

'Ik wil rustige, nette burenen'

Tips en regels voor prettige burenen

- Hoe kunt u zelf een goede buur zijn?
- Wat mag u van uw burenen verwachten?
- Wat kunt u doen als het toch misgaat?

Stadgenoot ondersteunt

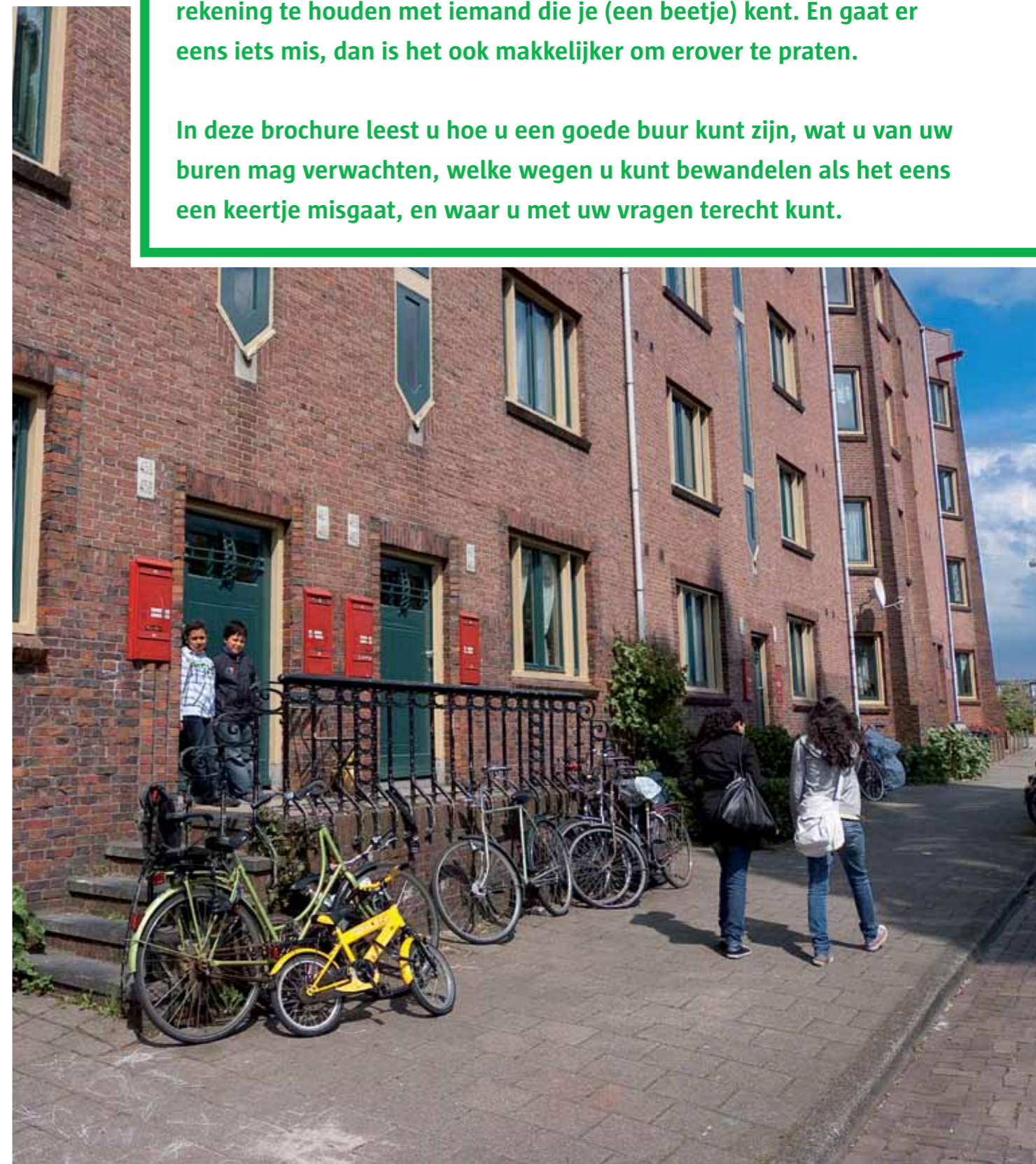
In deze brochure

Inleiding	3
Een goede buur, wat is dat?	4
Wat doet u tegen burenoverlast?	6
We komen er samen niet uit	8
Extreme overlast	10
Nuttige adressen en telefoonnummers	11
Klantenservice	11
Colofon	11

Inleiding

Groet u uw buren als u ze tegen komt op de galerij, in het trappenhuis of in de lift? En maakt u een praatje met ze? Een vraag die veel Amsterdammers met 'nee' beantwoorden. Terwijl hier een belangrijke sleutel ligt om prettig te wonen. Het is namelijk makkelijker om rekening te houden met iemand die je (een beetje) kent. En gaat er eens iets mis, dan is het ook makkelijker om erover te praten.

In deze brochure leest u hoe u een goede buur kunt zijn, wat u van uw buren mag verwachten, welke wegen u kunt bewandelen als het eens een keertje misgaat, en waar u met uw vragen terecht kunt.



'Een goede buur, wat is dat?'

In Amsterdam wonen veel mensen dicht op elkaar. Bovendien wonen er mensen met verschillende achtergronden en leefstijlen. Vaak krijgen we van dichtbij met elkaars woongedrag te maken. Dat kan het leven in deze stad boeiend maken. Maar het kan ook voor overlast zorgen, bijvoorbeeld omdat we elkaar niet goed begrijpen.



Rekening houden met elkaar

Prettig wonen is niet alleen afhankelijk van het huis waarin je woont. Ook de buurt en je buren dragen hieraan bij. Gewoon rekening met elkaar houden, dat is alles wat erbij komt kijken. Dus geen sigarettenas en -peuken over het balkon of in het trappenhuis. Afval op de daarvoor aangewezen tijdstippen buiten zetten. En als u een feestje geeft, van tevoren even een briefje bij alle buren in de bus doen om u alvast voor eventuele overlast te verontschuldigen – en dan wel op een redelijke tijd de muziek zacht zetten.

Makkelijk zat

Het lijkt allemaal zo simpel. En dat is het ook. Toch staat burenoverlast op één in het lijstje van alle soorten overlast die Nederlanders onderkennen. Hoe dat komt? Aan de ene kant zijn veel mensen die overlast veroorzaken zich daar niet eens bewust van. Aan de andere kant realiseert niet iedereen zich dat leef- en woongeluiden er gewoon bijhoren. Deze geluiden zijn soms lastig, maar niet altijd te vermijden.

Een goede buur

Wat u van uw buren verwacht, verwachten zij ook van u: dat u geen overlast veroorzaakt. We zetten een en ander op een rijtje:

Muziek

- Gebruik een koptelefoon als u naar hardere muziek wilt luisteren.
- Als u of een huisgenoot een muziekinstrument bespeelt, maak dan afspraken met de buren over de oefentijden.
- Gebruik voor luidsprekers van uw muziekinstallatie een isolerende onderlaag, zet ze los van de muur en plaats onder de boxen rubberen doppen.

Vloerbedekking

- Goede (zachte) vloerbedekking houdt veel geluid tegen. Vraag voor het leggen van parket, laminaat, vinyl of andere harde vloerbedekking advies en schriftelijke toestemming aan Stadgenoot. Onze brochure over harde vloerbedekking helpt u verder. U kunt deze downloaden van www.stadgenoot.nl (Informatie voor...Huurders > Onderhoud en reparaties > Kluswijzers) of opvragen bij onze Klantenservice.
- Doe bij harde vloerbedekking viltjes onder uw meubilair en draag in huis alleen zacht schoeisel. Schoenen met harde zolen en hakken zijn erg hinderlijk op een harde vloer.

Wasmachine

- Zorg dat uw was- en droogmachine waterpas staan. Zet ze ook op speciale rubber doppen en niet tegen de muur. Dit voorkomt onnodig lawaai.
- Denk ook aan de tijden dat de wasmachine draait. Geluid draagt ver via muren en betonnen vloeren. Vooral een centrifugerende wasmachine kan buren uit hun slaap houden.

Woon- en leefgeluiden

- Sluit ramen en deuren rustig en schreeuw niet tegen elkaar, ook niet in uw eigen woning.
- Timmeren, boren en andere klussen veroorzaken veel lawaai. Hou rekening met het tijdstip waarop u gaat klussen. Na 10 uur 's avonds is klussen sowieso niet meer toegestaan. Bedenk ook dat veel mensen op zondag willen uitslapen.
- Spelende kinderen maken in hun enthousiasme vaak veel lawaai. Beperk dit zoveel mogelijk. Leg een kleed voor ze neer om op te spelen.
- Balspellen of andere luidruchtige spellen binnenshuis zorgen voor veel overlast.
- Waarschuw uw buren als u een feestje gaat geven. Als u zich bij

voorbaat verontschuldigt voor eventuele geluidsoverlast, neemt dit een hoop ergernis weg. Zet wel op een redelijke tijd de muziek zachter. Uw buren verdienen hun nachtrust.

- Voorkom dat uw huisdieren lawaai maken en overlast bezorgen. Ook als u niet thuis bent!

Schoon en netjes

- Maak afspraken met uw buren over het gebruiken en schoonmaken van gemeenschappelijke ruimten. Zet er geen spullen neer. In geval van nood mogen de hulpdiensten niet worden gehinderd. Bovendien staat het erg slordig.
- Rook niet in de hal, de lift of het trappenhuis. U hebt er zelf waarschijnlijk geen last van, maar niet-rokers ruiken het nog lange tijd daarna en vinden het vaak onfris.
- Loop rustig over de gemeenschappelijke trap.
- Zet de vuilnis op de juiste tijd en plaats buiten.
- Gooi geen brood of etensresten naar buiten, dit trekt ongedierte aan.
- Spullen in de algemene ruimten kunnen na een eerste waarschuwing van (de huismeester van) Stadgenoot direct verwijderd worden.

'Het lijkt allemaal zo simpel. En dat is het ook'

Wat doet u tegen burenenoverlast?

Als uw burenen overlast veroorzaken, wilt u daar vanzelfsprekend zo snel mogelijk wat aan doen. Maar hoe? Een gesprek is vaak het begin van de oplossing.

Tips voor een goed gesprek

- Prettig wonen wordt voor een groot deel bepaald door hoe we met onze burenen omgaan. Het is goed dat te beseffen, voordat u een gesprek over overlast aangaat. Met een goede onderlinge verstandhouding kunt u in tijden van nood altijd op elkaar terugvallen.
- Vraag altijd eerst of het gesprek gelegen komt. Maak anders een afspraak.
- Ga niet praten als u erg boos bent; daar komt alleen maar ruzie van. Agressie roept namelijk agressie op. Stop ook met praten als het gesprek in ruzie omslaat. Wees dan de wijste en zeg dat u beter een ander keer rustig verder kunt praten. Ruzie maakt de situatie namelijk alleen maar erger.
- Reageer niet op overlast door u net zo te gedragen. Als uw burenen bijvoorbeeld de muziek te hard hebben aanstaan en u begint te schreeuwen of op de muren te bonken, hebt u weinig recht van spreken meer. In zo'n geval kunt u de burenen beter uitnodigen om bij u thuis naar hun eigen geluidsoverlast te komen luisteren. Zo kunnen ze zelf vaststellen dat u niet zonder reden klaagt.
- Zorg ervoor dat u precies kunt vertellen waarvan u last hebt en wanneer het voorkomt.
- Informeer of uw burenen misschien ook last hebben van u.
- Klaag niet alleen, maar zoek vooral samen naar oplossingen.
- Probeer afspraken te maken. Stel bijvoorbeeld een rooster op om het trappenhuis bij toerbeurt schoon te maken. Of spreek af wanneer u of uw burenen muziek kunnen maken.
- Wijs niet alles van uw burenen af omdat ze anders leven, maar probeer u in hen en in hun leefstijl te verdiepen. Vraag naar het hoe en waarom van de dingen die u niet begrijpt.

Bewust maken

Een gesprek werkt meestal prima, want vaak zijn mensen zich niet eens bewust van de overlast die ze veroorzaken. Bij overlast kan een gesprek misverstanden, onbegrip en argwaan uit de weg ruimen.

Drie stappen

Ondervindt u burenenoverlast? We zetten op een rijtje wat u eraan kunt doen.

1. Probeer het probleem op te lossen in een gesprek. Blijf vriendelijk en zakelijk. Probeer concrete afspraken te maken.
2. Lukt dat niet, of helpt dat niet, dan kunt u contact met Stadgenoot opnemen. Wij zullen dan proberen te bemiddelen tussen u en uw burenen om escalatie van het probleem te voorkomen. Zo nodig halen we er hulpverlenende instanties bij.
3. Ook helpt het vaak om te praten met uw wijkagent. De actie die hij of zij onderneemt, kan een bemiddelingspoging zijn, een stevig gesprek met uw burenen, maar ook een bekeuring.
4. Als dat allemaal niet helpt, kunt u als uiterste redmiddel overwegen de rechter in te schakelen. Bijvoorbeeld bij extreme vormen van overlast kan Stadgenoot een juridische procedure in gang zetten.

'Die man moet zijn huis uit! Gek maakt-ie me'

In eerste instantie bent u zelf verantwoordelijk om een overlastprobleem met uw burenen op te lossen of hen erop aan te spreken. Als praten niet helpt en de overlast blijft aanhouden, dan kunt u hulp vragen aan Stadgenoot. Als u burenenoverlast bij ons meldt, doen wij ons uiterste best om samen met u en de overlastveroorzaker tot een oplossing te komen. Maar verwacht geen kant-en-klare oplossing. Wij kunnen geen bekeuringen uitdelen of straffen opleggen. Ook kunnen wij huurders die overlast veroorzaken niet het huis uitzetten. Wat we wel kunnen? Op huisbezoek gaan en u en uw burenen uitnodigen voor een bemiddelingsgesprek. Afhankelijk van de overlast is het soms nodig om hulpverlenende organisaties in te schakelen zoals maatschappelijke werk, GGD of een GGZ-instelling.

Heeft praten met uw burenen die overlast veroorzaken geen zin? Als u er samen niet uitkomt, kunnen wij bemiddelen.



Contact met Stadgenoot

In steeds meer buurten heeft Stadgenoot een huismeester, met wie u contact kunt opnemen. Zij kunnen u bij sommige klachten ook helpen. U kunt ook contact opnemen met onze Klantenservice, het liefst schriftelijk. De gegevens vindt u achter in deze brochures. U kunt ook gebruikmaken van het meldingsformulier burenoverlast. Op uw verzoek sturen we u dit toe. Komt u liever op kantoor langs voor een gesprek, neem dan eerst even contact met op met Klantenservice voor het maken van een afspraak.

In deze situatie kan Beterburen (de nieuwe naam van de Stichting Bemiddeling Amsterdam) helpen, of een door Stadgenoot ingeschakelde bemiddelaar. Zij nodigen u en uw burenen uit voor een gezamenlijk bemiddelingsgesprek om met elkaar te zoeken naar een oplossing. We hebben veel positieve ervaringen met deze vorm van conflictoplossing. Stadgenoot verwacht ook dat u als melder meewerkt aan een bemiddelingsgesprek of andere oplossing. Doet u dit niet, dan behandelen we uw klacht misschien niet verder.

'Stadgenoot kan u en uw burenen uitnodigen voor een bemiddelingsgesprek'

Inzicht in de overlast

Wanneer u overlast meldt, kunnen we de veroorzaker schriftelijk benaderen, maar ook op huisbezoek gaan om afspraken te maken. Afhankelijk van de klacht werken we samen met andere instanties. Dit alles kost tijd; we houden u uiteraard zo goed mogelijk op de hoogte van de voortgang. Ook willen we van u horen hoe het gaat. Om inzicht te krijgen hoe vaak er overlast is en op welke tijdstippen, kunnen we u vragen om de overlast bij te houden in een soort dagboek. Als u regelmatig de overlast doorgeeft, blijven wij op de hoogte en weten wij of onze bemiddeling ook helpt.

Conflict

Overlast kan leiden tot spanningen tussen burenen. Bij onenigheid willen burenen vaak niet meer met elkaar praten. Een vervelende situatie, die kan uitlopen op een echte burenruzie.

Extreme overlast

Burenoverlast is er in vele gradaties. De meeste problemen kunnen onderling worden opgelost, of met bemiddeling. Zijn er echter alcohol of drugs in het spel, of psychische problemen, dan is het een ander verhaal.

Professionele hulp

Hebt u last van een van uw burenen die psychische problemen heeft, of een alcohol- en/of drugsverslaving? Dan is het nodig om professionele hulpverlening in te schakelen. Deze bewoners zijn niet meer goed aanspreekbaar op hun gedrag en hebben hulp nodig, vrijwillig of gedwongen. De overlast kan extreem zijn. Stadgenoot werkt hierbij samen met de Meldpunten Zorg en Overlast en de GGD, die er in elk stadsdeel zijn. Het adres en telefoonnummer vindt u op www.meldpuntenzorgenoverlast.amsterdam.nl. Uiteraard kunt u ook onze Klantenservice naar de contactgegevens vragen. Ons doel is om er, samen met de hulpverlenende instanties, voor te zorgen dat de situatie weer normaal wordt en er geen sprake meer is van extreme overlast.

Strafbare feiten

Wordt u bedreigd, of hebt u te maken met geweld of andere strafbare feiten, dan moet u de politie inschakelen en eventueel aangifte doen. Ook bij drugsoverlast en geluidsoverlast in de nachtelijke uren kunt u een beroep doen op de politie.

De politie is bereikbaar via het algemene telefoonnummer 0900-8844 en bij spoed natuurlijk via 112.

Huisuitzetting

In de meeste gevallen helpt bemiddeling van Stadgenoot of een bemiddelaar en de samenwerkende instellingen. Maar soms houdt de overlast ondanks al deze inspanningen niet op, of neemt die zelfs toe. Stadgenoot kan in die situatie overwegen om een juridische procedure te starten. Onze eis kan zijn ontruiming van de woning. Dit is een zwaar middel. We zullen dit dan ook alleen inzetten bij zeer ernstige overlast die ondanks bemiddeling van Stadgenoot, politie en hulpverlening niet ophoudt en als wij vinden dat het niet anders kan. De verzamelde klachten hebben we dan nodig als bewijs. Het is de rechter die beslist of een overlastveroorzaker uit huis mag worden gezet.

Nuttige adressen en telefoonnummers



Geneeskundige en Gezondheidsdienst Amsterdam (GGD):

- Dierplaagbeheersing
(020) 555 56 00
Bestrijding van ongedierte, zoals muizen, ratten en kakkerlakken (niet gratis).
Ook voor advies en verkoop van bestrijdingsmiddelen.
- Milieu en gezondheid
(020) 555 54 05
Beoordeling van klachten over stank, vochtoverlast, schimmel, etc.
- Vangnet & Advies
In te schakelen bij klachten over vervuiling en verwaarlozing en/of als u vermoedt dat iemand in een sociale of psychische crisis verkeert.
(020) 555 54 62

Alle diensten van de GGD:

Nieuwe Achtergracht 100
1018 WT Amsterdam
www.gezond.amsterdam.nl

Beterburen

(voorheen: Stichting Bemiddeling Amsterdam)
Rijnstraat 115
1079 HA Amsterdam
(020) 689 18 59
www.beterburen.nl

VROM

Voor extra informatie, advies en tips over burenoverlast:
www.vrom.nl/burenlawaaai

Politie Amsterdam Amstelland

Postbus 2287
1000 CG Amsterdam
(0900) 88 44
www.politieamsterdamamstelland.nl

Doe in geval van criminele activiteiten, drugsoverlast, bedreiging, geweld en andere aantoonbare overtredingen of strafbare feiten altijd aangifte bij de politie.

Nederlandse Stichting Geluidshinder

Postbus 381
2600 AJ Delft
(015) 256 27 23
Voor diverse folders en informatie over geluidshinder:
www.nsg.nl

Klantenservice Stadgenoot

Postadres
Postbus 700
1000 AS Amsterdam

Bezoekadres
Sarphatistraat 370
1018 GW Amsterdam

T 020 - 511 80 00

E info@stadgenoot.nl
W stadgenoot.nl

De Klantenservice is van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur bereikbaar.

Colofon

Dit is een uitgave van Stadgenoot.
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. Voor vragen of opmerkingen kunt u terecht bij Stadgenoot, Postbus 700, 1000 AS Amsterdam.

Uitgave: December 2010

Stadgenoot
bouwt
verhuurt
verkoopt
onderhoudt
ondersteunt

Stadgenoot

Postadres

Postbus 700
1000 AS Amsterdam

Bezoekadres

Sarphatistraat 370
1018 GW Amsterdam

T 020 511 80 00

I info@stadgenoot.nl

W stadgenoot.nl

December 2010

Stadgenoot