



Advies 202562

Arcade Wonen

Kern van het advies

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 14 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 zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Huurder stelt dat sinds er een nieuwe buurman naast hem is komen wonen, het voor hem niet meer leefbaar is in zijn woning. De onenigheid is begonnen toen huurder de buurman aangesprak over de airco op het dak. Daarna is het pesten en vandalisme begonnen. Huurder is er van overtuigd dat zijn buurman voor het vandalisme verantwoordelijk is. Tijdens gesprekken met verhuurder werd gezegd dat een nieuwe woning voor huurder gezocht zou worden. Hierop is verhuurder later teruggekomen. Dit vindt huurder een zeer kwalijke zaak. Huurder is van mening dat verhuurder gewoonweg dingen zegt die hij niet nakomt en de geloofwaardigheid hiermee naar beneden haalt.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De problemen zijn begonnen in augustus 2024. Huurder heeft meerdere malen aangegeven bij verhuurder dat daardoor zijn woongenot weg is.
- Huurder heeft meerdere malen zijn dossier opgevraagd, maar nooit ontvangen van verhuurder. Verhuurder heeft huurder diverse keren gevraagd om bij gesprekken aanwezig te zijn. Huurder laten weten dit mentaal niet aan te kunnen.
- Huurder zegt dat de hulp die hem wordt aangeboden door verhuurder een nieuwe woning moet zijn. Huurder is zijn huis ontvlucht. Hij wil niet terug naar zijn huidige woning.
- Er worden vernielingen aan de woning van huurder aangebracht. Dit is bij verhuurder bekend, maar hier wordt niks mee gedaan. Huurder voelt zich niet begrepen en gehoord. Hij heeft verhuurder meerdere e-mails en berichten gestuurd. Hier wordt niet meer op gereageerd. Verhuurder geeft nergens reacties op en als hij wel een reactie geeft zijn het niet de antwoorden die huurder zoekt.
- Huurder begrijpt dat niet meteen reactie vanuit verhuurder gegeven kan worden. Wel vindt hij dat binnen twee weken een reactie wenselijk en gebruikelijk is.
- Huurder heeft in het gesprek met de manager wonen de indruk gekregen dat hij een nieuwe woning zou krijgen. Dat blijkt achteraf niet zo te zijn. Het werd hem duidelijk dat hij weer zelf moet reageren op nieuwe woningen die beschikbaar komen.
- Er is buurtbemiddeling aangeboden tussen huurder en de buurman. Dit is geweigerd door huurder omdat meerdere incidenten hebben plaatsgevonden waardoor huurder



dit niet ziet zitten. Mentaal is huurder niet in staat geconfronteerd te worden met de buurman.

- Huurder heeft meerdere malen aangifte gedaan bij de politie. Zij laten weten dat er geen heterdaad is. Daardoor kunnen zij tot nu toe niets met de aangifte.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder zegt dat hij al langere tijd met huurder in gesprek is om tot een oplossing te komen.
- Verhuurder vertelt dat er heel veel is gebeurd in deze casus. Een zaak die begon als reparatieverzoek en uitmondde in overlast.
- Verhuurder legt uit dat wanneer zich bij overlast een één op één situatie voordoet het langer duurt om een bruikbaar dossier samen te stellen dan wanneer er meerdere klachten van meerdere huurders over iemand binnenkomen.
- Verhuurder meldt dat er van zijn kant fouten zijn gemaakt. Er is inderdaad een keer vergeten te bellen, dingen hadden beter en sneller gekund, maar verhuurder handelt altijd naar eer en geweten.
- Verhuurder is bij de buurman van huurder meerdere malen op gesprek geweest. Hij heeft met meerdere partijen moeten praten om het airco probleem op te lossen. Dit kost tijd. Daardoor wordt zo een situatie niet binnen een week opgelost.
- Verhuurder zegt dat wanneer een huisbezoek plaatsvindt en hij constateert dat iets niet in orde is, dit door verhuurder wel wordt opgepakt. Dit ondanks dat hij voor iets anders komt.
- Meewerken aan bemiddeling voelde, zo stelt huurder, als een verplichting. Verhuurder maakt duidelijk dat dit absoluut op vrijwillige basis en dus niet verplicht is.
- Verhuurder stelt dat wanneer een bemiddelingsbureau wordt ingehuurd de aanpak extra lang duurt. Hij kiest dan liever voor een bemiddeling tussen beide partijen en verhuurder zelf.
- Verhuurder meldt extreem voorzichtig te zijn in het voor waar aannemen van overlastklachten en verhalen daarover. Dit omdat het in het verleden vaker is voorgekomen dat iemand toch onschuldig bleek.
- Waar het om de verhuiswens van huurder gaat, houdt verhuurder dezelfde richtlijnen aan als de gemeente. Uit onderzoek door verhuurder, gemeente, enzovoort is gebleken dat er geen sprake is van een onleefbare situatie. Huurder kan, als het zijn wens is om te verhuizen, urgentie aanvragen. Alles bij elkaar genomen ziet verhuurder geen reden om huurder buiten de geldende woonruimteverdeling om te voorzien van een andere woning.
- Verhuurder is op zoek naar feiten over de ervaren overlast. Verhuurder zegt dat niet duidelijk is of de door huurder ervaren zaken daadwerkelijk door de buurman worden veroorzaakt. De geluidsopnames die aangeleverd zijn door huurder zijn voor verhuurder geen aantoonbaar bewijs.
- Verhuurder is bereid om met huurder een afspraak in te plannen om te kijken of de inschrijfdocumenten nog juist zijn om zo spoedig mogelijk aan een nieuwe woning te komen. Ook kan hij helpen bij het aanvragen van urgentie.
- Verhuurder vindt het onverstandig van zijn manager dat de term 'hulp bij verhuizen' is genoemd. Dit had volgens verhuurder niet zo uitgesproken mogen worden. Deze woorden zijn dan ook niet goed gekozen.
- Verhuurder zegt dat deze zitting niet gaat bijdragen aan het woongenot van huurder. Hij staat nog altijd open voor een bemiddelingsgesprek met huurder en zijn buurman. Als huurder hulp nodig heeft met het zoeken naar een nieuwe woning wil verhuurder hier bij helpen.



- Verhuurder stelt dat hij zich niet kan verplaatsen in de situatie van huurder. Dit omdat hij niet weet hoe de situatie werkelijk is. Het is immers niet bewezen dat de buurman van huurder de veroorzaker van de ervaren overlast is.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht zich toespitst op de ervaren overlast veroorzaakt door een buurman, het daardoor niet hebben van redelijk woongenot en het niet nakomen van toezeggingen die verhuurder heeft gedaan over het verkrijgen van een andere woning;
- huurder zich door het handelen én nalaten van verhuurder in een positie bewogen voelt die voor hem zodanig bedreigend is dat hij zijn woning niet meer bewoont en ergens anders verblijft;
- huurder zich mentaal niet in staat acht om deel te nemen aan een aangeboden bemiddelingsgesprek onder leiding van een medewerker van verhuurder op kantoor van verhuurder;
- huurder als enige uitweg uit zijn huidige positie het verhuizen naar een andere, vergelijkbare woning ziet;
- verhuurder erkent dat hij niet altijd binnen een redelijke termijn heeft gereageerd op klachten van huurder en daarvoor excuses aanbiedt;
- verhuurder buurtonderzoek heeft gedaan waaruit is gebleken dat omringende bewoners geen overlast ervaren van de buurman van huurder;
- verhuurder een bemiddelingsgesprek nodig acht voor het correct doorlopen van de overlastprocedure;
- verhuurder tijdens de zitting heeft gesteld dat de manager wonen in januari 2025 toezeggingen aan huurder heeft gedaan die niet correct waren;
- verhuurder bekend is met de kwetsbare gesteldheid van huurder.

3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **ongegegrond** is waar het gaat om de procedurele behandeling van de overlastklachten van huurder, waarbij opgemerkt dat daarin wel door verhuurder zelf redelijk gevonden termijnen werden overschreden.

Verder is de commissie van oordeel dat de klacht **gegrond** is voor het niet nakomen van de toezegging van de manager wonen om in samenwerking met het SKT (Sociaal Kernteam Westland) huurder te verhuizen nu pas later aan het nakomen van deze toezegging andere voorwaarden dan het inschakelen van het SKT zijn gekoppeld.

De commissie adviseert verhuurder de oorspronkelijke toezegging na te komen. Deze toezegging is vastgelegd in het geluidsfragment '2025-01-24 Smits-Schouten pers. gesprek 01.mp3' dat is opgenomen in het klachtdossier van huurder.

De commissie verzoekt de corporatie 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, 2 juni 2025
Verzenddatum, 1 juli 2025