



Advies 202511

Woonbron Dordrecht

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 07-12-2024 een klacht van huurder met het verzoek om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

De huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de online zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Huurder woont sinds januari 2022 in haar portiekwoning. Huurder ervaart overlast op het gebied van geluid en stank van haar bovenbuurman. Daarnaast klaagt huurder over onderhoud en gebreken aan de woning/het appartementencomplex. Huurder heeft herhaaldelijk melding gedaan bij de verhuurder van de overlast. Er worden geen stappen ondernomen door de verhuurder en huurder ervaart de overlast nog steeds.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Op 27 januari 2022 heeft huurder de woning geaccepteerd, maar zij ervaarde in het begin nog niet zoveel overlast omdat ze niet vaak thuis was vanwege haar werk.
- Huurder heeft eerst geprobeerd er met de buurman samen uit te komen.
- Op 30 september 2022 heeft huurder officiële meldingen van overlast aan de verhuurder doorgegeven.
- Huurder vindt dat de verhuurder niet of nauwelijks terugkoppeling geeft op door haar gedane meldingen of verzoeken, ook niet als dat spoed betreft.
- De woningen zijn erg gehorig en de bovenbuurman heeft vaak veel personen over de vloer.
- Huurder verblijft regelmatig bij haar ouders om niet in haar eigen woning te zijn.
- Huurder heeft geen contact meer met de bovenbuurman want deze gedraagt zich agressief.
- Huurder ervaart ook problemen met de staat van de woning, problemen in het portiek en de berging en heeft deze ook vaak gemeld bij de verhuurder.
- Huurder wil door de overlast en alle ellende opschorting van de huur.
- Huurder geeft aan dat haar gezondheid onder deze situatie heeft te lijden.
- Als de buurman verhuist blijft de vernieling van de berging alsook de geluidsoverlast van andere huurders, want de woningen zijn gehorig.
- De geur in het trappenhuis is erg, en neemt toe naarmate men hoger in het gebouw komt richting de woning van de bovenbuurman.
- Er zijn regels voor de schoonmaak van het trappenhuis en er moet éénmaal in de maand worden schoongemaakt.
- Huurder kan niet rechtstreeks contact opnemen met het schoonmaakbedrijf, maar zij heeft contact met een medewerker via Whatsapp.



- Huurder heeft met een andere buurman een email verzonden aan de GGZ, maar zij heeft daar geen reactie op ontvangen.
- Op de eerste verdieping woont een buurvrouw en die ervaart ook klachten, maar zij durft dat niet kenbaar te maken bij de verhuurder.
- Huurder heeft ook vaak de politie gebeld om meldingen te doen van personen in de portiek die daar niet horen.
- Huurder ervaart nog geen gedragsverbeteringen van de bovenbuurman.
- Huurder ervaart reeds sinds 2022 tocht bij de ramen.
- Huurder kan verstoppingen of problemen met de verwarming niet rechtstreeks melden bij de betreffende bedrijven, maar zij moet dit melden bij de verhuurder.
- Huurder is niet op de hoogte dat er een ontstoppingsfonds is bij verhuurder.
- Huurder weet niet precies wanneer de bovenbuurman gaat verhuizen en hoopt dat verhuurder dan meldt aan huurder wat ze in die woning gaan doen.
- Huurder vindt het fijn dat ze haar verhaal tijdens deze zitting heeft mogen doen en dat er is geluisterd door de commissie.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op geluidsoverlast, stankoverlast, onderhoud en gebreken aan de woning/het appartementencomplex;
- huurder stelt dat de corporatie onvoldoende en laat reageert op haar meldingen of actie onderneemt;
- huurder stelt dat bewoners niet op hoogte worden gehouden van de werkzaamheden omtrent de mutaties;
- huurder zich hierdoor niet serieus genomen voelt en emotionele en fysieke gevolgen ervaart;
- de verhuurder in haar zienswijze niet heeft gereageerd op de gebreken en onderhoudsklachten;
- de verhuurder stelt dat zij voldoende actie heeft ondernomen voor de geluidsoverlast en stankoverlast;
- de verhuurder erkent in haar zienswijze dat de werkzaamheden soms (te) vroeg startten, maar dat zij de aannemer daarop aangesproken heeft.

3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is wat betreft de communicatie door verhuurder omtrent de klachten van huurder.

De commissie is van oordeel dat

- huurder het nalaten van de corporatie voor de klachten omtrent de geluids- en stankoverlast, de gebreken en het onderhoud aan de woning / het appartementencomplex onvoldoende heeft kunnen onderbouwen;
- de verhuurder echter onvoldoende heeft gecommuniceerd over de mutatiwerkzaamheden en de telefonische bereikbaarheid van de verhuurder tekortschiet;



- de verhuurder met afwezigheid bij de hoorzitting niet heeft bijdragen aan het serieus genomen voelen door huurder en het vertrouwen in verhuurder.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusie(s) van de commissie.

Een kopie van het advies wordt aan huurder verzonden.

Dit advies is niet vatbaar voor bezwaar of beroep. Op grond van het gegeven advies zal de verhuurder een besluit nemen. Tegen dat besluit staat op grond van deze klachtenprocedure geen bezwaar of beroep open. Mocht de huurder over het besluit van de verhuurder niet tevreden zijn, dan is het in veel gevallen nog wel mogelijk om met een verzoekschrift een uitspraak van de Huurcommissie te vragen. Daarnaast kan mogelijk een vordering worden ingesteld bij de kantonrechter.

Hoorzitting 11-02-2025
Verzonden op 21-02-2025