



Advies 202605

Vidomes

Kern van het advies

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 3 september 2025 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van verhuurder.

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 vindt dat verhuurder geen zorgvuldige informatievoorziening geeft met betrekking tot de nieuwe bewoners die zullen worden gehuisvest op de eerste verdieping van het appartementencomplex waar huurder woonachtig is.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder hoorde pas eind juni 2025 welke nieuwe bewoners in het appartementencomplex zouden komen wonen. In juli 2025 heeft verhuurder een brief met algemene informatie over de huisvesting van nieuwe bewoners verstuurd. Echter bleef de verzochte duidelijkheid uit.
- Hoewel verhuurder aangeeft dat er periodiek overleg heeft plaatsgevonden, heeft huurder hier niets concreets van gemerkt.
- Huurder ervaart dat de informatiebijeenkomst van 23 oktober 2025 meer leek op een moment waarop al vaststond wie er zou komen wonen in plaats van een open plaats te vinden overleg met de bewoners van het appartementencomplex. Dit vindt huurder niet de juiste gang van zaken. Huurder heeft direct hierna een reflectiebrief ingeleverd bij verhuurder.
- Tijdens de informatiebijeenkomst is door de gemeente aangegeven dat er voortaan meer terugkoppeling zal plaatsvinden, maar tot op heden hebben bewoners nog niets vernomen.
- Behalve tijdens de genoemde informatiebijeenkomst is er vanuit verhuurder niet aan de bewoners gevraagd hoe zij tegenover de nieuwe situatie staan. Veel bewoners voelen zich door verhuurder in de steek gelaten.
- Een bewoner heeft volgens huurder een afzonderlijke afspraak met verhuurder gemaakt over de nieuwe bewoners. Huurder vindt dit onacceptabel, omdat alle bewoners op gelijke wijze geïnformeerd zouden moeten worden over de nieuwe bewoners.
- Huurder is ontevreden over de klachtenafhandeling door verhuurder: reacties blijven lang uit, antwoorden worden niet gegeven of lijken selectief en niet transparant.
- Met de hoorzitting wil huurder bereiken dat er meer veiligheid wordt gecreëerd voor de huidige bewoners. Er zijn al meerdere keren daklozen onder de brievenbussen aangetroffen, wat als zeer onprettig wordt ervaren. Huurder vraagt of er meer begeleiding



kan worden geboden aan de nieuwe bewoners, zodat de huidige bewoners zich veiliger kunnen voelen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder licht toe dat er binnenkort, zodra de selectie van nieuwe bewoners is afgerond, een bijeenkomst zal worden georganiseerd om kennis te maken met de huidige bewoners.
- Over de openstaande algemene entree zegt verhuurder daarvan niet op de hoogte te zijn, maar zal ervoor zorgen dat deze in de avonduren wordt afgesloten en alleen met een tag geopend kan worden.
- Verhuurder is zich bewust van de bijzondere samenstelling van de doelgroep die in het seniorencomplex wordt geplaatst. Daarom is een strikt beleid opgesteld om de samenwoning in goede banen te leiden. Er zijn goede afspraken gemaakt en eventuele overlast kan regulier gemeld worden.
- Indien nodig, en wanneer dit het veiligheidsgevoel vergroot, is verhuurder bereid camera's te plaatsen. De veiligheidsmaatregelen kunnen worden uitgevoerd wanneer daar aanleiding voor is en er meldingen bij hem binnenkomen.
- De informatie die nu wordt gedeeld, is volgens verhuurder ook tijdens de eerdere informatiebijeenkomst besproken. Verhuurder erkent dat het gevoel van onveiligheid bij bewoners lastig te ondervangen is, omdat dit vooral een onderbuikgevoel betreft.
- Verhuurder begrijpt de zorgen van huurder en andere bewoners, maar vraagt hen om de nieuwe situatie een kans te geven.
- Er is begrip voor de onrust bij bewoners, maar verhuurder benadrukt ook verantwoordelijk te zijn voor de huisvesting van verschillende doelgroepen, waaronder kwetsbare jongeren.
- Achteraf gezien had verhuurder eerder in gesprek moeten gaan met de huidige bewoners. Wel geeft verhuurder aan dat dit lastig was, omdat er gedurende langere tijd veel onduidelijkheid bestond. De manier van communiceren kan in de toekomst verbeterd worden. Verhuurder zal dit punt meenemen naar de toekomst toe.
- De lange doorlooptijd van de klacht heeft volgens verhuurder te maken met interne personeelswisselingen.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de in ogen van huurder gebrekkige informatievoorziening vanuit de zijde van verhuurder met betrekking tot de huisvesting van nieuwe bewoners in het complex;
- huurder meermaals haar zorgen heeft geuit bij verhuurder en daar eveneens meerdere klachten over heeft ingediend bij verhuurder wegens een uitblijvende inhoudelijke reactie op de door huurder gestelde vragen; daar is pas veel later door verhuurder op teruggekomen;
- huurder tijdens de hoorzitting heeft aangegeven met name zich zorgen te maken over de veiligheid van haar en de andere bewoners in het complex;
- huurder nog met veel vragen zit waar geen duidelijkheid over is gegeven door verhuurder noch de gemeente Den Haag (als nieuwe huurder);



- huurder graag ziet dat verhuurder en de gemeente zorgvuldiger inzetten op actieve informatievoorziening naar haar toe en de overige huurders in het appartementencomplex;
- verhuurder begrip heeft voor de breed gedragen zorgen van bewoners uit het appartementencomplex;
- verhuurder tijdens de zitting heeft aangegeven naar beste geweten te hebben geacteerd, zij het dat hij achteraf gezien meer had kunnen inzetten op een meer actievorm van communicatie aan de voorzijde samen met de betrokkenheid daarbij van de bewoners uit het appartementencomplex;
- verhuurder voor het verdere vervolg in nauwe samenspraak zal gaan optrekken met gemeente Den Haag;
- verhuurder heeft toegelicht dat voor zover er van de nieuwe te huisvesten bewoners overlast wordt ervaren door bewoners, deze bewoners via de gebruikelijke wegen daar melding van kunnen maken bij de verhuurder die dat dan vervolgens zal gaan oppakken.

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 Klachtencommissie is van oordeel dat gegeven de omstandigheden van het geval verhuurder eerder en vollediger had kunnen communiceren naar huurder (en de overige bewoners van het appartementencomplex) over de huisvesting van de nieuwe bewoners. Naar haar mening had daarmee de huidige mate van de ontstane onvrede bij bewoners kunnen worden beperkt dan wel voorkomen. Naar de toekomst toe doet verhuurder er goed aan hier rekenschap van te geven.

Voor zover de klacht ziet op het huisvestingsbeleid van verhuurder is de klacht ongegrond. Verhuurder mag zelf besluiten wie wordt gehuisvest op de eerste verdieping van het appartementencomplex. De Overlegwet strekt niet zo ver dat bewoners via de bewonerscommissie inspraak hebben op het huisvestingsbeleid van verhuurder. Wel kunnen zij ter zake daarvan advies uitbrengen. Daarbij geldt dat verhuurder rekening zal moeten houden met de geuite zorgen van de bewoners over de veiligheid in het complex en, indien nodig, gepaste maatregelen treffen om die zorgen weg te nemen.

De Klachtencommissie verzoekt verhuurder een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusie(s) van de Klachtencommissie.

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, 28 oktober 2025
Verzenddatum, 17 november 2025

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland
Postbus 610
3300 AP Dordrecht
085-2100244 | www.kcwzh.nl