



Advies 202641

Woonbron

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 13 november 2025 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van de 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

Huurder huurt per 17 juli 2024 de woning. Op dat moment zijn er al gebreken aan de woning. Het gaat om:

- een scheur in slaapkamerraam
- het ontbreken van plinten in de keuken
- de balkondeur die niet goed sluit
- een slecht functionerend ontluuchtingskanaal.

Verhuurder erkent de scheur in het glas. Op 2 september 2025 is de ruit vervangen. Het probleem van de plinten heeft verhuurder ook erkend. Het niet goed sluiten van de balkondeur is op 25 juli 2025 gemeld. Daarop is de aannemer ingeschakeld. Toen die contact opnam met huurder heeft deze gezegd zelf het probleem te hebben verholpen. Het probleem van het ontluuchtingskanaal was tot het indienen van de klacht niet bekend bij verhuurder.

Huurder vond door alle gebreken de woning onbewoonbaar. Huurder heeft daarom zijn oude woning ook aangehouden. Door de dubbele lasten zijn er financiële problemen ontstaan.

Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld, zegt de voorzitter dat de hoorzitting zich beperkt 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 schadevergoeding. Dat is omdat de commissie volgens haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De klacht ziet op een combinatie van verschillende problemen. Het ontluuchtingskanaal in de keuken is nog steeds kapot. Verhuurder heeft ook niet gecontroleerd of de balkondeur goed was hersteld door huurder. Doordat de keuken niet was afgewerkt kon ook het laminaat niet worden gelegd. Het raam in de slaapkamer is hersteld, maar de afwerking is niet mooi. Dat is ook aan verhuurder gemeld.
- Door de aanwezigheid van deze klachten was de woning onbewoonbaar en heeft huurder zijn oude woning/kamer aangehouden.



- Huurder betaalde huur voor zijn nieuwe en oude woning. Ook moest hij telkens van XXXX naar Dordrecht. Dat kostte hem veel geld.
- Het heeft zeker een paar maanden geduurd voordat zaken verder werden opgepakt.
- Over de situatie heeft huurder verschillende keren contact opgenomen met verhuurder. Daarbij werd huurder verteld dat er huur moest worden betaald omdat de sleutel in zijn bezit was. Of de woning bewoonbaar was deed er daarbij niet toe volgens verhuurder. Huurder vindt dat geen prettige opmerking.
- Huurder wil graag dat er een inspectie wordt gedaan in zijn woning.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Kleine herstellingen worden weleens opgepakt nadat de woning is verhuurd.
- Het laatste contact van huurder dateert uit september 2025. Er zijn daarna geen nieuwe meldingen ontvangen. Er lopen nu geen reparatieverzoeken meer.
- Huurder lijkt niet tevreden te zijn over de afwerking van het raam, controle van de balkondeur en het ontluuchtingskanaal in de keuken. Echter, dat was niet bij verhuurder bekend als klacht. De opzichter kan contact opnemen met huurder om zaken op te nemen en de woning door te lopen.
- Op 25 februari 2025 is de klacht ingediend en op 24 juni 2025 is deze afgehandeld. Dat heeft door omstandigheden te lang geduurd. Huurders krijgen binnen twee weken een bevestiging van een klacht met de melding dat afhandeling langer kan duren door omstandigheden.
- Kleine noodzakelijke reparaties maken een woning niet onbewoonbaar. Het standpunt van huurder dat de woning onbewoonbaar is, deelt verhuurder niet.
- Het wijkteam is geen onderdeel van verhuurder. Sommige dossiers worden besproken met het wijkteam. Daar zitten ook de gemeente en zorgpartijen in. Er is wel wekelijks overleg met de complexbeheerder.
- Er wordt gewerkt met een eigen onderhoudsteam voor kleine klussen. Het lijkt niet aannemelijk dat de vertraging van de werkzaamheden is veroorzaakt door de bouwvak.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over oplevering van de woning na mutatie (huurderswisseling);
- huurder vindt dat de woning niet op de juiste wijze is opgeleverd en daardoor onbewoonbaar was;
- huurder zegt dat de klacht over de plinten en het slaapkamerraam begin september 2025 grotendeels zijn verholpen;
- huurder het niet goed sluiten van de balkondeur zelf heeft verholpen maar nog graag de afhandeling gecontroleerd ziet worden door verhuurder;
- verhuurder erkent dat het opvolgen van de melding over de plinten en het slaapkamerraam langer heeft geduurd dan gebruikelijk/gewenst;
- verhuurder stelt dat hij de vertraging in de afhandeling van de op 25 februari 2025 ingediende klacht op voorhand heeft gecommuniceerd met huurder;
- bij verhuurder na de oplevering geen melding bekend was over het ontluuchtingskanaal;
- verhuurder de melding over de balkondeur heeft willen oppakken maar van huurder begreep dat hij dit zelf al had gerepareerd.



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 vindt dat verhuurder de meldingen van huurder op een correcte wijze heeft opgepakt, zij het met enige vertraging. Deze vertraging heeft verhuurder vooraf gemeld aan huurder. Op basis van de meldingen van huurder vindt de Klachtencommissie niet dat er sprake is van onbewoonbaarheid van de woning.

Voor het overige gaat de Klachtencommissie ervanuit dat verhuurder wel de woning met huurder nog een keer naloopt op zaken die wellicht nog opgepakt moeten worden.

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 27 januari 2026
Verzenddatum, 10 februari 2026