



Advies 202587

Woonpartners Midden-Holland

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 15 juni 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 digitale hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Huurder heeft een slechte burenenrelatie met haar onder- en bovenburen met dreigementen over en weer. Huurder wenst een andere woning en maatwerk daarin van verhuurder.

Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld, zegt de voorzitter dat de hoorzitting zich beperkt tot de dienstverlening van de verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of de verhuurder zodanig heeft gehandeld wat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Politie-gerelateerde kwesties, zoals dreigementen aan het adres van huurder, vallen buiten de reikwijdte van deze zitting. Daartoe moet de geëigende weg bewandeld worden (lees: het doen van aangifte bij de politie).

Er wordt ook niet ingegaan op de gevraagde schadevergoeding en de toewijzing van een andere woning. De commissie is volgens haar klachtenreglement niet bevoegd over deze zaken een uitspraak te doen. Daartoe zal huurder zich moeten wenden tot respectievelijk de kantonrechter en de gemeente.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder wordt bang gemaakt door de burenen. De burenen zijn ook racistisch naar haar toe.
- Huurder wil geholpen worden door verhuurder. Zij vindt dat verhuurder haar klachten niet leest en niets voor haar doet.
- Er is één gesprek geweest met verhuurder. Dat was op 15 mei 2025. Huurder moest daarna een lijst met afspraken ondertekenen. Dat wilde huurder niet. Verhuurder wil nogmaals een gesprek met huurder en de burenen. Dat wil huurder niet vanwege de stress die dit met zich meebrengt.
- Alle afspraken die zijn genoemd helpen de overlastgevers, maar niet huurder. Daarom vindt huurder dat zij niet zou hoeven te tekenen (refererend aan het gesprek met betrokken partijen waar onderlinge afspraken zijn gemaakt).
- Op 15 mei 2025 was geen tolk aanwezig. De wijkagent had een tolk aan de telefoon. Daardoor was het gesprek niet goed te volgen voor huurder.
- Huurder vindt dat de burenen moeten tekenen dat zij niet meer schreeuwen, haar niet meer duwen en geen discriminerende dingen meer zeggen.



- Als de buren niet meer praten tegen huurder, kan zij daar goed mee leven.
- De (onder)vloer in haar woning voldoet, vindt huurder. Dat zal geen invloed hebben op de door de onderburen ondervonden vermeend ervaren overlast.
- Huurder wil niet zo zeer verhuizen, maar ziet dit als een oplossing van het probleem. Als verhuurder niet luistert en niet met een oplossing komt, wil huurder een andere woning toegewezen krijgen.

De voorzitter meldt dat buurtbemiddeling ervoor is om met alle partijen aan tafel te zitten. Dan worden afspraken gemaakt. Die zijn bedoeld ervoor te zorgen dat alle huurders in hun woning en daarbuiten in harmonie kunnen leven.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verbetering van de situatie is alleen mogelijk als alle partijen meewerken. De buren zijn bereid de afspraken na te komen, maar huurder wil daar niet voor tekenen en werkt ook niet mee om de spanningen te verminderen.
- Er zijn meerdere brieven gestuurd aan huurder, maar huurder is het niet eens met de inhoud. Er is huurder aangeboden om met haar eigen tolk een tweede gesprek in te plannen. Daar is huurder niet op ingegaan.
- Huurder wil graag verhuizen. Voor een urgentieverklaring dient huurder zich te melden bij de gemeente. Een maatwerkoplossing kan niet op basis van de stukken die nu in het dossier aanwezig zijn.
- Er zijn geen andere buren die klagen over de boven- en onderburen van huurder. Deze situatie betreft alleen deze drie buren.
- Verhuurder vindt zorgvuldig te hebben gehandeld en voldoende tijd te hebben besteed aan de casus.
- De eerste stap bij overlast is met elkaar in overleg gaan. Als dat niet werkt volgt daarna de inzet van buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling doet na afloop nog een evaluatie. Er zijn korte lijnen met buurtbemiddeling. Dat heeft geleid tot het gesprek van 15 mei 2025.
- Er is geen buurtonderzoek gedaan naar deze situatie. Verhuurder ziet daar ook geen aanleiding toe. Er waren nooit eerder overlastmeldingen bij hem gemeld.
- Verhuurder wacht voor het onderzoeken van de (onder)vloer van huurder de uitspraak af van de klachtencommissie. Huurder zal in dat kader haar medewerking moeten verlenen.
- Als de (onder)vloer in orde is en de afspraken worden nageleefd dan kan na zes maanden bekeken worden hoe de situatie is. De verwachting is dat het probleem dan voor een groot deel is opgelost. Wellicht dat bij de onderbuurman een geluidsonderzoek kan worden gedaan.
- Verhuurder vindt dat huurder ook overlast veroorzaakt. Dat bevestigen de boven- en de onderburen. Zij ervaren overlast. Ook dat wil verhuurder oplossen. Er komen van de boven- en onderburen nog steeds klachten over geluidsoverlast en provocerend gedrag van huurder binnen.
- Brieven aan huurder zijn alleen in het Nederlands. Huurder zou de brieven kunnen laten vertalen door een kennis.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over door huurder ervaren overlast (in de breedste zin van het woord), veroorzaakt door zowel haar directe boven- als onderburen;
- huurder hier meermaals melding van heeft gemaakt bij verhuurder met het doel de rust te laten terugkeren, zonder dat dit tot op heden is gelukt;
- huurder niet mee wil werken aan de ondertekening van met partijen gemaakte afspraken, omdat zij vindt dat haar niets te verwijten valt;
- huurder het liefst ziet dat verhuurder gegeven de situatie – die volgens haar onveilig is voor haarzelf en haar dochter– huurder een andere woning toewijst;
- verhuurder van mening is goed te hebben gereageerd op de door huurder gedane meldingen;
- verhuurder de situatie ziet als overlast tussen individuele burens;
- verhuurder buurtbemiddeling heeft ingeschakeld om te komen tot gezamenlijke afspraken die het mogelijk moeten maken dat de harmonie in het complex van huurder terugkeert;
- verhuurder, nu huurder niet meewerkt, niet direct een andere oplossing ziet;
- volgens verhuurder voor huurder toe te passen maatwerk niet de gewenste oplossing biedt, maar overlast eerder zal worden verplaatst;
- verhuurder tijdens de zitting heeft gezegd bereid te zijn een aanvullend overleg te organiseren om te proberen een oplossing te vinden.

3. Conclusie en advies

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

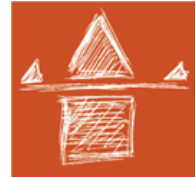
De commissie vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem vanuit zijn dienstverlening verwacht mag worden.

Voor het overige vindt de commissie dat verhuurder er goed aan doet om:

- een aanvullend overleg met alleen huurder te organiseren;
- bij dat overleg een tolk in te zetten die helpt de situatie nogmaals te verduidelijken en de verwachtingen van verhuurder aan huurder duidelijk te maken;
- er zo voor te zorgen dat huurder weet wat zij zelf kan bijdragen aan de oplossing van de kwestie met haar burens in het appartementencomplex.

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.



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, 2 september 2025
Verzenddatum, 18 september 2025