



SOCIALE KLACHTEN

Uw woonplezier is voor ons van groot belang. Wij vinden het belangrijk dat u prettig woont, in een goed huis en een fijne buurt. Helaas, het blijkt toch dat we een prettige leefsituatie niet altijd in de hand hebben. Eén van de problemen waarmee we geconfronteerd worden is overlast.

Wat is overlast?

Overlast is een ruim begrip. De beste omschrijving is: herhaaldelijke gedragingen die we ervaren als zeer onaangenaam, ongewenst, lastig, hinderlijk of bedreigend. De moeilijkheid met overlast is dat iedereen het anders beleeft. Wat voor de één heel normaal is, ervaart de ander als overlast. Duidelijk moet zijn dat overlast uitsluitend aan te pakken is, als iemand in strijd handelt met afspraken, die zijn gemaakt in de huurovereenkomst, of als er sprake is van onrechtmatig handelen of nalaten. Het gaat bijvoorbeeld om geluidsoverlast, vervuiling van de omgeving, stankoverlast en vernielingen, maar ook bedreiging en intimidatie of overlast als gevolg van alcohol en drugs.

U bent eerst zelf aan zet

Als u in een situatie zit waarbij u overlast heeft van omwonenden, spreek de overlastgever hier dan eerst zelf op aan. Uit ervaring weten we dat niet iedereen zich ervan bewust is, dat hij of zij overlast veroorzaakt. Het is vervelend als er klachten zijn, terwijl hij of zij dit nog nooit van omwonenden heeft gehoord. Wij hechten er daarom veel waarde aan, dat u zelf eerst met de overlastgever heeft gesproken. Wij ondernemen zelfs geen actie als u dat niet heeft gedaan.

Als blijkt dat de overlastsituatie zich beperkt tot een onderling conflict tussen bewoners en wanneer andere omwonenden hier geen last van hebben, dan verwijzen wij vaak door naar buurtbemiddeling. Daarbij wordt ook een beroep gedaan op uw medewerking.

Politie inschakelen?

Wij adviseren u contact met de politie op te nemen, als de overlast die u ervaart onhoudbaar is. De politie kan snel optreden. Met name bij situaties als geluidsoverlast en bedreiging.

De aanpak van Clavis

Wij doen ons uiterste best ervoor te zorgen dat u prettig en veilig woont. Als uw gesprek met de overlastgever niet tot het gewenste resultaat leidt en de situatie is onhoudbaar, dan kunt u contact met ons opnemen. U kunt de overlast melden door een **melding overlastformulier** in te vullen. Op verzoek sturen wij u het formulier graag toe. Wij behandelen uitsluitend overlastmeldingen die schriftelijk bij ons binnenkomen. Uw schriftelijke melding wordt beoordeeld en er wordt binnen twee weken na ontvangst van het formulier contact met u opgenomen. De wijkcoördinator van Clavis bekijkt dan samen met u hoe dit probleem op te lossen is. Een belangrijk onderdeel is dat wij een dossier met klachten gaan opbouwen. Dat is alleen mogelijk als u daaraan meewerkt.

Er wordt bijvoorbeeld van u verwacht een klachtendagboek bij te houden. In zo'n klachtendagboek noteert u op welke dag en op welk tijdstip u overlast ervaart. Als dat nodig is, wordt u uitgenodigd voor een gesprek of komt de wijkcoördinator bij u thuis langs om mondeling één en ander toe te lichten. Daarna wordt ook de overlastveroorzaker uitgenodigd voor een gesprek en worden er afspraken gemaakt met deze veroorzaker. U wordt daarvan natuurlijk op de hoogte gebracht.

Juridische procedure

Mochten bemiddeling, huisbezoeken, brieven en sommaties het probleem niet oplossen dan rest ons nog één middel: een juridische procedure. Dit kan overigens alleen als u de overlast schriftelijk heeft gemeld, er voldoende informatie over de aard en omvang van de klacht in het dossier zit en er meer dan één klager is. Een juridische procedure is echter een heel zwaar middel dat we alleen in uitzonderlijke gevallen gebruiken. Het doel van deze procedure is om onze eisen uit de sommatie af te dwingen. Een juridische procedure kan zelfs leiden tot ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning. In deze fase duurt het soms maanden om een goed dossier op te bouwen, om een rechter ervan te overtuigen en uitspraak te vragen. De rechter geeft ook regelmatig mensen ongelijk die klagen over overlast.

Wat kunt u van ons verwachten?

Wij zijn een woningcorporatie en geen politie of justitie. Wat wij van onze huurder kunnen verlangen is dat de afspraken in het huurcontract worden nagekomen. Doet een huurder dat niet door bijvoorbeeld de huur niet te betalen of overlast te veroorzaken, dan rest ons uitsluitend een juridische procedure. We vragen de rechter het huurcontract te ontbinden (ontruiming) of een verbod om bepaalde handelingen te verrichten of na te laten, op straffe van een dwangsom.

Geen oplossing

Helaas constateren wij ook dat veel overlastsituaties niet door ons op te lossen zijn. Met name wanneer twee burens het niet met elkaar eens worden, of mensen overlast niet willen of durven melden. Als wij concluderen dat de klachten onvoldoende ernstig en/of onvoldoende aantoonbaar zijn om aan te pakken, laten wij dat u en de vermeende overlastveroorzaker schriftelijk weten en sluiten wij het dossier. Het staat u dan natuurlijk vrij om zelf met uw klacht naar de rechter te stappen. Het is dan verstandig een advocaat in te schakelen. Hij kent de procedures, die nodig zijn om de overlast te bewijzen.

Tot slot

U hebt nu een beeld hoe Clavis met overlastzaken omgaat. Echter, ieder geval van overlast is anders. Daarom kan de aanpak van geval tot geval verschillen. De stappen, zoals we deze hebben omschreven, zijn dan ook een indicatie. Niet altijd verloopt het op deze manier. Houd u rekening met onaangename reacties van de overlastveroorzaker als u stappen onderneemt. Het is belangrijk in te schatten of u en uw gezin hiertegen bestand zijn.

Contactgegevens

Clavis
0115 – 62 24 44
www.clavis.cc

Buurtbemiddeling Terneuzen
06 – 20 26 06 65
buurtbemiddeling@terneuzen.nl

Gemeente Terneuzen
afdeling : Wijkbeheer
0115- 45 50 00
www.terneuzen.nl

Politie
0800 - 88 44
Spoed: 112
www.politie.nl/zeeland

Meld misdaad anoniem
0800 - 70 00
www.meldmisdaadanoniem.nl

Steunpunt Huiselijk geweld
0900 - 1 26 26 26
www.huiselijkgeweld.nl

Meldpunt drugsoverlast Steunpunt Huiselijk geweld
0800 – 0 22 50 85
www.politie.nl/Zeeland/mailformulier/meldformulier_drugsoverlast.asp

