



Advies 202695

Staedion

Kern van het advies

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 29 december 2025 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 hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op een tweetal plaatsgevonden lekkages in de woning van huurder, de lange doorlooptijd tot het verhelpen hiervan en de daarmee samenhangende communicatie met verhuurder.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder stelt dat de woning onvoldoende is onderhouden door verhuurder.
- Onlangs is er iemand langs geweest in verband met schimmelproblematiek. Huurder moet de schimmel regelmatig verwijderen, maar wil dat de onderliggende oorzaak definitief wordt opgelost.
- Gebleken is dat de ventilatie in het plafond niet naar behoren functioneerde. Inmiddels is deze opnieuw ingeregeld, maar huurder weet nog niet of deze correct werkt.
- Huurder heeft meerdere keren contact opgenomen met verhuurder, maar wordt niet teruggebeld. Zij zou graag een vaste contactpersoon bij verhuurder willen hebben.
- De raamkozijnen zijn niet voldoende water- en winddicht. Dit is bekend bij verhuurder en huurder wenst dat deze worden vervangen. Daarnaast zijn er volgens huurder nog diverse andere onderhoudspunten die moeten worden aangepakt.
- De woonkamer van huurder wordt momenteel gebruikt voor de opslag van materialen, omdat andere ruimtes nog niet kunnen worden gebruikt door de plaatsgevonden lekkages.
- De inboedelverzekering van huurder vergoedt geen nieuwe vloer. Reden is dat de dagwaarde van de oude vloer te laag is vanwege de leeftijd ervan.
- Verhuurder heeft eerder gezegd dat mogelijk een schadevergoeding zou worden toegekend nadat alle herstelwerkzaamheden waren afgerond. Inmiddels stelt verhuurder echter dat er geen vergoeding wordt verstrekt.
- Diverse vakmensen hebben huurder verteld dat er sprake is van achterstallig onderhoud aan de woning.
- Huurder ontvangt inmiddels aanmaningen voor de betaling van de huur. Dit omdat zij deze had opgeschort en het geld daarvoor heeft aangewend voor de aanschaf van een nieuwe vloer. Zij wil hierover in gesprek met verhuurder, maar krijgt niemand te spreken die ook op de hoogte is van haar klacht. Daarbij ontvangt zij tegenstrijdige informatie: de ene



medewerker zegt dat de betaling voorlopig kan worden opgeschort, terwijl een andere medewerker stelt dat de huur alsnog betaald moet worden.

- De lekkages zijn inmiddels verholpen. In beide gevallen was sprake van lekkages afkomstig van een bovenliggende woning.
- De radiatoren zijn volgens huurder verouderd en aan vervanging toe. Verhuurder is echter van plan uitsluitend de radiatorknoppen te vervangen.
- Er is tevens een probleem geweest met de cv-ketel, waar meerdere bewoners hinder van ondervonden. Verhuurder heeft huurder toen verwezen naar firma RRS met het verzoek zelf contact op te nemen.
- Vanwege de hoogte van de huurprijs kan huurder geen procedure starten bij de Huurcommissie, ondanks dat verhuurder hier herhaaldelijk naar verwijst

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Volgens huurder is geen sprake van achterstallig onderhoud aan de leidingen. Deze leidingen bevinden zich in de muren. Om preventief werkzaamheden aan die leidingen uit te voeren, moeten muren worden opgebroken. Dat is niet haalbaar.
- Het gebouw stamt uit 1995 en is ongeveer 30 jaar oud. Het is mogelijk dat leidingen defect raken, bijvoorbeeld als gevolg van roest.
- Huurder bewoont de onderste woning van een gebouw met vijf woonlagen. Daardoor komen lekkages en verstoppingen vanuit de bovenliggende woningen uiteindelijk bij haar terecht.
- De eerste lekkage was afkomstig uit de badkamer van de bovenburen. Er was sprake van een verstopping in de afvoer. Volgens firma RRS is daarbij vet in de leidingen aangetroffen. Dat wordt beschouwd als bewonersgedrag. Daarmee is niet gezegd dat dit het gedrag van huurder zelf is.
- Vervolgens heeft zich nog een dubbele lekkage voorgedaan bij andere bovenburen. Verhuurder heeft telkens actie ondernomen om de problemen te verhelpen.
- Huurder stelt dat haar is verteld de huurbetalingen stop te zetten. Volgens verhuurder is dit onjuist. Huurder is juist meerdere malen meegedeeld dat zij de huur moest blijven betalen.
- Verhuurder verstrekt geen huurkortingen op eigen initiatief. Beoordeling daarvan is aan de Huurcommissie. Indien de Huurcommissie oordeelt dat een huurverlaging of compensatie gerechtvaardigd is, volgt verhuurder dit oordeel. Het beleid van verhuurder voorziet niet in het zelf toekennen van huurcompensatie.
- Volgens verhuurder zijn de onderhoudsgebreken inmiddels verholpen. Alleen de schimmelproblematiek dient nog te worden aangepakt.
- Verhuurder is niet bekend met een defecte mechanische ventilatie. Mogelijk heeft dit een rol gespeeld, maar dergelijke meldingen worden rechtstreeks afgehandeld door firma Breman. Over de werkzaamheden van firma Breman ontvangt verhuurder geen rechtstreekse terugkoppeling in zijn geautomatiseerd systeem. Daardoor is hierover geen informatie in het dossier beschikbaar.
- Verhuurder vindt dat de kozijnen nog in goede staat verkeren. Daarom hoeven ze niet vervangen te worden.
- De radiator in de badkamer verkeerde in slechte staat. Dat is verklaarbaar door de hoge vochtbelasting in die ruimte. Dit betekent volgens verhuurder niet automatisch dat de radiatoren ook aan vervanging toe zijn. Als koppelingen aan de zijkant van een radiator roestvorming vertonen, kan dat wel een reden zijn om vervanging te overwegen.
- Op een gedane suggestie van de Klachtencommissie, heeft verhuurder aangegeven bereid te zijn de woning van huurder te bezoeken om de situatie ter plaatse te beoordelen.



Daarbij merkt verhuurder op dat tot heden de communicatie met huurder door hoogoplopende emoties van haar kant niet altijd soepel verloopt.

- Lekkage wordt als een spoedgeval beschouwd, ook in het weekend. Bij sommige lekkages is het niet mogelijk om direct, bijvoorbeeld gedurende de nacht, werkzaamheden uit te voeren. Dan moet worden gewacht tot de volgende dag.
- Vragen van huurders over huurbetalingen worden behandeld door de incassoafdeling. Onderhoudsmeldingen komen bij de opzichters terecht. Alle meldingen worden geregistreerd in het centrale systeem. Ze zijn dus voor verschillende afdelingen inzichtelijk. Volgens verhuurder is het daarom onjuist dat de incassoafdeling meldt niet op de hoogte te zijn van de klachten van de huurder.
- Verhuurder vindt niet dat het traject sneller had kunnen verlopen. Bij lekkages kan het geruime tijd duren voordat de oorzaak wordt vastgesteld. Vooral de tweede lekkage was moeilijk te traceren. Verhuurder kan niet beoordelen of aannemers of opzichters in dit geval sneller hadden kunnen handelen.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over door huurder ondervonden lekkages die een lange doorlooptijd hebben gekend tot herstel en de communicatie daarover;
- huurder hier meermaals melding van heeft gemaakt bij verhuurder, waarbij huurder voelt dat zij van het spreekwoordelijke 'kastje naar de muur' wordt gestuurd;
- huurder geen eenduidige terugkoppeling heeft ontvangen over de op te pakken werkzaamheden;
- huurder door verhuurder in de communicatie over haar meldingen tevens is verwezen naar de Huurcommissie, maar volgens huurder is de Huurcommissie niet bevoegd om haar klacht te behandelen;
- huurder tijdens de zitting heeft toegelicht dat de kwestie haar woongenot heeft aangetast;
- huurder heeft gemeld dat er onderhoudsmeldingen openstaan, waarvan huurder wil dat die op korte termijn worden opgelost;
- verhuurder heeft gesteld de situatie te betreuren, maar het noodzakelijke heeft gedaan tot herstel van de ondervonden lekkages;
- verhuurder tijdens de zitting heeft gezegd niet van alle gemelde onderhoudsmeldingen door huurder op de hoogte te zijn, maar hiernaar te zullen kijken;
- verhuurder openstaat voor het voorstel van de Klachtencommissie om bij huurder langs te gaan voor opname van de nog openstaande punten, waarbij verhuurder wel graag ziet dat huurder haar emotie onder controle houdt;
- verhuurder voor het overige heeft toegelicht dat als voorzieningen naar behoren functioneren niet elk gemeld punt zich leent voor vervanging.

3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie is van oordeel dat, gegeven de omstandigheden van het geval, de gedeeltelijke gegrondheid is gelegen in (i) de wisselende communicatie die huurder heeft



ervaren nadat zij verschillende malen contact heeft opgenomen met verhuurder (waaronder het verkeerd verwijzen naar de Huurcommissie) en (ii) het uitblijven van eenduidige terugkoppeling op gedane meldingen. Deze omstandigheden hebben tot verergering van de kwestie van huurder geleid. Voor het overige is de klacht ongegrond.

De Klachtencommissie adviseert verhuurder om de tijdens de zitting gedane toezegging om bij huurder langs te gaan voor opname van de nog openstaande punten op korte termijn op te volgen. Als daaruit vervolgacties voortkomen, ligt het op de weg van verhuurder deze voortvarend op te pakken en huurder periodiek over de stand van zaken te informeren.

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, 24 juni 2026
Verzenddatum, 6 juli 2026