



Advies 202584

Haag Wonen

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 20 november 2024 een klacht van huurder 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.

Omschrijving van de klacht

Er heeft een renovatietraject plaatsgevonden in het complex waar huurder woont. Dit heeft geleid tot geluidsoverlast voor en extra gemaakte verhuiskosten door huurder.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Tijdens de renovatie was het voor huurder onduidelijk wie het aanspreekpunt was. Huurder was ook daardoor niet goed op de hoogte wat er ging gebeuren.
- Er is huurder gemeld dat ze hulp zou krijgen bij het terugverhuizen. Ook zouden de daarmee gepaard gaande kosten worden vergoed. Dit is telefonisch toegezegd, maar niet schriftelijk vastgelegd.
- Huurder en haar huisdieren hebben veel stress ervaren tijdens de renovatie.
- Huurder zou graag willen dat alle bewoners een excuusbrief van verhuurder ontvangen.
- Huurder is niet tijdelijk naar de tussenwoning verhuisd, maar naar de woning van haar moeder. Huurder heeft dat zelf moeten bekostigen.
- Huurder vindt dat haar klachten niet serieus worden genomen door verhuurder.
- Tijdens de bijeenkomst destijds is iedereen beloofd dat ze zouden worden geholpen. Er is bewoners niet verteld dat als men zelf tijdelijk elders zou verhuizen, dat niet vergoed zou worden.
- Huurder heeft strijd moeten leveren om het informatieboekje te krijgen van de aannemer. Daarvoor was er zoveel onduidelijk. Bij nieuwe projecten zouden meer informatieavonden moeten worden georganiseerd, zeker als het om ouderen gaat.

Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld, zegt de voorzitter dat de hoorzitting zich beperkt tot de dienstverlening van de verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op de gevraagde schadevergoeding. Dat is omdat de commissie conform haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De communicatie met huurder is door een andere medewerker van verhuurder gedaan. Dat is wellicht niet goed verlopen.



- Er zijn door verhuurder of de aannemer tien brieven en twee brochures gestuurd richting huurders met daarin informatie over het project.
- Er is met huurder gesproken over de logeerwoning en het besluit dat huurder daar geen gebruik van wilde maken.
- Huurder is geholpen met het inpakken van de spullen. Huurder heeft daarna zelf de verhuizing geregeld. Het ging daarbij alleen om enkele belangrijke zaken om tijdelijk ergens anders te kunnen verblijven. Grote huisraad bleef in de woning achter.
- In het informatieboekje staat niet dat verhuurder de kosten betaalt als geen gebruik wordt gemaakt van de logeerwoning. Het kan telefonisch zijn besproken, maar dat is gedaan door een andere collega. Verhuurder is bereid het (gedeeltelijk) vergoeden van de door huurder gemaakte kosten intern te bespreken.
- Huurder is de enige huurder die zich zo sterk heeft geuit en een hoorzitting wenste. Er zijn geen klachten binnengekomen van andere huurders. Verhuurder wil langsgaan bij burens als huurder de namen van de betrokken bewoners heeft voor verhuurder.
- Verhuurder vindt dat de communicatie op basis van het dossier rommelig lijkt. Voor verhuurder is dit een leermoment, wat verder opgepakt zal worden.
- Het is niet bekend of er een evaluatie is geweest rond het renovatietraject.
- Verhuurder is bereid om vanuit hem huurder voor de miscommunicatie excuses op schrift aan te bieden. Verhuurder wil voorkomen dat als één huurder start en een toezegging (excuses) vanuit verhuurder krijgt, er meer huurders volgen.
- Deze casus betreft een specifiek geval met een specifieke medewerker bij verhuurder. Dat maakt het lastig.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- huurder vindt dat zij niet goed op de hoogte is gebracht en gehouden over wat zij in het kader van het project wanneer mocht verwachten;
- voor huurder niet duidelijk was bij wie zij met haar vragen daarover terecht kon;
- huurder ervoor heeft gekozen om geen gebruik te maken van de aangeboden logeerwoning, maar tijdelijk bij haar moeder is ingetrokken;
- huurder stelt dat de afspraken die zij met verhuurder had gemaakt over haar verhuizing niet zijn nagekomen;
- huurder meent dat haar klachten over het verloop van verschillende zaken waarmee zij te maken kreeg geen gehoor hebben gevonden;
- verhuurder zich bij de hoorzitting laat vertegenwoordigen door een medewerkster die niet zelf bij het project betrokken is geweest;
- verhuurder op basis van het dossier aangeeft dat de communicatie rommelig lijkt te zijn verlopen en hij dit betreurt;
- verhuurder in het dossier geen afspraak over de afhandeling van de tijdelijke verhuizing van huurder vindt, maar zich wel kan voorstellen dat de destijds verantwoordelijke medewerkster dit heeft afgesproken zoals door huurder verteld;
- verhuurder bereid is om (gedeeltelijke) vergoeding van de verhuiskosten van huurder intern te bespreken alsook huurder schriftelijk excuses aan te bieden.



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 vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, verhuurder onvoldoende duidelijk is geweest in de communicatie naar huurder over de praktische invulling van het renovatietraject voor huurder. In het verlengde daarvan acht de commissie de gegeven toelichting vanuit de zijde van huurder over een tegemoetkoming in de verhuiskosten met de destijds betrokken medewerker van verhuurder aannemelijk – wat overkoepelend bezien in de gegrondheid van de klacht resulteert.

Naar het vervolg toe adviseert de commissie verhuurder projecten na afloop te evalueren op alle van belang zijnde aspecten. Dit om daar lering uit te trekken voor toekomstige projecten.

Voor het overige gaat de commissie er vanuit dat verhuurder daadwerkelijk inhoud geeft aan de toezeggingen die tijdens de hoorzitting zijn gedaan.

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.

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, 2 september 2025
Verzenddatum, 18 september 2025