



202712 Advies

Woonforte

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 30 april 2026 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van verhuurder. Omdat huurder de interne klachtenprocedure van verhuurder nog niet had doorlopen, heeft de Klachtencommissie de klacht eerst op 18 juni 2026 inhoudelijk in behandeling genomen.

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 het niet inwilligen van een aanpassing op basis van medische gronden in de badkamer en het niet nakomen van eerdere toezeggingen voor het vervangen van de keuken.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder huurt de woning sinds 2010.
- In 2023 heeft huurder bij de verhuurder melding gemaakt van schimmel. Er zijn medewerkers langs geweest en uiteindelijk is geconstateerd dat er sprake was van een lekkage.
- Huurder heeft geen behoefte aan veel verbeteringen in haar woning. Wel heeft zij momenteel matte tegels met witte voegen in de badkamer. Deze wil zij om medische redenen graag behouden. Volgens verhuurder zouden grijze voegen hygiënischer zijn, maar huurder is het daar niet mee eens.
- De advocaat van verhuurder heeft gevraagd om een rapport waaruit de fysieke beperkingen van huurder blijken. Er was al een dergelijk rapport, maar dit werd niet geaccepteerd. Huurder vindt het zinloos een nieuw rapport te laten opstellen, omdat het bestaande rapport ook geldt voor haar privésituatie en niet uitsluitend voor haar werksituatie.
- Huurder is door verhuurder geadviseerd om zonwering in de badkamer te plaatsen, terwijl daar geen raam aanwezig is.
- In 2019 heeft verhuurder huurders geïnformeerd over de start van het klantgericht onderhoud van onder andere de keuken, badkamer of toilet.
- In 2025 heeft huurder alsnog renovatie aangevraagd, omdat zij inmiddels 15 jaar - de termijn die in 2019 voor de levensduur van een keuken werd genoemd - in de woning woonde. Huurder kreeg toen te horen dat de termijn voor vervanging van een keuken inmiddels was verlengd naar 21 jaar. Ook vindt vervanging alleen nog plaats wanneer er sprake is van gebreken. Huurder vindt echter dat verhuurder zich moet houden aan de eerdere toezegging van een vervanging na 15 jaar.



- Huurder is verteld dat het klantgerichte onderhoud in 2025 is gestopt. Dit omdat er te weinig deelname was. De advocaat van verhuurder heeft echter gemeld dat het programma al in 2019 was gestopt. Dat juist door een te groot aantal deelnemers. Huurder had dit graag eerder geweten, omdat zij nu geen mogelijkheid meer heeft om haar keuken te laten vervangen, ook niet tegen bijbetaling.
- De gebreken in de keuken die zouden worden opgelost, zijn nog steeds niet verholpen.
- Huurder kan door een beperking aan haar gezichtsvermogen slecht tegen patronen en lichtreflectie van hoogglans witte tegels. Huurder heeft daarom verzocht om een aanpassing en is eventueel ook bereid om zelf bij te betalen voor matte witte tegels met witte voegen.
- Voor een aantal uitgevoerde aanpassingen in de keuken heeft huurder vooraf geen toestemming gevraagd aan verhuurder. Zij heeft de kraan en de handgrepen aangepast, maar de oorspronkelijke exemplaren bewaard. Daarnaast heeft zij de kastdeurtjes van de keuken geverfd zonder daarvoor toestemming te vragen. De reden is dat zij verwachtte na 15 jaar een nieuwe keuken te kunnen krijgen.
- Huurder stelt niet per se een nieuwe keuken te willen. Wel is haar door een medewerker van de aannemer meegedeeld dat de staat van de huidige keuken dusdanig slecht is dat vervanging noodzakelijk is.
- Huurder heeft bij aanvang van de huur een kastje verwijderd om ruimte te maken voor een vaatwasser. De waterafvoer bevindt zich op die plek. Daardoor kon de vaatwasser alleen daar worden geplaatst. Dat kon slechts door het kastje te verwijderen. Het gaat om een niet ingebouwde vaatwasser.
- Indirecte verlichting en een matte ondergrond zijn voor huurder noodzakelijk. De voorstellen van verhuurder voor de badkamer bieden voor haar dan ook geen oplossing.
- Momenteel hangt een kastje in de keuken scheef. Volgens huurder is dat niet door haar aanpassing, maar door de slechte kwaliteit van het kastje. Daar staat tegenover dat de kitrand niet goed is aangebracht. Dat is wel aan huurder toe te rekenen.
- Verhuurder heeft gesteld dat de werkzaamheden in de keuken niet zijn gedaan in afwachting van de hoorzitting. De toezegging om dit te doen was echter al eind januari door verhuurder gedaan. Dat is dus ruim voor de ingediende klacht.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- In 2019 is inderdaad breed gecommuniceerd over de start van het klantgericht onderhoud. De meldingen waren overweldigend. Daardoor zijn tot 2023 keukens vervangen. Elke aanvraag werd individueel beoordeeld.
- Daarna is nog twee jaar complexmatig onderhoud uitgevraagd. Eind 2024/begin 2025 is het beleid aangepast. Bij mutatie wordt op technische gronden beoordeeld of onderhoud noodzakelijk is.
- De opzichter is bij huurder langsgegaan. Hij heeft de situatie op basis van een technische beoordeling bekeken. Het aanrechtblad was verzakt. Hierdoor is de kitnaad losgeraakt. Ook waren de handgrepen en frontjes aangepast.
- De keuken is inmiddels 15 jaar oud. Het huidige beleid schrijft voor dat een keuken na 20 jaar voor vervanging in aanmerking komt als dat technisch noodzakelijk is. De keuken van huurder voldoet nog niet aan de leeftijdseis voor vervanging. Daarnaast hebben de door de huurder aangebrachte aanpassingen de waarde van de keuken verminderd.
- Huurders kunnen te allen tijde een Zelf Aangebrachte Voorziening (ZAV) aanvragen voor aanpassingen aan de woning.
- Op witte voegen is aanslag sneller zichtbaar. Daardoor verkleuren deze sneller. Badkamers hebben een levensduur van 30 jaar. Wanneer de badkamer wordt aangepast



aan de specifieke wensen van huurder en huurder vervolgens na 10 jaar vertrekt, kan de badkamer niet meer aan de standaard van verhuurder voldoen.

- De huidige tegels zijn mat en hebben witte voegen. Deze zullen worden vervangen door hoogglans witte tegels en grijze voegen. Deze keuze houdt verband met de huidige leveringsmogelijkheden en ontwikkelingen. De matte tegel is niet meer beschikbaar in het huidige assortiment.
- Het rapport is doorgenomen. De advocaat van verhuurder heeft geoordeeld dat het geen basis vormt voor het aanpassen van de tegels en voegen.
- In het rapport wordt geconstateerd dat voor een werkplek dimbare verlichting en/of zonwering nodig is om de omgeving voor huurder werkbaar te maken. Verhuurder heeft voor de badkamer dit advies uit het rapport overgenomen. Met verlichting kan immers een bepaalde sfeer en lichtsterkte worden gecreëerd.
- Als er een nieuw rapport wordt aangeleverd waarin een ander advies wordt gegeven, zal de situatie opnieuw worden beoordeeld.
- Verhuurder kan niet bevestigen dat aan huurders rechtstreeks is gecommuniceerd over de genoemde beleidswijziging dat er geen klantgericht onderhoud meer wordt aangeboden.
- Uit coulance kunnen enkele aanpassingen aan de keuken worden uitgevoerd. Technisch gezien is de keuken echter in orde. Dus zal deze op dit moment nog niet worden vervangen.
- De aannemer heeft tijdens de beoordeling van de badkamer vastgesteld dat het beter is om de badkamer volledig te renoveren. Er is onderzocht of het gebrek afzonderlijk kon worden hersteld, maar er is gekozen voor een complete renovatie.
- Verhuurder zal nagaan wat er in 2019 precies is gecommuniceerd over het opstarten en beëindigen van het klantgerichte onderhoud. In 2019 kwamen er veel meer reacties binnen dan verhuurder had verwacht. Het heeft vervolgens jaren gekost om alle aanvragen af te handelen. Daarna is besloten om renovaties weer op individuele basis uit te voeren.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over het niet inwilligen van een aanpassing op medische gronden van de badkamer en het niet nakomen van eerdere toezeggingen voor het vervangen van de keuken;
- huurder wil dat verhuurder bij de door verhuurder noodzakelijke geachte renovatie van de badkamer rekening houdt met haar medische wensen.
- huurder stelt dat haar wensen voldoende zijn onderbouwd met het rapport en de daarover gevoerde correspondentie.
- huurder aanspraak maakt op vervanging van haar keuken op basis van een eerdere toezegging die verhuurder in 2019 aan haar heeft gedaan in het kader van klantgericht onderhoud;
- op basis van deze regeling ook een keuken, badkamer of toilet die jonger was dan de technische levensduur, tegen betaling van de restwaarde kon worden vervangen;
- huurder stelt dat het intrekken van deze toezegging nooit rechtstreeks aan haar is meegedeeld en dat verhuurder daarom nog steeds aan de toezegging gebonden is;
- verhuurder bereid is om bij de renovatie van de badkamer rekening te houden met de wensen van huurder, mits deze worden onderbouwd met een verklaring van haar medisch behandelaar;



- verhuurder stelt dat het rapport onvoldoende grond biedt om van het bestaande beleid af te wijken;
- verhuurder vindt dat door huurder zelf aan te brengen voorzieningen voldoende tegemoetkomen aan de behoeften die op basis van het rapport zijn vastgesteld;
- verhuurder stelt dat het klantgerichte onderhoud al kort na de invoering ervan is opgeschort vanwege het grote aantal aanvragen;
- volgens verhuurder hierover via de lokale media voldoende is gecommuniceerd, waardoor huurder hiervan op de hoogte had kunnen zijn;
- verhuurder stelt dat het klantgerichte onderhoud eind 2024/begin 2025 door een beleidswijziging definitief is beëindigd. Over deze beleidswijziging heeft volgens verhuurder geen rechtstreekse communicatie met huurder plaatsgevonden.
- verhuurder stelt dat de technische staat van de keuken geen aanleiding geeft om deze te vervangen;
- bij een inspectie verhuurder heeft vastgesteld dat huurder zonder toestemming wijzigingen aan de keuken heeft aangebracht. Volgens verhuurder zijn deze aanpassingen mede verantwoordelijk voor een aantal van de door huurder gemelde problemen;
- verhuurder uit coulance bereid is een nieuwe kitrand aan te brengen, de verticale plank te stabiliseren en enkele kleine onderhoudswerkzaamheden aan de keuken uit te voeren.

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 stelt vast dat verhuurder onvoldoende heeft onderbouwd en dus ten onrechte afwijkt van het advies (rapport) voor de door huurder gewenste aanpassing van de badkamer.

De Klachtencommissie verwacht dat het tegemoetkomen aan de wensen van huurder voor de keuze van de tegels niet leidt tot extra kosten voor verhuurder.

De Klachtencommissie acht het redelijk dat huurder, mede gelet op haar beperking, wenst vast te houden aan de huidige wandafwerking van de badkamer.

De Klachtencommissie stelt vast dat het stopzetten van klantgericht onderhoud niet expliciet gemeld is aan huurders en verhuurder daarmee gehouden is aan de toezegging uit 2019.

De Klachtencommissie gaat ervan uit dat verhuurder de nodige stappen zal ondernemen om hieraan uitvoering te geven.

De Klachtencommissie verzoekt de 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.

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, 18 augustus 2026

Verzenddatum, 1 september 2026