



Postbus 790, 2300 AT Leiden

Holland Rijnland  
t.a.v. de portefeuillehouder Wonen, dhr J. Wienen  
Postbus 558  
2300 AN Leiden

Schuttersveld 9  
2316 XG Leiden

T (071) 523 53 04  
F (071) 523 53 05  
E avegeraat@vwhr.nl

DATUM  
12 oktober 2009

BETREFT  
Reactie brief bereikbaarheid Woonzicht.nl

Geachte heer Wienen,

In uw brief van 9 juli 2009 vraagt u opnieuw aandacht voor een andere (betere) bereikbaarheid van Woonzicht. In uw brief doet u een beroep op de VWHR om ten aanzien van de woonruimteverdeling te werken met één telefoonnummer, één e-mailadres en of één postadres. Dit verzoek is mede ingegeven door een door u bijgevoegd motie welke in het Algemeen Bestuur van Holland Rijnland op 29 oktober 2008 is aangenomen.

Het bestuur van de VWHR zal in deze brief nogmaals uitleg geven waarom is gekozen voor de werkwijze zoals deze is en de bezwaren die er kleven aan één centraal adres, telefoonnummer etc. Woonzicht is een technisch uitvoeringsorgaan waar alle lijnen van de individuele corporaties met betrekking tot het inschrijven als woningzoekende, het melden van vrijkomende woningen en de verdeling hiervan samenkomen. Het is een backoffice organisatie waar een paar medewerkers werkzaam zijn ten behoeve van de technische uitvoering van het systeem en systeemtechnische ondersteuning voor medewerkers van corporaties indien dit noodzakelijk is. Een aantal specifieke systeemtechnische zaken worden door derden verzorgd.

De volkshuisvestelijke kennis, kennis van de lokale woningmarkt, kennis van het woningbestand etc. is aanwezig bij de individuele lokale corporatie. Alle corporaties hechten aan persoonlijk contact met woningzoekenden die ofwel nu al klant zijn ofwel in de toekomst klant zullen/willen worden. Overigens zijn wij hierin niet uniek, ook bij een bekend systeem als Woningnet, geven corporaties direct informatie aan de woningzoekenden.

Het moge duidelijk zijn dat woningzoekenden beter af zijn met 14 lokale frontoffices binnen de regio Holland Rijnland zodat men altijd gebruik kan maken van een bereikbaar kantoor. Hier krijgen zij de juiste informatie over alle woonmogelijkheden, aangezien 80% van de vragen gaan over de woningen zelf en niet over het systeem Woonzicht.nl. Het opzetten van een frontoffice met vragen over alleen Woonzicht.nl werkt daardoor zeer verwarrend voor woningzoekenden in hun zoekproces naar een woning. Vragen over de woningen zelf kunnen niet beantwoord worden, wat dus vraagt om verwijzing naar individuele corporaties.

Uit de tekst van de motie blijkt ons dat deze is gebaseerd op de overweging dat 70% van de gebruikers ontevreden is over de klachtenafhandeling. Deze zinsnede is onjuist dan wel misleidend. Dit aantal wordt absoluut niet herkend en blijkt al helemaal niet uit de jaarverslagen van klachtencommissie/commissie voor beroep en bezwaar. Wij vragen ons dan ook af waarop dit getal gebaseerd is, en verzoeken u een nadere onderbouwing hiervan te geven.

De praktijk leert dat klachten en bezwaren van woningzoekenden voor het overgrote deel betrekking heeft op de verordening. Deze klachten en bezwaren worden c.q. moeten door Holland Rijnland worden afgehandeld. Dergelijke bezwaren worden niet opgeheven door het openen van een telefoonlijn of mailadres bij Woonzicht.

Een zeer klein deel van de bezwaren heeft betrekking op de uitvoering. Hiervoor is vanaf 2009 een adhoc commissie actief bestaande uit huurdervertegenwoordigers, de office manager van de VWHR en ondergetekende. In 2009 zijn 35 klachten binnengekomen en behandeld. Deze klachten/vragen gaan voor 80% over uitschrijvingen op basis van het niet betalen van herinschrijfgelden. Vragen die door corporaties beantwoordt dienen te worden.

We zullen de aard van de klachten blijven monitoren en waar nodig individuele corporaties aanspreken. Tot nu toe zien we echter geen aanleiding om de huidige werkwijze te wijzigen.

Wij erkennen wel dat het van groot belang is dat vragen cq klachten van woningzoekenden over Woonzicht.nl door corporaties altijd worden behandeld en dat bij beantwoording daarvan geen interpretatieverschillen over regelgeving en uitvoering mogen bestaan.

Echter: de regelgeving is niet altijd even duidelijk. Middels opfriscursussen proberen we daarom tussentijdse wijzigingen in regelgeving met onze achterban te bespreken en deze vast te leggen op Intranet. Daarnaast proberen we, in overleg met Holland Rijnland, voor geconstateerde problemen in de praktische onuitvoerbaarheid van de Verordening een oplossing te vinden. Het feit dat er interpretatieverschillen van Verordening bestaan komt dus zeker ook voort uit het feit dat de regels, opgesteld door u allen, moeilijk uitvoerbaar zijn. Het opzetten van een extra frontoffice haalt deze onduidelijkheid niet weg.

Een en ander laat echter onverlet dat corporaties altijd de plicht hebben klachten/vragen over het systeem Woonzicht.nl af te handelen. De verantwoordelijkheid voor behandeling kan niet doorgeschoven worden naar een ander orgaan. Hierover vindt regelmatig overleg plaats met de corporaties. Uitgangspunt daarbij is dat we individuele corporaties verplichten oog te houden voor de klanten en vragen en/of klachten met grote zorgvuldigheid te beantwoorden. Als er onjuistheden bij corporaties worden geconstateerd worden individuele corporaties hierop aangesproken.

Tenslotte: alle corporaties hebben geïnvesteerd in een front-Office om het proces rondom woonruimteverdeling vorm te geven. Het opzetten van een extra frontoffice voegt hieraan niets toe en leidt tot enorme hoge jaarlijkse kosten.

Alles overwegende blijft de VWHR bij haar standpunt dat het opzetten van een email/post adres of een telefoonnummer niet zal bijdragen aan een betere bereikbaarheid van Woonzicht.nl. Corporaties zijn de eigenaren van de woningen en kunnen over de manier van verdelen (Woonzicht.nl) en de woningen zelf het beste de woningzoekenden informeren.

Hoewel bovenstaande voor ons uitgangspunt blijft willen we woningzoekenden wel zo goed mogelijk bedienen als zij een vraag/klacht hebben. Daarom zal binnenkort een formulier op Woonzicht.nl worden opgenomen waarmee woningzoekenden hun vraag/klacht kunnen indienen. Deze zal vervolgens bij een van de deelnemende corporaties ter behandeling worden aangeboden. Op deze manier wordt een ieder de mogelijkheid geboden tips, vragen en klachten via de site in te dienen maar blijft de verantwoordelijkheid voor de contacten met de woningzoekenden waar die hoort, namelijk bij de 15 corporaties in de regio.

Als laatste, wij nodigen u allen uit om eens langs te komen bij een van de aangesloten corporaties om zelf te kunnen ervaren dat de medewerkers van corporaties hun taak serieus opvatten en de woningzoekenden professioneel te woord worden gestaan, zowel persoonlijk, telefonisch of via email.

Vriendelijke groet,  
Namens de VWHR,

J. Bānga  
Portefeuillehouder wrv