

Advies 202523

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 20-12-2024 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

De klacht van huurder ziet op ervaren geluidsoverlast van zijn directe buurman. Om van die overlast verlost te zijn heeft huurder bij verhuurder aangedrongen op het krijgen van een andere woning.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder is bedreigd door de vriend van de buurman en er is ook fysiek geweld gebruikt tegen huurder en zijn vriendin.
- Huurder heeft aangegeven bij de verhuurder dat hij en zijn vriendin zich met hun zoontje niet veilig voelen.
- De buurman zou er niet meer wonen volgens de corporatie, maar hij woont er nog steeds, stelt klager.
- Huurder wil graag een andere woning. Hij wil graag woningruil en vindt de buurt niet fijn om in te wonen. De woningruil is echter afgewezen.
- Er is ook een buurtbijeenkomst geweest, maar de verhuurder moet meer interesse tonen in haar huurders, medeleven tonen en meedenken om tot oplossingen te komen.
- Huurder heeft geen klacht ingediend over het drugsincident en deze hoorzitting moet gaan over het incident op 2 november 2024.
- Huurder heeft ook drie aangiftes gedaan bij de politie voor eenvoudige mishandeling.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De buurman die destijds de overlast veroorzaakte woont er niet meer.
- De buurman van nummer 193 woont er nog wel.
- De verhuurder meldt dat de drugsoverlast van een andere huurder vandaan kwam en daarna kwam de overlastmelding van de buurman.
- Er is een gedragsaanwijzing gegeven aan de buurman en zijn er regels afgesproken waar de buurman zich aan moet houden om ervoor te zorgen dat er geen verdere juridische stappen hoeven te worden ondernomen.
- De stap naar de rechter kan alleen als er een goed onderbouwd dossier is waarbij andere bewoners klachten hebben ingediend.



- De verhuurder heeft huurder aangegeven zaken uit te zoeken met betrekking tot de woningruil. Dit onderzoek is echter stopgezet.
- De verhuurder kan huurder niet zomaar een andere woning toewijzen aangezien er regels aan verbonden zijn.
- Er is een brief gestuurd aan huurder waarin is gemeld dat er afspraken zijn gemaakt met de buurman en daarin is de vraag gesteld om zaken te blijven melden als de overlast blijft.
- De verhuurder is van mening empathie te hebben getoond aan huurder en is van mening er alles aan te hebben gedaan om de overlastsituatie op te lossen.
- De verhuurder betreurt de situatie.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op een geweldsincident op 2 november 2024, hetgeen de verhuurder hierna heeft gedaan en op het gebrek aan empathie door de verhuurder;
- huurder op 2 november 2024 fysiek en verbaal is bedreigd door een bezoeker van de buurman en hiervan aangifte heeft gedaan bij de politie;
- huurder zich sindsdien zeer onveilig voelt met zijn gezin in de woning;
- huurder stelt dat de verhuurder onvoldoende heeft gedaan, onzorgvuldig heeft gehandeld en onvoldoende empathie heeft getoond voor zijn situatie;
- huurder een andere woning wenst;
- de verhuurder de ingrijpende situatie voor huurder erkent;
- de verhuurder aangeeft dat zij het overlastprotocol heeft gevolgd en hierin ook stappen heeft overgeslagen door gelijk een gedragsaanwijzing te geven aan de buurman;
- de verhuurder benadrukt dat het nodig is om klachten van huurders te ontvangen om een dossier op te kunnen bouwen tegen een overlastgever;
- de verhuurder stelt dat zij alles heeft gedaan wat binnen haar mogelijkheden ligt in deze situatie;
- de verhuurder meent dat zij voldoende empathie heeft getoond naar huurder;
- de verhuurder geen mogelijkheden heeft om huurder een andere woning toe te wijzen en dat huurder hierin zelf stappen moet zetten.

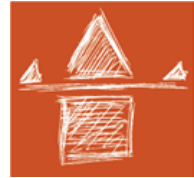
3. Conclusie en advies

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

De commissie begrijpt de ingrijpende situatie voor huurder, maar zij is van oordeel dat de verhuurder datgene heeft gedaan wat van haar in het kader van de dienstverlening verwacht mag worden.

De commissie heeft daarnaast geen aanwijzing dat de verhuurder onvoldoende empathie heeft getoond.

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, 4 maart 2025
Verzenddatum, 13 maart 2025