



## Advies 202664

Haag Wonen

---

### Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

---

### 1. Verloop van de procedure

#### Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 15 december 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.

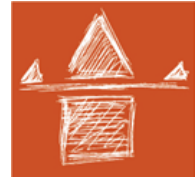
#### Omschrijving van de klacht

Verhuurder weigert te reageren op het verzoek van huurder om inzage in zijn dossier te krijgen, waarin volgens huurder klachten over hem en het schoonmaakbedrijf zouden staan. Daarnaast betreft de klacht de schoonmaak van de portiek door het schoonmaakbedrijf.

*Verhuurder licht toe dat dit de eerste hoorzitting voor hen als medewerkers is en dat daarom beide betrokken medewerkers aanwezig zijn. De voorzitter heeft vooraf uitgelegd hoe de hoorzitting verloopt en dat de klager heeft aangegeven zelf niet aanwezig te zijn.*

#### Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder stelt dat de klacht bestaat uit drie onderdelen: het niet reageren op een verzoek om inzage in het dossier; het niet tevreden zijn over de schoonmaak van de portiek; en het verwijt dat verhuurder zou hebben bedreigd te stoppen met de schoonmaak van de portiek.
- Verhuurder geeft aan dat er geen nieuwe ontwikkelingen of meldingen zijn binnengekomen. De laatste melding, van januari 2026, had geen betrekking op deze kwestie.
- Verhuurder stelt dat huurder in het verleden heeft gevraagd om inzage in een dossier dat volgens huurder zou bestaan. Dit dossier zou klachten over hem bevatten. Verhuurder meldt dat er geen formele klachten over huurder zijn ingediend en dat er daarom niets kon worden aangeleverd. Huurder is hiervan op de hoogte gesteld en na deze toelichting heeft huurder niet meer gereageerd.
- Verhuurder benadrukt dat er geen dossier bestaat met klachten over huurder. Er bestaat enkel een dossier met klachten die huurder zelf heeft ingediend over het schoonmaakbedrijf.
- Ten aanzien van de schoonmaak geeft verhuurder aan dat de portiek is gecontroleerd en schoon is bevonden. De schoonmaak is volgens verhuurder op orde. Huurder blijft echter ontevreden en ervaart de mededeling dat bewoners de schoonmaak desgewenst zelf kunnen doen (en dan niet hoeven te betalen) als een dreigement.
- Verhuurder geeft aan dat er signalen waren van een dreigende toon bij huurder richting medewerkers. De wijkbeheerder heeft daarom een gesprek met huurder gevoerd om aan te geven dat verhuurder niet opnieuw dezelfde klachten over de schoonmaak zal



behandelen. Ondanks de zogenoemde 'stopbrief' zijn er daarna toch meerdere meldingen van huurder binnengekomen.

- Verhuurder geeft aan dat hij de portiek zelf heeft bezocht en daarnaast vier van de zes bewoners telefonisch heeft benaderd. Hierin zijn open vragen gesteld over hoe zij de portiek en de schoonmaak ervaren. Hieruit zijn geen klachten over het schoonmaakbedrijf naar voren gekomen.
- Verhuurder meldt dat meerdere consultants vóór de huidige medewerkers al hebben geconstateerd dat de schoonmaak op orde was en conform afspraken werd uitgevoerd.
- Verhuurder meldt dat de wijkbeheerder aangeeft geen vastgestelde klachten over huurder in zijn dossier te hebben staan.

## 2. Beoordeling van de klacht

### Overwegingen van de Klachtencommissie

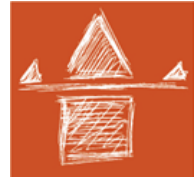
De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over het weigeren inzage te geven in een dossier dat over de huurder zou zijn opgesteld bij het schoonmaakbedrijf en verhuurder;
- huurder stelt dat de portiek onvoldoende wordt schoongemaakt door het schoonmaakbedrijf en dat verhuurder heeft gedreigd deze schoonmaak stop te zetten;
- huurder inzage wenst in het dossier dat volgens hem is samengesteld naar aanleiding van klachten die het schoonmaakbedrijf en verhuurder over hem hebben;
- huurder wenst dat zijn klachten op een nette manier worden behandeld en dat hieraan consequenties worden verbonden;
- verhuurder stelt dat er geen sprake is van een dossier over de huurder, anders dan registratie van klachten die door huurder zelf zijn ingediend en een brief van de wijkbeheerder naar aanleiding van een e-mail van huurder;
- verhuurder stelt dat inzage van het dossier dan ook verder niet aan de orde is;
- verhuurder stelt dat hij de portiek meerdere keren heeft gecontroleerd en hierbij geconstateerd heeft dat er voldoende was schoongemaakt;
- verhuurder navraag heeft gedaan bij andere bewoners in de portiek of er sprake is van klachten en hier geen klachten over de schoonmaak uit naar voren zijn gekomen;
- verhuurder aan huurder de mogelijkheid heeft gegeven om binnen de portiek draagvlak te vinden om in eigen beheer schoon te maken, en dat dit mogelijk door huurder ten onrechte is opgevat als het dreigen van het stopzetten van de schoonmaak door het schoonmaakbedrijf.

## 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 is van oordeel dat verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem in het kader van zijn dienstverlening verwacht mag worden.



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, 24 maart 2026  
Verzenddatum, 1 april 2026