



Advies 20620

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 14 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

Huurder ondervindt overlast door wildgroei in de tuin van haar burens.

Korte samenvatting zienswijze huurder

- Huurder ervaart sinds medio 2022 overlast door wildgroei in de tuin van haar burens.
- Sinds die periode maakt zij daarover veelvuldig terugkerende meldingen bij verhuurder, zonder dat het gewenste resultaat wordt bereikt. Namelijk, een tuin die verzorgd is en bijgehouden wordt.
- De wildgroei in de tuin van haar burens heeft ertoe bijgedragen dat huurder een kat heeft genomen voor het tegengaan van het ongedierte die daaruit voortkomt.
- Naast huurder zelf ervaren ook andere huurders in de straat overlast van de tuin van de betreffende burens.
- Huurder wil dat verhuurder hiertegen optreedt. Ook met het oog op de handhaving van art. 10.3 uit de algemene huurvoorwaarden, waarin met zoveel woorden staat opgenomen dat een huurder verantwoordelijk is diens tuin zodanig te onderhouden dat omwonenden daarvan geen overlast of hinder ondervinden.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- In 2022 heeft huurder de eerste melding gedaan. Tot 2025 zijn er meerdere meldingen ontvangen. Deze zijn allemaal opgepakt door verhuurder.
- Wegens het niet (direct) in contact kunnen komen met de overlastgever, is er een onderzoek naar woonfraude gestart naar de woning van de burens. Dit heeft drie jaar geduurd, waar een periode van maximaal een jaar gebruikelijk is. Er is geen woonfraude geconstateerd.
Gebleken is dat de betreffende huurder om medische redenen met tussenpozen niet in de woning geweest is. Daardoor is de tuin niet bijgehouden. Het contact met de huurder was hierdoor ook zeer lastig.
- In aanvulling op het voorgaande is er een periode geen beheerconsulent in de wijk aanwezig geweest, die er nu wel weer is. Ook is er nu contact gelegd met de contactpersoon van de overlastgever.



- Verhuurder geeft aan gebrekkig te hebben gecommuniceerd met huurder. Daardoor kan zij denken dat er achter de schermen niets is gebeurd, terwijl er wel is gehandeld door verhuurder. Verhuurder vindt dat hij eerder in gesprek had moeten gaan met huurder.
- De nieuwe medewerker van verhuurder die deze zaak overgedragen heeft gekregen en behandelt is in augustus/september 2025 met haar werkzaamheden gestart. Om het vertrouwen van bewoners te winnen, moet enige tijd genomen worden genomen om de bewoners te leren kennen. Direct optreden verdient in dat kader niet te voorkeur. Beaamd wordt wel dat de doorlooptijd van een periode van vier jaar sinds de eerste melding bij verhuurder wel lang is.
- Het is niet duidelijk welke afspraken er zijn geweest met de vorige beheerconsulent. Daardoor is er ook veel te laat een zienswijze ingediend.
- Er zijn geen andere meldingen van omwonenden bij verhuurder bekend over de bewuste tuin van overlastgever.
- De afspraken met overlastgever zijn alleen telefonisch en niet schriftelijk bevestigd.
- In januari 2026 vindt er een gesprek met overlastgever plaats. Dan komen er afspraken op papier. Een overeen te komen periode van drie maanden acht verhuurder een redelijke termijn om de tuin op te kunnen (laten) knappen door overlastgever. Als overlastgever zich daar niet aan houden, volgen verdere maatregelen. Verhuurder onderneemt dan zelf actie, waarbij de door hem te maken kosten zullen worden doorlast aan overlastgever.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over jarenlange door huurder ervaren overlast veroorzaakt door de niet onderhouden tuin van haar naaste buren;
- huurder om moverende redenen ervoor heeft gekozen niet aanwezig te zijn bij de hoorzitting;
- huurder van het voorgaande meerdere meldingen heeft gemaakt bij verhuurder, zonder dat de tuin van overlastgever tot op heden daadwerkelijk is aangepakt;
- huurder de verantwoordelijkheid die overlastgever heeft uit de algemene huurvoorwaarden haalt en graag ziet dat verhuurder daar op korte termijn actie onderneemt;
- verhuurder de lange doorlooptijd betreurt, maar tijdens de zitting stelt in de tussenliggende periode wel de nodige acties te hebben uitgezet waaronder een verricht onderzoek naar woonfraude;
- verhuurder het woonfraudeonderzoek inmiddels heeft afgerond en van woonfraude geen sprake blijkt te zijn;
- volgens verhuurder de slechte communicatie met de overlastgever verband houdt met de persoonlijke en medische omstandigheden van de overlastgever;
- verhuurder inmiddels een contactpersoon heeft die de belangen behartigt van de overlastgever;
- verhuurder meldt dat in januari 2026 een gesprek zal plaatsvinden met de overlastgever om afspraken te maken over het daadwerkelijk oppakken van het onderhoud aan diens tuin;
- verhuurder voor dit onderhoud een periode van drie maanden redelijk acht;



- verhuurder als de overlastgever de afspraken niet nakomt, zelf tot onderhoud van de tuin over zal gaan en de daarmee samenhangende kosten in rekening zal brengen bij de overlastgever.

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 lange aanlooptraject, de gebrekkige communicatie van verhuurder met huurder en ook het vooralsnog ontbreken van een concreet met overlastgever overeengekomen actieplan tot het aanpakken van diens tuin.

In het verlengde hiervan meent de commissie dat verhuurder er goed aan doet om:

- op korte termijn afspraken met de overlastgever tot het aanpakken van diens tuin te maken;
- overlastgever duidelijk te maken wat de gevolgen zullen zijn bij het niet nakomen van die afspraken;
- het voorgaande schriftelijk te bevestigen; en
- huurder over de gang van zaken tussentijds te informeren.

Mocht blijken dat de overlastgever niet binnen de gestelde termijn de tuin heeft aangepakt dan vindt de commissie dat verhuurder er goed aan doet de tijdens de zitting in dat kader gedane toezegging op te volgen.

De commissie verzoekt 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 december 2025
Verzenddatum, 29 december 2025