



Kern van het advies
De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 27 juni 2025 een klacht van huurder om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

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 ervaart sinds lange tijd geluidsoverlast van haar bovenburen. Ondanks meerdere meldingen die door huurder bij de verhuurder zijn gedaan, blijft de ondervonden overlast aanhouden.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder ervaart sinds 2020 structurele overlast van haar bovenburen (wonend op nummer 91) en heeft dit vanaf het begin gemeld bij de verhuurder.
- Vanwege het uitblijven van voldoende actie van de verhuurder, heeft huurder haar rechtsbijstandsverzekering ingeschakeld.
- Verhuurder heeft buurtbemiddeling aangeboden; huurder heeft aangegeven dat haar bovenbuurvrouw daar niet voor openstaat. Hoewel huurder haar twijfels heeft over het effect van buurtbemiddeling, heeft zij dit nooit afgewezen.
- Er is door verhuurder onderzoek gedaan naar de geluidsoverlast. Het rapport hierover is in het voordeel van de huurder, omdat volgens de onderzoeker sprake is van onrechtmatige hinder. Verhuurder interpreteert het rapport daarentegen anders en meent dat geen sprake is van overlast.
- Verhuurder heeft volgens eigen zeggen navraag gedaan bij omwonenden over mogelijke overlast van de genoemde bovenburen, maar heeft huurder zelf hierover niet benaderd.
- Huurder geeft aan dat het momenteel iets rustiger is, maar dat er nog steeds hevige pieken zijn in de overlast, soms ook 's nachts.
- Aanvankelijk hield huurder geen logboeken bij, maar op verzoek van verhuurder is zij dat gaan doen.
- De gemeente Rijswijk is door huurder benaderd (onder andere op 1 april 2025), maar er is geen terugkoppeling geweest en tot op heden is er geen contact geweest met een gemeenteambtenaar.
- Volgens huurder hebben ook haar burens overlast van de bovenburen; zij hebben ongeveer een jaar geleden hierover brieven gestuurd naar verhuurder.
- Verhuurder is bij zowel huurder als de bovenburen langs geweest, waarna de situatie tijdelijk verbeterde, maar later weer verslechterde. Huurder ervaart dit als frustrerend.



- Huurder heeft het gevoel dat verhuurder het probleem wel heeft opgepakt, maar niet of onvoldoende doorpakt waardoor zij het gevoel heeft niet serieus te worden genomen door de verhuurder.
- Een buurvrouw van huurder, die al langer in het complex woont, bevestigt de overlast. Volgens haar is vooral de moeder van het gezin de veroorzaker en overweegt zij zelfs melding bij Jeugdzorg te doen vanwege de manier waarop de moeder met de kinderen omgaat.
- De rechtsbijstandverlener van huurder benadrukt dat huurder openstaat voor buurtbemiddeling en bereid is mee te werken aan een oplossing.
- De rechtsbijstandverlener stelt dat van verhuurder een grote inspanningsverplichting mag worden gevergd, aangezien de overlast langdurig is. Daarnaast is benoemd dat het bijhouden van meldingen en documentatie voor huurder bijna een dagtaak is.
- Tot slot is aangegeven dat het tot op heden onduidelijk is welke concrete stappen er genomen gaan worden om het probleem daadwerkelijk op te lossen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder bevestigt dat er sprake is van geluidsoverlast en structurele hinder, zoals ook vermeld staat in het opgestelde rapport – wat is gekwalificeerd als onrechtmatige hinder.
- Er is een enquête verstuurd naar meerdere burens, waaronder bewoners op de galerij van het complex van de overlastgever. Hieruit is één aanvullende melding van overlast naar voren gekomen.
- Volgens verhuurder zijn er tot juli 2025 meldingen binnengekomen; sindsdien zijn er geen nieuwe meldingen ontvangen van huurder. Op basis daarvan is verhuurder ervan uitgegaan dat de situatie verbeterd is.
- Verhuurder heeft meerdere malen contact gehad met de overlastgever en erkent dat sprake is van een complexe situatie.
- Er wordt benadrukt dat meldingen van overlast noodzakelijk zijn voor verdere opvolging; zonder meldingen kan verhuurder geen vervolgactie ondernemen.
- Verhuurder heeft contact gehad met de gemeente Rijswijk. In dat kader is onder meer door de gemeente gevraagd wanneer de laatste melding is gedaan.
- Aan huurder is gevraagd om een logboek van overlastmomenten bij te houden.
- Verhuurder heeft opdracht gegeven voor het onderzoek naar geluidsoverlast door een professionele partij.
- Tijdens een gesprek met de overlastgever is naar voren gekomen dat ook zij overlast ervaart, onder andere van de honden van huurder. Verhuurder concludeert dat de situatie complexer is dan eenzijdige overlast.
- De bovenbuurvrouw spreekt beperkt Nederlands, haar zoons zijn volgens verhuurder echter goed aanspreekbaar en meewerkend in het zoeken naar een oplossing.
- Verhuurder geeft aan dat het opleggen van een boete (op basis van haar algemene voorwaarden) is overwogen, maar dat toezicht op gedrag tussen burens lastig uitvoerbaar is.
- Verhuurder heeft geen onderzoek gedaan naar de vloerconstructie van de bovenwoning.
- Verhuurder geeft aan dat de casus van huurder in een volgend overleg opnieuw besproken zal worden en dat onderzocht wordt welke aanvullende maatregelen, naast buurtbemiddeling, mogelijk zijn.
- Tot slot erkent verhuurder dat de reeds genomen stappen, zoals het laten uitvoeren van een geluidsonderzoek, het voeren van gesprekken en de samenwerking met de



gemeente onvoldoende resultaat hebben opgeleverd. Verhuurder blijft zich echter actief inzetten voor een oplossing in deze zaak.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de door huurder ondervonden (geluids)overlast, wat afkomstig is van haar directe bovenburen;
- huurder hier veelvuldig melding van heeft gemaakt bij zowel verhuurder als de gemeente, en daarnaast langs is geweest bij de overlastgever tot het doen laten stoppen van de ondervonden (geluids)overlast;
- huurder tot op de dag van vandaag overlast ervaart;
- huurder wil dat verhuurder de door huurder ondervonden overlast doet stoppen door een actiever optreden vanuit de zijde van verhuurder;
- huurder tijdens de zitting heeft aangegeven open te staan voor het doorlopen van een bemiddelingstraject met de bovenburen;
- verhuurder heeft aangegeven de nodige acties te hebben ondernomen op de door huurder gedane meldingen;
- verhuurder voor het opbouwen van het dossier door overlastgever afhankelijk is en het noodzakelijk acht dat huurder terugkerende meldingen blijft doen bij verhuurder over de ondervonden overlast;
- huurder de communicatie met verhuurder bemoeilijkt, nu huurder aangeeft overlast enkel nog bij haar rechtsbijstandverlener te melden;
- verhuurder een onderzoek naar de geluidsoverlast heeft laten verrichten door een professionele partij, wat is uitgevoerd in de woning van huurder – en deze op verzoek van de commissie na afloop van de hoorzitting heeft toegestuurd;
- in de conclusie van het onderzoek naar de geluidsoverlast is vermeld dat volgens de onderzoeker sprake is van onrechtmatige hinder in de onderzochte periode;
- in bijlage 1 van het rapport het verschil tussen hinder en overlast nader wordt uitgelegd;
- in het verlengde van het voorgaande punt het standpunt van verhuurder wordt ontkracht dat geen sprake is van door huurder ondervonden geluidsoverlast;
- verhuurder bereid is vervolgactie(s) te ondernemen, zij het dat hij heeft aangegeven alvorens daartoe kan worden over te gaan, huurder het bemiddelingstraject met overlastgever doorloopt;
- verhuurder heeft toegelicht dat hij met de tot heden ondernomen acties voldaan heeft aan zijn inspanningsverplichting tot het doen stoppen van de overlast.

3. Conclusie en advies

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

De commissie is van oordeel dat, gegeven de omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op het door een derde partij verrichte geluidsonderzoek naar de door huurder ondervonden overlast, waar geconcludeerd is dat de door huurder ondervonden overlast is te kwalificeren als onrechtmatige hinder. Hoewel in bijlage 1 van het rapport onrechtmatige hinder als zodanig niet wordt geduid, is de



commissie van mening dat wanneer de ondervonden hinder (wat in zijn algemeenheid geduld moet worden van burens) dusdanig van aard is dat het als onrechtmatig kan worden gekwalificeerd, dit heeft te gelden als overlast.

Op basis van het voorgaande adviseert de commissie verhuurder op korte termijn tot gepaste vervolgactie(s) over te gaan. Wel heeft zij er begrip voor dat verhuurder eerst met partijen het buurtbemiddeling en mediation traject wil doorlopen om te komen tot te maken en na te leven afspraken tussen partijen.

Voor het overige geeft de commissie verhuurder in overweging om nog aanvullend onderzoek te laten uitvoeren naar de (onder)vloer van overlastgever. Daarnaast is de commissie van mening dat huurder er naar de toekomst goed aan doet om bij eventueel ondervonden overlast daar direct melding van te maken bij verhuurder.

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, 16 september 2025
Verzenddatum, 6 oktober 2025