



Kijk voor meer
informatie op
[www.rotterdam.nl/
woonoverlast](http://www.rotterdam.nl/woonoverlast)

Hoe neem ik contact op?

In eerste instantie probeert u natuurlijk zelf de problemen te bespreken met de overlastgever. Lukt dat niet dan kunt u contact opnemen met onderstaande instanties:

• Gemeente

U kunt als huurder of bezitter van een eigen woning woonoverlast melden bij het algemene telefoonnummer van de gemeente Rotterdam: 14 010 of het woonoverlastformulier invullen op www.rotterdam.nl/woonoverlast. Van hieruit wordt de klacht doorgegeven aan de overlastcoördinator binnen de deelgemeente, die de afhandeling van die klacht in de gaten houdt.

• Woningcorporatie

Indien u huurt neemt u contact op met uw verhuurder. Een overzicht van de bij de aanpak woonoverlast betrokken woningcorporaties vindt u in deze brochure.

• Politie

Bij verstoring van de openbare orde belt u met de politie op het nummer 0900-8844. Misschien besluit u daarna om aangifte te doen. Dat is een grote stap. Sommige bureaus zullen daar niet vriendelijk op reageren. Toch is het doen van aangifte belangrijk. Eventueel doet u anoniem aangifte bij uw buurtagent.

Voor meer informatie kunt u ook bellen naar 14 010 (lokaal tarief) of surf naar www.rotterdam.nl/woonoverlast



Woonoverlast? Wat nu?

Iedereen wil plezierig wonen in Rotterdam. Heeft u klachten over overlastgevende bureaus, dan leest u in deze folder wat u kunt doen.



Heeft u woonoverlast?
Bel snel 14 010 of geef uw klacht door
via www.rotterdam.nl/woonoverlast

Rotterdam plezierige woonstad?

Rotterdammers willen plezierig wonen in hun stad. Soms lukt dat niet. Heeft u bijvoorbeeld last van asociaal gedrag, geluidsoverlast en/of intimidatie in uw woonomgeving dan kan er sprake zijn van woonoverlast. In de Aanpak woonoverlast Rotterdam werken (deel)gemeente, politie en woningcorporaties samen. Het verbeteren van het woongenot van de bewoners die overlast ervaren, staat centraal in de Aanpak woonoverlast.

Wie werken er samen in de Aanpak woonoverlast?

De nieuwe Aanpak woonoverlast is een samenwerkingsverband tussen de politie, verschillende diensten van de gemeente Rotterdam, de deelgemeentes, Flexibel Wonen en de zes Rotterdamse woningcorporaties: Woonstad Rotterdam, PWS, Com wonen, Vestia, Woonbron en Stadswonen. Zij hebben ieder hun eigen verantwoordelijkheid als het gaat om het aanspreken van overlastgevende bewoners.



Wat is woonoverlast?

Als er veel mensen bij elkaar wonen, leidt dat soms tot kleine ergernissen. Gelukkig kunnen die vaak in onderling overleg worden opgelost. Van woonoverlast is sprake als een bewoner zich regelmatig zodanig gedraagt, dat hij of zij daarmee burens en andere omwonenden in hun woongenot

stoort en/of in hun vrijheid belemmert. Hieronder staan verschillende voorbeelden van woonoverlast:

- Criminaliteit
- Drugsoverlast
- Burenruzie
- Fysiek geweld
- Intimidatie
- Overlastgevend bezoek
- Bedreiging
- Vervuiling
- Pesterijen
- Asociaal gedrag
- Stankoverlast
- Geluidsoverlast
- Stalken
- Verbaal geweld
- Vernieling

Waarom deze Aanpak woonoverlast?

Dat de omvang van de woonoverlast in Rotterdam niet gering is, blijkt uit onderzoek. Uit de Veiligheidsindex 2009 (een enquête onder 13.000 Rotterdammers) blijkt ruim één op de vier Rotterdammers 'soms' en 8% zelfs 'vaak' overlast te ervaren. Natuurlijk is niet alle overlast gelijk van aard en beleeft iedereen overlast anders.

Doel is om de overlast
zo snel mogelijk
te stoppen

Wat is het doel van de Aanpak woonoverlast?

Uiterlijk 1 januari 2015 moet het aantal mensen dat (vaak) overlast heeft van burens met 25 procent zijn afgenomen. Dat hebben we in Rotterdam zo afgesproken. Verder is afgesproken dat elke overlastsituatie binnen drie maanden moet zijn beëindigd.



Wat kunt u er zelf aan doen?

Veel Rotterdammers zijn in staat hun eigen problemen op te lossen. Ook als het gaat om woonoverlast. Laat het uw burens weten als u overlast van hen heeft. Als zij niet weten wat er mis is, kunnen zij het ook niet oplossen. Spreek uw burens op een rustig moment vriendelijk aan op hun gedrag. Ruzie maakt de situatie alleen maar vervelender en waarschijnlijk stopt de overlast niet.

Stappen in de Aanpak woonoverlast

In de Aanpak woonoverlast Rotterdam onderscheiden we 3 stappen, die elkaar opvolgen:

stap 1: Ontvangen van de melding en het bepalen van de aanpak

Als er een melding binnenkomt, bekijken de samenwerkingspartners of er al meer bekend is over de overlastgever. Hierna wordt er een aanpak bepaald. Het kan zijn dat er meer feiten nodig zijn om tot een vervolgaanpak over te gaan. Er zijn daarbij meerdere oplossingen, bijvoorbeeld een gesprek tussen de overlastmelder en de overlastgever of het inzetten van buurtbemiddeling. Maar ook de inzet van een zorgtraject bij psychiatrische- en/of verslavingsproblemen behoort tot de mogelijkheden. Doel is om de overlast zo snel mogelijk te stoppen.

stap 2: Gele kaart

Als er voldoende feiten van overlast zijn vastgesteld, krijgt de overlastgever een gele kaart uitgereikt. Het is hem of haar dan duidelijk dat het voortduren van de overlast gevolgen heeft en in het uiterste geval kan leiden tot ontruiming van de woning. Na overhandiging van de gele kaart krijgt de overlastgever de gelegenheid om zijn of haar gedrag aan te passen en/of hulp te zoeken bij het oplossen van problemen.

stap 3: Rode kaart

Als de overlast voortduurt, krijgt de overlastgever een rode kaart uitgereikt door de burgemeester. De rode kaart is een brief waarin de burgemeester aangeeft dat de maat vol is. De woningcorporatie zegt de huurovereenkomst op of de burgemeester sluit de woning.