



Advies 202508

Staedion

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 19-12-2024 een klacht van huurder met het verzoek om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

De huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de digitale zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

De klacht ziet op (de deuren van) de parkeergarage. Er komen mensen in de parkeergarage die er niet horen te zijn. Er is troep in de parkeergarage en het brandmeldsysteem werkt niet goed. De verhuurder reageert niet goed genoeg op de klachten van huurder.

Er is een e-mail van 3 juli 2024 waarin huurder aangeeft dat de slagbomen niet goed sluiten en daardoor hangjeugd aanwezig is in de garage. Huurder geeft in die betreffende e-mail ook aan dat het probleem al zeven tot negen maanden speelt.

Huurder heeft een claim ingediend bij de verhuurder vanwege het niet goed werken van de slagbomen en wenst een vergoeding.

Ten aanzien van de reikwijdte van wat tijdens de zitting zal worden behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich zal beperken tot de dienstverlening van de corporatie. Daarbij staat de vraag centraal of de corporatie zo heeft gehandeld wat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. De klachtencommissie is niet bevoegd uitspraken te doen over schadevergoedingen en/of huurprijsverminderingen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder begrijpt dat de klachtencommissie geen uitspraak doet over een schadevergoeding.
- Als er een melding is van het brandmeldsysteem dan gaan de slagbomen dicht en kan men de garage niet uit.
- Huurder is op de hoogte dat uit coulance een vergoeding zal plaatsvinden voor bewoners met een parkeerplek.
- Huurder is het niet eens met de hoogte van die vergoeding, want hij heeft moeten betalen en andere mensen hebben gratis geparkeerd.
- Huurder heeft ook een huurovereenkomst voor de parkeerplaats.
- Huurder heeft meerdere keren zijn ontevredenheid geuit aan de verhuurder en wordt van het kastje naar de muur gestuurd.
- Huurder wil graag een terugkoppeling ontvangen als die wordt toegezegd.
- Het brandalarm gaat vaak af en de verhuurder reageert daar vaak niet op waardoor bewoners het alarm niet meer serieus nemen.



- Huurder is blij dat in de zienswijze wordt gemeld dat er actie komt van verhuurder, maar hij heeft niets gelezen over de slagbomen.
- Huurder heeft vaak om terugkoppeling gevraagd, maar er komt geen antwoord en huurder heeft daar moeite mee.
- Er is een brandmeldsysteem en in de garages zelf zijn ook rookmelders.
- Zodra er na een melding van het systeem een monteur komt wordt het systeem uitgeschakeld, maar voor de veiligheid moet het systeem wel in bedrijf blijven en moeten melders wel ingeschakeld blijven.
- De firma Spindler zegt dat ze het systeem niet in onderhoud hebben en dan wordt de verhuurder gebeld, waarna zij geen actie nemen en er geen oplossing komt.
- De verhuurder verwijst naar een artikel 6.4 voor de bewoners, maar huurder heeft daar niets over teruggevonden.
- Er staat dat verhuurder niet aansprakelijk is als er iets gebeurt tenzij ze nalatig zijn geweest. Daarom vond huurder de claim terecht.
- Huurder vindt de afhandeling van de klacht over het brandmeldsysteem nog niet duidelijk - welke acties worden daarvoor genomen?

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- In de brief van 3 december staan zware maatregelen aangekondigd vanwege ernstige overlast in de parkeergarage.
- De klacht van huurder is niet terecht, volgens verhuurder.
- De verhuurder heeft al maatregelen getroffen want het probleem speelt al sinds de oplevering van het complex.
- Het systeem zou niet iedereen naar binnen moeten laten, maar het is niet 'hufterproof' genoeg en daardoor kan iedereen naar binnen.
- Het complex heeft 350 woningen, maar 53 huurders hebben een parkeerplaats in de garage.
- Achter de schermen gebeurt heel veel en de problemen moeten stoppen, maar er is een VvE en die moet akkoord geven voor te treffen maatregelen.
- De andere eigenaren vinden een nieuw systeem niet nodig omdat zij geen probleem ervaren.
- De verhuurder gaat nu alles betalen en daarmee gingen de eigenaren akkoord.
- Er zijn lange levertijden en daarom duurt een oplossing langer.
- De leverancier is verantwoordelijk voor de installatie en huurders kunnen rechtstreeks contact met hem opnemen.
- Er is nu een schoonmaakcontract voor de garage, er zijn camera's, er gelden huisregels en tijdens kantoortijden is er een wielklemservice.
- Huurders plegen ook vandalisme aan de slagboom als die niet opengaat en bewoners klagen over het bezoek.
- Het brandalarm is ook een probleem, want dat gaat af als er dichtbij wordt gerookt.
- De partij die dat beheert is nalatig geweest door niet tijdig te reageren.
- Als het alarm afgaat, is het niet normaal als pas uren later wordt gereageerd en de betreffende partij is daarop aangesproken.
- Er is een calamiteitendienst buiten kantoortijden en binnen kantoortijden is de huismeester bereikbaar.
- Als de brandmeldinstallatie afgaat, gaat een melding naar de meldkamer en daar heeft een probleem gezeten doordat de meldkamer de betreffende melding niet snel genoeg oppakte.



- verhuurder vindt het niet goed dat niet tijdig wordt gereageerd richting huurder op zijn klachten.
- Verhuurder is er vanuit gegaan dat huurders worden geholpen door de betreffende partijen, toen bleek dat dit niet het geval was, heeft verhuurder alsnog de huurders geïnformeerd, althans dat zou moeten gebeuren.
- Er is nu een vast aanspreekpunt voor huurders voor het probleem met de garage en er moet binnen drie dagen naar de huurders worden gereageerd.
- Er is camerabewaking en daarop is te zien hoe bewoners soms omgaan met het systeem.
- Bewoners worden daarop aangesproken en moeten zo nodig de herstelkosten betalen.
- Het huishoudelijk reglement is opgesteld met de andere eigenaren en is later opgesteld dan de verhuringen van de woningen.
- Rookmelders horen niet uitgeschakeld te staan, daar zijn nu afspraken over gemaakt met de VvE-beheerder.
- Medio 2025 zal een nieuw systeem worden geplaatst voor de garagedeuren en de bewoners wordt een compensatie aangeboden.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over de garage, de werking van de brandmeldinstallatie, de brandmeldcentrale en over de behandeling van de klachten en de afhandeling daarvan;
- de klacht over de garage vooral gaat over de niet goed functionerende parkeerhekken en slagbomen en de gevolgen die dat heeft in het gebruik van de parkeergarage;
- de klacht over de brandmeldinstallatie en -centrale inhoudt dat wanneer het brandmeldsysteem afgaat er geen adequate opvolging is van deze melding, waardoor huurder regelmatig niet de garage kan verlaten;
- het voor huurder niet duidelijk is op welke wijze hij hierover een melding kan maken;
- volgens huurder niet alle rookmelders werken doordat sommige rookmelders niet zijn gereset;
- de klacht erover gaat dat de verhuurder niet, in ieder geval niet snel genoeg, reageert op meldingen van huurder waardoor huurder te lang moet wachten op een reactie, soms wel een maand in plaats van de toegezegde drie werkdagen;
- de verhuurder mede door de brief van 3 december 2024 erkent dat er ernstige problemen zijn over de toegang tot de parkeergarage;
- de verhuurder heeft aangegeven dat het een ingewikkeld probleem is, gelet op het feit dat er bij de VvE meerdere eigenaren betrokken zijn;
- de verhuurder heeft aangegeven de beheerder van de garage te zijn;
- de verhuurder na de klachten meerdere maatregelen heeft getroffen en zal treffen, waaronder het aanbrengen van een nieuw systeem dat de ernstige problemen in de parkeergarage zal verhelpen;
- de verhuurder klachten omtrent de rookmelders en de brandmeldcentrale erkent en daarop ook actie heeft ondernomen door in de week voorafgaand aan de hoorzitting contact op te nemen met de contractpartij die uitvoering dient te geven aan de opvolging van de brandmeldingen;



- de verhuurder erkent dat dit in het verleden niet goed is gegaan doordat meldingen niet of niet tijdig zijn opgepakt en verholpen;
- de verhuurder niet binnen de toegezegde reactietijd heeft gereageerd op klachten van huurder;
- de verhuurder huurder niet tijdig en goed op de hoogte heeft gesteld van de acties die de verhuurder ondernam om de klachten van huurder te verhelpen;
- verhuurder erkent dat wegens de interne organisatie verhuurder vaak niet tijdig reageert of heeft gereageerd.

3. Conclusie en advies

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

De commissie is van oordeel dat op grond van het bovenstaande vast is komen te staan dat verhuurder niet voldoende voortvarend gereageerd en gecommuniceerd heeft over de klachten van huurder over de garage, de rookmelders en de brandmeldinstallatie. De commissie adviseert dit in het vervolg wel te doen.

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

Een kopie van het advies wordt aan huurder verzonden.

Hoorzitting, 28 januari 2025
Verzenddatum, 6 februari 2025

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.
