

Zelf overlast voorkomen; handige tips



- Let op het volume van uw radio en tv. Als u eens luistert bij uw burens of zij het kunnen horen, dan weet u of zij geen last van u hebben. Dit geldt voor de avonduren en nachten, maar ook overdag.
- Geef u een feestje? Laat het uw burens weten.
- Houd portieken, galerijen en gemeenschappelijke ruimten vrij en schoon. Gebruik ze niet als opslagruimte voor fietsen en andere spullen.
- Zorg dat uw kinderen, huisdieren en visite geen overlast veroorzaken. Als hoofdhuurder bent u verantwoordelijk.

Wat valt niet onder overlast

Niet alles valt onder overlast. Wij nemen dan ook niet alle meldingen in behandeling. Denk aan:

- Anonieme meldingen.
- Meldingen over discriminatie.
- Meldingen over leefwijze of opvoeding.

*Met een paar kleine aanpassingen
kunt u overlast makkelijk voorkomen*

Nog even in het kort

- Er is sprake van een duidelijke, gegronde klacht die een relatie heeft met het wonen.
- U heeft geprobeerd zelf in gesprek te komen met de overlastveroorzaker om tot een oplossing te komen, maar dit is niet gelukt.
- U bent bereid mee te werken aan een oplossing door een bemiddelingsgesprek te voeren en/of door bijvoorbeeld een dagboek van de overlast bij te houden met data, tijdstip en soort overlast.

Stappenplan



“We maken weer een praatje met elkaar”

Chantal had te maken met overlast en weet uit ervaring wat het is. Ze kon prima met haar burens overweg, maar het ging mis toen er een hondje kwam. “Dat hondje blafte de hele dag als er niemand thuis was. Ik sprak de buurvrouw er wel op aan, maar die vond het natuurlijk niet leuk om te horen. En het geblaf hield maar niet op.”

Chantal klaagt niet graag en wil al helemaal geen ruzie met haar burens. “Maar ik kreeg er hoofdpijn van en ondertussen praatte ik niet meer met de burens. Na een laatste poging trok ik toch maar mijn stoute schoenen aan en meldde de overlast bij Domijn. Want het duurde nu al een half jaar en ik was er eigenlijk wel klaar mee.”

- Stap 1: Bespreek de overlast met de veroorzaker en zoek samen een oplossing.
- Stap 2: Heeft stap 1 geen of onvoldoende resultaat, dan vult u het Overlast Meldformulier op onze website in.
- Stap 3: Wij onderzoeken uw melding en nemen contact met u én de veroorzaker op om samen de problemen op te lossen. Voldoet uw melding niet aan de criteria voor overlast dan nemen wij uw melding niet in behandeling. U ontvangt hiervan bericht.
- Stap 4: Blijft de overlast aanhouden dan is het van belang een dossier op te bouwen zodat wij kunnen beoordelen of er juridische stappen gezet kunnen worden.

Ze vertelt opgelucht verder: “Dankzij de bemiddeling van Domijn, hield het blaffen op. Er werd goed naar me geluisterd en ik werd serieus genomen. Dat was erg prettig.” Natuurlijk wilde Chantal het contact met de burens weer herstellen en koos daarom voor een bemiddelingsgesprek. “Ik heb geleerd dat het belangrijk is hoe je de dingen brengt. Ik kaartte het pas bij de burens aan toen ik al heel erg boos was en dat werkte natuurlijk niet zo goed. De buurvrouw schoot, heel begrijpelijk, in de verdediging.” Wat Chantal het meest belangrijk vindt, is dat er samen met de burens over is gesproken en naar oplossingen is gezocht. “En ik heb weer goed contact met de burens.”

Wilt u meer weten?

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen? Bel ons gerust, ons telefoonnummer is 0900-335 0 335 (lokaal tarief) of kom langs bij één van onze vestigingen. Kijk voor onze actuele openingstijden op www.domijn.nl.

Onze bezoekadressen zijn:

Enschede	Boulevard 1945 - 324a
Haaksbergen	Markt 12
Losser	Ravenhorsterweg 1a

0900-335 0 335 (lokaal tarief)
info@domijn.nl
www.domijn.nl



Wat te doen bij overlast?



Overlast kent verschillende gezichten. Wat voor de één een kleine ergernis is, ervaart de ander als overlast. We spreken over overlast als het gaat om regelmatige en aanhoudende verstoring van het woongenot.

Overlast is vervelend. Meestal kunt u er zelf wat aan doen. Door zelf in gesprek te gaan met de veroorzaker, kunt u vaak het probleem oplossen. Onze ervaring is dat problemen het best in onderling overleg worden opgelost. Lukt dat niet en houdt de overlast aan, dan kunnen wij bemiddelen. Afhankelijk van het soort overlast schakelen we ook andere partijen in. Samen met u en uw burens willen we overlast voorkomen en een oplossing zoeken, want voor ons staat woonplezier voorop.

Ergernis of overlast?

Veel van onze woningen staan dicht bij elkaar. Wederzijds begrip kan een handje helpen, we verwachten dat iedereen rekening houdt met de burens. Als uw burens eens per jaar een feestje hebben en dit van tevoren melden, heeft u misschien wel last van het geluid, maar dan valt het niet onder overlast. Het wordt anders als u regelmatig last heeft van lawaai van uw burens. Dan kunnen we spreken van geluidsoverlast. Andere vormen van overlast zijn vervuiling of stankoverlast.



Om te beoordelen of er daadwerkelijk sprake is van overlast hanteren wij een drietal criteria:

- de overlast komt regelmatig voor en is overduidelijk en voor iedereen vast te stellen;
- er is sprake van aantoonbare, ernstige hinder/overlast;
- het levert ergernis of gevaar op.

Samen met u en uw burens willen we overlast voorkomen en een oplossing zoeken, want woonplezier staat voorop

Behandeling

Wij bieden bij overlast een helpende hand. Maar u kunt er niet automatisch van uitgaan dat wij uw probleem oplossen. Het is en blijft uw eigen verantwoordelijkheid en die van uw burens om prettig met elkaar te wonen in

Om een beeld te krijgen van de omvang en ernst van de overlast kunnen we vragen een dagboek met de klachten bij te houden.

een woongebouw, straat of buurt. Bij de beoordeling van de klacht kijken we naar de aard en omvang van de klacht. En er moet een directe relatie zijn met wonen. Uw klacht behandelen we altijd serieus en vertrouwelijk.

Bemiddeling

Wij nemen vooraf contact op met beide partijen. Dat kan telefonisch, maar onze voorkeur gaat uit naar een persoonlijk gesprek. We kijken wat het best past bij de situatie*. Tijdens een bemiddelingsgesprek zoeken we samen naar een oplossing voor het probleem. De afspraken die worden gemaakt, worden schriftelijk vastgelegd.

In sommige gevallen sturen wij de overlastveroorzaker een schriftelijke waarschuwing en het kan zelfs voorkomen dat we de politie of een maatschappelijke instantie inschakelen bij het zoeken naar een oplossing. Houdt de overlast aan? Dan is het belangrijk om uw klachten schriftelijk aan ons te blijven melden, alleen dan kunnen we een dossier opbouwen.

Eerst zelf in gesprek

Ga altijd eerst zelf met de overlastveroorzaker in gesprek om de problemen samen op te lossen. Zo'n gesprek is meestal heel verhelderend en nuttig. Vaak weten mensen niet eens dat zij overlast veroorzaken. Stap niet boos op ze af, maar maak een afspraak. Bereid u voor op het gesprek zodat u

rustig kunt uitleggen wat het probleem is en een oplossing kunt voorstellen. Blijf in het gesprek altijd vriendelijk en respectvol. Komt u er samen toch niet uit? Meld dan de overlast bij ons.

Overlast meldt u bij voorkeur schriftelijk. Dat kan online via het Meldformulier Overlast. Dit formulier vindt u op de website onder ik-ben-huurder/direct-regelen. Ook kunt u overlast melden aan de balie van ons kantoor.

Heeft u een vermoeden van het dealen van drugs of hennepsteelt? Meld dat dan bij de politie of bel de anonieme tiplijn "meld misdaad anoniem" (Tel. 0800 – 7000).

Melding bij Domijn

Wat als bemiddeling niet lukt?

Het recht op prettig wonen is een groot goed. Wij zetten daarom altijd in op het oplossen van de overlast, samen met de melder en de overlastveroorzaker. Dat lukt helaas niet altijd. Soms is er geen sprake van overlast, maar van botsende leefstijlen. Ook kan een burensrelatie verstoord raken en is er geen goede relatie meer mogelijk. De enige mogelijkheid is dan de burens te accepteren of te negeren.

Omdat het in onze beleving geen goede oplossing is om een overlastveroorzaker uit zijn huis te zetten, vragen we alleen in het uiterste geval de rechter de huurovereenkomst te ontbinden. Een juridische procedure kost heel veel tijd en energie. Alleen als er sprake is van aanhoudende en extreme overlast, zetten wij in op een juridische aanpak. Let wel: alleen bij ernstige en structurele overlast die voldoende is bewezen, zal de rechter de eis tot ontruiming toekennen. Ook daarom is het zo belangrijk om de overlast schriftelijk vast te leggen en te blijven melden.



* Bij individuele klachten zetten we in op bemiddeling. Voorwaarde is dat beide partijen hiertoe bereid zijn.