



Advies 202642

Wassaenaarsche Bouwstichting

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 21 november 2026 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

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 wil zich gehoord voelen door verhuurder over de overlast die zij ondervindt van haar buurman. Deze overlast is de reden dat zij een andere woning wenst. Huurder wordt tevens discriminerend bejegend door de buurman. De communicatie met verhuurder is erg lastig. Huurder is verzocht een logboek bij te houden.

Verhuurder heeft de klacht gemonitord. In de periode van september tot december 2025 zijn geen klachten van huurder binnengekomen over de buurman. Verhuurder dacht dat de overlast was gestopt en er geen klachten meer waren over de buurman. Daarom heeft verhuurder de buurman een vast huurcontract met aanvullende voorwaarden gegeven.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder ervaart overlast van haar buurman. Die overlast bestaat vooral uit luid gebonk dat uit de woning van de buurman komt. Huurder denkt dat de buurman luide muziek afspeelt of bewust op de muur bonkt die hij deelt met huurder.
- Huurder heeft hier verschillende meldingen van gemaakt bij verhuurder.
- Er zijn meer bewoners in de straat die overlast ervaren van de betreffende buurman, maar die durven geen melding te maken bij verhuurder.
- Andere bewoners hebben mondeling geklaagd over de buurman bij verhuurder, dat heeft verhuurder zelf verteld aan huurder.

Huurder zou graag een audio-opname laten horen over het betreffende politie-incident. De voorzitter zegt dat het niet nodig is voor de Klachtencommissie om deze nu te beluisteren.

- Huurder klaagt erover dat toezeggingen worden gedaan die niet nagekomen worden. Op 30 juni 2025 heeft de wijkagent toegezegd bij huurder langs te komen. Dat is niet gebeurd.
- Op 30 augustus 2025 is de politie aan de deur geweest bij huurder. Er is huurder toen gevraagd of zij ook overlast ervaart.

Politie-gerelateerde kwesties, zoals geuite dreigementen aan het adres van huurder, vallen buiten de reikwijdte van deze zitting. Het gaat tijdens deze zitting over de klacht tegen



verhuurder. Dus dat huurder zich niet gehoord voelt en verhuurder niet genoeg heeft gedaan om de overlast aan te pakken.

- Op 14 augustus 2025 om 07.30 uur heeft huurder contact opgenomen met verhuurder omdat de overlast alleen maar erger werd.
- Verhuurder is toen bij huurder langs geweest. Huurder werd verteld dat de zaak verder zou worden opgepakt. Helaas hoorde huurder niets meer van verhuurder.
- Er wordt huurder van alles beloofd, maar er gebeurt niets. Huurder doet op haar beurt wel alles wat verhuurder van haar vraagt in deze kwestie.
- Huurder heeft een logboek ingediend met meldingen tussen 18 september en 23 oktober 2025. *(De voorzitter meldt dat de laatste melding in het dossier van 15 oktober 2025 is)*. Huurder heeft het logboek in de brievenbus van verhuurder gedaan. Dit was haar door een medewerker van verhuurder gevraagd.
- Na elk bezoek van verhuurder aan de overlastgever lijkt de situatie erger te worden.
- Huurder wordt angstig van de situatie en haar huis voelt niet veilig meer.
- Huurder voelt zich gediscrimineerd en bedreigd door de buurman door een Facebookbericht dat hij had geplaatst. Daarin maakte hij de buurvrouw onder andere uit voor “zwart joekel wijf”. Ook op andere momenten heeft de buurman zich op discriminerende wijze uitgelaten (tegen)over huurder.
- Huurder ervaart bijna dagelijks overlast van de buurman. Het wordt alleen maar erger.
- De politie heeft huurder aangeraden geen telefonisch contact meer op te nemen met de overlastgever.
- Op 22 februari 2026 komt er een strafzaak tegen de buurman over discriminatie.
- Huurder wil graag verhuizen. Dit kan wellicht met urgentie. Met een klein flatje in Den Haag is huurder al blij. Er is huurder gemeld dat ze hier hulp bij zou krijgen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder betreurt de gehele situatie.
- Na de meldingen van huurder over de buurman, heeft verhuurder verschillende gesprekken met de buurman gehad.
- De buurman had nog geen vaste huurovereenkomst. Als voorwaarde voor het aangaan van zo een overeenkomst heeft verhuurder nadere afspraken met de buurman gemaakt over de overlast.
- Ook heeft verhuurder de tijdelijke huurovereenkomst verlengd. De huurovereenkomst liep half september 2025 af. Door de klachten heeft verhuurder de tijdelijke huurovereenkomst met drie maanden verlengd van 15 september tot 15 december 2025.
- Dit was bedoeld om te kijken of de buurman zich kon gedragen. In deze periode mocht hij dus geen overlast meer veroorzaken.
- Verhuurder heeft in die periode geen overlastmeldingen van huurder ontvangen. Daarom heeft hij de buurman een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd gegeven. Wel zijn daarbij nadere voorwaarden gesteld, waarover niets kan worden vermeld vanwege privacy.
- Verhuurder betreurt het dat hij niet wist dat er nog overlast is want dan had hij stappen kunnen ondernemen.
- Huurder wil graag naar Den Haag of Vlaardingse verhuizen. Daar heeft verhuurder geen woningen.



- Voor urgentie komt huurder, zo verwacht verhuurder op basis van zijn ervaring op dit gebied, niet in aanmerking. Het verkrijgen van urgentie beoordeelt een onafhankelijke commissie. Uiteindelijk geeft de gemeente een urgentie af. Een urgentie wordt eigenlijk alleen bij levensbedreigende situaties afgegeven.
- Huurder kan zich inschrijven bij Woonnet Haaglanden om daar haar woning aan te bieden voor woningruil.
- In een overlastsituatie is er een protocol. Er vindt hoor en wederhoor plaats bij alle partijen. Ontbinding en ontruiming kan alleen bij ernstige structurele overlast. Voor de rechter moet er een stevig dossier liggen. Met de huidige meldingen kan verhuurder niet naar een rechter stappen. Daar is het dossier te dun voor.
- Bemiddelingsgesprekken zijn nog een tussenstap voor een oplossing tussen de beide bureaus.
- Er is een onderzoek in de straat gehouden. Bewoners hebben daarbij meerdere meldingen gedaan van overlast. De overlastgever is daarop aangesproken. Deze bewoners hebben echter op een later moment gezegd geen overlast meer te ervaren.
- Verhuurder erkent dat huurder in de periode september 2025 tot en met december 2025 diverse keren heeft gevraagd contact met haar op te nemen. Door personeelstekort is dit waarschijnlijk blijven liggen. Verhuurder kan daar alleen excuses voor aanbieden.
- Het logboek is pas bij het opstellen van de zienswijze bij verhuurder bekend geworden. Verhuurder had dit niet eerder helder.
- In oktober 2025 is er nog telefonisch contact geweest met huurder. Toen is de stand van zaken uitgelegd.
- Huurder is ook nog op kantoor geweest bij verhuurder voor een gesprek.
- Verhuurder ging ervan uit dat een collega met de zaak bezig was. Dat blijkt echter miscommunicatie intern te zijn geweest. Huurder lijkt nu een slachtoffer te zijn geworden van de organisatieperikelen bij verhuurder.
- Op 25 november 2025 is er telefonisch contact geweest tussen huurder en verhuurder. Toen is niet expliciet gesproken over de overlast. Het ging vooral over de wens om te verhuizen. Verhuurder heeft toen niet gevraagd of huurder nog overlast ervaart.
- Eventuele bemiddeling naar een andere woning kan alleen via een directiebesluit plaatsvinden.
- Er is in de communicatie naar huurder toe tekortgeschoten volgens huurder. Maar verhuurder heeft wel wekelijks bezoek gebracht bij de overlastgever. Verhuurder heeft boven op de zaak gezeten. Verhuurder heeft echter niet aan huurder gevraagd of de overlast nog aanhield.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- De klacht van huurder gaat over overlast die zij van haar buurman ondervindt. Hier heeft zij over geklaagd bij verhuurder, maar zij voelt zich niet gehoord.
- Huurder verschillende meldingen heeft gedaan over overlast, discriminatie en bedreiging door de buurman.
- Huurder een logboek heeft bijgehouden en persoonlijk in de brievenbus heeft gedaan bij verhuurder.



- Huurder regelmatig heeft gebeld naar verhuurder. Als zij haar contactpersoon niet kon bereiken, werd haar verteld dat zij teruggebeld zou worden. Dat is niet gebeurd. Ook op ingesproken voicemailberichten antwoordde verhuurder niet.
- Verhuurder oorspronkelijk de meldingen van huurder serieus en op correcte wijze in behandeling heeft genomen. Dat blijkt onder andere uit het feit dat verhuurder bijna wekelijks gesprekken met de buurman heeft gevoerd en de tijdelijke huurovereenkomst heeft verlengd met een periode van drie maanden. Dit om te beoordelen of de buurman in deze periode geen overlast zou veroorzaken.
- Verhuurder heeft echter in de periode september tot en met december 2025 steken laten vallen.
- Zo heeft verhuurder niet adequaat gereageerd op verschillende verzoeken van huurder om contact met haar op te nemen. Huurder werd in het geheel niet teruggebeld terwijl zij melding wilde doen van overlast door de buurman.
- Ook heeft verhuurder geen contact met huurder opgenomen nadat huurder een logboek had achtergelaten bij verhuurder. Volgens verhuurder heeft hij het logboek pas in het kader van de hoorzitting gezien en kon niet weten dat huurder nog overlast veroorzaakte, zeker in de periode september tot en met december 2025.
- In die periode verhuurder ook niet actief bij huurder heeft geïnformeerd of huurder nog overlast ondervond. Dit had wel op de weg van verhuurder gelegen. Uit het feit dat verhuurder de tijdelijke huurovereenkomst met de buurman met drie maanden had verlengd, blijkt de ernst van de situatie, zo die ernst al niet bleek uit onder andere de Facebookpost van de buurman en de aangifte bij de politie.
- Het voorgaande ertoe leidde dat de buurman een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd met nadere voorwaarden heeft gekregen terwijl de overlast door is blijven gaan.
- Op verzoeken van huurder om haar op welke wijze dan ook te helpen naar andere woonruimte verhuurder heeft laten weten dat hij hierin niets kan betekenen voor huurder.

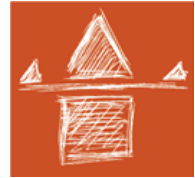
3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld als **gegrond**.

De Klachtencommissie vindt dat verhuurder onvoldoende en niet tijdig actie heeft ondernomen om de meldingen van huurder op te pakken en te onderzoeken. Had verhuurder dat wel gedaan dan had verhuurder, zoals verhuurder zelf heeft gezegd op de zitting, in december met de kennis van nu niet het contract van de overlastgever omgezet in een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd. Ook vindt de Klachtencommissie dat verhuurder te weinig betrokkenheid toont bij het verzoek van huurder om haar dan maar te helpen naar andere woonruimte, al dan niet via bemiddeling. De Klachtencommissie vindt gezien de situatie dat dit verzoek zeker de aandacht van de directie van verhuurder verdient.

De Klachtencommissie verzoekt verhuurder een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusie(s) van de commissie.

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 27 januari 2026
Verzenddatum, 10 februari 2026