

**RKWH**

**Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden**

# **jaarverslag 2018**

## Inhoud

Voorwoord .....	3
Over de klachtencommissie .....	4
Plaats van de commissie binnen de woonruimteverdeling .....	4
Taak van de commissie.....	4
Werkwijze van de commissie .....	4
Hoe gaat de afhandeling van een klacht? .....	4
Privacy .....	6
Samenstelling van de commissie.....	6
Het secretariaat.....	6
Financiën .....	6
Evaluatie .....	7
De klachten.....	8
Klachten en cijfers woonruimteverdeling .....	8
Hoe werden klachten ingediend?.....	8
Verdeling over de maanden .....	8
Woonplaats van de klagers .....	9
Ontvankelijk of niet ontvankelijk.....	9
Waarover gaan de klachten?.....	10
Verdeling over corporaties.....	10
Gebruik artikel 16 .....	11
Doorlooptijd klachten.....	12
Aanbevelingen.....	13
Bijlage 1: reacties op aanbevelingen jaarverslag 2017 .....	14
bijlage 2: Voorbeelden .....	17
bijlage 3: Financieel overzicht 2018.....	19

## Voorwoord

Dit is het jaarverslag 2018 van de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden (RKWH)

Vergeleken met 2017 zien we in 2018 bijna een verdubbeling van het aantal ingediende klachten (van 198 naar 385). Hierbij moet meteen worden opgemerkt dat 364 klachten (95%) niet ontvankelijk zijn. Uit het toegenomen aantal binnengekomen klachten kan dus niet worden geconcludeerd dat de gang van zaken binnen de woonruimteverdeling minder goed geworden is. Het laat wel zien dat de opzet om voor woningzoekenden een laagdrempelig klachtenloket te creëren geslaagd is.

Dit jaarverslag begint met een beschrijving van de werkwijze en samenstelling van de commissie en van haar plaats binnen de woonruimteverdeling in Haaglanden.

Daarna volgt een overzicht van de binnengekomen klachten en de uitspraken die de commissie daarover gedaan heeft.

Tot slot doet een commissie een aantal aanbevelingen tot verdere verbetering van de dienstverlening en woonruimteverdeling in Haaglanden.

In het jaarverslag over 2017 deden wij een aantal aanbevelingen. In bijlage 1 vindt u een overzicht van deze aanbevelingen en van de reactie die we daarop ontvingen.

In bijlage 2 wordt ingezoomd op een aantal klachten. We hopen daarmee de lezer een indruk te geven van de zaken waarmee de commissie zich bezig houdt.

In bijlage 3 geven we een verantwoording van de financiële huishouding van de RKWH.

Corporaties, huurdersorganisaties, gemeenten en anderen die over dit jaarverslag van gedachten willen wisselen met de commissie kunnen hiervoor contact opnemen met ons secretariaat:

[info@klachtencommissiehaaglanden.nl](mailto:info@klachtencommissiehaaglanden.nl)

Hans Schenkel,  
voorzitter klachtencommissie

## Over de klachtencommissie

### 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

Heel kort samengevat moet de klachtencommissie erop toezien dat de corporaties en Woonnet Haaglanden zich houden aan de geldende regelgeving en afspraken over de woonruimteverdeling in Haaglanden. Het belangrijkste daarbij zijn de gemeentelijke huisvestingsverordeningen en de Spelregels Woonruimteverdeling van de gezamenlijke corporaties in Haaglanden. Voor haar eigen functioneren heeft de commissie daarnaast te maken met het Reglement Regionale Klachtencommissie Haaglanden uit 2016.

### Werkwijze van de commissie

Voor de manier van werken van de commissie is het Reglement Regionale Klachtencommissie Haaglanden leidend. Dit reglement is in 2016, dus vóór het aantreden van de commissie, vastgesteld door SVH, huurdersorganisaties en gemeenten. Het reglement is voor iedereen in te zien op de pagina's van de klachtencommissie binnen de site van Woonnet Haaglanden.

Over het algemeen is met dit reglement goed te werken, maar op een aantal punten is verbetering en verduidelijking mogelijk. Daarom heeft de RKWH in 2018 een aantal wijzigingsvoorstellen ingediend bij de Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden. De SVH heeft toegezegd hiermee aan de gang te gaan en begin 2019 een gewijzigd reglement ter vaststelling voor te leggen aan corporaties, gemeenten en huurdersorganisaties.

In principe houdt de commissie elke vier weken een zitting, maar in 2018 zijn 4 zittingen niet doorgedaan omdat er geen klachten te bespreken waren. De commissie heeft 2 bijeenkomsten gewijd aan het bespreken en vaststellen van het jaarverslag 2017 en aan het bespreken van gewenste wijzigingen in het reglement.

In totaal heeft de commissie in het verslagjaar negen keer vergaderd. Ook in 2018 konden we voor onze bijeenkomsten weer gebruik maken van de ruime in De Schildershoek, waarvoor onze hartelijke dank.

Bij de start van de commissie in januari 2017 werd het van belang geacht dat de commissieleden zich snel konden inwerken in de vaak weerbarstige materie van woonruimteverdeling. Daarom is toen besloten dat in elke zitting in principe alle leden aanwezig zouden zijn. Halverwege 2018 hebben we vastgesteld dat iedereen voldoende ingewerkt was. Vanaf dat moment zijn er per zitting, naast de voorzitter en de secretaris, twee commissieleden aanwezig. Hiervoor is een rooster opgesteld.

### Hoe gaat de afhandeling van een klacht?

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:

- Via een online klachtenformulier, dat te vinden is op de site van Woonnet Haaglanden

- Per e-mail
- Per brief.

In 2018 kwamen 383 van de 385 klachten binnen via het online klachtenformulier.

De klacht komt binnen bij het secretariaat van de commissie. Daar wordt in eerste instantie gekeken naar:

- Is het een klacht of een verzoek om informatie?
- 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, kan de commissie de klacht wel of niet in behandeling nemen. De klager krijgt daarvan bericht en indien nodig wordt de klacht doorgestuurd naar een corporatie of Woonnet.

De klacht wordt daarna besproken in een overleg tussen de secretaris en de voorzitter van de commissie. Wanneer daar 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 beroep te gaan bij de voltallige commissie.

In de loop van 2018 bleek dat het wenselijk is om de secretaris de mogelijkheid te geven klachten die overduidelijk niet ontvankelijk zijn zelfstandig af te doen, zonder voorafgaand overleg met de voorzitter. Het uitgangspunt daarbij is dat het niet ten koste mag gaan van de rechtspositie van de klager. De voorzitter heeft daarom eind 2018 de secretaris gemandateerd om namens hem de volgende categorieën klachten op grond van artikel 16 niet ontvankelijk te verklaren:

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

De secretaris houdt apart bij welke klachten hij in mandaat niet-ontvankelijk verklaard heeft en legt daarover verantwoording af.

Wanneer de secretaris en de voorzitter van mening zijn dat een klacht ontvankelijk is, wordt deze geagendeerd voor de eerstvolgende zitting van de commissie.

Wanneer de klacht door de commissie behandeld moet worden, legt de secretaris een dossier aan. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van gegevens uit het woonruimteverdelingsstelsel. Verder wordt informatie opgevraagd bij beide partijen, zoals eerdere correspondentie.

De klachtencommissie kan een klacht bespreken met of zonder aanwezigheid van de klager en de partij waarover de klacht gaat. In 2017, het eerste jaar van het bestaan van de klachtencommissie, werden bijna altijd partijen uitgenodigd om naar de zitting te komen. In de praktijk bleek hun aanwezigheid niet altijd een toegevoegde waarde te hebben. Daarom zijn in 2018 partijen alleen uitgenodigd wanneer de commissie verwacht dat hun aanwezigheid en mondelinge toelichting zal leiden tot een beter begrip van de klacht en van de standpunten van partijen.

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. Klagers kunnen, als ze dat willen, daarbij een of meer personen meenemen ter ondersteuning. In de praktijk zien we dat vooral familieleden deze rol krijgen toebedeeld.

Daarna bespreekt de commissie in beslotenheid de klacht en komt tot een uitspraak. De uitspraak kan zijn "gegrond", "ongegrond" of "gedeeltelijk gegrond".

Partijen krijgen uiterlijk 4 weken na de zitting schriftelijk bericht over de uitspraak van de commissie. 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.

## Privacy

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Dit heeft ook gevolgen gehad voor de werkwijze van de commissie. Zo was voorheen e-mail het meest gebruikte communicatiemiddel bij de onderlinge uitwisseling van informatie over klachten. Om te voldoen aan de eisen van de AVG beschikt de klachtencommissie nu over een beschermde omgeving binnen de site van Woonnet Haaglanden, waartoe alleen de commissieleden en de secretaris toegang hebben.

## Samenstelling van de commissie

De commissie bestaat uit 2 leden, 2 plaatsvervangend leden en een voorzitter. Het reglement schrijft voor dat geen van hen een dienstbetrekking of een bestuurlijke functie mag hebben bij een corporatie of een gemeente in de regio Haaglanden.

Gedurende het gehele jaar 2018 bestond de commissie uit de volgende leden en plaatsvervangend leden: Marc van Ewijk, Sharella Mathew, Marco Post en Danièle de Vries.

De voorzitter is Hans Schenkel.

Allen voldoen aan bovengenoemde voorwaarde uit het reglement en zijn daardoor in staat de ingediende klachten onafhankelijk te beoordelen.

## Het secretariaat

De commissie wordt ondersteund door een secretaris. De secretaris is formeel in dienst van de SVH en wordt functioneel aangestuurd door de voorzitter van de commissie. De werkplek van de secretaris is in het kantoor van de SVH (tot oktober in Delft, daarna verhuisd naar Zoetermeer)

Op basis van een inschatting vooraf van de hoeveelheid werk die het secretariaat zou vergen, was hiervoor in 2018 per week 10 uur beschikbaar.

In 2018 zijn er wisselingen geweest in de personele invulling van het secretariaat. Sinds het voorjaar van 2018 is Aiman el-Gharabawy de secretaris.

## Financiën

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

De commissieleden en plaatsvervangend leden ontvangen een vergoeding van € 75 per bijgewoonde vergadering. Voor de voorzitter is de vergoeding € 125 per bijgewoonde vergadering. Daarnaast ontvangt de voorzitter een uurvergoeding van € 50 voor activiteiten buiten de vergaderingen om. De reiskosten van en naar de woning worden voor een bedrag van € 0,19 per kilometer vergoed. Volgens artikel 11 van het Reglement moeten de vergoedingen in overeenstemming zijn met de maatschappelijk gebruikelijke bedragen voor dit soort functies. De SVH onderzoekt momenteel of de huidige vergoedingen in de pas lopen met wat elders bij klachtencommissies gebruikelijk is. Afhankelijk van de bevindingen kan aanpassing van de vergoedingen plaatsvinden.

In bijlage 3 staat een verantwoording van de uitgaven in 2018.

## Evaluatie

Eind 2017/begin 2018 heeft de SVH een evaluatie uitgevoerd over het functioneren van de klachtencommissie. Hiervoor werd contact gelegd met de klachtencommissie, met de corporaties en met woningzoekenden die in 2017 een klacht hadden ingediend bij de commissie.

De evaluatie deed de volgende aanbevelingen:

1. In bijna iedere hoorzitting is de woningzoekende met een klacht in het ongelijk gesteld. Vaak was dit van te voren al duidelijk. Een zitting heeft dan weinig toegevoegde waarde. Er kan wellicht verzocht worden om betere informatieverstrekking vanuit de corporatie/SVH of de commissie kan deze taak zelf oppakken. Een hoorzitting heeft alleen meerwaarde als er op basis van extra informatie een ander besluit van de commissie kan vallen.
2. Punt van aandacht is de terugkoppeling. Niet iedereen lijkt een antwoord te hebben gehad. Onderzocht moet worden waar de oorzaak ligt.
3. Rondom het reglement zijn een aantal concrete wijzigingen gewenst. Zo moet er een stuk over de privacy worden opgenomen. In het kader van de privacy is het ook nog goed om te kijken naar de informatie die wordt gedeeld tussen de corporatie en de commissie.
4. Het reglement moet nog beter landen bij de woningcorporaties.
5. De kennis van de commissie over veelvoorkomende klachten kan gebruikt worden om de informatie naar woningzoekenden te verbeteren.
6. De bezetting bij de hoorzittingen kan in de loop van 2018 worden aangepast.

Voor zover deze aanbevelingen liggen binnen de invloedssfeer van de klachtencommissie (aanbeveling 1, 2, en 6) zijn ze opgepakt en uitgevoerd.

## De klachten

### Klachten en cijfers woonruimteverdeling

In 2018 heeft de commissie 385 klachten ontvangen. Daarnaast zijn 8 klachten afgehandeld die nog in 2017 waren binnengekomen. Van de klachten die in 2018 inhoudelijk behandeld zijn heeft de commissie er 6 gegrond verklaard, 1 gedeeltelijk gegrond en 5 ongegrond.

Om dit aantal in perspectief te kunnen plaatsen, geven we hier eerst wat cijfers over de woonruimteverdeling in Haaglanden in 2018:

<i>aantal verhuringen door corporaties (incl. vrije sector)</i>	<i>8.296</i>
<i>ingeschreven woningzoekenden op 1 januari 2018</i>	<i>130.225</i>
<i>ingeschreven woningzoekenden op 31 december 2018</i>	<i>137.493</i>
<i>jaarlijkse verlengingen in 2018</i>	<i>107.104</i>
<i>aantal reacties op advertenties</i>	<i>1.600.377</i>

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 in 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.

### Hoe werden klachten ingediend?

De commissie wil een laagdrempelige klachtvoorziening zijn en stelt daarom weinig eisen aan de vorm waarin klachten worden ingediend, behalve dat de klacht op de een of andere manier op schrift moet staan. Deze eis staat ook in het reglement.

Klagers hebben dus verschillende mogelijkheden om hun klacht in te dienen. Een onderverdeling van de in 2018 binnengekomen klachten naar gebruikt medium geeft het volgende beeld:

<b>medium</b>	<b>aantal</b>
brief	2
e-mail	
geprint formulier	
online formulier	383
onbekend	
<b>totaal</b>	<b>385</b>

### Verdeling over de maanden

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

<b>maand</b>	<b>aantal</b>
januari	37
februari	42
maart	33
april	36
mei	30
juni	27



maand	aantal
juli	32
augustus	21
september	38
oktober	26
november	37
december	28
<b>totaal</b>	<b>385</b>

In het jaarverslag over 2017 meldden wij dat er in dat jaar vanaf september een flinke stijging van het aantal ontvangen klachten te zien was. We vermoedden toen dat dit te maken had met de introductie van de nieuwe website, waar woningzoekenden mogelijk moeite mee hadden. We spraken daarbij de verwachting uit dat de stijging tijdelijk zou zijn en dat het aantal klachten snel weer zou dalen. Deze verwachting blijkt achteraf niet te kloppen: het aantal binnengekomen klachten is in 2018 gemiddeld op hetzelfde niveau gebleven als dat van eind 2017.

### Woonplaats van de klagers

Van de binnengekomen klachten kwamen er 338 (88%) van klagers uit een van de gemeenten in Haaglanden.

woonplaats	aantal
Delft	28
Den Haag	205
Leidschendam/Voorburg	15
Midden Delfland	1
Pijnacker/Nootdorp	5
Rijswijk	22
Wassenaar	3
Westland	15
Zoetermeer	46
<b>totaal Haaglanden</b>	<b>338</b>
buiten Haaglanden	47
<b>totaal</b>	<b>385</b>

### Ontvankelijk of niet ontvankelijk

Voordat de commissie een klacht inhoudelijk in behandeling neemt, wordt eerst beoordeeld of hij ontvankelijk is. Doorgaans wordt deze beoordeling uitgevoerd door de secretaris, in overleg met de 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:

- de klacht geen betrekking heeft op de uitvoering van de woonruimteverdeling door de aangesloten corporaties of Woonnet-Haaglanden;
- klager geen woningzoekende is in de zin van dit reglement;
- klager niet rechtstreeks in zijn belang is getroffen door het handelen of nalaten als bedoeld onder a;
- 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;
- er sinds het tijdstip waarop de klacht betrekking heeft meer dan een jaar is verstreken;
- 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;
- 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 385 ontvangen klachten in 2018 zijn er 367 (95%) niet ontvankelijk verklaard. De reden voor niet-ontvankelijkheid was in de meeste gevallen dat de klacht nog niet was ingediend bij de organisatie waarop de klacht betrekking had en/of dat het niet om een klacht ging, maar om een vraag.

Vergeleken met 2017 zien we niet alleen een stijging van het aantal binnengekomen klachten, maar ook een (nog sterkere) stijging van het aantal niet ontvankelijke klachten.

	2017	2018
ontvangen klachten	197	385
aantal niet ontvankelijk	143	364
percentage niet ontvankelijk	73%	95%

Het grote aantal niet ontvankelijke klachten is een punt van aandacht voor de klachtencommissie. Het goede nieuws is dat de klachtencommissie kennelijk goed vindbaar is en dat het daarmee de laagdrempelige voorziening is die het beoogt te zijn. Het minder goede nieuws is dat de klachtencommissie ook gevonden wordt door mensen die met hun klacht of vraag eigenlijk ergens anders horen te zijn.

De klachtencommissie wil samen met Woonnet Haaglanden zoeken naar manieren om het aantal verkeerd geadresseerde klachten terug te dringen, zonder dat dit ten koste gaat van de laagdrempeligheid.

Wanneer een klacht niet ontvankelijk verklaard wordt omdat hij nog niet eerder is ingediend bij de corporatie of Woonnet Haaglanden, stuurt het secretariaat de klacht door naar deze organisatie. Partijen hebben vervolgens maximaal zes weken de tijd om er samen uit te komen.

## Waarover gaan de klachten?

De binnengekomen klachten kunnen worden onderverdeeld in een aantal categorieën, zoals we zien in de volgende tabel.

soort klacht	ontvankelijk	niet ontvankelijk	totaal
vraag of overig	2	186	188
inschrijfduur	5	37	42
inschrijving	3	43	46
betalingsproblemen	1	26	27
sanctie/blokkade	0	4	4
woningtoewijzing	10	60	70
woonruimteverdelingssysteem	0	8	8
<b>totaal</b>	<b>21</b>	<b>364</b>	<b>385</b>

## Verdeling over corporaties

Onderstaande tabel geeft een uitsplitsing van de binnengekomen klachten over de aangesloten corporaties.

	ontvankelijk	niet ontvankelijk	totaal
Arcade	2	6	8
De Goede Woning	2	6	8
Duwo	0	0	0
Haag Wonen	0	10	10
Mooiland	0	2	2
Rijswijk Wonen	1	6	7
Rondom Wonen	0	0	0
Staedion	1	17	18
Vestia	1	10	11
Vidomes	0	10	10
Wassenaarse Bouwstichting	0	1	1
Willibrordus Wassenaar	0	0	0
Wonen Midden Delfland	0	0	0
Wonen Wateringen	2	1	3
Woonbron	0	8	8
Wooninvest	3	8	11
Woonnet Haaglanden gemeenten	9	256	264
niet te plaatsen/onbekend	0	19	19
<b>totaal</b>	<b>21</b>	<b>364</b>	<b>385</b>

Van de 21 ontvankelijk verklaarde klachten waren er op 31 december 2018 nog 2 in behandeling. In 7 gevallen kwamen partijen alsnog tot een oplossing, waardoor een uitspraak van de commissie niet meer nodig was. In de resterende 12 gevallen heeft de commissie een uitspraak gedaan. Daarbij luidde de uitspraak 5 keer "niet gegrond", 6 keer "gegrond" en 1 keer "gedeeltelijk gegrond". De uitspraak "gedeeltelijk gegrond" komt voor wanneer een klacht bestaat uit verschillende onderdelen, waarbij naar het oordeel van de commissie een deel gegrond is en een ander deel ongegrond.

	alsnog opgelost tussen partijen	gegrond	gedeeltelijk gegrond	niet gegrond	nog in behandeling	totaal
Arcade	1				1	2
De Goede Woning	2					2
Rijswijk Wonen		1				1
Staedion			1			1
Vestia		1				1
Wonen Wateringen	1	1				2
Wooninvest	1	2				3
Woonnet Haaglanden	2	1		5	1	9
<b>totaal</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>21</b>

## 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 beroep te gaan bij de voltallige commissie.

In 2018 heeft de voorzitter 2 keer gebruik gemaakt van deze bevoegdheid. In 1 geval heeft de klager tegen de beslissing van de voorzitter verzet aangetekend bij de voltallige commissie. De commissie heeft het verzet afgewezen en de beslissing van de voorzitter gehandhaafd.

## Doorlooptijd klachten

Eerder in dit jaarverslag is gemeld dat de commissie de ambitie heeft om binnen 6 weken na ontvangst van een klacht een uitspraak te doen.

Bij de niet ontvankelijke klachten heeft de klager hiervan meestal binnen 1 à 2 weken bericht.

Bij de ontvankelijke klachten blijkt de termijn van 6 weken nog steeds moeilijk haalbaar. Gemiddeld zitten er dan 53 dagen tussen de ontvangst van de klacht en het versturen van de uitspraak. Dit is een verbetering ten opzichte van 2017 (71 dagen), maar nog altijd langer dan 6 weken.

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.
- In een aantal gevallen bleken klagers verhinderd te zijn op de door de commissie voorgestelde zittingsdatum. De behandeling van de klacht schuift dan 4 weken door, tot de volgende zitting van de commissie.

De commissie wil de ambitie om klachten binnen 6 weken af te handelen in 2019 handhaven.

## Aanbevelingen

Zoals eerder in dit verslag vermeld vindt de commissie dat het woonruimteverdelingssysteem in Haaglanden in de praktijk over het algemeen goed functioneert. Maar het kan altijd beter. Vanuit de ervaringen in 2018 doet de commissie hier een aantal aanbevelingen die kunnen bijdragen aan een verdere verbetering van de woonruimteverdeling.

	<b>aanbeveling aan</b>	<b>klacht/probleem</b>	<b>aanbeveling</b>
1	SVH/Woonnet + corporaties	Binnen de woonruimteverdeling worden steeds meer zaken digitaal geregeld. Daar is niets mis mee, maar het betekent wel dat steeds hogere eisen worden gesteld aan de digitale vaardigheden van woningzoekenden. Té hoge eisen, denken wij wel eens.	Zorg voor voldoende ondersteuning voor woningzoekenden die het digitaal allemaal niet bij kunnen benen. Kap bijvoorbeeld een aanbiedingsproces niet meteen af wanneer er iets fout is gegaan met het uploaden van documenten.
2	corporaties	De Spelregels Woonruimteverdeling zijn bindend voor alle aangesloten corporaties en geven duidelijkheid voor woningzoekenden. Het is voor woningzoekenden verwarrend wanneer sommige corporaties eisen stellen, bijvoorbeeld over aan te leveren documenten, die verder gaan dan wat in de Spelregels vermeld staat.	Vraag van woningzoekenden niet meer informatie dan in de Spelregels staat. Als je dat toch doet, leg dan tijdig en duidelijk uit waarom je dat doet en maak helder wat je precies verwacht van woningzoekenden.
3	SVH/Woonnet + corporaties	Woningzoekenden die zich schuldig maken aan fraude krijgen een zware sanctie opgelegd: uitschrijving en verlies van opgebouwde inschrijvingsduur. Volgens de klachtencommissie betekent dit dat de beschuldiging van fraude goed onderbouwd moet zijn voordat een sanctie wordt opgelegd.. De commissie vraagt zich af of dit altijd zo is. Ook constateert de commissie dat de verdeling van verantwoordelijkheden tussen de corporatie (die de fraude constateert) en Woonnet (dat de sanctie uitvoert) niet altijd helder is.	Stel een heldere procedure op over hoe te handelen bij een vermoeden van fraude. Zo'n procedure moet volgens de klachtencommissie minimaal de volgende elementen bevatten: <ul style="list-style-type: none"> <li>o onderbouwing van de beschuldiging;</li> <li>o gelegenheid voor de woningzoekende om te reageren op de beschuldiging;</li> <li>o afspraken over de verdeling van verantwoordelijkheden tussen corporatie en Woonnet.</li> </ul>
4	klachtencommissie + SVH/Woonnet	De Klachtencommissie ontvangt veel klachten en vragen die eigenlijk ergens anders thuishoren. Dit is vervelend voor zowel de klager (verkeerde verwachtingen) als voor het secretariaat van de klachtencommissie (extra werkdruk)	Zoek mogelijkheden om klachten en vragen beter te adresseren, zonder dat dit ten koste gaat van de laagdrempeligheid van de klachtencommissie.

## Bijlage 1: reacties op aanbevelingen jaarverslag 2017

Het jaarverslag 2017 van de RKWH bevatte 11 aanbevelingen gericht aan de verschillende partijen die betrokken zijn bij de woonruimteverdeling in Haaglanden.

Van gemeenten en huurdersorganisaties ontvingen wij geen enkele reactie.

De SVH/Woonnet Haaglanden heeft mede namens de aangesloten corporaties een uitgebreide reactie gegeven, die wij hieronder integraal afdrucken.

Van de aanbevelingen is er één (aanbeveling 8) gericht aan de klachtencommissie zelf. Hierin wordt de wens uitgesproken actiever te volgen wat er gebeurt wanneer een klacht wordt doorgestuurd naar corporatie of Woonnet. Deze aanbeveling heeft geen vervolg gekregen. De SVH is namelijk van mening dat dit een eigen verantwoordelijkheid is van de klager en stelt hiervoor geen capaciteit voor het secretariaat van de RKWH beschikbaar.

### REACTIE SVH:

Voor: Regionale Klachtencommissie

Van: SVH/Woonnet-Haaglanden

Betreft: **Reactie aanbevelingen Regionale Klachtencommissie en wijzigingen klachtenreglem**

Datum: 23 april 2018

D/notities/nr. 18166



#### Reactie SVH/Woonnet op aanbevelingen uit Jaarverslag Regionale Klachtencommissie 2017

	aanbeveling aan	klacht/probleem	aanbeveling	Reactie SVH/Woonnet
1	SVH/ Woonnet	Woningzoekenden vinden het vervelend dat Woonnet niet telefonisch bereikbaar is voor vragen.	Maak telefonisch contact tussen woningzoekenden en Woonnet mogelijk.	We gaan dit jaar een beleid ontwikkelen voor de klantbediening door corporaties/woonnet binnen het woonruimteverdelingsproces. We zullen deze aanbeveling daarbij meenemen <b>Actie SVH/Woonnet Beleid formuleren klantbediening</b>
2	SVH/ Woonnet	Veel woningzoekenden realiseren zich niet dat zij hun opgebouwde inschrijfduur kwijtraken als ze een woning accepteren, ook als dit geen woning is van een van de aangesloten corporaties in Haaglanden.	Verbeter de informatie over dit onderwerp.	We hebben de communicatie op de website verbeterd. We attenderen de corporaties elk jaar deze informatie ook te geven bij ondertekening van het huurcontract. <b>Actie uitgevoerd</b>
3	corporaties	Sommige klagers zeggen horendol te worden van de hoeveelheid documenten die ze moeten overleggen.	Bekijk kritisch welke documenten op welk moment in het verhuurproces echt nodig zijn en zorg dat dit voor alle corporaties in Haaglanden gelijk is.	De nieuwe AVG beperkt het aantal op te vragen documenten. In ons systeem zullen alleen documenten m.b.t. het inkomen en vestigingsdatum aanwezig zijn. We zullen de corporaties vragen bij de overige documenten 1 lijn te gaan aanhouden. <b>Actie SVH/Woonnet: afstemming corporaties vragen</b>
4	gemeenten + SVH	De definitie van "doorstromer" is in de huisvestingsverordeningen anders dan in de Spelregels. In de verordeningen staat de eis dat de te verlaten woning beschikbaar komt voor verhuur of verkoop. In de Spelregels ontbreekt deze eis. Bijvoorbeeld bij tijdelijke verhuur is dit een probleem.	Stem definities in verordeningen en in Spelregels beter op elkaar af.	We hebben dit afgestemd. De spelregels laten toe dat de woning ook al vrijgekomen mag zijn en mensen tijdelijk zijn gaan wonen. We hebben hiervoor beleid geformuleerd. De spelregels moeten wel de mogelijkheid bieden om "problemen uit de praktijk" op te lossen, terwijl de HVO juridisch steviger moet zijn. Dat betekent dat zaken kunnen afwijken in het voordeel van de woningzoekende. <b>Actie SVH/Woonnet aanpassen spelregels</b>
5	Woning- zoekenden	Bij sommige klachten gaat het om een "welles/nietes" tussen enerzijds de woningzoekende en anderzijds een corporatie of Woonnet Haaglanden. Aanvullende	Bewaar bewijsstukken, zoals e-mails en bankafschriften.	Dit mag niet onder de nieuwe AVG, dus is niet mogelijk. Woningzoekenden kunnen er wel zelf voor kiezen bewijsstukken te bewaren.

	aanbeveling aan	klacht/probleem	aanbeveling	Reactie SVH/Woonnet
		bewijsstukken zijn dan doorslaggevend voor de uitspraak van de klachtencommissie.		
6	SVH Woonnet + corporaties	In Spelregels is niet duidelijk wat de gevolgen zijn van huurschuld bij de huidige verhuurder (nieuwe verhuring gaat niet door, tenzij er een betalingsregeling is en deze wordt nageleefd) en wat de gevolgen zijn van andere schulden, die bij een creditcheck naar voren gekomen zijn (er komt eerst een gesprek over de financiële situatie, maar de nieuwe verhuring gaat in principe wel door)	Geef dit duidelijker aan in de spelregels.	Dit staat naar ons idee duidelijk in de spelregels. Als er nieuw beleid wordt geformuleerd op basis van de AVG wordt dit herijkt.
7	SVH	Het is niet voor iedereen duidelijk of de klachtencommissie ook bevoegd is klachten te behandelen over de verhuur van vrijesectorwoningen en/of van woningen van SVH leden die buiten Woonnet om verhuurd worden.	Schep duidelijkheid.	We zullen hierover een advies schrijven richting de beleidsgroep. In principe heeft de klachtencommissie een relatie met de verhuringen volgens de HVO.  Daarmee vallen vrije sector verhuringen en verhuringen van studentenwoningen buiten de HVO. Naar ons idee kan de klachtencommissie hierover geen uitspraken doen. <b>Actie SVH/Woonnet: advies beleidsgroep/BAC WRV/bestuur</b>
8	Klachtencommissie	Als de klachtencommissie klachten doorstuurt omdat ze nog niet zijn ingediend bij een corporatie of Woonnet, heeft de commissie onvoldoende zicht op het vervolg.	Zet een beter volg- en bewakingssysteem op.	Naar ons idee is dit een verantwoordelijkheid van de woningzoekende. Het doorsturen is een service. Het optuigen van een extra systeem kost tijd en energie die vanuit het reglement niet noodzakelijk is. We stellen hiervoor geen uren vanuit het secretariaat beschikbaar.
9	SVH Woonnet	Het nieuwe geautomatiseerde systeem vertoont nog gebreken. Tot nu toe zijn daar bij de commissie 2 klachten over bekend: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Het systeem kan niet overweg met de verschillende soorten voorrangskandidaten die worden onderscheiden in de huisvestingsverordeningen.</li> <li>o Bij inkomen=0 lijken woningzoekenden ook in aanmerking te komen voor duurdere woningen. Later in het verhuurproces volgt dan alsnog een afwijzing en de teleurstelling.</li> </ul>	Haal kinderziekten uit het systeem en zorg dat dit in ieder geval overweg kan met de regelgeving.	Het verbeteren van de automatisering is een doorlopend proces. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het gestelde in de tekst bij het eerste punt klopt niet. Het is slechts bij 1 corporatie in de regio in haar werkwijze het geval. We kunnen geen kosten in de automatisering maken voor uitzonderingen. Dit punt vraagt om aanpassing van de werkwijze en dit is gebeurd.</li> <li>• Dit is reeds opgelost</li> </ul> <b>Actie uitgevoerd</b>
10	SVH Woonnet + gemeenten	Bij niet betalen van het inschrijfgeld wordt de woningzoekende uitgeschreven en gaat de opgebouwde inschrijfduur verloren.	De klachtencommissie vindt het terecht dat op niet betalen een sanctie volgt, maar vraagt zich af of de huidige sanctie niet te zwaar is. Uit de binnengekomen klachten blijkt dat het niet betalen vaker het gevolg is van slordigheid dan van een bewuste keuze van de woningzoekende. Als alternatieve straf geeft de commissie het volgende in overweging: Bij niet tijdig betalen wordt de inschrijving bevroren. Dit betekent dat er, totdat de achterstallige betaling heeft plaatsgevonden, niet gereageerd kan worden en dat er in die periode ook geen inschrijfduur wordt opgebouwd.	We zijn hier al veel coulanter dan veel regio's en partijen die betaalverplichtingen hanteren. Wz'kenden worden meerdere malen geattendeerd op de betaling. Daarnaast kunnen ze zich nog 3 maanden na de vervaldatum opnieuw zelf activeren en alsnog betalen zonder verlies van inschrijfduur. Daarna is er nog een coulantieregeling tot een jaar na de uitschrijving waarbij woningzoekenden met een goed excuus voor het vergeten van de betaling, alsnog hun inschrijving kunnen betalen. Slechts een zeer beperkt aantal woningzoekenden komt na die periode nog terug op het feit dat ze zijn uitgeschreven. Dit zijn uitzonderingen vaak zonder goed excuus. Dit vraagt dus niet om wijziging van het beleid. Bij hele zielige gevallen is SVH/Woonnet altijd bereid een uitzondering te maken.

	<b>aanbeveling aan</b>	<b>klacht/probleem</b>	<b>aanbeveling</b>	<b>Reactie SVH/Woonnet</b>
11	corporaties	<p>Sommige zittingen van de klachtencommissie verliepen onbevredigend doordat de vertegenwoordiging van de corporatie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ onvoldoende wist van de zaak of</li> <li>○ degene was die de bestreden beslissing had genomen en daar onvoldoende afstand van kon nemen.</li> </ul>	<p>Zorg voor voldoende evenwicht in de afvaardiging naar de klachtencommissie: enerzijds voldoende kennis van de zaak die tot de klacht heeft geleid, anderzijds het vermogen om met een frisse blik naar de zaak te kijken.</p>	



## bijlage 2: Voorbeelden

In deze bijlage presenteren wij ter illustratie enkele klachten die de commissie in 2018 behandelde.

### **Fout in advertentie (1)**

Klager reageert op een advertentie van een woning met twee slaapkamers. Bij bezichtiging blijkt dat de woning slechts één slaapkamer heeft en dat het aantal kamers dus foutief in de advertentie staat. Klager meent hierdoor recht te hebben op een andere woning met twee slaapkamers. Hij schrijft in zijn klacht dat hij nooit reageert op woningen met slechts één slaapkamer, aangezien deze niet passend zijn voor hem.

De klachtencommissie oordeelt dat de klacht **niet gegrond** is. Ten eerste is klager door de fout in de advertentie niet in zijn belang geschaad. Immers, wanneer de advertentie het juiste aantal slaapkamers vermeld had, zou hij volgens zijn eigen zeggen helemaal niet gereageerd hebben op deze advertentie. Ten tweede is de commissie van mening dat woningzoekenden in principe moeten kunnen vertrouwen op de informatie in advertenties, maar dat fouten nooit helemaal zijn uit te sluiten. Dat geldt zeker wanneer, zoals in dit geval, de informatie handmatig is ingevoerd. Gegeven de disclaimer op de website vindt de commissie dat in dit geval klager geen rechten kon omlen aan de informatie in de advertentie.

### **Fout in advertentie (2)**

Klagers (55 en 56 jaar oud) reageren op een woning die gelabeld is voor 55+ en 2-4 personen. Zij willen naar deze woning verhuizen met hun twee volwassen kinderen (26 en 30 jaar oud) Na de bezichtiging laat de corporatie hen weten dat de verhuring niet door kan gaan. Op grond van een afspraak tussen de corporatie en de bewonerscommissie van het desbetreffende complex is het niet toegestaan dat kinderen meeverhuizen. Daarnaast is volgens de corporatie het aantal personen onjuist vermeld in de advertentie: er had moeten staan dat de woning gelabeld is voor maximaal 2 personen.

Volgens de passendheidsnormen van de gemeentelijke huisvestingsverordening is de woning geschikt voor maximaal 4 personen.

De klachtencommissie is van mening dat de corporatie in dit geval geen beroep kan doen op de disclaimer. Hoewel het voor de corporatie duidelijk was dat het de bedoeling was dat de kinderen zouden meeverhuizen, zijn klagers uitgenodigd voor de bezichtiging en heeft de corporatie klager een acceptatieformulier laten ondertekenen. Hierdoor zijn bij klagers verwachtingen gewekt die niet zomaar terzijde geschoven kunnen worden. De klachtencommissie verklaart de klacht **gegrond**.

## Fraude?

Klager heeft bij de woningcorporatie een salarisspecificatie ingediend. Volgens de corporatie klopt deze specificatie niet en is er sprake van fraude. Het vermoeden van fraude wordt versterkt doordat klager bij een andere corporatie ook een specificatie heeft ingediend over dezelfde periode, maar met andere bedragen. Op verzoek van de corporatie schrijft Woonnet Haaglanden klager uit als woningzoekende, waarmee hij ook zijn opgebouwde inschrijvingsduur van 7 jaar verliest.

Klager geeft in een mail meteen toe dat er iets niet klopt aan de ingediende salarisspecificatie. Volgens hem is dit te wijten aan een fout bij de boekhouding van het bedrijf waar hij werkt.

De secretaris van de klachtencommissie vraagt de corporatie om een onderbouwing van de beschuldiging van fraude. Hierop komt geen reactie. Ook bij de zitting van de RKWH waarin de klacht behandeld wordt laat de corporatie verstek gaan. Klager is wel aanwezig op de zitting, samen met zijn werkgever. Beiden verklaren daar dat er fouten gemaakt zijn bij de boekhouding, waardoor klager over één maand twee keer salaris ontvangen heeft.

Uit eigen onderzoek door de klachtencommissie is inmiddels ook gebleken dat klager geen voordeel heeft van de verkeerde inkomensgegevens, zijn kansen als woningzoekende zijn er niet groter door geworden.

Alles overziend is de commissie van mening dat fraude onvoldoende is aangetoond. Daarmee vervalt de basis onder de opgelegde sanctie. De klacht is **gegrond**.

## Verklaring hulpverleners geëist

Klagers staan ingeschreven als woningzoekend en willen verhuizen. Wegens problemen thuis verblijft hun kleinzoon van 18 jaar een groot deel van de tijd bij zijn grootouders. Hij heeft er ook een eigen kamer, maar staat niet op hun adres ingeschreven in de GBA. Het is de bedoeling dat kleinzoon meeverhuist. Hij heeft meer dan een jaar bij zijn grootouders op de woonpas gestaan, is kort uitgeschreven geweest en daarna is de gezamenlijke inschrijving hersteld.

Klagers kwamen in aanmerking voor een woning die naar hun wens was. De verhuring is niet doorgegaan omdat de corporatie aanvullende eisen stelde, namelijk inschrijving van kleinzoon in de GBA en een verklaring van Jeugdzorg om te onderbouwen dat er sprake is van een gemeenschappelijke huishouding van grootouders en kleinzoon. De corporatie betwijfelt of er sprake is van een gemeenschappelijke huishouding. Daarbij wijst de corporatie ook naar het feit dat kleinzoon uitgeschreven en vervolgens weer ingeschreven is.

De klachtencommissie is van oordeel dat de eis van inschrijving in de GBA niet mag worden gesteld. Voor een dergelijke eis bestaat onvoldoende grondslag in de Huisvestingsverordening en de Spelregels Woonruimteverdeling.

Ook de eis van een verklaring van Jeugdzorg als onderbouwing van een duurzame gemeenschappelijke huishouding kan volgens de klachtencommissie in dit geval niet in redelijkheid worden gesteld. Tijdens de hoorzitting kon de corporatie niet aangeven welke bewijsstukken concreet bedoeld werden. Los daarvan is de kleinzoon meerderjarig en daarmee niet direct onderworpen aan het toezicht van Jeugdzorg.

De kortstondige uitschrijving van kleinzoon had te maken met het feit dat hij de mogelijkheid had om op kamers te gaan wonen, maar daar uiteindelijk vanaf heeft gezien. De klachtencommissie vindt niet dat daardoor de intentie om een gemeenschappelijke huishouding te voeren is ondergraven.

Alles overziend is de commissie van mening dat de klacht **gegrond** is.

(De klacht bevatte nog twee onderdelen, die hier als illustratie minder relevant zijn. Een van die onderdelen is door de commissie ongegrond verklaard en het andere gegrond)

bijlage 3: Financieel overzicht 2018

kosten secretariaat	€ 15.891,18
presentiegelden en reiskosten commissie	€ 5.749,76
huur vergaderruimte Schildershoek	€ 0,00
koffie en broodjes vergaderingen	€ 250,00
<b>totaal</b>	<b>€ 21.890,94</b>