



Advies 202682

Fien Wonen

Kern van het advies

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 9 maart 2026 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

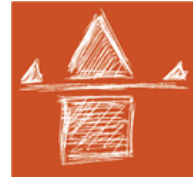
Huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de (digitale) hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over door huurder ondervonden geluidsoverlast en stankoverlast van wietgebruik van haar naaste buurman.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De overlast duurt inmiddels al bijna acht maanden. De overlast wordt vooral veroorzaakt door de vriendin van de buurman.
- Huurder heeft gezondheidsproblemen gekregen door de situatie. Huurder wil graag rust en dat er recht wordt gedaan.
- Sinds de vriendin bij de buurman woont, ruikt huurder zeker wekelijks een wietlucht in haar gehele woning. Volgens huurder woont de vriendin illegaal bij de buurman. Ze wil graag dat verhuurder daarin optreedt.
- Huurder heeft ook contact opgenomen met de burens om samen tot een oplossing te komen. Dat heeft niet gewerkt. Nu is er geen contact meer.
- De politie stelt dat huurder bij verhuurder moet zijn om in gesprek te gaan. Verhuurder heeft laten weten het dossier te hebben gesloten.
- Er is huurder verteld de meldingen te blijven doen, een dagboek bij te houden en buurtbemiddeling in te schakelen. Deze voorstellen heeft huurder met uitzondering van de buurtbemiddeling opgevolgd.
- Huurder wil met alle partijen aan tafel, te weten verhuurder, de burens en de politie. In dat gesprek moeten de burens worden aangesproken op hun gedrag.
- Andere burens ervaren geen overlast. Dat is logisch omdat de buurman in een hoekwoning woont.
- Huurder had gewild dat veel eerder een geluidsmeting was gedaan. Huurder kreeg die pas na vijf maanden aangeboden. Dat vond huurder te laat. Daarom weigert ze aan een meting mee te werken. De procedure duurt veel te lang volgens huurder.



Korte samenvatting zienswijze verhuurder

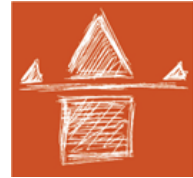
- Huurder is geadviseerd een dagboek bij te houden en meldingen te doen bij de politie. De politie heeft niets geconstateerd wat beoordeeld wordt als ernstig en structureel.
- De buurman is aangesproken op zijn gedrag. Het leek te gaan om ernstige en structurele overlast. Verhuurder heeft meerdere dagboeken ontvangen. Daaruit bleek het meer te gaan om door huurder ondervonden woon- en leefgeluiden.
- Met huurder is gesproken over buurtbemiddeling. Ook is een voorstel gedaan voor een geluidsmeting. Huurder ziet daar het nut en de noodzaak niet van in.
- Huurder is uitgelegd:
 - wat de stappen zijn bij een overlast situatie;
 - dat een geluidmeting van belang is voor een goede beoordeling;
 - dat geluidsoptnames op een telefoon niet goed genoeg zijn voor een rechter;
 - dat verhuurder een inspanningsverplichting heeft maar geen resultaatverplichting in de kwestie.
- Omdat de buurman de overlast ontkent is er op dit moment een 'welles nietes'-situatie.
- De burens worden door huurder weggezet als asociaal. Met die handelwijze is verhuurder het niet eens. Er is met de buurman gesproken, ook over het wietgebruik. Deze zegt alleen wiet te gebruiken in de avonduren. Verhuurder heeft niet zelf de wietlucht geroken. In de avonduren werkt verhuurder niet. De politie is wel ter plaatse gaan ruiken. Zij hebben een milde wietlucht geroken. Dat heeft niet geleid tot een proces-verbaal.
- De buurman is nog niet zover om zijn vriendin permanent te laten inwonen. Er is echter geen reden om te denken dat haar aanwezigheid illegaal is. Verhuurder is zeer alert op woonfraude.
- Procedureel heeft verhuurder alles gedaan wat mogelijk is.
- Er is mediation georganiseerd. De buurman kon niet aanwezig zijn. Er is daarop met de wijkagent en de mediator gesproken zonder de burens. De verwachtingen van huurder sloten niet aan bij mediation.
- Buurtonderzoek doet verhuurder pas na meldingen van andere burens en/of een derde partij, zoals de politie. Andere burens hebben geen melding gedaan van overlast.
- Verhuurder staat nog steeds open voor een gesprek met alle partijen en een bemiddelaar om afspraken te maken. Buurtbemiddeling kan alsnog worden ingeschakeld. Als er afspraken worden gemaakt in het gesprek die niet worden nageleefd, moet huurder blijven melden bij verhuurder. Verhuurder kan dan kijken welke opvolging mogelijk is.
- Het opleggen van een gedragsaanwijzing is een zwaar middel. Dit wordt pas ingezet als de overlast duidelijk aantoonbaar is.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over door huurder ervaren geluidsoverlast en stankoverlast door wietgebruik afkomstig van de naaste burens;
- huurder hier meermaals melding van heeft gemaakt bij verhuurder, zonder dat de situatie is opgelost;



- huurder haar situatie ook meermaals kenbaar heeft gemaakt aan de politie en de gemeente en ook daar zich niet gehoord voelt;
- huurder van verhuurder wil dat hij kordaat optreedt tegen de buurman;
- huurder graag ziet dat een aanvullend gesprek met alle belanghebbenden plaatsvindt waarin onderlinge afspraken worden gemaakt en deze daarna ook worden nagekomen;
- huurder wil dat verhuurder actief tegen de buurman optreedt in het geval die zich niet aan de gemaakte afspraken houdt;
- huurder in relatie tot de geluidsoverlast vindt dat het aanbod om een extern geluidsonderzoek uit te laten voeren voor haar te laat is gedaan en om die reden zij niet heeft willen meewerken;
- verhuurder tijdens de zitting benadrukt dat hij adequaat op de door huurder gedane meldingen heeft gereageerd en de nodige vervolgacties heeft uitgezet;
- verhuurder de situatie tussen huurder en de buurman bestempelt als een één-op-één situatie, omdat geen andere overlastmeldingen bij verhuurder bekend zijn;
- verhuurder op basis van het door huurder toegestuurde logboek en de conclusie heeft getrokken dat de ervaren geluiden woon- en leefgeluiden zijn en als zodanig door huurder moeten worden geaccepteerd;
- verhuurder als objectieve onderbouwing van haar conclusie heeft voorgesteld een extern geluidsonderzoek te laten uitvoeren, maar dit door huurder om moverende redenen is afgewezen;
- verhuurder over het wietgebruik van de buurman heeft gezegd daarin een beperkte rol te hebben door te verwijzen naar de politie en het gedoogbeleid dat in Nederland daarvoor volgens verhuurder geldt;
- verhuurder de ervaren geuroverlast door huurder van het wietgebruik niet zelf heeft onderzocht en ervaren en in dat kader steunt op verklaringen van huurder, de buurman en de politie;
- verhuurder, ondanks dat hij het dossier heeft gesloten, bereid is een aanvullend gesprek te organiseren met partijen met het oog op het maken van afspraken; mochten die afspraken niet worden nagekomen, dan zal verhuurder aanvullende vervolgacties in gang zetten.

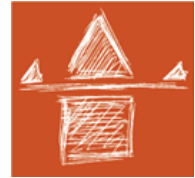
3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, de gedeeltelijke gegrondheid zich toespitst op het door verhuurder zelf onvoldoende duidelijk en objectief vaststellen of en in welke mate huurder geuroverlast ervaart door het wietgebruik van de burens van huurder. Volgens de Klachtencommissie heeft verhuurder een inspanningsverplichting om dit na te gaan. Het alleen steunen op verklaringen van (een der) partijen acht de commissie onvoldoende.

In het verlengde hiervan vindt de Klachtencommissie dat verhuurder er goed aan doet om:

- zelf in kaart te brengen in hoeverre huurder al dan niet geuroverlast ervaart van het wietgebruik door haar burens;
- bij veelvuldige constatering daarvan – in de mate dat het te kwalificeren als overlast – aanvullende vervolgacties te ondernemen.



Voor het overige is de klacht ongegrond. Het gaat dan om de door huurder ervaren geluidsoverlast. Het is voor de Klachtencommissie niet objectief vast komen te staan dat huurder geluidsoverlast ervaart waar verhuurder onvoldoende tegen optreedt. Als verhuurder actief wil kunnen optreden, is het van belang dat hij een onafhankelijk geluidsonderzoek door derden kan laten uitvoeren. Huurder doet er goed aan daaraan mee te werken. Indien en voor zover uit het rapport blijkt dat huurder overlast ervaart, dan is de Klachtencommissie van mening dat verhuurder er goed aan doet daar gepaste vervolgacties voor in te zetten.

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

Een kopie van het advies wordt aan huurder verzonden.

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, 19 mei 2026
Verzenddatum, 29 mei 2026