



Advies 202632

Qua Wonen

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 19 november 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. Huurder geeft aan haar camera niet te willen aanzetten.

Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over de gang van zaken bij oplevering en afhandeling van de renovatiewerkzaamheden.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Verhuurder beweert dat huurder structureel geen medewerking heeft verleend bij de renovatiewerkzaamheden, huurder betwist dat.
- Voor de oplevering van de woning heeft huurder gevraagd om een andere uitvoerder. Huurder voelde zich geïntimideerd door de oorspronkelijke uitvoerder bij een eerder plaatsgevonden veiligheidsincident tijdens de renovatiewerkzaamheden. Dit incident is gemeld bij de aannemer en - op een later moment - ook bij verhuurder.
- Alle door huurder voorgestelde data voor de oplevering zijn afgewezen door verhuurder. Verhuurder legde eenzijdig data op. Daarna is door verhuurder een advocaat ingeschakeld.
- De klacht van huurder gaat over veiligheid, redelijkheid en zorgvuldigheid. Veiligheidskritische gebreken worden niet hersteld omdat er geen oplevering plaatsvindt.
- Er is verminderd woongenot door de schade die er is. Het plafond is slecht, kozijnen zijn beschadigd en het is niet veilig in de woning.
- Huurder weet dat ze in huis zelf moet verven maar is het daar niet mee eens als een ander schade heeft veroorzaakt. Het gaat om heel veel ramen, deuren en kozijnen.
- De nieuwe rookmelder in de woonkamer gaat zeker twee keer per week zomaar ineens af.
- Huurder vraag de klachtencommissie om een zorgvuldig oordeel over het handelen van verhuurder.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder neemt alle klachten van huurder serieus.
- Verhuurder heeft van de aannemer een beschrijving ontvangen van de contacten met huurder vanaf het moment dat hij de woning in wilde.



- Huurder zei dat de betrokken uitvoerder de woning niet meer in mocht. Er werden met huurder afspraken gemaakt die door huurder niet werden nagekomen. De firma Hemubo meldde op een gegeven moment 'klaar te zijn met huurder'.
- Er is diverse keren geprobeerd voor de oplevering afspraken te maken met huurder. Uiteindelijk was 9 oktober 2025 de geplande opleveringsdatum. Toen werd de uitvoerder, samen met een opzichter van verhuurder, opnieuw niet toegelaten tot de woning. Verhuurder vindt dat kwalijk.
- Er is veel gemaild tussen de sociaal beheerder en huurder. Doordat er geen toegang tot de woning wordt gegeven door huurder heeft er geen oplevering plaatsgevonden.
- Verhuurder heeft contact gehad met de aannemer over het incident met de uitvoerder. De sociaal beheerder is met de opzichter bij huurder langs geweest. De uitvoerder had huurder verteld 'de spelletjes van huurder' zat te zijn.
- Bij schademeldingen wordt er iemand langs gestuurd om de schade te beoordelen. De schademeldingen van huurder gaan over de renovatie. Daar moet dan ook de aannemer naar kijken.
- Een financiële tegemoetkoming toekennen vindt verhuurder lastig. Tot drie keer toe is geweigerd door huurder om de schade te mogen bekijken in de woning.
- De oplevering is ook een onderdeel van het garantieproces. Bij de oplevering worden zaken die niet goed zijn gemeld zodat verhuurder die met de aannemer kan kortsluiten. De uitvoerder dient dan aanwezig te zijn.
- Huurder kan reparatieverzoeken gewoon indienen.
- Als bewoners geen toegang geven tot de woning is het lastig om te zeggen wie verantwoordelijk is voor een brand met een niet werkende brandmelder.
- Verhuurder overweegt juridische stappen om toegang tot de woning te krijgen.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over de gang van zaken bij de oplevering en afhandeling van de renovatiewerkzaamheden;
- huurder een ervaring heeft met de uitvoerder van de betrokken aannemer op basis waarvan huurder de uitvoerder de toegang tot de woning ontzegt;
- verhuurder duidelijk heeft gemaakt dat oplevering alleen kan plaatsvinden als ook de verantwoordelijke uitvoerder daarbij aanwezig is;
- verhuurder ook om gevoeligheden te voorkomen de oplevering doet in aanwezigheid van een eigen medewerker;
- huurder desondanks niet wenst mee te werken aan een oplevering waar de uitvoerder bij aanwezig is.

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 verhuurder in deze specifieke situatie heeft gedaan wat van hem in het kader van zijn dienstverlening wordt verwacht.

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, 13 januari 2026
Verzenddatum, 19 januari 2026