



Advies 202649

Haag 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 4 augustus 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 heeft aangegeven niet bij deze hoorzitting aanwezig te zullen zijn.

Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over de bejegening van een loodgieter richting huurder. Huurder wil een verbetering van de situatie en waarborging van zijn veiligheid.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Er stond onaangekondigd een loodgieter voor de deur van huurder vanwege een lekkage bij de benedenburen.
- Er was een onveilige situatie ontstaan en bij huurder moest in de woning worden geïnspecteerd of de lekkage bij hem vandaan kwam. Huurder vond dat een zeer onprettige en onveilige situatie en wilde dat niet.
- De sociaal beheerder is bekend met de situatie van huurder.
- Bij een onveilige situatie moet er echter direct worden gehandeld. Als het niet urgent is dan worden partijen van tevoren op de hoogte gesteld en wordt er een afspraak gemaakt.
- Het is niet bekend of huurder van deze werkwijze op de hoogte is. Huurder wil echter graag vooraf op de hoogte worden gesteld bij zo'n situatie.
- De onderbuurman had een spoedmelding gemaakt omdat er water liep langs de elektradraden in de badkamer.
- Het is verhuurder niet bekend of huurder nadien is uitgenodigd voor een gesprek op kantoor. Er is wel contact geweest met huurder over de klacht. Helaas was het voor huurder daarmee niet opgelost.
- De foto in het dossier is een foto van de situatie van de benedenburen. Er is onderzocht waar de lekkage vandaan kwam en het bleek uit de woning van huurder vandaan te komen.
- Uit de inspectie bleek dat de lekkage inderdaad afkomstig was uit de badkamer van huurder en het noodzakelijk was om de door bewoner aangebrachte kitnaden te vervangen. Deze werkzaamheden zijn door een loodgieter uitgevoerd.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op het zonder aankondiging verschijnen van de loodgieter vanwege een lekkage bij de benedenburen;
- huurder stelt dat deze loodgieter zich opdringerig opstelde en eiste dat huurder de deur opende zodat hij toegang tot diens woning zou krijgen;
- huurder stelt dat hij wegens veiligheid een duidelijke vooraankondiging wenst wanneer verhuurder de woning van huurder wil betreden;
- verhuurder stelt dat er sprake was van een onveilige noodsituatie vanwege een lekkage met als gevolg water dat langs de elektra bij de onderburen van huurder liep;
- de loodgieter daarom met spoed de woning van huurder moest inspecteren en handelen;
- de loodgieter zich vervolgens via verhuurder telefonisch heeft laten bekendmaken;
- verhuurder stelt dat in een situatie waarin geen sprake is van spoed de komst van een medewerker tijdig wordt aangekondigd;
- verhuurder tijdens de zitting heeft aangegeven dat hij huurder nadien niet meer heeft uitgenodigd om de ontstane situatie op kantoor te bespreken.

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 begrijpt dat huurder zich in de betreffende situatie overvallen heeft gevoeld.

De Klachtencommissie is echter van oordeel dat er sprake was van een onveilige noodsituatie en overmacht waardoor een snelle toegang tot de woning van huurder noodzakelijk was. De identificatie van de loodgieter heeft plaatsgevonden zoals op dat moment mogelijk was.

De Klachtencommissie stelt vast dat nadien geen gesprek meer heeft plaatsgevonden met huurder over de situatie terwijl huurder hecht aan duidelijkheid en veiligheid.

De Klachtencommissie adviseert alsnog een gesprek te voeren met huurder om de verhoudingen en het vertrouwen te herstellen.

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

Een kopie van het advies wordt aan huurder verzonden.



Namens de behandelende kamer,

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 maart 2026
Verzenddatum, 6 maart 2026