



Advies 20557

Woonpartners Midden-Holland

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 24 maart 2025 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

Huurder geeft aan dat hij, na vijf jaar te hebben gebeld en gemaïld naar verhuurder, nu het idee heeft dat hij niet serieus genomen wordt. De lekkages in de badkamer en toilet en de stankoverlast vanuit het riool zijn door de verhuurder meerdere malen opgelost, maar dit bleek uiteindelijk toch niet definitief verholpen te zijn. Huurder is van mening dat er nu, na vijf jaar, wel echt iets aan gedaan moet worden.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder heeft diverse keren zijn kostbare verlofuren moeten opnemen om vervolgens te horen van verhuurder dat de problemen niet opgelost kunnen worden.
- Huurder heeft een lange klachtenbrief gestuurd naar de interim-directeur van verhuurder en sindsdien is er een enkele keer actie ondernomen.
- Er moest een kruipruimte gerealiseerd worden om bij het riool van de woning te komen.
- Er zijn afspraken gemaakt over de vloer tegen finale kwijting, maar deze finale kwijting had geen betrekking op de afgesproken werkzaamheden. Deze moeten nog uitgevoerd worden.
- Er is naar de afvoerleidingen gekeken en de vloer is nagekeken, maar er is niet gewerkt aan het plafond in de badkamer.
- Huurder wil op de eerste plaats dat zijn eer wordt hersteld. Huurder is neergezet als lastig en niet meewerkend. Dit is volgens huurder absoluut niet van toepassing, want huurder heeft altijd gastvrij opgetreden naar de medewerkers die langs zijn geweest.
- Het belangrijkste voor huurder is het respect dat hij wil vanuit verhuurder en dat het plafond in de hal gerepareerd zal worden, zoals beloofd door verhuurder.
- Huurder betreurt dat er na vijf jaar bellen, mailen en vragen voor een oplossing er een digitale hoorzitting aan te pas moet komen om uiteindelijk gehoord te worden. Huurder voelt zich monddood gemaakt door verhuurder en hij is blij dat de Klachtcommissie hem serieus neemt.



Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder geeft aan dat zij voor het eerst horen dat de aannemer niet naar behoren heeft gewerkt. Verhuurder geeft aan dat zij hierover in gesprek zullen gaan met de aannemer.
- Het gebrek van het stucwerk is niet gezien door de medewerker van verhuurder, maar de projectleider van de aannemer heeft hem verteld dat het gestukt is zoals dat in elke woning gedaan is. Er is ook bij huurder aangegeven dat het een andere structuur zou krijgen en hiermee is huurder akkoord gegaan.
- Verhuurder geeft aan dat de werknemers die huurder niet met respect hebben behandeld hierop zullen worden aangesproken.
- De plafonds in de woning zijn afgewerkt met spuitwerk en dat brengt extra werkzaamheden met zich mee. Verhuurder voert deze werkzaamheden niet uit.
- Verhuurder gaat opnieuw een opzichter naar de woning sturen om de situatie te laten beoordelen.
- De lekkage onder de vloer kwam doordat de leidingen niet goed zaten en daarvoor is het extra kruipluik gemaakt. Hiervoor is ook een compensatie aangeboden aan huurder.
- Het binnenschilderwerk is altijd op kosten van huurder zelf, mits dit door een lekkage komt dan pakt verhuurder het schilderwerk op. In dit geval geeft verhuurder aan dat er al veel gedaan is in de woning van huurder en er een grens is getrokken en daarom gestopt is met verdere werkzaamheden.
- Verhuurder geeft aan dat de communicatie slecht verloopt omdat zij een derde partij naar huurder hebben gestuurd en die heeft aangegeven dat het goed afgehandeld is en daar vertrouwt verhuurder op.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op herstel van de gevolgschade van een lekkage aan het plafond in de hal en het toilet, de kwaliteit van het herstel van de gevolgschade en de bejegening door Constructif en verhuurder naar huurder toe;
- bij huurder de afgelopen vijf jaar diverse herstelwerkzaamheden zijn verricht in de woning ten gevolge van meerdere lekkages;
- huurder in 2024 met verhuurder is overeengekomen dat onder meer het plafond in de hal en het toilet deugdelijk zal worden hersteld in de staat waarin het oorspronkelijk verkeerde;
- huurder de huidige staat van het plafond kwalitatief onvoldoende vindt en dat die niet overeenkomt met de oorspronkelijke staat;
- huurder ernstig bezwaar maakt tegen de wijze waarop hij wordt neergezet en bejegend door Constructif en verhuurder;
- huurder bezwaar maakt tegen de term compensatie, omdat van enige compensatie van het gederfde woongenot geen sprake is;
- huurder stelt dat de vergoeding van de vloer uitsluitend ziet op gevolgschade van de langdurige lekkages;
- verhuurder stelt dat zij op basis van de informatie van Constructif heeft aangenomen dat het gebrek aan het plafond hersteld is;
- verhuurder stelt dat het verzoek van huurder zich uitsluitend richt op het esthetische onderdeel van het herstel en huurder met deze wijze zou hebben ingestemd;



- verhuurder stelt dat het spuitwerk van het plafond voor rekening van huurder komt;
- verhuurder betreurt dat huurder zich niet respectvol behandeld voelt;
- verhuurder tijdens de hoorzitting heeft toegezegd een afspraak te zullen plannen met huurder, Constructif en verhuurder om de bejegening en communicatie jegens huurder te bespreken.

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 tekortgeschoten is in wat in het kader van de dienstverlening van hem verwacht mag worden;
- verhuurder er niet vanuit had mogen gaan op basis van de informatie van Constructif dat het gebrek aan het plafond deugdelijk hersteld was;
- huurder mag verwachten dat het plafond in de oorspronkelijke staat, dat wil zeggen met een afwerking van spuitwerk, zal worden teruggebracht of een met huurder overeen te komen andere afwerking;
- gezien de impact van het aanbrengen van het spuitwerk de commissie adviseert hierover in overleg te treden met huurder.

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, 27 mei 2025
Verzenddatum, 5 juni 2025