



Advies 202709

Wassaenaarsche Bouwstichting

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 30 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 (digitale) hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Huurder ervaart sinds geruime tijd (geluids)overlast dat afkomstig van installaties van omwonende burens, dichtbij zijn slaapkamer.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder ervaart sinds het betrekken van zijn huidige woning een lage bromtoon en trillingen, voornamelijk in de slaapkamer.
- Huurder zegt dat zijn nachtrust hierdoor ernstig verstoord wordt en geen woonplezier meer ervaart.
- Huurder stelt dat de (geluids)overlast afkomstig is van meerdere ventilatiemotoren die zich in de woningen van omwonende burens bevinden.
- Huurder erkent dat verhuurder diverse onderzoeken heeft uitgevoerd en maatregelen heeft getroffen. De maatregelen betroffen onder andere het plaatsen van tijdschakelaars en het vervangen van onderdelen van de installatie. Volgens huurder hebben deze maatregelen niet geleid tot een oplossing.
- Huurder waardeert de inspanning van verhuurder, maar betreurt dat tot op heden nog geen oplossing is gevonden.
- Huurder stelt dat niet alle afgesproken werkzaamheden zijn uitgevoerd. Hij vermoedt dat bepaalde installaties of onderdelen daarvan 's nachts blijven functioneren en dan een lage bromtoon veroorzaken.
- Volgens huurder is sprake van een bouwkundig probleem dat pas opgelost kan worden na nader onderzoek.
- Huurder vindt dat de communicatie vanuit verhuurder in het begin van het traject onvoldoende was. Hij heeft herhaaldelijk om terugkoppeling moeten vragen. Volgens huurder is de communicatie na zijn klacht bij de Klachtencommissie verbeterd.
- Huurder stelt dat medewerkers van verhuurder de geluidsoverlast tijdens een recent bezoek zelf hebben waargenomen.
- Huurder zegt niet overgevoelig te zijn voor omgevingsgeluiden. Hij verwijst naar eerdere constateringen, geluidsoptnamen en zijn technische kennis.



- Huurder bevestigt ook in een eerdere woning bij een andere corporatie soortgelijke overlast te hebben gehad.
- Huurder vindt dat de oorzaak van de overlast nog niet volledig is onderzocht. Hij vraagt verdere maatregelen om de geluidsoverlast definitief weg te nemen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder meldt dat vanaf de eerste melding van huurder actie is ondernomen om de oorzaak van de geluidsoverlast te achterhalen en maatregelen te treffen.
- Verhuurder erkent dat de communicatie richting huurder, vooral in de beginfase, onvoldoende is geweest. Volgens verhuurder is achter de schermen wel voortdurend gewerkt aan afhandeling van de melding.
- Verhuurder heeft een aannemer ingeschakeld om onderzoek te verrichten en technische maatregelen uit te voeren. Die maatregelen waren onder andere het plaatsen van tijdschakelaars, het vervangen van motoren en het aanpassen van onderdelen van de ventilatie-installaties.
- Verhuurder erkent dat het traject langer heeft geduurd dan wenselijk. Hij zegt dat ook de inzet van externe partijen meer tijd heeft gekost dan aanvankelijk verwacht.
- Verhuurder meldt dat wel geluid is waargenomen, maar de exacte bron nog niet is vastgesteld. Om die reden is een adviesbureau ingeschakeld voor nader onderzoek. Het adviesbureau heeft een moment meeting gedaan tussen 23:00 en 00:00 uur.
- Verhuurder verwacht dat het rapport van het adviesbureau op korte termijn beschikbaar komt. De uitkomsten daarvan zijn bepalend voor eventuele vervolgstappen.
- Verhuurder zegt toe het rapport zodra dit is ontvangen ook aan de Klachtencommissie ter beschikking te stellen. De Klachtencommissie kan het dan betrekken bij haar advies.
- Verhuurder zegt dat geen vergelijkbare klachten van andere bewoners in het complex zijn ontvangen.
- Verhuurder bereid is, indien uit het onderzoek blijkt dat verdere maatregelen noodzakelijk zijn, tot vervolgonderzoek over te gaan en aanvullende acties in gang te zetten om tot een oplossing te komen.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over door huurder in zijn woning ervaren bromgeluiden tijdens de nachtelijke uren, wat tot derving van zijn woongenot leidt;
- huurder hiervan meermaals melding heeft gemaakt bij verhuurder, zonder dat de ervaren (geluids)overlast is verholpen;
- huurder stelt dat de door hem ervaren (geluids)overlast samenhangt met een bouwkundig probleem en afkomstig is van zijn omliggende burens, terwijl die burens melden geen (geluids)overlast te ervaren;
- huurder tijdens de zitting stelt dat de door hem ondervonden (geluids)overlast zich niet zonder meer laat vertalen naar passende normwaarden;



- verhuurder zegt het nodige te hebben gedaan om de oorzaak te achterhalen en de (geluids)overlast zo mogelijk te verhelpen;
- verhuurder betreurt dat huurder desondanks de (geluids)overlast blijft ondervinden;
- verhuurder tijdens de zitting heeft gezegd dat de doorlooptijd op enkele punten beperkter had kunnen zijn;
- verhuurder in afwachting is van het rapport van het adviesbureau om op basis daarvan de gepaste vervolgstappen in gang te kunnen zetten;
- zij het hiervoor vermelde rapport tijdig heeft ontvangen om bij het opstellen van dit advies te betrekken.

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, gegeven de omstandigheden van het geval, verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem vanuit zijn dienstverlening verwacht mag worden.

Naar de mening van de Klachtencommissie doet verhuurder er goed aan de tijdens de zitting gedane toezegging aan huurder tot het uitzetten van (een) gepaste vervolgactie(s) in gang 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, 11 augustus 2026
Verzenddatum, 21 augustus 2026