



## Advies 202661

Qua Wonen

---

### 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 17 januari 2026 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van verhuurder.

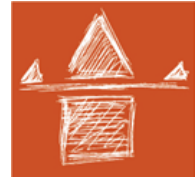
Huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de (digitale) hoorzitting van de Klachtencommissie.

### Omschrijving van de klacht

Huurder ervaart sinds enige tijd (geluids)overlast van haar naaste burens. Naast geluidsoverlast bestaat de overlast ook uit de aanwezigheid van een boom van de naaste burens, die zorgt voor vervuiling op het balkon en het zonnescherm van huurder.

### Korte samenvatting standpunt huurder

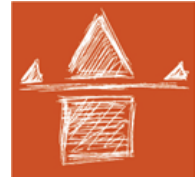
- Huurder heeft meerdere meldingen gedaan over (geluids)overlast van haar naaste burens bij verhuurder en heeft voor de ondervonden geluidsoverlast ook een logboek bijgehouden en gedeeld met verhuurder. Ondanks herhaalde meldingen, is huurder van mening dat verhuurder geen passende maatregelen treft om de (geluids)overlast te doen stoppen.
- Huurder heeft mee willen werken aan buurtbemiddeling. Er heeft echter geen buurtbemiddeling plaatsgevonden, omdat de burens niet in gesprek wilden met huurder.
- In de tussenliggende periode heeft verhuurder een extern geluidsonderzoek laten verrichten in de woning van huurder. Het rapport dat daaruit volgde is huurder niet toegezonden. Wel heeft zij het rapport op kantoor van verhuurder ingezien. Volgens huurder kon haar jurist een exemplaar van het rapport krijgen, maar dat is niet gebeurd.
- Huurder ervaart nog steeds in de nacht geluidsoverlast. Dat heeft veel impact op het woongenot van huurder, haar partner en haar gezondheid. Ze wil dat dit stopt.
- Huurder geeft aan dat haar partner is bedreigd door de burens.
- Volgens huurder is elke nacht een geluidsniveau tussen de 40 en 60 decibel gemeten, wat volgens haar een niet te accepteren niveau betreft.
- Huurder heeft gezien dat er in de woning van de burens geen behang meer hangt op de muren en planken liggen op de vloer, wat de akoestiek in de woning versterkt.
- Huurder vindt het geen probleem dat de burens een ander leefritme hebben dan zij, maar wenst na 22.00 uur wel dat het stil is.
- Huurder heeft ook melding van overlast gedaan bij de politie.
- Volgens huurder geeft de boom een plakkerige substantie af. De boom raakt het zonnescherm en het wasgoed van huurder. Volgens huurder is de aanwezigheid van een boom zo kort op de erfafscheiding niet toegestaan.
- Er is gemeld aan de burens dat de boom in huurders tuin moet worden gesnoeid, maar huurder laat de burens van nummer 4 niet toe in de tuin om de boom te snoeien.



- Verhuurder is bij huurder in de woning geweest en heeft de grote boom ook gezien.

#### Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder hanteert een vaste procedure bij overlastsituaties. Een stap daarin houdt in dat eerst wordt geprobeerd om via de inzet van buurtbemiddeling, buren tot een oplossing te laten komen. Indien dat niet helpt, worden opvolgende procedures gevolgd, zoals in dit geval het laten verrichten van een geluidsmeting door een externe partij voor een bepaalde periode voor het vast kunnen stellen van de mate van door huurder ondervonden (geluids)overlast.
- In het traject tot de inzet van buurtbemiddeling, hebben de buren van huurder aangegeven daar niet aan te willen meewerken. Verhuurder betreurt dat de inzet van buurtbemiddeling uiteindelijk niet heeft gewerkt.
- Verhuurder heeft het door huurder bijgehouden logboek ontvangen. In het verlengde hiervan heeft verhuurder een geluidsmeting laten uitvoeren. Uit het rapport is gebleken dat de gemeten waarden nagenoeg geheel binnen de gestelde normen vielen, op enkele keren na. Als zodanig is de door huurder ondervonden (geluids)overlast te kwalificeren als last en niet als overlast. De door huurder ondervonden woon- en leefgeluiden moeten worden geduld. Deze geluiden kunnen door hem niet worden verboden.
- Het is bekend dat er harde vloeren liggen bij de buren. In de algemene huurvoorwaarden staat dat er een goede ondervloer moet liggen in de woning met een minimale demping van 10 decibel. Dat heeft verhuurder echter niet gecontroleerd.
- Het rapport van de geluidsmeting is op basis van intern beleid niet gedeeld met betrokkenen. Wel is huurder door verhuurder inzage in het rapport gegeven met een aanvullend gegeven toelichting bij hem op kantoor.
- Van de andere buren, wonend op nummer 6, zijn geen klachten binnengekomen over (geluids)overlast van de buren zoals huurder die ervaart.
- Op de vraag van de Klachtencommissie of verhuurder een kopie van het rapport met de Klachtencommissie kan delen voor een juiste oordeelsvorming over het bestaande geschil, heeft verhuurder aangegeven dit intern te willen bespreken.
- Om stappen te kunnen nemen bij geluidsoverlast moeten er volgens verhuurder constatering zijn. Er is bij twee partijen hoor en wederhoor toegepast, er is een logboek bijgehouden en er is een objectieve geluidsmeting uitgevoerd. Daaruit zijn conclusies getrokken. In het verlengde van door verhuurder ondernomen stappen lijkt hier te gaan om een één-op-één-situatie.
- In navolging van het uitgevoerde geluidsonderzoek, is een gesprek gevoerd met de bewoners op nummer 4. Hen is verzocht rekening te houden met de buren.
- Bij overlast moet verhuurder ingrijpen. Bij last is dat lastiger. Er wordt gesproken met mensen, zodat zij zich bewust worden van hun gedrag. Verhuurder heeft helaas niet meer mogelijkheden dan dat.
- Ten aanzien van de boom heeft de buurtbeheerder, die bevoegd is om beslissingen te nemen, besloten dat de boom mag blijven staan. Wel moest de boom worden gesnoeid tot vier meter hoog.
- Als de boom voor overlast zorgt, heeft verhuurder een inspanningsverplichting om de overlast te (doen) verhelpen. Verhuurder wil onderzoeken om te bezien of de boom wellicht verwijderd moet worden.
- Er zijn afspraken gemaakt om overhangend groen te snoeien in het snoeiseizoen.



### Nadere informatie na de hoorzitting

Gelet op artikel 9, lid 2, laatste volzin, van het klachtenreglement van de Klachtencommissie, heeft de Klachtencommissie na afloop van de hoorzitting verhuurder gevraagd om haar het rapport van de geluidsmeting toe te zenden. Verhuurder heeft daar gehoor aan gegeven.

Op pagina 11-12 van het rapport staat het volgende onder het kopje 'Resumé':

*"In totaal zijn 14 etmalen geanalyseerd op 292 audiofragmenten. In de verschillende perioden zijn er een aantal overschrijdingen waargenomen welke worden gezien als een klacht. In totaal is er 287 keer bewust de klachtenactivatie gebruikt. Het betrof in 4 keer een 'vermeende' klacht welke daadwerkelijk de gestelde grenswaarde overschreed. In de diverse fragmenten zijn steeds vrij harde bonk en stommelgeluiden. Dit heeft vrijwel steeds te maken met het hard dichtslaan van deuren in voornamelijk de nachtperiode.*

*Letten op de grenswaarden, maar ook de aard van de klacht, kan worden gesteld dat er binnen in de woning geen overlast is geconstateerd. De gestelde grenswaarden worden hier te incidenteel overschreden. Wel zijn de vermeende klachten (o.a. slaan van deuren) terug te horen in verschillende fragmenten.*

*Dit neemt niet weg dat er irritaties kunnen zijn omtrent de klachtuitingen rondom het bonkgeluid, gestommel en stemgeluid. Een bespreking met de aanpandige naastgelegen burens omtrent deze klachtuitingen kan meer bewustzijn creëren zodat men deze activiteiten uit gaat sluiten of nader te reduceren.*

*Het toepassen van een deurdranger [...] op de buitendeur(en) kan in onderhavig dossier een meer acceptabel leefklimaat bewerkstelligen. Echter het gedrag rondom het sluiten van een deur kan ook als oplossingsrichting als bewustwording toepasbaar zijn."*

*Hiervanuit kan een meer acceptabele leefklimaat geleverd worden voor de bewoners uit de meetwoning."*

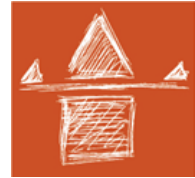
Op pagina 13 van het rapport staat het volgende onder het kopje 'Conclusie en advies':

*"In opdracht van [verhuurder; KCWZH] is een akoestisch onderzoek uitgevoerd met betrekking tot de geluidssituatie in het woonperceel XXXX ten gevolge van de geluidafstraling van een direct aanpandig woonperceel.*

*In de periode van 6 tot 20 november 2025 zijn continue geluidmetingen uitgevoerd. Uit de metingen blijkt dat bij toepassing van de voorschriften uit het Bkl er geen overlastsituatie is vastgelegd. Wel zijn er adviezen verstrekt op de incidentele overschrijdingen rondom het gedrag.*

*Het is aan [verhuurder; KCWZH] om de definitieve inpassing binnen de wettelijke kaders vanuit de Verordening Fysieke Leefomgeving (APV) te beoordelen.*

*Het thans voorliggende onderzoeksrapport en de daarin aangegeven mogelijkheden en/of onmogelijkheden voor het treffen van geluid reducerende en/of afscherpende maatregelen, is mede opgesteld ter onderbouwing van die beoordeling en de daar opvolgende besluitvorming."*



## 2. Beoordeling van de klacht

### Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

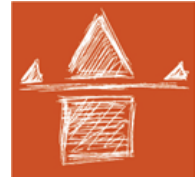
- de klacht gaat over door huurder ondervonden (geluids)overlast van haar naaste burens, wonend op nummer 4, waarbij de overlast bestaat uit geluidsoverlast en overlast door een boom.;
- een boom aanwezig is die zich mogelijk te dicht bij de erfgrans bevindt in de achtertuin van de burens, zonder dat duidelijk is vast komen te staan of daar sprake van is;
- de (geluids)overlast vooral bestaat uit bonkgeluiden, het dichtslaan van deuren en geschreeuw;
- huurder een logboek heeft bijgehouden over een periode van ongeveer drie maanden;
- ook een geluidsmeting heeft plaatsgevonden over een periode van twee weken (6 november 2026 tot en met 20 november 2026);
- huurder een poging heeft ondernomen tot buurtbemiddeling, maar dat dit niet is gelukt omdat de burens daar niet aan mee willen werken;
- huurder klaagt over de overhangende takken van de boom van de burens en dat huurder een voorstel van verhuurder om de burens toegang te geven tot de tuin om die overhangende takken te verwijderen, heeft afgewezen;
- verhuurder de situatie betreurt, maar aangeeft het nodige vanuit zijn dienstverlening te hebben gedaan;
- verhuurder het rapport van de verrichte geluidsmeting niet heeft gedeeld met huurder, anders dan een inzage moment te hebben gegeven aan huurder;
- volgens verhuurder de geluidsoverlast moet worden gekwalificeerd als te dulden woon- en leefgeluiden;
- in het hiervoor geciteerde rapport van de geluidsmeting staat dat geen overlast is geconstateerd, omdat de gestelde grenswaarden te incidenteel worden overschreden;
- verhuurder naar aanleiding van de geluidsmeting gesprekken heeft gevoerd met de burens en de burens heeft gevraagd rekening te houden met huurder;
- de klachten van huurder daarna onverminderd zijn gebleven.

## 3. Conclusie en advies

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

Met betrekking tot de geluidsoverlast overweegt de Klachtencommissie als volgt. De Klachtencommissie leest het rapport van de geluidsmeting (hiervoor geciteerd) zo dat er geen sprake is van objectief vast te stellen structurele en ernstige geluidsoverlast. Wel zijn in de geluidsmeting een aantal keer harde bonk- en stommelgeluiden geregistreerd (voornamelijk in de nacht), waarover verhuurder is geadviseerd om bewustzijn bij de betrokkenen te creëren.

Vanuit zijn rol heeft verhuurder derhalve het nodige gedaan door in eerste instantie in te zetten op buurtbemiddeling, wat helaas niet van de grond is gekomen. Ook is verhuurder



daarna in gesprek gegaan met de burens over hun gedrag. Wat dat betreft vindt de commissie dat verhuurder adequaat heeft gehandeld.

De Klachtencommissie adviseert verhuurder wel om de situatie goed te (blijven) monitoren, aangezien huurder heeft aangegeven dat de geluiden zich nog onverminderd blijven voordoen. Verder adviseert de Klachtencommissie verhuurder om zijn beleid omtrent het delen van rapporten van de geluidsmetingen te heroverwegen. In geschillen omtrent geluidsoverlast kan het vanuit oogpunt van transparantie helpen om in een vroeg stadium een rapport als deze met betrokkenen te delen.

Met betrekking tot de aanwezigheid van de boom en het verwijderen van de boom is de Klachtencommissie van oordeel dat zij over onvoldoende gegevens beschikt om tot een oordeel te komen over de klacht. Het is niet duidelijk op hoeveel meter de boom van de erfgrans staat. Zowel huurder als verhuurder hebben daar geen informatie over weten te verschaffen. Verhuurder heeft wel toegezegd om de situatie nader te bekijken. De Klachtencommissie adviseert daarom verhuurder om op korte termijn aan zijn toezegging gevolg 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, 10 maart 2026  
Verzenddatum, 1 april 2026