



Advies 202614
De Leeuw van Putten

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 september 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 ervaart overlast in het portiek die wordt veroorzaakt door kapotte toegangsdeuren. Doordat het portiek niet afgesloten kan worden, houden zich daar ongenodigde gasten op. Huurder heeft herhaaldelijk om afdoende reparatie gevraagd. Hier is tot nu toe geen gehoor aan gegeven

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder zegt dat de situatie nog steeds niet is opgelost. De deur verkeert in slechte staat en wordt regelmatig geforceerd. Een eenvoudige reparatie is volgens huurder niet meer voldoende.
- Volgens huurder is het houtwerk van de deur gespleten, de deurpost gescheurd en beschadigd. Er zijn harde trappen tegen de deur gegeven om deze te forceren.
- Huurder heeft met andere bewoners gesproken. Ook zij hebben reparatieverzoeken ingediend. Volgens huurder reageert verhuurder hier nog niet op.
- Daarom heeft huurder zich tot de klachtencommissie gewend. Hij hoop hierdoor sneller actie en gehoor te krijgen. Indien nodig onderneemt hij verdere stappen na de procedure bij de klachtencommissie.
- Huurder meldt dat hij meerdere keren de politie heeft gebeld.
- Huurder benadrukt dat de deur kapot is. Die moet hoe dan ook gerepareerd worden. Huurder vindt dat op basis van de verschillende meldingen nu actie nodig is.
- Huurder stelt tot op heden geen reactie van verhuurder te krijgen op zijn meldingen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder erkent dat deze klacht al langere tijd speelt. De deuren zijn meerdere keren hersteld, maar zonder het gewenste resultaat.
- Verhuurder meldt dat in week 51 zwaarder materiaal wordt geleverd. De aannemer gaat dan aan de slag met het herstel van de deur. Zowel de voor- als achterdeur worden aangepakt. Daardoor verdwijnt naar verwachting de overlast.



- Verhuurder zegt dat de vertraging mede is ontstaan door miscommunicatie tussen opdrachtgever (de VvE) en aannemer, maar hij uiteindelijk wel verantwoordelijk is voor de uitvoering en communicatie. Hij hoopt dat de reparatie nog dit jaar wordt afgerond.
- Verhuurder bevestigt dat twee andere bewoners ook een klacht hebben ingediend.
- Verhuurder stelt dat interne verschuivingen binnen de organisatie de oorzaak zijn van de lange doorlooptijd van deze situatie.
- Verhuurder ziet dat over het reparatieverzoek weinig communicatie met huurder heeft plaatsgevonden. Hij biedt hiervoor zijn excuses aan. Verhuurder kan niet verklaren waarom niet is gereageerd op de brieven en e-mails van huurder.
- Voor de zekerheid vraagt verhuurder met het oog op de feestdagen bij de VvE-beheerder na of de werkzaamheden daadwerkelijk in week 51 doorgaan.
- Verhuurder zegt toe dat, mocht de ingreep in week 51 opnieuw onvoldoende blijken, hij aan de VvE voorstelt om nieuwe deuren te plaatsen.
- Verhuurder belooft dat binnen één week na deze zitting aan de commissie en huurder wordt doorgegeven wanneer de reparatie is ingepland.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over toegangsdeuren die kapot zijn;
- de reparatieverzoeken die hierover ingediend zijn niet het gewenste resultaat hebben opgeleverd;
- huurder hierover verhuurder een aangetekende brief heeft gestuurd, maar hier geen reactie op heeft gekregen;
- verhuurder het probleem erkent;
- verhuurder opmerkt dat de deuren vallen onder de verantwoordelijkheid van de VvE;
- verhuurder toegeeft dat tussen melding en daadwerkelijke actie een te lange periode is verstreken;
- verhuurder meldt dat, na eerdere problemen met de betreffende partij, nu duidelijk is dat in week 51 de benodigde materialen worden geleverd;
- verhuurder zich zal inspannen dat dan ook daadwerkelijk de reparatie wordt verricht;
- verhuurder erkent dat de afhandeling van het reparatieverzoek en de communicatie daarover tot zijn verantwoordelijkheid behoort;
- verhuurder erkent dat ook de afhandeling van de door huurder ingediende klacht tot nu te lang heeft geduurd;
- verhuurder erkent dat op de aangetekende brief van huurder niet is gereageerd.

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:

- verhuurder moet regelen dat de reparatie zo spoedig mogelijk, maar zeker voor de feestdagen wordt uitgevoerd;



- als dit niet mogelijk is met de bestelde materialen verhuurder meteen voor een passende oplossing moet zorgen.

De Klachtencommissie ontving op 2 december 2025 van verhuurder informatie, namelijk dat de materialen die nodig zijn voor definitief herstel eind december 2025 worden verwacht bij de aannemer en dat daarna de werkzaamheden moeten worden ingepland en uitgevoerd. Vanuit de praktijk is bekend dat levertijden nagenoeg nooit korter worden, maar vaak wel langer.

Gezien het voorgaande én de komende ‘vuurwerkperiode’ adviseert de commissie om op korte termijn maatregelen te – laten - treffen die het betreden van en het verblijven in de portiek door niet-bewoners zullen bemoeilijken en ontmoedigen.

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, 25 november 2025
Verzenddatum, 3 december 2025