



Advies 202626

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 27 oktober 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

De klacht gaat over structureel tekortschieten door verhuurder in zijn onderhoudsplicht. Huurder stelt dat meldingen worden gegenereerd, afspraken niet worden nagekomen en gebreken onopgelost blijven.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Het hebben van geen warm water valt onder een spoedreparatie. Na de melding kwam er echter niemand van verhuurder. Na een week stond er iemand voor de deur bij huurder zonder aankondiging, echter huurder had het toen al opgelost met een andere partij.
- Als er telefonisch wordt gezegd dat een klacht wordt opgelost met spoed dan verwacht huurder dat dit gebeurt. Huurder vindt dat het niet uitmaakt of dit binnen of buiten het stookseizoen gebeurt.
- Huurder heeft zelf momenten voorgesteld bij verhuurder om het probleem met het warm water op te laten lossen. Er is huurder maar één moment voorgesteld, en dat was een complete dag. Er zijn geen dagdelen voorgesteld aan huurder en het was sowieso al een week later.
- Een week zonder warm water vindt huurder geen optie vandaar dat ze zelf voor de oplossing heeft gezorgd.
- Huurder heeft niet met verhuurder overlegd dat een andere partij de klacht heeft opgelost.
- De communicatie is slecht bij verhuurder. Zaken worden niet opgelost. Huurder ervaart discriminatie van verhuurder doordat zaken niet worden opgepakt.
- Huurder is vaak niet tevreden over verhuurder en daarom wil ze zelf altijd thuis zijn als verhuurder langskomt.
- Huurder begint altijd met meldingen op de website van verhuurder. Als er niet wordt gereageerd, meldt huurder daarna gelijk klachten.
- Op dit moment staan er geen meldingen open.
- Huurder voelt zich tekortgedaan door verhuurder. Het gaat niet alleen over het warm water, de klacht is breder. Het gaat vooral over de dienstverlening. Het probleem van het warm water is maar een voorbeeld van de manier waarop verhuurder handelt.



- De wijk staat bekend dat er veel onderhoud moet plaatsvinden met veel oude woningen. Daarom wil huurder dat er een externe partij langskomt om te bezien of de zaken in de woning nog voldoen aan de huidige eisen. Als de KCWZH dat niet kan regelen dan gaat huurder verder stappen ondernemen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder vindt het vervelend dat huurder de dienstverlening niet als goed ervaart.
- Bij een melding na kantoortijd heeft verhuurder een partij die calamiteiten oppakt. Warm water is niet een probleem waar spoed achter zit. Het niet hebben van warm water wordt buiten het stookseizoen niet gezien als spoed.
- Er is goed gehandeld en volgens afspraak. Er is de volgende dag contact gezocht en geprobeerd een afspraak te plannen. Helaas lukte dat niet direct en daardoor heeft het iets langer geduurd.
- Verhuurder ziet in het systeem niet dat huurder zelf een partij heeft ingeschakeld om het probleem te repareren. Verhuurder denkt dat het goed is om nog iemand langs te sturen om te kijken of de reparatie goed is gegaan.
- Hoe de afspraak tot stand is gekomen, weet verhuurder niet precies. Maar er wordt wel in dagdelen gecommuniceerd. Verhuurder leest in het dossier dat er de volgende dag is teruggebeld en dat de agenda van partijen maakte dat de afspraak een week verder zou worden ingepland. De aannemer kon al eerder maar huurder kon niet eerder. In deze vraagt verhuurder ook flexibiliteit van huurder.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over structureel tekortschieten door verhuurder in herstel en zijn onderhoudsplicht;
- huurder stelt dat meldingen worden gegenereerd, afspraken niet worden nagekomen en gebreken onopgelost blijven;
- huurder dit onderbouwt met een voorbeeld over reparatie van de warmwatervoorziening;
- huurder stelt dat verhuurder de reparatie hiervan pas na een week zou hebben kunnen uitvoeren;
- huurder in de persoon van de dochter stelt dat zij zelf bij de reparatie aanwezig wilde zijn, onder meer vanwege de taalbarrière;
- huurder het herstel vervolgens door derden heeft laten uitvoeren;
- huurder zich met bewoners van Poptahof Noord niet gelijk behandeld voelt ten opzichte van andere huurders;
- verhuurder heeft aangegeven dat het hem spijt dat huurder zich onvoldoende serieus genomen voelt;
- verhuurder stelt dat de reactie op het reparatieverzoek van huurder meer empathisch had kunnen zijn, maar dat het verzoek volgens vast beleid van verhuurder niet onder een spoedreparatie valt;
- verhuurder aangeeft dat het herstel niet eerder kon plaatsvinden vanwege de agenda van huurder, maar dat verhuurder zelf wel een eerdere mogelijkheid heeft aangeboden.



3. Conclusie en advies

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

De commissie vindt dat huurder onvoldoende heeft onderbouwd dat verhuurder (structureel) tekort zou schieten in zijn onderhoud en dienstverlening.

De commissie is met betrekking tot het specifieke voorbeeld van de warmwatervoorziening van oordeel dat het late herstel daarvan niet aan verhuurder te wijten is, maar dat het ook de verantwoordelijkheid van huurder is om beschikbaar te zijn voor het herstel.

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, 23 december 2025
Verzenddatum, 31 december 2025