



Advies 202537

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 5 november 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 digitale hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Huurder ervaart sinds lange tijd geluidsoverlast van haar bovenburen en wil dat dit ophoudt, mede omdat de situatie gezondheidsklachten met zich teweeg heeft gebracht.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder geeft aan dat de problemen in juli 2023 begonnen zijn, na mutatie van de bovenwoning. Er is een moeder met vijf kinderen boven haar komen wonen. Moeder en de twee jongste kinderen zijn altijd thuis. Na schooltijd is de overlast het ergste. De geluiden beginnen voor 08.00 uur 's ochtends en stoppen rond 22.00 uur 's avonds. Haar woongenot wordt hiermee aangetast.
- Huurder geeft aan sinds september 2024 een baan te hebben die zij thuis uitoefent. Door de geluiden van boven kan huurder zich niet tot nauwelijks concentreren. Dit gaat ten koste van haar werk.
- Hoewel huurder heeft geprobeerd met de bovenbuurvrouw te praten, heeft dat niet bijgedragen aan het oplossen van de situatie. Sterker nog, de bovenbuurvrouw begon huurder op enig moment onheus te bejegenen. Ten einde raad heeft huurder op een gegeven moment de politie gebeld. Doordat de bovenbuurvrouw daarop is aangesproken, heeft huurder twee dagen rust gehad. Daarna is de overlast in alle hevigheid weer begonnen.
- De overlast heeft huurder allemaal genoteerd in een tweetal logboeken en deze gedeeld met de verhuurder. Hier is niks mee gedaan tot spijt van huurder.
- Er is mediation aangeboden door verhuurder. Huurder geeft aan dat daarvoor mensen bij haar zijn geweest. Ook kreeg zij te horen dat er een gesprek met de bovenbuurvrouw had plaatsgevonden. Daarna heeft huurder niks meer gehoord. Zij heeft zelf contact opgenomen met het bureau. Daarbij is aangegeven dat er geen goede tolk gevonden kon worden. Zonder tolk kan geen goed gesprek tussen beide burens plaatsvinden.
- Huurder geeft aan dat er meerdere burens zijn die overlast ervaren van de betreffende bovenbuurvrouw. Omdat zij geen vertrouwen hebben in verhuurder, dienen zij daarover geen klachten meer in bij verhuurder.
- In relatie tot de persoonlijke situatie van de bovenbuurvrouw geeft huurder aan dat zij gescheiden is, maar daarbij wel de indruk heeft dat haar ex-man bijna dagelijks over de vloer komt. Hij lijkt daar te wonen, wat niet zou mogen.



- Huurder geeft aan dat ze het vreselijk vindt dat ze gezondheidsproblemen ervaart sinds het betrekken van de woning door haar bovenburen. Ze hoopt dat hier wat aan gedaan wordt.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder geeft aan dat zij de problemen erkennen. Verhuurder is echter van mening dat zij wel de juiste stappen heeft genomen in het gehele proces.
- Eerder is er bemiddeling en mediation aangeboden. Dat huurder tijdens de zitting heeft aangegeven het traject verder wil voortzetten, ervaart verhuurder als prettig.
- Verhuurder heeft de woongeluiden vastgesteld door middel van een sociale casemanager die betrokken is bij deze familie. Zij heeft ook de vraag uitgezet of de ondervloer wellicht niet goed is. Op de vloer is een dik tapijt gelegd. Dat er nu zes mensen wonen zorgt voor meer leefgeluiden dan bijvoorbeeld twee of vier mensen.
- Verhuurder geeft aan dat alle partijen rekening moeten houden met de hoeveelheid bewoners in de bovenwoning. Er zijn nu eenmaal altijd leefgeluiden, wat burens van elkaar hebben te accepteren.
- Verhuurder geeft aan dat de wijkbeheerder meerdere malen per week langsgaat. Echter, dit is niet 's ochtends vroeg of 's avonds laat. Dat maakt het lastig een echt goede controle uit te voeren.
- De door huurder ingestuurde logboeken zijn beoordeeld. Verhuurder is van mening dat alles uit het logboek valt onder te dulden 'woon- en leefgeluiden' en niet onder 'overlast'.
- Toegelicht wordt dat het aantal inwonende en ingeschreven personen (refererende aan de bovenburen) volgens de regels is. Als er meer dan zes personen in de woning verblijven en deze niet staan ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP) bij de gemeente, kan verhuurder hier niet direct actie op ondernemen. Dit vergt namelijk verdere onderzoek vanuit haar zijde tot vaststelling daarvan. Hetgeen huurder aangeeft maakt de situatie voor verhuurder niet anders. Het is namelijk toegestaan om bezoek en eventuele logeés te ontvangen in de woning. Hier kan verhuurder niet tegen optreden.
- Verhuurder geeft aan dat gekeken is of meer woonbegeleiding nodig is bij het gezin. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de gemeente Den Haag. Dit heeft verhuurder ook aangegeven aan huurder.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de door huurder ondervonden geluidsoverlast, welke afkomstig is vanuit de directe bovenburen van huurder;
- huurder hier meermaals melding van heeft gemaakt bij verhuurder, zonder dat dit heeft bijgedragen aan het gewenste resultaat;
- huurder in eerste instantie weinig vertrouwen had om deel te nemen aan de door verhuurder voorgestelde buurtbemiddeling en mediation met haar bovenburen;
- huurder in het verlengde van het voorgaande punt tijdens de zitting heeft aangegeven bereid te zijn tot bemiddeling mediation, waarvan de intake inmiddels heeft plaatsgevonden;
- huurder van de ondervonden overlast logboeken heeft bijgehouden en deze heeft gedeeld met verhuurder;
- huurder tijdens de zitting te kennen heeft gegeven dat op het moment dat verhuurder bij haar langs is geweest, zich geen overlastsituatie heeft voorgedaan;



- verhuurder heeft aangegeven de situatie van huurder te betreuren, maar heeft toegelicht de nodige acties in gang te hebben gezet tot onderzoek en het doen verhelpen van de door huurder ondervonden overlast;
- verhuurder op basis van de uitgezette acties tot de conclusie is gekomen dat de ervaren geluidsoverlast is te kwalificeren als een te dulden last en niet als overlast;
- verhuurder op basis daarvan geen aanvullende acties voor haar ziet weggelegd anders dan de door partijen te doorlopen bemiddeling en mediation, met als beoogd doel het maken van onderlinge afspraken en het nakomen daarvan.

3. Conclusie en advies

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

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

Voor het overige merkt de commissie op dat de verhuurder er goed aan doet toe te zien op het door partijen (huurder en diens bovenburen) te doorlopen traject van bemiddeling en mediation, en de naleving van de door partijen gemaakte afspraken in dat kader.

Daarnaast meent de commissie dat hoewel de omstandigheid tot het vaststellen van een eventuele overbewoning van de woning van de bovenburen van huurder de nodige inspanningen van verhuurder vraagt, zij er goed aan doet de situatie te blijven monitoren en daar zo nodig tegen op te treden.

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.

Namens de behandelende kamer,

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, 29 april 2025
Verzonden, 12 mei 2025