

Advies 202536

Woonkracht 10

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 5 november 2024 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 online zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Huurder geeft aan dat zowel de mutatieprocedure als de renovatieprocedure niet is verlopen zoals aangegeven door verhuurder. Huurder is daarnaast van mening dat de communicatie vanuit verhuurder beter had gekund gedurende het proces.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Verhuurder heeft meerdere malen aangegeven dat de problemen in de woning van huurder opgelost zouden worden, maar tot op heden is dit niet gebeurd.
- De vlieringzolder waar spullen stonden van de vorige bewoners is niet goed nagekeken door verhuurder. Naast de spullen van de vorige bewoner bleken er ook sporen van ongedierte te zitten.
- Huurder geeft aan dat volgens verhuurder het ongedierte op eigen kosten verwijderd moest worden. Hier is huurder het niet mee eens.
- De kelder geeft een bepaalde stankoverlast, aldus huurder. Huurder is bij zijn burens geweest en deze hebben aangegeven dat het door middel van betonstorten bij hen verholpen zou zijn. Huurder begrijpt niet waarom verhuurder dit bij zijn kelder dan ook niet uitvoert.
- Er zijn meerdere punten in de woning niet opgepakt door verhuurder. Zo klemt de voordeur nog altijd en is er door de aannemer schade toegebracht aan de muur in de gang, maar ook dit is nog niet verholpen door verhuurder of aannemer die de schade veroorzaakt heeft.
- Huurder is van mening dat de verhuurder de afspraken niet is nagekomen en voelt zich daardoor niet serieus genomen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder betreurt het ten eerste dat het proces met huurder zo gelopen is.
- Verhuurder geeft aan dat bepaalde communicatie rechtstreeks via de aannemer loopt. Dit kan betekenen dat huurder dan niets verneemt van verhuurder om verwarring te voorkomen.
- Verhuurder geeft aan dat huurder zelf getekend heeft voor een zogenoemde bezemschone woning bij de oplevering.



- Verhuurder geeft aan dat tijdens de oplevering van een woning altijd met de nieuwe huurder een ronde door de woning wordt gemaakt en aan het eind van deze ronde tekent de nieuwe huurder dan voor de woning. Dit is ook met huurder gedaan, waardoor de verhuurder van mening is dat huurder zelf verantwoordelijk was voor wat hij tekende tijdens de oplevering.
- Verhuurder geeft aan dat hij een afspraak met huurder zal inplannen om de nog openstaande punten zo spoedig mogelijk te zullen verhelpen, mits het de verantwoordelijkheid van de verhuurder betreft.
- Verhuurder geeft aan dat zij op sommige punten in de communicatie naar huurder toe wellicht wat tekortgeschoten is. De procedures zijn gevolgd zoals dat bij elke huurder gebeurt.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op gebreken op het mutatietraject en het renovatietraject van de woning;
- de klacht daarnaast betrekking heeft op de communicatie en toezeggingen door verhuurder hierover;
- verhuurder toezeggingen heeft gedaan over het herstel van deze gebreken en die onvoldoende is nagekomen.
- de aannemer op 18 december 2024 een gesprek heeft gevoerd met huurder en ook toezeggingen heeft gedaan;
- de aannemer deze toezeggingen hierna niet is nagekomen;
- huurder vervolgens contact heeft gezocht met verhuurder hierover, maar dat verhuurder hierop niet heeft gereageerd;
- verhuurder tijdens de zitting heeft erkend dat zij tekort is geschoten in het herstel van enkele door huurder genoemde gebreken;
- verhuurder ook heeft erkend dat hierover ook onvoldoende is gecommuniceerd met huurder;
- verhuurder tijdens de zitting heeft toegezegd in gesprek te zullen gaan met huurder in de woning van huurder om de openstaande punten te inventariseren en aan te geven welke daarvan zullen worden hersteld;
- verhuurder tijdens de zitting heeft toegezegd de communicatie met huurder te verbeteren.

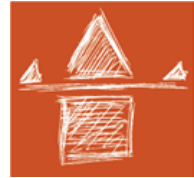
3. Conclusie en advies

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 nakoming van een aantal van haar toezeggingen.

De verhuurder heeft daarnaast onvoldoende gecommuniceerd met huurder gedurende het mutatietraject, het renovatietraject en in de periode hierna.

De commissie stelt vast dat verhuurder tijdens de hoorzitting heeft toegezegd in gesprek te gaan met huurder om openstaande punten te inventariseren en te bespreken.



De commissie constateert dat huurder gebaat is bij duidelijkheid en dat verhuurder met een gedetailleerde planning van de renovatie hierin heeft voorzien, maar dat afwijking hiervan om zorgvuldige communicatie vraagt.

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

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, 15 april 2025
Verzenddatum, 30 april 2025