



Advies 202598

Vidomes

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 7 juli 2025 een klacht van huurder met de vraag 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 gaat over overlast die huurder ondervindt van haar burens.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De pesterijen van de burens zijn begonnen in 2023.
- Huurder wil dat verhuurder in actie komt. Huurder wordt beschuldigd van pesterijen terwijl er beeldmateriaal is waarop is te zien dat huurder en haar familie worden mishandeld en gepest.
- Er is aangifte gedaan bij de politie, maar verhuurder doet helemaal niets.
- Er is huurder verteld door verhuurder dat hij niets kan doen aan spelende kinderen of de hondenpoep op straat.
- De familie van huurder kan niet meer op bezoek komen en haar kinderen kunnen niet naar school. Huurder slaapt ergens anders en ook daar is beeldmateriaal van.
- De dreigbrief die huurder heeft ontvangen van verhuurder ging over de manier waarop huurder de wijkbeheerder zou hebben aangesproken (deze brief zit niet in het dossier).
- De filmpjes in het dossier zijn gemaakt tussen april 2024 en oktober 2025. Op die filmpjes is duidelijk te zien dat er mensen de woning van huurder binnenkomen en huurder mishandelen.
- Huurder wilde in 2024 niet op het aanbod van mediation ingaan door persoonlijke omstandigheden.
- Op 27 juni 2025 heeft huurder een officiële waarschuwing ontvangen van verhuurder.
- Er zijn door de gemeente camera's opgehangen om de situatie in de gaten te houden. Huurder is al uit de woning vertrokken voordat de gemeente de camera's heeft opgehangen.
- De woning is een zorgwoning. Er is 24-uurs verzorging in de woning mogelijk. Huurder wil graag verhuizen.



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 heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op het verzoek voor een andere woning. De reden is dat de commissie volgens haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De meldingen van huurder zijn telkens opgepakt en teruggekoppeld aan huurder.
- Er heeft een geweldsincident plaatsgevonden. Daardoor is de situatie geëscaleerd. Buren hebben ook filmpjes van geweld door huurder tegen hen ingestuurd naar verhuurder.
- In beginsel ging de klacht over treiterende kinderen en hondenpoep.
- Verhuurder heeft geen filmpjes ontvangen van het bonzen op de ramen bij huurder.
- Huurder is uitgenodigd op kantoor van verhuurder voor een gesprek. Verhuurder kon zijn woord niet doen en heeft het gesprek beëindigd.
- Verhuurder laat weten niet op te kunnen treden in openbare ruimtes. Verhuurder adviseert huurder dit op te nemen met de gemeente of politie.
- Er komen klachten binnen over huurder. Daar is de politie ook voor bij huurder aan de deur geweest. Buren geven aan last te hebben van lichamelijk geweld door huurder.
- Het is een enorm burencolict wat steeds groter wordt. Er is zelfs straatbuurtbemiddeling aangeboden. Er wordt veel gedaan om te de-escaleren.
- Vanaf april 2025 heeft verhuurder filmpjes ontvangen met daarop kinderen die voorbijlopen. Er is geen geweld op te zien. Van de buren van huurder heeft verhuurder ook filmpjes ontvangen. Daarop is te zien dat huurders broer zich misdraagt.
- In beginsel is mediation aangedragen. Beide partijen is gevraagd daaraan mee te werken. Huurder wilde in eerste instantie niet meewerken. Er is wel een afspraak voor gemaakt. Inhoudelijk weet verhuurder niet wat er is besproken. Hij krijgt daar, zoals gebruikelijk, ook geen informatie over. Het traject is niet afgesloten.
- Huurder heeft een ring doorbell gemonteerd en filmt de omgeving, wat niet mag. De ring doorbell moet via een ZAV¹ worden aangevraagd. Dat heeft huurder niet gedaan.
- Verhuurder erkent niet dat huurder overlast in de woning ervaart. De gemeente heeft camera's geplaatst.
- Het is een conflict tussen buren. Alle buren hebben hier een rol in. Verhuurder heeft alles gedaan wat binnen zijn mogelijkheden lag. Verhuurder weet niet goed wat er nog meer van hem verwacht mag worden. Er zijn zeer veel partijen bij betrokken.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over overlast die huurder ondervindt door een burencolict;
- op basis van het dossier de meldingen gaan over gedragingen die in de openbare ruimte plaatsvinden;

¹ Zelf Aangebrachte Voorziening



- verhuurder op die meldingen heeft gereageerd en duidelijk heeft gemaakt dat geen sprake is van overlast waar hij iets aan kan doen en hij daarom niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor vervolgacties;
- huurder tijdens de hoorzitting andere overlastklachten ter sprake heeft gebracht, echter die klachten niet blijken uit het dossier;
- deze klachten voor verhuurder ook nieuw zijn;
- huurder eigenlijk wil dat verhuurder meewerkt aan een verhuizing naar een andere zorgwoning;
- verhuurder in 2024 meermaals mediation heeft aangeboden, huurder daar geen gebruik van heeft gemaakt, waarna de situatie verder is geëscaleerd;
- van de in 2025 aangeboden mediation uiteindelijk wel gebruik is gemaakt maar dat die niet tot verbetering van de onderlinge verhoudingen heeft geleid;
- verhuurder vindt dat het gaat om een geëscaleerde burenruzie waar hij op dit moment geen verdere actie in kan ondernemen;
- verhuurder diverse klachten en filmpjes heeft ontvangen over gedragingen van huurder wat heeft geleid tot een laatste waarschuwingsbrief aan 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 vindt dat verhuurder op basis van de stukken uit het dossier heeft gedaan wat van hem verwacht mag worden in het kader van zijn dienstverlening.

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, 4 november 2025
Verzenddatum, 13 november 2025