



Advies 202639

Stedelink

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 6 november 2026 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 houdt verband met de vraag wie (doelend op de huurder of verhuurder) verantwoordelijk is voor onbereikbare glasbewassing buiten de woning. Huurder meent dat de glasbewassing voor rekening van verhuurder is, terwijl verhuurder deze opvatting niet deelt.

Daarnaast houdt de klacht verband met het door verhuurder verwijderd hebben van de deurmat van huurder in het kader van de brandveiligheid van het appartementencomplex.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder geeft aan dat sinds hij de woning heeft betrokken (augustus 2022) verhuurder zorgdraagt voor glasbewassing op voor huurder onbereikbare plekken buiten de woning. Na een plaatsgevonden gevelrenovatie in juni 2024 is dat zonder toelichting van verhuurder gestopt. Huurders zijn sindsdien zelf de ramen gaan laten wassen door een glazenwasser.
- Volgens huurder is de door verhuurder aangeboden oplossing van een tuckerpole systeem niet werkbaar. Het effectief gebruik ervan is namelijk beperkt tot een bepaalde hoogte (zo'n 13 meter). Daarenboven zou het te belastend zijn. Daarnaast worden de ramen niet goed schoon mee gemaakt en zou het een huurder veel geld kosten om een dergelijk systeem aan te schaffen.
- Refererend aan het Besluit kleine herstellingen geeft huurder aan dat kosten van glasbewassing van onbereikbare ramen niet in rekening mag worden gebracht bij huurders.
- Huurder woont op de tweede verdieping. De ramen waar het om gaat zijn gewone kantel draairamen. De ruit naast het raam kan huurder niet schoonmaken, omdat hij daar zonder halsbrekende toeren niet (goed) bij kan.
- Er is een bewonerscommissie die veel correspondentie heeft gehad met verhuurder over de glasbewassing. Dit heeft niets geleid.
- Verder is medio 2025 aangekondigd dat door strengere regels voor brandveiligheid algemene ruimten leeg moeten zijn. Dit zou ook gelden voor persoonlijke spullen zoals schilderijen en deurmatten. Indien deze niet zouden worden weggehaald, zou verhuurder deze weghalen. Huurder beschikte over een persoonlijke schilderij en



heeft deze weggehaald. Zijn deurmat echter niet, omdat daar een uitzondering voor is opgenomen in de geldende wet- en regelgeving. Echter is nadien de mat van huurder toch. Huurder heeft deze teruggevraagd, maar niet ontvangen.

De later door verhuurder geplaatste kerstboom in de centrale hal heeft huurder in dit licht als een provocatie ervaren.

- Huurder geeft aan zich richting de wijkbeheerder niet agressief te hebben opgesteld.
- Verhuurder stuurt afwijkende berichten naar bewoners van het appartementencomplex. Er hangen soms briefjes in de hal. Deze worden alleen niet door eenieder gelezen wegens het niet op de hoogte zijn daarvan.

Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld, zegt de voorzitter dat de hoorzitting zich beperkt tot de dienstverlening van verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. De commissie geeft een gekwalificeerd advies. Dit houdt in dat verhuurder daar gemotiveerd van mag afwijken.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder licht het beleid van glasbewassing toe en geeft aan dat het complex van huurder geen glasbewassing in de servicekosten is opgenomen voor onbereikbaar bewonersglas buiten de woning. Voor zover in het verleden glasbewassing heeft plaatsgevonden, dan is dat buiten de servicekosten om geweest. Het kan zijn dat een wijkbeheerder daar toestemming voor heeft gegeven.
- De brief over de servicecomponent '119: Glasbewassing (on)bereikbaar bewonersglas buiten' betreft een algemeen schrijven dat aan alle bewoners is gestuurd en onderdeel uitmaakt van communicatie over de aanstelling van een nieuw schoonmaakbedrijf per 1 januari 2023. In de overgang van Vestia naar verhuurder is het werkprogramma één-op-één overgenomen.
- Verhuurder snapt dat het zemen van de ramen wellicht onveilig kan voelen. Echter heeft verhuurder daartoe een onderzoek laten uitvoeren door een onafhankelijke partij. Daaruit is naar voren gekomen dat huurders bij de ramen buiten de woning kunnen. In het verlengde hiervan wordt de glasbewassing als toereikend voor bewoners gezien en meent verhuurder geen verplichting te hebben tot glasbewassing voor de betreffende bewoners uit het appartementencomplex, en daarmee ook huurder.
- Als glasbewassing een wens is van meerdere bewoners van het appartementencomplex, dan zouden de servicekosten hierop worden aangepast met opname van glasbewassing van bewonersglas buiten. Dat kan pas als een meerderheid van minstens 70% van de bewoners het hiermee eens is.
- De prijzen van het tuckerpole systeem zijn inderdaad hoog. Niet bedoeld is dat een huurder zelf een dergelijk duur systeem aanschafft. Veelal maken glazenwassers gebruik van zo'n systeem.
- Er is door verhuurder afgeweken van het door huurder aangehaalde Besluit bouwwerken leefomgeving (BBL). Dit betreft een bewuste keuze van verhuurder om hier strenger in op te treden en geen uitzonderingen toe te staan. Dat schept duidelijkheid voor de handhaving van de regels. Als gevolg hiervan zijn de deurmatten en de schilderijen uit het complex verwijderd.
- Verhuurder vindt het jammer dat huurders de latere plaatsing van de kerstboom een provocatie vonden. Dat was niet de bedoeling.
- Verhuurder heeft met zijn verwijzing naar AI (kustmatige intelligentie) niet bedoeld huurder te diskwalificeren.



- Verhuurder kan op dit moment niets zeggen over de deurmat van huurder, die zoek is. Intern zal hij navragen waar de mat is gebleven. Wel is er veel communicatie over de regels geweest. Huurders is duidelijk gemeld dat alles moest worden verwijderd.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over niet door verhuurder uitgevoerde glasbewassing op onbereikbare plaatsen en het beleid van verhuurder voor de brandveiligheid van complexen;
- huurder over beide punten meermaals contact heeft gezocht met verhuurder, zonder dat het door hem gewenste resultaat is bereikt;
- huurder over de glasbewassing aanvoert dat die in het verleden op onbereikbare plaatsen wel voor rekening van verhuurder plaatsvond en over de brandveiligheid heeft toegelicht dat zijn deurmat (die wel aan de BBL-voorwaarden voldeed) is weggehaald;
- huurder vindt dat verhuurder zich heeft te houden aan de wet- en regelgeving en niet ten nadele van huurder daarvan mag afwijken;
- verhuurder heeft toegelicht dat glasbewassing voor onbereikbaar bewonersglas geen onderdeel is van de servicekosten die huurder betaalt;
- verhuurder een onderzoek heeft laten uitvoeren naar het onbereikbaar zijn van bewonersglas en het schoonmaken daarvan; daaruit blijkt dat voor het gehele complex de ramen bereikbaar zijn;
- verhuurder bij de verscherpte brandveiligheidsregels heeft toegelicht een strenger eigen beleid te hanteren; dit is gebaseerd op de algemene huurvoorwaarden en heeft uiteindelijk, na een lange periode van communicatie, geleid tot het verwijderen van de deurmat van huurder;
- verhuurder over toekomstige glasbewassing heeft gezegd bereid te zijn dit in overweging te nemen indien een meerderheid (70% of meer van de huurders) van het complex dat wil en bereid is de daarmee gemoeide kosten via de servicekosten te betalen.

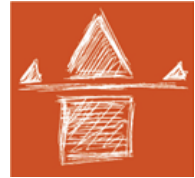
3. Conclusie en advies

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

De commissie vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem vanuit zijn dienstverlening verwacht mag worden.

Voor het overige vindt de commissie dat verhuurder er goed aan doet nader onderzoek te doen naar de behoefte aan glasbewassing voor onbereikbaar glas in het complex van huurder en bij behoefte (lees: bij instemming van 70% of meer van de bewoners daartoe) opvolging daaraan te geven.

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



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 3 februari 2026
Verzenddatum, 16 februari 2026