



Advies 202610

Woonbron

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 12 juli 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 geeft aan dat het onderhoud van zijn woning niet tot slecht gedaan wordt. Er worden afspraken niet nagekomen en volgens huurder negeert verhuurder al zijn verdere communicatie met verhuurder. Huurder is twee maanden geleden met het klachtenteam in gesprek geweest, maar tot op heden heeft huurder hier niks op gehoord.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder geeft aan dat zijn ervaring met de verhuurder negatief verloopt.
- Meerdere verzoeken van huurder om zaken in de woning te laten vervangen of repareren worden door de verhuurder onvoldoende opgepakt; werkzaamheden zijn slecht uitgevoerd of blijven onafgemaakt, en er is geen toezicht op de naleving van afspraken.
- Er is vanuit verhuurder nooit een excuus gekomen voor de nalatigheid die huurder ervaart.
- Volgens huurder duren reacties op meldingen erg lang en worden werkzaamheden vaak slechts gedeeltelijk uitgevoerd, zoals het badkamerraam dat nog steeds niet open kan. Werkmensen komen soms niet opdagen en verdere terugkoppeling ontbreekt. De badkamer is regelmatig onderwerp van discussie, maar verhuurder onderneemt geen actie.
- Wanneer er iemand door verhuurder naar huurder wordt gestuurd, vertrekt deze vaak binnen enkele minuten, wat huurder als een 'no show' aanmerkt. Er zijn volgens huurder zelfs werklieden op zaterdag langs geweest, zonder voorafgaande communicatie.
- De werklieden die door verhuurder zijn gestuurd spreken weinig tot geen Engels of Nederlands, waardoor uitleg over werkzaamheden bemoeilijkt wordt.
- De constructie van het balkon is volgens huurder niet correct; een aannemer heeft aangegeven dat het volledig moet worden herbouwd.
- Huurder had gehoopt dat het indienen van een klacht bij de klachtencommissie tot meer actie en erkenning door verhuurder zou leiden, maar hij is teleurgesteld dat dat niet is gebeurd.



Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder geeft aan dat er uitvoerige klachten van huurder zijn ontvangen. 36 pagina's aan tijdlijnen en klachten. Er is een samenvatting gemaakt vanuit verhuurder die 25 pagina's bedraagt, dus verhuurder is zich ervan bewust dat er veel te veel tijd overheen gaat.
- Het gebouw waar huurder woont dateert uit 1906 en staat bij verhuurder als studentenwoning bekend.
- Conform het beleid van verhuurder is hij van mening niet nalatig te zijn geweest, want alle klachten zijn opgepakt. Wel erkent verhuurder dat het te lang geduurd heeft.
- De werkmensen die op zaterdag bij huurder zijn geweest, herkent verhuurder niet en hij weet ook niet wie of hoe dat heeft kunnen gebeuren aangezien dat een meerprijs voor verhuurder zou betekenen, wat verhuurder wil voorkomen.
- De reparatieverzoeken van huurder zijn inmiddels allemaal opgepakt en genoteerd. Verhuurder wil nogmaals benadrukken dat klachten die ingediend zijn via het Klant Contact Centrum of via de mail officieel worden opgepakt en dat mondelinge klachten niet kunnen worden opgepakt.
- Om het badkamerraam te openen is er meerdere keren contact gezocht met huurder, maar een afspraak maken is tot op heden niet gelukt. Verhuurder geeft aan dat tijdens werkzaamheden huurder vaak weg is geweest en dat er daarom ook geen vragen konden worden gesteld of overleg plaats kon vinden.
- Er is vanuit de verhuurder gekeken wat de echte klacht in dit verhaal is en hij ziet geen reden waarom huurder de klachtencommissie benaderd heeft. Het gaat in de ogen van verhuurder meer over gebrekenmeldingen die elke keer opnieuw opspelen dan over de dienstverlening en daarom is verhuurder van mening dat dit niet de juiste weg is.
- Verhuurder geeft nogmaals aan te erkennen dat het oplossen van alle klachten te lang heeft geduurd, maar verhuurder is wel van mening dat alles wat huurder als klacht heeft ingediend is opgelost.
- De klacht die vooralsnog openstaat is het probleem met het schuifraam en hier is verhuurder druk mee bezig.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op meldingen van gebreken in de woning en de uitvoering van de herstelwerkzaamheden daarvan;
- huurder meerdere gebreken heeft gemeld bij verhuurder, onder meer aan het balkon en in de badkamer;
- huurder stelt dat de herstelwerkzaamheden heel lang hebben geduurd en dat deze op dit moment nog niet volledig zijn afgerond;
- huurder stelt dat de aannemer regelmatig niet kwam opdagen,, op onverwachte momenten kwam of geen werkzaamheden uitvoerde en ook dat meerdere werkmensen geen Nederlands of Engels spreken;
- huurder volledig herstel van gebreken wil en daarnaast erkenning en compensatie wil voor de slechte dienstverlening die hem veel tijd en energie heeft gekost;
- verhuurder erkent dat de herstelwerkzaamheden lang hebben geduurd;
- verhuurder aangeeft dat hij altijd op de meldingen van huurder heeft gereageerd en hij daarom niet tekortgeschoten is in zijn dienstverlening;



- verhuurder tijdens de hoorzitting vragen over het proces van de aannemer niet kon beantwoorden;
- verhuurder zowel gedurende de werkzaamheden als tijdens de klachtenprocedure onvoldoende oog heeft gehad op de impact van het handelen en nalaten van de aannemer en verhuurder op huurder.

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 zijn dienstverlening wat betreft het volledig uitvoeren van de werkzaamheden en het reageren op de klachten van huurder over de aannemer;
- verhuurder op korte termijn dient te inventariseren welke herstelwerkzaamheden nog verricht dienen te worden en toe te zien op een spoedige afhandeling van deze herstelwerkzaamheden.

De commissie adviseert om met huurder in gesprek te gaan over de eerder aangeboden compensatie.

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.

Namens de behandelende kamer,

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, 11 november 2025
Verzenddatum, 18 november 2025