

RKWH

Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden

jaarverslag 2019

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
De klachten	7
Klachten en cijfers woonruimteverdeling.....	7
Verdeling over de maanden	7
Woonplaats van de klagers	7
Ontvankelijk of niet ontvankelijk.....	8
Waarover gaan de klachten?.....	9
Verdeling over corporaties	9
Gebruik artikel 16.....	10
Doorlooptijd klachten.....	10
Aanbevelingen.....	12
Bijlage 1: reactie op aanbevelingen jaarverslag 2018.....	13
bijlage 2: Voorbeelden	16
bijlage 3: Financieel overzicht 2019	18

Voorwoord

Dit is het jaarverslag 2019 van de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden (RKWH)

De commissie ontving in 2019 206 klachten. Dat zijn ongeveer evenveel klachten als in 2017, maar veel minder dan in 2018. De sterke toename van het aantal klachten in 2018 (364 klachten) ten opzichte van het jaar daarvoor (198 klachten) lijkt eenmalig te zijn geweest.

Het percentage niet ontvankelijke klachten is nog steeds bijzonder hoog (95%) Het is in 2019 niet gelukt dit percentage terug te dringen. Het betekent wel dat het secretariaat van de klachtencommissie onbedoeld een verlengstuk is van de helpdesk van Woonnet Haaglanden en van de corporaties.

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 2018 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

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 woonruimteverdelingsstelsel. 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 verwerkt de wijzigingsvoorstellen in een aangepast reglement dat naar verwachting in 2020 wordt vastgesteld.

In totaal heeft de commissie in het verslagjaar zeven keer vergaderd. Ook in 2019 konden we voor onze bijeenkomsten weer gebruik maken van de ruimte in De Schildershoek, waarvoor onze hartelijke dank.

Aan bijeenkomsten waarin de commissie klachten behandelt wordt doorgaans deelgenomen door twee commissieleden, de voorzitter en de secretaris. Er is in 2019 één bijeenkomst speciaal gewijd aan het jaarverslag 2018. Deze bijeenkomst werd bijgewoond door alle commissieleden.

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 2019 kwamen alle 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 het secretariaat 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:

- a) klachten die geen betrekking hebben op de uitvoering van de woonruimteverdeling door de aangesloten corporaties of Woonnet Haaglanden (artikel 13, 2^e lid onder a. van het Reglement)
- b) klachten die nog niet zijn ingediend bij de instantie tegen wie de klacht zich richt (artikel 13, 2^e 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.

Wanneer de secretaris en de voorzitter van mening zijn dat een klacht ontvankelijk is, wordt deze geagendeerd voor de eerstvolgende zitting van de commissie. De secretaris legt dan 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 worden sindsdien 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. Soms nemen klagers een advocaat mee naar de zitting. 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.

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

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 2019 bestond de commissie uit de volgende leden en plaatsvervangend leden: Marc van Ewijk, Sharella Mathew, Marco Post en Daniële 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.

De commissieleden zijn benoemd voor een periode van 3 jaar. Hierna kan maximaal één keer een benoeming plaatsvinden voor nogmaals 3 jaar.

De eerste benoemingsperiode zit er inmiddels op. Het SVH-bestuur heeft de benoemingen verlengd met 3 jaar. De klachtencommissie zal een rooster van aftreden opstellen om te voorkomen dat alle leden over 3 jaar tegelijk aftreden en de continuïteit van de commissie in gevaar komt.

Het secretariaat

De commissie wordt ondersteund door een secretariaat. Het secretariaat is formeel in dienst van de SVH en wordt functioneel aangestuurd door de voorzitter van de commissie. De werkplek van het secretariaat is in het kantoor van de SVH in Zoetermeer.

Financiën

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

De commissieleden en plaatsvervangend leden ontvangen een vergoeding per bijgewoonde vergadering. In 2019 zijn de vergoedingen opgetrokken tot € 100,= per bijgewoonde vergadering voor leden en plaatsvervangend leden en € 125,= voor de voorzitter. 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.

In bijlage 3 staat een verantwoording van de uitgaven in 2019.

De klachten

Klachten en cijfers woonruimteverdeling

In 2019 heeft de commissie 206 klachten ontvangen. Daarnaast zijn 2 klachten afgehandeld die nog in 2018 waren binnengekomen. Van de 5 klachten die in 2019 inhoudelijk behandeld zijn heeft de commissie er 4 gegrond verklaard.

Om dit aantal in perspectief te kunnen plaatsen, geven we hier eerst wat cijfers over de woonruimteverdeling in Haaglanden in 2019:

<i>aantal verhuringen door corporaties (incl. vrije sector)</i>	8.120
<i>ingeschreven woningzoekenden op 1 januari 2019</i>	137.493
<i>ingeschreven woningzoekenden op 31 december 2019</i>	147.575
<i>jaarlijkse verlengingen in 2019</i>	109.307
<i>aantal reacties op advertenties</i>	1.895.678

NB Deze tabel is gebaseerd op voorlopige cijfers. De definitieve cijfers waren bij het schrijven van dit jaarverslag nog niet beschikbaar.

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.

Verdeling over de maanden

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

maand	aantal
januari	27
februari	22
maart	17
april	16
mei	16
juni	15
juli	20
augustus	13
september	17
oktober	16
november	14
december	13
totaal	206

Woonplaats van de klagers

Van de binnengekomen klachten kwamen er 183 (89%) van klagers uit een van de gemeenten in Haaglanden.

woonplaats	aantal
Delft	21
Den Haag	101
Leidschendam/Voorburg	11
Midden Delfland	0
Pijnacker/Nootdorp	6
Rijswijk	12
Wassenaar	0
Westland	8
Zoetermeer	24
totaal Haaglanden	183
buiten Haaglanden	23
totaal	206

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;
- de klacht reeds door de commissie is behandeld en er een uitspraak is geweest.

Van de 206 ontvangen klachten in 2019 zijn er 196 (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.

	2017	2018	2019
ontvangen klachten	197	385	206
aantal niet ontvankelijk	143	364	196
percentage niet ontvankelijk	73%	95%	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 heeft zich voorgenomen samen met Woonnet Haaglanden te zoeken naar manieren om het aantal verkeerd geadresseerde klachten terug te dringen, zonder dat dit ten koste gaat van de laagdrempeligheid. Uit de cijfers blijkt dat dit in 2019 niet gelukt is en dat het aantal niet ontvankelijke klachten nog steeds bijzonder hoog is.

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	1	103	104
inschrijving	1	42	43
betaling		16	16
woningtoewijzing	8	35	43
totaal	10	196	206

Verdeling over corporaties

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

	ontvankelijk	niet ontvankelijk	totaal
Arcade	2	8	10
De Goede Woning	1	0	1
Duwo		0	0
Haag Wonen	0	2	2
Mooiland	0	0	0
Rijswijk Wonen	1	2	3
Rondom Wonen	0	2	2
Staedion	2	9	11
Vestia	0	8	8
Vidomes	0	10	10
Wassenaarse Bouwstichting	0	1	1
Willibrordus Wassenaar	0	0	0
Wonen Midden Delfland	0	3	3
Wonen Wateringen	1	0	1
Woonbron	0	2	2
Wooninvest	2	2	4
Woonnet Haaglanden	1	147	148
gemeenten	0	0	0
niet te plaatsen/onbekend	0	0	0
totaal	10	196	206

Alle ontvankelijk verklaarde klachten waren er op 31 december 2019 afgehandeld. Bij 5 ontvankelijke klachten kwamen partijen alsnog tot een oplossing, waardoor een uitspraak van de commissie niet meer nodig was. In de resterende 5 gevallen heeft de commissie een uitspraak gedaan. Daarbij luidde de uitspraak 1 keer "niet gegrond", en 4 keer "gegrond"

	alsnog opgelost tussen partijen	gegrond	niet gegrond	nog in behandeling	totaal
Arcade		2			2
De Goede Woning	1				1
Rijswijk Wonen	1				1
Staedion	2				2
Wonen Wateringen		1			1
Wooninvest		1	1		2
Woonnet Haaglanden	1				1
totaal	8	4	1	0	10

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 2019 heeft de voorzitter 4 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.

Zoals eerder vermeld heeft de voorzitter de bevoegdheid om klachten niet ontvankelijk te verklaren gemandateerd voor een aantal categorieën klachten. Van deze bevoegdheid heeft het secretariaat 188 keer gebruik gemaakt in 2019. Onderstaande tabel laat zien wat de redenen waren van het niet-ontvankelijk verklaren van klachten.

reden niet ontvankelijk	aantal
a. de klacht heeft geen betrekking op de woonruimteverdeling	2
b. de klacht is nog niet ingediend bij de organisatie waartegen de klacht zich richt	66
c. het is geen klacht, maar een verzoek om informatie	80
d. de klacht gaat over technische zaken	44
totaal	192

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. Van deze mogelijkheid is in 2019 geen gebruik gemaakt

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 75 dagen tussen de ontvangst van de klacht en het versturen van de uitspraak. Dit is langer dan in 2018 (53 dagen)

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 2020 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 2019 doet de commissie hier een aantal aanbevelingen die kunnen bijdragen aan een verdere verbetering van de woonruimteverdeling.

	aanbeveling aan	klacht/probleem	aanbeveling
1	corporaties	Nadat de klachtencommissie een klacht gegrond heeft verklaard ontstaat soms een onduidelijke situatie. Corporaties zijn niet altijd gemotiveerd om met de klager naar een gepaste oplossing te zoeken. Andersom komt het voor dat klagers, met de uitspraak van de klachtencommissie op zak, onredelijke eisen stellen. Formeel heeft de klachtencommissie na het doen van de uitspraak geen enkele rol meer, maar klagers verwachten wel dat de commissie iets voor hen doet.	Geef de klachtencommissie de bevoegdheid om in de uitspraak de contouren van een oplossing te schetsen. Dit dient dan als toetsingskader voor zowel de klager als de corporatie.
2	corporaties	Soms wijken corporaties af van de onderling afgesproken bindende Spelregels Woonruimteverdeling, zonder dat duidelijk is waarom dat gebeurt en zonder dat woningzoekenden weten van het afwijkende beleid.	Houd je aan de Spelregels. Als de Spelregels ruimte laten voor afwijking en je daar gebruik van maakt, neem dan de volgende punten in acht: <ol style="list-style-type: none"> 1. De afwijking is gebaseerd op een duidelijk omschreven beleid. 2. Dit beleid is duidelijk kenbaar voor woningzoekenden. Woningzoekenden zijn duidelijk en tijdig geïnformeerd over dit beleid en over het feit dat het afwijkt van de Spelregels.
3	corporaties en Woonnet	Wanneer een woningzoekende beschuldigd wordt van fraude, is de beschuldiging over het algemeen gebaseerd op de waarneming van één corporatie. De klachtencommissie constateert dat de bewijsvoering daarbij soms nogal wankel is. Als sanctie volgt uitschrijving als woningzoekende en daarmee uitsluiting van de toegang tot de woningen van alle corporaties in Haaglanden.	Leg de beslissing om een woningzoekende uit te schrijven wegens fraude expliciet bij het collectief van corporaties, dat wil zeggen bij Woonnet Haaglanden. Spreek binnen Woonnet hiervoor een goede procedure af, waarbij de aangevoerde bewijzen van fraude kritisch worden gewogen.
4	klachtencommissie	Bij de ontvankelijke klachten zitten er gemiddeld 75 dagen tussen de ontvangst van de klacht en het verzenden van een uitspraak. Dit is in de ogen van de klachtencommissie te lang. Het streven is en blijft om klachten binnen 6 weken (= 42 dagen) af te handelen.	Onderzoek waarom de behandeling van klachten in 2019 zo lang geduurd heeft en neem indien mogelijk maatregelen om de behandelduur terug te dringen.

Bijlage 1: reactie op aanbevelingen jaarverslag 2018

Het jaarverslag 2018 van de RKWH bevatte 4 aanbevelingen gericht aan de verschillende partijen die betrokken zijn bij de woonruimteverdeling in Haaglanden: woningcorporaties, huurdersorganisaties en gemeenten.

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

REACTIE SVH:



Maria Montessorilaan 19
2719 DB Zoetermeer
(079) 30 30 000

Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden
T.a.v. H. Schenkel
Postbus 227
2700 AE Zoetermeer

Zoetermeer, 7 mei 2019

Betreft: Reactie SVH op aanbevelingen RKWH
Ref: D/brieven/19141

Geachte heer Schenkel,

In het jaarverslag 2018 hebben wij de aanbevelingen van de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden (RKWH) ontvangen. De commissie vraagt aandacht voor de gevolgen van digitalisering, uniformiteit bij toewijzing, de procedure bij fraude en duidelijkheid bij klachtenbehandeling. In deze brief geef ik u graag een reactie.

Gevolgen van digitalisering

Aanbeveling klachtencommissie:

De commissie geeft aan dat binnen de woonruimteverdeling steeds meer zaken digitaal worden geregeld. Daar is niets mis mee, maar het betekent wel dat steeds hogere eisen worden gesteld aan de digitale vaardigheden van woningzoekenden. De commissie denkt dat dit wellicht té hoge eisen zijn. De commissie adviseert de corporaties en SVH om voldoende ondersteuning en maatwerk voor woningzoekenden, die het digitaal allemaal niet bij kunnen benen, aan te bieden.

Reactie SVH:

Woningzoekenden kunnen met vragen altijd bij de Woonnet-adviseurs en corporaties terecht tijdens het zoeken naar een woning. Deze dienstverlening wordt vanuit de nieuwe klantvisie verder afgestemd. Op het moment dat

woningzoekenden voor een woning in aanmerking komen moeten alle documenten op orde zijn. Daar waar woningzoekenden aangeven dat het niet digitaal lukt, wordt er altijd maatwerk toegepast. SVH neemt de aanbeveling van de klachtencommissie als aandachtspunt mee in de implementatie van de klantvisie.

Uniformiteit bij toewijzing

Aanbeveling klachtencommissie:

De commissie geeft aan dat de Spelregels Woonruimteverdeling bindend zijn voor alle aangesloten corporaties en deze geven duidelijkheid voor woningzoekenden. Het is voor woningzoekenden echter verwarrend wanneer sommige corporaties eisen stellen, bijvoorbeeld over aan te leveren documenten, die verder gaan dan wat in de Spelregels vermeld staat. De commissie adviseert de corporaties en SVH om van woningzoekenden niet meer informatie te vragen dan in de Spelregels staat. Als dat toch nodig is wordt geadviseerd om dit tijdig en duidelijk uit te leggen. Maak helder wat je precies verwacht van woningzoekenden.

Reactie SVH:

Deze aanbeveling is eveneens één van de verbeterpunten die is voortgekomen uit de klantvisie. Er wordt vanuit deze visie voorgesteld om de gevraagde documenten, per doelgroep, te uniformeren. Dan kunnen de corporaties/Woonnet ook eenduidig communiceren naar de woningzoekenden. Verder wordt voorgesteld om documenten altijd voor bezichtiging te controleren, zodat woningzoekenden die de woning bezichtigen vooraf al zeker weten dat ze voor de woning in aanmerking komen.

Procedure bij fraude

Aanbeveling klachtencommissie:

De commissie geeft aan dat woningzoekenden die zich schuldig maken aan fraude een zware sanctie krijgen opgelegd. Deze wordt uitgeschreven en verliest de opgebouwde inschrijvingsduur. Volgens de commissie 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. De commissie adviseert de corporaties en SVH om een heldere procedure op te stellen.

Reactie SVH:

Er wordt in dit kader gewerkt aan een regionaal nieuwe kansbeleid. Hierin staan vijf redenen benoemd waardoor huurders op een signaleringslijst kunnen worden geplaatst. Plaatsing op de signaleringslijst betekent tijdelijke uitsluiting van de woonruimteverdeling. Eén van de redenen om een woningzoekenden te signaleren is fraude bij toewijzing. Hier moet een aangifte aan ten grondslag liggen.

Er wordt nu met de corporaties gezocht naar een eenvoudige, efficiënte manier om aangifte van fraude te doen. Het protocol ongewenst huurdersgedrag wordt ter goedkeuring aan de autoriteit persoonsgegevens aangeboden. In dit protocol wordt ook een bezwaarprocedure opgenomen. Klachten worden door de klachten -en geschillencommissies van de corporaties behandeld.

Klachtenbehandeling

Aanbeveling klachtencommissie:

De commissie geeft aan dat zij veel klachten en vragen ontvangen die eigenlijk ergens anders thuishoren. Dit is vervelend voor zowel de klager (verkeerde verwachtingen) als voor het secretariaat van de klachtencommissie (extra werkdruk). De commissie adviseert de corporaties en SVH om mogelijkheden te zoeken om klachten en vragen beter te adresseren, zonder dat dit ten koste gaat van de laagdrempeligheid van de klachtencommissie.

Reactie SVH:

Vanuit de klantbediening woningzoekenden wordt aandacht besteed aan de klantreis van woningzoekenden. Het behandelen van vragen en klachten is hier een onderdeel van. In de verdere uitwerking van de klantvisie wordt dit meegenomen.

Tenslotte

Ik wil u wederom bedanken voor de aanbevelingen die u in uw jaarverslag heeft uitgebracht. Het is fijn om te constateren dat wij voor een groot deel van deze aanbevelingen al daadwerkelijk verbeteringen aan het doorvoeren zijn. Hiermee wordt de woningzoekende in de toekomst nog beter geholpen. Mocht u vragen hebben naar aanleiding van deze brief dan kunt u contact met mij opnemen.

Met vriendelijke groet,

Jozefine Hoft
Directeur a.i.

In deze bijlage presenteren wij ter illustratie enkele klachten die de commissie in 2019 behandelde.

Regels zijn regels (?)

Klager gaat naar een groepsbezichtiging. Daar blijkt dat de kandidaat die als hoogste op de lijst staat nog niet alle vereiste documenten bij de corporatie heeft ingeleverd. De corporatie gunt deze kandidaat extra tijd om de documenten alsnog te leveren. Klager is het niet eens met deze gang van zaken en dient daarover een klacht in. Zij vindt dat de corporatie de eigen regels had moeten volgen, die eisen dat de documenten vóór de bezichtiging ingeleverd moeten worden. In dat geval had de corporatie kandidaat nummer 1 moeten afwijzen en klager, als volgende op de lijst, de woning moeten aanbieden.

De klachtencommissie is van mening dat het al dan niet voldoen aan de eis dat documenten tijdig moeten worden ingeleverd een zaak is tussen de corporatie en een kandidaat-huurder. Aan het niet voldoen aan deze eis door de ene kandidaat volgt niet dat een andere kandidaat (in dit geval klager) daar rechten aan kan ontlennen.

Het stellen van eisen aan de beschikbaarheid van documenten bij de bezichtiging van een woning is vooral bedoeld om het proces van woningtoewijzing zo snel en effectief mogelijk te laten verlopen en niet om andere kandidaat-huurders een hogere positie te geven wanneer niet aan de eisen wordt voldaan.

Wanneer de redenering van klager gevolgd zou worden, zou dit betekenen dat een corporatie geen enkele ruimte meer heeft om kandidaat huurders alsnog de gelegenheid te geven hun gegevens compleet te maken. Dit is volgens de commissie ongewenst.

Dit overwegende verklaart de commissie de klacht **niet gegrond**.

Meetellen ongeborn kind

Klager reageert op een woning die gelabeld is voor minimaal 2 personen. Zij is alleenstaand en op dat moment 6 maanden zwanger van haar eerste kind.

Volgens de Spelregels woonruimteverdeling mag bij een zwangerschap vanaf 4 maanden het ongeborn kind worden meegeteld bij het bepalen van de huishoudensgrootte.

De corporatie weigert klager de woning en beroept zich daarbij op het beleid van de desbetreffende gemeente (Westland) Dit beleid zou inhouden dat het meetellen van ongeborn kinderen niet gewenst is omdat zwangerschappen ook wel eens mis gaan.

De klachtencommissie vindt dat een woningzoekende erop moet kunnen vertrouwen dat wat in de Spelregels staat klopt. In de Spelregels staat zonder enig voorbehoud dat na vier maanden zwangerschap een ongeborn kind meegeteld mag worden. Uit de huisvestingsverordening van de gemeente Westland blijkt expliciet niets anders. De Spelregels vormen één geheel met de verordening. Het niet passend zijn van de huishoudensgrootte is daarom geen steekhoudend argument om klager te weigeren voor de woning. De klacht is **gegrond**.

Afgewezen wegens huurschuld

De corporatie wijst klager af wegens een huurschuld bij de vorige verhuurder. Als bijkomende weigeringsreden wordt aangevoerd dat klager 10 jaar geleden een HAT-eenheid huurde bij de corporatie en toen een paar keer betalingsproblemen had.

Klager heeft inderdaad een huurschuld gehad bij de vorige verhuurder (eveneens een corporatie in Haaglanden) Voor deze huurschuld is een betalingsregeling afgesproken. Inmiddels is de schuld geheel afgelost.

Klager is het niet eens met de afwijzing en beroept zich op de Spelregels Woonruimteverdeling van de SVH. In de Spelregels staat dat een woningzoekende in aanmerking komt voor een tweede kans wanneer voor een huurschuld een betalingsregeling is afgesproken en minimaal een half jaar voldaan is aan de afspraken uit deze regeling en intussen geen nieuwe huurschuld is ontstaan.

Klager is van mening dat hij ruimschoots voldoet aan de bepaling uit de Spelregels.

Tijdens de zitting van de klachtencommissie voert de corporatie aan dat de bepaling uit de Spelregels een "kan" bepaling is: de corporatie kan de woningzoekende na huurschuld een tweede kans geven, maar is daar niet toe verplicht. De corporatie heeft in haar visie de ruimte om eigen, afwijkende voorwaarden doorslaggevend te laten zijn bij het toekennen van een woning.

Volgens de klachtencommissie zijn de afspraken uit de Spelregels Woonruimteverdeling bindend voor de leden. Dit staat ook zo in de Spelregels. Woningzoekenden moeten erop kunnen vertrouwen dat corporaties zich er aan houden. De klachtencommissie is van mening dat corporaties zich in principe moeten houden aan de Spelregels. Een afwijking daarvan zal gebaseerd moeten zijn op door de corporatie centraal vastgelegd beleid dat ook voor derden kenbaar is. Bij deze klacht is het de klachtencommissie gebleken dat de corporatie zich niet op een dergelijk beleid heeft gebaseerd. Er wordt volgens de corporatie per geval met een aantal (in samenstelling wisselende) medewerkers een besluit over toewijzing en de daaraan verbonden voorwaarden genomen. Een dergelijke setting kan de indruk wekken van inconsistentie en willekeur voor wat betreft de uitkomst van de beslissing, hetgeen naar het oordeel van de commissie ongewenst is. Uitspraak: de klacht is **gegrond**.

bijlage 3: Financieel overzicht 2019

kosten secretariaat	14.356
presentiegelden en reiskosten commissie	3.943
huur vergaderruimte Schildershoek	0,00
koffie en broodjes vergaderingen	PM
totaal	18.299