



JAARVERSLAG 2020

*‘Eén regionale huisvestingsverordening,
één regionaal woonruimteverdeelsysteem,
één regionaal geschillenloket’*

Voorwoord

Dit is het jaarverslag van de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR). De BHR behandelt bezwaren inzake woonruimtebemiddeling (in de gemeenten Rotterdam, Maassluis, Vlaardingen, Schiedam en Capelle aan den IJssel) en bezwaren op urgentiebesluiten (in de gemeenten Maassluis, Vlaardingen, Schiedam en Capelle aan den IJssel). Graag beveel ik u dit verslag, waarin de commissie verantwoording aflegt over haar werkzaamheden in 2020, van harte aan.

Coronavirus

Het zal niet verbazen dat de wereldwijde coronapandemie ook zijn weerslag op het functioneren van de commissie heeft gehad. Vanaf de zomer zijn de vergaderingen digitaal georganiseerd. De klagers en bezwaarmakers werden daartoe handleidingen toegestuurd. Ondanks enige zorgen vooraf of dat allemaal wel goed zou gaan, bleek dit in de praktijk erg mee te vallen. De zittingen verliepen zonder al te veel technische problemen en eenieder had de gelegenheid om zijn zegje te kunnen doen.

Behandelde zaken

Van de 48 zaken die de commissie in behandeling heeft genomen, heeft zij in 24 zaken uitspraak gedaan. Dit is een daling ten opzichte van 2019, waarin 53 zaken werden behandeld met een resultaat van 26 uitspraken. In 10 gevallen is de commissie tot het oordeel gekomen dat een bezwaar of klacht gegrond was. Op de laatste pagina van dit verslag treft u een overzichtelijk schema aan met de afhandelingswijze van alle binnengekomen brieven.

Tot slot wil de commissie op deze plaats dankzeggen 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.....	4
1. Inleiding.....	5
1.1. Een bijzonder jaar.....	5
2. De vormgeving van de bezwarencommissie.....	5
2.1. Het werkterrein.....	6
2.2. Leden.....	7
2.3. Ambtelijk secretariaat.....	7
3. De werkwijze van de commissie.....	8
3.1. De afhandeling.....	8
3.2. Vergaderingen, zittingen.....	8
4. Ontvangen klachten en bezwaren.....	9
4.1. Klachten woonruimtebemiddeling.....	11
4.2. Bezwaren urgentieregeling.....	13
4.3. Tussentijdse oplossing.....	14
4.4. Voorbeelden van behandelde klachten en bezwaren.....	15
4.5. Aanbevelingen van de commissie in 2020.....	17
5. Financiën.....	19
5.1. Vergoedingen.....	19
Bijlage: overzicht bezwarenafhandeling.....	20

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over 2020 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 de woonruimtebemiddeling;
2. bezwaren op urgentiebesluiten.

Kort gezegd moet de BHR erop toezien dat Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (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.

1.1. Een bijzonder jaar

Met de komst van COVID-19 was 2020 een bijzonder jaar. Het virus en de daarop volgende maatregelen maakten ook voor de BHR dat e.e.a. anders moest worden georganiseerd, wat op sommige vlakken enige extra tijdsinvestering betekende.

Maaskoepel, waar het secretariaat van de BHR huist, sloot in navolging van het advies van overheidswege het kantoor en medewerkers werkten een zeer groot deel van 2020 thuis. Zo ook het secretariaat van de BHR. Dit had niet alleen gevolgen voor de hoorzittingen, ook de poststromen werden in 2020 anders en minder frequent georganiseerd.

De BHR heeft zo goed mogelijk geanticipeerd op de nieuwe werkelijkheid. Aan het begin van de eerste golf, toen de omvang van de situatie nog niet duidelijk was, werd besloten geplande zittingen te laten vervallen dan wel vooruit te schuiven. In juni werd een zitting gehouden op locatie, met anderhalve meter afstand en andere gepaste maatregelen. Lopende het jaar is besloten de zittingen digitaal te houden en hiermee gehoor te geven aan de dringende oproep van het kabinet om thuis te werken waar mogelijk en alleen naar locatie af te reizen wanneer dit puur noodzakelijk was. Met veel zorgvuldigheid en creativiteit regelde het secretariaat dat zowel de leden van de commissie als de belanghebbenden en verweerders ondanks de maatregelen aan de zittingen konden deelnemen.

2. De vormgeving van de bezwarencommissie

In 2003 is 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 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.

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.

2.1. Het werkteerrein

De BHR behandelt geschillen en bezwaren voor de gemeenten Schiedam, Vlaardingen, Maassluis en sinds juli 2020 ook voor Capelle aan den IJssel. Deze gemeente was voor de behandeling van geschillen over de woonruimtebemiddeling al aangesloten bij de BHR. Voor Rotterdam behandelt de BHR alleen geschillen.

Aansluiting Capelle aan den IJssel

Capelle aan den IJssel heeft in de zomer van 2020 het besluit genomen om SUWR mandaat te verlenen voor de uitvoering van de regionale urgentieregeling. De gemeente Capelle aan den IJssel heeft hierbij de keuze gemaakt bezwaarschriften te laten behandelen door de Bezwarencommissie Huisvesting Rotterdam. In het vierde kwartaal zijn de overeenkomsten hiertoe ondertekend. Tenslotte is aan de colleges van alle deelnemende gemeenten schriftelijk toestemming gevraagd voor het toetreden van de gemeente Capelle aan den IJssel. De commissie behandelt daarmee bezwaren voor Capelle aan den IJssel vanaf 1 juli 2020.

Nieuwe verordening woonruimte

De commissie baseert haar adviezen op de regelgeving. De veertien gemeenten die deel uitmaken van het Samenwerkingsverband Wonen regio Rotterdam (SvWrR) hanteren sinds 1 juli 2015 dezelfde verordening. In 2020 is in alle veertien gemeenten van de regio Rotterdam de nieuwe verordening voor woonruimtebemiddeling vastgesteld.

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 een beslissing van de commissie voor de betreffende corporatie bindend.

Uniforme klachtenafhandeling

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.

2.2. 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 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.

Na het vertrek van diverse leden in 2018 en 2019 heeft de BHR in augustus 2019 een uitvraag gedaan bij de aangesloten gemeenten om het ledenbestand aan te vullen. De aangesloten gemeenten werden opgeroepen onafhankelijke kandidaten aan te dragen met kennis van en affiniteit met de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de woonruimtebemiddeling. Hieruit zijn twee kandidaat-leden naar voren gekomen, waarvan er één per 1 januari 2020 actief is geworden als lid. Helaas heeft het andere nieuwe lid op eigen verzoek nog niet deelgenomen aan zittingen.

De bezwarencommissie bestaat op 31 december 2020 uit de volgende leden:

- | | |
|--|----------------------|
| ▪ de heer W.S. van Tricht (voorzitter) | ▪ de heer J. Gordijn |
| ▪ mevrouw G.L. Galis-Ong | ▪ de heer C.A. Kalf |
| ▪ de heer A. Pahladsingh | ▪ mevrouw F.Y. Gümüş |

2.3. 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. De werkwijze van de commissie

3.1. 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;
- Wanneer het gaat om een woningtoewijzing betreft het een huurwoning in het sociale segment.

Bij twijfel overlegt de secretaris met de voorzitter.

Klachten en bezwaren die ontvankelijk worden verklaard, worden in behandeling genomen door 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. De secretaris vraagt bij de partij welke de klacht of het bezwaar heeft veroorzaakt (de verweerder) om een reactie. Dit verweer en eventuele stukken worden bij het dossier gevoegd. Soms leidt dit traject ertoe dat een oplossing gevonden wordt. Dit is 16 keer voorgekomen in 2020.

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. Dit is drie keer voorgekomen in 2020. 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 uit aan partijen. De uitspraken over klachten zijn bindend voor beide partijen. De adviezen betreffende de bezwaren zijn niet bindend, de praktijk wijst uit dat deze adviezen nagenoeg altijd worden opgevolgd.

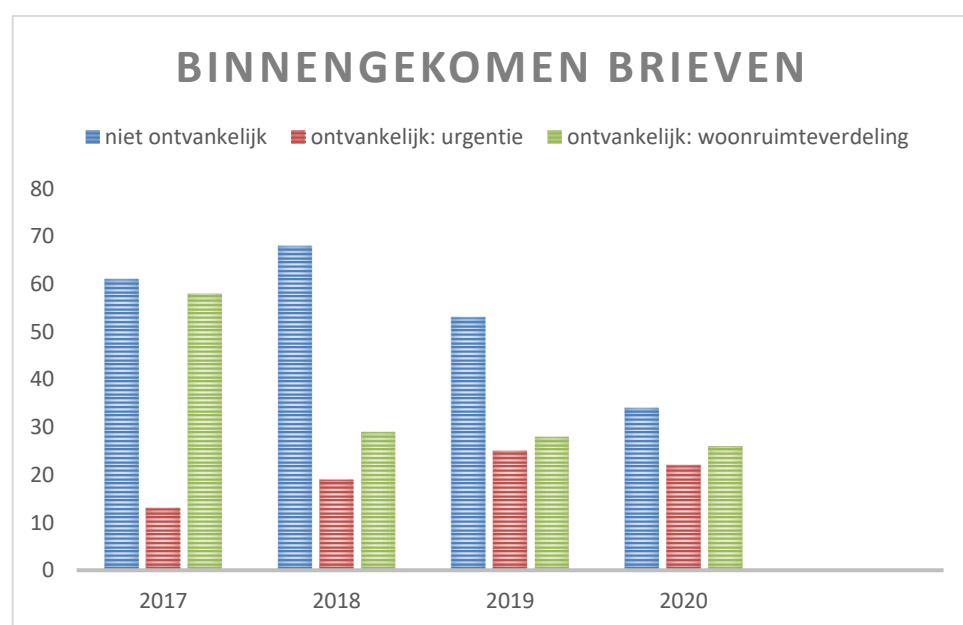
3.2. Vergaderingen, zittingen

In 2020 is de bezwarencommissie acht keer in wisselende samenstelling bij elkaar gekomen. De zitting wordt doorgaans door drie leden (waaronder de voorzitter) bijgewoond en ondersteund door de secretaris. Ook de BHR heeft creatief om moeten gaan met de maatregelen die getroffen werden i.v.m. het COVID-19 virus. In het begin van het jaar zijn enkele zittingen uitgesteld, maar op het moment dat duidelijk werd dat

de situatie langer zou duren, is ervoor gekozen de hoorzittingen digitaal te organiseren. Dit zal, zeker in de eerste helft van het jaar, in 2021 zo doorgaan.

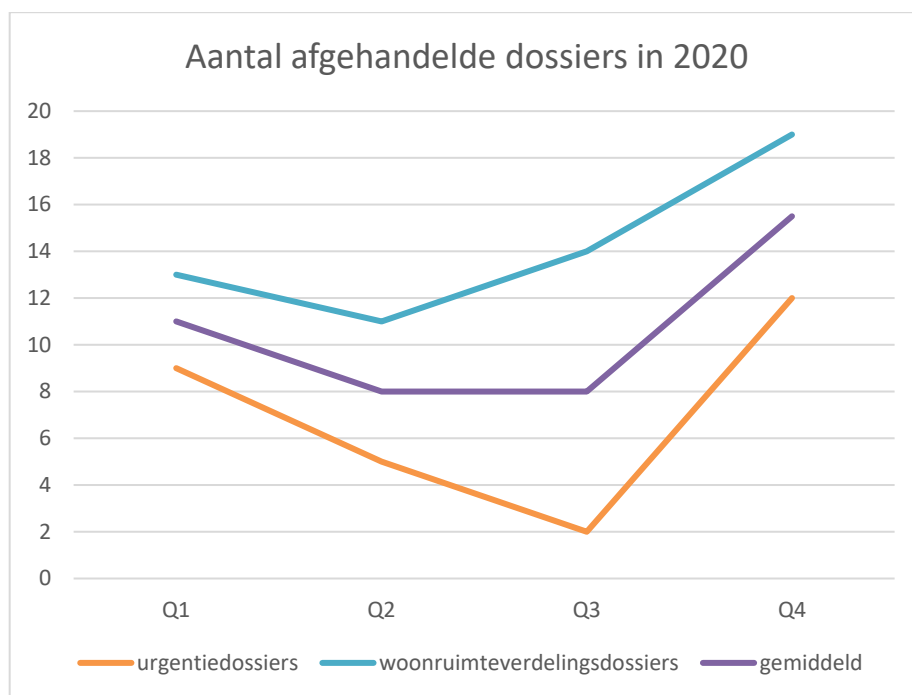
4. Ontvangen klachten en bezwaren

In 2020 zijn er totaal 82 brieven binnengekomen (106 in 2019), 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 briefschrijvers doorverwezen naar de betreffende instanties.

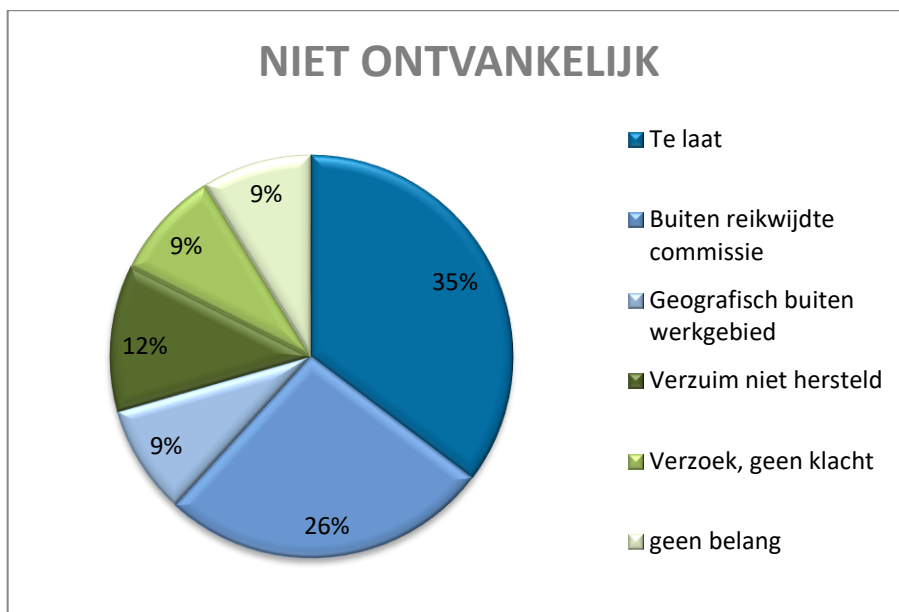


Aantal binnengekomen brieven van 2017 t/m 2020

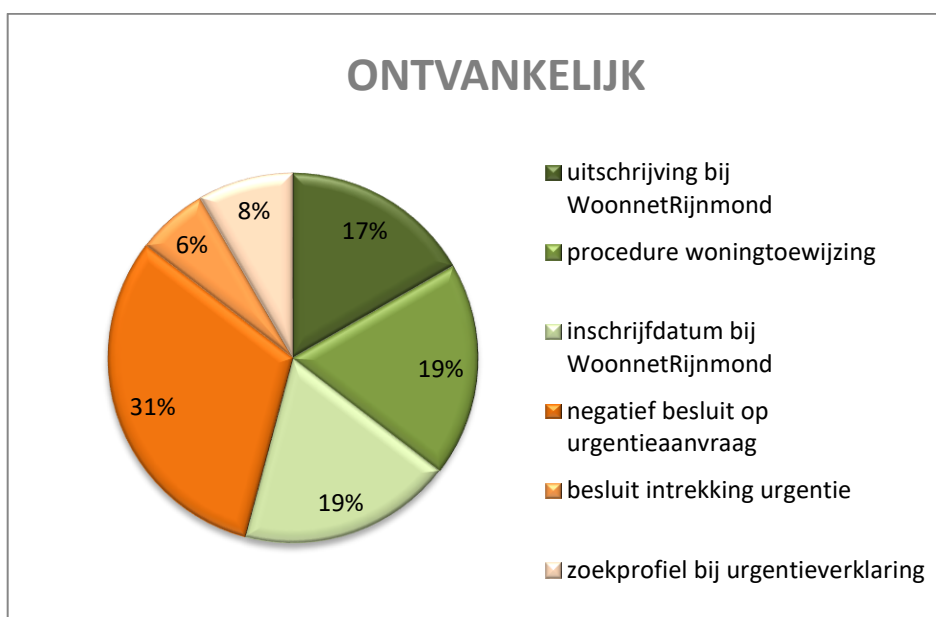
Van de behandelde brieven hadden 26 brieven betrekking op woonruimtebemiddeling en 22 brieven op urgentieverlening. Ter vergelijking: in 2019 werden er 28 brieven op het vlak van woonruimtebemiddeling en 25 brieven over de urgentieverstreking behandeld.



De commissie heeft twaalf weken de tijd om een dossier volledig af te handelen. We streven ernaar de behandeltijd zo kort mogelijk te houden. Urgentiedossiers vragen over het algemeen meer behandeltijd dan woonruimteverdelingsdossiers. Gemiddeld had een ontvankelijk urgentiedossier in 2020 een doorlooptijd van ruim 10 weken, waar een woonruimteverdelingsdossier in ruim 8 weken was afgehandeld. Niet-ontvankelijke dossiers hebben een kortere behandeltijd dan ontvankelijke dossiers, in 2020 respectievelijk ruim 9 en een kleine 5 weken. De coronamaatregelen hadden een negatief effect op de tijd die de afhandeling van de dossiers in 2020. Enkele zittingen werden uitgesteld en ook de poststromen namen meer tijd in beslag.



Niet ontvankelijke brieven in 2020

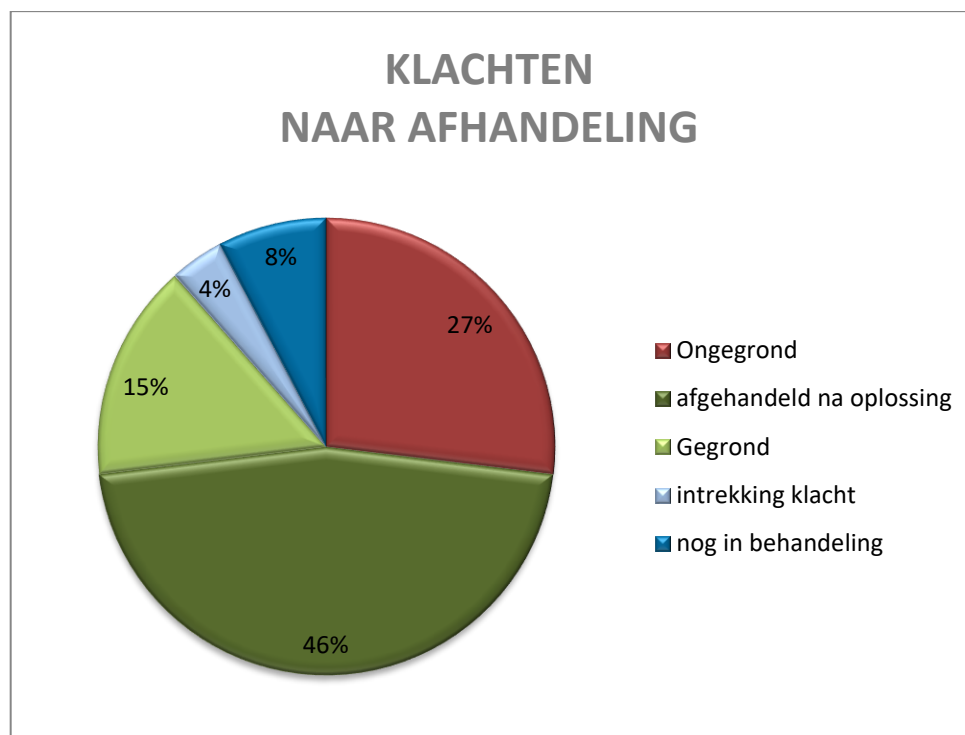


Ontvankelijke klachten en bezwaren 2020 verdeeld naar onderwerp

4.1. Klachten woonruimtebemiddeling

Redenen voor klagers om zich in 2020 tot de bezwarencommissie te wenden, waren divers. De meeste briefschrijvers klommen in de pen over hun inschrijving als woningzoekende bij WoonnetRijnmond. Ofwel de inschrijfdatum was in hun ogen incorrect, ofwel ze waren ongewenst uitgeschreven. Ook de procedure rondom woningtoewijzingen was regelmatig reden om een klacht in te dienen. De commissie was

niet in alle gevallen bevoegd de klacht in behandeling te nemen. De commissie ontving 56 brieven over de woonruimtebemiddeling, waarvan er 26 in behandeling zijn genomen.



Ontvankelijke woonruimtebemiddelingsklachten 2020 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 inschrijfgeregels en gingen meestal (in 17 gevallen) over de inschrijving als woningzoekende bij WoonnetRijnmond. De afdeling woonruimtebemiddeling van Maaskoepel voert sinds 2016 (namens WoonnetRijnmond) het verweer. Elf keer werd er een oplossing gevonden na interventie van het secretariaat van de commissie en hoefde de klacht niet meer in een zitting behandeld te worden.

Woningtoewijzing

Negen klachten die de commissie in 2020 ontving, betroffen klachten over de woningtoewijzing. Hierbinnen onderscheidde 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 één geval is het niet tot een zitting gekomen, omdat de verweerder tijdens de behandeling van de klacht een oplossing heeft aangeboden, of omdat de belanghebbende in de tussentijd een oplossing had gevonden voor zijn huisvestingsprobleem. Ook heeft één klager de klacht ingetrokken zonder opgaaf van redenen.

Overig

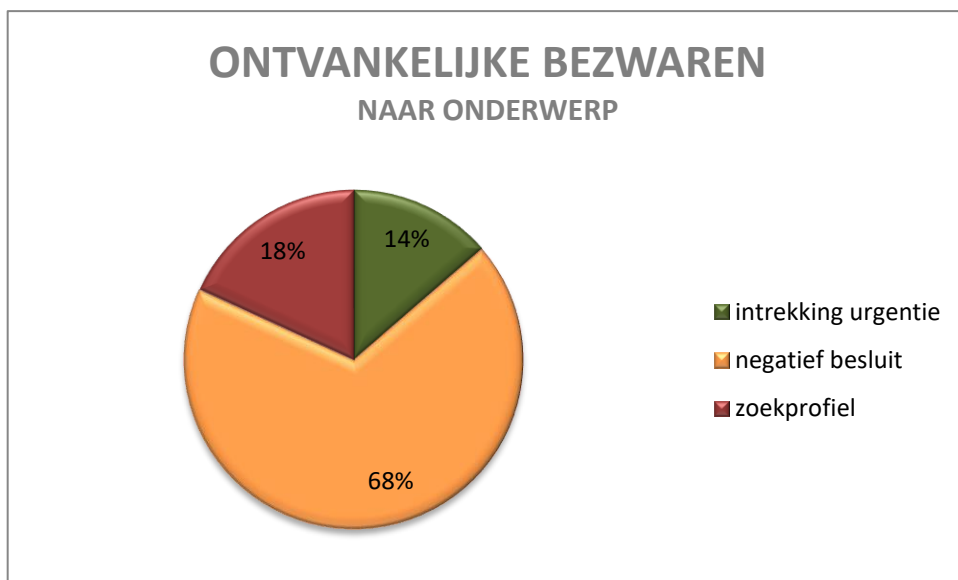
Vier klachten in 2020 werden niet ontvankelijk verklaard omdat zij zich richtten tegen het beleid of de regelgeving. De commissie fungeert binnen de regelgeving en heeft deze schrijvers verwezen naar de overheid. Verder nam de commissie in 2020 geen brieven in behandeling waarvan het onderwerp overduidelijk een huurdersklacht was of een verzoek. Indien mogelijk zijn de schrijvers door het secretariaat doorverwezen.

4.2. Bezwaren urgentieregeling

De bezwarencommissie behandelt bezwaren over de urgentieverstreking voor de gemeenten Maassluis, Vlaardingen, Schiedam en, sinds juli 2020 ook voor Capelle aan den IJssel. Voor deze partijen neemt SUWR besluiten op urgentieaanvragen. SUWR is voor de commissie het aanspreekpunt waar het gaat om bezwaren en voert namens de aangesloten gemeenten het verweer.

De bezwarencommissie heeft 26 bezwaren ontvangen, waarvan 22 ontvankelijk, op de besluiten die door (SUWR) zijn genomen bij de uitvoering van de in de Huisvestingsverordening opgenomen urgentieregeling (31 en 25 in 2019). 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.

Over het algemeen worden de adviezen van de commissie gevolgd.



Ontvankelijke urgentiebezwaren 2020 verdeeld naar onderwerp

Negatief besluit

Van de ontvankelijke bezwaren richtten 15 zich in 2020 tegen een besluit van SUWR om de urgentieaanvraag af te wijzen, een zogenoemd negatief besluit op de urgentieaanvraag. Tijdens de afhandeling van deze urgentiebezwaren werd naar aanleiding van vier brieven

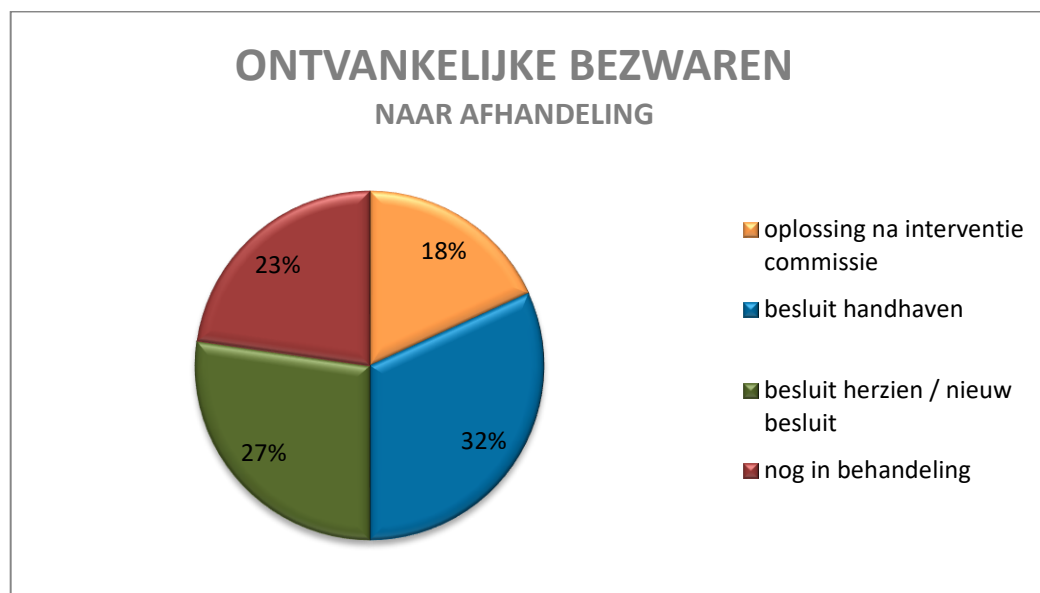
het negatieve besluit door SUWR omgezet in een positief besluit. Acht zaken kwamen in 2020 voor de voltallige commissie. In vier zaken adviseerde de commissie tot het nemen van een nieuw besluit en in vier zaken vond de commissie niet dat belanghebbende benadeeld was door handelen van verweerder en adviseerde ze tot handhaving van het eerder genomen besluit. Op 31 december 2020 staan drie zaken nog op de agenda om in 2021 te worden behandeld. De commissie heeft bij een van deze zaken in januari 2021 geadviseerd het besluit te handhaven. Bij publicatie van dit verslag zijn de andere twee zaken nog lopend.

Zoekprofiel

Een andere reden voor mensen om bezwaar te maken tegen een besluit van SUWR was het afgegeven zoekprofiel (voornamelijk het woningtype). Bij twee bezwaren gaf de commissie SUWR het advies het genomen besluit te handhaven. Op 31 december 2020 zijn twee zaken nog onbeslecht. In januari 2021 zijn partijen in één geval na tussenkomst van de secretaris tot een oplossing gekomen. Op de andere zaak heeft de commissie in januari 2021 het advies afgegeven het besluit te handhaven.

Intrekking van de urgentie

Drie bezwaren over de urgentieverlening die in 2020 zijn ingediend betroffen bezwaren tegen het besluit van SUWR de urgentieverklaring in te trekken. Bij één bezwaar luidde dit advies het genomen besluit te handhaven. Bij twee bezwaren vond de commissie dat SUWR haar besluit diende te herzien. SUWR heeft dit advies opgevolgd.



Ontvankelijke urgentiebezwaren 2020 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, veelal door tussenkomst van de secretaris, regelmatig door verweerders een oplossing gezocht nadat de commissie om verweer heeft gevraagd. Dit heeft ervoor gezorgd dat in 2020 elf belanghebbenden met een klacht en vier belanghebbenden met een bezwaar toch naar tevredenheid zijn geholpen en de zaak niet verder door de commissie behandeld hoefde te worden.

4.4. Voorbeelden van behandelde klachten en bezwaren

Hieronder presenteren wij ter illustratie enkele klachten of bezwaren die de commissie in 2020 behandelde.

De SOK komt niet in de plaats van de verordening

In april wordt een bezwaar ingediend in over het besluit van SUWR een aanvraag voor een urgentieverklaring af te wijzen. Er is sprake van een situatie waarbij de woonsituatie en het afnemen van zorg aan elkaar verbonden zijn. Belanghebbende verwacht dat haar persoonsgebonden budget niet verlengd wordt, omdat zij mate van zorg die zij nodig heeft is verminderd. Zodra de zorg ophoudt, vervalt ook het recht op haar huidige woning. Nu de einddatum van de zorg/begeleiding nadert, begint de vraag naar zelfstandige woonruimte voor belanghebbende urgent te worden. Belanghebbende weet niet meer wat zij moet doen om zelfstandige woonruimte te vinden. Om die reden tekent zij bezwaar aan tegen het afwijzingsbesluit.

Verweerder meldt dat om in aanmerking te komen voor een urgentieverklaring op grond van *doorstroming vanuit opvanginstellingen*, er sprake dient te zijn van een samenwerkingsovereenkomst tussen de hulpverleningstelling en een woningcorporatie, in dit geval in Schiedam (SOK). De instelling waar aanvrager een hulpverleningstraject doorloopt, is geen deelnemer in deze samenwerkingsovereenkomst.

Verweerder is van mening dat de Schiedamse samenwerkingsovereenkomst Regeling uitstroom uit zorg- of opvanginstelling met zorg of begeleiding (SOK) in de plaats komt van de verordening. De commissie stelt echter dat uitvoeringsregelingen niet beperkend zijn op de verordeningsbepaling. Deze blijft van kracht. De commissie is daarmee van mening dat de samenwerkingsovereenkomst de verordening niet buiten werking stelt. Blijkens de verordening is er ook recht op een reguliere aanvraag. Het bezwaar wordt gegrond verklaard en de commissie adviseert SUWR tot het nemen van een nieuw besluit.

Wens&wacht

In augustus ontvangt de commissie een klacht in over het niet kunnen reageren op een wens&wacht woning. Belanghebbende krijgt bij het reageren op de woning een mededeling in beeld: 'U kunt niet meer reageren, het maximum aantal reacties is bereikt. U dient eerst een andere lopende reactie in te trekken'. Volgens belanghebbende stonden er geen reacties open op andere woningen en moest dit een technische fout zijn.

In de Spelregels hoofdstuk 6.d staat:

In het wens&wachtmodel kan voor maximaal drie complexen geregistreerd worden.

Binnen een complex kan op meerdere clusters gereageerd worden, deze tellen samen als



één reactie. De registraties/reacties in het wens&wachtmodel gelden niet als een 'lopende reactie'.

Belanghebbende blijkt drie van deze reacties op complexen te hebben uitgebracht in het verleden. Uit navraag bij de corporatie die de woningen heeft geadverteerd die voor de blokkade zorgden, blijkt dat het bij zeker twee van deze advertenties om dezelfde woningen gaat. De clusters zijn opnieuw geadverteerd, de oude kandidatenlijsten zijn echter blijven bestaan. De corporatie geeft aan oude kandidatenlijsten zelf niet te kunnen sluiten. Feitelijk had belanghebbende dus slechts meerdere reacties binnen één complex. Door fouten in (het gebruik van) het systeem en miscommunicatie stonden bij belanghebbende drie complexen geregistreerd.

Omdat de corporatie waar de gewenste woning is misgelopen de regels heeft gevolgd en deze niet is aan te rekenen dat belanghebbende de woning is misgelopen, kan de commissie geen bindend advies geven belanghebbende een van de geadverteerde woningen of een hiermee vergelijkbare woning aan te bieden. De commissie verzoekt echter wel partijen in overleg te gaan voor een passende oplossing voor belanghebbende, die door de samenloop van omstandigheden in de ogen van de commissie wel degelijk benadeeld is.

Niet eens met de uitspraak

Een van de klagers die zijn zaak aanhangig had gemaakt bij de BHR is in het laatste kwartaal van 2020 naar het televisieprogramma 'Wordt u al geholpen?' gestapt om zijn zaak daar voor te leggen.

De klacht betrof het verlopen van de inschrijving bij WoonnetRijnmond. De klager had na problemen met zijn mailaccount een ander e-mailadres aangemaakt en verzuimd dit door te geven aan WoonnetRijnmond. De inschrijving als woningzoekende bij WoonnetRijnmond bestond al sinds 2016 en werd jaarlijks door de klager verlengd. WoonnetRijnmond heeft in 2020, net als in andere jaren, de klager erop geattendeerd dat het tijd was om te verlengen. Hiervoor heeft de organisatie, zoals gebruikelijk, het door de klager ingevoerde e-mailadres gebruikt. WoonnetRijnmond heeft daarna nog een herinnering gestuurd en een bericht dat de inschrijving was verlopen. Ook in de persoonlijke omgeving van de woningzoekende wordt aangegeven dat de inschrijving dient te worden verlengd. Volgens de inschrijfvoorwaarden van WoonnetRijnmond zijn woningzoekenden zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van de inschrijving en de juistheid hiervan. De commissie oordeelde dat WoonnetRijnmond heeft gehandeld volgens de regelgeving en de inschrijfvoorwaarden (waarmee klager akkoord is gegaan) en verklaarde de klacht ongegrond.

N.a.v. vragen van het televisieprogramma heeft de commissie een schriftelijke reactie gegeven, waarin onder meer werd aangegeven dat de BHR geen kaderstellende of regelgevende bevoegdheden heeft en partijen altijd de mogelijkheid hebben om na de uitspraak naar de kantonrechter te stappen.



4.5. Aanbevelingen van de commissie in 2020

Regionaal vangnet

Het Regionaal Vangnet is een lijst met huurders die na een vonnis van de rechter of een objectieve vaststelling ontruimd zijn uit hun woning. Deze maatregel ondersteunt het laatste kansbeleid bij de corporaties in regio Rotterdam, maar kent ook bepalingen die woningzoekenden op deze lijst beperken in hun zoektocht naar een woning. Naar aanleiding van een aantal klachten hierover in 2019 (zie ook het jaarverslag van 2019), heeft de commissie in 2019 en 2020 enkele kritische vragen gesteld aan Woonnet Rijnmond omtrent de werking en grondslag van dit protocol. Gezien de soms ingrijpende gevolgen die registratie in dit Regionaal Vangnet kan hebben, is de commissie van mening dat hier zeer zorgvuldig mee moet worden omgegaan.

Betalingsregeling

De bezwarencommissie heeft geconstateerd dat er door verhuurders anders dan door SUWR wordt gekeken naar wat wordt verstaan onder hebben van een betalingsregeling als er sprake is van schulden. In 2020 komen diverse bezwaren naar voren waarbij kandidaten met een urgentie voor *doorstroming uit een opvanginstelling* door de verhuurder geweigerd worden voor een woning wegens het ontbreken van een betalingsregeling.

In de Verordening bij de urgentiegrond Doorstroming vanuit opvanginstellingen onder artikel 5.7 lid 4 staat dat indien er sprake is van schuldenproblematiek, er regelingen moeten zijn getroffen met de gemeente in de vorm van budgetbeheer, schulddienstverlening of er moet sprake zijn van bewindvoering.

Bewindvoering gaat in op de dag nadat de rechtbank de beschikking heeft verstuurd. Hiermee is er sprake van een regeling inzake schuldenproblematiek. Ondanks dat bij de bezwaarmakers sprake was van bewindvoering en SUWR hierop al controle had uitgevoerd bij het verlenen van de urgentieverklaring, kregen zij geen kans op de woning, omdat er geen betalingsregeling kon worden overlegd.

De BHR is hierover in contact geweest met zowel SUWR als WoonnetRijnmond. Bij kandidaten die van SUWR een urgentieverklaring hebben ontvangen met de urgentiegrond *Doorstroming vanuit opvanginstellingen* dient bewindvoering gelijkgesteld te worden aan het hebben van een betalingsregeling.

WoonnetRijnmond heeft deze aanbeveling van de commissie overgenomen en gedeeld met de corporaties.

Uniforme berichtgeving

Begin 2020 doet verweerder in de zitting de uitspraak dat het hem niet onbekend voorkomt dat corporaties andere informatie verstrekken dan SUWR. Dit baart de commissie zorgen. Temeer omdat die corporaties een belangrijke rol vervullen in het aanvraagproces. Met die wetenschap is het extra belangrijk om in de communicatie van SUWR daar zo helder mogelijk over te zijn en corporaties aan te spreken op geconstateerde vergissingen. De commissie adviseert dan ook te bezien in hoeverre er in de berichtgeving van de SUWR voldoende aandacht en duidelijkheid is omtrent de rechten en plichten van woningzoekenden.



SUWR besteedt veel aandacht aan voorlichting, zowel naar corporaties, instellingen en woningzoekenden, meldt de stichting in een schriftelijke reactie. Zo is medio 2020 de website vernieuwd en zijn brieven aangepast. Ook worden er doorlopend voorlichtingsbijeenkomsten gehouden. Deze zijn afgestemd op de bezoekers van die bijeenkomsten. Ook bij veranderingen in regelgeving worden diverse betrokkenen geïnformeerd. SUWR ziet zich hierbij geconfronteerd met een grote groep medewerkers, vooral intakers, van de corporaties waar o.a. door wisselingen de kennis niet altijd aanwezig blijft binnen de corporaties of niet optimaal wordt gedeeld of vastgelegd. Voor SUWR blijft dit een proces dat continue aandacht vraagt en ook krijgt. Daar waar nodig worden de betreffende medewerkers individueel geïnformeerd.

Wens&wacht model

De communicatie, het beheer en de bemiddelingsprocedures rondom het verhuurmodel wens&wacht zijn in de praktijk verre van transparant te noemen. De communicatie en vindbaarheid kan sterk worden verbeterd. Woningzoekenden hebben er baat bij wanneer zij meer inzicht hebben in de status van hun reacties en meer grip hebben op het intrekken hiervan. De commissie adviseert WoonnetRijnmond deze zaken te verbeteren.

WoonnetRijnmond heeft laten weten kennis te hebben genomen van de problemen die woningzoekenden kunnen ondervinden indien zij reageren op een woning die met het bemiddelingsmodel Wens&Wacht is geadverteerd. WoonnetRijnmond heeft acties ondernemen om e.e.a. te verbeteren.

Hardheidsclausule bij de urgentieaanvraag

In het laatste kwartaal van 2020 heeft de BHR een aantal bezwaren behandeld van belanghebbenden die een negatief besluit hadden ontvangen op hun aanvraag voor een urgentieverklaring. Uit het verweer kwam naar voren dat urgentiemedewerkers de hardheidsclausule alleen gebruiken als er geen aansluiting is met een van de zeven urgentiegronden in de urgentieregeling. Dit ziet de commissie als een verkeerde interpretatie van de regelgeving. Er is niet in de verordening opgenomen dat de hardheidsclausule slechts van toepassing zou zijn wanneer er geen aansluiting gevonden kan worden bij de beschreven urgentiegronden. Deze wordt toegepast wanneer weigering van de urgentieverklaring moet leiden tot een schrijnende situatie en er sprake is van bijzondere, bij het vaststellen van de verordening onvoorziene, omstandigheden die gelet op het doel van de verordening redelijkerwijs toch een grond voor de verlening van een urgentieverklaring zouden kunnen zijn. Met de interpretatie die de verweerder bij deze zaken liet horen, wordt voorbijgegaan aan de intentie van de wetgever.

SUWR vermeldde standaard in een afwijzing dat er was getoetst op de hardheidsclausule. Na een uitspraak van de rechtbank over het onderwerp hardheid had SUWR de uitspraak geïnterpreteerd als dat een toets op hardheid niet nodig was als op een urgentiegrond was afgewezen, zo laat SUWR de commissie weten. Nadat de betreffende adviezen van de BHR SUWR hadden bereikt en tussen de voorzitter van de BHR en manager van de SUWR over dit punt een gesprek heeft plaatsgevonden, bleek de interpretatie op een misverstand te berusten. SUWR heeft vervolgens deze toets op hardheid weer standaard opgenomen in haar afwegingen.

5. Financiën

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

- 1) De bezwarencommissie kent wat betreft inkomsten een vast tarief per gemeente, afhankelijk van inwoneraantal. Dit betreft een bijdrage door de deelnemende gemeenten aan de infrastructuur. Hoe meer gemeenten deelnemen, hoe lager het vaste tarief per gemeente wordt.
- 2) De kosten voor de behandeling van bezwaren worden doorbelast op basis van een outputtarief aan de 'veroorzaker'. Dat betekent dat voor de bezwaren over urgentieverlening de betreffende gemeente betaalt en voor geschillen over woonruimtebemiddeling de betreffende corporatie of WoonnetRijnmond. Het tarief voor een woonruimtegeschil is 446,51 euro en voor een urgentiebezwaar 893,03 euro.

5.1. Vergoedingen

De commissieleden ontvangen een vergoeding per bijgewoonde zitting. De vergoeding is € 125,= per bijgewoonde zitting voor leden. De voorzitter ontvangt een vaste vergoeding van € 3000,= per jaar.



Bijlage: overzicht bezwarenafhandeling

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

Overzicht bezwarenafhandeling 31 december 2020:

