



Advies 202554

Staedion

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 maart 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 al enkele jaren stelselmatig overlast van zijn bovenbuurman uit het appartementencomplex. Huurder wenst dat verhuurder concrete stappen onderneemt richting de overlastgever tot het doen ophouden van de ondervonden overlast. Daarbij komt dat huurder sinds enkele maanden geen enkele reactie meer ontvangt van de verhuurder.

Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich beperkt tot de dienstverlening van de verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of de verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. Overige zaken (zoals de toekenning van een verzochte huurcompensatie, schadevergoeding dan wel de uitzetting van een overlastgever uit diens woning) vallen daarbuiten. Dit omdat de commissie volgens haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder wil graag dat de Klachtencommissie een oordeel velt of verhuurder tekortschiet in het verschaffen van woongenot aan huurder. Juridisch gezien meent huurder dat de verhuurder hiervoor moet zorgdragen.
- De ondervonden overlast gaat terug tot het jaar 2021, en daarmee voor de in het dossier opgenomen meldingen van april 2024. In de tussentijdse periode zijn meermaals meldingen gemaakt bij verhuurder. Ook door andere bewoners uit het appartementencomplex.
- Er is huurder door verhuurder verteld dat met online meldingen niets wordt gedaan. Er moet een dossier worden opgebouwd ten aanzien van de overlastgever, wil de verhuurder verdergaande stappen ondernemen. Dus is een logboek nodig, heeft verhuurder aangegeven.
- Huurder is met het voorgaande aan de slag gegaan en heeft een eerste logboek in november 2024 ingestuurd, maar daar verder geen reactie op gekregen vanuit de verhuurder.
In januari 2025 heeft huurder wederom een logboek aan verhuurder toegestuurd. Dit heeft iedereen in het portiek ondertekend. Verhuurder heeft daar opnieuw niet op



gereageerd, ook niet na diverse terugbelverzoeken vanuit huurder.

Hoewel de communicatie uitblijft, wil huurder graag weten welke concrete stappen er zullen worden ondernomen door verhuurder.

- Pas nadat huurder zijn de klacht bij de Klachtencommissie had ingediend, is hij teruggebeld door de verhuurder. Daarbij was het ook zo dat degene die huurder heeft gesproken niet op de hoogte was van de inhoud van de klacht.
- Huurder wil graag dat er een geluidsmeting wordt verricht door verhuurder ter vaststelling van de ondervonden geluidsoverlast door overlastgever in het appartementencomplex.
- Huurder voelt zich helemaal niet meer veilig in zijn woning en voelt zich door verhuurder niet serieus genomen. Het betreft inmiddels een onhoudbare situatie.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder vindt het vervelend dat huurder overlast ervaart en dat hij slecht of onvoldoende communiceert naar huurder toe. Dit geldt ook voor de overige bewoners uit het appartementencomplex.
De klacht van huurder is helaas langer blijven liggen bij de leidinggevende dan de interne norm van drie dagen. Daar heeft verhuurder excuses voor aangeboden.
- Verhuurder probeert zo veel als mogelijk door huurders ondervonden overlast te beperken, zij het dat verhuurder daartoe de hulp van huurders nodig heeft voor een goede dossiervorming tot het ondernemen van vervolgacties.
- De overlastgever woont er al enkele jaren (na een verkregen urgentieverklaring) en heeft zorgbegeleiding. Er zijn verschillende netwerkpartners betrokken bij de begeleiding van de overlastgever. Verhuurder heeft daarbij de regie.
- De overlastmeldingen begonnen een aantal jaar geleden. Hierop zijn huurders gevraagd een logboek bij te houden. Dat is nodig voor een goed dossier. Ook zijn huisbezoeken gedaan en gesprekken gevoerd met de overlastgever.
- In november 2023 is een gedragsaanwijzing opgelegd aan de overlastgever. Gebleken is dat hij zich niet aan de afspraken hield. Het is een verwarde persoon, waar niet goed een gesprek mee gevoerd kan worden. Dat maakt het een lastige situatie.
- Verhuurder heeft tijdens de zitting aangegeven bereid te zijn alsnog een geluidsmeting uit te laten voeren.
- Om privacy redenen kan niet veel worden teruggekoppeld aan huurders. Wellicht kan een aantal zaken op hoofdlijnen wel worden teruggekoppeld. Dat kan verhuurder intern bespreken en meenemen in het verbeterproces aangaande de communicatie. Er is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd en daar komen ook op dit punt verbeterpunten uit.
- Verhuurder schroomt niet om juridische stappen te ondernemen. Echter, een rechter gaat niet mee in ontbinding van de huurovereenkomst zonder een goed opgebouwd dossier.
- Verhuurder heeft overlastformulieren in de brievenbus bij huurders gedaan. Huurders geven vaak aan geen tijd te hebben om die in te vullen. Er is maar één logboek ontvangen en één overlastformulier van een andere bewoner. De respons was erg laag. Dan is het materiaal juridisch niet sterk genoeg tot het ondernemen van vervolgacties richting overlastgever.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over de door huurder langdurig ondervonden overlast van een bovenbuurman uit zijn appartementencomplex;
- huurder hiervan vaak meldingen heeft gemaakt bij verhuurder, zonder dat verhuurder tot voor huurder zichtbare actieve stappen is gekomen richting overlastgever;
- huurder heeft toegelicht dat ook andere huurders uit het appartementencomplex overlast ervaren van de betreffende overlastgever en daar meldingen van doen bij verhuurder;
- huurder door het uitblijven van terugkoppeling door verhuurder zich niet serieus genomen voelt;
- huurder niet begrijpt wat verhuurder nog nodig heeft om verdergaande maatregelen te treffen;
- verhuurder heeft aangegeven de situatie van huurder te betreuren, maar op de achtergrond het nodige heeft ondernomen in relatie tot de overlastgever;
- verhuurder voor de communicatie richting huurder heeft aangegeven dat dit beter had moeten en hier in een eerder stadium ook excuses voor heeft gemaakt;
- verhuurder voor de volledigheid tijdens de zitting heeft toegelicht bepaalde zaken in relatie tot de bescherming van persoonsgegevens van overlastgever niet heeft kunnen delen met huurder;
- verhuurder heeft aangegeven dat voor de te ondernemen vervolgstappen het noodzakelijk is dat zij meldingen blijft ontvangen van zowel huurder als de medebewoners uit het appartementencomplex;
- verhuurder tot slot heeft aangegeven de overlastsituatie te erkennen, wat een historie kent, en de aanpak daarvan complex van aard is en als zodanig daarom afstemming vereist met derde instanties.

3. Conclusie en advies

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

De commissie is van oordeel dat, gegeven de omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op de wijze in het verder op- en doorpakken van het bij haar bekende overlastdossier. Hoewel de commissie de complexiteit van de overlastsituatie begrijpt, vindt zij dat verhuurder hier een actievere rol in had kunnen hebben en nog kan hebben voor het op te bouwen dossier naar overlastgever toe. Zo nodig, door daar samen in op te trekken met de andere bewoners uit het appartementencomplex van huurder. De door huurder ondervonden overlast wordt namelijk als zodanig door verhuurder onderkend.

In het verlengde van het voorgaande is de commissie van oordeel dat verhuurder ontoereikende aandacht heeft gehad voor de communicatie over de overlastkwestie naar huurder toe dan wel huurder daar onvoldoende in heeft meegenomen. Naar de toekomst toe doet verhuurder er goed hier meer aandacht voor te hebben.



Voor het overige meent de commissie dat verhuurder voor haar dossiervorming goed aan doet de tijdens de zitting gedane toezegging tot de inzet van een te verrichten onderzoek naar de geluidsoverlast.

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, 20 mei 2025
Verzenddatum, 2 juni 2025