



Advies 202619

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

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. Verhuurder is daar niet verschenen en heeft zich hiervoor ook niet afgemeld.

Omschrijving van de klacht

De klacht is ontstaan door het handelen en niet handelen van verhuurder. Er is daardoor een conflict ontstaan met verhuurder. De communicatie met verhuurder is niet goed.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Er worden veel reparatieverzoeken niet in behandeling genomen door verhuurder.
- Er is een communicatiestop voor huurder opgelegd door verhuurder.
- Huurder zag geen andere mogelijkheid dan een klacht in te dienen bij de KCWZH.
- Er staan op dit moment nog steeds klachten/reparatieverzoeken open die niet worden opgepakt.
- Er behoort wekelijks schoongemaakt te worden in de portiek, maar dat gebeurt niet.
- Huurder is onheus bejegend door een medewerker van verhuurder en daardoor voelt huurder zich onveilig. Er heeft een conflict plaatsgevonden, maar verhuurder draait de feiten om.
- Uit het conflict is een gedragsaanwijzing ontstaan. Huurder en verhuurder waren het niet met elkaar eens. Verhuurder zou zich onveilig hebben gevoeld, echter dat is huurder nooit eerder verteld.
- Huurder gaat de gedragsaanwijzing niet tekenen, omdat verhuurder daar een eenzijdige ontbinding van de huurovereenkomst aan heeft verbonden. Daarna is er een stopdienstverlening opgelegd en een andere gedragsaanwijzing voorgelegd. Er zijn in het dossier geen brieven, mails of apps die de gedragsaanwijzing onderbouwen.
- Er is door verhuurder een uitnodiging voor een gesprek verstuurd. Huurder wilde wel een gesprek, maar niet met die betreffende medewerker van verhuurder waar het conflict mee was ontstaan en waar ze zich onveilig bij voelde.
- Er is diverse keren door de advocaat geprobeerd om contact te leggen met verhuurder. Ook op de verzoeken van de advocaat van huurder wordt structureel niet gereageerd door verhuurder.
- Verhuurder moet zijn verantwoordelijkheid nemen en huurder wil tot een oplossing komen. Huurder wil graag weten waar ze recht op heeft.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over het structureel onzorgvuldig, disproportioneel en feitelijk buitensluitend handelen van verhuurder naar huurder;
- huurder stelt dat zij na acht jaar onzorgvuldig reageren en weigeren van verhuurder op haar reparatieverzoeken in conflict met verhuurder is gekomen;
- verhuurder aan huurder een gedragsaanwijzing, inhoudende een communicatiestop en de mogelijkheid om de huurovereenkomst te ontbinden, heeft opgelegd en dat zij deze gedragsaanwijzing in een gesprek moest komen ondertekenen;
- huurder dit schriftelijk heeft geweigerd, waarna verhuurder de gedragsaanwijzing gematigd heeft;
- huurder stelt dat zij het conflict met verhuurder te wijten vindt aan het optreden van verhuurder en wil de gedragsaanwijzing niet ondertekenen;
- huurder daarnaast stelt dat verhuurder de aanleiding voor de gedragsaanwijzing niet heeft onderbouwd;
- verhuurder noch met huurder noch met haar advocaat weigert te communiceren.

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 is van oordeel dat verhuurder de aanleiding van de gedragsaanwijzing en de stopdienstverlening niet heeft onderbouwd.

De commissie ziet geen redenen waarom verhuurder niet in gesprek kan gaan met huurder en/of haar advocaat om de dienstverlening te normaliseren.

De commissie acht het niet passend dat verhuurder ook bij de hoorzitting verstek heeft laten gaan.

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, 23 december 2025
Verzenddatum, 31 december 2025