



Advies 202586

Staedion

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 17 april 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 ervaart al geruime tijd overlast van de burens. Huurder voelt zich onvoldoende gehoord en niet voldoende beschermd in haar woonsituatie.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Huurder heeft aangegeven een andere woning te hebben gevonden, maar er is nog geen officiële huuropzegging ontvangen.
- Verhuurder wil graag in gesprek met huurder over de ervaren overlast en een huisbezoek afleggen om verder in gesprek te gaan, maar huurder werkt hier niet aan mee.
- Er is volgens verhuurder nog steeds sprake van overlast en zolang er geen huuropzegging is ontvangen, blijft verhuurder zoeken naar een oplossing.
- Verhuurder heeft overleg gehad met advocaten en begeleidende instanties van huurder. Er is afgesproken dat verhuurder tijdelijk afstand neemt om huurder rust en ruimte te geven - dit in overleg met de advocaat en begeleider van huurder.
- Huurder komt gemaakte afspraken niet na; zoals het inleveren van logboeken en meldingen van overlast.
- Verhuurder meldt dat de overlast bij de burens grotendeels is opgelost: de vloer is vervangen.
- Er zijn duidelijke afspraken gemaakt met burens over het eerdere agressie-incident.
- Verhuurder wil met alle betrokken partijen aan tafel om tot een gezamenlijke oplossing te komen.
- De begeleider van huurder is het rechtstreekse aanspreekpunt, maar vanuit huurder, advocaat en begeleider komt geen terugkoppeling. Dit bemoeilijkt de oplossing van de zaak.
- Verhuurder benadrukt dat hij zich volledig inzet om tot een oplossing te komen, zolang er geen officiële huuropzegging is ontvangen.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de dienstverlening van verhuurder ten aanzien van de overlastsituatie;
- huurder stelt dat zij zich niet gehoord en beschermd voelt door verhuurder in de overlastsituatie;
- huurder stelt dat dit stress en gezondheidsklachten in het gezin geeft;
- verhuurder stelt dat hij de klacht vanaf het begin heel serieus heeft genomen en veel acties hierop heeft genomen;
- verhuurder stelt dat hij zeer intensief contact heeft gehad met huurder en diens begeleider en advocaat;
- verhuurder stelt dat hij afspraken met zowel huurder als omwonenden heeft gemaakt, onder meer over het bijhouden van een logboek;
- verhuurder heeft geen logboek van huurder ontvangen, maar wel van omwonenden over de overlast door huurder;
- verhuurder stelt dat hij de afgelopen periode tevergeefs in contact probeert te komen met huurder en haar vertegenwoordigers om de gemaakte afspraken ten aanzien van de overlast na te komen;
- verhuurder heeft aangegeven alsnog graag in gesprek te willen gaan met huurder.

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 concludeert op basis van het omvangrijke dossier en wat tijdens de hoorzitting naar voren is gekomen dat verhuurder zich zeer heeft ingespannen om huurder te helpen.

De commissie is van oordeel dat verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem in het kader van de dienstverlening verwacht mag worden.

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, 9 september 2025
Verzenddatum, 18 september 2025