



Advies 202552

Haag Wonen

Kern van het advies

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 27 februari 2025 een klacht van huurder met het verzoek om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder. Na een eerder niet-ontvankelijkheid verklaring wegens het niet intern hebben doorlopen van de klachtenprocedure bij verhuurder, is de klacht van verhuurder op 28 april 2025 opnieuw in behandeling genomen door de Klachtencommissie.

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

Omschrijving van de klacht

De klacht houdt verband met de volgens huurder gebrekkige communicatie, onheuse bejegening door verhuurder, de doorlooptijd van zaken en openstaande onderhoudsmeldingen in haar woning.

Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich beperkt tot de dienstverlening van de verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of de verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op de verzochte schadevergoeding. Dit omdat de commissie volgens haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder vindt de wijze waarop verhuurder haar bejegt niet goed en voelt zich tevens niet begrepen door verhuurder. Huurder geeft aan dat verhuurder meerdere malen heeft aangegeven dat de situatie aan huurder zelf ligt.
- Huurder heeft meerdere keren de status van haar klacht opgevraagd bij zowel verhuurder als de projectleider, maar hier kwam geen reactie op. Huurder vertelt dat de projectleider haar uiteindelijk heeft gemaild. In die e-mail heeft zij aangegeven dat zij alleen beschikbaar is voor de juridische zaken.
- Huurder heeft gedurende het proces veel spanning ervaren. Ze heeft het gevoel gehad dat zij bij verhuurder op 'haar tenen' moest lopen.
- Tijdens grote renovaties moet verhuurder er rekening mee houden dat dingen mis kunnen gaan. Huurder gaat niet akkoord met het feit dat zij daarover geen klacht mag indienen bij verhuurder.
- Verhuurder heeft in eerste instantie een vergoeding voor de meerkosten van energieverbruik beloofd. Achteraf is dit bijgesteld en heeft huurder te horen gekregen dat verhuurder toch geen vergoeding zal uitkeren.
- De vlek in het plafond, die is ontstaan na een plaatsgevonden lekkage bij de bovenburen, is het nog enige openstaande punt om op te lossen. Huurder heeft de



overige reparaties zelf, of met behulp van burens, opgelost. Dit omdat zij geen vertrouwen meer had in verhuurder en de projectleider en een tijdige oplossing nodig had in verband met de verhuizing van de meubels.

- Huurder meldt dat zij gesprekken met verhuurder heeft opgenomen. Huurder kan hiermee aantonen dat wel degelijk door werknemers is gezegd dat ze klaar zijn met het gedrag van huurder, de woning en de gebreken.
- Na de lekkage zijn geen bouwdrogers ter beschikking gesteld. Wel is de kachel drie dagen op 26 graden gezet om de woning te laten drogen. Dit had volgens huurder een bouwdroger moeten zijn. Dat had haar een hoop stookkosten kunnen besparen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder zegt dat hij de kritiek over de bejegening richting huurder en het niet naar behoren afhandelen van haar klachten niet herkent.
- Verhuurder meldt dat hij regelmatig bij huurder langs is geweest en van mening is dat er juist gecommuniceerd is.
- Verhuurder zegt dat werknemers van verhuurder hebben verteld dat huurder niet toegankelijk is. Ze kunnen vaak hun verhaal niet kwijt, omdat huurder het niet eens is met wat verhuurder doet.
- Degene die verantwoordelijk is voor de zaken die huurder heeft ingediend, werkt vol passie en met verantwoording aan de situatie. Zij wil in alle gevallen en altijd dat de woningen van huurders in orde zijn. Het is echter soms niet naar ieders tevredenheid.
- Met verhuurder is afgesproken dat huurder zelf het plafond zou verven. Omdat niet duidelijk is met welke materialen het plafond is behandeld, kan verhuurder dit niet alsnog doen en garantie op het resultaat geven.
- Nu huurder aangeeft geen aanspraak te willen maken op garantie bespreekt verhuurder intern het behandelen van de plek op het plafond die is overgebleven na de lekkage. Verhuurder bekijkt of dit niet alsnog kan worden gedaan voor huurder. Verhuurder zegt hierop terug te zullen komen.
- Verhuurder laat weten dat het een groot project is en er dingen kunnen misgaan. Elke huurder verdient dezelfde service en verhuurder geeft aan het vervelend te vinden dat het bij huurder zo gelopen is. Het lastige is wel dat klachten zowel via aannemers als dagelijks onderhoud binnenkwamen.
- Dat de doorlooptijd van de klacht 12 weken was, ligt aan een communicatiefout. Hiervoor zijn excuses aangeboden aan huurder.
- Aan huurder is meegedeeld dat er moet worden aangetoond dat het gas- en elektraverbruik meer is geweest dan het jaar ervoor. Dan zal dit verschil worden vergoed.
- Er wordt voordat een dergelijk project begint standaard gecommuniceerd met een bewonersboekje. Er worden huisbezoeken gedaan en mocht een huurder de Nederlandse taal niet machtig zijn, zorgt verhuurder voor een tolk.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over de in ogen van huurder onheuse bejegening door verhuurder en ook het uitblijven van communicatie over de door huurder bij verhuurder ingediende klacht;



- huurder na afloop van het renovatietraject schade heeft geconstateerd in haar woning en verhuurder gevraagd heeft dit op te pakken, echter gezien het korte tijdsbestek tot de verhuizing ervoor gekozen heeft dit zelf te doen;
- bij huurder door een lekkage boven haar woning een vlek op het plafond is ontstaan waarvan zij het schilderwerk heeft uitbesteed aan een derde partij, omdat dit dan meegenomen kon worden bij de al door huurder geplande werkzaamheden;
- huurder tijdens de zitting heeft gezegd het niet eens te zijn met de wijze waarop de kostenvergoeding voor het mogelijk meerverbruik van energie tijdens de renovatiewerkzaamheden wordt bepaald;
- verhuurder allereerst heeft gemeld het te betreuren dat zijn communicatie lang op zich heeft laten wachten en daar zijn excuses voor heeft gemaakt;
- verhuurder zich niet kan voorstellen dat onheuse bejegening van huurder heeft plaatsgevonden; verhuurder zegt te vertrouwen op de professionaliteit van zijn collega's binnen de organisatie en daarbuiten, mocht dit wel gebeurd zijn dan betreurt verhuurder dit;
- verhuurder laat weten dat de communicatie over reparatieverzoeken tijdens het renovatietraject mogelijk voor verwarring heeft gezorgd bij huurder; deze verzoeken horen niet thuis bij de opzichter dagelijks onderhoud, maar bij de projectverantwoordelijke medewerkers, in het verlengde waarvan verhuurder dit beter intern had moeten regelen en naar huurders bekend had moeten maken;
- verhuurder bereid is de door huurder gemaakte extra gas- en elektrakosten verder te onderzoeken en mogelijk tot een vergoeding over te gaan, zij het dat huurder daartoe aanvullende informatie en documentatie dient te overhandigen.

3. Conclusie en advies

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

De commissie is van oordeel dat, gegeven de omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op de uitblijvende communicatie en de doorlooptijd voor de terugkoppeling aan huurder over de bij verhuurder ingediende klacht. Naar de mening van de commissie had verhuurder hier een actievere rol in kunnen en moeten hebben.

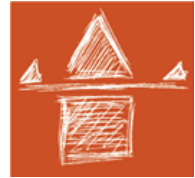
De commissie vindt verder dat verhuurder er goed aan doet zich te houden aan de tijdens de zitting gedane toezegging over het onderzoeken en mogelijk uitvoeren van aanvullend spuitwerk aan het plafond en de uitkomst hiervan terug te koppelen aan huurder.

Voor het overige is de klacht van huurder ongegrond.

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.

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, 10 juni 2025
Verzenddatum, 5 juni 2025