



Advies 202726

Hof 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 21 mei 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 uitvoering en controle van de schoonmaakwerkzaamheden in het portiek van huurder en de wijze waarop verhuurder de meldingen en klachten daarover heeft opgevolgd, terwijl huurder stelt dat niet of onvoldoende is schoongemaakt en daarvoor wel servicekosten worden betaald.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Reeds in 2024 zijn de klachten over de schoonmaak begonnen. Volgens huurder is in een geplande periode niet schoongemaakt en is deze schoonmaakbeurt nadien ook niet ingehaald.
- Huurder heeft hierover meerdere malen contact opgenomen met verhuurder en vindt dat verhuurder onvoldoende controleert of de afgesproken schoonmaakwerkzaamheden daadwerkelijk en naar behoren worden uitgevoerd.
- In 2025 is een ander schoonmaakbedrijf gestart. Huurder geeft aan dat hij de schoonmaak telkens moet controleren. De kwaliteit van het schoonmaken bleef ondermaats.
- In maart 2026 is opnieuw een ander schoonmaakbedrijf ingezet. Huurder heeft gemeld dat dit bedrijf niet over de juiste sleutels beschikte om bij de aftekenlijsten te komen. Omdat dit probleem volgens huurder niet werd opgelost, heeft hij hierover op 7 mei 2026 opnieuw een klacht ingediend.
- Huurder is daarnaast ontevreden over de kwaliteit van de schoonmaak. Volgens hem wordt onder meer onvoldoende schoon water gebruikt en worden delen van de portiek niet of onvoldoende schoongemaakt.
- Op 31 juli 2026 is huurder naar eigen zeggen niet netjes behandeld door een medewerker van het schoonmaakbedrijf. Huurder heeft hierover eveneens een klacht ingediend.
- Volgens huurder zou er sinds 31 juli 2026 niet meer zijn schoongemaakt, omdat het schoonmaakoverzicht sindsdien niet is afgetekend.
- Huurder blijft klachten indienen over de schoonmaak en over het uitblijven van reacties op zijn klachten. Huurder heeft het gevoel dat hij door verhuurder wordt genegeerd en wenst binnen twee dagen een reactie.
- Huurder wil dat het schoonmaakbedrijf stopt met de dienstverlening, omdat er volgens hem niet wordt schoongemaakt en het schoonmaakbedrijf geen verantwoordelijkheid neemt.



- Huurder ervaart de situatie als mentaal zeer belastend. Hij staat er vooral alleen voor, omdat de andere huurders werken of de Nederlandse taal onvoldoende beheersen en daarom geen klacht zullen indienen over de gebrekkige schoonmaak. De buurman van huurder doet volgens huurder eveneens meldingen over de slechte schoonmaak.
- Huurder vindt dat het enkel doorgeven van een melding door verhuurder niet kan worden aangemerkt als communicatie. Huurder heeft wel een gesprek gehad met de directeur van verhuurder, maar geeft aan dat verhuurder vervolgens niet doet wat tijdens het gesprek is toegezegd.
- Huurder herkent zich niet in de verklaringen van verhuurder, omdat er volgens hem nog steeds niet of onvoldoende wordt schoongemaakt.
- Huurder geeft aan dat hij niemand heeft die hem in deze kwestie kan bijstaan. Hij beschikt naar eigen zeggen niet over een goed sociaal netwerk.
- Huurder vindt het vervelend dat de teammanager volgens hem niet de waarheid vertelt. Huurder staat wel open voor een gesprek, maar wil dit gesprek voeren zonder de teammanager en uitsluitend met de directeur en de wijkbeheerder.

De voorzitter geeft aan dat de Klachtencommissie geen advies kan uitbrengen aan verhuurder over het stopzetten van de schoonmaak. Tijdens deze hoorzitting staat de dienstverlening van de corporatie centraal en wordt beoordeeld of verhuurder datgene heeft gedaan wat redelijkerwijs van hem mag worden verwacht.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De wijkbeheerder houdt toezicht op de uitvoering en kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden in de portieken.
- Er wordt gewerkt met een softwareprogramma waarin de schoonmaak wordt geregistreerd en gecontroleerd. Wanneer de wijkbeheerder constateert dat de schoonmaak niet naar tevredenheid is uitgevoerd, wordt hierover contact opgenomen met het schoonmaakbedrijf.
- Verhuurder is tevreden over schoonmaakbedrijf Ter Horst, dat momenteel in de wijk werkzaam is. Het vorige schoonmaakbedrijf had de sleutel nog niet ingeleverd, waardoor de schoonmaak niet kon worden afgetekend op de betreffende lijst. Dat betekent volgens verhuurder echter niet dat de schoonmaakwerkzaamheden niet werden uitgevoerd.
- De wijkbeheerder controleert de schoonmaak periodiek. Naar aanleiding van deze controles zag de wijkbeheerder geen aanleiding om aan te nemen dat de kwaliteit van de schoonmaak structureel onvoldoende was.
- Verhuurder maakt onderscheid tussen een melding en een formele klacht. Volgens verhuurder heeft huurder aanvankelijk voornamelijk meldingen gedaan en niet de formele klachtenprocedure gevolgd. Desondanks is de kwestie uiteindelijk tot op directieniveau met huurder besproken.
- De periodieke schoonmaak vindt wekelijks plaats. De wijkbeheerder richt zich daarbij met name op de portieken waar de schoonmaak mogelijk niet naar behoren wordt uitgevoerd. Het schoonmaakbedrijf dat momenteel werkzaam is, wordt door verhuurder als een goed en betrouwbaar schoonmaakbedrijf ervaren. Er zijn bij verhuurder geen andere klachten van bewoners over de schoonmaak bekend.
- De wijkbeheerder is gevraagd om vaker te controleren of de schoonmaak daadwerkelijk is uitgevoerd.
- Het schoonmaakbedrijf heeft aangegeven zich eveneens niet veilig te voelen in de betreffende portiek vanwege de bejegening door huurder.
- De communicatie moet helder en duidelijk zijn. Bij huurder verloopt dit volgens verhuurder moeizaam, mede doordat huurder zaken anders benadert en beoordeelt. Op enig moment



moet verhuurder de aandacht ook kunnen richten op andere huurders. Verhuurder is van mening dat er gedurende het traject goed en consequent is gecommuniceerd.

- Wanneer huurder vragen of klachten heeft, moeten deze uiteraard worden behandeld en afgehandeld. Verhuurder kan echter niet voortdurend dezelfde informatie blijven herhalen.
- Verhuurder staat open voor een persoonlijk gesprek tussen de huurder en de wijkbeheerder, om de wederzijdse verwachtingen duidelijk te bespreken. Een dergelijk gesprek kan bijdragen aan een beter begrip van elkaars standpunten. Verhuurder is bereid om hierover in gesprek te gaan. Daarna zal iedere partij verder moeten kunnen gaan.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de in ogen van huurder gebrekkige schoonmaakwerkzaamheden in zijn portiek, waarvoor verhuurder verantwoordelijk is;
- huurder te kennen heeft gegeven dat er onvoldoende wordt schoongemaakt, er zelfs momenten zijn dat er helemaal niet wordt schoongemaakt en er sinds 31 juli van dit jaar geen schoonmaakwerkzaamheden meer hebben plaatsgevonden in zijn portiek;
- huurder van mening is dat verhuurder hier zijn verantwoordelijkheid in moet nemen, zeker ook gezien het gegeven dat huurder samen met andere bewoners in het complex de kosten voor de schoonmaak betaalt;
- huurder graag ziet dat gezien de gebrekkige dienstverlening de schoonmaakwerkzaamheden volledig worden gestaakt door verhuurder;
- huurder stelt dat verhuurder niet reageert op zijn meldingen;
- verhuurder tijdens de hoorzitting een overzicht heeft gegeven van de uitgevoerde schoonmaakwerkzaamheden van de afgelopen twee jaar;
- verhuurder erkent dat het meenemen van de sleutel door de eerdere schoonmaakpartij niet correct is geweest, maar stelt dat de schoonmaakwerkzaamheden voor het overige goed zijn uitgevoerd;
- verhuurder stelt dat hij dit ook periodiek controleert en dat de wijkbeheerder heeft aangegeven dat hij feitelijk heeft geconstateerd dat er wordt schoongemaakt in de afgelopen weken en dit voldoet aan het kwaliteitsniveau, maar dat de werkzaamheden alleen niet zijn afgetekend;
- verhuurder stelt dat er geen klachten van andere bewoners zijn over de uitgevoerde schoonmaak in het portiek van huurder;
- verhuurder stelt dat hij niet op alle meldingen van huurder heeft gereageerd vanwege de constante herhaling van zaken, maar dat eerder een gesprek met huurder heeft plaatsgevonden door de directeur naar aanleiding van de meldingen van huurder over het schoonmaken;
- verhuurder tijdens de zitting heeft toegezegd dat hij met huurder in gesprek wil gaan over het verbeteren van de communicatie en herstel van het onderlinge vertrouwen.

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, gegeven de omstandigheden van het geval, verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem vanuit zijn dienstverlening verwacht mag worden.

Voor het overige is de Klachtencommissie van oordeel dat verhuurder er goed aan doet om een gesprek met huurder in te plannen met het oog op herstel van de communicatie en de relatie en te maken afspraken naar de toekomst toe daarover.

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, 8 september 2026
Verzenddatum, 28 september 2026