



JAARVERSLAG 2018

‘Eén regionale huisvestingsverordening,

één regionaal woonruimteverdeelsysteem,

één regionaal geschillenloket’

Voorwoord

De Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam behandelt klachten inzake woonruimtebemiddeling (in de gemeenten Rotterdam, Maassluis, Vlaardingen en Schiedam) en bezwaren op urgentiebesluiten (in de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam). Graag beveel ik u dit verslag, waarin de commissie verantwoording aflegt over haar werkzaamheden in 2018, van harte aan. In dit voorwoord ga ik in op enkele in het oog springende ontwikkelingen.

Aantallen bezwaren en klachten

In 2018 zijn er in totaal 116 brieven ontvangen. Dat is een daling van 16 ten opzichte van 2017 (132). Van de 116 brieven zijn er in totaal slechts 48 in behandeling genomen, terwijl dat in 2017 nog 71 was. De overige brieven waren niet ontvankelijk.

Met name de klachten over de woonruimteverdeling zijn in omvang minder geworden dan voorgaande jaren. De categorie met de grootste daling betreft de klachten omtrent uitschrijvingen bij WoonnetRijnmond (van 30 in 2017 naar 8 in 2018). De bezwaren rondom urgentieverlening zijn juist weer iets gestegen (van 13 in 2017 naar 19 in 2018).

Van de 48 zaken die de commissie in behandeling heeft genomen, heeft zij in 18 zaken uitspraak gedaan. In 5 gevallen is de commissie tot het oordeel gekomen dat een bezwaar of klacht gegrond was. Op laatste pagina van dit verslag treft u een overzichtelijk schema aan met de afhandelingswijze van alle binnengekomen brieven.

Blokkade ook in 2018 nog niet opgeheven

Eind 2015 heeft de commissie geconstateerd dat wanneer een woningzoekende als eerste voor een woning is geselecteerd, hij/zij geblokkeerd wordt voor uitnodigingen dan wel aanbiedingen voor andere woningen, zelfs als men, geheel volgens de regels, voor deze woningen op de eerste plaats eindigt. Dit is in strijd met de regelgeving. In 2018 is deze handelswijze nog altijd niet aangepast. Wel heeft WoonnetRijnmond te kennen gegeven dit te willen oplossen en te werken aan een andere werkwijze. Deze andere werkwijze is in 2019 inmiddels geëffectueerd waarbij men nu twee woningaanbiedingen tegelijkertijd kan hebben. De strijdigheid met de regelgeving lijkt hiermee nog niet opgelost, maar de praktijk zal moeten uitwijzen of met deze verruiming de geconstateerde problematiek volledig verholpen is. De commissie waardeert dat er een aanpassing is gedaan in het systeem en hoopt dat daarmee belanghebbenden hiervan geen hinder meer ondervinden. De lange doorlooptijd van deze aanpassing, waarbij het duidelijk was dat belanghebbenden benadeeld konden worden, vindt de commissie wel zorgelijk.

Eén regionale bezwarencommissie

Ten behoeve van duidelijkheid en rechtsbescherming voor woningzoekenden, maar ook voor de transparantie in toepassing van regionale huisvestingsverordening en urgentieregeling, is naar het oordeel van de commissie wenselijk dat in de toekomst alle bezwaren in de regio door één commissie worden afgehandeld. Er is immers al één regionale huisvestingsverordening, één woonruimtebemiddelingssysteem en één

urgentiesysteem. Eén regionale afhandeling van bezwaren ligt dan logisch in het verschiet. Ondanks dat deze opmerking jaarlijks terug komt in dit verslag, constateert de commissie dat hierin nog geen grote stappen zijn gezet. De commissie blijft dit een belangrijke benodigde ontwikkeling vinden en herhaalt dit oordeel daarom opnieuw.

Tenslotte wil de commissie op deze plaats dank zeggen aan de secretariële ondersteuning door medewerkers van Maaskoepel, in de personen van de heer R. Brobbel en mevrouw I.S. Hoogenboom.

Wytze van Tricht, voorzitter

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inhoudsopgave	5
1. Inleiding	6
2. Voorgeschiedenis Bezwarencommissie	6
<i>Woonruimteverdeling: publiek of privaat</i>	6
3. De vormgeving van de Bezwarencommissie	7
<i>3.1 Het werkterrein</i>	7
<i>3.2 Leden</i>	7
<i>3.3 Ambtelijk secretariaat</i>	8
<i>3.4 Vergaderingen, zittingen</i>	8
4. Afhandeling ontvangen klachten en bezwaren	8
<i>4.1 Klachten woonruimtebemiddeling</i>	10
<i>4.2 Bezwaren urgentieregeling</i>	12
<i>4.3 Tussentijdse oplossing</i>	13
<i>4.4 Beroep</i>	13
5. Financiën	14
Bijlage: overzicht bezwarenafhandeling	15

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over 2018 van de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR). De taak van de commissie is het behandelen en geven van advies over twee soorten bezwaren:

1. geschillen over dan wel bezwaren op besluiten inzake woonruimtebemiddeling onder de huurprijsgrens voor de gemeenten Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Maassluis;
2. bezwaren op urgentiebesluiten voor de gemeenten Schiedam, Vlaardingen en Maassluis.

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. Voorgeschiedenis Bezwarencommissie

Binnen de regio Rotterdam is de woonruimtebemiddeling geregeld via een Huisvestingsverordening die voor de hele regio geldig is. Deze verordening schrijft voor dat voor de behandeling van geschillen een klachtenregeling kan worden ingesteld. Hiervoor is in 2003 de Regionale Geschillencommissie Woonruimteverdeling Rijnmond (RGC) in het leven geroepen. De Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR) is de opvolger van deze inmiddels opgeheven RGC. Met het van start gaan van de commissie is een dienstverleningsovereenkomst afgesloten door de deelnemende gemeenten met Maaskoepel federatie van woningcorporaties. Maaskoepel levert o.a. menskracht ter administratieve ondersteuning van de commissie.

Woonruimteverdeling: publiek of privaat

Het is voor de Bezwarencommissie juridisch lastig om geschillen over woonruimteverdeling publiekrechtelijk af te wikkelen. 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 het oordeel van de commissie voor de betreffende corporatie bindend.

3. 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. 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.

3.1 Het werkterrein

De BHR behandelt geschillen en bezwaren voor de gemeenten Schiedam, Vlaardingen en Maassluis. 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 terecht kunnen voor een eenduidige klachtenbehandeling: één woonruimteverdeelsysteem, één loket voor klachtenafhandeling.

Eind 2018 heeft de gemeente Capelle aan den IJssel stappen genomen om aan te sluiten bij de commissie voor het behandelen van de woonruimteverdelingsgeschillen. Per 1 juli 2019 is deze aansluiting een feit.

3.2 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, Maaskoepel 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. Eind 2015 eindigde de eerste zittingstermijn. De leden blijven actief zolang er geen andere leden worden benoemd. De heer M. de Lange, lid van de commissie, heeft in december 2018 aangegeven zijn bijdrage aan de commissie te beëindigen, omdat deze niet meer verenigbaar was met zijn primaire functie. Wij danken de heer De Lange voor zijn inzet en bijdrage aan de zittingen.

Afscheid van de voorzitter

Half 2018 heeft de heer C.J.M. Karsten zijn taken als voorzitter van de commissie neergelegd. De heer Karsten trad in 2006 trad aan als lid van de commissie, toen nog de

Regionale Geschillencommissie Woonruimteverdeling Rijnmond genaamd. In de vele jaren die daarop volgde heeft hij in die hoedanigheid en later als voorzitter van de commissie steeds de bij deze commissie ingediende klachten en bezwaren deskundig en met oog voor de belangen van de woningzoekenden beoordeeld.

Als voorzitter van de BHR bracht hij regelmatig de in zittingen of vergaderingen aan de orde gestelde kwesties onder de aandacht bij de betreffende woningcorporaties, bij WoonnetRijnmond of bij Maaskoepel. De heer Karsten was voorstander van een eenduidige werkwijze als het ging om de manier waarop de overeengekomen regels in de praktijk werden toegepast. Hij heeft zich ook altijd hard gemaakt voor het bestendigen van de geschillenregeling door deze op te laten nemen in de verordening, zodat op enig moment de behandeling van de geschillen over het hele werkgebied van het aanbiedingsinstrument (WoonnetRijnmond) en dus voor de volledige regio zijn geborgd.

Wij bedanken hem voor zijn inzet en blijk van betrokkenheid.

Een nieuwe voorzitter

Na een zorgvuldige procedure, waarbij de aangesloten gemeenten werden aangeschreven om in een voordracht te voorzien, werd een nieuwe voorzitter aangesteld. Na akkoord van de deelnemende gemeenten op de benoeming heeft de heer Van Tricht op 1 juli 2018 de taak van voorzitter van de BHR op zich genomen.

De Bezwarencommissie bestaat op 31 december 2018 uit de volgende leden:

- de heer W.S. van Tricht (voorzitter)
- mevrouw G.L. Galis-Ong
- de heer A. Pahladsingh
- de heer G. Gijzendorffen
- de heer J. Gordijn

3.3 Ambtelijk secretariaat

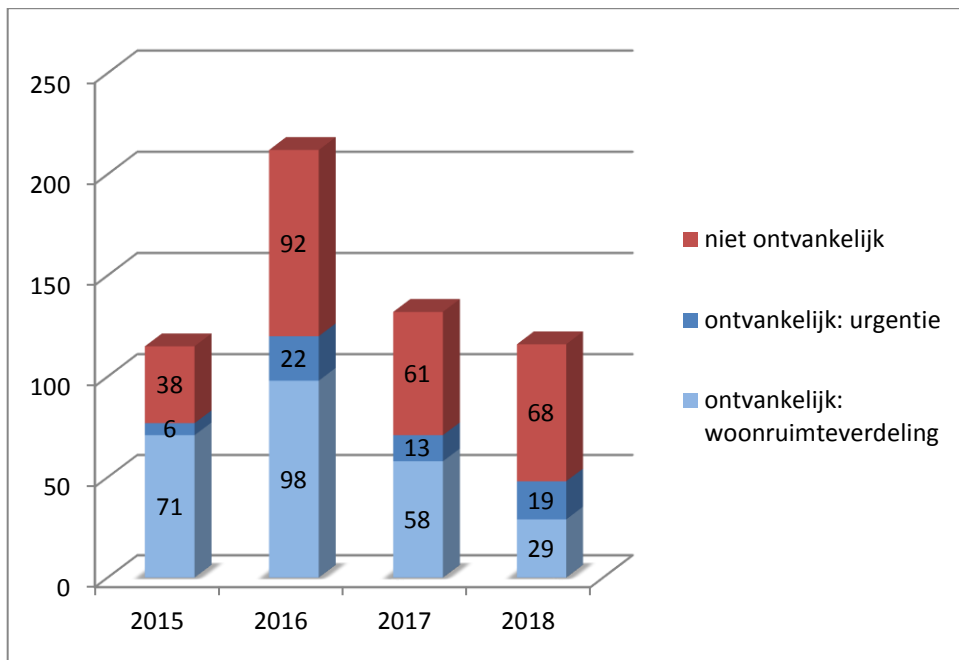
Maaskoepel federatie van woningcorporaties ondersteunt de Bezwarencommissie met een ambtelijk secretariaat dat de noodzakelijke werkzaamheden verricht. Dit is vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomst tussen de deelnemende gemeenten en Maaskoepel. Het ambtelijk secretariaat maakt geen deel uit van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

3.4 Vergaderingen, zittingen

In 2018 is de Bezwarencommissie zes keer in wisselende samenstelling bij elkaar gekomen. De zitting wordt doorgaans door drie leden (waaronder de voorzitter) bijgewoond.

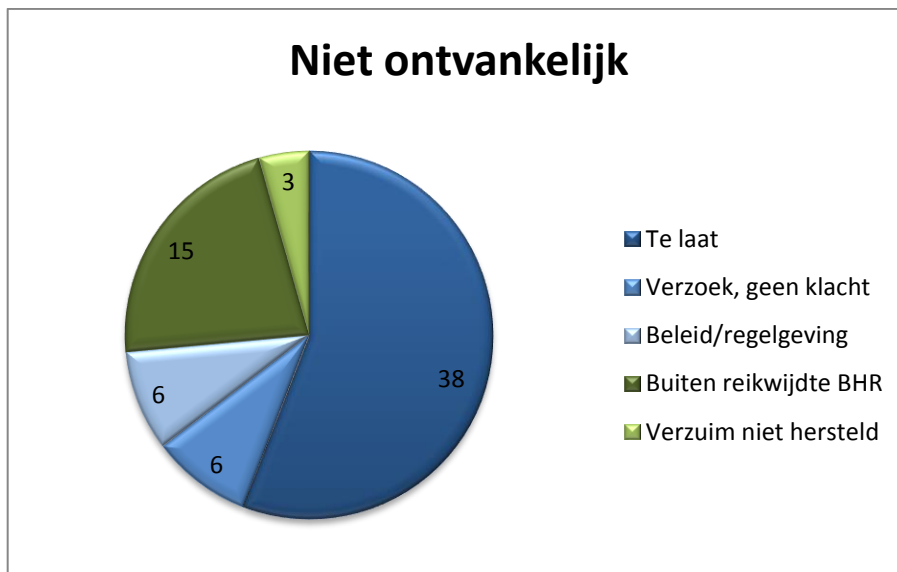
4. Afhandeling ontvangen klachten en bezwaren

In 2018 zijn er totaal 116 brieven binnengekomen (132 in 2017), waarvan er 48 in behandeling zijn genomen. 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 doorverwezen naar de betreffende instanties.

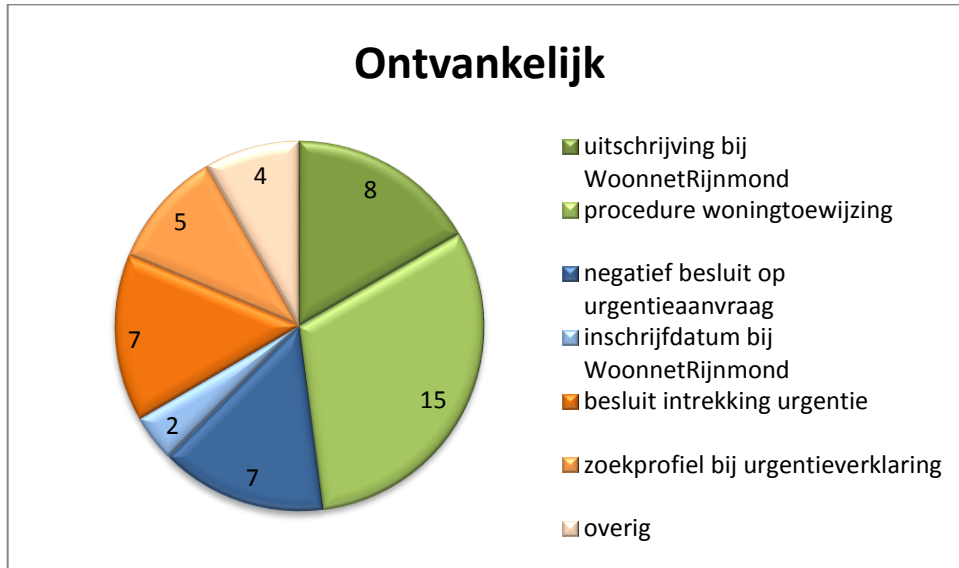


Aantal binnengekomen brieven van 2015 t/m 2018

Van de behandelde brieven hadden 29 brieven betrekking op woonruimtebemiddeling en 19 brieven op urgentieverlening. Ter vergelijking: in 2017 werden er 58 brieven op het vlak van woonruimtebemiddeling en 13 brieven over de urgentieverstreking ontvangen. Het grootste deel van de niet ontvankelijke klachten en bezwaren was te laat. Ook een groot deel van de brieven kon de commissie niet behandelen, omdat het een klacht of bezwaar betrof in een gemeente die niet bij de BHR was aangesloten. Deze brieven zijn naar de betreffende gemeentes doorgezonden.



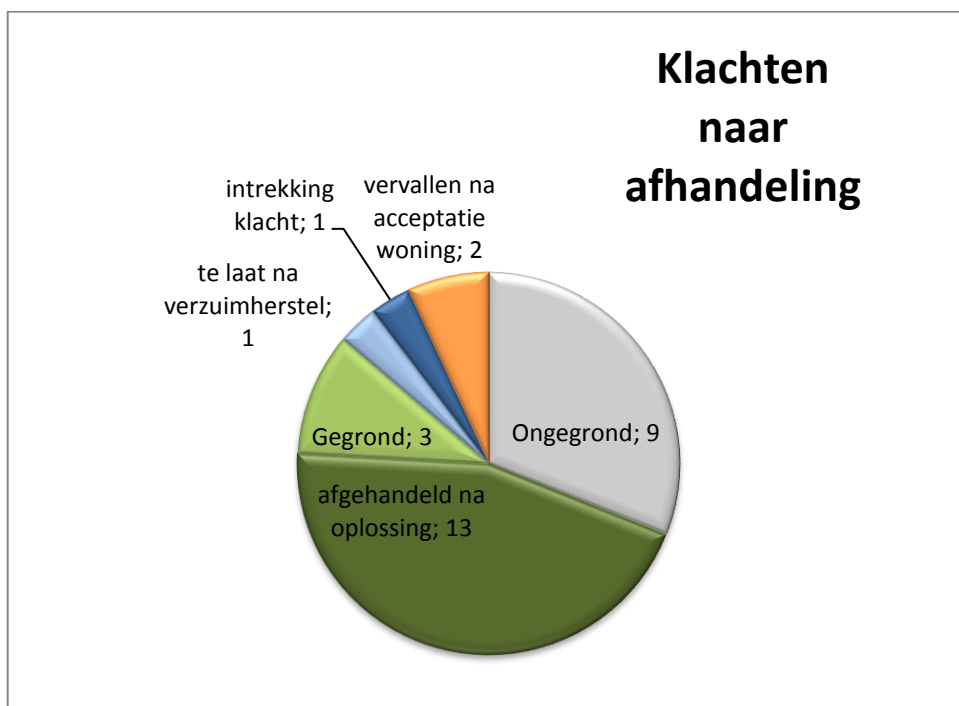
Aantal niet ontvankelijke brieven in 2018



Aantal ontvankelijke klachten en bezwaren 2018 verdeeld naar onderwerp

4.1 Klachten woonruimtebemiddeling

Redenen voor klagers om zich in 2018 tot de bezwarencommissie te wenden waren divers: soms was de procedure rondom de toewijzing van de gewenste woning de voornaamste reden van de klager om een klacht in te dienen, maar ook ongewenstheden rondom de inschrijving bij WoonnetRijnmond. De commissie was niet in alle gevallen bevoegd de klacht in behandeling te nemen.



Ontvankelijke woonruimtebemiddelingsklachten 2018 verdeeld naar afhandeling

Inschrijving

De klachten die de Bezwarencommissie op het gebied van woonruimtebemiddeling heeft ontvangen, waren ook dit jaar in veel gevallen gerelateerd aan de inschrijfregels en gingen in tien gevallen over de inschrijving als woningzoekende bij WoonnetRijnmond. Wel wordt opgemerkt dat het aantal fors minder was dan in het voorgaande jaar (10 in 2018 en 34 in 2017). De afdeling woonruimtebemiddeling van Maaskoepel voert sinds 2016 (namens WoonnetRijnmond) het verweer. Over het algemeen heeft de commissie deze klachten ongegrond bevonden, een enkele keer werd er tussentijds een oplossing gevonden tussen klager en verweerder.

Woningtoewijzing

Van de 29 ontvankelijke klachten die de commissie in 2018 ontving, gingen 15 klachten over de woningtoewijzing. In 7 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.

Eerste plaats, maar geen woningaanbieding

In 2016 en 2017 zijn regelmatig klachten aan de orde geweest over de blokkade van de eerste kandidaat. Wanneer een woningzoekende eerste gegadigde is voor een woning, wordt hij voor andere woningaanbiedingen geblokkeerd. Door deze blokkade gebeurt het niet altijd dat de eerste kandidaat de woning krijgt toegewezen. Half april 2017 heeft de toenmalige voorzitter van de BHR hierover overleg gehad met de gemandateerde projectleiders van WoonnetRijnmond. In dit overleg heeft hij duidelijk gemaakt wat de bezwaren zijn van de commissie tegen deze blokkade. Naar het oordeel van de commissie is de blokkade in strijd met de regelgeving. WoonnetRijnmond heeft hierop toegezegd het systeem aan te passen, zodat woningzoekenden niet enkel bij één, maar bij twee woningen eerste gegadigde mogen zijn. Ook in 2018 zijn hierover drie klachten behandeld. In januari 2019 heeft WoonnetRijnmond de aanpassing in het systeem doorgevoerd.

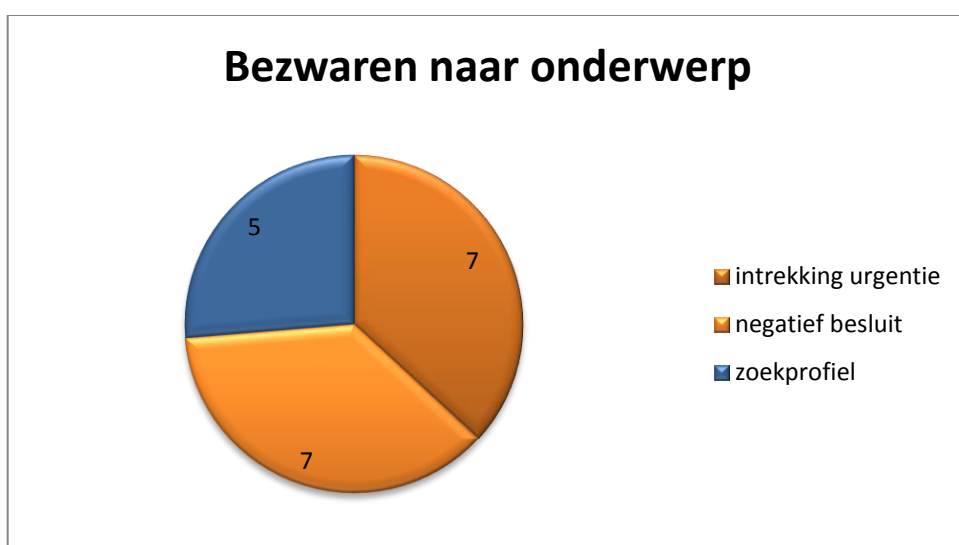
Lager op de kandidatenlijst door spellingswijziging

In november 2018 heeft de commissie een klacht behandeld van een woningzoekende die al meermaals lager op de kandidatenlijst was geëindigd door een foutieve inschrijfdatum. Het bleek dat deze woningzoekende in haar adresgegevens een spellingswijziging had gedaan. Het systeem van WoonnetRijnmond had dit geregistreerd als verhuizing, terwijl het adres van de woningzoekende niet was veranderd. WoonnetRijnmond heeft dit direct hersteld, waardoor de juiste inschrijfdatum weer stond geregistreerd. Wel was de kandidaat hierdoor enkele woningen misgelopen en bleef zij op de al aangemaakte kandidatenlijst van een nog beschikbare woning op de lagere positie staan, terwijl zij volgens de juiste gegevens eerste kandidaat was. De BHR heeft contact gezocht met deze corporatie, welke de woning alsnog aan belanghebbende heeft aangeboden.



4.2 Bezwaren urgentieregeling

Voor de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam heeft de Bezwarencommissie 25 bezwaren ontvangen op de besluiten die door Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR) zijn genomen bij de uitvoering van de in de Huisvestingsverordening opgenomen urgentieregeling (17 in 2017). Van deze bezwaren waren er 19 ontvankelijk (13 in 2017). SUWR 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 2018 verdeeld naar onderwerp

Negatief besluit

Een groot deel van de bezwaren richtte zich in 2018 tegen een besluit van SUWR om de urgentieaanvraag af te wijzen, een zogenaamd negatief besluit op de urgentieaanvraag. Tijdens de afhandeling van deze urgentiebezwaren werd naar aanleiding van alle brieven het negatieve besluit door SUWR omgezet in een positief besluit. In deze gevallen heeft de commissie daarom uiteindelijk geen advies hoeven uit te brengen.

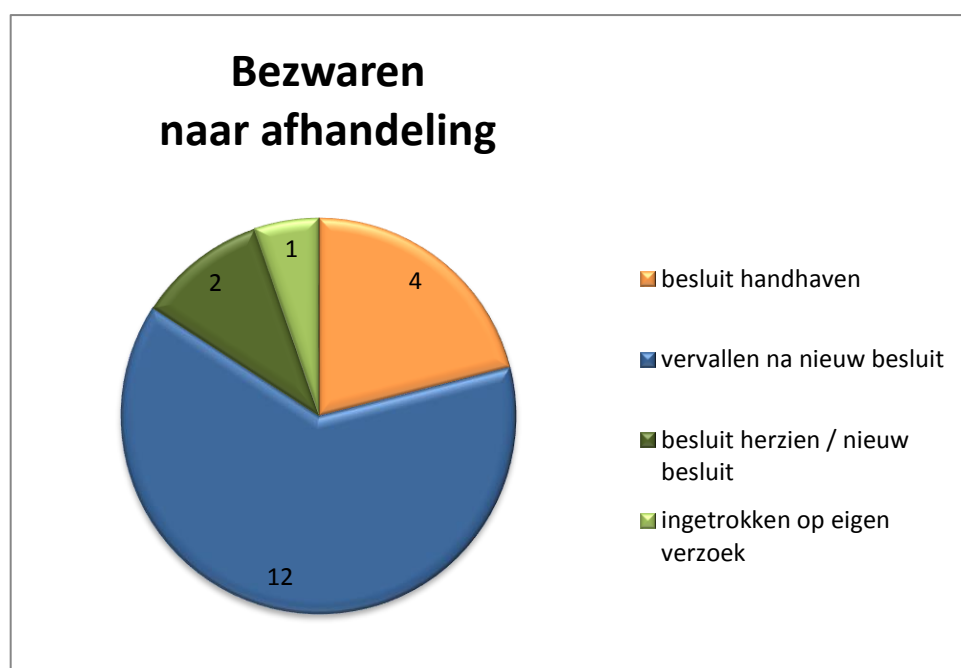
Intrekking van de urgentie

Zeven bezwaren over de urgentieverlening die in 2018 zijn ingediend betroffen bezwaren tegen het besluit van SUWR de urgentieverklaring in te trekken. Tijdens de afhandeling van deze urgentiebezwaren werd naar aanleiding van drie brieven het besluit door SUWR teruggedraaid of aangepast. Bij drie bezwaren luidde dit advies het genomen besluit te handhaven. Bij een bezwaar vond de commissie dat SUWR haar besluit diende te herzien. SUWR heeft dit advies opgevolgd.

Zoekprofiel

Een andere reden voor mensen om bezwaar te maken tegen een besluit van SUWR was het afgegeven zoekprofiel (bijvoorbeeld woningtype of kamertal). Bij de bezwaren over

het afgegeven zoekprofiel zijn in twee gevallen lopende de behandeling van de bezwaren de besluiten door SUWR aangepast. Bij een bezwaar gaf de commissie SUWR het advies het genomen besluit te handhaven. Een bezwaar werd ingetrokken na acceptatie van een woning en in een geval heeft de commissie SUWR geadviseerd tot het nemen van een nieuw besluit. SUWR heeft dit advies opgevolgd.



Ontvankelijke urgentiebezwaren 2018 verdeeld naar afhandeling

4.3 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 veertien belanghebbenden met een klacht en twaalf belanghebbenden met een bezwaar toch naar tevredenheid zijn geholpen en de zaak niet verder door de commissie behandeld hoefde te worden. De commissie juicht toe dat er door verweerders oplossingsgericht wordt gewerkt en geschillen zo tot ieders tevredenheid afgedaan kunnen worden. Zo worden belanghebbenden immers niet onnodig belast met de inspanningen die gepaard gaan met een verdere behandeling in de formele procedure.

4.4 Beroep

In 2018 is vier keer beroep aangetekend na afloop van de bezwarenafhandeling. Eenmaal na een advies van de commissie aan SUWR eind 2017 en driemaal na een advies in 2018. In het eerste geval is het beroep ingetrokken nadat SUWR de belanghebbende tegemoet is

gekomen. In een geval heeft de rechtbank het beroep ongegrond verklaard. Op de andere beroepen is nog geen uitspraak bekend.

5. Financiën

De kosten die de Bezwarencommissie maakt, worden gedekt uit het volgende:

- 1) De Bezwarencommissie kent wat betreft inkomsten een vast tarief per gemeente, afhankelijk van inwoneraantal. Dit betreft een bijdrage door de deelnemende gemeenten aan de infrastructuur. Hoe meer gemeenten deelnemen, hoe lager het vaste tarief per gemeente wordt.
- 2) De kosten voor de behandeling van bezwaren worden doorbelast op basis van een outputtarief aan de 'veroorzaker'. Dat betekent dat voor de afhandeling van bezwaren over urgentieverlening de betreffende gemeente betaalt en voor de afhandeling van klachten over woonruimtebemiddeling de betreffende corporatie of WoonnetRijnmond. In 2018 is het tarief voor een woonruimtegeschil 425 euro en voor een urgentiebezwaar 850 euro.

Bijlage: overzicht bezwarenafhandeling

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

Overzicht bezwarenafhandeling 2018:

