



Advies 202637

Haag Wonen

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 27 oktober 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 een huurwoning betrokken die achteraf niet passend blijkt te zijn door zijn medische situatie. Hij wil graag dat verhuurder diverse zaken voor hem aanpakt. Verhuurder kan hier slechts voor een deel in tegemoet komen via een door huurder aan te vragen zelf aangebrachte voorziening.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder heeft op 1 juli 2025 de woning betrokken. Deze is hem via medische urgentie toegewezen en door hem geaccepteerd. Huurder zegt dat hij vermoedelijk nog enkele maanden te leven heeft.
- Huurder stelt in een onleefbare woning te wonen. Vooral door zijn medische toestand is deze niet passend. Huurder ontvlucht om die reden zijn woning. Hij keert daar slechts terug om de nacht door te brengen.
- Om de woning bewoonbaar te maken, moeten er een aantal zaken worden aangepakt. Verhuurder is niet bereid daaraan mee te werken. Huurder kan niet alle zaken zelf oppakken. Dit vanwege zijn gezondheid, hoe graag hij ook zou willen.
- De woning is vrijwel leeg. Huurder leeft op de kale betonnen vloer. Huurder heeft de verwarming wel aan, maar de vloer is heel koud. Hij krijgt de woning niet voldoende warm gestookt.
- Waar het gaat om zijn persoonlijke situatie, is huurder ook bij het WMO-loket van de gemeente geweest. Zij hebben gezegd hem niet verder te kunnen helpen.
- Huurder vindt dat verhuurder tekort is geschoten in zijn dienstverlening bij het toekennen van deze woning aan hem. Huurder had op voorhand namelijk laten weten graag een woning te willen met vloerverwarming. Verhuurder kon niet melden in welke woning die aanwezig zou zijn.
- Huurder heeft noodgedwongen de woning geaccepteerd. Ook al wist hij niet of de aanpassingen gedaan konden worden. De reden om toch te accepteren was dat huurder dakloos was. Het niet hebben van vloerverwarming is op dit moment voor huurder het grootste probleem.



- Naast het ondervonden ongemak zegt huurder ook last te hebben van muizen in de woning. Hier heeft huurder muizenvalen voor geplaatst. Hij wil graag dat verhuurder dit aanpakt.
- Ook wil huurder dat het nodige afval in zijn tuin wordt verwijderd. Hij zegt dat het afval vanaf het betrekken van zijn woning al in de tuin ligt. Verhuurder heeft daar tot op heden niets mee gedaan.
- Voor het overige vindt huurder dat er op een onprettige manier telefonisch met hem is omgegaan door verhuurder. Dat vindt hij niet fijn.
- Huurder begrijpt dat sommige aanpassingen niet kunnen worden uitgevoerd. Daar heeft hij begrip voor. Huurder stelt het op prijs dat verhuurder intern na wil gaan wat wel tot de mogelijkheden behoort.

Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld, zegt de voorzitter dat dit zich beperkt tot de dienstverlening van verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem verwacht mag worden.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder betreurt de situatie waar huurder in verkeert.
- Verhuurder is op basis van zijn beleid beperkt in de uitvoering van zaken. Toch zal verhuurder enkele zaken oppakken waar hij eerder niet van op de hoogte was. Het gaat om de troep in de tuin en de muizenoverlast die huurder ervaart. Voor het overige staat het huurder vrij toestemming aan te vragen voor een zelf aangebrachte voorziening (zoals het plaatsen van een bidetkraan en een douchewand in de badkamer).
- Het aanleggen van vloerverwarming in de woning is niet toegestaan. Het ontbreken van vloerbedekking heeft tot gevolg dat de vloer koud aan blijft voelen. Bij mutatie worden woningen zonder vloerbedekking opgeleverd.
- De reactietijd richting huurder had sneller moeten zijn. Dat is niet correct gegaan. De betreffende e-mail van huurder is pas laat bij de verantwoordelijke afdeling terechtgekomen. Verhuurder biedt daar zijn excuses voor aan.
- Verhuurder denkt dat het telefoongesprek waar huurder over spreekt verkeerd op huurder is overeengekomen. Als huurder dat zo heeft ervaren, dan moet daar excuses voor worden aangeboden. En dat doet verhuurder ook.
- Verhuurder zegt met huurder mee te kunnen denken over andere huisvesting na ontvangst van een medische verklaring van huurder. Huurder heeft eerder via de gemeente voorrang gekregen op de toewijzing van een woning. Gezien de toelichting van huurder, lijkt huurder in een specifieke woning te moeten worden gehuisvest. Verhuurder heeft een dergelijke woning niet in zijn bezit.
- Eventueel maatwerk voor huurder voor een geschikte andere woning (buiten het aanbod van verhuurder zelf) kan onderzocht worden. Wellicht dat een andere corporatie hierin kan helpen. Dat wil verhuurder intern na laten gaan.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over de naar de mening van huurder onvoldoende positieve houding van verhuurder voor het uit (laten) voeren van werkzaamheden in en buiten de woning;



- huurder stelt door zijn medische toestand specifieke eisen te hebben waaraan een woning moet voldoen;
- huurder graag zaken zelf zou aanpakken, maar daar door zijn lichamelijke toestand niet toe in staat is;
- huurder enkele punten heeft aangekaart, waar verhuurder niet mee bekend was. Verhuurder deze intern wil onderzoeken (eventueel toe te passen maatwerk door de situatie van huurder) dan wel aanpakken (het afval in de tuin van huurder en de door huurder ondervonden muizenoverlast);
- verhuurder de situatie waarin huurder verkeert betreurt, hij zijn excuses daarvoor heeft aangeboden, maar door geldend beleid en de verantwoordelijkheidsverdeling tussen huurder en verhuurder beperkt is in zijn mogelijkheden tot aanpassing van de woning;
- verhuurder vindt dat de doorlooptijd van het reageren op de meldingen van huurder door een interne fout te lang is geweest.

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 vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, de gegrondheid zich toespitst op de lange doorlooptijd bij verhuurder bij het geven van een, relatief eenvoudige, terugkoppeling op de terugkerende meldingen door huurder. Op dat aspect is verhuurder tekortgeschoten in haar dienstverlening naar huurder toe. Naar de toekomst toe doet verhuurder er goed aan zich hier rekenschap van te geven.

Voor het overige is de klacht ongegrond. Verhuurder heeft in dat kader gedaan wat van hem verwacht mag worden.

Verder vindt de commissie dat verhuurder er goed aan doet de tijdens de zitting gedane toezeggingen op korte termijn op te volgen en huurder daarvan op de hoogte te houden.

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 3 februari 2026
Verzenddatum, 13 februari 2026