



Advies 202571

Woningbouwvereniging Hoek van Holland

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 31 mei 2025 een klacht van huurder 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

Huurder woont in een 55+-complex en ervaart overlast van de bovenbuurman. Verhuurder doet te weinig om het te verhelpen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Het gaat huurder niet alleen om de overlast van de bovenbuurman, maar ook dat er vluchtelingen in de woning bij de bovenbuurman wonen. Er wonen te veel personen in de woning.
- Sinds een week of drie is de overlast minder omdat er iemand uit de woning van de bovenbuurman is vertrokken.
- Huurder wil het probleem van de woonfraude opgelost hebben, want daardoor is er overlast van meerdere personen die er continue wonen.
- Verhuurder negeert de klacht van huurder dat er meerdere mensen wonen en krijgt geen antwoorden van verhuurder.
- Sinds de ondervloer er ligt bij de bovenbuurman is het geluid iets minder, maar door de hoeveelheid mensen bleef de overlast.
- Het gehele complex is volgens huurder voor 55+ huurders.
- De woonkamer van huurder op dezelfde verdieping grenst aan de woonkamer van de burens. Als er in het weekend kleinkinderen zijn bij die burens dan ervaart huurder geen overlast.
- Huurder heeft heel veel logboeken bijgehouden. De laatste acht maanden was er geen woongenot voor huurder. Er is huurder verteld dat huurder er mee moet leren leven in deze tijd. Er worden regels overtreden en dat vindt huurder niet fijn. Huurder vindt dat hij de dupe is.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder heeft geen meldingen meer ontvangen van huurder nadat de klacht is ingediend bij de KCWZH.
- Er is huurder gevraagd een geluidsopname te sturen.



- De eerste klacht dateert van oktober 2024. Na de klacht is er met de wijkagent een bezoek gebracht aan huurder. Huurder had ook zijn klachten gemeld bij de politie.
- De bovenbuurman is toegewezen aan de woning als statushouder en ook voor zijn echtgenote. Het heeft lang geduurd om in contact te komen met die huurder.
- Er is ook contact geweest met Vluchtelingenwerk. Daarna zijn er afspraken gemaakt en is de woning bekeken. Er lag alleen een stuk tapijt en er was geen ondervloer. Met een tolk zijn er afspraken gemaakt voor een ondervloer. Kort daarna is de ondervloer geplaatst met hulp van Vluchtelingenwerk. Er zijn foto's ontvangen dat de ondervloer daadwerkelijk is gelegd.
- Verhuurder heeft gezien dat er een matras lag in de woonkamer en nog een matras in een slaapkamer. Er komt af en toe familie over vanuit Duitsland om hem te helpen.
- In de zienswijze staat dat er geluidsopnames zijn ontvangen, maar dat is niet correct. Er zijn geen geluidsopnames.
- Er is ook schriftelijk bevestigd aan Vluchtelingenwerk dat er geen andere mensen in de woning mogen wonen.
- Als de overlast weer gaat spelen dan wordt er direct contact opgenomen met Vluchtelingenwerk.
- Wat huurder ervaart kan verhuurder niet staven, maar er is meerdere keren gevraagd om de politie te bellen, er is een geluidsopname opgevraagd, er zijn burens bezocht, maar niemand ervaart de overlast zoals huurder dat ervaart.
- Er staan niet veel meubels in de woning en een lege woning resoneert ook heel erg en dat is ook aan vluchtelingenwerk doorgegeven. Er zouden wat meer meubels in de woning mogen staan.
- Er is in het begin overwogen om samen met vluchtelingenwerk een gesprek met beide bewoners te regelen. Echter, de bovenbuurman spreekt slecht Nederlands en huurder heeft aangegeven het niet te willen laten escaleren.
- Deze casus wordt uitgewerkt in een aantal stappen. Omwoners is gevraagd meldingen te doen. Een geluidsmeter inzetten wordt gedaan als de oorzaak echt aanwezig is. Vandaar de tussenstap om huurder zelf een opname aan te laten leveren.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op overlast die huurder ervaart van de bovenbuurman sinds deze in oktober 2024 boven hem is komen wonen;
- huurder stelt dat de bovenbuurman vanaf het begin meerdere logees heeft gehad wat tot veel geluidsoverlast heeft geleid;
- huurder een logboek heeft bijgehouden en meldingen heeft gedaan om zijn klacht te onderbouwen;
- huurder de overlast wijt aan de overbewoning van de woning;
- huurder stelt dat verhuurder onvoldoende gedaan heeft deze overbewoning en overlast op te lossen en dat het inmiddels veel te lang duurt;
- verhuurder stelt dat hij vanaf het begin van de melding van de klacht voldoende heeft gereageerd;
- verhuurder stelt dat hij moeite had om in contact te komen met de bovenbuurman;
- verhuurder stelt dat hij bij bezoek aan de bovenbuurman heeft geconstateerd dat de ondervloer ontbrak;



- verhuurder stelt dat hij mede in contact met Vluchtelingenwerk het aanbrengen van de ondervloer heeft laten realiseren en de bovenbuurman heeft aangemaand tot het beperken van overbewoning en 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 verhuurder naar objectieve maatstaven dient vast te stellen dat er sprake is van overlast.

De commissie constateert dat verhuurder hiervoor stappen heeft gezet, maar dat dit te lang heeft geduurd.

De commissie is dan ook van oordeel dat verhuurder onvoldoende adequaat heeft gehandeld in deze klacht.

De commissie adviseert dat wanneer opnieuw sprake is van een overlastmelding en huurder dit met geluidsfragmenten heeft onderbouwd, verhuurder een objectief geluidsonderzoek zal laten plaatsvinden.

De commissie verzoekt 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, 8 juli 2025
Verzenddatum, 22 juli 2025