



202647

Woonforte

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 14 november 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.

De voorzitter meldt dat er geen uitspraken worden gedaan over vergoedingen.

Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over verschillende zaken zoals bedreiging, discriminatie, toezeggingen van werkzaamheden die niet worden uitgevoerd en oneigenlijke registraties van huurder in het systeem.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Renovaties worden toegezegd maar worden niet uitgevoerd.
- Er is dossier gevormd met valse beschuldigingen, onheuse bejegeningen, discriminatie en bedreiging.

Ter volledigheid maakt de voorzitter een punt aangaande de afbakening van de klacht van huurder. Specifiek zal het dienstverleningsaspect van de verhuurder centraal staan. In die zin, of de verhuurder datgene heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden. Politie-gerelateerde kwesties, zoals discriminatie en/of geuite dreigementen aan het adres van huurder, vallen buiten de reikwijdte van deze zitting. Daartoe zal de geëigende weg voor bewandeld moeten worden (lees: het doen van aangifte bij de politie).

- Huurder ervaart al jarenlang tegenwerking van diverse partijen, stress en lichamelijke klachten van de situatie. Valselijke bejegening accepteert huurder niet.
- Huurder denkt te moeten verhuizen uit de woning, want de samenwerking met de gemeente en verhuurder is onhoudbaar.
- Er is huurder gemeld dat de registraties uit het dossier zijn gehaald, maar dat is niet waar, heeft huurder ondervonden.
- Er zijn nog diverse gebreken in de woning, zoals loszittende tegels in de badkamer en gescheurde tegels in het toilet. De renovatie ervan was toegezegd voor 2024. Er is huurder gemeld de werkzaamheden zelf te moet oppakken.
- Er is geen communicatie meer mogelijk met verhuurder, de relatie is zeer verstoord. Verhuurder heeft zelf de communicatie stopgezet, aldus huurder.



- Huurder heeft nooit tegengewerkt maar diverse pogingen ondernomen om met partijen te communiceren, ook samen met de clientondersteuner.
- Huurder wil graag schadeloosstelling van verhuurder en verhuurder is daarvan op de hoogte.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Er zijn meerdere consulents bij het dossier betrokken geweest. Het speelt al erg lang. Gedurende de planning van de renovatie is er in de communicatie iets fout gegaan.
- Er zijn nieuwe afspraken over de renovatiewerkzaamheden gemaakt en verhuurder zou graag het verleden willen loslaten en naar de toekomst willen kijken.
- Verhuurder heeft het idee dat huurder niet mee wilde werken. Huurder had specifieke wensen met betrekking tot de keuken. Echter, de gewenste aanpassingen lopen via de Wmo.
- Er is in het verleden een contactverbod geweest vanwege de manier van communicatie van huurder. De onderaannemer heeft wellicht meldingen gedaan, maar die komen niet vanuit verhuurder.
- Verhuurder wil graag zaken oplossen. Er is een combinatie van werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd. De gemaakte afspraken werden niet nagekomen, echter er is wel medewerking van huurder nodig.
- Verhuurder wil graag nog eens om de tafel met huurder, maar verhuurder heeft het vermoeden dat het niet gaat lukken.
- De manier en de mate van communiceren vindt verhuurder niet goed. Verhuurder wordt beticht van nare uitspraken. Verhuurder doet zijn best om tot een oplossing te komen.
- Huurder kan wellicht een tijdelijke woning worden aangeboden tijdens de renovatiewerkzaamheden. Echter, er moet overeenstemming en een stappenplan komen zodat partijen zich aan de afspraak kunnen houden.

Een commissielid vat samen dat de communicatie tussen partijen is verstoord. Huurder heeft goed overzicht van wat er allemaal mis is gegaan, maar kan dat lastig loslaten. Verhuurder is bereid om stappen te ondernemen maar loopt op tegen tegenwerking. Een advocaat erbij betrekken heeft niet altijd het gewenste resultaat. Het is aan te raden een mediator te betrekken bij de gesprekken. Als een andere woning huurder kan worden geboden tijdens de renovatiewerkzaamheden zou dat fijn zijn.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over de dienstverlening van verhuurder naar huurder;
- huurder stelt dat hij in de renovatie die in de woning moet plaatsvinden op veel momenten onheus is bejegend en afspraken niet worden nagekomen;
- huurder stelt dat verhuurder de communicatie ten onrechte via derden wil laten lopen;
- huurder stelt dat hij een vergoeding wil voor de immateriële en materiële schade die hij heeft opgelopen;
- huurder wil dat de renovatiewerkzaamheden alsnog plaatsvinden in duidelijk en goed overleg met huurder;



- verhuurder erkent dat de werkzaamheden van de renovatie nog dienen plaats te vinden;
- verhuurder bezwaar heeft tegen de manier van communiceren door huurder;
- verhuurder de werkzaamheden en de communicatie daarom heeft opgeschort;
- verhuurder bereid is alsnog de herstelwerkzaamheden uit te voeren en stelt hierbij als voorwaarde een goed en respectvol gesprek met huurder en diens coach en medewerking van de afspraken die dan gemaakt worden;
- verhuurder heeft toegezegd dat huurder in een logeerwoning kan verblijven tijdens de renovatiewerkzaamheden.

3. Conclusie en advies

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

Hoewel de commissie het ook van belang acht dat de renovatiewerkzaamheden in de woning van huurder worden uitgevoerd, vindt de commissie op basis van de overgelegde stukken dat verhuurder zich voldoende heeft ingespannen om dat te doen wat van hem verwacht mag worden in het kader van zijn dienstverlening.

De commissie adviseert verhuurder wel vervolg te geven aan de gedane toezeggingen tijdens de hoorzitting en bij de communicatie omtrent de werkzaamheden een mediator te betrekken en huurder de mogelijkheid te bieden om in een logeerwoning te verblijven gedurende de werkzaamheden.

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, 10 februari 2026
Verzenddatum, 26 februari 2026