

**RKWH**

Regionale  
Klachtencommissie  
Woonruimteverdeling  
Haaglanden

# jaarverslag 2021

## 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.....	8
Klachten en cijfers woonruimteverdeling .....	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.....	12
Na de uitspraak .....	13
Doorlooptijd klachten.....	13
Aanbevelingen.....	14

## Voorwoord

Dit is het jaarverslag 2021 van de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden (RKWH)

In 2021 ontving de commissie 287 klachten. Ter vergelijking: in 2020 ontvingen we 273 klachten.

Van de ontvangen klachten waren er 43 ontvankelijk en daarmee geschikt voor inhoudelijke beoordeling. Van 12 klachten kon niet worden bepaald of ze ontvankelijk zijn, bijvoorbeeld omdat ze al waren opgelost of doordat de klager bij herhaling niet reageerde op een verzoek om nadere informatie. De overige 232 klachten waren niet ontvankelijk. Het percentage niet ontvankelijke klachten is verder afgenomen, maar nog steeds bijzonder hoog (81%, in 2020 was het nog 93%) Verderop in dit jaarverslag staan we uitgebreider stil bij de niet ontvankelijke klachten.

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. Van de klachten die de commissie inhoudelijk behandeld heeft vindt u [hier](#) een overzicht.

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

In het jaarverslag over 2020 deed de commissie een aantal aanbevelingen. [Hier](#) en [hier](#) vindt u de reacties van SVH op de aanbevelingen. In de loop van 2021 is er verschillende keren contact geweest tussen de klachtencommissie en SVH over de voortgang bij het implementeren van de aanbevelingen. De klachtencommissie heeft veel waardering voor de serieuze manier waarop SVH en de aangesloten corporaties omgaan met de aanbevelingen.

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 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 de regio Haaglanden. De belangrijkste regelgeving in dit verband bestaat uit de gemeentelijke huisvestingsverordeningen, de Spelregels Woonruimteverdeling van de gezamenlijke corporaties in Haaglanden en de inschrijffvoorwaarden van Woonnet Haaglanden. Voor haar eigen functioneren heeft de commissie daarnaast te maken met het Reglement Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling.

### Werkwijze van de commissie

Voor de manier van werken van de commissie is het Reglement Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling leidend. Het reglement is voor iedereen [in te zien](#) op de 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 was verbetering en verduidelijking mogelijk. Daarom heeft de RKWH in 2018 een aantal wijzigingsvoorstellen ingediend bij de Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden. SVH heeft de wijzigingsvoorstellen verwerkt in een aangepast reglement dat in 2020 is vastgesteld, na instemming van de gemeenten en de huurdersorganisaties in Haaglanden.

In 2021 is de klachtencommissie vijftien keer bijeen geweest. Wegens de geldende coronamaatregelen was fysiek bijeenkomen ongewenst en daarom hebben alle bijeenkomsten plaatsgevonden via Microsoft Teams. De commissie heeft geen aanwijzingen dat deze manier van werken het voor klagers moeilijker maakt om een klacht in te dienen.

### Hoe gaat de afhandeling van een klacht?

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:

- o via een online klachtenformulier, dat te vinden is op de site van Woonnet Haaglanden;
- o per e-mail;
- o per brief.

In 2021 kwam één klacht binnen per brief. Alle andere klachten kwamen binnen via het online klachtenformulier.

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

- o 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 wordt bepaald of de klacht ontvankelijk is en inhoudelijk behandeld moet worden. De klager krijgt daarvan bericht en indien nodig wordt de klacht doorgestuurd naar een corporatie of Woonnet Haaglanden.

De klacht wordt daarna besproken in een overleg tussen de secretaris en de voorzitter. In 2021 nam ook de plaatsvervangend voorzitter geregeld deel aan dit overleg. 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.

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

- a) klachten die geen betrekking hebben op de uitvoering van de woonruimteverdeling door de aangesloten corporaties of Woonnet Haaglanden (artikel 13, 2<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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 geschikt is voor inhoudelijke behandeling, wordt deze geagendeerd voor bespreking in de commissie. De secretaris legt dan een dossier aan. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van gegevens uit het woonruimteverdelingssysteem. Verder wordt informatie opgevraagd bij beide partijen, zoals eerdere correspondentie.

In het dossier wordt ook het juridisch kader van de klacht aangegeven, met een verwijzing naar de van toepassing zijn de artikelen in wet- en regelgeving. Dit juridisch kader wordt ook vermeld in de uitspraak. In 2021 heeft de commissie verschillende keren gebruik gemaakt van externe deskundigheid. Bij de behandeling van twee klachten is bij het ministerie van BZK gevraagd hoe bepaalde regelgeving van de rijksoverheid geïnterpreteerd moet worden. Bij een andere klacht speelde een ingewikkelde vraag over de juiste berekening van het inkomen. Daarover heeft de commissie advies gevraagd bij Finance Ideas.

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.

Partijen zijn niet verplicht aan de zitting deel te nemen, maar vrijwel altijd wordt gehoor gegeven aan de uitnodiging. In 2021 is tweemaal de klager niet verschenen op de zitting. Het ging in beide gevallen om dezelfde klager, maar om verschillende klachten. Driemaal is een corporatie niet ingegaan op de uitnodiging: één keer omdat de corporatie niets meer met de klager te maken wilde hebben, één keer omdat de corporatie alleen onder kantooruren wilde deelnemen (de zittingen zijn aan het begin van de avond) en één keer zonder opgave van redenen.

Wanneer de commissie besluit partijen uit te nodigen voor een zitting, dan is dat omdat de schriftelijke informatie die is ingebracht nog vragen open laat. Een mondelinge toelichting van partijen op een zitting kan helpen die vragen te beantwoorden en daarmee bijdragen aan een beter onderbouwde uitspraak van de commissie. Daarom betreurt de commissie het als een partij niet verschijnt op een zitting, zeker als het gaat om een professionele partij als een woningcorporatie. Maar, zoals gezegd, deelname aan een zitting is niet verplicht.

Na partijen gehoord te hebben bespreekt de commissie in beslotenheid de klacht en komt tot een uitspraak. De uitspraak kan zijn: gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond. Het komt sporadisch voor dat de commissie een klacht na de zitting niet ontvankelijk verklaart.

Partijen krijgen uiterlijk vier 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. Voor zover bekend bij de commissie is het nog niet voorgekomen dat een klager zich na een uitspraak van de klachtencommissie gewend heeft tot de rechter.

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

## Privacy

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Dit heeft ook gevolgen gehad voor de werkwijze van de commissie. Om te voldoen aan de eisen van de AVG beschikt de klachtencommissie 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 SVH/Woonnet Haaglanden.

## Samenstelling van de commissie

De commissie bestaat uit vier 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.

In 2021 bestond de commissie uit de volgende leden: Marc van Ewijk, Danièle de Vries, Jan van der Wilk en Ingrid Burgers.

De voorzitter is Hans Schenkel.

De commissieleden kiezen uit hun midden een plaatsvervangend voorzitter. In de eerste helft van 2021 was Danièle de Vries plaatsvervangend voorzitter, in de tweede helft van het jaar was dat Jan van der Wilk.

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

De voorzitter en de secretaris zijn altijd aanwezig bij een zitting. De andere leden rouleren, waarbij steeds twee leden aanwezig zijn.

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

De klachtencommissie heeft een rooster van aftreden opgesteld om te voorkomen dat te veel leden tegelijk aftreden en dat de continuïteit van de commissie daardoor in gevaar komt.

## Het secretariaat

De klachtencommissie wordt ondersteund door een secretariaat. De huidige secretaris is Ilse Hoogenboom. Zij is formeel in dienst van Maaskoepel federatie van woningcorporaties in Rotterdam en wordt op detacheringbasis door SVH ingehuurd voor het werk van de klachtencommissie. Het secretariaat wordt functioneel aangestuurd door de voorzitter van de commissie.

Voor de secretariaatsfunctie is acht uur per week beschikbaar. Wegens grote werkdruk worden in de praktijk geregeld meer uren gemaakt.

## Financiën

De loonkosten van het secretariaat en de overige kosten van de commissie worden betaald door SVH. De commissieleden ontvangen een vergoeding per bijgewoone vergadering. De vergoedingen bedragen € 100,= per bijgewoone vergadering voor leden en € 125,= voor de voorzitter. Daarnaast ontvangt de voorzitter een uurvergoeding van € 50,= voor activiteiten buiten de vergaderingen om.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de kosten in 2021. De kosten voor het secretariaat zijn hoger dan in voorgaande jaren. Volgens SVH wordt dit veroorzaakt door het feit dat de secretaris in

vorige jaren in loondienst was bij SVH en in 2021 extern is ingehuurd. Ook zijn mogelijk in voorgaande jaren niet alle kosten volledig doorberekend.

kosten secretariaat	€ 44.493,69
vergoedingen aan commissieleden en voorzitter	€ 8.540,00
<b>totaal</b>	<b>€ 53.033,69</b>

*Kosten klachtencommissie in 2021*

## De klachten

### Klachten en cijfers woonruimteverdeling

In 2021 heeft de commissie 287 klachten ontvangen. Daarnaast zijn zeven klachten behandeld die in 2020 waren ingediend. Het overgrote deel van de binnengekomen klachten was niet ontvankelijk en is niet inhoudelijk behandeld (zie verderop in dit jaarverslag). Van de dertig klachten die in 2021 inhoudelijk behandeld zijn heeft de commissie er elf gegrond verklaard en zestien ongegrond. In drie gevallen was de uitspraak dat de klacht niet ontvankelijk was.

Van de klachten die de commissie inhoudelijk behandeld heeft vindt u [hier](#) een overzicht.

Om het aantal klachten in perspectief te kunnen plaatsen, geven we hier eerst wat cijfers over de woonruimteverdeling in Haaglanden in 2021:

<i>aantal verhuringen door corporaties (sociale huur, excl. vrije sector)</i>	9.416
<i>ingeschreven woningzoekenden op 1 januari 2021</i>	158.649
<i>ingeschreven woningzoekenden op 31 december 2021</i>	169.674
<i>jaarlijkse verlengingen in 2021</i>	125.724
<i>aantal reacties op advertenties</i>	2.180.894

*Cijfers woonruimteverdeling Haaglanden 2021 d.d. 10-01-2022*

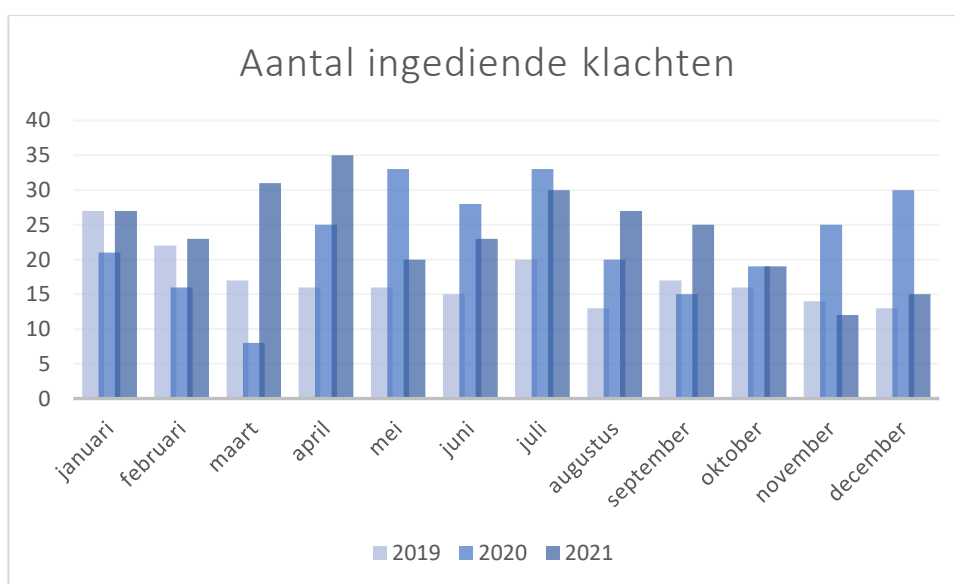
*NB Deze tabel is gebaseerd op voorlopige cijfers. De definitieve cijfers waren bij het schrijven van dit jaarverslag nog niet beschikbaar.*

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. Totaal kwam het aantal ingediende klachten uit op 287 (273 in 2020). Er waren daarnaast nog zeven openstaande klachten uit 2020 welke in 2021 zijn afgehandeld.



Aantal ingediende klachten per maand



## Woonplaats van de klagers

Van de binnengekomen klachten kwamen er 248 (86%) van klagers uit een van de gemeenten in Haaglanden.

Woonplaats	Aantal
Delft	20
Den Haag	155
Leidschendam/Voorburg	9
Midden Delfland	1
Pijnacker/Nootdorp	7
Rijswijk	17
Wassenaar	4
Westland	12
Zoetermeer	23
<b>totaal Haaglanden</b>	<b>248</b>
buiten Haaglanden	38
onbekend	1
<b>totaal</b>	<b>287</b>

*Woonplaats klagers*

## Ontvankelijk of niet ontvankelijk

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

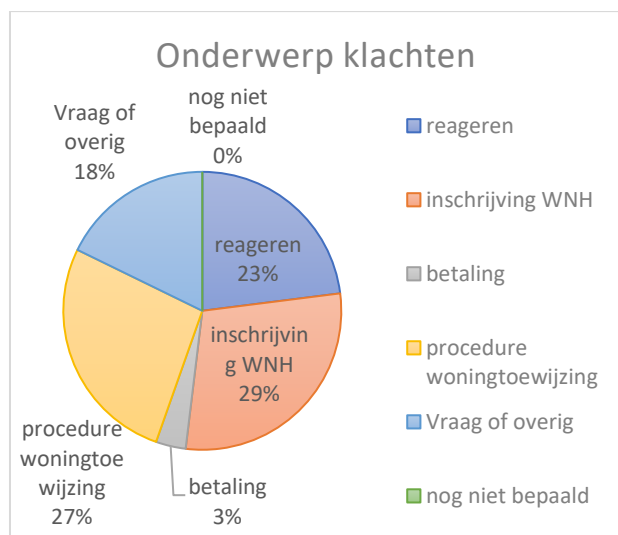
Van de 287 ontvangen klachten in 2021 zijn er 232 (81%) niet ontvankelijk verklaard. De reden voor niet ontvankelijkheid was in de meeste gevallen dat de klacht eigenlijk geen klacht was, maar een vraag, of dat de klacht nog niet was ingediend bij de organisatie waarop de klacht betrekking had.

Niet ontvankelijke klachten					
	2017	2018	2019	2020	2021
ontvangen klachten	197	385	206	273	287
aantal niet ontvankelijk	143	364	196	253	232
percentage niet ontvankelijk	73%	95%	95%	93%	81%

Wanneer een klacht niet ontvankelijk verklaard wordt, omdat hij nog niet 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.



Onderwerp klachten				
	TOTAAL	Niet ontvankelijk	Nog niet bepaald	Ontvankelijk
reageren	<b>66</b>	61	2	3
inschrijving WNH	<b>82</b>	57	4	22
betaling	<b>10</b>	10	0	0
procedure woningtoewijzing	<b>77</b>	55	5	17
Vraag of overig	<b>51</b>	49	1	1
(nog) niet bepaald	0	0	0	0
<b>TOTAAL</b>	<b>287</b>	<b>232</b>	<b>12</b>	<b>43</b>

## Verdeling over corporaties

Onderstaande tabel geeft een uitsplitsing van de behandelde klachten over de aangesloten corporaties en Woonnet Haaglanden.

Klacht tegen:				
	totaal	ontvankelijk	(nog) niet bepaald	niet ontvankelijk
Wassenaarsche Bouwstichting	3	1		2
Wonen Midden Delfland	2	1		1
De Goede Woning	1			1
Rijswijk Wonen	13	3		10
Willibrordus Wassenaar	0	0		0
Vestia	29	5	1	23
Vidomes	17	5		12
Haag Wonen	18	3	1	14
Staedion	17	2	1	14
Arcade	9	2	2	5
Wonen Wateringen	3	0		3
Woonbron	3	1		2
Wooninvest	11	2		9
Duwo	3	1		2
Mooiland	0	0		0
Omnia Wonen	1			1
Rondom Wonen	3	0		3
Woonnet Haaglanden	154	19	7	128
gemeenten	0	0		0
Niet bekend/ niet te plaatsen	7	0		7
<b>TOTAAL</b>	<b>294</b>	<b>45<sup>1</sup></b>	<b>12</b>	<b>237</b>

*Klachten per organisatie*

Van de 43 ontvankelijk verklaarde klachten was er op 31 december 2021 één nog in behandeling. Bij drie ontvankelijke klachten kwamen partijen alsnog tot een oplossing, waardoor een uitspraak van de commissie niet meer nodig was. Bij eveneens drie klachten is het dossier gesloten. Eenmaal op verzoek van de klager en tweemaal omdat er geen contact meer werd verkregen met de klager. Acht klachten zijn door de voorzitter kennelijk ongegrond verklaard op grond van artikel 16 van het reglement. In de resterende dertig gevallen heeft de commissie een uitspraak gedaan. Daarbij is twaalf keer een klacht gegrond verklaard en achttien keer niet gegrond.

<sup>1</sup> Dit is inclusief twee klachten die in 2020 binnenkwamen en die in 2021 behandeld zijn.

Ontvankelijke klachten naar afhandeling									(nog) niet bepaald of ontvankelijk
	alsnog opgelost tussen partijen	gegrond	kennelijk ongegrond	niet gegrond	deels gegrond	dossier gesloten	nog in behandeling	totaal	
Arcade		1		1				2	2
DUWO				1				1	
Haag Wonen		1	1	1				3	1
Rijswijk Wonen				3				3	
Staedion	1	1						2	1
Vestia		2	1	1		1		5	1
Vidomes		2	1	1			1	5	
Wassenaarsche Bouwstichting				1				1	
Wonen Midden Delfland				1				1	
Woonnet Haaglanden	2	3	5	7		2		19	7
Woonbron		1						1	
Wooninvest		1				1		2	
<b>totaal</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>45</b>	<b>12</b>

Ontvankelijke klachten gegrond / niet gegrond

## 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 2021 heeft de voorzitter 24 keer gebruik gemaakt van deze bevoegdheid. In acht gevallen hebben de klagers tegen de beslissing van de voorzitter verzet aangetekend bij de voltallige commissie. Hiervan heeft de commissie in zeven gevallen het verzet afgewezen en de beslissing van de voorzitter gehandhaafd. In één geval heeft de commissie het verzet gegrond verklaard en de klacht alsnog inhoudelijk beoordeeld. Daarbij was de uitspraak dat de klacht niet gegrond was.

Zoals eerder vermeld, heeft de voorzitter de bevoegdheid om klachten niet ontvankelijk te verklaren voor een aantal categorieën klachten gemandateerd aan de secretaris. Van deze bevoegdheid heeft de secretaris 215 keer gebruik gemaakt in 2021. Onderstaande tabel laat zien wat de redenen waren van het niet ontvankelijk verklaren van klachten.

Reden niet ontvankelijk in mandaat	Aantal
a. de klacht heeft geen betrekking op de woonruimteverdeling	27
b. de klacht is nog niet ingediend bij de organisatie waartegen de klacht zich richt	129
c. het is geen klacht, maar een verzoek om informatie	52
d. de klacht gaat over technische zaken (inloggen etc.)	7
<b>totaal</b>	<b>215</b>

Uitvoering artikel 16 in mandaat

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. Tegen één mandaatbesluit van de secretaris is een klager in verzet gekomen. Dit verzet werd door de commissie afgewezen.

## Na de uitspraak

Wanneer de klachtencommissie een klacht gegrond verklaart, wordt daar meestal een aanbeveling aan gekoppeld om het nadeel voor de klager zoveel mogelijk te compenseren. De aanbeveling kan zijn dat een inschrijving wordt hersteld of dat een andere woning wordt aangeboden. In 2021 heeft de commissie elf keer zo'n aanbeveling gedaan.

In vier gevallen luidde de aanbeveling dat de inschrijving moest worden hersteld. Deze aanbeveling is in alle gevallen opgevolgd, binnen een periode van één tot drie weken na de uitspraak.

In zeven gevallen was de aanbeveling dat de corporatie een andere woning moest aanbieden, gelijkwaardig aan de woning die klager ten onrechte was misgelopen. Hiervan is in vier gevallen een andere woning aangeboden en geaccepteerd, binnen een termijn van twee weken tot vier maanden. In drie gevallen zijn klager en corporatie nog in gesprek over een vervangende aanbieding.

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

## Doorlooptijd klachten

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

Bij de niet ontvankelijke klachten heeft de klager hiervan meestal binnen één à twee weken bericht.

Bij de ontvankelijke klachten blijkt de termijn van zes weken nog steeds moeilijk haalbaar. In 2021 zaten er gemiddeld 60 dagen tussen de ontvangst van de klacht en het versturen van de uitspraak. Dit is langer dan in 2020 (47 dagen) en korter dan in 2019 (75 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.
- Zittingen vinden ongeveer eens per vier weken plaats. Gezien de voorbereidingstijd van een dossier, kan het voorkomen dat dit invloed heeft op de afhandelingstermijn.

De commissie wil de ambitie om klachten binnen zes weken af te handelen in 2022 handhaven.

## Aanbevelingen

Vanuit de ervaringen in 2021 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	gemeenten	De klachtencommissie signaleert verschillende problemen bij het gebruik van het uittreksel BRP: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het is fraudegevoelig (gesjoemel met de woonduur)</li> <li>2. De woningzoekende heeft het uittreksel volgens de corporatie niet tijdig geüpload en wordt daardoor overgeslagen bij de aanbidding.</li> <li>3. Er is onduidelijkheid over de informatie die het uittreksel dient te bevatten.</li> <li>4. Corporaties stellen de eis dat het uittreksel niet ouder is dan zes maanden. Het is voor woningzoekenden belastend om steeds in de gaten te moeten houden of het uittreksel nog geldig is. Ook financieel is het bezwaarlijk voor woningzoekenden (elk nieuw uittreksel kost ongeveer vijftien euro)</li> </ol>	Geef de corporaties die bij Woonnet Haaglanden zijn aangesloten online toegang tot de relevante bevolkingsgegevens van alle gemeenten in Haaglanden. De corporaties zijn belast met de publiekrechtelijke taak van uitvoering van het woonruimteverdelingsbeleid van de gemeenten. Het is dus logisch dat de gemeenten de corporaties faciliteren om deze taak uit te voeren.
2	corporaties	Wanneer in een woningadvertentie de oppervlakte van de woning vermeld wordt, wordt niet altijd dezelfde definitie van "oppervlakte" gebruikt. Daardoor kan bij woningzoekenden een onjuist beeld ontstaan over de werkelijke grootte van de woning.	Gebruik in advertenties uitsluitend de woonoppervlakte, zoals gedefinieerd in de huisvestingsverordeningen.
3	corporaties	Volgens de Spelregels Woonruimteverdeling en de inschrijfvoorwaarden van Woonnet Haaglanden moeten woningzoekenden na de acceptatie van een woning verschillende documenten ter controle overleggen. Welke documenten dat zijn, staat beschreven in artikel 4.2 van de Spelregels. In de praktijk zien we dat corporaties eisen dat documenten al veel eerder in het proces worden geüpload, bijvoorbeeld bij het reageren op een advertentie, en dat woningzoekenden worden afgewezen of overgeslagen wanneer zij niet voldoen aan die eis.	Houd vast aan wat in de Spelregels en de inschrijfvoorwaarden staat over het moment van aanleveren van documenten. Geef eventueel woningzoekenden het advies om bepaalde documenten eerder aan te leveren, maar stel dit niet als eis. Houd je aan de zorgplicht die je als sociaal verhuurder hebt tegenover de doelgroep die je bedient.
4	corporaties	Voortvloeiend uit bovenstaand punt is bij diverse klachten naar voren gekomen dat woningzoekenden die op de ranglijst voor een woning staan, worden overgeslagen zónder dat zij hierover worden geïnformeerd.	Denk aan (proces-)communicatie aan de woningzoekende. Wanneer iemand op de kandidatenlijst staat voor een woning, dient deze bericht te ontvangen als de woning niet aan hem of haar wordt toegewezen.

	<b>aanbeveling aan</b>	<b>klacht/probleem</b>	<b>aanbeveling</b>
5	corporaties	De Spelregels en de inschrijfvoorwaarden geven wel aan <i>welke</i> documenten geleverd moeten worden en wanneer, maar niet <i>hoe</i> ze geleverd moeten worden. Een woningzoekende was bereid de gevraagde documenten te leveren, maar had principiële bezwaren tegen het uploaden daarvan in WBS. De corporatie accepteerde uitsluitend het uploaden van de documenten en wees de woningzoekende om die reden af.	Adviseer woningzoekenden om de gevraagde documenten te uploaden in WBS, aangezien dit voor alle partijen het handigst is. Maar stel dit niet als dwingende eis en geef de ruimte om de documenten ook op een andere manier te leveren.
6	corporaties en gemeenten	Sommige corporaties eisen dat woningzoekenden 3 recente salarisstroken overleggen bij de woningtoewijzing. Hetzelfde geldt voor gemeenten bij de aanvraag van een huisvestingsvergunning. Deze eis wijkt af van wat hierover gevraagd wordt in het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting. Daarin staat namelijk dat 1 salarisstrook voldoende is, en dan alleen nog in de gevallen dat er geen inkomensverklaring is van de Belastingdienst.	Stel niet meer eisen dan de rijksoverheid,
7	gemeenten en corporaties	Bij sloop/nieuwbouw en bij ingrijpende woningverbetering is een sociaal plan een belangrijke randvoorwaarde voor een goed verloop van het proces. In een sociaal plan kan ook een terugkeergarantie zijn opgenomen voor bewoners die moeten verhuizen en die later terug willen keren in de nieuwbouw in hun oude buurt. Dit heeft tot gevolg dat er bij de toewijzing van de desbetreffende nieuwbouwwoningen afwijkende volgordecriteria moeten worden gebruikt. Formeel bieden de huisvestingsverordeningen hiervoor geen ruimte. Ook de Spelregels laten zich er niet over uit.	Voeg aan artikel 3:5 van de huisvestingsverordening een bepaling toe die het mogelijk maakt om op basis van een vastgesteld sociaal plan een afwijkende volgordebepaling te hanteren bij woningtoewijzing en pas de Spelregels hierop aan.
8	corporaties en gemeenten	Noch in de huisvestingsverordeningen, noch in de Spelregels en de inschrijfvoorwaarden, is gedefinieerd wat "fraude" is. Daardoor hebben corporatiemedewerkers te weinig houvast over hoe hiermee moet worden omgegaan. Het gevolg hiervan is dat de bewijsvoering in fraudezaken soms onvoldoende is of dat te snel wordt geoordeeld dat er sprake is van fraude. Dit heeft dan weer nadelige gevolgen voor de rechtspositie van woningzoekenden. Ook valt het de klachtencommissie op dat bij een vermoeden van fraude meteen de zwaarste sanctie wordt opgelegd (uitschrijving) zonder dat de woningzoekende gelegenheid gehad heeft zich te verdedigen tegen de beschuldiging.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maak in de huisvestingsverordeningen, de Spelregels en de inschrijfvoorwaarden duidelijk wat verstaan wordt onder fraude. Sluit hierbij aan bij de kenmerken die onder andere door het Openbaar Ministerie worden gebruikt: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Er is sprake van opzet.</li> <li>o Er wordt een misleidende voorstelling van zaken gegeven.</li> <li>o Het is gericht op het behalen van onrechtmatig voordeel.</li> </ul> </li> <li>2. Stel een checklist op die medewerkers kunnen gebruiken bij een vermoeden van fraude.</li> <li>3. Zoek bij een vermoeden van fraude contact met de woningzoekende en geef deze de</li> </ol>

	<b>aanbeveling aan</b>	<b>klacht/probleem</b>	<b>aanbeveling</b>
			gelegenheid zich te verdedigen voordat een sanctie wordt opgelegd.
9	corporaties en gemeenten	Het is niet duidelijk wat de positie is van woningzoekenden die in het verleden een misstap hebben begaan (bijvoorbeeld fraude, hennep) en die daarvoor toen zijn gestraft. De regelgeving zegt er niets over, maar in de praktijk van de woningtoewijzing blijkt het wel een rol te spelen en beperkt het de kansen van de betrokkenen.	Beschouw iedereen van wie de inschrijving geaccepteerd is als volwaardig woningzoekende. Wanneer dit wegens misdragingen in het verleden niet wenselijk geacht wordt voor een bepaalde woningzoekende, schep dan een juridische basis voor een (tijdelijke) uitsluiting. Laat aan de betrokken persoon ook duidelijk weten dat diens rechten tijdelijk beperkt zijn, waarom dat is, wie het besloten heeft, hoe lang het duurt, welke beroepsmogelijkheid er is en wat gedurende de sanctie de alternatieve huisvestingsmogelijkheden zijn.