



Advies 202671

Vidomes

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 23 januari 2026 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

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

Huurder heeft daags voor de zitting laten weten niet bij de hoorzitting aanwezig te zullen zijn.

Verhuurder was eveneens niet aanwezig tijdens de zitting.

Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over het uitblijven van een zorgvuldige, transparante en tijdige klachtenbehandeling.

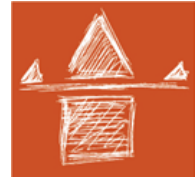
2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de behandeling van de klacht van huurder die zij op 12 november 2025 heeft ingediend bij verhuurder;
- huurder stelt dat verhuurder haar klacht niet zorgvuldig, transparant en tijdig heeft behandeld en daarmee niet voldaan heeft aan de klachtenprocedure;
- huurder stelt dat verhuurder geen hoor en wederhoor heeft toegepast;
- volgens huurder heeft dit bijgedragen aan verdere escalatie en aantasting van haar gevoel van veiligheid;
- verhuurder stelt dat hij de klacht deels begrijpelijk acht vanwege de persoonlijke beleving, maar dat hij deze inhoudelijk niet gegrond vindt;
- verhuurder stelt dat hij alle processtappen binnen de overlast procedure heeft doorlopen en heeft voldaan aan zijn inspanningsverplichting;
- verhuurder erkent dat hij de genoemde termijn om binnen 10 werkdagen te reageren op een klacht met enkele werkdagen heeft overschreden;
- verhuurder stelt dat hij meerdere keren bemiddeling heeft aangeboden en huurder heeft uitgenodigd voor een gesprek maar dat huurder hiervan geen gebruik heeft willen maken.

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 is van oordeel dat verhuurder de klacht voldoende en zorgvuldig heeft behandeld. Het overschrijden van de reactie termijn met enkele werkdagen doet hieraan naar het oordeel van de commissie niet af.

De klachtencommissie ziet geen aanknopingspunten dat het handelen of nalaten van verhuurder heeft bijgedragen aan verdere escalatie en aantasting van het gevoel van veiligheid van huurder.

De commissie wijst erop dat huurder ook zelf niet wil deelnemen aan gesprekken met verhuurder dan wel bemiddeling.

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, 14 april 2026
Verzenddatum, 29 april 2026