



Advies 202603

Wassenaarsche Bouwstichting

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 juni 2025 een klacht van huurder met de vraag 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 (digitale) hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Huurder heeft een klacht ingediend over de nieuwe vlizotrap in zijn woning. Deze is volgens hem te steil geplaatst. De trap heeft nu een hellingshoek van 75 graden terwijl het advies 70 graden is. De trap is nu zo steil dat het gevaarlijk is. Huurder wil dat verhuurder hier iets aan doet.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder is blij met een nieuwe trap, maar vindt deze veel te steil. Er is een verschil van bijna 40 cm voor de plek waar de nieuwe trap de grond raakt, in vergelijking met de vorige.
- Huurder moet zich aan de steile trap omhoogtrekken om erop te blijven staan.
- Huurders enige vraag is of de trap minder steil kan. Huurder moet zich stevig vasthouden om de trap te gebruiken, wat noodzakelijk is om spullen van en naar de berging te brengen.
- Twee medewerkers van verhuurder zijn langs geweest. Volgens huurder kreeg hij als reactie dat hij het er maar mee moest doen.
- Verhuurder wil niets aan de situatie veranderen, omdat hij van mening is dat de trap prima is geplaatst. Huurder erkent dat de trap technisch goed geplaatst is, maar ondervindt toch problemen bij het gebruik ervan.
- De woning heeft het label 55+, volgens huurder zou daar rekening mee gehouden moeten worden.
- Huurder vindt het vervelend dat het probleem nu bij de Klachtencommissie ligt, terwijl hij meerdere keren contact heeft gezocht met verhuurder.
- Huurder heeft het idee om de trap aan de onderzijde te verlengen. Dit heeft hij nog niet besproken met verhuurder. Hij weet ook niet of dit technisch haalbaar of toegestaan is.
- In de huidige situatie kan huurder de trap nog redelijk gebruiken. Met het oog op ouder worden en de wens om in de woning te blijven, verwacht hij dat dit in de toekomst een probleem wordt.
- Huurder waardeert dat verhuurder alsnog wil langskomen om te kijken of er toch mogelijkheden zijn voor aanpassing van de trap.



Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder is samen met de aannemer bij huurder langs geweest. Daarbij is vastgesteld dat de trap correct is gemonteerd.
- Volgens verhuurder is de trap niet verlengbaar. Deze voldoet dan niet meer aan de geldende veiligheidseisen.
- In feite gaat het om toegang van een zolderruimte die beperkt bruikbaar is. Verhuurder zegt niet te weten hoe hij dit probleem voor huurder kan oplossen.
- Er is niet bewust gekozen voor een steilere vlizotrap. In de praktijk bepaalt de ingeschakelde aannemer welke trap nodig is. Trappen worden in standaardformaten besteld. Soms worden aanpassingen door leveranciers gedaan, waar verhuurder geen invloed op heeft.
- Verhuurder erkent dat een vlizotrap nooit ideaal is. Zeker niet wanneer regelmatig spullen naar boven of beneden moeten. Verhuurder ziet geen alternatief dat aangeboden kan worden.
- Volgens verhuurder zijn oudere trappen op termijn niet meer veilig. Dat is mogelijk de reden geweest voor plaatsing van een steilere trap – uit oogpunt van veiligheid voor bewoners.
- De oorspronkelijke trap in de woning van huurder was in slechte staat. Daarom moest deze worden vervangen. Er is daarbij niet specifiek gekeken welk type trap teruggeplaatst werd. Verhuurder is van mening dat een vlizotrap een vlizotrap is.
- Verhuurder is bereid om opnieuw in de woning te kijken of er toch aanpassingen aan de vlizotrap mogelijk zijn. Verhuurder benadrukt dat:
 - hierover geen garanties gegeven kunnen worden; en
 - de huidige trap volledig aan de veiligheidseisen voldoet.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over de plaatsing van een nieuwe vlizotrap;
- huurder vindt dat deze vlizotrap een te steile hellingshoek heeft;
- huurder graag had gezien dat de nieuwe vlizotrap eenzelfde of een minder steile hellingshoek had gehad als de oude;
- huurder en verhuurder voorafgaand aan het plaatsen van de nieuwe trap geen overleg hebben gehad over de specificaties daarvan;
- verhuurder ter plaatse is geweest om de situatie te beoordelen aan de hand van de melding van huurder;
- verhuurder bij de ingeschakelde aannemer geen navraag heeft gedaan over de mogelijkheid om een vergelijkbare trap te plaatsen;
- de geplaatste trap voldoet aan de eisen die daaraan gesteld moeten worden;
- de woning waar de vlizotrap geplaatst is het label 55+ heeft, maar dit voor verhuurder geen rol heeft gespeeld bij het plaatsen van de nieuwe trap.



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 vindt dat, hoewel de trap voldoet aan de eisen, onvoldoende rekening is gehouden met de gebruiksgemak ervan. Dat gebruiksgemak is nu voor huurder bij de plaatsing van de nieuwe trap afgenomen. Dat lijkt de commissie, zeker bij een 55+ woning, niet gewenst.

De commissie adviseert verhuurder om in de toekomst dit aspect nadrukkelijk te betrekken bij het verstrekken van opdrachten. Ook adviseert de commissie dit mee te nemen bij het opnieuw bekijken van de situatie bij huurder.

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

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, 14 oktober 2025
Verzenddatum, 28 oktober 2025