



Advies 202640

Haag Wonen

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 10 november 2026 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 de keuken, het verwijderen van bovenkastjes, het plaatsen van een nieuwe keuken en de termijn waarop dat is gebeurd. Huurder wilde de keuken snel geplaatst hebben en wil een schadevergoeding.

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 verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op een schadevergoeding, omdat de commissie volgens haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder heeft melding gemaakt dat de bovenkasten in de keuken niet goed waren. Huurder ontving rond de kerstdagen van 2024 bericht dat er een afspraak gemaakt moest worden met Bouwmeester voor het plaatsen van de keuken.
- Het plaatsen van de keuken is inmiddels begonnen. Huurder vindt het vervelend dat de werklieden telkens maar voor een uurtje komen.
- Huurder vindt het schandalig hoe verhuurder omgaat met zijn huurders. De communicatie tussen huurder en verhuurder verloopt niet goed.
- Er is diverse keren telefonisch contact geweest met verhuurder maar er komt geen enkele reactie terug van verhuurder.
- In de zienswijze staat dat er geen contact kon worden gemaakt met huurder. Huurder vindt het vervelend dat er zo weinig is geprobeerd om contact te krijgen met huurder aangezien het telefoonnummer van huurders dochter ook bekend is bij verhuurder.
- Huurder aanvaardt de excuses van verhuurder maar vindt het allemaal veel te lang hebben geduurd. Huurder weet niet of het gemeente excuses zijn en twijfelt aan de goede dienstverlening.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder vindt het vervelend zoals het is gelopen en dat het traject zo lang heeft geduurd.



- Het telefoonnummer van huurder dat bekend is bij verhuurder, is niet goed bij de aannemer terechtgekomen. Er staan verschillende telefoonnummers in het systeem van verhuurder. Het nummer van huurders dochter kan niet in het systeem erbij worden gezet aangezien deze niet gekoppeld is aan het huurcontract.
- Het heeft allemaal te lang geduurd en dat erkent verhuurder. Verhuurder is er intern mee bezig om dat te voorkomen bij andere huurders in de toekomst. Verhuurder wil voor de vertraging excuses aanbieden aan huurder.
- Verhuurder gaat niet mee in de gevraagde compensatie, maar zal niettemin bekijken of er toch iets mogelijk is voor huurder. Binnen twee weken wil verhuurder huurder hierover informeren.
- Op de opdracht bon staat het telefoonnummer van huurder. Dat nummer wordt doorgegeven aan de aannemer. Bij het KCC (Klant Contact Centrum) staan de stamgegevens van verhuurder. Als dat een ander nummer moet zijn moet dat expliciet worden doorgegeven aan de aannemer.
- De aannemer heeft doordat er geen contact kon worden opgenomen met huurder de nog niet afgewerkte bon overeenkomstig de afspraken met verhuurder afgesloten. Dat wordt niet schriftelijk bevestigd. Verhuurder verwacht van een aannemer echter wel dat ze bericht achterlaten bij een huurder. Dit kan zowel telefonisch als met een briefkaartje.
- Het is gebruikelijk dat een aannemer overlegt met verhuurder wat er aan werkzaamheden is verricht. Ook vindt er om de twee weken een evaluatie plaats met de aannemer waar ook langdurige zaken worden besproken. Het is verhuurder niet bekend waarom de problemen bij huurder hier niet zijn besproken of opgemerkt.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over de lange duur van de vervanging van de keukenkastjes en het niet reageren op klachten;
- bij huurder in maart 2025 keukenkasten zijn verwijderd omdat deze niet meer goed vastzaten/doorzakten door intensief gebruik en er nieuwe keukenkasten zouden worden geplaatst;
- ondanks veel telefoontjes en klachten huurder geen reactie heeft ontvangen van verhuurder;
- de informatievoorziening vanuit verhuurder en de aannemer richting huurder zeer gebrekkig is verlopen met lange tussenpozen;
- verhuurder niet het juiste telefoonnummer van huurder heeft doorgegeven aan de aannemer;
- verhuurder aangeeft dat de lange doorlooptijd mede verband houdt met het niet in contact kunnen komen met huurder waardoor opdrachten tussentijds zijn afgesloten;
- verhuurder erkent dat de opdracht te lang heeft geduurd en biedt daarvoor excuses aan en zal bezien of enige compensatie alsnog kan worden gegeven, maar daar geen toezegging over kan doen.



3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie is van oordeel dat verhuurder tekort is geschoten in zijn dienstverlening, gelet op de lange doorlooptijd en het niet reageren op gemelde klachten.

De Klachtencommissie adviseert om zowel het proces intern bij de klachtafhandeling als extern met de aannemer grondig te evalueren en eventueel structurele aanpassingen in de werkwijze door te voeren om herhaling van dit soort gevallen te voorkomen.

De Klachtencommissie 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 20 januari 2026
Verzenddatum, 3 februari 2026