



Advies 202694

Rijswijk Wonen

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 8 december 2025 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van 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

Huurder heeft een waarschuwing gekregen van verhuurder waarin zij wordt verweten zich agressief te hebben gedragen richting verhuurder in augustus/september 2025. Als gevolg van dat incident is de dienstverlening opgeschort door verhuurder. Verder is aan huurder een negatieve huurdersverklaring afgegeven. Huurder wil een onafhankelijk onderzoek naar het incident in augustus/september 2025 en wil tevens dat de negatieve huurdersverklaring wordt ingetrokken.

Korte samenvatting standpunt huurder

- In augustus 2025 heeft zich in de woning van huurder een lekkage voorgedaan, afkomstig van de bovenburen.
- Huurder was op dat moment met vakantie. Een buurman heeft de eerste afhandeling van de lekkage namens huurder opgepakt.
- Bij het herstel van de lekkage zijn fouten gemaakt, waardoor zwarte schimmel is ontstaan.
- Vervolgens heeft een opzichter de woning bezocht. Tijdens dit bezoek heeft de opzichter aan huurder uitgelegd welke schoonmaak- en herstelwerkzaamheden zij zelf diende uit te voeren.
- Het gesprek met de opzichter verliep moeizaam. Huurder heeft de opzichter daarom verzocht de woning te verlaten.
- Huurder is daarbij zeer geëmotioneerd geraakt, heeft gescholden en met een telefoon gegooid. Achteraf heeft huurder haar spijt betuigd.
- Huurder heeft de opzichter uitgelegd dat haar reactie niet persoonlijk tegen hem was gericht, maar voortkwam uit haar emoties op dat moment. Huurder ervaart al jarenlang problemen met de bovenburen en probeert al geruime tijd meer rust in haar woonsituatie te verkrijgen.
- Na het door verhuurder opgelegde contactverbod heeft huurder zich aan de gestelde voorwaarden gehouden.
- In september 2025 heeft een gesprek plaatsgevonden op het kantoor van verhuurder. Volgens huurder is dit gesprek goed verlopen, maar verhuurder deelt die opvatting niet. Huurder stelt dat het gespreksverslag onjuistheden bevat. Tijdens het gesprek heeft huurder zich volgens haar niet intimiderend opgesteld tegenover verhuurder. Huurder heeft bovendien een brief met excuses overhandigd, maar hierop is verder niet gereageerd.



- Huurder wenst een onafhankelijk onderzoek naar de gang van zaken rondom het incident met de opzichter. Zij wil dat haar kant van het verhaal wordt gehoord en dat de communicatie op een respectvolle en normale wijze verloopt.
- Door de afgifte van een negatieve huurdersverklaring is het voor huurder niet mogelijk om naar een andere woning te verhuizen.
- Voorafgaand aan de negatieve huurdersverklaring heeft huurder geen waarschuwingen van verhuurder ontvangen.
- Huurder waardeert het dat verhuurder tijdens deze zitting heeft erkend dat er zaken niet goed zijn verlopen en hoopt gezamenlijk tot een passende oplossing te komen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder gaat ervan uit dat het niet de bedoeling van huurder is geweest om intimiderend over te komen tijdens het bezoek van de opzichter aan de woning. De opzichter heeft het gesprek echter als zeer onprettig ervaren en heeft daarom het gesprek beëindigd. Daarnaast heeft de opzichter aangegeven niet de gelegenheid te hebben gekregen zijn verhaal te doen.
- Verhuurder heeft naar aanleiding van het gedrag van huurder richting de huurder moeten reageren.
- Huurder geeft aan niet intimiderend of agressief te zijn geweest. De medewerkers van verhuurder hebben het gedrag echter wel als zodanig ervaren, waardoor verhuurder zich genoodzaakt zag hierop actie te ondernemen.
- Er heeft vervolgens een gesprek plaatsgevonden, dat door verhuurder eveneens als zeer onprettig is ervaren. Tijdens dit gesprek was sprake van boosheid, werd er gescholden en was de toonzetting zeer negatief.
- Een contactverbod van drie maanden is gebruikelijk. Deze periode is inmiddels verstreken, waardoor het contactverbod kan worden opgeheven. Verhuurder zal dit schriftelijk aan huurder bevestigen.
- Verhuurder is niet bekend met het feit dat tijdens het tweede gesprek een excuusbrief zou zijn aangeboden. Hiervan is geen registratie in het systeem terug te vinden. Verhuurder betreurt dit en zal nader onderzoek doen naar de gang van zaken.
- De waarschuwingen aan huurder zijn verstuurd naar aanleiding van het incident in de woning.
- Wat verhuurder betreft kan de negatieve huurdersverklaring worden ingetrokken. De vraag is echter of deze verklaring daadwerkelijk is afgegeven. Verhuurder kan hiervan geen registratie terugvinden in Woonnet.
- Verhuurder geeft aan dat vanwege personele omstandigheden geen andere medewerkers aanwezig konden zijn bij deze hoorzitting. De zeer late aanlevering van de zienswijze houdt eveneens verband met personele omstandigheden.
- Verhuurder wenst graag nog een gesprek met de huurder te voeren om de situatie opnieuw te bespreken. De inhoud van dit gesprek zal schriftelijk worden vastgelegd. Verhuurder zal hierover contact opnemen met huurder.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de waarschuwing die verhuurder aan huurder heeft gegeven in verband met als intimiderend ervaren gedrag van huurder jegens een opzichter van verhuurder;
- dit gedrag bestond uit het schelden en het gooien met een telefoon in het bijzijn van een opzichter;



- huurder het niet eens is met de waarschuwing en van mening is dat de zaak wordt omgedraaid;
- huurder een onafhankelijk onderzoek wil naar dit incident en wenst dat de negatieve huurdersverklaring wordt opgeheven;
- huurder aangeeft dat zij tijdens een gesprek met verhuurder haar excuses heeft aangeboden en dat zij dit nogmaals tijdens de hoorzitting heeft gedaan;
- verhuurder het gedrag van huurder als intimiderend heeft opgevat en daarom een waarschuwing aan huurder heeft gegeven;
- het incident in augustus/september 2025 heeft plaatsgevonden;
- verhuurder sindsdien geen contact heeft opgenomen met huurder en huurder ook niet met verhuurder, waarmee huurder zich aan dat verbod heeft gehouden;
- verhuurder tijdens de hoorzitting heeft aangegeven dat het (contactverbod) kan worden opgeheven en dat hetzelfde geldt voor een eventueel afgegeven negatieve huurdersverklaring.

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 nu huurder heeft erkend dat zij in haar woning in aanwezigheid van de opzichter heeft gescholden en met een telefoon heeft gegooid, de opgelegde waarschuwing terecht is. Of het schelden en het gooien met een telefoon nu gericht was tegen de opzichter of een ander kan naar het oordeel van de Klachtencommissie in het midden blijven omdat de Klachtencommissie van oordeel is dat dergelijk gedrag als intimiderend kan overkomen naar medewerkers van verhuurder. Verhuurder heeft daarom een brief aan huurder mogen sturen waarin huurder op haar gedrag werd gewezen.

De Klachtencommissie adviseert verhuurder in de toekomst duidelijker te formuleren wat huurder na een dergelijke waarschuwing nog wel en niet kan/mag doen jegens verhuurder en wat zij nog kan verwachten aan dienstverlening van verhuurder, bijvoorbeeld wanneer zich gebreken voordoen in of aan de woning.

Verder adviseert de Klachtencommissie om in een dergelijke brief ook een beoogde einddatum (van de sanctie) te noemen.

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, 23 juni 2026
Verzenddatum, 10 juli 2026