



Advies 202672 DUWO

Kern van het advies De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 25 januari 2026 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.

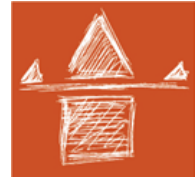
Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over de individuele brievenbussen die in een ruimte achter de afgesloten voordeur staan waar de postbezorger geen toegang tot heeft. Hierdoor wordt alle post via één brievenbus in de voordeur bezorgd en komt deze in één open opvangbak. Post is daardoor niet privé, niet individueel en niet betrouwbaar te ontvangen.

Korte samenvatting zienswijze huurder:

- Huurder geeft aan dat er individuele brievenbussen aanwezig zijn, maar dat deze niet toegankelijk zijn voor de postbezorger.
- De post wordt nu gezamenlijk bezorgd via één brievenbus, wat leidt tot risico op vermissing, privacy problemen en gebrek aan betrouwbaarheid.
- Huurder geeft aan dat er ongeveer 80 appartementen aanwezig zijn en deze post in één openbare gezamenlijke bak terecht komt. Huurder geeft aan dat er dagenlang grote hoeveelheden post in de bak liggen, waaronder post van ex-bewoners. Huurder bevestigt dat er bestaande voorzieningen aanwezig zijn, maar dat deze niet bruikbaar zijn voor de postbezorger..
- Huurder wil dat de commissie beoordeelt of dit een gebrek is en dat een passende oplossing moet worden gerealiseerd.
- Huurder bevestigt zoals genoemd in de huurovereenkomst dat zij een onzelfstandige woonruimte huurt, ze deelt een aantal faciliteiten met anderen. Huurder meldt dat dit niet voor alle appartementen het geval is.
- Huurder vindt het voorstel van verhuurder om één keer per drie dagen post te sorteren en individueel te bezorgen door een medebewoner geen structurele oplossing; daarnaast vindt de huurder dit onbetrouwbaar.
- Huurder heeft zelf meerdere oplossingen aangeboden, zoals: de postbezorger voorzien van een sleutel tot de openbare ruimte van de brievenbussen, een extra wand plaatsen achter de brievenbussen, de voordeur openbaar maken en de brievenbussen verplaatsten naar de buitenzijde of het fietsenhok.
- Huurder begrijpt dat er meerdere sleutels nodig zijn om elke postbezorger toegang te geven tot de ruimte en dat dit ook veiligheidsrisico's met zich meedraagt.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder:



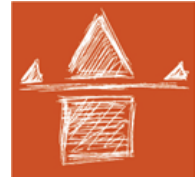
- Verhuurder stelt dat door de monumentale status van het pand beperkte mogelijkheden zijn voor aanpassingen aan het gebouw.
- Verhuurder vindt een sleutel delen met de postbezorger ongewenst in verband met de veiligheid.
- Verhuurder stelt dat hij bekend is met de bestaande situatie en deze heeft geaccepteerd. Omdat er niet eerder klachten hierover zijn gemeld werd geen directe noodzaak tot verandering gezien.
- Verhuurder meldt dat de deur nodig is om ongewenste mensen buiten te houden.
- Verhuurder is het eens dat de privacy niet juist wordt nageleefd met betrekking tot de postbezorging.
- Verhuurder heeft meerdere afwegingen gemaakt en vindt het voorstel om de post te laten sorteren door een medebewoner de beste optie. Deze bewoner zal meerdere keren per week de post verdelen in de individuele brievenbussen. Verhuurder stelt voor om meerdere personen verantwoordelijk te maken voor het sorteren en verdelen van de post.
- Verhuurder heeft nu een overeenkomst met een medebewoner voor hand- en spandiensten in het appartementencomplex.
- Verhuurder overweegt te onderzoeken of er een mogelijkheid is om brievenbussen aan de buitenzijde te plaatsen en in ieder geval een afgesloten bak te bevestigen aan de brievenbus bij de voordeur.
- Verhuurder geeft aan dat de plaatsing van de brievenbussen aan de zijgevel van de burens of op een andere locatie onderzocht kan worden, mits hiervoor geen vergunning nodig is en hieraan geen hoge kosten zijn verbonden.
- Verhuurder geeft aan dat er geen klachten zijn ontvangen van de postbezorgers. Volgens de Postwet ligt de verantwoordelijkheid om de post op de juiste manier te bezorgen ook bij de postaanbieder.
- Verhuurder geeft aan geen jurist ingeschakeld te hebben bij de behandeling van deze klacht omdat hij dit niet nodig vond. Daarnaast vertelt verhuurder dat er geen leidinggevende binnen de corporatie heeft meegekeken naar deze situatie.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de postbezorging in het appartementencomplex van huurder;
- in de hal direct achter de hoofdingang individuele brievenbussen aanwezig zijn, maar dat deze niet bereikbaar zijn voor de postbezorger omdat de hoofdingang op slot is en alleen toegankelijk is met een speciale sleutel.
- Als gevolg daarvan wordt de post voor alle bewoners door de postbezorging via één brievenbus bezorgd, waarna deze in één open opvangbak valt;
- huurder stelt dat huurders hun post op deze wijze niet individueel en vertrouwelijk kunnen ontvangen;
- huurder stelt dat er sprake is van een gebrek en verhuurder dit dient te verhelpen;
- verhuurder stelt dat hij hierover geen klachten van andere bewoners heeft ontvangen;
- verhuurder stelt dat de oplossingen die huurder wenst niet mogelijk zijn vanwege de monumentale status van het pand en dit daarnaast niet proportioneel is wat betreft de kosten;
- verhuurder heeft aangegeven wel bereid te zijn om naar een oplossing te kijken.



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 ter zake niet wordt voldaan aan vereisten met betrekking tot de privacy van bewoners en de eisen ingevolgde de Postwet en de Wet basisregistratie adressen en gebouwen (BAG), nu het pand officieel is opgesplitst in meerdere wooneenheden.

De klachtencommissie is van oordeel dat verhuurder dient zorg te dragen voor een passende oplossing.

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

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, 14 april 2026
Verzenddatum, 29 april 2026