

Overlast aanpakken



Ergernissen buiten de deur houden

Thuis is een huis van Servatius

servatius.
thuis.

[servatius.nl](https://www.servatius.nl)

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen?

Als u na het lezen nog vragen of opmerkingen heeft, kunt u terecht op onze website of ons bellen.

servatius.nl
T (043) 328 43 00

/ Stap voor stap overlast aanpakken

Een fijn thuis heeft u niet helemaal zelf in de hand. Voor een prettige woonomgeving bent u ook afhankelijk van de mensen om u heen. Als u last heeft van uw burens of andere mensen in de buurt dan kan dat heel vervelend zijn. Ergert u zich aan geluidsoverlast, vervuiling, stankoverlast of vernielingen? Of heeft u zelfs te maken met bedreiging, intimidatie of ander afwijkend gedrag? Dan is het belangrijk om te weten wat u daar zelf aan kunt doen en wie u kunnen helpen. U leest het in deze folder.



/ Stap 1. Probeer het eerst zelf

Spreek de overlastveroorzaker in eerste instantie zelf aan op zijn gedrag. Vaak is een bewoner zich niet eens bewust dat hij hinderlijk gedrag vertoont. In veel gevallen lost een gesprek al veel op. Als u meteen bij Servatius aanklopt, zullen we u meestal vragen eerst zelf het gesprek aan te gaan.

/ Stap 2. Geen oplossing? Melding maken

Komt u er samen niet uit en blijft u overlast ondervinden? Dan staan we uiteraard voor u klaar. U kunt bij Servatius heel eenvoudig een melding doorgeven. Gebruik hiervoor het formulier 'overlast' op servatius.nl. Dit formulier kunt u online invullen en verzenden of printen en per post versturen. Of u kunt het formulier bij ons opvragen. In alle gevallen nemen we binnen vijf werkdagen contact met u op. We kijken dan of een van onze medewerkers de klacht verder kan afhandelen of dat een hulpinstantie hiervoor beter geschikt is. Voor eenvoudige klachten roepen we vaak de hulp in van Buurtbemiddeling. Een bemiddelaar neemt dan contact op met u en de overlastgever en helpt u om de overlastsituatie zelf op te lossen. Buurtbemiddeling vindt altijd plaats op vrijwillige basis en wordt gratis aangeboden. Voor een succesvolle bemiddeling is uiteraard wel de medewerking van alle betrokkenen nodig.

/ Stap 3. Klachten- registratie

Soms zijn klachten langdurig, ernstig en hardnekkig van aard. Dat is onacceptabel en in zo'n situatie nemen we dan ook zelf een actieve rol in de bemiddeling. Er vinden gesprekken tussen Servatius, u en de overlastveroorzaker plaats. Het doel van deze gesprekken is om wederzijdse afspraken tussen beide partijen te maken. Deze afspraken worden vervolgens ook schriftelijk vastgelegd. Aan u willen we vragen in deze periode zelf een klachtenregistratie bij te houden. Bij die registratie is het van belang dat u de aard van de overlast en de data en tijdstippen van de overlast bijhoudt. Zo bouwen we samen een schriftelijk dossier op.

/ Juridische procedure

Uiteindelijk kan het voorkomen dat alle inspanningen van Servatius en andere betrokken instanties tot niets leiden. Dan rest er voor ons vaak nog maar één middel: een juridische procedure tegen de overlastveroorzaker(s) om het huurcontract te laten ontbinden.

De ervaring leert dat een juridische procedure over het algemeen alleen zin heeft als:

- de overlast schriftelijk is gemeld;
- meerdere klagers de overlast schriftelijk ondersteunen;
- er een voldoende omvangrijk dossier is opgebouwd, dat onomstotelijk bewijst dat de overlast daadwerkelijk en gedurende een langere tijd plaatsvindt.

Een juridische procedure is een zwaar middel dat Servatius alleen in uitzonderlijke gevallen gebruikt.



/ Niet altijd een oplossing, wel een antwoord

Helaas komt het ook voor dat Servatius in bepaalde overlastsituaties geen oplossing heeft. Bijvoorbeeld wanneer buren het over zaken niet met elkaar eens kunnen worden of mensen overlast niet willen of durven melden. Als we op zo'n moment niets voor u kunnen betekenen, laten we dat altijd weten. U krijgt van ons schriftelijk bericht. Natuurlijk kunt u dan zelf uw klacht voorleggen aan de rechter. In dat geval raden we u aan om een advocaat in de arm te nemen. Die staat u bij en weet ook het best hoe zo'n juridische procedure verloopt.

/ Niet tevreden met de oplossing?

U heeft de overlastgever aangesproken op zijn gedrag en vervolgens Servatius om hulp gevraagd. Bent u niet tevreden met de door ons aangereikte oplossing? Dat vinden we vervelend en we willen er graag samen met u uitkomen. U kunt bijvoorbeeld een klacht indienen, dan kijkt onze klachtencommissie met een frisse blik naar de situatie. U moet een klacht altijd schriftelijk indienen, dat kan bijvoorbeeld via e-mail: klachtencommissie@servatius.nl. De commissie neemt uw klacht in behandeling en geeft vervolgens een advies aan de directie van Servatius, die uiteindelijk een uitspraak doet. Meer informatie leest u in onze folder 'een klacht indienen'.

/ Tot slot een paar tips

- Leer uw buren kennen. Buren die een goede verstandhouding met elkaar hebben en elkaar kennen, zijn in de regel ook verdraagzamer naar elkaar toe.
- Breng buren vooraf op de hoogte van een (kinder)feestje, (klus)werkzaamheden in huis, of andere zaken die geluidshinder met zich mee kunnen brengen. Aangekondigd geluid wordt eerder van elkaar geaccepteerd dan onaangekondigd geluid.
- Maak onderling afspraken met uw buren als u bijvoorbeeld regelmatig thuis een muziekinstrument bespeelt.
- Spreekt u uw buren aan, doe dit dan op een rustige en fatsoenlijke manier. Dit is vaak de basis voor een oplossing van de overlast.

Waar kunt u nog meer terecht?

De politie – 0900 8844

Is de overlast volgens u onhoudbaar of is de veiligheid in gevaar? Dan adviseren wij u om politie in te schakelen via 0900 8844. De politie heeft de mogelijkheid om snel op te treden, bijvoorbeeld bij acute geluidsoverlast of bedreiging.

Het Flexteam – (043) 350 40 00

Het Flexteam Maastricht treedt streng op tegen zwaardere vormen van overlast. In woningen, op straat en in openbare ruimten wordt drugshandel en drugsoverlast aangepakt. Ook zet het Flexteam zich in om extreme geluidsoverlast, ernstige vervuiling, burenoverlast en overdadig drankgebruik tegen te gaan. Meld overlastklachten via (043) 350 40 00.

Het Drugsmeldpunt – (043) 350 51 11

Bij drugsoverlast kunt u direct contact opnemen met het drugsmeldpunt (043) 350 51 11.

Servatius Wonen & Vastgoed

Wim Duisenbergplantsoen 41

Maastricht

T (043) 3284300

servatius@servatius.nl

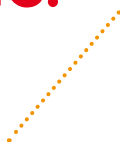
Algemeen postadres

Postbus 1150

6201 BD Maastricht

Aan deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.

servatius.
thuis.



servatius.nl