



Advies 202541

Hof Wonen

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 5 november 2024 een klacht van huurder met het verzoek 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 zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Huurder moest in oktober 2024 haar woning verlaten vanwege renovatieplannen. Huurder heeft inschrijffaren opgebouwd en heeft uit een gesprek in het kader van het Sociaal Plan in 2022 begrepen dat deze jaren behouden zouden blijven na het verlaten van de woning vanwege renovatieplannen. In augustus, september en oktober 2024 heeft huurder meerdere malen met verhuurder contact gehad over het behoud van inschrijffaren. Eind november 2024 werd echter duidelijk dat de inschrijffaren slechts twee jaar behouden konden worden. Huurder wil dat verhuurder de in 2022 toegezegde afspraak nakomt. Eind december 2024 gaf verhuurder aan dat de tekst in het Sociaal Plan niet de juiste interpretatie van de regeling gaf en dat handelen overeenkomstig de toegezegde afspraak niet mogelijk is vanwege wet- en regelgeving. Wel kan verhuurder voorrang op een terugkeer in het huidige appartementencomplex verzorgen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder heeft aangegeven dat de keuze voor de woning waar zij nu in verblijft is gemaakt met de gedachte dat zij daar ongeveer tien jaar zou blijven wonen, woonduur zou opbouwen en met die opgebouwde woonduur na tien jaar mogelijk zou kunnen verhuizen naar een woning met tuin.
- In 2022 was het eerste huisbezoek ingepland bij huurder en was er destijds aangegeven dat huurder met haar urgentie alleen op een soortgelijke woning mocht reageren.
- Verhuurder heeft huurder per mail bericht dat bij een verhuizing de inschrijfduur behouden blijft zonder dat daar consequenties aan zijn verbonden.
- Huurder stelt dat zij destijds akkoord is gegaan met dit voorstel en dat het niet mogelijk zou moeten zijn dat verhuurder hier nu eenzijdig van afwijkt. Huurder geeft aan dat zij andere keuzes zou hebben gemaakt als zij wist dat het behouden van haar woonduur niet mogelijk zou zijn.
- Huurder had liever bij haar ouders in de buurt willen gaan wonen als zij van tevoren had geweten dat het minimaal tien jaar zou gaan duren voordat zij kon reageren op



een woning met tuin. Met de huidige huizenmarkt is verhuizen op korte termijn niet mogelijk.

- In de mail die huurder op 29 augustus 2022 heeft gestuurd naar verhuurder blijkt dat een medewerker van verhuurder heeft gezegd dat huurder zelf aangeeft dat ze de inschrijfduur straks kwijt is. Huurder geeft aan dat zij dit niet bedoelde met die zin, ze bedoelt dat als ze niet op een gewenste woningen kan reageren, ze haar inschrijfjaren wil behouden. Daar is op gereageerd, in een mail van 8 september 2022 van verhuurder, dat dit akkoord is en huurder haar inschrijfduur kan behouden. Verhuurder heeft eerst aangegeven dat huurder haar jaren kwijt zou zijn, maar na onderzoek blijkt dat het toch mogelijk is de jaren te behouden als ze voldoet aan alle eisen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder geeft aan dat zij zich goed kan voorstellen dat huurder teleurgesteld is in de gehele situatie.
- Verhuurder geeft aan dat huurder verkeerd door haar is geïnformeerd en dit betreurt verhuurder ten zeerste.
- Verhuurder geeft aan dat een soortgelijke situatie zich eerder heeft voorgedaan. Er is destijds naar aanleiding van die casus een wijziging doorgevoerd in de regelgeving, waardoor huurder nu de dupe is geworden.
- Verhuurder geeft aan dat huurder voorrang zou kunnen krijgen op het appartementencomplex dat nog gerealiseerd moeten worden in het gebied waar zij aanvankelijk woonde, en daarbij heeft huurder een eerste recht van terugkeer. Dat betekent dat huurder als eerste geïnformeerd zal worden als de woningen opgeleverd worden.
- Verhuurder geeft aan dat zij gebonden is aan de regelgeving wat betekent dat het huishoudinkomen moet passen bij de woning en huurder hieraan moet voldoen wil zij in aanmerking komen voor een woning.
- Verhuurder is niet bekend met de financiële situatie van huurder en kan daar verder geen uitspraken over doen.
- Verhuurder geeft aan dat huurder momenteel ook kan reageren op andere woningen en niet per se tien jaar in dezelfde woning hoeft te blijven wonen.
- Verhuurder heeft deze casus besproken met SVH (Sociale Verhuurders Haaglanden), zij gaan over de inschrijvingen en alles wat daarbij komt kijken.
- Op het eerste gezicht lijkt het erop dat verhuurder transparant is geweest in de zienswijze en zij heeft aangegeven verkeerd te hebben gehandeld. Verhuurder heeft daarnaast zelf de verkeerde voorstelling van zaken gegeven aan huurder, voortkomend uit het feit dat verhuurder in een begrijpelijke taal heeft willen communiceren wat bij huurder de verkeerde indruk heeft gegeven.
- Verhuurder geeft aan dat huurder op een verkeerd spoor is gezet door haar van verkeerde informatie te voorzien, voortkomend uit het feit dat verhuurder in begrijpelijke taal heeft willen communiceren. Verhuurder geeft aan dat het niet haar intentie is geweest om huurder op een verkeerd spoor te zetten en de de gang van zaken betreurt.
- Er moet worden onderzocht of huurder niet alsnog een voorrangsregel kan krijgen omdat dit in het reglement staat. Verhuurder geeft aan dat zij afgaan op de spelregels die zij van SVH hebben ontvangen. Verhuurder geeft aan dat zij binnen een week de aanvraag bij SVH zal indienen om huurder alsnog voorrang/urgentie te verlenen.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- Huurder vanwege sloop- en renovatiewerkzaamheden haar woning heeft moeten verlaten en verhuisd is naar een andere woning onder begeleiding van verhuurder.
- Uit mailwisseling tussen partijen in de periode augustus tot en met september 2022 blijkt dat verhuurder in eerste instantie heeft aangegeven dat huurder haar woonduur zou kunnen behouden.
- Uit het Sociaal Plan en dan met name bladzijde 16 onder het kopje “opnieuw inschrijven bij Woonnet Haaglanden” lijkt te volgen dat huurder haar woonduur zou kunnen behouden, waarbij de Klachtencommissie opmerkt dat de tekst niet uitblinkt in duidelijkheid.
- Verhuurder uiteindelijk het standpunt heeft ingenomen dat huurder haar woonduur niet kan behouden en dat dit het gevolg is van het beleid van SVH.
- De Klachtencommissie zelf de huisvestingsverordening Den Haag 2023 (geldig tot en met heden) heeft geraadpleegd en zij in artikel 3.3 lid 7 leest dat een inschrijving van een herstructureringskandidaat tijdelijk, voor een periode tot twee jaar na de eerste verhuizing, kan worden hersteld, indien de herstructureringskandidaat binnen twee jaar na de eerste woningacceptatie daarom verzoekt.
- Naar haar voorlopig oordeel deze bepaling uit de huisvestingsverordening Den Haag 2023 ruimte laat voor een interpretatie waarbij de huurder de woonduur behoudt.

3. Conclusie en advies

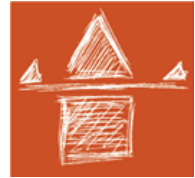
De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.

De commissie is van oordeel dat huurder bij haar beslissing om te verhuizen is afgegaan op de informatie die verhuurder heeft verstrekt in hoofdstuk 7 van het Sociaal Plan (bladzijde 16) onder het kopje “opnieuw inschrijven bij Woonnet Haaglanden”. Daarin geeft verhuurder aan dat wanneer huurder verhuist met een stadsvernieuwingsurgentie huurder de opgebouwde inschrijftijd kan laten opvoeren, dit zou kunnen tot twee jaar na de verhuizing. Hoewel volgens verhuurder de verstrekte informatie onjuist is, is de commissie van oordeel dat gelet op de bepaling uit het Sociaal Plan en artikel 3.3 lid 7 huisvestingsreglement Den Haag 2023 deze lezing allerminst zeker is. De commissie verzoekt verhuurder nader onderzoek te doen naar de lezing van het betreffende artikel vanuit de huisvestingsverordening en met in achtneming van de uitkomst daarvan een passend voorstel aan huurder te doen.

De commissie verzoekt 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.

Namens de behandelende kamer,



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, 22 april 2025
Verzenddatum, 12 mei 2025