



## **JAARVERSLAG 2022**

*‘Eén regionale huisvestingsverordening,*

*één regionaal woonruimteverdeelsysteem,*

*één regionaal geschillenloket’*



## Voorwoord

Dit is het jaarverslag van de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR). Graag beveel ik u dit verslag, waarin de commissie verantwoording aflegt over haar werkzaamheden in 2022, van harte aan.

2022 was het laatste jaar waarin de coronapandemie ons in de greep hield. Gaandeweg het jaar werd het weer mogelijk om niet digitale hoorzittingen te houden. Toch is de digitale hoorzitting de standaard gebleven en de fysieke hoorzitting de uitzondering. Aan de zijde van de commissie is dat niet per se vanuit efficiency, of wenselijkheid. Integendeel, als het aan mij zou liggen, dan zijn de digitale hoorzittingen iets uit het verleden. Uit een gehouden enquête onder alle deelnemers van de hoorzittingen is echter gebleken dat er een voorkeur is voor digitale hoorzittingen. De commissie heeft daarop besloten om het merendeel van de hoorzittingen digitaal te blijven houden.

De hoge woningnood in de regio blijft ook in 2022 sterk merkbaar. Uit de zaken die de commissie behandelt, blijkt geregeld dat bij woningzoekenden veel hoop is gevestigd op het verkrijgen van urgentie. De situaties waarin zij verkeren zijn vaak zeer onwenselijk en het vinden van een andere woning via de reguliere kanalen zien zij als nagenoeg kansloos. Woningzoekenden ervaren een mate van onrecht dat zij in een klaarblijkelijke onwenselijke situatie moeten blijven leven en hun daarbij geen hulp geboden kan worden. Zij achten hun situatie doorgaans als dermate uitzonderlijk en schrijnend, dat er voor hen toch wel een uitzondering op de regels gemaakt zou moeten worden. Het betreurt de commissie dat deze situaties meestal niet zó uitzonderlijk zijn als men denkt en wat je zou hopen in een welvarend land.

In geschillen tussen woningcorporaties en woningzoekenden merkt de commissie dat de woningzoekenden het zo ervaren dat de woningcorporatie een grote machtspositie heeft. Vaak gaat een klacht niet alleen over de handelswijze in de woonruimteverdeling, maar ook over de wijze van communicatie waarbij de woningzoekende zich niet als een gelijkwaardige partner in het proces voelt. Over de bejegening van de woningcorporatie richting de woningzoekende doet de commissie overigens geen uitspraken. Wel merkt de commissie op dat de uitleg over de procedure en communicatie voor verbetering vatbaar is. Zo staat in een afwijzingsbrief van een woning vaak als reden vermeld dat iemand de woning niet krijgt omdat hij/zij niet voldoet aan de voorwaarden. Welke voorwaarden dat dan zijn en hoe tot die conclusie gekomen is, staat er dan niet bij vermeld.

De commissie heeft begrepen dat een evaluatie van de Verordening Woonruimtebemiddeling 2020 aanstaande is. Zij wordt daar graag bij betrokken.

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.

mr. W.S. van Tricht, voorzitter

## Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Inhoudsopgave.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
1. Inleiding.....	6
2. Over de commissie .....	6
2.1 Actuele ontwikkelingen.....	6
2.2 De voorgeschiedenis van de commissie.....	7
2.3 Woonruimteverdeling: publiek of privaat .....	7
3. De vormgeving van de Bezwarencommissie.....	7
3.1 Het werkterrein.....	7
3.2 Leden.....	8
3.3 Ambtelijk secretariaat .....	8
3.4 Positionering.....	9
4. De werkwijze van de commissie.....	9
4.1 De afhandeling.....	9
4.2 Na de uitspraak .....	10
4.3 Privacy .....	10
4.4 Vergaderingen, zittingen .....	10
5. Klachten en bezwaren.....	11
Overig.....	13
5.1 Klachten woonruimtebemiddeling.....	13
5.2 Bezwaren urgentieregeling .....	14
5.3 Tussentijdse oplossing .....	16
5.4 Voorbeelden van behandelde klachten en bezwaren.....	16
6. Aanbevelingen van de commissie in 2022 .....	19
7. Financiën .....	22
7.1 Loonkosten en vergoedingen.....	22
Bijlage: overzicht bezwarenafhandeling.....	23



## 1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over 2022 van de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR). De taak van de commissie is het behandelen en geven van advies over twee soorten bezwaren:

1. geschillen over dan wel bezwaren op besluiten inzake woonruimtebemiddeling voor de gemeenten Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen, Maassluis en Capelle aan den IJssel;
2. bezwaren op urgentiebesluiten voor de gemeenten Schiedam, Vlaardingen, Maassluis en Capelle aan den IJssel.

Kort gezegd moet de BHR erop toezien dat 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.

## 2. Over de commissie

### 2.1 Actuele ontwikkelingen

Er is in 2022 een stijging waargenomen in het aantal bezwaren. Verschillende oorzaken kunnen hieraan ten grondslag liggen. Ten eerste lijkt de burger steeds beter op de hoogte van wet- en regelgeving en lijkt minder snel geneigd te nemen met negatieve besluiten van de overheid. Ook lijkt de regelgeving waar het gaat over de urgentiegrond 'doorstroming vanuit opvanginstellingen' niet goed aan te sluiten op de realiteit van alledag of de interpretatie van deze regelgeving danig uiteen te lopen. De bezwaren richten zich voornamelijk tegen de voorwaarden die door de urgentieverlener aan deze urgentiegrond werden verbonden, waaronder het hebben van schuldhulpverlening en de aanwezigheid van een contract tussen de instelling en de behandelende gemeente. Zie hiertoe ook het hoofdstuk 'Aanbevelingen'.

Daarnaast vraagt de behandeling van bezwaren meer tijd. Dit heeft verschillende oorzaken. Dossiers worden omvangrijker en de inhoudelijke behandeling vraagt meer aandacht. Vaker zijn juristen betrokken. In 2022 zijn extra zittingen gehouden om het stijgend aantal dossiers dat ter zitting komt te kunnen behandelen. In sommige gevallen is uitstel van toepassing i.v.m. het verlenen van ruimte voor verzuimherstel, benodigde behandeltijd, of op verzoek van de belanghebbende (klager/bezwaarmaker). Bij gelegenheid wordt een dossier na de hoorzitting nog aangehouden om partijen de gelegenheid te geven tot het delen van aanvullende informatie. Dit is soms nodig, maar vraagt een intensievere inzet van de commissie en kost meer tijd.

## ***2.2. De voorgeschiedenis van de commissie***

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

## ***2.3 Woonruimteverdeling: publiek of privaat***

Het is voor de Bezwarencommissie juridisch lastig om geschillen over woonruimteverdeling publiekrechtelijk af te wikkelen. Zo is er in veel zaken geen sprake van een besluit, maar van een geschil tussen een woningcorporatie en een woningzoekende dan wel van een geschil tussen een woningzoekende en WoonnetRijnmond (het samenwerkingsplatform van corporaties inzake de woonruimtebemiddeling). Aangezien de dienstverleningsovereenkomst de ruimte biedt om geschillen op het vlak van woonruimtebemiddeling zowel publiek- als privaatrechtelijk af te handelen, is in 2013 in samenspraak met de deelnemende gemeenten besloten tot de privaatrechtelijke behandeling van woonruimtebemiddelingsgeschillen. In de privaatrechtelijke behandeling is een besluit van de commissie voor de betreffende corporatie bindend.

## **3. De vormgeving van de Bezwarencommissie**

Het bestaansrecht van de commissie is in 2012 juridisch verankerd in het 'Instellingsbesluit regionale commissie voor huisvestingsbezwaren'. Bij de totstandkoming van de commissie is gekozen voor een model waarin gemeenten op basis van vrijwilligheid aansluiting kunnen zoeken. Hiertoe hebben de deelnemende gemeente een dienstverleningsovereenkomst afgesloten met Maaskoepel federatie van woningcorporaties. Maaskoepel levert o.a. menskracht ter administratieve ondersteuning van de commissie. De gemeenten kunnen de keuze maken voor een volledige deelname, dus voor zowel de behandeling van bezwaren op het terrein van urgentieverlening als klachten op het terrein van woonruimtebemiddeling, of alleen deelname voor het beslechten van klachten over woonruimtebemiddeling.

### ***3.1 Het werkterrein***

De BHR behandelt geschillen en bezwaren voor de gemeenten Schiedam, Vlaardingen, Maassluis en Capelle aan den IJssel. Voor Rotterdam behandelt de BHR geschillen over woonruimtebemiddeling.

De dienstverlening aan woningzoekenden wordt beter, uniformer en transparanter wanneer de volledige woonregio bediend wordt. Op die manier worden klachten en

bezwaren die ontstaan vanuit een regionale regeling op een objectieve en eenduidige manier afgehandeld. Ook de rechtsbescherming van woningzoekenden is gediend met een uniforme behandeling van bezwaren en klachten. Met Maaskoepel pleit de commissie dan ook voor één loket voor klachtenafhandeling in de regio Rotterdam. In het werkgebied van WoonnetRijnmond moeten woningzoekenden bij één commissie terecht kunnen voor een eenduidige klachtenbehandeling: één woonruimteverdeelsysteem, één loket voor klachtenafhandeling.

### ***3.2 Leden***

In het instellingsbesluit worden de voorzitter en de leden van de Bezwarencommissie benoemd. Alle leden van de commissie zijn onafhankelijk. Dat wil zeggen: zij maken geen deel uit van het college van Burgemeester en Wethouders of gemeenteraad van de aangesloten gemeenten en zijn evenmin werkzaam onder verantwoordelijkheid van een woningcorporatie of van Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR). De leden kunnen, op basis van het instellingsbesluit, naast hun lidmaatschap ook optreden als plaatsvervangend voorzitter. De leden van de Bezwarencommissie zijn benoemd voor een periode van vier jaar. De leden blijven actief zolang er geen andere leden worden benoemd. Eind 2015 eindigde de eerste zittingstermijn van de zeven benoemde leden.

In 2018 en 2019 zijn enkele leden vertrokken, wat zorgde voor extra uitdagingen voor de bezetting. In 2020 en 2021 is er daarom actie ondernomen om het ledenbestand van de commissie aan te vullen met nieuwe leden. In 2021 is hiernaar veel aandacht uitgegaan van het secretariaat van de commissie. In goede samenwerking met de aangesloten gemeenten en door middel van een zorgvuldige procedure zijn nieuwe leden aangetrokken. Dit heeft geresulteerd in de benoeming van twee nieuwe leden in 2020 en wederom in 2021. Hiermee werd ruimte gecreëerd zodat ook in 2022 twee leden konden afzwaaien. De commissie dankt hen voor hun inzet de afgelopen jaren.

De Bezwarencommissie bestaat op 31 december 2022 uit de volgende leden:

- de heer W.S. van Tricht (voorzitter)
- de heer A. Pahladsingh
- mevrouw A.M.J. Garnier
- de heer H.M. van der Giesen
- de heer J. Gordijn
- de heer C. Kalf
- mevrouw Y. Gümüs

### ***3.3 Ambtelijk secretariaat***

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

In 2022 heeft een wijziging plaatsgevonden in de ondersteuning. Mevrouw I.S. Hoogenboom is benoemd als secretaris van de commissie. Zij ondersteunde de commissie al enige tijd als medewerker secretariaat en neemt de plaats in van de heer R. Brobbel, die



jarenlang de commissie heeft ondersteund als secretaris. De commissie heeft in 2023 gepast afscheid genomen van de heer Brobbel.

### **3.4 Positionering**

De bezwarencommissie is onafhankelijk. Om deze onafhankelijke positie te onderschrijven en transparantie in de werkwijze van de commissie te ondersteunen, is in 2022 gewerkt aan een eigen online omgeving. Deze is in mei 2023 actief geworden.

## **4. De werkwijze van de commissie**

### **4.1. 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;
- De klacht of het bezwaar is tijdig ingediend;
- Wanneer het gaat om een woningtoewijzing betreft het een huurwoning in het sociale segment.

De secretaris legt een dossier aan van klachten en bezwaren. Hiervoor wordt onder meer gebruik gemaakt van gegevens uit het woonruimteverdelingssysteem en van regelgeving. 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. In 2022 keer is elf keer een oplossing gevonden na interventie van de commissie en bleef daardoor een uitspraak van de commissie achterwege.

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. 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.

#### *4.2 Na de uitspraak*

Wanneer de klachtencommissie een klacht gegrond verklaart, wordt daar nagenoeg altijd een aanbeveling aan gekoppeld om het nadeel voor de klager zoveel mogelijk te compenseren. De aanbeveling bij een klacht kan zijn dat een inschrijving wordt hersteld of dat een andere woning wordt aangeboden. De uitspraken over klachten zijn bindend voor beide partijen. Het ambtelijk secretariaat monitort de opvolging van de uitspraken en koppelt dit terug aan de commissie.

In 2022 heeft de commissie vier keer zo'n aanbeveling gedaan. In één geval luidde de aanbeveling dat de inschrijving moest worden hersteld. Deze aanbeveling is opgevolgd, binnen een periode van twee weken na de uitspraak. In drie gevallen was de aanbeveling dat de corporatie een andere woning moest aanbieden, gelijkwaardig aan de woning die klager ten onrechte was misgelopen. Hiervan is in twee gevallen een andere woning aangeboden en geaccepteerd, binnen een termijn van twee tot zeven weken. Een woningzoekende heeft een woning bij een andere corporatie geaccepteerd.

De commissie vindt dat, op soms een uitzondering na, corporaties en WoonnetRijnmond correct gevolg geven aan gegrond verklaarde klachten en de bijbehorende aanbevelingen.

In het geval van een bezwaar wordt doorgaans gemotiveerd geadviseerd het besluit te handhaven of te herzien. De adviezen betreffende de bezwaren zijn niet bindend. De praktijk wijst uit dat deze adviezen nagenoeg altijd worden opgevolgd, meestal binnen vier weken.

#### *4.3 Privacy*

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Dit heeft ook gevolgen gehad voor de werkwijze van de commissie. Zo was voorheen e-mail het meest gebruikte communicatiemiddel bij de onderlinge uitwisseling van informatie over klachten en bezwaren. Om te voldoen aan de eisen van de AVG beschikt de klachtencommissie nu over een beschermde omgeving, waartoe alleen de commissieleden en het secretariaat toegang hebben.

#### *4.4 Vergaderingen, zittingen*

In 2022 is de Bezwarencommissie 15 keer in wisselende samenstelling bij elkaar gekomen. Deze samenkomsten zijn deels digitaal en deels fysiek. De zitting wordt doorgaans door drie leden (waaronder de voorzitter) bijgewoond en ondersteund door de secretaris.

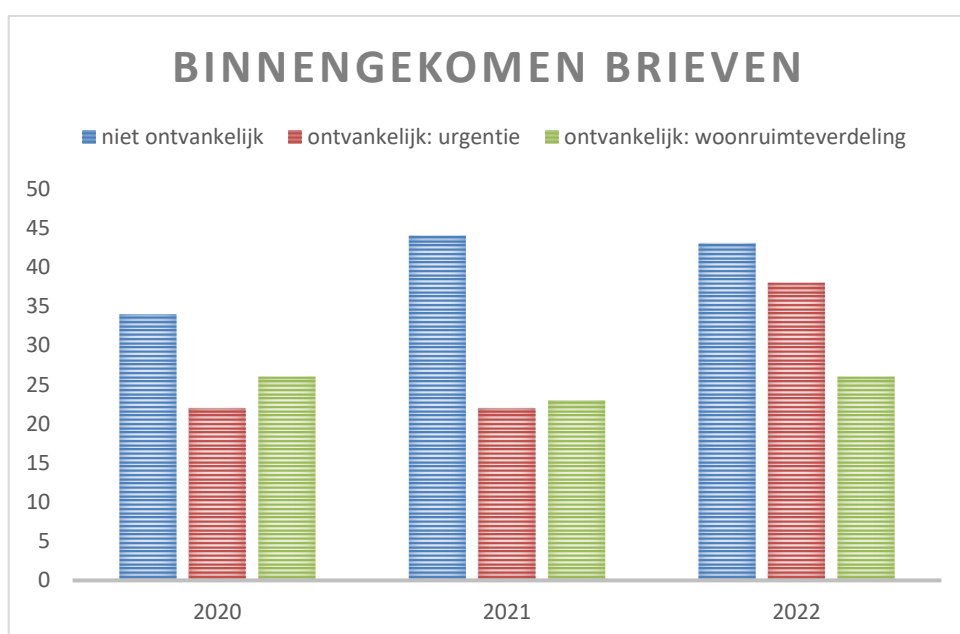
In 2022 heeft de commissie gemonitord hoe de ervaringen zijn met de zittingen. Hiertoe is onderzoek gepleegd onder bezwaarmakers, verweerders en andere betrokken professionals en leden van de commissie. Aandacht was er voor de duur van de zitting, het dagdeel en de vorm (digitaal of fysiek). Geconcludeerd kan worden dat de digitale zitting de voorkeur geniet. Twee derde van de respondenten heeft dit aangegeven. Alle deelnemers aan het onderzoek zijn tevreden over de duur van de zitting. Men vindt de gebruikte 25 minuten voldoende. Uit de enquête komt naar voren dat men een lichte voorkeur heeft voor zittingen die overdag plaatsvinden, 55 procent heeft dit aangegeven. Een vijfde van de respondenten heeft een voorkeur voor de avond en eenzelfde aantal



heeft helemaal geen voorkeur. De commissie neemt deze ervaringen mee in het organiseren van zittingen in de toekomst.

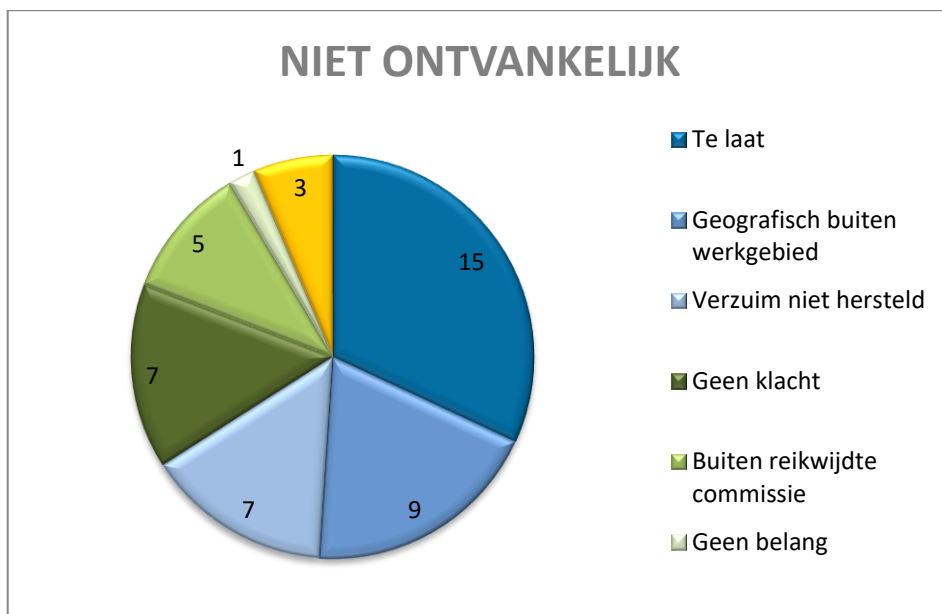
## 5. Klachten en bezwaren

In 2022 zijn er totaal 109 brieven binnengekomen (95 in 2021), waarvan er 64 ontvankelijk zijn verklaard. 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.

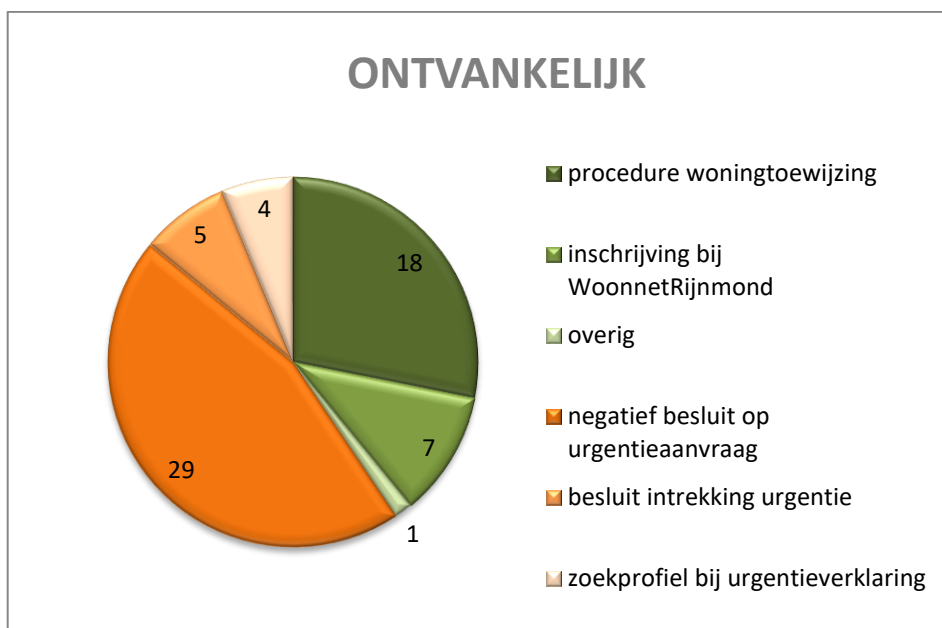


*Aantal binnengekomen brieven van 2020 t/m 2022*

Van de ontvankelijke brieven hadden 26 brieven betrekking op woonruimtebemiddeling (22 in 2021) en 38 brieven op urgentieverlening (23 in 2021). Van een aantal brieven was op 31 december nog niet duidelijk of deze ontvankelijk waren. Dit onderzoek vergt soms tijd.

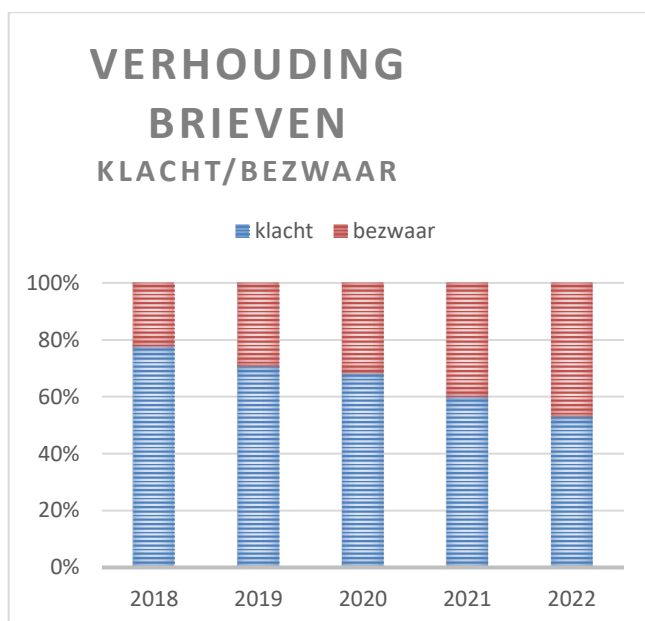


*Aantal niet ontvankelijke brieven in 2022*



*Aantal ontvankelijke klachten en bezwaren 2022 verdeeld naar onderwerp*

Een duidelijke verandering is waar te nemen in de verhouding tussen klachten en bezwaren. Het aandeel bezwaren is gegroeid van 13 procent in 2017 naar 47 procent in 2022.



#### *Overig*

Dertien klachten werden in 2022 in de categorie ‘overig’ geschaard. Deze werden niet ontvankelijk verklaard, om verscheidene redenen. Soms betrof het huurdersklachten. Tweemaal ging het over beleid en een aantal keer betrof het een verzoek. Hiervoor is de commissie niet bevoegd. Ook werd eenmaal aandacht gevraagd voor mogelijke woonfraude. Vier briefschrijvers hadden een klacht of bezwaar dat geografisch buiten het werkgebied van de commissie valt. Waar mogelijk zijn deze briefschrijvers doorverwezen of is het bezwaar doorgezonden naar de juiste instantie.

#### *5.1 Klachten woonruimtebemiddeling*

Redenen voor klagers om zich in 2022 tot de bezwarencommissie te wenden waren divers: soms was de gevoerde procedure rondom een woningtoewijzing de voornaamste reden van de klager om een klacht in te dienen, maar ook de inschrijving bij WoonnetRijnmond was aanleiding om een klacht in te dienen. De commissie was niet in alle gevallen bevoegd de klacht in behandeling te nemen.

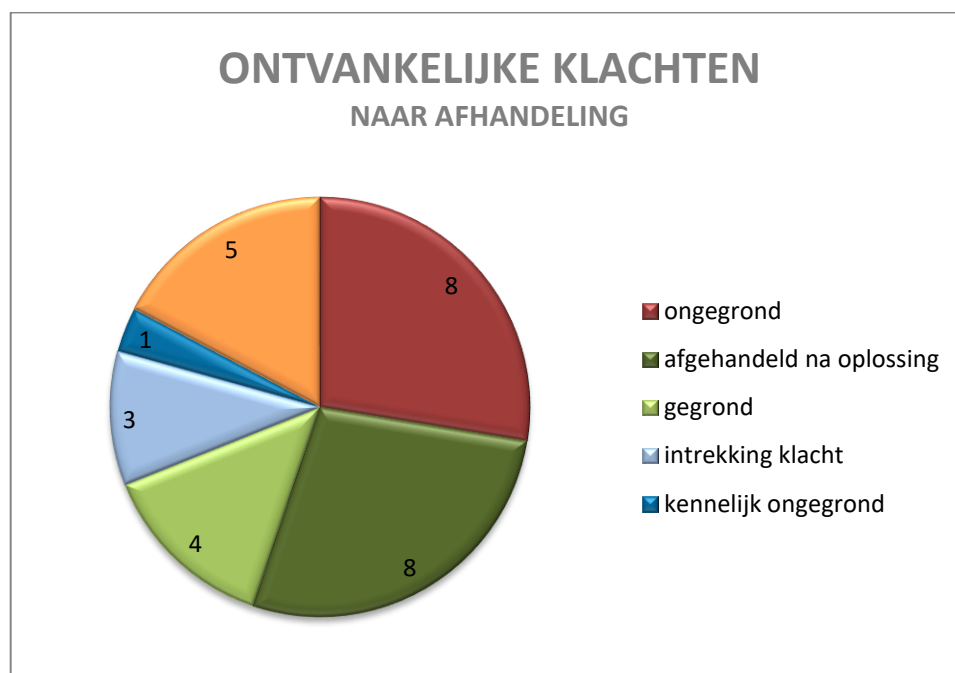
#### *Inschrijving*

De klachten die de Bezwarencommissie op het gebied van woonruimtebemiddeling heeft ontvangen, waren ook dit jaar in een aantal gevallen gerelateerd aan de inschrijfgeregels en gingen zeven keer over de inschrijving als woningzoekende bij WoonnetRijnmond. De afdeling woonruimtebemiddeling van Maaskoepel voert sinds 2016 (namens WoonnetRijnmond) het verweer.

#### *Woningtoewijzing*

Achttien klachten die de commissie in 2022 ontving, betroffen klachten over de woningtoewijzing. Hierbinnen onderscheiden 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 elf gevallen is het niet tot een zitting gekomen, omdat de verweerder tijdens de behandeling van de klacht een oplossing had aangedragen of omdat de belanghebbende in de tussentijd een oplossing had gevonden voor zijn huisvestingsprobleem.



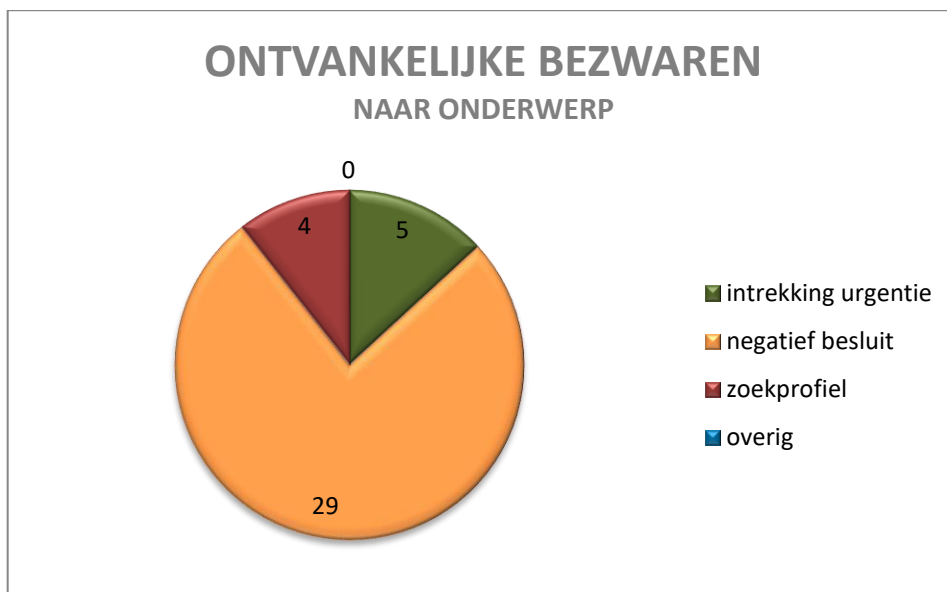
*Ontvankelijke woonruimtebemiddelingsklachten 2022 verdeeld naar afhandeling*

### ***5.2 Bezwaren urgentieregeling***

De bezwarencommissie behandelt bezwaren op besluiten over de urgentieverstreking voor de gemeenten Maassluis, Vlaardingen, Schiedam en Capelle aan den IJssel. Voor deze partijen neemt SUWR besluiten op urgentieaanvragen.

De bezwarencommissie heeft 51 bezwaren ontvangen, waarvan 38 ontvankelijk, op de besluiten die door Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR) zijn genomen bij de uitvoering van de in de Huisvestingsverordening opgenomen urgentieregeling (38 bezwaren waarvan 22 ontvankelijk in 2021). Ook waren er nog tien dossiers in behandeling uit 2021.

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.



*Ontvankelijke urgentiebezwaren ontvangen in 2022 verdeeld naar onderwerp*

#### *Negatief besluit*

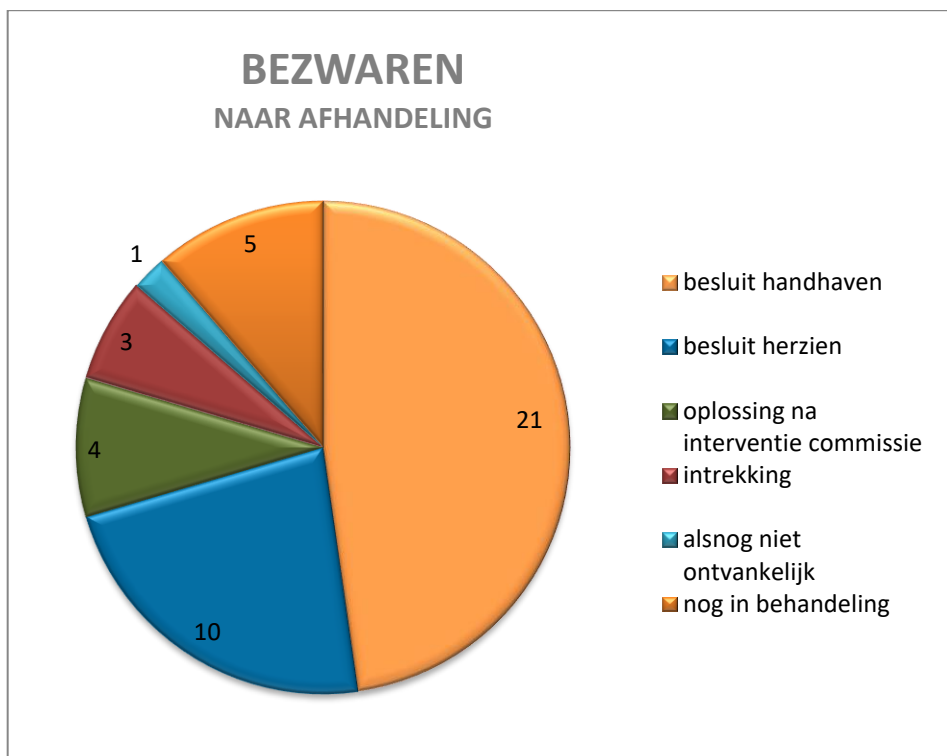
Het overgrote deel van de bezwaren richtte zich in 2022 tegen een besluit van SUWR om de urgentieaanvraag af te wijzen, een zogenaamd negatief besluit op de urgentieaanvraag. Tijdens de afhandeling van deze urgentiebezwaren werd naar aanleiding van 12 brieven het negatieve besluit door SUWR omgezet in een positief besluit, deels na uitgebracht advies van de commissie, maar in een aantal gevallen gaf de behandeling van het bezwaar aanleiding tot een nieuw besluit van SUWR. 15 andere van deze negatieve besluiten van SUWR werden door de commissie bestendigd. Het advies van de commissie was dit genomen besluit te handhaven, dat heeft SUWR gedaan. Eén bezwaarmaker heeft het bezwaar ingetrokken naar aanleiding van een voorlopige voorziening welke door de rechtbank was afgegeven en bij één besluit heeft de commissie SUWR geadviseerd dit te herroepen (zie ook hoofdstuk 6).

#### *Intrekking van de urgentie*

Vijf bezwaren over de urgentieverlening die in 2022 zijn ingediend, betroffen bezwaren tegen het besluit van SUWR de urgentieverklaring in te trekken. Er was ook nog een lopend bezwaar uit 2021. Bij drie bezwaren luidde dit advies het genomen besluit te handhaven. Bij drie vond de commissie dat SUWR haar besluit diende te herzien. SUWR heeft dit advies opgevolgd.

#### *Zoekprofiel*

Een andere reden voor mensen om bezwaar te maken tegen een besluit van SUWR was het afgegeven zoekprofiel (voornamelijk het woningtype). Bij één dossier is er na interventie van de commissie tot een oplossing gekomen. Bij drie bezwaren gaf de commissie SUWR het advies het genomen besluit te handhaven.



*Urgentiebezwaren 2022 verdeeld naar afhandeling*

### ***5.3 Tussentijdse oplossing***

Wanneer de commissie een klacht of bezwaar in behandeling neemt, vraagt de commissie om een reactie (verweer) van de partij (de verweerder) waartegen de klacht of het bezwaar is gericht. Zoals hierboven al aan de orde kwam, wordt regelmatig door verweerders een oplossing gezocht nadat de commissie om verweer heeft gevraagd. Dit heeft ervoor gezorgd dat acht belanghebbenden met een klacht en zes belanghebbenden met een bezwaar toch naar tevredenheid zijn geholpen en de commissie geen advies hoefde uit te brengen.

### ***5.4 Voorbeelden van behandelde klachten en bezwaren***

Hieronder presenteren wij ter illustratie enkele klachten die de commissie in 2022 behandelde.

#### ***De interpretatie van de Rotterdamwet***

In 2022 ontving de commissie een klacht van een woningzoekende omdat hij was afgewezen voor een woning waarop de Rotterdamwet art. 9 van toepassing is. De woning is geadverteerd via WoonnetRijnmond. De corporatie heeft in de advertentietekst vermeld dat kandidaten die voldoen aan de Rotterdamwet artikel 9 voorrangsregel: *werken in het onderwijs, de zorg, of bij de politie in Rotterdam* voorrang krijgen. De woningzoekende gaf aan te voldoen aan de voorrangsregel artikel 9, maar kreeg de woning niet aangeboden.



De woningzoekende meende dat het artikel als geheel dient te worden beschouwd bij het aanbieden van woningen, terwijl verweerder meende dat er een keuze gemaakt kan worden uit de diverse onderdelen van dit artikel bij het aanbieden van woningen. Verweerder heeft daarbij nog het argument aangedragen dat deze keuze in de advertentie is benoemd.

Kern van deze zaak was dus de interpretatie van de regelgeving, te weten artikel 2.6 uit de Verordening toegang woningmarkt en samenstelling woningvoorraad 2021.

De commissie heeft zich over de interpretatie van de regelgeving gebogen. In de aanhef van artikel 2.6 staat dat een aanvrager moet voldoen aan één of meerdere van de kenmerken (a, b, c, d of e). Het voldoen aan één van de kenmerken is dus voldoende om voorrang te krijgen. De afzonderlijke subonderdelen van artikel 2.6 lid 1 kunnen niet los van de aanhef gelezen worden. Ook in de toelichting op de verordening is geen aanknopingspunt te vinden dat er een selectie van de subonderdelen gemaakt kan worden bij het aanbieden van woningen. Alhoewel de subonderdelen inhoudelijk een overlap vertonen, is dat naar mening van de commissie onvoldoende om aan te nemen dat door de wetgever beoogd is dat hierdoor bij het aanbieden van woningen door een corporatie een keuze gemaakt kan worden welke subonderdelen van toepassing zijn.

Doordat de woningzoekende wél aan een van die criteria voldeed, was de afwijzing van de woning op de grond dat hij niet voldeed aan dit artikel van de verordening naar mening van de commissie onterecht. De klacht werd dus gegrond verklaard en de corporatie moest de woningzoekende een vergelijkbare woning aanbieden.

Artikel 9 van de Rotterdamwet (Verordening toegang woningmarkt en samenstelling woningvoorraad 2021 artikel 2.6) moet gezien worden als één geheel. De onderdelen van dit artikel kunnen niet los worden ingezet bij de verhuur van sociale huurwoningen.

### *Huurovereenkomst*

In het voorjaar ontving de commissie een klacht over een gevoerde procedure rondom de toewijzing van een sociale huurwoning. De woningzoekende stelt een wettelijke overeenkomst met de corporatie te hebben en eist nakoming van deze overeenkomst. De woningzoekende voldeed aan de eisen zoals vermeld in de advertentie, heeft de woning geaccepteerd en dit nog bevestigd per e-mail. Per e-mail ontving de woningzoekende felicitaties van de verhuurmakelaar en werd een afspraak gepland voor de woningoverdracht.

Enkele uren later ontving de woningzoekende een e-mail dat de woning niet kon worden overgedragen, omdat niet aan de inkomensvoorwaarden werd voldaan. De corporatie had na de bevestiging per e-mail ontdekt dat de verhuurmakelaar per abuis een foutieve advertentievoorwaarde heeft opgenomen welke niet past binnen de landelijk passende toewijzingscriteria ('passend toewijzen'). De corporatie heeft de woningzoekende voorgesteld een andere woning aan te bieden die wel voldoet aan de eisen van 'passend toewijzen'. De woningzoekende gaat hiermee niet akkoord en eist nakomen van de afgesloten overeenkomst.



Verweerder beriep zich op de regeling ‘passend toewijzen’. De woningzoekende voldeed aan de genoemde voorwaarden in de advertentie, maar zou bij toewijzing net buiten de regeling ‘passend toewijzen’ vallen. De regeling ‘passend toewijzen’ richt zich erop dat ten minste 95 procent van de huishoudens met recht op huurtoeslag een woning krijgt toegewezen onder de van toepassing zijnde aftoppingsgrenzen.

De aftoppingsgrens is de grens waaronder huishoudens bij een huurverhoging (grotendeels) worden gecompenseerd door de huurtoeslag. Naast het feit dat ‘passend toewijzen’ slechts op 95 procent van de verhuringen van toepassing is en de wetgever binnen de regeling hiermee ruimte biedt om hiervan in voorkomende gevallen, zoals deze, af te wijken, is er eveneens sprake van Lex superior: de hogere wetgeving van het Burgerlijk Wetboek gaat voor op de regeling ‘passend toewijzen’.

Het sluiten van een huurovereenkomst is vormvrij. Deze komt, net als elke andere overeenkomst, tot stand door aanbod en aanvaarding. De verhuurder geeft de zaak in gebruik en de huurder verplicht zich tot het doen van een tegenprestatie. Het tekenen van de overeenkomst is slechts het formaliseren van de overeenkomst. De corporatie had daarom niet het recht eenzijdig af te zien van de overeenkomst. De commissie heeft in het advies aangegeven dat de corporatie binnen redelijke termijn een gelijkwaardige overeenkomst met de woningzoekende diende te sluiten.

### *Contracten met instellingen*

In 2022 ontving de commissie meerdere bezwaren over de urgentiegrond doorstroming vanuit opvanginstellingen.

In een van deze gevallen werd de bezwaarmaker door de eigen gemeente (gemeente 1) doorverwezen naar een andere gemeente in de regio (gemeente 2) voor hulp. Toen dit hulptraject voldoende was afgerond om met ambulante begeleiding zelfstandig te kunnen gaan wonen is door de instelling in gemeente 2 een verzoek voor een besluit directe bemiddeling ingediend bij SUWR. Volgens de regelgeving dient een aanvraag voor urgentie op deze grond te worden ingediend in de herkomstgemeente. SUWR heeft daarom niet namens gemeente 2 een besluit op de aanvraag genomen, maar namens gemeente 1. Omdat de instelling geen gecontracteerd partner was van de herkomstgemeente, gemeente 1, is de aanvraag geweigerd. Bezwaarmaker is door de eigen gemeente (1) doorverwezen naar gemeente 2 en kon daardoor geen aanspraak meer maken op urgentie. De commissie stelde vast dat de instelling wel was gecontracteerd door gemeente 2. Beide gemeenten maken deel uit van dezelfde woonruimteverdelingsregio en hanteren dezelfde verordening op het gebied van woonruimteverdeling. Wanneer gemeente 1 belanghebbende niet had doorverwezen, maar zelf de hulp had geboden die nodig was, dan was deze situatie niet ontstaan. Het was duidelijk dat belanghebbende tot de doelgroep behoort. Het kan niet de bedoeling zijn van de gemeente 1 om onder deze omstandigheden de route naar een urgentieverklaring te blokkeren.

In een ander geval stroomde de bezwaarmaker door vanuit Reclassering Nederland, welke eveneens contracten heeft afgesloten met zorginstellingen. Ook hier was de betreffende zorginstelling niet bij de gemeente gecontracteerd. Door het ontbreken van dat contract werd ook deze aanvraag afgewezen. Onterecht, oordeelde de commissie. De instelling is

door andere gemeenten in de regio (en dus ook door Justitie) wel gecontracteerd en voldoet in de ogen van de commissie daarmee aantoonbaar aan het vereiste niveau van dienstverlening. Bezwaarmaker is door deze contractafspraken buiten zijn invloedssfeer terechtgekomen bij de zorginstelling die de aanvraag voor urgentie heeft ingediend. Zijn plek werd door Reclassering Nederland betaald en omdat de behandeling werd afgerond, eindigde ook deze financiering. Belanghebbende moest zelf voor zijn plek in de instelling gaan betalen en daardoor dreigde een verruiming van de problematiek. Dat was, naast dat belanghebbende onnodig een zorgplaats bezet hield, een extra reden voor spoed in het toekennen van de urgentieverklaring, vond de commissie.

## 6. Aanbevelingen van de commissie in 2022

### *Doorstroom vanuit een instelling: schuldenproblematiek*

Wanneer er sprake is van schulden, dan dient er volgens de verordening pas bij schuldenproblematiek een regeling te zijn getroffen met de gemeente over budgetbeheer/schulddienstverlening/bewind. Toen de commissie hierover een bezwaar ontving van een belanghebbende met een DUO-schuld, kwam in de behandeling van het bezwaar naar voren dat er aanvullend op de verordening afspraken zijn gemaakt met gemeenten hierover. Volgens verweerder SUWR is er een afspraak met zorginstellingen dat wanneer er sprake is van schulden, er een regeling dient te zijn rondom de afbetaling, afhankelijk van de zwaarte van de problematiek en uit voorzorg, ter voorkoming van betalingsproblemen in de toekomst. SUWR verwijst hierbij naar raamovereenkomsten en samenwerkingsovereenkomsten. In de door SUWR overgelegde overeenkomst tussen de gemeente, woningcorporatie en zorgpartijen wordt aangegeven dat met een huurzorgovereenkomst budgetbeheer wenselijk is als er geen sprake is van schuldenproblematiek. Indien er wel sprake is van schuldenproblematiek, dan is een regeling schuldhelpverlening verplicht voor de cliënt. Zowel in de verordening als in de samenwerkingsovereenkomst is schuldbemiddeling niet vereist wanneer er geen sprake is van schuldenproblematiek. De verordening heeft voorrang op de samenwerkingsovereenkomst, aangezien de verordening gepubliceerde regelgeving is van de formele wetgever. De commissie beveelt alle betrokken partijen aan om zich aan de verordening te houden en hier niet in het nadeel van belanghebbenden van af te wijken.

### *Doorstroom vanuit een instelling: overeenkomsten met zorginstellingen*

In de behandeling van urgentieaanvragen met de grond doorstroom vanuit een instelling wordt gewerkt met diverse samenwerkingsovereenkomsten tussen gemeenten, corporaties en zorginstellingen, als aanvulling op de verordening. In feite lopen er meerdere trajecten die niet altijd even goed op elkaar aansluiten door deze en andere gemaakte aanvullende afspraken. Belanghebbenden die hulp nodig hebben van een instelling, worden doorverwezen naar een instelling die het beste past, of waar ruimte is. Dit is niet altijd een instelling in de herkomstgemeente. Daar ervaart belanghebbende soms hinder van bij de uitstroom vanuit de instelling. Waar de ene gemeente wel een contract heeft met de instelling, heeft de andere gemeente dit contract, met diezelfde instelling, niet en weigert daarom de aanvraag. Dit is beperkend voor de belanghebbende



en remt de totale keten van hulpverlening. Kwetsbare woningzoekenden zijn de dupe van dit voor hen ondoorzichtige systeem. In de ogen van de commissie moet worden gekeken naar wat voor belanghebbende de beste oplossing is binnen de gehele woonruimtere regio, en dient dit de contractafspraken van de afzonderlijke gemeenten met instellingen te overstijgen. De commissie beveelt de gemeenten dan ook aan om afspraken met instellingen regiobreed te maken en hierbij ook aandacht te hebben voor bestaande afspraken vanuit landelijke instellingen, zoals reclassering Nederland.

#### *Doorstroom vanuit een instelling: bevoegdheid tot het nemen van een besluit*

SUWR voert voor meerdere gemeenten in de regio de urgentieregeling uit. In 2022 ontving de commissie diverse bezwaren waarbij de urgentieaanvraag was ingediend bij een van deze gemeenten, gemeente A, maar waarbij SUWR een besluit nam op het bezwaar namens een andere aangesloten gemeente, gemeente B. Als grondslag hiervoor gebruikt SUWR beleidsafspraken die gemaakt zijn t.a.v. de urgentiegrond doorstroming. SUWR heeft deze aanvragen intern doorgezonden en alleen een besluit genomen namens gemeente B. Belanghebbenden werden geïnformeerd over het besluit van SUWR de aanvraag door te zenden, maar pas in het besluit namens gemeente B en niet op het moment van doorzenden, zoals voorgeschreven in Awb art. 2:3. Hiermee is belanghebbenden de mogelijkheid ontnomen hiertegen bezwaar te maken. Meerdere van deze aanvragen werden heel bewust bij de gekozen gemeente A ingediend. De commissie adviseert SUWR dan ook belanghebbenden te informeren over alle genomen besluiten.

Overigens meldt SUWR in deze gevallen in het besluit namens gemeente B dat zij niet bevoegd is om namens de gemeente waar de aanvraag werd ingediend (A) een besluit te nemen. Ook dat is in de ogen van de commissie niet correct. SUWR is bevoegd om besluiten te nemen op urgentieaanvragen namens al de bij hen aangesloten gemeenten. De correcte route zou zijn dat SUWR namens gemeente A de aanvraag beoordeelt. Dit zou mogelijk tot gevolg kunnen hebben dat SUWR een negatief besluit zou nemen op de aanvraag, als de aanvraag niet voldoet aan de voorwaarden van gemeente A (de hierboven genoemde beleidsafspraken). Eveneens een besluit, dat aan belanghebbende dient te worden medegedeeld en waartegen bezwaar mogelijk is.

#### *Tussentijdse begeleiding bij urgentie*

De commissie heeft gemerkt dat wanneer SUWR in haar dienstverlening de urgent woningzoekende na enkele weken contacteert om nogmaals het urgentieprofiel en hoe hiermee om te gaan door te nemen, dit positief wordt ervaren. De commissie adviseert SUWR hiervan actief gebruik te blijven maken, omdat dit bijdraagt aan het juist gebruik van de urgentieverklaring en het een positief effect kan hebben op het aantal bezwaren dat wordt ingediend bij het aflopen van de urgentie periode.

#### *Motivering van besluiten*

De commissie heeft de afgelopen tijd met regelmaat geconstateerd dat in het bezwaar aandacht wordt gevraagd voor de motivering: uit de in bezwaar bestreden besluiten blijkt volgens bezwaarmakers onvoldoende welke afwegingen SUWR heeft gemaakt om tot het besluit te komen. Dit terwijl op grond van de Awb elk besluit dient te zijn voorzien van een daadkrachtige motivering. In het verweerschrift of tijdens de hoorzitting wordt door



SUWR hierin weliswaar veelal voorzien, maar dat neemt niet weg dat voor belanghebbenden ook uit het besluit zelf duidelijk moet zijn af te leiden hoe de toetsing aan de wet, regelingen en/of de relevante beleidsregels heeft plaatsgevonden.

### *Woningzoekenden zonder e-mailadres*

WoonnetRijnmond beheert de inschrijvingen van woningzoekenden in de regio Rotterdam Rijnmond. Hoewel het overgrote deel van de woningzoekenden digitaal vaardig is, is dat niet bij alle woningzoekenden het geval. Het volledig gedigitaliseerde proces werpt voor deze groep een drempel op, zo bleek uit een klacht die de commissie behandelde in 2022. De inschrijving van de betreffende woningzoekende was verlopen, omdat de website actief aanstuurt op het invullen van een e-mailadres. Wanneer dit is ingevuld, wordt enkel het e-mailadres gebruikt voor alle communicatie richting de woningzoekende betreffende de inschrijving.

De commissie krijgt de indruk dat door de sturende werking van het proces woningzoekenden zonder e-mailadres zich verplicht voelen of verplicht worden toch een e-mailadres in te voeren. Dit kan tot gevolg hebben dat sommige woningzoekenden een e-mailadres invoeren dat niet van hen is en/of waar zij geen toegang toe of zeggenschap over hebben. De controle op hun inschrijving en de verlenging hiervan ligt dan niet meer in hun handen.

De commissie waarschuwt ervoor te eenzijdig te sturen op het emailadres en adviseert WoonnetRijnmond woningzoekenden op hun persoonlijke pagina en bij de inschrijving en verlenging van de inschrijving te wijzen op de mogelijkheden wanneer er geen e-mailadres van toepassing is, of hen de keuze te gunnen tussen diverse correspondentiemogelijkheden betreffende hun inschrijving.



## 7. 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 473,70 euro en voor een urgentiebezwaar 947,40 euro.

### *7.1 Loonkosten en vergoedingen*

De loonkosten van het secretariaat en de overige kosten van de commissie worden betaald door Maaskoepel. 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 2022:

