

Melding of handhavingsverzoek?



Rapport Ombudsman Utrecht, 12 juni 2025

Inhoud

Samenvatting.....	2
Leeswijzer.....	2
Eerstelijns klacht.....	3
Verzoek aan ombudsman.....	3
Onderzoek	3
Onderzoekskader.....	4
Bevindingen	4
Reacties op bevindingen	8
Oordeel van de ombudsman	8
Aanbevelingen van de ombudsman	11



Samenvatting

Verzoeker vroeg de ombudsman de klachtafhandelingen van haar klachten over niet handhaven op grond van de Wet goed verhuurderschap te beoordelen. In de klachtbehandeling geeft de gemeente aan niet te kunnen handhaven omdat de verhuurder gemotiveerd is om de gebreken in de huurwoning te herstellen, maar dat dit niet lukt doordat verzoeker geen toegang verleent tot de woning. De verzoeker geeft aan dat ze recht heeft op een handhavingsbesluit.

Hoofdconclusie

De ombudsman concludeert, zonder te oordelen wat de inhoud van het handhavingsbesluit moet zijn, dat de gemeente een handhavingsbesluit had moeten nemen toen ze besloot het handhavingsproces af te breken. Door geen formeel besluit te nemen wordt de rechtsbescherming (*fair play*) van verzoeker ontnomen.

Aanbevelingen

- Als een inwoner een melding doet op grond van de Wet goed verhuurderschap en de gemeente besluit een handhavingsprocedure te starten en vervolgens stop te zetten, dan beveelt de ombudsman aan om een formeel besluit te nemen zodat de melder daartegen bezwaar kan instellen.
- In zijn algemeenheid vindt de ombudsman dat wanneer een inwoner in een klacht, melding of brief verzoekt om handhaving, de gemeente de verzoeker moet berichten of zij het al dan niet als formeel handhavingsverzoek beschouwt, zodat de verzoeker goed geïnformeerd is.
- Geef een huurder die een melding doet regelmatig updates over de voortgang, zeker als de door de gemeente aan de verhuurder gestelde termijnen aflopen en al dan niet worden verlengd. Laat melder niet in het ongewisse.
- Informeer de melder over de formele stappen in de handhavingsprocedure. Bijvoorbeeld bij het versturen van formele brieven aan de verhuurder.

Leeswijzer

In dit rapport wordt de u in chronologische volgorde meegenomen in het proces dat verzoeker heeft doorlopen. Als eerste wordt de eerstelijns klacht kort uiteengezet. Daarna leest u op basis van welk verzoek de ombudsman een onderzoek is gestart. Vervolgens worden de kaders van het onderzoek gesteld. Hierna neemt de ombudsman u mee in de bevindingen. De bevindingen zijn gedeeld met de gemeente en de verzoeker. Zij hebben beiden gereageerd. U vindt de reacties zoals die zijn ontvangen door de ombudsman in de hoofdstukken die volgen. Daarna trekt de ombudsman haar conclusies en deelt ze haar aanbevelingen.



Eerstelijns klacht

Verzoeker huurt al een aantal jaar een kamer van een particuliere verhuurder. Ze is van mening dat de woning ernstige gebreken bevat en dat de verhuurder weigert de gebreken op te lossen. Daarnaast ervaart ze intimatie en is er volgens haar sprake van huisvredebreuk door de verhuurder. Daarom doet verzoeker een melding op basis van de Wet goed verhuurderschap bij de gemeente Utrecht. Dit heeft ze meerdere keren gedaan. Later diende ze meerdere klachten in omdat ze vindt dat de meldingen niet goed worden opgepakt. In de afhandeling van de klachten geeft de gemeente aan dat de verhuurder gemotiveerd is om de gebreken te herstellen, maar dat verzoeker niet meewerkt aan het mogelijk maken van de herstelwerkzaamheden. Verzoeker is niet tevreden met de afhandeling en verzoekt de ombudsman om de klachtafhandeling te beoordelen.

Verzoek aan ombudsman

Verzoeker vindt dat de gemeente haar klacht over het niet-handhaven onterecht ongegrond heeft verklaard; zij is van mening dat de gemeente weigert haar plicht op basis van de Wet goed verhuurderschap uit te voeren. Daarnaast vindt ze dat ze op meerdere punten onbehoorlijk is behandeld.

Onderzoek

De ombudsman heeft meermaals gesproken met verzoeker en in samenspraak besloten om een onderzoek te doen naar de kwestie.

Verzoeker heeft drie klachten ingediend. Op de eerste twee klachten heeft de gemeente inhoudelijk gereageerd en op de derde klacht waar inwoner de behoorlijkheidsnormen aanhaalt, heeft de gemeente verwezen naar eerdere klachtbehandelingen. De ombudsman heeft in het kader van het onderzoek gevraagd om een inhoudelijke reactie op de derde klacht. Dit heeft ertoe geleid dat de gemeente alsnog een formele afhandeling van de klacht heeft toegestuurd.

In het onderzoek heeft de ombudsman vragen gesteld aan verzoeker en de gemeente. Vervolgens heeft de ombudsman haar bevindingen geformuleerd en verzoeker en de gemeente gevraagd om hierop te reageren.



Onderzoekskader

In dit onderzoek richt de ombudsman zich op de wijze waarop de gemeente is omgegaan met de meldingen en klachten van verzoeker. Daarbij is nadrukkelijk gekozen om niet op alle afzonderlijke klachtonderdelen, argumenten en verschillen van inzicht in te gaan. Een beoordeling van wat er precies wel of niet is gebeurd in elk onderdeel van het dossier zou kunnen leiden tot een welles-nietes-discussie, die niet bijdraagt aan de beantwoording van de centrale onderzoeksvragen. Een andere overweging is dat de ombudsman niet ingaat op inhoudelijke argumenten die in een juridische procedure ingebracht kunnen worden.

De ombudsman baseert zijn oordeel op de beschikbare stukken, de relevante wet- en regelgeving en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur (waaronder de behoorlijkheidsnormen).

Bevindingen

De ombudsman ontving op 5 januari 2025 een verzoek om de klachtbehandeling van drie verschillende klachten te beoordelen. Het betrof de volgende drie klachtbehandelingen:

1. Behandelingsbrief van 14 juni 2024
2. Behandelingsbrief van 3 oktober 2024
3. Behandelingsbrief van 17 december 2024 en 24 april 2025

De klachten en bevindingen zijn gecategoriseerd in 4 onderwerpen.

Handhaving op Wet goed verhuurderschap en onterecht niet oppakken van meldingen

De verzoeker geeft aan dat de gemeente niet handhaaft op de Wet goed verhuurderschap, ondanks dat ze daar meerdere meldingen over heeft ingediend. De meldingen gingen onder andere over achterstallig onderhoud, intimidatie en chantage. Ze vindt dat de gemeente op basis van haar meldingen had moeten handhaven.

De ombudsman constateert dat de eerste klacht van verzoeker gaat over de handhaving van de Wet goed verhuurderschap. Hierin schrijft verzoeker herhaaldelijk over een handhavingsverzoek. Ook in de tweede klacht vraagt verzoeker om een officieel besluit op haar handhavingsverzoek. In de behandelingsbrieven van de gemeente wordt hier niet op ingegaan. De conclusie van de gemeente is dat er op basis van de Wet goed



verhuurderschap geen grond is om (verder) handhavend op te treden. De belangrijkste reden daarvoor is dat de verhuurder gemotiveerd is om de gebreken te herstellen. Voor wat betreft de meldingen over intimidatie (o.a. grensoverschrijdende uitlatingen, ongegronde uitlatingen over slecht huurderschap, dreigen met sleutel afgeven aan klusjesmannen die dan de woning in kunnen) heeft de gemeente in de behandeling van de klachten aangegeven dat ze niet heeft kunnen vaststellen dat er sprake is van intimidatie.

In het kader van het onderzoek vroeg de ombudsman aan de gemeente hoe de gemeente de meldingen heeft opgepakt en waarom er geen officieel besluit is genomen tot afwijzing van het handhavingsverzoek?

Reactie gemeente

De gemeente geeft aan dat ze vanuit haar toezichthoudende rol heeft opgetreden en volgens de procedure (melding doorgezet naar verhuurder, constateringsbrief en waarschuwingsbrief) de meldingen heeft opgepakt. Daarnaast heeft de gemeente op 26 april 2024 een poging gedaan om verzoeker en verhuurder om tafel te krijgen. Het is uiteindelijk niet gelukt om met alle partijen om tafel te zitten. Wel heeft de melder een gesprek gehad met de bestuursadviseur.

De gemeente geeft aan dat ze de meldingen en de klachten niet als formeel handhavingsverzoek hebben opgevat. Volgens de gemeente staat het de verzoeker vrij om een formeel handhavingsverzoek in te dienen.

In het kader van het onderzoek vroeg de ombudsman ook of de gemeente vond dat ze voldoende heeft gedaan om verzoeker en verhuurder te begeleiden bij het maken van afspraken voor herstelwerkzaamheden.

Reactie gemeente

De gemeente heeft opgetreden vanuit zijn rol als toezichthouder. In die rol dient de gemeente een onpartijdige rol richting beide partijen te bewaken. De gemeente ziet een actieve rol in het maken van afspraken niet passend bij hun rol als toezichthouder. Opgemerkt wordt dat de gemeente in deze casus veel frequenter en intensiever betrokken is geweest dan gebruikelijk. De reguliere werkwijze is dat de gemeente de verhuurder/eigenaar in de gelegenheid stelt om de klachten te onderzoeken en te verhelpen, waarbij de termijn dient als stok achter de deur. Normaliter worden er afspraken tussen verhuurder en huurder gepland voor het verhelpen van gebreken, wordt de gemeente daarna door de huurder geïnformeerd over het resultaat hiervan en vindt er daarna een controle door de gemeente plaats. Aangezien deze werkwijze hier niet afdoende bleek, heeft de gemeente de verhuurder gevraagd om de voorgestelde



planning met de gemeente te delen en de verhuurder geadviseerd de huurder in de communicatie met de gemeente mee te nemen. Daarnaast is ook het Buurtteam betrokken geweest en heeft verzoeker eigen ondersteuning ingeschakeld die haar hierin zou kunnen begeleiden.

Verschil van mening tussen verzoeker en gemeente

Verzoeker geeft aan dat verhuurder onredelijke (o.a. uitvoeren van herstelwerkzaamheden op te korte termijn) voorstellen doet om herstelwerkzaamheden uit te voeren, dit maakt het onmogelijk voor haar om mee te werken. De gemeente geeft aan dat verhuurder gemotiveerd is om herstelwerkzaamheden uit te voeren, maar dat verzoeker dit onmogelijk maakt door geen toegang tot de woning te verlenen.

Binnentreden zonder toestemming (huisvredebreuk)

De verzoeker geeft aan dat er onterecht niet is opgetreden tegen huisvredebreuk. Volgens verzoeker kwam de verhuurder zonder toestemming binnen, ook in de gehuurde privéruimte.

De ombudsman constateert dat de gemeente in de klachtafhandeling ontkent dat er sprake is van huisvredebreuk, omdat de verhuurder zelf ook nog een kamer in de woning heeft die niet wordt verhuurd. Dit betekent dat de verhuurder toegang heeft tot die ruimte en de gemeenschappelijke ruimte(n).

In de aangeleverde informatie van de gemeente staat echter dat de verhuurder wel binnentrad in de gehuurde privéruimte van de huurder. Verzoeker heeft twee meldingen daarover ingediend. Een van deze meldingen gaat over de gebeurtenis op 27 oktober 2023, waar de gemeente en het buurtteam aanwezig waren. De gemeente schrijft dat deze gebeurtenis heftig en emotioneel was voor verzoeker.

Onduidelijke procedure en transparante communicatie

Verzoeker geeft aan dat er niet wordt gecommuniceerd met haar over de procedure. Zo komt ze er tijdens een gesprek met de wethouder op 14 februari 2024 achter dat er op 8 februari 2024 een waarschuwingsbrief is verstuurd naar de verhuurder. Dit is volgens verzoeker een voorbeeld van hoe de communicatie over de procedure gaat. Ze wil graag meegenomen worden in de acties die de gemeente uitvoert richting verhuurder. Doordat dit niet gebeurt, is de procedure ondoorzichtig en oncontroleerbaar. Verzoeker stelt daarnaast dat de termijnen die gemeente aan de verhuurder stelt door de



verhuurder ruim worden overschreden. Daarbij worden termijnen zonder opgaaf van redenen of om onduidelijke redenen verlengd.

De ombudsman constateert dat de gemeente in de behandeling van de klacht heeft erkend dat de procedure rondom de behandeling van meldingen in het kader van de Wet goed verhuurderschap niet duidelijk is omschreven. Dit wordt onder de aandacht gebracht bij de afdelingen, geeft de gemeente aan.

In het kader van het onderzoek vroeg de ombudsman aan de gemeente hoe ze verzoeker hebben betrokken bij de acties en communicatie richting de verhuurder en of ze dit voldoende vonden.

Reactie van gemeente

De gemeente geeft aan dat ze zich aan de taken moet houden waarvoor zij bevoegd is. Volgens haar ontleent ze die uit het Besluit bouwwerken leefomgeving en *het publiekrechtelijke toezicht op deze bouwregelgeving*. In dit proces heeft de gemeente, geeft ze aan, verzoeker waar mogelijk geprobeerd te betrekken. Verder heeft verzoeker volgens de gemeente invloed kunnen uitoefenen op de loop van het proces. Een voorbeeld daarvan is gehoor geven aan de wens van verzoeker om bepaalde meldingen niet te communiceren met verhuurder. Daarnaast geeft de gemeente aan dat ze verzoeker regelmatig heeft geïnformeerd over contact met de verhuurder. Volgens de gemeente heeft zij vergeleken met andere meldingen ook bovengemiddeld veel gecommuniceerd met verzoeker.

Verder geeft de gemeente aan dat verhuurder van de hersteltermijn mag afwijken als het niet lukt om afspraken te maken om herstelwerkzaamheden uit te voeren.

Voortvarendheid oppakken van klachten en meldingen

Verzoeker stelt dat de gemeente meldingen niet voortvarend oppakt en zich niet houdt aan de termijn van de klachtafhandeling.

De ombudsman constateert dat de klacht van 25 maart 2024, na tussenkomst van de Nationale ombudsman, op 11 juni 2024 is afgehandeld door de gemeente. De afhandeling heeft 3 maanden geduurd.

In het kader van het onderzoek vroeg de ombudsman aan de gemeente hoe de meldingen zijn opgepakt en naar relevante contactmomenten.



Reactie gemeente

De gemeente overlegde een tijdlijn over de periode van 22 juni 2023 tot 19 december 2024. Daarin is terug te vinden dat de eerste melding van 22 juni 2023 na twee maanden is opgepakt doordat de gemeente deze melding op 21 augustus 2023 heeft doorgezet naar de verhuurder. *In de reactie op de bevindingen geeft de gemeente het volgende aan: “naar aanleiding van de melding is er op 23 juni een email gestuurd naar indiener met een klachtenformulier. Het ingevulde klachtenformulier is op 31-7 teruggestuurd naar de gemeente. Op 21-8 is het klachtenformulier doorgestuurd naar de eigenaar.”*

Verder blijkt dat de gemeente op 27 oktober 2023 een inspectie heeft uitgevoerd naar aanleiding van de eerste melding. Tijdens de inspectie werd geconstateerd dat nog niet alle gebreken waren hersteld. De gemeente heeft 8 weken later op 7 december 2023 een constateringsbrief met de nog te herstellen gebreken naar de verhuurder gestuurd. En aangegeven dat deze binnen 8 weken alsnog hersteld moeten worden.

Reacties op bevindingen

De ombudsman heeft van zowel verzoeker als de gemeente een reactie ontvangen op de bevindingen. De reacties bevatten voornamelijk extra onderbouwing en toelichting van de standpunten van partijen, maar geen nieuwe relevante feiten en omstandigheden. Er is hier en daar een enkele aanvulling gedaan.

Oordeel van de ombudsman

Proces oppakken meldingen over intimidatie, huisvredebreuk en achterstallig onderhoud

De ombudsman constateert dat de gemeente een start heeft gemaakt met de handhavingprocedure. Er is namelijk een constateringsbrief en een waarschuwingsbrief verstuurd naar de verhuurder. Dit leidde niet tot een oplossing. Vervolgens heeft de gemeente een poging tot bemiddeling gedaan. Ook dit heeft niet geleid tot een oplossing en daarom besloot de gemeente om de handhavingprocedure af te breken.

De ombudsman oordeelt dat verzoeker niet de procedurele kansen (*fair play*) heeft gekregen waar ze recht op heeft, doordat de gemeente heeft nagelaten een handhavingsbesluit te nemen op de verschillende meldingen van verzoeker (achterstallig onderhoud, intimidatie en huisvredebreuk) toen ze de handhavingprocedure afbrak. In alle drie de klachten heeft verzoeker expliciet



verzocht om een dergelijk besluit. De gemeente heeft kennelijk besloten deze verzoeken niet als formele handhavingsverzoeken te behandelen.

Gedurende het onderzoek kwam de ombudsman ter ore dat de gemeente contact heeft opgenomen met verzoeker, met de mededeling dat zij alsnog een handhavingsverzoek kon indienen. Vanuit het perspectief van goede dienstverlening had de gemeente volgens de ombudsman hierin pro-actiever kunnen optreden.

Oordeel

De ombudsman verklaart de klacht over het uitblijven van een handhavingsbesluit gegrond. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de ombudsman hiermee geen inhoudelijk oordeel geeft over het (on)terecht afbreken van het handhavingsproces.

Voortvarendheid

De ombudsman constateert dat de gemeente niet snel en slagvaardig heeft gehandeld bij het oppakken van meldingen en klachten van verzoeker. Zo werd het op 31 juli 2023 ingevulde klachtenformulier van verzoeker pas drie weken later op 21 augustus 2023 doorgestuurd naar de verhuurder. Ook de verzending van de constateringsbrief op 7 december 2023, ruim acht weken na de fysieke constatering op locatie op 27 oktober 2023, heeft lang geduurd. Tot slot merkt de ombudsman op dat ook de reactie op de eerste klacht van 25 maart 2024 van verzoeker aanzienlijk lang op zich heeft laten wachten. De gemeente reageerde pas na elf weken namelijk op 14 juni 2024, wat in strijd is met de vereisten van tijdige en zorgvuldige klachtbehandeling.

Oordeel

De ombudsman acht deze afhandeling op meerdere momenten onvoldoende en onderstreept het belang van voortvarend optreden en acht de klacht van verzoeker gegrond.

Informatieverstrekking over procedure

In de klachtafhandeling van 14 juni 2024 en 24 april 2025 erkent de gemeente dat de informatievoorziening over de procedure online te wensen overlaat en verklaart de klacht van verzoeker daarover gegrond.



Oordeel

Voor zover de tweedelijns klacht nog ziet op onvoldoende informatievoorziening over de procedure vindt de ombudsman de klacht dan ook ongegrond.

Open en duidelijke communicatie

De ombudsman concludeert dat er veel is gecommuniceerd tussen verzoeker en gemeente. Verzoeker klaagt erover dat ze niet in alle communicatie met de verhuurder is meegenomen. Zoals al eerder in dit rapport aangegeven gaat de ombudsman niet in op alle afzonderlijke klachtonderdelen, echter een van de klachten over communicatie verdient hier wel aandacht. Dat is namelijk dat verzoeker in een gesprek met de wethouder op 14 februari 2024 erachter kwam dat de gemeente op 8 februari 2024 een waarschuwingsbrief naar de verhuurder had verstuurd. Op de klacht van verzoeker hierover heeft de gemeente niet gereageerd.

De ombudsman kan zich voorstellen dat de gemeente een melder niet in alle communicatie rondom de meldingen meeneemt. Echter bij belangrijke stappen in het handhavingproces zoals het versturen van een waarschuwingsbrief, vindt de ombudsman dat dit met de melder moet worden gedeeld. De gemeente moet in haar handelen open en voorspelbaar zijn.

Oordeel

De ombudsman vindt dat de gemeente niet open en voorspelbaar heeft gehandeld op dit punt en acht de klacht van verzoeker op dit punt gegrond.

Afhandelingsbrief 24 april 2025

De ombudsman vindt de afhandelingsbrief van 24 april 2025 lastig te lezen. Dit heeft te maken met innerlijke tegenstrijdigheden en een aantal voor de ombudsman onnavolgbare conclusies. Omdat de inhoud van de brief geen ander licht laat schijnen op de bevindingen en conclusies, gaat de ombudsman hier niet in detail op in. De ombudsman wil graag nog een keer in gesprek over de inhoud van deze brief in het kader van feedback.



Aanbevelingen van de ombudsman

- Als een inwoner een melding doet op grond van de Wet goed verhuurderschap en de gemeente besluit een handhavingprocedure te starten en vervolgens stop te zetten, dan beveelt de ombudsman aan om een formeel besluit te nemen zodat de melder daartegen bezwaar kan instellen.
- In zijn algemeenheid vindt de ombudsman dat wanneer een inwoner in een klacht, melding of brief verzoekt om handhaving, de gemeente de verzoeker moet berichten of zij het al dan niet als formeel handhavingverzoek beschouwt, zodat de verzoeker goed geïnformeerd is.
- Geef een huurder die een melding doet regelmatig updates over de voortgang, zeker als de door de gemeente aan de verhuurder gestelde termijnen aflopen en al dan niet worden verlengd. Laat melder niet in het ongewisse.
- Informeer de melder over de formele stappen in de handhavingprocedure. Bijvoorbeeld bij het versturen van formele brieven aan de verhuurder.



Alma van Bommel,

Ombudsman Utrecht