



Advies 202674

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

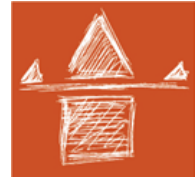
Huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de (digitale) hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over de wijze waarop verhuurder het verduurzamingsproject, waar de woning van huurder bij betrokken is, heeft gecommuniceerd en uitgevoerd richting huurder.

Korte samenvatting standpunt huurder

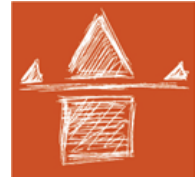
- Huurder benadrukt dat zij niet tegen verduurzaming of renovatie is. Zij erkent dat het project op de lange termijn positieve effecten kan hebben. De klacht richt zich op de wijze waarop zij en andere bewoners uit het appartementencomplex tijdens het proces zijn benaderd en geïnformeerd.
- Huurder begrijpt dat wanneer 70% instemming wordt behaald, het project doorgang vindt. Volgens huurder is de informatievoorziening voorafgaand aan de instemming echter onvoldoende en onduidelijk geweest. Dit ziet dan vooral op de concrete impact dat het voor de bewoners van het complex met zich meebrengt en de werkzaamheden die daarmee gemoeid zijn. Daarbij gaat het huurder om het verplaatsen van spullen en de te treffen voorbereidingen van de woning.
- Huurder vindt daarnaast dat niet duidelijk bekend is gemaakt welke vervolgstappen mogelijk zijn bij eventueel te maken bezwaar tegen doorgang van het project.
- Huurder vindt dat sprake is geweest van druk vanuit verhuurder om in te stemmen. Het gaat dan ook om onaangekondigde huisbezoeken in de avond. Daarbij werd sterk aangedrongen op het akkoord gaan. Daarnaast werd gezegd dat het project hoe dan ook doorgang zou vinden. Huurder vindt dat de combinatie van beperkte informatie en de huisbezoeken heeft geleid tot veel onrust en een gevoel van druk.
- Huurder heeft haar zorgen gedeeld met medebewoners uit het complex. Zij stelt dat zij daarbij haar gevoelens en verwachtingen heeft geuit. Ze heeft geen foute informatie willen verspreiden.
- Huurder heeft de door de verhuurder verzonden officiële waarschuwing, waarin de mogelijkheid van juridische stappen is genoemd, als intimiderend en stress verhogend ervaren.
- Huurder zegt dat een gesprek met verhuurder was ingepland. Zij heeft dit om persoonlijke redenen afgezegd. In een later telefoongesprek kreeg zij de indruk dat er geen ruimte was voor haar verhaal en dat zij niet werd gehoord.



- In het algemeen voelt huurder zich onvoldoende gehoord en gesteund in haar zorgen. Dit ook doordat gesprekken volgens haar onvoldoende gericht waren op het bieden van duidelijkheid en geruststelling.
- Huurder heeft contact gehad met bewoners van een andere flat waar het project al van start is gegaan. De ervaringen van die bewoners hebben bij haar tot aanvullende zorgen geleid.
- Huurder vindt de aangeboden ongeriefsvergoeding en aanvullende maatregelen niet in verhouding staan tot de te ervaren impact. Zo wordt wel een logeerwoning aangeboden, maar geen ondersteuning bij verhuizen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder stelt dat het project zorgvuldig is voorbereid en uitgevoerd. Er heeft een uitgebreid communicatietraject plaatsgevonden. Dit bestaat uit periodieke nieuwsbrieven, een gedeelde informatiebrochure, bijeenkomsten in een modelwoning en een formele instemmingsprocedure.
- Verhuurder zegt dat de brochure voldoende uitgebreid was. Er staat informatie in over de impact en verwachtingen richting huurders. Daarbij is bewust gekozen om de brochure overzichtelijk te houden. Er is dus geconcentreerd op de belangrijkste informatie. Huurders konden met vragen te allen tijde terecht bij verhuurder.
- Huisbezoeken heeft verhuurder vooraf aangekondigd. Ze zijn ingezet om contact te leggen met bewoners die nog niet hadden gereageerd. Het doel was iedereen de gelegenheid te geven om een weloverwogen stem uit te brengen.
- Verhuurder herkent zich niet in het beeld van intimidatie. Bewoners waren vrij om niet in te stemmen. Bij 70% instemming kan het project volgens de regels doorgang vinden. Er was geen sprake van uitgeoefende druk.
- Verhuurder zegt dat de uitkomst van de stemming is getoetst door een notaris.
- Verhuurder stelt dat bij de communicatie bewust is gekozen om mogelijke stappen bij niet-instemming niet uitgebreid in de brochure op te nemen. De reden is dat een gang naar de rechter volgens verhuurder de voortgang het project vertraagd.
- Verhuurder zegt dat de schriftelijke waarschuwing (refererend aan de stopbrief) is verzonden, omdat huurder onjuiste of niet-goedgekeurde informatie heeft gedeeld met medebewoners. Dit leidde tot verwarring en vragen van verontruste huurders. Verhuurder vindt dit niet gewenst. Bewoners met vragen stellen die bij voorkeur direct aan verhuurder.
- Verhuurder meldt dat er een gesprek met huurder gepland stond. Dat is door huurder afgezegd. Tijdens een later telefoongesprek heeft huurder gezegd geen behoefte te hebben aan een gesprek. Daarna zijn op dit vlak geen verdere stappen ondernomen.
- Verhuurder benadrukt nog steeds open te staan voor het voeren van een gesprek.
- Verhuurder stelt niet verplicht te zijn compensatie aan te bieden. Dit heeft hij desondanks uit goede wil wel gedaan. De aangeboden vergoeding en faciliteiten (zoals een logeerwoning) zijn gebaseerd op een sociaal statuut. Dat is opgesteld door verhuurder in samenwerking met de huurdersraad. Ook is de klankbordgroep bij de vaststelling van de aangeboden compensatie betrokken geweest.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over het in ogen van huurder onvolledig en onzorgvuldig aan bewoners aankondigen van het onderhouds-/verduurzamingsproject van het appartementencomplex waarin ook huurder woont;
- huurder vindt dat de informatieverstrekking vanuit verhuurder incompleet en onduidelijk is geweest en dat niet voldoende is ingegaan op de impact van dit project op bewoners;
- huurder bij het ophalen van een akkoordverklaring de nodige druk heeft ervaren en vindt dat sprake is van intimidatie om in te stemmen met het project;
- huurder heeft toegelicht dat ook andere bewoners in het complex dit hebben ervaren;
- verhuurder tijdens de zitting het proces van aanloop tot het onderhouds-/verduurzamingsproject heeft toegelicht;
- verhuurder in het gehele traject de nodige communicatie en overleggen heeft georganiseerd om eventuele zorgen bij de huurders te voorkomen of weg te nemen;
- verhuurder de benodigde meerderheid voor het uit te voeren onderhoud/de verduurzaming van het appartementencomplex heeft behaald;
- verhuurder uit zorgvuldigheid ook bij bewoners van het complex langs is geweest voor het ophalen van hun stem;
- verhuurder, op suggestie van de Klachtencommissie, bereid is een aanvullend gesprek met huurder in te plannen;
- ook huurder tijdens de zitting heeft aangegeven voor zo een gesprek open te staan.

3. Conclusie en advies

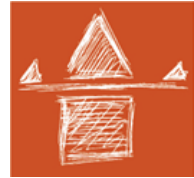
De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **ongegrond** is.

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

Voor het overige vindt de Klachtencommissie dat verhuurder er goed aan doet om op korte termijn, voor zover dat niet al heeft plaatsgevonden en in lijn met wat hierover tijdens de hoorzitting is besproken, een gesprek met huurder in te plannen. Dit met het oog op herstel van de relatie met huurder.

De Klachtencommissie verzoekt de verhuurder een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusie(s) van de Klachtencommissie.

Een kopie van het advies wordt aan huurder verzonden.



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, 28 april 2026
Verzenddatum, 11 mei 2026