



Advies 202629

Stichting De Leeuw van Putten

Kern van het advies

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 16 oktober 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 ervaren geluidsoverlast veroorzaakt door werkzaamheden van een door verhuurder in de naastgelegen woning ingeschakelde aannemer. Huurder wil ook graag weten wat verhuurder doet met een klacht over een medewerker van verhuurder met betrekking tot de afhandeling van deze klacht.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Sinds augustus 2025 heeft huurder geprobeerd afspraken te maken over de tijdstippen van werkzaamheden in de naastgelegen woning. Dit opdat huurder daar rekening mee kon houden in verband met haar kinderen.
- Met de kinderen is geen rekening gehouden en daardoor zijn de kinderen nu erg bang. Pas na inschakeling van rechtsbijstand kreeg huurder het werkschema. Huurder heeft uiteindelijk vier weken geluidsoverlast gehad van de werkzaamheden door verhuurder. Daarna heeft ze nog eens vier weken geluidsoverlast gehad van het klussen door de buurman zelf.
- Het onprofessionele gedrag van de woonconsulent vindt huurder onacceptabel. Huurder is nu bang voor contact met die woonconsulent. Ze weet niet of ze een andere woonconsulent kan benaderen. Huurder wenst ook excuses voor het door haar ervaren gedrag.
- Er is huurder niet verteld hoe verhuurder haar klacht over de woonconsulent intern oppakt. Als een medewerker zich zo vaak niet goed gedraagt, dan moet dat consequenties hebben.
- Huurder heeft niet gesteld dat ze niet in gesprek wil met de woonconsulent. Wel heeft ze gezegd dat het lastig is vanwege haar situatie met kleine kinderen. Huurder staat open voor een gesprek bij haar thuis.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De geluidsoverlast is voorbij. Er is geprobeerd zo goed mogelijk rekening te houden met de belangen van huurder. Dat alles om de eventuele overlast te minimaliseren.



- Over de klacht over de woonconsulent is contact opgenomen met huurder. Deze is uitgenodigd voor een gesprek op kantoor.
- Verhuurder is een professionele organisatie en dient die professionaliteit altijd te bewaken.
- De manager Wonen heeft ook met de woonconsulent gesproken. Die heeft het contact met huurder eveneens als onprettig ervaren.
- Er is huurder een gesprek met de woonconsulent aangeboden, maar huurder wilde dat niet.
- De woonconsulent is professioneel genoeg om eerdere ervaringen niet in de weg van toekomstige contacten te laten staan. Dat is huurder ook toegezegd. Verhuurder weet nu dan ook niet goed wat huurder nog wil.
- Verhuurder wil graag een gesprek met huurder en de woonconsulent om een en ander uit te praten. Verhuurder biedt aan dat tijdens een huisbezoek te doen in verband met de lastige situatie van huurder.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over overlast als gevolg van mutatiewerkzaamheden en het gedrag van één van de medewerkers van verhuurder;
- huurder het spijtig vindt dat de planning van de werkzaamheden niet vooraf met haar is gedeeld;
- huurder daarnaast stelt dat de werkzaamheden zijn afgerond en daar tijdens deze hoorzitting verder geen aandacht aan wil besteden;
- huurder vindt dat de woonconsulent onvoldoende professioneel heeft geopereerd in het contact met huurder;
- huurder graag ziet dat toekomstige contacten op professionele wijze plaatsvinden;
- verhuurder na de klacht over de woonconsulent hoor en wederhoor heeft laten plaatsvinden;
- verhuurder heeft aangeboden om een gesprek tussen de woonconsulent en huurder te organiseren om de verstandhouding te normaliseren;
- verhuurder bij vergissing dacht dat huurder daar niet aan mee wilde werken maar tijdens de hoorzitting duidelijk werd dat huurder daar wel behoefte aan heeft;
- verhuurder heeft toegezegd een dergelijk gesprek op korte termijn te organiseren.



3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gedeeltelijk gegrond** is waar het de communicatie over de klacht over de medewerker betreft.

De commissie vindt het fijn dat tijdens de hoorzitting afspraken zijn gemaakt tussen huurder en verhuurder over het normaliseren van de verhoudingen en de communicatie.

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, 13 januari 2026
Verzenddatum, 19 januari 2026