



**Wij vertrouwen erop dat u ongestoord van uw woning geniet. Overlast hoort daar uiteraard niet bij. Thús Wonen geeft u tips over hoe u overlast kunt bestrijden, maar ook over wat u kunt doen om te voorkomen dat u zelf overlast veroorzaakt.**

## **Voorkomen van overlast**

Overlast is een relatief begrip. Wat voor de één normaal gedrag is, kan een ander ervaren als overlast. Dat gebeurt sneller als burens elkaar niet kennen of niet mogen. Contact leggen en met elkaar communiceren kan veel irritaties voorkomen. Probeer ontspannen om te gaan met gevallen van lichte of tijdelijke overlast. Wees u ervan bewust dat ook u een veroorzaker van overlast kunt zijn. Hieronder een aantal tips om overlast te voorkomen.

### **1. woonomgeving**

In de algemene huurvoorwaarden kunt u lezen welke plichten u heeft bij het onderhoud aan tuin en erf.

- Laat geen afval rondzwerfen, ruim dierenuitwerpselen op en houd uw omgeving schoon.
- Wilt u een erfafscheiding plaatsen, bespreek dit dan altijd met Thús Wonen en uw burens.
- Houd de achterpaden vrij en zorg voor goed onderhouden heggen.

### **2. geluidsoverlast**

- Houd rekening met uw burens, ook zij hebben recht op ongestoord woongenot.
- Let op het volume van uw geluidsinstallatie. Wilt u muziek langdurig hard beluisteren, gebruik dan een koptelefoon.
- Zorg voor geluidsdempers als u uw boxen aan de muur hangt. Zet boxen eventueel op een stuk schuimrubber of een betontegel om bastonen te dempen. Plaats boxen niet tegen een tussenmuur, maar op de grond of pal tegen het plafond.
- Laat de burens niet verplicht meegenieten van uw muziek oefeningen. Maak eventueel afspraken over de oefentijden.
- Bevestig viltjes onder stoel- en tafelpoten als u harde vloerbedekking (o.a. parket, plavuizen, vinyl of laminaat) heeft en draag geen hakken op een harde vloer.
- Laat deuren en keukenkastjes niet te hard dichtklappen, isolatiestrips kunnen dit volume verminderen.

### **3. overig overlast**

Heeft u zorgen over het leefgedrag van uw burens, neem dan contact op met ons Klanten Contact Centrum.

- Meld vervuiling van gemeenschappelijke ruimten bij Thús Wonen.

# overlast



## overlast melden

Zoek zorgvuldig uit wie de overlast veroorzaakt, voordat u iemand beschuldigt. Sommige vormen van overlast, zoals straatverlichting, verkeerslawaai of verwaarloosde groenvoorziening vallen onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. Ernstige vormen van overlast kunt u melden aan de politie en aan Thús Wonen. Thús Wonen neemt alleen voortdurende overlastklachten in behandeling.

**Let op: de rol van Thús Wonen bij overlastzaken is slechts die van een bemiddelaar. Thús Wonen wil samen met u meedenken aan een oplossing voor de overlastkwestie.**

Voor het indienen van een klacht over het gedrag van omwonenden geldt onderstaande procedure.

## 1. melding

Zoek eerst contact met de overlastveroorzaker om op een vriendelijke manier duidelijk te maken, waar u last van heeft en probeer afspraken te maken. Misschien is die persoon zich er niet eens van bewust dat hij overlast veroorzaakt. Zet deze afspraken op papier en bespreek met de veroorzaker, wat de consequenties zijn, als er niets aan de overlastklacht wordt gedaan. Of als u het moeilijk vindt om de overlastveroorzaker persoonlijk te benaderen, kunt u hem/haar ook een brief sturen, waarin u uw overlastklacht vermeldt. Denk erom dat de toon van uw brief vriendelijk is. Kijk op de website [www.problemenmetjeburen.nl](http://www.problemenmetjeburen.nl) voor meer informatie en advies omtrent het oplossen van overlastklachten met uw burens.

Als dit alles geen effect heeft en de overlastklacht blijft, dan kunt u een melding van overlast doen bij de politie.

Vervolgens kunt u een schriftelijke klacht indienen bij Thús Wonen via het overlastformulier op onze website. Graag ontvangen wij hierbij een kopie van de melding bij de politie of het proces-verbaal. Wij behandelen alleen schriftelijk ingediende klachten die zijn voorzien van naam en ondertekening.

## 2. vervolgacties

Thús Wonen bekijkt eerst of de overlastklacht in behandeling wordt genomen en of de melder van de overlastklacht al een melding heeft gedaan bij de politie. Wordt de overlastklacht in behandeling genomen, dan wordt de veroorzaker schriftelijk op de hoogte gesteld van de klacht en krijgt hij/zij de gelegenheid hierop te reageren. Mocht de overlastklacht hierna nog niet zijn opgelost, dan worden er eventueel nog een tweede en derde overlastbrief verstuurd. Als dit niet het gewenste resultaat heeft, kan er hierna eventueel een bemiddelingsgesprek worden ingepland door Thús Wonen, samen met u en de veroorzaker. De intentie van een bemiddelingsgesprek is een allerlaatste poging om het conflict op te lossen. Beide partijen moeten aanwezig zijn bij een bemiddelingsgesprek, eventueel vergezeld van een hulpverlener. Indien nodig kan Thús Wonen ervoor kiezen de wijkagent uit te nodigen bij dit gesprek. Als alles er aan is gedaan om de overlast op te lossen, maar geen enkele actie effect heeft gehad, dan kan Thús Wonen ervoor kiezen juridische stappen te ondernemen.

Heeft u nog vragen, neem dan contact op met ons Klanten Contact Centrum.

Onze medewerkers helpen u graag.

### bezoekadres

Holwerderweg 17  
Dokkum  
e [info@thuswonen.nl](mailto:info@thuswonen.nl)  
i [www.thuswonen.nl](http://www.thuswonen.nl)

### postadres

Postbus 41  
9100 AA Dokkum  
t 0800 55 11 511  
f 0519 29 49 32

### open voor bezoek

op werkdagen van  
8.30 tot 12.00 uur  
en 's middags  
op afspraak

### telefonisch

ma t/m do van  
8.30 tot 16.30 uur  
vrijdag van 8.30  
tot 12.00 uur

