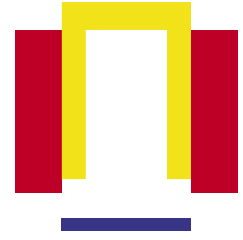


ONSHUIS



Een prettige buurt
begint bij uzelf





Een prettige buur...

In Nederland heeft bijna iedereen buren. We wonen dicht op elkaar en kunnen elkaar dus horen en zien. Daarnaast zijn er verschillen tussen bewoners, zoals gezinssamenstelling, cultuur, dagindeling en hobby's. Deze verschillen kunnen leiden tot irritaties. In deze folder leest u tips over hoe u zelf een goede buur bent en voorkomt dat u overlast veroorzaakt. Daarnaast vertellen we wat u kunt doen als u overlast ervaart en hoe een overlastmelding gaat bij Ons Huis.

Zo bent u een prettige buur

- 1. Leer uw burens kennen.** Stel uzelf voor aan nieuwe burens en heet ze welkom in de flat of straat. Groet elkaar en maak eens een praatje. Hoe beter u iemand kent, hoe meer u van elkaar kunt hebben en bereid bent om rekening met elkaar te houden. En hoe makkelijker het is om elkaar aan te spreken als u zich ergens aan irriteert.
- 2. Vraag hulp of biedt hulp aan uw burens.** Als u samen dingen doet, wordt het contact vaak beter.
- 3. Feestje of klussen? Vertel het aan uw burens.** Zo komen ze niet voor onprettige verrassingen te staan. Klus niet na 20.00 uur. En respecteer bij feestjes de nachtrust van uw burens.
- 4. Zet de radio of tv niet te hard** of gebruik een koptelefoon.
- 5. Zet de wasmachine of wasdroger overdag** aan en zeker niet na 22.00 uur.
- 6. Stofzuig overdag** en zeker niet na 22.00 uur.
- 7. Doe deuren gewoon dicht.** Laat ze niet met een klap dichtvallen.
- 8. Zorg goed voor uw huisdieren.** Laat een hond niet de hele dag alleen. Ruim poep op. En zorg ervoor dat het hok of de ren van uw huisdier schoon is.
- 9. Leer kinderen dat ze rekening houden met burens en hen netjes groeten.** Laat ze in huis niet rennen of schreeuwen.
- 10. Vraag uw bezoek om ook rekening te houden met uw burens.**
- 11. Neem na 22.00 uur binnen afscheid van uw bezoek en niet buiten op straat.**
- 12. Maak een afspraak met de burens over wanneer en hoe lang u een muziekinstrument bespeelt.** Of zoek een oefenruimte.
- 13. Vraag uw burens af en toe of er iets bij u is wat hen irriteert. Doe dit andersom ook.** Zo kunt u hierover in gesprek. En iets veranderen als dat nodig is.

Zo lost u overlast op



Last of overlast?

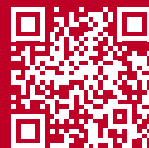
Er is een verschil tussen 'last' hebben van burens of 'overlast' ervaren. Last van iemand hebben is heel persoonlijk. U kunt bijvoorbeeld last hebben van het doortrekken van een wc of het geluid van voetstappen op de vloer. Hier gaat het om geluiden die horen bij het wonen en leven. Wanneer u vaak last heeft van uw burens en dit niet om normale woon- of leefgeluiden gaat, spreken we van overlast. Dan moet u denken aan harde muziek, ruzies of geschreeuw vanuit de woning. Dit hoeft u niet te accepteren.

Ga bij overlast in gesprek

Soms zijn mensen zich er niet van bewust dat zij last of overlast veroorzaken. Met een goed gesprek kunt u irritaties vaak zelf oplossen. Onze tips voor een goed gesprek:

- **Wacht niet te lang met het bespreken van irritaties.** Kleine irritaties worden anders groot.
- **Ga niet in gesprek als u boos bent.** Vraag of het uitkomt of maak een afspraak voor een ander moment.

- **Bedenk van tevoren wat u wilt vertellen:** waar heeft u precies last van en wat zijn de gevolgen voor u?
- **Probeer u in de ander te verplaatsen** en samen een oplossing te bedenken.
- **Blijf rustig.** Breek het gesprek af als er ruzie dreigt.
- **Bespreek het met andere burens of een hulpverlener.** Zij kunnen u ook helpen als een gesprek zelf niet lukt.



Meer tips? Kijk op
www.problemenmetjeburen.nl

Werkt uw gesprek niet?

Schakel buurtbemiddeling in

Een buurtbemiddelaar kan helpen om afspraken met elkaar te maken en een probleem op te lossen. Buurtbemiddelaars zijn getrainde vrijwilligers die weten hoe ze ruziënde partijen weer met elkaar in gesprek krijgen. Deze vrijwilligers hebben een geheimhoudingsplicht. De bemiddeling is gratis. Iedereen die een probleem heeft met zijn of haar burens kan gebruik maken van buurtbemiddeling. Dus zowel mensen met een huurwoning als met een koopwoning.

Buurtbemiddeling Apeldoorn

(088) 784 64 87

info@buurtbemiddeling.nu

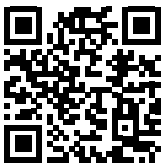
Perspectief Zutphen

(0575) 596 23 2

buurtbemiddeling@perspectiefzutphen.nl

Werkt bemiddeling niet? Meld het bij Ons Huis

U kunt overlast alleen zelf bij ons melden, niet voor andere huurders. U kunt dit doen in het huurdersportaal 'Mijn Huis'. Gebruik hiervoor de QR-code. Of vraag een meldingsformulier aan:



(055) 526 25 00

info@onshuisapeldoorn.nl

Wij onderzoeken de overlast

Nadat uw melding is binnengekomen, onderzoekt onze woonconsulent de ernst van de overlast. Soms doet hij of zij buurtonderzoek. Onze woonconsulent gaat met u in gesprek over de situatie en wat u zelf heeft gedaan om de overlast op te lossen. De uitkomst kan zijn dat u zelf weer met de burens in gesprek moet gaan. Al dan niet samen met buurtbemiddeling. De uitkomst kan ook zijn dat u voor langere tijd de overlast die u ervaart bijhoudt op papier.

Wat doet u zelf bij een melding?

Als u overlast meldt, dan vragen wij u eerst zelf in gesprek te gaan met de veroorzaker. Al dan niet samen met buurtbemiddeling. Ook houdt u de overlast bij op een formulier. Soms is dat voor langere tijd. Verder vertelt u het aan de woonconsulent als de situatie verbetert of verslechtert.

Wij maken afspraken met de veroorzaker

Als er sprake is van ernstige overlast gaat onze woonconsulent in gesprek met de veroorzaker. Hij of zij maakt afspraken om de overlast te stoppen. Ondertussen houdt u bij of en welke overlast u (nog) ervaart. Onze woonconsulent bespreekt met u op een afgesproken tijd of de afspraken zijn nagekomen. En of de situatie is veranderd. Is dit niet het geval? Dan maakt de woonconsulent nieuwe afspraken of neemt dwingende maatregelen richting de veroorzaker.

Extreme overlast? Meld het de politie

Is er sprake van extreme overlast, zoals intimidatie, discriminatie of drugsgebruik? Meld het ons.

En de politie:

112 (spoed)

0900 – 88 44 (bij geen spoed)

Wat gebeurt er bij een overlastmelding bij Ons Huis?

