

Informatiefolder

Burenoverlast

Per jaar komen er bij Woningstichting Nijkerk tientallen klachten binnen over burenoverlast. Veel klachten gaan over geluidsoverlast door harde muziek, blaffende honden en luidruchtig bezoek. Daarnaast vormen slecht onderhouden woningen en tuinen voor veel mensen een bron van ergernis. Wij proberen dit soort klachten zo goed mogelijk te behandelen. In deze informatiefolder willen wij u op de hoogte brengen van hoe wij dit doen. Ook krijgt u tips hoe u zelf kunt proberen de overlast te bestrijden.

Overlast of verschil in levensstijl?

Ieder mens heeft zo zijn eigen grenzen voor wat men normaal vindt en wat men verdragen kan. Wie gewend is zijn tuin tot in de puntjes te verzorgen, zal zich gemakkelijk ergeren aan een verwilderde heg van de burens. Burens kunnen dus zeer verschillend denken over hoe iets hoort te zijn. Het gaat dan meer om een verschil in levensstijl dan over werkelijke overlast. In dit geval kunnen wij weinig voor de mensen doen. Als het niet lukt om onderling afspraken te maken, waarin beide partijen zich kunnen vinden, dan zit er niets anders op dan de situatie maar te accepteren. In het uiterste geval kan verhuizen een oplossing zijn.

Eerst zelf een oplossing zoeken

Voordat u een klacht bij ons indient moet u eerst zelf proberen een oplossing te vinden. Sommige mensen vinden het vervelend zelf naar hun burens te stappen en laten het probleem liever door Woningstichting Nijkerk oplossen. Toch kan dit averechts werken, omdat de overlastveroorzaker zich vaak gegriefd voelt dat de zaak niet eerst rechtstreeks met hem of haar besproken is. De ervaring leert dat een open gesprek met degene die u overlast bezorgt vaak de beste manier is om het probleem aan te pakken. Veel mensen beseffen niet eens dat zij overlast veroorzaken. Pas wanneer zij op de overlast worden gewezen, worden zij zich hiervan bewust. Meestal gaat men niet direct de eerste keer dat er sprake is van overlast naar de burens. Vaak zijn de irritaties al hoog opgelopen en dan gaat men er heel emotioneel op af met de kreet "dat het nu eens afgelopen moet zijn!" De "boosdoener" is dan heel verbaasd en een fatsoenlijk gesprek blijkt onmogelijk. Het is verstandiger om pas de volgende dag contact te zoeken, als de emoties bedaard zijn. In rust kan alles besproken worden. Vaak blijkt het dan mogelijk om goede afspraken te maken. Er kunnen bijvoorbeeld afspraken gemaakt worden over de tijden waarop uw buurvrouw piano kan studeren, over de geluidsterkte van tv of stereoapparatuur, over de plaatsing van de wasmachine en talloze andere kwesties.

Klachten indienen bij de WSN

Wanneer iemand zich niet houdt aan de gemaakte afspraken en overlast blijft veroorzaken, dan dient u die persoon ervan op de hoogte te brengen dat u Woningstichting Nijkerk gaat inschakelen. Wij verzoeken u uw klachten schriftelijk in te dienen. De reden hiervoor is dat de gegevens dan vastliggen. Als het in de toekomst tot een juridische procedure wegens overlast zou komen, dan kunnen wij deze gegevens als bewijsstuk aan de rechter geven.

Bemiddeling door WSN

Wanneer wij een klacht in behandeling nemen, is onze eerste actie meestal een brief naar de veroorzaker, waarin wij melden dat er een klacht, bijvoorbeeld over overlast, is ingediend. Tevens verzoeken wij de overlast te beëindigen. In plaats van per brief kan de klacht ook in een persoonlijk gesprek met de veroorzaker besproken worden. Dit hangt af van de omstandigheden en de aard van de klacht. Als deze brief of het gesprek geen effect heeft en de overlast blijft voortduren, maken wij

een afspraak voor een gesprek met de veroorzaker. Dan blijkt soms dat men de klachten ontkent of overdreven vindt. In dat geval proberen wij een gesprek met beide partijen te regelen. In ernstige gevallen kan hierbij ook bijvoorbeeld de wijkagent betrokken worden. Samenwerking met andere instanties, zoals de gemeente Nijkerk of het maatschappelijk werk, behoort eveneens tot de mogelijkheden. Beide partijen worden gehoord en er worden afspraken voor de toekomst gemaakt en vastgelegd. In veel gevallen verbetert de situatie hierna aanzienlijk.

Uitzetting niet haalbaar

Helaas zijn sommige mensen niet te overtuigen van het feit dat hun burens echt last van hun geluiden hebben. Gesprekken daarover hebben dan meestal weinig effect. Als de overlast voortduurt en als zeer hinderlijk door u wordt ervaren, maar niet opzettelijk wordt veroorzaakt, heeft het voor Woningstichting Nijkerk nauwelijks zin om te trachten via een gerechtelijke procedure tot ontbinding van de huurovereenkomst te komen. De rechter zal een verzoek tot ontbinding van de huurovereenkomst namelijk afwijzen als er niet aantoonbaar sprake is van opzet door de veroorzaker. In een dergelijk geval zullen wij na een gesprek met beide partijen onze bemiddeling moeten beëindigen.

Kort geding door de klager

U kunt dan overwegen zelf een advocaat in te schakelen om via de rechter te proberen uw gelijk te halen. Bedenk wel dat u moet kunnen aantonen dat er overlast plaatsvindt. Dit kan bijvoorbeeld met behulp van getuigenverklaringen, processenverbaal, foto's en dergelijke. Verder is het heel nuttig om een soort dagboek bij te houden, waarin u alle klachten noteert, met vermelding van de datum en het tijdstip waarop het voorval heeft plaats gevonden. Als u voldoende bewijsmateriaal verzameld heeft, kunt u de veroorzaker op grond van een zogenaamd "onrechtmatige daad" voor de rechter dagen en eisen dat hij zijn activiteiten staakt op straffe van een dwangsom. Het meest geschikt hiervoor is een Kort Geding Procedure. U bent dan wel verplicht u te laten vertegenwoordigen door een advocaat. Als de rechter uw eis toewijst, moet de overlast veroorzaker u voor elke overtreding de vastgestelde dwangsom betalen.

Gerechtelijke procedure door Woningstichting Nijkerk

In gevallen van voortdurende, ernstige, aantoonbaar opzettelijke overlast hebben wij meer mogelijkheden. Vooral als meer bewoners van dezelfde persoon regelmatig overlast ondervinden. Ook in deze gevallen wordt in eerste instantie geprobeerd in overleg met alle partijen een oplossing te vinden. Wij zullen de overlastveroorzaker de gelegenheid bieden de overlast te beëindigen. Als dit niet lukt, kunnen wij naar de rechter stappen en hem vragen de huurovereenkomst te ontbinden en de huurder te dwingen de woning te verlaten. In zo'n geval kan de rechter u oproepen als getuige te verschijnen; soms worden ook schriftelijke klachten geaccepteerd als getuigenis. Ook dan is het belangrijk dat u de klachten precies bijgehouden hebt in een dagboek.. Zonder getuigenis van de klager(s) heeft een procedure geen kans van slagen. Het proces kan vele maanden voortduren. Uiteindelijk beslist de rechter of de huurovereenkomst al dan niet ontbonden wordt. Meestal komt het niet tot een gerechtelijke procedure. Als de overlastveroorzaker uiteindelijk beseft dat hij zijn woning dreigt te verliezen, zal hij in de meeste gevallen eieren voor zijn geld kiezen en alsnog zijn gedrag verbeteren, waarmee het beoogde doel dan toch bereikt is.

Klagen namens anderen en anonieme klachten

Als iemand een klacht indient en daarbij aangeeft dat ook andere burens dezelfde overlast ondervinden, dan kunnen wij daar geen rekening mee houden. Iedereen die overlast ondervindt moet dit zelf schriftelijk aan ons doorgeven. Ook anonieme klachten worden niet geaccepteerd.

Praktische tips bij geluidsproblemen

Als er sprake is van zo nu en dan wat overlast, dan hebben wij, zoals gezegd, slechts beperkte mogelijkheden om hier wat aan te doen. We kunnen dan proberen in gezamenlijk overleg een oplossing te bedenken en adviezen te geven om de problemen te verminderen of zo mogelijk te beëindigen.

Een goede buur.....

Goed contact met de burens kan veel ellende voorkomen. Het komt in deze tijd steeds vaker voor dat nieuwe bewoners niet de moeite nemen om zich aan hun burens voor te stellen. Als die burens dan niet bereid zijn om zelf de eerste stap te zetten, kan dit tot gevolg hebben dat mensen jarenlang naast elkaar wonen zonder enig contact, zonder iets van elkaar te weten. Als er dan problemen ontstaan, is de drempel om naar de burens te stappen véél hoger dan wanneer men elkaar - onder prettiger omstandigheden - al heeft leren kennen.

Wat kunt u zelf doen?

1. Onderneem eerst zelf actie voordat u naar Woningstichting Nijkerk stapt. Laat de mensen weten dat u overlast van hen ondervindt.
2. Als de overlast toch blijft aanhouden, dient u de overlastveroorzaker te laten weten dat u Woningstichting Nijkerk gaat inlichten.
3. Dien uw klachten schriftelijk in. Als u de zaak mondeling wilt toelichten kunt u hiervoor een afspraak maken met een medewerk(st)er van Woningstichting Nijkerk.
4. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
5. Als dit nodig is trachten wij met beide partijen, klager en overlastveroorzaker, samen een oplossing te vinden.
6. Bij klachten van minder ernstige aard of waarbij geen sprake is van opzet, kan Woningstichting Nijkerk alleen een bemiddelende rol spelen. Eventueel kunt u zelf een kort geding aanspannen tegen de veroorzaker.
7. Wanneer de klachten voortduren, dient u een soort dagboek of dossier bij te houden, waarin alle feiten worden genoteerd met datum en tijdstip waarop deze plaatsgevonden hebben.

Uitgave van

Woningstichting Nijkerk

www.wsn.nl

info@wsn.nl

(033) 247 74 00