



Overlast

Wat te doen bij overlast en tips om het te voorkomen

dezelfde overlast ervaren. U staat dan vaak sterker. Mocht u alleen een overlastklacht indienen, dan zal Woonwenz ook andere omwonenden benaderen met de vraag of zij dezelfde overlast ervaren. We vermelden daar niet bij wie de klacht heeft ingediend. Omdat niet alle klachten thuishoren bij Woonwenz kan het zijn dat wij u doorverwijzen naar een andere instantie, zoals de gemeente of de politie.

Woonfraude (illegale bewoning)

Woonfraude betreft alle vormen van onrechtmatige bewoning, zoals illegale onderhuur, overbewoning of onrechtmatig gebruik waarbij geen toestemming is van Woonwenz. Het is een vorm van bedrog die wij streng aanpakken. Niet zelden zorgt woonfraude ook voor overlast voor omwonenden. Bijvoorbeeld, omdat er veel te veel mensen op één adres wonen, de woning gebruikt wordt voor criminele activiteiten of omdat de woning juist niet bewoond is en verwaarloosd raakt. Als u woonfraude vermoedt, neem dan telefonisch, per email of persoonlijk contact met ons op. Wij gaan natuurlijk vertrouwelijk met uw melding om en zullen de situatie altijd goed onderzoeken.

Overlast verkeer en openbare ruimte

Is er sprake van parkeer- of verkeersoverlast op de openbare weg, vervuiling van openbaar terrein, niet werkende afvalcontainers, kapot straatmeubilair of bijvoorbeeld slecht onderhoud van openbaar groen? Neem dan contact op met de gemeente. In Venlo kan dat via <https://www.venlo.nl/meteen-melden-o> of door te bellen met 14077.

woonwenz

Bezoekadres
Molenbossen 618
5923 AJ Venlo-Blerick

Postadres
Postbus 337
5900 AH Venlo
t 077 389 3131

woonwenz.nl
info@woonwenz.nl



Beter een goede buur dan een verre vriend

Ook al woont u in een mooie woning, wanneer u overlast ervaart, kan dat uw woongenot ernstig aantasten. Een prettige woonomgeving en een goed contact met uw burens is dus heel belangrijk. Om de leefbaarheid in een buurt goed te houden werkt Woonwenz samen met diverse partijen en zijn onze buurtcoördinatoren en buurtbeheerders zoveel mogelijk aanwezig in de wijken. Dankzij hen kan overlast al in een vroeg stadium gesignaleerd en opgelost worden. Toch komt overlast helaas nog regelmatig voor. In deze folder leest u hoe u overlast kunt voorkomen en wat u kunt doen wanneer u overlast ervaart.

1. Tips om overlast te voorkomen

Leer elkaar kennen

Hoe beter u uw burens kent, hoe meer begrip u voor elkaar heeft. Het is tevens gemakkelijker om problemen te bespreken en afspraken te maken, wanneer u een goed contact heeft opgebouwd.

Geluiden uit huis

Zorg dat uw burens zo min mogelijk last hebben van geluiden uit huis, zoals muziek, ruzies, kinderen, huisdieren en het verschuiven van meubels. Er zijn diverse maatregelen die u zelf kunt nemen. Zo kunt u zorgen voor viltjes onder meubels, gebruik van een hoofdtelefoon bij het luisteren naar harde muziek of TV of geluiddempers voor de wasmachine. Heeft u een hond? Informeer eens bij de burens of ze hier last van hebben. Is dat het geval dan weet u dat u er iets aan moet doen en voorkomt u irritaties. Houd ook rekening met uw burens wanneer u een feestje geeft of gaat klussen. Wanneer u uw burens hier vooraf over informeert en bijvoorbeeld een eindtijd afspreekt, is de irritatie vaak al een stuk minder.

Rommelen en afval

Houd het complex en de buurt netjes door geen persoonlijke spullen of rommel te laten slingeren op straat of in de algemene ruimtes van uw woongebouw. Zet geen huisafval, fietsen, meubels of andere persoonlijke bezittingen in algemene

ruimtes, zoals de gangen en galerijen. Dit oogt niet netjes, zorgt voor problemen bij het poetsen en het is bovendien gevaarlijk als er brand uitbreekt. Ruim reclamemateriaal zelf op of vraag bij de gemeente een NEE/NEE-sticker aan. Roken in de algemene ruimtes van een flat (galerijen, entree, kelders, liften, ontmoetingsruimte enz.) is verboden. Als Woonwenz de algemene ruimtes moet laten opruimen, worden de kosten verhaald op de veroorzaker van de rommel. Is het niet duidelijk wie de veroorzaker is, dan worden de kosten via de servicekosten doorberekend en betalen alle huurders van de betreffende opgang mee aan het opruimen.

Tuin- en balkononderhoud

U bent vrij om uw tuin of balkon in te richten zoals u dat wilt, mits het aan de Algemene Huurvoorwaarden voldoet. U heeft wel de verantwoordelijkheid uw tuin en balkon netjes te houden. Zorg ervoor dat uw tuin niet verwilderd raakt door overhangende takken te snoeien, onkruid te verwijderen en het gras te maaien. Hang geen wasgoed aan de balkonreling en bewaar geen grofvuil, afval of losse vuilniszakken in uw tuin of op uw balkon. Dit zorgt voor stankoverlast, kan ongedierte veroorzaken en oogt bovendien niet fraai. Woonwenz bepaalt uiteindelijk of uw tuin of balkon een verzorgde indruk maakt.

Beestjes

Ongedierte is onhygiënisch en ongezond. Ongedierte ontstaat als afval niet tijdig verwijderd wordt (vliegen, kakkerlakken, muizen) of bijvoorbeeld door te weinig ventilatie (zilversjes).

Acute problemen en criminaliteit

Bij ernstige geluidsoverlast, geweld, intimidatie, bedreiging, vernielingen, drugsoverlast of andere criminaliteit, kunt u het beste zo snel mogelijk contact opnemen met de politie. Dat geldt ook als u vermoedens heeft van een hennepkwekerij. Stel in deze gevallen ook Woonwenz op de hoogte. Telefoonnummer politie: 0900-8844. U kunt ook anoniem bellen via de anonieme meldlijn: 0800 7000 (gratis).

Dit is niet alleen vervelend voor uzelf, maar ook uw burens kunnen hier last van hebben. U bent zelf verantwoordelijk voor het bestrijden van ongedierte, tenzij het ongedierte te maken heeft met een bouwkundig probleem. In dat geval zorgt Woonwenz voor de bestrijding.

2. Wat kunt u doen wanneer u overlast ervaart?

Stap 1: Hoe groot is de overlast?

Ga voordat u actie onderneemt na, hoeveel overlast u ervaart. Lichte vormen van overlast zijn namelijk nooit te voorkomen. Vooral in appartementencomplexen zult u snel geluiden van de burens oppikken. Enige verdraagzaamheid is daarom van belang. Beoordeel zelf hoe groot de overlast is en of deze vaker voorkomt. Ga bijvoorbeeld ook na of anderen deze overlast eveneens ervaren. Onderneem pas actie wanneer u daadwerkelijk vindt dat uw klacht reëel is. Overlast die van buiten het complex afkomstig is (bijvoorbeeld de openbare weg of het pleintje langs het complex), kunt u bij ons melden. Woonwenz is hier echter niet verantwoordelijk voor en kan hier, behalve het doorspelen van de klacht naar de gemeente of de politie, verder niets mee doen.

Stap 2: Eerst zelf in gesprek

Als u last van uw burens heeft, raden we u aan om eerst zelf een gesprek te voeren met de veroorzaker. Wacht niet te lang met een gesprek, want kleine ergernissen worden snel groot

als u ze verzwijgt. Bedenk van tevoren wat u wilt zeggen en vertel duidelijk en vriendelijk welke overlast u ervaart zonder direct eisen te stellen. Vaak zijn mensen zich niet bewust van de overlast die ze veroorzaken. Blijf rustig en probeer samen tot een oplossing te komen. Vraag bijvoorbeeld eens of uw burens ook wel eens overlast van u ervaren. Maak vervolgens gezamenlijke, duidelijke afspraken. Bij herhaling van de overlast kunt u dan op deze afspraken terugkomen. Als andere burens dezelfde overlast ervaren, zet dan gezamenlijk de klachten op papier. Gaat u liever geen gesprek aan vanwege agressief of verward gedrag van de veroorzaker of is de veroorzaker om andere redenen niet aanspreekbaar, neem dan contact met ons op.

Stap 4: Buurtbemiddeling

Als u er samen niet uitkomt en de overlast houdt aan, dan adviseren wij u om u bij laagdrempelige overlast te melden bij een Buurtbemiddelaar. In de gemeente Venlo zijn goed getrainde Buurtbemiddelaars actief. Mensen met buurt- of burensproblemen kunnen een buurtbemiddelaar inschakelen om een vastgelopen conflict weer bespreekbaar te maken. Op www.buurtbemiddelingvenlo.nl vindt u meer informatie. Uiteraard kunt u zich ook altijd eerst bij Woonwenz melden. Meld u zich sowieso bij ons als er bijvoorbeeld sprake is van ernstigere overlast of overlast waar meerdere bewoners bij betrokken zijn.

Stap 5: Klacht indienen bij Woonwenz

Ontstaat er toch een serieus conflict, waar u met uw burens niet uitkomt? Dan kan Woonwenz voor u bemiddelen of in uitzonderlijke gevallen zelfs een juridische procedure starten. U kunt ons uiteraard bellen, maar zorg ervoor dat u ons in alle gevallen (ook) schriftelijk laat weten wat er aan de hand is. Woonwenz onderzoekt de klacht en wat de beste manier is om tot een oplossing te komen. Wij vragen u altijd om een logboek bij te houden, zodat de klachten inzichtelijk worden. Ook vragen wij u om na te gaan of er meer bewoners zijn die