

RKWH

Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden

jaarverslag 2017

Inhoud

Voorwoord	3
Over de klachtencommissie	4
Plaats van de commissie binnen de woonruimteverdeling	4
Taak van de commissie.....	4
Werkwijze van de commissie	4
Hoe gaat de afhandeling van een klacht?	5
Privacy	5
Samenstelling van de commissie.....	6
Het secretariaat.....	6
Financiën	6
Evaluatie	6
De klachten.....	7
Klachten en cijfers woonruimteverdeling	7
Hoe werden klachten ingediend?.....	7
Verdeling over de maanden	7
Woonplaats van de klagers	8
Ontvankelijk of niet ontvankelijk.....	8
waarover gaan de klachten?	9
Verdeling over corporaties.....	9
Gebruik artikel 16	10
Doorlooptijd klachten.....	10
Aanbevelingen.....	12
bijlage 1: Voorbeelden	14
bijlage 2: Niet ontvankelijk verklaarde klachten.....	17
bijlage 3: Financieel overzicht 2017	20

Voorwoord

Dit is het jaarverslag 2017 van de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden. De commissie bestaat sinds 1 januari 2017. Dit is dus het eerste jaarverslag.

De spelregels voor het functioneren van de commissie zijn vastgelegd in het Reglement Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling uit 2016. Dit reglement is opgesteld in overleg tussen corporaties, gemeenten en huurdersorganisaties.

Volgens artikel 10 van dit reglement is de klachtencommissie voor haar werkzaamheden verantwoording verschuldigd aan de SVH, de aangesloten woningcorporaties, hun huurdersorganisaties en de gemeenten in de regio Haaglanden. De commissie moet dit verslag binnen twee maanden na het kalenderjaar uitbrengen. Het verslag moet tenminste vermelden het aantal gemelde klachten en de adviezen die de commissie op grond van de klachten heeft uitgebracht aan de corporaties en Woonnet Haaglanden.

Het reglement schrijft ook voor dat woningzoekenden in de gelegenheid worden gesteld kennis te nemen van de inhoud van het jaarverslag. Om hieraan uitvoering te geven zal de commissie het verslag plaatsen op haar pagina binnen de site van Woonnet Haaglanden.

Dit jaarverslag begint met een beschrijving van de werkwijze en samenstelling van de commissie en van haar plaats binnen de woonruimteverdeling in Haaglanden.

Daarna volgt een overzicht van de binnengekomen klachten en de uitspraken die de commissie daarover gedaan heeft.

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

In de bijlagen wordt ingezoomd op achtereenvolgens een aantal kenmerkende klachten (bijlage 1), de niet ontvankelijk verklaarde klachten (bijlage 2) en de financiële huishouding van de commissie (bijlage 3)

Corporaties, huurdersorganisatie, gemeenten en anderen die over dit jaarverslag van gedachten willen wisselen met de commissie kunnen hiervoor contact opnemen met ons secretariaat:

info@klachtencommissiehaaglanden.nl

Hans Schenkel,
voorzitter klachtencommissie

Over de klachtencommissie

Plaats van de commissie binnen de woonruimteverdeling

De corporaties in Haaglanden werken sinds het midden van de jaren negentig gezamenlijk in één woonruimteverdelingsstelsel. Daarbij gelden voor alle corporaties dezelfde, onderling afgesproken, spelregels. De gemeenten stemmen hun huisvestingsverordeningen op elkaar af en deze zijn dan ook in de hele regio vrijwel gelijk.

Tegen deze achtergrond van samenwerking en afstemming was het vreemd dat er in de regio negen verschillende “loketten” waren (voor elke gemeente een) waar woningzoekenden terecht konden met klachten. Dit heeft ertoe geleid dat de woningcorporaties, de gemeenten en de huurdersorganisaties hun schouders hebben gezet onder de totstandkoming van één klachtencommissie, die de hele regio als werkgebied heeft. De regionale klachtencommissie is op 1 januari 2017 van start gegaan.

Taak van de commissie

Heel kort samengevat moet de klachtencommissie erop toezien dat de corporaties en Woonnet Haaglanden zich houden aan de geldende regelgeving en afspraken over de woonruimteverdeling in Haaglanden. Het belangrijkste daarbij zijn de gemeentelijke huisvestingsverordeningen en de Spelregels Woonruimteverdeling van de gezamenlijke corporaties in Haaglanden. Voor haar eigen functioneren heeft de commissie daarnaast te maken met het Reglement Regionale Klachtencommissie Haaglanden. Over het algemeen is met dit reglement goed te werken, maar op een aantal punten is verbetering en verduidelijking mogelijk. De klachtencommissie zal hierover een apart advies uitbrengen.

Werkwijze van de commissie

Voor de manier van werken van de commissie is het Reglement Regionale Klachtencommissie Haaglanden leidend. Dit reglement is in 2016, dus vóór het aantreden van de commissie, vastgesteld door SVH, huurdersorganisaties en gemeenten. Het reglement is voor iedereen in te zien op de pagina's van de klachtencommissie binnen de site van Woonnet Haaglanden.

Als aanvulling op het reglement heeft de commissie een aantal uitgangspunten geformuleerd voor haar werkwijze:

1. Klagers (en hun tegenpartij) hebben recht op een vlotte afhandeling van een klacht. De commissie streeft ernaar dat er tussen ontvangst van een klacht en de uitspraak niet meer dan zes weken zit. Om dit te kunnen waarmaken komt de commissie vaker bijeen dan het reglement als minimum voorschrijft. In 2017 werd eenmaal per 4 weken vergaderd.
2. Wanneer een klacht na een eerste schifting ontvankelijk wordt verklaard, krijgen in principe zowel de klager als de partij waarover de klacht gaat de mogelijkheid om in een zitting van de commissie hun standpunt toe te lichten en te verdedigen.
3. De commissie wil voorkomen dat klagers een hele of een halve dag vrij moeten nemen van hun werk om naar een zitting te komen. Daarnaast wil zij corporaties niet overmatig belasten met avondwerk. Dit heeft geleid tot de keuze om klachten te behandelen tussen half zes en zeven uur 's-avonds. Per klacht wordt in de zittingen ongeveer een half uur uitgetrokken.
4. Om de onafhankelijkheid van de commissie te onderstrepen, is gezocht naar een neutrale vergaderplek (niet bij een corporatie of gemeente) op een centraal gelegen plek die goed bereikbaar is met het openbaar vervoer en met de auto en die toegankelijk is voor mensen die minder goed ter been zijn. Deze locatie is gevonden in verpleeghuis De Schildershoek in Den Haag. De ruimte wordt gratis beschikbaar gesteld; alleen voor broodjes en koffie wordt een kleine vergoeding betaald. De commissie wil hier haar dank uitspreken voor de genoten gastvrijheid in De Schildershoek.

Hoe gaat de afhandeling van een klacht?

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:

- Via een speciaal klachtenformulier, dat te vinden is op de site van Woonnet Haaglanden
- Per e-mail
- Per brief.

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

- Is het een klacht of een verzoek om informatie?
- Gaat de klacht over de woonruimteverdeling door een van de aangesloten corporaties en/of Woonnet Haaglanden?
- Is de klager woningzoekende?
- Is de klacht al ingediend bij de partij waarover de klacht gaat?

Afhankelijk van het antwoord op deze vragen, kan de commissie de klacht wel of niet in behandeling nemen. De klager krijgt daarvan bericht en indien nodig wordt de klacht doorgestuurd naar een corporatie of Woonnet.

De klacht wordt daarna besproken in een overleg tussen de secretaris en de voorzitter van de commissie. Wanneer daar geconcludeerd wordt dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of niet gegrond is, heeft de voorzitter de mogelijkheid om daarover op grond van artikel 16 van het reglement een uitspraak te doen. De klager krijgt daarvan bericht en wordt gewezen op de mogelijkheid om tegen de uitspraak van de voorzitter in beroep te gaan bij de voltallige commissie.

Wanneer de secretaris en de voorzitter van mening zijn dat een klacht ontvankelijk is, wordt deze geagendeerd voor de eerstvolgende zitting van de commissie.

Wanneer de klacht door de commissie behandeld moet worden, legt de secretaris een dossier aan. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van gegevens uit het woonruimteverdelingssysteem. Verder wordt informatie opgevraagd bij beide partijen, zoals eerdere correspondentie.

Meestal gaat daarna een uitnodiging de deur uit naar klager en corporatie of Woonnet. Bij ingewikkelde klachten vindt soms eerst een bespreking plaats in de commissie zonder dat partijen daarbij aanwezig zijn. De bespreking met partijen schuift dan door naar de volgende zitting.

In een zitting krijgen beide partijen gelegenheid hun visie op de klacht te geven en te verdedigen. Klagers kunnen, als ze dat willen, daarbij een of meer personen meenemen ter ondersteuning. In de praktijk zien we dat vooral familieleden deze rol krijgen toebedeeld.

Daarna bespreekt de commissie in beslotenheid de klacht en komt tot een uitspraak. De uitspraak kan zijn "gegrond", "ongegrond" of "gedeeltelijk gegrond".

Partijen krijgen uiterlijk 4 weken na de zitting schriftelijk bericht over de uitspraak van de commissie. De uitspraken zijn bindend.

Privacy

Bij de totstandkoming van het Reglement zijn vanuit de gemeente Delft vragen gesteld over de privacy van klagers en eventuele derden.

De bescherming van de privacy is geregeld in artikel 19 lid 2 en artikel 20 lid 3, 9 en 10 van het reglement.

Samenstelling van de commissie

De commissie bestaat uit 2 leden, 2 plaatsvervangend leden en een voorzitter. Het reglement schrijft voor dat geen van hen een dienstbetrekking of een bestuurlijke functie mag hebben bij een corporatie of een gemeente in de regio Haaglanden.

Voor de werving van de commissieleden en de voorzitter is in 2016 een benoemingscommissie gevormd, bestaande uit vertegenwoordigers van huurdersorganisaties, gemeenten, corporaties en SVH. De benoemingscommissie heeft uit de binnengekomen sollicitaties een keuze gemaakt en een voordracht gedaan aan het bestuur van de SVH. Het SVH-bestuur heeft de voordrachten overgenomen en de klachtencommissie benoemd. De benoemingen gelden tot 1 januari 2020. Gedurende het gehele jaar 2017 bestond de commissie uit de volgende leden en plaatsvervangend leden: Marc van Ewijk, Sharella Mathew, Marco Post en Daniële de Vries.

De voorzitter is Hans Schenkel.

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

Het secretariaat

De commissie wordt ondersteund door een secretaris. De secretaris is formeel in dienst van de SVH en wordt functioneel aangestuurd door de voorzitter van de commissie. De werkplek van de secretaris is in het kantoor van de SVH in Delft.

Op basis van een inschatting vooraf van de hoeveelheid werk die het secretariaat zou vergen, was hiervoor in 2017 per week 8 uur beschikbaar. In de praktijk bleek dit te weinig te zijn, zodat het aantal uren voor 2018 is verhoogd tot 10 uur per week.

In 2017 is de functie van secretaris vervuld door Roelie Schipperus.

Financiën

De loonkosten van de secretaris en de overige kosten van de commissie worden betaald door de SVH.

De commissieleden en plaatsvervangend leden ontvangen een vergoeding van € 75 per bijgewoonde vergadering. Voor de voorzitter is de vergoeding € 125 per bijgewoonde vergadering. Daarnaast ontvangt de voorzitter een uurvergoeding van € 50 voor activiteiten buiten de vergaderingen om. De reiskosten van en naar de woning worden voor een bedrag van € 0,19 per kilometer vergoed. Met de SVH is afgesproken in 2018 na te gaan of de hoogte van de vergoedingen in de pas loopt met wat elders bij klachtencommissies gebruikelijk is.

In bijlage 3 staat een verantwoording van de uitgaven in 2017.

Evaluatie

Eind 2017 heeft de SVH het initiatief genomen voor een evaluatie van het functioneren van de klachtencommissie. Hierover zijn op 13 november afspraken gemaakt tussen de commissie en de SVH. Als onderdeel van de evaluatie heeft de SVH zowel klagers als corporaties benaderd en gevraagd naar hun ervaringen met de klachtencommissie.

De klachten

Klachten en cijfers woonruimteverdeling

In 2017 heeft de commissie 197 klachten ontvangen. Van de klachten die inhoudelijk behandeld zijn heeft de commissie er 3 gegrond verklaard en 3 gedeeltelijk gegrond.

Om dit aantal in perspectief te kunnen plaatsen, geven we hier eerst wat cijfers over de woonruimteverdeling in Haaglanden in 2017:

<i>aantal verhuringen door corporaties (incl. vrije sector)</i>	9.291
<i>ingeschreven woningzoekenden op 1 januari 2017</i>	128.013
<i>ingeschreven woningzoekenden op 31 december 2017</i>	130.323
<i>jaarlijkse verlengingen in 2017</i>	± 96.500
<i>aantal reacties op advertenties</i>	1.796.587

Wanneer we het aantal klachten, en in het bijzonder het aantal (gedeeltelijk) gegronde klachten afzetten tegen de totalen van de woonruimteverdeling in Haaglanden, vindt de commissie dat de woonruimteverdeling in Haaglanden in het algemeen goed functioneert. Dit neemt niet weg dat elke afzonderlijke klacht voor de betrokkenen ingrijpend kan zijn en het dus verdient om serieus onderzocht te worden.

Hoe werden klachten ingediend?

De commissie wil een laagdrempelige klachtvoorziening zijn en stelt daarom weinig eisen aan de vorm waarin klachten worden ingediend, behalve dat de klacht op de een of andere manier op schrift moet staan. Deze eis staat ook in het reglement.

Klagers hebben dus verschillende mogelijkheden om hun klacht in te dienen. Een onderverdeling van de in 2017 binnengekomen klachten naar gebruikt medium geeft het volgende beeld:

medium	aantal
brief	13
e-mail	26
geprint formulier	2
online formulier	133
onbekend	23
totaal	197

Verdeling over de maanden

Onderstaande tabel laat zien hoe de verdeling is van de binnengekomen klachten over de maanden van het jaar. Vanaf september zien we een forse stijging. Het ligt voor de hand dat deze stijging veroorzaakt wordt door de introductie van de nieuwe website in september, waar een aantal woningzoekenden in het begin moeite mee had. Wanneer deze veronderstelling klopt, zal het aantal klachten in de loop van 2018 weer afnemen tot het niveau van vóór september.

maand	aantal
januari	9
februari	11
maart	13
april	8
mei	10

maand	aantal
juni	3
juli	12
augustus	8
september	34
oktober	33
november	29
december	27
totaal	197

Woonplaats van de klagers

Van de binnengekomen klachten kwamen er 154 (78%) van klagers uit een van de gemeenten in Haaglanden.

woonplaats	aantal
Delft	22
Den Haag	89
Leidschendam/Voorburg	8
Midden Delfland	2
Pijnacker/Nootdorp	1
Rijswijk	9
Wassenaar	2
Westland	7
Zoetermeer	14
totaal Haaglanden	154
buiten Haaglanden	19
onbekend	24
totaal	197

Ontvankelijk of niet ontvankelijk

Voordat de commissie een klacht inhoudelijk in behandeling neemt, wordt eerst beoordeeld of hij ontvankelijk is. Doorgaans wordt deze beoordeling uitgevoerd door de secretaris, in overleg met de voorzitter. Bij twijfel over de ontvankelijkheid wordt de hele commissie betrokken bij deze beoordeling.

Volgens artikel 13 van het reglement is een klacht niet ontvankelijk als:

- de klacht geen betrekking heeft op de uitvoering van de woonruimteverdeling door de aangesloten corporaties of Woonnet-Haaglanden;
- klager geen woningzoekende is in de zin van dit reglement;
- klager niet rechtstreeks in zijn belang is getroffen door het handelen of nalaten als bedoeld onder a;
- de klacht nog niet of minder dan zes weken geleden is ingediend bij de corporatie/Woonnet-Haaglanden zelf. Indien de klacht langer dan zes weken bij de corporatie/Woonnet-Haaglanden in behandeling blijft, kan de commissie op verzoek van de klager de klacht zonder meer in behandeling nemen;
- er sinds het tijdstip waarop de klacht betrekking heeft meer dan een jaar is verstreken;
- de zaak waarop de klacht betrekking heeft aanhangig is of is geweest bij de burgerlijke rechter, bij een gemeentelijke beroep- en/of bezwaarcommissie of bij een vergelijkbare bevoegde instantie;
- er tegen het besluit of handeling waartegen de klacht zich richt een andere administratieve rechtsgang openstaat of heeft gestaan;
- de klacht reeds door de commissie is behandeld en er een uitspraak is geweest.

Van de 197 ontvangen klachten in 2017 zijn er 143 (73%) niet ontvankelijk verklaard. De reden voor niet-ontvankelijkheid was in de meeste gevallen dat de klacht nog niet was ingediend bij de

organisatie waarop de klacht betrekking had en/of dat het niet om een klacht ging, maar om een vraag.

Bijlage 2 geeft een gedetailleerd overzicht van de reden van niet-ontvankelijkheid.

Wanneer een klacht niet ontvankelijk verklaard wordt omdat hij nog niet eerder is ingediend bij de corporatie of Woonnet Haaglanden, stuurt het secretariaat de klacht door naar deze organisatie. Partijen hebben vervolgens zes weken de tijd om er samen uit te komen.

Terugkijkend constateert de commissie dat ze weinig of geen zicht heeft op wat er gebeurd is met doorgestuurde klachten. In 2018 willen we op dit punt een betere terugkoppeling organiseren.

waarover gaan de klachten?

De binnengekomen klachten kunnen worden onderverdeeld in een aantal categorieën, zoals we zien in de volgende tabel.

soort klacht	ontvankelijk	niet ontvankelijk	ontvankelijkheid nog niet bepaald	totaal
vraag of overig	3	67	1	71
inschrijfduur	9	7	3	19
inschrijving	12	20	1	33
rangorde		2		2
sanctie/blokkade				
woningtoewijzing	15	22	2	39
woonruimteverdelingssysteem		14		14
functioneren computersysteem		11	1	12
(nog) niet gerubriceerd			7	7
totaal	39	143	15	197

Verdeling over corporaties

Onderstaande tabel geeft een uitsplitsing van de binnengekomen klachten over de aangesloten corporaties.

	ontvankelijk	niet ontvankelijk	ontvankelijkheid nog niet bepaald	totaal
Arcade	2	1		3
De Goede Woning	1			1
Duwo				0
Haag Wonen	3	10	3	16
Mooiland				0
Rijswijk Wonen	3			3
Rondom Wonen				0
Staedion	5	13	1	19
Vestia	4	6		10
Vidomes	1	1		2
Wassenaarse Bouwstichting		1		1
Willibrordus Wassenaar				0
Wonen Midden Delfland				0
Wonen Wateringen				0
Woonbron		3		3
Wooninvest	1	3		4

	ontvankelijk	niet ontvankelijk	ontvankelijkheid nog niet bepaald	totaal
Woonnet Haaglanden	18	83	6	107
niet te plaatsen/onbekend	1	22	5	28
totaal	39	143	15	197

Van de 39 ontvankelijk verklaarde klachten waren er op 31 december 2017 nog 4 in behandeling. In 12 gevallen kwamen partijen alsnog tot een oplossing, waardoor een uitspraak van de commissie niet meer nodig was. In de resterende 23 gevallen heeft de commissie een uitspraak gedaan. Daarbij luidde de uitspraak 17 keer “niet gegrond”, 3 keer “gegrond” en 3 keer “gedeeltelijk gegrond”. De uitspraak “gedeeltelijk gegrond” komt voor wanneer een klacht bestaat uit verschillende onderdelen, waarbij naar het oordeel van de commissie een deel gegrond is en een ander deel ongegrond.

	alsnog opgelost tussen partijen	gegrond	gedeeltelijk gegrond	niet gegrond	nog in behandeling	totaal
Arcade		1		1		2
De Goede Woning	1					1
Haag Wonen		2		1		3
Rijswijk Wonen	1		1	1		3
Staedion	1		1	2	1	5
Vestia				3	1	4
Vidomes					1	1
Wooninvest				1		1
Woonnet Haaglanden	9		1	8		18
niet te plaatsen/onbekend					1	1
totaal	12	3	3	17	4	39

Gebruik artikel 16

Artikel 16 van het reglement geeft de voorzitter van de commissie de bevoegdheid om te beslissen dat een klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk niet gegrond is. De klager heeft de mogelijkheid om tegen deze beslissing van de voorzitter in beroep te gaan bij de voltallige commissie.

In 2017 heeft de voorzitter 7 keer gebruik gemaakt van deze bevoegdheid: 2 keer om een klacht niet ontvankelijk te verklaren en 5 keer om een klacht niet gegrond te verklaren. In 3 gevallen heeft de klager tegen de beslissing van de voorzitter beroep aangetekend bij de voltallige commissie. In alle gevallen heeft de commissie de beslissing van de voorzitter gehandhaafd.

Doorlooptijd klachten

Eerder in dit jaarverslag is gemeld dat de commissie de ambitie heeft om binnen 6 weken na ontvangst van een klacht een uitspraak te doen.

Bij de niet ontvankelijke klachten heeft de klager hiervan meestal binnen 1 à 2 weken bericht.

Bij de ontvankelijke klachten blijkt de termijn van 6 weken moeilijk haalbaar. Gemiddeld zitten er dan 71 dagen tussen de ontvangst van de klacht en het versturen van de uitspraak. De meest voorkomende redenen voor een langere doorlooptijd zijn:

- De aanleg van een dossier vraagt soms veel tijd, zeker wanneer informatie bij verschillende partijen moet worden opgevraagd.
- In een aantal gevallen bleken klagers verhinderd te zijn op de door de commissie voorgestelde zittingsdatum. De behandeling van de klacht schuift dan 4 weken door, tot de volgende zitting van de commissie.

De commissie wil de ambitie om klachten binnen 6 weken af te handelen in 2018 handhaven.

Aanbevelingen

Zoals eerder in dit verslag vermeld vindt de commissie dat het woonruimteverdelingssysteem in Haaglanden over het algemeen goed functioneert. Maar het kan altijd beter. Vanuit de ervaringen in 2017 doet de commissie hier een aantal aanbevelingen die kunnen bijdragen aan een verdere verbetering van de woonruimteverdeling.

	aanbeveling aan	klacht/probleem	aanbeveling
1	Woonnet	Woningzoekenden vinden het vervelend dat Woonnet niet telefonisch bereikbaar is voor vragen.	Maak telefonisch contact tussen woningzoekenden en Woonnet mogelijk.
2	SVH/Woonnet	Veel woningzoekenden realiseren zich niet dat zij hun opgebouwde inschrijfduur kwijtraken als ze een woning accepteren, ook als dit geen woning is van een van de aangesloten corporaties in Haaglanden.	Verbeter de informatie over dit onderwerp.
3	corporaties	Sommige klagers zeggen horendol te worden van de hoeveelheid documenten die ze moeten overleggen.	Bekijk kritisch welke documenten op welk moment in het verhuurproces echt nodig zijn en zorg dat dit voor alle corporaties in Haaglanden gelijk is.
4	gemeenten + SVH	De definitie van "doorstromer" is in de huisvestingsverordeningen anders dan in de Spelregels. In de verordeningen staat de eis dat de te verlaten woning beschikbaar komt voor verhuur of verkoop. In de Spelregels ontbreekt deze eis. Bijvoorbeeld bij tijdelijke verhuur is dit een probleem.	Stem definities in verordeningen en in Spelregels beter op elkaar af.
5	woningzoekenden	Bij sommige klachten gaat het om een "welles/nietes" tussen enerzijds de woningzoekende en anderzijds een corporatie of Woonnet Haaglanden. Aanvullende bewijsstukken zijn dan doorslaggevend voor de uitspraak van de klachtencommissie.	Bewaar bewijsstukken, zoals e-mails en bankafschriften.
6	SVH/Woonnet + corporaties	In Spelregels is niet duidelijk wat de gevolgen zijn van huurschuld bij de huidige verhuurder (nieuwe verhuring gaat niet door, tenzij er een betalingsregeling is en deze wordt nageleefd) en wat de gevolgen zijn van andere schulden, die bij een creditcheck naar voren gekomen zijn (er komt eerst een gesprek over de financiële situatie, maar de nieuwe verhuring gaat in principe wel door)	Geef dit duidelijker aan in de spelregels.
7	SVH	Het is niet voor iedereen duidelijk of de klachtencommissie ook bevoegd is klachten te behandelen over de verhuur van vrijesectorwoningen en/of van woningen van SVH leden die buiten Woonnet om verhuurd worden.	Schep duidelijkheid.

	aanbeveling aan	klacht/probleem	aanbeveling
8	Klachtencommissie	Als de klachtencommissie klachten doorstuurt omdat ze nog niet zijn ingediend bij een corporatie of Woonnet, heeft de commissie onvoldoende zicht op het vervolg.	Zet een beter volg- en bewakingsstelsel op.
9	SVH/Woonnet	Het nieuwe geautomatiseerde systeem vertoont nog gebreken. Tot nu toe zijn daar bij de commissie 2 klachten over bekend: <ul style="list-style-type: none"> o Het systeem kan niet overweg met de verschillende soorten voorrangskandidaten die worden onderscheiden in de huisvestingsverordeningen. o Bij inkomen=0 lijken woningzoekenden ook in aanmerking te komen voor duurere woningen. Later in het verhuurproces volgt dan alsnog een afwijzing en de teleurstelling. 	Haal kinderziekten uit het systeem en zorg dat dit in ieder geval overweg kan met de regelgeving.
10	SVH/Woonnet + gemeenten	Bij niet betalen van het inschrijfgeld wordt de woningzoekende uitgeschreven en gaat de opgebouwde inschrijfduur verloren.	De klachtencommissie vindt het terecht dat op niet betalen een sanctie volgt, maar vraagt zich af of de huidige sanctie niet te zwaar is. Uit de binnengekomen klachten blijkt dat het niet betalen vaker het gevolg is van slordigheid dan van een bewuste keuze van de woningzoekende. Als alternatieve straf geeft de commissie het volgende in overweging: Bij niet tijdig betalen wordt de inschrijving bevroren. Dit betekent dat er, totdat de achterstallige betaling heeft plaatsgevonden, niet gereageerd kan worden en dat er in die periode ook geen inschrijfduur wordt opgebouwd.
11	corporaties	Sommige zittingen van de klachtencommissie verliepen onbevredigend doordat de vertegenwoordiging van de corporatie <ul style="list-style-type: none"> o onvoldoende wist van de zaak of o degene was die de bestreden beslissing had genomen en daar onvoldoende afstand van kon nemen. 	Zorg voor voldoende evenwicht in de afvaardiging naar de klachtencommissie: enerzijds voldoende kennis van de zaak die tot de klacht heeft geleid, anderzijds het vermogen om met een frisse blik naar de zaak te kijken.

bijlage 1: Voorbeelden

In deze bijlage presenteren wij enkele klachten die de commissie in 2017 ontving en die min of meer representatief zijn voor andere ontvangen klachten.

Keurig volgens de regels, maar waarom niet wat meer inlevingsvermogen?

Klaagster woont met haar 10-jarige dochter in een tweekamerwoning. De woning wordt gerenoveerd en tijdens de werkzaamheden verblijft klaagster in een wisselwoning met 3 kamers. Klaagster verzoekt de corporatie na de renovatie een driekamerwoning te mogen huren in het gerenoveerde complex of, als dat niet mogelijk is, permanent in de wisselwoning te mogen blijven. De corporatie wijst beide verzoeken af omdat het inkomen van klaagster te laag is voor zowel een gerenoveerde driekamerwoning als voor de wisselwoning. De corporatie beroept zich hierbij op de rijksregelgeving over passend toewijzen.

Klaagster dient hierop een klacht in bij de klachtencommissie.

De commissie oordeelt dat de corporatie formeel juist gehandeld heeft en verklaart daarom de klacht **ongegrond**.

Toch knaagt er iets. De commissie vindt dat de corporatie in deze situatie wel wat meer inlevingsvermogen had mogen tonen met haar huurster. Met een kleine huurverlaging bijvoorbeeld was een gerenoveerde driekamerwoning wel binnen het financiële bereik van klaagster gekomen. Ook had de corporatie gebruik kunnen maken van de 5% regeling om af te wijken van de regels over passend toewijzen. Dit zijn keuzes die de corporatie had *kunnen* maken, maar die niet dwingend kunnen worden opgelegd.

Ook op het gebied van communicatie verdient het optreden van de corporatie geen schoonheidsprijs. Er is bijvoorbeeld geen sociaal plan gemaakt voor de renovatie en klaagster is niet geïnformeerd over de mogelijkheid om als woningzoekende stadsvernieuwingsurgentie aan te vragen.

Het eind van het liedje is dat een moeder met opgroeiende dochter opnieuw in een tweekamerwoning woont. Dat is niet bepaald een situatie waar je als volkshuisvester trots op kan zijn.

Verhuisd buiten de regio, toch inschrijfduur kwijt

Klager woont in Amsterdam en wil voor zijn werk verhuizen naar Den Haag. Wegens sloop van de huidige woning moet hij deze verlaten, terwijl er op dat moment nog geen zicht is op een woning in Den Haag. Hij accepteert daarom een woning elders in Noord-Holland en komt er dan tot zijn ontstentenis achter dat hij door die verhuizing zijn opgebouwde inschrijfduur in Haaglanden is kwijtgeraakt. Hij beklagt zich hierover bij de klachtencommissie. Hij vindt het onbegrijpelijk dat hij zijn inschrijfduur kwijt is. Hij heeft met zijn verhuizing immers geen beroep gedaan op de voorraad sociale huurwoningen in Haaglanden?

De commissie oordeelt dat de regelgeving op dit punt volstrekt helder is: Wie verhuist naar een zelfstandige woning, moet als woningzoekende opnieuw van onderaf aan beginnen. De klacht wordt dan ook **ongegrond** verklaard.

De commissie begrijpt wel de verwarring hierover bij woningzoekenden, zeker wanneer het een verhuizing betreft naar een woning buiten de regio en/of een woning buiten de sociale huursector.

De commissie adviseert Woonnet Haaglanden dan ook de voorlichting hierover te intensiveren. Volgens de commissie zou het geholpen hebben wanneer in deze zaak de communicatie niet uitsluitend per mail verlopen was, maar wanneer daarnaast ook eens de telefoon gepakt was.

Inkomenstoets

Klager wordt afgewezen voor een woning omdat het inkomen te laag is. De corporatie heeft daarbij gekeken naar het inkomen in 2016 en dat is inderdaad te laag voor de desbetreffende woning. In 2016 heeft klager een mislukte poging gedaan om een eigen bedrijf op te zetten. Dit heeft hem veel geld gekost, en dat is de belangrijkste reden voor het lage inkomen in 2016. Uit inkomensopgaven blijkt het actuele inkomen een stuk hoger te zijn, hoog genoeg om voor de woning in aanmerking te komen.

In zijn klacht stelt klager:

1. De corporatie had bij de berekening van het inkomen de kosten van de opstart van het eigen bedrijf buiten beschouwing moeten laten.
2. De corporatie had ook rekening moeten houden met het actuele inkomen.

De klachtencommissie verklaart deze klacht **gedeeltelijk gegrond**.

Het eerste deel van de klacht is ongegrond. Corporaties zijn bij de berekening van het inkomen gebonden aan strenge regels van het Rijk en kunnen niet zomaar bepaalde onderdelen van het belastbaar inkomen buiten beschouwing laten.

Het tweede deel van de klacht is gegrond. De regelgeving van het Rijk staat toe dat het actuele inkomen als uitgangspunt voor berekening wordt genomen. De corporatie had gebruik moeten maken van deze mogelijkheid, volgens de commissie.

Gelukkig voor de klager is de woning nog beschikbaar en kan hij deze alsnog gaan huren.

Fout in advertentie

Klaagster reageert op een woning die gelabeld is voor 1 of 2 personen en met een maximumleeftijd van 22 jaar. Vervolgens krijgt zij een uitnodiging voor een bezichtiging.

De dag voor de bezichtiging ontdekt de corporatie dat er een fout staat in de advertentie: de woning is bestemd voor 2 of 3 personen en er geldt geen maximumleeftijd. Na ontdekking van de fout belt de corporatie alle uitgenodigde kandidaten met de mededeling dat de bezichtiging niet doorgaat en dat er een nieuwe advertentie komt.

Klaagster neemt hiermee geen genoegen en dient een klacht in. Zij stelt dat de fout niet gemaakt had mogen worden en dat zij nu recht heeft op de woning.

De klachtencommissie stelt vast dat fouten in advertenties, hoe vervelend ook, vallen onder de disclaimer op de site van Woonnet Haaglanden en dat daardoor aan de tekst van advertenties niet automatisch rechten kunnen worden ontleend.

Na ontdekking van de fout moest de corporatie een afweging maken tussen enerzijds het belang van klagster en anderzijds het volkshuisvestelijke belang om woningen passend toe te wijzen. De commissie vindt het terecht dat de corporatie in dit geval het volkshuisvestelijke belang het zwaarst heeft laten wegen.

Met bovenstaande overwegingen verklaart de commissie de klacht **ongegrond**.

Verkeerde verwachtingen gewekt

Klager heeft zich opgegeven als kandidaat voor een woning in een nieuwbouwcomplex dat nog opgeleverd moet worden. Het gaat hierbij om "nul op de meter" woningen. De corporatie zoekt voor deze woningen gemotiveerde huurders die vooraf goed weten waar ze aan beginnen. Tijdens het selectieproces vallen dan ook nogal wat kandidaat huurders af.

Klager ontvangt na enige tijd een brief van de corporatie waarin staat dat hij tot de kandidaten behoort en dat hij binnen een week een aantal documenten moet opsturen. Klager neemt vrij van zijn werk om tijdig aan dit verzoek te kunnen voldoen. Door de manier waarop de brief is opgesteld krijgt klager de stellige indruk dat hij kansrijk is en een uitnodiging voor een intakegesprek kan verwachten. De teleurstelling is dan ook groot wanneer klager van de corporatie te horen krijgt dat alle woningen al zijn verhuurd, dat hij geen uitnodiging krijgt en dat zijn papieren niet worden beoordeeld. Klager probeert hierover in contact te komen met de corporatie, maar dat lukt niet via de telefoon (hij wordt niet teruggebeld) en ook niet met een gesprek (wordt geweigerd).

De commissie verklaart deze klacht **gedeeltelijk gegrond**.

Volgens de commissie heeft de corporatie de aanbestedingsprocedure op zich correct afgehandeld, maar is zij in de communicatie tekort geschoten. Met name in de brief waarin om papieren gevaagd

wordt is de verkeerde verwachting gewekt dat klager een kansrijke positie had op de kandidatenlijst.
Overigens heeft de corporatie de fouten in de communicatie ruitelijk toegegeven en beterschap beloofd.

bijlage 2: Niet ontvankelijk verklaarde klachten

- ✓ aangeboden woning teruggetrokken door corpo
- ✓ advertentie ingetrokken / woning niet gekregen / niet bij corpo ingediend
- ✓ advertentie zou niet kloppen / nog niet bij corpo ingediend
- ✓ afwijzing medehuuderschap
- ✓ algemeen beleid deugt niet, er zijn te veel urgenties verleend
- ✓ algemene klacht over beleid en over hoe woonruimteverdeelsysteem werkt.
- ✓ algemene klacht over beleid en over hoe woonruimteverdeelsysteem werkt.
- ✓ algemene klacht over Vestia, nog niet aan Vestia voorgelegd
- ✓ alsnog door WH opgelost / inschrijfduur teruggegeven
- ✓ artikel 16 toegepast / niet gegrond / klager ging in beroep / behandeld en niet gegrond.
- ✓ bang dat verhuurderverklaring niet wordt afgegeven ivm betalingsachterstand huur / vraag, geen klacht / klager naar corporatie verwezen
- ✓ begrijpt niet waarom uitgeschreven / uitschrijving inmiddels door SVH hersteld
- ✓ bespreking ontvankelijkheid door commissie / is niet ontvankelijk
- ✓ betr beleid / moet documenten overleggen voorafgaand aan aanbidding
- ✓ betreft stookkosten en bejegening
- ✓ bij navraag bleek onderwerp geen klacht voor RKWH te zijn
- ✓ burenoverlast
- ✓ burenoverlast
- ✓ burenoverlast
- ✓ burenoverlast
- ✓ burenoverlast / corpo niet bekend
- ✓ burenoverlast / corpo niet bekend
- ✓ burenoverlast / klager moet naar corpo
- ✓ Corpo heeft alsnog opgelost
- ✓ corpo weigert te helpen bij aanvraag urgentie / behandeling later ivm late ontvangst info corpo / klacht wordt door corpo alsnog opgepakt
- ✓ datum te ver in verleden
- ✓ deel inschrijfduur kwijt
- ✓ gegevens kloppen niet meer na invoering nieuwe website / doorgestuurd
- ✓ gegevens niet bijgewerkt / krijgt niet de juiste woningen aangeboden / klopt niet / reageert wel op juiste woningen / doorverwezen naar corpo
- ✓ geluidsoverlast van burenen
- ✓ heeft nog niet schriftelijk bij corporatie geklaagd / doorverwezen
- ✓ hoewel formeel niet gegrond, WH in overweging gegeven klager tegemoet te komen ivm de bijzondere situatie
- ✓ inschrijfduur gewijzigd
- ✓ inschrijfduur zou niet kloppen / nog niet bij WH ingediend
- ✓ inschrijving gewijzigd doorstromer naar starter - 5 jaar verdwenen / klager had zelf laten aanpassen / nog niet bij WH geklaagd
- ✓ inschrijving niet verlengd, wel betaald. Nog niet bij WH ingediend
- ✓ is inmiddels opgelost
- ✓ is vraag over aanpassen gegevens / geen klacht
- ✓ is vraag voor Woonnet / doorgestuurd naar WH
- ✓ kan geen contact krijgen met WH / doorgestuurd
- ✓ kan niet meer inloggen op nw website / doorgestuurd
- ✓ kan zijn spullen niet meer uit kelderbox halen na verhuizing burenen
- ✓ klacht aangehouden / partijen gaan eerst in gesprek
- ✓ klacht betreft bejegening
- ✓ klacht dateert van 2 tot 2,5 jaar geleden
- ✓ klacht is niet behandeld / veel overleg geweest / WH en Staedion geven inschrijfduur terug / klager tevreden
- ✓ klacht over functioneren nieuwe website / gelijktijdig bij WH ingediend
- ✓ klacht over schimmel en lekkage
- ✓ klacht over schoonmaken
- ✓ klager heeft hoog bedrag aan externe partij betaald voor inschrijving. Papieren bleken vals. Uitgeschreven ivm fraude
- ✓ klager is nog niet bij Woonnet geweest
- ✓ klager vindt woningverdeelsysteem niet kloppen
- ✓ klager wil weten hoe zij een andere woning kan krijgen / verwezen naar corporatie
- ✓ mevrouw klaagt dat ze is uitgeschreven. De coulanceregeling is toegepast, ze is niet uitgeschreven
- ✓ muizen en onderhoudsgebreken
- ✓ na uitleg vd werking vh systeem (5 jaar extra inschrijfduur) trok klager klacht in
- ✓ nadere informatie opgevraagd
- ✓ niet eens met uitschrijving
- ✓ niet eens met uitschrijving / Woonnet heeft geschikt / klager trok klacht in
- ✓ nieuwe website werkt niet naar behoren
- ✓ nieuwe website werkt niet naar behoren
- ✓ nieuwe website werkt niet naar behoren
- ✓ nieuwe website werkt niet naar behoren / nog niet bij woonnet ingediend
- ✓ nieuwe website werkt niet naar behoren / nog niet bij woonnet ingediend
- ✓ nieuwe website werkt niet naar behoren / nog niet bij woonnet ingediend
- ✓ nieuwe website werkt niet naar behoren / nog niet bij woonnet ingediend
- ✓ nieuwe website werkt niet naar behoren / nog niet bij woonnet ingediend

- ✓ nog bij WH in behandeling
- ✓ nog niet aan corporatie voorgelegd
- ✓ nog niet aan corporatie voorgelegd
- ✓ nog niet aan WH voorgelegd
- ✓ nog niet aan WH voorgelegd
- ✓ nog niet bij corpo geklaagd
- ✓ nog niet bij corpo geklaagd
- ✓ nog niet bij corpo ingediend
- ✓ nog niet bij corporatie ingediend
- ✓ nog niet bij Haag Wonen ingediend / doorgestuurd
- ✓ nog niet bij Haag Wonen ingediend / doorgestuurd
- ✓ nog niet bij Vestia ingediend
- ✓ nog niet bij WH ingediend
- ✓ nog niet bij WH ingediend
- ✓ nog niet bij WH ingediend
- ✓ nog niet bij WH ingediend
- ✓ nog niet bij WH ingediend
- ✓ nog niet bij WH ingediend
- ✓ nog niet bij WH ingediend
- ✓ nog niet bij WH ingediend
- ✓ nog niet bij WH ingediend / doorgestuurd
- ✓ nog niet bij WH ingediend / doorgestuurd
- ✓ nog niet bij WH ingediend / doorgestuurd
- ✓ nog niet bij WH ingediend / doorgestuurd
- ✓ nog niet bij WH ingediend / nadere info gevraagd aan klager
- ✓ nog niet bij WoonInvest ingediend
- ✓ nog niet bij Wooninvest ingediend / vraag
- ✓ nog niet bij Woonnet ingediend
- ✓ nog niet schriftelijk bij corpo ingediend / doorgestuurd
- ✓ nog niet schriftelijk bij WH ingediend / doorgestuurd
- ✓ onduidelijkheid over benodigd inkomen. Wil uitleg in persoonlijk gesprek. Is eigenaar woning. Verwezen naar corporatie(s)
- ✓ opgelost door WH / oude inschrijving hersteld
- ✓ opmerking / niet bij corpor ingediend
- ✓ overlast en schade door gedrag burens
- ✓ overlast en toewijzing asielzoekers
- ✓ passend aanbod op website geeft geen passende woningen
- ✓ passende woning van website teruggetrokken / klopt niet, aanbieding loopt nog
- ✓ reageren via website WH werkt niet naar behoren
- ✓ reageren via website WH werkt niet naar behoren
- ✓ schade door renovatie
- ✓ schimmel en vocht in woning / Dordrecht / corporatie niet bekend
- ✓ technische mankementen
- ✓ uitgeschreven ivm inschrijving niet betaald/ nog niet bij WH ingediend / doorgestuurd
- ✓ uitgeschreven ivm inschrijving niet betaald/ ook bij WH geklaagd in inmiddels betaald en heringeschreven
- ✓ uitgeschreven ivm niet betalen / nog niet bij WH ingediend
- ✓ uitgeschreven na woningaanvaarding / heeft woning niet bewoond / inschrijfduur wordt door WH aangepast na hernieuwde inschrijving door klager
- ✓ uitschrijfdatum klopt niet / klager niet in belang geschaad
- ✓ vindt woonruimteverdeling oneerlijk
- ✓ vnl klacht over onderhoud woning / nog niet bij corpo geweest
- ✓ voelt zich door medewerker SVH onheus behandeld / cie behandelt geen klachten over medewerkers
- ✓ voorstel: artikel 16 / ongegrond
- ✓ vraag / geen klacht
- ✓ vraag / geen klacht
- ✓ vraag / geen klacht. Nog niet bij WH ingediend
- ✓ vraag / geen klacht. Nog niet bij WH ingediend
- ✓ vraag / geen klacht. Nog niet bij WH ingediend
- ✓ vraag / geen klacht. Nog niet bij WH ingediend
- ✓ vraag / geen klacht. Nog niet bij WH ingediend
- ✓ vraag of op site linkje voor betaling kan worden aangebracht
- ✓ vraag of zij bepaalde woning kan krijgen
- ✓ vraag om info
- ✓ vraag om info
- ✓ vraag om info
- ✓ vraag om info
- ✓ vraag over beleid, geen klacht over toewijzing
- ✓ vraag over de werking van het systeem
- ✓ vraag over inloggen
- ✓ vraag over nieuwe website
- ✓ vraag over rangorde, geen hulp van corpo / klager moet eerst naar corporatie / doorverwezen
- ✓ vraag, bedoeld voor Woonnet. Klager vraagt cie te bemiddelen. Doorgestuurd naar Woonnet
- ✓ vraag, geen klacht
- ✓ vraag, geen klacht
- ✓ vraag, geen klacht
- ✓ vraag, geen klacht

- ✓ vraag, geen klacht
- ✓ vraag, geen klacht / afgehandeld door seniorenmakelaar
- ✓ vraagt uitleg over ontvangen aanmaning
- ✓ vraagt uitleg over rangorde / uitleg gegeven
- ✓ waarom zijn er zo weinig betaalbare woningen
- ✓ WH neemt vlg klager geen contact op / duurt sinds 10-09-2017 is nog geen 6 weken
- ✓ wil als doorstromer ipv starter zijn ingeschreven / WH heeft verzoek gehonoreerd / klacht ingetrokken
- ✓ wil gebruik maken van lokale voorrang
- ✓ wil ingeschreven zijn zonder e-mailadres
- ✓ wil langere inschrijfduur na -gedwongen- verhuizing / nog niet bij WH geklaagd / doorgestuurd
- ✓ wil nieuwe keuken
- ✓ wil voorrang bij huurwoning ivm verkoop eigen woning
- ✓ woning niet gekregen
- ✓ woning niet gekregen / klager heeft urgentie en stond nr 1 / nog niet schriftelijk bij corpo ingediend
- ✓ woning niet gekregen / klager stelt dat voorwaarden niet duidelijk zijn / nog niet schr bij corpo ingediend
- ✓ woning niet gekregen ivm grootte huishouding
- ✓ woning niet gekregen ivm opgave financiële gegevens
- ✓ woning niet gekregen ivm oude schulden / nog niet bij corpo ingediend
- ✓ woning niet gekregen, papieren zouden niet kloppen / heeft nog niet bij corpo geklaagd / doorverwezen
- ✓ woning niet toegewezen obv inkomensgegevens
- ✓ woning past niet meer / wil ruilen / nog niet bij corpo ingediend
- ✓ woonduur aangepast na GBA-check door coronog niet aan WH voorgelegd
- ✓ ziet geen woningen Westland

bijlage 3: Financieel overzicht 2017

kosten secretariaat	16.639,22
presentiegelden en reiskosten commissie	7.899,51
koffie en broodjes vergaderingen	231,75
totaal	24.770,48