

als melder hier ook bij aanwezig bent. Tijdens zo'n gesprek worden mogelijke oplossingen besproken en deze worden door ons op papier gezet. Beide partijen ontvangen hiervan een kopie.

#### STAP 4 ❖ Laatste waarschuwing

Als het gedrag van de veroorzaker niet verbetert na diverse waarschuwingen en/of gesprekken, dan gaat onze woonconsulent samen met u bekijken welke vervolgstappen genomen kunnen worden.

#### STAP 5 ❖ Afweging juridische procedure

Als de veroorzaker zich niet houdt aan de gemaakte afspraken en er is duidelijk sprake van ernstige overlast, dan onderzoeken wij samen met een advocaat of het mogelijk is om met het opgebouwde dossier de huurovereenkomst te ontbinden. Onze wetgeving bepaalt dat niemand zomaar uit zijn woning wordt gezet. Alleen de rechter kan een huurovereenkomst ontbinden en besluiten tot ontruiming. De ervaring leert dat de rechter dit alleen doet als er aantoonbaar sprake is van structurele overlast die ernstig genoeg is om een ontbinding te rechtvaardigen. Een dergelijke juridische procedure kan lang duren. Van enkele maanden tot wel een jaar. Soms vraagt de rechter of de klager(s) een getuigenis wil(len) afleggen.

#### STAP 6 ❖ Kantonrechter doet uitspraak

Als de kantonrechter gronden ziet om de huurovereenkomst te ontbinden, dan volgt een ontruiming. Als de kantonrechter hiervoor geen redenen ziet, dan mag de veroorzaker in de woning blijven wonen. Soms maakt de rechter specifieke afspraken, zoals het vaststellen van een bepaalde periode waarin iemand zich moet bewijzen. Zowel Acantus als de veroorzaker kunnen in hoger beroep gaan als de uitspraak niet naar tevredenheid is.

#### Meer informatie

Als u na het lezen van deze folder nog meer informatie wilt, dan kunt u contact opnemen met onze afdeling Klantenservice via 0900 - 8400.

#### Handige telefoonnummers en websites:

- Politie: 0900 - 8844
- Meld Misdaad Anoniem: 0800 - 7000
- Nederlandse Stichting Geluidshinder: [www.nsg.nl](http://www.nsg.nl)
- Rijksoverheid: (070) 339 39 39, [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)
- Veilig Thuis, advies en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling: 0800 - 2000 (gratis en 24/7 bereikbaar) [www.vooreenveiligthuis.nl](http://www.vooreenveiligthuis.nl)

November 2016

Aquapark 7  
9641 PJ Veendam  
Postbus 110  
9640 AC Veendam

T 0900 - 8400  
E [info@acantus.nl](mailto:info@acantus.nl)  
I [www.acantus.nl](http://www.acantus.nl)



OVERLAST



Een prettige woonomgeving en een veilige buurt zijn basisvoorwaarden voor plezierig wonen. Dit wordt voor een groot deel bepaald door de manier waarop we met onze (naaste) burens omgaan. Een goede buur is immers beter dan een verre vriend. Dit kan plezierig uitpakken, denk bijvoorbeeld aan het verzorgen van de planten en huisdieren tijdens vakanties, maar het kan ook zorgen voor overlast. In deze folder willen we u graag een helpende hand bieden bij het signaleren van overlast en vooral hoe u het kunt voorkomen.

### Wat is overlast?

Er bestaan verschillende vormen van overlast.

Een paar voorbeelden zijn:

- geluidsoverlast door radio, tv of geruzie en geschreeuw;
- overlast van huisdieren;
- burenruzie, bijvoorbeeld over de erfafscheiding;
- stankoverlast;
- vervuiling van de tuin of woonomgeving;
- drugsgelateerde overlast, zoals hennepsteelt en het dealen van drugs.

Geluidsoverlast is de meest voorkomende vorm van overlast. Om deze overlast tot een minimum te beperken is een belangrijke regel dat het rustig is op tijden die bestemd zijn voor de nachtrust. Dit is ongeveer tussen 22.00 en 7.00 uur. Een werkende wasmachine, doorspoelend toilet of het dichtdoen van een deur noemen we leefgeluiden. Ook het geluid van een feestje hoeft op zich geen overlast te veroorzaken. Belangrijk bij deze geluiden is vooral het tijdstip waarop u ze hoort (of maakt) en of de burens het feestje ook hebben aangekondigd.

### Wanneer is sprake van overlast?

Wij spreken pas van overlast als klachten regelmatig terugkeren, ernstig zijn en buiten de sociale norm vallen. Sociale normen zijn ongeschreven regels waar de meeste mensen het over eens zijn. Situaties van ongewenst gedrag zijn bijvoorbeeld het produceren van harde muziek op ongepaste tijdstippen of het gebruiken van de tuin als vuilstortplaats.

### Overlast voorkomen!

Veel mensen zijn zich meestal niet bewust van het feit dat ze overlast veroorzaken. Sta daarom eens stil bij de volgende tips om overlast te voorkomen:

- maak eens kennis met uw burens;
- houd het volume van uw radio of televisie beperkt, of beter nog: draag een koptelefoon;
- smijt niet met deuren en stamp niet binnenshuis;
- informeer uw burens als u een feestje wilt geven of gaat klussen en maak hierover duidelijke afspraken;
- als u een hond heeft, vraag dan uw burens of ze last hebben van uw hond. Ook hondenpoep is hinderlijk. Ruim dit meteen op met bijvoorbeeld een plastic zakje;
- ruim afval direct op om ongedierte te voorkomen;
- houd gemeenschappelijke ruimten (portiek of hal) vrij van spullen;
- onderhoud uw tuin regelmatig. Verwijder onkruid, snoei bomen en planten tijdig (ook de overhangende takken naar uw burens) en maai het gras. Gebruik uw tuin niet als opslagplaats, bewaar- of werkplaats;
- plaats bomen en heesters op ruime afstand van de erfgras. Voor bomen geldt een afstand van 2 meter en voor heesters een halve meter (gemeten vanuit de stam) afstand tot de erfgras.

Wist u trouwens dat u als huurder ook verantwoordelijk bent voor het gedrag van uw huisgenoten en bezoekers? Ook als u niet thuis bent. Spreek ze er dus op aan als ze zich misdragen.

### Hoe overlast te verhelpen?

Als u overlast van uw burens ervaart, is het goed om uzelf eerst het volgende af te vragen: waar gaat de overlast precies over? Komt het vaak of enkele

keren voor? Bent u de enige of zijn er ook andere omwonenden met dezelfde klachten? Als u vindt dat uw klacht redelijk is, dan adviseren wij u de volgende stappen door te lopen om tot een oplossing te komen:

### STAP 1 In gesprek met uw burens

Een gesprek met uw burens is natuurlijk meestal het begin van de oplossing. Misschien zijn uw burens zich niet eens bewust van het feit dat ze overlast veroorzaken. In een goed en persoonlijk gesprek en onder het genot van een kopje koffie, komt u samen meestal sneller tot een oplossing. Een gesprek kan bovendien misverstanden, onbegrip en argwaan uit de weg ruimen.

Enkele tips om een goed gesprek aan te gaan zijn:

- vraag eerst of een gesprek gelegen komt. Zo niet, maak dan een afspraak;
- ga niet praten als u erg boos bent. Dit kan de situatie negatief beïnvloeden;
- neem eventueel een kennis of familielid mee;
- zorg ervoor dat u precies kunt vertellen waar en wanneer u last heeft;
- vraag ook of uw burens last van u hebben;
- blijf tijdens het gesprek zoeken naar een positieve oplossing;
- reageer niet op overlast door hetzelfde gedrag te vertonen.

Durft u om bepaalde redenen geen persoonlijk gesprek aan te gaan met uw burens, dan kunt u hen ook in een kort briefje beschrijven dat u overlast ervaart. Vermeld eventueel uw telefoonnummer zodat u gebeld kunt worden als er vragen zijn. Bewaar zelf ook een kopie van de brief.

### STAP 2 Uw klacht melden

#### Bij Acantus

Soms gaat de overlast door, ondanks dat u uw best heeft gedaan om met uw burens tot een oplossing te komen. Praten helpt dan meestal niet meer. In dit soort gevallen kunnen wij u misschien helpen.

Hoewel wij ons kunnen voorstellen dat u liever telefonisch of aan de balie uw verhaal wilt doen, vragen wij u toch om uw klacht via het overlastformulier te melden. Wij behandelen geen anonieme klachten.

Op [www.acantus.nl](http://www.acantus.nl) kunt u het formulier 'overlast melden' invullen en naar ons toesturen of melden via het huurdersportaal. U kunt ook een formulier thuisgestuurd krijgen door te bellen naar onze Klantenservice via 0900 - 8400. Met dit ingevulde formulier kunnen wij uw klacht vastleggen in een dossier. Dit kan later van belang zijn in het geval van een juridische procedure. Zodra wij het formulier hebben ontvangen, neemt een medewerker van Acantus contact met u op om uw melding te bespreken. Uiteraard behandelen wij alle informatie vertrouwelijk.

#### Bij de politie

In sommige gevallen is het beter om de politie te bellen (0900 - 8844). Bijvoorbeeld bij ernstige geluidsoverlast op ongepaste tijdstippen of bij een vermoeden van strafbare feiten, zoals het kweken van hennep in de woning. U kunt voor het melden van strafbare feiten ook gebruikmaken van de Meld Misdaad Anoniem-lijn (0800 - 7000) of via [www.meldmisdaadanoniem.nl](http://www.meldmisdaadanoniem.nl).

#### Bij de gemeente

Klachten over openbaar groen kunt u, afhankelijk van wie de eigenaar is, melden bij Acantus of de gemeente. Bij de gemeente kunt u ook terecht voor zaken als parkeerhandhaving, hondenpoep en grofvuil.

Als er meer buurtbewoners zijn met dezelfde klachten, moet iedereen dit afzonderlijk bij ons melden. Afhankelijk van de klacht kunnen we dan eventueel een buurtonderzoek starten.

### STAP 3 Bemiddeling

Afhankelijk van de aard van de klacht, krijgt de veroorzaker van de overlast een waarschuwing of wordt door ons uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Als het nodig is, schakelen we ook de hulpverleningsinstanties en/of politie in. Als we een gesprek aangaan met de veroorzaker, omdat de klachten aanhouden, dan kan het zinvol zijn dat u