



Advies 202690

Hof 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 24 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

De klacht gaat over een aantal aspecten van de woning en de leefomgeving. De klachten hebben betrekking op de gehorigheid van de woning, geluidsoverlast die huurder heeft ervaren van haar benedenbuurvrouw en de veiligheid van huurder in en om haar woning.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De woning is zeer gehorig. Huurder hoort bijna alles in de woning van de burens.
- Huurder durft bijna zelf niet meer te bewegen in haar eigen woning uit angst dat zij daarop aangesproken wordt door de onderbuurvrouw. Huurder is bang geworden en daardoor is haar gezondheid verslechterd.
- Huurder is ook met de dood bedreigd door de onderbuurvrouw. Huurder heeft daar aangifte van gedaan bij de politie. Huurder heeft het gevoel dat ze niet wordt geholpen.
- Doordat de woningen zo gehorig zijn, is de kans groot dat huurder wederom overlast gaat ervaren van nieuwe onderburen.
- Huurder wil haar woning geïsoleerd hebben. Het is destijds aangeboden maar huurder heeft dat afgewezen. Het was huurder niet duidelijk of haar laminaat terug mocht worden gelegd of dat er een ander laminaat met eenzelfde kwaliteit voor terug zou komen. Een vergoeding die huurder werd aangeboden vond huurder te weinig.
- Vanwege de gezondheid van huurder is zij niet in staat zelf haar woning te ontruimen en dient zij hulp daarbij te krijgen als er isolatiemaatregelen worden genomen.
- Er zijn meerdere burens die dezelfde gehorigheid ervaren als huurder.
- Huurder heeft het idee dat verhuurder niets doet om haar veilig te laten voelen in haar woning. Huurder weet niet wat verhuurder daarin voor haar kan betekenen. Huurder wil graag begrip van verhuurder in deze situatie.
- Huurder wilde de gemaakte afspraken tijdens de mediation niet ondertekenen omdat zij zich door die afspraken erg beperkt voelde in haar eigen woning.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De onderbuurvrouw heeft meerdere keren aangegeven overlast te ervaren van huurder. De onderbuurvrouw heeft daar meldingen van gemaakt.



- De mediationafspraken zijn niet ondertekend door huurder, en daardoor zijn zaken verder geëscaleerd en heeft er een incident plaatsgevonden
- De woningen dateren uit 1959 en voldoen aan het destijds geldende bouwbesluit. In 2017 is bewoners van het huurderscomplex aangeboden de woningen te isoleren. Er is huurders aangeboden de spullen te verhuizen naar de container met hulp van verhuurder. Er is tevens vervangende woonruimte aangeboden. Bijna alle bewoners hebben dat aanbod destijds afgeslagen.
- Er is onderzocht wat mogelijk is om het plafond te isoleren in de benedenwoning. Het is onderzocht door een gespecialiseerd bedrijf en het bleek dat die ingreep niet genoeg rendement (in geluidsreductie, te weten 2 dB) gaat opleveren en de kosten hoog zijn. Het rendement is alleen voldoende als alle woningen in het gehele huurderscomplex worden geïsoleerd.
- Huurders worden geïnformeerd over de gehorigheid van de woningen bij het aangaan van een huurovereenkomst.
- Als er overlastmeldingen binnenkomen van huurders gaat verhuurder daar mee aan de slag. De onderbuurvrouw heeft ook zeer veel gedaan om de overlast te verminderen.
- Door de onderbuurvrouw te herplaatsen heeft verhuurder al veel gedaan voor huurder.
- Er is huurder bij aanvang van de huurovereenkomst niets gemeld over de vloeren. Nieuwe huurders voldoen wel aan de eisen voor een goede vloer. Bewoners die de woning hebben betrokken voor 2017 hebben de bijlage bij het huurcontract niet ontvangen maar zijn wel op de hoogte gehouden met een nieuwsbrief.
- De woningen zijn geïsoleerd aan de buitenkant waardoor de geluidsoverlast meer van binnenuit komt. Bij woningmutatie wordt er fermacell als ondervloer in de woning gelegd.
- Als de veiligheid van bewoners in het geding komt, moet er worden geschakeld met de politie. Er worden gesprekken met huurders gehouden als men zich niet veilig voelt. Als er klachten binnenkomen, volgen er gesprekken. Verhuurder is daartoe bereid maar twijfelt of het genoeg is voor huurder.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over de gehorigheid van de woning, geluidsoverlast die huurder heeft ervaren van haar benedenbuurvrouw en de veiligheid van huurder in en om haar woning;
- huurder klaagt dat de woning bijzonder gehorig is en dat zij zich daardoor niet vrij voelt in haar dagelijkse doen en laten;
- de geluidsoverlast die huurder heeft ervaren van haar onderbuurvrouw bestond uit harde muziek afspelen en het karaoken van de onderbuurvrouw;
- de klacht van huurder met betrekking tot de veiligheid ziet op agressief gedrag van de onderbuurvrouw, en verder bestaat het uit het gevoel dat huurder heeft dat zij in haar doen en laten beperkt wordt door de gehorigheid van de woningen;
- verhuurder verschillende acties heeft ondernomen met betrekking tot de geluidsoverlast;
- verhuurder met de begeleider van de onderbuurvrouw afspraken heeft gemaakt met de onderbuurvrouw over het afspelen van muziek en het karaoken;
- verhuurder huurder en de benedenbuurvrouw heeft verwezen naar buurtbemiddeling maar dat dit niet tot een oplossing van de overlast heeft geleid;
- verhuurder uiteindelijk de benedenbuurvrouw in februari 2026 heeft verplaatst naar een andere woning;
- de betreffende woningen gebouwd zijn in 1959 en gehorig zijn.



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 onder de gegeven omstandigheden heeft gedaan wat van hem verwacht mag worden. Verhuurder heeft uiteindelijk de onderbuurvrouw een andere woning aangeboden en daarmee is de overlast die huurder heeft ondervonden van de onderbuurvrouw opgelost.

De Klachtencommissie adviseert verhuurder, gelet op de gehorigheid van de woningen, om bij toekomstige mutaties op zorgvuldige wijze te onderzoeken of extra geluidsisolatie mogelijk is. Daarnaast adviseert de Klachtencommissie verhuurder om aan toekomstige huurders te vragen rekening te houden met de gehorigheid van de woningen, onder andere door het toepassen van geluidreducerende ondervloeren.

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.

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, 2 juni 2026
Verzenddatum, 22 juni 2026