



Advies 202501

Haag Wonen

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 30 oktober 2024 een klacht van huurder met het verzoek om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

De huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de online zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Huurder ervaart sinds lange tijd overlast van het kind van de onderbuurvrouw. Het kind rent 's ochtends vroeg en 's avonds laat door het huis wat geluidsoverlast veroorzaakt bij huurder en haar zoon. Huurder heeft meerdere malen contact gezocht met de onderbuurvrouw om dit te bespreken, maar gezien de dreigementen die daarop volgden vanuit de onderbuurvrouw heeft dit tot op heden nog nergens toe geleid.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder woont in een appartementencomplex. Sinds lange tijd ervaart huurder overlast van haar onderbuurvrouw. Hierover heeft zij meerdere malen melding gedaan bij de verhuurder. In ieder geval één keer per twee maanden.
- De overlast bestaat voornamelijk uit het rennen door de woning en daarmee gepaard gaand lawaai. Veelal vindt dit 's ochtends vroeg en 's avonds laat plaats. Om hier aandacht voor te vragen bonkt huurder vaak op de vloer. Dit om ervoor te zorgen dat het kind stopt met rennen en stampen door de woning.
- Huurder geeft aan niet de enige te zijn die overlast van de onderbuurvrouw ervaart. Er zijn meerdere bewoners in het appartementencomplex die overlast ervaren. Zij weet in ieder geval dat haar naaste buurman eveneens daarover melding heeft gedaan bij de verhuurder. Ook daar is niets mee gedaan door de verhuurder.
- Huurder en haar zoon zijn in opdracht van de onderbuurvrouw meerdere malen bedreigd. Mede hierdoor durft huurder haar onderbuurvrouw niet meer te benaderen. Over een plaatsgevonden voorval licht huurder toe dat haar man is aangevallen door de onderbuurvrouw. Daarbij zou de onderbuurvrouw met een mes op haar man zijn afgekomen.
- De bewoners onder het appartement waar de overlast wordt veroorzaakt, ervaren ook overlast. Zij durven daarover vanwege de dreigende sfeer geen meldingen in te dienen bij de verhuurder.
- De wijkagent is bekend met de situatie, maar het is tot op heden onbekend of er verdere acties zijn ondernomen.
- Op het verzoek van de verhuurder tot deelname aan bemiddeling en mediation geeft huurder aan daartoe wegens gezondheidsredenen niet in staat te zijn. Om enige



doorbraak te kunnen realiseren geeft haar zoon tijdens de zitting aan namens zijn moeder aan een bemiddelingsgesprek deel te zullen nemen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De verhuurder geeft aan dat meerdere meldingen van huurder zijn binnengekomen. Zij is niet bekend met soortgelijke meldingen van andere huurders uit het appartementencomplex. Niet is te herleiden wat met de door huurder in het verleden gedane meldingen door de verhuurder gedaan is. Wel wordt aangegeven dat er in de tussenliggende periode ook perioden zijn geweest dat het 'stil' is geweest en er geen meldingen van huurder zijn ontvangen van overlast van haar onderbuurvrouw.
- Sinds het aantreden van beide beheerconsulenten half vorig jaar, heeft de verhuurder actie ondernomen op de door huurder gedane meldingen. Zo is een medewerker van de verhuurder bij de onderbuurvrouw langs geweest. De onderbuurvrouw erkende dat haar zoon voor veel overlast kan zorgen. Zij snapt dat dit overlast bij de overige burens geeft, en had aangegeven daar rekening mee te zullen houden.
- De verhuurder is van mening dat dit een conflict is tussen de huurder en haar onderbuurvrouw (lees: een één-op-één conflict) dat het beste aangepakt kan worden door inzet van bemiddeling en mediation. Daarvan had de onderbuurvrouw aangegeven hieraan mee te willen werken, maar huurder niet. De verhuurder was niet bekend met de achterliggende reden van huurder. Nu de zoon van huurder bereid is aan zo'n gesprek deel te nemen, zal de verhuurder dit proces zo spoedig mogelijk in werking zetten.
- Gezien de beoordeling door de verhuurder van de situatie is ervoor gekozen om geen buurtonderzoek uit te voeren. Mocht het in te zetten traject niet tot het gewenste resultaat leiden, dan pakt de verhuurder het dossier verder op.
- Voor de volledigheid wordt meegedeeld dat de wijk waar huurder woont bekend staat als 'probleemwijk'. In de wijk worden met regelmaat controles uitgevoerd door de verhuurder.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht verband houdt met een overlastsituatie tussen huurder en haar directe onderbuurvrouw;
- huurder sinds lange tijd meldingen van overlast maakt bij de verhuurder en van mening is dat de verhuurder daar niets mee doet of onvoldoende aandacht voor heeft;
- huurder aangeeft dat ook andere huurders overlast ervaren van haar onderbuurvrouw;
- huurder geconfronteerd is geweest met een dreigende situatie, waardoor voor haar het direct benaderen van de onderbuurvrouw geen mogelijkheid is;
- huurder graag haar nachtrust terugwinst door de overlast te laten stoppen;
- de zoon van huurder tijdens de zitting heeft aangegeven bereid te zijn deel te nemen aan bemiddeling en mediation;
- de verhuurder heeft aangegeven de zaak serieus te nemen, maar niet bekend te zijn met meldingen van andere huurders uit het appartementencomplex en om die reden de klacht van huurder heeft bestempeld als een één-op-één conflict;
- de verhuurder eerder meldingen in het systeem van huurder heeft gezien, maar heeft toegelicht niet te kunnen herleiden hoe deze zijn opgevolgd door de verhuurder;



- gezien het type conflict, de verhuurder bemiddeling en mediation heeft voorgesteld aan beide partijen. maar dit omdat huurder eerder niet bereid was daaraan deel te nemen, niet van de grond kwam;
- de verhuurder tijdens de zitting heeft aangegeven dat voor zover bemiddeling en mediation niet slaagt, zij gepaste vervolgstapen zal inzetten tot het oplossen van het conflict tussen de burens.

3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.

De commissie is van oordeel dat de verhuurder gegeven de omstandigheden van het geval, al eerder tot gepaste acties had kunnen overgaan. Niet duidelijk is namelijk geworden wat met de in het verleden door huurder gemaakte meldingen is gedaan en welke vervolgstapen door de verhuurder in gang zijn gezet. Naar de mening van de commissie dient het gebrek aan inzicht hierin aan de verhuurder te worden toegeschreven.

Wel geeft de commissie mee zich te kunnen vinden in het ingezette traject van bemiddeling en mediation. Voor zover dit traject niet mocht slagen, geeft de commissie aan de verhuurder mee dat zij er goed aan doet de nodige gepaste acties in gang te zetten die kunnen bijdragen aan het oplossen van het conflict tussen de burens.

De commissie verzoekt de verhuurder een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusie(s) van de commissie.

Hoorzitting, 14 januari 2025
Verzenddatum, 29 januari 2025

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.
