



## KLACHTENREGISTRATIE-FORMULIER WOONOVERLAST

Voordat u dit formulier invult, adviseren wij u zichzelf de volgende vragen te stellen:

- waar gaat het precies om? Komt de overlast vaak voor of maar een enkele keer?
- Een volgende stap kan zijn om te onderzoeken of u de enige bent die er last van heeft. Misschien zijn er andere omwonenden die dezelfde klachten hebben.

Als u vindt dat uw klacht redelijk is, kunt u dit formulier invullen, waarna wij gaan proberen te bemiddelen tussen u en uw bureu.

Datum :  
Melder(s), de heer/mevrouw :  
Adres :  
Postcode en woonplaats :  
Telefoonnummer :  
Email-adres :

Heeft klachten over, veroorzaker :  
Adres :  
Postcode en woonplaats :

Heeft u zelf met uw bureu gepraat over de overlast die u van hen ondervindt: 0 Ja\*) 0 Nee\*\*)  
\*) zo ja, hoe reageerde men:

\*\*\*) zo nee, u kunt stoppen met invullen van het formulier. Wij adviseren u eerst zelf actie te ondernemen. De volgende tips kunnen u misschien helpen:

- Ga een vriendschappelijk gesprek aan. Bel gewoon aan of maak een praatje. Vaak zijn uw bureu zich niet bewust van de overlast die zij bezorgen.
- Wacht niet te lang met praten wanneer u last heeft van uw bureu. Laat het niet sudderen: kleine irritaties kunnen snel groot worden als je er niet over praat.
- Bedenk vooraf wat u wilt zeggen. Vertel duidelijk wat u dwars zit. Voorbeelden kunnen de klacht concreet maken. Soms helpt het eerst even op te schrijven wat u wilt zeggen.
- Blijf rustig! Boos of geïrriteerd een gesprek aangaan, is niet verstandig. Zo worden makkelijk dingen gezegd waar u later spijt van heeft. Bovendien levert een scherpe opmerking vaak ook een soortgelijke reactie op.

- Denk na over mogelijke oplossingen: door met suggesties te komen, laat u zien dat u meedenkt. Probeer duidelijke en concrete afspraken te maken. Zo wordt het probleem goed aangepakt en bij herhaling van de overlast kunt u op deze afspraken terugkomen.

Heeft u contact gezocht met Buurtbemiddeling?

0 Ja\*)

0 Nee\*\*)

\*) zo ja, hoe is dat gegaan?

\*\*\*) zo nee, dan kunt u contact opnemen met Buurtbemiddeling. Talis werkt samen met deze organisatie.

Voor Nijmegen: [www.buurtbemiddelingsterker.nl](http://www.buurtbemiddelingsterker.nl). Bereikbaar via telefoonnummer 088 – 00 11 333

Voor Wijchen: [www.buurtbemiddelingwijchen.nl](http://www.buurtbemiddelingwijchen.nl). Bereikbaar via telefoonnummer 024 – 641 84 59

De onderstaande vragen alleen beantwoorden wanneer u bij de vorige vragen "Ja" heeft geantwoord.

Melder heeft de volgende klacht(en)/ omschrijving van de klacht :

Waarom komt u er samen niet uit:

Welke acties heeft u zelf nog verder ondernomen om tot een oplossing proberen te komen:

Hoe vaak ondervindt u overlast:

Sinds wanneer ondervindt u overlast:

Ondervinden andere omwonenden ook deze overlast: 0 Ja\*) 0 Nee\*\*)

\*) zo ja, voeg klachtenformulieren bij van de andere omwonenden.

\*\*\*) zo nee, waarom hebben andere omwonenden er geen last van en u wel?

Is de klacht bij de politie bekend: 0 Ja \*) 0 Nee

\*) zo ja, omschrijf de acties die de politie heeft uitgevoerd:

Naam en handtekening klager:

### Toelichting

Ons beleid bij overlastmeldingen over burens, komt er in grote lijnen op neer dat wij bewoners stimuleren eerst zelf contact op te nemen met hun burens. Als de melder samen, in goed onderling overleg met de burens niet tot een oplossing komt, dan kan de melder Talis verzoeken de burensverlast in behandeling te nemen.

- Voorwaarde hiervoor is dat de melder de meldingen over burensverlast schriftelijk aan Talis doorgeeft.
- Deze meldingen dienen bij ieder nieuw incident weer opnieuw schriftelijk gemeld te worden.

Op deze wijze verkrijgen wij inzicht in de situatie en gebruiken deze meldingen om de dader te motiveren de overlast te beëindigen. Met schriftelijke meldingen leggen wij een dossier aan en dit dossier gebruiken wij in een eventuele juridische procedure als bewijs. Hierdoor zijn wij in staat- zonder vooroordelen of partijdigheid- een conflict tussen burens correct te behandelen.

- Verder adviseren wij u om bij acute overlast de politie te bellen. Zij kunnen uw burens op het moment van overlast er meteen op aanspreken. Bovendien is de klachtenbevestiging van de politie belangrijk voor dossiervorming.
- Intussen is het belangrijk dat dossier wordt gevormd. Daar hebben omwonenden een belangrijke en onmisbare bijdrage in. **Wij vragen dan ook van u om een dagelijkse registratie van uw klachten bij te houden.** U kunt deze verzamelen op het formulier "Klachtenregistratielijst" . Stuur u een overzicht daarvan iedere 14 dagen naar ons. En blijft u vooral uw nieuwe klachten schriftelijk bij Talis melden. Wanneer wij geen schriftelijke meldingen meer binnenkrijgen, dan gaan wij ervan uit dat de overlast voorbij is.