

Burenboekje

Voor iedereen die buren heeft

Een kijkje
bij de buren

Wat te doen bij
burenoverlast?

Doe de burentest en
kijk wat voor buur u bent



woCOM

Voel je thuis

wocom

Voel je thuis



Inhoudsopgave

Leven met burenen **4**

De kunst van het samen leven **5**

Een kijkje bij de burenen **6**

Tips om geluidsoverlast te voorkomen **7**

Andere vormen van overlast **9**

De Burentest: bent u een superbuur? **12**

Overlast? Trek aan de bel! **16**

Als praten niet meer helpt... **19**

Juridische stappen - hoe zet u die? **20**

Handige adressen en links **22**

Leven met buren

Nederland is dichtbevolkt

Nederland is één van de dichtstbevolkte landen ter wereld. Op één vierkante kilometer wonen 416 mensen en daarmee staat ons land op de 29e plaats van de wereldranglijst. In Frankrijk en Canada is de bevolkingsdichtheid een stuk lager. Onderaan de lijst staat Groenland met 0,03 inwoner per vierkante kilometer. Maar hoe dunbevolkt een gemeente ook is, vrijwel iedereen heeft te maken met buren: boven, onder of naast zich. Dat heeft voordelen én nadelen. Het is levendig en gezellig. Het geeft een veilig gevoel en er zijn meer voorzieningen in de buurt, zoals scholen en winkels. Een nadeel kan zijn dat het soms té levendig is. Als buren kun je elkaar helpen om de buurt leefbaar en gezellig te houden.

Lees dit boekje en u wordt een superbuur!



Gouden regels voor 'prettig samen leven'

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

Nederland: 416 inwoners per km²
België: 384 inwoners per km²
Frankrijk: 105 inwoners per km²
Canada: 4 inwoners per km²

(bron: Wikipedia)



De kunst van het samen leven

Het dicht op elkaar wonen en samen leven heeft tot gevolg dat je elkaar hoort en ziet. Iedereen heeft ook zo zijn eigen gewoontes en leefstijl. Verschillen in leeftijd, gezinssamenstelling (alleenwonend of bijvoorbeeld een gezin met kinderen), cultuur, dagindeling, karakter en hobby's kunnen leiden tot irritaties tussen buren. Veel van deze irritaties hebben te maken met lawaai.

Wat is lawaai?

Hoe wij lawaai en geluidsoverlast beleven, is sterk afhankelijk van de tijd, de plaats en de persoon die het veroorzaakt. Klusgeluiden op zaterdagmiddag klinken heel anders dan midden in de nacht. En is het uw eigen kind dat harde muziek draait, of eentje van de buren? Is het u trouwens weleens opgevallen dat geluid, geproduceerd door een 'onbekende buur', storender is dan hetzelfde geluid van een buur waar u een goed contact mee heeft?

Geven en nemen

Prettig samen leven kan wanneer je rekening met elkaar houdt en ook wat van elkaar kunt hebben. Geven en nemen dus.

Een kijkje bij de buren

Timmeren, zijn lust en zijn leven

David de Vries voedt zijn licht verstandelijk gehandicapte zoon Bjorn alleen op. 's Ochtends wordt hij opgehaald door de taxi en 's avonds komt hij weer thuis. Dat zijn lange dagen voor Bjorn en daarom leeft hij zich graag uit met zijn hout en hamer. In de berging heeft David een timmertafel gemaakt. Na het eten gaat Bjorn een half uurtje timmeren. Een half uurtje en nooit later dan 8 uur. Dat is zo afgesproken met de buren.

Gezellig, een feestje

Gezellig samen eten. "Ik hou van koken en van lekker eten", vertelt Josée Barels terwijl ze in een grote pan soep roert. "We hebben regelmatig vrienden over de vloer en dan kook ik voor de hele groep. Dat zijn altijd gezellige avonden en het wil wel eens laat worden. Hoe rumoerig het aan de eettafel soms ook is, bij het afscheid bij de deur letten we erop dat we niet teveel lawaai maken. De rest van de straat hoeft niet te merken dat onze gasten weer vertrekken."

Nieuwe buren

Anne: "Vorig jaar kregen we nieuwe buren. We hebben ze even een bosje bloemen gebracht, als welkom. Dat vonden ze hartstikke leuk. We hadden meteen goed contact. Buren hoeven niet je beste vrienden te zijn, maar elkaar even groeten en een praatje maken, vind ik wel prettig. Ik vind het ook een fijn idee dat ze even op ons huis letten, als we een weekend weg zijn."

Jongens, doe 'ns rustig

Tijdens het interview moet Els Lighthart haar kinderen even tot de orde roepen. Ze spelen Monopoly en met z'n vieren hebben ze lawaai voor tien. Els: "We hebben twee dochters en die hebben vaak vriendinnetjes over de vloer. Dat is soms erg druk, maar altijd gezellig." In huis gelden vaste regels. Er wordt niet geschreeuwd, niet met deuren geslagen en ook niet op de trap gestampt. Buiten gelden er trouwens ook regels: Els: "We wonen in een leuke wijk met veel kinderen. Natuurlijk mogen ze best eens rumoerig zijn. Maar ook buiten wordt er niet geschreeuwd. Dat is nergens voor nodig. En vervelend voor de andere bewoners."

Tips om geluidsoverlast te voorkomen

In veel gevallen kan geluidsoverlast vrij makkelijk voorkomen worden. Door wat meer rekening te houden met elkaar of kleine aanpassingen in uw woning is een probleem snel de wereld uit.



Muziek luisteren

Irritatiebron nummer 1! Probeer u eens te verplaatsen in de bureu. Let op het volume van uw stereo, stel bastonen minder zwaar in en let goed op de plaats van televisie en boxen. Zet boxen eventueel op een stuk schuimrubber: zo worden de bastonen gedempt. Plaats ze niet tegen een tussenmuur, direct op de grond of pal tegen het plafond. Wilt u de muziek echt hard? Met een kop-telefoon op kunt u uw muziek zo hard beluisteren als u wilt.



Muziek maken

Laat de bureu niet verplicht meegenieten van uw muziekoefeningen. Maak eventueel afspraken over de oefentijden. Geluiddempers en isolatie kunnen een deel van de overlast wegnemen. Een aparte oefenruimte kan ook een oplossing zijn.



Genieten van mooi weer

Bij mooi weer gaan deuren en ramen vaker open en wordt er meer buiten geleefd. Muziek en andere geluiden worden nu helemaal niet meer tegengehouden en klinken ver door. Denk aan uw bureu: waarschijnlijk hebben zij een andere smaak of genieten zij juist van de stilte.



Klussen

Let vooral op het tijdstip bij lawaaierige klusjes, zoals boren en timmeren, en overleg met de bureu. Ruim bouwafval op gemeenschappelijke plekken zo snel mogelijk op. Werkt u met verf of lak op terpentinebasis, probeer dan zoveel mogelijk te luchten. Zo voorkomt u dat nare luchtjes doordringen in het huis van de bureu.



Welke vloerbedekking heeft u?

Parket, plavuizen, laminaat en andere harde vloerbedekking weerkaatsen en geleiden geluid. Zachte vloerbedekking dempt geluiden. Heeft u harde vloerbedekking, bevestig dan viltjes onder stoel- en tafelpoten. Laat kinderen op een speelkleed spelen.



Bewegingsgeluiden

Hoge hakken en harde zolen klinken erg door op harde vloerbedekking. U kunt dit voorkomen door in huis op sokken of schoenen met zachte zolen te lopen. Let hier vooral 's avonds en 's nachts op! Door in huis en op de trappen niet te rennen of te springen en deuren rustig dicht te doen, bezorgt u uw buren geen overlast.



Feestje

Maak er een goede gewoonte van om uw feestplannen vooraf aan de buren te melden, dan kunt u afspraken maken over de duur van het feest en voorkomt u irritatie. Probeer binnen van uw gasten afscheid te nemen, zodat geluidsoverlast buiten voorkomen wordt.



Wasmachine

Wasmachines maken veel lawaai en kunnen dus beter 's avonds laat en 's nachts niet aangezet worden. Heeft u nachtstroom, profiteer hiervan in het weekend. Let ook op de plaats van de wasmachine en zet 'm bijvoorbeeld niet tegen een tussenmuur. Kies bij het uitzoeken van een nieuwe machine voor een geluidarm apparaat.

Andere vormen van overlast

Iedere huurder van woCom heeft de algemene voorwaarden ontvangen. Daarin staat dat iedere huurder zich als een 'goed huurder' moet gedragen. Dat betekent dat een huurder geen overlast of hinder mag veroorzaken. Ook de huisgenoten, gasten en huisdieren mogen dat niet. Onder overlast of hinder wordt bijvoorbeeld geluidsoverlast verstaan, overlast als gevolg van alcohol- of drugsgebruik, huisdieren die overlast veroorzaken en verwaarlozing van de tuin.

Honden

Hondengeblaf en -uitwerpselen vormen vaak een grote ergernis. Neem een zakje mee om de uitwerpselen van uw hond op te ruimen. Een hond is een gezelschapsdier en wordt niet graag alleen gelaten. Veel honden gaan dan ook janken of blaffen. Laat hem daarom niet langdurig alleen thuis. Eventueel kunt u voor een gedragscursus voor de hond kiezen.

Uw balkon

Heeft u een balkon, probeer het dan schoon te houden en gooi geen afval, etensresten of afvalwater naar beneden. Zorg ook dat uw benedenburen vrij zicht houden, dus hang wasgoed en kleden zo op dat uw burenniet in het donker zitten of last hebben van uw druipende wasgoed.

Barbecue en vuurkorf

Gezellig barbecueën of een avondje met vrienden rond de vuurkorf? Laat de burenniet meegenieten van uw rook of luchtjes. Let op waar u de vuurkorf of barbecue neerzet, denk aan de windrichting.

Gemeenschappelijke ruimten

Dat zijn bijvoorbeeld de centrale hal, de galerij, het trappenhuis, de speelplaats, de groenstroken en plantsoenen. Gemeenschappelijke ruimten zijn van en voor iedereen. Zij bieden een doorgangsroute, een plek om te spelen of even uit te blazen of zijn bedoeld als verfraaiing van de omgeving. Vanwege de leefbaarheid en brandveiligheid mogen deze plekken geen opbergplek of stalling worden. Ze zijn ook niet bedoeld als vuilstortplaats of toilet voor honden en mensen.



Afval en zwerfvuil

Jaarlijks produceren we met elkaar een grote berg afval. De gemeente zorgt ervoor dat uw vuil netjes en op tijd opgehaald wordt, zodat het geen rommel wordt. Daarom zijn er regels voor het ophalen van huisvuil. Als het huisvuil buiten de vaste tijden aan de weg wordt gezet, vervuult de buurt en is er ook kans op een boete. Voor grofvuil en chemisch afval gelden vaak andere regels. Ook voor chemisch afval, zoals batterijen, verf en motorolie heeft elke gemeente eigen regels. Neem voor meer informatie hierover contact op met uw gemeente. Een wijk ziet er leefbaar en gezellig uit als er niet van alles op straat rondslingert. Gooi dus geen papier of andere rommel op straat. Let er ook op dat uw kinderen dit niet doen.



Kookluchtjes

Een multiculturele samenleving levert een 'wereldkeuken' op met ontelbare gerechten en even zoveel etensluchtjes. Omdat smaken verschillen vraagt dit om een soepele, tolerante houding. En in veel gevallen kan een goede afzuigkap de lucht aardig klaren.

Ongedierte

Niet opgeruimd (of te vroeg of te laat buitengezet) afval trekt ongedierte aan. Muizen, kakkerlakken en ratten zijn ziekteverspreiders en komen af op niet opgeruimde etensresten en vuil. Dit kan tot onhygiënische en dus ongezonde situaties leiden. In zo'n geval kunt u het best de ongediertebestrijding van de gemeente bellen. Als duidelijk is wie of wat de oorzaak van de overlast is, kunnen reinigingsdienst of reinigingspolitie ingeschakeld worden om dit aan te pakken.

Bomen

Overhangende takken van bomen kunnen overlast veroorzaken, bijvoorbeeld omdat ze licht wegnemen. Ook het bladafval kan vervelend zijn. Soms is het nodig dat een oude boom gesnoeid wordt omdat takken kunnen afbreken en in de tuin van de buren kunnen belanden. Heeft u last van een boom van de buren, maak dan eens een buurpraatje over snoeien of kappen. Mocht zo'n gesprek niet leiden tot overeenstemming, dan kunt u woCom inschakelen. Als een overlast veroorzakende boom op minder dan twee meter (wettelijke grens) van de tuingrens is geplant zonder toestemming van de buren, dan kan een ernstige klacht gehonoreerd worden door de rechter. Een gemeentelijke verordening kan overigens een kleinere afstand vaststellen. Heeft u last van overhangende takken, dan mag u ze ook zelf snoeien of zagen, als de buren dit weigeren.

De Burentest: bent u een superbuur?

Of u een goede buur bent, blijkt uit de praktijk. Doe de burentest en ontdek wat voor buur u bent.



Hoe hoog scoort u?

1

Uw buren lijken de hele zomer door te barbecueën. Wat doet u?

- A Ik koop een vuurkorf die ik aansteek als de wind hun kant op staat.
- B Ik maak een praatje met ze en geef aan dat ik er geregeld last van heb.
- C Ik lucht mijn hart bij vrienden en de andere buren.

2

Hoeveel buren kent u bij naam (voornaam en/of achternaam)?

- A Geen enkele.
- B 1-4.
- C Meer dan 4.

3

Let u bij het kopen van een nieuwe wasmachine op het geluidarme aspect.

- A Nee.
- B Ja, ook al is de prijs minder gunstig.
- C Nee, maar ik was alleen overdag.

4

Het is weekend en u geniet thuis van uw favoriete muziek.

- A Ik vraag me af of de buren last hebben van mijn muziek en zet de muziek al snel zachter.
- B Ik denk niet aan mijn buren.
- C Ik denk: "Dit is mijn huis en ik doe wat ik wil."

5**Uw vloerbedekking is:**

- A Hard, maar ik loop binnen niet op schoenen.
- B Hard, maar daar hoor je toch niets van.
- C Zacht.

6**U heeft last van uw buren. Wat doet u?**

- A Ik vertel rustig en duidelijk waar ik last van heb.
- B Ik dreig met de politie als er niet snel wat verandert.
- C Ik vraag op een beleefde toon of ze misschien iets aan de overlast kunnen doen.

7**Er is een flink pak sneeuw gevallen. De stoep is daardoor onbegaanbaar. Wat doet u?**

- A Ik wacht tot de sneeuw gesmolten is.
- B Ik kijk wat de buren doen en help dan een handje mee.
- C Ik pak een sneeuwruimer of schop en zorg dat een flink deel van de stoep sneeuwvrij is.

8**In de straat wordt een straatfeest georganiseerd. Doet u mee?**

- A Nee, ik verzin een smoesje en zorg dat ik weg ben als het feest begint.
- B Natuurlijk, het is een leuk idee en misschien kan ik wel een handje helpen.
- C Ik heb er geen zin in maar ik ga toch, want het is goed voor het contact met de buurt.

9**Als u op straat één van uw buren tegenkomt dan...**

- A Zeg ik gedag.
- B Maak ik een praatje.
- C Zeg ik niks.

10**U komt in een nieuwe buurt te wonen. Gaat u kennis maken met de buren?**

- A Nee.
- B Ja, zo snel mogelijk. Ik ben benieuwd wie er naast me wonen.
- C Nee, ik wacht wel op een toevallige ontmoeting.

11**Het is 8 uur 's avonds, het stortregent en de suiker is op. Wat doet u?**

- A Ik drink de koffie dan maar zonder suiker.
- B Ik ga naar vrienden zes straten verderop.
- C Ik bel bij de burens aan en vraag wat suiker te leen.

12**Het is half 12 's avonds, u ligt net in bed en opeens begint de buurman trompet te spelen. Wat doet u?**

- A Ik bonk tegen de muur of het plafond om hem te laten stoppen.
- B Ik bel aan en vraag vriendelijk doch dringend of het kan stoppen.
- C Ik houd mijn ergernis voor mij en neem mijn gebrek aan slaap voor lief.

13**Kondigt u een feestje aan bij de burens?**

- A Ja, ongeveer anderhalve week van tevoren.
- B Nee, ze merken het vanzelf wel.
- C Ja, op de avond van het feest.

14**Eén van uw burens is na herhaaldelijk klagen niet voor rede vatbaar en blijft u storen met ernstige geluidsoverlast. Wat doet u?**

- A Ik bel woCom voor advies wat ik nog kan doen en wat zij voor mij kunnen betekenen.
- B Ik vraag andere burens of zij ook last hebben, samen ondernemen we actie.
- C Ik bel de politie.

Tel al deze punten bij elkaar op**1** A=0 B=2 C=0**6** A=2 B=0 C=1**11** A=0 B=0 C=2**2** A=0 B=1 C=2**7** A=0 B=1 C=2**12** A=0 B=2 C=0**3** A=0 B=2 C=1**8** A=0 B=2 C=2**13** A=2 B=0 C=1**4** A=2 B=0 C=0**9** A=1 B=2 C=0**14** A=1 B=2 C=0**5** A=2 B=0 C=2**10** A=0 B=2 C=1**Totaal** _____

Superbuur of... nog net niet?

0 tot 10 punten

Dat is niet zo'n hoge score. Gelukkig kunt u uw leven beteren! Ga eens rustig aan de slag met de tips uit deze brochure en doe deze test over een paar maanden nog een keer. Ook u kunt superbuur worden!

11 tot 21 punten

U scoort goed. En misschien kunt u nog wel wat verbeteren bij de vragen waar u 0 of 1 punt haalde. Succes!

22 tot 28 punten

Naast u is het prima wonen. Houden zo!



Overlast? Trek aan de bel!

Onbekend maakt onbemind

Als burens als vreemden naast elkaar leven, kunnen kleine irritaties grote vormen aannemen.

Als je elkaar een beetje kent, kun je je beter in de situatie van de ander verplaatsen en rekening houden met elkaar. En als er écht wat is, is het veel makkelijker om erover te praten.

Bezint eer u begint

Voor u actie onderneemt bij burenoverlast, is het goed eerst bij uzelf te rade te gaan. Waar gaat het precies om? Komt de overlast vaak voor of maar een enkele keer? Een volgende stap kan zijn om te onderzoeken of u de enige bent die er last van heeft. Misschien zijn er andere omwonenden die dezelfde klachten hebben. Als u vindt dat uw klacht redelijk is,

kunt u het best zo snel mogelijk aan de bel trekken.

Wanneer de politie of woCom?

Stap niet gelijk met een klacht naar woCom of de politie. Pas als uw eigen vriendschappelijke pogingen op niets uitgelopen zijn, kan woCom voor u bemiddelen of zo nodig een instantie inschakelen. Maar we willen wel graag weten of u zelf al met uw burens heeft gepraat.

De politie is vaak de laatste schakel, behalve bij geweldsdelicten en criminele delicten of handhaving van de openbare orde. Bedenk dat als de politie bij de burens langsgaat het contact nog verder verstoord kan raken. In extreme gevallen, zoals geweld en drugs-overlast, is het wel verstandig de politie zo spoedig mogelijk in te lichten.

Heeft u overlast van uw burens? Bel aan en praat erover!

Wacht er niet te lang mee. En... blijf rustig!

De volgende tips kunnen u misschien helpen:

- Ga een vriendschappelijk gesprek aan. Bel gewoon aan of maak een praatje over de heg of het balkon. Vaak zijn uw burens zich niet bewust van de overlast die zij bezorgen.
- Wacht niet te lang met praten wanneer u last heeft van uw burens. Laat het niet sudderen. Kleine irritaties kunnen snel groot worden als je er niet over praat.
- Bedenk vooraf wat u wilt zeggen. Vertel duidelijk wat u dwars zit. Voorbeelden kunnen de klacht concreet maken. Soms helpt het om eerst even op te schrijven wat u wilt zeggen.
- Blijf rustig! Boos of geïrriteerd een gesprek aangaan, is niet verstandig. Zo worden makkelijk dingen gezegd waar u later spijt van heeft. Bovendien levert een scherpe opmerking vaak ook een soortgelijke reactie op.
- Denk na over mogelijke oplossingen, door met suggesties te komen, laat u zien dat u meedenkt.
- Probeer duidelijke en concrete afspraken te maken. Zo wordt het probleem goed aangepakt en bij herhaling van de overlast kunt u op deze afspraken terugkomen.





Als praten niet meer helpt...

Als na diverse gesprekken tussen u en de overlast veroorzakende buren het probleem niet wordt opgelost, zijn andere stappen noodzakelijk.

Overleg met andere buren

Onderzoek of er andere buren zijn die dezelfde klacht hebben en onderneem in dat geval samen actie. Samen sta je sterker en de klacht wordt sneller serieus genomen. Houd goed op papier bij wat er precies gebeurt en wanneer. Als er een juridische procedure tegen de overlastgever moet worden aangespannen, moet u zelf zoveel mogelijk bewijs verzamelen.

Bemiddeling door woCom of een ander

In veel gevallen kan een beheerder, wijkagent, de Buurtbemiddeling of woCom als bemiddelaar optreden. U moet dan wel altijd zelf eerst pogingen hebben gedaan om het probleem op te lossen.

Tip: buurtbemiddeling

Heeft u een conflict met de buren of in de buurt en komt u er niet meer uit? Schakel dan een buurtbemiddelaar in. Misschien kan hij/zij verder helpen. Kijk op pagina 22 voor buurtbemiddeling in uw gemeente.

We zien graag dat onze huurders zo plezierig mogelijk wonen. Als er dus een serieus conflict of probleem is tussen huurders, is woCom bereid om bemiddelend of zo nodig anders op te treden en proberen het conflict samen met u op te lossen.

Melden bij de politie

Heeft de bemiddeling niet geholpen en houden de klachten aan, dan kunt u dat melden bij de politie in uw gemeente. Zij kunnen u uitleggen welke stappen de politie neemt.

Aangifte doen

U kunt bij de politie ook aangifte doen van uw klacht tegen de buren. Vraag in een dergelijk geval om een proces-verbaal. Bij eventuele juridische stappen is het van belang dat u zoveel mogelijk op schrift heeft.



Juridische stappen. Hoe zet u die?

Een serieuze zaak

Het hebben van een woning is een goed beschermd belang. Dit betekent dat een rechter niet snel zal overgaan tot de ontbinding van een huurcontract of mensen uit hun huis zal laten zetten. Als er een juridische procedure tegen de overlastgever wordt aangespannen, zult u zoveel mogelijk bewijs moeten verzamelen. Bovendien stelt de rechter als voorwaarde dat uzelf stappen heeft ondernomen om het conflict met uw buren op te lossen. Is dit niet voldoende? Dan kan de rechter u aansporen het probleem eerst zelf of met behulp van woCom, wijkagent of een hulpverleningsinstantie aan te pakken.

Rechtshulp

Als u niet weet hoe u juridische stappen het beste kunt zetten, kunt u altijd even langsgaan bij of bellen met een rechtswinkel, bureau raadsliden of een advocaat. Zij kunnen u adviseren over uw mogelijkheden.

Wat kan woCom voor u doen?

woCom is met de huurdersvereniging een overlastprocedure overeengekomen (zie hiernaast). Bent u huurder van woCom en heeft u samen geen oplossing gevonden.

Dan kunt u contact met ons opnemen. Samen met u bekijken we wat we gaan doen. Een van de eerste stappen is bijvoorbeeld een bemiddelingsgesprek aangaan met u, de overige buren en de overlastveroorzaker.

Bij ernstige klachten, vooral als die gedragen worden door meerdere huurders, kan woCom naar de rechter stappen om de overlastveroorzaker te dwingen zich anders te gedragen. In het uiterste geval kunnen we de rechter verzoeken de huurovereenkomst te laten ontbinden en het pand te laten ontruimen. Maar dat kan alleen als de overlastveroorzaker een woning huurt van woCom. Deze stappen zetten we pas als de klachten langdurig van aard zijn, schriftelijk zijn gemeld en bemiddeling niet is gelukt. Als de veroorzaker geen huurder van woCom is, willen we u wel zoveel mogelijk ondersteunen maar is het voor ons veel moeilijker om u juridisch bij te staan. Er zijn ook situaties denkbaar waarin woCom geen juridische stappen neemt, maar zich tot een hulpverleningsinstantie wendt om tot de oplossing van een probleem te komen. Bij iemand met ernstige psychische problemen bijvoorbeeld wordt psychiatrische hulp ingeschakeld.

Procedure als onze huurder de overlast veroorzaakt

Stap 1: klachtregistratie

- Eerst vragen wij u zelf contact op te nemen met de veroorzaker van de overlast.
- Als dit niet helpt, kunt u via onze website een zogenaamd klachten formulier downloaden, waarop u uw klacht invult.
- U stuurt dit formulier naar ons en wij registreren uw klacht.

Stap 2: klachtonderzoek

- WoCom onderzoekt uw klacht om vast te stellen of deze gegrond is. Als dat nodig is wordt andere omwonenden gevraagd of ze ook overlast ervaren.
- Als de klacht niet gegrond wordt bevonden, krijgt u hiervan schriftelijk bericht.
- Als blijkt dat uw klacht gegrond is, stellen we het type overlast vast. De vervolprocedure is namelijk afhankelijk van het type klacht.
- Eventueel betrekken wij andere partijen bij het vervolg. Deze partijen kunnen zijn Buurtbemiddeling, de politie of andere sociale partners.

Stap 3: dossieropbouw

- Wij vragen u zorgvuldig uw klachten te registreren en te melden. Een goede klachtenregistratie is namelijk essentieel om een dossier op te bouwen.

- Bij de dossieropbouw betrekken wij eventueel ook Buurtbemiddeling, de politie en sociale partners.

Stap 4: bemiddelings- of buurtgesprek

- U wordt uitgenodigd voor een bemiddelings- of buurtgesprek, waarbij de overlastveroorzaker ook aanwezig zal zijn.

NB: Als het gaat om direct aantoonbare overlast, waarbij overduidelijk is dat de veroorzaker zich niet houdt aan een afspraak uit de huurovereenkomst, benaderen wij hem of haar persoonlijk.

Stap 5: afspraken

- U en de veroorzaker ontvangen een verslag van het bemiddelingsgesprek, met daarin de gemaakte afspraken.
- WoCom eist de veroorzaker zich aan deze afspraken te houden.

Stap 6: controle en evaluatie

- Wij controleren of de gemaakte afspraken worden nagekomen.

Stap 7: juridische stappen

- Als de overlast aanhoudt, kan woCom een juridische procedure starten. U wordt tijdens de hele procedure geïnformeerd over de voortgang van de behandeling van uw klacht.

Contactgegevens

Buurtbemiddeling

- Asten & Someren** 06 112 547 73 | info@bemiddeling.nu
www.bemiddeling.nu
- Cranendonck** Coördinator Daniëlle Elsendoorn | 06 123 259 72 | d.elsendoorn@lumenswerkt.nl
www.lumenswerkt.nl/buurtbemiddeling
- Heeze-Leende** Coördinator Bert Sweep | 06 123 246 98 | b.sweep@lumenswerkt.nl
www.lumenswerkt.nl/buurtbemiddeling
- Helmond** 0492 59 89 89 | buurtbemiddeling@levgroep.nl
www.levgroep.nl
- Laarbeek** 06 485 328 92 | buurtbemiddelinglaarbeek@levgroep.nl
www.levgroep.nl



Algemeen

Spoedeisend alarmnummer	112
Spoedeisend alarmnummer voor doven en slechthorenden	0900 - 8112
Politie, geen spoed	0900 - 8844
Politie, geen spoed voor doven en slechthorenden	0900 - 1844
Meld Misdaad Anoniem	0800 - 7000
De Kindertelefoon	0800 - 0432
Veilig Thuis Zuidoost-Brabant	088 - 243 94 00





Witvrouwenbergweg 2
5711 CN Someren

T 0493 49 76 66
info@wocom.nl
www.wocom.nl

Asten
Cranendonck
Heeze-Leende
Helmond
Laarbeek
Someren