

**Klachtencommissie**  
**Woonruimteverdeling**  
**Rijnstreek**

**Jaarverslag 2009**

## **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 het Rijnstreekberaad, 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 2009 uit de drie vaste leden, de heer P. Kats (voorzitter), mevrouw A. Eerdhuijzen (plaatsvervangend voorzitter) en mevrouw S. Straten, en twee plaatsvervangende leden, mevrouw L. van Luling en de heer P. Vos. Na het overlijden van de heer Kats in de maand juli, is mevrouw Eerdhuijzen vaste voorzitter geworden, mevrouw Straten plaatsvervangend voorzitter en de heer Vos vast lid. Het gevolg van het laatste was dat sinds juli de commissie nog maar over één plaatsvervangend lid beschikte. Aan het eind van het jaar was daarom een werving voor extra plaatsvervangende leden gestart.

De ambtelijk secretaris van de commissie is, sinds de instelling van de commissie in 2000, de heer E. van Staveren.

De commissie vergaderde in 2009 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 2009 in totaal vijftien klachten. Hiervan waren zesendertig klachten bezwaren tegen de weigering van de urgentietoekenning, één klacht een bezwaar tegen de criteria aan de hand waarvan woonbonnen worden gerangschikt en achtentwintig klachten klachten van incidentele aard.

De verhouding van het aantal klachten per categorie in 2009 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

Uit de tabel valt af te lezen dat, met uitzondering van 2002 en 2003, tot en met 2007 het aantal klachten per jaar ongeveer gelijk was.

In 2008 was het aantal klachten echter fors hoger dan in 2007. Deze toename was onder andere veroorzaakt door een toename van het aantal incidentele klachten. Dit betrof dan met name een toename van het aantal klachten dat geen raakvlakken vertoonde met het systeem van woonruimteverdeling. De commissie ontving deze klachten via de website van Stichting Woonmarkt Rijnstreek. In de eerste maanden van 2009 werden nog negen van dit soort klachten ontvangen. Door een aanpassing op de website in 2009 ontvangt de commissie dergelijke klachten tegenwoordig niet meer.

In 2009 was het aantal bezwaren tegen weigering van de urgentietoekenning ten opzichte van 2008 aanzienlijk groter.

#### *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 Stichting 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 2009 voor het grootste gedeelte bezwaren, die gericht zijn tegen de weigering van de urgentietoekenning. Het totale aantal van zesendertig klachten dient hierbij in het licht gezien te worden van het totale aantal door Stichting Woonmarkt Rijnstreek in 2009 afgewezen urgentieaanvragen van achtennegentig. Ter vergelijking: in 2008 zijn éénentwintig bezwaren tegen de weigering van de urgentietoekenning ontvangen en zijn vierentachtig urgentieaanvragen 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 3<sup>1</sup> van het Reglement Urgenties 2007 van het Convenant Woonruimteverdeling Rijnstreek.

#### *Gegrond verklaard*

Van de zesendertig bezwaren, gericht tegen de weigering van de urgentietoekenning, verklaarde de commissie acht bezwaren gegrond. De commissie was bij deze bezwaren van oordeel dat de situatie van de klager voldeed aan één van de situaties uit artikel 7, lid 3. Dit aantal van acht is aanzienlijk groter dan in voorgaande jaren. Zo werd in 2008 geen enkel bezwaar gegrond verklaard en in 2007 één.

Bij twee gegrond verklaringen oordeelde de commissie, in tegenstelling tot het Platform Urgenties, dat de situatie van de klager wel degelijk als dakloos beschouwd kon worden. Bij een andere gegrond verklaring vestigde de commissie de aandacht op het punt dat de klager binnen afzienbare tijd dakloos zou worden, hetgeen naar de mening van de commissie een urgentieverklaring rechtvaardigde.

Bij één gegrond verklaring corrigeerde de commissie Stichting Woonmarkt Rijnstreek, omdat zij een advies van de GGD om een medische urgentie aan de klager toe te kennen niet had opgevolgd. In weer een ander positief besluit van de commissie, eveneens omtrent een bezwaar tegen een afgewezen verzoek om medische urgentie, had de GGD aan Stichting Woonmarkt Rijnstreek geadviseerd om geen medische urgentie af te geven, terwijl de commissie de situatie van de klager overduidelijk medisch urgent vond. Bij weer een andere gegrond verklaring was het de commissie op grond van het dossier van de klager overduidelijk dat er voor hem en zijn gezin een medische noodzaak was om te verhuizen, terwijl deze medische noodzaak niet was onderkend door het Platform Urgenties. De commissie vroeg Stichting Woonmarkt Rijnstreek daarom om het verzoek om urgentie opnieuw te beoordelen. Stichting Woonmarkt Rijnstreek diende hierbij het verzoek te zien als een verzoek om medische urgentie. Er werd later alsnog een urgentie afgegeven.

Bij twee andere ongegrond verklaringen deed de commissie de uitspraak dat de situatie van de klagers voldeed aan artikel 7, lid 3, sub d respectievelijk sub f.

#### *Geen besluit genomen*

De commissie nam over vijf bezwaren tegen een weigering van de urgentietoekenning geen besluit. Bij drie van deze vijf bezwaren volstond de commissie met het standpunt dat de situatie van de klager voldeed aan één van de situaties uit artikel 7, lid 3, zonder verder een uitspraak te doen over de

---

<sup>1</sup> Dit artikel luidt:

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

##### *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 acuïtheid 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*

Voorrangindicatie wordt afgegeven aan de belanghebbende die deze aanvraag 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.

gegrondheid van de klacht. Bij deze drie bezwaren speelde dat de situatie van de klager een andere was dan die op het moment van beoordeling door het Platform Urgenties. Met een dergelijke uitspraak van de commissie was de klager sneller geholpen, dan wanneer het Platform Urgenties, op basis van de nieuwe feiten, ten tweede male een besluit had moeten nemen over het verzoek om urgentie. Bij een ander bezwaar, waarover de commissie geen besluit nam, zei tijdens de hoorzitting de voorzitter van het Platform Urgenties toe dat de klager op grond van nieuwe informatie een urgentieverklaring zou krijgen. Bij een vijfde bezwaar, waarover de commissie geen besluit nam, oordeelde de commissie dat de situatie van de klager recent in gunstige zin was gewijzigd, zodat zij geen besluit had hoeven te nemen over de gegrondheid van de klacht.

#### *Aangehouden*

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

Bij één bezwaar verzocht de commissie het Platform Urgenties om bij de nieuwe beoordeling, ten gunste van de klager, de hardheidsclausule uit artikel 9 van het Reglement Urgenties toe te passen en aan hem urgentie te verlenen. Reden voor dit besluit was dat de klager op het moment van beoordeling door het Platform Urgenties én de Klachtencommissie weliswaar niet dakloos was, maar dat echter binnen afzienbare tijd wél zou zijn.

Bij een ander bezwaar gaf de commissie een bindend advies aan het Platform Urgenties dat aan de klager urgentie toegekend moest worden, omdat zijn situatie inmiddels veranderd was. Hij was namelijk dakloos geworden.

Bij een derde bezwaar verzocht de commissie de klager om een verklaring over de door hem gestelde medische problematiek te overleggen om de vraag te beantwoorden of het verkrijgen van een andere woonruimte binnen een periode van zes maanden noodzakelijk was. Deze klager trok echter later zijn bezwaar in, omdat hij passende woonruimte had gevonden.

Bij een vierde bezwaar verzocht de commissie Stichting Woonmarkt Rijnstreek om het verzoek om urgentie opnieuw door het Platform Urgenties te laten beoordelen. Het Platform Urgenties diende hierbij het verzoek te zien als een verzoek om maatschappelijk-sociale urgentie in plaats van een verzoek om medische urgentie. Het Platform Urgenties gaf vervolgens echter ook ten tweede male een negatief advies af.

#### *Ongegrond verklaard*

De commissie verklaarde vijftien bezwaren tegen weigering van de urgentietoekenning ongegrond.

##### *> ongegrond wegens zelfredzaamheid*

Eén ongegrond verklaring was uitsluitend gebaseerd op het feit dat artikel 8, lid 6 van het Reglement Urgenties van toepassing was op de situatie van de klager. Volgens artikel 8, lid 6 wordt geen voorrangindicatie afgegeven aan een woningzoekende die op grond van de vermogensgrenzen in de huurtoeslagwet geen huurtoeslag ontvangt. De woningzoekende wordt zelfredzaam geacht.

Eén ongegrond verklaring door de commissie had uitsluitend betrekking op het punt dat de klager zelfredzaam was. Bij twee ongegrond verklaringen oordeelde de commissie dat de situatie van de klager weliswaar voldeed aan artikel 7, lid 3, maar dat hij, op grond van zijn inkomen, voldoende zelfredzaam was om zelf in zijn woonruimte te kunnen voorzien.

> *ongegrond omdat niet voldaan is aan artikel 7, lid 3*

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

Bij twee ongegrond verklaringen voegde de commissie de opmerking toe dat de klager in het intake-gesprek ten onrechte was voorgehouden, dat het verzoek om urgentie gehonoreerd zou kunnen worden. Bij een andere ongegrond verklaring oordeelde de commissie dat de klager in het intake-gesprek er van weerhouden had moeten worden om het verzoek om urgentie te baseren op maatschappelijk-sociale omstandigheden. De klager had naar de mening van de commissie geadviseerd moeten worden om het verzoek om urgentie te baseren op medische omstandigheden. De commissie besloot daarom, naast de ongegrond verklaring van de klacht, tevens om Stichting Woonmarkt Rijnstreek te adviseren om het verzoek om urgentie van de klager opnieuw te beoordelen. Stichting Woonmarkt Rijnstreek diende hierbij het verzoek om urgentie te zien als een verzoek om medische urgentie. Dit verzoek werd echter wederom afgewezen door Stichting Woonmarkt Rijnstreek, waarna de klager bezwaar aantekende en een gegrond verklaring door de commissie het resultaat was.

Bij een ander negatief besluit oordeelde de commissie dat de klager geadviseerd had moeten worden om geen verzoek om urgentie in te dienen. Het ging er bij deze klager naar de mening van de commissie meer om dat hij een andere woning toegewezen kreeg.

Bij weer een andere ongegrond verklaring had de medewerker van het Platform Urgenties tijdens de voorafgaande hoorzitting de klager geadviseerd om bewijsstukken over haar huidige situatie te overleggen. Deze situatie was namelijk veranderd ten opzichte van het moment van beoordeling door het Platform Urgenties. Op grond van deze bewijsstukken was het Platform dan bereid het verzoek om urgentie opnieuw te beoordelen. Het uiteindelijke resultaat is de commissie echter niet bekend geworden.

Bij één ongegrond verklaring werd de klacht gegrond verklaard, voor wat betreft de motivering in de afwijzende beschikking.

Bij de overige ongegrond verklaringen gaf de commissie uitsluitend aan dat de situatie van de klager niet voldeed aan artikel 7, lid 3. In een enkel geval werd daar nog aan toegevoegd dat de klager zelfredzaam was of gaf zij de klager in overweging mee om opnieuw een verzoek om urgentie in te dienen, indien hij in de toekomst dakloos zou worden.

### *Ingetrokken*

Bij drie 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 twee bezwaren vast dat de klager de termijn van zes weken, waarbinnen een bezwaar tegen een afgewezen verzoek om urgentie kan worden ingediend, had overschreden. Eén bezwaar werd niet-ontvankelijk verklaard. De commissie verklaarde het andere bezwaar echter wél ontvankelijk. De klager gaf namelijk in haar brief een reden aan voor de overschrijding van deze termijn. De commissie behandelde het bezwaar van de klager in haar eerstvolgende vergadering, maar verklaarde het bezwaar ongegrond.

## *2. Klachten tegen de criteria t.b.v. de rangschikking van reacties op woningen*

De commissie ontving in 2009 één klacht tegen de criteria aan de hand waarvan woonbonnen of

reacties op advertenties van woningen worden gerangschikt. De klacht en de behandeling daarvan door de commissie zijn beschreven in de bijlage.

### 3. Incidentele klachten

In 2009 was sprake van achtentwintig zogenaamde incidentele klachten. De commissie nam hiervan negen klachten niet in behandeling. Zij oordeelde dat deze klachten geen raakvlakken vertoonden met het systeem van woonruimteverdeling. De klachten werden ter behandeling doorgestuurd naar Stichting Woonmarkt Rijnstreek.

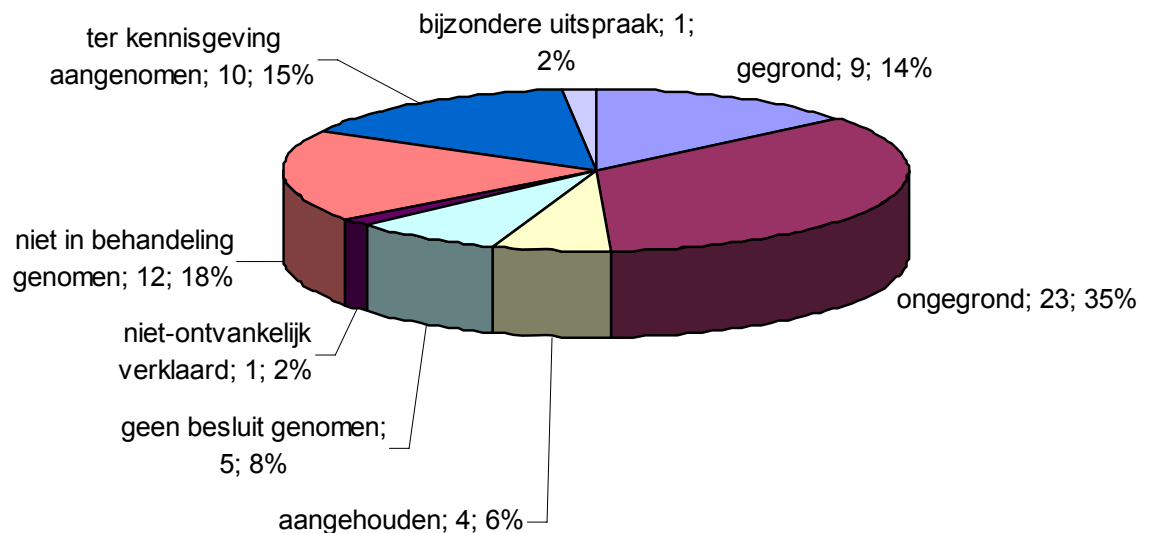
De negentien klachten, die wel behandeld zijn, zijn beschreven in de bijlage. De commissie besloot als volgt over deze klachten:

- één klacht is gegrond verklaard
- acht klachten zijn ongegrond verklaard
- tien klachten zijn ter kennisgeving aangenomen

### 5. Besluiten Klachtencommissie

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

#### besluiten van de Klachtencommissie in 2009



- negen klachten zijn gegrond verklaard
- drieëntwintig klachten zijn ongegrond verklaard
- vier klachten zijn aangehouden
- over vijf klachten is geen besluit genomen
- één klacht is niet-ontvankelijk verklaard
- twaalf klachten zijn niet in behandeling genomen, waarvan negen klachten geen raakvlakken vertoonden met het systeem van woonruimteverdeling en in drie gevallen de klacht vooraf aan de zitting was ingetrokken
- tien klachten zijn ter kennisgeving aangenomen
- bij één klacht gaf de Klachtencommissie antwoord op een vraag van de klager

## **6. Klachten die niet voor behandeling in aanmerking kwamen**

In 2009 heeft de commissie twaalf klachten niet in behandeling genomen. Hiervan hadden negen klachten geen raakvlakken met het systeem van woonruimteverdeling en zijn drie klachten voorafgaande aan de zitting ingetrokken.

## **7. Knelpunten en aandachtspunten**

De commissie formuleerde in 2009 bij de behandeling van de klachten de volgende aandachtspunten.

### *Noodzaak tot vaststelling van een termijn voor toepassing van de hardheidsclausule bij toekomstige dakloosheid*

Indien in de situatie van een klager op het moment van beoordeling door het Platform Urgenties én ook op het moment van beoordeling door de commissie geen sprake is van dakloosheid (de situatie voldoet dus niet aan de voorwaarde voor het verkrijgen van maatschappelijk-sociale urgentie, zoals bedoeld in artikel 7, lid 3, sub e van het Reglement Urgenties) maar in de nabije toekomst wél, dan kan een toetsing van de situatie van een dergelijke klager aan artikel 7, lid 3, sub e naar de mening van de commissie tot een bijzondere hardheid leiden. Voor dit soort gevallen zou de hardheidsclausule uit artikel 9 van het Reglement Urgenties toegepast moeten worden en urgentie verleend moeten worden. De commissie beschreef dit punt reeds in haar jaarverslag 2008. Zij achtte het in 2009 noodzakelijk om voor de toepassing van de hardheidsclausule een termijn af te bakenen. De commissie besloot daarom de volgende regel voor deze termijn te hanteren: als zeker is dat een woningzoekende op termijn dakloos wordt, dan dient de hardheidsclausule toegepast te worden, indien binnen 12 weken na de aanvraag om een urgentie sprake is van dakloosheid.

### *Het niet reageren op het woningaanbod mag een aanvrager om urgentie niet verweten worden, wanneer hij nog maar kort is ingeschreven als woningzoekende*

In het Reglement Urgenties is vermeld bij punt 8 dat geen voorrangindicatie wordt afgegeven aan een woningzoekende die sinds het moment van aanvragen niet heeft gereageerd op het reguliere woningaanbod, dan wel een aangeboden woning heeft geweigerd. De commissie vindt dat het niet redelijk is deze regel toe te passen op woningzoekenden, die nog maar kort als woningzoekenden zijn ingeschreven.

**Bijlage bij paragraaf 4, sub 3:**  
**Beschrijving en afhandeling van**  
**incidentele klachten en gericht**  
**tegen de rangschikking van**  
**woonbonnen**

## **1. klacht tegen de criteria aan de hand waarvan woonbonnen of reacties op advertenties van woningen worden gerangschikt**

Het betrof in deze categorie de volgende klacht:

De klager beschreef dat zij, als inwoner van de regio Rijnstreek, in de toekomst wellicht woonachtig zou zijn in Nieuw-Vennep. Zij gaf aan dat de regel omtrent de toewijzing van woningen in de regio Rijnstreek zodanig is, dat het haar, wanneer zij woonachtig zou zijn in Nieuw-Vennep, niet zou lukken om een woning in de regio Rijnstreek toegewezen te krijgen, ondanks dat zij 9 jaar was ingeschreven als woningzoekende. De klager vroeg de Klachtencommissie naar de achtergrond van deze regel.

### *Besluit*

De Klachtencommissie meldde de klager, als antwoord op haar vraag, dat de regel, dat woningzoekenden van binnen de regio voorrang hebben boven overige woningzoekenden bij de toewijzing van woningen in de regio Rijnstreek, vastgelegd is in het Convenant Woonruimteverdeling 2009.

## **2. incidentele klachten**

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

- klachten gericht op de toewijzing van een woning (4)
- klachten, gericht op de toewijzingsvoorwaarden voor woningen (3)
- overige klachten (12)

Klachten gericht op de toewijzing van een woning:

1. De klager bracht ter sprake dat zij in het bezit was van een urgentieverklaring, en dat zij gereageerd had op de advertentie van een woning in Nieuwkoop. Zij gaf aan dat zij na de rangschikking van de reacties op deze woning op de eerste plaats was geëindigd. De woning was echter vervolgens toch niet aan haar toegewezen. De klager schetste hiervoor de oorzaak: doordat zij gebruik maakte van hulpverlening op grond van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP), én doordat haar inkomen 1092 netto per maand was, mocht en kon zij geen woningen huren, waarvan de huur meer dan 400 euro per maand was.

De klager gaf vervolgens aan dat onder voorbehoud wél een woning in Alphen aan den Rijn aan haar was toegewezen. De huur voor deze woning was ongeveer even hoog als de huur van de woning in Nieuwkoop. De klager gaf aan er over ontstemd te zijn, dat bij de toewijzing van de woning in Nieuwkoop voor haar niet dezelfde lijn werd gehanteerd als bij de toewijzing van de woning in Alphen aan den Rijn. Zij diende hier een klacht over in.

### *Besluit van 7 januari*

De Klachtencommissie deed naar aanleiding van deze klacht de uitspraak, dat het haar in onvoldoende mate duidelijk was, waarom de woning in Nieuwkoop niet aan de klager kon worden toegewezen. De Klachtencommissie wenste hier meer informatie over te ontvangen.

De Klachtencommissie besloot daarom deze klacht aan te houden en deze door te sturen naar de directie van Woningstichting Nieuwkoop. De Klachtencommissie wenste dat de directie van Woningstichting Nieuwkoop exact uitlegde, waarom de betreffende woning niet aan de klager kon worden toegewezen.

De Klachtencommissie gaf aan dat ze na ontvangst van deze informatie een besluit zou nemen over de klacht

### *Besluit van 4 maart*

De Klachtencommissie kreeg vervolgens van Woningstichting Nieuwkoop een schriftelijke uitleg, waarom de betreffende woning niet aan de klager kon worden toegewezen.

Woningstichting Nieuwkoop gaf de volgende oorzaak aan: de klager voldeed niet aan de inkomenseis voor deze woning, doordat het gezamenlijke inkomen van haar en haar zoon hoger was dan de gestelde inkomenseis.

Woningstichting Nieuwkoop gaf aan dat zij volgens het toelatingsbeleid had gehandeld. Men gaf aan het vervelend te vinden dat de klager ontstemd was geraakt over de gang van zaken.

Woningstichting Nieuwkoop gaf verder aan dat aan de klager inmiddels een woning in Alphen aan den Rijn was toegewezen.

De Klachtencommissie verklaarde op grond van deze informatie de klacht van de klager ongegrond. Zij vond dat het besluit, om de woning niet aan de klager toe te wijzen, correct was geweest.

2. Gericht tegen de toewijzing van de woning Pieter Floriszstraat 224 in Alphen aan den Rijn. De klager gaf aan dat deze woning was toegewezen, zonder dat er een advertentie voor deze woning in de woonkrant had gestaan. Zij gaf aan dat de woning was toegewezen aan een huishouden, dat door brandschade noodgedwongen moest verhuizen. De klager vond het onterecht dat er niet geadverteerd was voor deze woning. Haar ex-man, die al sinds 2002 was ingeschreven als woningzoekende, was het, doordat er niet geadverteerd was voor deze woning, niet gelukt om deze woning toegewezen te krijgen.

*Besluit*

De Klachtencommissie verklaarde deze klacht ongegrond. Zij vond dat de toewijzing van de woning Pieter Floriszstraat 224 op een correcte wijze had plaatsgevonden.

De Klachtencommissie baseerde haar uitspraak op informatie, die zij van Wonen Centraal had ontvangen.

Wonen Centraal gaf aan dat de woning aan de Pieter Floriszstraat 224 inderdaad was toegewezen, zonder dat er voor de woning geadverteerd was in de woonkrant. De woning was toegewezen aan een huishouden, waarvan de woning niet bewoonbaar meer was vanwege brandschade. Het ging hier dus om een toewijzing in het kader van onvrijwillige dakloosheid. Naar de mening van Wonen Centraal was een dergelijke toewijzing toegestaan, op grond van artikel 9 van prestatieafspraken tussen Wonen Centraal en de gemeente Alphen a/d Rijn.

De Klachtencommissie voegde hier nog aan toe dat een toewijzing, waarbij er niet voor de woning geadverteerd is in de woonkrant, toegestaan is op grond van het Convenant Woonruimteverdeling Rijnstreek 2009, indien er sprake is van herhuisvesting als gevolg van onvrijwillige dakloosheid.

3. Gericht tegen de toewijzing van de woning Mesdagplantsoen 2 te Hazerswoude-Dorp. De klager gaf aan dat de toewijzing van deze woning had plaatsgevonden, zonder dat er voor deze woning geadverteerd was in de woonkrant. Door deze toewijzing buiten de woonkrant om, was zij niet in de gelegenheid gesteld om haar voorkeur voor deze woning middels een reactie op een advertentie kenbaar te maken, en was er bij de toewijzing in het geheel geen rekening gehouden met haar wens om in deze woning te wonen. De klager vond dit een ontoelaatbare zaak. Zij gaf aan graag in de woning Mesdagplantsoen 2 te willen wonen, omdat zij vroeger in deze woning gewoond had en investeringen in deze woning had gepleegd.

*Besluit*

De Klachtencommissie verklaarde deze klacht ongegrond. Zij stelde dat de toewijzing van de woning Mesdagplantsoen 2 op een correcte wijze had plaatsgevonden.

De Klachtencommissie had naar aanleiding van deze klacht informatie ingewonnen bij Habeko Wonen. Habeko Wonen had hierbij aangegeven dat de woning Mesdagplantsoen 2 was toegewezen aan een gezin, dat uit het buitenland gevlucht was. De Klachtencommissie had eerder besloten dat aan dit gezin urgentie toegekend moest worden. Zij vond dat Habeko Wonen, door de woning Mesdagplantsoen 2 direct aan het gezin toe te wijzen in plaats van eerst een advertentie te plaatsen, waarop het gezin dan had kunnen reageren, uitvoering had gegeven aan dit besluit van de Klachtencommissie.

4. Gericht tegen de toewijzing van de woning Mesdagplantsoen 2 te Hazerswoude-Dorp. De klager gaf aan dat deze woning was toegewezen aan een gezin met een urgentieverklaring. Dit gezin woonde echter pas 8 maanden in Nederland, terwijl een voorwaarde voor het verkrijgen van een urgentie is, dat men minimaal 1 jaar in de Rijnstreek woonachtig is. De klager gaf ook aan dat deze woning was toegewezen, terwijl de vorige huurder de huur van de woning nog niet had opgezegd.

*Besluit*

De Klachtencommissie verklaarde deze klacht ongegrond. Zij stelde dat de toewijzing van de woning Mesdagplantsoen 2 op een correcte wijze had plaatsgevonden, en dat de door de klager genoemde bezwaren Habeko Wonen niet aangerekend mochten worden.

De Klachtencommissie had naar aanleiding van deze klacht informatie ingewonnen bij Habeko Wonen. Habeko Wonen had hierbij aangegeven dat de woning Mesdagplantsoen 2 was toegewezen aan een gezin, dat uit het buitenland gevlucht was. De Klachtencommissie had eerder besloten dat aan dit gezin urgentie toegekend moest worden. Zij vond dat Habeko Wonen, met de toewijzing van de woning Mesdagplantsoen 2 aan dit gezin, uitvoering had gegeven aan dit besluit van de Klachtencommissie.

Klachten, gericht op de toewijzingsvoorwaarden voor woningen:

1. De klager beschreef dat zij alleenstaand was en woonachtig was in Alphen aan den Rijn. Zij gaf aan dat zij graag woonachtig zou willen zijn in Nieuwkoop, Noorden of Nieuwveen en dan het liefst in een ééngezinswoning met tuin. De klager trok echter op grond van de advertenties in de woonkrant de conclusie, dat de kans klein was dat zij een dergelijke woning in de genoemde dorpen toegewezen zou krijgen. Zij gaf aan dat bij de meeste advertenties voor deze woningen geen R vermeld staat, hetgeen betekent dat ze uitsluitend aan inwoners van de gemeente Nieuwkoop kunnen worden toegewezen. Ook gaf de klager aan dat, als er wel een R genoemd is in de advertentie, meestal niet als toewijzingsvoorwaarde vermeld staat, dat ze bestemd zijn voor éénpersoonshuishoudens. Zij gaf aan dat als het wel voor éénpersoonshuishoudens mogelijk is om te reageren op deze woningen, er vaak als toewijzingsvoorwaarde genoemd is 'minimaal één persoon', zodat de woning aan twee personen kan worden toegewezen.

De klager pleitte ervoor dat er meer advertenties voor ééngezinswoningen in Nieuwkoop, Noorden of Nieuwveen komen, waarbij de R genoemd is én dat deze woningen, wanneer in de advertentie als toewijzingsvoorwaarde genoemd wordt 'minimaal één persoon', ook aan één persoon worden toegewezen.

#### *Besluit*

De Klachtencommissie had naar aanleiding van deze klacht de woonkranten van de tweede helft van 2008 tot en met eind januari bestudeerd en was tot de conclusie gekomen dat de klacht van de klager gegrond was: in die woonkranten was geen enkele advertentie met een R voor ééngezinswoningen in de genoemde dorpen opgenomen. Uitsluitend in de laatste woonkrant van 29 januari jl. was een advertentie vermeld voor een ééngezinswoning in Nieuwkoop. Bij de advertentie was een R vermeld en de toewijzingsvoorwaarde was minimaal 1 persoon.

De Klachtencommissie won naar aanleiding van deze constatering informatie in bij Woningstichting Nieuwkoop. Woningstichting Nieuwkoop gaf hierbij aan dat door een recent sloopproject in Noorden huishoudens in de gemeente Nieuwkoop geherhuisvest moesten worden. Dit had tot gevolg dat er de afgelopen tijd weinig woningen in de gemeente Nieuwkoop vrijgekomen waren en er in het geheel geen advertenties met een R waren geplaatst.

De Klachtencommissie attendeerde de klager er op dat op 1 februari jl. een nieuwe versie van het Convenant Woonruimteverdeling Rijnstreek in werking was getreden. Op grond van het nieuwe Convenant wordt vanaf 1 februari voor 70% van de vrijkomende woningen in de regio met een R geadverteerd (voorheen was dit 15%). Hierdoor was de kans voor de klager gestegen dat zij een ééngezinswoning in de door haar genoemde dorpen kreeg toegewezen.

De Klachtencommissie keurde het pleidooi van de klager om voor ééngezinswoningen de toewijzingsvoorwaarde "minimaal 1 persoon" te veranderen in "1 persoon" af. De tweepersoonshuishoudens zouden hierdoor worden buitengesloten.

2. De klager gaf aan dat haar inkomen momenteel te laag was om een bepaalde woning toegewezen te krijgen. Zij gaf echter aan in de nabije toekomst meer te zullen gaan verdienen, waardoor zij de huur van de betreffende woning zou kunnen betalen. De klager diende een klacht in over het punt dat de betreffende woning momenteel niet, op grond van haar huidige inkomen, aan haar kon worden toegewezen.

#### *Besluit*

De Klachtencommissie nam deze klacht ter kennisgeving aan. Zij stelde naar aanleiding van deze klacht dat de woningcorporaties in de Rijnstreek op grond van het Convenant Woonruimteverdeling Rijnstreek 2009 inkomenseisen mogen stellen bij de toewijzing van woningen. De Klachtencommissie is niet gerechtigd hier invloed op uit te oefenen.

3. De klager gaf aan dat, wanneer hij reageert op advertenties van woningen, het steeds zo is, dat zijn inkomen óf te hoog óf te laag is ten aanzien van het maximale of minimale inkomen, dat als toewijzingsvoorwaarde voor de woning gesteld wordt. De klager vroeg de Klachtencommissie of zij een oplossing voor dit probleem had.

#### *Besluit*

De Klachtencommissie nam de vraag van de klager ter kennisgeving aan. Zij had echter geen oplossing voor het door de klager ervaren probleem. De Klachtencommissie adviseerde de klager om met name te reageren op advertenties van woningen, waarop hij, gelet op zijn inschrijfduur, de meeste kans maakt, dat hij deze kreeg toegewezen.

Overige klachten:

1. De klager beschreef dat zij, haar partner en haar zoon woonachtig waren in een woning, die bestond uit twee kamers. Zij stelde dat deze woning veel te klein was in verhouding tot de omvang van het gezin. De klager vond daarom dat zij in aanmerking zou moeten komen voor een urgentieverklaring. Zij had echter gemerkt dat zij niet in aanmerking kwam voor een urgentieverklaring. De klager diende hier een klacht over in. Zij vond dat zij recht had op een urgentieverklaring.

*Besluit*

De Klachtencommissie nam deze klacht ter kennisgeving aan. Zij stelde, naar aanleiding van deze klacht, dat de klager niet in aanmerking kwam voor een urgentieverklaring. De situatie van de klager voldeed namelijk niet aan één van de criteria voor het verkrijgen van een urgentie, zoals deze zijn genoemd in het Reglement Urgenties van het Convenant Woonruimteverdeling Rijnstreek 2009. De Klachtencommissie gaf de klager in overweging mee om haar klacht te richten aan de partijen die het Convenant Woonruimteverdeling Rijnstreek 2009 ondertekend hadden.

2. De klager beschreef dat zij een verzoek om urgentie had ingediend bij Stichting Woonmarkt Rijnstreek. Het verzoek om urgentie was vervolgens afgewezen. De klager gaf echter aan dat haar in het intake-gesprek verteld was dat er een kans was, dat het verzoek om urgentie gehonoreerd zou kunnen worden. Zij vond nu dat zij geld verloren had. De klager moest immers wél de bijdrage voor de aanvraag van een urgentie voldoen. Zij diende hier een klacht over in.

*Besluit van 6 mei*

De Klachtencommissie hield deze klacht aan:

- De Klachtencommissie wenste van Stichting Woonmarkt Rijnstreek te vernemen of het inderdaad zo was, dat aan de klager in het intake-gesprek was verteld dat er een kans was, dat het verzoek om urgentie gehonoreerd zou kunnen worden.
- De Klachtencommissie wenste van de klager meer informatie over haar persoon te vernemen. De Klachtencommissie wenste met name van de klager te vernemen, waarom zij het verzoek om urgentie had ingediend.

*Besluit van 3 juni*

De Klachtencommissie had antwoord op haar vraag aan Stichting Woonmarkt Rijnstreek ontvangen. Dit antwoord was afkomstig van Woondiensten Aarwoude. Woondiensten Aarwoude bevestigde dat aan de klager in het intake-gesprek was verteld dat er een kans was, dat het verzoek om urgentie gehonoreerd zou kunnen worden. Woondiensten Aarwoude gaf aan dat deze kans gebaseerd was op het feit dat de aanvraag medisch/psychisch van aard was en dat er een crisis binnen het gezin van de klager was ontstaan ten gevolge van een maatschappelijk en/of sociaal probleem. Het Platform Urgenties besloot echter anders.

Echter, Woondiensten Aarwoude gaf eveneens aan dat er tijdens het gesprek aan de klager verteld was dat er ook een kans was, dat het verzoek om urgentie niet gehonoreerd zou kunnen worden en dat dit zou betekenen dat zij de bijdrage voor de aanvraag van een urgentie niet terug zou ontvangen. De klager had besloten de urgentieaanvraag toch door te zetten.

De Klachtencommissie had echter van de klager geen reactie gekregen. Op grond hiervan besloot zij de klacht van de klager ongegrond te verklaren.

3. De klager beschreef dat zij inwonend was bij een persoon, en dat zij daar niet kon blijven wonen. Zij gaf aan dat het haar niet lukte om een woning toegewezen te krijgen, terwijl zij een woning hard nodig had. De klager gaf ook aan dat zij niet in aanmerking kwam voor een urgentieverklaring. Zij vroeg de Klachtencommissie of zij een oplossing had voor haar probleem.

*Besluit*

De Klachtencommissie nam deze klacht ter kennisgeving aan. Zij stelde, dat zij op grond van de informatie die de klager over haar persoon verstreekte, niet kon beoordelen of de klager in aanmerking kwam voor een urgentieverklaring. De Klachtencommissie attendeerde de klager er verder op, dat zij zich voor een verzoek om urgentie diende te wenden tot Stichting Woonmarkt Rijnstreek.

4. Een klacht, gericht tegen de regel dat bij Huur op Maat woningzoekenden alleen voor een korting op de huurprijs in aanmerking komen als het jaarkomen lager is dan €40.000. De klager gaf aan te verdienen €42.000, waardoor zij niet in aanmerking kwam voor een korting.

*Besluit*

De Klachtencommissie nam deze klacht ter kennisgeving aan.

De Klachtencommissie stelde naar aanleiding van deze klacht dat de woningcorporaties in de Rijnstreek op grond van het Convenant Woonruimteverdeling Rijnstreek 2009 woningen mogen toewijzen op grond van het concept Huur op Maat, waarbij de woningcorporaties dan ook de regel

mogen stellen dat de korting op de huurprijs alleen geldt als het jaarinkomen lager is dan €40.000. Het Convenant staat toe dat elke corporatie zijn eigen beleid voert.

Omdat het concept Huur op Maat derhalve de bevoegdheid van de woningcorporaties betreft, besloot de Klachtencommissie deze klacht ter behandeling door te sturen naar Stichting Woonmarkt Rijnstreek

5. De klager gaf aan woonachtig te zijn in Zwammerdam, en op zoek te zijn naar andere woonruimte in Zwammerdam. Zij gaf aan dat voor 70% van de vrijkomende woningen in Zwammerdam de lokale bindingseis geldt, maar dat zij in de woonkrant nauwelijks advertenties voor woningen in Zwammerdam ziet, waarbij de lokale bindingseis gesteld wordt.

*Besluit*

De Klachtencommissie nam deze klacht ter kennisgeving aan. Zij wenste de klager te corrigeren: het is namelijk niet zo dat voor 70% van de vrijkomende woningen in Zwammerdam de lokale bindingseis geldt, maar voor 30%. Sinds 1 februari 2009 wordt 70% van de vrijkomende woningen in de regio aangeboden voor woningzoekenden uit de gehele regio (daarvoor was dit 15%). Voor 30% van de vrijkomende woningen mag door de betreffende woningcorporatie de lokale bindingseis gesteld worden.

De Klachtencommissie meldde de klager verder dat het maximum van 30% vastgelegd is in het Convenant Woonruimteverdeling Rijnstreek 2009, namelijk als uitvoeringsafspraken ter invulling van zogenaamde lokale beleidsruimte.

6. De klager beschreef dat hij woonachtig was bij zijn ouders. Hij gaf aan dat zijn ouders hem in 2004 hadden ingeschreven als woningzoekende. De klager en zijn ouders waren later dat jaar verhuisd naar een andere woning, zonder dat zijn ouders voor zijn inschrijving als woningzoekende een adreswijziging hadden doorgegeven aan Stichting Woonmarkt Rijnstreek. Hierdoor was de klager op enig moment de acceptgiro voor de jaarlijkse verlengingsbijdrage misgelopen. Het resultaat was dat hij vervolgens was uitgeschreven als woningzoekende. De klager verzocht de Klachtencommissie of zij zijn inschrijfduur vanaf 2004 gedeeltelijk weer van kracht kon laten zijn.

*Besluit*

De Klachtencommissie nam het verzoek van de klager ter kennisgeving aan en besloot niet aan zijn verzoek tegemoet te komen. Zoals de heer klager zelf in zijn brief beschreef, was de fout door hem of zijn ouders destijds zelf gemaakt.

7. De klager gaf aan dat hij in het verleden een verzoek om urgentie had ingediend. Dit verzoek was destijds, in eerste instantie door Stichting Woonmarkt Rijnstreek en vervolgens in tweede instantie door de Klachtencommissie, afgewezen. De klager gaf aan dat zijn situatie sindsdien alleen maar was verslechterd. Hij diende daarom opnieuw bij de Klachtencommissie Woonruimteverdeling een verzoek om urgentie in.

*Besluit*

De Klachtencommissie nam het verzoek van de klager ter kennisgeving aan, omdat hij zich voor een verzoek om urgentie diende te wenden tot Stichting Woonmarkt Rijnstreek.

8. De klager beschreef dat zijn schoonmoeder gereageerd had op de advertentie van een woning aan de Amerikalaan in Alphen aan den Rijn. Deze woning was gelabeld met het kenmerk "55+". De schoonmoeder had, nadat ze gereageerd had, vernomen dat de betreffende woning met voorrang zou worden toegewezen aan een persoon, die woonachtig was in de Bloemhofstraat in Alphen aan den Rijn. Ze had gehoord dat renovatie van de woningen aan de Bloemhofstraat reden was voor de toewijzing van de woning aan deze persoon.

De klager vroeg zich af, gelet op het vorenstaande, waarom er nu geadverteerd was voor de woning aan de Amerikalaan. Hij stelde dat het niet toelaatbaar was, dat zijn schoonmoeder de mogelijkheid werd geboden om te reageren op de advertentie van een woning, terwijl het onmogelijk was dat de woning aan haar werd toegewezen. De klager vroeg de Klachtencommissie of zij duidelijkheid kon verschaffen over deze kwestie.

*Besluit van 1 juli*

De Klachtencommissie hield deze klacht aan. Zij stelde dat zij vooralsnog geen duidelijkheid aan de klager kon verschaffen. De Klachtencommissie wenste van Stichting Woonmarkt Rijnstreek te vernemen of het inderdaad zo was, dat er eerst geadverteerd was voor de woning aan de Amerikalaan, waarna de woning met voorrang was toegewezen aan de persoon uit de Bloemhofstraat. Indien Stichting Woonmarkt Rijnstreek deze vraag bevestigend zou beantwoorden,

dan verzocht de Klachtencommissie Stichting Woonmarkt Rijnstreek om haar een nadere uitleg te geven.

Na ontvangst van deze informatie, zou de Klachtencommissie zich een oordeel vormen en de klager en Stichting Woonmarkt Rijnstreek verder berichten.

*Besluit van 5 augustus*

De Klachtencommissie had antwoord op haar vraag van Wonen Centraal ontvangen.

Dit antwoord luidde samengevat: bewoners van de Bloemhofstraat hebben een stadsvernieuwingsurgentie gekregen, waarmee ze 25 jaar extra inschrijfduur ontvingen. De huurders van de Bloemhofstraat 10 hebben met deze extra registratieduur gereageerd op de woning aan de Amerikalaan 65. En zij hebben door hun lange registratieduur de woning verkregen. De Klachtencommissie verklaarde op grond van dit antwoord deze klacht ongegrond.

9. De klager gaf aan dat hij, via de site van Stichting Woonmarkt Rijnstreek, gereageerd had op de advertentie van de woning Beethovenlaan 42 te Nieuwkoop. Vervolgens had hij via die site geconstateerd dat hij, na rangschikking van de reacties, op de eerste plaats was geëindigd. Omdat hij vervolgens niets vernomen had van Woningstichting Nieuwkoop, had hij met deze instantie contact gezocht. De Woningstichting meldde hem vervolgens dat hij niet op de eerste plaats was geëindigd, maar op de tweede plaats. Zij had hierbij als reden aangegeven voor het punt, dat de klager eerst op de eerste plaats had gestaan en vervolgens geëindigd was op de tweede plaats, dat de reacties op de papieren woonbonnen nog verwerkt moesten worden. De klager beklagde zich nu over het punt dat hij via de site van Stichting Woonmarkt Rijnstreek de conclusie had getrokken dat hij op de eerste plaats was geëindigd, terwijl dat feitelijk niet zo was geweest. Hij vroeg de Klachtencommissie of zij een reactie kon geven op zijn punt.

*Besluit van 1 juli*

De Klachtencommissie hield deze klacht aan. Zij kon helaas nog geen reactie geven op het punt van de klager. De Klachtencommissie verzocht Stichting Woonmarkt Rijnstreek om aan te geven of het inderdaad zo was dat de klager eerst op de eerste plaats had gestaan en, tengevolge van de verwerking van papieren woonbonnen, geëindigd was op de tweede plaats. Indien Stichting Woonmarkt Rijnstreek deze vraag bevestigend zou beantwoorden, dan verzocht de Klachtencommissie Stichting Woonmarkt Rijnstreek om haar een nadere uitleg te geven. Na ontvangst van deze informatie zou de Klachtencommissie een reactie geven op het punt van de klager.

*Besluit van 5 augustus*

De Klachtencommissie had antwoord op haar vraag van Stichting Woonmarkt Rijnstreek ontvangen. Dit antwoord luidde samengevat: De reden dat de klager na de rangschikking van de reacties eerst op de eerste plaats stond en vervolgens geëindigd was op de tweede plaats is als volgt: door het spamfiter van Wonen Centraal was de lijst met ontvangen woonbonnen van Woningstichting Nieuwkoop niet ontvangen door Stichting Woonmarkt Rijnstreek. Deze waren later alsnog verwerkt. De Klachtencommissie verklaarde op grond van dit antwoord deze klacht ongegrond.

10. De klager vroeg aandacht bij de Klachtencommissie voor het punt dat de huur van haar huidige woning voor haar, gelet op haar inkomen, te hoog was. Zij beschreef dat zij keuzen had gemaakt om bepaalde oplossingen voor dit probleem niet te benutten. Zo had de klager in het verleden het aanbod van een andere woning geweigerd en wenste zij niet, teneinde haar inkomen te vergroten, meer uren te werken. De klager gaf verder aan dat zij tegen het probleem aanliep dat zij niet in aanmerking kwam voor bijzondere bijstand en ook niet voor huurtoeslag.

*Besluit*

De Klachtencommissie nam de inhoud van de brief van de klager ter kennisgeving aan.

11. Gericht tegen de verkoop van huurwoningen door Wonen Centraal. De klager gaf aan dat door deze verkoop het woningaanbod in omvang kleiner wordt, waardoor het voor hem moeilijker wordt om een woning toegewezen te krijgen.

*Besluit*

De Klachtencommissie nam deze klacht ter kennisgeving aan.

De Klachtencommissie had naar aanleiding van deze klacht Stichting Woonmarkt Rijnstreek gevraagd een reactie op het punt van de klager te geven. Zij had vervolgens een reactie ontvangen. De Klachtencommissie stuurt de klager deze reactie ter kennisgeving toe.

(De reactie luidde: Het is inderdaad zo dat wonenCentraal woningen in de verkoop heeft waardoor het woningaanbod iets minder is. Ook weer niet schrikbarend. De meeste woningen worden aan huurders van wonenCentraal verkocht dus dat houdt in dat er toch ook weer een andere huurwoning leeg komt. En de wachttijd is inderdaad gemiddeld 4 jaar. De klager doet er verstandig aan ook eens in de

omliggende gemeenten te gaan zoeken, die wachttijden zijn over het algemeen wat korter. Tegenwoordig wordt 70% van de woningen regionaal aangeboden.)

12. De klager gaf aan dat zij een verzoek om urgentie had ingediend, en dat dit verzoek door Stichting Woonmarkt Rijnstreek was afgewezen. Zij stelde dat zij in het intakegesprek in onvoldoende mate was voorgelicht over de voorwaarden voor het verkrijgen van een urgentie. De klager stelde dat indien zij wél goed zou zijn voorgelicht, zij het verzoek om urgentie niet zou hebben ingediend. De klager deed derhalve het verzoek aan de Klachtencommissie of de kosten van de aanvraag van een urgentie aan haar terugbetaald konden worden.

*Besluit*

De Klachtencommissie verklaarde deze klacht ongegrond. Zij besloot het verzoek tot teruggave van de kosten niet te honoreren.

De Klachtencommissie had, naar aanleiding van deze klacht, informatie bij Stichting Woonmarkt Rijnstreek ingewonnen. Stichting Woonmarkt Rijnstreek had hierbij aangegeven dat zij de klager in het intakegesprek geattendeerd had op haar geringe slaagkans voor het verkrijgen van een urgentie, dit gelet op haar zelfredzaamheid als gevolg van haar inschrijfduur van 4 jaar én gelet op het feit dat zij een woonwens uit, door het wonen in bepaalde woningen en buurten af te keuren.

De Klachtencommissie ging ervan uit dat Stichting Woonmarkt de klager inderdaad in het intakegesprek deze informatie had verstrekt.