

OVERLAST EN CONFLICTEN

Iedereen wil graag prettig wonen. De woonomgeving is hierbij heel belangrijk. Een aantal zaken kan dit nadelig beïnvloeden, namelijk:

- Geluidsoverlast door de burens
- Ruzie met de burens
- Overlast door huisdieren
- Vervuiling en vandalisme

Een goede relatie met de burens en medebewoners is goud waard. Wat kunnen huurders doen om de relatie goed te houden en wat kunnen zij doen als het mis gaat?

In een dichtbevolkt land als Nederland wonen de meeste mensen dicht bij elkaar. Dat kan wel eens spanningen veroorzaken. Soms leidt het zelfs tot ruzie: in een straat, binnen een portiek, tussen burens onderling. Als sociale verhuurder gaat Rhenam Wonen die problemen niet uit de weg. Bij prettig wonen hoort ook een prettig woonklimaat. We doen daarom wat we kunnen om dergelijke problemen te voorkomen of, als ze eenmaal zijn ontstaan, op te lossen. Natuurlijk hebben bewoners ook een eigen verantwoordelijkheid.

Geven en nemen

Leven is vaak een kwestie van geven en nemen. Dat geldt ook voor wonen. We zijn, gelukkig, niet allemaal hetzelfde en ieder van ons heeft zo zijn eigen manier van leven. En dat moet ook kunnen. Zeker, als deze vrijheid niet tot overlast leidt. Overlast, doordat u niet slapen kunt van het lawaai van uw burens. Doordat u niet meer met uw kindervan naar buiten kunt omdat de fiets van de buurman dwars in de hal staat. Doordat u zich schaamt voor de rommel in de straat of in het trappenhuis.

Beter een goede buur...

Bijna iedereen komt wel eens in aanraking met dit soort problemen. De onderlinge sfeer kan er behoorlijk onder lijden. Soms ontstaan er zelfs ruzies door. Terwijl het toch vaak om kleinigheden gaat, die met een beetje geven en nemen best opgelost kunnen worden. Beter een goede buur dan een verre vriend, tenslotte.

Afspraken helpen

Woonregels kunnen helpen om een prettige sfeer te bewaren. Meestal gaat het om hele gewone zaken:

- Lever uw bijdrage aan het schoonhouden van woningen en woonomgeving.
- Laat anderen geen last hebben van uw kinderen of van bezoek of van uw huisdieren.
- Zet uw (brom)fiets of auto niet op plaatsen waar hij de doorgang verspert en/of anderen hindert.
- Zet vuilnis op de daarvoor bestemde plaats en op de juiste tijd buiten.
- Houd uw muziek voor u zelf. Uw burens houden misschien van hele andere muziek. Of zelfs van stilte.
- Komt u laat thuis, denk dan aan de mensen die slapen. Zo vergroot u de kans, dat uw burens u de volgende ochtend ongestoord laten uitslapen.
- Wees niet overdreven kritisch. We leven nu eenmaal niet allemaal op dezelfde manier.
- Heeft u last van iemand, praat daar dan met betrokkene over en probeer samen afspraken te maken om herhaling te voorkomen. In de meeste gevallen helpt dat.

Als praten geen oplossing biedt

Sommige conflicten zijn door praten niet op te lossen. In zo'n geval kunt u onze afdeling Wonen & Vastgoed vragen om bemiddeling. Daarvoor gelden de volgende spelregels:

- Rhenam Wonen kiest geen partij.
- Alleen schriftelijke klachten, voorzien van naam en adres worden in behandeling genomen.
- Elke klacht wordt serieus onderzocht.
- Rhenam Wonen past altijd het principe van hoor en wederhoor toe.

Eerst onderzoek

Rhenam Wonen begint met een serieus onderzoek van uw klacht. Uit dat onderzoek zal moeten blijken of u met uw klacht aan het juiste adres bent. Soms krijgt u het advies eerst nog eens samen te gaan praten. In bepaalde gevallen kunt u zich misschien maar beter tot een andere instantie wenden.

Rhenam Wonen
 Postbus 188
 3910 AD Rhenen
 0317 68 32 00

Rhenen
 Binnenhof 9
 3911 NP Rhenen
 ma t/m do 08.30 - 12.30 uur
 13.30 - 16.30 uur
 vr 08.30 - 12.30 uur

Amerongen
 Allemanswaard 51
 3958 KA Amerongen
 ma t/m vr 09.00 - 12.00 uur

info@rhenam.nl
 www.rhenam.nl

Dan een gesprek

Als bemiddeling de beste weg lijkt, nodigen we beide partijen uit voor een gesprek. Soms eerst afzonderlijk, daarna meestal samen. Het gesprek met partijen afzonderlijk kan ook telefonisch plaatsvinden. Het is de bedoeling dat deze gesprekken tot een oplossing leiden.

Stoppen of doorgaan

Als praten geen uitkomst biedt, maakt Rhenam Wonen de balans op. Staken we de bemiddeling of gaan we door? Bij die beslissing spelen zowel de ernst van de klacht als de mogelijkheden om er iets aan te kunnen doen een rol. Soms zullen bewoners het samen verder moeten uitzoeken, in situaties van: waar twee kijden hebben er twee schuld bijvoorbeeld. Desgewenst kunnen zij zich als privé persoon tot de rechter wenden. Als het om een werkelijk ernstig woonprobleem gaat, kan Rhenam Wonen besluiten tot verdere stappen. Een verhuizing van een van de betrokkenen kan soms uitkomst bieden. Het laatste middel is een gerechtelijke procedure.

De gerechtelijke procedure

Niemand kan in Nederland zo maar uit zijn huis worden gezet. Ook al maakt hij het nog zo bont. Alleen de rechter kan een huurovereenkomst ontbinden en ontruiming van de woning eisen. Omdat wonen terecht wordt beschouwd als een groot goed, gaat een rechter bij zo'n beslissing niet over één nacht ijs. De klachten moeten niet alleen ernstig zijn, ze moeten ook vast staan. Schriftelijke verklaringen zijn daarbij onmisbaar.

Nog even alle stappen op een rij

Buren- of buurtproblemen zijn vaak beter te voorkomen dan te genezen. Zorg voor een goede relatie met uw buren en praat problemen tijdig uit. Als u er samen niet uitkomt, kan Rhenam Wonen bemiddelen. Een klacht over woongedrag moet altijd schriftelijk worden gemeld. Rhenam Wonen kiest geen partij, maar onderzoekt elke klacht grondig. Bemiddeling is niet altijd mogelijk; soms wordt een klager doorverwezen naar een andere instantie. Van elke behandelde klacht ontvangen zowel klager als de beklagde binnen een maand schriftelijk bericht. Daarin staat welke stappen Rhenam Wonen adviseert of zal nemen. Een gerechtelijke procedure wordt alleen in zeer ernstige gevallen gevoerd.