



Advies 202700

Rijswijk 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 16 april 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 hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op de afhandeling en het uitblijven van inhoudelijke reacties van verhuurder op meldingen van huurder inzake (geluids)overlast van burens.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De overlast is ontstaan sinds nieuwe burens onder huurder zijn komen wonen. Volgens huurder provoceren zij en vertonen zij agressief gedrag.
- De burgemeester heeft de onderburens (en ook huurder) een waarschuwing gestuurd, maar dit heeft niet geleid tot verbetering van de situatie.
- Enkele weken geleden is de situatie ernstig geëscaleerd. Huurder is in het park bedreigd door meerdere personen. De politie is hierbij betrokken geweest.
- Huurder voelt zich onveilig, blijft veel binnenshuis en durft nauwelijks nog naar buiten.
- Huurder heeft meerdere meldingen gedaan bij zowel verhuurder als de politie.
- De overburens hebben in het verleden vergelijkbare problemen ondervonden met de overlastgever, toen zij de onderburens van deze persoon waren. Huurder was hiervan op de hoogte.
- Volgens verhuurder mag er geen informatie worden verstrekt, terwijl volgens huurder haar veiligheid inmiddels in het geding is.
- Huurder voelt zich niet serieus genomen door verhuurder. Zij wordt niet teruggebeld en ontvangt geen inhoudelijke reacties. Huurder betaalt huur en verwacht daarom een passende dienstverlening van verhuurder. Volgens huurder heeft verhuurder verplichtingen die moeten worden nagekomen.
- In de portiek zijn camera's opgehangen, maar volgens huurder vinden er ook incidenten buiten de portiek plaats die niet door die camera's worden vastgelegd.
- Huurder geeft aan haar best te doen en alle verzoeken van verhuurder op te volgen.
- Huurder heeft geen gebruik willen maken van de aangeboden wisselwoning om tot rust te komen. Zij heeft eerder in een wisselwoning verbleven en bewaart daaraan negatieve herinneringen vanwege de hygiëne. Wel had zij graag enkele nachten in een hotel willen verblijven om tot rust te komen.
- Huurder heeft eveneens een brief van de burgemeester ontvangen waarin beide partijen worden opgeroepen zich niet met elkaar te bemoeien. Hoewel huurder de



waarschuwing accepteert, is zij van mening dat de feitelijke constatering in de brief niet juist zijn.

- Huurder heeft tweemaal aangifte gedaan van bedreiging bij de politie. De politie heeft die aangiftes niet verder opgepakt. Volgens de politie was er onvoldoende bewijs, omdat beschikbare opnames op zichzelf niet voldoende waren.
- Huurder heeft een tweede waarschuwing van de gemeente ontvangen, omdat een familielid contact heeft gezocht met de overlastgever.
- Huurder ervaart daarnaast stankoverlast door het blowen van de overlastgever. Ook voelt zij zich onveilig door de plaatsing van een deurbelcamera. Volgens huurder zou deze camera worden verwijderd, maar dat is niet gebeurd. Zij heeft hiervan melding gemaakt bij verhuurder, maar daarop is niet naar haar gereageerd. Daarnaast heeft zij een melding ingediend bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
- De stankoverlast is volgens huurder afgenomen sinds de partner van de overlastgever is vertrokken.
- Huurder heeft niet gereageerd op de door verhuurder aangeboden woning, omdat zij deze niet gelijkwaardig vindt. Daarnaast wil zij haar elf opgebouwde woonjaren niet verliezen en is zij van mening dat de overlastgever, en niet zijzelf, zou moeten verhuizen.
- Tot slot geeft huurder aan verbaasd te zijn over de uitgevoerde geluidsmeting, omdat zij hiervan niet op de hoogte was. Zij voelt zich niet verplicht om te verhuizen, omdat zij al 11 jaar lang prettig in de woning heeft gewoond totdat de burens onder haar zijn komen wonen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder vindt de (geluids)overlast die huurder ervaart zeer vervelend voor huurder.
- Aan huurder is gevraagd een logboek bij te houden en overlastmeldingen te blijven doen.
- In maart 2026 is de situatie geëscaleerd.
- Er is contact geweest met de gemeente en de politie. Twee dagen later heeft overleg plaatsgevonden met de betrokken partijen, waarbij de huurder een wisselwoning is aangeboden.
- Een dan erna is een brief gestuurd aan de betrokken partijen.
- Huurder bleef meldingen doen. De aangeleverde filmpjes waren echter niet altijd duidelijk. Ook zijn omwonenden bevraagd over de situatie; zij gaven aan dat het rustig was.
- Verhuurder heeft ook overlastmeldingen ontvangen van de onderburen over huurder.
- Eind juni 2026 is een geluidsmeting uitgevoerd. Deze meting heeft plaatsgevonden in aangrenzende woningen. Uit de resultaten van de geluidsmeting bleek geen sprake te zijn van geluidsoverlast.
- Er zijn camera's in de portiek geplaatst met het oog op de veiligheid van de bewoners.
- Eind juni 2026 is huurder een andere, gelijkwaardige woning aangeboden om de situatie te de-escaleren. Deze woning heeft nagenoeg dezelfde oppervlakte als de huidige woning. Verhuurder heeft hierop geen reactie van huurder ontvangen. Het behoud van de woonjaren is in deze situatie niet mogelijk, omdat het om een aanbod ter de-escalatie gaat.
- De benedenburen zijn aangesproken op de camera's in hun tuin. Deze camera's zijn door de huurders verwijderd. Er is nog wel een videodeurbel aanwezig, maar huurder beschikt eveneens over een videodeurbel.
- Beide partijen klagen over elkaar; volgens verhuurder is sprake van een burencrisis. Voor het starten van een gerechtelijke procedure is het dossier volgens verhuurder nog



onvoldoende onderbouwd. Ook voor de gestelde geluidsoverlast is volgens verhuurder onvoldoende bewijs beschikbaar.

- Verhuurder onderhoudt nauw contact met de wijkagent en de gemeente. De samenwerking is intensief. Vanwege privacywetgeving ontvangt verhuurder geen inhoudelijke terugkoppeling van de politie en moet verhuurder de situatie zelf onderzoeken. Om die reden is huurder een andere woning aangeboden.
- Verhuurder is verrast dat huurder het woningaanbod niet heeft geaccepteerd, gelet op de veiligheidsaspecten. Inmiddels heeft huurder ook urgentie aanvraagd.
- Verhuurder geeft aan ook zoekende te zijn naar een passende oplossing voor deze situatie.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de afhandeling en het uitblijven van inhoudelijke reacties van verhuurder op meldingen van huurder inzake (geluids)overlast van burens;
- huurder meermaals meldingen heeft gedaan vanaf februari 2026 over aanhoudende overlast van de burens;
- In maart 2026 er een incident heeft plaatsgevonden waarbij de situatie is geëscaleerd tussen huurder en medebewoners van de portiek;
- naar aanleiding van dat incident er een overleg heeft plaatsgevonden tussen bewoners, gemeente, politie en verhuurder; dat gesprek heeft ertoe geleid dat de gemeente waarschuwingen heeft uitgebracht aan alle betrokkenen;
- huurder kort na het incident niet is opgehouden met het doen van meldingen van overlast;
- huurder zich op het standpunt stelt dat de overlastgevers moeten verhuizen en niet zichzelf;
- verhuurder aangeeft dat er over en weer meldingen worden gedaan;
- verhuurder huurder een tijdelijk wisselwoning heeft aangeboden na het incident van maart 2026, maar nu pas begrijpt dat huurder die woning heeft geweigerd vanwege eerdere slechte ervaringen met wisselwoningen;
- verhuurder heeft aangegeven de situatie te hebben gemonitord door met niet direct betrokken omwonenden contact te hebben over de overlast; verhuurder heeft ook aangegeven contact te hebben gehad met de politie en de gemeente;
- verhuurder geeft aan dat uit de meldingen geen of onvoldoende concreet bewijs volgt voor de vereiste dossiervorming om op te kunnen treden tegen de overlast;
- verhuurder hierop aanvullend een geluidsonderzoek heeft laten uitvoeren. Uit deze rapportage blijkt echter dat in de onderzochte periode ook geen geluidsoverlast is vastgesteld;
- verhuurder op dit moment onvoldoende dossiervorming heeft om voor te leggen aan de rechter;
- verhuurder hierop een gelijkwaardige woning heeft aangeboden om zodoende de-escalerend op te treden. Huurder heeft op dit aanbod van eind juni 2026 van verhuurder niet gereageerd.



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, gegeven de omstandigheden van het geval en het tijdsverloop, verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem in deze situatie mag worden verwacht.

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, 8 juli 2026
Verzenddatum, 21 juli 2026