

**Woningstichting Den Helder vindt het heel belangrijk dat u prettig woont. Daarom bieden wij u een goed onderhouden woning en investeren wij veel in uw directe leefomgeving. Ondanks al die inspanningen kan het gebeuren dat uw plezier in het wonen wordt verstoord door burenoverlast.**

Overlast kan verschillende oorzaken hebben. Mensen verschillen nu eenmaal: in leeftijd, gezinssamenstelling, cultuur, dagindeling, hobby's enz... Ondanks het begrip dat u daarvoor kunt hebben is het mogelijk dat die verschillen tot irritatie gaan leiden. In deze folder geven we u adviezen wat u kunt doen als u problemen met het gedrag van uw burens heeft en overlast ondervindt.

#### **Praat er over met uw burens.**

Vaak zijn mensen zich niet of niet voldoende bewust dat ze overlast veroorzaken. Ga daarom een gesprek aan met degene waar u last van heeft. Wacht daarmee niet te lang, want kleine irritaties kunnen groter worden als u er niet over praat. Ga niet praten op het moment dat u boos of geïrriteerd bent. Vaak zegt u dan dingen waar u later spijt van heeft.

#### **Kijk of er in de buurt meer mensen zijn die dezelfde klachten ervaren.**

Samen staat u sterker. Praat er eens over met andere omwonenden. Schrijf op wat er precies gebeurt en wanneer het gebeurt. Als de overlast voortduurt is het verstandig om de politie te bellen. Die kan (bij geconstateerde overlast) eventueel een proces-verbaal opmaken.

#### **Vraag Woningstichting Den Helder om bemiddeling.**

Als uw pogingen op niets uitlopen dan kan Woningstichting proberen voor u te bemiddelen. Hoe gaat dat dan in zijn werk?.

Voordat Woningstichting uw klacht in behandeling neemt dient:

- Er sprake te zijn van voortdurend overlast. We bemiddelen niet als bijvoorbeeld eenmalig een verjaardag luidruchtig verloopt;
- U de klacht zelf met de overlastgever besproken te hebben;
- U na te gaan of andere omwonenden ook overlast ervaren, zodat u gezamenlijk een klacht kunt indienen.

U dient uw klacht schriftelijk of via het Meldingsformulier Overlast in. Daarbij dient u minimaal onderstaande informatie aan te geven.

- Of u de klacht zelf al met de veroorzaker heeft besproken;
- Of er meer omwonenden zijn die overlast ervaren;
- Of de overlast al bekend is bij Woningstichting den Helder (eerder gemeld);
- Of u de politie of een andere instantie heeft ingeschakeld;
- Een beschrijving van de overlast gedurende een periode van ongeveer vier weken met daarin de aard van de overlast, de data en tijdstippen waarop dit plaatsvindt en hoe lang de overlast aanhoudt.

U krijgt van Woningstichting binnen een redelijke termijn schriftelijk antwoord of de klacht in behandeling wordt genomen, wie de klacht behandelt en welke acties er worden genomen.



## U kunt uw klacht melden

- Digitaal via het 'Meldingsformulier Overlast - MFO
- Schriftelijk via een brief (postbus 90, 1780 AB, Den Helder of afgeven bij de receptie van het Woonplein aan de Middenweg 159)
- Telefonisch, door te bellen met het multifunctioneel centrum Nieuw Den Helder 't Wijkhuis, telefonisch spreekuur maandag t/m vrijdag 08.30-09.30 uur, tel. 0223 677700
- persoonlijk bij MFC 't Wijkhuis (Texelstroomlaan 5, 1784 AE Den Helder), spreekuur maandag t/m vrijdag 10.00 -11.00 uur

Vervolgens proberen wij door middel van gesprekken en afspraken er voor te zorgen dat de overlast stopt. Anonieme klachten kunnen we niet in behandeling nemen.

In extreme gevallen, zoals bij geweld of drugsoverlast, is het verstandig de politie te bellen. 'Geen spoed, wel politie?' Bel dan 0900-8844. Is er wel spoed geboden, dan kiest u het alarmnummer 112.

## Gerechtelijke procedure

Als de gesprekken en de bemiddeling geen resultaat hebben, kan Woningstichting overwegen een gerechtelijke procedure te starten. Dit gebeurt natuurlijk alleen in uitzonderlijke situaties. Één van de voorwaarden hierbij is dat u en de andere omwonenden de klachten schriftelijk blijven melden en dat u precies bijhoudt wat er gebeurt en wanneer het gebeurt. Ook is het hierbij van belang dat u wilt getuigen in de rechtszaak. Gelukkig hoeft het in de meeste gevallen niet tot een rechtszaak te komen, dikwijls blijkt een gesprek tussen burens de

beste en snelste oplossing.

Als u nog vragen heeft na het lezen van de folder, kunt u ons natuurlijk altijd bellen.

## Gouden Regels voor een prettig samen leven

- Zorg voor een goede verstandhouding met uw burens. Hoe beter je iemand kent hoe meer je van elkaar kunt hebben en bereid bent om rekening met elkaar te houden!
- Houd contact: Een "aangekondigd" geluid, zoals bij een feestje of klussen, ervaren de burens vaak minder storend. U laat zien dat u aan hen heeft gedacht en begrijpt dat uw activiteit wat overlast bezorgt.
- Praat eerst zelf met uw burens wanneer u zich aan iets stoort voordat u anderen inschakelt.

(versie 081216)



WONINGSTICHTING DEN HELDER

Middenweg 159

1782 BE Den Helder

tel. (0223) 677677, fax (0223) 633505

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