



## Advies 202518

### Staedion

---

#### Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

---

#### 1. Verloop van de procedure

##### Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 13-01-2025 een klacht van huurder met het verzoek om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

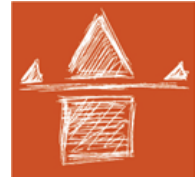
De huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de digitale hoorzitting van de Klachtencommissie.

##### Omschrijving van de klacht

Huurder ervaart sinds langere periode onderlast van haar onderburen. Huurder wil dat de overlast stopt en daarmee haar woongenot terug.

##### Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder licht de situatie kort toe en geeft aan dat zij met name overlast ervaart van de dochter van haar onderburen. Zij geeft aan hier dag en nacht last van te hebben. Hierdoor slaapt huurder slecht. Vanwege haar medische toestand wil huurder dat de overlast ophoudt en daarmee haar (nacht)rust terugkrijgt.
- Huurder geeft aan dat kinderen moeten kunnen spelen, maar vindt het gebonk op de vloer niet fijn. Zij is van mening dat het gebonk afkomstig is van het onderbuurmeisje die ook haar voetstappen lijkt te volgen in de woning. Naar welk vertrek huurder ook gaat, het onderbuurmeisje lijkt haar achterna te gaan. Het opvallende is dat wanneer huurder visite heeft, de onderburen dat lijken te weten en het muisstil is.
- Huurder heeft meerdere malen geprobeerd hierover het gesprek aan te gaan met de onderburen, zonder succes. Zij geeft aan niet serieus genomen te worden door haar onderburen. Ze zouden niet voor rede vatbaar zijn.
- Huurder vindt dat er leugens over haar staan vermeld in de zienswijze. Zo is huurder nooit eerder buurtbemiddeling en mediation aangeboden. Wel geeft zij tijdens de zitting aan bereid te zijn daaraan mee te werken als alle partijen meedoen.
- Van de overlast heeft huurder geen logboek bijhouden. Ze geeft aan daar niet in te geloven. Van de ondervonden (geluids)overlast heeft huurder ook geen opnames gemaakt. Op de vraag of huurder daartoe toch bereid zou zijn vanuit de commissie – om daarmee de overlast aan te kunnen tonen aan verhuurder –, gaf huurder aan bereid te zijn met haar mobiele opnames te maken en deze (met hulp) te delen met de verhuurder.
- Huurder geeft aan dat de woningen erg gehorig zijn en zelf geen overlast te veroorzaken.
- Huurder geeft verder aan geen hulp nodig te willen vanuit de door verhuurder ingeschakelde hulpinstelling.
- Voor het overige licht huurder toe de overige punten uit het dossier toe. Zo geeft huurder aan de buurtkinderen niet te hebben bedreigd, maar te hebben aangegeven een tik op de



vingers te geven voor het belletje trekken. Daarnaast ziet het vieze water waar men haar mee zou zien op het gebruikte water en sop waarmee huurder de galerij schoonmaakt. Tot slot geeft huurder aan dat de lekkage vanuit haar woning inmiddels is verholpen en afkomstig bleek te zijn van het balkon van huurder.

#### Korte samenvatting zienswijze verhuurder

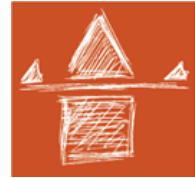
- Verhuurder geeft aan elke overlastmelding serieus te nemen, waarbij er een gesprek wordt aangegaan met alle partijen. Uit een gehouden buurtonderzoek In het complex van huurder hebben andere bewoners niet aangegeven overlast te ervaren van de onderburen van huurder. Hoewel verhuurder de huurder wil geloven voor hetgeen zij ervaart, rijmt dat niet met wat uit het buurtonderzoek is gebleken. De andere bewoners uit het uit het complex hebben namelijk aangegeven juist van huurder last te ervaren. Zelf zou zij namelijk bonken met een voorwerp (een stok) in de woning.
- Een opvallendheid is dat verhuurder bij de onderburen van huurder langs is geweest na meldingen van overlast van huurder te hebben ontvangen. Op dat moment bleken de onderburen met vakantie te zijn. Ook is ervaren dat huurder niet de mogelijkheid is geboden in de woning van huurder te komen luisteren voor hetgeen huurder ervaart.
- Gezien de situatie heeft verhuurder buurtbemiddeling en mediation aangeboden, waarbij huurder in eerdere instantie van had aangegeven daar niet aan mee te willen werken.
- Om de overlast goed in beeld te krijgen, geeft verhuurder aan dat geluidsopnames, een ingevulde logboek en buurtbemiddeling en mediation bij zouden kunnen dragen aan een oplossing. In het geval huurder niet bereid zou zijn mee te werken aan buurtbemiddeling en mediation, kan het zijn dat huurder als overlastgever wordt gezien in deze. Het woongenot van andere huurders die daarover melding van hebben gemaakt bij verhuurder moet namelijk ook worden beschermd, wat een optreden vanuit verhuurder richting huurder kan inhouden.
- In het stadium waar het proces zich in bevindt, achter verhuurder de inzet van andere opties (zoals de inzet van externe hulppartners of het uit laten voeren van een (extern) geluidsonderzoek) nog niet nodig.
- Al met al geeft verhuurder aan voldoende te hebben gedaan vanuit haar dienstverleningsaspect naar huurder toe.

## **2. Beoordeling van de klacht**

### Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over de aantasting van het woongenot van huurder vanwege de door huurder ervaren overlast die wordt veroorzaakt door haar onderburen;
- huurder deze klachten al geruime tijd ervaart en meermaals heeft gemeld bij de verhuurder;
- huurder stelt dat de overlast zich niet voordoet als zij bezoek heeft en om die reden heeft verklaard geen medewerking te hebben verleend aan het verzoek van de verhuurder om ter plaatse de overlast vast te komen stellen;
- huurder in reactie op de zienswijze enkele punten heeft genuanceerd;
- huurder eerder niet bereid was haar medewerking te verlenen aan buurtbemiddeling mediation, maar tijdens de zitting heeft aangegeven hier nu wel voor open te staan – dit met het oog tot oplossing van de door haar ondervonden overlast;



- verhuurder stelt elke overlastmelding serieus te nemen en voldoende inspanningen te hebben verricht om tot een goede oplossing te komen, zij het dat verhuurder voor het toewerken naar een oplossing ook afhankelijk is van de medewerking van huurder;
- verhuurder heeft gesteld huurder meermaals om het bijhouden van een logboek heeft verzocht, maar dit tot op heden niet te hebben ontvangen van huurder;
- verhuurder ten tijde van een nieuw ontvangen overlastmelding van huurder bij de onderburen van huurder is langs geweest, maar daarbij heeft geconstateerd dat deze onderburen op dat moment met vakantie waren;
- verhuurder heeft toegelicht ook meerdere overlastmeldingen over huurder te hebben ontvangen vanuit de medebewoners van het appartementencomplex;
- verhuurder in het verlengde van het voorgaande hulp heeft aangeboden en voorgesteld om buurtbemiddeling en mediation in te schakelen tot bescherming van ieders woongenot.

### 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, gegeven de omstandigheden van het geval, de verhuurder datgene heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.

De commissie adviseert de verhuurder om huurder te ondersteunen bij het maken van geluidsopnames op haar telefoon en uitvoering te geven aan de tijdens de zitting gedane toezegging tot het in gang zetten van buurtbemiddeling en mediation.

*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, 5 maart 2025  
Verzenddatum, 17 maart 2025