

4

Woningcorporatie Wateringen



'n goede buur

Wat kunt u doen tegen overlastsituaties





'n goede buur

Wat kunt u doen tegen overlastsituaties

U woont plezierig in een woning van Woningcorporatie Wateringen, maar ondervindt overlast van uw bureen? In deze brochure kunt u lezen hoe u het beste een overlastsituatie kunt aanpakken en hoe Woningcorporatie Wateringen hier eventueel bij kan helpen.

Het uitgangspunt van Woningcorporatie Wateringen is dat bewoners eerst zelf moeten proberen de overlastsituatie onderling op te lossen. De ervaring leert namelijk dat een goed gesprek tussen bewoners onderling het beste werkt. In deze brochure kunt u lezen welke stappen u kunt ondernemen om de overlastsituatie op te lossen.

Stap 1

Wat kunt u zelf doen?

Uiteraard is het het beste om overlast problemen te voorkomen. Dé oplossing daarvoor is vaak het aanpakken van (kleine) irritaties. Een groot overlastprobleem begint namelijk vaak met kleine irritaties. Probeer ergernissen uit te spreken en deze op te lossen in een goed gesprek. Vaak weten uw bureen niet dat u zich aan bepaalde dingen ergert. Leg het ze uit en in de meeste gevallen willen ze best rekening met u houden.



Geluidoverlast!



Vooral als u ze duidelijk kunt maken dat u dat ook met hén doet.

Indien u de situatie als een echt overlastprobleem ervaart en u wilt hier wat aan doen, dan is het allereerst belangrijk om goed te kunnen aangeven wanneer u last heeft en waarvan. Ons advies is om over een termijn van minimaal vier weken bij te houden waaruit de overlast bestaat, op welke tijden de overlast plaatsvindt en hoelang deze duurt. Na deze termijn heeft u een duidelijk beeld van de feiten, zoals u ze geregistreerd heeft. Dat praat makkelijker als u de kwestie wilt gaan bespreken u kunt dan immers precies aangeven wat u bedoelt met uw klacht.

Bent u niet helemaal zeker van uw zaak, informeer dan eerst discreet of andere burens dezelfde overlast ervaren! Zorgt u er wel voor dat er geen 'strijdlustige stemming' tegen bepaalde burens ontstaat. Zelfs al bent u er vrij zeker van wie degene is die de overlast veroorzaakt, gaat u dan niet overhaast te werk. Als u rustig blijft, is er nog veel in goed overleg te regelen. Burens zijn er in het algemeen niet op uit om u het leven zuur te maken. De meeste mensen reageren positief als ze zelf positief worden benaderd. Dat geldt toch ook voor u?

Een goed en zinvol gesprek is ook met 'lastige burens' mogelijk. Bereid het gesprek goed voor en ga nog niet praten als u opgewonden of boos bent. Want mensen reageren meestal op uw boosheid met hun eigen boosheid. De manier - en vooral ook de toon - waarop u uitlegt wat u bezig houdt, bepaalt vaak het verdere verloop van het gesprek. Vraag uw buurman of buurvrouw of het gesprek gelegen komt en neem er de tijd voor: zo'n gesprek neemt vaak meer tijd dan u had gedacht. Als u het niet prettig of verstandig vindt het gesprek aan de deur of op straat te laten plaatsvinden, nodig ze dan uit voor een kopje koffie.

Als u merkt dat uw gesprekspartners naar u willen luisteren, dan kunt u aangeven wat uw probleem is. Leg precies uit waar, wanneer en wat u als overlast ervaart (*maak gebruik van het overzichtslijstje met feiten, dat u heeft bijgehouden!*). Ga ervan uit dat de mensen die overlast niet hebben veroorzaakt 'om u te pesten', maar dat ze vaak niet eens hebben geweten dat u er last van had!



Kom niet alleen bij de burens om te klagen, maar vraag ook eens aan uw burens hoe zij over u als burens denken.

Oplossingen

Om een oplossing te vinden in een conflict is het voor beide partijen altijd geven en nemen. Het uitgangspunt is hetzelfde: u wilt beiden het probleem oplossen. Om dat te bereiken, moet u echter beiden bereid zijn om *'water bij de wijn te doen'*, zoals het spreekwoord zegt. Hoe hoger uw eisen zijn, hoe kleiner de kans dat er een oplossing gevonden wordt. Hieronder vindt u tips voor mogelijke oplossingen bij verschillende soorten overlast. Er zijn er vast nog veel meer, wij houden ons graag aanbevolen voor slimme en bruikbare tips van u!

Indien er sprake is van geluidsoverlast:

1. Zachte vloerbedekking dempt geluid, zeker als er ook nog isolatietegels onder liggen.
2. Spreek af dat de burens over feestjes van te voren gewaarschuwd worden, bovendien scheelt het als het afscheid nemen na een feestje in huis gebeurt, en niet op straat of in het portiek.
3. Spreek vaste tijden af om muziek te maken of te beluisteren.
4. Raad het gebruik van een koptelefoon aan (*kan ook worden gebruikt voor de televisie*).
5. Maak ouders er op attent als de kinderen overmatig lawaai maken.
6. Spreek af dat er geen radio, geluidsapparatuur en/of televisie aanstaan als tuin-of balkondeuren open staan.
7. Stel voor om de luidsprekerboxen van de muur af te halen, of wanneer ze op de grond staan om onder de boxen spikes of een stuk schuimrubber te plaatsen
8. De motor van een brommer of scooter niet in de kelderbox laten draaien.



Indien er sprake is van vernielingen en vandalisme:

1. Probeer te achterhalen wie de ouders van 'baldadige' jongeren zijn en ga met de ouders praten.
2. Sluit portieken en bergingen goed af.
3. Ga eens praten met de leiding van scholen en buurtcentra.
4. Vaak is er in samenwerking met de andere bewoners veel te bereiken middels een bewonerscommissie. De bewonerscommissie heeft namelijk regelmatig overleg met Woningcorporatie Wateringen
5. Stel de wijkagent op de hoogte.

Nogmaals: houd er rekening mee dat veel mensen gewoon niet weten dat hun gedrag bij u en anderen overlast veroorzaakt. Die mensen willen hun gedrag best aanpassen als u hen dat vriendelijk vraagt. Helaas zijn er ook mensen die weten dat hun gedrag anderen hindert, maar die zich daarvan niets aantrekken.

Ga in uw eerste contact echter uit van mensen die van goede wil zijn.

Die mensen zijn in de meerderheid.



vandalisme!



Stap 2

Wat te doen als u zelf geen oplossing meer weet?

Woningcorporatie Wateringen vindt het van belang ervoor te zorgen dat alle huurders 'rustig woongenot' hebben, maar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor 'feitelijke stoornis door derden', zoals burenoverlast. Als huurders het woongenot van andere huurders ernstig en langdurig verstoren zal Woningcorporatie Wateringen tegen zulke overlastveroorzakers optreden. Woningcorporatie Wateringen heeft in elk geval de taak om de aard en omvang van de overlast te onderzoeken. Woningcorporatie Wateringen neemt daarbij een neutrale positie in en zal zich niet laten beïnvloeden door persoonlijke voorkeuren.

Wanneer het gaat om een ernstig en langdurig geval van overlast en u komt er onderling niet uit, dan kunt u ons hiervan *schriftelijk* melding doen, bijvoorbeeld via een bij de corporatie op te vragen *overlastformulier*. Na ontvangst hiervan wordt de overlastsituatie in behandeling genomen en zal een medewerker van de afdeling **Bewonerszaken** contact met u opnemen om de zaak te bespreken.

Allereerst beoordelen wij dan of u alle mogelijkheden om het probleem zelf op te lossen al heeft geprobeerd. Als onderling oplossen niet meer mogelijk is, kijken wij of een bemiddelingspoging van onze kant kan plaatsvinden. Voorwaarde hiervoor is wel dat beide partijen bereid moeten zijn deel te nemen aan een gezamenlijk gesprek waarin de problemen worden uitgesproken. Ontbreekt die bereidheid bij één van de partijen dan zijn de mogelijkheden van de corporatie om een oplossing in het conflict te bereiken, uitgeput.

Alleen in zeer *uitzonderlijke gevallen* zal de corporatie een *juridische procedure* starten. Dan zijn alle andere wegen bewandeld en is er met zekerheid vastgesteld dat er geen andere oplossingen meer mogelijk zijn.



Het oordeel over de ernst van de situatie is altijd voorbehouden aan Woningcorporatie Wateringen en haar juridisch adviseurs.

Besef dat alleen bij bewijsbare ernstige overlast Woningcorporatie Wateringen mogelijkheden heeft om de huurovereenkomst met de overlastveroorzaker(s) te laten ontbinden via de rechter. Besef ook dat in dat soort rechtszaken van u zal worden verlangd als getuige voor de rechter te verschijnen. Uiteraard heeft u als bewoner altijd de mogelijkheid om zelf een advocaat in te schakelen.

Politie en/of wijkagent

Wanneer de overlast extreme vormen aanneemt kunt u op dat moment ook besluiten om de **politie** en/of de **wijkagent** te bellen.

Wat kunt u van de politie verwachten?

- De politie stelt zich neutraal op. Ze gaan af op zoveel mogelijk feitelijke gegevens en op de ernst van de situatie.
- Meestal wordt door de betrokken politiemensen een aantekening van het probleem gemaakt. Indien de politie daartoe aanleiding ziet, wordt de overlastveroorzaker gewaarschuwd.
- Als de overlast aanhoudt zal de politie een proces-verbaal opmaken.
- Alleen in heel uitzonderlijke gevallen neemt de politie mensen mee naar het bureau. Bijvoorbeeld als er sprake is van geweld.
- Het is belangrijk dat u getuigen heeft. Vraag mensen die de overlast gehoord of gezien hebben naar hun naam en adres. De betrokken politiemensen kunnen later zelf ook als getuige optreden.
- Praat ook eens met de wijkagent. De politie Haaglanden in het Westland werkt met wijkagenten, die ervaring hebben met bemiddeling.



Bedreiging of geweld

Als er sprake is van bedreiging, of als u verwacht dat dat zal gebeuren, kunt u ook de wijkagent vragen om te bemiddelen. Zorg in dat geval dat u de wijkagent precies kunt aangeven wat de problemen zijn. U heeft immers een overzichtslijstje van de overlast gemaakt.

De wijkagent zal bekijken of het zinvol is om bij een gesprek aanwezig te zijn met beide partijen. Ook kan er in onderling overleg met de wijkagent en Woningcorporatie Wateringen een gesprek met de betrokken partijen worden geregeld.



Bedreiging?



Tot slot

Tot dusver ging deze brochure over klachten die door anderen worden veroorzaakt. Toch is het wijs om ook even bij uzelf na te gaan of burens misschien last van u hebben. Het is best mogelijk dat u zo bezig bent met de overlast die u wordt aangedaan, dat u vergeet zich

voor te stellen dat uw burens ook ergens last van kunnen hebben. Vraag uw burens ook eens of zij soms last van u hebben. Zo 'n vraag kan de inleiding zijn voor een gesprek dat uw en hun problemen ineens bespreekbaar maakt. U wilt immers geen ruzie, maar een oplossing.

U kunt er vanuit gaan dat ook uw burens graag plezierig willen wonen. De kans is groot dat u zult ontdekken dat zij daarvoor meer over hebben dan u had verwacht. Uw aanbod om ook uw eigen woongedrag te bespreken, zal uw burens zeker plezierig verrassen.



'n goede buur

Woningcorporatie Wateringen

Dorpskade 25-27

Postbus 26

2290 AA Wateringen

Telefoon 0174.29 36 50

Fax 0174.29 02 58

E-mail info@wonenwateringen.nl

Website www.wonenwateringen.nl

