



Advies 202608

Haag Wonen

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 september 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 door huurder ervaren, niet nader uitgelegde overlast.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Huurder dient bij veel instanties klachten in.
- Huurder gedraagt zich niet zoals een goed huurder zich moet gedragen.
- Verhuurder heeft video's waarop is te zien dat huurder vernielingen aanricht en ook verf gooit op de ramen van de burens.
- Verhuurder wacht de uitspraak van de Klachtencommissie af voordat hij verdere stappen neemt. Er is een omvangrijk dossier dat verhuurder zal gebruiken bij een eventuele procedure bij de rechter.
- Dat er tot nu toe nog geen concrete juridische stappen zijn ondernomen, komt doordat verhuurder het niet wenselijk vindt dat huurder op straat komt te staan.
- Er zijn ook klachten van andere burens over huurder. Er wordt door deze burens niet geklaagd over de bewoners van nummer 110.
- Er is buurtbemiddeling voorgesteld maar die weigert huurder. De bewoners van nummer 110 staan hier wel voor open.
- Verhuurder vindt huurder de oorzaak van alle problemen.
- Verhuurder heeft alle noodzakelijke stappen in de escalatieladder¹ doorlopen.
- Huurder beheerst de Nederlandse taal niet (goed). Er wordt deels gecommuniceerd met een vertaalapp en door tussenkomst van een familielid.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over niet nader uitgelegde overlast;

¹ De escalatieladder bij overlast is een stapsgewijs model dat helpt om woonoverlast aan te pakken, waarbij elke trede staat voor een zwaardere maatregel.



- de klacht vanuit huurder op geen enkele manier onderbouwd is met argumenten of bewijzen;
- verhuurder, onder andere met een buurtonderzoek, heeft aangetoond dat huurder zelf overlast heeft veroorzaakt richting bewoners van nummer 110;
- verhuurder buurtbemiddeling heeft aangeboden, maar deze is geweigerd door huurder;
- verhuurder tot de conclusie is gekomen dat het hier een één op één situatie betreft omdat van andere bewoners geen klachten zijn ontvangen over de bewoners van nummer 110;
- verhuurder in afwachting van deze hoorzitting verdere maatregelen/acties heeft uitgesteld.

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 in dit specifieke geval heeft gedaan wat van zijn dienstverlening verwacht mag worden.

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, 10 november 2025