



Advies 202663

Woonbron Delft

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 11 september 2025 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

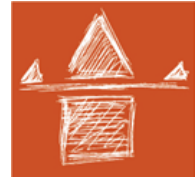
Huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de (digitale) hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over langdurige geluidsoverlast van harde muziek en gebonk afkomstig van de naastgelegen burens.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder geeft aan dat zij sinds lange tijd overlast ervaart van harde muziek en gebonk afkomstig van de burens. Het geluid is volgens huurder duidelijk te herleiden naar de naastgelegen burens.
- Huurder geeft aan dat er in het verleden afspraken zijn gemaakt met de burens om het geluid zachter te zetten.
- Huurder geeft aan dat bij mooi weer de burens de deuren openzetten en de muziek harder wordt gezet. Hierdoor voelt huurder zich gedwongen binnen te blijven met de deuren dicht, terwijl zij de overlast alsnog ervaart.
- Huurder is aan huis gebonden en ervaart dat de overlast haar woongenot aanzienlijk vermindert en zij zich minder goed kan concentreren.
- Huurder geeft aan dat de zienswijze van verhuurder meer voelt als een klacht tegen haar dan als een objectieve beoordeling van de situatie.
- Huurder heeft geluidsopnamen gedeeld met verhuurder. Na het delen hiervan heeft huurder opnieuw last gehad van bonkende geluiden.
- Huurder geeft aan dat verhuurder had aangekondigd een medewerker langs te sturen om geluidlekken en geluidsdichtheid te beoordelen, maar dat er niemand is langs geweest.
- Huurder geeft aan dat een buurtonderzoek heeft gezorgd voor meer geroddel in de wijk. Burens hebben daarna officiële meldingen tegen huurder ingediend omdat zij last zeggen te hebben van haar meldingen.
- Huurder geeft aan dat de relatie met de burens verslechterd is; beide partijen negeren elkaar.
- Huurder wijst erop dat verhuurder mediation heeft voorgesteld, maar dat de burens dit al meerdere keren hebben afgezegd of afgewezen.
- Huurder geeft aan dat het contact met de burens in het begin goed was. Sinds de plaatsing van de schutting is de relatie verslechterd.
- Huurder geeft aan dat er in het verleden afspraken zijn geweest waarbij werd vastgesteld dat het geluid te hard stond, maar dat hiervan niets schriftelijk is vastgelegd.



- Huurder meldt dat zij delen van het eerdere geluidsonderzoek niet kon inzien. Na een aangetekende brief heeft zij inzage gekregen en een gesprek gehad met verhuurder, maar is zij helaas niet wijzer geworden van de uitleg van de onderzoeksresultaten.
- Huurder heeft vroeger wel eens de wijkagent gebeld. Deze heeft echter nooit de overlast kunnen constateren omdat de wijkagent niet direct ter plaatse kon komen.
- Huurder wil dat verhuurder zelf meer onderzoek doet en dat er afspraken op papier komen voor haar en haar burens.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

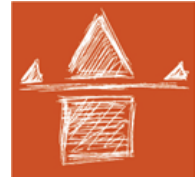
- Verhuurder geeft aan dat de situatie vervelend is en dat hij graag tot een oplossing wil komen.
- Verhuurder bevestigt dat in het verleden is vastgesteld dat de muziek te hard stond, maar dit is vastgesteld door medewerkers van verhuurder vóór de huidige behandelaar.
- Verhuurder heeft de kosten van de geluidsmeting op zich genomen. Huurder wilde ook een geluidsmeting in de tuin, maar dat wordt door verhuurder niet vergoed, omdat dit niet gebruikelijk is en niet leidt tot een betrouwbare meting.
- Verhuurder geeft aan dat mediation is aangeboden, maar dat het niet is gelukt omdat beide burens niet wilden deelnemen. Verhuurder heeft de bemiddelaar geadviseerd om partijen los van elkaar te spreken, maar de bemiddelaar wilde een gezamenlijk gesprek.
- Verhuurder bevestigt dat geluidsoptnames van huurder zijn ontvangen. Deze optnames geven geen betrouwbare decibelwaarden, maar zijn wel serieus meegenomen in het onderzoek.
- Volgens verhuurder is er gedurende twee weken een geluidsonderzoek uitgevoerd en waren de burens hiervan niet op de hoogte. Uit de resultaten bleek één overschrijding te zijn gemeten, de overige geluiden werden aangemerkt als woon- en leefgeluiden en gaven geen aanleiding om handhavend op te treden richting de burens.
- Verhuurder geeft aan dat mediation op kosten van verhuurder mogelijk blijft. Dit staat verder wel los van de vraag of huurder nu overlast of last ervaart.
- Verhuurder meldt dat ook de burens nu klachten indienen over huurder, omdat zij (over)last ervaren van haar meldingen.
- Verhuurder geeft aan dat hij de volledige escalatieladder rondom geluid en overlast al heeft doorlopen en van mening is dat verhuurder heeft gedaan wat binnen zijn mogelijkheden ligt.
- Een nieuwe geluidsmeting kan volgens verhuurder eventueel helpen om concreet bewijs te verzamelen. Zonder nieuw bewijs kan er niet verder worden opgetreden richting de burens.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- huurder sinds het begin van bewoning in 1997 overlast ervaart van de burens;
- de geluidsoverlast betrekking heeft op muziek en geluiden in de tuin;
- huurder stelt dat het door verhuurder uitgevoerde geluidsonderzoek weliswaar geluiden als leefgeluiden heeft gekwalificeerd, maar dat dit onjuist is en dat er wel degelijk sprake is van geluidsoverlast;
- huurder stelt dat de burens ten onrechte niet meewerken aan afspraken en mediation;
- huurder wil dat de overlast stopt en zij rustig in haar tuin kan zitten zonder muziek te horen;



- huurder stelt dat verhuurder haar onvoldoende serieus neemt en dat de door haar ervaren overlast een grote impact heeft op haar woongenot;
- verhuurder stelt dat hij datgene heeft gedaan wat van hem verwacht mag worden;
- verhuurder stelt dat het geluidsonderzoek zorgvuldig is uitgevoerd en dat dit gedurende twee weken heeft plaatsgevonden, zonder medeweten van de burens. Het onderzoek toont aan dat er sprake is van aanvaardbare woon- en leefgeluiden;
- verhuurder heeft geconstateerd dat de burens de speakers van de wand hebben gehaald;
- verhuurder een buurtonderzoek heeft uitgevoerd waaruit geen nadere overlast naar voren is gekomen;
- verhuurder bemiddeling heeft aangeboden, maar hij daarbij afhankelijk is van de instemming en medewerking van beide partijen.

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 is van oordeel dat verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem in het kader van zijn dienstverlening verwacht mag worden.

De Klachtencommissie is daarnaast van oordeel dat de resultaten vanuit de onderzoeken geen aanleiding geven voor nader onderzoek.

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 maart 2026
Verzenddatum, 1 april 2026