

# Brochure woonoverlast



Fijn wonen is meer dan een dak boven uw hoofd. Uw woonomgeving en het gedrag van uw buren spelen hierin een grote rol. Veroorzaken uw buren overlast, wat is dan acceptabel?

Wetland Wonen heeft een leidraad als het gaat om overlastsituaties. Uitgangspunt daarbij is dat niet Wetland Wonen het probleem oplost, maar de betrokken partijen zelf. Wetland Wonen kan hierin slechts bemiddelen.

## **Wanneer is er sprake van overlast?**

Van belang is om eerst vast te stellen wat onder overlast wordt verstaan. Overlast is het stelselmatig, gedurende langere tijd, de algemeen aanvaarde normen met betrekking tot het woongedrag overtreden, zodat er ernstige hinder ontstaat voor een of meerdere bewoners. Geluidsoverlast komt het meest voor. Harde muziek van radio of televisie. Voetstappen op het parket bij de buren, blaffende honden of regelmatig luidruchtige feestjes bij de buren. Maar ook achtergelaten rommel om het huis kan voor veel ergernis en stankoverlast zorgen.

## **Stap 1**

Voordat u zich tot Wetland Wonen wendt, verzoeken wij u eerst zelf actie te ondernemen en de veroorzaker aan te spreken. Soms is de veroorzaker zich er niet van bewust dat hij/zij voor overlast zorgt. Ga in gesprek met elkaar en maak afspraken die voor beide partijen acceptabel zijn.

Wij geven u nog een paar tips om de veroorzaker aan te spreken:

- ga niet in gesprek wanneer u erg boos bent
- probeer ook tijdens het gesprek rustig te blijven
- ga niet schelden of schreeuwen
- luister naar wat de ander te vertellen heeft en laat elkaar uitpraten
- benoem uw emoties, u bent boos of bang of verdrietig
- maak samen duidelijke afspraken

## **Stap 2**

Lukt het niet de overlastveroorzaker zelf aan te spreken op zijn/haar gedrag, dan kunt u de overlast schriftelijk melden bij Wetland Wonen door onderstaand overlastmeldingsformulier in te vullen en op te sturen. Wij wijzen u erop dat alleen schriftelijke klachten in behandeling worden genomen. Hierin geeft u de aard van de overlast aan en de frequentie waarop dit plaatsvindt. Zijn er meerdere omwonenden die deze overlast ervaren dan is het belangrijk dat zij de brief mede met naam en adres ondertekenen. Zij kunnen ook zelf een schriftelijke klacht indienen. Anonieme klachten nemen wij niet in behandeling, tenzij dit in het kader van een buurtonderzoek gedaan wordt.



### **Stap 3**

Elke schriftelijke klacht wordt geregistreerd. Er volgt een onderzoek of de klacht gegrond is. Wij gaan in gesprek met de overlastveroorzaker om ook zijn/haar kant van het verhaal te horen (het principe van hoor en wederhoor). De gemaakte afspraken worden schriftelijk naar de overlastveroorzaker bevestigd. De melder van de overlast wordt telefonisch of schriftelijk op de hoogte gesteld. Het kan voorkomen dat wij een bemiddelingsgesprek adviseren om beide partijen gezamenlijk tot een oplossing te laten komen. De gemaakte afspraken worden dan schriftelijk naar de veroorzaker en de melder bevestigd.

### **Stap 4**

Houdt de overlast aan, dan krijgt de melder een officieel registratieformulier toegestuurd waarop exact de tijden wanneer u de overlast ondervindt geregistreerd kunnen worden. Het is belangrijk dat u de klacht ook meldt bij de politie. Wanneer er een gerechtelijke procedure wordt opgestart dan kan de melder gevraagd worden de bevindingen mondeling toe te lichten bij de Kantonrechter.

### **Tot slot**

Houdt u er als melder rekening mee dat het oplossen van de overlast meestal een zaak is van de lange adem. Het liefst ziet u dat de overlast zo snel mogelijk oplost wordt. Wij vragen geduld, verdraagzaamheid en onderlinge bereidheid om met elkaar rekening te houden.

### **Vragen?**

Heeft u nog vragen over bovenstaande, neemt u dan contact op met team Klantenservice. Wij zijn telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur via nummer (0527) 24 97 10 of per e-mail op [info@wetlandwonen.nl](mailto:info@wetlandwonen.nl).

## **FORMULIER OVERLASTMELDING**

### **Hierbij meld ik**

Naam:	
Adres:	
Postcode en woonplaats:	
Telefoonnummer (s):	
E-mailadres (niet verplicht):	

### **Overlast te ondervinden van:**

Veroorzaker:	
Adres veroorzaker:	

### **Soort overlast:**

- geluidshinder/vernielingen
- vervuiling/afval/tuinonderhoud /hennepteelt
- alcohol en dronkenschap /huisdieren
- drugsgebruik en/of handel/ongedierte
- agressie /overig

### **Omschrijving van de overlast:**

---



---



---



---



---

### **Vanaf wanneer is er overlast?:**

Datum:

---

**Hoe vaak doet de overlast zich voor?:**

- dagelijks
  - incidenteel
  - anders, namelijk:
- 

**Ik heb zelf contact opgenomen met de overlastveroorzaker:**

- nee
- ja, geeft u dan hieronder aan wanneer dit was en hoe dit is verlopen:

**De overlast heb ik ook gemeld bij de:**

- wijkagent
- milieupolitie
- gemeente
- anders, namelijk:

Datum:

Ondertekening:

Ondergetekende geeft hierbij toestemming aan Wetland Wonen om deze gegevens te gebruiken wanneer er in het uiterste geval een juridische procedure wordt opgestart.