

---

## Inleiding

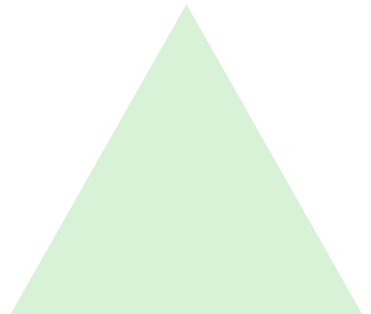
---

Jaarlijks doet een aantal bewoners een beroep op Oost Flevoland Woondiensten (OFW) om te bemiddelen in situaties waar sprake is van overlast door burenen.

In deze folder geven wij informatie en adviezen over de wijze waarop u zelf een bijdrage kunt leveren aan het oplossen van deze problemen. Ook wordt behandeld hoe OFW kan bemiddelen, als blijkt dat uw inspanningen geen resultaat opleveren.

## INHOUDSOPGAVE

Inleiding	2
Zorgvuldigheid en tact	3
Een goed beeld	3
Overleg met de burenen	4
Een tussenpersoon inschakelen	5
De politie inschakelen	5
De rechter	6
Voorkomen is beter dan...	6



---

## Zorgvuldigheid en tact

---

Een helder recept is heel moeilijk te geven omdat overlast in veel en uiteenlopende vormen voorkomt.

Extreem woongedrag waar de hele straat hinder van heeft, komt gelukkig zelden voor. Dat vereist ook een andere aanpak. Soms zijn dan juridische stappen mogelijk tegen de veroorzaker van de overlast. Overlast met gevaar voor de volksgezondheid kan door ons, in samenwerking met de plaatselijke overheid, worden opgelost. En bij overlast op straat kan de politie ingeschakeld worden.

De meeste meldingen van overlast hebben te maken met verschillende opvattingen over woongedrag of andere normen tussen twee burenen onderling. Bij het oplossen van deze problemen zijn zorgvuldigheid en tact de belangrijkste sleutels tot succes. Onze ervaring is ook dat, ondanks alle inspanningen, het lang kan duren voordat een overlastprobleem is opgelost.

Vaak doen bewoners een beroep op OFW en in de verwachting dat wij snel een schuldige aanwijzen tegen wie strenge maatregelen getroffen worden. Als dat de bedoeling is, dan bent u bij ons helaas aan het verkeerde adres. In het gezegde "Waar er twee kijven, hebben er twee schuld" blijkt helaas heel vaak een kern van waarheid te zitten.

---

## Een goed beeld

---

Ervaat u overlast, dan is het belangrijk om een goed beeld te hebben waarvan u precies hinder ondervindt. Dat is een vereiste om een zinvol gesprek met de burenen te kunnen voeren. U dient ervan uit te gaan dat uw burenen vinden dat het allemaal wel meevalt. Met een goed beeld van de overlast kan voorkomen worden dat er een 'welles-nietes-discussie' gaat plaatsvinden. Onze ervaring is dat het goed in beeld brengen ook uw opvattingen aanscherpt. Bijvoorbeeld wanneer u overlast wel of juist niet meer accepteert.

Bovendien wordt bereikt dat u in een gesprek met de burenen duidelijk kunt aangeven wat voor resultaat u voor ogen staat.

Als u bij ons burenoverlast meldt, dan adviseren wij u altijd een klachtenlijst op te stellen. U kunt daarop bijhouden: de datum, het tijdstip, de soort, de duur en de ernst van de overlast (bijv. met een rapportcijfer).

Ook dient u zich af te vragen welke maatregelen uw burenen kunnen treffen die eraan kunnen bijdragen dat de overlast voor u beperkt blijft, want een gesprek met de burenen zonder suggesties of alternatieven, levert in de praktijk zelden resultaat op. Dat kan ontaarden in een 'alles-of-niets-situatie', waar uzelf de dupe van wordt.

---

### Overleg met de burenen

---

Het heeft altijd de voorkeur om in eerste instantie zelf met uw burenen de overlast te bespreken.

We merken geregeld dat bewoners daartoe zelf goed in staat zijn. Zeker nadat zij zelf de overlastsituatie goed in kaart hebben gebracht.

Heel vaak werkt het niet bevorderlijk als OFW partij is. Vooral als de burenen zelf niet weten, dat er over hun een klacht is ingediend. En, het feit dat OFW ingeschakeld wordt, voert de druk op dat er binnenkort iets moet gebeuren.

Als u boos bent, of het komt de burenen niet gelegen, dan kunt u het beste een (nieuwe) afspraak maken. Probeer tijdens het gesprek altijd kalm te blijven, ook als uw burenen boos worden.

En het belangrijkste is natuurlijk, zo duidelijk mogelijk afspraken te maken over hoe de overlast in de toekomst kan worden voorkomen of kan worden verminderd.

Een tip is om na afloop van het gesprek op te schrijven wat u precies heeft afgesproken. Belangrijke details komen na enige tijd vaak in het 'vergeetboekje' terecht.



Als u merkt dat het gesprek in een ruzie ontaardt, dan kunt u het beste het gesprek beëindigen en uw burens vertellen dat u er in een later stadium nog op terugkomt.

---

### Een tussenpersoon inschakelen

---

Als uw burens agressief reageren of zich niet houden aan de afspraken die gemaakt zijn of aan uw klacht geen boodschap hebben, dan helpt het soms om een tussenpersoon in te schakelen. Zo'n bemiddelaar kan bijvoorbeeld een gerespecteerd buurtbewoner zijn. Belangrijk is dat de tussenpersoon zich objectief opstelt.

Als dat niet lukt, kunt u OFW vragen om te bemiddelen. Maar ook als wij bemiddelen, betekent dat niet dat wij op voorhand partijdig zijn in uw voordeel. Voor ons betekent bemiddelen, dat wij eraan willen meewerken om partijen nader tot elkaar te brengen. Dat is beslist niet hetzelfde als een garantie dat wij het probleem voor u oplossen.

Ook is het verstandig MDF buurtbemiddeling in te schakelen. MDF is bereikbaar

op maandag, dinsdag en donderdag van 10:00 tot 15:00 uur via telefoonnummer 0320-211777

---

### De politie inschakelen

---

Het komt voor dat uw burens het zo bont maken, dat u het beste de politie kunt inschakelen. Als de politie voor de eerste keer langskomt en uw klacht is terecht, dan blijft het meestal bij een waarschuwing. Bij de eerste keer wordt zelden een proces-verbaal opgemaakt. Bij het inschakelen van de politie moet u in de meeste gevallen niet rekenen op een snelle oplossing. Dat is ook niet de taak van de politie. Bovendien kan van de politie niet verlangd worden dat zij de inhoudelijke oorzaken wegneemt. Wel kunt u de politie een handje helpen door te zorgen dat er getuigen zijn van de overlast.



---

## De rechter

---

Geregeld wordt van OFW verlangd dat zij het overlastprobleem oplost, omdat de burens zich niet houden aan het huurreglement. Maar als een overlastveroorzaker zich nergens iets van aantrekt, dan kunnen wij niet altijd direct maatregelen treffen.

Rechtsbescherming geldt voor iedereen!

Slechts in uitzonderlijke gevallen kunnen wij via de rechter een verzoek indienen om de huurovereenkomst te ontbinden. Dat geldt bij aantoonbare ernstige bedreiging of mishandeling, of als meerdere burens ernstige overlast ondervinden.

Het zoeken naar een andere woning kan een oplossing bieden, als blijkt dat de situatie ernstig of onoplosbaar is.

Als u vindt dat er aan de overlastsituatie een eind dient te komen, kunt u met uw klacht naar de rechter stappen. Wij adviseren u om daarbij altijd een advocaat in te schakelen.

Bij het voeren van een rechtszaak is het belangrijk om over een dossier te beschikken waarin alles wat met de overlast

heeft te maken, is vastgelegd: overlastlijsten (met data en tijden), gemaakte afspraken met de burens, brieven die u hebt geschreven, verklaringen van onpartijdige getuigen, enz.

Ook bij een rechtszaak kan het lang duren voordat de rechter een uitspraak doet en het vonnis ten uitvoer wordt gebracht. Bovendien komt het vaak voor dat de frequentie van de overlast opgevoerd wordt, als u een proces voert. En dat blijft dikwijls aanhouden als u het proces verliest. Het is verstandig om vooraf in te schatten of u daar tegen bestand bent, of dat het in het belang van u en uw gezin beter is om te verhuizen.

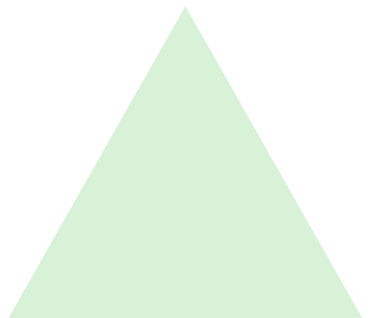
---

## Voorkomen is beter dan...

---

Het is te hopen dat u nooit te maken krijgt met een burenoverlastsituatie. Zo'n situatie kan gemakkelijk uitmonden in een langdurige en frustrerende periode. Beter is het om dit te voorkomen, door een goed contact met uw burens te onderhouden. Uw burens hoeven niet uw beste vrienden te zijn. Maar contacten ontlopen, is niet bevorderlijk voor de onderlinge relatie. Of vraag uw burens eens of zij wel

eens last van u hebben. Dan weet u meteen hoe de buren over uw woongedrag denken. En een beetje wederzijds rekening met elkaar houden, is vaak een kleine moeite. Zeker in situaties waar nog niets aan de hand is. Een goede buur blijft tenslotte beter dan een verre vriend...!





---

## Meer informatie

---

Indien u meer informatie wenst, dan kunt u contact opnemen met Oost Flevoland Woondiensten. Voor algemene vragen over huur en verhuur kunt u terecht bij de afdeling Wonen. Voor technische vragen kunt u terecht bij de afdeling Serviceonderhoud.

---

### Dronten

De Noord 47-49

Tel. Algemeen (0321) 38 55 00

Tel. Afd. Wonen (0321) 38 55 89

Tel. Afd. Serviceonderhoud (0321) 38 55 87

Tel. Afd. Huuradministratie (0321) 38 55 88

Fax (0321) 31 77 33

### Openingstijden:

Maandag t/m vrijdag

08.00 tot 17.00 uur

---

### Wijkpost Biddinghuizen

De Baan 33

### Open spreekuur:

Maandag 13.00 tot 14.00 uur.

Tel. (0321) 33 07 31

---

### Wijkpost Swifterbant

De Heraldiek 2

### Open spreekuur:

Dinsdag 13.00 tot 14.00 uur

Tel. (0321) 32 37 01

---

### Oost Flevoland Woondiensten

Postbus 89

8250 AB DRONTEN

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

[woondiensten@ofw.nl](mailto:woondiensten@ofw.nl)

---

### Privacybeleid

OFW gaat zorgvuldig met uw persoonsgegevens om. De door u verstrekte gegevens worden **alleen** gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn. Dat kan bijvoorbeeld zijn voor inschrijving voor een woning, keuzemogelijkheden bij onderhoud of eventuele geschillen. Gegevens worden **niet** aan derden verstrekt, tenzij u daar uitdrukkelijk en persoonlijk toestemming voor hebt gegeven. Mocht u inzage willen in de gegevens die wij van u geregistreerd hebben of wijzigingen of aanvullingen aanbrengen, neemt u dan contact met ons op. Ook als gegevens vervallen, bijvoorbeeld bij uw inschrijving, geeft u dit dan zo spoedig mogelijk door, zodat wij uw gegevens kunnen verwijderen.

UITGAVE: SEPTEMBER 2011