

Nuttige informatie en ondersteuning voor huurders

Gelukkig zijn veel huurders van Laurentius tevreden over hun woning, hun woonsituatie en de contacten met de corporatie. Maar soms is dat niet het geval. Het is goed om dan te weten welke stappen je kunt nemen. Hoe en waar meld je klachten? Hoe bouw je een dossier op? En bij welke instanties kun je terecht voor informatie en ondersteuning? We hopen dat met dit document duidelijker te maken. Het tweede deel gaat specifiek over (over)last en burenruzie. Het laatste deel, tenslotte, verwijst naar twee maatschappelijke instanties.

Algemeen

Meld klachten altijd eerst schriftelijk bij Laurentius en bouw een dossier op met kopieën van alle correspondentie en evt. foto's. Geef Laurentius een redelijke termijn om te reageren. Meestal is dat zes weken, tenzij gebreken gevaar opleveren en/of de gezondheid in het geding is.

NB. Contactgegevens/webpagina's kunnen veranderd zijn sinds publicatie van dit document.

Instanties voor zaken met betrekking tot je woning en Laurentius

Huurderskoepel Laurentius (HKL)

De HKL is een belangenorganisatie die de huurders van Laurentius vertegenwoordigt en op beleidsniveau opkomt voor hun rechten. De HKL is in principe géén partij bij het oplossen van individuele geschillen tussen huurders en Laurentius. De huurderskoepel heeft daarvoor niet de bevoegdheid, deskundigheid en middelen. De HKL kan wel adviseren en ondersteunen bij het oplossen van klachten en over - al dan niet juridische - vervolgstappen adviseren.

Als klachten vaker en/of op meerdere plaatsen voorkomen, zal de HKL deze aankaarten bij Laurentius en bespreken of en hoe deze via beleid moeten en kunnen worden opgelost.

W. www.huurderskoepellaurentius.nl

E. info@huurderskoepellaurentius.nl

Geschillencommissie (SGB)

De Stedelijke Geschillencommissie Breda (SGB) behandelt klachten over Klik voor Wonen, Laurentius, WonenBredburg, Alwel, Thuisvester en Woonvizer. Bijvoorbeeld als je ontevreden bent over hun handelswijze, achterstallig onderhoud aan je woning, onvoldoende actie tegen overlast en de algemene dienstverlening. De SGB behandelt geen klachten over huurprijs of servicekosten. Daarmee ga je naar de Huurcommissie (zie blz. 2 van dit document).

Een advies van de geschillencommissie is niet bindend voor de klager (huurder), wél voor het bestuur van de corporatie of Klik voor Wonen tegen wie het geschil gericht is. NB. Deze gebondenheid vervalt wanneer een huurder niet instemt met het advies van de geschillencommissie en zich wendt tot de Huurcommissie of de rechter.

W. app.klachtregeling.nl/sgb

E. sgb@klachtregeling.nl

T. 013-594 4151

Huurcommissie

Ben je niet tevreden over de manier waarop Laurentius en/of of de SGB je klacht heeft opgelost? En vond de gebeurtenis waarover je klaagt niet langer dan één jaar geleden plaats? De Huurcommissie is een onpartijdige en onafhankelijke organisatie die geschillen tussen huurders en verhuurders behandelt. Uitspraken van de Huurcommissie zijn bindend. Zijn partijen het niet met de uitspraak eens, dan kan de kantonrechter worden ingeschakeld.

Met welke klacht kun je bij de Huurcommissie terecht?

Je kunt een klacht indienen over Laurentius, een van haar medewerkers of een bedrijf dat voor Laurentius werkt. Bijvoorbeeld met betrekking tot:

- de hoogte van de [huurprijs](#);
- regels rond [huurverhoging](#);
- problemen met [onderhoud en gebreken van de huurwoning](#), en
- de hoogte van [servicekosten](#) en de kosten van gas, energie en water.

Welke klachten behandelt de Huurcommissie niet?

De Huurcommissie kan geen uitspraak doen over:

- (opzegging van het) huurcontract;
- (het terugkrijgen van) de borgsom;
- woningtoewijzing en woningruil;
- betalingsachterstanden, en
- het afsluiten van gas, elektriciteit of water.

Je kunt hiermee meestal wel terecht bij het Juridisch Loket (zie blz. 3 en 4 van dit document).



W. www.huurcommissie.nl/

T. 088 1 600 300

Huurteam Breda

Bij Huurteam Breda ondersteunen juridische consultants huurders bij procedures bij de Huurcommissie (gesprekken aangaan met verhuurder, schrijven van brieven, procedures opstarten en begeleiden, afhandeling regelen). Bij geschillencommissies ondersteunt het Huurteam niet, gezien deze niet direct verband houden met huurrechtelijke kwesties (zoals overlast, slechte communicatie, etc.). Ook voert het Huurteam geen kantonprocedures, aangezien hier toevoegingen of andere voorzieningen voor zijn. Huurteam is echt een voorliggende voorziening.

W. www.huurteambreda.info

E. email@huurteambreda.info

Meldpunt Huurproblemen Breda

Als huurder heb je bepaalde rechten. Er zijn [regels waar de verhuurder zich aan moet houden](#). Heb je bijvoorbeeld twijfels over je borgsom of huurprijs? Praat eerst met Laurentius. Kom je er samen niet uit, dan kun je hulp en advies krijgen van de gemeente via het Meldpunt Huurproblemen. Samen met jou kijken ze wat je kunt doen. Als de regels niet worden nageleefd, dan kan de gemeente handhaven en een boete geven. Je kunt bij het Meldpunt terecht als je verhuurder:

- te hoge huur vraagt: [check eerst je huurprijs](#);
- meer dan 2 maanden kale huur vraagt als borg;
- onredelijk hoge servicekosten of bemiddelingskosten vraagt;
- geen schriftelijk huurcontract geeft en/of als hierin geen bepalingen zijn opgenomen;
- je bang maakt, bedreigt of discrimineert (maak in geval van discriminatie ook altijd een melding bij het [landelijk meldpunt discriminatie](#)), en/of
- je een huurcontract aanbiedt in een taal die je niet begrijpt.

W. www.breda.nl/meldpunt-huurproblemen

Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD)

Als huurder kun je bij de GGD terecht voor klachten over het binnenmilieu van je woning, zoals vocht- en schimmelproblemen. Deze kunnen leiden tot gezondheidsklachten zoals keelpijn, hoesten en benauwdheid. De GGD kan beoordelen of deze problemen een risico vormen voor de gezondheid en adviseren over mogelijke oplossingen.

W. www.ggdwb.nl/contact/

T. 088 639 20 00

Juridisch loket

Het Juridisch Loket biedt gratis juridisch advies aan particulieren met een laag inkomen. Zij helpen bij uiteenlopende juridische kwesties, waaronder problemen met huurwoningen.

Als huurder kun je bij Het Juridisch Loket terecht voor advies over: wat te doen als je verhuurder noodzakelijke reparaties niet uitvoert; je rechten en plichten bij het opzeggen van een huurcontract door de verhuurder; informatie over de maximale huurprijs en mogelijkheden om bezwaar te maken

tegen huurverhogingen; je rechten met betrekking tot de afrekening van servicekosten; advies over hoe om te gaan met conflicten of overlastsituaties.

- A. Delpratsingel 9 Breda (check tijden inloopsprekuren op contactpagina website)
W. www.juridischloket.nl/contact/
T. 0800 - 8020

Kantonrechter

De kantonrechter behandelt binnen het civiel recht onder andere huurzaken. Als huurder kun je bij de kantonrechter terecht voor geschillen met je verhuurder, zoals: over een vermeende betalingsachterstand; weigering van je verhuurder om noodzakelijke reparaties uit te voeren; onenigheid over de beëindiging van je huurovereenkomst.

Autoriteit Persoonsgegevens

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) is de onafhankelijke toezichthouder in Nederland die zich inzet voor de bescherming van persoonsgegevens. De AP ziet toe op de naleving van de privacywetgeving, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), en heeft de bevoegdheid om organisaties te controleren, te adviseren en sancties op te leggen bij overtredingen.

Als huurder kunt je bij de AP terecht met klachten over de manier waarop Laurentius met je persoonsgegevens omgaat: het zonder geldige grondslag verzamelen, gebruiken of delen van je gegevens; onvoldoende bescherming van persoonsgegevens of een datalek; je verzoek om inzage, correctie of verwijdering van je gegevens wordt genegeerd of onterecht afgewezen.

- W. www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/

ILT

De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) is de toezichthouder van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Als huurder van een huurwoning kun je bij de ILT terecht voor klachten over het ontbreken van een geldig energielabel bij je woning, mits de huurovereenkomst is aangegaan na 1 januari 2015. In dat geval kun je een melding doen bij de ILT.

Je kunt niet bij de ILT terecht met individuele klachten over de inhoud of juistheid van energielabels. Twijfel je aan de juistheid van het geregistreerde energielabel van je woning? Neem dan contact op met Laurentius. Die kan dan contact opnemen met de certificaathouder om de melding te behandelen. Vind je dat Laurentius je melding niet goed behandelt? Dan kun je de [Huurcommissie](#) inschakelen. Dit kan bijvoorbeeld wanneer een ander energielabel leidt tot een lagere huur. Of wanneer een ander energielabel een verhoging van de huur voorkomt. Dit moet wel op basis zijn van het woningwaarderingstelsel. Verder is eind mei 2026 een [klachtenwebsite voor onjuiste energielabels gelanceerd](#).

Meer informatie vind je bij de Rijksoverheid: [Wat kan ik doen als ik het niet eens ben met mijn energielabel?](#)

- W. www.ilent.nl/service/contact

Last, burenruzie en overlast

Om te kunnen bepalen wie actie moet ondernemen maakt Laurentius onderscheid tussen last, burenruzie en overlast.

Algemeen

Op de website van het Juridisch Loket (zie ook blz. 3 en 4 van dit document) staat een [stappenplan](#) over hoe te handelen bij overlast van burenen.

Buurtbemiddeling

Onder last verstaat Laurentius: geluid van spelende kinderen, een blaffende hond, lopen op de trap, de wasmachine of muziek die hoorbaar is. Dit zijn normale leefgeluiden. De verantwoordelijkheid voor de oplossing ligt bij bewoners zelf om in gesprek te gaan met hun burenen.

Ook burenruzies komen helaas voor, waarbij burenen elkaar over en weer 'overlast' bezorgen. Ook in dit geval ligt de verantwoordelijkheid voor de oplossing bij de bewoners zelf. Zie je dit niet zitten of laat de discussie op? Schakel dan buurtbemiddeling in. Bemiddeling is gratis en je melding wordt vertrouwelijk behandeld.

T. 076 - 73 70 313

E. buurtbemiddeling@vrijwilligenco.nl

Sociaal consulenten Laurentius

Woonoverlast is het overlastgevend gedrag van bewoners dat ernstig en structureel optreedt waardoor het woonplezier van omwonenden ernstig wordt aangetast. Bijvoorbeeld nachtenlang wakker gehouden worden door harde muziek, drugs dealen vanuit een woning, illegale inwoning, onderhuur, hennepcultuur of vervuiling.

Meld deze overlast bij Laurentius. Dit kan via het meldingsformulier op de website, telefonisch, per e-mail of via reguliere post. Een anonieme overlastmelding kan alleen bij (een vermoeden van) illegale in- of bewoning, hennepcultuur of dealen vanuit de woning.

Laurentius bouwt een dossier op aan de hand van incidenten e/o meldingen van burenen. Als het dossier ernstig genoeg is, vraagt Laurentius de rechter om de huurovereenkomst te ontbinden.

A. Postbus 2199, 4800 CD Breda

W. Wat kun je doen als je last of overlast ervaart? - Laurentius

E. sociaalconsulenten@laurentiuswonen.nl

T. 076 - 56 44 644

Maatschappelijke instanties

Meldpunt Crisiszorg West-Brabant

Bij het Meldpunt kun je terecht wanneer je je zorgen maakt om iemand, of als er sprake is van een zorgwekkende situatie, voor acute en niet-acute meldingen.

Acute meldingen

Wanneer er meteen iets moet gebeuren omdat er gevaar is, bijv. doordat iemand zo agressief is dat andere mensen gewond kunnen raken.

Niet-acute meldingen

Bijv. wanneer iemand al een tijdje niet meer is gezien en de brievenbus vol zit. Of door overlast van iemand in de buurt, vervuiling of geweld. Of als er zorgen zijn over iemand die overlast geeft en waarbij vermoedelijk een psychische stoornis of een verslaving de oorzaak kan zijn.

Niet-acute meldingen kunnen telefonisch, maar ook online gemeld worden via het meldingsformulier.

W. [www.meldpuncrisiszorgwestbrabant.nl/online-melden](http://www.meldpunc Crisiszorgwestbrabant.nl/online-melden)

T. 0800 – 5099

Wanneer bel je 112 of andere hulpnummers?

- Bij acute spoed: bel 1-1-2 voor levensbedreigende en heterdaad situaties.
- Bij een medische vraag buiten kantoortijden: bel de huisartsenpost.
- Geen spoed, wel politiehulp nodig (bv. burenruzie of geluidsoverlast): bel 0900-8844
- Bij huiselijk geweld en kindermishandeling: bel Veilig Thuis 0800-2000.

Zorg voor elkaar Breda

Hier kun je terecht voor al je vragen over je hulp en zorg, bijvoorbeeld:

- geld en regelzaken;
- gezin en relaties;
- gezondheid en zorg;
- vragen die je moeilijk overziet;
- eenzaamheid;
- praktische hulp in en om huis.

W zorgvoorelkaarbreda.nl

E samen@zorgvoorelkaarbreda.nl

T 076 5251515

Heb je moeite om je huur te betalen? Neem dan contact op met de Sociaal incassoconsulenten van Laurentius via incasso@laurentiuswonen.nl of bel 076 564 4644.