



Prettig wonen



Wonen is meer dan een dak boven je hoofd hebben. Vesteda vindt het van belang dat u prettig woont. Niet alleen in uw woning, maar ook in uw buurt. Overal waar mensen wonen, kan er wel eens iets mis gaan. Rommel op het balkon, een blaffende hond, een klussende buurman in de late avond. Wat voor de één een bron van ergernis is, valt de ander niet eens niet op. Daarom moeten we rekening houden met elkaar. Prettig wonen is een kwestie van geven en nemen. In deze brochure over overlast en hoe u dit kunt voorkomen, hebben we alles voor u op een rij gezet.



### **Voorkomen is beter dan genezen**

Veel overlast ontstaat ongemerkt. Met deze tips voorkomt u dat u zelf overlast veroorzaakt:

- Geeft u een feestje? Kondig het even aan bij uw burens. Of nodig ze uit! Gaat u gezellig barbecueën? Een kwestie van even opletten waar u de barbecue of vuurkorf neerzet, zodat de wind de rook niet naar de burens blaast. Nog een simpele manier om overlast te voorkomen, is door binnen al afscheid te nemen van uw bezoek.
- Plannen om te klussen? Verras uw burens niet met onverwachte boorgeluiden en bouwafval op de stoep, maar breng ze op tijd op de hoogte van uw activiteiten.
- Hebt u graag zo'n fraaie laminaatvloer in de woning? Informeer bij Vesteda aan welke eisen het leggen van een harde vloer moet voldoen. Wist u dat bij verkeerd gelegd laminaat uw burens elke voetstap kunnen horen?
- Laat uw wasmachine bij voorkeur niet 's ochtends vroeg of 's avonds laat draaien. Wilt u profiteren van het lage energietarief, kies dan voor het weekend. Zorg verder dat de wasmachine waterpas staat en niet tegen een tussenmuur is geplaatst. Vergeet ook niet de rubberjes onder de machine. Dit alles voorkomt het bekende bonkgeluid bij het centrifugeren.
- Bespeelt u met veel passie een muziekinstrument? Dat hoeft geen probleem te zijn. Spreek met uw burens af op welk tijdstip u het beste kunt oefenen.
- Vergeet ook niet de volumeknop van uw radio en televisie. Een beetje zachter is vaak een kleine moeite. En met een hoofdtelefoon hoeft u verder nergens over na te denken.
- Kinderen moeten lekker kunnen spelen, maar soms gaat dat gepaard met veel lawaai. U kunt ze gelukkig al jong leren om een beetje rekening te houden met de burens.
- Bent u een hondenbezitter? Werk mee aan schone stoepen en speelveldjes en laat uw hond uit op de daarvoor bestemde plekken. Van te lang alleen thuis zitten houdt trouwens geen enkele hond. Sommige honden gaan janken of blaffen en stoppen niet voordat het baasje terug is!
- Een schoon balkon is ook belangrijk. Gooi geen water of afval en etensresten naar beneden. Ongedierte zoals duiven, muizen en ratten zijn er dol op.



### **Overlast? Praat erover**

Mensen hebben meestal niet eens in de gaten dat zij ergernissen veroorzaken. Ze zijn vaak heel verrast als ze erover worden aangesproken. Toch is het de moeite waard, een simpel gesprek doet vaak wonderen. Maar hoe pakt u dat aan? Hieronder wat tips voor een goed gesprek:

- Ga niet praten als u kwaad of emotioneel bent. Dat is hét recept voor ruzie. En dat lost natuurlijk niets op. Praat alleen met de overlastveroorzaker wanneer u rustig bent.
- Begin met de vraag of een gesprek gelegen komt. Zoek anders voor beide partijen een passend moment en neem er de tijd voor.
- Spreek de persoon in kwestie aan op het moment dat u de overlast ervaart. Als u langer wacht, herinneren ze zich de situatie misschien niet meer. Als het gesprek gelegen komt, leg dan precies uit waar u last van heeft, waarom en op welke momenten.
- Blijf rustig als uw burens boos worden tijdens het gesprek. Achter boosheid zit vaak schrik, angst of schaamte. Als u kalm blijft, worden uw burens meestal ook weer rustig.
- Samen zoeken naar een geschikte oplossing werkt beter dan elkaar verwijten te maken. Denk daarom voor het gesprek alvast na over wat een goede oplossing voor het probleem zou kunnen zijn. Geef de ander wel de kans om mee te denken.

### **Een brief helpt ook**

Reageren uw buren afwijzend op uw signalen van overlast? Of bent u zelf wat angstig om uw buren aan te spreken? Dan kan het schrijven van een brief aan uw buren een uitkomst zijn. Probeer zo vriendelijk mogelijk te zijn, bijvoorbeeld door te schrijven dat u vermoedt dat uw buren de overlast veroorzaken. Beschuldig hen niet direct. Vraag in uw brief ook of zij samen met u willen praten over een oplossing en daarover contact met u willen opnemen. Vergeet niet om duidelijk uw naam, adres en telefoonnummer te vermelden.

### **Als praten niet helpt**

Meestal wordt de kwestie opgelost door erover te praten. Helaas helpt praten niet altijd. Soms zijn mensen niet voor rede vatbaar. Wij raden u in dat geval aan te onderzoeken of andere omwonenden dezelfde overlast ervaren. Samen staat u sterker.

Mocht er sprake zijn van bedreigende situatie, zoek dan contact met omwonenden en bel de politie of een hulpinstantie. Ook hier geldt: samen sta je sterker. Noteer precies wat er gebeurt en wanneer. Bij voortdurende overlast is het wel zaak om van iedere overlast melding te maken bij de politie. De politie onderneemt pas actie nadat de overlast meerdere malen is gemeld en hiervan een proces verbaal is opgemaakt. Melden van overlast kan op nummer: 0900 – 8844.

### **De rol van Vesteda**

In principe is Vesteda geen partij bij overlast. Het is aan de omwonenden zelf om tot goede afspraken te komen. Dat werkt meestal ook beter en sneller. Lukt het u toch niet om het overlastprobleem op te lossen? Dan kunt u Vesteda uw klacht melden. U mag ons de overlast natuurlijk telefonisch doorgeven, maar het is belangrijk dat u de overlast altijd schriftelijk bij ons meldt. In eventuele officiële procedures kunnen namelijk alleen schriftelijke klachten als bewijs worden aangevoerd. Aanmelden kan eventueel via onze website [www.vesteda.com](http://www.vesteda.com). Het spreekt voor zich dat wij met alle informatie vertrouwelijk omgaan.

Houd bij uw aanmelding rekening met het volgende:

- Zelf pogingen ondernomen om overlast op te lossen.
- De overlast moet structureel zijn.
- Alleen degene die zelf overlast ervaart, kan een klacht indienen.
- Anonieme meldingen worden door Vesteda niet in behandeling genomen.

### **Klachtenformulier**

Zodra wij een volledig ingevuld klachtenformulier hebben ontvangen, kunnen we de ernst van de klacht beoordelen. Een van onze medewerkers zal contact met u opnemen en aangeven hoe Vesteda uw klacht oppakt. In het geval van bemiddeling, wordt de veroorzaker met een brief of een telefoongesprek op de hoogte gesteld van de klacht en gevraagd mee te denken in de oplossing. Als het nodig is, zal Vesteda beide partijen uitnodigen voor een gesprek. Alleen in die gevallen kunnen wij de zaak verder in behandeling nemen.

### **Rechterlijke uitspraak**

In het uiterste geval kunt u met ons naar de rechter stappen. Als verhuurder van de woning kan Vesteda de rechter om een oordeel vragen. Dat is alleen mogelijk als meerdere omwonenden dezelfde overlast ervaren en dit schriftelijk hebben gemeld. De rechter kan ertoe besluiten om het huurcontract van uw bureu te laten ontbinden. Maar dat gebeurt niet zomaar. Houd er rekening mee dat een gerechtelijke procedure vaak lang duurt en dat u als getuige zal worden opgeroepen.





## **Overzicht instanties m.b.t. overlast**

### **Geluidshinder**

Bij de Nederlandse Stichting Geluidshinder (NSG) kunt u, tegen een kleine vergoeding, de brochure 'Geluidshinder Buren' bestellen. Daarin vindt u nog meer tips voor het voorkomen en aanpakken van geluidsoverlast. Bezoek eens de website [www.nsg.nl](http://www.nsg.nl)

### **Grof vuil**

Wilt u grof vuil kwijt? Met één telefoontje regelt u in veel gemeenten dat dit wordt opgehaald. Anders kunt u grof vuil eenvoudig inleveren bij een lokaal verzamelpunt voor afval. Bekijk de website van uw gemeente voor meer informatie over afval.

### **Ongedierte**

Advies over bestrijding van ongedierte kunt u krijgen bij de gemeentelijke bestrijdingsdiensten of de lokale GGD. Het Kenniscentrum Dierplagen

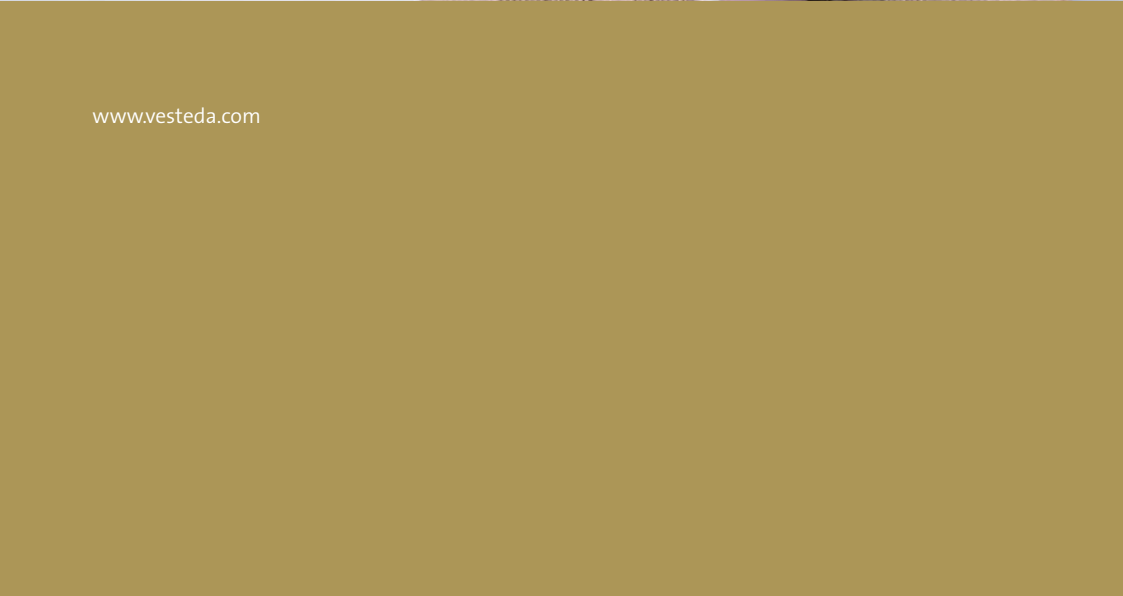
verkoopt consumentenfolders over de bestrijding van allerlei onwelkom gedierte in en rond de woning. Bekijk de website [www.kad.nl](http://www.kad.nl).

### **Buurtbemiddeling**

Buurtbemiddeling is een methode om buren na een conflict met hulp van derden weer met elkaar in contact te brengen. Op de site van het Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid vindt u een overzicht in welke gemeenten buurtbemiddelaars actief zijn. U kunt hier ook een folder downloaden: [www.hetcvv.nl](http://www.hetcvv.nl)

### **Meld misdaad anoniem**

Hebt u het vermoeden dat er zaken in uw buurt plaatsvinden die de veiligheid aantasten, dan kunt u hiervan anoniem melding maken via Meld Misdad Anoniem. Bel 0800 7000 of ga naar de site [www.meldmisdadanoniem.nl](http://www.meldmisdadanoniem.nl)



[www.vesteda.com](http://www.vesteda.com)