



Advies 202685

Staedion

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 6 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.

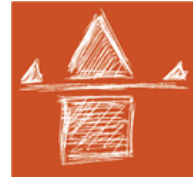
Omschrijving van de klacht

Huurder heeft een klacht over langdurige overlast van zijn medebewoners, bestaande uit geluidsoverlast, scheldpartijen en bedreigingen vanuit woning met huisnummer 2P en aanhoudende stankoverlast vanuit woning met huisnummer 2R. Daarnaast heeft verhuurder onvoldoende en te laat gereageerd op meldingen en klachten. Huurder wenst een schadevergoeding.

Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting zal worden behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich zal beperken tot de dienstverlening van de verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of de verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op een verzochte schadevergoeding, omdat de Klachtencommissie conform haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder ervaart reeds 19 maanden ernstige overlast van de bewoners van huisnummer 2P en vindt dat verhuurder te laat heeft ingegrepen.
- Huurder heeft hiervoor de politie meerdere keren gebeld.
- Huurder geeft aan dat de bewoners van 2P inmiddels uit de woning geplaatst zijn, maar dat hij in die periode geen woongenot heeft ervaren.
- Huurder ervaart sinds december 2025 aanhoudende stankoverlast vanuit woning met huisnummer 2R.
- Er heeft geen fysieke controle plaatsgevonden door verhuurder.
- Huurder vindt dat meldingen en berichten aan verhuurder vaak onbeantwoord blijven en dat er onvoldoende is gereageerd of gecontroleerd op locatie.
- Huurder voelt zich onvoldoende gehoord en serieus genomen door verhuurder, mede door het uitblijven van een duidelijke terugkoppeling en zichtbare actie.



Korte samenvatting zienswijze verhuurder

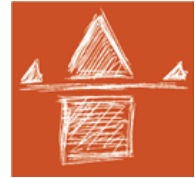
- Verhuurder bevestigt dat de bewoner van huisnummer 2P overlast veroorzaakte en dat hiervoor de overlastprocedure is doorlopen.
- Verhuurder meldt dat vanwege privacywetgeving (AVG) niet alle informatie hierover kon worden gedeeld met huurder.
- Verhuurder stelt dat er meerdere contactmomenten zijn geweest met huurder en dat terugkoppeling is gegeven voor zover dat mogelijk was.
- Verhuurder meldt dat er bij de klacht over woning 2R volgens verhuurder geen sprake is van een vastgesteld sociaal of bouwtechnisch gebrek. Er is geen vervuiling geconstateerd en de kwestie is momenteel nog in behandeling bij de afdeling Woonfraude.
- Verhuurder geeft aan dat meldingen intern worden verdeeld over verschillende afdelingen en dat niet alle meldingen bij dezelfde medewerker terechtkomen, hierdoor is vanuit de afdeling sociaalbeheer niet overal inhoudelijk op gereageerd.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de overlast die huurder heeft ervaren van de bewoners van woning 2P en de overlast die hij op dit moment ervaart van de bewoners vanuit de woning 2R;
- huurder stelt dat de bewoner van 2P er inmiddels niet meer woont, maar dat zij onvoldoende op de hoogte is gehouden van de voortgang in de procedure rondom de uithuiszetting;
- huurder vertelt dat hij wel enkele keren een medewerker heeft gesproken van verhuurder;
- huurder stelt dat hij op dit moment geuroverlast ervaart van de bewoners van woning 2R en dat hij sinds het melden van deze overlast in december 2025 geen reactie heeft gehad van verhuurder;
- verhuurder stelt dat hij met betrekking tot de klacht over woning 2P stap voor stap de overlastprocedure heeft gevolgd, maar dat hij wegens privacy redenen hierover niet alles aan huurder kon melden;
- verhuurder stelt dat hij huurder wel op de hoogte heeft gehouden voor zover dit mogelijk was binnen de AVG;
- verhuurder geeft aan dat de klacht rondom woning 2R is opgepakt door verschillende afdelingen en dat ter zake geen sprake is van een technisch gebrek maar dat er op dit moment nader onderzoek door de afdeling Woonfraude wordt verricht;
- verhuurder stelt dat hij in het kader van de privacywetgeving hierover geen nadere mededelingen kan doen.



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 de corporatie in de uitzetprocedure wat betreft woning 2P datgene heeft gedaan wat van hem in het kader van zijn dienstverlening verwacht mag worden. In zoverre acht de Klachtencommissie de klacht ongegrond.

De klachtencommissie begrijpt dat verhuurder de klachten van huurder met betrekking tot woning 2R heeft opgepakt en hier nader onderzoekt naar doet, maar de Klachtencommissie is van oordeel dat verhuurder huurder hiervan op de hoogte diende te stellen voor zover dit mogelijk is binnen de grenzen van de privacywetgeving. Dit is mede van belang in verband met wat huurder eerder heeft meegemaakt omtrent de overlast van de bewoners van woning 2P. In zoverre acht de commissie de klacht gegrond

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, 26 mei 2026
Verzenddatum, 12 juni 2026