



Advies 202702

Staedion

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 12 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 dienstverlening van verhuurder bij de afhandeling van een lekkage en de behandeling van een overlastmelding met burens. Huurder stelt dat verhuurder onvoldoende rekening houdt met haar persoonlijke omstandigheden en de meldingen en verzoeken van huurder onvoldoende zorgvuldig behandelt.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder wenst dat verhuurder zijn zorgplicht naleeft, onafhankelijk onderzoek doet, een nieuwe passende woning aanbiedt en dat zij niet aansprakelijk wordt gesteld voor de beschadigde plinten door de lekkage.
- Huurder geeft aan dat verhuurder onvoldoende rekening houdt met haar fysieke beperkingen en persoonlijke omstandigheden.
- Huurder stelt dat verhuurder na de lekkage onvoldoende ondersteuning heeft geboden bij het herstel van de woning.
- Huurder geeft aan een tijdelijke woning aangeboden te hebben gekregen, maar deze te hebben afgewezen gezien haar persoonlijke omstandigheden.
- Huurder geeft aan dat zij na de lekkage veel zaken zelf heeft moeten organiseren en dat er geen rekening gehouden werd met haar persoonlijke omstandigheden. Huurder noemt als voorbeeld dat zij zelf emmers met water moest wegtillen die uit de droogapparatuur kwamen.
- Huurder stelt dat de vloer nog lang vochtig is geweest en dat hierdoor schimmelontwikkeling is ontstaan.
- Huurder geeft aan dat zij onjuiste informatie heeft ontvangen over de wijze waarop de woning moest worden gedroogd.
- Huurder stelt dat benodigde apparatuur niet tijdig is geplaatst en dat hierdoor aanvullende schade aan haar eigendommen is ontstaan. Huurder bevestigt dat zij geen inboedelverzekering had.
- Huurder heeft verhuurder een dankbrief geschreven over de afhandeling van de lekkage.
- Huurder geeft aan dat meldingen over overlast en conflicten met de burens onvoldoende serieus zijn genomen. Huurder stelt dat het gaat om valse beschuldigingen.



- Huurder denkt dat verhuurder de buren wel serieus neemt, terwijl zij zich niet serieus genomen en gehoord voelt in deze situatie.
- Huurder geeft aan dat de buren in de bewonerscommissie zitten en daarom worden voorgetrokken.
- Huurder geeft aan uitgenodigd te zijn voor een gesprek, maar dat zij vooraf duidelijkheid wenst over de inhoud van het gesprek voordat zij hierover met verhuurder in gesprek gaat.
- Huurder heeft meerdere e-mails gestuurd om te vragen waar het gesprek inhoudelijk over gaat en krijgt hier geen reactie op. Huurder stelt dat sprake is van een gebrek aan hoor en wederhoor.
- Huurder heeft in mei 2025 een intakegesprek gehad voor mediation. De buren hadden hun intakegesprek afgezegd.
- Huurder geeft aan dat het vertrouwen in verhuurder door de wijze van communiceren en handelen is beschadigd.
- Huurder is bereid om in gesprek te gaan met de buren en verhuurder.
- Huurder geeft aan dat een onafhankelijk mediationtraject nodig is om de relatie met verhuurder te herstellen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder stelt dat onderscheid moet worden gemaakt tussen de afhandeling van de lekkage en het recente burenconflict.
- Verhuurder stelt dat het verleden bij het onderwerp wordt betrokken en dat verhuurder naar de toekomst wil kijken.
- Verhuurder geeft aan dat huurder ten tijde van de lekkage geen inboedelverzekering had.
- Verhuurder geeft aan dat bij de lekkage diverse vormen van ondersteuning zijn aangeboden, waaronder tijdelijke huisvesting, opslag van inboedel inclusief het verhuizen daarvan en herstelvoorzieningen.
- Verhuurder stelt dat mogelijk niet alle onderdelen van de afhandeling wenselijk zijn verlopen, maar dat wel voldoende ondersteuning en inzet zijn geboden in een dergelijke situatie.
- Verhuurder geeft aan dat huurder ervoor heeft gekozen om een tijdelijke huisvesting niet te gebruiken.
- Verhuurder geeft aan dat het contact met huurder wisselend positief en negatief was en verhuurder hierdoor soms niet goed wist wat de verwachting was.
- Verhuurder geeft aan dat huurder de medewerkers van verhuurder na de lekkage expliciet heeft bedankt en er geen klachten zijn geweest over de gang van zaken, daarom heeft verhuurder de conclusie getrokken dat deze situatie afgerond was.
- Verhuurder geeft aan dat meerdere pogingen zijn ondernomen om met huurder in gesprek te komen over de overlastmelding met de buren.
- Verhuurder geeft aan dat hiervoor verschillende communicatiemiddelen zijn ingezet, waaronder e-mail, een brief en huisbezoeken.
- Verhuurder stelt dat ook de wijkagent betrokken is geweest bij pogingen om contact met huurder tot stand te brengen.
- Verhuurder geeft aan dat de melding conform de gebruikelijke werkwijze is behandeld.
- Verhuurder stelt dat de inhoud van een melding normaal niet voorafgaand aan een eerste gesprek uitgebreid wordt besproken. De inhoud wordt pas tijdens het gesprek besproken. Dit heeft ook in de brief gestaan die huurder heeft ontvangen.
- Verhuurder stelt dat huurder via de wijkagent op de hoogte is gebracht van de inhoud van de melding.



- Verhuurder geeft aan dat geen sprake is van voorkeursbehandeling van andere bewoners.
- Verhuurder stelt dat de bewonerscommissie niet meer actief is en er geen structureel overleg plaatsvindt met een bewonerscommissie.
- Verhuurder stelt dat inmiddels een mediationtraject tussen de betrokken bewoners in gang is gezet.
- Verhuurder stelt verder dat de deur openstaat voor een gesprek met huurder en dat verhuurder bereid is mee te werken aan mediation indien dit bijdraagt aan herstel van de communicatie.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de dienstverlening van verhuurder ten aanzien van een beschuldiging van overlast door de burens van huurder;
- huurder stelt dat verhuurder niet aan zijn zorgplicht heeft voldaan in deze situatie en verwijst daarbij ook naar de afhandeling van de lekkage in 2025;
- huurder verzoekt om onafhankelijk onderzoek naar de gang van zaken en een nieuwe woning wenst. Daarnaast verzoekt huurder om mediation voor herstel van de relatie tussen huurder en verhuurder. Ten slotte vraagt huurder dat zij in de toekomst niet aansprakelijk zal worden gesteld voor beschadigingen aan de plinten;
- huurder stelt dat er veel zaken niet goed zijn verlopen ten tijde van de afhandeling van de lekkage in 2025, zoals dat er onvoldoende rekening werd gehouden met haar fysieke beperkingen en dat het benodigde warmtekanon niet tijdig werd geleverd en niet goed in combinatie met de bouwdroger werd gebruikt;
- huurder verhuurder aansprakelijk acht voor de vervolgschade aan de inboedel als gevolg van de lekkage en stelt dat het niet nodig was om hiervoor een inboedelverzekering te hebben;
- huurder stelt dat verhuurder geen hoor en wederhoor heeft toegepast bij de overlastmelding van haar burens;
- huurder stelt dat zij, in tegenstelling tot wat verhuurder heeft gezegd, heeft meegewerkt aan de mediation;
- verhuurder stelt dat hij in de urgente situatie rondom de lekkage zo veel mogelijk heeft gehandeld conform hetgeen wat van hem verwacht mocht worden;
- verhuurder bevestigt dat door de omvang van de uitzonderlijke situatie en het feit dat huurder niet uit de woning wilde vertrekken en geen inboedelverzekering had, misschien niet alles optimaal is verlopen;
- verhuurder stelt dat, omdat huurder geen inboedelverzekering had, uit coulance een deel van de vervolgschade is vergoed, terwijl verhuurder daarvoor volgens hem niet aansprakelijk was;
- verhuurder na afloop uit een e-mail van huurder heeft begrepen dat zij tevreden was over de afhandeling van de lekkage;
- verhuurder begrijpt nu dat de ervaring van huurder tijdens de afhandeling van de lekkage van invloed is op de communicatie rondom de overlastmelding van de burens;
- verhuurder stelt dat hij voldoende hoor en wederhoor heeft toegepast en dat het gebruikelijk is om de inhoud van een melding mondeling toe te lichten aan de betrokkenen;
- verhuurder geeft tijdens de hoorzitting aan dat hij openstaat voor mediation om de communicatie tussen huurder en verhuurder te herstellen;



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 begrijpt dat de lekkage en het herstel grote impact heeft gehad op huurder.

De Klachtencommissie is echter van oordeel dat dit een onvoorziene calamiteit betrof en verhuurder niet aansprakelijk is voor de gevolgschade van de lekkage. De commissie volgt het standpunt van verhuurder dat dit door een inboedelverzekering vergoed dient te worden.

De Klachtencommissie constateert dat tijdens de exceptionele situatie van de lekkage de herstelwerkzaamheden niet volledig naar wens of zoals gebruikelijk konden verlopen.

De Klachtencommissie gaat mee in het standpunt van verhuurder dat hij er na de herstelwerkzaamheden op basis van de berichtgeving van huurder vanuit mocht gaan dat zij hier tevreden over was.

De Klachtencommissie stelt verder vast dat tijdens de behandeling van de melding van overlast van de burens is gebleken dat de communicatie tussen huurder en verhuurder niet goed verloopt.

De Klachtencommissie vindt dat echter niet aan verhuurder is te wijten dat huurder ervaart dat er geen hoor en wederhoor wordt toegepast en is van oordeel dat verhuurder hierin voldoende zorgvuldig en volgens vastgesteld beleid heeft gehandeld.

De Klachtencommissie adviseert evenwel om door middel van mediation de communicatie en het vertrouwen tussen huurder en verhuurder te verbeteren.

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, 7 juli 2026
Verzenddatum, 15 juli 2026