



Advies 202515

Qua Wonen

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 20-12-2024 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 online zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Er is volgens huurder veel misgegaan bij het onderhoud- en energieproject Fresia e.o. Afspraken zijn niet nagekomen, er is overlast en er zijn verkeerde materialen besteld.

Korte samenvatting standpunt huurder

- In december 2024 is begonnen met een renovatie- en isolatieplan dat twee weken zou duren.
- Beloftes en afspraken worden niet nagekomen en er wordt niet gecommuniceerd.
- In januari 2025 zou worden gemeld wanneer de werkzaamheden op zolder zouden worden gedaan.
- Er is een tegemoetkoming beloofd, maar huurder vindt deze te laag.
- Huurder heeft twee weken vrij genomen voor de werkzaamheden omdat de verhuurder verwacht dat huurders thuis zijn tijdens de werkzaamheden.
- Huisdieren zijn van slag; er is veel stress van deze renovatie.
- Er werd huurder beloofd dat als de werkzaamheden niet klaar zouden zijn na twee weken, deze binnen een maand afgewerkt worden. Maar dat gebeurt niet en huurder is nu twee maanden verder.
- De aannemer is een week geleden geweest en heeft gemeld dat de voordeur zou worden vervangen.
- Er is huurder gemeld dat niets wordt gedaan aan de kozijnen op de bovenverdieping.
- De aannemer is langs geweest en er zou een formulier worden ingevuld van nog op te pakken werkzaamheden, maar dat is niet gedaan.
- De isolatie van de zolder moet nog worden opgepakt, een ruit achter moet nog vervangen, boven moeten nog ruiten worden vervangen, kozijnen moeten nog worden geverfd van het raam achter, de achterdeur aan de binnenkant moet nog worden geverfd en de ventilatieroosters werken ook nog niet.
- Voor het isoleren van de zolder waren drie dagen ingepland, maar huurder weet nu niet wat er verder met de zolder gaat gebeuren.
- Er wordt in de zienswijze niet gesproken over de klachten die huurder ervaart.



- Huurder had de afgelopen twee maanden graag op de hoogte gehouden willen worden dat zaken niet lopen volgens planning voor de zolder en dat de ruiten niet goed zijn.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- In januari 2025 zouden nog werkzaamheden worden opgepakt.
- Op 14 januari 2025 is de aannemer langs geweest voor een gesprek over het aanbrengen van de isolatie onder de vloer en op 15 januari 2025 zijn deze werkzaamheden uitgevoerd.
- Op 17 januari 2025 is verhuurder ook langs geweest om te isoleren.
- Op 10 februari 2025 zou de aannemer langsgaan om een afspraak te maken voor het plaatsen van de deuren.
- De problemen met de ventilatieroosters moet verhuurder navragen, omdat zij daar op dit moment niet van op de hoogte is.
- De isolatie van de zolder was niet naar wens in andere woningen en bij huurder is nu de vraag of er wel of geen isolatie met speciale maatregelen wordt aangebracht.
- Er zijn verkoopwoningen bij mutatie en gewone woningen en deze betreffen twee soorten trajecten. Huurder woont in een te verkopen woning.
- De verhuurder kan een planning opvragen bij de aannemer en deze aan huurder doorgeven.
- De aannemer moet er alles aan doen om de gemaakte afspraken na te komen en als dat niet lukt dan moet dat gemeld worden bij de verhuurder.
- De verhuurder weet niet goed hoe de tegemoetkoming tot stand is gekomen. Er is een bepaalde staffel die hiervoor wordt gehanteerd. Deze staffel is besproken met de klankbordgroep.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over de communicatie en de voortgang van het onderhoud- en energieproject van de woning van huurder;
- huurder een planning heeft ontvangen voor de werkzaamheden die zouden plaatsvinden gedurende twee weken in december 2024;
- huurder stelt dat de verhuurder haar onvoldoende op de hoogte heeft gehouden en houdt van de voortgang van het project en van eventuele aanpassingen op de planning;
- huurder stelt dat de verhuurder haar toezeggingen over de planning en de werkzaamheden niet nakomt;
- huurder onder meer als voorbeeld geeft dat de verhuurder in januari 2025 zou aangeven wanneer de werkzaamheden aan de zolder alsnog zouden plaatsvinden, maar dit niet heeft gedaan;
- verhuurder stelt dat sommige werkzaamheden later in 2025 zouden plaatsvinden;
- verhuurder aangeeft dat de aannemer hierover afspraken zou maken met huurder;
- verhuurder onvoldoende zicht heeft op deze afspraken en het nakomen daarvan;
- verhuurder erkent dat de communicatie richting huurder onvoldoende is geweest;
- verhuurder tijdens de zitting heeft toegezegd de aannemer in de week van de hoorzitting om een planning te vragen en zij deze aan huurder zal sturen op 13 februari 2025.



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 verhuurder tekort is geschoten in de communicatie en in de oorspronkelijke en aangepaste planning van de werkzaamheden.

De commissie adviseert verhuurder de communicatie te verbeteren en de nog resterende werkzaamheden zo snel mogelijk en in ieder geval in overleg met huurder te verrichten.

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 11-02-2025
Verzonden op 21-02-2025