RKWH

Jaarverslag **2024**

Regionale
Klachtencommissie
Woonruimteverdeling
Haaglanden

Voorwoord

Voor u ligt her jaarverslag 2024 van de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden (RKWH).

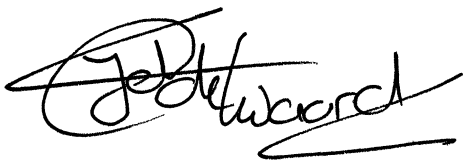
Per juli 2024 heb ik het voorzitterschap van deze commissie op mij genomen. Met veel plezier heb ik met het ervaren team een aantal verzoekschriften behandeld. Overduidelijk daarbij zijn de effecten van het gebrek aan betaalbare sociale huurwoningen in Nederland. Woningzoekenden vertellen ons meer dan eens schrijnende verhalen.

Dat daarbij spelregels horen t.a.v. woonruimteverdeling die strikt worden gevolgd is logisch, gezien het grote belang voor alle woningzoekenden. Wel zien wij dat corporaties niet altijd vastleggen hoe zij in individuele gevallen tot een oordeel t.a.v. de toewijzing of afwijzing zijn gekomen. Naar de mening van de commissie moet dit oordeel altijd op een gestructureerde wijze schriftelijk worden vastgelegd, zodat het navolgbaar en controleerbaar is voor de woningzoekende. Er kan daar dan ook bij een klacht geen misverstand over ontstaan.

De commissie ziet het aantal verzoekschriften ten opzichte van 2023 ook in 2024 verder dalen na de eerdere daling in 2023. Naar aanleiding van de daling in 2023 is dit jaar onderzocht of er een duidelijke oorzaak kan worden gevonden voor deze daling. Wij hebben deze samen met SVH niet gevonden. Wel geeft SVH aan eerst nog zelf kritisch naar klachten te kijken voordat woningzoekenden worden doorverwezen. Ook bij corporaties is er in de afgelopen jaren meer aandacht gekomen voor de afhandeling van klachten. Het voorgaande zou zomaar een oorzaak kunnen zijn van de vermindering van het aantal bij de commissie ingediende klachten. Een goede zaak naar de mening van de commissie.

Wel hecht de commissie aan haar laagdrempelige bereikbaarheid. Daarom is ook in 2024 bekeken of de vindbaarheid van de commissie op orde is en zijn naar aanleiding van de constateringen enkele vermeldingen bijgewerkt of toegevoegd.

Bij vragen of opmerkingen over dit jaarverslag of het werk van de commissie kunt u contact opnemen met ons secretariaat.



Jelle de Waard MSc. MRE
Voorzitter RKWH

Inhoudsopgave

Voorwoord 2
Over de klachtencommissie 4
Plaats van de commissie binnen de woonruimteverdeling 4
Taak van de commissie 4
Werkwijze van de commissie 4
Samenstelling van de commissie 4
Het secretariaat 5
Positionering 5
Financiën 5
Privacy 6
Het proces van klachtenbehandeling 7
De klachten 8
Klachten en cijfers woonruimteverdeling 8
Verdeling over maanden 9
Woonplaats klagers 9
Ontvankelijk vs. niet-ontvankelijk 9
Onderwerp en klachten 10
Verdeling over corporaties 11
Gebruik artikel 16 12
Ontvankelijke klachten 12
Behandelde ontvankelijke klachten uit 2024 14
Na de uitspraak 18
Doorlooptijd 19
Aanbevelingen 20
Corporaties en Woonnet Haaglanden 20
Gemeenten 21

Over de klachtencommissie

De commissie behandelt klachten over de toepassing en uitvoering van de regels voor woonruimteverdeling door de aangesloten corporaties of Woonnet Haaglanden.

Plaats van de commissie binnen de woonruimteverdeling

De corporaties in Haaglanden werken sinds het midden van de jaren negentig gezamenlijk in één woonruimteverdelingssysteem. Daarbij gelden voor alle corporaties dezelfde, onderling afgesproken, spelregels. De gemeenten stemmen hun huisvestingsverordeningen op elkaar af en deze zijn dan ook in de hele regio vrijwel gelijk.

Tegen deze achtergrond van samenwerking en afstemming is het niet meer dan logisch dat er in de regio één klachtencommissie is waar woningzoekenden terecht kunnen met klachten over de uitvoering van de woonruimteverdeling. Sinds 1 januari 2017 vervult de RKWH deze rol.

Taak van de commissie

De klachtencommissie ziet erop toe dat de corporaties en Woonnet Haaglanden zich houden aan de geldende regelgeving en afspraken over de woonruimteverdeling in de regio Haaglanden. De belangrijkste regelgeving in dit verband bestaat uit de gemeentelijke huisvestingsverordeningen, de Huisvestingswet, de Woningwet en het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (Btiv). Verder weegt de commissie aan de Spelregels Woonruimteverdeling van de gezamenlijke corporaties in Haaglanden en de inschrijfvoorwaarden van Woonnet Haaglanden. Voor haar eigen functioneren heeft de commissie daarnaast te maken met het Reglement Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling.

Werkwijze van de commissie

Voor de manier van werken van de commissie is het Reglement Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling leidend. Het reglement is voor iedereen in te zien op de website van de klachtencommissie https://rkwh.nl/.

In 2024 is de klachtencommissie zeven keer bijeengeweest om klachten te bespreken. Daarnaast was er een plenaire bijeenkomst. De meeste bijeenkomsten worden digitaal gehouden via Microsoft Teams. De commissie vindt dat deze manier van werken voordelen heeft doordat er bespaard wordt op reiskosten en -tijd, zowel voor klagers en corporaties als voor de commissieleden zelf.

Samenstelling van de commissie

De commissie bestaat uit vier leden en een voorzitter. Om de onafhankelijkheid van de commissie te waarborgen, mogen leden niet werkzaam zijn bij een corporatie in de regio Haaglanden, bij SVH of bij een gemeente in de regio. Leden van de klachtencommissie worden benoemd door een benoemingscommissie bestaande uit vijf leden: één lid namens SVH, één namens de aangesloten corporaties, één namens de huurdersorganisaties van de aangesloten corporaties, één namens de gemeenten in de regio Haaglanden en één namens de commissie. SVH en de aangesloten corporaties bewaken de continuïteit van de commissie.

De leden nemen roulerend plaats wanneer er een zitting wordt gehouden. Ter zitting bestaat de commissie uit een voorzitter en twee leden. De voorzitter en de secretaris zijn altijd aanwezig bij een zitting. De andere leden rouleren, waarbij steeds twee leden aanwezig zijn. In 2023 heeft de commissie uit haar midden ook een vicevoorzitter gekozen, die de voorzitter bij afwezigheid kan vervangen.

Volgens het reglement van de klachtencommissie worden de leden en de voorzitter benoemd voor een periode van drie jaar. Na het verstrijken van die periode mogen zij maximaal één keer worden herbenoemd voor nogmaals drie jaar.

Op 31 december 2024 bestaat de commissie uit de volgende leden:

Naam	Functie	Termijn 1e benoeming		Termijn 2e benoeming	
dhr. J. de Waard	Voorzitter	01-08-2024	31-07-2027		
mevr. I. Burgers	Commissielid	01-01-2021	31-12-2023	01-01-2024	01-01-2027
dhr. G. den Ouden	Commissielid	01-02-2023	31-01-2026		
mevr. Q. Renleo	Commissielid	01-07-2022	30-06-2025		
dhr. J. van der Wilk	Vicevoorzitter/lid	01-01-2021	31-12-2023	01-01-2024	01-01-2027

Het secretariaat

SVH ondersteunt de commissie met een secretariaat dat de noodzakelijke werkzaamheden verricht. Het secretariaat maakt geen deel uit van de commissie. De secretaris is formeel in dienst van Maaskoepel federatie van woningcorporaties in de regio Rotterdam en wordt op detacheringsbasis door SVH ingehuurd voor het werk voor de klachtencommissie. Het secretariaat wordt functioneel aangestuurd door de voorzitter van de klachtencommissie.

Voor de secretariaatsfunctie is acht tot tien uur per week beschikbaar. In de praktijk is dit ook ongeveer het aantal uren dat nodig is om de taken van het secretariaat goed te vervullen.

Positionering

In de afgelopen jaren is veel aandacht uitgegaan naar de positionering van de RKWH. Tot en met 2022 had de RKWH geen eigen website, maar slechts een doorverwijzing op een pagina van de website van Woonnet Haaglanden. De eigen online omgeving van de RKWH (https://rkwh.nl/) werd begin januari 2023 gelanceerd. Hierop kunnen woningzoekenden zien hoe de commissie hun klachten behandelt en kunnen zij via een formulier hun klacht over de woonruimteverdeling indienen.

Financiën

De loonkosten van het secretariaat en de overige kosten van de commissie worden betaald door SVH.

De commissieleden ontvangen een vergoeding per bijgewoonde vergadering. De vergoedingen bedragen € 100 per bijgewoonde vergadering voor leden en € 125 voor de voorzitter. Daarnaast ontvangt de voorzitter een uurvergoeding van € 50 voor activiteiten buiten de vergaderingen om. Dit laatste geldt sinds 2023 ook voor de vicevoorzitter. Voor het afhandelen van een verzetszaak, ontvangen de leden sinds 2023 € 25.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de kosten in 2024.

Kosten hosting website	€	151,87
Kosten digitale werkomgeving	€	720,00
Declaraties commissieleden	€	3.912,50
Kosten secretariaat	€	21.533,86
Totaal kosten		

Privacy

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Dit heeft ook gevolgen gehad voor de werkwijze van de commissie. Om te voldoen aan de eisen van de AVG beschikt de klachtencommissie over een beschermde omgeving. Waar deze voorheen binnen de omgeving van SVH viel, is er in 2023 voor gekozen de omgeving van de RKWH volledig te scheiden van de omgeving van SVH. Sinds augustus 2023 heeft de RKWH een eigen beschermde omgeving, waartoe alleen de commissieleden en de secretaris toegang hebben.

In 2019 is bovendien een privacy-convenant opgesteld, dat is ondertekend door alle commissieleden en door de directeur van SVH/Woonnet Haaglanden.

Sinds 2023 is er eveneens een aanpassing in de werkwijze wanneer een klacht niet-ontvankelijk verklaard wordt, omdat hij nog niet is ingediend bij de corporatie of Woonnet Haaglanden. Volgens het Reglement van de commissie stuurt het secretariaat de klacht in dat geval door naar de betreffende organisatie. In het kader van AVG is dit niet wenselijk. De secretaris wijst nu de klagende partij de juiste weg en vermeldt daarbij de gelegenheid alsnog een klacht bij de commissie in te dienen wanneer partijen er samen niet uitkomen.

Het proces van klachtenbehandeling

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:

- via een online klachtenformulier, dat te vinden is op de website van de RKWH;
- per e-mail;
- per brief.

In de praktijk komen vrijwel alle klachten binnen via het online klachtenformulier.
Een klacht komt binnen bij het secretariaat van de commissie. Daar wordt in eerste instantie gekeken naar:

- Is het een klacht?
- Gaat de klacht over de woonruimteverdeling door een van de aangesloten corporaties en/of Woonnet Haaglanden?
- Is de klager woningzoekende?
- Is de klacht al ingediend bij de partij waarover de klacht gaat?

Afhankelijk van het antwoord op deze vragen wordt bepaald of de klacht ontvankelijk is en inhoudelijk behandeld moet worden. De klager krijgt daarvan bericht.

De voorzitter heeft de secretaris gemandateerd om een aantal categorieën van klachten op grond van artikel 16 niet-ontvankelijk te verklaren:

a) klachten die geen betrekking hebben op de uitvoering van de woonruimteverdeling door de aangesloten corporaties of Woonnet Haaglanden (artikel 13, 2e lid onder a. van het Reglement)
b) klachten die nog niet zijn ingediend bij de instantie tegen wie de klacht zich richt (artikel 13, 2e lid onder d. van het Reglement)
c) klachten die geen klacht zijn, maar een vraag om informatie.
d) klachten over technische zaken, zoals het niet kunnen inloggen.

Het secretariaat houdt apart bij welke klachten in mandaat niet-ontvankelijk verklaard zijn en legt daarover verantwoording af. Verderop in dit jaarverslag is een overzicht opgenomen.

De secretaris legt van ontvankelijke klachten een uitgebreid dossier aan. Hiervoor wordt onder meer gebruik gemaakt van gegevens uit het woonruimteverdelingssysteem en wetgeving. Verder wordt informatie opgevraagd bij beide partijen. De secretaris deelt de klacht met de partij waarover wordt geklaagd (de verweerder). Deze krijgt de mogelijkheid te reageren op de klacht richting de commissie.

De klacht wordt daarna besproken in een overleg tussen de secretaris, de voorzitter en de vicevoorzitter. Wanneer geconcludeerd wordt dat de klacht kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk niet gegrond is, heeft de voorzitter de mogelijkheid om daarover op grond van artikel 16 van het reglement een uitspraak te doen. De klager krijgt daarvan bericht en wordt gewezen op de mogelijkheid om tegen de uitspraak van de voorzitter in verzet te komen bij de voltallige commissie.

Als de secretaris en de voorzitter van mening zijn dat een klacht geschikt is voor inhoudelijke behandeling, wordt deze geagendeerd voor bespreking in de commissie.

Wanneer de commissie besluit partijen uit te nodigen voor een zitting, krijgen beide partijen gelegenheid hun visie op de klacht te geven en te verdedigen.

Wanneer de commissie besluit partijen uit te nodigen voor een zitting, dan is dat in het kader van hoor- en wederhoor. Ook kan het zijn dat de schriftelijke informatie die is ingebracht nog vragen openlaat. Een mondelinge toelichting van partijen op een zitting kan helpen die vragen te beantwoorden en daarmee bijdragen aan een beter onderbouwde uitspraak van de commissie. De commissie kan afzien van een hoorzitting wanneer deze van mening is dat de schriftelijke informatie een duidelijk beeld geeft en het horen van partijen geen toegevoegde waarde zal hebben.

Na eventueel partijen gehoord te hebben, bespreekt de commissie in beslotenheid de klacht en komt tot een uitspraak. Partijen krijgen uiterlijk vier weken na de zitting schriftelijk bericht over de uitspraak van de commissie. In de uitspraak wordt het juridisch kader van de klacht opgenomen, met een verwijzing naar de van toepassing zijnde artikelen in wet- en regelgeving.

De uitspraken zijn bindend voor beide partijen, met dien verstande dat de klager altijd nog de mogelijkheid heeft om zich na een uitspraak van de klachtencommissie te wenden tot de burgerlijke rechter. Voor zover bekend bij de commissie is het nog niet voorgekomen dat een klager zich na een uitspraak van de klachtencommissie gewend heeft tot de rechter.

De commissie streeft ernaar het hele traject van ontvangst van de klacht tot het verzenden van de uitspraak binnen zes weken af te ronden.

De klachten

Klachten en cijfers woonruimteverdeling

In 2024 heeft de commissie 78 verzoekschriften ontvangen (142 in 2023). Daarnaast zijn drie klachten behandeld die in 2023 waren ingediend. Het overgrote deel van de binnengekomen klachten was niet-ontvankelijk en is niet inhoudelijk behandeld (zie onder Ontvankelijk of niet-ontvankelijk).

Om het aantal klachten in perspectief te kunnen plaatsen, geven we hier eerst wat cijfers over de woonruimteverdeling in Haaglanden:

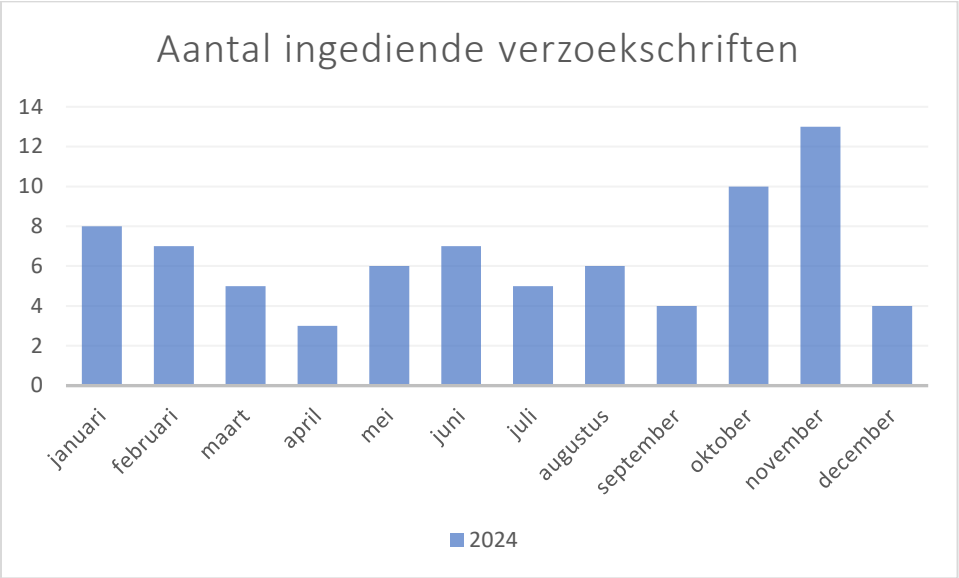
	2023:	*2024:*
aantal verhuringen door corporaties (sociale huur, excl. vrije sector)	*8.648*	*7.880*
ingeschreven woningzoekenden op 1 januari	*178.417*	*190.913*
ingeschreven woningzoekenden op 31 december	*190.913*	*206.000*
jaarlijkse verlengingen	*149.214*	*171.647*
totaal aantal advertenties	*5.897*	*5.454*
totaal aantal reacties op advertenties	*2.031.809*	*2.197.585*
aantal reacties op advertenties per daadwerkelijke verhuring	*345*	*403*

Wanneer we het aantal klachten, en in het bijzonder het aantal gegronde klachten afzetten tegen de totalen van de woonruimteverdeling in Haaglanden, vindt de commissie dat de woonruimteverdeling in Haaglanden over het algemeen goed functioneert.

Dit neemt niet weg dat elke afzonderlijke klacht voor de betrokkenen ingrijpend kan zijn en het dus verdient om serieus onderzocht te worden.

Verdeling over maanden

Onderstaande tabel laat zien hoe de verdeling is van de binnengekomen klachten over de maanden van het jaar.



Aantal ingediende klachten per maand

Woonplaats klagers

Van de binnengekomen klachten kwamen er 70 (90%) van woningzoekenden uit een van de gemeenten in Haaglanden. Daarnaast waren er nog enkele klachten in behandeling uit het voorgaande jaar. De woonplaats van die klagers is opgenomen in het jaarverslag van 2023.

Gemeente	Aantal klachten	Aantal verhuringen
Delft	**6**	1180
Den Haag	**45**	3683
Leidschendam / Voorburg	**4**	472
Midden Delfland	**2**	85
Pijnacker / Nootdorp	**0**	265
Rijswijk	**3**	422
Wassenaar	**1**	161
Westland	**3**	603
Zoetermeer	**6**	1009
Buiten Haaglanden	**8**	

Woonplaats klagers

Ontvankelijk vs. niet-ontvankelijk

Voordat de commissie een klacht inhoudelijk in behandeling neemt, wordt eerst beoordeeld of deze ontvankelijk is. Doorgaans wordt deze beoordeling uitgevoerd door de secretaris, in overleg met de (plaatsvervangend) voorzitter. Bij twijfel over de ontvankelijkheid wordt de hele commissie betrokken bij deze beoordeling.

Volgens artikel 13 van het reglement is een klacht niet-ontvankelijk als:

a) de klacht geen betrekking heeft op de uitvoering van de woonruimteverdeling door de aangesloten corporaties of Woonnet-Haaglanden;
b) klager geen woningzoekende is in de zin van het reglement;
c) klager niet rechtstreeks in zijn belang is getroffen door het handelen of nalaten als bedoeld onder a;
d) de klacht nog niet of minder dan zes weken geleden is ingediend bij de corporatie/Woonnet-Haaglanden zelf. Indien de klacht langer dan zes weken bij de corporatie/Woonnet-Haaglanden in behandeling blijft, kan de commissie op verzoek van de klager de klacht zonder meer in behandeling nemen;
e) er sinds het tijdstip waarop de klacht betrekking heeft meer dan een jaar is verstreken;
f) de zaak waarop de klacht betrekking heeft aanhangig is of is geweest bij de burgerlijke rechter, bij een gemeentelijke beroep- en/of bezwaarcommissie of bij een vergelijkbare bevoegde instantie;
g) er tegen het besluit of handeling waartegen de klacht zich richt een andere administratieve rechtsgang openstaat of heeft gestaan;
h) de klacht reeds door de commissie is behandeld en er een uitspraak is geweest.

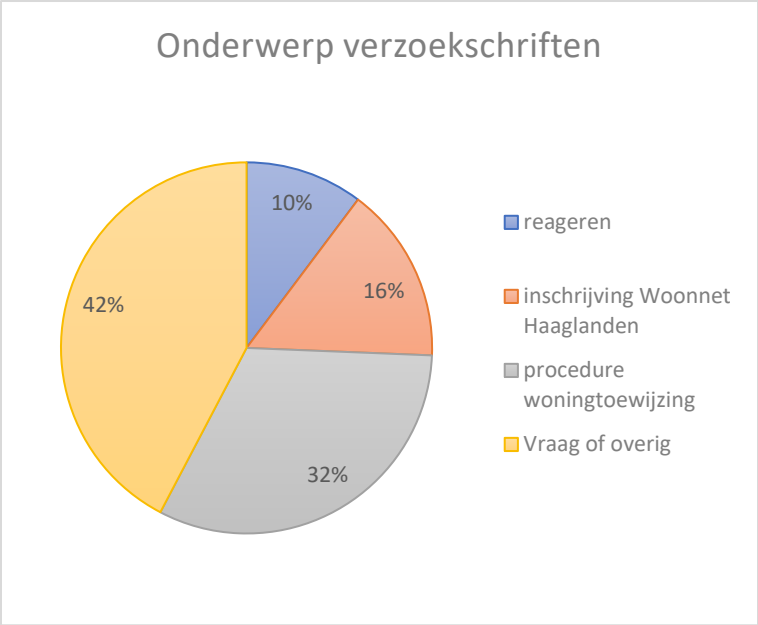
Van de 81 behandelde klachten in 2024 (waarvan drie ingediend in 2023) zijn er 64 (79%) niet-ontvankelijk verklaard. De reden voor niet-ontvankelijkheid was in de meeste gevallen dat de klacht geen klacht was over de woonruimteverdeling (bijvoorbeeld een huurdersklacht), of dat de klacht nog niet was ingediend bij de organisatie waarop de klacht betrekking had.

Niet-ontvankelijke klachten	
	2024
behandelde klachten	81
aantal niet-ontvankelijk	64
percentage niet-ontvankelijk	79 %

Onderwerp en klachten

De binnengekomen klachten kunnen worden onderverdeeld in categorieën. De meeste klachten in 2024 betroffen huurdersklachten. Deze kunnen door de commissie niet worden behandeld.
De klagers zijn voor zover mogelijk doorverwezen. Het lijkt een trend dat de klachten die de commissie ontvangt meer divers zijn en voor een steeds groter deel niet passen binnen de kaders die de commissie gesteld zijn. Mogelijk zijn de juiste wegen voor klagers om te bewandelen in alle verscheidende klachtenprocedures te ingewikkeld of diffuus.

Verder heeft de commissie de afgelopen jaren een stijging waargenomen in het aantal verzoeken om een woning of hulp om aan een woning te kunnen komen, wat duidt op de toenemende krapte op de woningmarkt. Deze verzoekschriften worden geschaard onder de categorie ‘vraag of overig’.
De klachten over de inschrijving bij Woonnet Haaglanden, gingen voornamelijk over de inschrijfduur.



Verdeling over corporaties

Over de ene corporatie ontvangt de commissie vaker klachten dan over de andere corporatie. Dit zegt niet automatisch iets over de kwaliteit van het werk dat de corporatie levert waar het gaat om woonruimteverdeling. Ook factoren als aantal verhuringen, vindbaarheid, doorverwijzing en juiste, volledige en correcte communicatie richting woningzoekenden spelen hierin een rol.

Klacht tegen				
	Ontvankelijk	(Nog) niet bepaald	Niet-ontvankelijk	totaal
Arcade			2	2
De Goede Woning			2	2
Duwo			2	2
Haag Wonen	1		5	6
Habion				0
Hof Wonen (voorheen Vestia)	1		5	6
Mooiland	1		3	4
Rijswijk Wonen			1	1
Rondom Wonen	1		1	2
Staedion	2		11	13
Stedelink (voorheen Vestia)				0
Vidomes			2	2
Wassenaarsche Bouwstichting				0
Willibrordus Wassenaar			1	1
Wonen Midden Delfland			2	2

Wonen Wateringen		1	2	3
Woonbron	1		3	4
Wooninvest			4	4
Woonzorg Nederland				0
Woonnet Haaglanden	5	1	16	22
gemeenten				**0**
Niet bekend/ niet te plaatsen		1	1	2
TOTAAL	**12**	**3**	**63**	**78**

Klachten per organisatie

Gebruik artikel 16

Artikel 16 van het reglement geeft de voorzitter van de commissie de bevoegdheid om te beslissen dat een klacht kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk niet gegrond is. De klager heeft de mogelijkheid om tegen deze beslissing van de voorzitter in verzet te komen bij de voltallige commissie.

In 2024 heeft de voorzitter dertien keer gebruik gemaakt van deze bevoegdheid (43 keer in 2023). Twee keer heeft een klager tegen de beslissing van de voorzitter verzet aangetekend bij de voltallige commissie. De commissie heeft eenmaal het verzet gehonoreerd en de klacht in behandeling genomen. Dit leidde uiteindelijk niet tot een andere uitspraak. Eenmaal is het verzet afgewezen en werd de beslissing van de voorzitter gehandhaafd.

Zoals eerder vermeld, heeft de voorzitter de bevoegdheid om klachten niet-ontvankelijk te verklaren voor een aantal categorieën klachten gemandateerd aan de secretaris. Van deze bevoegdheid heeft de secretaris 52 keer gebruik gemaakt in 2024 (152 keer in 2023). Onderstaande tabel laat zien wat de redenen waren van het in mandaat niet-ontvankelijk verklaren van klachten.

Reden niet-ontvankelijk in mandaat	Aantal
a. de klacht heeft geen betrekking op de woonruimteverdeling	24
b. de klacht is nog niet ingediend bij de organisatie waartegen de klacht zich richt	23
c. het is geen klacht, maar een verzoek om informatie	5
d. de klacht gaat over technische zaken (inloggen etc.)	0
Totaal	**52**

Ook wanneer een klacht in mandaat niet-ontvankelijk verklaard wordt, wijst het secretariaat de klager op de mogelijkheid om verzet aan te tekenen bij de klachtencommissie. In 2024 is er geen verzet aangetekend op een in mandaat niet-ontvankelijk verklaarde klacht.

Ontvankelijke klachten

Van de ontvankelijke klachten heeft de commissie er dertien inhoudelijk behandeld. Daarvan is er één gegrond verklaard en zes (kennelijk) ongegrond. Van één klacht is het dossier gesloten omdat de klager niet meer reageerde op verzoeken om informatie. Twee klachten werden ingetrokken en drie klachten zijn aan het einde van 2024 nog in behandeling.

Ontvankelijke klachten naar afhandeling

	alsnog opgelost tussen partijen	Intrekking klacht	gegrond	kennelijk ongegrond	niet gegrond	deels gegrond	dossier gesloten	nog in behandeling	totaal	(nog) niet bepaald of ontvankelijk
Wassenaarsche Bouwstichting									0	
Wonen Midden Delfland									0	
De Goede Woning									0	
Rijswijk Wonen									0	
Willibrordus Wassenaar									0	
Hof Wonen (voorheen Vestia)								1	1	
Stedelink (voorheen Vestia)									0	
Vidomes									0	
Haag Wonen					1				1	
Staedion			1				1		2	
Arcade									0	
Wonen Wateringen									0	1
Woonbron								1	1	
Wooninvest									0	
Duwo									0	
Mooiland								1	1	
Omnia Wonen									0	
Rondom Wonen					1				1	
Habion									0	
Woonnet Haaglanden		2		1	3				6	2
gemeenten									0	
Niet bekend/ niet te plaatsen									0	1
totaal	0		1	1	5	0	1	3	**13**	4

Behandelde ontvankelijke klachten uit 2024

Hieronder vindt u een samenvatting van de ontvankelijke klachten die in 2024 zijn behandeld, de overwegingen van de commissie en de uitspraken die de commissie heeft gedaan.

Inschrijfduur en verhuizing

Klager stelt sinds 2013 elk jaar betaald te hebben voor zijn inschrijving. Ondanks dat klager in 2017 in een nieuw huis is gaan wonen, heeft hij zich direct weer ingeschreven in dat jaar en voor dat gehele jaar (net als ieder ander jaar) betaald.
In het mailverkeer in de bijlagen wordt gerefereerd naar de 'Spelregels woonruimteverdeling', hoofdstuk 7: “Als de woningzoekende verhuist naar een andere zelfstandige huur- of koopwoning, wordt de inschrijving niet beëindigd, maar begint de inschrijfduur weer op nul”. Echter, zegt klager, wordt voorbijgegaan aan het document 'Inschrijfvoorwaarden Woonnet Haaglanden' artikel 2.2: “Bij inschrijving moeten de inschrijfkosten en daarna jaarlijkse verlengingskosten worden betaald. Dit kan via een eenmalige iDeal-betaling (€14,00 per jaar) of via een doorlopende machtiging (€11,50 per jaar).” Klager stelt dat wanneer hij in hetzelfde jaar betaalt, hij feitelijk zijn inschrijving verlengt en zijn woonjaren dient te behouden.
Klager haalt in zijn klacht aan dat wat hem betreft de inschrijfvoorwaarden voorrang genieten op de Spelregels.

Uitspraak

De Klachtencommissie ziet erop toe dat de corporaties en Woonnet Haaglanden zich houden aan de geldende regelgeving en afspraken over de woonruimteverdeling in Haaglanden. Deze heeft voorrang op beide door de klager genoemde documenten. De van toepassing zijnde regelgeving is in dit geval de Huisvestingsverordening Zoetermeer 2023.
Deze vermeldt in artikel 3:3 lid 5 sub a dat de inschrijving vervalt wanneer de woningzoekende een woonruimte heeft aanvaard. Woonnet Haaglanden wijkt hiermee voor de woningzoekende positief af door de inschrijving niet in het geheel te laten vervallen, maar slechts de inschrijfduur. Klager heeft een woning aanvaard. Zijn inschrijfduur is daarmee terecht vervallen.

Verlies woonduurjaren bij opzeggen huurcontract

Klager heeft de huur opgezegd om enige tijd in het buitenland te verblijven. De klagende partij stelt dat de verwerende partij, Woonnet Haaglanden, toezeggingen heeft gedaan over het behoud van de inschrijfduur, specifiek het behoud van woonduurjaren. Deze claim wordt niet onderbouwd met schriftelijke bewijsvoering. De verwerende partij heeft wel bewijslast overgelegd: de bij het verweer verstrekte contacthistorie bevat telefoonnotities en e-mailberichten. In de zitting wordt toegelicht dat het systeem automatisch deze contacten logt. Uit de contacthistorie blijkt dat Woonnet Haaglanden consequent aan klager meldt dat het verlaten van de woning geen gevolgen heeft voor de inschrijfdatum, maar wel voor de woonduur. Deze kan klager niet behouden, wanneer deze de woning opzegt. Dit is onder meer telefonisch toegelicht en gelogd en per email en telefonisch bevestigd (en gelogd). Het is medewerkers niet toegestaan om extra woonduur toe te kennen en ook in het systeem is niet gelogd dat dit zou zijn gebeurd. Ook de inschrijfvoorwaarden, waarmee klager akkoord is gegaan, zijn, al in de begrippenlijst, helder waar het gaat om de inschrijf- en woonduur. Klager heeft ter zitting gemeld dat de regels helder zijn. De commissie toetst aan de regels. Coulance kan niet door de commissie worden afgedwongen. Woonnet Haaglanden heeft juist en volledig gecommuniceerd en gedocumenteerd.

Uitspraak

De commissie vindt, alles overziend, de klacht ongegrond. De geregistreerde inschrijfduur is correct.

Geen uitzondering op verlies inschrijfduur

Klager woont sinds medio 2018 in een studio in een complex met meerdere studiowoningen. Andere bewoners in het complex, die er na 1 juli 2019 zijn komen wonen, hebben met hun verhuizing het recht op behoud van inschrijfduur geclaimd en gekregen. Dit recht is opgenomen in de Huisvestingsverordening sinds 1 juli 2019. De commissie heeft er begrip voor dat klager onder de regeling wenst te vallen. In deze Huisvestingsverordening is echter geen overgangsregeling opgenomen voor de situatie van klager. Indien in een regeling, zoals de Huisvestingsverordening, geen overgangsrecht wordt opgenomen, heeft de regeling onmiddellijke (ook wel: exclusieve) werking. Dat betekent dat klager geen aanspraak kan maken op de regeling, omdat deze niet van toepassing was toen klager verhuisde.
Daarmee kan klager ook geen beroep doen op het gelijkheidsbeginsel, ondanks dat klager zich in een vergelijkbare situatie bevindt als de medebewoners in het complex. Er is namelijk een objectieve grond voor het verschil in behandeling: de gewijzigde regelgeving (Huisvestingsverordening) per 1 juli 2019.
De commissie wijst erop dat de verweerder Woonnet Haaglanden niet de partij is die de regelgeving heeft aangepast en evenmin hierin heeft verzuimd een overgangsbepaling op te nemen, of een alternatieve maatregel toe te passen. Het zijn de gemeenteraden in de regio Haaglanden die de Huisvestingsverordening instellen.
Verweerder past deze regelgeving toe als uitvoeringsorganisatie, en de commissie heeft als taak te controleren of dit juist is gegaan. De commissie concludeert dat de verweerder in deze situatie de regelgeving correct heeft toegepast.
Verder heeft de commissie in de overwegingen aandacht gehad voor de in de Spelregels woonruimteverdeling vastgelegde regels voor behoud van inschrijfduur. Hierop kan klager geen aanspraak maken, omdat de vereiste maximale twaalf maanden termijn verstreken is.

Uitspraak

De commissie vindt, alles overziend, de klacht ongegrond.

Inschrijfduur kwijt bij verhuizing naar onzelfstandige woning

Klager heeft in detentie gezeten en daarna onderdak gevonden als onderhuurder buiten de regio Haaglanden. Klager is op dat adres ingeschreven in de gemeentelijke basisadministratie.
Klager heeft de huur van zijn woning in een regiogemeente opgezegd toen hij in detentie belandde. Klager wilde vanuit detentie terugverhuizen naar een andere gemeente in de regio, maar dit is niet gelukt. Klager heeft een sociaal leven en een baan in de regio Haaglanden, zijn herkomstregio van voor de detentie. Een inschrijfadres was een voorwaarde voor vervroegde vrijlating en noodgedwongen heeft klager genoegen genomen met een woning buiten de regio. Klager is bij Woonnet Haaglanden ingeschreven sinds 2015 en heeft altijd tijdig het inschrijfgeld voldaan.
Woonnet Haaglanden heeft zijn nieuwe woonsituatie geregistreerd als een verhuizing buiten de regio en klager is de opgebouwde inschrijfduur kwijt. En daarmee ook een succesvolle re-integratie in de samenleving, aldus klager. Woonnet Haaglanden stelt de regels in de huisvestingsverordening te volgen. In de hoorzitting voert klager aan dat de reclassering alleen hulp biedt om terug te keren naar de woonplaats van herkomst. Dit was in het geval van klager niet de beste oplossing.
De commissie heeft in haar overwegingen meegenomen dat het voor de klager moeilijk is geweest om vanuit een detentiesituatie een passende woning in de regio, niet de herkomstgemeente, te vinden. Het huidige woonadres betreft het officiële woonadres.
Een inschrijving bij Woonnet Haaglanden geeft de inschrijver het recht om op woningen te kunnen reageren in de regio. Het opbouwen van inschrijfduur is echter van meer zaken afhankelijk.
De huisvestingsverordening gaat ervan uit dat men, wanneer men een woonruimte accepteert, geslaagd is op de woningmarkt en inschrijving als woningzoekende dan niet meer van toepassing is.

De verordening, geldig van 20 juli 2023 t/m 31 december 2024, schrijft voor dat de inschrijving als woningzoekende moet vervallen, wanneer een woningzoekende woonruimte heeft aanvaard. Dit hoeft geen zelfstandige woonruimte te zijn. Uitzonderingsregels zijn op klager niet van toepassing, omdat deze woonruimte buiten de regio heeft geaccepteerd. Woonnet Haaglanden heeft zijn inschrijving niet laten vervallen, zoals voorgeschreven in de huisvestingsverordening, maar laten bestaan. Alleen de inschrijfduur is opnieuw begonnen te tellen. Hiermee heeft Woonnet Haaglanden de klager de kosten voor het opnieuw inschrijven bespaard.

Uitspraak
De commissie beslist in het voordeel van verweerder.
NB per 1 januari 2025 zijn deze uitzonderingsregels in de verordening gewijzigd. Zie ook de aanbevelingen van de commissie verderop in dit verslag.

Echtgenoot is partij bij woningaanbieding
Klaagster werd voor de woning afgewezen, zonder geldige reden, aldus klaagster. Ze is afgewezen omdat zij gehuwd is en de woning niet kan krijgen zonder scheidingspapieren. Dit is niet van tevoren aangegeven, stelt klaagster. Er werden steeds andere documenten gevraagd: een afstandsverklaring, toen alleen een formulier van huisverlating dat de echtgenoot moest ondertekenen. Daarna een echtscheidingsconvenant. Klaagster stelt dat haar partner niets te maken heeft met deze woning. Zij wil er wonen met familieleden.
De klacht heeft invloed op de rechtpositie van drie partijen: klaagster, de echtgenoot van klaagster en verweerder.
De echtgenoot van klaagster is niet betrokken bij de behandeling van de klacht, maar heeft volgens lid 1 Artikel 266 Burgerlijk Wetboek Boek 7 wel degelijk rechten uit te oefenen op de huurovereenkomst, aangezien hij, zodra hij besluit zijn intrek in de woning te nemen, recht heeft op het medehuurderschap en daarmee partij is in de overeenkomst. Verweerder heeft daarom logischerwijs het beleid het inkomen van de gehuwde partner altijd mee te nemen in de toetsing of de woning passend is. De echtgenoot van klaagster is latent contractant van verweerder.
De wens van klaagster de woning zonder haar echtgenoot te betrekken heeft daarmee rechtsgevolgen voor zowel de echtgenoot van klaagster als voor verweerder.
Het betreft een uitzonderlijke feitelijke situatie. Een situatie die de wetgever, naar het oordeel van de commissie, niet heeft voorzien. Het is de commissie duidelijk dat de geest van de wet de bescherming van rechtspersonen, in het bijzonder die van echtgenoten, betreft. Echter, klaagster heeft expliciet aangegeven hierop een uitzondering te willen zijn. Klaagster en partner voeren expliciet géén gezamenlijk huishouden, aldus klaagster. Klaagster meldt echter zelf in een mailwisseling met de secretaris van de commissie dat zij niet is gescheiden. En dat het nog niet helemaal duidelijk is of zij en haar partner überhaupt het huwelijk voortzetten. Hiermee lijkt de kans aanwezig dat zij in de toekomst alsnog met haar partner de woning zal bewonen.
Beide partijen willen hierover helderheid. Deze helderheid is door klaagster te verschaffen door middel van het overleggen van een bewijsstuk, bijvoorbeeld een echtscheidingsconvenant of een scheiding van tafel en bed. De commissie acht het redelijk en billijk van de corporatie een dergelijk bewijsstuk te vereisen teneinde tot een huurovereenkomst te komen.
Wanneer klaagster dit bewijsstuk niet overlegt, dient de (potentieel) verhuurder het inkomen en andere van belang zijnde bewijsstukken van de echtgenoot mee te nemen in de aanbiedingsprocedure.
Een en ander wordt ook ondervangen in de Spelregels, waarin in artikel 6.3.5 duidelijk wordt vermeld dat woningzoekenden niet voor een woning in aanmerking komen wanneer zij nog getrouwd zijn, echter niet samen met hun partner de woning gaan betrekken. Tenzij een bewijs van beëindiging van de relatie kan worden overgelegd. Dat heeft klaagster niet gedaan.

Uitspraak
De commissie vindt, alles overziend, de klacht ongegrond.

Bezettingsnorm en voorwaarden in de advertentie
Klager is het niet eens met de door de corporatie gehanteerde bezettingsnorm van drie personen in de advertentie. De woning bedraagt 55 vierkante meter, waarvoor volgens de algemene voorwaarden minimaal één persoon vereist is, stelt klager. Klager staat met drie personen ingeschreven als woningzoekende bij Woonnet Haaglanden. Een van deze drie personen voldoet niet aan de voorwaarde dat men minimaal een jaar op de inschrijving moet staan.
Bij telefonisch contact met een medewerker van verweerder werd aan klager verteld dat de woningcorporatie zelf heeft bepaald dat er minimaal drie personen vereist zijn. Klager stelt dat wel naar de algemene voorwaarden wordt gekeken als het gaat om de inschrijfduur van de leden van het verhuizende huishouden, maar niet als het gaat om de bezettingsnorm.
Klager wil rechten ontlenen aan de Spelregels met betrekking tot de bezettingsnorm. Deze is echter niet zo afgebakend geformuleerd als klager meldt in de klacht. De Spelregels beschrijven dat de corporaties maximum- en minimumeisen kunnen stellen aan de huishoudgrootte.
Voor een woning met een woonoppervlakte van 55m2 met drie kamers is, volgens de Spelregels, het minimumaantal bewoners één en het maximum vijf. Er wordt echter aangegeven dat ook het formaat van de kamers een rol speelt en bijvoorbeeld de leefbaarheid in het complex. Dat geeft de corporatie ruimte om, binnen de in de norm gestelde kaders, af te wijken. Dat is in deze procedure gebeurd.
Bovendien heeft verweerder ter zitting duidelijke argumenten verstrekt betreffende de overwegingen van de huurprijs in relatie tot de grootte van het huishouden in het kader van de regels rondom passend toewijzen en het woningwaarderingsstelsel.
Verder vindt de commissie het juist dat de corporatie de voorwaarden behorende bij deze woningverhuur niet wijzigt gedurende het verhuurproces. Dit zou de verhuring ondoorzichtig en oneerlijk maken tegenover andere gegadigden. Klager is terecht voor deze woning afgewezen, omdat deze niet voldeed aan de voorwaarden, genoemd in de advertentie.

Uitspraak
De commissie oordeelt dat de corporatie deze voorwaarden heeft mogen stellen. De commissie vindt, alles overziend, de klacht ongegrond.

Vastellen status standaardiseren
Klager stelt dat verweerder onvoldoende onderzoek heeft gedaan naar de woonsituatie van klager. Verweerder heeft klager afgewezen voor de woning, zonder de huurovereenkomst in het onderzoek te betrekken. Volgens de Spelregels is klager starter zou diens inschrijfduur behouden blijven, zegt klager. Verweerder stelt dat op basis van een vraaggesprek door de verhuurmakelaar en de basisregistratie personen is vastgesteld dat klager de enige bewoner is op het adres en dat uit kadasterdata blijkt dat het om een normale portiekwoning gaat.
Daaruit concludeert verweerder dat klager een zelfstandige woning bewoont en doorstromer is.

De commissie heeft er begrip voor dat verweerder kritisch is om een eerlijke verdeling van het sociale aanbod te waarborgen. Deze klacht gaat over een uitzonderingsregel die zich richt op het behoud van inschrijfduur. Soms kan een woningzoekende zijn huidige inschrijving (met bijbehorende inschrijfduur, zonder opgebouwde woonduur) behouden als het woonadres wordt gewijzigd. De Verordening schrijft voor dat een inschrijving niet zal vervallen indien de woningzoekende die na inschrijving op een ander woonadres in de BRP niet over zelfstandige woonruimte beschikt, dat verzoekt. In dit geval was de inschrijving van de klager al als zodanig geregistreerd, tot verweerder n.a.v. de woningbezichtiging hierin een door klager ongewenste aanpassing in heeft gemaakt.

Verweerder verwijst daarbij naar een wijziging in de regelgeving per 1 juli 2019. Deze wijziging is hier echter niet van toepassing, want de wijziging richt zich op 1-kamerwoningen (studio's). Klager bewoont geen studio, maar een onzelfstandige woonruimte, zijnde een slaapkamer in een woning van iemand anders. Klager heeft officieel geen eigen voordeur en geen toegang tot andere kamers in de woning. Klagers voordeur is de deur van de slaapkamer die wordt gehuurd. Wezenlijke voorzieningen, zoals de keuken, behoren daarmee niet tot haar privé woonruimte. Dat maakt klager volgens de verordening een starter. Dat (op dit moment) geen andere huurders (woon)ruimte huren in de woning, is daarbij niet van belang, oordeelt de commissie.
Verweerder heeft niet de huurovereenkomst gebruikt om aan te tonen of klaagster zelfstandig of onzelfstandig woont. De conclusie is getrokken op basis van antwoorden uit een vraaggesprek door de verhuurmakelaar en de BRP. Uit de BRP is echter niet te op te maken of een woonruimte als zelfstandige woonruimte wordt verhuurd, alleen de woongeschiedenis van het adres is hier te vinden. Ook de informatie uit het Kadaster is daarop niet toegespitst. Hierop is slechts te zien hoeveel vierkante meter het adres telt. Uit geen van deze stukken is dus vast te stellen of een woonruimte een zelfstandige woning is of niet. Ook het genoemde vraaggesprek is voor de commissie onvoldoende bewijs om het standpunt van verweerder in deze zaak te onderbouwen. Dit vraaggesprek is niet gestandaardiseerd en niet vastgelegd.
Wel is vast te stellen of een woonruimte een zelfstandige woning betreft aan de hand van de huurovereenkomst. Deze wijst duidelijk aan dat het gehuurde een slaapkamer betreft.
De commissie acht het onzorgvuldig en onvolledig van verweerder dit stuk niet te hebben betrokken in het onderzoek. Verder is de verhuurder niet betrokken in het onderzoek. Bij twijfel aan de huurovereenkomst had dat een logische stap kunnen zijn.
Voorts constateert de commissie dat er in korte tijd veel wijzigingen hebben plaatsgevonden op de inschrijving van belanghebbende betreffende de status van de klaagster als woningzoekende en de memo op de inschrijving door verweerder en de aanbieder van het platform.
De wijzigingen zijn niet door klager doorgevoerd of goedgekeurd. De commissie wijst erop dat de woningzoekende recht heeft op zorgvuldig beheer van de inschrijving.

Uitspraak
Alles overwegende is de uitspraak van de klachtencommissie dat de klacht gegrond is. Verweerder moet op een gestandaardiseerde en transparante (inzichtelijk voor de kandidaat) manier vaststellen of men starter of doorstromer is. De huurovereenkomst van de huidige woning dient in de beoordeling daarvan betrokken te worden. De commissie adviseert verweerder tevens de memo in de inschrijving te legen en slechts, met datumnotatie, te noteren dat op uitspraak van de RKWH de correcte status van de klaagster starter betreft.

Na de uitspraak

Wanneer de klachtencommissie een klacht gegrond verklaart, wordt daar over het algemeen een aanbeveling aan gekoppeld om het nadeel voor de klager zoveel mogelijk te compenseren. De aanbeveling kan zijn dat een inschrijving wordt hersteld of dat een andere woning wordt aangeboden. In 2024 heeft de commissie eenmaal een aanbeveling gedaan. Deze betrof de notities in het dossier van de woningzoekende in het woonruimteverdeelsysteem van de gezamenlijke corporaties in de regio Haaglanden.

De commissie vindt dat, over het algemeen, corporaties en Woonnet Haaglanden actief en snel gevolg geven aan gegrond verklaarde klachten en de bijbehorende adviezen.

Doorlooptijd

Eerder in dit jaarverslag is gemeld dat de commissie de ambitie heeft om binnen zes weken na ontvangst van een klacht een uitspraak te doen.

De niet-ontvankelijke klachten worden over het algemeen snel afgehandeld. Gemiddeld ontving de klager in 2024 hierover binnen tien dagen bericht.

Bij de ontvankelijke klachten blijkt de termijn van zes weken nog steeds moeilijk haalbaar. In 2024 zaten er bij de ontvankelijke klachten gemiddeld 53 dagen tussen de ontvangst van de klacht en het versturen van de uitspraak (71 dagen in 2023). Soms komt het niet tot een uitspraak, bijvoorbeeld wanneer partijen alsnog tot een oplossing komen of wanneer de klager niet meer reageert. In die gevallen is de doorlooptijd gemiddeld korter: 39 dagen (52 in 2023).

De meest voorkomende redenen voor een langere doorlooptijd zijn:

- De aanleg van een dossier vraagt soms veel tijd, zeker wanneer informatie bij verschillende partijen moet worden opgevraagd;
- Zittingen vinden ongeveer eens per vier weken plaats. Gezien de voorbereidingstijd van een dossier, kan het voorkomen dat dit invloed heeft op de afhandelingstermijn;
- Vakantieperiodes.

Volgens het reglement dient de commissie binnen vier weken na de zitting uitspraak te doen op de klacht. Deze termijn is in 2024 eenmaal overschreden. Gemiddeld ontvangen partijen het advies van de commissie na veertien dagen.

De commissie heeft de ambitie om klachten binnen acht weken af te handelen in 2025.

Aanbevelingen

In het jaarverslag van 2023 deed de commissie een aantal aanbevelingen aan diverse partijen.
De reacties op de aanbevelingen van dat jaarverslag kunt u via een link in het gepubliceerde verslag op de website van de RKWH teruglezen.

Vanuit de ervaringen in 2024 doet de commissie hieronder een aantal aanbevelingen die kunnen bijdragen aan een verdere verbetering van het brede veld van de woonruimteverdeling.

Corporaties en Woonnet Haaglanden

Aanbeveling 1: Beoordelen woonsituatie

De commissie beveelt aan dat corporaties en Woonnet Haaglanden een gestructureerde manier vastleggen om uitvraag te doen naar de woonsituatie, inclusief de daarvoor benodigde onderleggers, en deze opnemen in het (gezamenlijke) beleid. Zo is er geen sprake van willekeur bij het vaststellen van de woonsituatie en de status van starter of doorstromer, wanneer de aspirant huurder een woonruimte bewoont van een verhuurder welke niet is aangesloten bij Woonnet Haaglanden.
Wanneer er na bestudering van de huurovereenkomst nog steeds onduidelijkheid bestaat over de woonsituatie, zou nader onderzoek bij de verhuurder een mogelijkheid kunnen zijn.

Aanbeveling 2: Term inschrijving wijzigen naar woonpas/abonnement

Meermaals is naar voren gekomen dat er onduidelijkheid bestaat tussen inschrijving en inschrijfduur. Deze termen lijken veel op elkaar. Voor veel woningzoekenden is niet duidelijk wat het verschil tussen beide is. Eveneens ontstaat soms verwarring, omdat men ook is ingeschreven op het woonadres in de basisregistratie personen. De commissie heeft in diverse klachtenprocedures hierover verwarring gezien bij zowel woningzoekenden als corporatiemedewerkers. Al deze inschrijvingen worden door elkaar gehaald. Mogelijk is het herintroduceren van de term ‘woonpas’ of het introduceren van de term ‘abonnement’ een oplossing voor dit probleem. Men verlengt de woonpas/het abonnement op Woonnet Haaglanden. Dit heeft niet automatisch tot gevolg dat de inschrijfduur ook verlengt. Deze is van meer factoren afhankelijk. Met meer onderscheid in de naam is het gemakkelijker om ook het inhoudelijke onderscheid te (h)erkennen.

Aanbeveling 3: Informatieveld WBS correct gebruiken

In diverse zaken in 2024 kwam naar voren dat het informatieveld in WBS, het woonruimteverdeelsysteem waarmee de corporaties werken, werd gebruikt op een manier die schade toebracht aan de woningzoekende. In dit veld was informatie geplaatst die niet rechtmatig, niet integer, niet behoorlijk en niet transparant is en het vertrouwen schendt van de ingeschreven woningzoekende. In twee zaken heeft de commissie de corporatie bindend geadviseerd de informatie uit dit veld te (laten) verwijderen. De commissie dringt erop aan integer en correct met de gegevens van woningzoekenden om te gaan. Mogelijk kan kritisch gekeken worden naar dit veld en de meerwaarde ervan.

Aanbeveling 4: Woonduur opnemen in inschrijfvoorwaarden

In 2024 behandelde de commissie een zaak waarbij de klager de huur op had gezegd. Zij verbleef sindsdien elders, maar bleef bij de gemeente ingeschreven op het oude adres. Juridisch gezien is zij daarmee niet verhuisd. Opzeggen van de huur betekent wel een statuswijziging. Men is geen doorstromer meer, aangezien er geen woning wordt achtergelaten. In de inschrijfvoorwaarden wordt dit duidelijk gemeld. De inschrijfvoorwaarden reppen echter niet over woonduur (dit staat wel in de Spelregels). De commissie adviseert informatie hierover op te nemen in de inschrijfvoorwaarden.

Gemeenten

Aanbeveling 5: Regionale (keten)samenwerking partijen bij uitstroom uit detentie/zorginstellingen en opvang heel belangrijk

Het is aan te bevelen op regionale schaal samen te (blijven) werken wanneer het gaat om uitstroom uit zorginstelling, opvang of detentie. Het komt voor dat huishoudens meer geholpen zijn bij verhuizen naar een andere gemeente dan de gemeente waar zij woonden bij het ontstaan van de problematiek. Daarbij is het prettig de banden met ketensamenwerkingspartners (zoals bijvoorbeeld reclassering) warm te houden.

Aanbeveling 6: Mandaat afgeven huisvestingsvergunning nader onder de loep nemen

De commissie beveelt aan nog eens kritisch te kijken naar het mandaat betreffende de huisvestingsvergunning en hierin specifiek te benoemen wat het mandaat behelst.

Aanbeveling 7: Afstemmen protocol tussen corporaties en colleges van B&W blijft aandachtspunt

Art 3:3 verordening stelt dat het ‘uniform protocol’ van de corporaties moet worden afgestemd met burgemeester en wethouders. De commissie veronderstelt dat dit protocol ‘De Spelregels’ is en beveelt aan deze afstemming vast te leggen in openbare stukken.

Aanbeveling 8: Overgangsbepaling/coulance regel of hardheidsclausule opnemen

Bij verhuizing kunnen alle woningzoekenden vanaf 1 januari 2025 weer aanspraak maken op behoud van hun inschrijfduur wanneer zij voldoen aan een uitzonderingssituatie volgens de huisvestingsverordening artikel 3:3 lid 6, zoals bijvoorbeeld met het accepteren van een 1-kamerwoning. Door een wijziging in de Huisvestingsverordening was dit een tijdlang (tussen 1 juli 2019 en 31 december 2024) niet mogelijk voor woningzoekenden die buiten de regio verhuisden en aan een van de uitzonderingsregels voldeden. Door de manier waarop de verordening op dit punt is geformuleerd, kunnen mensen enkel gebruikmaken van de uitzondering wanneer de situatie zich voordoet, niet als het al een status quo is. Dat kan zorgen voor ongelijkheid, zie de ‘behandelde zaken’, elders in dit verslag. Niet duidelijk is of dit de bedoeling is van de wetgever. Wanneer dit niet zo is, is het raadzaam de tekst van dit artikel aan te passen. De commissie vraagt gemeenten in de toekomst voor dergelijke situaties een coulance- of overgangsbepaling in te zetten.

Aanbeveling 9: Spijtoptantenregeling behoeft aanpassing voor herstructureringskandidaten.

In de artikelsgewijze toelichting van de verordening staat bij Artikel 3:3, zevende lid dat bij de aanwijzing van een actiegebied woonruimten vrij van bewoning zullen moeten worden gemaakt. Een herstructureringskandidaat zal binnen een jaar moeten verhuizen naar een andere woonruimte, waarmee alle

opgebouwde inschrijfduur komt te vervallen. Wanneer een herstructureringskandidaat binnen twee jaar na deze eerste verhuizing wil doorstromen naar een andere woonruimte, bijvoorbeeld omdat de nieuwe woning en/of buurt niet blijkt te passen, kan de opgebouwde inschrijfduur eenmalig worden hersteld. De mogelijkheid tot herstellen bestaat uitsluitend tot twee jaar na deze eerste verhuizing. De herstelde inschrijfduur van deze herstelde inschrijving zal altijd twee jaar na de eerste verhuizing uit het actiegebied vervallen. Een herstelde inschrijfduur is altijd tijdelijk.

Veel woningzoekenden sparen inschrijfduur voor een verhuizing die verder ligt dan twee jaar in de toekomst. Gezien het aantal inschrijfjaren dat hiertoe benodigd is, komt het de commissie voor dat de spijtoptantenregeling in de Verordening niet toereikend is en herstructureringskandidaten met een langetermijnplanning benadeelt. De commissie verzoekt de gemeenten dit tegen het licht te houden bij de evaluatie van de verordening.