

## **Burenoverlast: wat kunt u er aan doen ?**

**Per jaar komen er bij Volkshuisvesting Arnhem 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 ook een bron van ergernis. U leest hieronder wat u in eerste instantie zelf kunt proberen om de overlast te bestrijden. Ook geven we aan wat Volkshuisvesting vervolgens voor u kan doen.**

---

### **Wat kunt u zelf doen?**

#### **Stap 1:: U laat in eerste instantie zelf de overlastveroorzaker weten dat u er hinder van ondervindt.**

Veel mensen beseffen niet eens dat zij overlast veroorzaken. Daarom is het verstandig eerst een open gesprek aan te gaan met de overlastveroorzaker. Dat is vaak de beste manier om het probleem aan te pakken. Doet u dat wel op een moment waarop u rustig en kalm dit gesprek aan kunt gaan. Meestal blijkt het dan mogelijk om goede afspraken te maken. Bijvoorbeeld over de tijden over de geluidsterkte van tv of stereoapparatuur, over de plaatsing van de wasmachine en talloze andere kwesties.

#### **Stap 2: U kunt bij aanhouding van overlast een klacht indienen bij Volkshuisvesting Arnhem.**

Als u afspraken met de overlastmaker hebt gemaakt en hij houdt zich hier niet aan, dan kunt u een klacht indienen bij Volkshuisvesting Arnhem. Wij raden u wel aan de overlastveroorzaker hiervan op de hoogte te stellen. Wilt u uw klacht dan schriftelijk bij ons indienen? De reden hiervoor is dat de gegevens dan vastliggen. Als die overlast in de toekomst tot een juridische procedure leidt, dan kunnen wij deze gegevens als bewijsstuk aan de rechter geven.

Als u de zaak mondeling wilt toelichten kunt u hiervoor een afspraak maken met een medewerk(st)er van Volkshuisvesting Arnhem

### **Wat kan Volkshuisvesting Arnhem vervolgens voor u doen?**

- 1. Wij nemen contact op met de overlastveroorzaker met het verzoek de overlast te beëindigen.*  
We melden de overlastveroorzaker dat er een overlastklacht is ingediend. Afhankelijk van de aard van de klacht nemen we telefonisch, schriftelijk of persoonlijk contact met hem op.
- 2. Als de overlastveroorzaker dit verzoek niet opvolgt, proberen we een gesprek te regelen met beide partijen.*  
Tijdens zo'n gesprek worden beide partijen door ons gehoord. We maken afspraken met elkaar en leggen die vast. In veel gevallen verbetert de situatie na zo'n gesprek aanzienlijk. Samenwerking met andere instanties, zoals maatschappelijk werk, behoort eveneens tot de mogelijkheden.

Volkshuisvesting Arnhem kan *alleen* bemiddelen. Zonder tussenkomst van een rechter kunnen wij geen sancties uitoefenen. Een gerechtelijke procedure leidt zelden tot ontbinding van de huurovereenkomst als er sprake is van niet aantoonbare overlast.

- 3. Als de overlast aanhoudt, kunt u een zelf een advocaat inschakelen.*  
U overlegt met uw advocaat of een gerechtelijke procedure zin heeft. Dit kan leiden tot een procedure bij de rechtbank. De rechter kan eventueel uw lastige buur verbieden om u nog

langer overlast te bezorgen. Houdt de overlastveroorzaker zich hier niet aan, dan moet hij een "dwangsom" (= boete) betalen.

### **Aantoonbare overlast**

In zijn uitspraak kan de rechter ook concrete maatregelen bevelen, zoals bijvoorbeeld het vaststellen van de uren waarop muziek mag worden gemaakt. Bedenk wel dat u moet kunnen aantonen dat er daadwerkelijk overlast is. Dit kan bijvoorbeeld met behulp van getuigenverklaringen, processenverbaal, foto's en dergelijke.

### **Dagboek bijhouden**

Verder is het raadzaam een soort dagboek bij te houden, waarin u alle klachten noteert, met vermelding van de datum en het tijdstip waarop de overlast heeft plaatsgevonden.

## **Wat kunt u doen bij langdurig *aantoonbare* overlast.**

**In gevallen van voortdurende, ernstige, aantoonbare overlast hebben wij meer mogelijkheden. Vooral als meer bewoners van dezelfde persoon regelmatig overlast ondervinden.**

### **Naar de rechter**

Volkshuisvesting kan – zoals eerder beschreven – met beide partijen een gesprek aangaan. Als het ons niet lukt om tussen beide partijen te bemiddelen, dan kunnen wij naar de rechter stappen. We vragen de rechter dan de huurovereenkomst van de overlastveroorzaker te ontbinden en hem 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, zoals beschreven bij het vorige punt. Zonder getuigenis van de klager(s) heeft een procedure geen kans van slagen.

Overigens komt het meestal 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 doel - geen overlast meer - dan toch bereikt is.

*Kadertje:*

### **Klagen namens anderen en anonieme klachten**

Het is de bedoeling dat iedereen die overlast ondervindt dit *zelf* schriftelijk aan Volkshuisvesting doorgeeft. In principe accepteren we geen anonieme klacht. Wel waarbogen wij zoveel mogelijk de privacy van klagers.

### **Praktische tips bij geluidsproblemen**

Ook zelf kunt u - zonder dat u zich daar bewust van bent - voor overlast zorgen.

Om bijvoorbeeld geluidshinder voor uw burens te voorkomen geven wij u de volgende tips:

- *Draag zacht schoeisel als u in huis op een harde vloer loopt.*
- *Leg een kleed neer als kinderen op een harde vloer spelen.*
- *Plak vilt onder stoelpoten.*
- *Loop de trap rustig op en af.*
- *Doe rubbertjes in de deurstijlen.*

Meer tips om geluidshinder te voorkomen vindt u op de site van de Nederlandse Stichting Geluidshinder: [www.nsg.nl](http://www.nsg.nl) Deze stichting beschikt onder meer over veel kennis op het gebied van geluidshinder. Ook kunt u brochures opvragen via deze site of bestellen via :

Nederlandse Stichting Geluidshinder  
Postbus 381  
2600 AJ DELFT.

Hebt u na het lezen van deze informatie nog vragen, dan kunt u contact met ons opnemen. Wij zijn te bereiken via het telefoonnummer (026) 3 712 872.