



## Advies 202530

Haag Wonen

---

### Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

---

## 1. Verloop van de procedure

### Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 11-02-2025 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.

Het lukt huurder bij aanvang van de hoorzitting niet het geluid en de camera werkend te krijgen waardoor huurder niet gehoord wordt tijdens de hoorzitting.

De heer XXXX is in contact geweest met huurder en deze heeft hem gevraagd te ondersteunen en te helpen. De heer XXXX is tijdens deze hoorzitting op persoonlijke titel en als toehoorder aanwezig.

### Omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op de dienstverlening van de verhuurder en op het niet meer communiceren door de verhuurder op zijn verzoek voor een andere woning.

### Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder geeft telefonisch aan dat hij het jammer vindt dat hij zijn standpunt nu niet kan toelichten.
- Huurder wil zijn inschrijffaren bewaren tot een later moment voor wellicht een seniorenwoning.

### Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De verhuurder geeft aan verbaasd te zijn over deze zaak. Huurder heeft aangegeven dat de verhuurder niet met hem wil communiceren. Echter, er is geen communicatiestop richting huurder. Huurder weet telkens weer een andere ingang te vinden om te communiceren.
- De verhuurder wil het advies van de Klachtencommissie afwachten. De verhuurder is anders genoodzaakt een gedragsaanwijzing te geven of een gang naar de rechter te maken. Verhuurder zet deze stappen liever niet.
- Over het verzoek van huurder om te mogen verhuizen naar de naastgelegen woning wenst de verhuurder niet meer te communiceren met huurder. Over andere onderwerpen kan huurder contact blijven opnemen met de verhuurder.
- Huurder heeft duidelijk veel wensen, maar als deze niet worden geaccepteerd, escaleert dat vaak en is communicatie niet meer mogelijk.
- De verhuurder heeft al eens een gesprek met huurder afgebroken wegens intimiderend gedrag richting de verhuurder.



- Huurder heeft werkzaamheden tijdens de renovatie gestagneerd. Er is huurder van alles aangeboden, maar hij komt zijn afspraken niet na.
- De verhuurder pakt zaken op tijdens kantoor tijden, maar huurder wil dat op een ander moment.
- Huurder geeft aan zich in de naastgelegen woning beter te voelen vanwege zijn geestelijke gesteldheid en wil graag die specifieke woning. Echter, daar is beleid voor en huurder kan daar via de gemeente urgentie voor aanvragen. Huurder heeft zeer veel inschrijfjaren en urgentie zal daardoor waarschijnlijk worden afgewezen.
- Huurder heeft 24 inschrijfjaren en kan zich inschrijven voor een woning die goed past bij zijn geestelijke gesteldheid. Huurder wil echter doorschuiven naar deze naastgelegen woning met behoud van inschrijfjaren.

## 2. Beoordeling van de klacht

### Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de dienstverlening van de verhuurder en op het niet meer communiceren door de verhuurder op zijn verzoek voor een andere woning;
- huurder stelt dat de verhuurder onvoldoende of niet fatsoenlijk met hem communiceert;
- huurder vanwege medische redenen heeft verzocht om te verhuizen naar de naastgelegen woning, maar dat verhuurder hier niet aan mee wil werken;
- de verhuurder stelt dat zij alles heeft gedaan wat binnen haar mogelijkheden ligt en dat zij veel maatwerk heeft verricht naar huurder;
- de verhuurder benadrukt dat er geen sprake is van een algemene communicatiestop met huurder, maar dat de verhuurder geen gesprekken meer voert over het verzoek van huurder om een andere woning;
- de verhuurder stelt dat huurder hiervoor de juiste procedures kan volgen en voldoende inschrijfjaren heeft om hiervoor in aanmerking te komen;
- de verhuurder heeft aangegeven dat zij grenzen stelt aan de agressieve communicatie van huurder naar haar medewerkers, en daarom op sommige momenten een gesprek wordt beëindigd.

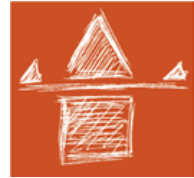
## 3. Conclusie en advies

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

De commissie is van oordeel dat de verhuurder alles en zelfs meer dan gebruikelijk heeft gedaan, van datgene wat van haar verwacht mag worden in het kader van haar dienstverlening richting huurder.

De commissie is van oordeel dat het toewijzen van een andere woning en urgentie daarvoor buiten de bevoegdheid van de verhuurder ligt en de commissie dan ook begrijpt dat zij de gesprekken hierover met huurder heeft afgesloten.

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, 25 maart 2025  
Verzenddatum, 10 april 2025