



Advies 202531

Hof 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 17 februari 2025 een klacht van huurder met het verzoek om een advies uit te brengen over een gedraging van verhuurder.

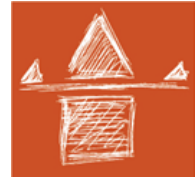
Huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op twee reparatieverzoeken van huurder. De eerste klacht heeft betrekking op de balkondeur; deze zou piepen en kraken. De tweede klacht heeft betrekking op een lekkage van het toilet. Deze klachten zijn volgens huurder niet op professionele wijze opgepakt. Daarbij vraagt huurder om een schadevergoeding voor beschadigd laminaat. Huurder is van mening dat de communicatie vanuit verhuurder verbeterd moet worden.

Korte samenvatting standpunt huurder

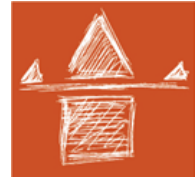
- Huurder is het niet eens met de gang van zaken betreffende de afspraken die gepland worden door verhuurder en vervolgens elke keer op het laatste moment niet doorgaan.
- Huurder twijfelt aan het vakmanschap van de monteurs die door huurder zijn ingeschakeld.
- Huurder heeft op 20 september 2024 twee meldingen gemaakt bij verhuurder.
- De melding lekkage toilet is door verhuurder op 21 september 2024 bevestigd. Afspraak is gemaakt voor 25 september 2024 om reparatie op te pakken.
- Een dag van tevoren belt MMA Loodgieters af. Ze kunnen pas een week later komen.
- Huurder neemt hier geen genoegen mee; zij zou dan twee weken in totaal de vloer moeten dweilen. Huurder doet melding van spoed.
- Huurder vindt dat zij uiterst onvriendelijk en onprofessioneel door de loodgieter te woord is gestaan.
- Hof Wonen stuurt 25 september 2024 onderaannemer Coen Hagedoorn die de lekkage diezelfde dag verhelpt.
- Melding balkondeur is door verhuurder op 21 september 2024 bevestigd. Afspraak is gemaakt voor 25 september 2024 om reparatie op te pakken
- Op 25 september 2025 is iemand langs geweest. Deze heeft de scharnieren iets losser gezet.
- Dat bleek niet de oplossing.
- Huurder heeft op 28 oktober 2024 een nieuwe melding gemaakt.



- Op 30 oktober 2024 komt iemand langs. Deze constateert dat SKK Kozijnwacht ingeschakeld dient te worden. Huurder wijst de monteur op de toelichting bij de klacht. Monteur geeft aan deze niet gelezen te hebben.
- Voor al deze afspraken heeft huurder steeds thuis moeten blijven en heeft ook afspraken moeten verzetten. Dat er dan ook nog niks uitgevoerd wordt, vindt huurder onprofessioneel.
- Huurder heeft de zorg over haar autistische dochter en de gemaakte en geannuleerde afspraken hebben veel impact op hen beiden. Huurder moet rekening houden met dagbesteding van haar dochter en als er dan met het grootste gemak afspraken afgezegd worden is dat ronduit schandelijk volgens huurder.
- De opdrachtbonnen worden niet gelezen. Er zijn twee keer mensen langs geweest voor hetzelfde werk wat ook weer veel tijd en planning kostte en niks opleverde.
- Huurder geeft aan dat de processen binnen de organisatie van verhuurder ronduit niet kloppen. Offertes blijven liggen, er staan verkeerde data in de bevestigingsbrieven, er worden offertes opgevraagd bij verschillende partijen, maar er wordt niets gecommuniceerd aan huurder.
- Verhuurder is eindverantwoordelijk en huurder vindt het uit den boze dat zij dan met een gecontracteerde aannemer moet uitzoeken hoe het probleem opgelost kan worden.
- Huurder heeft een servicecontract en daar wil zij verhuurder aan houden.
- Er zijn de afgelopen zes maanden vier monteurs geweest.
- In de zienswijze van verhuurder staat dat de scharnieren zijn besteld en rond 17 maart 2025 geleverd zouden worden, daarvoor is inmiddels een afspraak ingepland.
- Huurder betreurt ten eerste dat verhuurder niet erkent dat deze situatie niet de schoonheidsprijs verdient. Huurder geeft aan op zoek te zijn naar erkenning, maar dit van verhuurder niet te krijgen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder staat achter de zienswijze die zij heeft ingediend en geeft aan verder geen toelichting hierop te willen geven.
- Verhuurder geeft aan dat de lekkage van het toilet waarschijnlijk een miscommunicatie met loodgieter betreft, waarbij de urgentie van de lekkage niet direct duidelijk was. Men dacht dat het lekte maar het ging om een ernstigere vorm van lekken waar bij het doortrekken een plas water onder toilet ontstond.
- Naar aanleiding van de tweede melding van huurder heeft verhuurder nog dezelfde dag Coen Hagedoorn (hoofdaannemer) langs gestuurd.
- Ten aanzien van de balkondeur heeft verhuurder zo goed als mogelijk geprobeerd te handelen.
- Eventuele onvriendelijke bejegening door een medewerker kan soms gebeuren door interactie met huurder.
- In de zienswijze is opgemerkt dat er iets met het offertetraject niet goed is gegaan maar wat er niet goed is gegaan wordt niet genoemd.
- De aannemer heeft rechtstreeks offertes opgevraagd bij SKK. Er is toen een voorstel gekomen waarop een tegenvoorstel is uitgevraagd bij SKN, een andere partij om deze met elkaar te vergelijken. Zo kwam het dat er bij twee verschillende partijen en offerte is opgevraagd.
- Verhuurder is het aanspreekpunt en mochten er zaken niet goed lopen, dan zal verhuurder daarin de lead nemen om de onderaannemers aan te spreken. Het is normaal gesproken gebruikelijk dat huurder hiervan op de hoogte worden gebracht.
- Er is door verhuurder geen aansprakelijkheidsstelling ontvangen van huurder.



- Huurder moet altijd verhuurder bellen, deze handelen dit voor huurder af met de onderaannemers. Indien nodig kunnen ze ook door verhuurder doorverbonden worden met de onderaannemers. Eerst wordt het door de eigen technische dienst behandeld en als deze het niet kunnen oplossen gaat het naar de onderaannemers.
- Verhuurder geeft aan dat huurder niet tevreden is met de communicatie en dat had volgens verhuurder beter moeten. Verhuurder zal ook bij het KCC nagaan waar het fout is gegaan.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- Het voor huurder onduidelijk was hoe zij een (klacht)melding bij verhuurder moest indienen en hoe deze door verhuurder werd opgepakt.
- Huurder de eerste meldingen weliswaar bij verhuurder heeft ingediend, maar vervolgens berichten ontving van de door verhuurder ingeschakelde (onder)aannemers waarbij afspraken werden ingepland voor inspectie-/herstelwerkzaamheden en huurder kennelijk met deze (onder)aannemers contact diende op te nemen om afspraken te verzetten.
- Hierdoor ruis op de (communicatie)lijn is ontstaan.
- Het dossier verschillende voorbeelden bevat van een dergelijke ruis. Zo bleek er een miscommunicatie te zijn over de ernst van de lekkageklachten bij de wc. Hierdoor werd hier niet de urgentie aan gegeven die nodig was. Pas nadat de urgentie duidelijk was heeft verhuurder alles in het werk gesteld om zo snel mogelijk een aannemer langs te sturen.
- De bejegening en dienstverlening vanuit verhuurder met betrekking tot de balkondeur onvoldoende was. Illustratief daarvoor is bijlage 6.6, een opname van een telefoongesprek tussen huurder en SKK Kozijndienst. Huurder heeft gebeld met SKK. SKK had een mail ontvangen van verhuurder om de klacht van Huurder op te pakken. Het adres van huurder was echter niet gekoppeld aan het bestand van SKK. SKK kon daarom de klacht pas in behandeling nemen nadat zij een bevestiging (opdrachtbon) van verhuurder had ontvangen. In plaats van dat SKK zelf contact opnam met haar opdrachtgever, heeft SKK aan huurder gevraagd om contact met verhuurder op te nemen om de opdrachtbon aan SKK te sturen. In het daaropvolgende telefoongesprek met verhuurder geeft verhuurder aan dat het niet netjes is gegaan. Er wordt een afspraak gemaakt voor dinsdag 5 november 2024 tussen 14.30 en 16.30 uur. In de daaropvolgende schriftelijke bevestiging wordt een afspraak bevestigd voor 6 november 2024 om 9.00 uur.
- Uit het voorgaande blijkt dat de bejegening en dienstverlening vanuit verhuurder niet zorgvuldig is geweest.
- Verhuurder in haar zienswijze niet of althans te weinig inzicht heeft gegeven in dit gebrek aan bejegening en dienstverlening.
- Verhuurder op sommige punten, zoals het doorzetten van de opdrachtbon, doortastender/zorgvuldiger had kunnen handelen.



3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is wat betreft de dienstverlening en bejegening vanuit verhuurder jegens huurder.

De commissie is van oordeel dat uit het dossier is gebleken dat de communicatie van verhuurder, en ook de (onder)aannemers op verschillende punten onvoldoende is gebleken. Zo is uit de gang van zaken gebleken (zie hiervoor de overwegingen) dat het voor huurder onduidelijk is of zij zich moet melden bij verhuurder dan wel de (onder)aannemers voor het maken van afspraken en het wijzigen daarvan.

De commissie is van oordeel dat op bepaalde punten meer duidelijkheid van verhuurder passend was geweest richting huurder.

De Klachtencommissie verzoekt 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, 1 april 2025
Verzenddatum, 22 april 2025