



Advies 202581

Haag Wonen

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 2 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

De klacht van huurder heeft betrekking op overlast in de doorgang bij de woning. In of bij deze doorgang bevinden zich vaak hangjongeren. Bij deze doorgang doen mensen ook hun behoeften (plassen en poepen). Dit gebeurt vlakbij of onder de ramen van huurder. Huurder kan daardoor zijn ramen niet openen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder geeft aan dat de woonsituatie als zeer onprettig wordt ervaren vanwege aanhoudende (stank)overlast.
- Huurder ondervindt overlast van hangjongeren bij de doorgang naar zijn woning. Met doorgang wordt bedoeld de zijkant van het gebouw waar zich een afdak bevindt en waar zich een deur bevindt die alleen gebruikt wordt door de verhuurder. Het raam van huurder bevindt zich boven het afdakje.
- Bij deze doorgang liggen veel menselijke uitwerpselen (plas en poep).
- Dit ligt onder of vlakbij zijn raam, waardoor huurder het raam niet open kan hebben vanwege de stank.
- Huurder heeft al een aantal (minimaal 3) jaar geklaagd over dit probleem.
- Verhuurder heeft onder andere een boom verwijderd en hekken geplaatst in de hoop de overlast te verhelpen.
- Als huurder meldt dat hij weer last heeft van stank, komt verhuurder langs en ruimt verhuurder de uitwerpselen op en maakt de omgeving schoon maar dat lost de kern van het probleem niet op.
- Huurder ziet als oplossing het dichttimmeren van de doorgang.
- Hoewel de doorgang inmiddels is afgesloten, heeft huurder nog steeds last van stankoverlast. Huurder is genoodzaakt regelmatig water met azijn te gebruiken om de stank te verminderen.
- Huurder geeft aan dat hij graag wil verhuizen en niet langer in de huidige woning wil blijven wonen.



Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder erkent dat de situatie voor huurder zeer vervelend is.
- Verhuurder erkent dat huurder meerdere keren over dit probleem heeft geklaagd.
- De meldingen gaan terug tot 2022.
- Door personeelwisselingen binnen het team zijn enkele punten blijven liggen. In april van dit jaar is de situatie opnieuw opgepakt en is de doorgang dichtgetimmerd. Alleen personen met een sleutel hebben nog toegang tot deze doorgang.
- Verhuurder stuurt elke keer de buurtbeheerder langs die checkt of er sprake is van stank en rommel (uitwerpselen) en ruimt dit dan op.
- In juni heeft verhuurder het besluit genomen om de bewuste plek dicht te laten timmeren.
- Verhuurder stelt dat de situatie complex is, omdat het zich deels afspeelt in de openbare ruimte, waar niet zij maar de gemeente voor verantwoordelijk is.
- Op of omstreeks 12 augustus is een aannemer langs geweest en heeft het dicht getimmerd.
- Voorafgaand aan de betimmering heeft de wijkbeheerder gecontroleerd of de doorgang schoon was. Omdat dit volgens hem het geval was, is overgegaan tot afsluiting. Verhuurder geeft aan dat er opnieuw een wijkbeheerder wordt gestuurd om te beoordelen wat er nog mogelijk is ten aanzien van de stankoverlast.
- In 2026 komt er een structurele aanpak, inhoudende dat de betimmering er netter uit gaat zien.
- Verhuurder is van mening dat hij alles heeft gedaan wat binnen zijn mogelijkheden ligt om het probleem op te lossen.
- Ten aanzien van overlast op gemeentegrond geeft verhuurder aan dat huurder zelf klachten moet indienen bij de gemeente. Verhuurder kan hierin verder niets betekenen.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op aanhoudende (stank)overlast rondom de woning van huurder, waarover hij sinds 2022 melding maakt;
- sinds maart 2025 huurder specifieke overlast ervaart, waaronder stank veroorzaakt door menselijke uitwerpselen, ter hoogte van de doorgang naar een ruimte binnen het complex die uitsluitend bestemd is voor aannemers van verhuurder;
- verhuurder in het verleden maatregelen heeft getroffen om de overlast te beperken, waaronder het plaatsen van een hekwerk en het kappen van een boom;
- naar aanleiding van de recente klachten met betrekking tot de doorgang, verhuurder aanvullende maatregelen heeft genomen; deze bestaan onder andere uit het dagelijks langs sturen van de buurtbeheerder, die indien nodig de doorgang schoonmaakt en het recent plaatsen van een houten afscheiding om de doorgang voor onbevoegden af te sluiten;
- verhuurder aangeeft dat een deel van de overlast zich op gemeentegrond afspeelt, waarvoor hij niet verantwoordelijk is; verhuurder heeft dit echter wel gemeld bij de gemeente.



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 is van oordeel dat, gegeven de omstandigheden van het geval, daar waar voor verhuurder een rol was weggelegd om de (stank)overlast aan te pakken hij dit ook zo goed als mogelijk en tijdig heeft gedaan. Verhuurder heeft in het verleden een hekwerk geplaatst daar waar de overlast bestond. Nadat huurder heeft geklaagd over de stankoverlast heeft verhuurder ook (tijdig) gedaan wat van hem verwacht wordt door het plaatsen van de afscheiding.

Verhuurder heeft aangegeven in 2026 een definitieve oplossing te zullen gaan aanbrengen. Daarbij speelt voor de commissie nog een rol dat het deel van deze overlast plaatsvindt op gemeenteground/openbare ruimte en dat het ook aan huurder en andere huurders is om meldingen van overlast bij de gemeente in te dienen.

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, 26 augustus 2025
Verzenddatum, 8 september 2025