



Advies 202570

Woonforte

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 16 mei 2025 een klacht van kandidaat-huurder met het verzoek om een advies uit te brengen over een gedraging van verhuurder.

Kandidaat-huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van kandidaat-huurder op de digitale hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over de toewijzing van een woning. Kandidaat-huurder heeft gereageerd op een woning in Alphen aan den Rijn. Tijdens de bezichtiging is zij via de uitgang naar binnen gegaan. Dat was niet de bedoeling volgens de buurtbeheerder die verantwoordelijk was voor het complex. Dit leidde tot een heftige discussie. Daarbij zijn ook handgebaren gebruikt. Dit was reden om kandidaat-huurder op het kantoor van verhuurder mede te delen dat zij geen aanspraak meer maakt op de woning, omdat volgens verhuurder agressief gedrag niet wordt getolereerd.

Korte samenvatting kandidaat-huurder

- Kandidaat-huurder zegt dat een derde persoon (de voormalige huurder van de te bezichtigen woning) werd gevraagd over wat er gebeurde tijdens de ontstane discussie. Volgens kandidaat-huurder kwam deze persoon echter net uit de lift. Zij had dus geen context om hierover te kunnen oordelen.
- Volgens kandidaat-huurder ontstond haar ogenschijnlijk agressieve houding doordat de buurtbeheerder van het complex haar op een neerbuigende manier toesprak, alsof ze een kind was. Dit gedrag vond kandidaat-huurder niet goed.
- Kandidaat-huurder verklaart dat zij tijdens de bezichtiging niet wist dat ze via de uitgang naar binnen ging. De voormalige huurder was wat verlaat. Zij had de voormalige huurder telefonisch verteld alvast naar de woning te gaan en de voormalige huurder vertelde kandidaat-huurder dat zij alvast naar de woning kon gaan. De voormalige huurder heeft dit uitgelegd aan de buurtbeheerder. Die begon toch direct een felle discussie met kandidaat-huurder.
- Kandidaat-huurder zegt dat zij niets heeft uitgelokt. Ze heeft meerdere keren geprobeerd duidelijk te maken dat zij niet wist hoe de in- en uitgang liepen. Ze voelde zich door de buurtbeheerder geïntimideerd.
- Ze erkent dat ze haar stem heeft verheven, maar benadrukt dat ze niet op een intimiderende of agressieve manier heeft gesproken. Ze voelt zich als een crimineel behandeld, terwijl ze vindt dat ze niets verkeerd heeft gedaan.
- Kandidaat-huurder geeft toe dat zij heeft gezegd dat de medewerker “beter aan het werk kan gaan”. Dit kwam voort uit het gevoel dat zij onheus werd bejegend. Daardoor werd zij boos.



- Volgens kandidaat-huurder ontbreekt veel van de context. Daarom meent zij dat de beslissing van verhuurder onjuist is.
- Tijdens het gesprek bij verhuurder op kantoor is kandidaat-huurder gevraagd om excuses aan te bieden voor het voorval. Kandidaat-huurder werd verteld dat de woning haar niet werd toegewezen vanwege het incident. Voor haar voelt dit alsof de buurtbeheerder automatisch gelijk kreeg en zij niet werd gehoord.
- Kandidaat-huurder omschrijft de toon van het gesprek als verschrikkelijk. Ze voelde zich behandeld als een kind en niet respectvol benaderd. Het feit dat de beslissing al was genomen, heeft haar diep teleurgesteld. Ze zegt dat dit haar emotioneel raakte. Daardoor voelde ze zich er erg slecht.
- Kandidaat-huurder is niet tevreden met de excuses die verhuurder later aan haar heeft aangeboden.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Kandidaat-huurder liep mee met iemand die het gebouw verliet. Het is de bedoeling dat bezoekers aanbellen. Toen zij hierop door de buurtbeheerder werd aangesproken, reageerde zij heftig.
- Volgens verhuurder is kandidaat-huurder vervolgens uitgevallen tegen de buurtbeheerder.
- De buurtbeheerder heeft het gesprek afgebroken en is weggegaan toen een andere bewoner kwam. Die had twee kleine kinderen bij zich. Hij vond het voor hen niet verantwoord om de situatie te laten escaleren.
- Kandidaat-verhuurder heeft de voormalige huurder gevraagd wat er is gebeurd. Zij gaf aan dat tijdens het incident veel is gescholden.
- Verhuurder hanteert een strikt beleid, waarbij agressie richting medewerkers niet wordt getolereerd. In dergelijke gevallen worden sancties opgelegd. In dit geval was dat het niet toewijzen van de woning aan de kandidaat-huurder.
- In het agressieprotocol van verhuurder staat niets expliciet vermeld over woningzoekenden. Wel wordt vermeld dat bij agressie sancties kunnen worden opgelegd.
- Het protocol vermeldt dat woningweigering kan worden toegepast bij huurders die bekendstaan als agressief. Hoewel deze kandidaat-huurder nog niet eerder bekend was als agressief persoon bij verhuurder, is uit voorzorg toch voor weigering gekozen. Deze strenge aanpak is mede vanwege de toename van agressie in algemene zin.
- Verhuurder zegt dat dit voorval geen invloed heeft op toekomstige woningtoewijzingen, mocht kandidaat-huurder opnieuw reageren op een woning.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over het toewijzingsproces van een woning aan een kandidaat-huurder en gedragingen van die kandidaat-huurder tijdens dit proces;
- kandidaat-huurder heeft toegelicht dat zij geenszins agressief heeft gereageerd richting de buurtbeheerder, maar de buurtbeheerder zich onprofessioneel heeft uitgelaten dan wel heeft gedragen richting kandidaat-huurder;
- kandidaat-huurder heeft gezegd emotioneel te hebben gereageerd als reactie op het gedrag van de buurtbeheerder;



- kandidaat-huurder de wijze waarop haar de woning uiteindelijk is geweigerd onprofessioneel vindt, omdat verhuurder haar niet tevoren heeft laten weten dat het gesprek op kantoor met verhuurder niet over het huurcontract ging, maar over haar gedrag;
- verhuurder heeft gezegd geen enkele vorm van agressie te tolereren en in dat opzicht ook een agressieprotocol hanteert;
- verhuurder het besluit om de woning niet toe te wijzen al had genomen voordat het gesprek met kandidaat-huurder had plaatsgevonden;
- verhuurder heeft gezegd excuses te hebben gemaakt voor de wijze van uitnodigen voor het gesprek met kandidaat-huurder op kantoor.

3. Conclusie en advies

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

De commissie vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, het weigeren van een woning aan een kandidaat-huurder op basis van één incident, zonder dat precies is komen vast te staan wat is gebeurd, een ingrijpende sanctie is. Dit maakt dat een dergelijk te nemen besluit om een zorgvuldige aanpak vraagt waar het beginsel van hoor en wederhoor wordt toegepast. In dit geval is dat niet of onvoldoende gebeurd, wat voor rekening van verhuurder komt.

Naar de toekomst adviseert de commissie altijd te streven naar de-escalatie en voor het opleggen van sancties altijd het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen.

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 kandidaat-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 juli 2025
Verzenddatum, 7 augustus 2025