



ONLINE HUURDERSPANEL

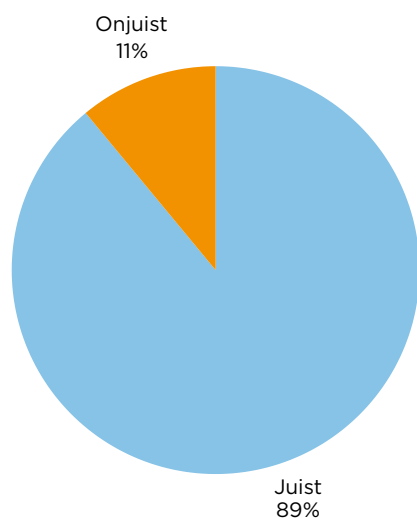
RESULTATEN HINDER & OVERLAST

Doel van dit onderzoek:

Als burens last van elkaar hebben is dat heel vervelend. Wij vinden het belangrijk dat huurders het verschil tussen hinder en overlast herkennen, weten waar ze overlast kunnen melden en zich bewust zijn van hun eigen rol bij het vinden van een oplossing. Om onze communicatie over dit onderwerp te verbeteren hebben wij u enkele vragen gesteld.

- **397** panelleden
- **168** vragenlijsten ingevuld
- **42.3%** response

Het verschil tussen hinder en overlast



Het verschil tussen hinder en overlast lijkt in alle geschetste situaties bij bijna iedereen (89%) duidelijk. Het is goed om te onthouden dat hinder tijdelijk is en slechts af en toe voorkomt. Als hinder lang aanhoudt, spreken we over overlast. Dit is ernstig, langdurig en komt vaker voor. Ga in alle gevallen het gesprek aan met de veroorzaker.

Wie belt u wanneer?

- **Situatie 1** | Er staat een berg afval naast de ondergrondse container. U geeft dit door aan de **gemeente** via de Fixi-app. Is de container vol of defect, bel dan HVC. -- 78.3% had het antwoord goed
- **Situatie 2** | Heeft een gesprek met de overlastgever niet geholpen, dan neemt u contact op met **buurtbemiddeling**. Als ook dit niet helpt, neemt u contact op met Centrada. Bij gevaar of dreiging belt u 112. -- 48.8% had het antwoord goed
- **Situatie 3** | Meld verdachte of criminele situaties bij de **politie**. Voor dossieropbouw vragen wij u ook Centrada in te lichten. -- 86.9% had het antwoord goed
- **Situatie 4** | Meld caravans of aanhangers die langer dan drie dagen op dezelfde plek staan bij de **gemeente** via de Fixi-app. -- 54.2% had het antwoord goed



De rol van bewoners

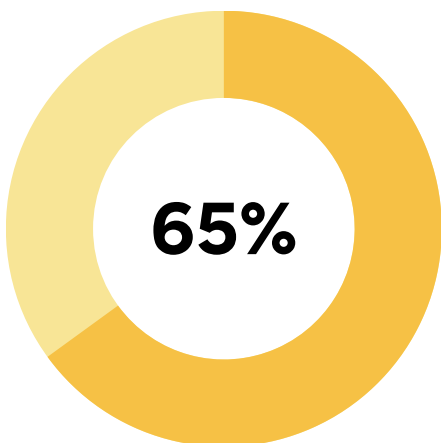
- In gesprek gaan met de overlastgever.
- Melding doen (wanneer bemiddeling niet helpt of de overlastgever onbekend is).
- Zelf actie ondernemen. Bijvoorbeeld door afval in een complex zelf op te ruimen.
- Overlast voorkomen door rekening met elkaar te houden.
- Onderzoeken welke instanties hulp bieden.

In de antwoorden komt naar voren dat mensen soms bang zijn om de overlastgever zelf aan te spreken. Buurtbemiddeling kan hier helpen.

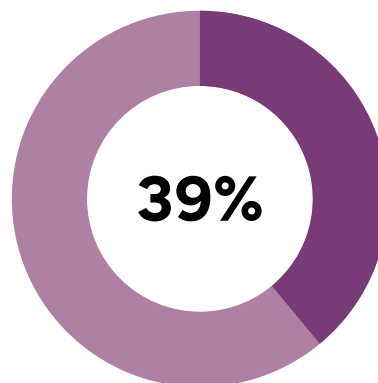
De rol van Centrada

- Bemiddelen
- Aanspreken
- Meedenken over een oplossing
- Regels handhaven
- Dossier opbouwen
- Overlast aan de voorkant voorkomen
- In extreme situaties uitzetten

Wel eens een overlastmelding gedaan:



Naar tevredenheid opgelost:



Niet tevreden omdat:

- Probleem niet opgelost.
- Niet serieus genomen.
- Centrada volgens eigen zeggen geen partij.
- Overlastgever werkt niet mee.

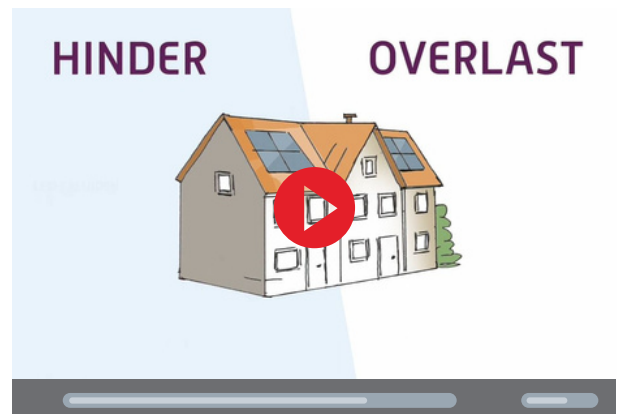
Nieuwe communicatiemiddelen

Flyer 'Overlast en hinder'



Na het lezen van de flyer is het verschil tussen overlast en hinder bij een grote meerderheid duidelijk (70%). Ook snapt men de rol van de huurder zelf en Centrada. Wie men wanneer moet bellen is slechts bij 4.2% onduidelijk. De flyer lijkt inhoudelijk goed op orde.

Animatie 'Burenoverlast melden'



Na het bekijken van de animatie is het verschil tussen overlast en hinder bij een grote meerderheid duidelijk (80%). Ook snapt men de rol van de huurder zelf en Centrada. Wie men wanneer moet bellen is slechts bij 4.2% onduidelijk. De animatie lijkt inhoudelijk goed op orde.

Tips

- Voorkomen is beter dan genezen.
- Meer controle in de wijk.
- Niet iedereen is vaardig genoeg om een klacht schriftelijk te melden. Ook de mogelijkheid bieden om een klacht telefonisch in te dienen.
- Beleid bepalen voor overlast van eigenaren koopwoning.
- Strenger optreden (boetes uitdelen).
- Meer camera's ophangen.
- Rol van huismeester is niet duidelijk.
- Leefregels communiceren in meerdere talen.

CONCLUSIE

- Duidelijker communiceren waar en hoe overlast gemeld moet worden.
- Interne processen en beleid evalueren en optimaliseren.
- Centrada legt vast hoe om te gaan met huurders die schriftelijk geen melding kunnen doen (maatwerk).
- Team Communicatie onderzoekt de mogelijkheid om huisregels in meerdere talen beschikbaar te maken.
- Medewerkers zijn zichtbaar aanwezig in de wijk.

Dank aan alle deelnemers!

Het volgende onderzoek gaat over erfafscheidingen. U ontvangt deze vragenlijst in februari 2025.