

Woonoverlast-app Eindhoven is nieuw centraal klachtenmeldpunt

EINDHOVEN - 'Woonoverlast? App je overlast' Met dat motto is de nieuwe Woonoverlast-app van de gemeente Eindhoven de lucht in gegaan. Zo hoopt de gemeente de klachten op één plaats binnen te krijgen, waardoor een beter overzicht ontstaat van overlastgevers. Meldingen kunnen dan ook beter doorgezet worden naar instanties of gemeentelijke afdelingen die voor de oplossing moeten zorgen.

De komst van de digitale klachtenapplicatie werd vorig jaar al aangekondigd in discussies over de overlast door kamerverhuur en woningsplitsing. Bij de beoordeling van vergunningaanvragen heeft de gemeente nu vaak geen overzicht over de woonoverlast die omwonenden al ervaren. De Woonoverlast-app moet daar een rol bij gaan spelen. De gemeente houdt er rekening mee dat er méér klachten binnenkomen.

Gesprek aangaan

De app is niet bedoeld voor elke incidentele klacht over de burens, staat te lezen in de tekst in het programma zelf. Het is de bedoeling dat 'slachtoffers' eerst het gesprek aangaan met de overlastgever en hulp zoekt bij Buurtbemiddeling. Pas als dat niet helpt, kan er melding gemaakt worden van de overlast in de app.

Huurders van woningbouwcorporaties moeten daarbij hun gegevens opgeven. Dan wordt de kwestie direct doorspeeld naar de verhuurder. Het Meldpunt Woonoverlast, dat eerst alleen telefonisch bereikbaar was, bekijkt alle meldingen en stuurt ze door naar een instantie of een gemeentelijke afdeling. Telefoonnummer en mailadres worden gebruikt om contact op te nemen als er nog vragen zijn over de klacht. Wie anoniem klaagt en zijn gegevens niet invoert, loopt dus kans dat de afhandeling lastiger wordt, aldus een woordvoerder. Als er sprake is van ernstige overlast, zoals bedreigingen, wordt altijd geadviseerd (anoniem) de politie in te schakelen.

Onderwerpen

Onderwerpen waarover klachten ingediend kunnen worden, lopen uiteen van lawaai en geluidsoverlast, fout parkeren (auto's, maar ook fietsen), vuil in de straat of rond een huis tot intimidatie, discriminatie en pesten. In de app kan een keuze gemaakt worden uit die vier categorieën en de sectie overige, waarna een uiteenzetting gegeven kan worden over de overlast. Ook kunnen er foto's toegevoegd worden. De Woonoverlast-app werkt ongeveer net zoals de Buiten Beter-app voor de openbare ruimte.

Bron: ED 25-1-2018