



Advies 2225

Corporatie: Vidomes

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft tijdens deze hoorzitting de bovengenoemde klacht behandeld. Het houden van een hoorzitting waarbij de klager en de woningbouwcorporatie worden uitgenodigd, is gewenst om de commissieleden goed te informeren over de inhoud en de achtergrond van de klacht en de zienswijze van de klager en de woningbouwcorporatie.

#### **Korte omschrijving van de klacht**

De klacht heeft betrekking op de behandeling van een woningruilaanvraag.

#### **Toelichting op de klacht en zienswijze corporatie**

Hiervoor verwijzen wij u naar het bijgevoegde verslag van de hoorzitting.

#### **Overwegingen van de commissie**

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de behandeling van een woningruilaanvraag;
- klager wenst dat de woningruil opnieuw wordt beoordeeld op basis van objectieve criteria zoals de corporatie die communiceerde bij aanvraag van de woningruil op haar website;
- klager aangeeft aan deze objectieve criteria te voldoen en daarnaast stelt dat er sprake is van zwaarwichtige redenen in verband met gezondheid en mantelzorg;
- de corporatie stelt dat de woningruil is afgewezen op basis van leeftijdscriteria voor de woningen die bij nieuwe verhuring zouden gelden en waaraan klagers niet voldoen;
- de corporatie stelt dat de tekst op de website is aangepast naar aanleiding van deze klacht;
- de corporatie stelt dat ze niet op de hoogte was van de door klager genoemde zwaarwichtige redenen met betrekking tot mantelzorg;

#### **Advies**

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.

De commissie is van oordeel dat:

- de woningruilaanvraag opnieuw beoordeeld moet worden;
- dat klagers voldoen aan de criteria voor woningruil op de website van de corporatie zoals die golden bij de aanvraag voor de woningruil alsook ten tijde van de hoorzitting op 3 mei 2022.

*De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.*

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

Hoorzitting, 3 mei 2022

Verzenddatum, 19 mei 2022