



## Advies 202686

De Goede Woning

---

### 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 31 maart 2026 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

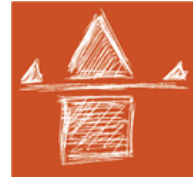
Huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de (digitale) hoorzitting van de Klachtencommissie.

#### Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over het weigeren van een woningruil nadat tijdens de huurperiode het beleid is gewijzigd naar verkoop bij mutatie. Huurder stelt dat zij hierover niet tijdig is geïnformeerd en dat onvoldoende rekening is gehouden met haar persoonlijke situatie. Zij ervaart dat vooral het algemene beleid is toegepast zonder maatwerk.

#### Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder geeft aan dat onvoldoende rekening is gehouden met haar persoonlijke situatie.
- Huurder geeft aan dat de huidige woning (circa 85 m<sup>2</sup>, 3 slaapkamers) niet passend is voor de gezinssituatie, vanwege de kleine slaapkamers en de beperkte bruikbaarheid, onder andere van het balkon door veiligheidsoverwegingen en hoogtevrees op de zesde verdieping.
- Huurder had de woning geaccepteerd met het doel op termijn woningruil toe te passen.
- Huurder meldt dat tijdens de huurperiode het beleid ten aanzien van de woning is gewijzigd in verkoop bij mutatie, waardoor woningruil niet meer mogelijk is. Huurder was hiervan niet vooraf op de hoogte en is hier pas later achter gekomen.
- Huurder ervaart dat zij in een eerder stadium niet is gehoord en dat de communicatie traag en onduidelijk verliep.
- Huurder geeft aan dat sinds een andere medewerker van de corporatie bij de casus betrokken is, het contact is verbeterd en dit meer vertrouwen in een oplossing geeft.
- Huurder verzoekt om maatwerk en medewerking bij het vinden van een passende woning.
- Huurder geeft aan dat woningruil een snellere oplossing is dan reguliere toewijzing. Huurder staat zeven jaar ingeschreven, terwijl voor toewijzing doorgaans een inschrijfduur van circa 13 jaar vereist is.



### Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder geeft aan dat woningruil niet meer mogelijk is vanwege gewijzigd beleid ten aanzien van de woning. De beleidswijziging is na indiening van de woningruilaanvraag met huurder gecommuniceerd.
- Verhuurder geeft aan later betrokken te zijn geraakt bij de zaak en sindsdien actief contact te hebben gehad met huurder, inclusief een huisbezoek.
- Verhuurder onderzoekt momenteel welke mogelijkheden er zijn om huurder te helpen, waaronder alternatieve woningen. Dit proces loopt nog.
- Er wordt aangegeven dat de huidige woning qua oppervlakte passend wordt geacht voor het huishouden (geschikt voor 4–6 personen), waardoor het verlangde maatwerk niet vanzelfsprekend is.
- Verhuurder moet rekening houden met regels en kan niet in alle gevallen afwijken. Eventuele uitzonderingen worden intern beoordeeld.
- Verhuurder wijst erop dat alternatieve woningen mogelijk kleiner zijn qua oppervlakte dan de huidige woning.
- Verhuurder geeft aan mee te willen denken en zoekt naar oplossingen binnen de bestaande kaders, waaronder mogelijk doorstroming.
- Verhuurder denkt dat eventuele misverstanden bij huurder zijn ontstaan door de timing van deze beleidswijziging en de communicatie daarover.

## **2. Beoordeling van de klacht**

### Overwegingen van de Klachtencommissie

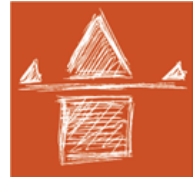
De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op het verzoek van huurder om maatwerk in het toepassen van het beleid van verhuurder;
- huurder de woning aannam met de bedoeling om deze te ruilen voor een meer passende woning voor haar gezin;
- huurder begrijpt dat verhuurder in de tussentijd zijn beleid heeft gewijzigd en dat hierdoor de woning niet meer in aanmerking komt voor woningruil;
- huurder echter verzoekt om het toepassen van maatwerk en het hebben van begrip vanwege de impact die de als beperkte woonruimte ervaren woning heeft op haar gezin;
- huurder verhuurder vraagt om mee te denken en mee te werken aan het vinden van een passende woning met vier slaapkamers;
- verhuurder stelt dat hij handelt volgens het beleid met betrekking tot woningruil;
- verhuurder tijdens de zitting heeft aangegeven dat hij voor zover dat mogelijk is binnen de geldende kaders wil meedenken over het verzoek van huurder.

## **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 verhuurder met het toepassen van het beleid heeft gehandeld zoals in het kader van de dienstverlening van hem verwacht mag worden.



De klachtencommissie waardeert het dat verhuurder wil meedenken met huurder in het vinden van een andere oplossing, maar wijst erop dat maatwerk op zich niet van verhuurder vereist kan worden vanwege de precedentwerking die hier van uit kan gaan.

*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, 26 mei 2026  
Verzenddatum, 12 juni 2026