



Overlast

Prettig wonen is meer dan alleen een goed huis. Ook de omgeving waar u woont en het gedrag van uw buren hebben invloed op uw woonplezier. Een goed contact met buren en onderlinge burenhulp is daarom erg belangrijk. Helaas kan het ook gebeuren dat uw buren overlast veroorzaken. Waar ligt de grens tussen overlast die wij van elkaar moeten accepteren en overlast waartegen wij iets kunnen ondernemen?

Overlast

Er bestaan verschillende soorten overlast. Geluidsoverlast komt het meest voor, bijvoorbeeld harde muziek of geluid uit een radio of tv, geluid van voetstappen op het parket van de buren, luidruchtige feestjes of blaffende honden. Daarnaast kunt u bij overlast nog denken aan het parkeren van auto's of het achterlaten van rommel vlak voor uw deur.

Aanpakken van overlast

Verschillende soorten overlast vragen om verschillende oplossingen. Het beste is een oplossing in goed overleg. Veel mensen beseffen vaak niet eens dat zij overlast veroorzaken, totdat zij er op worden gewezen. De eerste stap om de overlast te beperken is zelf te gaan praten met de veroorzaker en proberen tot afspraken te komen. Wanneer een gesprek niets oplevert dan kunt u met een wijkagent of met De Goede Woning contact opnemen. Is er in uw woonomgeving een buurtbeheerder aanwezig dan kunt u hem vragen of hij wil bemiddelen. Anders kunt u contact opnemen met een medewerker van De Goede Woning. Het is belangrijk dat u uw klacht niet alleen mondeling maar ook schriftelijk aan ons meldt. U dient uw naam, adres en telefoonnummer daarbij te vermelden. U kunt hiervoor ook gebruik maken van ons standaard meldingsformulier. Anonieme klachten nemen wij niet in behandeling.

Oplossing op maat

Elke niet anonieme klacht over burenoverlast wordt door ons geregistreerd. Wij gaan vervolgens onderzoeken of de klacht gegrond is. Dit betekent dat wij ook het verhaal willen horen van degene die overlast veroorzaakt (het principe van hoor en wederhoor). Wij zullen de 'veroorzaker' thuis een bezoek brengen en de klacht voorleggen. Als de veroorzaker de overlast erkent gaan we samen op zoek naar een oplossing. Dit kan bijvoorbeeld door een gesprek met elkaar of door inschakeling van professionele hulp. Elke overlastsituatie heeft zo zijn eigen aanpak. Maatwerk is dus vereist.

Wanneer de veroorzaker de klacht ontkent dan wordt het moeilijker om de overlast te bewijzen. In deze situaties zullen wij proberen een bemiddelend gesprek tussen klager en veroorzaker te beleggen. In bepaalde situaties is het noodzakelijk om meerdere bewoners te bezoeken en vragen te stellen. Bij extreme overlastsituaties en bij strafbare feiten schakelen wij ook de wijkagent in.

Als wij van beide partijen voldoende informatie hebben ontvangen wordt de klacht door ons verder afgehandeld. Wij bevestigen de uitkomsten van het huisbezoek en de eventueel gemaakte afspraken schriftelijk aan de veroorzaker. De klager zullen wij vervolgens telefonisch of schriftelijk benaderen.

Aanhoudende overlast

Wanneer een overlastsituatie onverminderd aanhoudt, kunt u dit opnieuw schriftelijk bij ons melden. U kunt hiervoor ook gebruik maken van ons vervolgmeldingsformulier. U kunt ook contact opnemen met de medewerker die de eerste klacht heeft afgehandeld. Als meer bewoners dezelfde overlast ondervinden, is het verstandig onderling af te spreken wie contact onderhoudt met De Goede Woning. Wij zullen vervolgens de veroorzaker opnieuw benaderen over de gemelde klachten. Hierbij zullen wij nadrukkelijk wijzen op de eerder gemaakte afspraken. Wij zullen deze afspraken wederom schriftelijk bevestigen. De veroorzaker krijgt de kans om binnen een bepaalde termijn definitief te stoppen met de overlast. In bepaalde situaties adviseren wij bewoners om een logboek bij te houden waarin telkens de aard, het tijdstip en de duur van de overlast wordt vermeld. Bij aanhoudende overlast is het belangrijk dat de bewoners de klachten schriftelijk aan ons blijven melden. Wanneer de overlast ontoelaatbaar wordt, adviseren wij om de politie in te schakelen.

Gerechtsprocedure

Als de overlastsituatie wederom blijft aanhouden schakelen wij onze advocaat in. In het uiterste geval starten wij een juridische procedure om te komen tot ontbinding van de huurovereenkomst met de huurder die de overlast veroorzaakt. Hiervoor is echter voldoende bewijsmateriaal voor nodig. Het is daarom belangrijk dat de klachten niet alleen mondeling maar ook (altijd) schriftelijk worden gemeld. Indien mogelijk met een handtekeningenlijst voorzien van namen en adressen. Anonieme klachten worden niet meegenomen bij een juridische procedure.

Een gerechtsprocedure vergt vaak veel tijd. Bewoners zien het liefst dat iemand direct uit hun woonomgeving vertrekt maar dat is in de praktijk niet mogelijk. Geduld en zelfbeheersing zijn in deze situaties noodzakelijk.

Verhuizen

Soms is de overlast voor omwonenden onhoudbaar en willen zij zelf met spoed verhuizen. In uitzonderlijke situaties kan De Goede Woning besluiten om andere huisvesting aan te bieden. Het zal dan gaan om een soortgelijke woning. De Goede Woning is niet verantwoordelijk voor extra kosten die een verhuizing met zich mee brengen. Houdt er rekening mee dat de oorzaak van het probleem niet wordt opgelost door te gaan verhuizen.

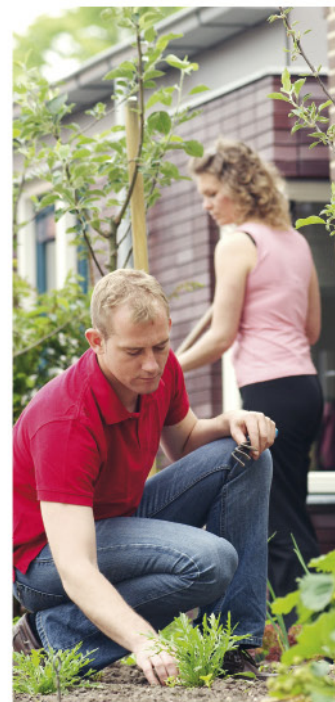
Wat te doen bij overlast?

- U probeert eerst zelf in gesprek te gaan met de bewoner die overlast veroorzaakt
- Wanneer dit niets oplevert, kunt u uw buurtbeheerder vragen om te bemiddelen of contact opnemen met een medewerker van De Goede Woning. De klacht moet altijd schriftelijk gemeld worden
- In extreme situaties schakelen wij ook de wijkagent in
- Bij aanhoudende overlast adviseren wij u om klachten zoveel mogelijk schriftelijk vast te leggen.

Wilt u een overlastsituatie melden, neem dan contact op met een medewerker van de afdeling Mens en Buurt. Zij zijn op werkdagen bereikbaar van 8.00 tot 16.30 uur.

Klachten woonomgeving

Voor klachten over uw woonomgeving en milieuvervuiling op openbaar terrein van de gemeente Apeldoorn kunt u contact opnemen met de Buitenlijn van de gemeente Apeldoorn telefoonnummer (0800) 580 22 22 (gratis). De Buitenlijn is bereikbaar van 08.00 tot 17.00 uur. Voor klachten over het openbaar gebied van De Goede Woning kunt u met ons contact opnemen.



Overlastmelding

Hierbij meld ik:

Naam : _____

Adres : _____

Telefoonnummer : _____

Overlast te ondervinden van:

Naam : _____

Adres : _____

De overlast gaat over:

- Burenconflict
- Tuinonderhoud
- Vervuiling/Afval
- Ongedierte
- Drugsgebruik en/of handel
- Psychische problemen
- Geluidsoverlast
- Huisdieren
- Alcohol en dronkenschap
- Autohandel
- Onderverhuur
- Inbraak/vernielingen
- Discriminatie
- Stank
- Agressie
- Schotelantenne
- Parkeren
- Niet naleven huis/flatregels
- Hennepteelt
- Overig

Vervolg overlast melding

Naam : _____

Adres : _____

Telefoonnummer : _____

Overlast te ondervinden van:

Naam : _____

Adres : _____

Korte omschrijving van de overlast

Datum	Omschrijving van de overlast	Tijdstip Van tot

Datum : _____

Handtekening : _____

Ondergetekende geeft hierbij toestemming aan De Goede Woning deze gegevens te gebruiken bij een eventueel op te starten juridische procedure.

Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)

De Goede Woning heeft de verwerking van persoonsgegevens, conform de eisen van de wet, gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Met het opgeven van uw persoonlijke gegevens verleent u ons automatisch toestemming om deze persoonlijke gegevens te verwerken. Deze gegevens kunnen, ter ondersteuning van onze bedrijfsvoering, gedeeld worden met andere instellingen.