



Advies 202560

Woonbron Delft

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 06 mei 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 enkele jaren geluidsoverlast vanuit de woning naast hem.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder woont inmiddels zes jaar in zijn woning. De overlast duurt al vijf jaar, zowel 's nachts als overdag en bestaat onder meer uit een geluid dat huurder beschrijft als 'wolvengehuil'. Huurder stelt dat de buurvrouw psychische problemen heeft. Hierdoor is communicatie met haar niet mogelijk. De buurvrouw leeft in totale isolatie. Ze heeft geen familie en vrienden waar eventueel contact mee opgenomen kan worden.
- Huurder heeft meerdere malen aan de bel getrokken bij de politie en verhuurder, maar zonder resultaat.
- Huurder wil heel graag dat verhuurder actie onderneemt en dat zijn buurvrouw de juiste hulp krijgt. Huurder wil dat zij geholpen wordt en hij van de geluidsoverlast af is. Huurder heeft van verhuurder gehoord dat de buurvrouw geen hulp wil ontvangen. Huurder vindt het niet acceptabel dat zijn gezondheid hieronder lijdt.
- Huurder zegt dat hij onjuist behandeld is door de medewerker van verhuurder. Deze wenste hem succes met de juridische procedure.
- Het is huurder niet duidelijk welke maatregelen genomen gaan worden. Verhuurder heeft alleen als reactie gegeven deze procedure zonder de klachtencommissie op te willen lossen. Huurder wil weten wat er gebeurt om het probleem op te lossen en wil op de hoogte gehouden worden.
- Huurder heeft het logboek ingediend bij verhuurder. Hierop heeft hij geen reactie gekregen van verhuurder.
- Naast huurder is er nog een buurvrouw op nummer 27 die meldingen maakt. Dit doet zij ook al twee á drie jaar. Ook zij krijgt weinig tot geen reactie van verhuurder.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder betreurt de klachten van huurder.
- Verhuurder erkent de overlast. De wijkagent is tevens op de hoogte van de situatie. Ook zijn twee zorginstellingen met de buurvrouw bezig. Verhuurder zegt dat twee medewerkers daarvan in gesprek zijn met de buurvrouw. Verhuurder is in afwachting



van dossiers van deze derde partijen. Na ontvangst wordt bekeken welke stappen gezet moeten worden om dit probleem op te lossen. Het is niet bekend wanneer de rapporten compleet zijn en vervolgstappen gezet kunnen worden.

- Huurder is momenteel de enige die meldingen maakt bij verhuurder. Dit maakt het voor verhuurder lastig om actie te ondernemen.
- De reden waarom verhuurder zo laat in actie is gekomen hangt samen met de vele wisselingen van de wacht binnen de organisatie. Verhuurder biedt daarvoor zijn excuses aan. Ook voor het feit dat huurder zo behandeld is tijdens het telefoongesprek met een medewerker van verhuurder.
- In verband met de privacywetgeving kan verhuurder inhoudelijk niet veel meer zeggen over de situatie met de buurvrouw. Er mag geen privacygevoelige informatie daarover worden gedeeld met huurder.
- Verhuurder gaat bij een collega na of er een buurtonderzoek heeft plaatsgevonden.
- Er is door verhuurder meteen gehandeld nadat de eerste melding binnen is gekomen. Verhuurder heeft huurder hier echter niet over inlicht.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over langdurig door huurder ondervonden geluidsoverlast veroorzaakt door zijn naaste buurvrouw;
- huurder hier meermaals melding van heeft gemaakt bij verhuurder;
- huurder zich in het traject onjuist behandeld heeft gevoeld door verhuurder;
- huurder door de uitblijvende communicatie van verhuurder niet of onvoldoende weet of hij met de meldingen aan de slag is gegaan om de ondervonden overlast te verhelpen;
- huurder graag op de hoogte wordt gehouden van de door verhuurder te ondernemen vervolgstappen;
- verhuurder tijdens de zitting excuses heeft gemaakt voor de lange doorlooptijd en ook voor het door huurder onprettig ervaren telefonisch gesprek met zijn medewerkers;
- verhuurder de overlast als zodanig erkent;
- verhuurder over het uitblijven van communicatie naar huurder stelt daarin beperkt te worden door de privacywetgeving;
- verhuurder toelicht dat de lange doorlooptijd samenhangt met interne wisselingen van medewerkers in de organisatie;
- verhuurder verder zegt dat het een complexe situatie betreft waar derde partijen bij betrokken zijn en het te doorlopen traject enige tijd vergt, omdat hij van die partijen afhankelijk is;
- verhuurder op de vraag van de commissie om huurder op de hoogte te houden van het verdere traject zegt daarover na te willen denken, rekening houdend met de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming);
- verhuurder stelt geen andere meldingen uit het complex van huurder te hebben ontvangen over de door huurder ondervonden overlast.

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 onvoldoende dan wel uitblijvende communicatie naar huurder over het door de verhuurder ingezette traject tot de aanpak van de ondervonden geluidsoverlast.

Naar de mening van de commissie had verhuurder hier beter invulling aan kunnen geven door in hoofdlijnen aan huurder te melden waarmee hij bezig is en welke stappen er door hem worden en reeds zijn ondernomen om de door verhuurder erkende en door huurder ondervonden overlast tegen te gaan.

Naar de toekomst toe meent de commissie dat verhuurder er goed aan doet om de tijdens de zitting besproken punten verder te onderzoeken en de communicatie naar huurder te verbeteren.

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, 10 juni 2025
Verzenddatum, 23 juni 2025