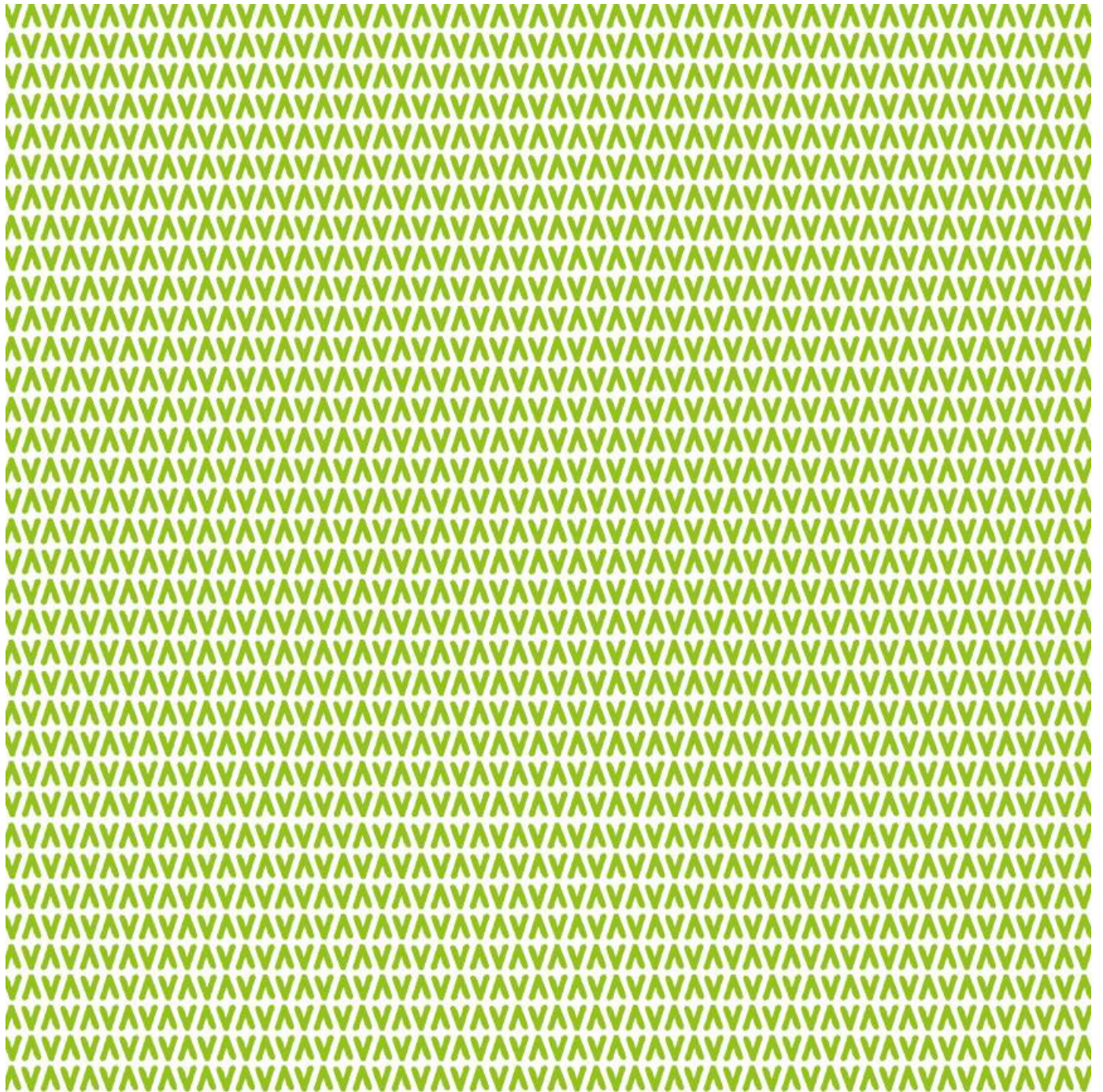




Geluidsoverlast - verbeteren burenccontacten



1 Advies in hoofdlijnen

De vraag

Wat kan Nijestee doen om buren meer met elkaar te laten communiceren om zo begrip tussen buren te versterken?

Deelvragen

- **Kan Nijestee tips geven over hoe je als buren met elkaar omgaat?**
- **Realiseren nieuwe huurders zich dat ze in een straat komen te wonen met vaak heel verschillende mensen?**
- **En soms is de relatie tussen buren jaren goed, tot er iets gebeurt, de sfeer verslechtert en ze elkaar niet meer groeten op straat. Hoe kunnen zij dan weer goed met elkaar omgaan?**
- **Is er verschil in informatie die nieuwe huurders nodig hebben en huurders die al jaren op dezelfde plek wonen?**

Het advies

- ***Zorg voor voldoende informatie om geluidsoverlast te voorkomen.***
- ***Richt je op de straat.***
- ***Haal mensen uit huis.***
- ***Wees zichtbaar in de buurt.***

2. Aanleiding verzoek advies door huurders aan Nijestee

Rond de zomer van 2017 hield Nijestee een onderzoek naar de tevredenheid van huurders op diverse terreinen: de dienstverlening, de woning en de buurt. In het najaar is de samenvatting van de uitkomsten aan de deelnemers gestuurd. Huurders gaven relatief vaak aan dat de woningen slecht zijn geïsoleerd en daardoor gehorig. Mensen hebben dan last van hun burens.

De woning scoort gemiddeld 6,8. 42% geeft een 8 of hoger, 19% vindt de kwaliteit echt onvoldoende. De meeste minpunten zijn bij Nijestee bekend: er zijn relatief veel oude woningen. Ieder jaar pakt Nijestee daarom een aantal straten of complexen aan om die te verbeteren en energiezuinig te maken. Ook bouwt Nijestee nieuwe woningen en worden verouderde woningen vervangen. Maar ook in nieuwe woningen geven bewoners aan dat zij geluidsoverlast hebben van burens. Geluidsoverlast heeft niet alleen met de kwaliteit van de woning te maken, maar kan een kwestie van beleving zijn.

Circa 100 huurders gaven aan verder over de uitslagen door te willen praten. Deze huurders zijn allemaal persoonlijk benaderd. Twaalf huurders gaven zich op om over gehorige woningen door te praten en advies te geven over de manier waarop de onderlinge geluidsoverlast beperkt kan worden. Om tot een advies te komen, organiseerde Nijestee in samenspraak met de Participatieraad een BewonersAdviesGroep (BAG).

De BAG kwam vier keer bijeen. De eerste bijeenkomst is gebruikt om met elkaar kennis te maken en achtergrondinformatie te delen. Gea Reitsema (manager Woonzaken) vertelde wat de dagelijkse praktijk is bij Nijestee om overlastklachten te verhelpen (zie bijlage).

Aan het eind van de eerste bijeenkomst formuleerden we de vraagstelling voor deze BAG:

Wat kan Nijestee doen om burens meer met elkaar te laten communiceren om zo begrip tussen burens te versterken?

Tijdens de tweede bijeenkomst zijn zoveel mogelijk ideeën gebundeld om contacten tussen burens te verbeteren. Nadat de deelnemers een top 10 kozen, stelden we een eerste conceptadvies op dat in de derde bijeenkomst is besproken. De genoemde wijzigingen en aanvullingen zijn verwerkt in het conceptadvies en aan de deelnemers rondgestuurd. Tijdens de vierde bijeenkomst is het definitieve advies aangeboden aan de directie van Nijestee.

3. Samenstelling BAG

Twaalf huurders gaven zich voor deze BAG op. Voor de aftrap ontvingen we drie afmeldingen voor de eerste bijeenkomst. Tijdens de eerste bijeenkomst waren er drie huurders en een lid van de Participatieraad aanwezig. Degenen die zich niet hadden afgemeld zijn nagebeld om ze aan de BAG te herinneren. Dit leverde geen nieuwe deelnemers op. Maar ook met weinig mensen was de discussie zeer vruchtbaar. Bij alle bijeenkomsten was een lid van de Participatieraad aanwezig.

4. Het advies

Tijdens de besprekingen is aandacht besteed aan de rol die Nijestee zou kunnen vervullen in geval van geluidsoverlast tussen burens. Maar ook wat bewoners zelf kunnen doen om meer begrip voor elkaar te krijgen. Al pratend kwam de BAG tot de conclusie dat er in ieder geval informatie nodig is als Nijestee aan huurders vraagt om onderling meer begrip voor elkaar op te brengen.

Kan Nijestee tips geven over hoe je als burens met elkaar omgaat? Realiseren nieuwe huurders zich dat ze in een straat komen te wonen met vaak heel verschillende mensen? En soms is de relatie tussen burens jaren goed, tot er iets gebeurt, de sfeer verslechtert en ze elkaar niet meer groeten op straat. Hoe kunnen zij dan weer goed met elkaar omgaan? Is er verschil in informatie die nieuwe huurders nodig hebben en huurders die al jaren op dezelfde plek wonen?

Tijdens de BAG kwamen veel suggesties en ideeën los. Hieronder een samenvatting.

Zorg voor voldoende informatie om geluidsoverlast te voorkomen

- a. Voorlichting voor alle huurders
 1. Geef voorlichting over gebruik van de woning (vloerbedekking, gordijnen, ..).
 2. Geef tips over gedrag (doe schoenen uit, aankondiging feestjes, maak afspraken over muziek draaien of muziek maken).
 3. Geef tips om met burens in contact te komen (via filmpjes, folders, (digitale) nieuwsbrieven).
 4. Geef tips als burens al jaren naast elkaar wonen en de sfeer niet meer gezellig is.
 5. Geef tips om kennis te maken met nieuwe huurders.
 6. Beschrijf de rol van Nijestee.
- b. Voorlichting voor nieuwe huurders: maak een bijlage bij het huurcontract
 1. Geef tips om kennis te maken met de burens, zowel aan de nieuwe als aan de zittende huurders.
 2. Geef tips over de inrichting van de nieuwe woning (vloerbedekking, gordijnen, ...).
 3. Geef tips over gedrag (doe schoenen uit, aankondiging feestjes, maak afspraken over muziek draaien of muziek maken).
 4. Beschrijf de rol van Nijestee.
 5. Maak een vertaling van de bijlage in andere talen (de taal van de huurder).
 6. Vraag of de nieuwe huurder het contract en de bijlage heeft gelezen en begrepen.

Richt je op de straat

- Hou voordeurgesprekken/korte enquêtes per straat.
- Voor nieuwe huurders: organiseer een Selfie-actie om met burens op de foto te gaan en win...
- Nodig burens uit om een Kerstpakket aan elkaar te geven met een persoonlijke boodschap.
- Vraag bewoners om nieuwe burens welkom te heten (per sms).
- Stimuleer studenten(verenigingen) om contact tussen burens te verbeteren (eventueel in samenwerking met gemeente en opleidingsinstanties).

Haal mensen uit huis

- Doe structureel verbindende acties die voor een glimlach zorgen.
- Vraag of huurders die eerder actief waren mee willen helpen met acties.
- Maak cadeaukaarten om elkaar te helpen met dingen waar je goed in bent (voorbeeld We Helpen/Humanitas).
- Hou 'vakantie in eigen wijk' om verschillende culturen te verbinden (De Goeie Buurt).
- Sluit aan bij 'De dag van de dialoog'.
- Haal je welkomstcadeautje op bij je buur.
- Altijd met eten en een drankje.
- Korte en krachtige buurtverbeteringsfeestjes met verbindende kwaliteiten.

Wees zichtbaar in de buurt

- Werk samen met andere instanties, zoals opbouwwerkers.
- Hou als Nijestee spreekuur in de wijkpanden van het WIJ-team.
- Zet een buurtconciërge in voor signalering.

5. Voorstel voor bijlage bij het huurcontract

Tips om kennis te maken met de nieuwe burens:

- Groet elkaar. Hou dat een week vol en kijk wat er gebeurt.
- Glimlach naar je burens, meestal krijg je dan een glimlach terug.
- Etc.

Tips over de inrichting van de nieuwe woning:

- Vloerbedekking.
- Gordijnen.
- Etc.

Tips over gedrag:

- Doe schoenen uit
- Kondig feestjes van tevoren aan.
- Maak afspraken over muziek draaien of muziek maken.
- Etc.

Wat doet Nijestee bij geluidsoverlast?

- We adviseren om eerst zelf contact met uw burens op te nemen.
- Wanneer u er zelf niet uitkomt, kunt u Nijestee vragen om te bemiddelen.
- Buurtbemiddeling Groningen van de MJD kan ook helpen een oplossing te vinden. Buurtbemiddeling helpt mensen burenruzies op te lossen. De bemiddelaars horen beide burens en brengen hen samen aan tafel, vaak op neutraal terrein, zoals een buurtcentrum. Buurtbemiddeling is gratis voor bewoners.
- U kunt ook overlast melden bij het Meldpunt Overlast & Zorg van de gemeente Groningen. Nijestee werkt samen met dit meldpunt.
- Houdt de overlast aan? Dan kunt u dit schriftelijk, per e-mail of met het overlastformulier op de website aan ons doorgeven.
- Is er ernstige geluidsoverlast 's avonds of 's nachts? Schakel dan de politie in via telefoonnummer 0900-8844.

Deze informatie vindt u ook op de website van Nijestee.

Meer weten over activiteiten van Nijestee of in de buurt?

- Neem een abonnement op de digitale nieuwsbrief via de website. Het nieuws krijgt u eens per maand in de mailbox.
- Iedere maand staat er een nieuwspagina van Nijestee in de gratis huis-aan-huiskrant, De Groninger Gezinsbode.

Bijlage: Dagelijkse praktijk geluidsoverlast buren

Een van de uitkomsten van de enquête is dat een deel van onze woningen gehorig is. Als huizen gehorig zijn, kunnen buren last van elkaar hebben. Het kan gaan over hele gewone zaken die er gebeuren als je ergens woont: de trap oplopen, het toilet doorspoelen of een deur dicht doen. Maar ook over muziek draaien of een feestje geven. Het is handig om daar afspraken over te maken, zodat je rekening met elkaar kunt houden. En om afspraken te maken, is het weer handig als je elkaar kent. Dat je bijvoorbeeld weet dat je buurvrouw vanwege nachtdienst overdag slaapt, en dan geen piano gaat spelen.

Wat doet Nijestee bij geluidsoverlast?

- Advies: neem eerst zelf contact met buren op.
- Wanneer u er zelf niet uitkomt, kunt u ons vragen om te bemiddelen.
- [Buurtbemiddeling Groningen](#) van de MJD kan ook helpen een oplossing te vinden. Buurtbemiddeling helpt mensen burenruzies op te lossen. De bemiddelaars horen beide buren en brengen hen samen aan tafel, vaak op neutraal terrein, zoals een buurtcentrum. Buurtbemiddeling is gratis voor bewoners.
- U kunt ook overlast melden bij het [Meldpunt Overlast & Zorg](#) van de gemeente Groningen. De corporaties schuiven bij overleg aan bij bespreking van meldingen van/door onze huurders.

Hoeveel mensen bij Nijestee houden zich bezig met overlast?

- Zes medewerkers Wonen besteden ongeveer 80% van hun werkweek aan overlast.
- De problematiek rond drugsoverlast, criminaliteit of verwarde personen kost de meeste tijd en pakken we samen op met de gemeente, politie en hulpverleningsinstellingen.

Registratie meldingen

- Meldingen registreren we op de adressen waar dit over gaat. We houden geen aparte lijsten bij.
- We houden niet bij welke verschillende types overlast gemeld worden. Sinds medio oktober 2017 hebben we een nieuw computersysteem, daarin kan dat wel. Rapportages hieruit zijn voor intern gebruik.

Leefgeluiden en geluidsoverlast

- Overlast van leefgeluiden en een-op-een overlast tussen buren onderling zijn de minst zware vormen van overlast. Voor dit type overlast schakelen we soms de buurtbemiddeling via MJD in.

Inzet MJD Buurtbemiddeling 2016 – 2017 (t/m 14 november)**Totaal aantal zaken**

	2016	2017
Totaal afgehandeld	118	133
Aantal zaken opgelost	66 (59%)	66 (65%)
Aantal zaken niet opgelost	45 (41%)	36 (35%)
Aantal zaken niet geschikt voor buurtbemiddeling (niet iedereen wil na aanmelding door derden)	6	12
Nog in behandeling	-	19

Eigenaar woningen

	2016	2017
Woningcorporatie	60 (49%)	82 (61%)
Koopwoning	33 (27%)	37 (28%)
Overig	35 (24%)	14 (11%)

Aantal zaken huurders Nijestee

	2016	2017
Aangemeld door Nijestee	2	8
Aangemeld door huurder Nijestee	6	7
Aangemeld door derden (politie, Meldpunt, hulpverlening, WIJ-team)	11	23
Totaal	19	38

Aard van de klacht

	2016	2017
Geluid totaal	61 (52%)	83 (62%)
Geluid apparaten/audio	1 (1%)	3 (2%)
Geluid, muziek	9 (8%)	6 (5%)
Geluid, dieren	5 (4%)	5 (4%)
Geluid, volwassen/kind: overlast	10 (8%)	22 (17%)
Geluid, woon- en leefgeluiden	22 (19%)	36 (27%)
Geluid, woon/leefgeluid studenten	9 (8%)	4 (3%)
Geluid overig	5 (4%)	7 (5%)
Tuin/grondverschil	11 (9%)	4 (3%)
Dieren (geen geluid)	2 (2%)	5 (4%)
Kinderen (geen geluid)	1 (1%)	2 (2%)
Stankoverlast	3 (3%)	5 (4%)
Pesten/lastig vallen	20 (17%)	18 (14%)
Parkeerproblemen	3 (3%)	-
Bedreiging	3 (3%)	2 (2%)
Rommel	-	2 (2%)
Discriminatie	-	1 (1%)
Overig	14 (12%)	11 (8%)