

Sociale klachten

Sociale klachten Geluid- overlast kattenpoep TUI NAFSCHEIDINGEN onaangepast- gedrag woonomgeving **Parkeren** Bedreiging- vervuiling Schade **stank** blaffende hond- Hennepkwekerij DRUGS **ALCOHOLMISBRUIK**

Uw woonplezier is voor ons van groot belang. Wij vinden het belangrijk dat u prettig woont, in een goed huis en een fijne buurt. Helaas, het blijkt toch dat we een prettige leefsituatie niet altijd in de hand hebben. Eén van de problemen waarmee we geconfronteerd worden is overlast. Wat we hier onder verstaan en hoe we hiermee samen om kunnen gaan, leest u in deze folder.

U hebt bijvoorbeeld last van lawaai, stank, onaangepast gedrag, vervuiling of een hinderlijke leefstijl in uw directe omgeving. Dit kan in het portiek zijn of in de straat. U vindt zich op over de situatie en de spanning loopt op. Een gesprek met de veroorzaker heeft niet geholpen. Wat kunt u doen?

Wat is overlast?

Overlast is een ruim begrip. De beste omschrijving is: herhaaldelijke gedragingen die we ervaren als zeer onaangenaam, ongewenst, lastig, hinderlijk of bedreigend. De moeilijkheid met overlast is dat iedereen het anders beleeft. Wat voor de één heel normaal is, ervaart de ander als overlast. Duidelijk moet zijn dat overlast uitsluitend aan te pakken is, als iemand in strijd handelt met afspraken, die zijn gemaakt in de huurovereenkomst, of als er sprake is van onrechtmatig handelen of nalaten. Het gaat bijvoorbeeld om geluidsoverlast, vervuiling van de omgeving, stankoverlast en vernielingen, maar ook bedreiging en intimidatie of overlast als gevolg van alcohol en drugs.

U bent eerst zelf aan zet

Als u in een situatie zit waarbij u overlast hebt van omwonenden, spreek de overlastgever hierop dan eerst zelf aan. Uit ervaring weten we dat niet iedereen zich ervan bewust is, dat hij of zij overlast veroorzaakt. Het is dan vervelend als er klachten zijn, terwijl hij of zij dit nog nooit van omwonenden heeft gehoord. Wij hechten er daarom veel waarde aan, dat u zelf eerst met de overlastgever hebt gesproken. Wij ondernemen zelfs nooit actie als u dat niet hebt gedaan.

Als blijkt dat de overlastsituatie zich beperkt tot een onderling conflict tussen bewoners en andere omwonenden geen last hebben,

dan verwijzen wij vaak door naar Buurtbemiddeling Veenendaal. In de meeste andere gevallen neemt onze Wijkbeheerder contact op met de overlastveroorzaker in een poging te bemiddelen. Daarbij wordt ook een beroep gedaan op uw medewerking.

Praten over overlast • TIPS •

- Ga een vriendschappelijk gesprek aan. Bel gewoon aan of maak een praatje over de heg of het balkon.
- Wacht niet te lang met praten als u last hebt van uw buren. Laat het niet sudderen: kleine irritaties kunnen snel groot worden als je er niet over praat.
- Bedenk vooraf wat u wilt zeggen. Vertel duidelijk wat u dwars zit. Voorbeelden kunnen de klacht concreet maken. Soms helpt het om eerst even op te schrijven wat u wilt zeggen.
- **Blijf rustig!** Boos of geïrriteerd een gesprek aangaan is niet verstandig. Zo worden makkelijk dingen gezegd waarvan u later spijt heeft. Bovendien levert een scherpe opmerking vaak ook een soortgelijke reactie op.
- Denk mee aan een oplossing.
- Probeer duidelijke en concrete afspraken te maken. Zo wordt het probleem goed aangepakt en bij herhaling van de overlast kunt u op deze afspraken terugkomen.

Politie inschakelen?

Wij adviseren u contact met de Politie op te nemen, als de overlast die u ervaart onhoudbaar is. De Politie heeft vaak goede mogelijkheden om snel op te treden. Met name bij situaties als geluidsoverlast en bedreiging.

Wie spelen een rol?

Wij streven naar een goed en veilig leefklimaat in buurten en wijken. Maar daar zijn wij niet alleen verantwoordelijk voor. Bij het in stand houden van een goed leefklimaat is een aantal partijen betrokken, zoals Politie, de Gemeente en uiteraard de bewoners. Patrimonium probeert samen met deze instanties overlast weg te nemen. We onderhouden goede contacten met hulpverlenende instanties, zoals Buurtbemiddeling en instellingen voor maatschappelijke of psychische hulpverlening.

Adressen

Buurtbemiddeling Veenendaal

(0318) 49 59 29
buurtbemiddeling@stdevaart.nl

Servicelijn Gemeente Veenendaal

(0318) 538 538

Politie

(0800) 88 44
Spoed: 112

Meld misdaad anoniem

(0800) 70 00
www.meldmisdaadanoniem.nl

Steunpunt Huiselijk geweld

(0900) 1 26 26 26
www.huiselijkgeweld.nl

Wat kunt u van ons verwachten?

Wij zijn een woningcorporatie en geen Politie of Justitie. Wat wij van onze huurder kunnen verlangen is dat de afspraken in het huurcontract worden nagekomen. Doet een huurder dat niet door bijvoorbeeld de huur niet te betalen of overlast te veroorzaken, dan rest ons uitsluitend een juridische procedure. We vragen de Rechter het huurcontract te ontbinden (ontruiming) of een verbod om bepaalde handelingen te verrichten of na te laten, op straffe van een dwangsom.

De aanpak van Patrimonium

Wij doen ons uiterste best ervoor te zorgen dat u prettig en veilig woont. Om deze reden hebben wij een aantal medewerkers in dienst dat zich bezighoudt met overlastzaken. Als de bemiddeling van Buurtbemiddeling of van de Wijkbeheerder in het probleem niet tot het gewenste resultaat leidt en de situatie is onhoudbaar, dan kunt u contact met ons opnemen. Dat doet u door een 'melding woonoverlast' in te vullen. Dit formulier kunt u downloaden van onze website. Op verzoek sturen wij u het formulier graag toe. Wij behandelen uitsluitend overlastmeldingen die schriftelijk bij ons binnenkomen. Uw schriftelijke melding wordt beoordeeld en er wordt binnen 10 werkdagen contact met u opgenomen. Wij bekijken dan samen met u hoe dit probleem op te lossen is. Een belangrijk onderdeel op dit moment is dat wij een dossier met klachten gaan opbouwen. Dat is alleen mogelijk als u daaraan meewerkt.

Er wordt bijvoorbeeld van u verwacht een klachtendagboek bij te houden. In zo'n klachtendagboek noteert u op welke dag en op welk tijdstip u overlast ervaart. Als dat nodig is, wordt u uitgenodigd voor een gesprek om mondeling één en ander toe te lichten. Daarna wordt ook de overlastveroorzaker uitgenodigd voor een gesprek en worden er afspraken gemaakt met deze veroorzaker. U wordt daarvan natuurlijk op de hoogte gebracht.

Juridische procedure

Mochten bemiddeling, huisbezoeken, brieven en sommaties het probleem niet oplossen dan rest ons nog één middel: een juridische procedure. Dit kan overigens alleen als u de overlast schriftelijk heeft gemeld, er voldoende informatie over de aard en omvang van de klacht in het dossier zit en er meer dan één klager is. Een juridische procedure is echter een heel zwaar middel dat we alleen in uitzonderlijke gevallen gebruiken. Het doel van deze procedure is om onze eisen uit de sommatie af te dwingen. Een juridische procedure kan zelfs leiden tot ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning. In deze fase duurt het soms maanden om een goed dossier op te bouwen, om een Rechter ervan te overtuigen en uitspraak te vragen. De Rechter geeft ook regelmatig mensen ongelijk die klagen over overlast.



Een hennepkwekerij in een woning: wij vragen de Rechter in alle gevallen ontbinding van de huurovereenkomst, met ontruiming als gevolg!

Geen oplossing

Helaas constateren wij ook dat veel overlastsituaties niet door ons op te lossen zijn. Met name wanneer twee burens het niet met elkaar eens worden, of mensen overlast niet willen of durven melden. Als wij concluderen dat de klachten onvoldoende ernstig en/of onvoldoende aantoonbaar zijn om aan te pakken, laten wij dat u en de vermeende overlastveroorzaker schriftelijk weten en sluiten wij het dossier. Het staat u dan natuurlijk vrij om zelf met uw klacht naar de Rechter te stappen. Het is dan verstandig een advocaat in te schakelen. Hij kent de procedures, die nodig zijn om de overlast te bewijzen.



Dumpen van vuil: boete van tenminste 50 euro!

Tot slot

Deze folder geeft u een beeld hoe Patrimonium met overlastzaken omgaat. Echter, ieder geval van overlast is anders. Daarom kan de aanpak van geval tot geval verschillen. De stappen, zoals we deze hebben omschreven, zijn dan ook een indicatie. Niet altijd verloopt het op deze manier. Houd u rekening met onaangename reacties van de overlastveroorzaker als u stappen onderneemt. Het is belangrijk in te schatten of u en uw gezin hiertegen bestand zijn.