



Advies 202721

De Leeuw van Putten

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 12 januari 2026 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van verhuurder. Omdat huurder de interne klachtenprocedure van verhuurder nog niet had doorlopen, heeft de Klachtencommissie de klacht eerst op 16 juli 2026 inhoudelijk 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 heeft betrekking op vocht- en schimmelproblemen in de woning en op de dienstverlening waar het gaat over de definitieve afhandeling en het verhelpen van de oorzaken van de klachten over schimmel en vocht.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Op 14 september 2026 om 22.00 uur heeft huurder een uitgebreide reactie op de zienswijze ingediend. Dat deze reactie pas op een laat moment in de procedure is aangeleverd, komt doordat nader onderzoek moest worden verricht naar de vocht- en schimmelproblematiek. Daarnaast moest huurder zoeken naar een partij die dit onderzoek tegen een voor haar redelijk tarief kon uitvoeren. Dit document kon niet meer als inbreng voor deze hoorzitting worden behandeld.
- Uit de bouwkundige inspectie van 13 september 2026 blijkt dat er sprake is van een zeer hoge vochtbelasting in de woning.
- Volgens huurder was het vochtprobleem al op 14 januari 2023 aanwezig. Op veel plaatsen in de woning was toen al schimmel zichtbaar. Huurder heeft dit destijds direct bij verhuurder gemeld.
- In 2024 hebben werkzaamheden plaatsgevonden aan het toilet en is een asbestsanering uitgevoerd. Daarbij is brandwerend materiaal in de schacht aangebracht. Volgens huurder heeft dit ertoe geleid dat water naar beneden is gaan sijpelen.
- Huurder heeft zelf vochtmetingen uitgevoerd. Deze metingen leveren volgens haar echter geen betrouwbare resultaten op. Ook op dit moment sijpelt er nog vocht langs de muren.
- Naar aanleiding van het rapport zijn afspraken gemaakt over verschillende herstelwerkzaamheden, waaronder het verhelpen van de lekkage bij de bovenburen. Dit proces is volgens huurder moeizaam verlopen, maar de lekkage is inmiddels gestopt.
- Daarnaast is sprake van optrekkend grondwater in de kruipruimte. Delen van de kopgevel zijn vervangen en de voegen zijn aangepakt. Desondanks is de meterkast daarna opnieuw nat geworden. Volgens huurder lijkt het vocht vanuit de kruipruimte afkomstig te zijn.
- Huurder wil graag weten of verhuurder bij aanvang van de huurovereenkomst op de hoogte was van de staat van de woning.



- Op dit moment zijn de regenafvoeren volgens huurder niet goed op elkaar aangesloten. Daarnaast is de gevel nog niet volledig hersteld en is er schade in de woning. De schimmel is op verschillende plaatsen wel behandeld. Ook ervaart huurder nog steeds trillingen in de woning.
- Er was een plan opgesteld om op 20 juli 2026 verschillende herstelwerkzaamheden uit te voeren. Er zijn medewerkers bij huurder geweest, maar niet alle werkzaamheden zijn uitgevoerd. Huurder heeft dit bij verhuurder gemeld, maar heeft hier vervolgens geen reactie meer op ontvangen.

Ten aanzien van de reikwijdte van hetgeen tijdens de zitting wordt behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich beperkt tot de dienstverlening van verhuurder. Centraal staat de vraag of verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem mag worden verwacht. Een eventueel verzoek om huurcompensatie en/of schadevergoeding zal niet worden behandeld. De Klachtencommissie is op grond van haar klachtenreglement niet bevoegd hierover een uitspraak te doen. Huurder dient zich hiervoor tot de Huurcommissie dan wel de kantonrechter te wenden.

- In 2024 en 2025 heeft verhuurder aangegeven dat sprake was van een instabiele kopgevel. Een aantal voegen is hersteld. Daarnaast bleken enkele spouwankers beschadigd of defect te zijn. Tijdens de renovatie zijn daarom nieuwe spouwankers aangebracht.
- Huurder geeft aan dat zij de woning goed ventileert en voldoende stookt.
- Huurder vindt het betreuenswaardig dat de situatie zover heeft moeten komen. Zij heeft de woning op basis van een urgentie toegewezen gekregen en heeft het gevoel dat haar klachten niet serieus worden genomen.
- Sinds 20 juli 2026 heeft huurder naar eigen zeggen geen enkel bericht meer van verhuurder ontvangen. Volgens huurder zouden de niet-uitgevoerde herstelwerkzaamheden bij verhuurder bekend moeten zijn.
- De vorige bewoners van de woning hebben volgens huurder eveneens een juridische procedure gestart vanwege de vochtproblemen in de woning.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Het betreft een omvangrijk dossier waarin veel meldingen zijn gedaan en naar aanleiding daarvan veel werkzaamheden zijn uitgevoerd.
- Op alle klachten is actie ondernomen, zoals ook is beschreven in de zienswijze. Verhuurder blijft achter de inhoud van de opgestelde zienswijze staan.
- Verhuurder is bekend met de technische staat van de woning. De geconstateerde problematiek betreft volgens verhuurder voornamelijk technische aangelegenheden.
- De meldingen die door huurder zijn gedaan, zijn opgepakt. Ook ten aanzien van de vochtproblemen in de woning is volgens verhuurder voldoende actie ondernomen.
- De woning wordt sinds 2024 aan huurder verhuurd. In de beschikbare gegevens is uit die periode niets terug te vinden over problemen over de staat van de woning. Volgens verhuurder verkeren de woningen in kwalitatief goede staat en is er geen sprake van een situatie waarin grootschalig onderhoud noodzakelijk is.
- Verhuurder wil graag opnieuw met huurder in gesprek om gezamenlijk vast te stellen welke reparaties momenteel nog openstaan. Op dit moment heeft verhuurder naar eigen zeggen geen openstaande meldingen of reparatieverzoeken geregistreerd.
- De zichtbare scheuren in de binnenmuren zijn volgens verhuurder krimpscheuren. Verhuurder ziet geen aanleiding om hiervoor herstelwerkzaamheden uit te voeren.



- De gevel is inmiddels aangepakt. Dat er momenteel sprake zou zijn van vocht in de meterkast, is bij verhuurder niet bekend. Verhuurder geeft aan dat huurder nieuwe reparatieverzoeken steeds opnieuw kan melden.
- In de woning is mechanische ventilatie aanwezig.
- Bij vochtproblemen wordt volgens verhuurder eerst gezocht naar de oorzaak en wordt niet uitsluitend ingezet op het herstellen van de zichtbare schade. De vochtplekken in de meterkast houden volgens verhuurder geen verband met vochtproblemen in de badkamer. Onvoldoende ventilatie in de badkamer kan volgens verhuurder niet aan verhuurder worden toegerekend. Bij correct gebruik van de aanwezige ventilatie kan de hoeveelheid vocht in de badkamer zoveel mogelijk worden beperkt. In deze woning hebben zich op verschillende momenten en op verschillende plaatsen lekkages voorgedaan.
- Aan de onderzijde van de gevel is voegwerk hersteld. Verhuurder is niet bekend met de situatie dat de zijgevel op dit moment nog instabiel zou zijn. Eerder zijn nieuwe spouwankers aangebracht.
- Volgens verhuurder zijn er op dit moment geen klachten of reparatieverzoeken die nog moeten worden afgehandeld.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op vocht- en schimmelproblemen in de woning en op de dienstverlening waar het gaat over de definitieve afhandeling en het verhelpen van de oorzaken van de klachten over schimmel en vocht;
- huurder meermaals meldingen heeft gedaan van vocht- en schimmelproblemen in de woning;
- verhuurder de meeste van die meldingen heeft opgevolgd maar de vocht- en schimmelproblemen blijven aanhouden;
- verhuurder heeft verzuimd om voldoende aandacht te geven aan de vocht- en schimmelproblemen door niet op te zoek gaan naar de structurele oorzaak van die problemen;
- de door verhuurder verrichte activiteiten niet hebben geleid tot het structureel oplossen van vocht- en schimmelproblematiek.

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 stelt dat verhuurder onvoldoende onderzoek heeft gedaan om de oorzaak van de vochtschades te achterhalen, waardoor een structurele oplossing voor de vochtproblematiek nog niet is gerealiseerd.

De Klachtencommissie adviseert verhuurder om op korte termijn contact opneemt met huurder om in de woning vast te stellen wat nog moet worden gedaan om tot een oplossing van de vochtproblematiek te komen. Het verdient aanbeveling om één persoon aan te wijzen die de coördinatie op zich neemt voor het oplossen van de oorzaken van de vochtproblematiek en het in kaart brengen van de problemen en een advies te geven voor herstel.



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, 15 september 2026
Verzenddatum, 30 september 2026