



Advies 202618

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 9 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.

Omschrijving van de klacht

In het klachtenformulier en de bijlagen worden verschillende klachten vermeld. Daarvan is in de loop van de tijd de klacht over:

- de schoonmaak erkend door verhuurder. Er is een ander schoonmaakbedrijf ingehuurd. Daarnaast is al een vergoeding gegeven aan huurder voor te veel betaalde schoonmaakkosten.
- de betalingsachterstand afgehandeld.

De klacht over de persoonsgegevens kan de Klachtencommissie niet behandelen. Voor deze klacht moet huurder bij de Autoriteit Persoonsgegevens zijn.

Blijft over de klacht over de dienstverlening en het feit dat door verhuurder in de zienswijze is gesteld dat huurder veel telefonische contactmomenten heeft gehad. Huurder is het daar niet mee eens en vraagt om verbetering van de zienswijze.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De kern van de klacht is vooral de communicatie die te lange tijd tekort is geschoten.
- Huurder zou veelvuldig telefonisch contact hebben opgenomen met verhuurder. Huurder kan bewijzen dat dit niet het geval is. Huurder heeft vooral veelvuldig schriftelijk over meerdere onderwerpen gecommuniceerd. Ook heeft zij vaak herhaalberichten gestuurd. Dit omdat ze geen reactie kreeg van verhuurder.
- In de correspondentie van verhuurder is huurder onterecht negatief neergezet. Dat vindt huurder niet prettig.
- De onjuistheden in de zienswijze wil huurder verbeterd zien. Huurder wil de onjuistheden uit haar dossier verwijderd hebben. Dat gebeurt niet.
- Huurder hecht belang aan een goede verstandhouding met verhuurder. De afgelopen periode heeft huurder als zeer stressvol ervaren.
- Huurder wil graag met een mediator aan de slag om de relatie met verhuurder te herstellen en zaken uit haar dossier verwijderd te krijgen.
- Omdat communicatie heel lang is uitgebleven, heeft huurder juridisch advies ingewonnen zodat advocaten namens haar konden communiceren met verhuurder.
- In maart 2025 heeft huurder verhuurder gevraagd om een gesprek. Na een maand kwam van verhuurder een bericht om contact op te nemen. Het telefoongesprek dat



volgde was niet prettig. Op 2 juni kwam een bericht van verhuurder dat een gesprek zou kunnen plaatsvinden. Dat is niet gebeurd en huurder vindt zo lang wachten niet prettig.

- Er is heel veel gebeurd. Daardoor vindt huurder het lastig nu een gesprek aan te gaan met verhuurder. Op eigen initiatief een mediator inschakelen kost huurder te veel.
- Als verhuurder de zienswijze verbetert, dan vindt huurder nog steeds dat het veel te lang heeft geduurd.
- Huurder wil vooral dat het gesprek met verhuurder in aanwezigheid van een mediator zal plaatsvinden. Dan voelt huurder zich veiliger. Wel maakt huurder zich zorgen dat zaken wellicht toch nog lang gaan duren.
- Huurder vindt het fijn te horen dat zij bij verhuurder terecht kan voor diverse zaken. Huurder hoopt wel op begrip dat de afgelopen periode veel met huurder heeft gedaan.
- Huurder is blij met de excuses die verhuurder maakt tijdens deze hoorzitting en aanvaardt deze ook.
- Huurder merkt afsluitend nog op dat zij in haar correspondentie altijd meldt of het een vraag, reparatieverzoek of een klacht betreft.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Het zit huurder allemaal erg hoog. Dat vindt verhuurder niet prettig. Verhuurder wil graag dat zijn huurders tevreden over hem zijn.
- Dat de communicatie niet altijd goed is verlopen, erkent verhuurder. Verontschuldigen zijn geuit in de correspondentie met de juridische belangenbehartiger van huurder. Verhuurder biedt tijdens de hoorzitting excuses aan.
- Huurder heeft diverse berichten gestuurd. In de zienswijze had het woord telefonisch tussen haakjes moeten staan. Dat is helaas niet gebeurd. Verhuurder betreurt dat.
- Er is intern gesproken over de gevraagde verbetering van de zienswijze omdat huurder anders naar de Klachtencommissie zou stappen. Op basis van wat er allemaal is gebeurd, staat verhuurder nog steeds achter zijn zienswijze.
- Verhuurder wil graag in gesprek met huurder. Dit om te bespreken wat nog nodig is voor huurder om de relatie te herstellen. Huurder moet zich gehoord en gezien voelen om vervolgens samen een nieuw begin te maken.
- Meldingen van huurder worden uiteraard opgepakt. Huurder heeft dezelfde rechten als andere huurders. Dat huurder de klachtencommissie heeft ingeschakeld, is daarbij niet van belang.
- Bij telefonisch contact wordt gezegd dat een klacht officieel via de website moet worden ingediend. De klacht komt dan bij de Klachtencoördinator en die doet onderzoek.
- Communicatie is een doorlopend proces. Verhuurder stelt dat sommige collega's daarin hebben gefaald. Als organisatie moeten dan 'de duimschroeven worden aangedraaid'. Het nieuwe klantvolgsysteem moet helpen dat voor alle collega's duidelijk is wat de status is van een dossier.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:



- de klacht gaat over de dienstverlening en de (tijdigheid) van afhandeling van en de communicatie over meldingen van huurder;
- huurder verschillende klachten heeft gemeld. Daarvan blijft over de vraag om verbetering van onjuistheden in de zienswijze van verhuurder;
- huurder stelt dat er geen sprake was van veelvuldig telefonisch gedrag;
- verhuurder inmiddels inhoudelijk heeft gereageerd op de door huurder gedane meldingen;
- verhuurder stelt dat sprake was van veelvuldige contacten waaronder ook telefonische contacten;
- verhuurder erkent dat:
 - de communicatie beter had gemoeten
 - afhandeling tijdiger had moeten plaatsvinden

Verhuurder heeft hier excuses voor aangeboden die huurder heeft aanvaard;

- verhuurder sinds kort een nieuw klantvolgsysteem heeft, waar huurder in de tussentijd ook kennis van heeft genomen, dat tijdige afhandeling van meldingen inzichtelijk maakt en bewaakt.

3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is van oordeel dat de klacht **gegrond** is waar het gaat om de tijdigheid van opvolging van en de communicatie over de meldingen.

De commissie begrijpt dat de situatie voor huurder een persoonlijke en emotionele belasting is geweest.

De commissie adviseert verhuurder om op gepaste wijze het gesprek met huurder aan te gaan opdat de verhoudingen kunnen worden hersteld.

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

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 december 2025
Verzenddatum, 10 december 2025