



Kern van het advies
De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 16 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 heeft betrekking op het feit dat huurder in en rondom de flat waar zij woont, wordt lastiggevalen. Dit uit zich onder meer in geuite bedreigingen naar haar. Huurder geeft aan met name te worden lastiggevalen door meerdere mannen, en in het bijzonder door de zoon van een andere huurder in het complex. Deze jongeman is zelf geen huurder, maar zijn ouders wonen wel in het complex. Er bestaan al langere tijd problemen met hem. Verhuurder heeft de ouders daarom verzocht om hun zoon geen toegang meer te verlenen tot het appartementencomplex. Hoewel er inmiddels twee keer een gebiedsverbod aan deze persoon is opgelegd, blijven de klachten aanhouden.

Omdat huurder afwezig is, geeft de voorzitter, voordat de verhuurder de gelegenheid krijgt zijn zienswijze uit te dragen, een korte samenvatting van de klacht.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder bevestigt dat de zoon van huurders in of rond het complex veel overlast veroorzaakt. Na een korte periode van beterschap is hij helaas weer teruggevalen in het ongewenste gedrag.
- Zijn ouders zijn volgens verhuurder niet in staat om hem te weren en laten hem daarom het gebouw binnen.
- Er zijn meerdere meldingen bij de politie gedaan. Wanneer hij overlast veroorzaakt, wordt hij wel opgepakt, maar dit leidt niet tot een structurele oplossing.
- Voor het opleggen van een gebiedsverbod zijn meerdere meldingen van verschillende huurders nodig. Mede dankzij een eerder uitgevoerd buurtonderzoek kon hij destijds worden opgepakt, waarna het tijdelijk rustig bleef rond het complex.
- Na afloop van het eerste gebiedsverbod begon de overlast opnieuw. In juli 2025 is daarom opnieuw een gebiedsverbod van zes maanden opgelegd. Verhuurder merkt op dat de jongeman zich doorgaans wel houdt aan het verbod wanneer dit van kracht is.
- Verhuurder geeft aan het oprecht lastig te vinden dat deze persoon voor zoveel overlast zorgt, en hoopt dat er spoedig een structurele oplossing komt.



- Verhuurder is op de hoogte van het feit dat huurder graag wil verhuizen. Er zijn tips gedeeld, zoals de mogelijkheid tot woningruil. Verhuurder benadrukt echter dat er geen beschikbare woningen zijn, en er dus niet zomaar een oplossing geboden kan worden.
- Meerdere huurders hebben klachten ingediend over de overlastgever. De overlast is niet specifiek gericht op één huurder, maar treft meerdere bewoners in het complex.
- Tot slot meldt verhuurder dat het verzoek van huurder om urgentie te verkrijgen is afgewezen. Hij erkent dat meerdere bewoners zich onveilig voelen; de overlast richt zich op het gehele complex en niet uitsluitend op één persoon.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

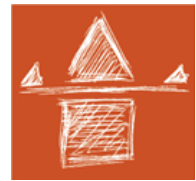
- de klacht het onveilig voelen van huurder betreft wanneer zij zich in de openbare ruimte rondom het complex bevindt, door het gedrag van één specifieke persoon;
- huurder op die momenten wordt lastiggevallen door deze persoon, die de volwassen zoon is van bewoners uit het naastgelegen flatgebouw; deze bewoners zijn ook huurder bij verhuurder;
- huurder meerdere meldingen hierover heeft gedaan bij verhuurder;
- huurder om haar moverende redenen ervoor heeft gekozen niet aanwezig te zijn bij de hoorzitting;
- huurder wil verhuizen, omdat zij zich niet meer veilig voelt in haar eigen woning;
- verhuurder bekend is met het probleem rondom het complex en met de persoon die de overlast veroorzaakt;
- verhuurder van meerdere huurders klachten heeft geregistreerd over deze persoon;
- verhuurder in gesprek is gegaan met de ouders van de overlastgever en hen dringend heeft verzocht hun zoon niet meer toe te laten in hun woning;
- verhuurder aangeeft niet bevoegd te zijn om verdere actie tegen de ouders te ondernemen;
- verhuurder daarnaast in contact met gemeente en politie staat over deze overlastgever en ook zij zijn op de hoogte van de situatie;
- vanuit de gemeente en politie er diverse acties zijn ondernomen, waaronder het opleggen van een gebiedsverbod;
- het meest recente gebiedsverbod in juli van dit jaar is afgegeven en zes maanden loopt;
- verhuurder van mening is dat hij op dit moment alles heeft gedaan wat binnen zijn mogelijkheden ligt.

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, de verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem vanuit zijn dienstverlening verwacht mag worden.

Voor het overige wil de commissie aan huurder meegeven dat zij alle begrip voor de situatie heeft waar huurder in verkeert en het onveilige gevoel dat het voor huurder met zich mee brengt. Echter betreft dit een kwestie die verder gaat dan de verantwoordelijkheid van de verhuurder.



De commissie adviseert huurder om naar de toekomst toe meldingen te blijven doen bij de zich daarvoor lenende instanties met tot doel het realiseren van een permanente oplossing.

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, 26 augustus 2025
Verzenddatum, 5 september 2025