



Advies 202599

Staedion

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 26 juni 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

Huurder heeft van verhuurder een contact- en pandverbod opgelegd gekregen. Onlangs heeft zich een incident voorgedaan waarbij verhuurder heeft besloten huurder schriftelijk te laten weten dat hij niet langer welkom is in het hoofdkantoor of de wijkkantoren van verhuurder. Dit verbod geldt voor onbepaalde tijd.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Op 7 april 2025 heeft huurder zich gemeld om informatie te vragen over een slot van zijn berging. Dit slot was al meer dan een jaar verwijderd door de politie.
- Huurder is eerder in beeld geweest vanwege een verdenking van woonfraude.
- De communicatie met huurder verloopt moeizaam: hij uit zich minachtend en dreigend en moest meerdere keren tot de orde worden geroepen.
- Op basis van deze gedragingen is een pandverbod opgelegd. Huurder beweerde geen schriftelijke bevestiging te hebben ontvangen, terwijl deze brief op 8 april 2025 is verstuurd. Huurder is het niet eens met de oplegging van het verbod. Dit omdat geen hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden.
- In juni 2025 nam huurder weer contact op met verhuurder. Dit gesprek escaleerde opnieuw heel snel. Huurder gaf aan dat verhuurder beter de politie kon bellen omdat hij de situatie dreigde te escaleren. Dit werd door medewerkers als zeer dreigend ervaren. Huurder is vaker agressief geweest richting klantenservice en personeel op kantoor.
- Verhuurder heeft hierop in juli een brief gestuurd met een laatste waarschuwing.
- Pogingen tot bemiddeling of het bieden van oplossingen hebben iedere keer geleid tot verdere escalatie.
- Verhuurder heeft alles in het werk gesteld om huurder correct en behulpzaam te behandelen. Dit bleek door diens agressieve houding onmogelijk.
- Volgens verhuurder is geen normale communicatie mogelijk; elk gesprek verloopt met minachting, dreiging en geschreeuw. Huurder vertoont structureel beledigend en neerbuigend gedrag. Dat is voor verhuurder onacceptabel.
- Het pandverbod is ingesteld om de veiligheid van de baliemedewerkers te waarborgen. De reden is dat huurder vaker dreigend is geweest en zonder afspraak



op kantoor verscheen. Zowel mondeling als schriftelijk is een aantal keren gevraagd om gedragsverandering, maar huurder lijkt hier niet gevoelig voor te zijn.

- In een brief is huurder toegelicht dat het pandverbod inhoudt dat:
 - huurder voor onbepaalde tijd niet meer toegelaten wordt op het (hoofd)kantoor van verhuurder
 - verhuurder alle brieven en e-mails van huurder ter kennisgeving aanneemt en alleen in levensbedreigende situaties zal antwoorden.
- Indien de communicatie en houding van huurder gedurende een periode van een half jaar tot een jaar verbetert, is verhuurder bereid het contactverbod te heroverwegen.
- Verhuurder handelt steeds met het oog op de veiligheid van personeel. Het gedrag van huurder laat geen ruimte voor normale communicatie. Daardoor was het opleggen van een contact- en pandverbod nodig.
- Tot slot geeft verhuurder aan dat de verzonden brief duidelijk en begrijpelijk was. Verhuurder is van mening dat huurder de inhoud ervan heeft begrepen.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over het verbod dat verhuurder aan huurder heeft opgelegd om naar het hoofdkantoor of de wijkkantoren te komen, om (telefonisch) contact op te nemen met verhuurder en om meldingen over de woning te maken, behalve als het om ernstige gebreken of levensbedreigende situaties gaat;
- huurder vindt dat hij niet in de gelegenheid is gesteld om zich hiertegen te verzetten via hoor en wederhoor;
- verhuurder laat weten dat hij tijdens verschillende gesprekken met huurder, zowel telefonisch als één op één, heeft gezegd zijn manier van communiceren als zeer bedreigend en disrespectvol te ervaren;
- verhuurder huurder heeft laten weten dat hij zijn manier van communiceren moet aanpassen;
- verhuurder per brief op 8 en 9 april 2025 huurder heeft doorgegeven dat voor hem een pandverbod voor onbepaalde tijd geldt;
- verhuurder zich genoodzaakt voelde om per brief op 17 juli 2025 huurder een laatste waarschuwing te geven omdat hij zich in de tussenliggende periode opnieuw (be)dreigend heeft uitgelaten tegenover verhuurder;
- verhuurder gelet op de historie van huurder richting verhuurder voor onbepaalde tijd een verbod heeft opgelegd.

Conclusie en advies

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

De commissie vindt dat verhuurder onder de gegeven omstandigheden de juiste weg heeft bewandeld om tot een pandverbod te komen.

De commissie adviseert verhuurder in de toekomst bij vergelijkbare situaties wel eerst te overwegen om de mogelijkheid om via email en website gewone meldingen en onderhoudsklachten te doen open te houden. Daarnaast adviseert de commissie om de duur



van het pandverbod kritisch te volgen en huurder schriftelijk te laten weten dat normale onderhoudsmeldingen schriftelijk kunnen worden ingediend.

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, 14 oktober 2025
Verzenddatum, 21 oktober 2025