

QuaWonen



Beter een goede buur
dan een verre vriend!



Burenoverlast? Zo pakt u het aan!

Mensen verschillen. De één zoekt contact met de buren, de ander verlangt juist naar rust. De één zit gezellig met vrienden op het balkon te kletsen, de ander geniet liever in stilte van het zonnetje. Een prettige sfeer tussen buren en buurtbewoners draagt bij aan het voorkomen van overlast.

Ervaart u overlast van uw buren? Lawaai, vuilnis, feestjes tot diep in de nacht of andere overlast? In deze folder leest u wat u hieraan kunt doen. Of wie u hierbij kunt helpen en wanneer QuaWonen in beeld komt.

Verschil last en overlast

Je kunt last hebben van spelende kinderen, een blaffende hond, lopen op de trap, een wasmachine of de muziek van de buren. We maken onderscheid tussen last en overlast.

Bij **last** gaat het om geluiden die bij het alledaagse leven horen. We noemen dat ook wel normale woon- en leefgeluiden. Bij last kunnen wij niks doen. U zult hiermee moeten leven of dit zelf oppakken en bespreken met uw buren.

We spreken van **overlast** als een situatie ernstig en structureel is. Woorden als te veel, te hard of te vaak komen dan voor. Bij overlast heeft QuaWonen een inspanningsverplichting. Dat betekent dat we ons inzetten op het beëindigen van de overlast.



Bij overlast volgen we samen deze stappen:



Stap 1: Ga zelf in gesprek

Neem bij overlast altijd contact op met QuaWonen maar ook met de veroorzaker. Het voorkomen en oplossen van overlast begint altijd met zelf aanspreken. Dit kan soms lastig zijn, maar toch lost praten vaak veel op. Bedenk eerst rustig waar u last van heeft. Wanneer doet het probleem zich voor? Bent u de enige die deze overlast ondervindt of hebben anderen ook hier last van? Ga vervolgens een gesprek aan om tot een oplossing te komen. Spreek daarbij rustig om het gesprek zo prettig mogelijk te laten verlopen.



Stap 2: Neem contact op!

'Buurtbemiddeling'

In sommige gevallen lukt het niet om tot een goed gesprek te komen met uw buren. De last die u ervaart is nog niet verholpen. Dan kunt u contact opnemen met Buurtbemiddeling, een organisatie die bestaat uit getrainde vrijwilligers die gesprekken voeren met buren of groepen. Deze bemiddeling is gratis. Als u contact opneemt met buurtbemiddeling, dan geven zij u allereerst advies. Zij kunnen ook een bemiddelingsgesprek tussen u en uw buren regelen. Een bemiddelaar voert dit gesprek met u en uw buren op een externe locatie. Dit gesprek kan eventueel ook apart van elkaar gevoerd worden. Dat heet een pendelbemiddeling.

Voor meer informatie en contact:

www.kwadraad.nl/buurtbemiddeling

Email buurtbemiddeling@kwadraad.nl

Tel. 088 900 4000

'De regelrechter Krimpenerwaard'

Rechtbanken kennen ook regelrechters. U kunt ook de regelrechter inschakelen. De regelrechter komt naar uw eigen wijk. Als het nodig is, kijkt de regelrechter ook naar de boom, de schutting of het vochtprobleem in uw woning. De regelrechter gaat met u en de ander in gesprek en probeert om het probleem op te lossen. De regelrechter inschakelen kost geld.

Voor meer informatie en contact:

[Veelgestelde vragen over de regelrechter | Rechtbank Den Haag](#)

'De regelrechter Krimpen aan den IJssel'

Ook in Krimpen a/d IJssel kunt u de regelrechter inschakelen. Tijdens de zitting wordt naar een oplossing gezocht; lukt dat niet, dan neemt de regelrechter een besluit.

Voor meer informatie en contact:

[De Rotterdamse regelrechter \(Krimpen aan den IJssel\)](#)



Stap 3: Logboek

Als buurtbemiddeling niet heeft geholpen of uw burens willen hier niet aan meewerken, neem dan weer contact op met uw contactpersoon bij QuaWonen. U krijgt van ons een logboek en een retourenvelop toegestuurd. Dit logboek vult u de komende drie weken in en stuurt het dan terug naar QuaWonen.



Stap 4: Beoordelen

Wij beoordelen het logboek en sturen een nieuw logboek toe. Ook volgende logboeken beoordelen we. We laten u weten of er sprake is van overlast. Als er sprake is van last, dan stoppen wij het proces. Bij eventuele overlast gaan we door naar stap 5.



Stap 5: Bereidheid tot actie

U krijgt van ons een brief waarin we u vragen of u bereid bent om juridische stappen te nemen als de overlast niet ophoudt. Voor het aanpakken van overlast is het namelijk belangrijk dat u met naam en toenaam schriftelijke klachten indient bij ons. Anonieme verklaringen hebben een beperkte bewijslast bij een juridische procedure.



Stap 6: Andere middelen

Naast de aangeleverde logboeken bekijken we welke andere middelen we inzetten om de feiten en omstandigheden van uw klachten te onderzoeken en in kaart te brengen.

Denkt u aan bijvoorbeeld buurtonderzoek, objectieve geluidsmeting of observatie.



Stap 7: Beoordeling

Na deze zes stappen beoordelen wij in stap 7 of er sprake is van 'last' of van 'overlast'. Gaat het om last, dan zijn wij niet verplicht verder te gaan en stopt het proces hier. Gaat het om overlast, dan zetten wij het proces voort en doorlopen wij de twee volgende stappen.



Stap 8: Plan van aanpak

In de volgende stap stellen we een concreet plan van aanpak op om de overlast aan te pakken. Dit doen we niet alleen. We werken samen met verschillende partijen die kunnen bijdragen aan een oplossing. We schakelen daarbij verschillende partijen in, afhankelijk van wat nodig is om de overlast te stoppen.

De gemeente kan helpen bij regels handhaven of bij speciale projecten in de buurt.

Zorginstellingen kunnen ingeschakeld worden als de persoon die overlast geeft of mensen in de buurt zorg nodig hebben.

De politie helpt bij handhaving en geeft advies in ernstige situaties.

Een advocaat kan ingeschakeld worden als juridische stappen nodig zijn.

In deze fase voeren we het plan van aanpak uit. Samen met de gemeente, zorginstellingen, de politie en/of een advocaat nemen we de afgesproken maatregelen om de overlast te verminderen of te stoppen. We maken afspraken met de overlastgever om de overlast te verminderen of te stoppen.

Dit is een belangrijke stap waarin we kijken of de aanpak werkt. Als het nodig is, dan stellen we het plan van aanpak bij.



Stap 9: Juridische stap

Wanneer de overlast ondanks alle eerdere inspanningen niet voldoende vermindert of stopt, leggen we de situatie voor aan de rechtbank. Bij de rechter laten we zien dat we zorgvuldig alle stappen hebben doorlopen. We vragen de rechter om een uitspraak.

Dat kan betekenen dat de overlastgever mag blijven wonen, maar verplicht wordt om mee te werken aan een oplossing. Het kan ook betekenen dat de overlastgever zijn woning moet verlaten.

Door deze stap naar de rechter ontstaat er voor alle betrokkenen (bewoners, verhuurder en overlastgever) duidelijkheid. De uitspraak van de rechter zorgt ervoor dat de afspraken en verplichtingen vaststaan.



Stap 1
Ga zelf in gesprek

Bedenk eerst wat het probleem is, wanneer het voorkomt en of anderen het ook merken. Bespreek het daarna rustig met de veroorzaker; vaak leidt dit al tot een oplossing.



Stap 2
Neem contact op!

Lukt praten niet? Buurtbemiddeling helpt gratis via advies of gesprekken. Ook kunt u de regelrechter inschakelen, die samen met u naar oplossingen kijkt of een besluit neemt.



Stap 3
Logboek

Helpt buurtbemiddeling niet of weigeren buren mee te werken? Dan ontvangt u een logboek en retourenvelop. Dit logboek vult u drie weken in en stuurt het daarna terug.



Stap 6
Andere middelen

We onderzoeken uw klachten ook met andere middelen, zoals buurtonderzoek, objectieve geluidsmetingen of observaties, zodat we de feiten en omstandigheden zorgvuldig in kaart kunnen brengen.



Stap 5
Bereidheid tot actie

U ontvangt een brief met de vraag of u bereid bent juridische stappen te nemen. Schriftelijke klachten op naam zijn nodig; anonieme verklaringen tellen beperkt mee in een eventuele juridische procedure.



Stap 4
Beoordelen

Wij beoordelen uw logboek en sturen zo nodig een nieuwe toe. Wij beoordelen of er mogelijk sprake is van overlast. Bij last stopt het proces, bij overlast volgt stap 5.



Stap 7
Beoordeling

Na deze fase beoordelen we of er sprake is van last of overlast. Bij last stoppen we het proces; bij overlast volgt de volgende stap in de aanpak.



Stap 8
Plan van aanpak

We maken en voeren een plan van aanpak uit om overlast te stoppen, samen met gemeente, zorginstellingen, politie of advocaat, en passen het plan indien nodig aan.



Stap 9
Juridische stap

Blijft overlast bestaan, dan gaat de zaak naar de rechtbank. De rechter beslist wat er moet gebeuren, waardoor zowel u als de overlastgever duidelijkheid krijgen.

Bedreiging, vervuiling, of harde muziek tot diep in de nacht?

Dit stappenplan laat zien welke stappen u kunt nemen én welke acties wij ondernemen om overlast effectief aan te pakken. Voor meer informatie kunt u altijd contact met ons opnemen.