



Meer informatie?

Hebt u na het lezen van deze informatie nog vragen?

Neem dan gerust contact op met Volksbelang.

U kunt ons bereiken via telefoonnummer 0492 – 538 815,

of via e-mail info@volksbelanghelmond.nl.

Iedere werkdag heeft de afdeling Bewonerszaken

tussen 10.00 en 12.00 uur een telefonisch spreekuur.



Zorgeloos samenleven

Bezoekadres: Molenstraat 83, Helmond - Postadres: Postbus 276, 5700 AG Helmond - T: 0492 - 538 815 - F: 0492 - 542 346 - info@volksbelanghelmond.nl - www.volksbelanghelmond.nl



Volksbelang:

Zorgeloos huren en wonen,

dat is waar Volksbelang voor staat.

Als sociale organisatie die midden tussen haar

klanten staat, vindt Volksbelang het belangrijk om

haar klanten eigentijdse en passende service te bieden.

Dat vertaalt zich in kwalitatief goede en betaalbare

woningen, waarbij ook de kwaliteit van de omgeving

niet uit het oog wordt verloren.

Midden tussen haar klanten

U hebt uw eigen leefgewoonten... Denkt u ook aan die van uw burenen?

Uw straat, uw wijk, uw stad: u deelt ze met andere bewoners. Bewoners met andere leefgewoonten, mensen uit andere culturen en mensen met andere bezigheden. Vaak is het boeiend om samen te leven met zo veel verschillende mensen, maar soms ontstaan er helaas ook spanningen.

Wat is overlast?

Overlast is voor iedereen anders.

De ene persoon stoort zich eerder aan luide muziek dan een ander. En in een oude woning hoort men wat meer van elkaar dan in een nieuwe woning.

Blaffende honden zijn misschien voor een dierenliefhebber geen probleem; voor anderen kunnen ze angstaanjagend zijn. Er zijn mensen die niet houden van tuinieren, maar er zijn ook

mensen die zich storen aan een slecht onderhouden tuin. Een glaasje op zijn tijd, is voor veel mensen geen probleem; drank- en drugsmisbruik leidt echter vaak tot situaties die door veel mensen als overlast worden ervaren. En wat voor de een lekker ruikt, kan voor een ander stankoverlast zijn.

Voorkomen: beter dan genezen!

Het is natuurlijk altijd beter om problemen te voorkomen, omdat spanningen en conflicten ook uw woongenot verstoren. Als u toch merkt dat u geïrriteerd raakt door het gedrag van uw burens, dan is een goed gesprek vaak al genoeg om het probleem op te lossen. Ga een gesprek over de overlast die u ervaart aan op een rustig moment: wanneer u boos bent, ontaardt een gesprek al snel in verwijten, waardoor u moeizaam tot een oplossing kunt komen. Wacht echter ook niet te lang met een gesprek, want dat levert alleen maar meer frustratie op.

In een gesprek kan worden geprobeerd gezamenlijk afspraken te maken. In veel gevallen zijn mensen zich er helemaal niet van bewust dat zij overlast veroorzaken en zo kan het zijn dat ook u, zonder dat u het weet, zorgt voor ergernis.

Op de volgende manieren helpt u zelf overlastsituaties te voorkomen:

- Houd uw woonomgeving schoon en netjes.
- Zet uw auto of fiets niet op een plaats waar hij de doorgang verspert of anderen hindert.

- Zet vuilnis op de juiste tijd buiten, op de daarvoor bestemde plaats.
- Zorg ervoor dat anderen geen last hebben van uw huisdieren.
- Houd uw muziek voor uzelf. Gebruik een koptelefoon als u graag naar luide muziek luistert.
- Wees 's avonds stil. Ook als u laat thuiskomt.
- Meld het vooraf bij uw burens als u een feestje geeft.
- Voer luidruchtige klussen uit voor 8 uur 's avonds of overleg met uw burens tot welk tijdstip u kunt klussen, zonder dat het hen of hun kinderen stoort.

- Gebruik viltjes onder meubels en draag geen schoenen met harde zolen of hakken als uw woning een harde vloerbedekking heeft.
- Maak problemen bespreekbaar met elkaar. Wees beleefd en toon begrip voor elkaar.
- Accepteer dat niet iedereen hetzelfde is.



Als er niets meer te zeggen valt

Sommige conflicten zijn met praten niet meer op te lossen. In zo'n geval kunt u onze woonconsulent vragen om bemiddeling. Een voorwaarde voor bemiddeling is dat u uw klachten schriftelijk meldt. Om het u gemakkelijk te maken, hebben wij daarvoor een registratieformulier dat kunt aanvragen of ophalen bij de balie van Volksbelang. Het formulier kunt u ook downloaden van onze internetsite. Vanzelfsprekend behandelen we alle gemelde klachten vertrouwelijk.

Volksbelang behandelt geen klachten die niet schriftelijk zijn gemeld en geen anonieme klachten of klachten waaraan discriminatie ten grondslag ligt.

Wat doet Volksbelang met uw klacht?

Nadat u een klacht over overlast hebt ingediend, ontvangt u een bevestiging van gemelde klacht. In deze bevestiging geven we aan wat we gaan ondernemen om uw klacht te behandelen.

In sommige gevallen neemt Volksbelang contact op met de veroorzaker van de overlast. Afhankelijk van de klacht doen we dit telefonisch, schriftelijk of door een huisbezoek. Als bemiddeling de beste weg lijkt, nodigen wij beide partijen uit voor een gesprek: soms eerst afzonderlijk, daarna meestal samen. Tijdens de gesprekken zullen we proberen om een oplossing te vinden die voor alle betrokkenen acceptabel is.

Als het ons verstandig lijkt om mensen door te verwijzen naar hulpverlenende instanties, proberen we dit altijd in

overleg te doen. In sommige gevallen zullen wij u adviseren om uw klacht bij een andere instantie te melden, bijvoorbeeld als wij denken dat bemiddeling geen oplossing biedt. In zulke gevallen kunnen wij u informatie geven over de instanties die u wellicht verder kunnen helpen.

Als bemiddeling niets oplost

We hopen natuurlijk allemaal dat conflicten snel opgelost kunnen worden. Maar als zelfs bemiddeling geen uitkomst biedt, onderzoekt Volksbelang of verdere stappen gewenst of nood-

zakelijk zijn. Wanneer er sprake is van voortdurende ernstige overlast, kan het nodig zijn een juridische procedure op te starten. Hiervoor is echter wel een goed dossier nodig met meerdere klachten van verschillende partijen. De overlast moet namelijk te bewijzen zijn. In een procedure kan een klager niet anoniem blijven.

Bij de beslissing om een juridische procedure op te starten, spelen zowel de ernst van de klacht als de mogelijkheden om er iets aan te doen een rol. Als het om een werkelijk ernstig woon-

probleem gaat, kan Volksbelang besluiten tot verdere stappen. Een verhuizing van één van de betrokkenen kan eventueel ook uitkomst bieden. Het is echter niet het doel van Volksbelang mensen uit de woning te zetten. Voor dit laatste middel is een gerechtelijke procedure noodzakelijk. Alleen de rechter kan een huurovereenkomst ontbinden en ontruiming van de woning eisen. Omdat 'wonen' wordt beschouwd als een groot goed, gaat een rechter bij zo'n beslissing niet over één nacht ijs. De klachten moeten niet alleen ernstig zijn, ze moeten ook vast staan. Schriftelijke verklaringen

zijn daarbij onmisbaar en daarom is het verplicht om overlast altijd schriftelijk te melden.



**Voorkomen:
beter dan genezen!**