



Overlast lossen we samen op

Iedereen die burens naast, boven of onder zich heeft wonen, hoort weleens geluiden. Natuurlijk is dit helemaal niet erg als het gewone leefgeluiden zijn, de muziek een keer wat harder staat of er een keer een feestje is. Maar als u regelmatig geluidsoverlast heeft dan kan dit uw woonplezier verstoren. Ook ander overlast kan uw woonplezier bederven. Zoals vuilnis die steeds blijft liggen of stank door huisdieren. Overlast van burens kan voor vervelende situaties zorgen. Om te voorkomen dat de spanningen te erg oplopen, is het belangrijk om samen snel tot een oplossing te komen. In deze folder leest u wat u zelf kunt doen en wat Mooiland voor u kan betekenen om tot oplossingen te komen.

Wat is overlast?

Overlast is herhalend gedrag van één of meer bewoners dat het woonplezier van één of meer omwonenden belemmert. Het is niet alleen geluid dat tot overlast kan zorgen. Ook huisdieren, stank, vervuiling, ruzie of drugs- en/ of alcoholgebruik kunnen overlast veroorzaken.

Ernstige overlast

Is er in uw woonomgeving sprake van ernstige overlast, zoals een hennepplantage, overtredingen en strafbare feiten? Meld dit dan direct bij ons, maar ook bij de politie, via 0900 8844. Dit kan bij de politie ook anoniem via 'meld misdaad anoniem', onder telefoonnummer 0800 7000.

Hoe gaat u om met overlast?

Wat moet u doen als u te maken krijgt met overlast? Om u te helpen bij het ondernemen van de juiste acties, hebben wij zes stappen voor u op een rij gezet. Bij elke stap staat wat u zelf kunt doen en wat wij voor u kunnen doen om tot een oplossing te komen.

Stappenplan in geval van overlast

Stap 1: Ga met elkaar in gesprek

Heeft u van iemand overlast, dan is het altijd verstandig om eerst met die persoon te gaan praten. Doe dit op een moment dat u zelf rustig bent en het voor de veroorzaker van de overlast uitkomt. Probeer tijdens het gesprek uit te leggen wat u ervaart. Probeer ook duidelijke afspraken te maken over mogelijke oplossingen. Wist u dat tweederde van de overlastsituaties wordt opgelost door er samen over te praten?

Tips voor een goed gesprek

- Vraag altijd of het gesprek uitkomt. Maak anders een afspraak.
- Ga niet praten als u boos bent en stop met praten als het gesprek in ruzie omslaat. Ruzie maakt de situatie alleen maar erger. Spreek dan af op een ander moment of betrek een derde persoon bij het gesprek om te bemiddelen.
- Leg uit waar u last van hebt en wat dit voor u betekent. Vraag of de persoon waarmee u spreekt dit herkent en zich kan voorstellen dat het overlast geeft.
- Vraag of degene met wie u praat ook last heeft van u.
- Klaag niet alleen, maar zoek samen naar oplossingen. Probeer duidelijke en concrete afspraken te maken.
- Hebben uw burens een andere leefstijl? Wijs dit dan niet meteen af, maar probeer u in hen te verdiepen.
- Wacht niet te lang met dit gesprek, kleine irritaties kunnen snel groot worden als u er niet over praat.

Een brief helpt ook

Geschreven woorden kunnen soms anders overkomen dan u bedoelt. Daarom werkt een gesprek meestal beter dan een brief of een e-mail. Schrijft u toch liever een brief? Schrijf dan vriendelijk en niet beschuldigend. Nodig de ander uit voor een gesprek. Vergeet niet om uw naam, adres en telefoonnummer te vermelden.

Stap 2: Klachtregistratie

Helpt een gesprek of brief niet om tot een oplossing te komen of worden afspraken niet nagekomen? Breng ons dan op de hoogte van de situatie. Daarvoor kunt u een speciaal meldingsformulier invullen. U vindt dit formulier op onze website. U kunt het natuurlijk ook opvragen bij een van onze kantoren. U krijgt van ons altijd een reactie.

Stap 3: Wat gebeurt er met uw klacht?

Mooiland beoordeelt of uw klacht in behandeling genomen wordt. Wij kijken dan naar de aard en omvang van de overlast. Uw klacht behandelen wij altijd serieus, zorgvuldig en in onderling overleg. Anonieme klachten nemen we niet in behandeling.

Stap 4: Mooiland onderneemt actie

We nemen contact op met beide partijen om beide kanten van het verhaal te horen. Dat kan telefonisch, persoonlijk of schriftelijk. We kiezen de manier die het beste past bij een situatie. Vervolgens kan Mooiland bemiddelen door beide partijen uit te nodigen voor een gesprek. In één of meer gesprekken kijken we dan samen naar het probleem en zoeken we ook samen naar oplossingen om overlast in de toekomst te voorkomen. In sommige gevallen schakelen wij de politie en/ of een maatschappelijke instantie in om te bemiddelen.

Stap 5: Aanhoudende overlast

Als de overlast blijft voortduren, ondanks gemaakte afspraken, maken we de balans op: Staken we de bemiddeling of gaan we een stap verder? Bij deze afweging spelen zowel de ernst van de situatie als de mogelijkheden om er iets aan te doen een rol. Het is daarom belangrijk aanhoudende overlast schriftelijk te blijven melden.

Houd schriftelijk bij wanneer u welke overlast heeft ervaren en hoe lang het heeft geduurd. Schrijf ook op wat u heeft geprobeerd om de overlast te stoppen. Zijn er meer omwonenden die dezelfde overlast ervaren?

Vraag hen dan om hetzelfde te doen. Samen leggen uw ervaringen meer gewicht in de schaal. De aanhoudende overlast kunt u opnieuw aan ons doorgeven. Gebruik hiervoor het meldformulier 'overlast'. Dit formulier vindt u op onze website. Bij aanhoudende overlast wijzen wij de overlastveroorzaker op de verplichtingen uit onze huurovereenkomst. Dat doen wij in een (aangetekende) brief.

Stap 6: De juridische procedure

Als de overlastveroorzaker een huurder van Mooiland is, vragen wij in het uiterste geval de rechter om de huurovereenkomst te ontbinden. Maar dat gebeurt niet zomaar. Hiervoor moeten de klachten niet alleen ernstig zijn, ze moeten ook vaststaan en er moet sprake zijn van aanhoudende overlast. Houd er rekening mee dat een gerechtelijke procedure over het algemeen lang duurt. Schriftelijke verklaringen zijn daarbij onmisbaar. Een goed dossier met bewijsmateriaal is dus belangrijk.

Voorkom dat u zelf overlast veroorzaakt...

Andersom is het natuurlijk belangrijk dat u zelf geen overlast veroorzaakt. Wij geven u een paar tips die u helpen om een prettige sfeer in uw woonomgeving te houden.

- Maak met de burens vooraf afspraken over de tijden waarop u harder geluid mag maken (bijvoorbeeld boren, timmeren, muziek maken of een feestje vieren).
- Gebruik gemeenschappelijke ruimten niet als opslagplaats.
- Beperk het volume van uw radio en/of televisie.
- Zet uw (brom)fiets of auto op een plaats waar deze de doorgang niet verspert en/ of anderen hindert.
- Zet uw vuilnis op de juiste plek en de juiste tijd buiten.

Heeft u nog vragen?

Neem dan contact op met een medewerker van onze Klantenservice. Het juiste telefoonnummer vindt u op onze website bij 'Contact'. Wij staan u graag te woord en zijn telefonisch bereikbaar op werkdagen van 8.30 uur tot 17.00 uur.

Postadres

Mooiland
Postbus 140
5360 AC Grave

www.mooiland.nl

1 april 2015