



## Advies 202519

Woonbron IJsselmonde

---

### Kern van het advies

De klacht is gegrond.

---

## 1. Verloop van de procedure

### Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 13 januari 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 zitting van de Klachtencommissie.

### Omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op overlast die de huurder ervaart van trillingen in zijn woning. Onduidelijk is wat de oorzaak (bron) van de trillingen is. Daarnaast heeft de klacht betrekking op de dienstverlening vanuit de verhuurder. Huurder heeft het gevoel dat de verhuurder de klachten niet serieus neemt.

### Korte samenvatting standpunt huurder

- De klacht is ontstaan rond 1 januari 2024. Op sommige dagen ervaart huurder de trillingen minder. De trillingen zijn niet hoorbaar, wel voelbaar. Huurder weet niet goed waar de trillingen vandaan komen. Volgens huurder zijn de trillingen ook in het park waarneembaar.
- Huurder heeft de klacht gemeld bij verhuurder. In mei 2024 zijn er twee medewerkers van verhuurder langs geweest bij huurder. Zij hebben geen trillingen waargenomen. Rond 3 juli 2024 is er een medewerker van de verhuurder bij huurder langs geweest. Deze medewerker is na een paar minuten weggegaan omdat zij huurder dreigend vond overkomen.
- Verhuurder heeft huurder gevraagd om een geluidsopname te maken van de trillingen waarop de huurder aangaf dat dit technisch onmogelijk was omdat het om trillingen gaat en niet geluidsoverlast.
- Er is met de huurder afgesproken dat de verhuurder ook bij de andere burens zou informeren naar de trillingen. Volgens huurder zijn ze niet langs geweest bij de andere burens en is er maar met één bewoner gesproken over de trillingen.
- Op 19 juli 2024 heeft huurder een klachtbrief ingediend waarin hij aangeeft dat hij inmiddels zes meldingen heeft gedaan en dat zijn burens ook last hebben van de trillingen.
- In een brief van 2 augustus 2024 geeft de verhuurder aan dat zij bij een bezoek op 15 mei 2024 geen trillingen hebben waargenomen.
- Op 25 november 2024 heeft huurder een tweede klachtbrief geschreven en schrijft daarin dat hij dan al meer dan 20 meldingen heeft gedaan. Onderaan de brieven hebben minimaal vijf burens uit het pand aangegeven dat zij de trillingen ook ervaren.

### Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland

Postbus 610  
3300 AP Dordrecht  
085-2100244 | [info@kcwzh.nl](mailto:info@kcwzh.nl)



- Andere bewoners ervaren de trillingen ook in hun woning maar hebben dat niet gemeld bij de verhuurder.
- Huurder geeft aan nooit agressief te zijn geweest richting de verhuurder.
- Huurder wenst geen trillingsmeter in zijn woning.

#### Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder is twee keer langs geweest en het was twee keer een onprettig en emotioneel gesprek doordat huurder zijn stem verhief. Op 15 mei 2024 nam de huurder de trillingen waar maar de twee medewerkers van verhuurder niet.
- Verhuurder zegt steekproefsgewijs met ongeveer zes burens in mei 2024 contact te hebben gehad over de trillingen. Er was één bewoner die soms wat voelde maar die dacht dat het met muziek te maken had van zijn achterbuurman. Verhuurder is niet op de hoogte van dat de trillingen merkbaar zijn in het park.
- Verhuurder wil zaken onderzoeken en meedenken maar accepteert geen geschreeuw en agressie tijdens gesprekken van huurder en daardoor ligt het onderzoek stil. Verhuurder zou best nog een week een trillingsmeter willen plaatsen als huurder niet thuis is.
- Huurder is in verschillende (mail)berichten aangesproken op zijn gedrag en dat is schriftelijk gedaan (kan worden nagestuurd). In die e-mails is te lezen wat de toon van de e-mailberichten is van huurder.

*De voorzitter geeft aan dat hij niet zeker weet of hij de nagezonden stukken gaat meenemen in de uitspraak.*

*De voorzitter geeft aan dat zulke stukken vooraf moeten worden ingediend omdat het nu lastig is voor de Klachtencommissie te oordelen over de onheuse bejegening door de huurder richting verhuurder.*

- De verhuurder heeft na de tweede brief van huurder niet meer gereageerd en huurder geadviseerd met de Klachtencommissie contact op te nemen.
- De emoties die er waren tijdens de gesprekken met huurder waren van een andere orde dan de emoties die door huurder zijn geuit tijdens deze hoorzitting, aldus verhuurder. Tijdens de gesprekken met huurder was de houding van huurder echt agressief met veel geschreeuw.

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

### Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- huurder klaagt over trillingen in en rondom zijn woning;
- huurder hiervan verschillende meldingen heeft gemaakt bij de verhuurder;
- huurder zich niet serieus genomen voelt door de verhuurder doordat zij het contact met huurder vrij snel heeft afgebroken vanwege beweerdelijk agressief gedrag en doordat de verhuurder volgens huurder geen contact heeft opgenomen met andere bewoners van het complex die volgens huurder dezelfde trillingen zouden hebben ervaren;
- de verhuurder aan de hand van de meldingen van huurder tweemaal op huisbezoek is geweest maar daarbij geen trillingen te hebben waargenomen;
- de verhuurder heeft aangegeven met verschillende bewoners te hebben gebeld maar dat deze huurders volgens de verhuurder geen last hadden van waarneembare trillingen;



- de verhuurder tijdens het tweede huisbezoek vond dat de huurder zich agressief gedroeg waardoor zij het huisbezoek hebben afgebroken;
- de verhuurder ter zitting heeft aangegeven verschillende berichten/brieven aan huurder te hebben gestuurd over zijn agressieve gedrag;
- de verhuurder ter zitting heeft aangeboden een trillingsmeter in de woning van huurder te willen plaatsen gedurende een periode van ongeveer twee weken.

### 3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie is van oordeel dat verhuurder te weinig actie heeft ondernomen om de klacht serieus te onderzoeken.

De Klachtencommissie is van oordeel dat als verhuurder in een eerder stadium een brief had geschreven aan huurder met het aanbod om een trillingsmeter te plaatsen deze kwestie mogelijk op een andere manier was verlopen.

De Klachtencommissie is van oordeel dat op basis van het dossier zij niet kan controleren of huurder zich (te) agressief heeft gedragen jegens verhuurder en er dus naar het oordeel van de Klachtencommissie geen legitieme reden was de klacht van de huurder niet verder te onderzoeken.

De Klachtencommissie is van oordeel dat verhuurder alsnog het onderzoek dient voort te zetten door middel van het plaatsen van een trillingsmeter in overleg met huurder, waarbij de Klachtencommissie ervanuit gaat dat huurder zich als een goed huurder zal gedragen.

*De Klachtencommissie verzoekt verhuurder een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusie(s) van de Klachtencommissie.*

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, 18 februari 2025  
Verzenddatum, 11 maart 2025