



Advies 202673

Arcade 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 2 maart 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

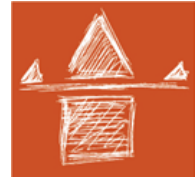
De klacht gaat over langdurige overlast en pestgedrag van de buurman.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder stelt dat zij geen woonplezier ervaart vanwege langdurig pestgedrag van haar buurman.
- Huurder geeft aan meerdere malen verbaal te zijn bedreigd en dat ze deze bedreigen ook krijgt als zij rustig in de tuin zit.
- Huurder wil dat de buurman haar met rust laat en de overlast stopt.
- Verhuurder moet bijdragen aan het woongenot van de huurder en verwacht van hem verandering in deze situatie; waaronder het opstellen van regels en waarschuwingen voor de buurman.
- Huurder heeft meerdere medewerkers van verhuurder gesproken over deze situatie.
- Huurder heeft meerdere meldingen gedaan bij de politie en wijkagent maar zonder resultaat. Huurder doet wekelijks meldingen bij de politie en deze laatste geeft aan de melding door te geven aan de wijkagent, maar huurder hoort vervolgens niks van de wijkagent.
- Huurder heeft een andere woning aangeboden gekregen van verhuurder maar wenst hier geen gebruik van te maken. Huurder vertelt dat zij geen andere woning wenst, omdat zij haar huidige woning als prettig ervaart en hier wil blijven wonen.
- Huurder geeft aan niet te willen meewerken aan bemiddelingsgesprekken. Zij stelt dat er in het verleden één bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden zonder resultaat en zij ziet daarom geen aanleiding om opnieuw in gesprek te gaan met de buurman, ook niet met ondersteuning van bemiddeling.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder erkent dat huurder overlast ervaart van haar buurman, hoewel verhuurder deze overlast niet zelf heeft geconstateerd.
- Verhuurder erkent dat beide huurders in een conflict zijn geraakt. Verhuurder denkt dat de buurman het gedrag specifiek op huurder richt en weet hoe hij haar kan raken.
- Verhuurder geeft aan dat het in het begin goed ging en dat het conflict heel lang geleden begonnen is door een gebeurtenis met de schutting.



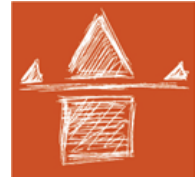
- Verhuurder geeft aan dat hij de verplichting heeft om zorg te dragen voor het woongenot van huurder en dat hij zich hiervoor heeft ingespannen door verschillende oplossingen aan te bieden.
- Verhuurder heeft beide partijen gesproken en beide partijen hebben andere verklaringen.
- Verhuurder bevestigt dat de politie bij de situatie betrokken is geweest en dat zij meerdere keren zijn langs geweest. Niet bij elke melding werd overlast geconstateerd door de politie, de laatste constatering was in 2023.
- Verhuurder heeft voorgesteld een bemiddelingsgesprek te willen voeren. Verhuurder meldt dat er in het verleden een gesprek is geweest tussen vrijwillige buurtbemiddelaars en dat dat niet succesvol is verlopen. Daarom stelt verhuurder voor in gesprek te gaan met een professionele partij en verhuurder. Tot op heden zijn deze bemiddelingsgespreken door huurder afgewezen.
- Verhuurder gaf naast het bemiddelingsgesprek nog een alternatieve oplossing en bood aan een andere, passende woning voor huurder te zoeken.
- Verhuurder geeft aan dat de buurman is aangesproken op zijn taalgebruik. Daarbij is aangegeven dat zijn taalgebruik als grof kan worden ervaren. De buurman heeft aangegeven dat het niet altijd op huurder is gericht.
- Verhuurder zegt dat hij overige burens heeft gesproken en hieruit geen duidelijk antwoorden heeft gekregen over de situatie. Daarnaast geven overige burens aan niet bij de situatie betrokken te willen worden.
- Verhuurder geeft aan dat het dossier een lange voorgeschiedenis kent en dat er tot op heden onvoldoende aanleiding is geweest om over te gaan tot het opleggen van een gedragsaanwijzing aan de buurman. Een gedragsaanwijzing wordt gezien als een laatste maatregel vanwege de consequenties die daaraan zijn verbonden.
- Verhuurder concludeert dat er onvoldoende grondslag bestaat om regels op te leggen aan de buurman en stelt dat het aanbod voor een andere, passende woning voor huurder open blijft staan.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de ervaren overlast van de buurman van huurder;
- huurder stelt dat verhuurder moet voorzien in haar woongenot;
- huurder stelt dat zij al 20 jaar geluidsoverlast en pestgedrag ervaart van haar buurman;
- huurder niet wil ingaan op de mogelijkheden die verhuurder biedt in de zin van het voeren van bemiddelingsgesprekken of het betrekken van een andere woning, omdat zij niet in gesprek wil met de buurman en zij de woning verder als prettig ervaart en de ruimte nodig heeft;
- verhuurder stelt dat hij door de jaren heen veelvuldig contact heeft gehad met huurder en erkent dat er mogelijk sprake kan zijn van geluidsoverlast en pestgedrag door de buurman, maar dat verhuurder dit niet naar objectieve maatstaven kan vaststellen;
- verhuurder huurder graag wil helpen, maar dat hiervoor wel medewerking van huurder vereist is. Verhuurder heeft meerdere malen bemiddelingsgesprekken aangeboden door interne en externe partijen, maar deze worden door huurder geweigerd;



- verhuurder stelt dat huurder blijft vasthouden aan haar standpunt dat haar buurman moet verhuizen en dat zij niet open staat voor andere oplossingen;
- verhuurder bij uitzondering heeft aangeboden een andere, meer passende woning voor huurder te zoeken, maar huurder dit ook heeft geweigerd.

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 verhuurder datgene heeft gedaan in de overlastprocedure wat van hem verwacht mag worden in het kader van zijn dienstverlening.

De Klachtencommissie adviseert huurder om bemiddelingsgesprekken aan te gaan en open te staan voor hulp van verhuurder.

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

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, 14 april 2026
Verzenddatum, 29 april 2026