



Advies 202602

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 12 augustus 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 structurele overlast die huurder ervaart in het portiek van haar woning van brandbare spullen, katten en het niet sluiten van portiekdeuren.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Het portiek is sinds 2021 afgesloten. Daar is klager blij mee en ze vindt dat het portiek gesloten moet blijven.
- De onderbuurvrouw houdt de deur van de portiek echter telkens open om katten naar binnen te laten. De katten krijgen van haar eten en drinken. Dat moet nu stoppen vindt huurder.
- Door de open deur komen personen in het portiek die daar niet horen. Dat is niet veilig.
- Huurder vindt het niet fijn om de onderbuurvrouw hierop aan te spreken. Dit omdat zij haar onredelijk vindt. Daardoor is een goede communicatie niet mogelijk.
- Huurder ervaart van een andere buurman ook overlast. Het gaat dan om huisvuil in het portiek.
- Huurder heeft geprobeerd om er met verhuurder uit te komen. Dat is niet gelukt. Daarom is de KCWZH ingeschakeld. Huurder vindt dat verhuurder niet genoeg doet om de overlast te stoppen.
- In de zienswijze staan volgens huurder onwaarheden. Spullen worden niet weggehaald. Er staan nog steeds spullen en de deur blijft ook open.
- Huurder heeft na het indienen van de klacht bij verhuurder de klacht binnen twee weken al ingediend bij de KCWZH. Dat deed ze omdat ze niets meer hoorde van verhuurder.
- Huurder woont bovenin het complex en heeft zicht op alles. Alle spullen moeten weg uit het portiek vindt huurder. Huurder vindt het niet haar taak om iedereen overal op aan te spreken.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder sluit bij zijn rondes de deur, maar als verhuurder weg is worden deuren weer geopend. Dat is bewonersgedrag.
- Wijkbeheerders lopen elke week een ronde in de wijk. Dan gaan zij ook de portieken in.



- Er zijn gesprekken met bewoners die grofvuil in het portiek plaatsen. Zij worden erop gewezen dat dit niet de bedoeling is.
- Na het inleveren van de zienswijze zijn extra rondes gedaan en foto's genomen van de portiek. Daaruit blijkt niet dat structureel grofvuil wordt geplaatst. Het is gelet op het totaal aantal woningen van verhuurder niet mogelijk om dagelijks de portiek van huurder te controleren.
- Er is in de vakantieperiode enige verwarring over de katten ontstaan. Er is gesproken met bewoners van nummer 23. Deze mevrouw wil voor de katten zorgen. Er komt echter een andere oplossing voor de katten. Als plaats vrijkomt in het dierenasiel worden de katten daar geplaatst.
- Verhuurder heeft verder geen contact met de dierenambulance. Als de overlast van de katten blijft, dan dient huurder daar melding van te maken bij verhuurder.
- Het telkens weghalen van spullen brengt grote kosten met zich mee voor verhuurder. Huurders moeten zelf zich bewust zijn van het risico van brandbare spullen. Dus niets plaatsen en direct weghalen als daar om gevraagd wordt.
- Verhuurder ervaart geen structurele overlast van de bewoners in de portiek van huurder.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- huurder structurele overlast zegt te ervaren van brandbare spullen in het portiek en het niet sluiten van de portiekdeuren;
- huurder vindt dat verhuurder onvoldoende heeft opgetreden tegen overlastgevers en geen actie heeft ondernomen om de katten definitief te weren;
- verhuurder meldt regelmatig beheerrondes te houden. Daarbij krijgen eventuele overtredingen van de regels opvolging. Verder is verhuurder niet verantwoordelijk voor het gedrag van bewoners;
- verhuurder de door huurder als brandbaar aangemerkte zaken niet als zodanig ziet. Verhuurder ziet dan ook geen reden om deze zonder mededeling vooraf zelf te verwijderen;
- verhuurder geen blokkades van vluchtwegen heeft geconstateerd;
- verhuurder geen structurele overlastplegers ervaart en ook in het dossier daar geen meldingen over ziet;
- verhuurder voor de katten geen verdere actie onderneemt.

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 heeft gedaan wat van hem mag worden verwacht in het kader van zijn dienstverlening

Daarnaast is de commissie van mening dat de klacht door huurder onredelijk snel is ingediend, waardoor de corporatie ook niet de gelegenheid heeft gehad om daar zelf opvolging aan te geven. Het is gebruikelijk dat verhuurder dergelijke klachten binnen zes weken oppakt.



Daarnaast is verhuurder voor de opbouw van een overlastdossier ook afhankelijk van structurele meldingen van huurders over een langere periode. Het is goed als huurder zich daar in het vervolg bewust van is en daar rekening mee houdt.

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, 8 oktober 2025
Verzenddatum, 21 oktober 2025