



JAARVERSLAG 2024

'Eén regionale huisvestingsverordening,
één regionaal woonruimteverdeelsysteem,
één regionaal geschillenloket'



Voorwoord

Dit is het jaarverslag van de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR). Graag beveel ik u dit verslag, waarin de commissie verantwoording aflegt over haar werkzaamheden in 2024, van harte aan.

Net als in voorgaande jaren bleef ook in 2024 de druk op de woningmarkt voelbaar. De commissie behandelde opnieuw een fors aantal klachten en bezwaren, waarbij de inhoudelijke complexiteit van de dossiers verder is toegenomen. Het aantal behandelde zaken, in combinatie met de toenemende zwaarte ervan, heeft geleid tot een hoge belasting van de commissieleden en met name het ambtelijk secretariaat.

Opvallend is het hoge aantal bezwaren gericht tegen de afwijzing van urgentieaanvragen. Veel woningzoekenden verkeerden in kwetsbare situaties en zagen in de urgentieregeling vaak hun laatste hoop op verbetering. De commissie constateert dat de regels en criteria rond urgentieaanvragen soms onvoldoende recht doen aan de feitelijke situatie van belanghebbenden. Daarnaast merken wij dat woningzoekenden vaak moeite hebben om grip te krijgen op het systeem van woonruimteverdeling. In dat licht benadrukt de commissie opnieuw het belang van heldere communicatie, zowel bij de motivering van besluiten als in de uitleg van procedures.

Ook waren er klachten over woningtoewijzingen en inschrijvingen bij WoonnetRijnmond. Hoewel in veel gevallen tot een oplossing kon worden gekomen vóór of tijdens de behandeling, laat het aantal gegronde klachten zien dat verbetering mogelijk blijft. Woningzoekenden ervaren de huidige regels en werkwijzen regelmatig als ondoorzichtig of niet consistent toegepast. De commissie blijft daarom pleiten voor vereenvoudiging en uniformering van de procedures.

Tot slot wil de commissie op deze plaats haar dank uitspreken aan het ambtelijk secretariaat, in het bijzonder mevrouw I.S. Hoogenboom, voor haar inzet en betrokkenheid. Ook dankt de commissie alle betrokken partijen voor hun medewerking en open houding bij de behandeling van zaken in 2024.

M.W. van Ewijk

Inhoudsopgave

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.....	11
2.4 Voorbeelden van behandelde klachten en bezwaren	12
3. Aanbevelingen van de commissie in 2024	21
4. De werkwijze van de commissie.....	24
4.1 De afhandeling	24
4.2 Na de uitspraak	25
5. Organisatorische zaken.....	26
5.1 Vergaderingen, zittingen	26
6. De vormgeving van de Bezwarencommissie.....	27
6.1 Het werkterrein.....	27
6.2 Leden.....	28
6.3 Ambtelijk secretariaat	28
6.4 Woonruimteverdeling: publiek of privaat.....	28
6.5 Privacy.....	29
7. Financiën.....	29
7.1 Loonkosten en vergoedingen	30
Bijlage: overzicht bezwarenafhandeling	31

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over 2024 van de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR). De BHR is opgericht in 2012.

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

1. geschillen over dan wel bezwaren tegen besluiten inzake woonruimtebemiddeling;
2. bezwaren tegen urgentiebesluiten.

Gemeenten kunnen ervoor kiezen deze bezwaren en of klachten door de BHR te laten behandelen. De BHR behandelt geschillen en bezwaren voor de gemeenten Schiedam, Vlaardingen, Maassluis en Capelle aan den IJssel en geschillen voor de gemeente Rotterdam.

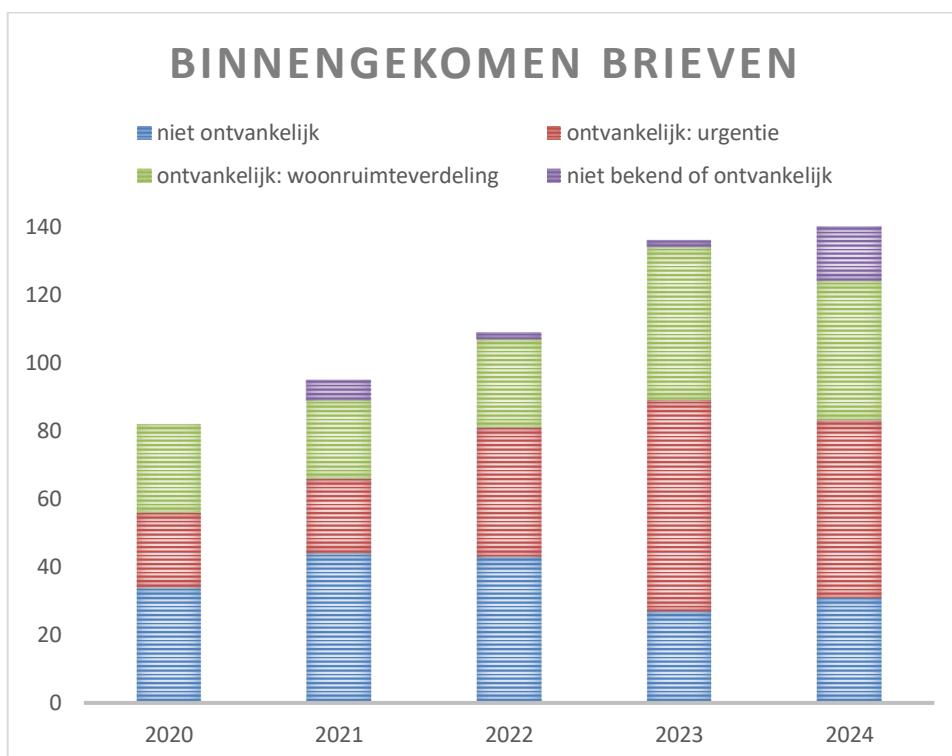
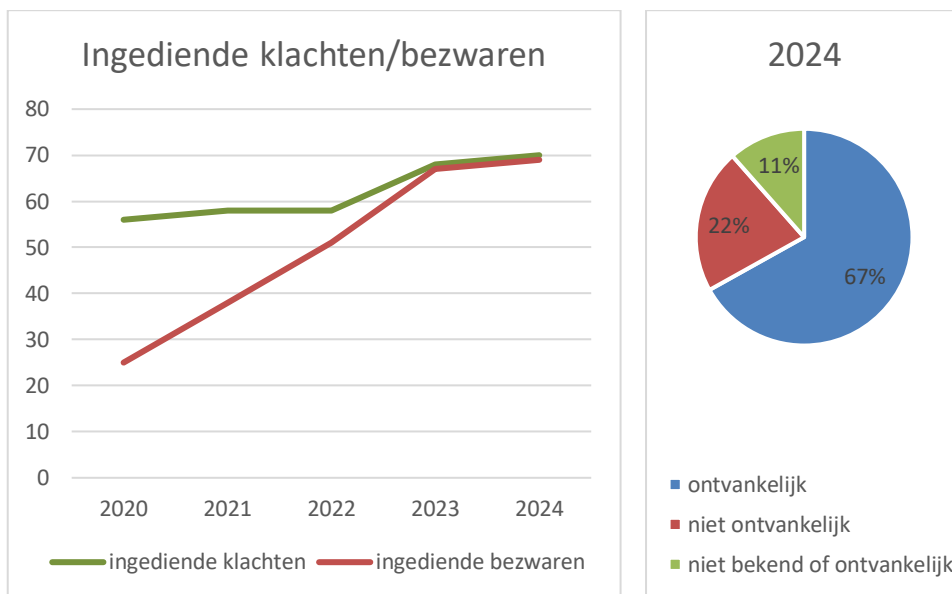
Kort gezegd moet de BHR erop toezien dat SUWR, de corporaties en WoonnetRijnmond zich houden aan de geldende regelgeving. Woningzoekenden kunnen sinds 2012 terecht bij de Bezwarencommissie. Het is aan de commissie te beoordelen of bij de uitvoering van de woonruimtebemiddeling en het verstrekken van 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

In 2024 zijn er totaal 139 brieven binnengekomen (136 in 2023), waarvan er 93 in behandeling zijn genomen (107 in 2023). De rest had betrekking op zaken waarvoor de commissie niet is ingesteld of viel buiten het werkingsgebied van de commissie. Voor zover van toepassing werden de brieven schrijvers doorverwezen naar de betreffende instanties.

Hierbij is op te merken dat niet alle gemeenten in de regio verantwoordelijkheid voelen voor het afhandelen van klachten/bezwaren op het gebied van de woonruimtebemiddeling. Sommige klagers die niet bij de BHR terecht kunnen, omdat de betreffende gemeente niet is aangesloten, treffen bij de gemeente een dichte deur waar het gaat om een klacht of bezwaar over de toewijzing van sociale huurwoningen, waaraan gekoppeld het verkrijgen van een huisvestingsvergunning.

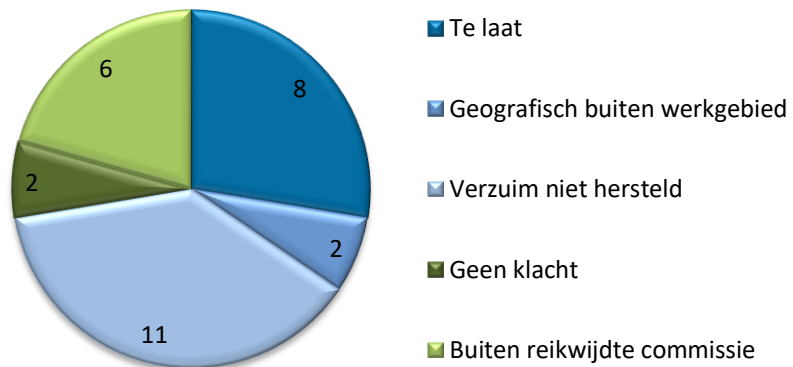
Overigens kunnen er in de bezwarenafhandeling ook [andere redenen](#) zijn waarom een bezwaar niet ontvankelijk is voor behandeling. Dit is vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb).



Aantal binnengekomen brieven van 2020 t/m 2024

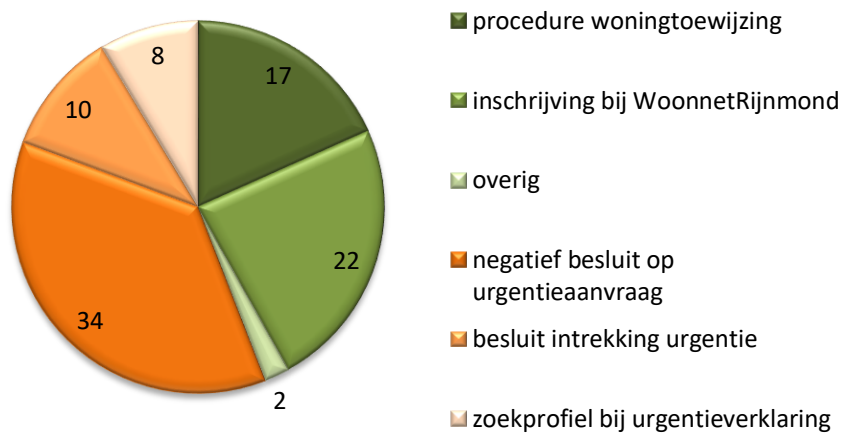
Van de behandelde brieven hadden 70 brieven betrekking op woonruimte-bemiddeling en 69 brieven op urgentieverlening. Ter vergelijking: in 2023 werden er 69 brieven op het vlak van woonruimtebemiddeling en 67 brieven over de urgentieverstreking behandeld.

NIET ONTVANKELIJK



Aantal niet ontvankelijke brieven, binnengekomen in 2024

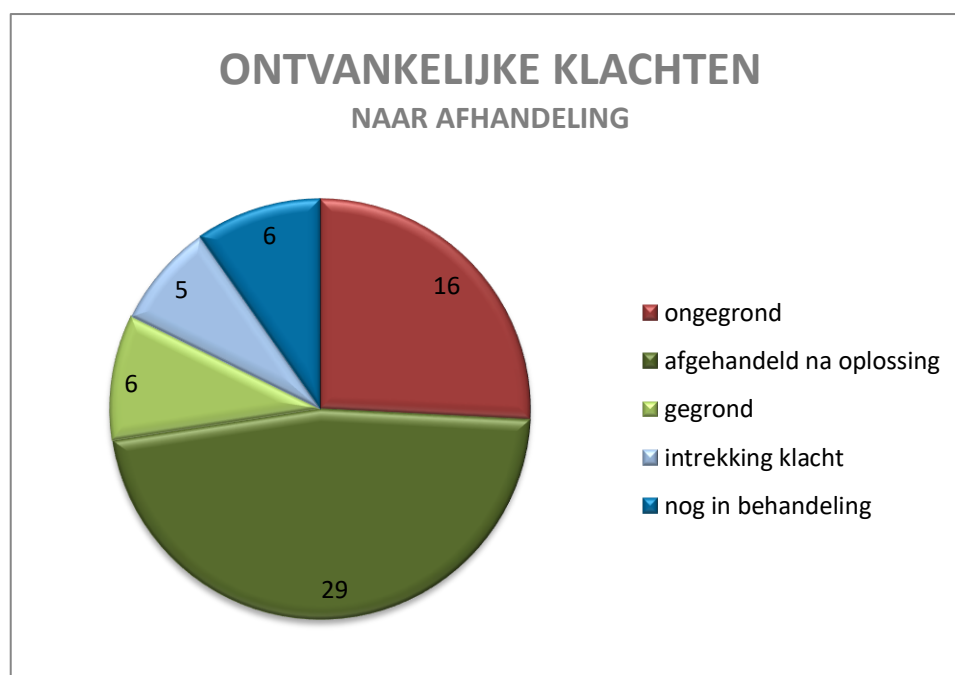
ONTVANKELIJK



Aantal ontvankelijke klachten en bezwaren 2024 verdeeld naar onderwerp

2.1 Klachten woonruimtebemiddeling

Redenen voor klagers om zich in 2024 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 woningcorporatie gevoerde procedure rondom een woningtoewijzing werd aangevoerd, net als woningnood. De commissie was niet in alle gevallen bevoegd de klacht in behandeling te nemen.



Ontvankelijke woonruimtebemiddelingsklachten 2024 verdeeld naar afhandeling

Inschrijving

De klachten die de Bezwarencommissie op het gebied van woonruimtebemiddeling heeft behandeld, waren ook dit jaar in veel gevallen gerelateerd aan de inschrijfgereguleering en gingen meestal (in 39 gevallen) over de inschrijving als woningzoekende bij WoonnetRijnmond. De afdeling woonruimtebemiddeling van Maaskoepel voert sinds 2016 (namens WoonnetRijnmond) het verweer. In de meeste gevallen (22) werden de klachten naar aanleiding van de klachtenprocedure opgelost. Zes klachten waren ongegrond en één klager werd door de commissie in het gelijk gesteld.

Woningtoewijzing

34 klachten die de commissie in 2024 behandelde, 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. In acht gevallen is het niet tot een zitting 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. Van de klachten die ter zitting kwamen, waren er 10 ongegrond en vijf gegrond. Een zaak werd na inmenging van de commissie na de zitting alsnog opgelost door partijen.

Overig

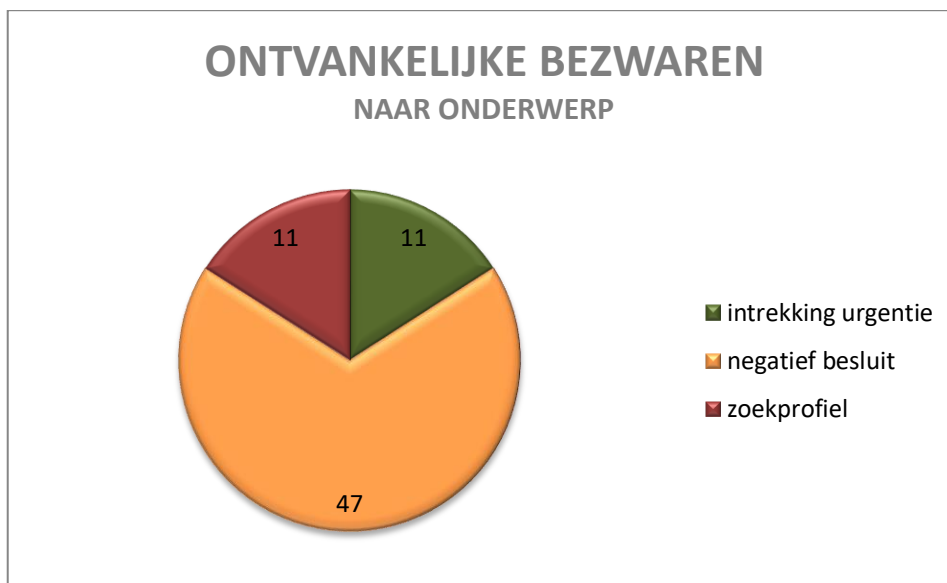
Twaalf klachten in 2024 gingen niet over een woningtoewijzing of over de inschrijving bij WoonnetRijnmond, maar gingen over andere zaken. Een aantal hiervan was niet ontvankelijk voor de commissie en kon niet in behandeling worden genomen. Dit had verschillende oorzaken. Onder meer waren klagers niet belanghebbend, of betrof het huurdersklachten, of overheidsbeleid. Waar mogelijk zijn klagers doorverwezen naar de juiste instanties. Een klacht heeft de commissie in behandeling genomen en is gegrond verklaard. Dit betrof een klacht over het intrekken van advertenties, zie [verderop in dit verslag](#).

2.2 Bezwaren urgentieregeling

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

De bezwarencommissie heeft 69 bezwaren ontvangen, waarvan 52 ontvankelijk, op de besluiten die door Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR) zijn genomen bij de uitvoering van de in de Huisvestingsverordening opgenomen urgentieregeling (67 en 62 in 2023). Ook waren er nog 18 lopende bezwaren uit 2023, die in 2024 werden afgehandeld.

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 2024 verdeeld naar onderwerp

Negatief besluit

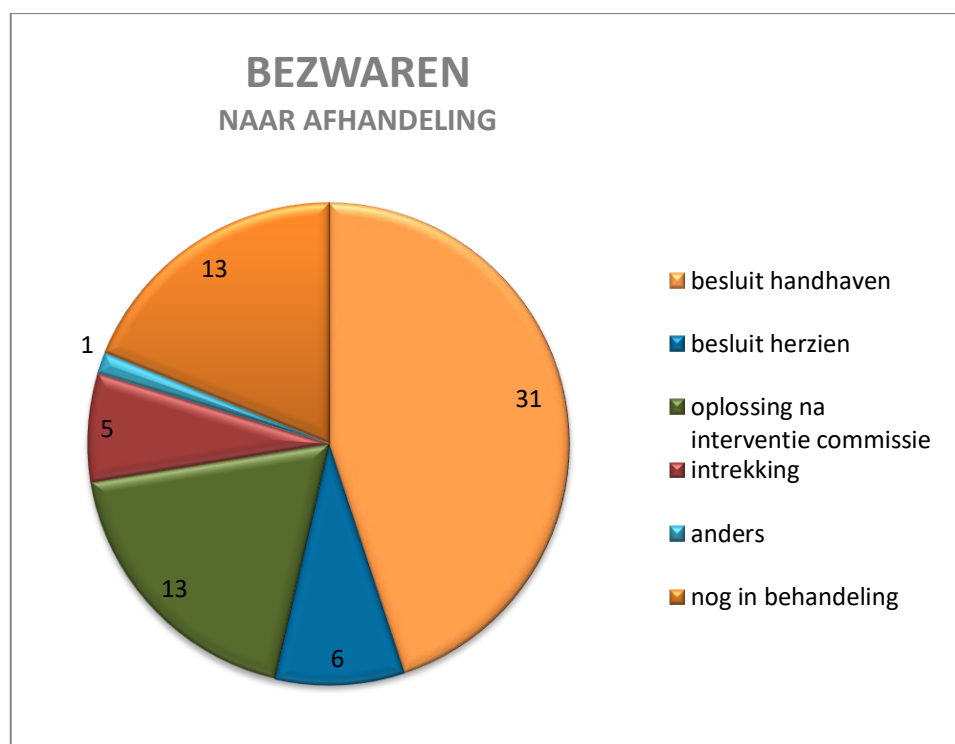
Het gros (62) van de behandelde bezwaren richtte zich in 2024 tegen een besluit van SUWR namens de gemeente om de urgentieaanvraag af te wijzen, een zogenoemd negatief besluit op de urgentieaanvraag. Tijdens de afhandeling van deze urgentiebezwaren werd naar aanleiding van zes brieven het negatieve besluit door SUWR omgezet in een positief besluit. Bij vier zaken gebeurde dat na advies van de commissie het besluit te herzien. 25 besluiten werden door de commissie bestendigd. Het advies van de commissie was de afgegeven beslissing te handhaven, dat heeft SUWR gedaan. Bij acht bezwaren werd aan SUWR geadviseerd het bezwaar niet ontvankelijk te verklaren. De meeste hiervan bezwaren waren buiten de in de Awb gestelde termijn ingediend.

Intrekking van de urgentie

Dertien bezwaren over de urgentieverlening die in 2024 zijn behandeld betroffen bezwaren tegen het besluit van SUWR de urgentieverklaring in te trekken. Bij vier bezwaren luidde het advies het genomen besluit te handhaven. In eveneens vier gevallen leidde de bezwaarprocedure tot een oplossing. Bij twee bezwaren vond de commissie dat SUWR haar besluit diende te herzien. SUWR heeft dit advies opgevolgd. Twee bezwaren waren eind 2024 nog in behandeling. Een bezwaarmaker had het bezwaar niet ondertekend. Dit is een verplichting vanuit de Awb en de commissie heeft bezwaarmaker de gelegenheid gegeven dit verzuim te herstellen. Dat gebeurde niet. De commissie adviseerde SUWR het bezwaar niet ontvankelijk te verklaren.

Zoekprofiel

Een andere reden voor mensen om bezwaar te maken tegen een besluit van SUWR was het afgegeven zoekprofiel (voornamelijk het woningtype). De commissie had er in 2024 elf in behandeling. De bezwaarprocedure leidde bij de bezwaren over het afgegeven zoekprofiel in drie gevallen tot een oplossing. Bij één bezwaar gaf de commissie SUWR het advies het genomen besluit te handhaven en in twee bezwaren oordeelde de commissie in het voordeel van bezwaarmaker: SUWR diende het besluit (deels) te herzien. Enkele andere bezwaren werden ingetrokken of waren eind 2024 nog in behandeling.



Ontvankelijke urgentiebezwaren 2024 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 29 belanghebbenden met een klacht en 13 belanghebbenden met een bezwaar toch 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 die de commissie in 2024 behandelde.

Rekening houden met regiobinding in het urgentietraject

Een zaak die de commissie behandelde, richtte zich op de uitstroomlocatie vanuit het hulpverleningstraject. Belanghebbende was door de selectiecommissie, ondanks een divers woonverleden, geplaatst in een zorginstelling in Schiedam voor een traject voor zelfstandig wonen met uitstroom middels urgentie. Een voorwaarde hiervoor is dat dat problematiek in Schiedam moest zijn ontstaan. De gemeente heeft belanghebbende daarmee erkend als inwoner van Schiedam. SUWR was bij dit voortraject betrokken, maar weigerde belanghebbende nu de urgentieverklaring, omdat het recht hebben op zorg of het verlenen van zorg, niet wilde zeggen dat er dan ook automatisch recht is op een voorrangregeling zoals urgentie, stelde verweerder.

De commissie heeft in haar overwegingen meegenomen dat belanghebbende een duidelijke binding met de regio en hier ook een woonverleden heeft. Mede gelet op de uitspraken van de rechtbank Midden Nederland van 2 augustus 2021, ECLI:NL:RBMNE:2021:3720 en de rechtbank Rotterdam van 9 maart 2022, ECLI:NL:RBROT:2022:1689 is de commissie van oordeel dat de invulling die in artikel 14 van de Huisvestingswet wordt gegeven aan het bindingsvereiste, ook van toepassing is op urgentieaanvragen. Dit betekent dat in de huisvestingsverordening wel bindingsvereisten aan urgenten mogen worden gesteld, maar dat de invulling hiervan wel enigszins begrensd wordt door de uitleg van het bindingsvereiste in de Huisvestingswet. Uit artikel 14 lid 3 van de Huisvestingswet volgt namelijk dat ook aanvragers die niet op het moment van de indiening van de aanvraag om een urgentieverklaring in de regio woonachtig zijn, toch maatschappelijk en/of economisch gebonden kunnen zijn aan de regio. Het kan niet de bedoeling van de wetgever zijn geweest woningzoekenden met een dergelijke regionale binding uit te sluiten van de regionale woningmarkt/het urgentiesysteem. Bovendien had in deze zaak de opdrachtgever gemeente Schiedam belanghebbende al erkend als inwoner door hem toe te laten tot het door de gemeente gefinancierde hulpverleningstraject. Het bevreemde de commissie dat SUWR, als uitvoerder van de gemeente, hiervan afweek, 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 zou worden voorzien. De commissie oordeelde in het voordeel van belanghebbende.

Vertrouwen in het oordeel van deskundigen

Een bezwaar richtte zich op de discussie of er door belanghebbende een hulpverleningstraject gevolgd was in de zin van de regelgeving gericht op het verkrijgen van een urgentieverklaring. Verweerder SUWR stelde dat niet is gebleken

dat er sprake was van complexe problematiek, zoals bedoeld in artikel 5.7 van de Verordening. Tevens zou het hulpverleningstraject van betrokkene slechts 3 maanden hebben geduurd, waarna dit afgerond zou zijn. Het was voor verweerder niet aannemelijk dat het daadwerkelijk een resocialisatie traject betrof. Belanghebbende stelde zich op het standpunt dat zij wel voldeed aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een urgentieverklaring. Het was haar onduidelijk van welke informatie verweerder was uitgegaan. Er was wel degelijk sprake van een resocialisatietraject waarbij meerdere hulpvragen speelden.

In deze zaak is vooral een discussie aan de orde geweest over de complexiteit van de geboden hulpverlening. De stelling van SUWR was dat de hulpverlening te kort is geweest en niet van de aard zoals bedoeld in de regelgeving. Met dit in achtneming vond SUWR dat de woonproblematiek het gevolg was van een relatiebreuk, waarvoor geen urgentie verleend wordt. De minimale duur van hulpverlening is echter niet beschreven in de regelgeving en de stelling van SUWR dat er geen sprake zou zijn van multiproblematiek met een oorzaak anders dan relatiebreuk is inhoudelijk weerlegd door belanghebbende en de hulpverlenende instantie.

Er is gebleken dat er veel aan de hand was, wat zowel belanghebbende als de hulpverlenende instantie hebben onderbouwd. SUWR had geen deskundige op het terrein van medische of sociale hulpverleningstrajecten ingeschakeld om de situatie te beoordelen. SUWR is afgegaan op bepaalde passages uit rapporten, de overige informatie van de hulpverleners is terzijde geschoven. De onderbouwing van belanghebbende werd niet op overtuigende wijze weerlegd door SUWR.

De besluitvorming van SUWR was om die reden niet genoeg objectiveerbaar gemotiveerd ten opzichte van de onderbouwing van belanghebbende. De commissie achtte het bezwaar van belanghebbende gegrond en adviseerde SUWR een nieuw besluit te nemen.

Een gewilder woonruimtetype

In 2024 behandelde de commissie een bezwaar over het bij de urgentieverklaring afgegeven woonruimtetype. Het bestuursorgaan stelde dat eengezinswoningen en benedenwoningen zijn uitgesloten, omdat het gewildere woningtypen zijn naar de maatstaf van een redelijk handelend woningzoekende. Dit is inderdaad vermeld in de verordening. De commissie heeft begrip voor deze algemeen gestelde beleidslijn en acht deze niet de door gemachtigde genoemde 'categoriale uitsluiting'. Wel zet de commissie de kanttekening dat deze regel in redelijkheid dient te worden toegepast en dat de persoonlijke omstandigheden hierin dienen te worden meegenomen.

Wanneer belanghebbenden een eengezinswoning of benedenwoning bewonen, zijn deze woningtypes voor hen als redelijk handelend woningzoekende geen gewilder woningtype. Art. 3.3 lid 4 van de urgentieregeling in de verordening geeft ruimte om af te wijken van het standaard woonruimtetype.

Verweerder werd geadviseerd hieraan aandacht te geven in diens overwegingen bij het besluit.

Volledige heroverweging

In een bezwaarprocedure beargumenteerde verweerder dat uit de initiële medische urgentieaanvraag niet bleek dat de situatie van de (andere) gezinsleden van de aanvrager ook medisch onderzocht zou moeten worden. Verweerder had de situatie van deze gezinsleden daarom niet meegenomen, ook niet in de bezwaarprocedure, waarin ook de medisch adviseur alleen werd gevraagd terug te kijken op de situatie in de aanvraagprocedure.

Het bestuursorgaan moet het besluit in de bezwarenprocedure volledig heroverwegen (artikel 7:11 van de Algemene wet bestuursrecht). De Raad van State oordeelt dat als hoofdregel bij toepassing van artikel 7:11 van de Awb geldt dat het bestuursorgaan zijn eerdere besluit moet heroverwegen op basis van de feiten en omstandigheden ten tijde van de heroverweging en op basis van het op dat moment geldende recht of beleid.¹ Het bestuursorgaan moet bij zijn heroverweging dus niet alleen de al bekende feiten opnieuw tegen het licht houden, maar ook rekening houden met nieuwe feiten en omstandigheden die van belang zijn voor het besluit.

In dit geval was tijdens de bezwaarprocedure wél duidelijk dat in het gezin van de aanvrager meerdere gezinsleden medische problematiek ervoeren die verband zouden kunnen hebben met de woonsituatie. Dat het verweerder ten tijde van de aanvraag niet bekend was, is geen reden om het in de bezwaarprocedure niet mee te wegen. De commissie adviseerde SUWR dan ook alsnog de relevante feiten te onderzoeken en vervolgens een nieuw besluit te nemen, waarin de volledige gezinssituatie werd meegewogen.

Contracten met instellingen

Ook in 2024 weer ontving de commissie meerdere bezwaren over de urgentiegrond doorstroming vanuit opvanginstellingen. Al in het jaarverslag van 2022 heeft de commissie hierover een aanbeveling gedaan. Veelal gaan deze bewaren over aanvragers die onbedoeld door het systeem van de regels rondom urgentieverklaringentussen wal en schip vallen. Ook in dit geval. Wanneer belanghebbende urgentie aan zou vragen bij gemeente Rotterdam zou het de verkeerde gemeente zijn, maar wanneer belanghebbende urgentie aan zou vragen in Vlaardingen is de instelling niet gecontracteerd, terwijl die dat wel is in de gemeente Rotterdam. In de verordening woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2020 stond bij de weigeringsgronden voor een urgentieverklaring in artikel 2.3.8 jo. bijlage I artikel 2.3 géén een weigeringsgrond m.b.t. aanvragen van een urgentie in de verkeerde gemeente. Bovendien heeft de commissie eerder in soortgelijke gevallen geoordeeld dat belanghebbenden niet de dupe mogen worden van de voor hen vaak ondoorgrondelijke regelgeving. Dit temeer nu de betreffende zorginstelling wél gecontracteerd is in de gemeente Rotterdam en daarmee voor de commissie

¹ ABRvS 28 oktober 2020 ECLI:NL:RVS:2020:2571

vaststaat dat die instelling aan de in de regio te verwachten kwaliteitseisen voldoet. De commissie besliste in het voordeel van belanghebbende.

Ouders hebben invloed op het zoekgebied

Wanneer er verhuisd is zonder toestemming van de andere ouder kan de rechter beslissen dat de ouder terug moet verhuizen of dat de kinderen bij de andere ouder gaan wonen. Dat kwam naar voren tijdens de behandeling van een bezwaar over de urgentieverklaring. Belanghebbende stelde dat zij door het zoekprofiel behorende bij de urgentieverklaring werd gedwongen een woning te accepteren in Vlaardingen, terwijl dit juridisch onmogelijk was, omdat zij geen toestemming heeft van de vader van haar kind om te verhuizen buiten Maassluis.

Uit jurisprudentie blijkt dat ouders een rechtszaak kunnen aanspannen als de andere ouder zonder hun toestemming met het kind verhuist. De rechter neemt altijd het belang van het kind als uitgangspunt. Wanneer er verhuisd is zonder toestemming kan de rechter beslissen dat deze ouder terug moet verhuizen of de kinderen bij de andere ouder gaan wonen. In deze zaak was in het ouderschapsplan het gezamenlijk gezag van de ouders vastgelegd. Daaruit vloeit voort de verplichting van de ouder om de ontwikkeling van de banden van zijn kind met de andere ouder te bevorderen (art. 1:247 lid 3 BW). Beide ouders hebben daarmee zeggenschap over waar het kind woont. De commissie had er begrip voor dat belanghebbende, gezien de mogelijke gevolgen, de keuze maakte de woning te weigeren wanneer de andere ouder niet akkoord ging. Derhalve oordeelde de commissie dat belanghebbende de woning weliswaar heeft geweigerd, maar dat dit niet verwijtbaar is. Belanghebbende was aantoonbaar door de ex-partner gehinderd in de zoektocht naar een woning. Gezien de situatie is de facto het zoekgebied beperkt tot Maassluis.

Kind maakt soms geen deel uit van het huishouden

In een klachtenprocedure was de verdeling van de zorg van de kinderen een heet hangijzer. De klager was afgewezen voor een woning, omdat de corporatie zijn kind niet accepteerde als meeverhuizend lid van het huishouden. Volgens de corporatie stond het kind onterecht op de inschrijving van WoonnetRijnmond.

Uit het Ouderschapsplan bleek dat het kind het hoofdverblijf had bij de moeder en op diens adres in het bevolkingsregister van de gemeente ingeschreven stond. De vader had het kind twee dagen in de week overdag bij zich. Hiermee voldeed de klager niet aan de regel van co-ouderschap, zoals gedefinieerd door de belastingdienst, vermeld op de website van WoonnetRijnmond en gehanteerd door verweerder. Eveneens voldeed de klager niet aan de eis in de advertentie, waarin wordt genoemd dat aantoonbaar moet zijn dat de gezinnen gezamenlijk op het nieuwe adres worden ingeschreven bij de gemeentelijke basisadministratie.

De commissie besliste in het voordeel van de corporatie.

Onttrekken woning uit het verhuurproces kan niet zomaar

Een klager was het niet eens met de gevoerde procedure rondom de verhuur van een sociale huurwoning in Rotterdam. Klager was na sluiting van de

advertentieperiode de eerste kandidaat voor een woning. Zij bevestigde desgevraagd haar interesse voor de woning en er werd aangegeven dat een bezichtiging zou worden gepland. Ook de vermoedelijke opleveringsdatum werd al met haar gedeeld. Toen werd de woning uit het verhuurproces genomen. De corporatie had een urgente kandidaat op een interne wachtlijst die in deze woning werd geplaatst. Onderzoek van de commissie bevestigde dat de woning ruim twee weken na sluiting van de advertentie uit het verhuurproces is genomen.

Het ging hier om een woningadvertentie op basis van het inschrijfduurmodel. Hierbij bepaalt de inschrijfdatum de plaats op de ranglijst. De klager was de eerste kandidaat op de ranglijst. Volgens Spelregels doet de corporatie uiterlijk binnen 5 werkdagen de woningaanbieding. Twee weken daarna heeft de corporatie een bericht aan de klager gestuurd dat de woning werd ingetrokken. Volgens de inschrijfvoorwaarden en de Spelregels mag de corporatie de advertentie intrekken indien blijkt dat er fouten en/of onjuistheden in staan. Hiervoor heeft de commissie begrip. Op het moment van het sluiten van de reactieperiode echter wordt de kandidatenlijst aangemaakt en is de woning niet meer geadverteerd; het verdeelproces is dan aangevangen. Volgens de Spelregels is er vanaf dat moment geen ruimte meer om in te trekken, er is immers geen sprake meer van een advertentie. Dat de corporatie dan nog wel systeemtechnisch de mogelijkheid heeft om het proces te annuleren doet daar niet aan af.

Een van de doelen van de Verordening is de beschikbaar komende woonruimte in de gemeenten die deelnemen aan het Samenwerkingsverband Wonen regio Rotterdam evenwichtig, rechtvaardig, doelmatig en transparant te verdelen. Dat is in de ogen van de commissie niet gebeurd bij de verhuur van deze woning.

De commissie heeft er begrip voor dat er soms urgente situaties ontstaan waardoor woningzoekenden met voorrang op anderen een beschikbare woning kunnen betrekken. De woning waar het hier om ging was echter geen beschikbare woning meer vanaf het moment dat de advertentie was gesloten en de kandidatenlijst was aangemaakt.

Verweerder had volgens de regelgeving geen ruimte om af te mogen zien van de aanbieding aan de klager. De genoemde reden de woning niet aan de klager aan te bieden is geen weigeringsgrond volgens de Spelregels en Inschrijfvoorwaarden.

De corporatie werd in het ongelijk gesteld en moest de klager een andere woning aanbieden.

Communicatie over onttrekken woning uit verhuurproces

Een andere klacht ging eveneens over de intrekking. De klager voerde aan dat in twee jaar tijd 23 woningadvertenties waarop zij had gereageerd waren ingetrokken wegens 'onvoorziene omstandigheden'. De commissie behandelde de klacht over de laatste woning die om deze reden werd ingetrokken. De corporatie gaf aan dat de woning foutief was geadverteerd. Er was een lift in het complex en dit was vergeten te vermelden. Zodra de fout was ontdekt, is de advertentie ingetrokken en opnieuw

geadvertiseerd, meldde verweerder, zodat de woning aan een passende doelgroep kon worden toegewezen. Uit onderzoek van de commissie bleek dat in de communicatie richting de kandidaten inderdaad was vermeld dat de 'advertentie wegens onvoorziene omstandigheden' was ingetrokken. Uit het systeem van WoonnetRijnmond (Housing) kwam naar voren dat de advertentie, op het moment van intrekken, al 15 dagen was gesloten. Bij het aanmaken van de kandidatenlijst had de klager positie 667.

Volgens de inschrijfvoorwaarden en de Spelregels mag de corporatie de advertentie intrekken indien blijkt dat er fouten en/of onjuistheden in staan. Op het moment van het sluiten van de reactieperiode wordt de kandidatenlijst aangemaakt en is de woning echter niet meer geadverteerd; het verdeelproces is dan aangevangen. Volgens de Spelregels is er vanaf dat moment geen ruimte meer om in te trekken, er is immers geen sprake meer van een advertentie.

De corporatie heeft dan wel technisch de mogelijkheid om het proces nog te annuleren. De commissie heeft hiervoor begrip, zolang de annulering is gebaseerd op zeer zwaarwegende argumenten, welke duidelijk en transparant worden gecommuniceerd met de kandidaten op de lijst.

In de hoorzitting meldde verweerder dat de intrekking van de advertentie heeft plaatsgevonden vóór het sluiten van de advertentie. Uit onderzoek van de commissie blijkt dat dit niet klopt. De advertentie was weldegelijk gesloten. Het al dan niet aanwezig zijn van een lift is echter een belangrijk keuze-element voor woningzoekenden om op de woning te (kunnen) reageren, met name voor urgent woningzoekenden, die niet geheel vrij zijn om woningaanbiedingen te weigeren.

Belanghebbende had niet een positie op de kandidatenlijst waarbij zij een reële kans maakte de woning aangeboden te krijgen.

Gezien het zwaarwegende karakter van de fout in de advertentie, concludeerde de commissie dat hierdoor een grote groep woningzoekenden benadeeld zou worden als de fout niet werd hersteld. Dit nam niet weg dat de corporatie belanghebbende onvoldoende had geïnformeerd over de gemaakte fout en de wijze van herstel. Een van de doelen van de Verordening is de beschikbaar komende woonruimte in de gemeenten die deelnemen aan het Samenwerkingsverband Wonen regio Rotterdam evenwichtig, rechtvaardig, doelmatig en transparant te verdelen. Dat was in dit geval niet gebeurd. De commissie besliste dan ook in het voordeel van de klager.

Urgentieprofiel van invloed op positie

Een klager wendde zich tot de commissie, omdat zijn positie op de ranglijst volgens hem niet in orde was wegens een storing op de website van WoonnetRijnmond. De klager had een urgentieverklaring, maar kwam, ondanks de voorrang, op een lagere positie op de wachtlijst terecht, namelijk plek zes. Aan de commissie werd verzocht de klacht in behandeling te nemen en te beoordelen of WoonnetRijnmond zich had gehouden aan de regelgeving en procedures die gelden voor de toewijzing van sociale huurwoningen in de regio Rotterdam Rijnmond. Uit onderzoek en het

verweer van WoonnetRijnmond bleek dat er geen sprake is geweest van een storing op het moment dat de klager op de betreffende woning reageerde. Klager was urgent woningzoekend, maar het zoekprofiel behorende bij de urgentieverklaring van de klager, sloot niet aan op de geadverteerde woning. Daarmee had de klager geen voorrang op deze woning en werd zijn positie bepaald door zijn inschrijfduur. De plek op de ranglijst was dus correct.

Het gebruiken van de juiste bron

Meerdere klagers waren het in 2024 niet eens met hun geregistreerde inschrijfduur als woningzoekende bij WoonnetRijnmond. Een van hen voerde aan dat zij er op werd geattendeerd dat er een regeling is die inhoudt dat wanneer men zich binnen een jaar na uitschrijving herinschrijft, men 75% van de eerder opgebouwde inschrijfduur mag houden. WoonnetRijnmond weigerde dit haar onterecht, stelde ze. Ze stuurde met haar klacht een afdruk mee van een Google-Internetpagina. WoonnetRijnmond meldt aan de commissie dat deze regeling bij hen niet geldt. Andere woonplatformen kunnen een andere regelgeving hebben, er is geen landelijke richtlijn.

De commissie overwoog dat de klager zich in haar claim baseerde op informatie van het internet die niet van toepassing is op de organisatie waartegen de klacht zich richtte (WoonnetRijnmond) en niet op toepasselijke regelgeving of de door haar geaccepteerde inschrijfvoorwaarden. De klacht houdt daarmee geen stand.

Interpretatie en doel Rotterdamwet artikel 9

Artikel 9 van de Rotterdamwet² beschrijft dat bepaalde woningzoekenden in sommige buurten en wijken voorrang krijgen op andere woningzoekenden met het oog op het verbeteren van de leefbaarheid.

Zo diende een klager een klacht in omdat zij was afgewezen voor een woning in een van deze buurten, omdat zij niet zou voldoen aan de Rotterdamwet. Zij werkte als verpleegkundige niveau 4 bij een GGZ-instelling op een locatie in Rotterdam. Haar functie werd echter bij de werkgever benoemd als 'begeleider'. De corporatie vond dat deze functie niet overeenkwam met de vereiste functies en wees haar af voor de woning. Ook was de werkgever volgens verweerder niet gevestigd in Rotterdam.

Partijen hebben zich voornamelijk gericht op de interpretatie van Bijlage 2, welke onderdeel uitmaakt van artikel 2.6, sub e. Met name de interpretatie van het beroep verpleegkundige was voor partijen onderwerp van discussie.

De overheid heeft in artikel 9 van de Rotterdamwet de ruimte gelaten aan de lokale wetgevers om in een verordening criteria op te stellen voor sociaal-economische kenmerken waaraan voorrang verleend kan worden. Deze ruimte is ingevuld in artikel 2.6, uit de Verordening toegang woningmarkt en samenstelling woningvoorraad

² <http://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR659741>

2021 en bijlage 2 van die verordening. Dit was daarmee het toetsingskader van de commissie en de kern van deze zaak.

Er is door de commissie in een eerdere zaak navraag gedaan bij de wetgever. Deze stelt: "In de aanhef van artikel 2.6 staat dat een aanvrager moet voldoen aan één of meerdere van de kenmerken (sub a, b, c, d of e). Het voldoen aan één van de kenmerken is dus voldoende om voorrang te krijgen. Er is op grond van de tekst van de verordening geen reden om binnen de criteria (a tot en met e) een volgorde te veronderstellen".

Verweerder meende dat er een keuze gemaakt kan worden uit de diverse onderdelen van artikel 2.6 bij het aanbieden van woningen en heeft gekozen voor sub e. Verweerder heeft daarbij nog het argument dat deze keuze in de advertentie is benoemd. In de aanhef van artikel 2.6 staat echter dat een aanvrager moet voldoen aan één of meerdere van de kenmerken (a, b, c, d of e). Het voldoen aan één van de kenmerken is dus voldoende om voorrang te krijgen. De afzonderlijke subonderdelen van artikel 2.6 lid 1 kunnen niet los van de aanhef gelezen worden. Ook in de toelichting op de verordening is geen aanknopingspunt te vinden dat een selectie van de subonderdelen gemaakt kan worden bij het aanbieden van woningen. Alhoewel de subonderdelen inhoudelijk een overlap vertonen, is dat naar mening van de commissie onvoldoende om aan te nemen dat door de wetgever beoogd is dat hierdoor bij het aanbieden van woningen door een corporatie een selectie uit de subonderdelen gemaakt kan worden bij het aanbieden van woningen. Zeker nu de wetgever dit zelf nogmaals aan de commissie bevestigde.

Deze regeling is gecreëerd voor het bestrijden van grootstedelijke problematiek in de gemeente. Hiertoe wordt voorrang gegeven aan woningzoekenden die voldoen aan bepaalde sociaal-economische kenmerken. Het weigeren van de klager kwam deze doelstelling niet ten goede. Doordat de klager wél aan een van de criteria uit artikel 2.6 voldeed, was de afwijzing van de woning op de grond dat zij niet voldeed aan artikel 9 van de verordening naar mening van de commissie onterecht.

Corporaties moeten zich houden aan gezamenlijke beleidsafspraken

Een klager werd afgewezen voor een woning, omdat er sprake zou zijn van een hoog risicoprofiel. Hij was de eerste kandidaat, had volgens eigen zeggen actief meegewerkt aan het weerleggen van alle bezwaren en hij had juridische documenten verstrekt ter ondersteuning van zijn zaak. Hij meldde een schuld te hebben die hij al vier jaar consequent afloste volgens de overeengekomen regeling en dat de schuldeiser zelfs finale kwijting overwoog. De klager stelde dat de afwijzing niet adequaat is onderbouwd.

De corporatie meldde dat bij elke kandidaat-huurder een kredietonderzoek wordt gedaan door incasso- en deurwaarderskantoor GGN. Uit het onderzoeksrapport kwam naar voren dat bij de klager een 'hoog risico' was geconstateerd. Hij werd in de gelegenheid gesteld om de bevindingen van verweerder (gemotiveerd) toe te lichten dan wel te weerleggen in het kader van wederhoor en zorgvuldigheid. Uit de



aanvullende informatie kwam naar voren dat de klager nog een aanzienlijke (restant)schuld had. De corporatie achtte de aflossingen maar minimaal en vond dit samen met het kwijtingsvoorstel op voorwaarde van nog een jaar correct nakomen van deze aflossingen een te summiere basis om een huurcontract aan te gaan. De corporatie wees op een extra financieel risico, omdat de klager in het verleden was veroordeeld voor een strafbaar feit. De corporatie wees op contractsvrijheid en stelde geen overeenkomst te hoeven aangaan. De klager had in de ogen van de corporatie daarnaast geen bijzondere omstandigheden aangetoond, die zwaarder zouden moeten wegen dan de belangen van de corporatie.

De Verordening woonruimtebemiddeling regio Rotterdam schrijft voor dat de bemiddeling van woningen transparant dient te verlopen en dat de bemiddelingsmodellen uitsluitend aan de hand van objectieve en rechtmatige criteria de volgorde dienen te bepalen waarin woningzoekenden voor de te huur aangeboden woonruimte in aanmerking komen. De advertentie informeert woningzoekenden op uniforme en transparante wijze over de voorwaarden waaraan zij moeten voldoen om in aanmerking te komen voor huur van de aangeboden woonruimten.

De commissie nam in haar overwegingen mee dat de klager bij het bemiddelingsmodel Loting op de eerste positie van de ranglijst stond. Uit onderzoek van de commissie bleek dat in de advertentie op www.woonnetrijnmond.nl niet was aangegeven dat een financiële screening met positieve uitkomst onderdeel uitmaakte van de voorwaarden. Ook in de uitnodigingsbrief werd dit niet gemeld. Hierin werd slechts gemeld: "Wij behouden ons het recht voor om te controleren of u de huur kunt betalen". Deze voorwaarde werd door de corporatie dus niet uniform en transparant gecommuniceerd.

Volgens de Spelregels van Maaskoepel wordt de woning aangeboden aan de hoogst geplaatste kandidaat op de lijst. Deze spelregels hebben de aangesloten corporaties gezamenlijk vastgesteld en zijn daarmee leidend gezamenlijk beleid, dat eveneens wordt geborgd in de verordening. In deze Spelregels is ook vastgelegd om welke redenen een corporatie mag afzien van de woningaanbieding. In de opsomming die volgt wordt niet de reden genoemd waarop de woningcorporatie de afwijzing had gebaseerd. Alleen bij woningen boven de aftoppingsgrens is daartoe een mogelijkheid opgenomen in de Spelregels. Dat was hier niet het geval.

Partijen zijn in beginsel vrij al dan niet een contract met elkaar te sluiten. Deze contractsvrijheid is niet onbepikt en kent wel haar grenzen. Een partij mag niet zonder meer afwijken van de verwachtingen die men heeft gewekt. Het toewijzingsbeleid vastgelegd in de Spelregels is duidelijk.

De corporatie had ook ter zitting niet aangetoond duidelijk en eenduidig intern beleid te hebben dat deze afwijzing rechtvaardigde. Het kwam de commissie voor als onevenredig dat de klager nu geen woning kon betrekken, omdat hij in het verleden ergens voor is veroordeeld waarvan hij de straf al heeft ontvangen. De klager

vertoonde al jaren goed betalingsgedrag. De commissie oordeelde dat er voldoende gronden waren om van de veronderstelling uit te gaan dat de klager nadeel had ondervonden door onjuist handelen en het niet nakomen van de Spelregels door de corporatie. De corporatie moest de klager alsnog een woning aanbieden.

3. Aanbevelingen van de commissie in 2024

Huisvesting is een basisbehoefte

Steeds vaker ziet de commissie zaken voorbijkomen waar bij geen sprake is van meervoudige problematiek, maar wel een (ernstig) huisvestingsprobleem voor het huishouden. Huishoudens, waar veelal kinderen deel van uitmaken, zijn dakloos of dreigen dakloos te raken door diverse redenen. Volgens (het strikt toepassen van) de regelgeving is een deel van deze huishoudens verwijtbaar. Maar dit gaat soms slechts om een letter van de regelgeving, een nuance die snel over het hoofd gezien kan worden en, wanneer naar de specifieke casus wordt gekeken, niet altijd direct gevolg is van een bewuste handeling van het huishouden. Formuleringen in het ouderschapsplan bijvoorbeeld, geheel bedoeld ten bate van de kinderen, kunnen tot gevolg hebben dat geen urgentie kan worden afgegeven. Zelfredzame woningzoekenden die een noodsprong maken en een woning accepteren die niet geschikt is, maar toch onderdak biedt, zijn verderop in het systeem, als ze in de tussentijd verder zoeken naar een wel passende woning, de dupe.

De vraag is in hoeverre het systeem, dat toch gecreëerd is ten bate van de burger, deze burger daadwerkelijk helpt. De commissie heeft in 2024 diverse gevallen voorbij zien komen waarbij de regelgeving werd gevolgd, maar waarbij de burger van de regen in de drup kwam. Gevolgen dat de problematiek verveelvoudigt, zijn in veel gevallen zeer aannemelijk. Uiteindelijk is de burger verder van huis en ook de samenleving, want er wordt meer beslag gelegd op hulpverlening en andere publieke gelden en middelen. Willen we daar werkelijk op wachten? De commissie gunt dit soort gevallen een betere oplossing en de mogelijkheid van eerder ingrijpen.

Vraagstelling advisering bij medische aanvragen

De verordening, bijlage I, artikel 5.1 stelt de voorwaarden waaraan men moet voldoen om in aanmerking te komen voor urgentie met de grond Medische noodzaak. In sub b wordt vermeld dat de aanvrager of een lid van diens huishouden bekend is met medische problematiek, welke tot gevolg heeft dat de huidige zelfstandige woonruimte in ernstige mate duurzaam ongeschikt is voor bewoning door het huishouden van aanvrager. SUWR stelt in de vraagstelling aan de medisch adviseur dat aanvrager "op zeer korte termijn (binnen die maanden) zou moeten verhuizen" door de medische situatie. De termijn van drie maanden wordt in de verordening niet genoemd. De commissie beveelt SUWR aan de vraagstelling richting de medisch adviseur aan te passen.



Huurprijsgrenzen in zoekprofiel

Ook in 2024 behandelde de commissie een bezwaar waarbij huurprijsgrenzen in het zoekprofiel van de urgentieverklaring aan de orde werd gesteld. In het jaarverslag van 2019 besteedde de commissie hieraan al aandacht. De regeling 'Passend toewijzen' stelt kortgezegd dat kandidaten binnen hun inkomensgroep kunnen reageren op woningen. Corporaties hebben hierin echter 5% vrije ruimte. Corporaties kunnen bij het adverteren van de woning de keuze maken of zij deze 5% vrije ruimte wensen te gebruiken. Dit gebeurt in de praktijk echter vrijwel nooit.

De commissie stelt dat het aanhouden van een huurprijsgrens in het zoekprofiel niet noodzakelijk en in gevallen of perioden beperkend is. Bestaande regelgeving bepaalt of woningzoekenden op basis van hun inkomen in aanmerking komen voor woonruimte met een bepaalde huurprijs (wet op de huurtoeslag, Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte, wet betaalbare huur). SUWR heeft met het opnemen van een huurprijsgrens in het zoekprofiel op voorhand uitgesloten dat een woningcorporatie kan afwijken van de norm voor passend toewijzen. Het is echter niet aan SUWR, maar aan de woningcorporatie om te bepalen wanneer zij de uitzondering van 5% toepast. Onlangs heeft ook de Raad van State hierover uitspraak gedaan (ECLI:NL:RVS:2024:4175).

De commissie beveelt SUWR aan vanaf heden geen huurprijsgrens meer te benoemen in het zoekprofiel en de gemeenten om de verordening Bijlage I aan te passen op artikel 3.3 lid 2.c.

Één regio, één urgentieregeling, één set afspraken

De afspraak om instellingen te contracteren³ heeft ook in 2024 weer tot meerdere bezwaren geleid. De commissie beveelt van harte aan dat alle regiogemeenten gezamenlijk instellingen contracteren. De commissie is van mening dat belanghebbende hier met regelmaat onbedoeld door het systeem van de regels rondom urgentieverklaringen tussen wal en schip valt. Wanneer belanghebbende urgentie aanvraagt bij gemeente Rotterdam zou het de verkeerde gemeente zijn, maar wanneer belanghebbende urgentie aanvraagt in Vlaardingen is de instelling niet gecontracteerd, terwijl die dat wel is in de gemeente Rotterdam. In de verordening woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2020 staat bij de weigeringsgronden voor een urgentieverklaring in artikel 2.3.8 jo. bijlage I artikel 2.3 niet een weigeringsgrond m.b.t. aanvragen van een urgentie in de verkeerde gemeente. Belanghebbenden mogen niet de dupe worden van de voor hen vaak ondoorgrondelijke regelgeving.

Gelijkkluidende toepassing Rotterdamwet

In 2024 ontving de commissie weer diverse klachten van woningzoekenden die onterecht voor woningen waren afgewezen op basis van de zogenoemde Rotterdamwet.

³ [Gecontracteerde en aangewezen zorginstellingen - SUWR](#)



De overheid heeft in artikel 9 van de Rotterdamwet de ruimte gelaten aan de lokale wetgevers om in een verordening criteria op te stellen voor sociaal-economische kenmerken waaraan voorrang verleend kan worden. Deze ruimte is ingevuld in artikel 2.6, uit de Verordening toegang woningmarkt en samenstelling woningvoorraad 2021 en bijlage 2 van die verordening. Dit is daarmee het toetsingskader van de commissie en de kern van deze zaak.

De commissie heeft zich over de interpretatie van de regelgeving gebogen. In de aanhef van artikel 2.6 staat dat een aanvrager moet voldoen aan één of meerdere van de kenmerken (a, b, c, d of e). Het voldoen aan één van de kenmerken is dus voldoende om voorrang te krijgen. De afzonderlijke subonderdelen van artikel 2.6 lid 1 kunnen niet los van de aanhef gelezen worden. Ook in de toelichting op de verordening is geen aanknopingspunt te vinden dat een selectie van de subonderdelen gemaakt kan worden bij het aanbieden van woningen. Alhoewel de subonderdelen inhoudelijk een overlap vertonen, is dat naar mening van de commissie onvoldoende om aan te nemen dat door de wetgever beoogd is dat hierdoor bij het aanbieden van woningen door een corporatie een keuze gemaakt kan worden welke subonderdelen van toepassing zijn. Dit is door de gemeente Rotterdam aan de commissie bevestigd.

Deze regeling is gecreëerd voor het bestrijden van grootstedelijke problematiek in de gemeente. Hiertoe wordt voorrang gegeven aan woningzoekenden die voldoen aan bepaalde sociaal-economische kenmerken. Het komt de commissie voor dat kandidaten afwijzen of zelfs selecteren op enkel subonderdelen van artikel 2.6 uit deze regeling de doelstelling niet ten goede komt.

De commissie beveelt partijen aan in gesprek te gaan over de juiste toepassing van deze regeling, zodat deze eenduidig en functioneel wordt toegepast.

Verantwoordelijkheid voor urgentie-wachtlijst

Uit de contacten die de BHR had met SUWR naar aanleiding van diverse klachten in 2024, blijkt dat wanneer urgentie woningzoekenden de zelfzoekperiode voorbij zijn, er nagenoeg geen regie meer is op het proces. Men heeft recht op een directe aanbieding, maar dit recht lijkt niet af te dwingen en eveneens nauwelijks gemonitord te worden. Heel af en toe ontvangt de commissie een klacht, of wellicht beter gezegd noodkreet van een urgent woningzoekende die vast lijkt te lopen, terwijl toch de urgentie situatie middels een urgentieverklaring is erkend. Wie is verantwoordelijk of neemt verantwoordelijkheid voor de lijst met urgente kandidaten? De commissie beveelt gemeenten aan hieraan aandacht te besteden.

Markeren urgentie in woningadvertentie

Uit diverse bezwaren komt naar voren dat het woningzoekenden met een urgentieverklaring niet altijd even duidelijk is of de woning waarop zij reageren voldoet aan hun zoekprofiel. WoonnetRijnmond heeft diverse markeringen waaruit naar voren komt of aspirant-huurders passend zijn bij de geadverteerde woning. Deze markeringen richten zich onder meer op de regelgeving rondom 'passend



toewijzen'. Woningzoekenden met een urgente status verwarren deze markeringen veelal met 'passend bij het urgentieprofiel'. Onder groene balk komen ook woningen naar voren waarbij de woningzoekende voldoet aan de voorwaarden van de woning, maar niet per se aan de voorwaarden van het urgentieprofiel. Wenselijk is dat advertenties waarvoor de woningzoekende daadwerkelijk urgent is, duidelijk worden gemarkeerd op de site van WoonnetRijnmond.

Inschrijving, inschrijving en inschrijfduur

Meermaals is naar voren gekomen dat er onduidelijkheid bestaat wat betreft de termen inschrijving en inschrijfduur. Deze termen lijken veel op elkaar. Voor veel woningzoekenden is niet duidelijk wat het verschil is, of wat met inschrijving wordt bedoeld. Naast de inschrijving bij WoonnetRijnmond, bestaat ook de inschrijving bij de gemeente in de basisadministratie (gba), die ook van belang is bij het proces van het vinden van een sociale huurwoning. Mogelijk is het herintroduceren van de term 'woonpas' of het introduceren van de term 'abonnement' een oplossing. Men verlengt de woonpas/het abonnement op WoonnetRijnmond. Dit heeft niet automatisch tot gevolg dat de inschrijfduur ook verlengt. Deze is van meer factoren afhankelijk. Met meer onderscheid in de naam is het gemakkelijker om ook het inhoudelijke onderscheid te (h)erkennen.

Andere ogen in bezwaarprocedure

Uit diverse bezwaarprocedures waarbij het gaat om een medische urgentie wordt de medisch adviseur gevraagd de situatie opnieuw te bekijken. De commissie constateert dat hierbij veelal de arts die eveneens betrokken was bij de aanvraagprocedure, in de bezwaarprocedure zijn eigen handelen beoordeelt. Het komt de commissie voor dat voor een gedegen, objectieve heroverweging het verstandig is een andere specialist te betrekken in de bezwaarprocedure, zeker wanneer belanghebbende geen nieuwe feiten aandraagt, maar bezwaar maakt over de beoordeling van de al aangedragen feiten.

4. De werkwijze van de commissie

4.1 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 BHR;



- 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 woonruimteverdelingssysteem. 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 en de bemoeienis van de secretaris/commissie ertoe dat een oplossing gevonden wordt. Dit is in 2024 42 keer voorgekomen.

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. Gebeurt dit niet, dan staat het de klager vrij om de gang naar de rechter te maken.

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.

4.2 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 2024 heeft de commissie zeven keer zo'n aanbeveling gedaan. In één van de gevallen luidde de aanbeveling dat de inschrijving moest worden hersteld. Deze aanbeveling is opgevolgd, binnen een periode van drie weken na de uitspraak.

In vijf 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 zeker één geval een andere woning aangeboden en geaccepteerd,

binnen een termijn van negen weken. In vier gevallen waren klager en corporatie op 31 december nog in gesprek over een vervangende aanbieding.

De commissie merkt op dat, op soms een uitzondering na, corporaties en WoonnetRijnmond correct gevolg geven aan gegrond verklaarde klachten en de bijbehorende aanbevelingen.

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.

5. Organisatorische zaken

Doorlooptijd klachten en bezwaren

De gemiddelde doorlooptijd in 2024 van de behandeling van een zaak door de commissie is gestegen, namelijk ruim 11 weken voor een klacht en 17 weken voor een bezwaar. Hieraan liggen diverse oorzaken ten grondslag, zoals de druk op de woningmarkt, de toename van het aantal bezwaren en onderbezetting. Dit is te merken in de hele keten, ook de verweerschriften laten langer op zich wachten. Het is van belang om op te merken dat het halen van de termijnen niet ten koste mag gaan van de zorgvuldigheid van de behandeling van klachten en bezwaren. Soms leidt zorgvuldige behandeling tot een iets langere doorlooptijd.

Gemiddelde doorlooptijd (in weken)	2022	2023	2024
urgentiedossiers	11,6	11,7	16,9
ontvankelijke urgentiedossiers	11,6	12,7	18,7
woonruimteverdelingsdossiers	4,1	4,7	11,3
ontvankelijke woonruimteverdelingsdossiers	7,7	7,0	13,9

5.1 Vergaderingen, zittingen

In 2024 is de Bezwarencommissie twaalf 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.



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 werkterein

De BHR behandelt geschillen en bezwaren voor de gemeenten Schiedam, Vlaardingen, Maassluis en Capelle aan den IJssel. Voor Rotterdam behandelt de BHR 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 terechtkunnen voor een eenduidige klachtenbehandeling: één woonruimteverdeelsysteem, één loket voor klachtenafhandeling.

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.

Na het vertrek van diverse leden in 2024 heeft Maaskoepel in augustus actief uitvraag gedaan om het ledenbestand aan te vullen. Hieruit zijn diverse kandidaat-leden naar voren gekomen.

De Bezwarencommissie bestaat op 31 december 2024 uit de volgende leden:

- | | |
|---------------------------------------|--|
| ▪ de heer M.W. van Ewijk (voorzitter) | ▪ de heer R.A. Tetteroo (vicevoorzitter) |
| ▪ de heer H.M. van der Giesen | ▪ mevrouw Y. Gümüs |
| ▪ mevrouw A.M.J. Garnier | ▪ mevrouw H. Brons |
| ▪ de heer A. van Dijk | ▪ de heer C. Kalf |

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 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 besluit van de commissie voor de betreffende corporatie bindend.

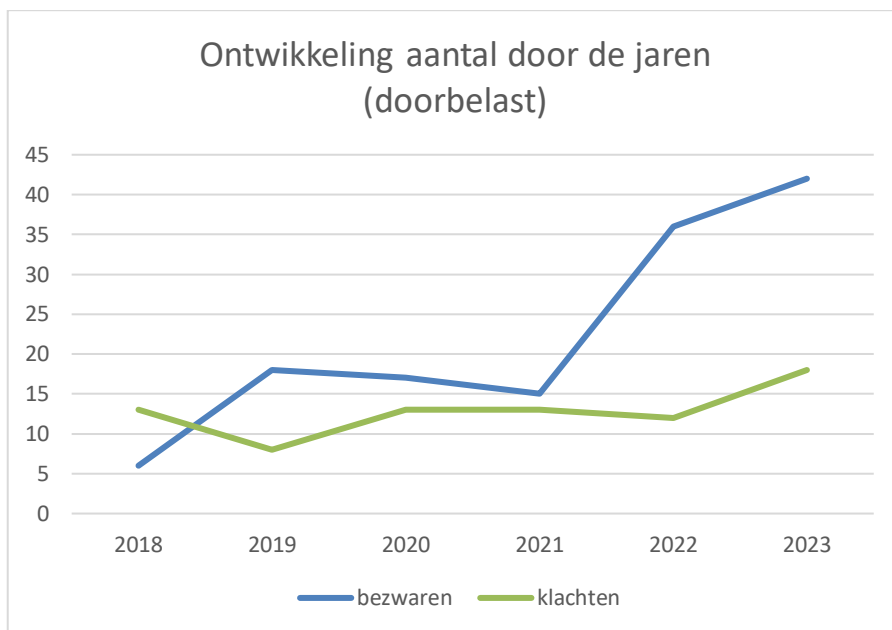
6.5 Privacy

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.

7. 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 521,59 euro en voor een urgentiebezwaar 1043,19 euro.



7.1 Loonkosten en vergoedingen

De loonkosten van het secretariaat en de overige kosten van de commissie worden betaald door Maaskoepel. De commissieleden ontvangen een vergoeding per bijgewoonde zitting. De vergoeding is € 125,= per bijgewoonde zitting voor leden. De voorzitter (of de vicevoorzitter in zijn rol als voorzitter) ontvangt een vergoeding van 150 euro per bijgewoonde zitting. De voorzitter ontvangt daarnaast een vergoeding van 1750 euro per jaar.

Bijlage: overzicht bezwarenafhandeling

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

Overzicht bezwarenafhandeling 2024:

