



Advies 202667

Woonforte

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 18 augustus 2025 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

De lange doorlooptijd tot de inhoudelijke behandeling van de klacht van huurder heeft samengehangen met de door verhuurder gehanteerde termijn van het aan huurder opgelegde kantoor- en contactverbod.

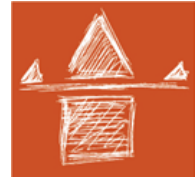
Huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de (digitale) hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over een aan huurder opgelegd kantoor- en contactverbod na een plaatsgevonden incident met een aannemer van verhuurder, zonder dat huurder naar diens zijde van de plaatsgevonden gebeurtenis is gevraagd.

Korte samenvatting standpunt huurder

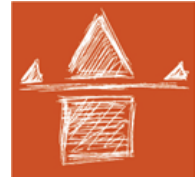
- In de zomerperiode van vorig jaar heeft huurder last gehad van een lekkage. Hierop heeft verhuurder een aannemer langs gestuurd het verhelpen hiervan. Voor de uit te voeren werkzaamheden heeft de aannemer een steiger geplaatst tegen de woning van de burens. Dit om bij het dak van huurder te kunnen komen. Dat er een steiger zou worden geplaatst is vooraf niet meegedeeld.
- De buurman van huurder (die tevens de zoon is huurder) liep op een gegeven moment met zijn dochter in de arm naar buiten en struikelde bijna over de steiger. Als gevolg hiervan ontstond een woordenwisseling tussen de buurman en de aannemer, die op de steiger stond.
- Huurder benadrukt dat op dat moment de echtgenoot van huurder boodschappen was doen. Bij terugkomst zou hij, nadat hij van de situatie op de hoogte was geraakt, tegen de aannemer hebben gezegd dat het goed was geweest als er was gemeld dat er een steiger geplaatst zou worden.
- De echtgenoot van huurder heeft verhuurder de volgende dag gebeld en het incident gemeld. De buurman heeft ook melding gedaan van het incident bij verhuurder.
- In augustus 2025 ontving huurder een brief van verhuurder waarin stond aangegeven dat zij een kantoor- en contactverbod opgelegd kreeg voor de duur van zes maanden wegens het plaatsgevonden voorval met de aannemer van verhuurder. Het verbod gold voor huurder en haar echtgenoot, zonder dat hoor- en wederhoor is toegepast.
- Huurders echtgenoot is niet agressief geweest richting verhuurder en is niet verbaal agressief geweest richting de aannemer. Huurders echtgenoot heeft wel een zeer luide stem.



- Huurder licht toe dat zij vanochtend opnieuw een kantoor- en contactverbod opgelegd heeft gekregen voor wederom een periode van zes maanden. Huurder weet niet waarom zij deze nu krijgt opgelegd. Zij heeft het idee dat het zoeken van contact met verhuurder haar niet mogelijk wordt gemaakt. Het liefst wil zij de relatie met verhuurder herstellen door een gesprek met verhuurder aan te gaan.
- Huurder is bij de politie langs geweest en zij hebben aangegeven dat er geen meldingen tegen huurder zijn gedaan door omwonenden.
- In juni 2024 is er ook al een kantoor- en contactverbod voor drie maanden opgelegd geweest aan huurder wegens het aanspreken van de wijkbeheerder door huurders echtgenoot. Huurder heeft daarop een brief aan verhuurder geschreven met de uitleg waarom ze het niet mee eens waren met dat kantoor- en contactverbod met het verzoek de brief aan het dossier toe te voegen.
- Er is vanuit verhuurder geen aanbod gedaan voor bemiddeling of een gesprek. Na melding van het incident kwam kort daarna het kantoor- en contactverbod.
- Huurder wil excuses ontvangen van verhuurder. Huurder heeft het idee dat verhuurder haar wil wegpesten en is daardoor zelfs bang geworden om naar buiten te gaan.

Korte samenvatting standpunt verhuurder

- Verhuurder geeft aan een agressieprotocol te hanteren en deze tevens op zijn website te hebben geplaatst. In het protocol staat aangegeven wat onder agressie wordt verstaan, hoe zijn medewerkers hiermee omgaan en de wijze waarop verhuurder hiertegen optreedt in een zich voordoende situatie tegen zijn eigen medewerkers alsook de werknemers die namens of in opdracht van hem werkzaamheden verrichten. Het uitgangspunt daarbij is dat agressie en geweld niet wordt getolereerd, waarbij de veiligheid van de genoemde betrokkenen voorop staat.
- Verhuurder heeft huurder verschillende keren aangesproken op diens gedrag en verbale communicatie naar hem toe. In het verleden heeft dit al eens geresulteerd in de oplegging van een kantoor- en contactverbod met verhuurder. In een dergelijke situatie is het een huurder alleen mogelijk om onderhoudsmeldingen bij verhuurder te melden, die hij vervolgens oppakt. Tegen de eerder aan huurder opgelegde sanctie is huurder niet in verzet gekomen.
- Naast het voorgaande ontvangt verhuurder vanuit de wijk ook meerdere meldingen van bewoners over huurder. Deze gaan over aanhoudende pesterijen, intimidatie en overlast.
- In lijn met zijn agressieprotocol heeft verhuurder opnieuw een kantoor- en contactverbod opgelegd aan huurder. Verhuurder heeft geen enkele reden tot twijfel gehad aan hetgeen de aannemer van verhuurder over het plaatsgevonden voorval aan hem heeft teruggekoppeld. Dat verhuurder geen hoor en wederhoor heeft toegepast in de specifieke situatie kan teruggevoerd worden naar hoofdstuk 4, tweede alinea van het door hem gehanteerde agressieprotocol. Daarin staat met zoveel woorden dat indien er sprake is van een voortdurend conflict waarbij het ongewenst gedrag van een klant (lees: een huurder) herhaaldelijk heeft plaatsgevonden, hij van het beginsel van hoor en wederhoor kan afwijken bij het opleggen van corrigerende maatregelen tegen de agressor.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over een opgelegd kantoor- en contactverbod aan huurder, zonder dat naar de mening van huurder de juiste procedure daarvoor is gevolgd (met het oog op de toepassing van hoor en wederhoor);
- huurder zich niet kan vinden in de ontvangen terugkoppeling door verhuurder vanuit zijn aannemer in relatie tot het plaatsgevonden voorval, wat heeft geleid tot de aan huurder opgelegde sanctie;
- huurder graag een open gesprek zou willen voeren met verhuurder met het oog op een herstel van de onderlinge relatie;
- huurder tijdens de zitting heeft aangegeven niet meer te weten hoe te handelen, omdat elk handelen in het negatieve zou worden gezien door verhuurder;
- huurder ter aanvulling heeft meegedeeld deze week opnieuw een kantoor- en contactverbod opgelegd te hebben gekregen door verhuurder, wat vermoedelijk verband heeft gehouden met het gezochte contact bij verhuurder;
- verhuurder om moverende redenen ervoor heeft gekozen niet aanwezig te zijn bij de hoorzitting;
- verhuurder met zoveel worden te kennen geeft gegeven dat hij in lijn met zijn beleid heeft gehandeld, specifiek diens agressieprotocol dat verhuurder op zijn website heeft geplaatst;
- verhuurder met zoveel woorden heeft toegelicht dat de aanleiding tot het opleggen van een kantoor- en contactverbod aan huurder een historie kent;
- verhuurder geen twijfel heeft gehad ten aanzien van de ontvangen terugkoppeling van zijn aannemer tot het plaatsgevonden voorval waartoe verhuurder zich genoodzaakt heeft gevoeld de sanctie aan huurder op te leggen;
- verhuurder het toepassen van hoor en wederhoor niet passend heeft geacht in de specifieke situatie met huurder.

3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem vanuit zijn dienstverlening verwacht kan worden.

Voor het overige is de Klachtencommissie van mening dat verhuurder er goed aan doet, gezien de gegeven toelichting door huurder tijdens de hoorzitting, intern te bespreken in hoeverre de mogelijkheid bestaat om een aanvullend gesprek met huurder, haar partner en eventueel de buurman te hebben – zo nodig in aanwezigheid van een derde – om te bezien of het mogelijk is om de onderlinge relatie positief te kunnen herstellen.

De Klachtencommissie verzoekt de 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, 7 april 2026
Verzenddatum, 20 april 2026