



Overlastwijzer

De beste oplossingen bij buurtoverlast

Waterweg Wonen verhuurt ruim 12.000 woningen in Vlaardingen. Een flink deel van die woningen is bereikbaar voor mensen met een laag inkomen. Een ander deel van ons woningbezit is te koop. Behalve de verhuur en verkoop van woningen verhuurt Waterweg Wonen ook bedrijfsruimtes en parkeergarages. Waterweg Wonen is de grootste sociale verhuurder in Vlaardingen.

Waterweg Wonen doet meer dan woningen bouwen, verhuren en verkopen. We steken veel geld en energie in het leefbaar maken en houden van de omgeving waarin onze woningen staan. Extra oog hebben we voor groepen die door leeftijd of een lichamelijke beperking niet goed in een 'gewoon' huis kunnen wonen. Daarvoor zoeken we samenwerking met zorginstellingen en bouwen en onderhouden we woningen die voor hen speciaal geschikt zijn.

Algemeen

We vallen elkaar niet lastig! Toch? U wilt een prettige woon-omgeving. En het liefst een goed contact met uw burens. Maar overal waar mensen samenwonen, gebeurt wel eens wat. De tv staat te hard, er is ruzie, er liggen vuilniszakken waar ze niet horen. Lastig, maar daar kunnen we iets aan doen. In deze brochure leest u:

- **wat overlast is;**
- **wat u zelf kunt doen bij overlast;**
- **hoe u overlast kunt voorkomen.**

Overal waar mensen wonen,
gebeurt wel eens wat.

Wat is overlast?

We hebben het pas over overlast wanneer meerdere omwonenden regelmatig klagen. Over bijvoorbeeld harde muziek, geschreeuw of afval waar het niet hoort.

We maken afspraken

Iedereen wil graag plezierig wonen. Als u zich aan bepaalde afspraken houdt, leeft u prettiger samen met uw burens. Wij geloven in afspraken als deze:

- We houden rekening met elkaar.
- We hebben respect voor elkaar.
- Bij problemen praten we eerst met elkaar.

Omdat we weten dat mensen soms emotioneel reageren, hebben we richtlijnen opgesteld. Deze richtlijnen en onze tips leest u in deze brochure.

Wat kunt u zelf doen?

Graag geven we wat tips om overlast te voorkomen. U vindt ze hieronder.

Tv, stereo en pc niet te hard

Zet het geluid van uw tv, stereo-installatie of pc niet te hard. Plaats de luidsprekers zo dat uw burens er zo min mogelijk last van hebben. Dit betekent dat u ze beter niet direct op de grond, tegen het plafond of tegen een tussenmuur kunt plaatsen. Vooral subwoofers van surroundsoundsystemen zorgen door hun bastonen voor veel overlast. En denk bijvoorbeeld ook eens hieraan:

- Maak steeds zoveel mogelijk gebruik van trillingsdempers.
- Bent u een liefhebber van harde muziek, of luistert u graag 's nachts? Zet dan een hoofdtelefoon op.
- Bespeelt u zelf een instrument? Overleg met de burens op welke tijden u kunt oefenen. Dat scheelt een hoop ergernis.



Open ramen dicht

Bij mooi weer zetten veel mensen hun deuren en ramen open. Denk eraan dat uw burens kunnen 'meegenieten' van uw muziek, gesprekken en andere geluiden ...

Feestjes aankondigen

Geeft u een feestje? Waarschuw uw burens dan op tijd, bijvoorbeeld uiterlijk een week van tevoren. Of nodig ze uit! Neem na afloop binnen afscheid van uw gasten. Zo voorkomt u overlast buiten op straat. Verwacht u toch geluidshinder? Geef uw burens vooraf bijvoorbeeld een bloemetje en verontschuldigt u zich alvast.

Overdag wassen en drogen

Apparaten zoals wasmachines en wasdrogers kunnen soms veel hinder veroorzaken. Daarom is het beter om hier alleen overdag gebruik van te maken. Tenzij u hierover afspraken met uw burens heeft gemaakt natuurlijk. Wanneer u nachtstroom heeft, gebruik dit dan alleen in het weekend. Zet uw apparaten liever niet tegen een tussenmuur en plaats trillingsdempers onder de machines. Dan dreunen ze minder door.

Neem in huis afscheid van uw gasten.
Dit voorkomt lawaai buiten.

Kinderspel: informeer bij uw burens

Burens storen zich snel aan kinderen die rondrennen, springen, schreeuwen en huilen. En wanneer u uw kinderen steeds met harde stem tot de orde roept, leidt dat soms tot extra ergernis. Uiteraard hoort kinderspel erbij. Probeer u wel met uw burens een tijdstip af te spreken waarop de kinderen wat meer vrijheid krijgen. Wanneer u regelmatig informeert of het geluid nog te doen is, accepteren burens vaak meer van uw kinderen.

Klussen in overleg

Boren, zagen en timmeren. Af en toe is het nodig en leuk om te klussen. En het liefst natuurlijk op een mooie zaterdagmiddag. Geeft u wel even een seintje aan uw burens. Overleg hierover voorkomt irritaties. Houdt u er rekening mee dat luidruchtig klussen na 22.00 uur 's avonds écht niet meer kan.

Gaat u klussen?
Geef het even door aan uw burens.

Demp geluid op harde vloeren

Heeft u een harde houten of laminaatvloer? Dan kunnen loogeluiden voor uw burens een bron van ergernis zijn. Uw hak veroorzaakt namelijk voortdurend een harde tik. De oplossing is simpel. Draag thuis zachte zolen of pantoffels. En onder de stoel- en tafelpoten plakt u gewoon een stukje vilt. Weg geluidshinder!

Laat uw hond minder blaffen

Honden blaffen vaak als ze alleen zijn. Als baasje merkt u daar natuurlijk niets van. Maar een blaffende hond in de buurt levert behoorlijk wat overlast op. Informeer zo nu en dan eens bij de burens of ze last hebben van uw hond. Blaft uw hond veel? De Nederlandse Stichting Geluidshinder heeft een brochure met allerlei tips om ervoor te zorgen dat uw hond minder blaft. Het telefoonnummer is (015) 256 27 23. Of kijk op de website www.nsg.nl. De medewerkers van NSG adviseren u graag over alles wat met geluidshinder te maken heeft.





Hoe houdt u uw omgeving schoon?

Opgeruimd staat netjes. Wie kent niet het gevoel van opluchting na een grondige poetsbeurt? Dat geldt ook voor de schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimtes. Wacht liever niet tot het afval zich ophoopt. Zorg er samen met uw medebewoners voor dat die ruimtes regelmatig worden opgeruimd.

Regelmatig schoonmaken zorgt voor een opgeruimd gevoel.

Samen schoonmaken

De portiek, de galerij, het trappenhuis en de entreehal van uw woning zijn gemeenschappelijke ruimtes. Dit houdt in dat u hier samen met uw burens verantwoordelijk voor bent. In de meeste portieken en galerijen maken burens hiervoor schoonmaakafspraken. En soms regelen wij de schoonmaak. Dan betaalt u een vast bedrag per maand. We maken samen met u de volgende afspraken:

- Houd de gemeenschappelijke ruimtes schoon en toegankelijk.
- Bewaar volle vuilniszakken in uw huis of berging. Zet ze niet buiten, in het portiek of op de galerij
- Let erop dat uw kinderen hun afval opruimen.
- Laat huisdieren niet poepen of plassen in de gemeenschappelijke ruimtes. Gaat het een keer mis? Ruim het dan meteen zelf op.
- Zorg ervoor dat iedereen vrije doorgang heeft in de berging, galerijen en trappenhuisen.
- Houd de doorgangsroutes open voor brandweer en hulpdiensten.
- Bent u nieuw? Vraag dan aan uw burens hoe de schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimtes is geregeld. Maak eventueel een schoonmaakrooster. Zo verdeelt u de taken.

Genieten van de tuin

Alle bewoners die in een complex wonen, mogen gebruik maken van de tuin bij de woning. Belangrijk is wel dat u elkaar hierbij geen hinder bezorgt. Voetballen, barbecueën en feestjes leiden al snel tot overlast. Dit kunt u dus ook beter niet doen. Tenzij u hierover goede afspraken maakt met uw burens.

Welke stappen kunt u ondernemen?

Wanneer u last heeft van uw burens, vraagt u zich dan eens af:

- Waar heb ik precies last van?
- Hoe vaak komt het eigenlijk voor?
- Ben ik de enige die zich ergert, of zijn er meerdere burens met dezelfde klachten?

Heeft u echt last? Kom dan snel in actie. Dit voorkomt dat het probleem uit de hand loopt. Hieronder vindt u enkele tips.

Stap 1: ga met uw burens praten

Probeer eerst een vriendelijk gesprek met uw burens te hebben. Wanneer u dit al heeft gedaan toen u in uw woning kwam wonen, gaat dit gemakkelijker dan wanneer u nog nooit contact met uw burens heeft gehad. U heeft dan namelijk al een basis gelegd om eventuele problemen te bespreken. Maar het is natuurlijk nooit te laat om kennis te maken. Dus bel eens aan. Of maak een praatje bij de voordeur. Misschien zijn de burens zich niet eens bewust van de overlast die ze veroorzaken.

Blijf vriendelijk en leg helder uit wat u dwars zit.

Wacht niet te lang

Hoe u zich gedraagt en het moment waarop u uw burens aanspreekt op hun gedrag, zijn erg belangrijk voor het verloop van het gesprek. Wacht niet te lang met praten als u zich stoort aan uw burens. Kleine ergernissen worden al snel grote problemen. Reageer niet emotioneel of geïrriteerd. Dat helpt niet! Ga dus niet praten als u boos of gespannen bent. U zegt dan misschien dingen waar u later spijt van krijgt. Kies een moment waarop u ontspannen bent en helder kunt vertellen waar u last van heeft. Een kleine confrontatie is soms onvermijdelijk. Blijf vriendelijk en leg op een begrijpelijke manier uit wat u precies dwars zit.

Blijf flexibel

Denk alvast na over mogelijke oplossingen. Op die manier laat u zien dat u meedenkt. Maar bedenk niet van tevoren hoe uw burens gaan reageren. Dit voorkomt dat u inflexibel het gesprek ingaat. Het kan natuurlijk best zijn dat uw burens weten dat zij overlast veroorzaken, terwijl u denkt van niet. Of misschien is hun gedrag een reactie op úw overlast.

Vraag bedenktijd

Maak duidelijke afspraken met uw burens. Als de klachten blijven of terugkomen, kunt u hier altijd op terugvallen. Bent u het niet meteen eens met het voorstel van uw burens? Vraag dan om bedenktijd. Zeg dat u er de volgende dag op terug wilt komen.

Niet tevreden met een voorstel?
Vraag om bedenktijd.

Stap 2: wanneer praten niet meer helpt

Soms is praten niet de oplossing. Bijvoorbeeld als uw burens niet met u willen praten of naar u willen luisteren. Dan is een andere aanpak nodig.

- Samen staat u sterk. Onderzoek of andere burens ook last hebben van dezelfde burens.
- Wordt u bedreigd? Zoek contact met andere omwonenden, politie, met ons of een hulpinstantie. Probeer de overlast niet in uw eentje op te lossen. Dit kan leiden tot grote stress.
- Schrijf duidelijk op wat er is gebeurd en wanneer.
- Meld uw klacht schriftelijk bij ons. Hiervoor kunt u bij ons een meldingsformulier aanvragen. Belt u hiervoor met telefoonnummer (010) 248 88 88. Bij eventuele verdere procedures gelden alleen schriftelijke klachten als bewijs.

- Bij acute situaties kunt u het beste de politie bellen. Bijvoorbeeld bij een burenruzie of harde muziek 's nachts. Probeer wel eerst zelf met uw burens te praten. Wordt de overlast niet minder? Laat de politie dan proces-verbaal opmaken. U bereikt de politie via telefoonnummer 0900 8844. En bij nood belt u 112.

Samen staat u sterk.
Zijn er meer burens die last ervaren?

Stap 3: vraag ons om te bemiddelen

Hebben uw gesprekken met de burens niet geholpen? Dan kunnen wij voor u bemiddelen. In dat geval probeert onze beheerconsulent afspraken te maken met de huurder. De overlastveroorzaker benaderen we schriftelijk, telefonisch of met een bezoek aan huis. Afhankelijk van de klacht. In sommige gevallen zetten we professionele hulp in. Bijvoorbeeld instanties die zich speciaal met overlastproblemen bezighouden.

Let erop dat we alleen iets voor u kunnen betekenen wanneer u én de overlastveroorzaker huurder van Waterweg Wonen zijn. En de overlast vanuit een huurwoning komt.

Stap 4: gerechtelijke procedure

Hebben ook onze bemiddelingspogingen niet geholpen? Dan kunnen wij nog een gerechtelijke procedure starten. Dit doen we alleen in buitengewone gevallen. Eén van de voorwaarden hierbij is dat u en uw burens getuigen zijn bij een rechtszaak. Een tweede voorwaarde is dat een uitgebreid dossier is samengesteld. Hiervoor is het nodig dat iedereen de klachten schriftelijk heeft gemeld en precies heeft bijgehouden wat er is gebeurd en wanneer. Op basis van de verklaringen en het dossier kan de rechter besluiten dat de huurder moet vertrekken.

Heeft u nog vragen of wensen?

Neemt u dan gerust contact met ons op. U bereikt ons op verschillende manieren:

Mijn.waterwegwonen.nl

U kunt uw woonzaken gratis, 24 uur per dag en 7 dagen per week, regelen via mijn.waterwegwonen.nl. Daar regelt u uw woonzaken makkelijk en snel wanneer het ú uitkomt!

Telefoon

(010) 248 88 88

Bezoekadres

Burgemeester Van Lierplein 51
3134 ZB VLAARDINGEN

Postadres

Postbus 3
3130 AA VLAARDINGEN

Fax

(010) 248 84 77

Internet

www.waterwegwonen.nl

E-mail

info@waterwegwonen.nl

Hoewel wij er naar streven correcte en actuele informatie te verschaffen, kunnen wij niet garanderen dat de informatie juist is op het moment waarop deze wordt ontvangen of dat de informatie op dat moment nog juist is. Waterweg Wonen accepteert geen enkele aansprakelijkheid hieromtrent.



Bezoekadres Burgemeester Van Lierplein 51 **Postadres** Postbus 3, 3130 AA Vlaardingen
Tel (010) 248 88 88 **Fax** (010) 248 84 77
Internet www.waterwegwonen.nl / mijn.waterwegwonen.nl **E-mail** info@waterwegwonen.nl
Waterweg Wonen is lid van KWH

