



Advies 202689

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 21 januari 2026 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder. Omdat huurder niet eerst de interne klachtenprocedure bij verhuurder had doorlopen, is de klacht van huurder pas op 20 april 2026 verder 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 betreft een langdurige lekkage vanaf het balkon van de woning van huurder, die heeft geleid tot gevolgschade in de woonkamer van huurder.

Ter volledigheid over de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich beperkt tot de dienstverlening van de verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of de verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Op de door de verhuurder aangeboden vergoeding wordt niet ingegaan, aangezien de Klachtencommissie op grond van haar klachtenreglement niet bevoegd is daarover een uitspraak te doen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder stelt dat de lekkage sinds februari 2024 voortduurt, met waterinloop en schade in de woonkamer. Ondanks terugkerend gedane meldingen is geen duurzame oplossing gerealiseerd.
- Huurder is herhaaldelijk geconfronteerd met tegenstrijdige diagnoses, niet nagekomen of geannuleerde afspraken en uitblijvende terugkoppeling vanuit de zijde van verhuurder, waarvoor zij verlof en tijd heeft moeten opnemen. Huurder wil dat de oorzaak duurzaam wordt verholpen door verhuurder en in het verlengde daarvan tevens de gevolgschade wordt opgepakt door verhuurder.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder geeft aan zich te herkennen in de klacht van huurder, erkent dat de situatie niet wenselijk is verlopen, en betreurt de situatie.
- Verhuurder stelt dat de problemen mede zijn ontstaan door wisselingen van personeel en aannemers, wat heeft geleid tot vertraging en gebrekkige coördinatie. Verder heeft de lange doorlooptijd bij de aannemer bijgedragen aan het uitblijven van een tijdige oplossing.
- Verhuurder bevestigt dat meerdere aannemers de woning hebben bezocht en dat het lastig was de exacte oorzaak van de lekkage vast te stellen. De lekkage is uiteindelijk



op het balkon gelokaliseerd. Op 15 mei 2026 zijn werkzaamheden aan het balkon uitgevoerd, waarna de lekkage naar verwachting is verholpen en conform afspraak nog rubberen tegels zijn geplaatst. Enkel de gevolgschade dient nog te worden aangepakt. De herstelwerkzaamheden kunnen nu gestart worden.

- Verhuurder biedt aan een huisopzichter langs te sturen om de resterende gebreken te inspecteren en herstelwerkzaamheden verder in gang te zetten.
- Verhuurder stelt bereid te zijn mee te denken over een passende compensatie en daarover nog in contact te zullen treden met huurder.
- Verhuurder erkent dat zowel de doorlooptijden als de communicatie met huurder onvoldoende zijn geweest en geeft aan dat hiervoor verbetermaatregelen zijn getroffen, waaronder het inzetten van een contractmanager en het werken aan versterking van de interne dienstverlening en communicatie.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op een langdurige lekkage vanuit het balkon van huurder, wat gevolgschade heeft veroorzaakt in haar woonkamer;
- huurder om moverende redenen ervoor heeft gekozen niet aanwezig te zijn bij de hoorzitting;
- huurder meermaals over een langere periode diverse meldingen van de kwestie heeft gemaakt bij verhuurder;
- huurder heeft aangegeven dat er verschillende aannemers bij haar zijn geweest met een steeds wisselende analyse van de oorzaak en zonder het probleem daadwerkelijk op te lossen;
- huurder voor de bezoeken steeds vrij heeft moeten nemen van haar werk;
- huurder graag ziet dat verhuurder zijn verantwoordelijkheid neemt en de lekkage zo spoedig mogelijk verhelpt en de gevolgschade aanpakt;
- verhuurder tijdens de zitting heeft aangegeven zich te herkennen in de beleving van huurder en daar eveneens zijn excuses voor heeft aangeboden;
- verhuurder de laatste stand van zaken heeft toegelicht en heeft aangegeven dat de lekkage in de afgelopen maand zou zijn verholpen en inmiddels de nodige vervolgacties in gang heeft gezet tot het oplossen van de gevolgschade;
- verhuurder heeft aangegeven intern te zullen kijken naar een bepaalde mate van tegemoetkoming richting huurder toe voor het ongemak wat huurder heeft ervaren in die periode;
- verhuurder de algemene problematiek in relatie tot de doorlooptijden binnen de organisatie heeft toegelicht en heeft aangegeven daaraan te werken om in de toekomst kortere doorlooptijden te realiseren waarop huurders mogen rekenen;
- verhuurder met de ondernomen acties heeft aangegeven het positieve weer te hebben hersteld en verder te zullen herstellen.



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 lange doorlooptijd die de meldingen van huurder hebben gekend, het uitblijven en/of de niet tijdig gegeven opvolging daaraan door de aannemer van verhuurder of verhuurder zelf, en de onduidelijke communicatie die in dit gehele traject naar huurder toe heeft plaatsgevonden.

De Klachtencommissie is van mening dat verhuurder er goed aan doet de tijdens de zitting toegelichte punten over zijn algemene dienstverlening binnen de organisatie onder de aandacht te brengen en daar verder opvolging aan te geven. Dit met het oog op de optimalisatie van zijn dienstverlening.

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.

Namens de behandelende kamer,

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, 9 juni 2026
Verzenddatum, 26 juni 2026