



Advies 202631

Staedion

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 12 november 2025 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van verhuurder.

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 dat er in het afgelopen jaar (2025) vijf keer geen warm water was in de woning. Huurder vindt dat niet goed. Verhuurder geeft aan dat er niet vijf keer een klacht hierover is ontvangen, maar twee keer.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder heeft vaak gebeld met verhuurder over het niet hebben van warm water. Er wordt huurder telkens gemeld dat de monteurs er mee bezig zijn.
- Sommige telefoongesprekken heeft huurder niet als prettig ervaren.
- Huurder voelt zich niet serieus genomen.
- Soms duurt het tot in de avond dat er geen warm water in de woning is.
- Verhuurder moet zaken die vervangen moeten worden ook daadwerkelijk vervangen.
- Huurder weet van vijf keer dat er geen warm water was, maar het heeft zich vaker voorgedaan volgens huurder.
- Het probleem lijkt een structureel probleem te zijn, aangezien monteurs maar blijven terugkomen zonder resultaat voor de lange termijn.
- Volgens huurder hebben sommige burens aangegeven dat het probleem van warm water de afgelopen jaren extremer is geworden.
- Huurder woont in een flatgebouw, op de zevende verdieping en huurder wil dat het probleem wordt opgelost.
- Huurder vindt een schadevergoeding op zijn plaats.

Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting zal worden behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich zal beperken tot de dienstverlening van de verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of de verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op een eventueel verzochte huurcompensatie en/of een schadevergoeding, omdat de Klachtencommissie conform haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

- Huurder weet niet welke collectieve verwarmingsinstallatie aanwezig is en wat tot op heden de oorzaak is geweest van de storingen ten aanzien van het warm water.



- De laatste keer dat er geen warm water was is ongeveer vier weken geleden geweest en daar heeft huurder zelf telefonisch melding van gemaakt bij verhuurder;
- Huurder heeft niet goed bijgehouden hoeveel keer er het afgelopen jaar geen warm water was. Het is soms wel twee keer per maand maar huurder heeft het niet altijd gemeld bij verhuurder.
- Huurder belt nooit anoniem en vindt het vreemd dat haar telefoontjes volgens verhuurder niet zijn geregistreerd.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder vindt het vervelend om te horen dat huurder niet tevreden is over de dienstverlening van verhuurder.
- Verhuurder heeft in het systeem gezocht tot een jaar terug en niet de hoeveelheid telefoonberichten teruggevonden zoals huurder meldt.
- De verwarming wordt collectief geregeld voor het gehele complex.
- Als er een probleem blijkt te zijn met warm water worden er sms'jes verstuurd aan alle huurders in het complex.
- Het is niet gebruikelijk voor verhuurder om huurders telkens op de hoogte te houden wat er wordt gedaan om het probleem te verhelpen. De medewerkers aan de telefoon weten vaak ook niet precies wat het probleem is geweest.
- Verhuurder heeft voor deze hoorzitting alleen onderzoek in het klachtregistratiesysteem gedaan naar de meldingen van huurder.
- Verhuurder geeft aan dat er geen structureel probleem is met de verwarmingsinstallatie.
- Verhuurder weet niet wat de leeftijd is van de verwarmingsinstallatie. Het gebouw dateert van 1964.
- Verhuurder benadrukt dat het niet acceptabel is dat huurder om de maand geen verwarming heeft. Dat is niet de norm.
- Hoewel de storingsgraad in het complex weliswaar niet extreem hoog is, ziet verhuurder naar aanleiding van hetgeen ter zitting is besproken wel aanleiding om verder onderzoek te laten doen naar de verwarmingsinstallatie.
- Telefoontjes en berichten van huurders worden geregistreerd in het systeem, tenzij er anoniem wordt gebeld. Als er gebeld wordt met een geregistreerd telefoonnummer is te zien hoe vaak er is gebeld met een bepaald nummer.
- Als het een klacht wordt, is zelfs geregistreerd welke medewerker aan de telefoon het gesprek heeft gevoerd.
- Als de firma BRI bij een huurder is geweest, krijgt verhuurder een melding en krijgen huurders een sms dat het probleem is opgelost.
- De firma BRI koppelt globaal terug aan verhuurder dat het probleem is opgelost. Er wordt niet in detail vermeldt wat gedaan is. Als het noodzakelijk is dat verhuurder extra zaken moeten oppakken, krijgt verhuurder dat te horen.
- Verhuurder begrijpt nu dat er door huurder veel meer meldingen zijn gemaakt dan de twee (16 april 2025 en 17 september 2025) die bekend zijn bij verhuurder.
- Verhuurder vindt het vervelend dat ze niet beschikt over de aanvullende stukken in het dossier.
- Een storingsmelding wordt in eerste instantie als een individuele melding geregistreerd en deze wordt in een speciale appgroep vermeld zodat medewerkers aan de telefoon weten dat er een storing is doorgegeven. Als er nog een huurder belt uit hetzelfde complex over dezelfde storing wordt er wederom een melding gemaakt en wordt er contact opgenomen met de firma BRI omdat het dan wellicht om een



complexmatige storing gaat en niet om een individuele melding. Er komt een notitie in het systeem van de eerste melder van de storing en vanaf dat moment wordt het opgepakt als complexmatige melding.

- Huurder kan een zaak starten bij de Huurcommissie inzake het verkrijgen van een schadevergoeding.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over het veelvuldig (ongeveer om de twee maanden) niet functioneren van de warmwatervoorziening in de woning;
- huurder hiervan per telefoon diverse meldingen heeft gedaan bij verhuurder;
- huurder soms geen meldingen gedaan heeft omdat zij reeds via een sms te horen kreeg dat er storing was;
- verhuurder aangeeft dat hij twee keer een melding heeft gehad van huurder en voor die meldingen de firma BRI heeft ingeschakeld die de problemen dezelfde dag nog heeft opgelost;
- verhuurder geen terugkoppeling van de firma BRI ontvangt inzake de aard van de problemen, behalve als er aanvullende actie nodig is van verhuurder;
- verhuurder geen andere meldingen van huurder in het systeem heeft staan dan die van 16 april 2025 en 17 september 2025.
- verhuurder geen onderzoek heeft gedaan bij andere huurders in het complex naar dezelfde meldingen en dus geen antwoord heeft op de vraag of de klachten vaker (complexmatig) zijn gemeld.
- verhuurder heeft toegezegd nader onderzoek te doen naar de aard van de problemen met de collectieve warm waterinstallatie en uit te sluiten dat deze verband houden met de technische staat/levensduur van de installatie.

3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie is van oordeel dat verhuurder adequaat heeft gehandeld inzake de meldingen van huurder over het niet hebben van warm water.

De Klachtencommissie adviseert verhuurder wel om conform haar toezegging onderzoek te laten doen of er sprake is van een structureel probleem in het complex en de resultaten van het onderzoek terug te koppelen aan huurder.

De Klachtencommissie adviseert verhuurder tot slot om over te gaan tot een betere registratie van meldingen met betrekking tot gemeenschappelijke nutsvoorzieningen in een complex, zodat eerder inzichtelijk kan zijn of sprake is van een complexmatig en structureel probleem.

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



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, 6 januari 2025
Verzenddatum, 14 januari 2026