



Advies 202691

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 19 maart 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

Huurder is van mening dat verhuurder tekort is geschoten in zijn dienstverlening inzake de woningtoewijzing en over de informatievoorziening bij het aangaan van de huurovereenkomst. Huurder heeft daarnaast een aantal ZAV's aangevraagd maar verhuurder geeft geen akkoord daartoe omdat dit bouwkundige aanpassingen zouden zijn.

Korte samenvatting standpunt huurder

- In eerste instantie ontbrak er een handtekening op een document welke aangeleverd moest worden voor de beoordeling van de woningtoewijzing. Er is huurder uitstel verleend tot 12 juni 2025 voor het aanleveren van het juist ondertekende document. Op 11 juni 2025 heeft huurder alles ingediend.
- Vrijdag 13 juni 2026 kreeg huurder te horen dat de documenten niet compleet waren en de woning aan de volgende woningzoekende zou worden toegewezen. Verhuurder had eerder moeten laten weten dat er juiste stukken ontbraken maar huurder heeft die ruimte niet gekregen. Nadat de eerstvolgende kandidaat de woning had afgewezen, kreeg huurder alsnog de woning toegewezen zonder dat zij haar eerdere aanvraag had moet aanvullen met meer documenten. Dat heeft huurder vreemd gevonden.
- Huurder heeft een aantal ZAV's aangevraagd maar van verhuurder geen toestemming gekregen ze uit te voeren, terwijl bij de woningoplevering huurder was medegedeeld dat zij wijzigingen zou kunnen doorvoeren. Volgens huurder waren er geen harde toezeggingen gedaan.
- De informatievoorziening van verhuurder is onvolledig geweest, communicatie verliep structureel zeer traag en er is onduidelijkheid over beleid en besluitpunten van verhuurder.
- Huurder wilde het asbestrapport inzien maar heeft geen inzage gekregen. Huurder wil weten waar de asbest aanwezig was, ook met het oog op eventuele aanpassingen in de woning in de toekomst. Tevens wilde huurder het beleidsdocument inzien waarop verhuurder heeft besloten bepaalde zaken niet te willen oppakken inzake de aangevraagde ZAV. Dat gewijzigde beleid zou zijn ingegaan op 1 september 2025, huurder wil weten welk beleid is gehanteerd want toen had huurder de sleutel al. Eind juli zijn de ZAV-aanvragen ingediend.
- Er is bij het tekenen van de huurovereenkomst gemeld dat er inzage kon worden verkregen in het asbestrapport. Huurder vindt dat dit haar recht is.



- Huurder heeft tijdens de opname van de woning een geluidsopname gemaakt en gemeld dat er melding gemaakt zou worden bij de Huurcommissie over diverse gebreken. Huurder heeft daarbij gezegd onder dwang de huurovereenkomst te ondertekenen. Huurder heeft de woning geaccepteerd omdat ze de woning nodig hadden.
- Er is door verhuurder gemeld dat er nog een controle zou worden gedaan naar een aanwezige pijp die vanuit de badkamer de slaapkamer inloopt. Daar heeft huurder niets meer over gehoord.
- Bij de bezichtigen liep huurder tegen veel zaken aan. Na zoveel jaar vindt huurder dat er recht is op vervanging van een keuken, een badkamer of toilet. Huurder wilde daar duidelijkheid over maar heeft nooit antwoord gekregen van verhuurder.
- Op 25 juli 2025 om 13.00 uur heeft huurder de sleutels ontvangen en om 15.09 uur werd er een gat in de badkamervloer geconstateerd. Huurder kreeg daar de schuld van, maar het gat zat al in de vloer.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Woningzoekenden wordt geïnformeerd alle documenten op orde te hebben om zo snel mogelijk te kunnen muteren en te zorgen voor geen leegstand van woningen.
- De documenten van huurder klopten niet en de woning werd toegewezen aan de eerstvolgende kandidaat. Echter, deze accepteerde de woning niet waardoor huurder wederom in beeld kwam voor de woning.
- Verhuurder had het idee dat de woningtoewijzing naar ieders tevredenheid was.
- Het beleid rondom asbest is niet gewijzigd. De informatie was wellicht op dat moment niet goed beschikbaar.
- Het beleid rondom ZAV-aanvragen is per 1 september 2026 strenger geworden. Dat betrof een interne beleidsaanpassing omdat door te grote aanpassingen aan woningen soms de doorstroming stagneert.
- Het gat in de badkamervloer is door verhuurder hersteld uit coulance.
- Een badkamer, keuken en toilet worden beoordeeld op technische staat. Er is beoordeeld dat vervanging niet nodig was omdat deze voldoen aan de maatstaven van verhuurder.
- De ZAV-aanvragen van huurder zouden ook wellicht afgewezen zijn onder het oude ZAV-beleid dat minder streng was.
- In bepaalde woningen wordt een tweede toilet op de verdieping toegestaan. In deze woning is het afgewezen maar verhuurder is bereid er nog een keer naar te kijken.
- Asbestrapporten worden niet verstrekt aan huurders. Men mag ervanuit gaan dat een woning veilig wordt opgeleverd en de asbest weg is. Er wordt bij verhuur een formulier beschikbaar gesteld om eventuele aanwezigheid van asbest te melden. Als dat in dit geval niet is gedaan, kan verhuurder er alsnog nog naar kijken.
- Verhuurder noemt waar op de website informatie staat over ZAV aanvragen.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht ziet op verschillende kwesties maar dat de gemeenschappelijk deler van die kwesties is dat verhuurder tekort is geschoten in de dienstverlening jegens huurder;
- huurder klaagt over de informatievoorziening bij het aangaan van de huurovereenkomst;
- huurder meende alle stukken aan verhuurder te hebben toegestuurd maar verhuurder zich op het standpunt stelde dat een aantal stukken ontbrak maar niet aangaf welke



stukken het betrof. Uiteindelijk heeft verhuurder na het sluiten van de huurovereenkomst alsnog de ontbrekende stukken aan huurder verstrekt;

- huurder bij aanvang van de huurovereenkomst ook informatie heeft gevraagd over de ouderdom van de badkamer, de keuken en het toilet;
- op dit punt verhuurder geen of weinig informatie heeft verschaft;
- de klacht betrekking heeft op de onmogelijkheid van huurder om inzage te krijgen in de asbestsanering;
- huurder heeft gevraagd om het asbestrapport dan wel om te mogen weten waar in de woning asbest aanwezig is/was;
- verhuurder deze informatie tot op de dag van de zitting niet heeft verstrekt;
- de klacht betrekking heeft op de afwijzing van verschillende ZAV-aanvragen;
- verhuurder de ZAV-aanvragen heeft afgewezen onder de algemene noemer dat de aanvragen een bouwkundig karakter hebben;
- huurder heeft gevraagd om een andere toelichting, mede in verband met het gewijzigde ZAV-beleid van verhuurder, maar niet heeft gekregen;
- de klacht betrekking heeft op een gat in de badkamervloer bij aanvang van de huurovereenkomst;
- huurder stelt dat dit gat aanwezig was bij aanvang van de huurovereenkomst maar verhuurder dit heeft betwist.

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 de informatieverstrekking van verhuurder niet tijdig en niet volledig is geweest. Zo heeft verhuurder geen informatie verschaft over asbest. Het is gebruikelijk in een woning een asbestkaart achter te laten met informatie over mogelijke asbest in de woning. Deze kaart was niet aanwezig. Evenmin heeft verhuurder inzicht geboden in het beleid rondom ZAV aanvragen. Uit het oogpunt van dienstverlening had dit wel op de weg van verhuurder gelegen.

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.

Namens de behandelende kamer,

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, 2 juni 2026
Verzenddatum, 22 juni 2026

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland
Postbus 610
3300 AP Dordrecht
085-2100244 | www.kcwzh.nl

