



Advies 202634

Haag Wonen

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 2 december 2025 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

De 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 ramen in de woning kunnen niet open. Daardoor kan er niet goed worden geventileerd. Er is ook een probleem met de mechanische ventilatie. Huurder wil graag ventileren in verband met zijn gezondheid.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder stelt dat andere woningen in het complex wel een raam hebben dat open kan ofwel een klepsysteem hebben.
- Huurder zou graag een deskundigenrapport ontvangen waarin wordt onderbouwd waarom een te openen raam niet mogelijk is.
- Huizen worden tegenwoordig zo geïsoleerd dat goed luchten niet meer mogelijk is.
- Als wordt gekookt blijft de lucht/geur hangen. De ventilatie krijgt de lucht niet uit de woning. Dat is slecht voor de gezondheid van huurder.
- De gezondheidsklachten zijn verergerd sinds huurder in de woning woont. Huurder vindt het een onhoudbare situatie worden.
- Huurder weet niet goed hoe de WTW-installatie werkt. De kosten ervan zijn erg hoog, maar huurder heeft er geen plezier van. Om gezondheidsredenen zou er wellicht ook een mogelijkheid voor een ander systeem moeten zijn.
- Huurder is niet geïnformeerd bij het betrekken van de woning hoe het systeem werkt.
- Verhuurder heeft voor dit geval een aannemer bij huurder langs gestuurd al voordat de klacht bij de KCWZH is ingediend.
- Huurder wil wellicht zelf de kosten betalen voor een nieuw raam, maar huurder zou willen weten wat die kosten zijn.
- Huurder is de eerste bewoner van de woning die is opgeleverd in 2021.
- Als huurder moet verhuizen, moeten er kosten worden gemaakt die huurder niet kan betalen. Ook de uitvoering van de verhuizing is lastig. Huurder kan niet zelf een woning opknappen. Naar verwachting heeft huurder ook geen vrije keuze voor een andere woning.
- Huurder weet dat er mechanische ventilatie is, maar het is niet gelukt om de ventilatie te verbeteren met een afzuigkap.



De voorzitter vindt dat het niet mogelijk is om de gezondheid van huurder in verband te brengen met de ervaren problemen in de woning. De Klachtencommissie kan daar geen uitspraak over doen. Een deskundige zou daar wellicht onderzoek naar moeten doen.

De woningen zijn recent (2021) gebouwd. Ze voldoen aan de op dat moment geldende bouwvoorschriften. Dat geldt ook voor het door verhuurder toegepaste WTW-systeem.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Er is geen sprake van een bouwkundig gebrek.
- Verhuurder snapt de frustratie van huurder dat ramen niet open kunnen.
- Er zijn geen klachten van andere huurders in het complex over het niet kunnen openen van ramen.
- Wellicht was er een ander verwachtingspatroon bij huurder bij het betrekken van de woning.
- Bij een aanvraag voor een ZAV¹ wordt niet zomaar toestemming gegeven om iets aan de installatie, de gevel of de kozijnen aan te passen. Dat is niet wenselijk omdat een aanpassing het complete systeem kan ontregelen. Als het om een slechte gezondheid gaat kan er wellicht iets worden gedaan. Op voorhand zou dan alle informatie met betrekking tot de voorgestelde aanpassing aanwezig moeten zijn. Ook welke partij welke werkzaamheden gaat doen.
- De beheerconsulent is ingeschakeld om te kijken naar de situatie van huurder. Er is contact geweest met de dochter van huurder. Geadviseerd is urgentie aan te vragen omdat deze woning klaarblijkelijk niet geschikt is voor huurder.
- De woningen waar huurder over spreekt die wel een klepraam hebben zijn van een ander type.
- Aanpassingen in de woning op individueel niveau zijn erg lastig.
- Er zit een afzuigstelsel (mechanische ventilatie) in dat wel door de huurder ingesteld kan worden door de WTW-installatie is niet in te stellen door huurders.
- Als er een afzuigkap met motor is geplaatst door huurder, dan is het systeem sowieso ontregeld.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht er over gaat dat de ramen in de woning niet open kunnen en de woning daardoor niet voldoende geventileerd kan worden;
- zij niet heeft kunnen vaststellen of er een passende afzuigkap is geïnstalleerd in de woning;
- verhuurder duidelijk heeft gemaakt dat de woning in 2021 is opgeleverd en voldoet aan alle bouwkundige eisen die aan woningen worden gesteld, ook waar het gaat om ventilatie en het 'spuien' van de woningen;
- huurder stelt dat er andere woningen zijn in de omgeving waar de ramen wel open kunnen;
- verhuurder duidelijk heeft gemaakt dat dit een ander type woning betreft.

¹ Zelf Aangebrachte Voorziening



3. Conclusie en advies

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

De commissie vindt dat verhuurder heeft gedaan wat van hem in het kader van een goede dienstverlening mag worden verwacht.

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, 13 januari 2026
Verzenddatum, 19 januari 2026