



JAARVERSLAG 2023

‘Eén regionale huisvestingsverordening,

één regionaal woonruimteverdeelsysteem,

één regionaal geschillenloket’

Voorwoord

Dit is het jaarverslag van de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHrR). Graag beveel ik u dit verslag, waarin de commissie verantwoording aflegt over haar werkzaamheden in 2023, van harte aan.

Bij de BHrR is te merken dat de druk op de woningmarkt onveranderd hoog is. Het aandeel ontvankelijke klachten en bezwaren is toegenomen. Waar in 2019 nog maar de helft ontvankelijk was voor behandeling, was in 2023 bijna tachtig procent ontvankelijk en is door de commissie in behandeling genomen. Met de stijging van het totaal aantal brieven, heeft dit gevolgen gehad voor de werkdruk en de bedrijfsvoering van de commissie.

Een en ander vertaalt zich in een zwaardere belasting van zowel de commissieleden als de secretaris, met meer zaken ter behandeling per zittingsvergadering en het inplannen van extra momenten voor hoorzittingen om de toename het hoofd te bieden. Sinds 2019 is het aantal zittingen dat benodigd is per jaar verdrievoudigd. Het jaar 2023 heeft zich gekenmerkt door een toenemende druk op de planning en de behandelduur. De commissie heeft in 2023 alle zeilen bij moeten zetten om het primaire proces draaiende te houden. Andere werkzaamheden zijn hierdoor achtergebleven. Bij onze facilitator Maaskoepel is hier met passende urgentie aandacht voor gevraagd.

De effecten van de druk op de woningmarkt was ook in 2023 goed merkbaar bij de behandeling van de bij de commissie ingekomen brieven. Het onbegrip dat gevoeld wordt bij woningzoekenden in een benarde situatie is goed invoelbaar. Dikwijls is daar simpelweg gewoon geen andere oplossing voor voorhanden dan blijven proberen en hopen op een keer geluk hebben. Het wantrouwen van de woningzoekende richting corporaties, WoonnetRijnmond en de Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR) lijkt toe te nemen. Zorgvuldigheid in procedures, een transparant, betrouwbaar, begrijpelijk systeem en heldere communicatie zijn onmisbaar om het vertrouwen van de woningzoekende te behouden. Naar mening van de commissie staan deze factoren in de praktijk onder druk. De meeste zorgen maakt de commissie zich daarbij om de communicatie. De motivering waarom er op een bepaalde wijze gehandeld wordt, of waarom iemand dan niet aan een bepaalde voorwaarde voldoet ontbreekt vaak, of is voor een woningzoekende niet concreet genoeg.

De commissie vraagt ook aandacht voor de wens van woningzoekenden om eenvoud in de regelgeving en de procedures. De regelgeving wordt als ingewikkeld gezien en de procedures van corporaties rondom woonruimteverdeling zijn niet overal hetzelfde. Dat leidt tot verwarring en onbedoelde fouten die vaak tot gevolg hebben dat de woningzoekende in het proces overgeslagen wordt. Als na lang wachten en onzekerheid daardoor een kans voorbijgaat, ontstaat in de huidige woningmarkt steeds meer het gevoel dat de woningzoekende daarmee onevenredig hard getroffen wordt als gevolg van een procedurele fout, zonder gelegenheid die nog te kunnen herstellen. De commissie pleit er daarom voor de belangrijkste spelregels tussen woningzoekenden en corporaties ten aanzien van woonruimteverdeling zijn basis te laten vinden in regionaal afgesproken kaders. Ten slotte wil de commissie op deze plaats dankzeggen aan de secretaris mevrouw I.S. Hoogenboom.

mr. W.S. van Tricht, voorzitter

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Inhoudsopgave.....	4
1. Inleiding.....	5
2. Klachten en bezwaren.....	5
2.1 Klachten woonruimtebemiddeling.....	8
2.2 Bezwaren urgentieregeling.....	9
2.3 Tussentijdse oplossing.....	10
2.4 Voorbeelden van behandelde klachten en bezwaren.....	11
3. Organisatorische zaken.....	14
3.1 Vergaderingen, zittingen.....	14
3.2 Doorlooptijd klachten en bezwaren.....	15
4. Aanbevelingen van de commissie in 2023.....	16
5. Financiën.....	20
5.1 Loonkosten en vergoedingen.....	21
6. De vormgeving van de Bezwarencommissie.....	21
6.1 Het werkterrein.....	21
6.2 Leden.....	22
6.3 Ambtelijk secretariaat.....	23
6.4 Positionering.....	23
7. De werkwijze van de commissie.....	23
7.1. De afhandeling.....	23
7.2 Na de uitspraak.....	24
7.3 Woonruimteverdeling: publiek of privaat.....	24
7.4 Privacy.....	25
Bijlage: overzicht bezwarenafhandeling.....	26

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over 2023 van de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHrR). De BHrR is opgericht in 2012. Het is de opvolger van de in 2003 in het leven geroepen en inmiddels opgeheven Regionale Geschillencommissie Woonruimteverdeling Rijnmond (RGC).

De taak van de commissie is het behandelen en geven van advies over twee soorten bezwaren:

1. geschillen over dan wel bezwaren op besluiten inzake woonruimtebemiddeling voor de gemeenten Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen, Maassluis en Capelle aan den IJssel;
2. bezwaren op urgentiebesluiten voor de gemeenten Schiedam, Vlaardingen, Maassluis en Capelle aan den IJssel.

Kort gezegd moet de BHrR erop toezien dat SUWR, de corporaties en WoonnetRijnmond zich houden aan de geldende regelgeving. Woningzoekenden kunnen sinds 2012 terecht bij de Bezwarencommissie. 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 handelt over het algemeen de geschillen over de woonruimtebemiddeling privaatrechtelijk af en de bezwaren op urgentiebesluiten publiekrechtelijk.

2. Klachten en bezwaren

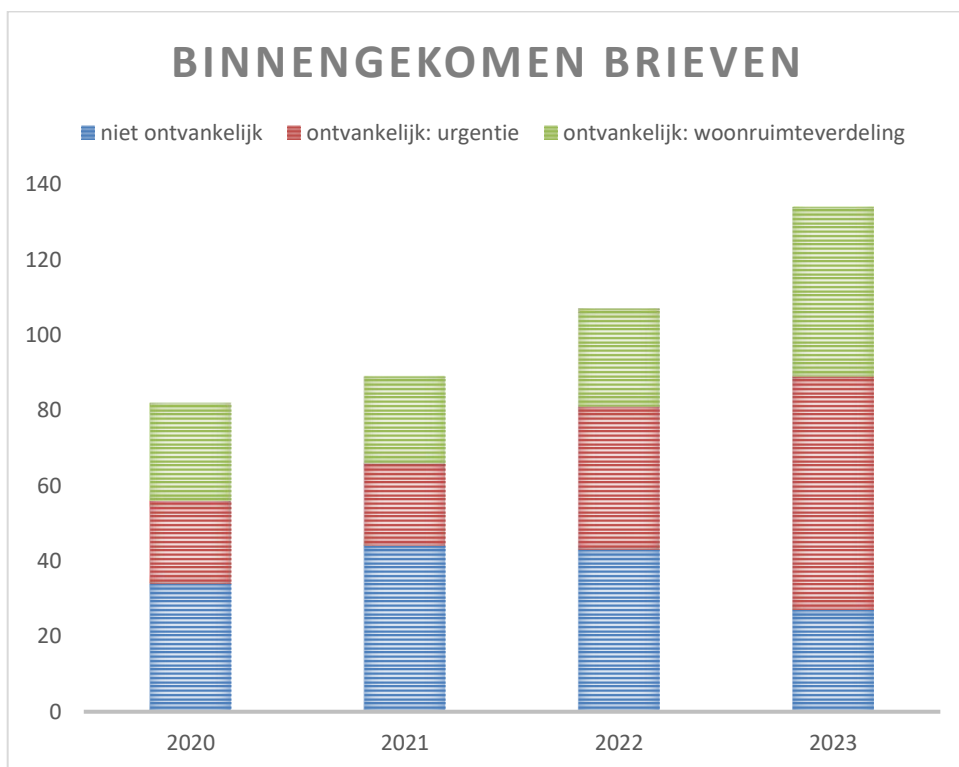
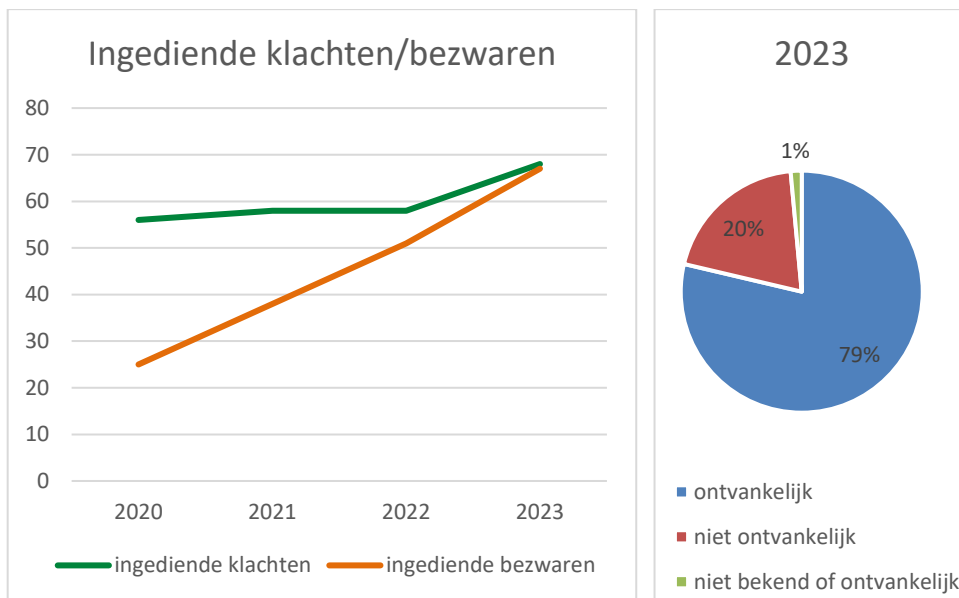
Het aantal ontvangen brieven laat al jaren een stijgende lijn zien. Ook het aandeel ontvankelijke klachten en bezwaren neemt al een aantal jaren toe. Waar in 2018 nog 41 procent van de klachten ontvankelijk was voor behandeling (48), was in 2023 bijna 80 procent van de klachten ontvankelijk (107) en is door de commissie in behandeling genomen. In vijf jaar tijd is het aantal klachten en bezwaren dat in behandeling wordt genomen door de commissie meer dan verdubbeld. Een duidelijke verandering is waar te nemen in de verhouding tussen klachten en bezwaren. Het aandeel bezwaren is namelijk flink gegroeid van 22 procent in 2018 (26) naar 49 procent in 2023 (67).

In 2023 zijn er totaal 136 brieven binnengekomen (109 in 2022), waarvan er 107 in behandeling zijn genomen. Dat zijn er 43 meer dan in 2022, een stijging van 67 procent! De overige brieven hadden betrekking op zaken waarvoor de commissie niet is ingesteld of vielen buiten het werkingsgebied van de commissie. Voor zover van toepassing werden de brieven doorverwezen naar de betreffende instanties.

Geografisch buiten reikwijdte

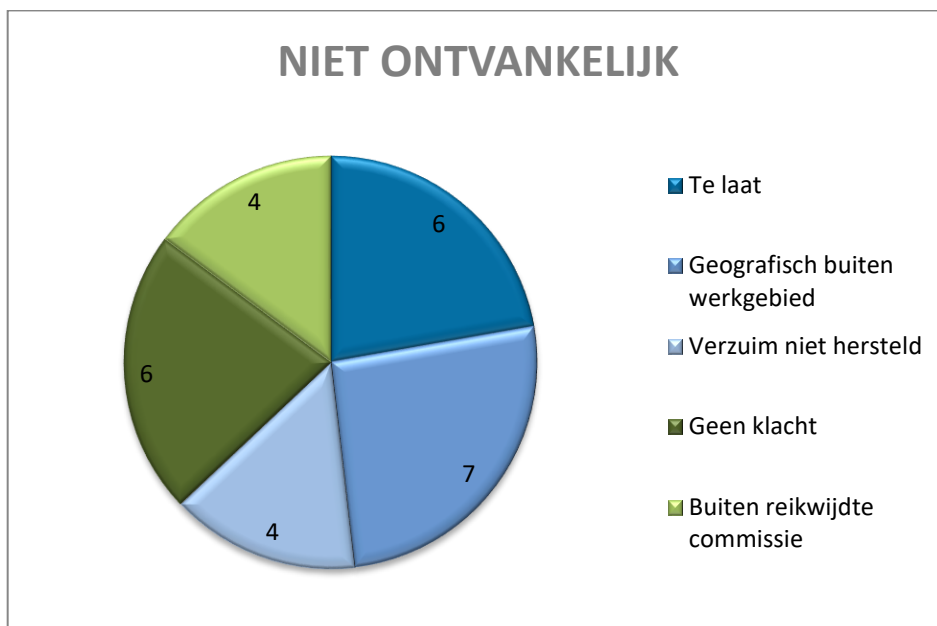
De commissie heeft een beperkt werkgebied, niet alle gemeenten die deelnemen in de gezamenlijke Verordening woonruimtebemiddeling zijn aangesloten bij de commissie voor het behandelen van klachten en/of bezwaren. Een deel van de klachten en bezwaren kan om die reden niet behandeld worden. De commissie attendeert de klagers met

begeleidend schrijven erop waar zij terecht kunnen. Bezwaren worden doorgezonden naar de betreffende instantie wanneer mogelijk.

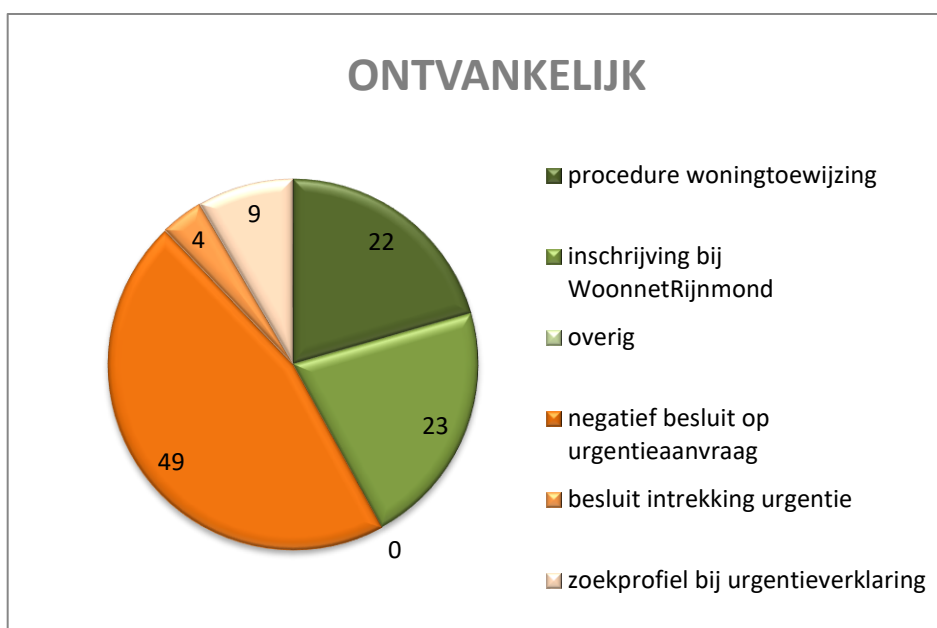


Aantal binnengekomen brieven van 2020 t/m 2023

Van de behandelde brieven hadden 45 brieven betrekking op woonruimtebemiddeling en 62 brieven betrekking op urgentieverlening. Ter vergelijking: in 2022 werden er 26 brieven over woonruimtebemiddeling en 38 brieven over de urgentieverlening behandeld. Een flinke stijging dus.



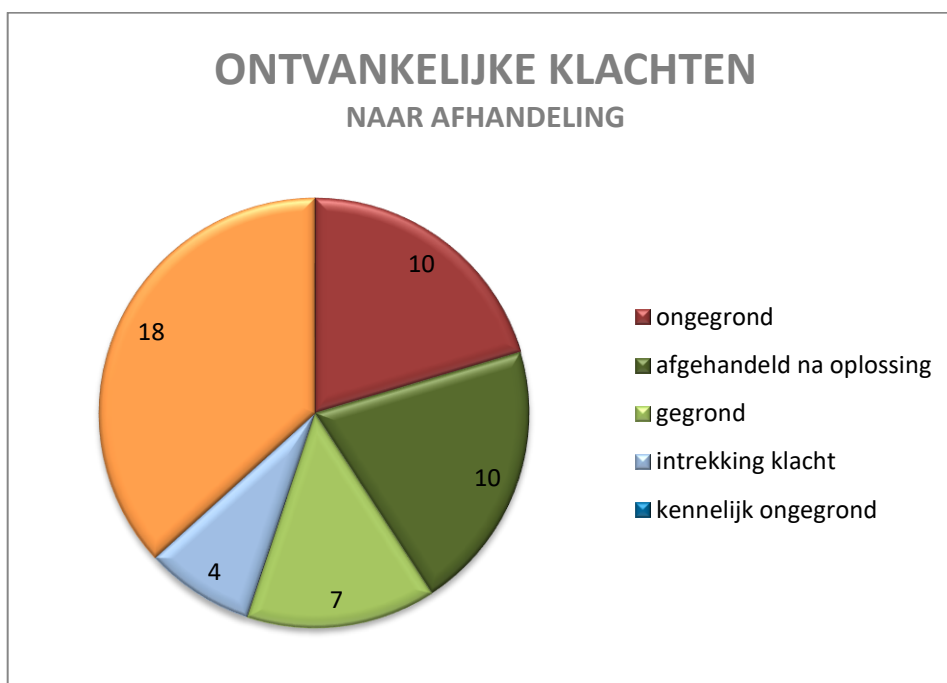
Aantal niet ontvankelijke brieven, binnengekomen in 2023



Aantal ontvankelijke klachten en bezwaren 2023 verdeeld naar onderwerp

2.1 Klachten woonruimtebemiddeling

De redenen voor klagers om zich in 2023 tot de bezwarencommissie te wenden, waren divers: soms was de inschrijving bij WoonnetRijnmond de voornaamste reden van de klager om een klacht in te dienen, maar ook de door de corporatie gevoerde procedure rondom een woningtoewijzing werd aangevoerd. De commissie was niet in alle gevallen bevoegd de klacht in behandeling te nemen. In 14 gevallen is de commissie niet tot een uitspraak gekomen, omdat de verweerder tijdens de behandeling van de klacht een oplossing had aangedragen, of omdat de belanghebbende in de tussentijd een oplossing had gevonden voor zijn huisvestingsprobleem.



Ontvankelijke woonruimtebemiddelingsklachten 2023 verdeeld naar afhandeling

Inschrijving

De klachten die de Bezwarencommissie op het gebied van woonruimtebemiddeling heeft ontvangen, waren ook dit jaar in veel gevallen gerelateerd aan de inschrijfregels en gingen meestal (in 23 gevallen) over de inschrijving als woningzoekende bij WoonnetRijnmond. De afdeling woonruimtebemiddeling van Maaskoepel voert sinds 2016 (namens WoonnetRijnmond) het verweer.

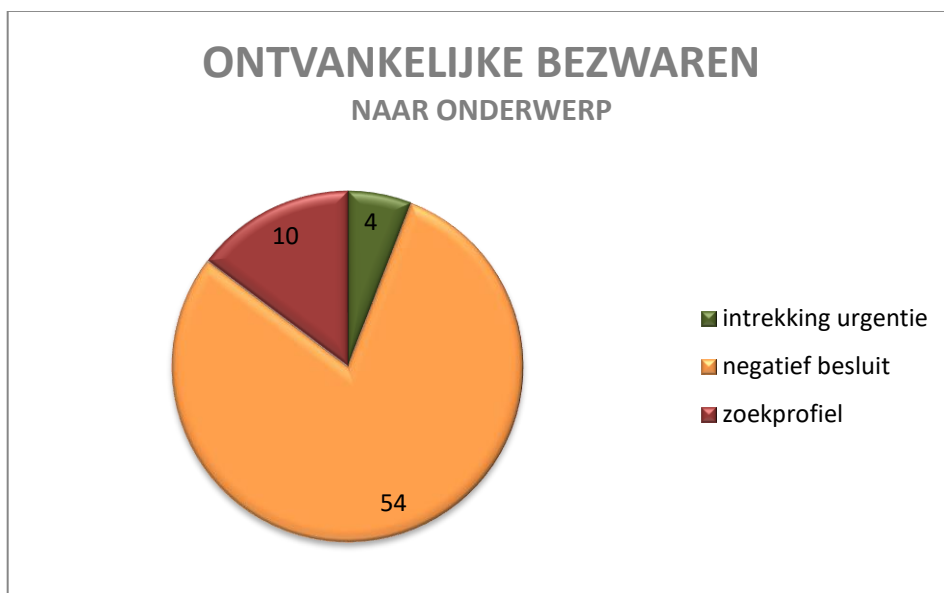
Woningtoewijzing

22 klachten die de commissie in 2023 ontving, betroffen klachten over de woningtoewijzing. Hierbinnen onderscheiden zich twee stromen aan klachten: klachten over de afwijzing voor de woning en klachten over de gevolgde procedure rondom de toewijzing voor een woning.

2.2 Bezwaren urgentieregeling

De bezwarencommissie behandelt bezwaren op de urgentieverstrekking voor de gemeenten Maassluis, Vlaardingen, Schiedam en Capelle aan den IJssel. Voor deze partijen neemt SUWR besluiten op urgentieaanvragen.

De bezwarencommissie heeft 67 bezwaren ontvangen, waarvan 62 ontvankelijk (51 en 38 in 2022), op de besluiten die door Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR) zijn genomen bij de uitvoering van de in de Verordening Woonruimtebemiddeling opgenomen urgentieregeling. SUWR of de betreffende gemeente krijgt naar aanleiding van de bezwaren een advies van de commissie en maakt daarop de keuze voor het nemen van een nieuw besluit, of handhaving van het eerder genomen besluit.



Ontvankelijke urgentiebezwaren 2023 verdeeld naar onderwerp

Negatief besluit

Het grootste gedeelte van de bezwaren richtte zich in 2023 tegen een besluit van SUWR om de urgentieaanvraag af te wijzen, een zogenoemd negatief besluit op de urgentieaanvraag. Tijdens de afhandeling van deze urgentiebezwaren werd naar aanleiding van 5 brieven het negatieve besluit door SUWR omgezet in een positief besluit. 20 besluiten werden door de commissie bestendigd. Het advies van de commissie was dit genomen besluit te handhaven, dat heeft SUWR gedaan. Bij één besluit bleek belanghebbende niet meer ingeschreven te staan bij WoonnetRijnmond. Dertien van deze bezwaren waren nog in behandeling aan het einde van 2023, daarop is in 2024 advies uitgebracht.

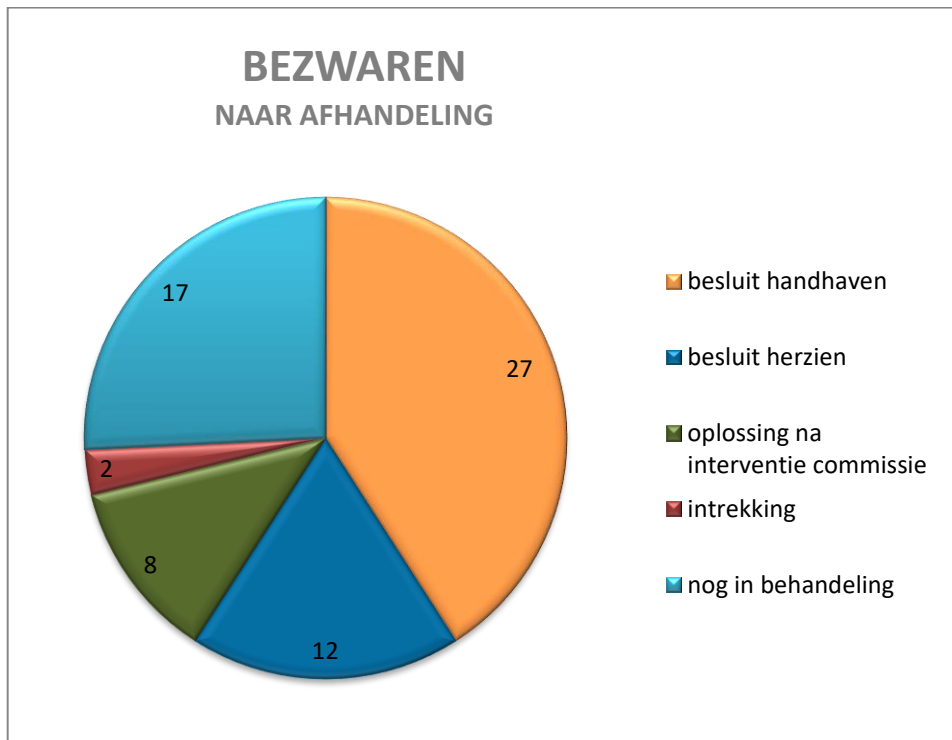
Intrekking van de urgentie

Vier bezwaren over de urgentieverlening die in 2023 zijn ingediend, betroffen bezwaren tegen het besluit van SUWR de urgentieverklaring in te trekken. Bij een bezwaar luidde dit advies het genomen besluit te handhaven. Bij een ander bezwaar vond de commissie dat SUWR haar besluit diende te herzien. SUWR heeft dit advies opgevolgd. SUWR heeft daarnaast na inmenging van de commissie, een bezwaar opgelost.

Een bezwaar was nog niet afgehandeld aan het einde van 2023 en is in 2024 afgehandeld.

Zoekprofiel

Een andere reden voor mensen om bezwaar te maken tegen een besluit van SUWR was het afgegeven zoekprofiel (voornamelijk het woningtype bij een medische aanvraag). Bij de bezwaren over het afgegeven zoekprofiel is tweemaal door de commissie het advies afgegeven een nieuw besluit te nemen. In één geval is SUWR belanghebbende tegemoetgekomen na inmenging van de commissie. Bij vier bezwaren gaf de commissie SUWR het advies het genomen besluit te handhaven. Drie bezwaren over het zoekprofiel zijn afgehandeld in 2024.



Ontvankelijke urgentiebezwaren 2023 verdeeld naar afhandeling

2.3 Tussentijdse oplossing

Wanneer de commissie een klacht of bezwaar in behandeling neemt, vraagt de commissie om een reactie (verweer) van de partij (de verweerder) waartegen de klacht of het bezwaar is gericht. Zoals hierboven al aan de orde kwam, wordt regelmatig door verweerders een oplossing gezocht nadat de commissie om verweer heeft gevraagd. Dit

heeft ervoor gezorgd dat tien belanghebbenden met een klacht en acht belanghebbenden met een bezwaar alsnog naar tevredenheid zijn geholpen en de zaak niet verder door de commissie behandeld hoefde te worden.

2.4 Voorbeelden van behandelde klachten en bezwaren

Hieronder presenteren wij ter illustratie enkele klachten en bezwaren die de commissie in 2023 behandelde.

Kinderen hebben onderdak

Een bezwaar in 2023 richtte zich op het ouderschapsplan en het hoofdverblijf van de kinderen dat de ouders hierin hadden geregeld. De wens van de ouders was dat een van de kinderen het hoofdverblijf bij de moeder zou hebben, maar dat zou pas ter sprake komen wanneer moeder een woning had gevonden. De door moeder aangevraagde urgentieverklaring werd afgewezen. Terecht, oordeelde de commissie. Het ouderschapsplan wees uit dat beide kinderen een dak boven hun hoofd hadden bij een van de ouders (de vader). De verordening stelt met de urgentiegrond Woonlasten prioriteit aan het voorkomen van dakloosheid voor kinderen. Hiervan was dit geval geen sprake, aangezien de kinderen beide het hoofdverblijf hielden bij de vader, die in de huidige woning bleef wonen. De noodzaak voor een woning op korte termijn voor belanghebbende met kind was daarmee niet aangetoond.

Bindend advies

In 2023 deed de commissie een uitspraak over een klacht waarin het verkrijgen van een nieuwbouwwoning centraal stond. De woningcorporatie adverteerde deze woningen ruim voor de oplevering. De corporatie stelde de woningen beschikbaar voor verhuur, terwijl de startdatum van de verhuring enkele maanden in de toekomst lag. In de advertentie vermeldde de corporatie dat kandidaten een inkomensverklaring van het jaar 2021 moesten kunnen overleggen. Dit was inderdaad een van de wettelijk toegestane mogelijkheden om het inkomen aan te tonen. Echter ook is toegestaan hiertoe het actuele inkomen van de woningzoekende te gebruiken. Door deze mogelijkheid voor belanghebbende uit te sluiten, week de corporatie negatief af van de regelgeving. Dit is niet toegestaan. De commissie oordeelde daarmee in het voordeel van de klager. De corporatie moest deze, indien nog te organiseren, en anders een vergelijkbare woning aanbieden aan de klager. De corporatie verzuimde dit echter, waarop de klager naar de rechter stapte. Deze meldde als volgt:

De voorzieningenrechter begrijpt dat [corporatie] zich nog steeds op het standpunt stelt dat zij de woning niet aan [eiser01] had hoeven aanbieden, omdat [eiser01] niet voldoet aan de inkomenseis. Daarmee miskent [corporatie] dat de uitspraak van de bezwarencommissie, waarin [eiser01] in het gelijk is gesteld, bindend is (hoofdstuk 9 van de Spelregels woonruimtebemiddeling Maaskoepel). Aan haar betoog dat [eiser01] op grond van zijn inkomen niet in aanmerking komt voor de woning, wordt daarom voorbij gegaan. (...)

[Corporatie] heeft uiterst onzorgvuldig jegens [eiser01] gehandeld en de gevolgen van die handelwijze dienen voor haar rekening en risico te komen. Dat [corporatie] de woning



nimmer (definitief) aan [eiser01] heeft aangeboden en wel aan [naam 1&2], doet daar niet aan af. Op basis van de in de regelgeving vastgelegde rangorde had [corporatie] de woning (in eerste instantie al) aan [eiser01] moeten aanbieden en was [naam 1&2], daar niet voor in aanmerking gekomen.

Verder meldde de rechtbank dat de corporatie wel alternatieve woningen aan de klager had aangeboden, maar dat deze niet vergelijkbaar waren met de misgelopen woning. De corporatie werd dan ook veroordeeld om de misgelopen woning, binnen 2 weken na betekening van het vonnis, aan de klager aan te bieden.

Contracten met instellingen: doorzenden

Ook in 2023 weer ontving de commissie meerdere bezwaren over de urgentiegrond doorstroming vanuit opvanginstellingen. In het jaarverslag van 2022 heeft de commissie hierover al een aanbeveling gedaan.

Een van de bezwaren in 2023 ging over een besluit van SUWR de aangevraagde urgentieverklaring af te wijzen i.v.m. het woonverleden van belanghebbende. Belanghebbende stroomde door vanuit een instelling in [Gemeente 2]. Belanghebbende heeft enige tijd bij een vriend in [Gemeente 1] gewoond en daarna een zwervend bestaan geleid in [Gemeente 2]. Een hulpverleningstraject met WMO-arrangement is door de [Gemeente 2] toegekend.

De aanvraag voor urgentie is ingediend door een hulpverleningsinstelling in [Gemeente 2], waar belanghebbende verbleef. SUWR heeft onderzoek naar het woonverleden van belanghebbende gedaan en hierop de aanvraag intern doorgestuurd naar [Gemeente 1] en vanuit naam van die gemeente de aanvraag afgewezen.

De commissie oordeelde in het voordeel van belanghebbende. Waar de commissie echter in deze zaak op in wil gaan, is de interne doorzending naar een andere gemeente. SUWR heeft de aanvraag ontvangen vanuit [Gemeente 2]. Als besluitvormend orgaan van [Gemeente 2] heeft SUWR geoordeeld dat [Gemeente 2] niet bevoegd was de aanvraag te beoordelen. Daarom heeft SUWR besloten de aanvraag door te zenden aan [Gemeente 1], waarvoor SUWR eveneens als besluitvormend orgaan fungeert. SUWR verzuimde echter om, zoals beschreven in [Artikel 2:3 Algemene wet bestuursrecht](#), belanghebbende hiervan op de hoogte te brengen. Begin augustus 2023 heeft SUWR, mede door aandringen hierop van de BHR, het proces aangepast en sindsdien ontvangt de aanvrager het besluit van doorzending namens de gemeente die doorzendt. Dit lost ook voor de commissie e.e.a. op, want de commissie kreeg met regelmaat bezwaren (vnl. urgentiegrond doorstroming) binnen tegen het besluit van doorzending, terwijl het besluit niet officieel was genomen, maar slechts zijdelings werd genoemd in het uiteindelijke besluit namens de andere gemeente waarnaartoe was doorgezonden.

Het mes snijdt aan twee kanten

In de behandeling van een klacht over een woningtoewijzing begin 2023 kwam naar voren dat in de brief van de corporatie met het onderwerp ‘Uitnodiging bezichtiging’ de volgende tekst stond in dikgedrukte letters: “Let op: De gegevens moeten compleet



aangeleverd worden tijdens de bezichtiging anders wordt de woning niet aangeboden en gaan wij verder met de volgende kandidaat”.

In de Spelregels staat dat de woningzoekende de kans moet hebben de door de corporatie gevraagde documenten bij de afspraak voor bezichtiging te overleggen, of bij het tekenen van het huurcontract (dit is afhankelijk van de werkwijze van de corporatie). De gevraagde documenten zijn door de woningzoekende te uploaden in WoonnetRijnmond.

De commissie heeft, naast de voorgeschreven rangorde in de verordening, in haar overwegingen meegenomen dat woningcorporaties in de uitvoering van hun taken een zorgplicht hebben jegens kandidaat-huurders.

De vraag in deze zaak was of de klager rechten kon ontlennen aan het niet voldoen door een andere kandidaat-huurder aan de proceseisen die een corporatie stelt. De commissie meende dat dit in deze zaak het geval was. Het stellen van eisen ten aanzien van de beschikbaarheid van bepaalde documenten bij een bezichtiging, is primair bedoeld om een woningtoewijzing zo snel en efficiënt mogelijk te laten verlopen. Niet om andere kandidaat-huurders in een hogere rangorde te plaatsen, mocht niet (volledig) aan de eisen zijn voldaan. Echter heeft de corporatie dit zo strikt geformuleerd in de uitnodiging voor de bezichtiging, dat er geen enkele ruimte was hiervan af te wijken. En dus, oordeelde de commissie, kon de woningzoekende hieraan rechten ontlennen.

Er dient in het verhuurproces met één maat te worden gemeten. Aan de woningzoekende wordt een aantal harde eisen gesteld ten aanzien van het verhuurproces. Wanneer de corporatie dit van de woningzoekende eist, is het niet meer dan logisch dat deze strikte naleving dan ook van de corporatie mag worden verlangd.

De commissie benadrukte dat zij het wenselijk acht dat corporaties enige (beleids-)ruimte hebben om een kandidaat-huurder, wiens gegevens om welke reden en in welke mate dan ook niet compleet zijn, alsnog de kans te geven zijn gegevens te complementeren, om zo toch in aanmerking te komen voor een woning. De strikte formulering van de uitnodigingsbrief liet hiertoe echter geen ruimte. De commissie adviseerde de corporatie dan ook deze strikte formulering achterwege te laten bij toekomstig te verdelen woonruimte. En oordeelde dat de corporatie de klager een vergelijkbare woning moest aanbieden.

Het wekken van verwachtingen

In een bezwaarzaak kwam naar voren dat diverse instanties, zij het goedbedoeld, verkeerde verwachtingen hadden gewekt bij belanghebbende. Ten eerste is belanghebbende niet geweest op de mogelijkheid van huurbescherming, waardoor zij zich genoodzaakt dacht haar woning te moeten verlaten. Verderop in het proces hebben hulpverlenende instanties haar de indruk gegeven dat het verkrijgen van urgentie op de woningmarkt de enige weg en een zekere zaak was. Daarnaast hebben diverse instanties belanghebbende aangespoord zoveel mogelijk te reageren op alle vrijkomende woningen. Belanghebbende heeft alle adviezen die ze kreeg opgevolgd. De urgentieaanvraag werd uiteindelijk afgewezen door SUWR, de bevoegde instantie. Terecht, oordeelde de commissie, SUWR had juist gehandeld en de regelgeving gevolgd in de besluitvorming.



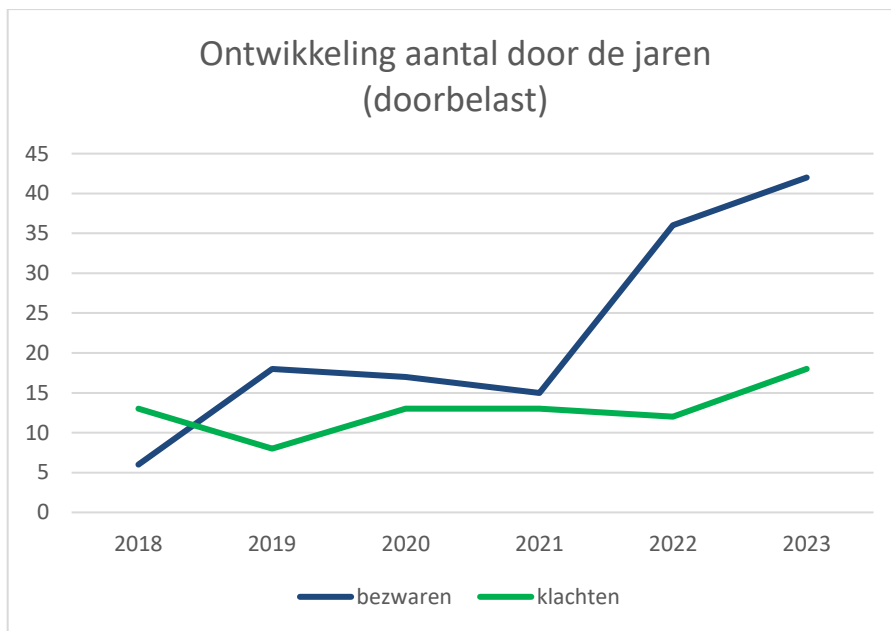
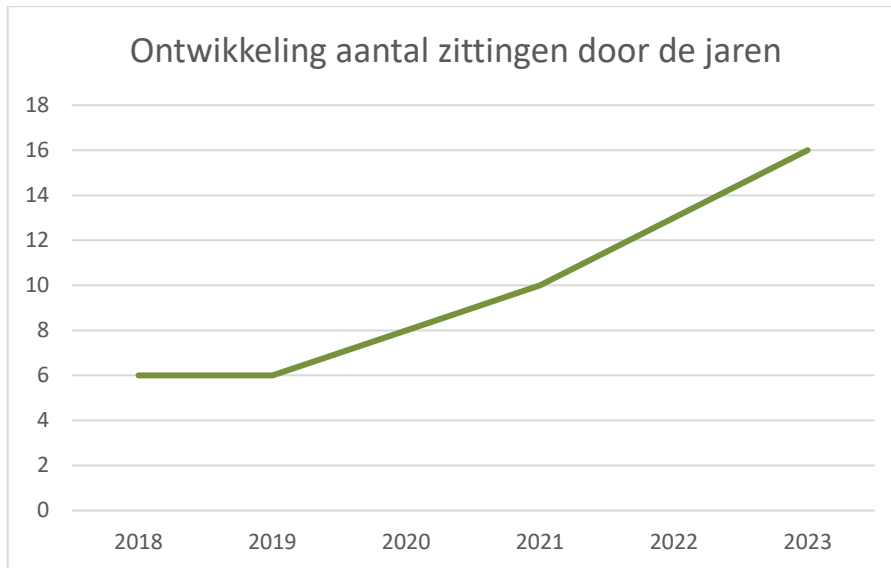
Voor belanghebbende echter een bittere pil. Instanties hebben bij belanghebbende kennelijk het beeld opgeroepen dat uitstroom met urgentie de oplossing zou worden. Deze oplossing was volgens regelgeving vanaf het begin al geen mogelijkheid, omdat belanghebbende niet aan de voorwaarden hiervoor voldeed.

3. Organisatorische zaken

Het aantal te behandelen zaken is in 2023 flink toegenomen. Dit is een trend die voorgaande jaren al was ingezet. Vooral het aantal ingediende bezwaren nam een vlucht. Dit betekende een toenemende druk op de planning en de behandelduur van de bezwaren. Om financiële risico's voor de aangesloten gemeenten te voorkomen, heeft de secretaris de Awb-termijnen goed in de gaten gehouden en is indien nodig tijdig en binnen de wettelijke ruimte de behandeltermijn verlengd. Er zijn in 2023 extra zittingen georganiseerd om de toename het hoofd te bieden. Ook werden meer zaken per zitting behandeld. Dit betekende een zwaardere belasting voor de leden en de secretaris. In verband met de beschikbare inzetbare uren heeft het primaire proces in 2023 prioriteit genoten. Minder tijd was over voor bijvoorbeeld nazorg, administratieve zaken en extra projecten, zoals vindbaarheid, waaronder communicatie over de nieuwe website. Desondanks heeft de verhoogde instroom van klachten en bezwaren tot extra vertraging geleid in de behandeling van een aantal dossiers.

3.1 Vergaderingen, zittingen

In 2023 is de Bezwarencommissie 16 keer in wisselende samenstelling bij elkaar gekomen. De zitting wordt doorgaans door drie leden (waaronder de voorzitter) bijgewoond en ondersteund door de secretaris. Sinds 2019 is het aantal zittingen dat benodigd is per jaar verdrievoudigd. Ook het aantal zaken dat behandeld wordt tijdens een zittingsmoment is toegenomen. Waar het aantal doorbelaste klachten redelijk gelijk blijft, of slechts licht toeneemt (gemiddeld 13, in 2023 18), is het aantal doorbelaste bezwaren gestegen van 7 in 2017 en 6 in 2018 naar 36 in 2022 en 42 in 2023. Door de grote voorraad aan dossiers en opgelopen vertraging in de afhandeling hiervan is dit cijfer in 2023 zelfs nog laag uitgevallen; een flink deel van de door te belasten zaken van het laatste kwartaal is doorgeschoven naar 2024.



3.2 Doorlooptijd klachten en bezwaren

De gemiddelde doorlooptijd in 2023 van de behandeling van een klacht/bezwaar door de commissie is gestegen. In 2023 nam dit gemiddeld ruim 8 weken in beslag, ten opzichte van ruim 3 weken in 2021 en ruim 6 weken in 2022. Er is sprake van een opwaartse trend. Dit heeft onder meer te maken met de toename van het aantal bezwaren, maar ook met de gestegen complexiteit van de zaken en het vaker betrokken zijn van advocaten. Ook vanuit de vaak als verweerder optredende SUWR heeft de BHR begin 2023 het bericht ontvangen dat ook daar meer tijd nodig was voor het aanleveren van verweer. Hierover heeft de BHR met SUWR duidelijke afspraken gemaakt.

Het is van belang om op te merken dat het halen van de termijnen niet ten koste mag gaan van de zorgvuldigheid van behandeling. Soms leidt zorgvuldige behandeling tot een iets langere doorlooptijd. Om financiële risico's voor de aangesloten gemeenten te voorkomen, heeft de secretaris de Awb-termijnen goed in de gaten gehouden en heeft indien nodig tijdig en binnen de wettelijke ruimte de behandeltermijn verlengd.

4. Aanbevelingen van de commissie in 2023

Ondersteuning

De commissie heeft in 2023 wederom een stijging van de werkdruk geconstateerd. De ondersteuning door de secretaris wordt enorm gewaardeerd, maar de commissie heeft de indruk dat de belasting hiervoor voor één medewerker te groot is. Met de toename aan werkdruk in 2023 bleef er naast het primaire proces maar beperkt ruimte over voor bijvoorbeeld nazorg, administratie, het verzorgen van managementinformatie, kennisverbetering en extra projecten, zoals vindbaarheid, waaronder communicatie over de nieuwe website. Het tekort aan personeel/achtervang oogt voor de commissie als erg kwetsbaar. De commissie vraagt daarom aan facilitator Maaskoepel hiervoor aandacht.

Het begrip 'woonruimte'

Overeenkomstig de Huisvestingswet, wordt het begrip 'woonruimte' gedefinieerd als: "besloten ruimte die, al dan niet tezamen met een of meer andere ruimten, geschikt is voor bewoning door een huishouden".

Problematiek die niet strikt binnen deze definitie valt, wordt door het Team SMA (Sociaal Medische Advisering) niet meegewogen. Het gaat dan bijvoorbeeld om: mankementen (liftstoringen e.d.); het niet in de woning kunnen stallen van een scootmobiel; problemen met gebruik of onderhoud van de tuin; het te groot zijn of niet meer kunnen onderhouden van de woning; problematiek in relatie tot de gezinssamenstelling; overlast van burens, drugs, inbraak, ongedierte etc.

De commissie stelt vast dat de directe woonomgeving soms wel degelijk meespeelt in de problematiek in relatie tot de woning. Het ontbreekt SUWR aan een onderlegd adviseur die ook dit meeneemt in de overwegingen. In een urgentieaanvraag- of bezwaarprocedure dienen de situatie, de aard en de oorsprong van het huisvestingsprobleem breder te worden beoordeeld dan enkel de directe relatie van het probleem met de technische kenmerken van de huidige woning. De commissie ziet de adviezen van externe experts niet als de basis, maar slechts als elementen in de volledige beoordeling van de urgentieaanvraag.

Advisering bij medische aanvragen

De commissie constateert dat de door bezwaarmakers ervaren behandeling door de arts van Team SMA geregeld als onvoldoende zorgvuldig en onpersoonlijk wordt geduid. Met name het aspect dat er slechts een kort telefonisch gesprek heeft plaatsgevonden wordt dikwijls niet passend geacht bij de door hen ervaren problematiek. Sinds de wereldwijde pandemie is deze praktijk meer en meer een standaard geworden, ook daar waar dat



voorafgaand niet het geval was. Wellicht dat hier nog eens bewust over gereflecteerd kan worden of dat een wenselijke situatie is nu dat niet meer een noodzakelijkheid is.

Intrekken woningadvertenties

In 2023 heeft de commissie meerdere klachten ontvangen over het intrekken van advertenties. Volgens de Inschrijfvoorwaarden en de Spelregels mag een advertentie worden ingetrokken door de corporatie indien er fouten of onjuistheden in staan. De Spelregels vermelden ook dat de woning niet meer is geadverteerd op het moment van het sluiten van de reactieperiode; wanneer de kandidatenlijst is gemaakt. De commissie constateert bij diverse klachten dat de corporatie de publicatie pas intrekt nádat de kandidatenlijst is gemaakt; wanneer de advertentie dus al is gesloten. De commissie heeft er begrip voor dat er ruimte dient te zijn voor een corporatie om fouten te herstellen, echter wanneer de advertentieperiode is gesloten, dient zich een zeer dringende en zwaarwegende reden voor te doen om de woning alsnog uit het verhuurproces te nemen, welke goed gemotiveerd dient te worden. Dat heeft de commissie in diverse zaken niet geconstateerd. De commissie beveelt de corporaties aan hiermee zorgvuldiger om te gaan. De woningzoekende moet erop kunnen vertrouwen dat wanneer hij op de eerste plaats is geëindigd, hem de woning wordt toegewezen, mits uit controle blijkt dat zijn gegevens correct zijn. Daarnaast is het van groot belang om zorgvuldig te communiceren waarom het verhuurproces anders verloopt dan in eerste instantie verwacht zou mogen worden. De transparantie van de systematiek en heldere communicatie zijn onmisbaar voor het behoud van vertrouwen in het systeem.

Het begrip huishouden

Naar aanleiding van een bezwaar heeft de commissie onderzoek gedaan naar het begrip 'huishouden'. De commissie heeft hieruit geconcludeerd dat SUWR een te enge uitleg geeft aan het begrip 'huishouden'. SUWR heeft in de behandeling van het bezwaar aangegeven een gezin te zien als de combinatie van ouders en kinderen. Uit het onderzoek van de commissie blijkt dat de Verordening Woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2020 dit begrip niet zo nauw formuleert. De commissie is van mening dat dat ook niet de bedoeling is van de wetgever. In de huidige maatschappij kunnen gezinnen uit meer samenstellingen bestaan.

Herkomstgemeente

De urgentieregeling biedt een minimale oplossing om het huisvestingsprobleem zo spoedig mogelijk op te lossen. Bijlage 1 van de Verordening, die de urgentieregeling beschrijft, biedt hiertoe ruimte. Hierin wordt aangegeven dat het zoekgebied de gehele regio omvat. Hiervan *kan* worden afgeweken door het zoekgebied te beperken tot de herkomstgemeente, tenzij dit niet ten goede komt aan de toekomst van de urgent woningzoekende. De Verordening heeft voorrang op overeenkomsten, aangezien de Verordening gepubliceerde regelgeving is van de formele wetgever. De raamovereenkomst met de gemeenten Schiedam, Vlaardingen en Maassluis en de samenwerkingsovereenkomst (SOK) waarin de gemeenten met (zorg)partijen sturende afspraken hebben gemaakt over de herkomstgemeente zijn aan de Verordening ondergeschikt. Wanneer de woningzoekende goede argumenten heeft om aan te tonen



dat een beperking van het zoekgebied niet ten goede van het huishouden komt, dient SUWR deze beperking op te heffen. De commissie beveelt SUWR aan de juiste regelgeving en het belang van de urgent woningzoekende als leidend te hanteren. Indien SUWR afwijkt van de leidende regelgeving, dient de organisatie die afwijking goed te motiveren.

Voorrang of exclusiviteit

Bij de behandeling van een klacht over de afwijzing voor een woning kwam de interpretatie van de regelgeving aan bod. Het betrof een ruime woning met drie slaapkamers. De corporatie had deze gelabeld voor 55-plussers. Het huishouden van de klager bestond uit de klager (55) en een volwassen kind (20). Uit onderzoek bleek dat op de website van WoonnetRijnmond werd vermeld dat een 55-plus woning een woning is waarvoor de woningzoekende of medewoningzoekende 55 jaar of ouder dient te zijn.

De Verordening Woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2020 maakt echter geen verschil tussen de leden van het huishouden. In de Verordening wordt slechts aangegeven dat, waar het gaat om schaarse woonruimte die in verband met de aard, grootte of prijs geschikt is voor de huisvesting van senioren, tenminste één lid van het huishouden 55 jaar of ouder dient te zijn om voorrang te verkrijgen op andere woningzoekenden.

Het systeem van WoonnetRijnmond houdt in het bepalen van de ranglijst rekening met zowel voorwaarden als voorrangsbepalingen. Het systeem houdt aan dat wanneer men de leeftijd van 18 is gepasseerd, de persoon geen kind meer is.

Het huishouden van belanghebbende voldeed volgens zowel de Verordening, als de programmering in het systeem, als de uitleg van WoonnetRijnmond op de website hiermee aan alle in de advertentie genoemde voorwaarden en voorrangsbepalingen.

In de advertentie stond aangegeven dat er sprake was van voorrang zonder meeverhuizende kinderen. Het door de corporaties gezamenlijk opgerichte systeem en verweerder hebben in dit geval twee verschillende interpretaties van wat het begrip 'kind'. Hierbij merkt de commissie op dat in de Verordening bij de definitie 'huishouden' ook kinderen met een leeftijd tot 27 jaar worden benoemd als onderdeel van het huishouden.

In de advertentie heeft de corporatie als voorrangsregel aangegeven: 'zonder meeverhuizende kinderen'. Hieruit blijkt niet dat meeverhuizende kinderen niet zijn toegestaan, maar dat kandidaten die geen meeverhuizende kinderen hebben, eerst aan de beurt komen voor de woning. Een voorrangsregel is geen uitsluitingsregel. In het schriftelijk verweer geeft verweerder aan dat alle bewoners minimaal 55 jaar moeten zijn. Naast dat dit niet is gemeld in de advertentie, is dit ook niet volgens regelgeving in de Verordening.

De Verordening schrijft ook voor dat het aanbodinstrument (WoonnetRijnmond.nl) woningzoekenden op uniforme en transparante wijze informeert over de rangorde en de voorwaarden waaraan zij moeten voldoen om in aanmerking te komen voor huur van de aangeboden woonruimten. Woningzoekenden mogen erop vertrouwen dat hun positie op

de ranglijst de juiste is. Door van de rangorde af te wijken, maakt verweerder de toewijzing voor de woningzoekende niet transparant.

Volgens de rangordelijst voldeed belanghebbende aan alle voorwaarden én aan de voorrangsbepalingen. De commissie stelde de klager in het gelijk. Verweerder had de klager niet mogen afwijzen voor deze woning op basis van een regel waarop slechts een voorrang mag worden bepaald en geen uitsluiting. De Verordening prevaleert boven beleidsafspraken.

In deze schaarse tijden wat betreft woningaanbod beveelt de commissie aan woningen niet uit te sluiten voor (groepen) woningzoekenden, zeker wanneer de regelgeving hierop niet streng sturend is. De commissie heeft begrip voor beleid hierop van corporaties, maar gezien het formaat en de indeling van de woning in deze zaak, lijkt het verstandig het woningenbestand nog eens kritisch tegen het licht te houden.

De beperking van de rand van de regio

Begin 2023 deed de commissie uitspraak op een bezwaar dat was ingediend naar aanleiding van een afwijzing van de urgentieaanvraag. Deze was aangevraagd op grond van mantelzorg. Belanghebbende kon dankzij de zorg van familie zelfstandig blijven wonen en wilde daarom dicht in de buurt van die familie wonen. Een en ander speelde zich af op de rand van de Rotterdamse regio, wat betekende dat voor de geschikte woonruimte in de Rotterdamse, maar ook een andere woonruimteverdeelregio door belanghebbende werd overwogen. De Verordening bood daartoe echter geen ruimte. De commissie oordeelde dat SUWR volgens regelgeving had gehandeld, maar wijst wel op risico's bij urgentieaanvragen aan de rand van de woonruimteverdeelregio's. Het is zaak het belang van de burger ook daar niet uit het oog te verliezen, mogelijk kan de noodzaak bestaan voorbij de eigen regio te kijken voor een passende oplossing en hierin de samenwerking met een aangrenzende regio op te zoeken.

Weigeren van de huisvestingsvergunning

Mogelijkheden om bezwaar te maken tegen het weigeren van de huisvestingsvergunning worden in de huidige Verordening onderbelicht. Over het weigeren van de huisvestingsvergunning wordt door de gemandateerde corporaties, voor zover de commissie heeft kunnen constateren, niets vermeld aan de aanvragers. Het al dan niet verlenen van een huisvestingsvergunning is een besluit van de gemeente waartegen bezwaar kan worden ingediend. Met het mandateren van deze bevoegdheid aan corporaties wordt dit proces ondoorzichtiger en wordt het in sommige gevallen onduidelijk waar burgers terecht kunnen met hun bezwaar. De BHR heeft in 2023 diverse klachten of bezwaren ontvangen van burgers over de toewijzing van sociale huurwoningen in gemeenten die niet zijn aangesloten bij de BHR waar het gaat om woonruimteverdeling. Belanghebbenden zijn doorverwezen naar betreffende gemeenten om daar bezwaar in te dienen. Het zou correct zijn over dit besluit, en de bezwaarmogelijkheid welke hieraan verbonden is, duidelijker te communiceren.



Contracten met instellingen: woonverleden

Zoals aangegeven gingen meerdere bezwaren in 2023 over de urgentiegrond doorstroming vanuit opvanginstellingen. In het jaarverslag van 2022 heeft de commissie hierover al een aanbeveling gedaan.

Het woonverleden was meermaals het onderwerp van het bezwaar. De commissie oordeelde in de behandeling van deze bezwaren meermaals in het voordeel van belanghebbende, omdat duidelijk was dat de situatie van belanghebbende voldeed aan de bedoeling van de Verordening en belanghebbende slachtoffer leek te worden van voor belanghebbende ondoorzichtige afspraken en formaliteiten waar hij zelf geen onderdeel van uitmaakte.

In één van de behandelde zaken bleek dat SUWR al vroeg in het hulptraject partij was. Belanghebbende was afgewezen voor een urgentieaanvraag 'doorstroom vanuit een hulpverleningstraject'. Dit i.v.m. onvoldoende woonverleden in de gemeente van herkomst volgens SUWR. In de hoorzitting bleek echter dat dit dossier uitgebreid was voorbesproken in het vooroverleg van de selectiecommissie van zorginstellingen, waar SUWR ook aan deelneemt. Op basis van juist dit overleg heeft de gemeente ervoor gekozen het zorgtraject te financieren en belanghebbende dus te zien als inwoner.

De gemeente, opdrachtgever van SUWR, heeft belanghebbende dus ogenschijnlijk al erkend als inwoner door hem toe te laten tot het door de gemeente gefinancierde hulpverleningstraject. Het bevreemdt de commissie dat SUWR, als uitvoerder van die gemeente, hiervan afwijkt. Zeker gezien SUWR in de keuze voor het voortraject betrokken is geweest. Daarbij hield belanghebbende, terwijl deze was uitbehandeld, een kostbare plaats bezet die de gemeente kon benutten voor een nieuw hulpverleningstraject en liep de gemeente het risico deze kosten voor belanghebbende opnieuw te moeten maken wanneer niet in een huisvestingsoplossing werd voorzien. De commissie adviseert SUWR de keuze van de gemeente om iemand als inwoner te beschouwen in het vervolg zwaarder mee te wegen in de besluitvorming over de urgentieverlening.

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 geschillen over woonruimtebemiddeling de betreffende corporatie of WoonnetRijnmond. Het tarief voor een woonruimtegeschil is in 2023 488,38 euro en voor een urgentiebezwaar 976,77 euro.



5.1 Loonkosten en vergoedingen

De loonkosten van het secretariaat en de overige kosten van de commissie worden gedragen door Maaskoepel. De commissieleden ontvangen een vergoeding per bijgewoonde zitting. De vergoeding is € 125,- per bijgewoonde zitting voor leden. De voorzitter ontvangt een vaste vergoeding van € 3000,- per jaar.

6. 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. Hiertoe hebben de deelnemende gemeente een dienstverleningsovereenkomst afgesloten met Maaskoepel federatie van woningcorporaties. Maaskoepel faciliteert de commissie met o.m. een secretaris en ICT. 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.

6.1 Het werkterrein

De BHRr behandelt geschillen en bezwaren voor de gemeenten Schiedam, Vlaardingen, Maassluis en Capelle aan den IJssel. Voor Rotterdam behandelt de BHRr geschillen over woonruimtebemiddeling.

De dienstverlening aan woningzoekenden wordt beter, uniformer en transparanter wanneer de volledige woonregio bediend wordt. Op die manier worden klachten en bezwaren die ontstaan vanuit een regionale regeling op een objectieve en eenduidige manier afgehandeld. Ook de rechtsbescherming van woningzoekenden is gediend met een uniforme behandeling van bezwaren en klachten. Met Maaskoepel pleit de commissie dan ook voor één loket voor klachtenafhandeling in de regio Rotterdam. In het werkgebied van WoonnetRijnmond moeten woningzoekenden bij één commissie terecht kunnen voor een eenduidige klachtenbehandeling: één woonruimteverdeelsysteem, één loket voor klachtenafhandeling.

De Verordening Woonruimtebemiddeling

Binnen de regio Rotterdam is de woonruimtebemiddeling geregeld via een regionale Verordening: de Verordening Woonruimtebemiddeling 2020. In 2023 is deze Verordening geëvalueerd. Ook de BHRr is hiertoe gevraagd input/aanbevelingen te leveren. De voorzitter heeft hiertoe een gesprek gehad met het daartoe ingeschakelde onderzoeksbureau RIGO.

De commissie heeft onder meer aandacht gevraagd voor de urgentiegrond 'Doorstroming uit instelling' in relatie tot de SOK-overeenkomsten tussen gemeenten en zorginstellingen. Het stemt de commissie optimistisch dat de gemeente Capelle aan den IJssel in juli 2023 besloten heeft alle instellingen die door de regiogemeenten binnen het

werkgebied van SUWR (Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Maassluis) zijn aangewezen, aan te wijzen voor het verzorgen van een resocialisatietraject, zoals bedoeld in artikel 5.7 van bijlage 1 van de Verordening Woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2020.

Verder is aandacht gevraagd voor de belangen van minderjarige kinderen in de verordening en de stapeling van problematiek die zich dikwijls voordoet bij woningzoekenden. Met stapeling van problematiek bedoelt de commissie dat er op de afzonderlijke urgentiegronden elk voor zich wellicht onvoldoende aanknopingspunten zijn voor urgentie, maar als gekeken wordt naar de som der delen, dat kan leiden tot een situatie waarbij voortzetting van de situatie haast onmogelijk is.

Verder heeft de commissie er aandacht voor gevraagd de rechtszekerheid van woningzoekenden weer in de verordening te borgen, zoals dit voorheen het geval was.

Elke gemeente in onze stadsregio stelt de Verordening voor zichzelf vast, maar de inhoud is in elke gemeente hetzelfde. Halverwege 2023 ontdekten de secretaris van de BHR en een medewerker van SUWR dat de Verordeningen hier en daar toch van elkaar verschillen, zij het miniem. Dit heeft gelukkig op de uitspraken van de BHR geen invloed gehad.

6.2 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 Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (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. De leden blijven actief zolang er geen andere leden worden benoemd. De aangesloten gemeenten en hun colleges spannen zich in voor een tijdige vervanging van de voorzitter, plaatsvervangend voorzitter, leden of plaatsvervangend leden en dragen er zorg voor dat deze personen voldoende kennis hebben van het bestuursrecht en affiniteit hebben met het beleidsveld woonruimteverdeling. Dit is vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomst tussen de deelnemende gemeenten en Maaskoepel.

De Bezwarencommissie bestaat op 31 december 2023 uit de volgende leden:

- de heer W.S. van Tricht (voorzitter)
- de heer H.M. van der Giesen
- mevrouw A.M.J. Garnier
- de heer J. Gordijn
- de heer C. Kalf
- mevrouw Y. Gümüs



6.3 Ambtelijk secretariaat

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

6.4 Positionering

De bezwarencommissie is onafhankelijk. Om deze onafhankelijke positie te onderschrijven en transparantie in de werkwijze van de commissie te ondersteunen, is in 2022 gewerkt aan een eigen online omgeving. Deze is op 4 mei 2023 actief geworden. De commissie had graag stilgestaan bij de lancering en hierover expliciet gecommuniceerd richting woningzoekenden en stakeholders met het oog op de vindbaarheid en het waarom van de website. Door gebrek aan tijd en middelen was er helaas ruimte hieraan actief aandacht te geven.

7. De werkwijze van de commissie

7.1. De afhandeling

Voor de afhandeling van bezwaren volgt de commissie de [Awb](#). Voor de afhandeling van klachten sluit de commissie hierbij zoveel mogelijk aan. Wanneer een brief binnenkomt, wordt eerst bekeken of deze ontvankelijk kan worden verklaard en dus in behandeling wordt genomen. De secretaris controleert hiervoor een aantal zaken:

- De brief is ondertekend, bevat de dagtekening, de naam en het adres van de indiener;
- De brief bevat een omschrijving van het besluit of de handeling waartegen het bezwaar is gericht of de klacht door is ontstaan;
- In geval van bezwaar: de brief bevat de gronden van het bezwaar;
- De brief betreft een klacht of bezwaar binnen het werkgebied van de BHRr;
- De klacht of het bezwaar is tijdig ingediend;
- Wanneer het gaat om een woningtoewijzing betreft het een huurwoning in het sociale segment.

Klachten en bezwaren die ontvankelijk worden verklaard, worden in behandeling genomen door de commissie. De secretaris legt dan een dossier aan en doet onderzoek. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van gegevens uit het woonruimteverdelingsstelsel. Verder wordt informatie opgevraagd bij beide partijen, zoals eerdere correspondentie. De secretaris vraagt bij de partij welke de klacht of het bezwaar heeft veroorzaakt (de verweerder) om een reactie. Dit verweer en eventuele stukken worden bij het dossier gevoegd. Soms leidt dit traject ertoe dat een oplossing gevonden wordt. Dit is 18 keer voorgekomen in 2023.

Een compleet dossier bevat soms zulke volledige informatie dat besloten wordt de klacht/het bezwaar enkelvoudig af te handelen. Dit betekent dat de voorzitter van de commissie uitspraak doet op basis van de aanwezige stukken. In de andere gevallen wordt



een hoorzitting gehouden en nodigt de secretaris partijen uit om elk hun kant van het verhaal nader toe te lichten, de commissie kan hen dan ook vragen stellen. Beide partijen krijgen zo gelegenheid hun visie op de klacht te geven en te verdedigen.

De beraadslaging betreffende de klachten en bezwaren gebeurt altijd achter gesloten deuren. De commissie brengt daarna het advies schriftelijk uit aan partijen. Bij klachten is het advies van de commissie bindend. De corporatie of WoonnetRijnmond moet zich hieraan houden. Adviezen over bezwaren zijn niet bindend. De gemeente of SUWR neemt na de uitspraak van de commissie een nieuw besluit, waarin het advies van de commissie wordt meegewogen.

7.2 Na de uitspraak

Wanneer de klachtencommissie een klacht gegrond verklaart, wordt daar nagenoeg altijd een aanbeveling aan gekoppeld om het nadeel voor de klager zoveel mogelijk te compenseren. De aanbeveling bij een klacht kan zijn dat een inschrijving wordt hersteld of dat een andere, vergelijkbare, woning wordt aangeboden. De uitspraken over klachten zijn bindend voor beide partijen. Het ambtelijk secretariaat monitort de opvolging van de uitspraken en koppelt dit terug aan de commissie.

In 2023 heeft de commissie zeven keer zo'n aanbeveling gedaan. In deze gevallen was de aanbeveling dat de corporatie de gemiste, of een andere woning moest aanbieden, gelijkwaardig aan de woning die klager ten onrechte was misgelopen. Aan deze aanbevelingen wordt over het algemeen correct opvolging gegeven. In twee gevallen was hierover in 2023 discussie, waarbij het in één geval zover kwam dat de klager zijn recht heeft afgedwongen via de rechtbank (zie elders in dit verslag). De commissie betreurt het dat het zover heeft moeten komen.

In de bezwaarprocedure komt de overheid tezamen met de bezwaarmaker tot een beter besluit: het besluit op bezwaar. In het geval van een bezwaar wordt doorgaans gemotiveerd geadviseerd het besluit te handhaven of te herzien. De adviezen betreffende de bezwaren zijn niet bindend. De praktijk wijst uit dat deze adviezen nagenoeg altijd worden opgevolgd in het besluit op bezwaar.

7.3 Woonruimteverdeling: publiek of privaat

Het is voor de Bezwarencommissie juridisch lastig om bezwaren en geschillen over woonruimteverdeling publiekrechtelijk af te wikkelen, omdat het uitgeven van de huisvestingsvergunning in de meeste gemeenten is gemandateerd aan de corporaties. Zo is er in veel zaken geen sprake van een besluit, maar van een geschil tussen een woningcorporatie en een woningzoekende dan wel van een geschil tussen een woningzoekende en WoonnetRijnmond (het samenwerkingsplatform van corporaties inzake de woonruimtebemiddeling). 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 advies van de commissie voor de betreffende corporatie bindend.



7.4 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 en bezwaren. Om te voldoen aan de eisen van de AVG beschikt de klachtencommissie nu over een beschermde omgeving, waartoe alleen de commissieleden en het secretariaat toegang hebben.



Bijlage: overzicht bezwarenafhandeling

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

Overzicht bezwarenafhandeling 2023:

