



Advies 202708

Wassaenaarsche Woonstichting

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 7 juni 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 heeft betrekking op de door huurder ondervonden wateroverlast als gevolg van een door wortelgroei veroorzaakte breuk in de riolering, en op de wijze waarop de gevolgen daarvan zijn afgehandeld.

Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld meldt de voorzitter 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. De Klachtencommissie is op grond van haar reglement niet bevoegd daarover een uitspraak te doen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Op 18 mei 2026 is de gehele benedenverdieping van de woning onder water komen te staan. Huurder stelt dat de oorzaak buiten de woning, in de riolering, ligt en hem niet kan worden toegerekend.
- Volgens huurder heeft de corporatie, ondanks herhaalde telefoontjes en e-mails, niet voortvarend gehandeld. De waterstofzuiger bood geen oplossing en toegezegde drogers en terugbelafspraken zijn volgens hem niet nagekomen.
- Huurder stelt dat de woning door stank, vervuiling en mogelijke schimmelvorming langere tijd niet bewoonbaar was. Hij kreeg naar eigen zeggen geen duidelijkheid over vervangend verblijf, professionele reiniging en het opnieuw bewoonbaar maken van de woning.
- Ook bleef volgens huurder onduidelijk waar zijn meubels tijdens de werkzaamheden moesten worden opgeslagen en wie de vloer en ondervloer zou verwijderen, vervangen en vergoeden. Een afsluitbare container of andere opslagmogelijkheid werd niet aangeboden.
- Huurder betwist dat hij medewerking heeft geweigerd. Hij heeft toestemming gegeven voor de werkzaamheden in de voortuin en was bereid aan inspecties en herstel mee te werken, maar wilde vooraf duidelijkheid over zijn verblijf, inboedel en de verdere aanpak.



- Huurder vindt dat de corporatie hem ten onrechte als niet-coöperatief en bedreigend heeft neergezet en daarbij niet-relevante meldingen over burens heeft betrokken. Hij verlangt een feitelijke en respectvolle behandeling en vergoeding van de schade aan zijn vloer en inboedel.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder meldt dat de situatie sinds de zienswijze van juli 2026 is gewijzigd. De afhandeling is inmiddels verder gevorderd. Verhuurder stelt dat het hoofdprobleem inmiddels is opgelost.
- Verhuurder bevestigt dat er wateroverlast uit het toilet is ontstaan. Daardoor kwam de begane grond onder een laag water te staan. Dit is veroorzaakt door een verstopping door wortelgroei bij de aansluiting op de hoofdriolering op gemeentegrond. Verhuurder verwijst naar het onderzoeksrapport van 26 mei 2026.
- Verhuurder meldt dat ook in de voortuin wortelgroei werd geconstateerd. Daarom werd besloten de voortuin en een gedeelte van de weg open te leggen en de riolering tot aan de hoofdaansluiting te herstellen.
- Verhuurder zegt dat het water in de woning is opgezogen. Ook zijn twee bouwdrogers geplaatst. Voorgesteld is de meubels tijdelijk op te slaan in de tuin of in een container. Hiervoor heeft huurder geen toestemming gegeven.
- Verhuurder stelt dat de situatie op de eerste dag volledig had kunnen worden aangepakt wanneer toestemming voor de aangeboden werkzaamheden was gegeven. Doordat toegang tot de woning uitbleef is het pas op 8 juli 2026 tot een afspraak gekomen.
- Verhuurder stelt dat bij een bezoek op 8 juli 2026 geen vocht-, schimmel- of andere schade is geconstateerd. Wel is een vervuild toilet aangetroffen.
- Verhuurder meldt nader onderzoek naar mogelijke waterschade aan de begane grond vloer en isolatie te laten uitvoeren. Hiervoor staat op de dag van de hoorzitting een afspraak gepland.
- Verhuurder stelt niet eerder meldingen te hebben ontvangen van huurder en omwonenden over verstoppingen of opkomend water. Er is dan ook geen sprake van nalatigheid. Zonder vergelijkbare meldingen is er geen aanleiding om de riolering bij andere woningen in het complex te onderzoeken. Daarbij ligt de betreffende aansluiting op gemeentegrond.
- Verhuurder zegt dat huurder hem aansprakelijk stelt voor de schade en vraagt wie de kosten hiervan vergoedt. Huurder heeft zelf geen inboedelverzekering.
- Verhuurder stelt de vragen van huurder te hebben beantwoord, daarbij zijn standpunt over aansprakelijkheid heeft toegelicht en de herstelmaatregelen heeft besproken.
- Verhuurder biedt vanwege de lange doorlooptijd twee maanden huurkorting aan.
- Verhuurder stelt dat intensievere communicatie de doorlooptijd mogelijk had verkort, maar niet doorslaggevend zou zijn geweest zolang aan huurder geen schadevergoeding werd toegezegd.
- Verhuurder zegt open te hebben gecommuniceerd en steeds naar een oplossing te hebben gezocht. Huurder is uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Ook is hij gevraagd bereikbaar te zijn voor het maken van afspraken. Huurder heeft hiervan geen gebruik gemaakt.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over ontstane water- en gevolgschade in de woning van huurder door een verstopping in de riolering veroorzaakt door wortelgroei;
- huurder meermaals contact heeft opgenomen met verhuurder:
 - tot het verhelpen van de oorzaak,
 - om antwoord te krijgen op de door hem gestelde vragen en
 - over de door verhuurder te verhelpen door hem ondervonden vervolgschade;
- huurder de oorzaak wijt aan achterstallig onderhoud en daarom verhuurder verantwoordelijk acht;
- huurder om moverende reden ervoor heeft gekozen niet aanwezig te zijn bij de hoorzitting;
- verhuurder tijdens de zitting heeft toegelicht doortastend en adequaat te hebben gehandeld op door huurder gedane meldingen;
- verhuurder de lange doorlooptijd verbindt aan het niet meewerken van huurder, een houding die mogelijk samen kan hangen met eerder onbeantwoord gebleven vragen over het vergoeden van materiële schade van huurder en andere daarmee samenhangende omstandigheden;
- verhuurder de oorzaak wijt aan ongelukkig samenhangende omstandigheden waar verhuurder slachtoffer van is geworden;
- de (hoofd)oorzaak in de tussentijd in samenspraak met de gemeente is opgelost;
- verhuurder voor het overige heeft toegelicht dat hij bij huurder is langs geweest en daar geen specifieke gevolgschade heeft waargenomen anders dan viezigheid in en nabij het toilet;
- verhuurder heeft gemeld nog opvolgacties uit te zetten naar de eventuele vochtigheid van de vloer en het zo nodig oplossen daarvan.

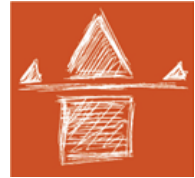
3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem vanuit zijn dienstverlening verwacht mag worden.

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, 21 juli 2026
Verzenddatum, 5 augustus 2026