

Handreiking Burenlawaai

Burenlawaai bederft het woongenot van veel mensen in Nederland. Het probleem is niet eenvoudig, maar verdient des te meer onze aandacht. Daarom heeft het ministerie van VROM een handreiking Burenlawaai laten ontwikkelen. Deze handreiking heeft als doel vooral partijen die beroepsmatig met burenlawaai te maken hebben een handvat te bieden bij het vinden van een oplossing voor burenlawaai. Denkt u hierbij aan verhuurders, gemeente, politie en verder buurtbemiddelaars, woonconsulenten en maatschappelijk werkers. Maar ook als u in uw privé-situatie last heeft van burenlawaai kunt u in die handreiking nagaan wat uzelf kunt doen of bij wie u terecht kunt om u te helpen uw probleem op te lossen. De uitgebreide handreiking Burenlawaai vindt u op www.vrom.nl/geluidhinder.

Deze geeft:

- **Tien maatregelen tegen burenlawaai. Bij de meeste maatregelen vindt u een stappenplan om de maatregel uit te voeren.**
- **Lessen uit de praktijk. Daar wordt het onderwerp vanuit verschillende invalshoeken benaderd.**
- **Advies op maat voor een individueel geval of voor een wijkprobleem. U vult hiervoor een vragenlijst in, waarna u een advies op maat krijgt.**

In dit informatieblad vindt u een korte beschrijving van de tien maatregelen waarmee u problemen met burenlawaai kunt aanpakken. De Lessen uit de praktijk kunt u eventueel gebruiken om te bepalen welke maatregel u wilt inzetten.

Tien maatregelen tegen burenlawaai

1. Fysieke ingrepen en gedragsaanpassingen

Buren kunnen onderling afspreken wanneer geluiden van muziekinstallaties, feestjes, huisdieren en kinderen acceptabel zijn of verminderd kunnen worden. Voor contactgeluiden van vloeren, trappen of sanitair zijn vaak simpele geluidsdempende oplossingen mogelijk, zoals viltjes onder stoelpoten.

In welke situatie

Deze maatregelen zijn geschikt voor situaties waarin bewoners zelf geluidsoverlast kunnen voorkomen of beperken door kleine aanpassingen in of aan de woning of door zich iets anders te gedragen.

Met wie

De bewoners: de klager en veroorzaker. De bewoners kunnen een andere partij inschakelen als bemiddelaar, stimulator of informatieverstrekker. Dit kan de woningcorporatie zijn, maar ook een andere instantie zoals de politie, sociale raadslieden of een meldpunt geluidsoverlast.

Denk aan

Communicatie is de eerste stap op weg naar een oplossing. Als burens bereid zijn met elkaar te praten, zijn ze vaak ook bereid gezamenlijk een oplossing te zoeken. Dit kan door goede afspraken te maken, door bewustwording van gedrag en eenvoudige aanpassingen daarvan of door kleine fysieke aanpassingen in en om de woning.

2. Communicatie en educatie

Brochures, cursussen of trainingen die gericht zijn op sociale zelfredzaamheid, brochures voor overlastveroorzakers over het verminderen van de overlast, lessen over het voorkomen van geluidsoverlast voor scholen en brochures die de overige maatregelen ondersteunen.

In welke situatie

Eén van de belangrijkste oorzaken van conflicten tussen burens over geluidsoverlast is vaak het gebrek aan goede communicatie tussen klager en overlastveroorzaker. Communicatieve en educatieve maatregelen zijn dus in elke situatie zinvol. Of het nu gaat om een individueel geval of een probleem op wijkniveau.

Met wie

Voor sociale zelfredzaamheid: de woningcorporatie of gemeente. Voor brochures voor overlastveroorzakers: de Nederlandse Stichting Geluidshinder (zie achterzijde). Voor lessen: politie en woningcorporatie en andere instanties.

Denk aan

Bij deze maatregelen gaat het erom bewoners te wijzen op hun eigen verantwoordelijkheid: zij kunnen er zelf iets aan doen om goed met hun burens om te gaan, en zo conflicten en maatregelen als verbalisering en huisuitzetting voorkomen.

3. Woonregels

Een reglement waarin bewoners samen regels vastleggen voor het samen wonen in een complex. De bewoners geven ook hun toezegging om zich eraan te houden.



In welke situatie

Woonregels zijn geschikt bij wooncomplexen, omdat dan de bewoners allemaal van dezelfde woningcorporatie huren of omdat zij als huiseigenaar lid zijn van dezelfde Vereniging van Eigenaren (VvE).

Met wie

De bewonerscommissie, woningcorporatie of VvE initieert het project. Verder kunnen gemeente, politie, Aedes en een opleidingsbureau een ondersteunde rol hebben.

Denk aan

De bewoners kunnen eventueel met behulp van een model zelf de regels ontwikkelen. De 'wooncultuur' kan per complex verschillen. Stel daarom woonregels op per complex en beschrijf op een eenvoudige manier wat wel en wat niet mag in een complex. Het is belangrijk dat de woonregels aansluiten bij de 'wooncultuur'.

4. Toezichthouders

De toezichthouder signaleert hinder die medebewoners veroorzaken. Het takenpakket van de toezichthouder is per project verschillend.

In welke situatie

Het inzetten van toezichthouders is een goede maatregel als er in de wijk sprake is van kleine criminaliteit, veel leegstand en lage betrokkenheid van bewoners. Zet geen toezichthouders in als de problematiek ernstig is.

Met wie

De huismeester, toezichthouder, buurtconciërge voor dagelijkse leiding. Bewoners initiëren, toezichthouders voeren uit, woningcorporaties en gemeente faciliteren en politie houdt toezicht.

Denk aan

Een bewoner of de huismeester kan toezichthouder zijn. Belangrijk is om goede contactpersonen aan te stellen die met het signaal ook daadwerkelijk iets kunnen doen.

5. Buurtbemiddeling

Door buurtbemiddeling vroegtijdig in te zetten kan worden voorkomen dat problemen zoals burenlawaai escaleren. Er ontstaat meer onderling begrip tussen buurtbewoners waardoor de leefbaarheid en de woonkwaliteit van de wijk verbeteren.

In welke situatie

Buurtbemiddeling is geschikt voor de wat lichtere problemen waarbij er geen sprake is van een strafbaar feit en waarbij het inschakelen van politie dus niet nodig is.

Met wie

Het Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling (zie achterzijde) zorgt voor algemene ondersteuning en kennisuitwisseling. Vertegenwoordigers van overheden en maatschappelijke organisaties met een strategische beslissingsbevoegdheid nemen het initiatief. De gemeente is trekker van het project, de woningcorporatie is medetrekker. Een lokale werkorganisatie met draagvlak in de maatschappelijke infrastructuur is verantwoordelijk voor de realisatie van de overeengekomen afspraken, producten en buurtbemiddelingsdiensten. Een coördinator doet het uitvoerende deel. Getrainde buurtbemiddelaars bemiddelen en hulpverlenende instanties verwijzen door naar buurtbemiddeling.

Denk aan

Buurtbemiddeling heeft veel kans van slagen als er in een vroeg stadium bij conflicten wordt ingesprongen, voordat ze uit de hand kunnen lopen.

6. Buurtaandeelhouders

Huurders kunnen de woningcorporatie een deel van de huur in een aandeelhoudersfonds laten storten. De bewoners mogen dit geld zelf uitgeven aan projecten in de buurt. Deze maatregel is geschikt om bewoners meer bij hun buurt en bij elkaar te betrekken.

In welke situatie

Als woningbouwverenigingen en gemeenten signalen krijgen over een steeds verdergaande verpaupering van de woningen en de omringende buurt.

Met wie

De gemeente is trekker, de woningcorporatie medetrekker. De huurdersvereniging is primair belangenbehartiger van de huurders. Buurtaandeelhouders brengen ideeën voort. Een adviesbureau kan de projectmatige kant verzorgen.

Denk aan

Een persoonlijke aanpak (deur aan deur) kan voor het benodigde draagvlak onder bewoners zorgen. Belangrijk voor het slagen van het project is dat de criteria en randvoorwaarden voor het aandeelhouderschap vooraf vastliggen op basis van het beleid van gemeente en corporatie.

7. Meldpunt overlast

Bij een centraal meldpunt kunnen bewoners en instanties overlast melden (waaronder burenlawaai). Vanuit het meldpunt wordt gekeken wie het probleem het beste kan aanpakken. Het meldpunt bewaakt ook de registratie en voortgang.



In welke situatie

Het instellen van een meldpunt overlast is zeer geschikt als er bij geluidsoverlast problemen spelen die vooral zijn op te lossen door het probleem met meer organisaties vanuit meerdere disciplines en invalshoeken aan te pakken.

Met wie

Een projectgroep van vertegenwoordigers van betrokken organisaties begeleidt het project. Een begeleidingsgroep van managementvertegenwoordigers volgt het project.

Overlastrapporteurs meten het geluidsniveau bij overlast-situaties. Een projectcoördinator bepaalt de werkwijze van het meldpunt. Een meldpuntfunctionaris neemt de overlastmeldingen aan en informeert over de afhandeling ervan. Een projectsecretaris houdt centraal de klachtenregistratie bij. Andere instanties voeren acties uit die in de samenwerkingsovereenkomst zijn opgenomen.

Denk aan

Voor het goed functioneren van een meldpunt is kennis en begeleiding nodig. Werk daarom voortdurend aan scholing en kennisuitwisseling met andere meldpunten. Zorg ook voor een goede bestuurlijke inbedding door afspraken te maken over begeleiding van het meldpunt en regelmatig te overleggen met de gemeente.

8. Bouwkundige aanpassingen

Technische maatregelen die erop gericht zijn om geluidsoverlast tegen te gaan, zoals betere geluidsisolatie.

In welke situatie

Nieuwbouw en renovatie zijn natuurlijke momenten om goed over beperking van geluidsoverlast na te denken. In deze gevallen zijn technische maatregelen door de bewoner of eigenaar zinvol.

Met wie

Renovatie: de woningcorporatie, vereniging van eigenaren (VvE), of eigenaar-bewoner initieert. Nieuwbouw: de projectontwikkelaar zet de geluidseisen in het programma van eisen. Verder kunnen een akoestisch adviseur, projectontwikkelaar, architect en aannemer het project uitvoeren of ondersteunen. De gemeente (bouw- en woningtoezicht) geeft de bouwtechnische voorschriften.

Denk aan

Een groot voordeel van technische maatregelen is dat ze 'automatisch' geluidsoverlast beperken en niet afhankelijk zijn van bewoners of bijvoorbeeld het handhaven van afspraken.

Aangezien technische maatregelen echter maar beperkt helpen, blijven aanvullende sociale gedragsnormen noodzakelijk.

9. Handhavend ingrijpen

De politie krijgt steeds meer meldingen over geluidsoverlast. De politie kan hier soms wat aan doen, maar soms ook niet. In veel gevallen ligt de bron van het probleem dieper dan wat op grond van de taken, bevoegdheden, capaciteit en competentie van de politie mogelijk is om het probleem goed op te lossen. Bovendien kan het probleem door optreden van de politie verergeren. Een gebiedsgerichte aanpak waarbij de politie gericht doorverwijst naar en afstemt met andere hulpverlenende instanties verhoogt de effectiviteit van het aantal opgeloste gevallen sterk. Ook gemeenten kunnen optreden.

Met wie

De gebiedscoördinator, meldkamer, surveillancedienst, wijk-agent, openbaar ministerie en de gemeente (bouw- en woningtoezicht en milieuhandhaving). Overige betrokken instanties kunnen doorverwezen klachten behandelen en koppelen terug naar de centrale registratie en de melder.

Denk aan

Zorg voor een goede intake en informatievergaring in de meldkamer. Hierdoor kan gericht hulp worden geboden. Verwijs zonodig meteen gericht door naar buurtbemiddeling of andere instellingen.

10. Huisuitzetting en alternatieven

Bij een zeer ernstige overlastsituatie kan een verhuurder het huurcontract met de betreffende huurder beëindigen. Eventueel zijn alternatieven mogelijk, zoals de klager of de veroorzaker een andere woning aanbieden of de veroorzaker een laatste kans bieden.

In welke situatie

Dit kan alleen als alle andere middelen niet werken.

Met wie

De klager moet officieel een klacht indienen. De woningcorporatie of verhuurder behandelt de klacht en treedt op als bemiddelaar. De politie kan worden ingeschakeld als toezichthouder en bemiddelaar. Andere instanties kunnen informatie verstrekken.

Denk aan

Voor de ontbinding van een huurcontract vraagt de rechter een duidelijke bewijsvoering. Daarom is een zorgvuldige procedure onontbeerlijk.

Lessen uit de praktijk



U kunt verschillende uitgangspunten of randvoorwaarden hebben bij het oplossen van uw specifieke probleem met burenlawaai. Hieronder staan op basis van de praktijk een aantal uitgangspunten beschreven. Bij elk uitgangspunt worden verschillende manieren beschreven waarop u naar het probleem kunt kijken, mét de maatregelen die daarbij passen.

1. Communicatie lost de meeste problemen op

Welke soort maatregel u inzet, hangt af van de fase waarin het probleem zich bevindt. Een maatregel als ingrijpen door de politie bijvoorbeeld is echt één van de laatste redmiddelen. In de praktijk werkt inschakeling van de politie wel eens averechts.

Burenoverlast én de oplossing ervan hebben voor een groot deel te maken met verdraagzaamheid en onderlinge bereidheid om met elkaar rekening te houden. Dit is alleen mogelijk als mensen met elkaar willen en kunnen praten. Als het probleem zich nog in een vroeg stadium bevindt, heeft de inzet van communicatieve en sociale maatregelen de meeste kans van slagen. Speelt het probleem al langer en helpt praten alleen niet meer? Dan kan de inzet van technische en fysieke maatregelen helpen. Escaleert het probleem, dan kan als laatste stap een juridische of handhavende maatregel worden ingezet.

Communicatief en sociaal

Buurtaandeelhouders
Buurtbemiddeling
Woonregels
Toezichthouders
Meldpunt overlast
Communicatie en educatie

Technisch en fysiek

Fysieke ingrepen of gedrag aanpassen
Bouwkundige aanpassingen

Juridisch en handhavend

Handhavend ingrijpen
Huisuitzetting en alternatieven

2. Wat burgers zelf kunnen doen

Het kan per maatregel verschillen wie uiteindelijk de maatregel in de praktijk uitvoert. Zo moeten bij de maatregel Woonregels de burenen onderling afspraken maken en die naleven. Zij zorgen in feite zelf voor de oplossing van het probleem, ook al neemt misschien een andere partij, zoals de verhuurder, het initiatief tot de maatregel. Door de verantwoordelijkheid zoveel mogelijk bij de burgers te leggen, ontstaat er meer draagvlak voor het oplossen van het probleem. Zij zien dat ze invloed op hun leefomgeving kunnen uitoefenen en merken ook direct effect van hun acties. Dit kan op de langere termijn de omstandigheden in de wijk verbeteren.

U kunt aan de hand van het probleem inschatten wie de maatregel moet uitvoeren voor de meeste kans van slagen: de burger (zelfstandig of in verenigingsverband) of een andere partij, zoals de verhuurder (particulier of corporatie) of gemeente, politie of maatschappelijk werk.

Burger

Fysieke ingrepen of gedrag aanpassen
Buurtaandeelhouders
Buurtbemiddeling
Woonregels

Andere partij

Bouwkundige aanpassingen
Toezichthouders
Handhavend ingrijpen
Huisuitzetting en alternatieven
Meldpunt overlast
Communicatie en educatie

3. Meteen effect of fasering

Afhankelijk van het probleem kunt u kiezen voor een maatregel die meteen effect oplevert of een maatregel die gefaseerd wordt uitgevoerd en daarmee pas op termijn effect heeft. Meteen effect lijkt uiteraard het meest aantrekkelijk. Voor urgente problemen is het belangrijk dat u snel effect heeft. Maar door een fasering kunt u zorgen dat de bereikte effecten wellicht langer standhouden.

In sommige situaties is het niet mogelijk om snel effect te behalen. Bijvoorbeeld als het beleid van de eigen organisatie



niet duidelijk is. Of als het probleem alleen kan worden opgelost door verschillende instanties te laten samenwerken. In zulke gevallen is veel overleg en afstemming nodig. Dan is een fasering het logisch gevolg.

Meteen effect

Fysieke ingrepen of gedrag aanpassen
Woonregels
Handhavend ingrijpen
Communicatie en educatie

Langere fasering

Bouwkundige aanpassingen
Buurtaandeelhouders
Buurtbemiddeling
Toezichhouders
Huisuitzetting en alternatieven
Meldpunt overlast

4. Voorkomen of genezen

Voordat u een maatregel kiest, is het goed om na te gaan wat u wilt bereiken. Wit u een oplossing om een individueel probleem aan te pakken? Of wilt u nadenken over een preventieve oplossing voor geluidsoverlast in een complex, buurt, wijk of zelfs stad?

Vaak is het geen kwestie van 'of-of'. Bij een complex geval van geluidsoverlast is vaak alleen een oplossing op maat mogelijk. Gaat het om een rustige wijk waar niet vaak problemen voorkomen, dan ligt een individuele aanpak het meest voor de hand. Maar zijn de problemen groter, komen er vaak klachten over dezelfde onderwerpen of zijn er duidelijke oorzaken voor de problemen aan te wijzen? Dan kan een preventieve aanpak zorgen dat de problemen op de langere termijn afnemen. Hiervoor kan het nodig zijn om verschillende maatregelen te combineren.

Sommige maatregelen kunnen zowel voorkomen als genezen.

Voorkomen

Bouwkundige aanpassingen
Buurtaandeelhouders
Woonregels
Toezichhouders
Meldpunt overlast
Communicatie en educatie

Genezen

Fysieke ingrepen of gedrag aanpassen
Buurtbemiddeling
Woonregels
Handhavend ingrijpen
Huisuitzetting en alternatieven
Communicatie en educatie





Ministerie van VROM →

staat voor ruimte, wonen, milieu en rijksgebouwen. Beleid maken, uitvoeren en handhaven.

Nederland is klein. Denk groot.

Meer informatie

Uitgebreide informatie over de aanpak van het probleem burenlawaai kunt u verkrijgen bij:

Nederlandse Stichting Geluidhinder

Postbus 381

2600 AJ Delft

telefoon: 015-256 27 23

Voor informatie over buurtbemiddeling kunt u zich wenden tot:

Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling

Postbus 3332

3502 GH Utrecht

telefoon: 030-280 21 40

fax: 030-637 10 72

Voor geïnteresseerden zijn dit informatieblad en de cd-rom kosteloos verkrijgbaar, bij Postbus 51, telefoon 0800 8051.

De handreiking Burenlawaai vindt u op:
www.vrom.nl/geluidhinder

Voor meer informatie over gezond en veilig wonen kunt u kijken op www.vrom.nl

Met vragen over wonen, ruimte en milieu kunt u terecht bij de afdeling Publieksvoorlichting van het ministerie van VROM, telefoon 070-339 50 50.