



## Overlastwijzer



# Voorkom overlast en wees er tijdig bij!

Woonplus Schiedam is een woningcorporatie met ruim 12.000 woningen. Veel van onze woningen zijn appartementen waarin bewoners een portiek en/of een galerij delen. Dat is levendig en gezellig en geeft een veilig gevoel. Maar waar mensen samen wonen, ontstaan soms ook irritaties. De tv van de burens staat te hard, er is ruzie of er ligt vuilnis waar het niet hoort. Een irritatie hoeft echter geen overlast te worden. Daar kunt u samen iets aan doen. In deze folder leest u hier alles over.

## **Burenoverlast**

We spreken over burenoverlast wanneer meerdere omwonenden **structureel** klagen over dezelfde hinder die door de burens wordt veroorzaakt, bijvoorbeeld harde muziek, geschreeuw of afval waar het niet hoort. Overlast heeft een structureel karakter. Een eenmalig feest bij de burens valt dus niet onder burenoverlast.

## **Praten met elkaar**

Iedereen wil graag plezierig wonen. Als u rekening met elkaar houdt en elkaar respecteert, leeft u prettiger samen met uw burens. Probeert u zich bij een irritatie eens in te leven in de ander. Onze ervaring is dat overlast vaak wordt veroorzaakt door onbewust gedrag van uw burens. Samen praten, met respect voor elkaar helpt in 90% van de gevallen. Praat daarom bij problemen eerst met elkaar.

### Wat kunt u zelf doen

Huurders van Woonplus ontvangen bij het ondertekenen van de huurovereenkomst het boekje **Oh ja... de burens**. Hierin staan tips en adviezen over wat u zelf kunt doen om overlast te voorkomen.

Wilt u meer informatie over geluidsoverlast en hoe u dit kunt voorkomen? Kijk dan eens op de website van de Nederlandse Stichting Geluidshinder via [www.nsg.nl](http://www.nsg.nl).

### Huisregels zijn er voor iedereen

Om gezamenlijk wonen prettig te maken en te houden heeft Woonplus 10 huisregels opgesteld voor haar huurders. Deze worden meegegeven bij het ondertekenen van de huurovereenkomst. Alle bewoners moeten zich houden aan deze huisregels. Bij overtreding kan een berisping volgen of, in uitzonderlijke gevallen, een boete. We zetten ze op een rijtje:

1. Sluit voor de veiligheid de centrale toegangsdeur.
2. Zet geen fietsen, kinderwagens of grofvuil in de gemeenschappelijke ruimten.

3. Gooi geen etensresten of ander afval over het balkon of op de galerij. Het voeren van vogels en katten trekt muizen, ratten en ander ongedierte aan. Duiven zijn een grote bron van overlast.
4. Laat kinderen niet in de gemeenschappelijke ruimten spelen. Dit kan geluidsoverlast en vervuiling veroorzaken.
5. Gooi folders en kranten niet op de grond in de hal of het portiek. Houd de hal schoon en netjes.
6. Bied huisvuil op de juiste wijze aan. Deponeer het in de vuilcontainer en niet ernaast.
7. Zet grofvuil niet zomaar buiten. Breng het naar het afvalbrengstation of maak een **afspraken** om het op te laten halen.
8. Voorkom geluidsoverlast. Zet uw radio en TV niet zo hard dat uw burens er last van hebben. Niet boren en timmeren na 22.00 uur en op zon- en feestdagen. Maak bij overlast afspraken met uw burens.
9. Hang uw wasgoed of tapijt niet hinderlijk op. Zorg dat uw benedenburens er geen last van hebben. Plaats geen wasgoed in de portiekhall.
10. Bij het niet naleven van de huisregels kan Woonplus een boete opleggen van € 50,- per overtreding.

**TIP:** Zorg er samen met uw medebewoners voor dat gemeenschappelijke ruimtes regelmatig worden opgeruimd. Meer leest u hierover bij het onderwerp "**Samen Schoon**".

### Stappen bij burensverlast

Wanneer u last heeft van uw burens, vraag uzelf dan het volgende af:

1. Waar heb ik precies last van?
2. Ben ik de enige die zich ergert, of zijn er burens met dezelfde klachten?
3. Hoe vaak komt het voor?

Heeft u 1 keer per maand last van uw burens? Dan is de situatie heel anders dan wanneer u en 6 andere bewoners elke nacht wakker liggen. U kunt zelf het beste beoordelen of er echt sprake is van overlast. Het gaat pas om overlast als meerdere bewoners structureel klagen. Is er daadwerkelijk sprake van overlast? Kom dan snel in actie en zorg ervoor dat de situatie niet verergert.



## Stap 1: U bent aan zet: in gesprek met uw burens

Praat met uw burens. Blijf vriendelijk en leg uit wat u dwars zit. Wees bewust van hoe u zich gedraagt wanneer u uw burens aanspreekt op hun gedrag. Denk van tevoren na over eventuele oplossingen. Kies een moment waarop u ontspannen bent en helder kunt vertellen waar u last van heeft. Misschien zijn de burens zich niet eens bewust van de overlast die ze veroorzaken. Wacht niet te lang met praten als u zich stoort aan uw burens. Kleine ergernissen kunnen al snel grote problemen worden. Reageer niet emotioneel of geïrriteerd. Dat helpt niet!

### 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 en geef aan dat u er de volgende dag op terug wilt komen.

**TIP:** Het is altijd beter voor een buurt als problemen door de buurbewoners zelf worden opgelost. De ervaring leert dat wanneer anderen zich ermee gaan bemoeien, de zaak eerder erger wordt, dan beter.

## Stap 2: Wanneer praten niet helpt

Soms is praten niet de oplossing. Bijvoorbeeld als uw burens niet met u willen praten of naar u willen luisteren. Ook als de overlast ernstige vormen aanneemt, of als bedreiging en agressie in het spel zijn, dan is een andere aanpak nodig.

- Samen staat u sterk. Onderzoek of andere burens ook last hebben van dezelfde burens.
- Schrijf duidelijk op wat er is gebeurd en wanneer (datum, tijdstip en soort overlast).
- Wordt u bedreigd? Zoek dan contact met andere omwonenden, politie, een hulpinstantie of met Woonplus. Probeer de overlast niet in uw eentje op te lossen!
- Meld uw klacht schriftelijk bij Woonplus Schiedam of via het [overlastformulier](#).

**Let op:** Wij behandelen geen anonieme overlastklachten. Alleen in zeer extreme gevallen, zoals bedreiging, mishandeling of criminaliteit, kan Woonplus vertrouwelijk omgaan met uw gegevens.

**Let op:** In noodgevallen of acute situaties kunt u het beste direct de politie bellen. Bijvoorbeeld bij een burenruzie of harde muziek 's nachts. Laat de politie dan proces-verbaal opmaken. U bereikt de politie via telefoonnummer 0900 8844. Bij nood belt u 112.





### Stap 3: Bemiddeling

Blijft de overlast aanhouden en hebben gesprekken met de burens niet geholpen? Dan kunnen wij bemiddelen tussen u en uw burens. Afhankelijk van de situatie kunt u ook worden doorverwezen naar **Buurtbemiddeling**. Dit is overigens niet vrijblijvend. Ervaart u overlast maar werkt u niet mee aan Buurtbemiddeling? Dan kan Woonplus verder niets betekenen bij het verhelpen van de overlast. Op de website van **Buurtbemiddeling** leest u meer over hun werkwijze.

In sommige gevallen zal Woonplus zelf bemiddelen. Afhankelijk van de klacht wordt de overlastgever telefonisch benaderd of door middel van een huisbezoek. Hierbij worden afspraken gemaakt met de overlastgever. Deze worden schriftelijk vastgelegd. Zet Woonplus een dergelijk traject in? Dan is het belangrijk dat u de overlast blijft bijhouden en schriftelijk melding blijft maken. Onze medewerker Sociale Begeleiding houdt u op de hoogte van de stand van zaken.

### Stap 4: gerechtelijke uitzettingsprocedure

Heeft de bemiddeling niet tot het gewenste resultaat geleid? Dan kan een gerechtelijke uitzettingsprocedure worden gestart. Dit doet Woonplus alleen in **uitzonderlijke gevallen**. Eén van de voorwaarden is dat er minimaal 3 huishoudens zijn die willen getuigen bij een rechtszaak. Een tweede voorwaarde is dat een uitgebreid dossier is samengesteld.

Dat betekent dat meerdere bewoners gedurende een langere periode de klachten schriftelijk of digitaal hebben gemeld. Daarbij moet precies zijn bijgehouden wat er is gebeurd en wanneer.

Op basis van de verklaringen en het dossier kan de rechter besluiten dat de overlastgever moet vertrekken. Besluit de rechter dat niet, dan kan Woonplus geen verdere actie ondernemen om de overlastgever te dwingen zijn woning te verlaten.

### Andere vormen van overlast

Het kan ook voorkomen dat u te maken heeft met andere vormen van overlast. Zwerfvuil, vervuiling of ongedierte zijn ook grote bronnen van ergernis. Graag staan we stil bij een aantal andere vormen van overlast.

### Samen schoon!

U woont graag in een prettige omgeving die schoon, heel en veilig is. Woonplus Schiedam steekt hier veel energie in. Maar daar hebben we u ook bij nodig. Samen kunnen we werken aan een plezierige woonomgeving. Graag maken we 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 zelf meteen op.
- Zorg ervoor dat iedereen vrije doorgang heeft in de berg ruimten, galerijen en trappenhuizen.
- Houd doorgangsroutes open voor brandweer en hulpdiensten.
- Bent u een nieuwe huurder? Vraag dan aan uw burens hoe de schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimtes is geregeld. Maak eventueel een schoonmaakrooster. Zo verdeelt u de taken.

### Schoonmaakprogramma

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. Soms regelt Woonplus de schoonmaak. Dan betaalt u een vast bedrag per maand via de **servicekosten**.

Is er een schoonmaakbedrijf actief in uw complex? Dan zijn er afspraken gemaakt over wat en wanneer het bedrijf schoonmaakt. Als hier iets in verandert, dan kan dit gevolgen hebben voor de kosten. In dat geval heeft Woonplus vaak toestemming nodig van een groot deel van de bewoners. Wilt u weten welke afspraken er zijn over de schoonmaak in uw complex? Of heeft u opmerkingen over de schoonmaak? Neem dan **contact** met ons op.

### Ongedierte

Ratten, muizen, kakkerlakken, wespen of vlooiën zijn meestal ongewenste gasten. Niets is zo vervelend als overlast van ongedierte in of om uw huis. Deze veroorzaken knaagschade aan goederen en kunnen ziektes verspreiden. Wat kunt u doen?



#### **Kleine plagen: zelf bestrijden**

Als het gaat om de bestrijding van ongedierte als vlooiën, mieren of muizen bent u in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor bestrijding. Wel kan Woonplus u adviseren hoe u dit ongedierte het beste kunt bestrijden.

#### **Ernstige overlast: Schakel dan Irado in**

Heeft u ernstige overlast? Dan kunt u een afspraak maken met Irado. Irado komt een eerste keer gratis bij u kijken en beoordelen wat er moet gebeuren om de ongedierteplaag te bestrijden.

Vaak krijgt Woonplus een kopie van het rapport met uw toestemming. Het kan ook zijn dat alleen u het rapport krijgt van de Irado. Weet u om welk ongedierte het gaat en wat er moet gebeuren om het te bestrijden? Neemt u dan **contact** op met Woonplus. We bekijken dan samen wat de mogelijkheden zijn.

#### **Rechtstreeks inschakelen**

U kunt ook rechtstreeks een gespecialiseerd bestrijdingsbedrijf inschakelen, maar dan betaalt u zelf de kosten. Neem dus altijd eerst **contact** op met Woonplus.

#### **Woonfraude en overlast**

Helaas worden wij steeds vaker geconfronteerd met Woonfraude en (overlast) problemen die hiermee samenhangen. Via **Woonnet Rijnmond** adverteert Woonplus haar beschikbare woningen. Op deze manier worden de woningen op een eerlijke wijze aan de juiste kandidaat toegewezen. Het is voor Woonplus belangrijk dat de woningen ook daadwerkelijk bewoond worden door de bewoners met wie wij een huurovereenkomst zijn aangegaan.

#### **Wat is woonfraude**

Er is sprake van woonfraude, of onrechtmatige bewoning, als sociale huurwoningen zonder toestemming van Woonplus, geheel of gedeeltelijk, worden verhuurd aan een ander. Zonder schriftelijke toestemming van Woonplus mag een huurder de huurwoning niet door anderen laten bewonen of gebruiken of onbewoond achter laten.

#### **Oplettende huurders**

Voor het oplossen van woonfraude heeft Woonplus uw hulp hard nodig. Meldingen van woonfraude behandelen wij altijd strikt vertrouwelijk. U kunt fraude anoniem melden via het formulier **Melding woonfraude**. Wel stellen we het op prijs als wij u mogen benaderen met vragen over uw melding.



*Aan de inhoud van deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.*

Woonplus Schiedam

**Bezoekadres**

Valeriusstraat 3  
3122 AM Schiedam  
(010) 204 51 00

**Postadres**

Postbus 25  
3100 AA Schiedam

**Internet**

[www.woonplus.nl](http://www.woonplus.nl)

**Openingstijden**

Via [www.woonplus.nl](http://www.woonplus.nl) 24 uur per dag  
Telefonisch bereikbaar op werkdagen van 08:00 tot 11:00 uur  
Op [afspraak](http://www.woonplus.nl) via [www.woonplus.nl](http://www.woonplus.nl)

**Woonplus Schiedam werkt aan uw woonwens**