

**Welke oplossingen bieden de leden van de HAR aan de
voorgelegde problemen?**

Werkgroep op 7 december

CONCRETE SITUATIE

GELUIDSOVERLAST

Buur A klaagt over de hond van buur B. De hond blaft nachtenlang, waardoor je nachtrust verstoord is.

Stap 1	→	Stap 2	→	Stap 3	→	Stap 4	→	Stap 5
Melding overlast	1 maand	Controle-bezoek	6 maand	aangetekende brief	1 maand	tussentijdse PBS	2 jaar	2e tussentijdse PBS

STAP 1: Buur A meldt geluidsoverlast.

STAP 2: 1 maand later gaat een werknemer van De Mandel langs. Hij noteert de klacht van de buur, maar hoort de hond niet blaffen.

Procedure wordt stopgezet, want de tuin ziet er verzorgd uit en er zijn geen achterstallige betalingen.

Welke procedure moet hier volgens jou gevolgd worden? Rekening houdend met de info die verkregen werd over overlast.

- 1) *Gesprek met buur; overleg met medebewoners; nadien De Mandel, na drie maanden een oplossing.*
- 2) *De burens moeten op vriendelijke manier praten met de buur. Als dit niet helpt, kan persoon A een brief sturen naar De Mandel. Als de hond te vaak blaft, dan kan in de dierenwinkel een 'antiblafmiddel' gekocht worden. Het probleem is dat dit nogal veel kost. Dit middel zou eigenlijk aftrekbaar moeten zijn van de belastingen. Dit is een goede zaak voor politici en voor de dierenorganisatie.*
- 3) *Buur A blijft in de kou staan. Wat gebeurt er als de moegetergde buur het recht in eigen handen neemt (vb. Vergiftigen van de hond)?*
- 4) *De betrokken huurders samenroepen en samen een brief sturen naar De Mandel.*
- 5) *Samen met de wijkagent een oplossing verkrijgen door een pv op te maken. Bij het opmaken van de PV zouden andere bewoners ook mee kunnen getuigen dat er wel degelijk overlast is van die hond. Indien geen gevolg wordt gegeven, zou De Mandel veel vlugger moeten ingrijpen en laten vaststellen.*
- 6) *Andere bewoners bevragen, waarbij rekening gehouden wordt met het feit dat bepaalde huurders niet durven spreken. Bij de politie informeren of er al PV's opgemaakt worden.*
- 7) *Samenwerking van bewoners, (schriftelijke) bevraging via De Mandel.*
- 8) *Bij enkele burens navraag doen om te weten te komen wie de waarheid vertelt. Burens kunnen ook de politie verwittigen die de klacht kan natrekken. Is die waar dan maatregelen treffen en De Mandel verwittigen.*

CONCRETE SITUATIE

GEURHINDER

Buur A klaagt over geur die voorkomt uit de woning van zijn buur. Hij kan verder niet specificeren waar de geur vandaan komt, maar hij vermoedt dat restafval niet wekelijks buitengeplaatst wordt.

Stap 1	→	Stap 2	→	Stap 3	→	Stap 4	→	Stap 5
Melding overlast	1 maand	Controle-bezoek	6 maand	aangetekende brief	1 maand	tussentijdse PBS	2 jaar	2e tussentijdse PBS

STAP 1: Buur A belt naar De Mandel en meldt dat een penetrante geur verspreid wordt.

STAP 2: De Mandel gaat langs bij B en controleert de woning. De Mandel stelt inderdaad vast dat restafval niet op een correcte manier gesorteerd wordt en niet op regelmatige basis buitengeplaatst wordt. Bovendien oogt de woning in het algemeen erg slordig. De Mandel doet een poging om de huurder te overtuigen zich beter te gedragen.

STAP 3: De huurder komt op de grijze lijst terecht en zal 2 jaarlijks gecontroleerd worden. Als bij de eerste plaatsbeschrijving blijkt dat de woning net oogt, zal twee jaar erna nogmaals gecontroleerd worden. Als er verbetering is stopt de verdere evaluatie.

Welke procedure moet hier volgens jou gevolgd worden? Rekening houdend met de info die verkregen werd over overlast.

1. De Mandel moet er in eerste instantie voor zorgen dat het centrale afzuigingsstelsel werkt. (we wachten al 6 jaar); in de gemeenschappelijke gang geen vuilnis plaatsen.
2. Aangetekende brief sturen en blijven opvolgen.
3. Er zal geen geurhinder zijn als iedereen met zorg zijn vuilzakken op tijd buitenzet en desnoods in 2 zakken steekt. De eerste zak in een gewone zak en dan de zak van stad.
4. Er moeten boetes bestaan voor mensen die overlast veroorzaken. Ook binnenshuis moet het verboden zijn om vuiligheid te storten en niet regelmatig op te ruimen. De politie en wijkagenten inschakelen voor dergelijke problemen.
5. Dergelijke klachten mogen niet te lang aanslepen. Het klinkt hard, maar De Mandel moet veel strenger optreden. Er moet veel minder tijd tussen de controles zitten.
6. De tweejaarlijkse controles verminderen naar driemaandelijke controles. Als de toestand verbetert, moeten de controles elkaar minder frequent opvolgen. Bij de eerste controle moet er streng en correct gesproken worden. Hierbij is psychologisch inzicht van de controleur belangrijk.
7. Tweejaarlijkse controle moet opgedreven worden naar jaarlijkse controle.
8. Iemand van De Mandel gaat langs en toont hoe restafval gesorteerd moet worden. Aan het begin van iedere maand een controle uitvoeren. Indien de huurder niet evolueert op de grijze lijst plaatsen en regelmatig controleren.

CONCRETE SITUATIE

PESTERIJEN

Buur A is ten einde raad. Hij heeft schrik van zijn directe buur, maar vindt tevens dat de situatie te ver gaat. **Buur B** trapt de rozen kapot in de voortuin van **A**, hij trekt krassen in de auto van **A**. **B** bedreigt en intimideert voortdurend **A** op verschillende kleine manieren, maar niks kan bewezen worden...

Stap 1	→	Stap 2	→	Stap 3	→	Stap 4	→	Stap 5
Melding overlast	1 maand	Controle-bezoek	6 maand	aangetekende brief	1 maand	tussentijdse PBS	2 jaar	2e tussentijdse PBS

STAP 1: Buur A meldt overlast telefonisch aan De Mandel.

STAP 2: De Mandel vraagt A langs te komen op het bureau om de situatie concreet uit te leggen. Uiteindelijk kan De Mandel niets bewijzen en vraagt A om de politie te raadplegen. Daarnaast gaat het om een woord-tegen-woord situatie, waarmee De Mandel niks kan aanvangen. Dus vraagt de werknemer van De Mandel aan A of er nog andere burens zijn die klachten hebben over B. Er moeten handtekeningen verzameld worden van alle burens die klachten hebben. Zolang de politie geen PV heeft opgesteld en zolang De Mandel geen andere klachten ontvangt van de andere burens wordt geen actie ondernomen...

Welke procedure moet hier volgens jou gevolgd worden? Rekening houdend met de info die verkregen werd over overlast.

1. De Mandel moet medebewoners vragen om te getuigen. Hierbij ook de politie raadplegen.
2. Controlebezoek en een gesprek met buur B door De Mandel. De politie vragen een PV op te stellen.
3. De conciërge moet de eerste hinder opvangen.
4. Dit is een zaak die opgevolgd moet worden door de politie en niet door De Mandel. Persoon A moet een poging doen om andere buurtbewoners aan zijn kant te krijgen die willen getuigen voor hem.
5. Dit is duidelijk een zaak voor de politie en De Mandel moet hier ook in mee werken. Indien mogelijk kan De Mandel voorstellen dat die ene persoon verhuist.
6. De Mandel moet onmiddellijk de politie verwittigen vragen naar pv's. Handtekeningen verzamelen bij de bewoners is de taak van De Mandel en niet van één bepaalde buur. Verder moet de klacht opgevolgd en au sérieux genomen worden.
7. Persoonlijk contact en dan politie inschakelen.
8. De Mandel verwijst buur A door naar de politie. De buur zou ook bewijzen moeten verzamelen en hierbij kan hij eventueel de buurt vragen een oogje in het zeil te houden. Hopelijk kan er dan iets bewezen worden.

CONCRETE SITUATIE

GEMEENSCHAPPELIJKE DELEN APPARTEMENT

Eén bewoner in een appartementsgebouw veroorzaakt overlast op zeer subtiële wijze:

- Hij plaatst zijn huisvuilafval in de gemeenschappelijke gang wat geurhinder teweegbrengt.
- Hij plaatst zijn fiets, boodschappentas in het gemeenschappelijk tellerlokaaltje, terwijl dit uitdrukkelijk verboden is.
- Overdag zet hij de muziek keihard, maar klokslag 22u is het stil.

Stap 1	→	Stap 2	→	Stap 3	→	Stap 4	→	Stap 5
Melding overlast	1 maand	Controle-bezoek	6 maand	aangetekende brief	1 maand	tussentijdse PBS	2 jaar	2e tussentijdse PBS

STAP 1: Verschillende bewoners klagen over de subtiële manier waarop de ene persoon overlast veroorzaakt.

STAP 2: De Mandel gaat langs in het appartementsgebouw en stelt vast dat er een vuilniszak in de gang staat en dat fietsen niet in de fietsenstalling staan. Daarop stuurt De Mandel een brief naar alle bewoners, want we weten niet zeker wie verantwoordelijk is. De situatie verbetert tijdelijk, maar ongeveer jaarlijks keren dezelfde klachten terug.

Welke procedure moet hier volgens jou gevolgd worden? Rekening houdend met de info die verkregen werd over overlast.

1. De Mandel of een bevoegd persoon doet de vaststelling en stuurt een brief; in de gemeenschappelijke gang een bord uithangen met stilte vanaf 22.00 tot 7.00
2. Grondige controle op regelmatige basis en de dader in kwestie schriftelijk erop wijzen zich aan te passen aan het binnenhuisreglement en dreigen met sancties.
3. De conciërge maakt een praatje met de mensen en schakelt De Mandel in.
4. Als men toch verboden dingen doet dan moet er een boete uitgeschreven worden. Samen met alle bewoners moet aan hetzelfde touw getrokken worden en er moet met de politie samengewerkt worden.
5. Een strenge brief sturen, De Mandel moet strenger optreden.
6. Politie laten onderhandelen (vb. geluid meten); meerdere burens bevragen en geloven; daarna kunnen camera's geplaatst worden (eventueel valse camera's).
7. Brief door De Mandel aan bewoners.
8. Als er geen bewijzen zijn dan is het moeilijk om een bepaalde persoon aan te klagen. Dus De Mandel doet het correct: iedere bewoner een brief sturen en hopen dat het helpt.

CONCRETE SITUATIE

GROENONDERHOUD

Een bewoner klaagt dat de tuin en het hondenhok van zijn naaste buur erg slordig ogen. Het gras staat te lang, er groeit onkruid langs de scheidingslijn en vooraan staat een haagje op anderhalve meter hoogte waardoor de buur het zicht op de straat verliest.

Stap 1	→	Stap 2	→	Stap 3	→	Stap 4	→	Stap 5
Melding overlast	1 maand	Controle-bezoek	6 maand	aangetekende brief	1 maand	tussentijdse PBS	2 jaar	2e tussentijdse PBS

STAP 1: De buur belt naar De Mandel.

STAP 2: De Mandel gaat langs bij de bewoner die klaagt en kijkt van daaruit naar de naaste tuin. De Mandel ziet dat er hier en daar wat onkruid staat in de tuin en dat het gras ongeveer 15 cm hoog staat, dus wat aan de lange kant. Het hondenhok oogt niet mooi en er liggen een paar uitwerpselen van de hond, maar het werd wel reglementair geplaatst. Daarnaast is inderdaad sprake van een haagje in de voortuin. Alles oogt wat slordig, maar in feite is er geen sprake van overlast.

STAP 3: De Mandel belt aan bij buur B. Buur B verontschuldigt zich en zegt dat hij zijn tuin inderdaad niet zo belangrijk vindt, maar dat hij zal proberen het gras wat vaker af te rijden. Verder onderneemt De Mandel geen stappen.

Een jaar later krijgt De Mandel opnieuw dezelfde klachten. De Mandel onderneemt verder geen stappen, aangezien het volgens de werknemer niet om echte overlastproblemen gaat.

Welke procedure moet hier volgens jou gevolgd worden? Rekening houdend met de info die verkregen werd over overlast.

1. Niet van toepassing.
2. De klager kalmeren en een oogje dicht knijpen.
3. Niet van toepassing.
4. Niets ingevuld.
5. Al kan een huurder muggenziften toch moet De Mandel rekening houden met de klacht, maar het zou misschien goed zijn eens de klager erop te wijzen dat een tuin niet voor iedereen zo belangrijk is. Kleine irritaties kunnen grote gevolgen hebben.
6. Toch moet dit verder opgevolgd worden en moet De Mandel nu en dan een praatje maken met de personen in kwestie. Hondenhoek en dieren moeten altijd goed verzorgd worden. Respect voor de dieren is normaal, alsook respect voor de burens. Als een huurder een woning met een tuin wenst dan moet die tuin ook onderhouden worden.
7. De Mandel moet het zeker opvolgen, want kleine problemen maken grote irritaties.
8. Klachten onderling proberen op te lossen en op een volwassen manier uitpraten. Ook eisen dat ieder zich aan de afspraak houdt.