



Ik ervaar hinder / overlast van mijn buren. Wanneer kan ik Thius inschakelen?

Helaas kan het soms gebeuren dat u hinder ondervindt van uw buren. De hinder kan bijvoorbeeld veroorzaakt worden door geluid, stank of vervuiling. Soms verandert hinder in overlast. Als dat nodig is kan Thius, op basis van de Algemene Voorwaarden die onderdeel zijn van uw huurovereenkomst, actie ondernemen. Daar gelden wel een aantal spelregels voor. Die leest u hieronder.

Spelregels overlast

Bezoek voor advies de website www.overlastadvies.nl



Ervaart u hinder of overlast? Maak dit dan eerst kenbaar bij de veroorzaker. Onze ervaring is dat in de meeste gevallen de veroorzaker bereid is om het gesprek met u aan te gaan en mee te denken aan een oplossing. Ga het gesprek pas aan nadat de ergste boosheid verdwenen is. Hiermee voorkomt u dat de gemoederen te hoog oplopen.

Bent u in gesprek geweest met de veroorzaker, maar ervaart u nog steeds hinder / overlast? Dan kunt u in sommige gevallen hulp vragen aan Thius. Soms verwijzen wij u dan in eerste instantie door naar buurtbemiddeling van Elk Welzijn:

<https://elkwelzijn.nl/meedoen-en-ontmoeten/buurtbemiddeling/>

Soms nemen wij meldingen **niet** in behandeling. Een reden kan zijn dat wij vinden dat het gedrag van de veroorzaker wel hinderlijk is, maar niet onder overlast valt. Een aantal meldingen die wij **wel** in behandeling nemen (*maar pas nadat u zonder positief resultaat bovenstaande stappen heeft doorlopen*) zijn:

Geluidsoverlast: Denk hierbij aan te hard afspelen van muziek, blaffende honden, extreme woon- en leefgeluiden. Bedenk dat het ervaren van extreme woon- en leefgeluiden eerder voorkomt wanneer u in een appartementencomplex woont.

Heeft u herhaaldelijk last van overmatige geluidsoverlast, en een gesprek met de veroorzaker heeft het niet opgelost, meld het ons. Wij kunnen u dan adviseren over de vervolgstappen. Wij vragen u onder andere om een dagboek/registratie bij te houden zodat wij kunnen zien op welke dagen en tijden u overlast ervaren heeft. Wij hebben dit nodig om een dossier op te kunnen bouwen. Ervaart u overlast na 22.00 uur? Meld dat dan eventueel ook bij de politie.



Stankoverlast: Stankoverlast kan bijvoorbeeld veroorzaakt worden door een vervuilde woning en/of tuin, maar ook door de aanwezigheid van een hennepkwekerij. Het roken van hennep kan een onprettige geur geven, maar wij kunnen huurders niet verbieden om hennep te roken in hun woning, tuin en/of het balkon.

Leegstaande woning: Ziet u een woning leeg staan en heeft u het idee dat er sprake is van verdachte omstandigheden? Meld het ons. Wij gaan op onderzoek uit en ondernemen wanneer dat nodig is actie.

Vervuiling en vernieling van de directe woonomgeving van ons bezit: dumping van huisvuil, het over het balkon gooien van etensresten, beschadigingen aan het complex waar u woont, vandalisme. Ziet u dit? Meld het ons.



Onderverhuur: Heeft u het idee dat de woning van één van uw buurtbewoners wordt onderverhuurd? Wij horen het graag van u.

Drugsoverlast: Heeft u het idee dat er hennep wordt gekweekt of drugs wordt gedeald vanuit één van onze woningen? Meld het ons zodat wij er actie op kunnen ondernemen.



Overlast melden doet u zo:

Meld uw overlast via uw Mijn Thius account: Heeft u nog geen Mijn Thius account? U kunt alsnog een account aanmaken op onze website www.thius.nl Heeft u hier hulp bij nodig? Onze Klantenservice medewerkers helpen u graag.

Stuur een e-mail: Wij ontvangen graag een zo uitgebreid mogelijke overlastregistratie via info@thius.nl

Meld uw overlast schriftelijk: Uiteraard kunt u uw uitgebreide overlastregistratie ook per post naar ons toesturen (postbus 61, 4000AB Tiel).

Meld uw overlast telefonisch: Wij ontvangen uw overlastmeldingen bij voorkeur via de bovengenoemde opties omdat we daar een dossier mee kunnen opbouwen. Is dat voor u niet mogelijk, dan kunt u uw overlast telefonisch melden. Wij zijn tijdens kantooruren bereikbaar via 0344-61 41 06, keuze 3. Indien mogelijk wordt u door onze Klantenservice direct doorverbonden naar onze afdeling Sociaal Beheer.

Afhandeling van uw overlastmelding

Als wij een overlastmelding ontvangen, dan kan het voor de afhandeling nodig zijn om meer informatie te ontvangen. Wij ontvangen overlastmeldingen liever niet anoniem omdat we u (de melder) dan niet om een toelichting kunnen vragen.

Voordat wij contact opnemen met de veroorzaker bepalen wij in overleg met u als melder hoe wij de overlastmelding gaan oppakken.

Wij behandelen de klacht als een onafhankelijke partij.

Wij informeren u nadat wij contact hebben gehad met de veroorzaker en zullen u, indien nodig, op de hoogte houden van de verdere afwikkeling. Mogelijk besluiten wij om buurtbemiddeling in te schakelen of om zelf een bemiddelingsgesprek te organiseren.

Het is belangrijk om bij overlast een dossier te kunnen vormen. Soms komt het namelijk helaas tot een rechtszaak. Een overlastdossier kan de rechter overtuigen van de ernst van de overlast en de situatie. Vandaar dat het zo belangrijk is dat u uw overlast registreert.

Juridische procedure

Om een juridische procedure te kunnen opstarten tegen de veroorzaker is een goed gevormd dossier nodig. Dit heeft enige tijd nodig. Thuis moet op basis van bewijzen aantonen dat de huidige situatie onhoudbaar geworden is en dat het ontbinden van de huurovereenkomst en het ontruimen van de woning de oplossing is. Natuurlijk proberen we dit altijd te voorkomen. Soms wil de veroorzaker helaas niet meewerken aan een oplossing en moeten we in het belang van omwonenden toch een procedure opstarten. U moet er rekening mee houden dat u als melder gevraagd kunt worden om te getuigen tijdens de rechtszaak.

Heeft u ondanks bovenstaande informatie nog vragen? Neem gerust contact met ons op. We zorgen graag samen met u voor een fijne samenleving met uw buurtbewoners.

