



Advies 202659

Haag Wonen

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 12 januari 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

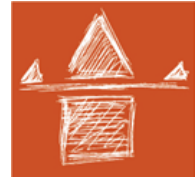
Huurder ervaart al langere tijd (geluids)overlast van haar directe onderbuurvrouw.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder is uitgeput door de overlastsituatie. Ze heeft hier meerdere malen een melding van gemaakt bij verhuurder. Tot op heden is die overlast niet gestopt.
- In 2023 heeft er buurtbemiddeling plaatsgevonden. De situatie is nu twee jaar verder, maar er verandert niets.
- Huurder is verder ook bedreigd door de zoon van de onderbuurvrouw.
- Huurder heeft op een gegeven moment een klacht ingediend bij verhuurder. In november 2025 is er een afspraak bij verhuurder op kantoor plaatsgevonden, met de onderbuurvrouw. Huurder had graag apart met verhuurder willen spreken, maar die wilde met hen beiden om de tafel. Er werd huurder verteld het verleden te laten rusten om zo opnieuw een start te kunnen met elkaar. Dat heeft uiteindelijk niet geholpen.
- De onderbuurvrouw stelt op haar beurt dat niet zij, maar huurder voor geluidsoverlast zorgt.
- Huurder heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot het inschakelen van een wijkrechter. Dit omdat zij niet goed weet wat de rol en bevoegdheid van een wijkrechter inhoudt. Huurder vindt dat de wijkrechter ook met de onderbuurvrouw zou moeten praten.
- Er is een geluidsmeting uitgevoerd in de woning van de onderbuurvrouw. Daaruit bleek dat de door de onderbuurvrouw ervaren overlast woon- en leefgeluiden betreffen.
- Huurder heeft op eigen initiatief ook navraag gedaan bij een andere onderbuurvrouw. Die woont onder de overlastgever. Zij hoorde ook bonkende geluiden. Die buurvrouw durft hiervan geen melding te maken bij verhuurder. Zij heeft huurder aangegeven bang te zijn voor eventuele wraakacties van de overlastgever.
- Huurder wil dat verhuurder gesprekken voert met de onderbuurvrouw en regels opstelt waar partijen zich over en weer aan dienen te houden.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland
Postbus 610
3300 AP Dordrecht
085-2100244 | www.kcwzh.nl



- Verhuurder heeft veel gesprekken gevoerd met de betrokken burenen. Er is bemiddeling en mediation ingezet. Dit heeft helaas niet het gewenste resultaat opgeleverd. Er is partijen duidelijk gemeld hoe zich te gedragen.
- De wijkagent heeft partijen erop gewezen dat zij zelf de wijkrechter kunnen inschakelen. Dat is helaas niet gedaan. Verder komt de politie niet meer op gedane meldingen af, omdat geen overlast is aangetoond.
- Verhuurder ontvangt van de directe onderbuurvrouw gelijksoortige meldingen van geluidsoverlast, die veroorzaakt worden door huurder. Hierop is een geluidsmeter geplaatst bij de onderburen. De resultaten lieten zien dat het woon- en leefgeluiden betreffen, die huurders van elkaar hebben te accepteren. Het betreffende rapport kan gedeeld worden.
- Het is mogelijk om ook bij huurder geluidsmeting uit te laten voeren.
- Op 12 november 2025 heeft verhuurder wederom met beide partijen gesproken. Helaas werden alleen over en weer beschuldigingen geuit. Er werd alleen teruggesproken op het verleden en niet gekeken naar de toekomst. Het gesprek heeft helaas niet bijgedragen aan het verbeteren van de onderlinge relatie.
- Het opleggen van een gedragsaanwijzing is een voorloper voor een te maken gang naar de rechter. Dat is niet aan de orde. Het gaat namelijk om een één-op-één situatie. Verhuurder gaat overigens niet graag over tot ontruiming.
- Er heeft nog geen buurtonderzoek plaatsgevonden. Verhuurder zegt dit nog wel te willen oppakken. Op basis hiervan kan vervolgens de betreffende overlastgever worden aangesproken en kan alsdan een dossier worden gevormd voor verder door verhuurder te ondernemen stappen.

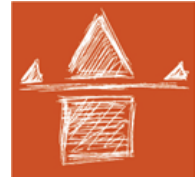
Op verzoek van de Klachtencommissie is het geluidsrapport na afloop van de hoorzitting door verhuurder aan eerstgenoemde toegestuurd.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over door huurder ondervonden (geluids)overlast, dat veroorzaakt wordt door de directe onderbuurvrouw van huurder;
- huurder hier meermaals melding van heeft gemaakt bij verhuurder, zonder dat de overlast is opgehouden;
- huurder graag ziet dat verhuurder zich verder inspant om een oplossing te vinden, zodat de overlast ophoudt te bestaan;
- huurder tijdens de zitting heeft toegelicht dat ook andere bewoners in het complex overlast ervaren van de overlastgever, maar deze bewoners uit angst voor mogelijke wraakacties geen melding doen bij verhuurder;
- er volgens huurder bij de door haar ervaren overlast geen sprake is van te accepteren woon- en leefgeluiden;
- verhuurder meldt dat de overlastsituatie lange tijd teruggaat en hij in die periode meerdere acties heeft ondernomen om één en ander in goede banen te leiden;
- verhuurder heeft toegelicht dat de veronderstelde overlastgever op haar beurt stelt overlast te ervaren van huurder;
- in het verlengde van het voorgaande, verhuurder stelt dat de situatie is te kwalificeren als een één-op-één overlastsituatie;



- verhuurder eerder geluidsonderzoek heeft laten uitvoeren in de woning van de vermeende overlastgever, waaruit is voortgekomen dat de overlast die huurder ervaart is te kwalificeren als woon- en leefgeluiden die als zodanig geaccepteerd moeten worden;
- verhuurder tijdens de zitting heeft gezegd geen buurtonderzoek te hebben verricht naar de overlastsituatie en dit onderzoek als optie ziet om alsnog uit te kunnen voeren;
- verhuurder daarnaast heeft gemeld bereid te zijn om een aanvullend geluidsonderzoek te laten verrichten in de woning van huurder;
- verhuurder de inzet van een gedragsaanwijzing in dit stadium niet direct passend acht, maar dit wellicht in het vervolgtraject kan overwegen.

3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op het gegeven dat volgens de Klachtencommissie niet onomstotelijk is vastgesteld dat de door huurder ondervonden overlast is te beoordelen als een één-op-één overlastsituatie. Het had op de weg van verhuurder gelegen daar aanvullende vervolgcacties in te ondernemen tot de vaststelling daarvan.

Daarbij komt dat verhuurder slechts eenzijdig een geluidsonderzoek heeft laten uitvoeren. Daaruit blijkt dat huurder niet te zien is als overlastgever voor haar directe onderbuurvrouw. Het onderzoek meldt alleen niets over de door huurder ervaren overlast.

In het verlengde van het voorgaande doet verhuurder er goed aan om de tijdens de zitting besproken aanvullende vervolgcacties op korte termijn op te (laten) volgen om zodoende eventueel bestaande overlast in kaart te kunnen brengen en daar, zo nodig, een gepast vervolg aan te geven.

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

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, 17 maart 2026
Verzenddatum, 31 maart 2026