



Advies 202728

Trivire

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 1 juli 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 13 augustus 2025 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 is omgegaan met het verzoek van huurder om intern te verhuizen, waarmee verhuurder in het verleden onder voorbehoud had ingestemd. Huurder stelt dat zij niet tijdig en duidelijk is geïnformeerd over de latere beleidswijziging en vindt dat onvoldoende rekening is gehouden met de aanhoudende overlast die voor haar aanleiding was om te willen verhuizen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Er heeft buurtbemiddeling plaatsgevonden naar aanleiding van de dor huurder ervaren overlast, maar dit heeft helaas niet tot een bevredigend resultaat geleid.
- Huurder had op basis van de brief van 11 oktober 2022 de verwachting dat zij, zodra binnen haar woongebouw een passende vergelijkbare woning beschikbaar zou komen, voor interne verhuizing in aanmerking zou komen. Verhuurder was destijds namelijk onder voorbehoud met haar verzoek akkoord gegaan. Huurder is nadien niet tijdig op de hoogte gesteld dat deze mogelijkheid niet langer bestond als gevolg van een beleidswijziging.
- Huurder wil graag onderscheid maken tussen de verschillende onderdelen van haar klacht. Haar klacht gaat vooral over het gewijzigde beleid van verhuurder, waarvan zij niet tijdig op de hoogte is gesteld.
- Volgens verhuurder stond de mogelijkheid tot interne doorstroming al enige tijd *on hold*. Huurder is hier echter pas later over op de hoogte gesteld.
- Verhuurder heeft tegenover huurder erkend dat de communicatie hier niet altijd tijdig en heel duidelijk over is geweest.
- Huurder wil graag weten wat de late communicatie over de beleidswijziging voor haar voor gevolgen heeft gehad.
- Op 12 juli 2024 werd voor een vergelijkbare woning geadverteerd. Huurder heeft daar op basis van de eerdere akkoordverklaring van verhuurder op gereageerd. Huurder werd telefonisch echter meegedeeld dat een verhuizing op dat moment niet mogelijk was. Daarbij is niet gemeld dat de regeling voor interne verhuizingen was gewijzigd. Ook is niet gemeld dat de eerdere toezegging niet langer zou gelden. Huurder is vervolgens pas op 23 september 2025 geïnformeerd over de beleidswijziging.
- Huurder voelt zich door de late berichtgeving over de beleidswijziging benadeeld.



- Huurder is nooit geïnformeerd over het bestaan van een lijst waarop huurders konden worden ingeschreven om in aanmerking te komen voor een interne verhuizing.
- Doordat huurder niet tijdig over de beleidswijziging is geïnformeerd, heeft zij naar haar mening niet tijdig kunnen reageren op andere beschikbare woningen.
- Huurder ervaart de communicatie vanuit verhuurder als onvoldoende en stelt dat zij hierdoor nadeel heeft ondervonden.
- Huurder wil graag duidelijkheid over het moment waarop het gewijzigde beleid daadwerkelijk is ingevoerd.
- Daarnaast wil huurder weten welke gevolgen het niet tijdig informeren over deze beleidswijziging voor haar heeft en of verhuurder hier geen rekening mee had moeten houden.

Ten aanzien van de reikwijdte van wat tijdens de zitting zal worden behandeld, geeft de voorzitter aan dat de beoordeling zich zal beperken tot de dienstverlening van de verhuurder. Daarbij staat centraal de vraag of verhuurder heeft gehandeld zoals, gelet op de omstandigheden, redelijkerwijs van haar mocht worden verwacht. Deze afbakening volgt uit het klachtenreglement van de Klachtencommissie.

Strafrechtelijke kwesties vallen buiten de bevoegdheid van de Klachtencommissie. Voor dergelijke zaken dient huurder zich tot de politie te wenden. Ook de door huurder ervaren overlast wordt niet als zelfstandig klachtonderdeel inhoudelijk beoordeeld, nu hierover reeds met behulp van een derde partij buurtbemiddeling heeft plaatsgevonden. De overlast vormt wel de achtergrond van het verzoek van huurder om intern te verhuizen en kan in zoverre bij de beoordeling van de dienstverlening van verhuurder worden betrokken.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

Tijdens de hoorzitting geeft verhuurder aan dat in het dossier informatie lijkt te zijn opgenomen die betrekking heeft op een andere bewoner. Hoewel de inhoud op onderdelen overeenkomsten vertoont, betreft dit volgens verhuurder niet de juiste zaak. Verhuurder geeft aan dat de hoorzitting wat haar betreft desondanks kan worden voortgezet.

Omdat tijdens de hoorzitting nieuwe informatie naar voren komt over de inhoud van het dossier, wordt de hoorzitting tijdelijk geschorst. Na hervatting deelt de voorzitter mee dat de hoorzitting wordt voortgezet, omdat voldoende duidelijkheid bestaat om de klacht op basis van de beschikbare stukken en de tijdens de zitting gegeven toelichting te beoordelen.

- Verhuurder merkt op dat er zaken door elkaar worden gehaald. Er lijkt een ander dossier of een andere zienswijze bij deze zaak te zijn betrokken. Hoewel de inhoud grotendeels hetzelfde is, betreft het een andere bewoner. Verhuurder geeft aan dat de hoorzitting wat hem betreft kan doorgaan.

Omdat de Klachtencommissie tijdens de hoorzitting nieuwe informatie ontvangt over de inhoud van het dossier, wordt de hoorzitting tijdelijk geschorst. Na hervatting van de hoorzitting meldt de voorzitter aan huurder dat de hoorzitting doorgang zal vinden. De voorzitter vindt dat er voldoende duidelijkheid is om op basis van de beschikbare stukken een advies aan verhuurder uit te brengen.

- Verhuurder zegt dat de beleidswijziging tegen de juiste achtergrond moet worden gezien. Verhuurder hield een lijst bij van huurders die in aanmerking wilden komen voor een interne verhuizing.
- Begin 2025 heeft verhuurder intern het beleid voor interne verhuizingen geëvalueerd. Naar aanleiding daarvan is het beleid gewijzigd. Op 23 september 2025 zijn de bewoners hierover geïnformeerd.



- Naar aanleiding van een reactie van huurder in 2026 over de mogelijkheden van verhuizing en woningruil heeft verhuurder laten weten dat het niet meer mogelijk was om met voorrang in aanmerking te komen voor een interne verhuizing.
- Een interne verhuizing is via maatwerk nog wel mogelijk. Hiervoor dient echter wel een medische aanleiding te zijn. Een dergelijke aanvraag verloopt via de reguliere route en wordt vervolgens getoetst.
- Verhuurder zegt dat er wellicht een overgangsregeling had kunnen worden getroffen. Gezien de aanleiding voor zijn beleidswijziging is daar echter niet voor gekozen. Verhuurder begrijpt dat de beleidswijziging voor een huurder pijnlijk kan zijn. Er is echter sprake van een maatschappelijk dilemma waarmee verhuurder wordt geconfronteerd.
- Huurder en verhuurder verschillen daarnaast van mening over de te volgen route bij de ervaren overlast. Volgens verhuurder is een interne verhuizing daarvoor niet de oplossing. Hier moet een andere route worden gevolgd. Voor huurder bood deze route echter geen oplossing. Bij iedere overlastsituatie wordt beoordeeld wat nodig is. Dat gebeurt op basis van de vastgestelde feiten en omstandigheden.
- Verhuurder zegt dat alle benodigde stappen en procedures zijn doorlopen. In de onderhavige kwestie gaat het er volgens verhuurder vooral om dat huurder vindt dat zij niet tijdig is geïnformeerd over de wijziging van het beleid.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over de volgens huurder niet tijdig gecommuniceerde beleidswijziging voor interne doorverhuizing en de gevolgen die dat heeft voor huurder;
- huurder kort na het betrekken van haar woning verhuurder heeft verzocht intern door te kunnen verhuizen naar een andere woning, waar huurder een bevestigend antwoord op gekregen van verhuurder;
- huurder in 2024 heeft gereageerd op een vrijgekomen woning en daarbij naar de eerdere bevestiging van verhuurder heeft verwezen, maar volgens verhuurder een verhuizing op dat moment niet mogelijk was;
- verhuurder heeft toegelicht dat de mogelijkheid tot interne doorstroming vanwege de schaarste op de woningmarkt en de huisvesting van onder meer urgente woningzoekenden en herhuisvestingskandidaten reden is geweest tot het doen wijzigen van zijn beleid;
- verhuurder, in het verlengde van het voorgaande punt, betrokken huurders hierover schriftelijk heeft geïnformeerd;
- verhuurder te kennen heeft gegeven dat aan de eerdere bevestiging geen onvoorwaardelijk recht op interne verhuizing kon worden ontleend en dat het haar vrijstond het beleid te wijzigen.

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, gegeven de omstandigheden van het geval, verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem vanuit zijn dienstverlening verwacht mag worden.



Voor het overige merkt de Klachtencommissie op dat het deel van de klacht dat ziet op de door huurder over de ervaren overlast van haar bovenburen, deze niet ontvankelijk is op grond van art. 5 lid 1 onderdeel j van haar Klachtenreglement. Deze kwestie is reeds betrokken geweest bij een traject van buurtbemiddeling door een onafhankelijke derde.

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