

Omgaan met **overlast**



De V.H.O.S

**september
2025**

een uitgave van Vereniging Huurders Overleg Soest

inhoud

Inleiding.....	4
Wat is overlast?	5
Wat kan de oorzaak zijn van overlast?	6
Wat zijn de gevolgen van overlast?	6
Wanneer is iets echt overlast?	6
Helpen helpt!.....	7
Stappen	9
Taak van Portaal?	10
Let op:	10
Meld- en adviespunt Bezorgd.....	10
Waarom is melden zo belangrijk?	10
Dossier	11
Waarom is een dossier belangrijk?	11
Wat zit er in een goed dossier?	12
Wat doet Portaal?	15
Hulp nodig bij het opstellen van een dossier?	15
Wat kun je doen als Portaal (nog) niet genoeg doet?	16
Stappenplan bij overlastsituatie	17
Uitleg qr-code	18
Tot slot.....	19



Inleiding

Informatie voor huurders van Portaal

Wat kun je doen bij overlast?

Heb je last van je buren? Of van andere mensen in je buurt? Bijvoorbeeld door harde muziek, geschreeuw, rommel of andere storende dingen? Dan is dat heel vervelend. Je woont dan minder prettig.

Het is belangrijk dat je weet wat je kunt doen. Je hoeft dit niet alleen op te lossen. Als het om overlast van medehuurders gaat, kan Portaal je helpen. De gemeente kan helpen bij overlast van woningeigenaren.

Met de uitleg in dit boekje weet je precies wat je kunt doen. Zo sta je sterker. En zo kan Portaal je beter ondersteunen.

Neem voor vragen gerust contact op met de V.H.O.S. Onze contactgegevens staan achterin dit boekje.

Overlast betekent dat iemand zich vaak of steeds opnieuw op een vervelende manier gedraagt. Of dat er een situatie is die steeds terugkomt en hinder geeft.

Door overlast kun jij of andere bewoners minder fijn wonen. Overlast is in strijd met de regel dat je andere mensen geen schade of hinder mag geven.



Wat is overlast?

Overlast is gedrag waar jij of je buren last van hebben.

Er zijn veel soorten overlast. Hier zie je een paar voorbeelden:

- Harde muziek, vooral in de avond of 's nachts
- Schreeuwen of ruzie maken
- Honden die vaak of hard blaffen
- Rommel of viezigheid in of rond het huis
- Bedreigingen of geweld
- Drugsoverlast of veel onbekende bezoekers

Wat kan de oorzaak zijn van overlast?

Overlast ontstaat vaak door verschillende dingen, zoals:

- Slechte communicatie tussen burens
- Geen duidelijke regels of te weinig controle
- Persoonlijke problemen van iemand, zoals ziekte of stress
- De omgeving, bijvoorbeeld gehorige woningen of drukke straten

Wat zijn de gevolgen van overlast?

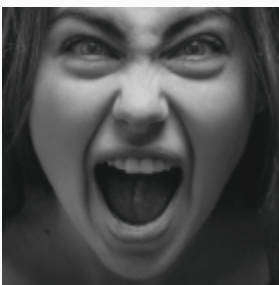
Overlast kan grote invloed hebben op je leven. Bijvoorbeeld:

- Je krijgt stress of voelt je boos of verdrietig
- Je woont minder fijn in je huis of buurt
- Ruzies kunnen erger worden
- Je verliest het vertrouwen in je buurt of in de woningcorporatie

Wanneer is iets echt overlast?

Niet iedereen vindt hetzelfde vervelend. Wat voor jou overlast is, is dat voor een ander misschien niet. Het hangt af van hoe vaak het gebeurt, hoe heftig het is en in welke situatie het gebeurt.

Een keer harde muziek is meestal geen probleem. Maar als het vaker gebeurt, of als het heel heftig is, dan is het wel overlast.





Helpen helpt!

Samen oplossingen zoeken in de buurt

Niet alle overlast wordt met opzet veroorzaakt. Soms komt het doordat iemand het moeilijk heeft of even de weg kwijt is. In plaats van boos te worden, kun je ook kijken of je op een positieve manier kunt helpen.

Dat hoeft niet groot of ingewikkeld te zijn. Soms maak je al verschil met een klein gebaar of een vriendelijk gesprek.

Voorbeeld 1: Een verwildeerde tuin

Sommige mensen hebben een tuin vol onkruid of afval. Dat ziet er slordig uit en kan vervelend zijn voor de burens. Maar misschien is er een reden voor.

De bewoner kan bijvoorbeeld:

- Ziek zijn
- Oud en hulpbehoevend zijn
- Zich alleen voelen
- Geen idee hebben waar te beginnen

Wat kun je doen?

Ga eens in gesprek. Vraag of iemand hulp nodig heeft. Misschien kun je samen met een paar burens een middagje helpen in de tuin. Zo help je niet alleen de bewoner, maar ook de hele buurt. En vaak ontstaat er ook een goed gesprek of zelfs een nieuw contact.

Voorbeeld 2: Rommel in de hal of schuur

Staat er steeds rommel in de gang, schuur of bij de containers? Misschien weet de veroorzaker niet dat het anderen stoort. Of hij of zij weet niet hoe je grofvuil moet aanmelden.

Wat kun je doen?

Leg rustig uit waarom het lastig is. En geef tips. Bijvoorbeeld: "Wist je dat je grofvuil gratis kunt laten ophalen door de gemeente?" Je kunt zelfs aanbieden om te helpen met aanmelden als dat nodig is.

Voorbeeld 3: Geluidsoverlast door kinderen

Soms maken kinderen veel lawaai. Rennen in de gang, gillen op de galerij of voetballen tegen een muur.

Wat kun je doen?

Probeer vriendelijk contact te maken met de ouders. Leg uit wat het probleem is. Misschien kunnen ze duidelijke afspraken maken met hun kinderen. Of je kunt samen een veilige speelplek bedenken, bijvoorbeeld een pleintje in de buurt.

Waarom helpt dit?

- Je voorkomt ruzie
- Je versterkt de band in de buurt
- Je lost het probleem op zonder gedoe
- Je maakt het woonplezier voor iedereen groter

Samen sta je sterker

Niet elke situatie is geschikt om zelf op te lossen. Maar als je openstaat voor een gesprek en hulp aanbiedt, kun je veel bereiken. Soms is een beetje aandacht al genoeg om overlast te stoppen én een buur vooruit te helpen.

En wie weet? Misschien krijg je die hulp op een ander moment ook weer terug.

Mocht het niet lukken om zelf de ander te helpen, volg dan de stappen op de volgende pagina's.

Stappen

Wat je kan doen bij overlastsituaties

1. PRAAT EERST MET DE PERSOON DIE OVERLAST GEEFT (ALS DAT KAN)

Heb je overlast van je buren? Probeer dan eerst rustig met die persoon te praten. Soms weten mensen niet dat ze overlast veroorzaken. Overlast in je omgeving meld je bij de gemeente via het formulier op de website van de gemeente

Een vriendelijk gesprek helpt vaak al. Leg rustig uit waar je last van hebt. Laat ook weten wat je graag anders zou willen.

Probeer rustig te blijven en toon begrip. Soms helpt het om samen afspraken te maken.

Lukt het gesprek niet? Of durf je het niet? Stap dan over de drempel heen. Dan kun je hulp inschakelen. Bijvoorbeeld:

- Buurtbemiddeling
- Portaal
- De gemeente

Tip:

Schrijf op wanneer je met de overlastgever hebt gepraat en wat er is gezegd. Dat is het begin van je dossier.

2. MELD DE OVERLAST BIJ PORTAAL

Helpt praten niet? Of vind je het te spannend? Dan kun je de overlast melden bij Portaal.

Dat kan op verschillende manieren:

- Via de telefoon (Portaal vraagt u om dit schriftelijk te bevestigen)
- Via e-mail: info@portaal.nl
- Via het meldformulier op de website van Portaal
- Of via MijnPortaal (dit heeft de voorkeur)

Let op: Anonieme meldingen neemt Portaal niet in behandeling.

Links om je melding te doen; scan de qr-code



Taak van Portaal?

Portaal is niet verantwoordelijk voor het gedrag van een huurder.

Als iemand een huurcontract tekent, moet diegene zelfstandig kunnen wonen. En zich aan de regels houden.

Toch heeft Portaal wel een taak. Portaal moet je melding serieus nemen en onderzoeken. En Portaal moet proberen om de situatie op te lossen. Maar dat lukt alleen als jij ook helpt. Bijvoorbeeld door een goed dossier bij te houden. Schrijf duidelijk op wat er gebeurt en wanneer.

Let op:

Is er sprake van een gevaarlijke of dringende situatie? Bel dan altijd 112.

Meld- en adviespunt Bezorgd



Ken je iemand in de buurt die misschien verplichte zorg nodig heeft? Bijvoorbeeld door psychische problemen of verwaarlozing?

Dan kun je contact opnemen met het **meld- en adviespunt Bezorgd** van de GGD Regio Utrecht. Scan de qr-code om naar de website te gaan.

Waarom is melden zo belangrijk?

Als je duidelijk kunt vertellen wat er gebeurt, kan Portaal beter helpen.

Hoe vaker je melding doet en hoe duidelijker je bent, daar kan Portaal iets mee.

Extra belangrijk: Als meerdere bureaus dezelfde klacht melden, staat Portaal sterker. Dan is het makkelijker om actie te ondernemen.

Let op: Portaal kan pas iets doen als jij zelf de overlast meldt. Dat kan het beste via MijnPortaal

Dat is het beginpunt van je dossier.



Dossier

3. HOUD EEN DOSSIER BIJ

Als je last hebt van overlast, is het belangrijk dat je alles goed bijhoudt. Dat noem je een dossier.

Een dossier is een verzameling van informatie en bewijzen over de overlast. Hiermee laat je zien wat er precies aan de hand is. Deel je dossier wekelijks met Portaal.

Portaal kan je beter helpen als je een compleet en duidelijk dossier hebt.

Waarom is een dossier belangrijk?

Portaal moet weten wat er speelt om iets te doen. Als jij alleen zegt dat je overlast hebt, is dat vaak niet genoeg.

Met een goed dossier:

- Laat je zien dat het vaker gebeurt
- Kun je situaties beter uitleggen
- Krijgt Portaal meer mogelijkheden om actie te ondernemen
- Kun je zelf ook beter terugvinden wat er is gebeurd

Wat zit er in een goed dossier?

Je houdt een logboek bij. Dat is een overzicht waarin je iedere keer noteert wat er is gebeurd.

Gebruik hiervoor een schrift, een kladblok of een digitaal document op je computer of telefoon.

Noteer steeds het volgende:

1. Datum en tijd van de overlast
2. Wat er gebeurde (bijvoorbeeld: harde muziek, ruzie, geschreeuw, blaffende hond)
3. Hoe lang het duurde
4. Wat jij erbij voelde (bijvoorbeeld: bang, boos, verdrietig, moe)
5. Of andere burens het ook merkten of last hadden
6. Wat jij hebt gedaan (bijvoorbeeld: melding gemaakt bij Portaal, buurtbemiddeling ingeschakeld of politie gebeld)

Voorbeeld logboeknotitie:

Datum:

Zondag 15 juni

Tijd:

00.30 uur tot 02.00 uur

Wat gebeurde er:

Harde muziek en geschreeuw vanuit het appartement boven mij

Gevoel:

Ik kon niet slapen en voelde me erg geïrriteerd

Andere burens:

Mevrouw De Vries (buurvrouw) hoorde het ook en stuurde mij een bericht

Actie:

Ik heb een melding gedaan bij Portaal via MijnPortaal

4. VERZAMEL BEWIJS VAN DE OVERLAST

Naast het bijhouden van een logboek is het ook belangrijk om bewijs te verzamelen.

Bewijs helpt om jouw verhaal te onderbouwen. Het laat zien dat de overlast echt plaatsvindt. Zo kan Portaal of een andere organisatie beter begrijpen wat er aan de hand is.

Hoe je bewijs kunt verzamelen:

- Maak geluidsopnames of korte filmpjes. Denk hierbij aan je eigen veiligheid

Bijvoorbeeld als je harde muziek hoort of als er geschreeuwd wordt.

Let op: film niet in het huis van anderen. Dat mag niet. Maak alleen opnames vanaf je eigen woning of balkon.

- Maak foto's van de situatie. Denk hierbij aan je eigen veiligheid.

Bijvoorbeeld van troep in de gang, schade aan de woning of rommel op straat.

- Bewaar alle communicatie.

Denk aan:

- E-mails die je hebt gestuurd of ontvangen
- Meldingen die je hebt gedaan via MijnPortaal
- Brieven of berichten die je hebt ontvangen van Portaal, politie of andere instanties

Tip:

Bewaar al het bewijs op één plek. Bijvoorbeeld in een map op je computer of in een mapje op je telefoon.

5. VRAAG ANDERE BUREN OM OOK TE MELDEN

Overlast is vaak niet alleen jouw probleem. Andere burenen kunnen er ook last van hebben.

HULP BIJ OVERLAST

B VERZAMEL BEWIJS

- Maak geluidsopnames of korte filmpjes
- Maak foto's van de situatie
- Bewaar alle communicatie

C VRAAG ANDERE BUREN OM OOK TE MELDEN

Als meerdere mensen melden kan Portaal doorpakken

5 SCHAKEL ANDERE HULP IN ALS DAT NODIG IS

- De politie bij bedreiging, geweld of drugsproblemen
- De gemeente bij vervuiling of overbewoning
- Buurtbemiddeling voor gesprekken met de burenen

TIP: schrijf op wanneer je contact had

- Vraag aan je buren of zij ook iets merken van de overlast
- Vraag of ze zelf ook een melding willen doen bij Portaal
- Vraag of ze ook een logboek willen bijhouden

Als meerdere mensen melding doen, kan Portaal sneller doorpakken. Dat helpt om sneller iets te laten veranderen.

6. SCHAKEL ANDERE HULP IN ALS DAT NODIG IS

Soms is het verstandig om ook andere organisaties in te schakelen. Niet alles valt onder de verantwoordelijkheid van Portaal.

Wie kun je inschakelen?

De politie

Bij bedreiging, geweld, drugsproblemen of als je je onveilig voelt. Bel 112 bij spoed. Bel anders 0900-8844.

De gemeente

Bij problemen zoals vervuiling, geluidsoverlast van de straat, of te veel mensen in één woning (overbewoning). Op de website van de gemeente Soest vind je veel informatie over het melden van verschillende soorten overlastsituaties. Scan de QR-code. Meld dit ook bij Portaal.

Buurtbemiddeling

Als je hulp wilt bij een gesprek met je buren. Een bemiddelaar helpt om rustig te praten en samen naar een oplossing te zoeken.

Tip:

Noteer altijd wanneer je contact hebt gehad met deze organisaties.

Schrijf op:

- De datum en tijd
- Met wie je hebt gesproken (naam en functie)
- Wanneer je een website-formulier hebt ingeuld
- Wat er is besproken of afgesproken

Zo blijft je dossier compleet en overzichtelijk.





Wat doet Portaal?

Portaal neemt meldingen van overlast serieus.

Als jij overlast meldt, kijkt Portaal wat er aan de hand is. Ze nemen meestal contact op met de persoon die de overlast veroorzaakt. Dit doen ze door:

- Een gesprek met die huurder(s)
- Afspraken maken en deze schriftelijk vastleggen
- Een officiële waarschuwing, als het nodig is

Als de situatie niet beter wordt, kan Portaal juridische stappen nemen. Bijvoorbeeld via de rechter.

Belangrijk:

Zonder een goed dossier kan Portaal vaak niets doen. Zorg dus dat je alles goed opschrijft.

Hulp nodig bij het opstellen van een dossier?

Vind je het lastig om te beginnen? Vraag dan hulp aan iemand die je vertrouwt. Ook buurtbemiddeling of een medewerker van **Portaal** of de **V.H.O.S.** kan met je meedenken.

Voorbeeld van een logboek:

Datum	Tijd	Wat	Gevoel	Buren	Actie
15 juni	00.30 uur tot 02.00 uur	Harde muziek en geschreeuw vanuit het appartement boven mij	Ik kon niet slapen en voelde me erg geïrriteerd	Mevrouw De Vries (buurvrouw) hoorde het ook en stuurde mij een bericht	Ik heb een melding gedaan bij Portaal via MijnPortaal

7. BLIJF MELDEN ALS DE OVERLAST DOORGAAT

Heeft Portaal al iets gedaan? En gaat de overlast toch door?

Blijf dan melden wat er gebeurt. Dat is belangrijk. Want zo kan Portaal zien of het beter wordt of niet. Blijf dus:

- Je logboek bijhouden
- Nieuwe meldingen doen
- Contact houden met Portaal

Wat kun je doen als Portaal (nog) niet genoeg doet?

Heb je het gevoel dat je niet serieus wordt genomen? Of dat Portaal niet genoeg doet? Dan kun je andere stappen zetten:

8. DIEN EEN KLACHT IN BIJ PORTAAL

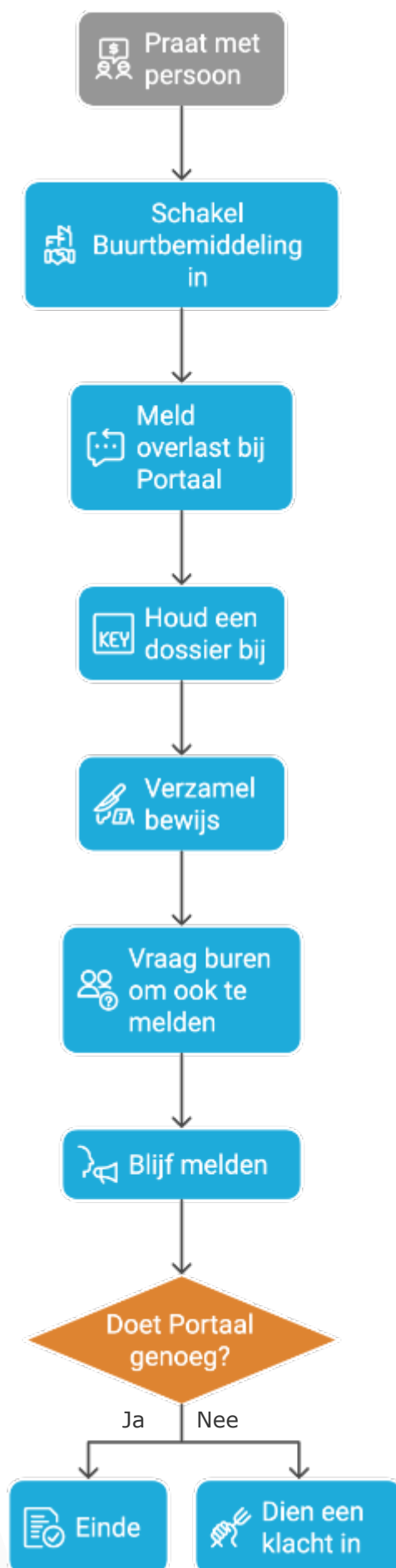
Bijvoorbeeld via hun website of per e-mail.

- Neem contact op met de V.H.O.S. (**secretariaat.vhos@icloud.com**)

Wij kunnen je advies geven en je eventueel ondersteunen.

- Ga naar de Huurcommissie (**www.huurcommissie.nl**)
- Vraag gratis hulp bij het Juridisch Loket (**juridischloket.nl**)

STAPPENPLAN BIJ OVERLASTSITUATIE



Uitleg qr-code

Wat is een QR-code en hoe gebruik je het?

In dit boekje gebruiken we QR-codes. Soms is een webadres (link) lang en moeilijk over te typen. Met een QR-code kun je snel en makkelijk naar een website gaan. Je hoeft dan niet zelf de link in te typen.



Een QR-code is een soort vierkante barcode. Als je die scant met je telefoon of tablet, opent automatisch de juiste webpagina.

Hoe scan je een QR-code?

Stap 1: Pak je mobiele telefoon of tablet

Zorg dat je een apparaat hebt met een camera.

Stap 2: Open de camera-app

Op de meeste telefoons kun je gewoon de camera gebruiken. Richt de camera op de QR-code.

Stap 3: Wacht tot er een melding verschijnt

Na een paar seconden verschijnt er een link of melding op je scherm.

Stap 4: Tik op de link

Je wordt dan direct doorgestuurd naar de juiste pagina op internet.

Lukt het niet?

Sommige oudere telefoons hebben geen QR-scanner ingebouwd in de camera. Je kunt dan gratis een QR-app downloaden via de App Store (iPhone) of Play Store (Android). Zoek dan op QR scanner of QR code reader.

Heb je hulp nodig? Vraag dan iemand in je omgeving om even mee te kijken.

Tip:

QR-codes vind je in dit boekje bij extra uitleg of handige websites. Je herkent ze aan het vierkante zwarte blokje.

Zo krijg je snel de juiste informatie op je scherm!

Tot slot

De V.H.O.S. is de Vereniging Huurders Overleg Soest. Wij komen op voor de belangen van huurders van Portaal in Soest. We zijn onafhankelijk en maken geen deel uit van Portaal.

Bij overlast kunnen wij jou als huurder ondersteunen op de volgende manieren:

- We luisteren naar je verhaal
- We geven je advies over wat je kunt doen
- We leggen uit hoe je een goed dossier maakt
- We wijzen je op organisaties die je kunnen helpen

Let op: wij nemen geen individuele klachten over, maar...

Als veel huurders last hebben van hetzelfde probleem, gaan wij wel met Portaal in gesprek.

Samen staan we sterker.

Contactgegevens



Weegbreestraat 601a
3765 XS SOEST



06-55 33 42 05 (vrijdag 10.00 - 12.00 uur, op afspraak)



secretariaat.vhos@icloud.com



www.facebook.com/VHOS.Soest

