



Advies 202595

Vidomes

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 14 augustus 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.

Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over de weigering van verhuurder tot het inpandig stallen van een tweetal scootmobielen. Op basis daarvan heeft de WMO (het zorgloket van de gemeente Zoetermeer) de aanvraag voor scootmobielen aan beide huurders afgewezen. De reden voor de weigering door verhuurder is ingegeven vanuit gewijzigde wet- en regelgeving.

Over de reikwijdte van wat tijdens de hoorzitting 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. De commissie mag geen uitspraak doen over het wel of niet geven van toestemming voor het inpandig plaatsen van de scootmobielen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder laat weten dat als de verhuurder geen akkoord voor plaatsing van de scootmobiel geeft, de gemeente er verder niets mee kan.
- Huurder snapt de nieuwe wet- en wetgeving, maar geeft aan dat er zijn nisjes naast de voordeur zijn waar de scootmobielen zonder problemen kunnen worden gestald.
- Huurders zijn afhankelijk van de scootmobiel. Er is thuiszorg ingeschakeld om meneer beneden naar de bus te brengen voor de dagbesteding. Mevrouw heeft een gehandicaptenkaart gekregen door immobiliteit. Het is noodzakelijk voor een goede gezondheid dat huurders naar buiten kunnen gaan.
- Andere bewoners hebben hun scootmobiel in de nisjes geplaatst. Bij de lift staan ook scootmobielen die daar worden opgeladen. Huurder wil ook graag gebruikmaken van een nisje totdat er andere ruimtes beschikbaar zijn.
- Het plaatsen van scootmobielen in de fietsenstalling zou wellicht ook een oplossing kunnen zijn. Er is ruimte genoeg, maar er wordt geen mogelijkheid geboden.
- Huurder vindt dat onderscheid wordt gemaakt tussen bewoners en ervaart ongelijke behandeling. Zij wil graag alsnog goedkeuring van verhuurder voor het stallen van de scootmobiels.



- Huurders hebben bewust gekozen voor een ouderenflat. Zij zijn van mening dat er dan wel voorzieningen moeten zijn voor gebruikmaking van een scootmobiel.
- De ergotherapeut had de aanvraag voor de scootmobiel voor meneer al voor het ingaan van de nieuwe wet- en regelgeving gedaan. Voor het betrekken van de woning was meneer al hulpbehoevend. De eerste aanvraag voor de scootmobiel is gedaan voor april 2024, maar daar is iets fout gegaan. Daardoor moest de aanvraag opnieuw worden ingediend, na ingang van de gewijzigde wet- en regelgeving.
- De scootmobielen in de hal van de woning zetten kan niet, zoals verhuurder dat suggereert. Daar is de ruimte veel te klein voor. Het toekennen van een scootmobiel gaat op basis van grootte van een persoon. Beide huurders hebben een grote scootmobiel nodig.
- Scootmobielen worden tegenwoordig uitgerust met een 'fireblocker'. Daarmee zijn ze dus niet brandgevaarlijk.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Er zitten stopcontacten in de nisjes. De elektriciteitsvoorziening daarvan hoort bij de woning en niet bij de algemene ruimten van het appartementencomplex. De nisjes zijn inmiddels aangemerkt als een vluchtroute. Daarom mogen scootmobielen daar niet meer worden neergezet. Er zijn volgens verhuurder (nog) geen andere bewoners in het complex die hier tegenaan lopen.
- De stalling van scootmobielen bij de lift is toebedeeld aan huurders vóór ingang van de nieuwe wet- en regelgeving.
- Verhuurder is in gesprek met de gemeente om een oplossing te zoeken. Gedacht kan worden aan bijvoorbeeld brandvrije compartimenten. Er is in dit complex geen brandveilige stalling mogelijk.
- De enige optie op dit moment is plaatsing van de scootmobiel in de woning. Daartoe zou een kleinere scootmobiel in de woning kunnen worden geplaatst.
- Bij verhuring van de woning was niet bekend dat meneer een scootmobiel nodig had. In april 2024 is het huurcontract getekend. In juli 2024 is de wet- en regelgeving veranderd. Verhuurder vindt het vervelend een woning toe te kennen aan huurders die er dus niet goed kunnen wonen. Bij een bezichtiging moeten huurders navraag doen over de mogelijkheden tot het stallen van een scootmobiel. Er zijn namelijk andere complexen waar wel al de mogelijkheid is van een brandvrije ruimte. Huurders moeten dan zelf een afweging maken.
- Met gemeentes worden gesprekken gevoerd over alle complexen, de hoeveelheid scootmobielen die er staan en welke oplossingen mogelijk zijn in verschillende complexen.
- Verhuurder kan op dit moment niets doen voor deze familie, omdat er geen brandvrije stallingsruimte in het complex is. De WMO heeft een uitvraag gedaan bij verhuurder en verhuurder heeft afwijzend gereageerd richting de WMO. Verhuurder is over deze specifieke casus niet in gesprek met de gemeente.
- In dit geval zou de afdeling Sociaal beheer en de gemeente moeten overleggen over een oplossing, maar er mag geen precedentwerking zijn.
- Verhuurder werkt bij het beoordelen of een complex voldoet aan de nieuwe wet- en regelgeving samen met de brandweer. Rond de scootmobielen is onlangs ook een ronde gemaakt met de brandweer.
- Bewoners die vóór de nieuwe wet- en regelgeving stalling hebben aangevraagd hebben wel toestemming verleend gekregen voor het inpandig stallen van een scootmobiel. Verhuurder vindt het persoonlijk ook een vervelende situatie voor huurder. De



brandveiligheid mag echter niet verkleind worden door de aanwezigheid van nog meer scootmobielen.

- Er zijn in het complex (laatste telling) 83 scootmobielen die niet buiten geplaatst kunnen worden.
- Verhuurder is bereid om intern een en ander nogmaals te bespreken als huurders kunnen aantonen dat de eerste aanvraag eerder is gedaan dan het ingaan van de nieuwe wet- en regelgeving.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over gewijzigd beleid van verhuurder, dat samenhangt met gewijzigde wet- en regelgeving per 1 juli 2024, voor het inpandig kunnen stallen van een scootmobiel;
- huurders scootmobiel afhankelijk zijn;
- huurders graag zien dat verhuurder meedenkt over een passende oplossing voor hun situatie;
- huurders tijdens de zitting benadrukt hebben dat het huidige beleid hun bewegingsruimte zeer beperkt en dit grote impact heeft op hun welzijn;
- verhuurder stelt zich strikt te houden aan de uitvoering van de gewijzigde wet- en regelgeving ten aanzien van de inpandige stalling van scootmobielen;
- verhuurder erkent dat de nieuwe regelgeving problemen veroorzaakt en hij deze op het niveau van complexen probeert aan te pakken met de gemeente;
- verhuurder zich, hoewel hij de situatie voor huurders betreurt, beperkt voelt om maatwerk toe te kennen;
- verhuurder bereid is deze casus intern te bespreken om te kijken of er alternatieve oplossingen zijn voor huurders.

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 begrijpt dat gewijzigde wet- en regelgeving ertoe heeft geleid dat verhuurder zijn beleid voor de inpandige stalling van scootmobielen heeft moeten wijzigen. Toch vindt zij dat in de situatie van huurder onvoldoende is meegedacht over toe te passen maatwerk. Dit is mede ingegeven door de tijdspanne tussen het aangaan van de huurovereenkomst door huurders en de inwerkingtreding van de nieuwe wet- en regelgeving alsook de invloed die het heeft op de gesteldheid en mobiliteit van huurders.

In het verlengde van het voorgaande doet verhuurder naar de mening van de commissie er goed aan de zaak intern te bespreken of er alternatieve oplossingen zijn die recht doen aan het belang en gesteldheid van huurders in deze kwestie, en huurders nadien daarover te informeren.

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.

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, 7 oktober 2025
Verzenddatum, 13 oktober 2025