



# WAT DOET HVO-QUERIDO TEGEN OVERLAST?



Informatie voor professionals van woningcorporaties



## WAT DOET HVO-QUERIDO TEGEN OVERLAST?

---

**HVO-Querido biedt de laatste jaren steeds meer mensen begeleiding en ondersteuning in reguliere woningen. Dit wordt door cliënten niet alleen als zeer positief en waardevol ervaren, het is ook goedkoper dan een verblijf in een instelling. Daarom neemt de behoefte aan begeleiding en zorg in de wijk de komende tijd verder toe.**

Hiervoor hebben we nu en in de toekomst draagvlak nodig, zowel bij de burens van onze cliënten als bij de woningcorporaties en andere betrokkenen. Iedereen wil immers plezierig en ongestoord wonen in een veilige omgeving. Cliënten van HVO-Querido zijn hierin niet anders, ook zij willen zo prettig mogelijk wonen. Onze begeleiding is er dan ook mede op gericht, dat onze cliënten weten wat hun burens wel en niet van hen verwachten.

Daarom is HVO-Querido er ook alles aan gelegen om klachten over overlast, die wordt veroorzaakt voor onze cliënten, zo snel mogelijk aan te pakken en weg te nemen. Overlast kunnen we niet altijd voorkomen, maar we kunnen er wel voor zorgen om tijdig adequate maatregelen te nemen.

In deze folder voor professionals van woningcorporaties leest u wat u op dit gebied van HVO-Querido kunt verwachten.

**Overlast kunnen we niet altijd voorkomen, maar we kunnen er wel voor zorgen om tijdig adequate maatregelen te nemen.**

Met elke corporatie wordt de uitvoering van de overlastprocedure afgestemd op de specifieke werkwijze van de betreffende corporatie.

## Voorkomen

Onze begeleiders komen wekelijks in de woning van de cliënten. Vanaf de eerste dag besteden wij aandacht aan goed huurschap. Dat betekent:

- Er worden afspraken gemaakt over geluiddempende inrichting (vloerbedekking, gordijnen) conform de overeenkomst met de corporatie.
- De cliënt beschikt over de huurvoorwaarden met betrekking tot het gewenste huurbedrag van de betreffende corporatie.
- De cliënt krijgt onze overlastprocedure uitgereikt en wordt geïnformeerd over wat wel en wat geen wenselijk gedrag is en wat de consequenties daarvan zijn.
- Met de cliënt wordt besproken hoe de verstandhouding met de burens zal zijn. Gaat hij of zij zich bijvoorbeeld voorstellen? Zo ja, op welke manier en wanneer?
- Begeleiders maken van elke cliënt een inventarisatie van het risico op mogelijke overlast. Begeleiders informeren regelmatig bij de corporatie of er meldingen van overlast zijn.
- Het voorkomen van overlast is een belangrijk onderdeel van het begeleidingsplan van de cliënt evenals het opbouwen van een relatie met de burens die past bij de woning, de buurt en de cliënt.
- Voordat iemand wordt voorgedragen voor een woning is het woongedrag van deze cliënt in het verleden onderzocht. Op basis daarvan wordt beoordeeld of de woning en de cliënt goed bij elkaar passen.

## Bestrijden

HVO-Querido neemt alle klachten serieus, zowel van instanties als van burgers. Aan de hand van onze overlastprocedure wordt elke klacht op dezelfde, gedegen manier behandeld door de vaste persoonlijk begeleider, die daarbij rekening houdt met de belangen van alle omwonenden. Zij zullen merken dat er aan terechte klachten hard wordt gewerkt.

Om het woongenot van alle bewoners te waarborgen, mag overlast beslist niet langer duren dan de regel van de corporaties daarvoor stelt. In deze periode is het duidelijk waarneembaar, ook voor de klagers, dat HVO-Querido oprecht werk maakt van het reduceren van de overlast.

Met elke corporatie wordt de uitvoering van de overlastprocedure afgestemd op de specifieke werkwijze van de betreffende corporatie.





**Centraal Punt Overlast:  
binnen één werkdag contact.**


## Contact

Met alle vragen, tips en klachten kunt u terecht bij **(020) 561 90 90**, het algemene telefoonnummer van HVO-Querido, waarbij u vraagt naar het Centraal Punt Overlast.

Dit is ook bereikbaar per e-mail via [centraalpuntoverlast@hvoquerido.nl](mailto:centraalpuntoverlast@hvoquerido.nl).

Het Centraal Punt Overlast zorgt ervoor dat de juiste mensen binnen één werkdag contact opnemen met degene die de overlast ervaart.

De procedure waarin staat beschreven hoe HVO-Querido overlast stapsgewijs aanpakt, vindt u op [www.hvoquerido.nl/overlast](http://www.hvoquerido.nl/overlast).



**De procedure vindt u op  
[www.hvoquerido.nl/overlast](http://www.hvoquerido.nl/overlast).**