deze klussen bij voorkeur tussen 8.00 uur en 22.00 uur uit. Sommige mensen hechten belang aan de zondagsrust. Probeer hiermee zoveel mogelijk rekening te houden. Bent u van plan te verbouwen? Informeer uw burens; vertel ze over uw plannen, hoe lang u denkt dat de verbouwing gaat duren en maak afspraken over de tijden. Zo voorkomt u irritatie.

Onderburens/ appartementencomplex

Houdt u er rekening mee dat (loop)geluiden kunnen doorklinken naar uw burens. Loop bij voorkeur op sokken of pantoffels en plak viltjes onder stoelen en tafelpoten.

Elektrische apparaten

Let op het volume van uw audioapparatuur en televisie. Niet iedereen houdt van dezelfde muziek; sommige mensen prefereren stilte. Schaf een koptelefoon aan als u graag muziek hard wilt horen of als uw gehoor minder goed is. Stel de bastonen minder zwaar in. Speel 's zomers geen muziek buiten af. Geluid 'draagt' ver; sluit uw deuren en ramen als u muziek luistert. Zet de wasmachine bij voorkeur niet 's nachts aan. In de stilte kan dit geluid erg doordringen naar uw burens. Door een laag vilt of rubber te plaatsen onder apparaten die veel geluid maken, wordt het geluid verminderd.

Musiceren

Bespeelt u een muziekinstrument, meld dit aan uw burens. En maak samen afspraken over wanneer en hoelang er gespeeld wordt. Als de wensen erg uiteen lopen, overweeg dan de ruimte waar u musicert extra te isoleren of een (gezamenlijke) oefenruimte te huren. Sluit de ramen als u musicert.

Huisdieren

Een hond die elke dag uren achtereen blaft, is een bron van ergernis. Train uw hond om alleen thuis te zijn of volg een speciale hondentraining. Bent u langer afwezig, breng uw hond dan onder bij iemand anders. Laat uw hond uit op de door de gemeente aangewezen uitlaatstroken. Ruim uitwerpselen op en deponeer ze in de speciaal hiervoor bedoelde afvalbakken. Leer uw kat zijn behoefte te doen op de kattenbak, in plaats van in de tuin van uw burens. In de algemene ruimtes van uw complex lijnt u uw hond aan tot u buiten of in uw woning bent.

Vervuiling

Een opgeruimde woonomgeving draagt voor de meeste huurders bij aan de beleving van een groter woongenot. Laten we er dus samen voor zorgen dat onze leefomgeving een prettige aanblik geeft. Zet uw afvalcontainer alleen op de ophaaldag buiten. Wordt deze onverhoopt niet opgehaald, plaats de bak dan zolang in uw berging/schuur tot de volgende ophaalronde. Hiermee voorkomt u dat bijvoorbeeld bakken omwaaien en het vuil op straat belandt. Reinig uw afvalcontainers regelmatig. Er zijn ook bedrijven die u dit karwei uit handen kunnen nemen. Deponeer geen afval in openbare ruimten zoals de hal, trappenhuis, lift en galerijen.

Tuinen en balkons

Tuinen of balkons kunnen een lust voor het oog zijn. Maar als ze gebruikt worden als extra opslagplaats of bewaarplaats voor afval worden ze een doorn in het oog. Gooi geen brood of andere etenswaren, hoe goed bedoeld ook, voor de vogels neer. Muizen, ratten en ander ongedierte zijn hier ook dol op. Heeft u in de tuin een dierenren, maak deze bij warm weer dan wat vaker schoon. Vooral in de zomermaanden kan stankoverlast optreden. En buiten om het vuur zitten en/of eten is gezellig, maar niet iedereen vindt het prettig om een barbecuelucht te moeten ruiken of rooklucht in zijn slaapkamer te krijgen.

Bomen of takken

Bomen of struiken op korte afstand van de erfgrens kunnen overlast veroorzaken. Snoei daarom regelmatig. Grote bomen of struiken moeten minstens twee meter van de erfgrens af staan. Takken van bomen of andere beplanting kunnen boven uw erf hangen. Het geeft overlast als er een plakkerige lindebloesem op uw auto valt, of bladeren, twijgen, dennenappels en dergelijke. U kunt uw buurman vragen de overhangende takken te verwijderen. Vaak is een gesprek voldoende, maar soms is ook een schriftelijk verzoek nodig.



AFSPRAKEN HELPEN

Tips die kunnen helpen om een prettige sfeer te bewaren. Meestal gaat het om hele gewone zaken:

- lever uw bijdrage aan het schoonhouden van woningen en woonomgeving;
- zorg dat anderen geen last hebben van uw kinderen of van uw huisdieren;
- zet uw (brom)fiets of auto niet op plaatsen waar deze de doorgang verspert en/of anderen hindert;
- zet vuilnis op de daarvoor bestemde plaats en op de juiste tijd buiten;
- houd muziek voor u zelf. Uw burens houden misschien van hele andere muziek. Of zelfs van stilte;
- komt u laat thuis, denk dan aan de mensen die slapen. Zo vergroot u de kans, dat uw burens u de volgende ochtend ongestoord laten uitslapen...;
- wees niet overdreven kritisch. We leven niet allemaal op dezelfde manier. Van vergeven en vergeten is nog nooit iemand slechter geworden.

Wat te doen bij overlast?

Praat erover!

Als u vindt dat uw burens te weinig rekening met u houden, ga dan bij uzelf na welk geluid of welk gedrag u storend vindt en op welke momenten dit plaatsvindt. Hebben andere burens er ook last van? Als u van mening bent dat uw klacht terecht is, breng dit dan bij de veroorzaker op een rustige manier ter sprake. Vaak blijkt dat de desbetreffende persoon zich niet eens bewust is van de irritatie of overlast die u ondervindt. Zo kan door middel van een goed gesprek de situatie vaak worden opgelost. Elders in deze brochure vindt u tips voor het aangaan van een gesprek met uw burens en voor het maken van afspraken om een prettige sfeer te bewaren.

Als praten niet helpt

Wanneer u meerdere malen gesprekken met uw burens heeft gevoerd over de ernstige aanhoudende overlast die u ondervindt, maar er samen niet uitkomt, dan kunt u uw klacht melden bij MeerWonen. U kunt hiervoor gebruik maken van ons overlastregistratieformulier, te downloaden van www.stichtingmeerwonen.nl, af te halen op ons kantoor of op te vragen via (071) 331 50 00. Na ontvangst van een volledig ingevuld en ondertekend overlastregistratieformulier zullen wij beoordelen of uw klacht in behandeling wordt genomen. Wanneer dit het geval is krijgt u van ons te horen of een medewerker van MeerWonen de klacht verder zal behandelen of dat wij u adviseren en aanbieden gebruik te maken van Buurtbemiddeling.

Bij zeer ernstige overlast en intimidatie kunt u contact opnemen met de politie via telefoonnummer (0900) 88 44. Het is belangrijk dat u de politie belt op het moment dat u de overlast ervaart, zodat de overlast ter plaatse geconstateerd wordt. De politie kan (1) de overlast vaak meteen doen stoppen en (2) een proces verbaal van de geconstateerde overlast opmaken. Dit dient als bewijslast voor een eventuele juridische procedure.

Buurtbemiddeling Libertas Leiden

MeerWonen is aangesloten bij Buurtbemiddeling Libertas Leiden. Als u en uw burens er samen niet uitkomen kunnen wij u doorverwijzen naar

Buurtbemiddeling. Deze organisatie heeft ruim twintig jaar ervaring in het bemiddelen bij conflicten tussen burens. Voor huurders van MeerWonen zijn hier geen kosten aan verbonden. Meer informatie over buurtbemiddeling vindt u op de volgende websites: www.problemenmetjeburen.nl en www.libertasleiden.nl

Juridische stappen door burger

Als burger kunt u altijd zelf een juridische procedure starten tegen een andere burger die overlast veroorzaakt. Informatie over het nemen van juridische stappen kunt u inwinnen bij bijvoorbeeld de rechtswinkel. De rechter kan uw buur verbieden om u nog langer overlast te bezorgen, op straffe van een dwangsom (boete). In zijn uitspraak kan de rechter ook concrete maatregelen bevelen, zoals het vaststellen van de uren waarop muziek mag worden gedraaid.

Buurtonderzoek en juridische stappen door MeerWonen

Als er sprake is van een ernstig overlastprobleem kan MeerWonen besluiten een buurtonderzoek te doen. Aan de hand van de uitkomsten van dit buurtonderzoek kan MeerWonen indien nodig een juridische procedure beginnen met als eis ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning. MeerWonen kan niet op eigen gezag iemand die overlast bezorgt uit zijn woning zetten. Een huisuitzetting is alleen mogelijk met een vonnis van de rechter. De klachten moeten niet alleen ernstig zijn, ze moeten ook kunnen worden bewezen. Daarbij zijn schriftelijke verklaringen nodig waaruit blijkt om wat voor soort overlast het gaat en hoe vaak deze voorkomt. Zorgt u bij ernstige overlast altijd voor voldoende bewijsmateriaal. Bel daarom de politie zodra u de overlast ervaart, zodat de overlast ter plaatse geconstateerd wordt en er een proces verbaal van wordt opgemaakt. Noteer daarnaast op welke momenten u de overlast ondervindt, hoe lang het duurt en waaruit de overlast bestaat. Probeer getuigen te krijgen. Vraag ook andere burens of zij hun eventuele klachten willen noteren.

Ten slotte: bereid u voor op een moeilijke tijd. De mogelijkheid bestaat dat u tijdens een gerechtelijke procedure persoonlijk moet getuigen. Daarnaast is een gerechtelijke procedure meestal niet bevorderlijk voor de onderlinge sfeer en is de uitspraak vaak niet te voorspellen.

Problemen bij de burenen?

Maakt u zich zorgen over burenen of buurtbewoners? Vermoedt u dat er sprake is van ernstige problematiek, zoals kindermishandeling, drugs- of alcoholverslaving, bedreiging of verwaarlozing? Dan is het belangrijk dat er aan de bel wordt getrokken, zodat professionele hulp kan worden ingeschakeld. U kunt terecht bij de politie of de GGD. Hieronder leest u meer over deze instanties.

Politie

Wanneer er sprake is van strafbare feiten is het belangrijk dat u contact opneemt met de politie. Denk aan bedreiging, drugsoverlast of geweld. De politie maakt proces verbaal op, wat belangrijk is als bewijsmateriaal in een eventuele juridische procedure. Het telefoonnummer van de politie is (0900) 88 44.

Als elke seconde telt, bel dan 112.

GGD

Als u zich zorgen maakt over iemand uit uw directe omgeving, dan kan het meldpunt Zorg en Overlast van de GGD Hollands Midden u verder helpen.

Meer informatie vindt u op: www.ggdhm.nl.



TIPS VOOR EEN GOED GESPREK

Met behulp van deze aandachtspunten wordt de kans op succes van het gesprek nog groter:

- ga eerlijk bij uzelf na of uw klacht terecht is. Hebben anderen er ook last van? Of bent u wellicht erg kritisch?;
- wacht niet met het voeren van een gesprek met uw burenen tot bij u de irritatie (te) hoog is opgelopen om er met praten nog uit te kunnen komen. Spaar niet alle irritaties op om ze in een keer te spuien. Daar komt meestal ruzie van;
- maak als het kan eerst een afspraak. Vraag in elk geval of u gelegen komt;
- vertel uw waarnemingen, waar u last van heeft en wanneer dit plaatsvindt of -vond;
- wees u ervan bewust dat kritiek voor een ander vaak niet leuk is om te horen. Het kan goed zijn dat hij/zij zich gaat verdedigen of geïrriteerd raakt. Ga dan niet in de aanval, maar blijf rustig;
- vraag ook of uw burenen wel eens last hebben van u;
- stop met praten als het gesprek in ruzie verandert. Ruzie lost niets op, maar kan de situatie zelfs verergeren;
- probeer samen oplossingen te zoeken (bedenk mogelijke oplossingen al vooraf thuis) en probeer afspraken te maken;
- blijf redelijk.

In het kort

OVERLAST?

- Ga altijd eerst zelf het gesprek aan met uw burenen.
- Gebruik daarbij de tips uit deze brochure.

KOMT U ER SAMEN NIET UIT?

- 1 Meld uw klacht bij MeerWonen met een volledig ingevuld en ondertekend overlastregistratieformulier.
- 2 Bel de politie op het moment dat u zeer ernstige overlast ervaart (0900-8844).

WAT DOEN WIJ MET UW KLACHT?

- 1 Wij beoordelen of wij u klacht in behandeling nemen, of
- 2 Wij adviseren u om eerst zelf nog eens met uw burenen te praten, of
- 3 Wij adviseren u en bieden u aan om gebruik te maken van Buurtbemiddeling, of
- 4 Een medewerker van MeerWonen neemt uw klacht in behandeling.



Colofon

Dit is een uitgave van MeerWonen.

Deze brochure is met zorg samengesteld en is bedoeld als leidraad. U kunt aan deze brochure geen rechten ontleen. In geval van discussie geldt de huurovereenkomst en hetgeen in de wet bepaald is. Deze brochure is uitgegeven op 3 oktober 2016.



Postbus 150
2370 AD Roelofarendsveen

Telefoon (071) 33 15 000
info@stichtingmeerwonen.nl
www.stichtingmeerwonen.nl