



Advies 202731

Staedion

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 17 augustus 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 wijze waarop verhuurder de meldingen en verzoeken van huurder over de inrichting van de toiletruimte, waaronder het fonteintje en de wand, heeft afgehandeld. Daarnaast klaagt huurder over tegenstrijdige informatie over een elektrisch apparaat en het uitblijven van een reactie op zijn verzoek om een kopie van de huurovereenkomst en bijbehorende documenten.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Verhuurder reageert niet op de berichten van huurder, ook niet op officieel ingediende klachten. Huurder wacht inmiddels al tien weken op de kopie van de opgevraagde huurovereenkomst. Hij heeft deze nog steeds niet ontvangen.
- Het fonteintje waar het om gaat, moest worden omgedraaid. Ook hierover ontvangt de huurder geen reactie van verhuurder.
- Het apparaat waarvan later bleek dat het een onderdeel van de intercom is, was volgens verhuurder niet bekend. Verhuurder meldt hierover bij drie afdelingen navraag te hebben gedaan, maar niemand zou hiervan op de hoogte zijn. Huurder heeft hierover wel een reactie ontvangen, maar stelt dat hij herhaaldelijk niet of onvoldoende wordt geïnformeerd.
- Er is een medewerker bij huurder langs geweest die een verlopen identiteitskaart van verhuurder bij zich had. Huurder weet nog steeds niet of deze persoon daadwerkelijk bij verhuurder werkzaam is. Hierover heeft huurder eveneens een klacht ingediend bij verhuurder.
- Huurder voelt zich niet serieus genomen. Het vertrouwen in verhuurder is geschaad. Huurder heeft er onvoldoende vertrouwen in dat verhuurder zijn handelswijze zal veranderen.
- Verhuurder heeft het fonteintje bij huurder thuis bekeken. Vervolgens ontving huurder een e-mail. Daarin werd gesteld dat huurder zou hebben gezegd het fonteintje niet te willen laten omdraaien. Volgens huurder is dit onjuist. Verhuurder meldde dat er sprake was van miscommunicatie. Huurder zou binnen een week worden teruggebeld. Inmiddels zijn drie weken verstreken zonder dat dit is gebeurd.
- Sinds 2025 is de positie van het fonteintje in het toilet gewijzigd. Het kraantje bevindt zich op een andere plek. Daardoor is de ruimte om handen te wassen nu erg klein. Volgens huurder moet het fonteintje aan de linkerkant worden geplaatst.



- Huurder erkent dat hij het fout zag bij de eerder opgegeven maten van het toilet. Hij trekt dat deel van zijn klacht daarom in. Huurder merkt wel op dat er pas reacties van verhuurder kwamen nadat de klacht bij de klachtencommissie was ingediend. Als verhuurder eerder had gereageerd, zou huurder hierover geen klacht bij de klachtencommissie hebben ingediend.
- Huurder vindt het kwalijk dat verhuurder meldt binnen drie dagen te zullen reageren, maar deze termijn vervolgens structureel niet nakomt.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De woning is na de werkzaamheden opgeleverd. Verhuurder heeft toen niet tijdens of kort na de oplevering een klacht over het toilet ontvangen. Hierdoor is ook enige vertraging ontstaan in het verhelpen van deze melding.
- Voorafgaand aan de vakantie van de medewerker van verhuurder heeft telefonisch contact plaatsgevonden. Na de vakantie is een afspraak ingepland.
- Het fonteintje met de kraan kon worden aangepast. Huurder zei een klacht bij de Huurcommissie of de Klachtencommissie te willen indienen. Daarop heeft verhuurder gemeld de herstelwerkzaamheden in afwachting van de klachtafhandeling aan te houden.
- Inmiddels is opdracht gegeven om het fonteintje aan te passen. Daarbij wordt de kraan aan de linkerzijde geplaatst. Het is, als huurder dat wil, ook mogelijk om het fonteintje terug te plaatsen op de oorspronkelijke plek.
- Op het elektronische kastje zat een sticker van X. Dit heeft aanvankelijk bij verhuurder tot verwarring geleid. Het kastje is niet van X, maar is onderdeel van de intercominstallatie van het portiek.
- Voor de medewerker met de verlopen identiteitskaart is inmiddels een nieuwe identiteitskaart aangevraagd. Intern wordt bekeken hoe kan worden voorkomen dat een medewerker een verlopen pasje heeft.
- Het opvragen van een kopie van het huurcontract verloopt via het Informatiecentrum. Verhuurder zal intern navragen waarom huurder het huurcontract niet heeft ontvangen.
- De communicatie over het fonteintje heeft te lang geduurd. Dat is niet wenselijk. Omdat de melding niet bij de oplevering heeft plaatsgevonden, gaat er enige tijd overheen voordat deze bij de projectleider terechtkomt. Ook is de betrokken aannemer dan niet meer bij het complex werkzaam. Het vraagt daardoor meer tijd om de aanpassing te regelen.
- In de automatische ontvangstbevestiging wordt gemeld dat binnen drie werkdagen een persoonlijke reactie volgt. Afhankelijk van de aard en complexiteit van de vraag kan het soms langer duren. In de praktijk wordt de termijn van drie dagen daardoor niet altijd gehaald.
- Na de vakantie ontving verhuurder een melding dat de klacht over het fonteintje nog openstond. Verhuurder heeft de intentie om de klacht op te lossen. Dat gold ook al voordat de Klachtencommissie werd ingeschakeld.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over het tijdens een renovatie onjuist plaatsen van een fonteintje in het toilet van huurder en de volgens huurder gebrekkige communicatie van verhuurder over verschillende door huurder gestelde vragen of gedane meldingen;
- huurder niet begrijpt dat verhuurder zijn eigen termijn tot het geven van een reactie op binnengekomen meldingen niet opvolgt;



- huurder door de situatie het gevoel heeft niet serieus te worden genomen door verhuurder;
- huurder graag ziet dat verhuurder op korte termijn opvolging geeft aan het aanpassen van het fonteintje in het toilet en ook graag ziet dat verhuurder in de toekomst adequater reageert op gedane meldingen;
- verhuurder in de discussie met huurder over de juiste indeling in het toilet en de wijziging van het fonteintje de behandeling van de kwestie door de Klachtencommissie heeft afgewacht; dit met het oog op de samenhang tussen beide zaken;
- verhuurder tijdens de zitting heeft toegelicht bereid te zijn de plaats van het fonteintje en of de opstelling ervan aan te passen en daar met huurder een afspraak over zal maken;
- verhuurder verder heeft gezegd dat hij, waar het gaat om de communicatie, gewild had eerder te kunnen reageren, wat niet altijd mogelijk is omdat de communicatie intern door meerdere lagen gaat.

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 toespitst op de doorlooptijd en de wijze waarop verhuurder opvolging heeft gegeven aan de meldingen en verzoeken van huurder. Meer specifiek gaat het daarbij om het ontbreken van tijdige, juiste en volledige communicatie naar huurder toe.

Voor het overige meent de Klachtencommissie dat verhuurder er goed aan doet om op korte termijn uitvoering te geven aan de tijdens de zitting gedane toezegging met betrekking tot het fonteintje en de verdere afhandeling daarvan. Voor zover huurder zijn huurovereenkomst en de daarbij behorende documenten nog niet heeft ontvangen, adviseert de Klachtencommissie verhuurder tevens dit verzoek alsnog op korte termijn af te handelen.

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, 22 september 2026
Verzenddatum, 12 oktober 2026