



Woonkompas



Waterweg Wonen verhuurt ruim 11.000 woningen in Vlaardingen.

Een aanzienlijk deel van die woningen is bereikbaar voor huishoudens met lage inkomens die goed en betaalbaar moeten kunnen wonen. Ook zijn we er voor huishoudens met hogere inkomensniveaus die geen reële kansen hebben op een passende woning.

Een deel van ons woningbezit is te koop. Behalve de verhuur en verkoop van woningen verhuurt Waterweg Wonen ook bedrijfsruimte 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 de leeftijd of een lichamelijke beperking niet goed in een 'gewoon' huis kunnen wonen. Daarvoor zoeken we samenwerking met zorginstellingen en bouwen we woningen die voor hen speciaal geschikt zijn.

Wat kunt u in deze brochure lezen

Mensen wonen in Vlaardingen dicht op elkaar. Daardoor hoort u weleens geluiden van uw burens. Dit hoort erbij. Het is belangrijk dat u zoveel mogelijk rekening met elkaar houdt. In deze brochure legt Waterweg Wonen uit wat huurders van elkaar mogen verwachten. En wat u van Waterweg Wonen kunt verwachten als u en uw burens er niet samen uitkomen.

Het verschil tussen hinder en overlast

Als u veel en vaak last van iemand heeft, noemen we dat overlast.

Overlast is niet altijd hetzelfde. Er is een verschil tussen hinder hebben en overlast ervaren van burens. Hinder van iemand hebben is heel persoonlijk.

Voetstappen op de vloer of dichtslaande deuren is hinder en geen overlast.

Overlast is er als er regelmatig klachten zijn van burens. Hierbij kan het gaan om harde muziek, schreeuwen en dergelijke.

Er zijn verschillende vormen van overlast:

1. Hinder: leefgeluiden

Sommige vormen van overlast zijn niet te voorkomen. Wie in een flat woont, heeft burens om zich heen. Dat betekent dat geluiden van alle kanten kunnen komen. Het is niet te voorkomen dat u de burens hoort. Andersom horen de burens u ook. In grote flats is het soms moeilijk te zeggen wie het geluid maakt. Het komt niet altijd van uw directe burens. Ga hierover met elkaar in gesprek.

2. Overlast die te voorkomen is

Andere vormen van overlast kunnen voorkomen of minder worden als burens elkaar begrijpen en afspraken met elkaar maken. Soms hoort u harde muziek van uw burens. Of hoort u kleine kinderen huilen. Daar kunnen de ouders niet altijd iets aan doen. Gebeurt dit af en toe, dan is dat geen overlast. Pas als het vaak gebeurt en onnodig is, leidt het tot overlast. Burens moeten rekening met elkaar houden. Is het echt overlast? Dan wil Waterweg Wonen dat de veroorzaker zijn gedrag verandert. Wie overlast kan voorkomen, moet dat doen.

Heeft u last van uw buren, dan moet u óók iets doen. Ga met uw buren in gesprek. Dan weten zij ervan. Dan kunnen zij hun gedrag aanpassen.

Heeft u een feestje? Of gaat u klussen? Zeg dat dan eerst tegen uw buren. Vertel wanneer de overlast begint en wanneer die weer stopt. Als uw buren weten dat er hinder gaat komen, vinden zij dat minder erg. Buren hebben meer begrip als ze weten waar ze aan toe zijn.

3. Overlast die niemand accepteert

Soms is overlast totaal niet nodig. Dan gaat het om overlast die het woongenot van anderen erg bederft. Overlast die u én andere mensen niet kunnen accepteren. Denk aan ernstig lawaai na 22.00 uur. Of elke dag harde muziek, schelden of bedreigingen. Dit is overlast die direct moet stoppen.

Dit soort overlast kan voorkomen worden. Ook dan is het nodig dat u aan uw buren zegt dat u er last van heeft. Misschien weten zij dit niet. Het is dus altijd belangrijk dat u met uw buren praat.

Bij ernstige geluidsoverlast en bedreigingen kunt u de politie bellen. Zij zijn bereikbaar op telefoonnummer 0900 – 8844.

Deze overlast behandelt Waterweg Wonen niet

Voor sommige overlastklachten kunt u niet terecht bij Waterweg Wonen. Dan gaat het om parkeren, vuil op straat, ongedierte en openbaar groenonderhoud. Daarvoor belt u de gemeente Vlaardingen of gebruik de BuitenBeterapp. De gemeente Vlaardingen is bereikbaar op telefoonnummer (010) 24 84 000.

De regels

In het kort gelden bij overlast dus de volgende regels:

- Buren moeten overlast voorkomen als dat kan.
- Als u overlast heeft van uw burens, moet u hun dat vertellen.
- Samen moeten burens een oplossing zoeken.

Praten is de beste oplossing

Als uw burens voor overlast zorgen, bedenk dan eerst wat u ergert. Wanneer komt het voor? Is het de hele dag of op sommige momenten? Denkt u dat burens de overlast kunnen voorkomen, ga dan eens met hen praten.

Dat is niet makkelijk. Toch lost praten al veel op. Hou het gesprek rustig en vriendelijk. Zoek samen naar een oplossing. Bedenk dat er geen andere mogelijkheid is. Ook als u Waterweg Wonen belt, willen wij dat u eerst zelf gaat praten.

Tips voor een prettig gesprek

1. Wacht nooit te lang met uw klachten. Ga gewoon naar uw burens toe als u overlast heeft.
2. Ga niet praten als u boos bent. Uw verhaal komt dan niet goed over. Of u krijgt ruzie.
3. Vraag na het aanbellen altijd even of het uitkomt. Is dat niet het geval, probeer dan een afspraak te maken.
4. Vertel waar u overlast van heeft en op welke tijden.
5. Probeer niet alleen te klagen. Zoek samen naar een oplossing. Dan voelen de burens zich niet meteen aangevallen. Maak het niet erger dan het is.
6. Vraag uw burens of ze ook wel eens last van u hebben.
7. Als er ruzie dreigt te ontstaan, stop dan het gesprek. Ruzie lost het probleem niet op.
8. Blijf redelijk en stel geen eisen.
9. Probeer samen afspraken te maken, waar u zich beiden prettig bij voelt.
10. Toon begrip als u ziet dat iemand verdrietig of boos wordt.
11. Nodig uw burens uit om bij u te komen luisteren.



Wat als praten niet helpt?

Als u samen niet tot een oplossing komt, dan kunt u uw klacht laten weten aan Waterweg Wonen. Wij gaan u helpen om weer in gesprek te komen met uw buren. Soms met hulp van een bemiddelaar. Wat zijn de stappen?

Eerst melden met mail of brief

Klachten moet u altijd melden in een mail of brief. Het is goed om een dagboek bij te houden wanneer u overlast ervaart. Alleen dan kunnen wij inschatten wat mogelijk is. Goed om te weten: wij nemen alleen klachten aan waar een afzender bij staat.

Waterweg Wonen behandelt de klacht

Waterweg Wonen behandelt de overlast zelf of werkt samen met de Burenbemiddelaar. Met uw brief en dagboek hebben wij een beeld van de overlast. Daarna zoeken wij contact met de buren. Dan kunnen zij hun kant van het verhaal vertellen. Als het nodig is, vragen wij aan andere buren of zij ook overlast ervaren.

Inzet van Burenbemiddelaar

Soms zet Waterweg Wonen de Burenbemiddelaar in. Advies is onafhankelijk en gratis. Zij gaan eerst een gesprek aan met u, daarna met de veroorzaker. Daarna vindt een gesprek plaats met beide partijen op een neutrale plek. Ze bemiddelen alleen als beide buren meewerken.

Weer in gesprek

Als burenbemiddeling niet werkt, gaat Waterweg Wonen weer in gesprek met beide buren.

Doel is om afspraken te maken en deze op papier te zetten. Als de veroorzaker niet meewerkt, neemt Waterweg Wonen het op in het dossier. Heeft u de klacht opgestuurd en werkt u niet mee? Dan stopt Waterweg Wonen met helpen. Uitzonderingen zijn mogelijk.

Wat als bemiddeling niet werkt?

Advocaat kijkt mee

Soms werkt de veroorzaker niet mee aan bemiddeling. En blijft de overlast ernstig. Dan moet u weer een dagboek bijhouden. Daarin schrijft u wanneer u overlast heeft. En waar u last van heeft. Als er voldoende meldingen zijn, kijkt onze advocaat of een juridisch proces zin heeft.

Naar de rechter

Pas dan komt de rechter in beeld. Huurders verwachten dat de rechter makkelijk een einde kan maken aan de overlast. Dat is niet zo. Het vraagt veel moeite van de huurder die de klacht heeft. Het kan zijn dat u moet getuigen in de rechtbank. Wilt u dat niet? Dan kan Waterweg Wonen de overlast niet bewijzen. Uw brieven kunnen wij dan niet gebruiken in het dossier.

Boete geven

Is er wel een goed dossier en vindt de rechter de overlast ernstig, dan kan hij een boete geven. Als het weer gebeurt, moet de veroorzaker die betalen. Dit noemen we een gedragsaanwijzing. U moet dan bewijzen dat de burens opnieuw overlast veroorzaken. Ook dat is lastig.

Ontruimen als laatste optie

Alleen bij ernstige overlast is er een kans dat de rechter de huurovereenkomst beëindigt. Dan kan de woning worden ontruimd. Dat doet de rechter alleen als alle andere maatregelen niet hebben geholpen. Dit gebeurt bijna nooit.

Zelf een proces starten

Zelf kunt u ook een proces starten. Dat doet u met een eigen advocaat, die u moet betalen. U kunt de rechter vragen de veroorzaker een boete te geven als er weer overlast is. Dit moet u bewijzen.

Zó voorkomt u overlast

Bij Waterweg Wonen weten we waar mensen zich aan ergeren. Altijd is de regel: als u overlast kunt voorkomen, dan moet u dat doen. Hieronder een paar tips.

Vloerbedekking

Een vloer kan geluidshinder geven voor uw onderburen. Heeft u altijd schoenen aan in huis? Of heeft u een groot gezin? Dan raden wij zachte vloerbedekking aan.

Wilt u een harde vloer leggen, dan heeft u in sommige gevallen toestemming van Waterweg Wonen nodig. Kijk hiervoor in de brochure “Thuis in uw huis” op onze website. Veel huurders kiezen voor laminaat. Laminaat moet u los van de muren leggen. Er moet een goede kier te zien zijn. U heeft verder een duurdere ondervloer nodig. Deze dempt het geluid het beste. Waterweg Wonen kan u hierover adviseren.

Vraagt u geen toestemming aan of ervaren omwonenden overlast? Wij kunnen u dan verplichten om aanpassingen te doen zodat de overlast stopt.

Kinderen spelen buiten

Rennen, schreeuwen, fietsen, voetballen en met speelgoed gooien: kinderen vinden dat heerlijk. Dat is leuk in een park, maar niet binnen. Vooral in een flat hebben burens daar veel last van.

Heeft u kinderen of kleinkinderen? Leg hun uit dat de hal, galerij, trap en lift geen speelplaatsen zijn. Vraag eens aan de burens of zij last hebben van uw kinderen. Dan kunt u samen afspraken maken.

Let goed op uw huisdieren

Huisdieren zoals honden en katten kunnen ook overlast veroorzaken.

Waterweg Wonen krijgt er vaak klachten over.

Blaft of jankt de hond als het baasje niet thuis is? Meld het aan de

eigenaar. Vaak weet hij dat niet eens.

Heeft u zelf een hond, dan houdt u die altijd aan de lijn. Poept uw huisdier per ongeluk in de algemene ruimte, dan ruimt u dat direct op. Een balkon is geen uitlaatplek, want dit geeft stank en ongedierte.



Duiven en andere vogels zijn leuk om naar te kijken, maar voeren is verboden. Dit trekt ratten en andere ongedierte aan. Het kan gaan stinken en onhygiënisch zijn. Op een opgeruimd balkon maakt een duif minder snel een nest.

Liever een koptelefoon

Houdt u van muziek? Dan wilt u daar natuurlijk graag van genieten. Overlast kunt u makkelijk voorkomen. Zet het geluid zachter, doe de ramen dicht of zet een koptelefoon op.

Heeft u last van muziek van de burenen? Vaak weten zij dat niet eens. Vraag eens of de burenen bij u komen luisteren als de muziek aanstaat.

Plantjes anders watergeven

Plantjes op het balkon zijn prachtig. Als u de plantjes water geeft, kan het water naar uw benedenburenen lekken. Dat kunt u voorkomen. Haal de plantjes uit de bak, geef ze water en hang ze uitgelekt weer terug.

Let op met roken of barbecueën op het balkon

Als de rook bij de burenen terecht komt, kunnen zij daar last van hebben. Zorg dat de rook niet bij uw burenen terechtkomt. Of overleg hoe u dat kunt voorkomen.

Heeft u nog vragen?

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

Mijn.waterwegwonen.nl

U kunt op mijn.waterwegwonen.nl of via het contactformulier op onze website een afspraak met een van onze medewerkers inplannen.

Telefoon

(010) 248 88 88

Bezoekadres

Van Hogendorpstraat 1011
3135 BK VLAARDINGEN

Postadres

Postbus 3
3130 AA VLAARDINGEN

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 na verloop van tijd nog steeds juist is. Waterweg Wonen accepteert geen enkele aansprakelijkheid hieromtrent.



Simpel en snel met mijn.waterwegwonen.nl

Via onze online klantenservice mijn.waterwegwonen.nl kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week een groot aantal zaken regelen. Voor onder andere informatie over uw woning, het indienen van een reparatieverzoek en uw betalingen bent u hier aan het juiste adres. Ook kunt u contact opnemen met ons Woonpunt op telefoonnummer (010) 248 88 88. Via mijn.waterwegwonen.nl kunt u ook een afspraak met een van onze medewerkers inplannen.



Bezoekadres Van Hogendorpstraat 1011 **Postadres** Postbus 3, 3130 AA Vlaardingen
Tel (010) 248 88 88 **Internet** www.waterwegwonen.nl **E-mail** info@waterwegwonen.nl

Waterweg Wonen is lid van KWH

