



Advies 202730

Wooninvest

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 3 augustus 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.

Vanwege een technische fout bij de commissie heeft huurder niet kunnen deelnemen aan de digitale hoorzitting. Zij heeft in plaats hiervan een schriftelijke reactie op de zienswijze ingebracht.

Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over de geluidsoverlast die huurder ervaart van de bovenburen en over het besluit van verhuurder om het dossier te sluiten, terwijl huurder vindt dat de overlast nog steeds voortduurt.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder woont al 26 jaar in de woning en geeft aan dat de door haar ervaren geluidshinder sinds april 2025 is ontstaan, nadat de huidige bewoners de bovenwoning hebben betrokken.
- Huurder geeft aan dat voorafgaand aan de nieuwe bewoning werkzaamheden zijn uitgevoerd in de bovenwoning en dat zij sinds die periode meer geluiden hoort.
- Huurder stelt dat uit het geluidsonderzoek niet is gebleken dat de door haar gemelde geluiden niet bestaan, maar dat de herkomst van deze geluiden niet eenduidig kon worden vastgesteld.
- Huurder geeft aan dat onvoldoende is onderbouwd waarom sprake zou zijn van normale woongeluiden en wat de oorzaak van de gemelde geluiden is.
- Huurder stelt dat onvoldoende inzichtelijk is hoe haar logboeken zijn betrokken bij het onderzoek.
- Huurder geeft aan dat de meeste geluidsoverlast wordt ervaren in de avond- en nachturen en in de gang en slaapkamers, terwijl de meetapparatuur in de woonkamer stond.
- Huurder geeft aan dat geluidsoverdracht en de beleving van geluid per woning en per bewoner kunnen verschillen.
- Huurder stelt dat het ontbreken van technische gebreken aan de vloer niet betekent dat andere mogelijke oorzaken van de geluidsoverlast zijn uitgesloten.
- Huurder betwist niet dat de gemeten geluidswaarden binnen de geldende normen vallen, maar stelt dat daarmee niet is uitgesloten dat sprake is van geluidshinder.
- Huurder stelt dat uit het onderzoeksrapport blijkt dat de gemelde geluiden door hun frequentie als hinderlijk kunnen worden ervaren en dat is geadviseerd contactgeluiden zoveel mogelijk te beperken.



- Huurder geeft aan dat onvoldoende is toegelicht hoe deze bevindingen zijn meegewogen bij de beslissing om het dossier te sluiten.
- Huurder geeft aan gedurende het traject te hebben meegewerkt aan gesprekken, logboekregistraties en het geluidsonderzoek. Zij is terughoudend over de opnieuw aangeboden mediation zonder een toelichting op wat een nieuw traject wezenlijk anders maakt.
- Huurder stelt dat mediation communicatie kan ondersteunen, maar de nog openstaande technische en onderzoek matige vragen niet kan vervangen.
- Huurder is van mening dat het onderzoek onvoldoende duidelijkheid heeft gegeven over de oorzaak van de geluiden en dat verhuurder het dossier daarom onvoldoende zorgvuldig heeft gesloten.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder geeft aan begrip te hebben voor de overlast die huurder ervaart.
- Verhuurder stelt de klacht serieus te hebben opgepakt en zorgvuldig te hebben onderzocht.
- Verhuurder geeft aan een buurtonderzoek te hebben uitgevoerd. Volgens verhuurder hebben overige bewoners geen soortgelijke problemen gemeld.
- Verhuurder stelt naar aanleiding van de herhaalde meldingen een geluidsonderzoek te hebben laten uitvoeren om geluidsoverlast uit te sluiten.
- Verhuurder stelt dat uit het onderzoeksrapport blijkt dat geen geluidsoverlast is geconstateerd.
- Verhuurder stelt dat de gemeten geluiden binnen de geldende normen vallen en worden aangemerkt als normale woon- en leefgeluiden.
- Verhuurder geeft aan een huisbezoek bij de bovenburen te hebben afgelegd. Volgens verhuurder is daarbij vastgesteld dat de vloer voldoende geluidsdemping biedt en voldoet aan de daarvoor geldende normen.
- Verhuurder stelt dat de bovenburen beschikken over een harde vloer met een isolerende onderlaag.
- Verhuurder geeft aan dat bij de bovenburen incidenteel feestelijke bijeenkomsten hebben plaatsgevonden, maar stelt dat er geen sprake is van structurele overlast.
- Verhuurder stelt dat uit het buurtonderzoek, het geluidsonderzoek en het huisbezoek bij de bovenburen geen bijzonderheden zijn gebleken.
- Verhuurder ziet daarom geen mogelijkheden om de situatie verder op te lossen en adviseert huurder gebruik te maken van buurtbemiddeling.
- Verhuurder stelt dat buurtbemiddeling de meest passende vervolgstap is om de ervaren hinder bespreekbaar te maken.
- Verhuurder geeft aan dat de bovenburen ontstaan voor deelname aan buurtbemiddeling, maar stelt dat huurder dit tot op heden heeft afgewezen.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op geluidsoverlast die huurder ervaart van de bovenburen;
- huurder stelt dat verhuurder haar dossier heeft gesloten terwijl de overlast nog steeds voortduurt;
- huurder betwist de zorgvuldigheid van het onderzoek en de onderbouwing van het besluit om het dossier te sluiten;



- huurder stelt dat de oorzaak van de door haar ervaren geluidshinder niet is vastgesteld en dat onvoldoende inzichtelijk is gemaakt hoe logboeken en meldingen zijn meegewogen;
- verhuurder stelt dat hij de meldingen zorgvuldig heeft behandeld en dat uitgebreid onderzoek heeft plaatsgevonden;
- verhuurder heeft een onafhankelijk geluidsonderzoek laten uitvoeren en heeft buurtonderzoek gedaan binnen de woonomgeving bij andere bewoners waaruit is gebleken dat door andere bewoners geen overlast wordt ervaren en dat de gemeten geluiden vallen binnen de geldige normen voor woon- en leefgeluiden;
- verhuurder stelt dat hij tevens de vloer in de woning van de vermeende veroorzaker heeft onderzocht en dat de vloer volgens de gestelde normen is aangebracht;
- verhuurder stelt dat hij de meldingen van huurder zorgvuldig heeft onderzocht en behandeld;
- verhuurder heeft buurtbemiddeling geadviseerd tussen huurder en de vermeende veroorzaker van de overlast, maar huurder wil hier alleen onder voorwaarden aan meewerken.

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 is van oordeel dat verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem in het kader van de dienstverlening verwacht mag worden.

De Klachtencommissie is van oordeel dat verhuurder zorgvuldig onderzoek heeft uitgevoerd, alle mogelijke stappen bij meldingen over geluidsoverlast heeft doorlopen en heeft gedaan wat hij kon doen.

De Klachtencommissie vindt dat huurder er goed aan doet om het aanbod van buurtbemiddeling te accepteren.

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, 29 september 2026
Verzenddatum, 16 oktober 2026