



JAARVERSLAG 2015

‘Eén regionale huisvestingsverordening,

één regionaal woonruimteverdeelsysteem,

één regionaal geschillenloket’

Voorwoord

In 2015 is het aantal door de commissie behandelde klachten over de woonruimtebemiddeling meer dan verdubbeld ten opzichte van het voorgaande jaar. Veel van de klachten kwamen de tweede helft van 2015 binnen. De veranderingen bij Woonnet Rijnmond waren hier voor een groot deel de oorzaak van. Een nieuw systeem, opschoning van het woningzoekendenbestand en veranderde inschrijfvoorwaarden zorgden voor een stijging in het aantal brieven aan de commissie.

Veel klachten van woningzoekenden gaan over de beëindiging van de inschrijving door Woonnet Rijnmond. We gaan hier in het jaarverslag verder op in. Ook belichten we een zaak tegen een woningcorporatie waarin de woningtoewijzing lang duurde en de klager daardoor verschillende andere woningen misliep.

De commissie nam dit jaar 77 klachten in behandeling en kwam 5 keer tot een uitspraak waarbij een klacht gegrond verklaard is. In dit verslag leest u meer over de afhandeling van de ingediende klachten.

Soms kan de commissie de klacht niet in behandeling nemen, bijvoorbeeld omdat nog niet met alle gemeenten uit de regio Rotterdam afspraken zijn gemaakt over de klachtenbehandeling. Ten behoeve van duidelijkheid voor woningzoekenden, maar ook ten behoeve van de transparantie in toepassing van regionale huisvestingsverordening en urgentieregeling, is het wenselijk dat in de toekomst alle bezwaren in de regio door één commissie worden afgehandeld. Er is immers al één regionale huisvestingsverordening, woonruimtebemiddelingssysteem en urgentiesysteem! Eén regionale afhandeling van bezwaren ligt dan logisch in het verschiet. Wij constateren dat in deze in 2015 geen vooruitgang is geboekt.

De commissie hoopt met haar werkzaamheden een positieve bijdrage te leveren aan de uitvoering van de woonruimteverdeling en de urgentieverstrekking in onze regio. Tenslotte wil de commissie op deze plaats dank zeggen aan de secretariële ondersteuning door medewerkers van Maaskoepel, in de personen van de heer R. Brobbel en mevrouw I.S. Hoogenboom.



Kees Karsten, voorzitter

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Inhoudsopgave.....	4
1. Inleiding.....	5
2. Voorgeschiedenis Bezwarencommissie.....	5
<i>Woonruimteverdeling: publiek of privaat</i>	5
3. De vormgeving van de Bezwarencommissie.....	6
<i>Het werkterrein</i>	6
<i>Leden</i>	6
<i>Ambtelijk secretariaat</i>	7
<i>Vergaderingen, zittingen</i>	7
4. Afhandeling ontvangen klachten en bezwaren.....	7
<i>Klachten woonruimtebemiddeling</i>	7
Opschoning woningzoekendenbestand.....	8
Vervallen inschrijvingen bij Woonnet Rijnmond.....	8
Woningtoewijzing.....	8
Eerste plaats, maar geen woningaanbieding.....	8
<i>Bezwaren urgentieregeling</i>	9
5. Financiën.....	9
Bijlage: overzicht bezwarenafhandeling.....	10

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over 2015 van de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam. De taak van de commissie is het behandelen en geven van advies over twee soorten bezwaren:

1. klachten op besluiten inzake woonruimtebemiddeling voor de gemeenten Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Maassluis;
2. bezwaren op urgentiebesluiten voor de gemeenten Schiedam, Vlaardingen en Maassluis.

Woningzoekenden kunnen sinds 2012 terecht bij de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR). Het is aan de commissie te beoordelen of bij de uitvoering van de woonruimtebemiddeling en het verstrekken van urgentieverklaringen de regelgeving op de juiste wijze is toegepast. De Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam handelt de geschillen over de woonruimtebemiddeling privaatrechtelijk af en de bezwaren op urgentiebesluiten publiekrechtelijk.

2. Voorgeschiedenis Bezwarencommissie

Binnen de stadsregio Rotterdam is de woonruimtebemiddeling geregeld via een Huisvestingsverordening die voor de hele regio geldig is. Deze verordening schrijft voor dat voor de behandeling van geschillen een klachtenregeling kan worden ingesteld. Hiervoor is in 2003 de Regionale Geschillencommissie Woonruimteverdeling Rijnmond (RGC) in het leven geroepen. De Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR) is de opvolger van deze inmiddels opgeheven RGC. Met het van start gaan van de BHR is een dienstverleningsovereenkomst afgesloten van de deelnemende gemeenten met Maaskoepel federatie van woningcorporaties.

Woonruimteverdeling: publiek of privaat

Inspeland op de nieuwe Huisvestingswet was het de opzet van de Bezwarencommissie om niet alleen urgentie-, maar ook woonruimteverdelingsgeschillen publiekrechtelijk af te handelen. Echter met het uitblijven van deze nieuwe wetgeving, bleek het voor de Bezwarencommissie juridisch lastig om de geschillen over woonruimteverdeling publiekrechtelijk af te wikkelen. Zo is er in veel zaken geen sprake van een besluit, maar van een geschil tussen een woningcorporatie en een woningzoekende. Aangezien de dienstverleningsovereenkomst de ruimte biedt om geschillen op het vlak van woonruimtebemiddeling zowel publiek- als privaatrechtelijk af te handelen, is in 2013 in samenspraak met de deelnemende gemeenten besloten tot de privaatrechtelijke behandeling van woonruimtebemiddelingsgeschillen. In de privaatrechtelijke behandeling is een besluit van de commissie voor de betreffende corporatie bindend.

3. De vormgeving van de Bezwarencommissie

Het bestaansrecht van de commissie is in 2012 juridisch verankerd in het 'Instellingsbesluit regionale commissie voor huisvestingsbezwaren'. Bij de totstandkoming van de commissie is gekozen voor een model waarin gemeenten op basis van vrijwilligheid aansluiting kunnen zoeken. De gemeenten kunnen de keuze maken voor een volledige deelname, dus voor zowel de behandeling van bezwaren op het terrein van urgentieverlening als klachten op het terrein van woonruimtebemiddeling, of alleen deelname voor het beslechten van klachten over woonruimtebemiddeling.

Het werkterrein

De Bezwarencommissie vindt dat de dienstverlening aan woningzoekenden nog beter wordt als meer gemeenten zich aansluiten bij deze commissie. Op die manier worden bezwaren die ontstaan vanuit een regionale regeling op een objectieve en eenduidige manier afgehandeld.

Maaskoepel pleit voor één loket voor klachtenafhandeling in de regio Rotterdam. In het werkgebied van Woonnet Rijnmond moeten woningzoekenden bij één commissie terecht kunnen voor een eenduidige klachtenbehandeling: één woonruimteverdeelsysteem, één loket voor klachtenafhandeling.

Eind 2011 heeft de voormalige bestuurslaag Stadsregio Rotterdam alle gemeenten in de regio opgeroepen om voor ten minste de bezwaren over woonruimtebemiddeling deel te nemen aan de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam.

De gemeenten Schiedam, Vlaardingen en Maassluis hebben zich direct bij de oprichting van de Bezwarencommissie gecommitteerd aan deze nieuwe structuur. Rotterdam heeft zich met ingang van 2012 aangesloten voor wat betreft de behandeling van de geschillen over woonruimtebemiddeling. De gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk hebben het voornemen geuit zich op termijn ook voor dit onderdeel aan te sluiten.

Leden

In het instellingsbesluit worden de voorzitter en de leden van de Bezwarencommissie benoemd. Alle leden van de commissie zijn onafhankelijk. Dat wil zeggen: zij maken geen deel uit van het college van Burgemeester en Wethouders of gemeenteraad van de aangesloten gemeenten en zijn evenmin werkzaam onder verantwoordelijkheid van een woningcorporatie of van SUWR. De leden kunnen, op basis van het instellingsbesluit, naast hun lidmaatschap ook optreden als plaatsvervangend voorzitter. De leden van de Bezwarencommissie zijn benoemd voor een periode van vier jaar. Eind 2015 eindigde de eerste zittingstermijn. De leden blijven actief zolang er geen andere leden worden benoemd.

De Bezwarencommissie bestaat uit de volgende leden:

- de heer C.J.M. Karsten (voorzitter)
- mevrouw G.L. Galis-Ong
- de heer A. Pahladsingh
- de heer W.S. van Tricht

- de heer M. de Lange
- de heer G. Gijzendorffen
- de heer J. Gordijn

Ambtelijk secretariaat

Maaskoepel federatie van woningcorporaties ondersteunt de Bezwarencommissie met een ambtelijk secretariaat dat de noodzakelijke werkzaamheden verricht. Dit is vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst tussen de deelnemende gemeenten en Maaskoepel. Het ambtelijk secretariaat maakt geen deel uit van de commissie.

Vergaderingen, zittingen

In 2015 is de Bezwarencommissie zeven keer in wisselende samenstelling bij elkaar gekomen. De vergadering wordt doorgaans door drie leden (waaronder de voorzitter) bijgewoond.

4. Afhandeling ontvangen klachten en bezwaren

In 2015 zijn er totaal 115 brieven binnengekomen, waarvan er 77 in behandeling zijn genomen. De rest had betrekking op zaken waarvoor de commissie niet is ingesteld. Voor zover van toepassing werden de brieven schrijvers doorverwezen naar de betreffende instanties.

De BHR heeft het afgelopen jaar veel verzoeken ontvangen van woningzoekenden om de inschrijving bij Woonnet Rijnmond te herstellen. Dit was een direct effect van de doorontwikkelingen bij Woonnet Rijnmond. Het platform is halverwege 2015 overgegaan op een nieuwe website en een nieuw automatiseringssysteem. Met deze overgang heeft Woonnet Rijnmond een flinke opruiming gehouden in het woningzoekendenbestand. De BHR heeft 21 verzoeken doorgezonden naar Woonnet Rijnmond.

Ook heeft Woonnet Rijnmond in 2015 inschrijfgeld geïntroduceerd voor woningzoekenden. De jaarlijkse bijdrage bedraagt 10 euro. Enkele brieven schrijvers klaagden over deze jaarlijkse bijdrage. De commissie heeft echter geen bevoegdheid om uitspraken te doen over de regelgeving, enkel over de toepassing hiervan.

Van de behandelde brieven hadden 71 brieven betrekking op woonruimtebemiddeling en 6 brieven op urgentieverlening. Ter vergelijking: in 2014 werden er 30 brieven op het vlak van woonruimtebemiddeling en 10 brieven over de urgentieverstrekking ontvangen.

Klachten woonruimtebemiddeling

De klachten die de Bezwarencommissie op het gebied van woonruimtebemiddeling heeft ontvangen, waren ook dit jaar in veel gevallen gerelateerd aan de inschrijfgeregels en gingen meestal over de inschrijving bij Woonnet Rijnmond. De afdeling woonruimtebemiddeling van Maaskoepel voert dan (namens Woonnet Rijnmond) het verweer, zij het uitsluitend schriftelijk. Indien relevant kan deze afdeling naar aanleiding

van een ontvangen klacht wijzigingen in de woonpasregistratie doorvoeren, waarbij kan worden gesteld dat er in dat geval sprake is van een 'in de voorfase gegronde klacht'. Wanneer de verweerder op deze manier een oplossing biedt, worden de betreffende klachten gezien als afgehandeld.

Opschoning woningzoekendenbestand

Woonnet Rijnmond heeft in 2015 het woonruimteverdelingssysteem vernieuwd. Met deze vernieuwing heeft Woonnet Rijnmond meteen een opschoning van het woningzoekendenbestand gehouden, wat veel klachten opleverde over de (automatische) uitschrijving. Vooral in de tweede helft van 2015 ontvingen wij mede daardoor meer klachten en bezwaren dan in voorgaande jaren. Daarnaast was de communicatie rondom de vernieuwingen bij Woonnet Rijnmond voor veel woningzoekenden aanleiding hun gegevens te controleren. Een deel van de woningzoekenden bleek uitgeschreven te zijn conform de tot dan toe geldende regelgeving.

Vervallen inschrijvingen bij Woonnet Rijnmond

Meer dan de helft van de 108 brieven over woonruimtebemiddeling, had te maken met de inschrijving bij Woonnet Rijnmond. De commissie ontdekt in de ingediende bezwaren geen aspecten in de regelgeving die stelselmatig tot bezwaren van woningzoekenden leiden. De inschrijving bij Woonnet Rijnmond is daarop een uitzondering: het komt nogal eens voor dat woningzoekenden, na jaren meenden te staan ingeschreven bij Woonnet Rijnmond, willen reageren op een woning en dan bemerken dat de inschrijving is komen te vervallen. De noodzaak tot actualisatie en -indien dit achterwege blijft- de sanctie van het vervallen van de inschrijving heeft men zich onvoldoende gerealiseerd, of informatie daaromtrent is niet ontvangen of begrepen. Dat kan een hard gelag zijn voor woningzoekenden die te goeder trouw zijn. De commissie moet op grond van de regelgeving deze bezwaren echter meestal ongegrond verklaren. De door Woonnet Rijnmond per 1 juli 2015 ingevoerde jaarlijkse betaling van inschrijfgeld als voorwaarde voor verlenging van de inschrijving kan in deze een positief effect hebben.

Woningtoewijzing

Ook de toepassing van de gehanteerde toewijzingsregels was in 2015 regelmatig aanleiding tot een klacht. Deze klachten betroffen de afwijzing voor een woning en de gevolgde procedure rondom een woningtoewijzing. Ongeveer de helft van deze klachten werd ingetrokken, omdat de klager een woning had gevonden voordat de Commissie uitspraak had gedaan.

Eerste plaats, maar geen woningaanbieding

Eind 2015 constateert de commissie, bij onderzoek van een bezwaar, dat wanneer een woningzoekende als eerste voor een woning is geselecteerd (en een uitnodiging voor een bezichtiging ontvangt), geblokkeerd wordt voor uitnodigingen, dan wel aanbiedingen voor andere woningen, zelfs als hij voor deze woningen op de eerste plaats eindigt. Bij een langdurig verhuurproces kan de woningzoekende daardoor meerdere woningen mislopen waarop hij op grond van de regelgeving wel als eerste voor in aanmerking komt. Dit wringt te meer omdat de betreffende woningzoekenden niet over deze blokkade

wordt geïnformeerd, wel kan reageren op woningen en kan constateren voor die woningen op de eerste plaats te zijn geëindigd. Begin 2016 heeft de commissie een bezwaar in deze gegrond verklaard. Wij adviseren Woonnet Rijnmond zich in deze op de werking van het systeem en/of op de informatievoorziening aan woningzoekenden te beraden.

Bezwaren urgentieregeling

Voor de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam heeft de Bezwarencommissie bezwaren binnengekregen op de besluiten die door Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR) zijn genomen bij de uitvoering van de urgentieregeling.

Bij de afhandeling van de urgentiebezwaren werd naar aanleiding van één brief het negatieve besluit door SUWR omgezet in een positief besluit. Hierdoor was er geen aanleiding voor een verdere behandeling van deze brief en heeft de commissie het bezwaar als ingetrokken beschouwd.

5. Financiën

De kosten die de Bezwarencommissie maakt, worden gedekt uit het volgende:

- 1) De Bezwarencommissie kent wat betreft inkomsten een vast tarief per gemeente, afhankelijk van inwoneraantal. Dit betreft een bijdrage door de deelnemende gemeenten aan de infrastructuur. Hoe meer gemeenten deelnemen, hoe lager het vaste tarief per gemeente wordt.
- 2) De kosten voor de behandeling van bezwaren worden doorbelast op basis van een outputtarief aan de 'veroorzaker'. Dat betekent dat voor de bezwaren over urgentieverlening de betreffende gemeente betaalt en voor bezwaren over woonruimtebemiddeling de betreffende corporatie of Woonnet Rijnmond. Het tarief voor een woonruimtegeschil is 423,64 euro en voor een urgentiebezwaar 847,27euro.

Bijlage: overzicht bezwarenafhandeling

In het overzicht hieronder zijn de adviezen van de Bezwarencommissie weergegeven.

