



## Advies 202534

Dunavie

---

### Kern van het advies

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

---

## 1. Verloop van de procedure

### Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 6 maart 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 digitale hoorzitting van de Klachtencommissie.

*Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting zal worden behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich zal beperken tot de dienstverlening van de verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of de verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van haar verwacht mag worden.*

### Omschrijving van de klacht

De klacht van huurder spitst zich toe op de selectie- en toewijzingsprocedure van een woning in Katwijk door verhuurder. In dat kader vraagt huurder zich af of verhuurder de daarvoor geldende regels correct heeft toegepast.

### Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder licht toe hoe het proces van de bezichtiging van de woning in Katwijk is verlopen en de communicatie die in dat proces (zowel tijdens als daarna) heeft plaatsgevonden met de verhuurmakelaar. Van belang is dat huurder van mening is dat de verhuurder (veel) fouten heeft gemaakt in de selectie- en toewijzingsprocedure ten behoeve van de woning in Katwijk, waar huurder een gevoel aan over heeft gehouden mogelijk benadeeld te zijn door zijn afkomst. Dat huurder in diezelfde periode een andere woning had geaccepteerd, doet aan het geheel naar zijn mening niet af.
- Huurder heeft daartoe contact gezocht met de leidinggevende van de verhuurmakelaar, die aanwezig was bij de bezichtiging. Hoewel huurder eerst was aangegeven dat de uitkomst van de woningtoewijzing klopte, heeft verhuurder in een later stadium toegegeven dat er foutieve informatie is verstrekt aan huurder. Naar de mening van huurder wist de verhuurder niet goed wat te doen met de door huurder benoemde discrepanties in het proces.
- Ondanks meerdere gestuurde e-mailberichten door huurder aan verhuurder met gestelde vragen over het verkrijgen van informatie en documentatie over het toewijzingsproces, heeft verhuurder van zich laten afweten. Zo zijn er volgens huurder nog onbeantwoord gebleven vragen. En voor zover verhuurder toch een reactie heeft gestuurd, vindt huurder de manier waarop dat is gegaan niet fijn. Feitelijke zaken en vragen zijn tijdens de procedure namelijk onbeantwoord gebleven en tevens heeft verhuurder op geen enkel

moment gevraagd wat er nu daadwerkelijk aan de hand is. Huurder krijgt enkel te horen dat de uitkomst van het proces klopt.

- Huurder heeft het gevoel dat dit alles te maken kan hebben met de achtergrond van zijn vader en heeft daarom discriminatie.nl ingeschakeld om hem bij te staan in deze procedure.



- Huurder wil dat de klachtencommissie de verhuurder terecht wijst op het niet op de juiste wijze doorlopen van een interne klachtafhandeling en dat dit op een deugdelijke manier moet verlopen.
- Op gestelde vragen van de commissie tot het voeren van een gesprek met verhuurder wat kan bijdragen aan het herstel van de relatie met laatstgenoemde geeft huurder aan daar open voor te staan, zij het dat huurder daar niet echt het vertrouwen in heeft.

#### Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder neemt elke binnengekomen klacht serieus en betreurt de gang van zaken. Wel wil verhuurder graag alsnog in gesprek met huurder om uitleg te kunnen geven over de correct door verhuurder gevolgde toewijzingsprocedure voor de aangeboden woning in Katwijk. In het verlengde van de gevolgde procedure is de woning namelijk toegewezen aan de eerste kandidaat op de lijst met geïnteresseerden, die ietwat later naar de bezichtiging is gekomen. De latere komst had te maken met de omstandigheid dat deze kandidaat mindervalide is en aan de andere kant van het gebouw stond.
- Volgens verhuurder kan de communicatie die heeft plaatsgevonden wellicht verwarrend zijn geweest en had wellicht duidelijker gekund. Het is verhuurder overigens niet bekend welke onwaarheden er gezegd zouden zijn.
- Verhuurder licht verder toe dat in het geval de aangeboden woning in Katwijk niet naar de eerste kandidaat op de lijst met geïnteresseerden was gegaan, de woning – bij afwijzing van de overige geïnteresseerden voor huurder op die lijst – ook niet aan huurder had kunnen worden toegewezen, omdat huurder op dat moment reeds een andere woning in Alphen aan de Rijn had geaccepteerd.
- Het is nimmer de bedoeling van verhuurder geweest om zaken te bagatelliseren. Verhuurder geeft daarbij te kennen ook erg geschrokken te zijn dat de huurder meent te zijn gediscrimineerd. Dat is geenszins het geval en staat haaks op het beleid van verhuurder. Jaarlijks worden er namelijk vele woningen toegewezen aan mensen met een allochtone achtergrond.
- Op vragen van de commissie tot het toesturen van informatie over de toewijzingsprocedure heeft verhuurder aangegeven dat in de week na afloop van de hoorzitting te zullen doen (*hetgeen inmiddels is afgehandeld en tevens is gedeeld met huurder*).

## **2. Beoordeling van de klacht**

### Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- huurder zich benadeeld heeft gevoeld in de selectie- en toewijzingsprocedure van een woning in Katwijk door verhuurder;
- huurder meermaals contact heeft gezocht met verhuurder tot het verkrijgen van de aan de procedure onderliggende informatie en documentatie, zonder dat verhuurder daar daadwerkelijk inhoudelijk opvolging aan heeft gegeven;
- huurder zich in het verlengde van het voorgaande niet serieus genomen gevoeld heeft door verhuurder en van mening is mogelijk benadeeld te kunnen zijn wegens de afkomst van zijn vader;
- verhuurder te kennen heeft gegeven de situatie te betreuren, zij het dat zij conform de daarvoor geldende regels heeft gehandeld – wat niet in het voordeel van huurder heeft uitgewerkt;
- verhuurder heeft aangegeven dat de opvolgende communicatie met huurder voor ruis heeft gezorgd en duidelijker had gekund;



- verhuurder heeft toegelicht dat voor zover de overige geïnteresseerden de bewuste woning zouden hebben afgewezen, de woning in Katwijk niet aan huurder zou zijn toegewezen wegens de eerdere acceptatie door huurder van een woning in Alphen aan den Rijn;
- verhuurder tot slot enige vorm van vermeende discriminatie van de hand wijst.

### 3. Conclusie en advies

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

De commissie is van oordeel dat, gegeven de omstandigheden van het geval, de gedeeltelijke gegrondheid van de klacht zich toespitst op de inhoudelijk onbeantwoord gebleven berichten van huurder aangaande het selectie- en toewijzingsproces van de woning in Katwijk. De commissie vindt dat verhuurder in dat kader tekort is geschoten in haar communicatie daarover aan huurder. Door de met de commissie gedeelde informatie in een eerder stadium met huurder te delen had verhuurder duidelijkheid kunnen verschaffen aan huurder.

Wat betreft de selectie- en toewijzingsprocedure is de commissie van mening dat de verhuurder datgene heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden en acht dat deel van de klacht niet gegrond.

Voor het overige meent de commissie dat de verhuurder er goed aan doet de tijdens de zitting gedane toezegging tot het inplannen van een gesprek met huurder tot herstel van de relatie op korte termijn in te plannen.

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

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, 8 april 2025  
Verzenddatum, 24 april 2025