



202711 Advies

Woonforte

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 23 april 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 wijze waarop verhuurder is omgegaan met meerdere door huurder gemelde klachten over de woning. Het betreft onder andere klachten over warmteontwikkeling en gebrek aan privacy door grote raampartijen, geluidsoverlast van ventilatieroosters, ventilatieproblemen, vochtplekken en een grote hoeveelheid spinnen bij de voordeur.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder geeft aan dat hij ruim drie jaar in de woning woont en sinds de oplevering van de woning diverse problemen heeft ondervonden. De eerste melding dateert van juli 2025.
- Huurder stelt dat de grote ramen aan de zuidzijde van de woning zorgen voor aanzienlijke warmteontwikkeling in de woning.
- Huurder geeft aan dat hij op eigen kosten binnen- en buitenzonwering heeft aangebracht, maar dat de warmteproblemen daarmee niet zijn opgelost.
- Huurder geeft aan dat de grote ramen gebrek aan privacy geven. Hierdoor houdt huurder de gordijnen vrijwel altijd gesloten.
- Huurder stelt dat zijn appartement als enige vergelijkbare woning geen dakoverstek heeft, waardoor hij meer hinder ervaart van zon, regen, wind en inkijk.
- Huurder geeft aan dat de ramen niet geopend kunnen worden en hierdoor alleen geventileerd kan worden via de ventilatieroosters.
- Huurder stelt dat de ventilatieroosters veel geluidsoverlast veroorzaken doordat wind- en omgevingsgeluiden de woning binnenkomen.
- Huurder stelt dat hij meerdere keren heeft gevraagd naar oplossingen voor de ventilatieroosters, maar dat hem is meegedeeld dat hier niets aan gewijzigd kan worden.
- Huurder geeft aan dat een medewerker van verhuurder de klachten over de roosters tijdens bezoeken meegenomen en zijn hiervan foto's gemaakt.
- Huurder stelt dat het mechanische ventilatiesysteem onvoldoende functioneert, waardoor kooklucht, vocht en damp langdurig aanwezig blijven.
- Huurder stelt dat hij de vochtproblemen direct heeft gemeld en dat hem is meegedeeld dat onderzoek zou plaatsvinden binnen meerdere appartementen.
- Huurder heeft na het uitblijven van een oplossing zelf een schilder ingeschakeld om de vochtplekken te laten verhelpen.



- Huurder stelt dat meerdere woningen in het gebouw last hebben van vocht- of lekkageproblemen.
- Huurder geeft aan dat zich bij de voordeur van zijn woning zeer veel spinnen bevinden. Huurder geeft aan dat de spinnen in kieren en gleuven nesten bouwen.
- Volgens huurder zijn de warmteproblemen al jarenlang bekend binnen het complex en is hij slechts geïnformeerd dat onderzoek zou worden uitgevoerd, zonder duidelijkheid over de planning.
- Huurder geeft aan dat hem een algemene brief is gestuurd waarin staat dat naar warmteproblemen wordt gekeken. Volgens huurder is daarna geen verdere inhoudelijke terugkoppeling ontvangen.
- Huurder heeft verhuurder geen concrete oplossing voor de problemen met warmte, privacy en ventilatie aangedragen.
- Huurder stelt dat vooraf geen foto's van de woning beschikbaar waren, waardoor hij zich geen volledig beeld van de woning kon vormen.
- Huurder geeft aan dat hij de woning heeft geaccepteerd vanuit een urgentiesituatie; een weigering zou gevolgen hebben gehad voor zijn status.
- Huurder geeft aan dat de woning bij acceptatie en de voorafgaande beoordeling geschikt leek.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder geeft aan bekend te zijn met de meerdere door huurder gemelde klachten.
- Verhuurder stelt dat warmteproblemen binnen het complex worden herkend en dat vergelijkbare klachten ook over andere woningen in het complex zijn ontvangen.
- Verhuurder is daarom een onderzoek gestart naar warmteproblemen binnen meerdere wooncomplexen, waaronder het complex van huurder.
- Verhuurder geeft aan dat alle huurders hierover per brief zijn geïnformeerd.
- Verhuurder wacht de uitkomsten van het onderzoek af om te bepalen welke maatregelen technisch mogelijk en passend zijn.
- Verhuurder stelt dat het onderzoek in 2026 is gestart en dat mogelijk in 2027 een oplossing kan worden geboden.
- Volgens verhuurder zijn de vochtplekken bekend en hebben momenteel in totaal zeven huurders lekkage- of vochtklachten gemeld. Omdat de vochtplekken uitsluitend visuele schade betreffen, heeft herstel op dit moment geen hoge prioriteit. Verhuurder geeft aan dat overleg plaatsvindt om de schade op korte termijn te herstellen.
- Verhuurder geeft aan begrip te hebben voor de klacht over wind en geluid bij de ventilatieroosters. Volgens verhuurder hangt dit mede samen met de ligging van de woning op hoogte.
- Verhuurder stelt dat ventilatieroosters vanwege een gezond binnenklimaat altijd geopend moeten blijven.
- Volgens verhuurder zijn aan huurder adviezen gegeven over het gebruik van de ventilatievoorzieningen.
- Verhuurder geeft aan dat geen geluidsmetingen zijn uitgevoerd en dat tijdens een bezoek geen geluidsoverlast is waargenomen.
- Verhuurder stelt dat geen vergelijkbare klachten over de ventilatieroosters en mechanische ventilatie van medebewoners bekend zijn.
- Volgens verhuurder is huurder geadviseerd contact op te nemen met de interne technische dienst over het probleem met de ventilatie.
- Verhuurder geeft aan dat de mate van inzicht vooraf bekend was en de situatie ongewijzigd is gebleven.



- Verhuurder weet uit ervaring dat zonwerende folie niet effectief genoeg is om het warmteprobleem voldoende te verminderen en geeft daarom aan andere oplossingen te willen onderzoeken.
- Volgens verhuurder behoort het verwijderen van spinnen en het schoonhouden van de omgeving van de voordeur tot het onderhoud dat voor rekening van huurder komt.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klachten betrekking hebben op verschillende onderdelen van de dienstverlening, maar als gemene deler hebben dat verhuurder de klachten onvoldoende tijdig en deugdelijk in behandeling heeft genomen;
- huurder klaagt over warmte in zijn woning, vochtplekken op het plafond in de woonkamer en in de badkamer, ventilatieroosters die veel geluid maken, de afzuiginstallatie die niet voldoende functioneert en veel spinnen die zich rond zijn voordeur bevinden;
- huurder hierover meldingen heeft gemaakt bij verhuurder;
- huurder meent dat de klachten niet voldoende opvolging hebben gekregen van verhuurder;
- verhuurder de klachten van huurder heeft ontvangen;
- verhuurder huurder voor een deel van de klachten heeft verwezen naar de interne technische dienst;
- verhuurder met betrekking tot de vochtplekken huurder heeft gevraagd te wachten totdat het geschil tussen verhuurder en de aannemer is opgelost;
- verhuurder heeft medegedeeld onderzoek te doen naar het warmteprobleem en dat de uitkomsten hiervan eind 2026 bekend zullen zijn en in 2027 zo nodig maatregelen zullen worden genomen;
- verhuurder een opzichter heeft langs gestuurd om naar de ventilatieroosters te kijken, maar op dat moment geen extreme geluidsoverlast heeft waargenomen;
- verhuurder heeft aangegeven dat de ventilatieroosters altijd open moeten blijven staan om lucht af te voeren.

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 verhuurder niet adequaat heeft gereageerd op de klachten van huurder. Zo heeft huurder al vanaf juli 2025 meldingen gedaan over de problemen die hij ervaart in de woning, zonder dat deze klachten zorgvuldig in behandeling zijn genomen.

Wat betreft de klachten over de ventilatieroosters had het op de weg van verhuurder gelegen om eerder en serieuzer onderzoek te doen naar de gegrondheid van die klachten. Hoewel het voor de hand ligt dat de ventilatieroosters in een woning die op een hoge verdieping is gelegen meer geluid maken dan ventilatieroosters in een woning die op een lage verdieping is gelegen, is niet vastgesteld door verhuurder of dit geluid binnen de normen valt. Een enkel bezoek van een medewerker van de technische dienst die een keer luistert naar de roosters is slechts een momentopname en weegt niet op tegen de structurele klachten die huurder heeft geuit.



Ook heeft het te lang geduurd voordat verhuurder aan de slag is gegaan met de klacht over de warmte in de woning. Ongeveer een jaar (juli 2026) na de klacht van huurder, heeft verhuurder huurder ervan op de hoogte gesteld dat onderzoek zal worden gedaan naar de warmteproblemen in woningen in het complex. Verhuurder had dat eerder moeten doen, dan wel huurder op de hoogte moeten stellen dat er een onderzoek zou worden voorbereid en dat dat tijd in beslag zou nemen.

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, 25 augustus 2026

Verzenddatum, 3 september 2026