



Advies 202572

Woonforte

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 3 juni 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 overlast (in de breedste zin des woords) van de burens. Daarnaast klaagt huurder over een onprofessionele klachtafhandeling door verhuurder.

Over de reikwijdte van dat 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 met recht van hem verwacht mag worden. Strafrechtelijke zaken vallen hierbuiten. Daartoe moet huurder zich wenden tot de politie. Er wordt ook niet ingegaan op een verzochte schadevergoeding. De reden is dat de commissie volgens haar reglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De overlast speelt al sinds 2021. Het gaat vooral over de inburgering van de burens. Het is hen niet duidelijk wat van hen verwacht wordt als (goede) burens.
- Huurder geeft geen akkoord aan de burens om gebruik te maken van de door haar geplaatste schutting, zolang de burens daar niet aan meebetalen. Dat heeft huurder ook meerdere keren gemeld.
- Buurtbeheer is ingeschakeld door huurder, waarna de situatie verder is geëscaleerd.
- Huurder heeft met de wijkagent afgesproken zelf een dossier op te bouwen. Dat heeft huurder ook gedaan. Het volledige dossier heeft huurder aan verhuurder gestuurd, maar daar wordt niets mee gedaan.
- Huurder voelt zich niet veilig in haar woning.
- Vanwege huurders gezondheid moet ze zich focussen op zichzelf en niet op de problemen van anderen. Een logboek bijhouden lijkt huurder onnodig en te tijdrovend.
- De manier waarop de medewerker van verhuurder heeft gecommuniceerd vindt huurder niet goed. Huurder denkt dat verhuurder ook niet goed op de hoogte is wat haar klachten zijn. Dit terwijl zij diverse keren verhuurder daarover heeft bericht. Daarnaast wordt door verhuurder niet gereageerd op gedane meldingen.
- Huurder heeft gevraagd om inzage in het opleveringsrapport. In dat rapport wordt alleen niets vermeld over de tuin.



- De schuttingen staan nu anders dan destijds. Verhuurder heeft geen onderzoek gedaan naar de erfscheiding. De schutting staat volgens huurder in haar tuin. Huurder heeft niet formeel een zelf aangebrachte voorziening (ZAV) aangevraagd om de schutting te mogen plaatsen. Huurder weet niet precies hoe de schutting staat. Zij staat open voor een onderzoek of de schutting toch op de erfgrens staat.
- In het begin is de klacht gedaan met andere burens. De reden was dat die ook overlast ervaren. Andere burens hoeven niet mee te werken aan escalatiestappen; er wordt met twee maten gemeten volgens huurder.
- Er is inmiddels ook al zeven keer politie langs geweest.

De voorzitter zegt dat het wellicht om een mandelige schutting gaat. Dat is zo als deze op de erfgrens staat. Mandeligheid brengt mee dat beide burens eigenaar zijn van de schutting. Dat houdt in het verlengde daarvan in dat de burens aan hun zijde mogen doen met de schutting wat zij willen, omdat het eigendom gedeeld is.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

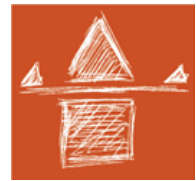
- Verhuurder zegt dat er meerdere keren contact is geweest met huurder.
- Volgens verhuurder staat de schutting op de erfgrens en is deze mandelig. Verhuurder heeft daarvan aangegeven dit nog te zullen nakijken.
- Er zijn geen andere klachten in de buurt bij verhuurder bekend over de door huurder ondervonden overlast. Uit een uitgevoerd buurtonderzoek kwam namelijk niets naar voren.
- Op 7 juli 2025 is een gesprek met huurder gevoerd, waar ook de gemeente aan heeft deelgenomen. In het gesprek heeft verhuurder duidelijk willen krijgen wat huurder wenst. Gaandeweg de eerder met huurder plaatsgevonden gesprekken wijzigde dit namelijk steeds. Het gesprek heeft helaas niet veel opgeleverd. Er is huurder hulp aangeboden. Dat vond huurder niet prettig.
- Verhuurder denkt dat buurtbemiddeling de oplossing is; de situatie is daar ook voor aangemeld. Wel is het nodig dat beide partijen hun medewerking daaraan verlenen. Uiteindelijk moet het ertoe leiden dat tussen de burens afspraken worden gemaakt om het probleem op te lossen. Huurder zelf wil daar niet aan meewerken.
- Verhuurder zal nakijken of urgentie voor een andere woning mogelijk is, maar verwacht dat dit niet het geval zal zijn.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over door huurder ondervonden (geluids)overlast veroorzaakt door de naaste burens van huurder;
- huurder hier meermaals melding van heeft gemaakt bij verhuurder, zonder dat de ervaren overlast is opgehouden;
- huurder graag wil dat:
 - de (geluids)overlast op korte termijn stopt; en
 - verhuurder zijn verantwoordelijkheid neemt om daarvoor te zorgen;
- huurder weinig tot geen vertrouwen heeft in een goede aanpak door verhuurder;
- huurder als enige oplossing ziet een door verhuurder toe te passen maatwerk om een verhuizing mogelijk te maken;



- verhuurder heeft toegelicht goed op elke door huurder gedane melding te hebben gereageerd;
- verhuurder benadrukt geen vervolgacties in te kunnen zetten als huurder niet meewerkt aan:
 - het invullen van een logboek van de ondervonden overlast;
 - de ingezette buurtbemiddeling en mediation;
- verhuurder nog steeds niet duidelijk heeft waar het huurder om gaat;
- verhuurder in het verlengde van voorgaande punten tot sluiting van het dossier is overgegaan;
- verhuurder eventueel toe te passen maatwerk intern zal bespreken.

3. Conclusie en advies

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

De commissie vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem vanuit zijn dienstverlening verwacht mag worden.

Voor het overige meent de commissie dat de door huurder aangekaarte overlastsituatie mogelijk verholpen kan worden door deelname en te verlenen medewerking van huurder, de buur in kwestie, en mogelijk ook andere huurders uit het complex waar huurder woont, aan het door de verhuurder in gang gezette bemiddelings- en mediationtraject. Als zodanig doet verhuurder er goed aan het voorgestelde traject nogmaals onder de aandacht van partijen te brengen.

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, 12 augustus 2025
Verzenddatum, 1 september 2025