

## DE ROL VAN MERCATUS BIJ EEN OVERLASTSITUATIE

**Mercatus heeft een inspanningsverplichting bij overlast. Mercatus vindt het belangrijk dat de bewoners eerst actie ondernemen, dit om de sfeer in de buurt goed te houden. Wanneer u overlast ervaart bij u in de buurt is het van belang dat u zelf eerst naar de overlastgever toe gaat.**

## WAT KUNT U ZELF DOEN?

- Probeer een gesprek aan te gaan met de overlastgever en de overlast die u ervaart op een rustige manier te verwoorden.
- Maak afspraken met degene van wie u de overlast ervaart.
- Blijft de overlast aanhouden, meldt de overlast dan bij de medewerker leefbaarheid van Mercatus en/of bij de Politie.
- Meld u aan bij buurtbemiddeling, (0527) 630000.

## DE PRAKTIJK

Indien u een overlastsituatie aan ons kenbaar wilt maken, dient dit schriftelijk te gebeuren. Daarnaast dient de klachtmelding te voldoen aan een aantal criteria. Deze criteria zijn dat de volgende zaken duidelijk aangegeven dienen te zijn:

- de aard van de overlast,
- wanneer vindt de overlast plaats,
- zijn er meerdere mensen in uw directe omgeving die de overlast ervaren,
- welke actie heeft u zelf ondernomen om de overlastsituatie te doen beëindigen en wanneer heeft u dat gedaan.

Om al deze informatie aan ons te verstrekken treft u hierbij een formulier aan dat u volledig ingevuld aan ons terug kunt sturen. Daarnaast zal onze medewerker leefbaarheid binnen één week contact met u opnemen en u informeren over de wijze van behandeling van de door u aangegeven overlastsituatie.

## WAT KAN MERCATUS VOOR U DOEN?

- Mercatus gaat een gesprek met deze bewoner aan en maakt nogmaals afspraken.
- Ook kan er een gezamenlijk gesprek georganiseerd worden, met de overlastgever en degene die er last van heeft. Dit wordt ook vaak in combinatie met de wijkagent gedaan en kan voor beide partijen verhelderend zijn.

## OVERLAST UIT DE WIJK

Tevens kan het zo zijn dat u overlast uit uw wijk ervaart, dit kan van alles zijn. Mercatus kan door middel van het Integraal Gebiedsgericht Werken, samen met de gemeente, Carrefour en de Politie een probleem in uw wijk aanpakken. Meld het ons wanneer u zich zorgen maakt om iets in uw buurt of wijk.

## BUURTBEMIDDELING

Buurtbemiddeling is het bemiddelen in conflicten tussen burens of personen uit een buurt of wijk, onder leiding van twee onafhankelijke, onpartijdige vrijwillige bemiddelaars. Buurtbemiddeling is er voor alle inwoners van een gemeente die in een conflictsituatie zitten of dreigen te komen met burens/buurtgenoten. Bij buurtbemiddeling draait alles om vrijwilligers die zich als bemiddelaar actief inzetten voor de buurt. Buurtbemiddeling wordt ingezet in de hele Noordoostpolder.

## HOE WERKT EEN BEMIDDELINGSGESPREK?

De buurtbemiddelaars en de bewoners maken eerst afspraken over het verloop van het gesprek. Het is de bedoeling zo rustig mogelijk met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren. Tijdens het gesprek zoeken de bewoners zelf naar oplossingen. De buurtbemiddelaars helpen daarbij, maar geven zelf geen oplossingen. Als de bewoners het samen eens worden over de oplossing van het probleem, maken ze daar afspraken over. Na een aantal weken nemen de buurtbemiddelaars contact op met beide bewoners hoe de stand van zaken is.

## **HOE KUNT U DE MENSEN VAN BUURTBEMIDDELING BEREIKEN?**

Als u nog vragen heeft, of als u gebruik wilt maken van buurtbemiddeling kunt u contact opnemen met:

- e-mail: [buurtbemiddeling@carrefour.nu](mailto:buurtbemiddeling@carrefour.nu);
- telefoon: (0527) 630000;
- langskomen bij de projectleider, locatie Carrefour (Harmen Visserplein 6 te Emmeloord).

# INFORMATIEFORMULIER OVERLASTSITUATIE

**We behandelen al uw informatie vertrouwelijk.**

## Aard van de overlast

.....

.....

.....

.....

.....

## Wanneer vindt de overlast plaats

.....

.....

.....

.....

.....

## Zijn er meerdere buurtbewoners die de overlast ervaren? Ja / Nee en zo ja: wie?

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

## Welke acties heeft u zelf al ondernomen om de overlast te beperken, en wanneer heeft u dat gedaan?

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

**Zijn er al andere instanties (bijvoorbeeld de politie) door u benaderd in verband met deze overlastsituatie?**

1. ....Contactpersoon: .....
2. ....Contactpersoon: .....
3. ....Contactpersoon: .....
4. ....Contactpersoon: .....
5. ....Contactpersoon: .....

**Wat verwacht u van Mercatus?**

.....

.....

.....

.....

**Gegevens overlastgever**

Naam: .....

Adres: .....

Postcode + woonplaats: .....

**Uw gegevens**

Naam: .....

Adres: .....

Postcode + woonplaats: .....

Telefoonnummer: ..... Mobiel: .....

Handtekening: ..... Datum: .....