



Advies 202590

Staedion

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 8 mei 2025 een klacht van huurder met de vraag 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.

Huurder schoof na ongeveer 20 minuten pas aan bij de hoorzitting.

Omschrijving van de klacht

Huurder voelt zich naar aanleiding van een onaangekondigd huisbezoek over een overlastmelding overvallen en onheus bejegend door verhuurder.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De buurvrouw van huurder benaderde huurder met meerdere brieven over onder andere het verwijderen van het voetbalveld en de overlast van de trambanen. Huurder heeft deze brieven niet gelezen. De derde brief betrof een initiatief over het voetbalveld achter het appartementencomplex, waarvoor huurder niet wilde tekenen.
- Volgens huurder heeft de buurvrouw haar vriend tegen hem opgezet. Dit is door huurder lange tijd genegeerd, totdat er rond kerst een incident plaatsvond waarbij zijn zoontje in de lift werd geduwd. Huurder is hierna verhaal gaan halen bij de vriend van de buurvrouw.
- Huurder diende een klacht in nadat verhuurder en de wijkagent onverwachts bij hem aan de deur kwamen om hem te spreken.
- Tijdens dit bezoek kreeg huurder te horen dat zijn kinderen voor overlast zouden zorgen. Daarnaast werd de vloer geïnspecteerd en beweerde de wijkagent dat huurder iemand bedreigd zou hebben, wat huurder ontkent.
- Huurder benadrukt herhaaldelijk dat hij niemand bedreigd heeft en dat de vriend van de buurvrouw zijn kinderen met rust moet laten.
- Huurder wil voorkomen dat in de toekomst nog onverwachte huisbezoeken plaatsvinden bij onschuldige bewoners. De impact op zijn gezin van het bezoek was groot.
- Huurder vraagt zich af of het een standaardprocedure is dat verhuurder en een wijkagent onaangekondigd langskomen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder was aanwezig bij het huisbezoek.
- Er is meerdere keren met huurder gesproken over de situatie.
- Tijdens een inloopavond meldde een bewoner dat er een incident had plaatsgevonden in de lift. Verhuurder heeft dit samen met de wijkagent opgepakt.



- Tijdens het huisbezoek zijn verhuurder en wijkagent bij huurder langsgegaan om het incident te bespreken en te onderzoeken of er sprake was van overlast. Er zijn hierover meerdere vragen gesteld, maar er kwam geen duidelijke conclusie uit het gesprek.
- Beide burens zijn geïnformeerd over hoe te handelen bij eventuele overlast.
- Achteraf is met huurder gesproken over de reden van het onaangekondigde bezoek; dit is toen toegelicht.
- Verhuurder was niet op de hoogte van een al langer lopend burencflict tussen huurder en zijn burens.
- De sfeer zoals die door huurder is omschreven komt niet overeen met de beleving van verhuurder. Dat het zoontje van huurder dat bij het gesprek aanwezig was ziek was, was bij verhuurder niet bekend. Er is geprobeerd het gesprek zo rustig mogelijk te laten verlopen.
- De wijkagent sprak huurder aan op een uitspraak richting de buurvrouw; dit leidde tot een verhitte discussie, die in het belang van de kinderen zo snel mogelijk is beëindigd.
- Verhuurder vindt het vervelend dat dit als een nare ervaring is beleefd door het gezin van huurder en erkent dat het gesprek achteraf gezien anders had moeten zijn.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op een onaangekondigd huisbezoek bij huurder van de verhuurder naar aanleiding van een overlastmelding;
- huurder stelt dat verhuurder onaangekondigd bij zijn woning kwam met de wijkagent naar aanleiding van een incident met de partner van een andere bewoner;
- verhuurder en de wijkagent huurder hebben overvallen met het verzoek om binnen te mogen komen;
- huurder met zijn vrouw en twee kinderen van 6 en 8 jaar in de woning aanwezig was;
- huurder heeft ervaren dat de wijkagent en verhuurder hem onheus bejegenden in zijn woning en ook aanspraken op bewonersgedrag;
- huurder stelt dat hij de bejegening als intimiderend heeft ervaren en dat dit grote impact op hem en zijn gezin heeft gehad;
- verhuurder stelt dat het vast beleid is om onaangekondigd en aangekondigd op huisbezoek te gaan;
- verhuurder tijdens de hoorzitting heeft erkend dat hij dit achteraf gezien op een andere manier had moeten doen;
- verhuurder tijdens de hoorzitting excuses heeft aangeboden voor de handelwijze waarop hij te werk is gegaan; huurder heeft deze excuses aanvaard.

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

- een onaangekondigd huisbezoek met een wijkagent om een zorgvuldige aanpak vraagt;
- een onaangekondigd huisbezoek niet passend is geweest bij deze situatie;



- het beleid van verhuurder ten aanzien van onaangekondigde huisbezoeken moet worden heroverwogen.

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, 30 september 2025
Verzenddatum, 14 oktober 2025