



Advies 202723

Woonbron Dordrecht

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 19 april 2026 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van verhuurder. Na het hebben doorlopen van de interne klachtenprocedure bij verhuurder is de klacht van huurder op 17 juli 2026 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 gaat over de wijze waarop verhuurder de door huurder gemelde onderhoudsgebreken en overige klachten heeft opgepakt. Huurder stelt dat onder meer tocht, kieren bij kozijnen, een klemmende voordeur en muizenoverlast onvoldoende duurzaam zijn verholpen en dat ook de communicatie, bereikbaarheid en afhandeling van servicekosten tekortschieten.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De ervaren tocht en de communicatie met de verhuurder vormen het grootste probleem. De servicekosten vormen voor huurder een minder belangrijk onderdeel van de klacht.
- Huurder wil dat de tochtproblemen duurzaam worden opgelost. De oplossingen die verhuurder tot nu toe heeft aangeboden, zijn volgens huurder niet duurzaam. Er vinden regelmatig huurverhogingen plaats, terwijl volgens hem het onderhoud van het pand achterblijft.
- De verzakkingen, waar huurder veel van de problemen aan wijt, komen volgens huurder ook terug in een werkopdracht, waarin is vermeld dat het pand enigszins is verzakt. Daarnaast zijn inmiddels werkzaamheden aan de voorgevel en kozijnen voorzien. De verzakkingen zijn volgens huurder algemeen bekend in de wijk.
- Door verhuurder is opdracht gegeven de tochtproblemen te verhelpen. Er zaten volgens huurder grote gaten en kieren in het kozijn, maar deze zijn slechts opgevuld met kit. Volgens huurder is dit een tijdelijke esthetische oplossing. Aan huurder is meegedeeld dat deze oplossing geen gevolgen zou hebben voor zijn woongenot.
- Huurder wil dat de huurverhogingen worden teruggedraaid. Ook zou hij graag excuses van verhuurder ontvangen.
- Huurder woont in een hoekwoning. Daardoor ervaart extra tocht en druk in zijn woning. Hij wil een gedegen onderzoek en een duurzame, constructieve oplossing.
- De huidige oplossingen zijn volgens huurder tijdelijk. Ze zijn mogelijk voldoende voor deze winter, maar hij verwacht dat de tochtproblemen zich de volgende winter opnieuw voordoen.
- Huurder ervaart ook tocht vanuit de stopcontacten. In het toilet ervaart hij geen tocht.



- Huurder heeft niet zoals toegezegd in juli en augustus informatie ontvangen over welke werkzaamheden of problemen de komende periode zullen worden opgepakt. Volgens huurder wil niemand afspraken schriftelijk vastleggen. Het contact met verhuurder verloopt moeizaam en gemaakte afspraken worden niet op papier gezet.
- Bij aanvang van het huurcontract heeft huurder niet zelf de sleutel opgehaald; zijn vader heeft dit gedaan. Bij die gelegenheid is mondeling gesproken over de tocht en kieren.
- De woning is nog steeds niet volledig afgetimmerd. Dit staat wel op de planning, maar huurder betwijfelt of dit een structurele oplossing biedt.
- Het pleisterwerk op het plafond dat op de foto zichtbaar is laat volgens huurder, evenals de overige foto's, duidelijk zien dat het pand aan het verzakken is. Het gaat huurder hierbij niet zozeer om het plafond zelf, maar om de onderliggende problemen.
- Onder het kozijn bevindt zich nog steeds een kier. Om die te dichten is wel een werkbon aangemaakt. In de meest recente werkbon zijn volgens huurder tevens werkzaamheden aan het voegwerk opgenomen. Huurder begrijpt daarom niet waarom het benodigde onderhoud niet op korte termijn en in samenhang wordt uitgevoerd.
- Huurder heeft weinig vertrouwen in een onderzoek en oplossing die uitsluitend door of namens verhuurder wordt uitgevoerd. Hij wil daarom een onafhankelijk bouwkundig onderzoek naar de oorzaak van de problemen, waarbij de bevindingen met hem worden gedeeld en wordt toegewerkt naar een duurzame oplossing. Daarnaast vindt huurder het niet redelijk dat jaarlijks een huurverhoging wordt doorgevoerd, terwijl naar zijn mening onvoldoende onderhoud aan de woning wordt uitgevoerd.

Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld, zegt de voorzitter dat de hoorzitting zich uitsluitend zal beperken tot de dienstverlening van de verhuurder. Centraal staat de vraag of de verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem mag worden verwacht. Er wordt niet ingegaan op het verzoek tot huurverlaging of de servicekosten. De Klachtencommissie is op grond van haar klachtenreglement niet bevoegd hierover een uitspraak te doen. Huurder moet zich hiervoor tot de Huurcommissie of de rechter wenden.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Het is een oud gebouw, waar inderdaad sprake is van enige verzakking. Dit is bekend en komt vooral in het historische gedeelte van de binnenstad veel voor.
- Ten aanzien van de bereikbaarheid geeft verhuurder aan dat huurders soms lang moeten wachten aan de telefoon. Alle meldingen worden echter wel geregistreerd en opgevolgd.
- Verhuurder erkent dat reparaties niet altijd even strak of netjes worden uitgevoerd. Gemelde problemen worden volgens haar echter opgepakt; meldingen over ongedierte dat de woning binnenkomt krijgen daarbij direct aandacht.
- Met de oplossingen die momenteel zijn uitgevoerd, kan huurder volgens verhuurder de winter doorkomen en mogelijk zelfs langer.
- Verhuurder heeft veel oud bezit waar sprake is van verzakkingen en scheurvorming. Hier zal verhuurder iets mee moeten doen. Tegelijkertijd blijft er een terugkerende discussie met huurder. Deze is niet tevreden over de geboden oplossingen.
- Er is onderzoek gedaan naar het pand. De onderhoudssituatie wordt meegenomen in de meerjarenplanning. Voor huurders geldt dat reparatieverzoeken moeten worden voorkomen of zo goed mogelijk verholpen. Op korte termijn staan er echter geen constructieve werkzaamheden gepland.
- Verhuurder zal nagaan waar het is misgegaan in de communicatie over de werkzaamheden die de komende periode zullen worden opgepakt.
- Er zijn meerdere keren medewerkers bij de huurder geweest om de meerjarenplanning te bespreken. De verzakingsproblemen zullen de eerstkomende jaren echter niet definitief



worden verholpen. Huurder is het niet eens met de oplossingen die momenteel wel worden geboden.

- Wanneer sprake is van tochtproblemen en verhuurder vindt dat deze bouwtechnisch niet acceptabel zijn, worden deze verholpen. Dat gebeurt bijvoorbeeld door het afdichten en afkitten van openingen.
- Gemelde problemen, zoals bij het grote kozijn, worden opgepakt en verholpen. Verhuurder herkent niet dat huurder al jarenlang te maken zou hebben met enorme gaten en kieren in de kozijnen. Op dit moment zijn alle kozijnen afgekit. Ook worden ze esthetisch aangepakt. Verhuurder is van mening dat er een onjuist beeld van de situatie wordt geschetst en vindt dat jammer.
- Verhuurder vraagt zich ook af of bij dergelijke oude panden altijd duidelijk kan worden vastgesteld wat precies als tocht of als aantasting van het woongenot moet worden beschouwd.
- Verhuurder is bereid om opnieuw bij huurder langs te gaan, maar geeft daarbij aan bang te zijn dat het verschil van inzicht zal blijven bestaan. Verhuurder stelt voor om van dit bezoek en de gemaakte afspraken een schriftelijk verslag op te stellen. Verhuurder zal hierbij dan eveneens een doorkijkje opnemen over de planning en het van aanpak voor de aankomende jaren.

De voorzitter merkt op dat beide partijen het niet eens zijn over de ervaren tocht door huurder.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over door huurder ondervonden tochtproblemen in de woning, waarvoor huurder graag ziet dat verhuurder daar een permanente oplossing voor zoekt, en over de in zijn ogen gebrekkige bereikbaarheid van verhuurder;
- huurder meermaals melding doet van ondervonden tocht in de woning, zonder dat het probleem naar zijn mening daadwerkelijk wordt aangepakt en duurzaam verholpen;
- huurder hierdoor verminderd woongenot ervaart;
- huurder graag ziet dat een onafhankelijke derde partij onderzoek doet naar de staat van zijn woning en dat verhuurder excuses maakt voor deze langlopende kwestie;
- verhuurder stelt adequaat te handelen op iedere door huurder gedane melding;
- verhuurder van mening is dat de tochtproblemen zijn aangepakt;
- verhuurder over de verzakking van de woning heeft toegelicht dat dit een breder probleem betreft waaraan in de toekomst meer projectmatig opvolging zal worden gegeven, maar dat daarmee de nodige tijd gemoeid is;
- verhuurder positief heeft gereageerd op de suggestie van de Klachtencommissie om bij huurder langs te gaan voor opname van de situatie;
- verhuurder heeft toegezegd van deze opname een verslag op te stellen, met eveneens een doorkijk naar de toekomstige plannen voor het pand.



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, gegeven de omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op de actualiteit van zaken, waar het gaat om:

- de door huurder ondervonden tochtproblemen in de woning; en
- in het verlengde daarvan de gevolgen die dat met zich meebrengt voor het woongenot van huurder.

De Klachtencommissie kan op basis van het dossier niet vaststellen wat de bouwtechnische oorzaak van de door huurder ervaren problemen is. Evenmin kan de commissie vaststellen dat sprake is van constructieve gebreken. Wel vindt zij dat, gelet op de duur van de klachten, de terugkerende meldingen en het verschil van inzicht tussen partijen, meer duidelijkheid nodig is over de actuele staat van de woning en de eventueel nog noodzakelijke werkzaamheden.

De Klachtencommissie vindt daarom dat verhuurder er goed aan doet een onafhankelijk bouwkundig onderzoek in te stellen naar de staat van de woning, in het bijzonder naar de door huurder ervaren tochtproblemen, en opvolging te geven aan de eventueel daaruit voortvloeiende aanbevelingen.

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, 22 september 2026
Verzenddatum, 12 oktober 2026