



Advies 202630

Staedion

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 2 november 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 de dienstverlening van verhuurder met betrekking tot de overlast die huurder ervaart.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De klacht gaat over het uitblijven van een reactie op een ingediende klacht.
- Het gaat huurder niet om de inhoud van de overlastklacht.
- Het gaat huurder erom dat verhuurder niet reageert op de ingediende klacht. Huurder had graag een reactie ontvangen van verhuurder.
- In de zienswijze wordt niets gezegd over dat verhuurder nergens op reageert richting huurder.

De voorzitter meldt dat de stukken van verhuurder en huurder van 24 december 2025 en 29 december 2025 niet zijn meegenomen in het dossier. Tijdens deze hoorzitting gaat het alleen over de oorspronkelijke stukken die zijn ingebracht. Het gaat tijdens deze hoorzitting niet over de inhoud van de klacht, maar over de dienstverlening van verhuurder en waarom deze niet reageert op huurder.

- Huurder geeft op de zitting aan dat de klacht geen betrekking heeft op de inhoud van de overlast maar uitsluitend ziet op het uitblijven van een reactie van de kant van de verhuurder op de door huurder ingediende klacht.
- Huurder vindt dat verhuurder een negatief beeld van hem schetst.
- Huurder wil dossieropbouw en daarom ook deze hoorzitting. Als er niets gaat gebeuren dan zal huurder verdere stappen ondernemen bij de rechter.
- Het gaat over het uitblijven van een reactie op de klacht van huurder van 9 september 2025. Het gaat huurder niet om de inhoud van zijn mailberichten van 21 augustus 2025 en ook niet die van 9 september 2025. Het waren zeer ingrijpende gebeurtenissen voor huurder en hij wil een reactie van verhuurder.
- Huurder wil altijd met verhuurder in gesprek.



- Huurder wil dat de overlast van het bonken stopt. Verhuurder maakt er een wollig verhaal van. De buurvrouw krijgt verschillende berichten maar er is geen opvolging richting huurder.
- Het buurtonderzoek is gestart maar volgens huurder omdat de buurvrouw heeft geklaagd.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder is doorlopend in gesprek met huurder.
- Huurder heeft verschillende klachten ingediend over medewerkers en die zijn allemaal behandeld. Op de klacht over de dienstverlening/klachtenprocedure is niet gereageerd omdat een en ander volgens verhuurder afdoende is behandeld.
- Verhuurder heeft huurder geadviseerd naar de KCWZH te stappen. Het is voor verhuurder een onevenredige belasting om telkens maar op elke klacht te reageren.
- Er zijn geluidsmetingen gedaan en het wachten is op de resultaten.
- Er is buurtonderzoek gedaan, maar door de buurtbewoners is geen geluidsoverlast aangegeven.
- De laatste aanvullende stukken van 24 december 2025 zijn dezelfde als eerder in het proces verstuurd, sommige stukken zijn echter geanonimiseerd.
- De mogelijkheden voor verhuurder zijn uitgeput. Het lijkt een welles-nietesverhaal te worden van klachten.
- Er is huurder meerdere keren voorgesteld om in gesprek te gaan met verhuurder. Als huurders het niet eens zijn met de dienstverlening mag de KCWZH worden ingeschakeld.
- De geluidskoffer had verhuurder al in juli 2025 willen plaatsen. De resultaten worden afgewacht om vervolgstappen te bepalen.
- Een onafhankelijke partij kan worden ingeschakeld, maar verhuurder blijft huurder uitnodigen voor een gesprek op kantoor.
- Verhuurder erkent dat huurder niet goed op de hoogte is gehouden. Echter, met de inhoud van de klacht is verhuurder aan de slag gegaan.
- Verhuurder onderneemt al die tijd actie en betwist dan ook niet te reageren.
- Het staat een huurder vrij om politie in te schakelen als een huurder dat nodig acht. Dat gaat buiten verhuurder om. Het is geen standaardprocedure voor verhuurder om daarop te reageren.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht van huurder niet duidelijk uit de stukken bleek en dat de klachtencommissie op de zitting navraag heeft moeten doen om de klacht te begrijpen. Na mondelinge toelichting door huurder heeft de klachtencommissie de klacht zo begrepen dat die betrekking heeft op het uitblijven van een reactie van verhuurder op de melding van huurder van 21 augustus 2025 en de klacht op 9 september 2025;
- de melding gaat over geluidsoverlast die huurder ervaart;
- huurder een reactie van verhuurder had verwacht maar die niet heeft gekregen.
- uit het dossier blijkt dat verhuurder een automatisch gegenereerde reactie op de mail van 21 augustus 2025 aan huurder heeft gestuurd;
- verhuurder het daarin toegezegde persoonlijke contact niet heeft gelegd;



- verhuurder in de tussentijd onderzoek is gestart naar de oorzaak van de geluidsoverlast;
- verhuurder heeft erkend dat een persoonlijk bericht is uitgebleven en daarvoor excuses aangeboden.

3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gedeeltelijk gegrond** is.

De commissie vindt dat:

- uit het dossier is gebleken dat verhuurder de meldingen over geluidsoverlast naar behoren heeft opgepakt en de klacht voor zover ongegrond is.
- wat betreft de persoonlijke terugkoppeling na de melding op 21 augustus 2025 van huurder de klacht gegrond is en in zoverre erkend is door verhuurder en die zijn excuses heeft aangeboden.
- de communicatie tussen partijen verstoord is en moeizaam en verwarrend verloopt, wat de commissie vooral te wijten acht aan de niet mee werkende opstelling van huurder.

De commissie adviseert partijen zich in te spannen om een werkbare situatie te ontwikkelen en hierbij indien nodig een onafhankelijke derde te betrekken.

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, 30 december 2025
Verzenddatum, 14 januari 2026