

Overlast, wat doe je eraan



Overlast, wat doe je eraan

U woont plezierig in een woning van Vestia Delft, maar ondervindt overlast van uw burens? In deze brochure kunt u lezen hoe u het beste een overlastsituatie kunt aanpakken en hoe Vestia Delft hier eventueel bij kan helpen. Het uitgangspunt van Vestia Delft 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 het beste kunt ondernemen om de overlastsituatie op te lossen.

STAP 1

Wat kunt u zelf doen?

SPREEK BEGINNENDE

IRRITATIES UIT

Uiteraard is het het beste om overlastproblemen 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 burens niet dat u zich aan bepaalde dingen ergert. Leg het ze uit en in de meeste gevallen willen ze best rekening met u houden. Vooral als u ze duidelijk kunt maken dat u dat ook met hén doet.

INVENTARISEER

DE FEITEN

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 4 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. U kunt een overzichtslijstje maken zoals dit:

| Datum + tijdstip | Soort overlast | Hoelang heeft de overlast geduurd |
|-------------------------|---|--|
| 13-2-2003 om 20.00 uur | Geluidsoverlast (harde muziek en ruzie maken) | 2 uur |
| 17-2-2003 om 22.00 uur | Geluidsoverlast (harde muziek, slaan met deuren) | 3 uur |

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.

EEN GOED GESPREK

Burens zijn er in het algemeen niet op uit om u het leven zuur te maken. De meeste menssen 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 menssen reageren meestal op uw boosheid met hun eigen boosheid. De manier - en de toon - waarop u uitlegt wat u bezig houdt, bepaalt vaak het verdere verloop van het gesprek. Vraag de 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 voor 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.

Een paar weken na het gesprek herinnert u zich vaak niet meer precies wat er is afgesproken. Het is zinvol om, in overleg, de afspraken tussen u en de burens op papier te zetten.

EEN BRIEF SCHRIJVEN

Sommige mensen uiten zich makkelijker op papier dan in een gesprek. Is dit ook bij u het geval en wilt u liever niet gaan praten, dan kunt u misschien een brief schrijven. Realiseert u zich wel dat overlastproblemen veel gemakkelijker op te lossen zijn in een persoonlijk gesprek dan in een brief.

Wanneer u toch besluit om een brief te schrijven, kunt u gebruik maken van onderstaande tips:

- Schrijf geen anonieme brief. Die leidt eerder tot misverstanden dan tot een oplossing.
- Schrijf in de brief precies op waar u last van heeft en wanneer dat voorkomt. Wees zo concreet mogelijk (maak gebruik van het overzichtslijstje van feiten, dat u heeft bijgehouden!).
- Maak er geen beschuldigende brief van. Het is verstandiger te schrijven dat u vermoedt dat degene aan wie u schrijft, de overlast veroorzaakt.
- Vraag de burens of zij bereid zijn met u over oplossingen te praten.
- Stel geen ultimatum! Laat de datum en de tijd waarop het gesprek zal plaatsvinden aan geadresseerde(n) over, anders kan uw brief als een dreigement worden opgevat.
- Als u zelf al ideeën heeft voor de oplossing van het probleem, kunt u die het beste meteen in de brief vermelden.

- Het belangrijkste is de toon waarop de brief is gesteld. Een vriendelijke tekst, waaruit blijkt dat u van goede wil bent om samen tot een oplossing te komen, werkt het best.

EEN BEMIDDELAAR INSCHAKELEN

Het kan natuurlijk voorkomen dat u er tegen opziet om zelf een gesprek met de burens te moeten voeren én het schrijven van een brief geen goed alternatief vindt. U kunt in dat geval eerst nagaan of u iemand uit uw omgeving kunt vragen om als bemiddelaar op te treden. Uiteraard gelden voor de bemiddelaar dezelfde adviezen als wanneer u zelf actie onderneemt.

Aan wie kunt u denken als u op zoek gaat naar een geschikte bemiddelaar:

- misschien is een van uw andere burens wel bereid om een bemiddelingspoging te doen;
- of heeft u een familielid die u vertrouwt en die dit op een rustige manier kan oppakken;
- of denk eens aan de buurtwerker van het buurthuis of een maatschappelijk werker.

Ongetwijfeld zijn we dan nog veel andere mogelijke bemiddelaars vergeten.

TIPS VOOR HET MAKEN VAN GOEDE AFSPRAKEN MET UW BUREN

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 “wat 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.

Op de volgende pagina 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:

- Zachte vloerbedekking dempt geluid, zeker als er ook nog isolatietegels onder liggen.
- 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.
- Spreek vaste tijden af om muziek te maken of te beluisteren.
- Raad het gebruik van een koptelefoon aan (kan ook worden gebruikt voor de televisie).
- Maak ouders er op attent als de kinderen overmatig lawaai maken.
- Spreek af dat er geen radio, geluidsapparatuur en/of televisie aanstaan als tuin- of balkondeuren open staan.
- 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.
- De motor van een brommer of scooter niet in de kelderbox laten draaien.

Indien er sprake is van vervuiling:

- Maak (betere) afspraken over wie wanneer het trappenhuis of andere gemeenschappelijke ruimte schoonmaakt.
- Overweeg om een schoonmaakbedrijf in te schakelen en deel de kosten.

Indien er sprake is van vernielingen en vandalisme:

- Probeer te achterhalen wie de ouders van 'baldadige' jongeren zijn en ga met de ouders praten.
- Sluit portieken en bergingen goed af.
- Ga eens praten met de leiding van scholen en buurtcentra.
- Vaak is er in samenwerking met de andere bewoners veel te bereiken middels een bewonerscommissie. De bewonerscommissie heeft namelijk regelmatig overleg met Vestia.
- Stel de wijkbeheerder en 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 naar onze ervaring in de meerderheid.

STAP 2

Wat te doen als u zelf geen oplossing meer weet?

VESTIA INSCHAKELEN

Vestia vindt het als verhuurder 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 Vestia tegen zulke overlastveroorzakers optreden. Vestia heeft in elk geval de taak om de aard en omvang van de overlast te onderzoeken. Iedere poging om Vestia te betrekken bij een machtsstrijd die zich tussen mensen onderling afspeelt, zullen wij onherroepelijk afwijzen. Vestia heeft als verhuurder een neutrale positie en kan 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 Vestia op te vragen overlast-formulier.

Na ontvangst hiervan wordt de overlastsituatie in behandeling genomen en zal een medewerker van de afdeling Consumentenzaken 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. U krijgt daarover deskundig advies.

Als onderling oplossen niet meer mogelijk is, kijken wij of een bemiddelingspoging van Vestia kan plaatsvinden. Voorwaarde hiervoor is wel dat beide partijen bereid moeten zijn deel te nemen aan een gezamenlijk gesprek waarin de problemen worden uitgesproken.

Helaas komt het voor dat huurders zich zo misdragen dat Vestia een juridische procedure moet starten. Dit gebeurt alleen in heel uitzonderlijke gevallen. 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 Vestia en haar juridisch adviseurs. Besef dat alleen bij bewijsbare ernstige overlast Vestia mogelijkheden heeft om de huurovereenkomst met de overlastveroorzaker(s) te laten ontbinden via de rechter. Uiteraard heeft u als bewoner altijd de mogelijkheid om zelf een advocaat in te schakelen.

POLITIE INSCHAKELEN

Wanneer de overlast extreme vormen aanneemt kunt u op dat moment ook besluiten om de politie 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 Delft werkt met wijkagenten, die ervaring hebben met bemiddeling.

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 Vestia een gesprek met de betrokken partijen worden geregeld.

**VEROORZAAKT U OOK
WEL EENS OVERLAST?**

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.

BELANGRIJKE ADRESSEN

Vestia Delft

Bezoekadres

Oostblok 1

Correspondentie

Postbus 5079, 2600 GB Delft

Telefoon (015) 215 11 51

Telefax (015) 215 11 69

Politie Haaglanden

Wijkagenten

telefoon: (015) 219 81 11

Buro voor Rechtshulp Delft

Postbus 154

2501 CD Den Haag

Telefoon (070) 356 00 14

VESTIA DELFT

Oostblok 1

Postbus 5079

2600 GB Delft

Telefoon (015) 212 07 07

Fax (015) 215 11 69

delft@vestia.nl

www.vestia.nl

juli 2006