



## Advies 202660

Staedion

---

### Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

---

## 1. Verloop van de procedure

### Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 15 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.

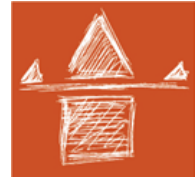
### Omschrijving van de klacht

Huurder ervaart sinds enkele maanden structurele overlast van haar naast buurman, wat gezien de plaatsgevonden incidenten gepaard gaat met een gevoel van onveiligheid.

*Over de reikwijdte van hetgeen tijdens de zitting zal worden behandeld, geef de voorzitter aan dat de hoorzitting zich zal beperken tot de dienstverlening van verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of verhuurder zodanig heeft gehandeld zoals dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Strafrechtelijke zaken vallen hierbuiten. Daartoe zal moet huurder zich moeten wenden tot de politie.*

### Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder ervaart sinds halverwege december vorig jaar (geluids)overlast van haar naaste buurman. Door de nodig plaatsgevonden incidenten en de betrokkenheid van politie daarbij, heeft ze een gevoel van onveiligheid, voor haarzelf en ook haar dochter. Hier heeft huurder meermaals melding van gemaakt bij verhuurder, zonder daar terugkoppeling over te ontvangen.
- Het gaat huurder vooral om hoe verhuurder omgaat met de situatie. Zij heeft vaak gevraagd aan verhuurder in te grijpen. Het ontbreekt aan terugkoppeling over vervolgstappen en duidelijke communicatie.
- De begeleider van de buurman heeft regelmatig contact met hem. Daardoor is de situatie wat rustiger geworden. Zodra de begeleider vertrekt, begint de overlast weer. Huurder ervaart alleen rust als de buurman niet thuis is.
- Er is een buurvrouw in de portiek die ook heeft geklaagd bij verhuurder over de buurman. Zelfs op de vierde verdieping ervaart men overlast van haar naaste buurman, die overigens op de begane grond woont.
- Huurder heeft met buurman, en ook met de begeleider van de buurman gesproken. Huurder staat open voor een gesprek met de begeleider van de buurman, maar – vanwege haar gevoel van onveiligheid – zonder diens aanwezigheid. Dat heeft huurder ook gezegd tegen de begeleider van de buurman.
- Er zijn al diverse keren huurders geplaatst met een problematische achtergrond. Daardoor is het erg onrustig in de portiek. Huurder wil graag van tevoren weten wie er komt wonen, zodat bewoners daar voorbereid op zijn.



- De buurman heeft een tijdelijk huurcontract. Huurder hoopt dan ook dat het contract wordt beëindigd. Huurder begrijpt dat verhuurder in het geval van overlast een inspanningsverplichting heeft, maar geen resultaatverplichting.
- Huurder wil gewoon rustig wonen en zich veilig voelen. Huurder weet niet goed wat er mogelijk is in haar situatie en wat ze kan verwachten.
- Huurder wil graag dat verhuurder schriftelijke reageert. Dan heeft ze bewijs en kan ze zaken rustig teruglezen. Als de overlast blijft, wil huurder een gang naar de rechter maken.
- Huurder wil graag weten waarom haar klacht wordt behandeld als burencolliciet. Het is namelijk een eenzijdige situatie.

### Korte samenvatting zienswijze verhuurder

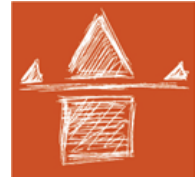
- Verhuurder vindt het een zeer vervelende situatie voor huurder.
- Verhuurder geeft aan het nodige te hebben gedaan in eveneens een kort tijdsbestek. Zo is er gesproken met de begeleider van de buurman en er zijn afspraken gemaakt. De buurman weet goed wat de consequenties kunnen zijn als hij overlast veroorzaakt. De buurman heeft gezegd graag opnieuw te willen beginnen. Daartoe wil hij het gesprek aangaan met huurder.
- In de zienswijze staat ook een stappenplan weergegeven. Hierin kan huurder lezen wat er allemaal achter de schermen gebeurt. Vanwege privacy kan niet alles (schriftelijk) gedeeld worden met huurder.
- Er is inmiddels ook een overlastmelding binnengekomen van een andere huurder uit het complex van huurder. Ook daarop heeft verhuurder actie ondernomen. Zo heeft er een huisbezoek plaatsgevonden. Andere bewoners zeggen geen gevoel van onveiligheid te ervaren naar verhuurder toe.
- De buurman heeft excuses aan verhuurder aangeboden. Hij wil dat ook aan huurder doen. Verhuurder zou hier nog een begeleidende rol in kunnen hebben.
- De buurman valt onder een bij verhuurder aanwezig convenant. Daarin staat dat er geen burencolliciet mag zijn. De buurman zal dan ook zijn gedrag moeten aanpassen. Als er een gedragsaanwijzing komt voor de buurman, wordt deze niet teruggedraaid.
- Verhuurder kan in gang zetten dat er een gesprek komt met huurder en de begeleider van de buurman. Verhuurder wil ook graag de communicatie verbeteren op een manier waarbij huurder zich ook goed voelt.
- Huurder ging meldingen maken van overlast bij verhuurder op een moment dat er van andere bewoners nog geen meldingen over de buurman waren. Daardoor heeft verhuurder de situatie gekwalificeerd als een één-op-één situatie.

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

### Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over door huurder ondervonden overlast van haar naaste buurman;
- huurder hier meerdere malen melding van heeft gemaakt bij verhuurder;
- huurder vindt in onvoldoende mate op de hoogte te worden gehouden door verhuurder over de door hem in gang gezette en op te volgen acties;
- huurder graag wil dat de overlast stopt en zij haar woongenot daarmee terugkrijgt;
- huurder zich onveilig voelt in de situatie die zij ondervindt met haar buurman;
- huurder tijdens de zitting heeft gezegd open te staan voor bemiddeling en mediation, zij het dat zij dat apart van haar buurman met zijn begeleider wil doen;



- verhuurder de situatie voor huurder betreurt, maar benadrukt in een korte tijdsspanne vanaf de ontvangen melding van huurder de nodige acties heeft uitgezet en daar ook opvolging aan heeft gegeven;
- verhuurder de inzet van bemiddeling en mediation als mogelijke oplossing voor de door huurder ervaren overlast ziet;
- verhuurder bereid is de bemiddeling en mediation zo in te steken dat deze apart voor huurder en de buurman plaatsvindt, waar zowel hij als de begeleider van de buurman bij aan zullen sluiten;
- verhuurder benadrukt dat de situatie zijn aandacht heeft en verdergaande maatregelen, zoals het opleggen van een gedragsaanwijzing aan de buurman, niet zijn uitgesloten maar nu niet aan de orde zijn;
- verhuurder voor het overige zegt bekend te zijn met een andere melding uit het complex van huurder en deze melding momenteel intern aan het onderzoeken is.

### 3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem vanuit zijn dienstverlening verwacht mag worden.

Voor het overige vindt de Klachtencommissie dat verhuurder er goed aan doet om voor de informatievoorziening aan huurder na te gaan in hoeverre er een betere toelichting kan worden gegeven, rekening houdend met de privacy van betrokkenen.

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

Namens de behandelende kamer,

De heer I. Ahmed  
Voorzitter

---

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