



Advies 202516

Qua Wonen

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 25 december 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 zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Huurder ervaart geluidsoverlast van de burens wonende op huisnummer 26 en huisnummer 28. Wegens medische redenen en de rust die nodig is, ervaart huurder hierdoor ernstige hinder. Van de ondervonden overlast heeft huurder meerdere meldingen gemaakt bij de verhuurder. Daarop zijn verschillende acties ondernomen door verhuurder, zoals het opstarten van buurtbemiddeling. Echter, heeft dit niet tot het gewenste resultaat geleid. Huurder vindt dat verhuurder te weinig onderneemt om het probleem op te lossen.

Ter volledigheid maakt de voorzitter een punt aangaande de afbakening van de klacht van huurder. Specifiek zal het dienstverleningsaspect van de verhuurder centraal staan. In die zin, of de verhuurder datgene heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden. Politie-gerelateerde kwesties, zoals geuite dreigementen aan het adres van huurder, vallen buiten de reikwijdte van deze zitting. Daartoe zal de geëigende weg voor bewandeld moeten worden (lees: het doen van aangifte bij de politie).

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huisnummer 28 veroorzaakt verschillende vormen van (geluids)overlast, maar ook pestgedrag en intimidatie. Deze overlast is meer dan twee jaar geleden begonnen na een onderling geschil over het afdak van de burens.
- Huisnummer 26 veroorzaakt ook (geluids)overlast, waarbij ook sprake is van pestgedrag.
- Door de overlast ervaart huurder dat zijn woongenot wordt aangetast en dat hij niet meer veilig van zijn huis en tuin gebruik kan maken. Volgens huurder is het aan de verhuurder het woongenot van huurder te garanderen.
- Huurder maakt van elk incident een melding bij de verhuurder. Dit gebeurt één tot drie keer per week, maar voorsnog meent huurder dat verhuurder niet voldoende onderneemt om een oplossing te bewerkstelligen.
- Huurder stelt dat verhuurder geen geluidsmeting wil uitvoeren, omdat huurder honden heeft die de apparatuur zouden kunnen beschadigen. Wel geeft huurder aan open te staan voor het uitvoeren van een geluidsmeting.
- Er zijn gesprekken gevoerd met de burens en er is buurtbemiddeling ingezet, maar dit heeft geen positief resultaat opgeleverd. Buurtbemiddeling is inmiddels stopgezet, omdat



de buren van huisnummer 28 aan hebben gegeven dat er niets aan de hand is. Daarnaast hebben beide buren de regels die zijn opgelegd door buurtbemiddeling, verhuurder en de politie in korte tijd verbroken.

- Huurder heeft van de wijkagent vernomen dat er van de buren die hen bedreigen al een groot dossier opgebouwd is, omdat zij dit op een eerder adres ook gedaan zouden hebben bij andere buren.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De verhuurder geeft aan dat het om een complexe situatie gaat, waarbij in totaal vier buren betrokken zijn (inclusief huurder zelf). Het gaat om huurders die allemaal een eigen leefstijl hebben.
- Naast huurder zijn er ook door andere huurders klachten bij ons ingediend over huurder zelf.
- Er zijn verschillende stappen ondernomen om de problematiek aan te pakken, maar tevens geldt dat tot nu toe geen ernstige en structurele overlast is aangetoond. Verhuurder werkt in deze situatie met een standaard overlastprotocol dat stapsgewijs wordt doorlopen in dergelijke situaties.
- In de woning direct naast huisnummer 28 (niet de woning van huurder, maar huisnummer 29) is een geluidsmeting uitgevoerd. Dit is gedaan wegens de betere ligging van de woning tot het uitvoeren van een dergelijk onderzoek. Uit het daaruit volgend rapport is niet gebleken dat geluidsnormen werden overschreden. Huurder kan zich hier niet in vinden en vindt dit onderzoek niet representatief.
- Verhuurder weerspreekt het niet uit willen laten voeren van een geluidsmeting bij huurders, omdat huurder honden heeft. De geluidsmetingen volgen een standaard protocol. Er wordt niet gekeken of huurders huisdieren hebben of niet. Een geluidsmetingonderzoek duurt standaard 14 dagen. De analyse wordt uitgelezen door een onafhankelijke externe partij. Daarvan wordt een rapport opgesteld en gedeeld met de verhuurder.
- Naast een uitgevoerd geluidsonderzoek zijn gesprekken gevoerd met de betrokken huurders, is een buurtbemiddelingstraject gestart en zijn externe partijen zoals de gemeente en de politie betrokken bij de kwestie. Daarmee wordt benadrukt dat het niet zo is dat verhuurder geen actie onderneemt op de door huurder gedane meldingen.
- Om de ondervonden overlast zo goed mogelijk in kaart te brengen heeft verhuurder de huurder een overlastformulier met een logboek toegestuurd om het een en ander bij te houden.
- Op de gestelde vraag vanuit de commissie tot het openstaan door verhuurder tot het uitvoeren van een geluidsonderzoek, geeft verhuurder aan hiertoe bereid te zijn.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft over de door de huurder ervaren (geluids)overlast en pestgedrag van twee directe burenen;
- huurder hierover meerdere meldingen heeft gemaakt bij verhuurder, zonder dat dit in ogen van huurder tot het gewenste resultaat heeft geleid;



- huurder van mening is dat, wegens de voortdurend ervaren (geluids)overlast en pestgedrag, zijn woongenot, rust en veiligheid wordt aangetast – en verhuurder verwijt daar onvoldoende tegen op te treden;
- verhuurder heeft aangegeven dat het een complexe situatie betreft, waarbij verschillende burens met verschillende leefstijlen betrokken zijn;
- verhuurder verschillende stappen heeft ondernomen, al dan niet in samenwerking met externe partijen, om de onderlinge relatie tussen de burens te doen verbeteren;
- verhuurder bij een van de burens een geluidsmeting heeft laten uitvoeren, waar de door huurder ervaren (geluids)overlast niet uit is gebleken;
- verhuurder heeft aangegeven bereid te zijn een geluidsmeting uit te laten voeren bij huurder om vast te kunnen stellen of sprake is van (geluids)overlast.

3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **ongegrond** is.

De commissie is van oordeel dat verhuurder, gegeven de omstandigheden van het geval, datgene gedaan heeft wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.

Wel geeft de commissie mee dat verhuurder er goed aan doet de tijdens de zitting gedane toezegging tot het uit laten voeren van een geluidsmeting bij huurder op korte termijn op te volgen. En, voor zover van toepassing, gevolg te geven aan de uit het rapport volgende adviezen.

De commissie verzoekt de verhuurder 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 04-02-2025
Verzonden op 11-02-2025