

gesprek. Tijdens dit gesprek kunt u alles dat betrekking heeft op het conflict bespreken. Daarna maken zij een afspraak met uw buren, die de gelegenheid krijgen ook hun verhaal te vertellen. Willen uw buren meewerken dan wordt er op neutraal terrein een afspraak gemaakt en wordt geprobeerd het gesprek onderling opgang te brengen. Werken de buren niet mee, dan geeft Buurtbemiddeling dit door aan Centrada.

Stap 4: Laatste waarschuwing

Als ook het bemiddelingsgesprek niet heeft geholpen of niet heeft plaatsgevonden en de overlast blijft, vragen wij u en de eventuele buurtgenoten die overlast ervaren om een 'overlastdagboek' bij te houden. In dit dagboek noteert u voor een lange periode van dag tot dag op welk tijdstip de overlast plaatsvindt en beschrijft waaruit de overlast bestaat. U geeft Centrada een kopie van het dagboek. De behandelduur van de klacht(en) is afhankelijk van de ernst van de overlast. De woonconsulent probeert uiteraard de overlast alsnog tot een einde te brengen. Wij sturen de veroorzaker een brief met een laatste waarschuwing. Er wordt nogmaals beschreven wat het probleem is en waar de veroorzaker zich op korte termijn aan dient te houden.

Stap 5: Afweging juridische procedure

Als de veroorzaker zich wederom niet houdt aan de afspraken, bekijkt Centrada of het zinvol is om een juridische procedure te starten. Hiervoor worden alle vastgelegde feiten die zijn opgenomen in het dossier bekeken. Om die reden is het belangrijk dat u alle bewijslast vanaf het begin schriftelijk aan Centrada doorgeeft. Afhankelijk van de ernst, de hoeveelheid en aard van het belastende materiaal, neemt Centrada een besluit om al dan niet juridische stappen te onder nemen. Houdt rekening met het feit dat het een lange weg is vanaf de eerst schriftelijke klacht tot aan de afweging om een juridische procedure te starten. Centrada kan zonder tussenkomst van een rechter geen sancties uitvoeren. U en de veroorzaker worden over dit besluit geïnformeerd. Intussen leeft u in onmin met uw buren.

Stap 6: Rechter doet uitspraak

Indien een juridische procedure een reële kans van slagen heeft, verzoekt (de advocaat van) Centrada de (kanton)rechter de huurovereenkomst tussen Centrada en de overlast veroorzaker te ontbinden. Alleen de rechter kan besluiten de huurovereenkomst te ontbinden en ontruiming van de woning te bevelen. Zowel Centrada als de veroorzaker kunnen in beroep gaan als de uitspraak niet naar tevredenheid is.

Politie

Centrada raadt u aan overlastklachten ook door te geven aan de politie. Voor specifieke problemen en overlastklachten op de openbare weg, zoals hangjongeren, verkeersoverlast, vandalisme, inbraak, drugs of bedreiging dient u zich te wenden tot de politie.

Centrada

Wigstraat 18

Postbus 120

8200 AC Lelystad

T. 0320 239 600

E. wonen@centrada.nl

W. www.centrada.nl

Burenoverlast, wat te doen?



centrada
wonen

elk mens zijn eigen woonwens

Burenoverlast, wat te doen?

In Nederland wonen we dicht op elkaar, waardoor het hebben van burenen (bijna) onvermijdelijk is. Een aangenaam woonklimaat wordt voor een groot deel bepaald door de manier waarop we met onze (naaste) burenen omgaan. Vaak is contact met de burenen plezierig en handig, denk bijvoorbeeld aan het water geven van de plantjes als u geniet van een welverdiende vakantie. Maar het kan ook voor overlast zorgen, bijvoorbeeld omdat u elkaar niet goed begrijpt of last hebt van de levensstijl van uw burenen. Ruzies tussen burenen komen veel voor en kunnen diep in het leven van mensen ingrijpen. Vaak gaat het om meer ergernissen tegelijk. Een conflict is dan slechts het topje van de ijsberg. In deze brochure staan tips om overlast te voorkomen. Mocht het toch misgaan dan leest u hoe u het beste met een overlastsituatie kunt omgaan en wat Centrada kan doen in geval van een melding van overlast door een huurder.

Zelf overlast voorkomen

Veel mensen zijn zich niet bewust van het feit dat of de wijze waarop ze overlast veroorzaken. Daarom is het goed tips te geven die overlast kunnen voorkomen:

- maak kennis met uw burenen;
- houd het volume van uw stereo en televisie beperkt of draag een koptelefoon;
- heeft u harde vloerbedekking (hout, laminaat etc.), trek dan uw schoenen uit als u thuis bent;
- smijt niet met deuren en stamp niet op de trap;
- breng trillingsdempers aan onder uw boxen, vooral onder de subwoofer van surround sound systemen;
- waarschuw de burenen voordat u gaat klussen en klus niet in de vroege morgen (voor 7.00 uur) of de late avond (na 22.00 uur);
- bespeelt u of uw huisgenoot een muziekinstrument, maak dan met uw burenen afspraken over de tijden waarop u muziek maakt;
- heeft u een hond, informeer af en toe bij de burenen of de hond blaft als u weg bent. Blaft uw hond, doe er dan wat aan. Soms helpt het als u de radio aan laat staan;
- geeft u een feestje, waarschuw de burenen bijtijds. Neem na afloop binnenshuis afscheid van uw gasten, zodat de burenen hier geen last van hebben.

U heeft overlast

Als u burenen u overlast bezorgen, is het goed om uzelf eerst het volgende af te vragen. Waar gaat de overlast precies om? Komt het vaak voor of maar een enkele keer? Bent u de enige of zijn er andere omwonenden met dezelfde klachten? Als u vindt dat uw klacht redelijk is, kunt u het beste zo snel mogelijk actie ondernemen.

Stap 1: Praat met uw burenen

Een gesprek met uw burenen is in veel gevallen het begin van de oplossing. Misschien realiseert hij of zij zich niet eens dat hij/zij u overlast bezorgt. Vaak zal een vriendelijk praatje of een rechtstreeks verzoek van u aan uw burenen sneller tot een oplossing leiden dan wanneer Centrada (of een andere instantie) bij hen aanklopt. Misschien is het mogelijk de betreffende burenen eens te vragen te komen kijken of luisteren in uw woning en samen met u te ervaren wat u meemaakt.

Tips om een goed gesprek aan te gaan:

- vraag eerst of een gesprek gelegen komt. Zo nee, maak een andere afspraak;
- ga niet praten op het moment dat u erg boos bent. U zegt dan misschien de verkeerde dingen;
- indien gewenst kunt u een familielid of kennis meenemen;
- probeer u in te leven in de levensstijl van u burenen en wijs niet direct alles af. Vraag naar het hoe en waarom van de dingen die u niet begrijpt;
- maak afspraken met elkaar;
- handel, zoals u zelf behandeld wilt worden;
- informeer of de burenen overlast van u hebben;
- reageer niet op overlast door hetzelfde gedrag te vertonen. U veroorzaakt dan zelf ook overlast.

Stap 2: Melding maken

Soms gaat de overlast gewoon door, zelfs als u uw best heeft gedaan om met de burenen te praten en afspraken te maken. In dit soort gevallen kan Centrada u wellicht helpen. Wij begrijpen dat u uw verhaal telefonisch of aan de balie van de klantenservice wilt vertellen, maar Centrada wil uw klacht (ook) graag schriftelijk ontvangen. Op die manier kunnen wij uw klacht officieel registreren en vastleggen in een dossier. De overlast veroorzaker wordt door de woonconsulent geconfronteerd met de klachten. De woonconsulent raadt u aan de overlastklachten ook door te geven aan de politie. De politie kan vanuit haar taken en beleid ook stappen ondernemen. Vaak besluit de woonconsulent, afhankelijk van het soort klachten, een onafhankelijke partij in te schakelen.

Stap 3: Buurtbemiddeling

De partij met wie Centrada dan contact op neemt is Buurtbemiddeling van Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland (MDF). Centrada geeft alleen uw naam door en de naam van uw burenen.

U kunt ook zelfstandig, zonder tussenkomst van Centrada, contact opnemen met Buurtbemiddeling (tel. 0320 230917). Buurtbemiddeling is een onafhankelijke partij die bemiddelt tussen burenen, die niet (meer) met elkaar praten. Buurtbemiddeling brengt het gesprek weer op gang, met als inzet dat de (ruziënde) burenen samen, onderbegeleiding van twee bemiddelaars, hun problemen oplossen. Op deze manier is het mogelijk dat u en uw burenen samen tot goede afspraken komen. Als uw probleem geschikt is voor bemiddeling, neemt één van de bemiddelaars contact op met u. Zij maken met u een afspraak voor een