

Klachtencommissie
Woonruimteverdeling
Rijnstreek

Jaarverslag 2010

1. Inleiding

Volgens het Reglement Klachtencommissie Woonruimteverdeling brengt de Klachtencommissie jaarlijks via het Portefeuillehoudersoverleg Wonen een openbaar verslag uit aan de colleges van burgemeester en wethouders van de gemeenten in de regio, de woningcorporaties, het algemeen bestuur van Holland Rijnland, de woonconsumentenorganisaties in de regio en het bestuurlijk overleg als bedoeld in het Convenant Woonruimteverdeling Rijnstreek 2009.

Het verslag bevat een opgave over hoeveel klachten zijn ontvangen, alsmede hoeveel klagers zijn doorverwezen, de aard van de klachten, welke klachten niet voor behandeling in aanmerking kwamen en de reden daarvan, een korte samenvatting van door de commissie uitgebrachte rapporten en welke knelpunten de commissie signaleert naar aanleiding van de klachten, dan wel welke knelpunten zij tussentijds reeds schriftelijk heeft doorgegeven en onder de aandacht heeft gebracht bij Stichting Woonmarkt Rijnstreek.

2. Achtergrond, samenstelling en werkwijze van de commissie

Achtergrond

De regionale Klachtencommissie is op 23 februari 2000 ingesteld door de portefeuillehouders volkshuisvesting van de Rijnstreek. De instelling geschiedde in samenhang met de overgang naar het regionale systeem van woonruimteverdeling op 1 januari 2000.

Op grond van artikel 4 van de Huisvestingswet is de functie en taak van de Klachtencommissie het waarborgen van de rechtsbescherming voor woningzoekenden.

Samenstelling en werkwijze

De commissie bestond in 2010 uit de drie vaste leden, mevrouw A. Eerdhuijzen (voorzitter), mevrouw S. Straten (plaatsvervangend voorzitter), de heer P. Vos en tot 1 maart ook uit het plaatsvervangend lid mevrouw L. van Luling. Op 1 maart diende mevrouw L. van Luling, op grond van een schema van aftreden, af te treden als lid van de Klachtencommissie. Reeds eind 2009 was een werving voor twee nieuwe plaatsvervangende leden gestart. Hieruit kwamen vervolgens mevrouw E.M. van Zeelt en de heer P. Fokkinga als meest geschikte kandidaten naar voren. Het portefeuillehoudersoverleg stemde in februari in met hun benoeming. De Klachtencommissie bestond dan per 1 maart uit vijf personen. De ambtelijk secretaris van de commissie is, sinds de instelling van de commissie in 2000, de heer E. van Staveren.

De commissie vergaderde in 2010 doorgaans één keer per maand. In totaal vonden 12 zittingen plaats.

De commissie nodigde, evenals in het voorgaande jaren, klagers, waarvan het verzoek om urgentie was afgewezen, uit om gehoord te worden. Een vertegenwoordiger van Stichting Woonmarkt Rijnstreek was op verzoek bij de zittingen aanwezig om verweer op de klachten te voeren.

3. Het aantal ontvangen klachten

De commissie ontving in 2010 in totaal 37 klachten. Hiervan waren 22 klachten bezwaren tegen de weigering van de urgentietoekenning en 15 klachten klachten van incidentele aard.

De verhouding van het aantal klachten per categorie in 2010 tot het aantal klachten per categorie in de voorgaande jaren is in onderstaande tabel weergegeven.

Jaar	Aantal bezwaren tegen weigering van de urgentietoekenning	Aantal bezwaren tegen intrekking van de urgentietoekenning	Aantal bezwaren tegen de criteria aan de hand waarvan woonbonnen worden gerangschikt	Aantal klachten van incidentele aard	Totaal
2000	20	4	4	11	39
2001	19	5	4	10	38
2002	41	2	3	21	67
2003	40	0	1	14	55
2004	20	3	2	12	37
2005	19	0	0	17	36
2006	14	0	5	16	35
2007	12	0	3	22	37
2008	21	0	1	39	61
2009	36	0	1	28	65
2010	22	0	0	15	37

Uit de tabel valt af te lezen dat door de jaren heen het aantal klachten per jaar ongeveer gelijk is, namelijk zo rond de 37. De jaren 2002, 2003, 2008 en 2009 zijn daarbij uitschieters.

Oorzaak van het grote aantal in 2008 is dat er in dat jaar veel klachten zijn ontvangen die geen raakvlakken vertoonden met het systeem van woonruimteverdeling. Tegenwoordig ontvangt de commissie dergelijke klachten niet meer, omdat sinds 2009 op de website van Woonmarkt Rijnstreek duidelijk het type klachten is aangegeven, waarvoor de commissie niet ontvankelijk is. In 2009 werd echter nog een redelijk aantal van dit soort klachten ontvangen. In 2009 werden relatief veel bezwaren tegen weigering van de urgentietoekenning ontvangen.

Aanpassingen door de jaren heen aan de urgentieregeling

In 2002, 2003 en in 2007 hebben aanpassingen van de urgentieregeling plaatsgevonden.

De wijziging in 2002 betrof het punt dat Woonmarkt Rijnstreek vanaf dat jaar geen woningaanbod meer aan woningzoekenden met een urgentieverklaring doet. Woningzoekenden met een urgentieverklaring bepalen sinds 2002 zelf wanneer en op welke woning zij reageren.

De wijziging in 2003 betrof het schrappen in de urgentieregeling van de urgentiegrond "echtscheiding".

De voornaamste wijzigingen in 2007 betroffen het invoeren in de urgentieregeling van een verblijf in een penitentiaire inrichting als urgentiegrond en het invoeren van een artikel, dat situaties beschrijft waarin juist geen urgentie kan worden afgegeven.

4. De aard van de klachten

1. Bezwaar tegen weigering van de urgentietoekenning

De klachten waren in 2010 voor het grootste gedeelte bezwaren, die gericht zijn tegen de weigering van de urgentietoekenning. Het totale aantal van 22 klachten dient hierbij in het licht gezien te worden van het totale aantal door Woonmarkt Rijnstreek in 2010 afgewezen urgentie-aanvragen van 72. Ter vergelijking: in 2009 zijn 36 bezwaren tegen de weigering van de urgentietoekenning ontvangen en zijn 98 urgentie-aanvragen afgewezen.

Bij de afweging door het Platform Urgenties of wel of niet sprake is van urgentie (en vervolgens de toetsing door de commissie) wordt getoetst of voldaan is aan één van de situaties (urgentiecriteria) uit artikel 7, lid 3¹ van het Reglement Urgenties 2007 van het Convenant Woonruimteverdeling

¹ Dit artikel luidt:

Een aanvraag voor een urgentieverklaring kan in de volgende situaties worden gehonoreerd:

Rijnstreek.

Geground verklaard

Van de 22 bezwaren, gericht tegen de weigering van de urgentietoekenning, verklaarde de commissie drie bezwaren gegrond. Ofschoon het Platform Urgenties bij haar beoordeling van de situatie van deze klagers had geoordeeld dat de situaties niet voldeden aan één van de situaties uit artikel 7, lid 3, was de Klachtencommissie bij twee van deze klagers van oordeel dat juist wél voldaan was aan één van deze situaties. Zo was naar het oordeel van de commissie bij één van deze gevallen de klager afkomstig uit een erkende hulp- en dienstverleningsinstelling. De commissie oordeelde daarom dat de situatie van de klager voldeed aan artikel 7, lid 3, sub a. De omstandigheid dat de klager niet dakloos was kon hem naar de mening van de commissie niet worden tegengeworpen. De klager was namelijk genoodzaakt geweest de hulpverleningsinstelling te verlaten.

Bij de tweede gegrond verklaring beschikte de klager niet over woonruimte en verbleef in een caravan op een camping. De commissie beschouwde deze situatie als een situatie van dakloosheid. Zijn situatie voldeed daarom aan artikel 7, lid 3, sub e.

Bij een derde gegrond verklaring voldeed de situatie van de klager weliswaar niet aan één van de situaties uit artikel 7, lid 3, maar leidde deze wél naar de mening van de commissie tot een onaanvaardbare crisis. De commissie vond dat een toepassing van de urgentiecriteria op de situatie van de klager tot een bijzondere hardheid leidde. Zij vond daarom dat ten gunste van de klager afgeweken diende te worden van deze criteria. De commissie vond dat met toepassing van de hardheidsclausule uit artikel 9 van het Reglement Urgenties urgentie aan de klager toegekend diende te worden.

Geen besluit genomen

De commissie nam over twee bezwaren tegen een weigering van de urgentietoekenning geen besluit. Bij één bezwaar volstond de commissie met het standpunt dat de situatie van de klager voldeed aan de situatie uit artikel 7, lid 3, sub e zonder verder een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht. Bij dit bezwaar speelde dat het Platform Urgenties bij de beoordeling van het verzoek om urgentie er ten onrechte van uitging dat de klager niet dakloos was. Met een dergelijke uitspraak van de commissie was de klager sneller geholpen, dan wanneer het Platform Urgenties, op basis van de feiten, ten tweede male een besluit had moeten nemen over het verzoek om urgentie.

Maatschappelijk-sociale omstandigheden

- a. aan personen, die verblijven in een opvangtehuis en /of personen uit erkende hulp- en dienstverleningsinstellingen afkomstig uit een van de Rijnstreekgemeenten.
- b. ingeval van geestelijke mishandeling en/of incest, mits dit aantoonbaar is door ter zake kundige instanties.
- c. bij lichamelijke mishandeling, mits dit wordt aangetoond door een aangifte bij de politie.
- d. daar waar een financiële noodsituatie buiten eigen schuld is ontstaan.
- e. wanneer dakloosheid een aantoonbare noodsituatie veroorzaakt, die leidt tot een crisis.
- f. na een verblijf in een penitentiaire inrichting.

Bij de toetsing van een urgentieaanvraag aan de hierboven genoemde maatschappelijke en sociale omstandigheden speelt de acuthed en de wel of niet voorzienbaarheid van de situatie een rol, evenals de in te schatten zelfredzaamheid van de aanvrager. Daarnaast speelt mogelijke verwijtbaarheid van de situatie een rol bij het toetsen van de aanvraag en zal het Platform meewegen in hoeverre voor de woningzoekende in kwestie geen andere oplossing voor het woonprobleem denkbaar is dan uitsluitend (andere) zelfstandige huisvesting in één van de Rijnstreekgemeenten.

Medische omstandigheden

Vorrangsindicatie wordt afgegeven aan de belanghebbende die deze aanvraagt vanwege een lichamelijke aandoening en/of psychische stoornis. Wel moet medisch worden aangetoond dat deze aandoening of stoornis chronisch is en overwegend wordt veroorzaakt door de woonsituatie, dan wel dat de behandeling van de aandoening/stoornis in hoge mate ongunstig wordt beïnvloed door de woonsituatie.

Bij het tweede bezwaar, waarover de Klachtencommissie geen besluit nam, meldde de vertegenwoordiger van het Platform Urgenties tijdens de hoorzitting dat het Platform het verzoek van de klager zou heroverwegen. Het Platform besloot uiteindelijk de klager alsnog urgentie te geven.

Aangehouden

De commissie hield zes bezwaren tegen een afgewezen verzoek om urgentie aan.

Bij één bezwaar verzocht de commissie Woonmarkt Rijnstreek om het verzoek om urgentie opnieuw door het Platform Urgenties te laten beoordelen. Het Platform voldeed aan dit verzoek, maar gaf echter vervolgens ook ten tweede male een negatief advies af. De commissie vond deze tweede afwijzing terecht en verklaarde het bezwaar van de klager ongegrond. Hierbij speelde dat bepaalde informatie rond de klager de commissie pas na de tweede behandeling door het Platform bekend waren geworden.

Bij een tweede aanhouding wenste de commissie informatie te ontvangen over de maatregelen die de verantwoordelijke woningcorporatie ten aanzien van de conditie van de woning van de klager zou treffen. Punt was namelijk dat de GGD bij dit verzoek om urgentie geadviseerd had dat geen urgente nodig was indien de woningcorporatie de woning van de klager op peil zou brengen. De commissie kreeg vervolgens bericht van de corporatie dat de conditie van de woning inderdaad verbeterd zou worden. De commissie verklaarde op grond hiervan het bezwaar van de klager ongegrond.

Bij een volgende aanhouding was de reden ervoor tamelijk uitzonderlijk. De klager was namelijk niet verschenen op de hoorzitting. De commissie wenste echter wel een toelichting op het bezwaar te verkrijgen, alvorens er een besluit over te nemen. De klager werd daarom opnieuw uitgenodigd. De klager meldde vervolgens de commissie dat zij haar bezwaar niet verder wenste te bespreken, omdat het haar waarschijnlijk op korte termijn zou lukken om woonruimte te verkrijgen. De commissie vatte dit bericht vervolgens op alsof de klager haar bezwaar introk.

Bij een vierde aanhouding gaf tijdens de hoorzitting de medewerker van het Platform Urgenties aan dat het wenselijk was dat de klager haar verzoek om urgentie vergezeld liet gaan van informatie, dat afkomstig was van deskundigen. De medewerker zei toe dat, indien deze informatie door het Platform ontvangen zou zijn, het Platform zou beoordelen of de situatie van de klager voldeed aan artikel 7, lid 3, sub b. De gevraagde informatie werd het Platform vervolgens aangereikt, waarna het Platform een positief advies gaf ten aanzien van het verzoek om urgentie.

Ook bij een vijfde aanhouding werd de klager gevraagd informatie, afkomstig van deskundigen, over zijn situatie te overleggen. Dit maal deed echter de commissie zelf het verzoek aan de klager. De commissie kreeg vervolgens van de deskundige instantie de gevraagde informatie aangereikt en verklaarde op grond van deze informatie het bezwaar van de klager gegrond. Zijn situatie voldeed aan artikel 7, lid 3, sub a en b (medische omstandigheden).

> > aanzienlijke tijd tussen aanhouding en uiteindelijke besluit

Bij één bezwaar duurde het nog een flinke tijd voordat de commissie, na de aanhouding, uiteindelijk een besluit nam over het bezwaar. Bij deze aanhouding verzocht de commissie Woonmarkt Rijnstreek om het verzoek om medische urgentie van de klager opnieuw door de GGD te laten beoordelen.

Reden voor dit verzoek was dat de commissie de motivering van de GGD om geen medische urgentie aan de klager toe te kennen niet afdoende achtte. De afweging van de GGD vond geen grondslag in het Reglement. Echter ook het nieuwe advies van de GGD achtte de commissie niet concludent. De commissie verzocht vervolgens Woonmarkt Rijnstreek om de GGD te laten toetsen of de situatie van de klager voldeed aan artikel 7, lid 3, sub a (medische omstandigheden). Woonmarkt Rijnstreek

berichtte de commissie vervolgens dat de GGD naar haar mening tweemaal goed geadviseerd had over de aanvraag van de klager, en dat zij niet aan het verzoek van de commissie zou voldoen. De commissie berichtte vervolgens Woonmarkt Rijnstreek ten tweede male haar punt, namelijk dat de afweging van de GGD geen grondslag vond in het Reglement. De commissie herhaalde haar eerdere verzoek om de situatie van de klager te toetsen aan artikel 7, lid 3, sub a (medische omstandigheden). Vervolgens ontving de commissie een derde advies van de GGD. De GGD gaf bij dit advies aan dat zij naar haar mening tweemaal goed geadviseerd had en herhaalde min of meer haar eerdere adviezen.

De commissie verzocht uiteindelijk de voorzitter van het Platform Urgenties om het Platform een advies op te laten stellen. Woonmarkt Rijnstreek berichtte vervolgens de commissie dat het Platform de klager voldoende zelfredzaam vond om zelf in haar woonruimte te kunnen voorzien. De commissie verklaarde het bezwaar vervolgens ongegrond. De klager was naar de mening van de commissie weliswaar dakloos, maar aan de andere kant, op grond van rapporten van de GGD, ook zelfredzaam. (zie verder paragraaf 7).

Ongegrond verklaard

De commissie verklaarde acht bezwaren tegen weigering van de urgentietoekenning ongegrond. Bij één ongegrond verklaring voldeed de situatie van de klager aan artikel 7, lid 3, sub e. De klager was min of meer dakloos. Echter, gelet op de leeftijd van de klager, én gelet op het feit dat zij studeerde, werkte en op kamers kon gaan wonen, achtte de commissie de klager voldoende zelfredzaam om zelf in haar woonruimte te kunnen voorzien.

Bij de overige bezwaren was de commissie van oordeel dat de situatie van de klager niet voldeed aan één van de situaties uit artikel 7, lid 3.

Bij één van deze ongegrond verklaringen gaf de commissie de klager in overweging mee om, indien zijn situatie, waarbij geen sprake was van dakloosheid, onhoudbaar zou worden, zich te wenden tot de Crisisopvang, om vanuit die situatie een nieuw verzoek om urgentie in te dienen. Dit vanwege artikel 7, lid 3, sub a, op grond waarvan aan personen, die verblijven in een opvangtehuis uit één van de Rijnstreek-gemeenten, een urgentie kan worden afgegeven.

Twee ongegrond verklaringen hadden betrekking op afgewezen verzoeken om medische urgentie. Bij één van deze afwijzingen had de GGD geadviseerd dat de problematiek van de klager niet zodanig acuut, beperkend en /of objectiveerbaar is dat een urgentie gerechtvaardigd is ten opzichte van andere woningzoekenden. De commissie oordeelde dat de klager dit argument onvoldoende had weerlegd. Bij een tweede afwijzing stelde de GGD dat andere huisvesting de problematiek van de klager niet zou verminderen. De commissie stemde in met deze motivering en stelde dat de situatie van de klager niet voldeed aan artikel 7, lid 3, sub a (medische omstandigheden). Er was naar het oordeel van de commissie niet medisch aangetoond dat de aandoening/stoornis van de klager werd veroorzaakt door de woonsituatie.

Ingetrokken

Bij twee bezwaren tegen een afgewezen verzoek om urgentie, trok de klager zijn bezwaar, vooraf aan de behandeling door de commissie, in.

Overschrijding van de termijn van zes weken, waarbinnen een bezwaar tegen een afgewezen verzoek om urgentie kan worden ingediend

De commissie stelde bij één bezwaar vast dat de klager de termijn van zes weken, waarbinnen een

bezwaar tegen een afgewezen verzoek om urgentie kan worden ingediend, had overschreden. Het bezwaar werd niet-ontvankelijk verklaard, waarbij de commissie aangaf dat, indien het bezwaar wél ontvankelijk zou zijn geweest, de commissie niet besloten zou hebben dat aan de klager urgentie toegekend moest worden.

2. Incidentele klachten

In 2010 was sprake van 15 zogenaamde incidentele klachten.

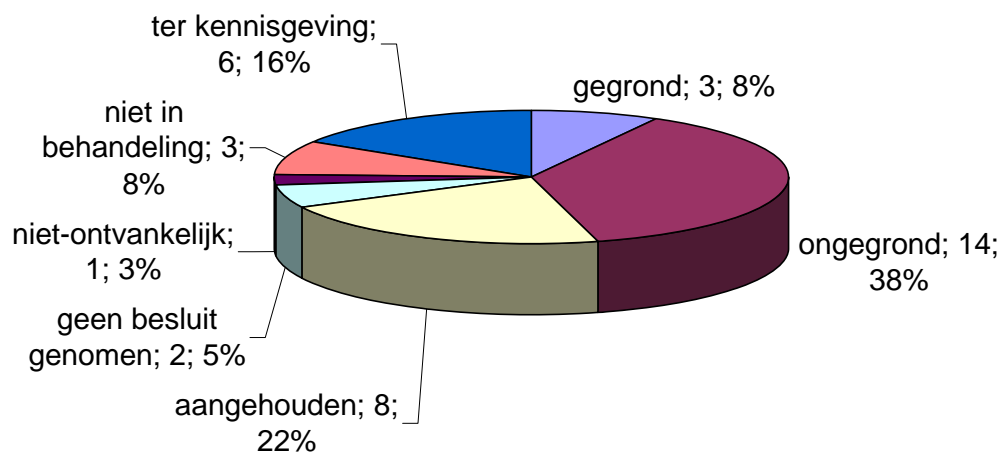
Deze klachten zijn beschreven in de bijlage. De commissie besloot als volgt over deze klachten:

- zes klachten zijn ongegrond verklaard
- zes klachten zijn ter kennisgeving aangenomen
- twee klachten zijn aangehouden, die later ongegrond werden verklaard
- één klacht is niet in behandeling genomen

5. Besluiten Klachtencommissie

Naar aanleiding van de hiervoor genoemde 37 klachten heeft de commissie als volgt besloten:

besluiten in 2010



- drie klachten zijn gegrond verklaard
- veertien klachten zijn ongegrond verklaard
- acht klachten zijn aangehouden
- over twee klachten is geen besluit genomen
- één klacht is niet-ontvankelijk verklaard
- drie klachten zijn niet in behandeling genomen, waarvan in twee gevallen de klacht vooraf aan de zitting was ingetrokken
- zes klachten zijn ter kennisgeving aangenomen

6. Klachten die niet voor behandeling in aanmerking kwamen

In 2010 heeft de Klachtencommissie drie klachten niet in behandeling genomen. Hiervan zijn twee klachten voorafgaande aan de zitting ingetrokken. Bij een derde klacht, gericht tegen de toewijzing van woningen van het nieuwbouwproject Antarctica op basis van loting, besloot de commissie deze klacht niet in behandeling te nemen omdat Wonen Centraal inmiddels besloten had om af te zien van toewijzing van deze woningen via loting. De woningen zouden op de gebruikelijke manier worden toegewezen, dat wil zeggen op basis van inschrijfduur.

7. Knelpunten en aandachtspunten

De Klachtencommissie formuleerde in 2010 bij de behandeling van de klachten het volgende aandachtspunt.

Motiveringen van de GGD bij de beoordeling van verzoeken om medische urgentie vinden soms geen grondslag in het Reglement Urgenties

De commissie behandelde in 2010 een bezwaar tegen een afgewezen verzoek om medische urgentie, waarbij zij de motivering van de GGD om geen medische urgentie aan de klager toe te kennen, die de GGD in haar advies aan Woonmarkt Rijnstreek had gehanteerd, niet afdoende achtte. De GGD gaf namelijk geen antwoord op de vraag van Woonmarkt Rijnstreek, die de GGD ten behoeve van de beoordeling van het verzoek om urgentie had moeten beantwoorden. Deze vraag hield in of verhuizing binnen zes maanden naar een zelfstandige woonruimte voor de klager noodzakelijk was. De motivering van de GGD hield uitsluitend in dat er voor de klager geen medische contra-indicatie was voor kamerbewoning, en dat er derhalve voor haar woonprobleem een andere oplossing voorhanden is dan het verkrijgen van een urgentie. Met deze motivering werd er naar de mening van de commissie geen antwoord gegeven op de genoemde vraag. De commissie oordeelde dat de afweging van de GGD geen grondslag vond in het Reglement.

De commissie stelt dat het Reglement Urgenties niet voorschrijft dat als zich een alternatief (bijvoorbeeld kamerbewoning) voor de woningzoekende voordoet, er geen urgentie afgegeven hoeft te worden. Het Reglement geeft voorts ook niet aan wanneer kamerbewoning voor een woningzoekende op zijn plaats is, en door welke instantie bepaald wordt of kamerbewoning mogelijk is. De commissie constateert ook dat de GGD het alternatief van kamerbewoning dikwijls aanvoert bij woningzoekenden van een bepaalde leeftijdscategorie. Indien dit het geval is, is er sprake van leeftijdsdiscriminatie.

Bijlage bij paragraaf 4, sub 2:
Beschrijving en afhandeling van
incidentele klachten

De 15 behandelde klachten van incidentele aard zijn als volgt te clusteren:

- klachten gericht tegen de toewijzing van (een) woning(en) (2)
- klachten, gericht tegen toewijzingsvoorwaarden voor woningen (5)
- overige klachten (8)

Klachten gericht op de toewijzing van een (een) woning(en):

1. De klager gaf aan dat er binnenkort een woning in Hazerswoude-Dorp vrij zou komen. Er was nog niet geadverteerd voor deze woning. De klager had echter vernomen dat deze woning inmiddels al bezichtigd was. Zij vond dit een ontoelaatbare zaak. De klager gaf aan al geruime tijd ingeschreven te zijn als woningzoekende en vroeg zich af waarom woningen worden toegewezen, zonder dat er voor geadverteerd is.

Besluit

De Klachtencommissie nam deze klacht ter kennisgeving aan. Zij had naar aanleiding van deze klacht informatie ingewonnen bij Habeko Wonen. Hieruit was naar voren gekomen dat de betreffende woning inderdaad was aangeboden aan een persoon, zonder dat er voor geadverteerd was. Habeko Wonen beriep zich op de mogelijkheid om in bijzondere situaties lokaal maatwerk toe te kunnen passen. In overleg met de gemeente Rijnwoude was bepaald dat in dit geval sprake was van een bijzondere situatie. De betreffende persoon had de woning vervolgens inderdaad, zoals de klager schetste, niet geaccepteerd. Habeko Wonen meldde dat de woning in de eerstvolgende woonkrant na 2 april zou worden aangeboden.

De Klachtencommissie nam deze reactie van Habeko Wonen ter kennisgeving aan. Op basis van het huidige beleid is het mogelijk om voor woningcorporaties, zoals Habeko Wonen, voor bijzondere situaties lokaal maatwerk toe te kunnen passen.

2. Een klacht, gericht tegen de toewijzing van woningen van het nieuwbouwproject Antarctica. De klager gaf aan dat de toewijzing van deze woningen op basis van loting plaatsvindt, en niet op basis van inschrijfduur. Hij vond dit onrechtvaardig.

Besluit

De Klachtencommissie besloot deze klacht niet in behandeling te nemen omdat Wonen Centraal inmiddels besloten had om af te zien van toewijzing van de woningen van Antarctica via loting. De woningen zouden op de gebruikelijke manier worden toegewezen, dat wil zeggen op basis van inschrijfduur.

Klachten, gericht op de toewijzingsvoorwaarden voor woningen:

1. De klager gaf aan dat er besloten was dat een woning niet aan haar kon worden toegewezen. Reden was dat haar inkomen uit 2008 zich boven een voor deze woning gestelde maximale inkomensgrens bevond. De klager vond het onterecht dat hierbij uitgegaan werd van haar inkomen uit 2008. In de jaren na 2008 bevindt haar inkomen zich namelijk wél onder de gestelde maximale inkomensgrens. De klager diende over dit punt een klacht in. Zij wenste verder inzicht te krijgen in de regels ten aanzien van het te hanteren jaartal, dat uitgangspunt is voor het toetsingsinkomen bij de toewijzing van woningen.

Besluit van 7 april

De Klachtencommissie hield deze klacht aan. Zij verzocht Woonmarkt Rijnstreek om informatie te verstrekken omtrent de door de klager genoemde regels.

Na ontvangst van deze informatie, zou de Klachtencommissie een besluit nemen over deze klacht.

2. De klager gaf aan dat een woning niet aan haar kon worden toegewezen. Reden was dat haar inkomen uit 2008 zich onder een voor deze woning gestelde minimale inkomensgrens bevond. De klager vond het echter onterecht dat hierbij uitgegaan werd van haar inkomen uit 2008. In de jaren na 2008 bevindt haar inkomen zich namelijk bóven de gestelde minimale inkomensgrens. Zij diende over dit punt een klacht in.

Besluit van 7 april

De Klachtencommissie hield deze klacht aan. Zij verzocht Woonmarkt Rijnstreek om informatie te verstrekken omtrent de regels ten aanzien van het te hanteren jaartal, dat uitgangspunt is voor het toetsingsinkomen bij de toewijzing van woningen.

Na ontvangst van deze informatie, zou de Klachtencommissie een besluit nemen over deze klacht.

Besluit van 7 juli ten aanzien van zowel klacht nr. 1 als 2

De Klachtencommissie had, via Woonmarkt Rijnstreek, van Wonen Centraal informatie ontvangen. Deze informatie luidt: bij de beoordeling van het inkomen van deze klagers is uitgegaan van het jaar

2008, omdat dat jaar een afgerond belastingjaar is en derhalve het meest zuivere beeld van het inkomen geeft.

De Klachtencommissie stelde dat zij deze informatie van Wonen Centraal niet volledig vond. Wonen Centraal gaf namelijk geen informatie over de regels of het beleid ten aanzien van het te hanteren jaartal, dat uitgangspunt is voor het toetsingsinkomen bij de toewijzing van woningen. De Klachtencommissie merkte ook op dat, gelet op het antwoord van Wonen Centraal, het misschien mogelijk is dat er geen beleid of regels zijn.

De Klachtencommissie verzocht Woonmarkt Rijnstreek om volledige informatie te verstrekken omtrent de genoemde regels of beleid, of, indien er geen beleid of regels zijn, daar een bevestiging van te geven.

Na ontvangst van deze informatie zou de Klachtencommissie een besluit nemen over deze twee klachten.

Besluit van 1 september

De Klachtencommissie ontving van Woonmarkt Rijnstreek nieuwe informatie over deze klachten. Deze informatie luidde als volgt:

De nieuwbouwwoningen KLOP zijn toegewezen door een toewijzingsexperiment in overleg met de gemeente Alphen aan den Rijn. De woningen zijn aangewezen voor bepaalde inkomensgroepen. Huur op Maat gaat uit van een definitief inkomen. Dit is het inkomen van 2008. Op deze manier worden alle kandidaten op dezelfde manier getoetst. Dit geldt ook voor de woningen in KLOP.

Voor de vaststelling van het inkomen wordt uitgegaan van een van de volgende documenten:

- De definitieve beschikking Zorgtoeslag 2008 van de Belastingdienst of
- Definitieve aanslag inkomstenbelasting 2008 van de Belastingdienst of
- IB 60 formulier 2008 van de Belastingdienst

Het op een van deze documenten aangegeven inkomen is leidend voor de toewijzing.

De Klachtencommissie verklaarde, na kennis genomen te hebben van deze informatie, de klachten ongegrond. Zij vond dat Wonen Centraal bij de bepaling van het toetsingsinkomen ten behoeve van de toewijzing van de betreffende woningen uit had mogen gaan van het jaar 2008. De Klachtencommissie concludeerde dat het hanteren van een definitief inkomen bij de bepaling van het toetsingsinkomen het beleid is van Wonen Centraal. Gelet op de beleidsvrijheid van Wonen Centraal in deze, achtte de Klachtencommissie zich niet gerechtigd een uitspraak over dit beleid te doen.

3. Een klacht, gericht op de toewijzing van vier woningen in Zwammerdam. De klager vond het onrechtvaardig dat als voorwaarde voor deze woningen gesteld was, dat ze konden worden toegewezen aan huishoudens van minimaal één persoon. Zij gaf aan dat deze woningen elk waren toegewezen aan een huishouden dat bestond uit één persoon, terwijl zij, gelet op haar gezinsgrootte van zes personen, graag één van deze woningen toegewezen had willen krijgen.

Besluit

De Klachtencommissie nam deze klacht ter kennisgeving aan. Zij had naar aanleiding van deze klacht informatie opgevraagd bij Stichting Woonmarkt Rijnstreek. Stichting Woonmarkt Rijnstreek gaf hierbij aan dat WonenCentraal bij de toewijzing van woningen vrijwel nooit voorwaarden met betrekking tot de gezinsgrootte hanteerde. In de advertenties van de woningen, waarop de klager had gereageerd, stond dan ook als toewijzingsvoorwaarde: minimaal 1 persoon. Alle reacties op advertenties van woningen, die voldoen aan de voorwaarden, worden geselecteerd op registratietijd. De woningzoekende met de langste registratietijd krijgt de woning aangeboden.

Woonmarkt Rijnstreek gaf aan dat de klager wel hoog eindigde in de selectielijst voor de woningen in Zwammerdam. Zij eindigde regelmatig op de 2e of 3e plaats. Maar helaas komen er niet vaak woningen vrij in Zwammerdam.

Woonmarkt Rijnstreek gaf verder aan dat de klager in Alphen aan den Rijn waarschijnlijk sneller voor een grotere woning in aanmerking zou komen. Ook kon zij proberen om via woningruil een grotere woning in Zwammerdam te vinden. De klager kon hiervoor gratis woningruiladvertenties bekijken en plaatsen op www.woningruil.nl of bijvoorbeeld lokaal adverteren.

De Klachtencommissie oordeelde dat het stellen van toewijzingsvoorwaarden tot de beleidsvrijheid van Wonen Centraal behoorde zodat de Klachtencommissie hierover geen besluit kon nemen. Ten overvloede overwoog de Klachtencommissie nog dat zij het beleid van Wonen Centraal op dit punt niet onrechtvaardig achtte.

4. Een klacht, gericht tegen de toewijzing van eengezinswoningen door Habeko Wonen. De klager gaf aan dat in de advertenties voor deze woningen regelmatig gesteld wordt dat ze alleen kunnen worden toegewezen aan woningzoekenden tot 35 jaar. De klager gaf aan 47 jaar te zijn en ook in aanmerking te willen komen voor een dergelijke woning.

Besluit

De Klachtencommissie verklaarde deze klacht ongegrond. Zij stelde dat Habeko Wonen de regel "lokaal maatwerk tot 35 jaar" bij de toewijzing van een gedeelte van haar woningen mag toepassen. Op grond van het Convenant Woonruimteverdeling Rijnstreek 2009 beschikt Habeko Wonen namelijk over een bepaalde mate van beleidsvrijheid bij de toewijzing van woningen.

5. Een klacht, gericht tegen de toewijzing van eengezinswoningen in Hazerswoude door Habeko Wonen. De klager had twee advertenties voor deze woningen gezien, in welke advertenties gesteld werd dat ze alleen konden worden toegewezen aan woningzoekenden tot 35 jaar. De klager gaf aan 40 jaar te zijn en ook in aanmerking te willen komen voor een dergelijke woning. Hij gaf eveneens aan dat uit de advertenties bleek dat de toewijzing van deze twee woningen via loting plaatsvond. De klager vroeg zich af op welke wijze de loting plaatsvond.

Besluit

De Klachtencommissie verklaarde deze klacht ongegrond. Zij stelde dat Habeko Wonen de regel "lokaal maatwerk tot 35 jaar" bij de toewijzing van een gedeelte van haar woningen mag toepassen. Op grond van het Convenant Woonruimteverdeling Rijnstreek 2009 beschikt Habeko Wonen namelijk over een bepaalde mate van beleidsvrijheid bij de toewijzing van woningen.

De Klachtencommissie adviseerde de klager om contact op te nemen met Habeko Wonen, om te informeren op welke wijze de loting plaatsvond.

Overige klachten:

1. De klager gaf aan dat hij gereageerd had op twee advertenties van woningen. Na rangschikking van de reacties was hij voor beide woningen op de eerste plaats geëindigd. De woningbouwvereniging weigerde echter één van beide woningen aan de klager toe te wijzen, omdat hij de inkomensgegevens uit het jaar 2007 niet kon overleggen. De klager diende hier een klacht over in. Hij gaf aan zijn inkomensgegevens uit het jaar 2007 niet te kunnen overleggen, omdat hij in dat jaar geen inkomen had.

Besluit

De Klachtencommissie verklaarde deze klacht ongegrond. Zij vond dat op grond van het Convenant Woonruimteverdeling Rijnstreek 2009 woningbouwverenigingen jaarstukken mogen opvragen, om te controleren of het inkomen van de woningzoekende in redelijke verhouding staat tot de huurprijs van de woonruimte.

2. De klager gaf aan dat zij zich in 2004 bij Woonmarkt Rijnstreek had ingeschreven als woningzoekende. Vervolgens had zij voor zowel het jaar 2005 als 2006 de verlengingsbijdrage betaald. In het jaar 2007 was de klager verhuisd en had zij via de website van Stichting Woonmarkt Rijnstreek een adreswijziging doorgegeven. In 2008 merkte de klager echter dat zij uitgeschreven was als woningzoekende. De klager schetste hiervoor de reden: doordat zij haar nieuwe adres niet adequaat had doorgegeven op de website was zij op enig moment de acceptgiro voor de jaarlijkse verlengingsbijdrage misgelopen en had zij de verlengingsbijdrage derhalve ook niet voldaan. De klager verzocht nu de Klachtencommissie of zij haar inschrijfduur vanaf 2004 weer van kracht kon laten zijn.

Besluit

De Klachtencommissie nam het verzoek van de klager ter kennisgeving aan. Zij stelde helaas dat zij niets kon verhelpen aan het probleem van de klager en dat zij niet aan haar verzoek tegemoet kon komen.

3. De klager gaf aan dat zij bij Woonmarkt Rijnstreek een verzoek om urgentie had ingediend, en dat dit verzoek was afgewezen. De klager gaf aan dat zij, voorafgaand aan de indiening van het verzoek, beseft had dat haar slaagkans op het honoreren van het verzoek klein was. Dat was haar in het intake-gesprek ook verteld, ofschoon zij kon proberen om het verzoek gehonoreerd te krijgen. De klager beschreef verder het gesprek dat ten behoeve van de aanvraag om een urgentie had plaatsgevonden met een medewerker van Maatschappelijk Werk. Dit gesprek was niet naar haar tevredenheid verlopen. De klager vroeg vervolgens of de kosten van de aanvraag van een urgentie aan haar terugbetaald konden worden.

Besluit van 10 maart

De Klachtencommissie nam deze klacht ter kennisgeving aan. Zij stelde echter dat zij graag meer duidelijkheid van de klager wilde vernemen. Wenste zij bezwaar te maken tegen de afwijzing van het verzoek om urgentie óf wenste zij dat de kosten van de aanvraag van een urgentie aan haar terugbetaald werden? In het eerste geval kon de klager een bezwaar indienen bij de Klachtencommissie, in het tweede geval zou de Klachtencommissie het verzoek naar Woonmarkt Rijnstreek doorsturen.

De Klachtencommissie wachtte het antwoord van de klager af.

Ingekomen reactie van de klager

De klager gaf aan dat haar klacht gezien moest worden als een bezwaar tegen een afgewezen verzoek om urgentie. De klager had na een relatiebreuk besloten haar woning in de verkoop te zetten omdat haar ex-partner de hypotheek niet meer wilde betalen.

Besluit van 7 april

De Klachtencommissie verklaarde deze klacht ongegrond. Zij vond dat het verzoek om urgentie terecht was afgewezen, omdat de situatie van de klager niet voldeed aan de voorwaarden voor het verkrijgen van maatschappelijk-sociale urgentie, zoals bedoeld in artikel 7, lid 3, sub e van het Reglement Urgenties van het Convenant Woonruimteverdeling Rijnstreek 2009.

In de situatie van de klager was niet sprake van dakloosheid, waardoor een aantoonbare noodsituatie ontstond, die tot een crisis leidde. De woning waarin zij woonde en die inmiddels te koop stond, was immers nog niet verkocht.

4. De klager gaf aan dat hij zich in 2009 had ingeschreven als woningzoekende. Hij had toen 20 euro inschrijfgeld betaald. Op het moment dat hij zijn klacht indiende had hij nog geen woning toegewezen gekregen, maar hij had nu wel het verzoek ontvangen om opnieuw 20 euro te betalen als verlengingsbijdrage voor zijn inschrijving als woningzoekende. De klager was hier ontsteld over. Hij stelde voor om opnieuw 20 euro te betalen, pas wanneer hij een woning toegewezen had gekregen.

Besluit

De Klachtencommissie nam deze klacht ter kennisgeving aan. Zij stelde naar aanleiding van deze klacht dat het niet onaanvaardbaar is dat Woonmarkt Rijnstreek jaarlijks inschrijfgeld vraagt aan woningzoekenden die bij Woonmarkt Rijnstreek ingeschreven staan.

5. De klager beschreef dat zij haar zoon in 2003 had ingeschreven als woningzoekende bij Woonmarkt Rijnstreek. Zij en haar gezin waren vervolgens in 2004, via een woningtoewijzing van Woonmarkt Rijnstreek, verhuisd naar een andere woning. De klager had voor de inschrijving van haar zoon voor twee jaren, namelijk voor 2003 en 2004, de verlengingsbijdrage betaald. Zij was echter in 2005 de acceptgiro voor de jaarlijkse verlengingsbijdrage misgelopen, omdat het nieuwe adres niet ten behoeve van de inschrijving van de zoon als woningzoekende was verwerkt bij Woonmarkt Rijnstreek. In 2008 merkte de zoon van de klager namelijk dat hij niet meer was ingeschreven als woningzoekende. In dat jaar is het de klager nog gelukt om uitsluitend de in 2003 en 2004 opgebouwde inschrijfduur weer van kracht te laten zijn. De klager haalde verder een artikel uit de woonkrant aan, dat vermeldde dat, wanneer men verhuist – niet n.a.v. een woningtoewijzing via Stichting Woonmarkt Rijnstreek maar op 'eigen initiatief'- en men ingeschreven wenst te blijven, een adreswijziging gemeld dient te worden aan de administratie. Zij gaf aan wél verhuisd te zijn naar aanleiding van een woningtoewijzing van Woonmarkt Rijnstreek, waardoor een adreswijziging volgens haar niet nodig zou moeten zijn. De klager verzocht tenslotte de Klachtencommissie of zij haar kon helpen met de oplossing van deze vervelende situatie.

Besluit

De Klachtencommissie nam dit verzoek ter kennisgeving aan. Zij meldde de klager dat zij haar niet kon helpen. Reeds in juni 2009 had zij dezelfde klacht behandeld. Destijds was de klacht ingediend door de zoon van de klager. De Klachtencommissie besloot destijds om niet aan het verzoek van de zoon tegemoet te komen, om zijn verloren gegane inschrijfduur gedeeltelijk weer van kracht te laten zijn. Zij vond namelijk dat, zoals de zoon destijds zelf in zijn brief beschreef, de fout, namelijk het niet doorgeven van een adreswijziging aan Woonmarkt Rijnstreek, door hem of zijn ouders zelf was gemaakt.

De Klachtencommissie wenste de klager er verder op te attenderen dat het door haar aangehaalde artikel betrekking heeft op hoofdhuurders, en niet op mede-bewoners, zoals in dit geval haar zoon.

6. De klager gaf aan dat zij op woensdag 29 september jl. op de website van Woonmarkt Rijnstreek de advertentie van een woning had gezien, op welke advertentie zij vervolgens wenste te reageren. Het lukte haar echter niet om in te loggen op de website. De klager gaf aan dat zij vervolgens tweemaal hierover een e-mail had gestuurd naar het e-mail-adres wrv@rijnstreek.nl. Op beide e-mails had zij geen reactie ontvangen. De klager had vervolgens een woonbon ingevuld en ingeleverd om toch aanspraak te kunnen maken op de betreffende woning. Zij was er daarna, na telefonische navraag, achter gekomen dat zij niet opgenomen was in de lijst met kandidaten die gereageerd hadden. Op dat moment merkte de klager dat zij de woonbon met een oud registratienummer had ingevuld. Zij gaf aan dat indien men gereageerd zou hebben op haar e-mails, het haar duidelijk zou zijn geworden dat zij met het nieuwe registratienummer had moeten inloggen en reageren. De klager was er ontsteld over dat er niet gereageerd was op haar e-mails. Zij trok de conclusie dat indien er gereageerd zou zijn, het haar gelukt zou zijn om de betreffende woning toegewezen te krijgen.

Besluit

De Klachtencommissie verklaarde deze klacht ongegrond. Zij attendeerde de klager erop dat, indien zij haar e-mails inderdaad naar het adres wrv@rijnstreek.nl had gestuurd, zij een verkeerd adres had gebruikt. Het adres wrv@rijnstreek.nl bestaat namelijk niet. Het adres, waarnaar de klager haar e-mails had moeten sturen, is wrv@wonencentraal.nl.

7. De klager gaf aan dat zij, als twintigjarige inwoner van Benthuizen, op zoek was naar woonruimte in Benthuizen. Zij gaf aan dat dit moeilijk gaat, omdat er naar haar mening geen huisvesting voor jongeren in Benthuizen is. De klager gaf echter ook aan dat dit kwam omdat inwoners van Alphen aan den Rijn woningen in Benthuizen krijgen toegewezen. Zij vond dit een oneerlijke zaak. De klager vond dat inwoners van Benthuizen voorrang moesten krijgen bij de toewijzing van woningen in Benthuizen.

Besluit

De Klachtencommissie verklaarde deze klacht ongegrond. Zij attendeerde de klager erop dat in het Convenant Woonruimteverdeling Rijnstreek 2009 het beleid is vastgelegd dat 70% van de vrijkomende woningen in de regio aangeboden mag worden voor woningzoekenden uit de gehele regio. Voor 30% van de vrijkomende woningen mag door de betreffende woningcorporatie de lokale bindingseis gesteld worden, dat wil zeggen dat ze aan ingezetenen mogen worden toegewezen.

8. Gericht tegen de onbereidwillendheid van Woonmarkt Rijnstreek om door de moeder van de klager opgebouwde inschrijfduur op de naam van de klager over te schrijven. Deze extra inschrijfduur was de klager goed van pas geweest. Zij vreesde namelijk binnenkort dakloos te worden.

Na een eerste afwijzing door Woonmarkt Rijnstreek van het verzoek, en protest hierop door de klager, had vervolgens het bestuur van Woonmarkt Rijnstreek zich over het verzoek gebogen. Het bestuur had het verzoek vervolgens ook afgewezen. Het bestuur gaf aan dat een inschrijving persoonlijk is en alleen overdraagbaar is wanneer aangetoond kan worden dat er in de afgelopen 2 jaar een economische eenheid bestond. De klager en haar moeder hadden naar de mening van het bestuur de afgelopen twee jaar geen economische eenheid gevormd.

Besluit

De Klachtencommissie verklaarde deze klacht ongegrond. Zij vond dat het besluit van het bestuur van Woonmarkt Rijnstreek om niet tegemoet te komen aan het verzoek van de klager een correct besluit was. De Klachtencommissie onderschreef de argumenten van het bestuur.