



Advies 202580

Staedion

Kern van het advies

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 11 april 2025 een klacht van huurder met het verzoek om een advies uit te brengen over een gedraging van verhuurder.

Huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over:

- ervaren overlast veroorzaakt door de bovenbuurvrouw, zoals lekkage door bewonersgedrag bij het douchen en
- schending van de privacy van huurder door verhuurder.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Er zijn veel lekkages in de woning en het wordt steeds erger. Tevens ontstaan scheuren in het plafond.
- Huurder is diverse keren bij de bovenburen geweest om melding te maken van de lekkage.
- Huurder heeft bij de Huurcommissie bouwkundige problemen in de kruipruimte aangekaart.
- Er zijn veel spullen door de bovenbuurvrouw gegooid naar huurder. Ook ligt er olie in de portiek, en is de deur bekrast. De overlast van de bovenbuurvrouw richting huurder wordt steeds erger.
- Huurder wordt van het kastje naar de muur gestuurd wat betreft de overlast. Verhuurder verwijst huurder naar de wijkagent. De wijkagent stuurt huurder weer terug naar verhuurder. Huurder komt helaas niet verder.
- Er wordt door verhuurder met instanties (zoals Parnassia) contact opgenomen zonder dat zij daar toestemming voor heeft verleend. Huurder vindt dat verhuurder daarmee haar privacy schendt.
- Na december 2024 meldt huurder nog steeds zaken bij verhuurder.
- Er zijn nog geen gesprekken geweest met de bovenbuurvrouw en huurder in het kader van buurtbemiddeling.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Er is een gedragsaanwijzing gegeven aan huurder. Deze is afgegeven in april 2025 en geldt nog steeds.
- Op 28 november 2024 is verhuurder bij huurder langs geweest met de wijkbeheerder. Er zijn afspraken gemaakt over de situatie. Er is ook een gesprek met de bovenbuurvrouw geweest.



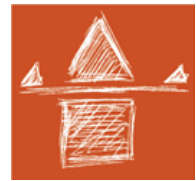
- Verhuurder wilde graag op neutrale grond in gesprek, maar huurder wilde dat niet.
- Op 1 december 2024 ontving verhuurder van huurder een overlastmelding over de bovenbuurvrouw. Verhuurder is op huisbezoek geweest bij huurder. Op 4 december 2024 is de situatie uit de hand gelopen en is de politie langs geweest.
- Het betreft hier een een-op-een situatie. Er is buurtonderzoek gedaan. Daarbij zijn geen klachten van andere bewoners ontvangen. Ook zijn er geen andere overlastmeldingen. De wijkagent gaf aan het verder op te pakken.
- Er is interventie ingezet bij de bovenbuurvrouw. Daardoor kon verhuurder naar haar niet veel actie ondernemen. Omdat de interventie stopte kon uiteindelijk bemiddeling en mediation worden ingezet.
- Bij buurtbemiddeling is de situatie op 8 juli 2025 aangemeld. Verhuurder is bij de buurtbemiddeling verder niet betrokken.
- De lekkages zijn verholpen. Er zou nog condens aanwezig kunnen zijn. Op 26 augustus 2025 gaat weer iemand van de Haagse Pandbrigade langs bij huurder om dit te controleren. Tijdens de rechtszaak is de lekkage ook besproken. Huurder was het niet eens met de uitspraak. Zij heeft daarom melding gedaan bij de Haagse Pandbrigade.
- Op 7 november 2025 komt de rechter in de woning bij huurder.
- Er was altijd contact met huurder. Daarbij heeft huurder gezegd Parnassia erbij te betrekken. Er is geen contact geweest met andere instanties zonder medeweten van huurder. Bij elk bericht is huurder in de cc gezet. Mailverkeer gaat nu via de advocaat van huurder.
- Als bemiddeling niet de oplossing biedt, dan gaat verhuurder met huurder wederom in gesprek. Wellicht wordt dan ook een gedragsaanwijzing gegeven aan de bovenbuurvrouw. Uiteindelijk worden huurders gewezen op goed huurderschap. Dat is de laatste poging.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over ervaren overlast veroorzaakt door de bovenbuurvrouw, zoals lekkage door bewonersgedrag bij het douchen
- de klacht ook gaat over schending van de privacy van huurder door verhuurder;
- verhuurder de schending ontkent, maar de commissie in het dossier daar geen onderbouwing van heeft aangetroffen;
- verhuurder zegt dat hij:
 - de melding van de overlast heeft opgepakt,
 - buurtonderzoek heeft gedaan,
 - navraag bij de wijkagent heeft gedaan
 - tot de conclusie is gekomen dat sprake is van een een-op-een situatie;
- verhuurder vervolgens buurtbemiddeling heeft ingeschakeld waarmee zowel huurder als de bovenbuurvrouw heeft ingestemd. De intake bij huurder heeft plaatsgevonden;
- huurder vindt dat zonder haar nadrukkelijke toestemming verhuurder contact heeft opgenomen met diverse hulpverleners van huurder;
- huurder dit soort contacten niet wenst, maar rechtstreeks contact wil;
- verhuurder meldt dat contact met derden alleen heeft plaatsgevonden na overleg met huurder;



- verhuurder tijdens de zitting heeft gezegd bij uitblijvend resultaat van buurtbemiddeling vervolgstappen te ondernemen, waaronder mogelijk een gedragsaanwijzing aan de bovenbuurvrouw.

3. Conclusie en advies

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

Als het gaat over de overlast is de commissie van oordeel dat verhuurder heeft gedaan wat van hem verwacht mag worden.

Over de privacyschending merkt de Klachtencommissie nog op dat expliciete toestemming van huurder voor het in contact treden over haar situatie met derden door verhuurder niet is bewezen.

De commissie adviseert verhuurder om in de toekomst bij het in contact treden met derden nadrukkelijk om toestemming van een huurder te vragen en die toestemming ook vast te leggen.

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, 20 augustus 2025
Verzenddatum, 8 september 2025