



## Advies 202652

Woonbron IJsselmonde

---

### Kern van het advies

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

---

### 1. Verloop van de procedure

#### Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 22 december 2025 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 ervaart sinds lange tijd overlast van wietlucht dat haar woning binnenkomt en afkomstig is van wietgebruik door een van de medebewoners in het appartementencomplex.

#### Korte samenvatting standpunt huurder

- De kwestie speelt al erg lang. De communicatie met verhuurder is erg lastig en huurder voelt zich niet begrepen en gehoord. Verhuurder doet volgens huurder niet veel aan de situatie. Hierdoor voelt huurder zich niet serieus genomen.
- Huurder wordt misselijk van de wietlucht in haar woning. Ze wil graag weten waar het vandaan komt, zodat het kan worden aangepakt. De complexbeheerder en de maatschappelijk werker van huurder hebben de wietlucht in huurders woning ook geroken.
- De stank komt wellicht van de bovenverdieping of de eerste verdieping. Soms ruikt huurder ook uit de woning van de overbuurman de wietlucht.
- Verhuurder heeft de mechanische ventilatie gecontroleerd en de oplossing moet wellicht in de centrale hal wordt gezocht, heeft verhuurder gemeld.
- Andere huurders ervaren de wietlucht ook. Huurder weet niet of die een klacht hebben ingediend bij verhuurder.
- Er zijn geen bordjes over het gebruik van wiet geplaatst door verhuurder. Dit was wel toegezegd. De bordjes zouden in verschillende talen worden gemaakt, maar tot op heden zijn deze niet geplaatst.
- Huurder heeft niet met de overbuurman (zijnde de vermoedelijke overlastgever) gesproken over het wietgebruik. Huurder vindt dat namelijk erg lastig. De maatschappelijk werker van huurder heeft de overbuurman ook niet aangesproken. Zij wil voorkomen dat een dergelijk gesprek tot onaangename gevolgen voor huurder leidt. Verhuurder zou wel contact met de overbuurman opnemen is huurder verteld.
- Huurder heeft lange tijd een logboek bijgehouden van de stank. Deze logboeken zijn allemaal met verhuurder gedeeld. In januari 2025 heeft huurder de stank zeker 25 keer meegemaakt. Soms ruikt huurder de lucht meerdere keren per dag. Op een gegeven moment is huurder gestopt met het melden ervan bij verhuurder. Huurder heeft geen terugkoppeling ontvangen van verhuurder van de meldingen, anders dan een bevestiging van ontvangst van haar meldingen.



- De cadeaubon die huurder heeft ontvangen vond huurder fijn. Er zijn geen alternatieven geboden om de wietlucht uit de woning te krijgen.

#### Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Er is vertraging opgelopen mede door ziekte van de behandelende medewerkster. Voor die vertraging zijn excuses en een cadeaubon aangeboden aan huurder.
- Er zijn gesprekken gevoerd met huurder. Ook is de technische kant van de zaak (refererend aan het ventilatiesysteem en dergelijke) onderzocht door de onderhoudsafdeling; die is bij huurder in orde bevonden. Dit alles heeft de nodige tijd in beslag genomen. Het is op dit moment onduidelijk waar de lucht vandaan komt.
- Een wietlucht is een penetrante lucht. Alleen kunnen bewoners niet ontzegt te worden om te mogen roken. Hetzelfde geldt voor penetrant ondervonden kookluchten, die ook als vervelend kunnen worden ervaren.
- Buren moeten door elkaar worden aangesproken vindt verhuurder. Met de vermoedelijke overlastgever is door huurder niet gesproken. Een gesprek van de maatschappelijk werker van huurder met de vermoedelijke overlastgever is een eerste verantwoordelijkheid van huurder zelf.
- Er is gekeken naar fysieke oplossingen, zoals het plaatsen van een ventilatieluik. Als er ook andere klachten binnenkomen van andere bewoners uit het complex van huurder, dan kan er planmatig iets worden opgepakt. Op dit moment kwalificeert de situatie voor verhuurder als een individuele overlastsituatie. Dat maakt het vinden van een passende oplossing complex.
- Een andere woning aanbieden aan huurder vanwege de door huurder ondervonden overlast is niet mogelijk, mede door de woningnood die er speelt.
- Zonder andere klachten van huurders te hebben ontvangen, heeft de inzet van een buurtonderzoek niet veel zin. Huurder kan de complexbeheerder inschakelen, als ze de lucht ruikt. Dit kan de complexbeheerder helpen de stankoverlast vast te stellen en verder op te volgen.
- Er is een logboek bijgehouden en een periode van drie jaar is erg lang. Een individuele klacht over wietlucht wordt als eerste voor onderzoek bij de afdeling Onderhoud uitgezet. Levert dat onderzoek geen oplossing op, dan gaan de klachten naar de klachtenafdeling. Er is zeker een inspanningsverplichting bij een één-op-één-situatie, waar huurder gevolg aan heeft gegeven. Voor het verder opvolgen van de meldingen van huurder is er voldoende onderbouwing van de door huurder ondervonden overlast nodig. Hij kan daarin worden geholpen door te maken meldingen van medebewoners uit het appartementencomplex van huurder. Dat is nu niet het geval. Verhuurder kan in het verlengde hiervan niet zomaar mensen beschuldigen.

*De voorzitter vraagt zich af of het hier gaat om last of overlast? Last hebben bewoners te dulden van elkaar. Er is onvoldoende in kaart gebracht wat hier van toepassing is.*

## **2. Beoordeling van de klacht**

### Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over de door huurder ervaren stankoverlast door wietgebruik van één of meerdere bewoners van het appartementencomplex waar huurder woont;
- huurder hier geruime tijd meldingen van heeft gemaakt bij verhuurder, zonder dat de overlast is opgehouden;



- huurder van de ondervonden overlast een logboek heeft bijgehouden en dit heeft gedeeld met verhuurder;
- huurder graag ziet dat verhuurder zijn verantwoordelijkheid neemt om de door haar gedane meldingen adequaat op te volgen;
- huurder heeft toegelicht geen actieve stappen te hebben ondernomen naar mogelijke overlastgevers;
- verhuurder zijn welgemeende excuses heeft gemaakt voor de lange doorlooptijd die de meldingen bij hem hebben gekend, wat hij wijt aan een ongelukkige samenloop van omstandigheden;
- verhuurder voor die lange doorlooptijd als geste huurder een cadeaubon heeft aangeboden;
- verhuurder zegt de meldingen van huurder serieus te nemen en in dat kader ook opdracht heeft gegeven aan de onderhoudspartij om zo mogelijk de oorzaak van de stankoverlast vast te stellen en te (doen) verhelpen;
- verhuurder heeft toegelicht dat hij geen andere meldingen van huurders uit het appartementencomplex heeft ontvangen, maar daar zelf ook geen onderzoek naar heeft gedaan;
- verhuurder verder heeft toegelicht dat voor vervolgstappen (ook in relatie tot een mogelijke aanpassing in het complex) nodig is dat ook andere huurders met vergelijkbare klachten zich melden bij verhuurder.

### 3. Conclusie en advies

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

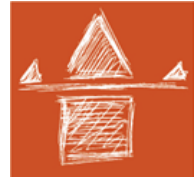
De Klachtencommissie vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, de gedeeltelijke gegrondheid van de klacht zicht toespitst op de lange doorlooptijd tussen de melding bij en de opvolging daarvan door verhuurder. Dit betreft een situatie die huurder tot op de dag van vandaag ervaart en die na al die jaren nog niet is afgerond. Het had op de weg van verhuurder gelegen hier voortvarender in te acteren en huurder daar actief over de door hem te ondernemen stappen te informeren.

De Klachtencommissie vindt dat verhuurder er goed aan doet, nadat hij meerdere vergelijkbaar te ontvangen meldingen van andere bewoners uit het complex van huurder, verdere opvolging te geven aan de situatie.

Op dit moment is het voor de Klachtencommissie onvoldoende duidelijk of er sprake is van last dan wel overlast. Na een plaats te vinden vaststelling daarvan door verhuurder, is het zijn verantwoordelijkheid daar gepast op te reageren. Daarbij doet verhuurder er goed aan huurder hierover actief te informeren.

*De Klachtencommissie 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.



Namens de behandelende kamer,

---

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, 24 februari 2026  
Verzenddatum, 9 maart 2026