



202716 Advies

Haag Wonen

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 10 juli 2026 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van 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 onvoldoende en niet-tijdige opvolging van meldingen van huurder over de schoonmaak van het portiek en problemen met de mechanische ventilatie en daarmee samenhangende stankoverlast.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder heeft meerdere malen contact opgenomen met verhuurder over de schoonmaak van zijn portiek. Hierop wordt zowel telefonisch als per e-mail niet of nauwelijks gereageerd. Volgens huurder wordt de klacht door verhuurder onvoldoende behandeld. Huurder vindt dit geen normale situatie.
- Meerdere bewoners in het portiek ervaren problemen met de schoonmaak. De ramen worden niet schoongemaakt, spinnenwebben worden niet verwijderd en onder andere kauwgom en graffiti worden niet verwijderd. Volgens huurder spelen deze problemen inmiddels al ongeveer zeven jaar. Huurder heeft hiervan foto's gemaakt en alles gedocumenteerd, en tevens gedeeld met verhuurder.
- Verhuurder heeft op bepaalde onderdelen van de klachten gereageerd, maar pas nadat huurder meerdere meldingen had gedaan en uiteindelijk een formele klacht had ingediend. Volgens huurder wordt er structureel niet tijdig gereageerd.
- Huurder weet niet zeker of andere bewoners eveneens klachten over de situatie bij verhuurder hebben ingediend.
- Huurder weet niet of andere bewoners eveneens last hebben van de stank. Huurder ervaart de stank zelf in de toiletruimte en in de keuken. Er is onderzoek gedaan naar de herkomst van de geur. Daarbij is volgens huurder vastgesteld dat de geur afkomstig is uit de woning van de bovenbuurvrouw.
- Onderhoudspartij B is niet bij huurder in de woning geweest. Een andere partij, A, is wel bij huurder langs geweest en heeft geconstateerd dat er daadwerkelijk sprake is van een probleem in de woning.
- Aan huurder is een voorstel voor een oplossing gedaan. B is het echter niet eens met de conclusie van A. Huurder heeft hierover vragen gesteld, maar krijgt hierop geen antwoord.



- Huurder begrijpt dat de verhuurder aangeeft dat technische vragen inzake de ventilatie door een externe partij moeten worden beantwoord. Huurder wil echter graag duidelijkheid over de situatie en de voorgestelde oplossing. Verhuurder kan deze vragen volgens huurder niet beantwoorden of uitleggen. Huurder heeft een huurovereenkomst met verhuurder en niet met een externe partij en verwacht daarom dat verhuurder hierin zijn verantwoordelijkheid neemt. Externe partijen beschikken niet altijd over alle relevante informatie en/of mogen deze informatie niet delen, waardoor huurder niet volledig op de hoogte wordt gehouden.
- Huurder heeft nog verschillende vragen over de werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd om de stank te verhelpen. Verhuurder heeft gevraagd om hiervoor een afspraak in te plannen. Huurder wil echter eerst antwoord op zijn vragen over de voorgestelde oplossing en de werkzaamheden, voordat hij een afspraak maakt.
- Huurder heeft het gevoel dat verhuurder de klachten niet goed leest of niet volledig in behandeling neemt. Huurder heeft namelijk twee afzonderlijke klachten ingediend, terwijl verhuurder volgens huurder niet op de hoogte lijkt te zijn van de klacht over de schoonmaak. Huurder is van mening dat hij duidelijk communiceert en zou graag rechtstreeks met verhuurder in gesprek gaan om de situatie te bespreken. Huurder geeft aan dat hij de situatie inmiddels zat begint te worden.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De technische vragen kunnen het beste worden beantwoord door de ingeschakelde externe partij, omdat deze over meer inhoudelijke kennis en expertise beschikt dan verhuurder.
- De werkzaamheden worden uitgevoerd in het kader van planmatig onderhoud. Het betreft een omvangrijk project dat de nodige tijd in beslag neemt. Verhuurder heeft op dit moment onvoldoende zicht op de exacte status van de werkzaamheden aan de mechanische ventilatie.
- Verhuurder is van mening dat hij in deze situatie heeft gedaan wat binnen zijn mogelijkheden lag.
- In de e-mail van eind februari van dit jaar wordt aangegeven dat er een afspraak met Bevico zou worden gemaakt. Helaas is dit niet duidelijk geformuleerd. Verhuurder heeft huurder hierover meerdere keren bericht.
- De firma A heeft een rapport opgesteld. Hieraan wordt opvolging gegeven. Verhuurder heeft op dit moment echter onvoldoende zicht op de huidige stand van zaken van de werkzaamheden. Verhuurder wil dit verder met B oppakken en afspraken maken over de nog uit te voeren werkzaamheden. Hiervoor zal verhuurder de actuele stand van zaken nader moeten navragen.
- Verhuurder was niet op de hoogte van de problemen met de schoonmaak. Verhuurder kan dit oppakken, maar hiervoor moet de kwestie bij een andere afdeling worden neergelegd. Verhuurder biedt zijn excuses aan voor het niet oppakken van de meldingen.
- Verhuurder vermoedt dat de vragen van huurder bij de verkeerde afdelingen terechtkomen, waardoor de beantwoording vertraging oploopt. Huurder zou hierover wel geïnformeerd moeten worden. In het systeem is zichtbaar dat de vragen daadwerkelijk worden doorverwezen naar andere afdelingen.
- Verhuurder nodigt huurder uit om contact op te nemen, zodat de openstaande punten gezamenlijk verder kunnen worden besproken en in goede banen kunnen worden geleid.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de lange doorlooptijd en het onbeantwoord blijven van gedane meldingen door huurder in relatie tot zowel de gebrekkige schoonmaakwerkzaamheden in het portiek als de niet goed functionerende mechanische ventilatie in diens woning;
- huurder van beide punten meermaals een terugkerende melding heeft gemaakt bij verhuurder, zonder dat verhuurder inhoudelijk terug is gekomen op deze punten alsook de gedeeltelijke uitblijvende werkzaamheden in dat kader;
- huurder zich met zoveel woorden niet gehoord voelt door verhuurder en als zodanig ertoe is bewogen aan eigen dossiervorming te moeten doen;
- huurder graag ziet dat verhuurder op zo kort mogelijke termijn de nog openstaande punten verder oppakt en laat verhelpen;
- huurder voor gestelde technische vragen aangaande de mechanische ventilatie graag met verhuurder communiceert en niet met andere derde partijen;
- verhuurder tijdens de zitting heeft aangegeven niet op de hoogte te zijn van de gedane meldingen over de schoonmaak in het portiek, maar daarvan heeft aangegeven dit intern verder te zullen oppakken;
- verhuurder voor de gedane meldingen over stankoverlast heeft aangegeven dat er in de tussenliggende periode werkzaamheden hebben plaatsgevonden en er daarnaast nog aanvullende werkzaamheden zullen plaatsvinden;
- verhuurder tijdens de zitting heeft aangegeven voor de vervolgwerkzaamheden contact op te zullen nemen met huurder om daar afspraken over te maken en de nog onbeantwoord gebleven vragen te beantwoorden.

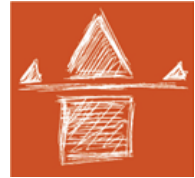
3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.

De Klachtencommissie vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich met name toespitst op de onvoldoende en gedeeltelijk uitblijvende opvolging van de door huurder gedane meldingen en de daarmee samenhangende doorlooptijd. Naar de mening van de Klachtencommissie had het op de weg van verhuurde gelegen hier adequater en tijdiger in op te treden en huurder gedurende het proces periodiek over de stand van zaken te informeren. In het verlengde hiervan doet verhuurder er naar de mening van de Klachtencommissie goed aan om hier naar de toekomst toe actiever op te sturen, in het bijzonder wanneer meerdere afdelingen bij de behandeling van een melding of klacht betrokken zijn. Dit om te voorkomen dat opvolging uitblijft of onnodig vertraging ontstaat.

Voor het overige doet verhuurder er goed aan om de tijdens de zitting gedane toezeggingen op korte termijn met huurder op te volgen en de verdere opvolging daarvan actief te bewaken.

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, 1 september 2026
Verzenddatum, 15 september 2026