



19 APRIL  
2023



## DE SAMENVATTING

*Deze samenvatting geeft een overzichtelijke weergave van de besproken onderwerpen tijdens de huurdersavond die SH de Duinstreek organiseerde op 19 april 2023*



# INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave .....	2
Woord vooraf .....	3
De avond in het kort .....	4
Wat is Overlast? .....	5
Hoe overlast melden? .....	6
Buurtbemiddeling .....	6
Een melding maken .....	8
Samenwerkingspartners .....	10
Omgaan met overlast .....	11
Conclusie .....	17

# WOORD VOORAF



Een huurdersorganisatie staat sterk als ze echt naar huurders luistert en ook daadwerkelijk iets doet met de mening van die huurders. Dat red je niet met alleen een spreekuur en wachten tot de telefoon een keer rinkelt. Sommige huurdersorganisaties gaan een stap verder. SH de Duinstreek is zo'n organisatie die echt oog en oor heeft voor de huurder.

Op 19 april 2023 organiseerde SH de Duinstreek een themabijeenkomst voor huurders, aansluitend aan de Algemene Ledenvergadering. Het thema 'overlast' bleek de huurders echt te raken, want wat is er nu belangrijker dan van je huis echt je 'thuis' te kunnen maken? Het was zo mooi om te zien dat de leden zich betrokken voelden bij of met dit thema en met ideeën en oplossingen kwamen. Wij kijken terug op een geslaagde themabijeenkomst met betrokken huurders en een gedreven huurdersorganisatie die op een legitieme wijze de mening van de huurder vraagt en inzet in het gesprek met Dunavie en andere instanties.

Thea de Feijter



# DE AVOND IN HET KORT

Het doel van de bijeenkomst op 19 april is om de verantwoording aan de huurders met een zinvolle themabijeenkomst te combineren. Omdat een verantwoording vaak voor een groot deel uit cijfers en opsommingen bestaat, leek het SH de Duinstreek een goed idee om aansluitend aan deze vergadering een themabijeenkomst over overlast(situaties) te organiseren.

Dat dit thema een snaar raakt bij de huurders bleek onder andere uit de massale opkomst in Tripodia. Ruim 90 aanwezigen hebben enthousiast deelgenomen aan de verschillende werkvormen.

Hierbij danken wij alle deelnemers en de betrokken partijen (Dunavie, politie en bestuursleden SH de Duinstreek) voor hun inbreng en enthousiasme.

We kunnen spreken van een succesvolle bijeenkomst, waaruit serieuze suggesties zijn voortgekomen. In deze samenvatting leest u daar meer over.

# WAT IS OVERLAST?

Overlast is een veelvoorkomend probleem. Het gaat hierbij om hinderlijke situaties die veroorzaakt worden door bijvoorbeeld burens, verkeer of bouwwerkzaamheden. Dit kan variëren van geluidsoverlast tot stankoverlast en van parkeerproblemen tot overlast door huisdieren.

Voor huurders kan overlast vervelende gevolgen hebben. Het kan leiden tot slapeloze nachten, stress, irritatie en gezondheidsproblemen. Bovendien kan het invloed hebben op de woonsituatie en de leefbaarheid van de omgeving. Huurders hebben het recht om in een prettige en veilige leefomgeving te wonen en het is dan ook aan de verhuurder om hier een verantwoordelijkheid in te nemen en een plicht om dit zo goed mogelijk te voorkomen en aan te pakken.

## MELDEN, MELDEN MELDEN.

Als huurder is het belangrijk om overlast altijd te melden bij de verhuurder. Vaak is er sprake van onwetendheid of miscommunicatie en kan het probleem worden opgelost door een gesprek met de veroorzaker van de overlast. Als dat niet helpt, kan de verhuurder ingrijpen en bijvoorbeeld een waarschuwing geven of een procedure starten om de overlast te beëindigen.

Dunavie adviseert huurders vaak om de overlastveroorzaker in eerste instantie persoonlijk te benaderen. Soms is de veroorzaker zich niet eens bewust van het feit dat hij of zij overlast veroorzaakt.

Het is ook mogelijk om zelf actie te ondernemen bij overlast, bijvoorbeeld door het inschakelen van een mediator of buurtbemiddelaar. Deze kan helpen om samen tot een oplossing te komen en zo de leefbaarheid in de omgeving te verbeteren.

Kortom, overlast is een veelvoorkomend probleem waar huurders hinder van kunnen ondervinden. Het is belangrijk om overlast altijd te melden bij de verhuurder en samen te werken aan een oplossing om zo de woonsituatie te verbeteren.

# HOE OVERLAST MELDEN?

Huurders van Dunavie kunnen via de webpagina <https://www.dunavie.nl/ik-ben-huurder/in-de-wijk/overlast-melden> een overlast-situatie aanmelden.

Tijdens de bijeenkomst werd door de aanwezigen duidelijk aangegeven dat deze webpagina niet gebruiksvriendelijk is. Hier is door de medewerkers van Dunavie notitie van gemaakt en er zal gekeken worden of er door gebruik te maken van meer afbeeldingen, een duidelijkere manier van melden kan worden gerealiseerd. Vooral gebruikers die de Nederlandse taal niet (goed) machtig zijn, zullen dit waarderen.

The image shows two screenshots of a web form for reporting nuisance. The left screenshot is titled 'Formulier overlast melden' and includes a header for 'DUNAVIE prettig thuis' with navigation links for 'Ik werk', 'Ik ben huurder', 'Over ons', and 'Projecten'. Below the header, there is a question: 'Heeft u al contact opgenomen met Buurtbemiddeling?' with a sub-link 'Buurtbemiddeling Kwadraad'. The main section is 'Uw gegevens' with input fields for 'Naam', 'Adres', 'Periode', 'Woonplaats', 'Telefoonnummer', and 'E-mailadres'. The right screenshot is titled 'De overlastmelding' and asks 'Wat is het probleem?'. It features a large text area for 'Beschrijving van de overlast', followed by a question 'Is de overlast structureel?' with radio buttons for 'Ja' and 'Nee'. Below that is a dropdown menu for 'Onder vinden meerdere oorzaken overlast?'. Another question 'Heeft u zelf al actie tegen de overlast ondernomen?' has radio buttons for 'Ja' and 'Nee'. A section 'Bij welke andere instanties heeft u de overlast al gemeld?' includes checkboxes for 'Kwadraad', 'Gemeente', and 'Anders, namelijk'. At the bottom, there is a note 'Informatie bijl. een foto uploaden' and a 'Bekend maken' button with a 'Ga er basant gaten' link.

## BUURTBEMIDDELING

Via buurtbemiddeling is het mogelijk om de overlastveroorzaker via een bemiddelaar aan te spreken op zijn of haar gedrag. Bewoners in Katwijk kunnen hiervoor terecht bij Kwadraad. Dit is een organisatie die buurtbemiddeling biedt. De folder van Kwadraad zegt hierover:

### WAT IS BUURTBEMIDDELING?

De meeste mensen wonen prettig met hun burens. Soms is dat niet het geval en ontstaan er ergernissen of meningsverschillen. Wanneer de emoties oplopen, is het lastig om tot een gesprek te komen. Dat doet de situatie doorgaans geen goed. Buurtbemiddeling kan u helpen om de cirkel te doorbreken. Kwadraad geeft informatie en advies over hoe u burenoverlast zelf kunt aanpakken. Is dat niet voldoende, dan kunt u onze onafhankelijke bemiddelaars inschakelen. Onder hun deskundige begeleiding kunt u samen met uw burens nadenken over een goede oplossing.

## DE BEMIDDELAARS

De bemiddelaars zijn vrijwilligers van Kwadraad die getraind zijn in gespreksvoering en conflicthantering. Zij luisteren naar beide kanten van het verhaal, zonder daarbij partij te kiezen. Zij dragen geen oplossingen aan, maar helpen jou en je burens om zelf een oplossing te vinden. En als de emoties hoog oplopen, brengen zij het probleem weer terug tot de kern. Buurtbemiddeling voorkomt zo dat de ruzie uit de hand loopt.

## HOE WERKT HET?

Wanneer u er niet meer uitkomt met uw burens, kunt u contact met ons opnemen voor advies of een bemiddelingsaanvraag. Wij bekijken dan of uw situatie in aanmerking komt voor de inzet van Buurtbemiddeling. Als dit zo is, komen er twee bemiddelaars bij u thuis langs om het verhaal te horen. Daarna gebeurt hetzelfde bij de burens. Willen jullie allebei een gezamenlijk gesprek, dan begeleidt Kwadraad dit op neutraal terrein. De ervaring leert dat het meestal mogelijk is om al in één gesprek tot goede afspraken te komen.

## GOEDE AFSPRAKEN

Naar aanleiding van één of meer gesprekken maak je samen met de burens duidelijke afspraken met elkaar. Als u dat wilt, zetten wij deze afspraak ook op papier, zodat u beiden weet wat de wederzijdse verwachtingen zijn. Na een paar weken neemt de coördinator contact met u op om te horen hoe het gaat. Als het nodig is plannen we een nieuw gesprek in.

## WANNEER BUURTBEMIDDELING?

Buurtbemiddeling kan worden ingezet bij verschillende soorten overlast, bij een ruzie of bij een slechte relatie met uw burens. Onze buurtbemiddelaars hebben geheimhoudingsplicht en werken volgens een gedragscode. De gesprekken die u hebt met de buurtbemiddelaar zijn vertrouwelijk.

Kwadraad is bereikbaar via:

Telefoon: 088 900 4000

Email: [buurtbemiddeling@kwadraad.nl](mailto:buurtbemiddeling@kwadraad.nl)

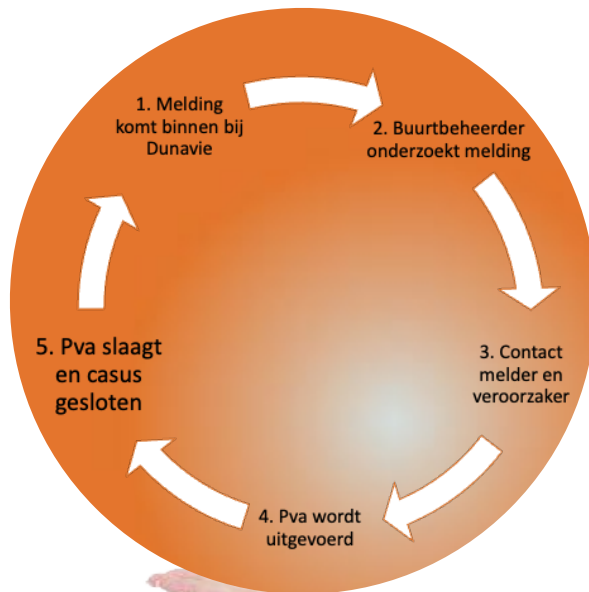
Website: [kwadraad.nl](http://kwadraad.nl)

Adres: Postbus 440 2800 AK Gouda

Kijk voor meer informatie op: [www.kwadraad.nl/buurtbemiddeling](http://www.kwadraad.nl/buurtbemiddeling)

# EEN MELDING MAKEN

Wanneer er bij Dunavie een melding van overlast binnenkomt, treedt er een proces in werking. Hieronder ziet u in een schema welke stappen worden ondernomen:



(Pva = plan van aanpak)

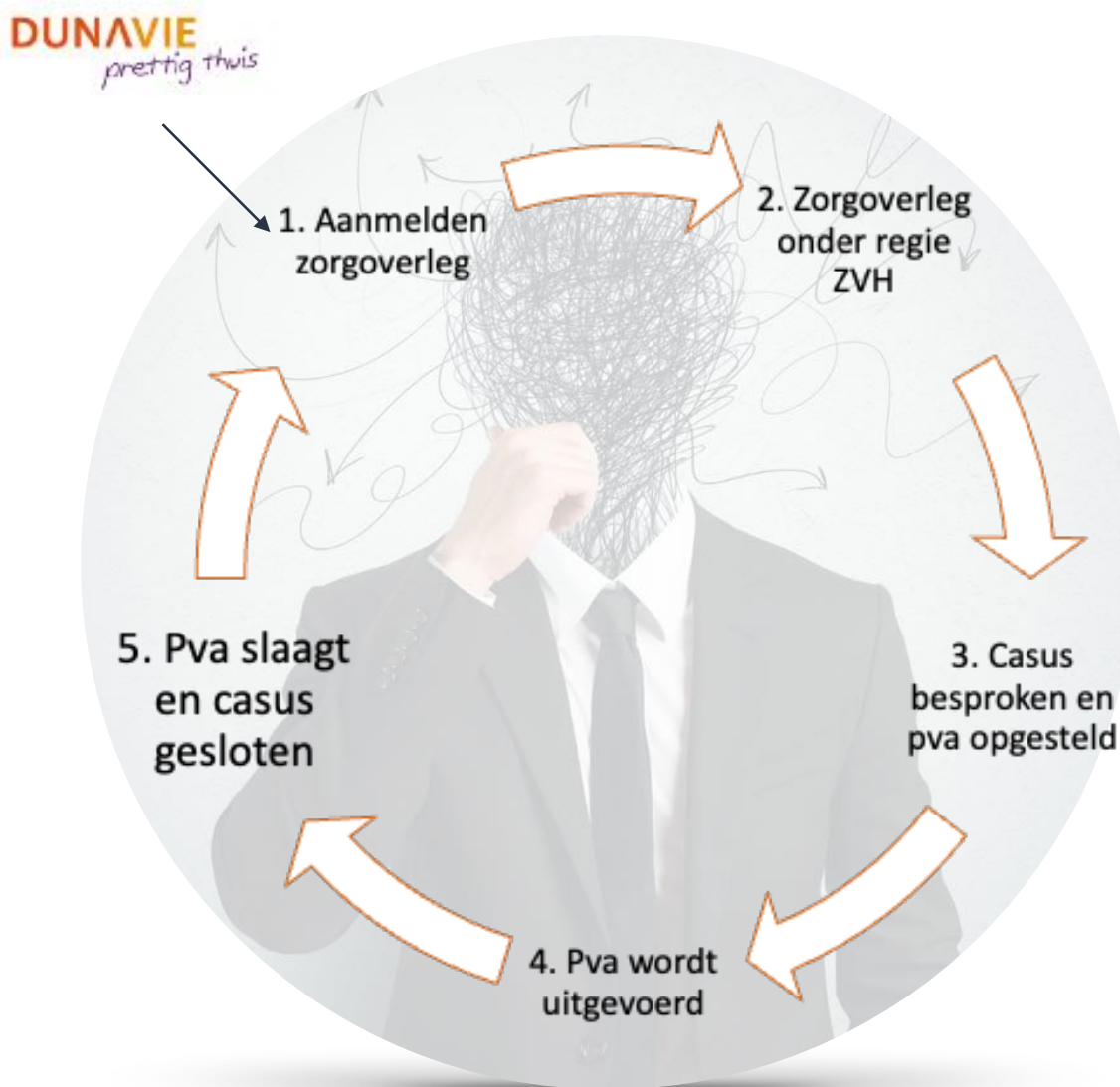


Tijdens de bijeenkomst geeft u aan dat u er waarde aan hecht op de hoogte te worden gehouden van de verschillende processtappen. U wilt graag vernemen wanneer er bepaalde stappen worden ondernomen en wat het vervolg is. Deze opmerkingen zullen worden meegenomen door Dunavie.



## PROCES BIJ OVERLAST MET VERWARD GEDRAG

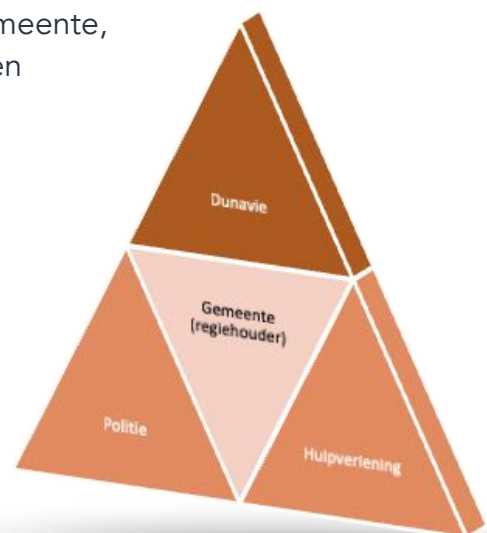
Wanneer er overlast wordt veroorzaakt waarbij een verward persoon is betrokken, zal Dunavie een ander proces opstarten:



## DE DRIEHOEK

Dunavie maakt deel uit van de driehoek Dunavie, Gemeente, Politie en Hulpverlening. Deze driehoek voorziet in een samenwerking bij:

- Verslaving
- Overlast
- Mishandeling
- Heling/drugshandel
- Woonfraude
- Onbegrepen personen



# SAMENWERKINGSPARTNERS

Gemeente Katwijk, Wijkagent/politie, Zorginstanties en GGD

**DUNAVIE**  
*prettig thuis*



# OMGAAN MET OVERLAST

## WAAR LIGGEN VERBETERPUNTEN

Samen met u kropen we in de huid van verschillende personen, met verschillende gezinssituaties. De volgende overlast situatie doet zich voor:

- Uw burens die sinds een klein jaar naast u wonen maken veel lawaai, slaan met deuren, schreeuwen tegen elkaar en dit gaat door tot na middernacht.
- De hond doet haar behoefte in het perkje voor de deur. De burens ruimen dit niet op.
- Meneer drinkt graag 'een flesje' en u hoort de lege flesjes omvallen en over de vloer rollen.
- De vuilnis zetten ze naast de voordeur ruim voordat deze opgehaald wordt. Dit ruikt in de zomer onaangenaam.

U wilt dat dit stopt. U kijkt op de website van Dunavie en ziet het volgende:

### Overlast melden

Wij hechten veel waarde aan fijne, aantrekkelijke wijken waarin u prettig woont. Uitgangspunt is schoon, heel en veilig! Soms verstoren anderen uw woon- en leefplezier en soms zijn hier andere oorzaken voor.

- #### 1. Praat met uw burens en maak afspraken

Het is vervelend als u overlast van uw burens ervaart. Wij geven u graag een aantal tips om dit te voorkomen:

  - Probeer allereerst het probleem rustig te bekijken. Om welk gedrag of geluid gaat het? Stoort het u altijd of alleen op bepaalde momenten? Hebben andere burens er ook last van?
  - Komt u tot de conclusie dat uw klacht redelijk is, praat daar dan met uw burens over.
  - Probeer samen afspraken te maken om herhaling te voorkomen. Vaak zijn uw burens zich niet bewust van de overlast die u ervaart. Wanneer u de overlast bespreekbaar maakt, lost dit in de meeste gevallen het probleem op.
- #### 2. Hulp bij overlast

Ons uitgangspunt is dat bewoners overlast met elkaar oplossen. Soms lukt dit niet (meer). Neemt u dan contact op met Kwadraad 0889004000/ buurtbemiddeling@kwadraad.nl. Die kunnen bemiddelen. Ze proberen alsnog afspraken te maken met u en degene die de overlast veroorzaakt.

> Overlast melden

1. Welke stappen onderneemt u om de overlast te beperken?

2. Wat heeft u nodig om de overlast terug te dringen?

3. Wie heeft u nodig om de overlast te beperken?

4. In hoeverre kunt u uit de voeten met de richting die Dunavie aangeeft?

5. Wat zou anders of beter kunnen?



Annie & Ron

#### **HUISHOUDEN**

65 en 67 jaar, gepensioneerd

#### **WONEN**

Annie en Ron hebben al decennia dezelfde benedenwoning in de stad de huur is 650 euro, ze krijgen geen huurtoeslag en zijn 'scheefhuurders'

#### **WERKEN**

Annie en Ron hebben hun leven lang gewerkt. Annie een kleine deeltijd baan, Ron voltijd Ron werkte in loondienst, Annie een groot deel als zzp-er.

#### **LEREN**

Nu ze met pensioen zijn volgen ze geen opleidingen meer

#### **GEZONDHEID**

Annie heeft rugproblemen, Ron heeft reuma Ze eten gezond en bewegen regelmatig

#### **INKOMENSSTEUN**

Annie en Ron ontvangen geen toeslagen Ron krijgt AOW, Annie een overbruggingsregeling tot ze 67 is

### **Welke stappen onderneemt u om de overlast te beperken?**

- Het gesprek aangaan
- Praten met de burens, op een rustige manier. Afspraken maken
- Burens vragen of zij ook overlast ondervinden
- Geen verbetering? Dan melding aan Dunavie

### **Wat heeft u nodig om de overlast terug te dringen?**

- Dunavie, Buurtbemiddeling, politie, buurtbeheerder

### **Wie heeft u nodig om de overlast te beperken?**

- Buurtbeheerder

### **In hoeverre kunt u uit de voeten met de richting die Dunavie aangeeft?**

- Te veel partijen betrokken om een doel te bereiken

### **Wat zou anders of beter kunnen?**

- Gehoord worden/ terugkoppeling (tussentijdse update)



Nadira

#### **HUISHOUDEN**

52 jaar, alleenstaand, een zoon

#### **WONEN**

Nadira woont in een sociale huurwoning  
De huur bedraagt 420 euro (categorie goedkoop)

#### **WERKEN**

Nadira heeft wisselende banen en is soms periodes werkloos

#### **LEREN**

Nadira heeft geen opleiding afgerond

#### **GEZONDHEID**

Nadira heeft carpaal tunnelsyndroom  
Ze heeft een moeilijke jeugd gehad en heeft hieraan trauma's overgehouden

#### **INKOMENSSTEUN**

Nadira krijgt huurtoeslag, zorgtoeslag en heeft periodes bijstand gekregen

#### **SPAREN**

Nadira heeft schulden en kan hierdoor niet sparen Ze heeft nauwelijks pensioen opgebouwd

### **Welke stappen onderneemt u om de overlast te beperken?**

- Indien mogelijk, gaan praten met de burens / taalvaardig genoeg?
- Burens vragen of zij ook overlast ondervinden
- Indien mogelijk, gaan praten met de burens

### **Wat heeft u nodig om de overlast terug te dringen?**

- Medewerking van burens/ overlastveroorzakers
- Contact met buurtbeheerder → We voelen ons kwetsbaar
- Zekerheid; "klaag ik niet te vaak/veel?"

### **Wie heeft u nodig om de overlast te beperken?**

- Buurtbemiddeling/ Dunavie/ politie na 22:00 uur/ gemeente i.v.m. straatvuil

### **Wat zou anders of beter kunnen?**

- Website drempelverlagend maken voor anderstaligen
- Werknemers zich laten verplaatsen in huurder
- Fysiek overlast meldpunt
- Duidelijke aanmoediging om te blijven melden, vanuit Dunavie
- Toegankelijkheid taal
- Tolk inschakelen bij anderstaligen
- Dunavie moet structureel blijven communiceren na melding (regelmatige updates, niet inhoudelijk)
- Melden via website → taal



**Rabia en Anouar**

#### **HUISHOUDEN**

35 en 40 jaar, drie dochters

#### **WONEN**

Rabia en Anouar wonen in een vijfkamer-appartement in een flat  
Het is een sociale huurwoning voor 750 euro per maand

#### **WERKEN**

Rabia werkt deeltijd in loondienst Anouar werkt voltijd in loondienst

#### **LEREN**

Rabia en Anouar hebben beiden een mbo-diploma

#### **GEZONDHEID**

Rabia is gezond en maakt weinig gebruik van zorg  
Anouar heeft net een burn-out gehad en is aan het reïntegreren

#### **INKOMENSSTEUN**

Rabia en Anouar ontvangen kinderbijslag en huurtoeslag

#### **SPAREN**

Rabia en Anouar bouwen beiden pensioen op bij hun werkgever  
Ze hebben een levensverzekering afgesloten

### **Welke stappen onderneemt u om de overlast te beperken?**

- Buurtbeheerder vragen mee te gaan, om te praten met burens
- Melden bij Dunavie, zonodig wekelijks

### **Wat heeft u nodig om de overlast terug te dringen?**

- Medewerking van de burens. Moed en lef
- Info en/of handhaving via Fix, de meldings-app
- Bemiddeling, gemeente of Dunavie. Stok achter de deur

### **Wie heeft u nodig om de overlast te beperken?**

- Mezelf + burens + buurtbeheerder
- Mede-omwonenden en buurtbemiddeling

### **In hoeverre kunt u uit de voeten met de richting die Dunavie aangeeft?**

- Niet

### **Wat zou anders of beter kunnen?**

- In contact blijven met huurders, melder en overlastgever
- Betere terugkoppeling, stand van zaken, feedback
- Indien geen oplossing: zoveel mogelijk mensen laten melden, zonodig wekelijks
- Avond bereikbaarheid voor mensen die werken



Leroy

#### **HUISHOUDEN**

21 jaar, alleenstaand, inwonend

#### **WONEN**

Leroy woont bij zijn ouders die in een sociale huurwoning wonen  
Hij is op zoek naar een eigen plek

#### **WERKEN |**

Leroy heeft een bijbaan

#### **LEREN**

Leroy volgt een hbo-opleiding

#### **GEZONDHEID**

Leroy is gezond

#### **INKOMENSSTEUN**

Leroy ontvangt een studiebeurs voor thuiswonenden

### **Welke stappen onderneemt u om de overlast te beperken?**

- Spreken met de burens
- Hij bespreekt het met zijn ouders, zij zijn de huurders, als zij thuis zijn

### **Wat heeft u nodig om de overlast terug te dringen?**

- Dat de burens meewerken aan een oplossing en dat zij begrip hebben voor het probleem

### **Wie heeft u nodig om de overlast te beperken?**

- De burens zelf of Kwadraad buurtbemiddeling

### **In hoeverre kunt u uit de voeten met de richting die Dunavie aangeeft?**

- Hij kan er mee uit de voeten want hij gaat naar de website van Dunavie en maakt vier keer een melding

### **Wat zou anders of beter kunnen?**

- Op de hoogte gehouden worden van ontwikkelingen
- Ruimere openingstijden van Dunavie (evt. ook op donderdagavond)
- Dunavie preventief. Niet wachten tot het probleem er is.



**Johan en Els**

#### **HUISHOUDEN**

73 en 75 jaar, gepensioneerd

#### **WONEN**

Els en Johan wonen sinds 18 jaar in een seniorenappartement  
De huur bedraagt 533 euro

#### **WERKEN**

Johan heeft altijd een voltijd baan in het onderwijs gehad, tot hij met pensioen ging

Els heeft vaak op de kleinkinderen gepast en deed vrijwilligerswerk in het verpleeghuis

#### **LEREN**

Johan en Els ontvangen huurtoeslag

#### **GEZONDHEID**

Els tennist twee keer per week en is gezond

Johan heeft hartklachten die hij met medicatie kan onderdrukken. Hij sport onder begeleiding in de sportschool. Ze gaan graag wekelijks eten met vrienden en eten verder gezond

#### **INKOMENSSTEUN**

Johan en Els ontvangen huurtoeslag

#### **SPAREN**

Johan en Els zetten iedere maand een klein bedrag opzij

### **Welke stappen onderneemt u om de overlast te beperken?**

- Eerst met andere burens gaan praten
- Proberen met andere burens samen met hen te gaan praten

### **Wat heeft u nodig om de overlast terug te dringen?**

- Hopen dat het stopt. Zo niet, dan melden bij Dunavie/ Buurtbemiddeling
- Open staan om te blijven praten
- Onbekend maakt onbemind

### **Wie heeft u nodig om de overlast te beperken?**

- Aanspreekpunt, bijvoorbeeld wijkregisseur en/of Dunavie
- Buurtbemiddeling
- Is er een alternatief voor een buurt WhatsApp?

### **In hoeverre kunt u uit de voeten met de richting die Dunavie aangeeft?**

- -

### **Wat zou anders of beter kunnen?**

- Dunavie maakt dossier. Tijdsbestek: duurt te lang + terugkoppeling



# CONCLUSIE

Dat het thema waardevol was, werd al snel duidelijk. U gaf duidelijk blijk van betrokkenheid en genoeg ideeën om nóg een bijeenkomst te vullen. Wellicht komt het daar ooit van. SH de Duinstreek heeft aangegeven open te staan voor nieuwe inzichten, en met het pad dat zij inslaat, kunnen wellicht sommige van uw op- en /of aanmerkingen en ideeën verwezenlijkt worden. Dat zou een prachtig eindresultaat van de bijeenkomst zijn.



De belangrijkste conclusies die SHD uit deze bijeenkomst kan trekken;

1. Dunavie heeft een verantwoordelijkheid om tijdens het behandelen van klachten, voldoende terugkoppeling naar de melder van de (overlast)klacht te leveren; Het lijkt nu voor huurders of er niets gebeurt. De procesgang mag duidelijker en de huurder moet op tijd en regelmatig worden geïnformeerd over de te nemen processtappen. Dit biedt duidelijkheid
2. Ook lijkt de website van Dunavie voor verbetering vatbaar te zijn. Zeker voor mensen die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn, zou het wenselijk zijn om vaker gebruik te maken van afbeeldingen/ iconen/ foto's.
3. Melden, melden, melden

SH de Duinstreek gaat met uw adviezen aan de slag en maakt deze bespreekbaar bij Dunavie. Zo werken we met elkaar aan een betere en prettigere woon- en leefomgeving.

SH de Duinstreek bedankt u voor uw enthousiasme en uw inbreng tijdens deze avond. Wij wensen u een mooie toekomst in een prettige woonomgeving waar overlast tot een minimum beperkt blijft en waar Dunavie naast u staat om te zorgen dat u zich (nog) prettiger thuis voelt in uw huis.



De Nieuwe Wind  
Tel. 06-36 010 114  
[info@denieuwewind.nl](mailto:info@denieuwewind.nl)  
[www.denieuwewind.nl](http://www.denieuwewind.nl)