

Jaarverslag 2020

van de KlachtenCommissie WoonService van
WoonService Regionaal Coöperatief U.A.

's-Hertogenbosch,
maart 2021

KlachtenCommissie WoonService

Antwoordnummer 10006
5200 VB 's-HERTOGENBOSCH
KlachtenCommissie@WoonServiceRegionaal.nl

Inhoudsopgave

1. Ten geleide	3
2. De KlachtenCommissie WoonService	5
2.1 Doel van de Commissie	5
2.2 Taak van de Commissie	5
2.3 Bestuurlijke inbedding	5
2.4 Werkingsgebied van de Commissie	5
2.5 Samenstelling van de Commissie	6
2.6 Rooster van aftreden	6
2.7 Secretariaat en ondersteuning	7
2.8 Relevante interne ontwikkelingen	7
3. Werkwijze en behandeling van klachten	8
4. Het verslagjaar in cijfers en feiten	10
4.1 Algemeen	10
4.2 Behandelde klachten tegen WoonService Regionaal Coöperatief U.A. en de corporaties BrabantWonen Oss, JOOST en Woonveste	12
4.3 De cijfers	14
5. Uitgebrachte adviezen	16
6. Aanbevelingen	17
7. Bijlagen:	21
7.1 Reglement KlachtenCommissie WoonService Regionaal Coöperatief U.A. (vastgesteld 26 juni 2019);	
7.2 Algemene Voorwaarden WoonService Regionaal, d.d. 1 oktober 2020.	

1. Ten geleide

Vanaf 2016 is er een KlachtenCommissie WoonService voor woningzoekenden die door een beslissing of handeling van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. rechtstreeks in hun belang zijn getroffen en die bij deze Commissie daarover hun beklag kunnen doen. Het gaat daarbij voornamelijk om woningzoekenden die tegen hun wil als zodanig door WoonService Regionaal Coöperatief U.A. zijn uitgeschreven.

De afgelopen jaren ontvangt de KlachtenCommissie WoonService een toenemend aantal klachten die weliswaar gericht zijn op de inschrijving van betrokkenen bij WoonService Regionaal, maar waarbij de klacht is gericht tegen andere partijen. Onder meer gaat het daarbij om woningcorporaties waarvan de separate woningzoekendenregistratie in de afgelopen jaren is geïntegreerd in die van WoonService Regionaal.

In het verslagjaar 2020 is het aantal klachten dat de Commissie ontving vrijwel gelijk aan het aantal klachten dat in 2019 werd ontvangen. Er is daarmee voor het tweede jaar op rij sprake van een stabilisering.

Bij de planning van de hoorzittingen voor het verslagjaar 2020 was de Klachten-Commissie WoonService voorbereid op een eventuele stijging van het aantal klachten. Nu de stijging van het aantal klachten achterwege is gebleven en het aantal ontvankelijke en behandelde klachten daalde ten opzichte van het jaar 2019, hoefde de KlachtenCommissie WoonService niet alle vooraf gereserveerde zittingsdata te benutten.

De gevolgen van de onvoorziene corona-pandemie brachten echter met zich mee dat de planning moest worden aangepast. Dankzij de flexibiliteit van haar leden is de Klachten-Commissie WoonService erin geslaagd om alle beroepschriften volgens de geldende hoge kwaliteitsstandaard van de Commissie af te werken.

Omdat de fysieke hoorzittingen in de eerste coronagolf in het voorjaar van 2020 aanvankelijk werden uitgesteld is er bij de behandeling van drie klachten een zodanige vertraging opgetreden dat deze niet konden worden afgehandeld binnen de termijn die daarvoor in het reglement van de KlachtenCommissie WoonService is vastgelegd. De vertraging bedroeg in deze gevallen ca. zes weken.

De KlachtenCommissie WoonService is in 2020 in totaal 13 maal bijeen geweest; per zittingsdag werden er gemiddeld drie klachten behandeld. De KlachtenCommissie WoonService was bij alle zittingen voltallig.

De personele samenstelling van de KlachtenCommissie WoonService is in het verslagjaar niet gewijzigd. Wel zijn het plaatsvervangend lid en één van de leden van de KlachtenCommissie WoonService per 1 april 2020 van functie gewisseld.

Het voorliggende verslag over 2020 bevat een overzicht van de taak en werkzaamheden van de Commissie en de aard, de cijfers en de feiten inzake de ontvangen klachten. Tenslotte doet de Commissie enkele aanbevelingen.

De Commissie heeft in het verslagjaar twee keer mondeling met de bestuurder van WoonService overlegd en is twee keer schriftelijk door hem geïnformeerd. De Commissie heeft aldus bij de bestuurder opnieuw aandacht gevraagd voor de eisen die de privacywetgeving (AVG en aanverwante wet- en regelgeving) per mei 2018 stelt aan het waarborgen van persoonlijke gegevens van cliënten bij WoonService Regionaal, bij de corporaties en bij klachtprocedures.

Geconstateerd is dat WoonService Regionaal Coöperatief U.A. nog niet op alle onderdelen voldoet aan de eisen van de AVG.

De KlachtenCommissie WoonService heeft zijn medewerking toegezegd aan het onderzoek naar het op juiste wijze waarborgen van de privacywetgeving bij de corporaties.

In algemene zin heeft de Commissie er verder bij de bestuurder van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. op aangedrongen dat informatie over relevante ontwikkelingen tijdig met haar wordt gedeeld, zodat zij in haar reguliere werkzaamheden tijdens hoorzittingen niet voor verrassingen wordt gesteld.

De Commissie vertrouwt er ten slotte op dat de bestuurder van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. haar verslag aan iedere geïnteresseerde in het werk van de Commissie ter beschikking zal stellen.

Mr. J. Klok
voorzitter

2. De KlachtenCommissie WoonService

2.1 Doel van de Commissie

De KlachtenCommissie WoonService is een Commissie van WoonService Regionaal Coöperatief U.A..

In artikel 2 van het Reglement KlachtenCommissie WoonService, dat laatstelijk op 26 juni 2019 door de bestuurder van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. is vastgesteld, is het doel van de KlachtenCommissie WoonService als volgt omschreven:

De Commissie heeft tot doel woningzoekenden, die door een beslissing of handeling in strijd met en ter uitvoering van de Algemene Voorwaarden WoonService rechtstreeks in hun belang zijn getroffen, hun beklag te kunnen laten doen.

2.2 Taak van de Commissie

Volgens artikel 3.3 van voornoemd reglement heeft de Commissie de taak om klachten te beoordelen en er een bindend besluit over te nemen. De Commissie is onafhankelijk van WoonService en de daarin participerende corporaties.

De Commissie heeft dus geen inzicht in dossiers of gegevens van WoonService of van de woningcorporaties. Ten behoeve van haar taakuitoefening is de Commissie daarom afhankelijk van informatie die belanghebbende zelf respectievelijk verweerder aanlevert.

De Commissie organiseert voor iedere ontvankelijke klacht een hoorzitting waarin de belanghebbende de gelegenheid krijgt zijn zaak te bepleiten en waarin partijen een toelichting op de schriftelijke stukken kunnen geven.

2.3 Bestuurlijke inbedding

De KlachtenCommissie WoonService verricht haar werkzaamheden in opdracht van de bestuurder van WoonService Regionaal Coöperatief U.A.

2.4 Werkingsgebied van de Commissie

De Commissie behandelt klachten tegen beslissingen of handelingen van WoonService Regionaal Coöperatief U.A.

Van deze coöperatie maken (in alfabetische volgorde) de volgende woningcorporaties deel uit:

- BrabantWonen ('s-Hertogenbosch en Oss);
- JOOST;
- Mooiland;
- Woonveste;
- Woonzorg Nederland;
- Zayaz.

Volgens de website van WoonService zijn de betrokken woonkernen (in alfabetische volgorde):

- Berghem;
- Berlicum;
- Boxtel;
- Den Dungen;
- Drunen;
- Elshout;
- Empel;
- Engelen;
- Esch;
- Geffen;
- Gemonde;
- Grave;
- Haarsteeg
- Hedikhuizen;
- Heesch;
- Heeswijk-Dinther;
- Helvoirt;
- Herpen;
- Herpt;
- Heusden;
- Lennisheuvel;
- Liempde;
- Loosbroek;
- Maaskantje;
- Megen;
- Middelrode;
- Nieuwkuijk;
- Nistelrode;
- Nuland;
- Oss;
- Oudheusden;
- Ravenstein;
- Rosmalen;
- Schijndel;
- 's-Hertogenbosch;
- Sint-Michielsgestel;
- Venhorst;
- Vinkel;
- Vlijmen;
- Vorstenbosch.

2.5 Samenstelling van de Commissie

Aan het begin van het verslagjaar bestond de Commissie uit een voorzitter, twee leden en één plaatsvervangend lid.

Er hebben zich in het verslagjaar in de samenstelling van de KlachtenCommissie WoonService geen wijzigingen voorgedaan. Wel is één van de leden op diens verzoek met het plaatsvervangend lid van functie gewisseld.

Dit is per 1 april 2020 geëffectueerd en bekrachtigd door de bestuurder van WoonService Regionaal.

De personele unie met de BeroepsCommissie Urgentie van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. is ook in het jaar 2020 gecontinueerd.

Naar de mening van de KlachtenCommissie WoonService komt dit de continuïteit en kwaliteit van het werk van beide Commissies ten goede, omdat zo gebruik wordt gemaakt van de bestaande ervaring en expertise van de leden. Bovendien is zodoende een tijdige afhandeling van klachten verzekerd.

2.6 Rooster van aftreden

De leden van de Commissie worden voor een periode van 3 jaar benoemd, conform artikel 3.5 van het reglement. Conform artikel 3.6 is er een rooster van aftreden vastgesteld.

2.7 Secretariaat en ondersteuning

Het secretariaat is in dit verslagjaar zoals gebruikelijk gevoerd door een extern en onafhankelijk secretaris in de persoon van drs. R. Kuhn.

Enige praktische secretariële ondersteuning in de vorm van de aangetekende verzending van de vergaderstukken aan de leden van de KlachtenCommissie heeft in het verslagjaar plaatsgevonden door WoonService Regionaal.

2.8 Regionale ontwikkelingen

De afgelopen jaren hebben verschillende corporaties werkzaam binnen de Woningmarktregio Noordoost-Brabant zich aangesloten bij WoonService Regionaal Coöperatief U.A.

Dit bevordert voor woningzoekenden de eenduidigheid en toegankelijkheid van de wijze van aanbod van (sociale) huurwoningen door corporaties in de regio. Vanuit dat perspectief beschouwt de KlachtenCommissie WoonService dit als een positieve ontwikkeling.

In de meeste gevallen wordt niet alleen het adverteren van de vrijkomende (sociale) huurwoningen geharmoniseerd, maar draagt de toetredende partij ook de woningzoekendenregistratie over aan WoonService Regionaal, waarbij deze wordt geïntegreerd in de systematiek van WoonService Regionaal.

Dit proces van overdracht verloopt niet altijd foutloos en brengt alsdan het nodige werk met zich mee voor de KlachtenCommissie WoonService.

De Woningmarktregio Noordoost-Brabant betreft de gemeenten Bernheze, Boekel, Boxmeer, Boxtel, Cuijk, Grave, Haaren, Heusden, Landerd, Meierijstad, Mill en Sint Hubert, Oss, 's-Hertogenbosch, Bernheze, Boekel, Boxmeer, Boxtel, Cuijk, Grave, Haaren, Heusden, Landerd, Meierijstad, Mill en Sint Hubert, Oss, Sint Anthonis, Sint-Michiëlsgestel, Uden en Vught en de daarin werkzame corporaties.

3. Werkwijze en behandeling van klachten

De meeste klachten ontvangt de Commissie per e-mail en rechtstreeks van klager zelf, veelal via het digitale formulier op de website van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. Daarnaast blijft het mogelijk om een klacht per post te verzenden via het postadres van WoonService Regionaal.

Deze laatste klachten worden door de medewerkers van WoonService Regionaal gedigitaliseerd en per e-mail doorgestuurd aan de secretaris van de Commissie. Voor de digitaal niet vaardige woningzoekenden, waaronder veel ouderen, is het noodzakelijk dat de schriftelijke mogelijkheid per post ook in de toekomst blijft bestaan.

Na ontvangst door de secretaris worden onderstaande stappen gevolgd:

- indien de klacht rechtstreeks per e-mail wordt ontvangen, wordt er automatisch na de ontvangst een digitale ontvangstbevestiging aan belanghebbende verzonden.
Indien de klacht per post is ingestuurd en deze pas na tussenkomst van WoonService door de Commissie wordt ontvangen, wordt er handmatig een ontvangstbevestiging verzonden (zo mogelijk per e-mail, anders per post);
- de secretaris formuleert aan de voorzitter een advies inzake de ontvankelijkheid van de klacht, op basis van de eisen die daaraan in artikel 7 van het reglement, zoals laatstelijk vastgesteld in juni 2019, worden gesteld.
De voorzitter neemt hierover een besluit, waarna de secretaris belanghebbende hierover binnen twee weken na de ontvangst van de klacht informeert.
Indien de klacht nog niet ontvankelijk is, omdat het niet aan alle (vorm)eisen voldoet, wordt belanghebbende de mogelijkheid geboden de klacht te verbeteren en opnieuw in te dienen;
- indien de klacht ontvankelijk is verklaard, wordt WoonService Regionaal of een andere partij die als verweerder dient te worden aangemerkt, verzocht een verweerschrift in te dienen.
Klager wordt voorts gevraagd de Commissie te informeren over alle feiten en omstandigheden die voor de behandeling van de klacht van belang kunnen zijn. Het verweerschrift en de ontvangen aanvullende informatie worden aan de wederpartij ter beschikking gesteld;
- belanghebbende en verweerder worden uitgenodigd voor de hoorzitting. In deze hoorzitting – die maximaal 25 minuten duurt – krijgt klager de gelegenheid zijn zaak te bepleiten en kan verweerder een nadere toelichting geven op het gewraakte besluit.
Belanghebbende kan zich door derden laten bijstaan of vertegenwoordigen. De KlachtenCommissie WoonService stelt partijen zo nodig vragen en partijen krijgen de gelegenheid elkaar of de Commissie vragen te stellen;

- aansluitend aan de zitting gaat de Commissie over tot beraadslaging en besluitvorming.
- het besluit wordt gemotiveerd en tezamen met het verslag van de hoorzitting zo mogelijk binnen drie weken aan belanghebbende en verweerder verzonden.

De uitspraken van de KlachtenCommissie WoonService zijn bindend; er staat tegen een uitspraak geen rechtsmiddel meer open.

Uit efficiencyoverwegingen vindt communicatie vanuit de KlachtenCommissie WoonService zo mogelijk (uitsluitend) per e-mail plaats.
Dit is een betrouwbare en snelle wijze van communiceren.

4. Het verslagjaar in cijfers en feiten

4.1 Algemeen

De KlachtenCommissie WoonService heeft in het verslagjaar 2020 (81) vrijwel evenveel klachten ontvangen als in 2019 (80). Daarmee bleef het aantal klachten op het niveau van de twee afgelopen jaren; ook in het verslagjaar 2018 werd immers een dergelijk aantal klachten ontvangen.

Van de 81 ontvangen klachten werden er 36 ontvankelijk verklaard en 45 niet-ontvankelijk.

Redenen om een klacht niet-ontvankelijk te verklaren waren voor een deel procedureel van aard: sommige klachten werden te laat - dat wil zeggen: ruim na het verstrijken van de indieningstermijn van zes weken - ingediend en konden daarom niet ontvankelijk worden verklaard. Sommige andere klachten voldeden niet aan de (kwaliteits-)eisen die daaraan in het reglement van de KlachtenCommissie WoonService worden gesteld.

Klagers worden in dergelijke gevallen in de gelegenheid gesteld om een verbeterde klacht in te sturen, maar reageren daar niet altijd op.

Inhoudelijk treedt er een verschuiving op in de aard van de klachten die de KlachtenCommissie WoonService ontvangt.

Dit wordt naar de mening van de Commissie mede veroorzaakt door het feit dat WoonService Regionaal de coulanceperiode voor het herstel van verlopen inschrijvingen van woningzoekenden eind 2019 heeft verruimd, waardoor woningzoekenden langer de tijd hebben om hun inschrijving zonder tussenkomst van de KlachtenCommissie WoonService te laten herstellen.

Op de homepage van de website van WoonService Regionaal wordt hier de aandacht op gevestigd met het bericht ***Bent u uitgeschreven? En was dat niet de bedoeling?***

Het is de KlachtenCommissie WoonService niet bekend hoeveel woningzoekenden langs deze weg een verzoek hebben gedaan tot herstel van hun inschrijving en hoeveel er daarvan zijn gehonoreerd. Wel stelt de Commissie vast dat het aantal "klassieke" klachten tegen de uitschrijving als woningzoekende is afgenomen.

Het aantal andere klachten nam evenwel toe, waardoor het totaal aantal klachten dat de KlachtenCommissie WoonService in het verslagjaar 2020 heeft ontvangen nagenoeg gelijk is aan het aantal klachten dat de Commissie in 2019 ontving.

De "nieuwe" klachten die de KlachtenCommissie WoonService ontvangt zijn in algemene zin in twee categorieën onder te verdelen:

1. klachten in verband met de overdracht door woningcorporaties van hun woningzoekendenregistraties aan WoonService Regionaal en de integratie ervan in de regionale woningzoekenderegistratie. De registraties die woningcorporaties in het verleden zelf bijhielden werden niet altijd geactualiseerd en de overdracht aan WoonService Regionaal is niet altijd foutloos verlopen. De KlachtenCommissie WoonService neemt dergelijke klachten in behandeling;
2. verschillende klachten over uiteenlopende onderwerpen, waarover de KlachtenCommissie WoonService niet bevoegd is uitspraken te doen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om klachten over de gevolgen van een uitgevoerde renovatie of reparatie of de responstijd op een reparatieverzoek van een verhuurder. Ook over (de voorwaarden voor) toewijzing van huurwoningen ontvangt de KlachtenCommissie WoonService geregeld klachten. Deze klachten worden niet-ontvankelijk verklaard en klager wordt verwezen naar de juiste partij. Doorgaans is dat een woningcorporatie.

Anders dan in het jaar 2019 is er in het verslagjaar 2020 in alle 36 ontvankelijk verklaarde klachten een uitspraak is gedaan.

De Commissie is in 2020 in totaal 13 maal bijeen geweest; per zittingsdag werden er gemiddeld drie klachten behandeld.

De KlachtenCommissie WoonService was bij alle zittingen voltallig.

Als gevolg van de corona-maatregelen heeft de KlachtenCommissie WoonService de planning en organisatie van de hoorzittingen aan moeten passen.

De KlachtenCommissie WoonService hecht grote waarde aan het persoonlijk contact met belanghebbende en meent dat dit slechts in een fysieke hoorzitting op locatie optimaal tot zijn recht komt.

Na de afkondiging van de "intelligente lockdown" in maart 2020 zijn de hoorzittingen daarom aanvankelijk opgeschort. Fysieke bijeenkomsten werden immers sterk afgeraden dan wel verboden.

Begin april 2020 werd duidelijk dat de maatregelen langere tijd van kracht zouden zijn en dat het gedurende een langere periode niet mogelijk zou zijn om hoorzittingen op locatie te laten plaatsvinden. De KlachtenCommissie WoonService heeft toen besloten om de hoorzittingen via een videoverbinding te organiseren.

Omwille van de laagdrempeligheid zijn deze hoorzittingen georganiseerd via de functie videobellen van WhatsApp. De KlachtenCommissie WoonService veronderstelde dat vrijwel iedereen tegenwoordig beschikt over een

smartphone met deze applicatie, waardoor de hoorzittingen laagdrempelig toegankelijk bleven. Die veronderstelling bleek juist.

WoonService Regionaal heeft het organiseren van deze hoorzittingen adequaat gefaciliteerd door het beschikbaar stellen van smartphones met een sim-kaart.

Een nadeel van het gebruik van de functie videobellen van WhatsApp was dat er destijds maximaal slechts vier personen aan een videogesprek konden deelnemen. Dit had als consequentie dat de indiener van de klacht en de vertegenwoordiger van WoonService Regionaal of andere verweerder niet gelijktijdig aan de hoorzitting konden deelnemen, maar separaat gehoord moesten worden.

Bovendien betekende dit dat er naast de voorzitter en de secretaris slechts één lid van de KlachtenCommissie WoonService aan de hoorzitting kon deelnemen. Het derde lid van de Commissie participeerde wel in de voorbespreking van de klachten en in de beraadslaging en besluitvorming achteraf.

Als gevolg van de vertraging die inmiddels reeds was opgetreden heeft de KlachtenCommissie WoonService de termijn waarop een klacht volgens de reglementen dient te zijn afgehandeld, in 3 zaken met enkele weken overschreden.

Vanaf 24 juni 2020 kon de KlachtenCommissie WoonService met inachtneming van de coronamaatregelen weer hoorzittingen op de fysieke locatie houden. Door aanscherping van de coronamaatregelen vinden de hoorzittingen echter sinds 11 november 2020 weer via een videoverbinding plaats.

Om het mogelijk te maken dat de indiener van de klacht en de vertegenwoordiger van verweerder in dezelfde hoorzitting gehoord kunnen worden en de KlachtenCommissie WoonService voltallig aan de hoorzitting deelnam, is ervoor gekozen om de hoorzittingen per die datum via Microsoft Teams te organiseren. In de praktijk blijkt ook dit voor de indieners van een klacht een laagdrempelige en toegankelijke applicatie. Overigens blijft de KlachtenCommissie WoonService van mening dat een hoorzitting op locatie verreweg te prefereren valt boven een hoorzitting via een video-verbinding.

De KlachtenCommissie WoonService was op alle zittingsdagen voltallig. Het plaatsvervangend lid heeft aan vier hoorzittingen deelgenomen.

4.2 *Behandelde klachten tegen WoonService Regionaal Coöperatief U.A. en de corporaties BrabantWonen Oss, JOOST en Woonveste*

In het verslagjaar heeft de KlachtenCommissie WoonService in totaal 81 klachten ontvangen; dat is vrijwel gelijk aan het aantal klachten dat de Commissie ontving in 2019 (80).

Van de 81 ontvangen klachten werden er 36 ontvankelijk verklaard; dat zijn er negen minder dan in 2019 (45). Procentueel daalde het aantal ontvankelijk verklaarde klachten in 2020 (44%) ten opzichte van 2019 (55%).

In totaal heeft de Commissie over 34 klachten een hoorzitting gehouden en over 36 klachten een uitspraak gedaan. Over twee klachten werd in een verkorte procedure zonder hoorzitting een uitspraak gedaan. In totaal werden 28 klachten gegrond verklaard en 8 ongegrond.

In alle gevallen heeft de organisatie waartegen een klacht werd ingediend een verweerschrift ingediend en was deze organisatie bij de hoorzitting aanwezig. Op 29 van de 34 hoorzittingen was de klager aanwezig of vertegenwoordigd.

Het percentage gegrond verklaarde klachten is in 2020 (78%) vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van 2019 (75%).

In één geval heeft de KlachtenCommissie WoonService een uitspraak gedaan die naderhand op onvolledige informatie van beide partijen gebaseerd bleek te zijn. Zowel klager als verweerder hadden niet alle beschikbare relevante feiten en informatie ter beschikking gesteld van de Commissie.

In reactie op de uitspraak van de KlachtenCommissie WoonService leverde klager alsnog de relevante aanvullende informatie aan, die na controle door verweerder correct bleek te zijn.

De KlachtenCommissie WoonService heeft toen een nieuw besluit genomen. Dit nieuwe besluit is in de cijfers en overige verantwoording van dit jaarverslag verwerkt.

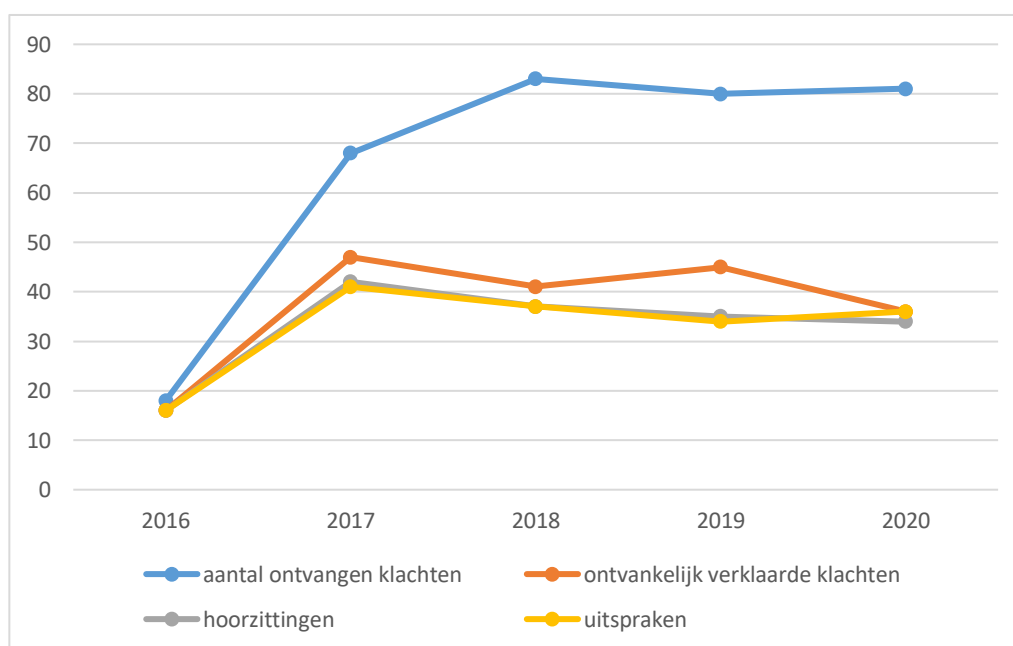
Daarnaast heeft de KlachtenCommissie WoonService uitspraak gedaan in een klacht die werd ingediend tegen de ToetsingsCommissie Urgentie van WoonService Regionaal.

4.3 De cijfers

Vergelijkende cijfers over de jaren 2016 tot en met 2020 met betrekking tot het aantal ontvangen klachten

	Aantal ontvangen klachten	Ontvankelijk verklaarde klachten	Hoorzittingen	Uitspraken
2016	18	16	16	16
2017	68	47	42	41
2018	83	41	37	37
2019	80	45	35	34
2020	81	36	34	36

Grafisch ziet het verloop van de cijfers uit bovenstaande tabel over de jaren 2016 t/m 2020 er als volgt uit:



Het verloop van de ontvangst van de klachten door het jaar heen is wisselend en onvoorspelbaar. Vermoedelijk hangt het samen met het moment waarop WoonService Regionaal communicatie verzendt over de inschrijving.

Vergelijkende cijfers over de jaren 2016 tot en met 2020 met betrekking tot het aantal uitspraken

	Aantal uitspraken	Waarvan gegrond	Waarvan ongegrond
2016	16	4 (25%)	12 (75%)
2017	41	26 (63,5%)	15 (36,5%)
2018	37	17 (46%)	20 (54%)
2019	34	25 (75%)	9 (25%)
2020	36	28 (78%)	8 (22%)

Vergelijkende cijfers over de jaren 2016 tot en met 2020 met betrekking tot de aanwezigheid van klager en de uitspraak

		Klager aanwezig op hoorzitting	
		Ja	Nee
2016	Gegrond	3	1
	Ongegrond	1	11
2017	Gegrond	25	1
	Ongegrond	6	9
2018	Gegrond	16	1
	Ongegrond	13	7
2019	Gegrond	23	2
	Ongegrond	8	1
2020	Gegrond	21	7
	Ongegrond	7	1

5. Uitgebrachte adviezen

In het verslag jaar heeft de KlachtenCommissie WoonService gevraagd en ongevraagd enkele adviezen uitgebracht aan het Bestuur van WoonService Regionaal Coöperatief U.A.

Het bestuur van WoonService Regionaal is verschillende keren verzocht en geadviseerd om de Commissie tijdig te informeren over en/of te betrekken bij de beleidsontwikkelingen en besluiten binnen WoonService Regionaal Coöperatief U.A., zodat de Commissie daarmee rekening kan houden bij zittingen, oordeels- en besluitvorming.

Dat is jammer genoeg niet altijd gebeurd.

Naast het uitbrengen van adviezen heeft de Commissie contacten onderhouden met partijen die relevant zijn voor de samenwerking met de Commissie, waaronder de bestuurder en de medewerkers van WoonService Regionaal.

Door de bestuurder van WoonService Regionaal is de Commissie – veelal achteraf - op hoofdlijnen geïnformeerd over relevante ontwikkelingen, waaronder de gerealiseerde en mogelijk te verwachten aansluiting van enkele woningcorporaties bij WoonService Regionaal Coöperatief U.A.

6. Aanbevelingen

Op grond van de ervaringen in het verslagjaar doet de Commissie de volgende aanbevelingen:

- ook in het jaar 2020 is gebleken dat een aanzienlijk aantal met name oudere woningzoekenden niet of niet voldoende digitaal vaardig is om hun inschrijving bij WoonService Regionaal volledig digitaal te kunnen beheren.
In aanvulling daarop constateert de Commissie dat het voor deze groep woningzoekenden niet altijd duidelijk is dat zij met hun vragen terecht kunnen bij de woningcorporaties en/of bij KOO, Wijkteam, Buurtteam of Wijkplein. Het verdient naar de mening van de Commissie aanbeveling om deze groep woningzoekenden actiever te communiceren en op gelijke wijze te informeren;
- over de aansluiting van de voorheen separaat gevoerde registraties van woningzoekenden bij verschillende woningcorporaties heeft de Commissie een aanzienlijk aantal klachten ontvangen.
De Commissie heeft geconstateerd dat betrokken partijen zich weliswaar naar vermogen inspannen om ingeschrevenen te informeren over de gevolgen van de wijzigingen, maar dat dit niet altijd adequaat of afdoende blijkt te zijn gebeurd. Bovendien is gebleken dat de registraties niet altijd actueel en volledig waren en dat daarnaast de integratie van de woningzoekendenregistratie in de systemen van WoonService Regionaal aan beide kanten niet altijd foutloos is verlopen;
- voor de berekening van de inschrijftijd van woningzoekenden die door BrabantWonen Oss zijn overgedragen aan WoonService Regionaal is een rekenformule vastgesteld. Daarmee wordt de inschrijftijd vastgesteld op basis van de woonduur. Om de woonduur vast te kunnen stellen heeft BrabantWonen in Oss inzage gekregen in de Basis Registratie Personen (BRP) van de gemeente Oss. Gebleken is dat het inzagerecht is beperkt tot het moment van laatste (adres-)wijziging, waardoor de inschrijftijd niet in alle gevallen correct kon worden berekend. Het verdient aanbeveling hier nader onderzoek naar te doen;
- WoonService Regionaal heeft al enkele jaren geleden een beleids- en systeemwijziging doorgevoerd om de woningzoekendenregistratie zo actueel mogelijk te laten zijn. Als gevolg daarvan worden inschrijvingen van woningzoekenden niet meer automatisch verlengd en wordt het eventueel verschuldigde inschrijfgeld niet meer op basis van een doorlopende machtiging tot automatische incasso geïncasseerd.
Voor zover de KlachtenCommissie WoonService kan overzien heeft WoonService Regionaal zich naar vermogen ingespannen om belanghebbenden hierover te informeren.
Desondanks is ook in het verslagjaar 2020 weer gebleken dat nog veel woningzoekenden er op basis van het verleden van uitgaan dat hun inschrijving

automatisch wordt verlengd en (indien en voor zover nodig) via een doorlopende machtiging tot automatische incasso wordt betaald.

De Commissie acht het opportuun om de grote groep woningzoekenden die sinds de systeemwijziging is uitgeschreven daar in 2021 nogmaals over te informeren, zeker nu de coulancetermijn voor het herstel van inschrijvingen is verruimd;

- een aanzienlijk deel van de klagers kan ter zitting een deugdelijk archief tonen van de correspondentie en andere bescheiden van hun inschrijving als woningzoekende(n) bij WoonService Regionaal. Steeds blijkt daaruit dat de betreffende woningzoekende de administratie en correspondentie secuur bijhoudt, opvolgt en archiveert.

Veel van deze klagers geven aan dat zij op enig moment geen post van WoonService Regionaal meer hebben ontvangen, waardoor zij niet adequaat hebben kunnen reageren op de verlengingsverzoeken of op de bevestiging van uitschrijving als woningzoekende, met een definitieve uitschrijving als woningzoekende tot gevolg.

De KlachtenCommissie WoonService staat dan voor een dilemma. Enerzijds stelt WoonService Regionaal de brieven verzonden te hebben en is er geen reden om aan te nemen dat dit niet zou zijn gebeurd. Anderzijds echter stelt klager de brieven niet ontvangen te hebben en mede op grond van de compleetheid en deugdelijkheid van het archief van klager is er evenmin reden om te veronderstellen dat klager de brieven wél zou hebben ontvangen (maar niet adequaat zou hebben opgevolgd).

De KlachtenCommissie WoonService neemt dan een besluit waarbij een afweging van belangen plaatsvindt rond de tijd die er inmiddels sinds de beëindiging van de inschrijving is verstreken, de inspanningen die de woningzoekende heeft gedaan om de inschrijving te continueren c.q. te herstellen en de proportionaliteit van het besluit in relatie tot de persoonlijk belangen van betrokkene tegenover de belangen van WoonService Regionaal.

Het verdient naar de mening van de Commissie aanbeveling om woningzoekenden die reeds lang staan ingeschreven en hun inschrijving altijd tijdig hebben verlengd en (in het verleden) hebben betaald, persoonlijk telefonisch te benaderen alvorens hun inschrijving te beëindigen. De post wordt immers niet altijd correct bezorgd en vaak is er van deze ingeschrevenen geen of een verouderd e-mailadres bekend.

- de positie van WoonService Regionaal en de verhouding van WoonService Regionaal tot de corporaties is voor veel woningzoekenden nog steeds onduidelijk. Bij vrij veel woningzoekenden die zich met een klacht tot de Commissie wenden, ontbreekt het inzicht dat WoonService Regionaal en de corporaties gescheiden entiteiten zijn, derhalve gescheiden administraties en

- registraties voeren en dat privacy-rechtelijke aspecten de uitwisseling van gegevens niet toestaan.

Het verdient naar de mening van de Commissie aanbeveling om daar actief verbetering in aan te brengen, bijvoorbeeld door woningzoekenden bij inschrijving bij WoonService Regionaal en huurders bij ondertekening van het huurcontract uitdrukkelijke toestemming te vragen de belangrijkste contactgegevens tussen de betreffende corporatie en WoonService Regionaal uit te wisselen.

De verwachte verdere verbreding van de activiteiten van WoonService Regionaal naar de regio maakt een dergelijke operatie des te meer gewenst;

- in 2020 heeft WoonService Regionaal specifieke expertise ingeschakeld voor de toepassing van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en aanverwante wet- en regelgeving.

De KlachtenCommissie WoonService heeft advies mogen uitbrengen over diverse voorstellen voor de toepassing van de AVG en aanverwante wet- en regelgeving bij de KlachtenCommissie WoonService. De Commissie dankt WoonService Regionaal voor de geboden mogelijkheden en de goede samenwerking met de ingeschakelde expertise.

Wel beveelt de Commissie aan om de ingezette lijn met betrekking hiertoe vast te houden om te zorgen dat op alle fronten hieraan kan worden voldaan en ook aan voldaan blijft worden;

- de KlachtenCommissie ziet herhaaldelijk vooral bij oudere (echt)paren dat bijvoorbeeld de man als woningzoekende staat ingeschreven en de vrouw als "kind". Bij uit elkaar gaan of overlijden heeft de als kind aangemerkte vrouw dan helemaal geen inschrijfduur opgebouwd waardoor zij niet of nauwelijks in aanmerking komt voor een reguliere woningtoewijzing.

Het verdient naar de mening van de Commissie aanbeveling om dergelijke situaties actief in de registraties op te sporen, bijvoorbeeld aan de hand van leeftijdscontrole;

- de KlachtenCommissie WoonService stelt vast dat het bestuur van WoonService Regionaal kennelijk de Algemene Voorwaarden van WoonService Regionaal heeft gewijzigd of ten minste opnieuw heeft vastgesteld per 1 oktober 2020.

De Commissie betreurt dat zij niet over deze wijziging en de mogelijke gevolgen daarvan voor haar werkzaamheden is geïnformeerd;

- De KlachtenCommissie WoonService heeft in het verslagjaar kennis kunnen nemen van de voorgenomen wijziging van het reglement van de KlachtenCommissie WoonService in 2021.

De KlachtenCommissie WoonService stelt het op prijs dat de Commissie is uitgenodigd hieraan een bijdrage te leveren.

De KlachtenCommissie WoonService heeft hier royaal gebruik van gemaakt en er heeft intensief overleg plaats gevonden.

De KlachtenCommissie WoonService heeft in het overleg onder meer haar zorg uitgesproken over het voornemen het bindende besluit van de Klachten-Commissie WoonService over een klacht voor beide partijen te wijzigen in een advies van de commissie voor Woonservice Regionaal.

De KlachtenCommissie WoonService vreest dat hierdoor een uitholling van het klachtrecht van cliënten kan ontstaan en het beeld wordt opgeroepen van de slager die zijn eigen vlees keurt.

- de Commissie functioneert onafhankelijk van WoonService Regionaal, de daarin participerende corporaties en de gemeenten waarin woningen worden toegewezen.

Voor de beoordeling en behandeling van een klacht is de Commissie dan ook volledig aangewezen op informatie die belanghebbende en verweerder aanleveren.

De KlachtenCommissie WoonService slaagt er bij belanghebbenden nog onvoldoende in om hen te overtuigen van het nut en de noodzaak om zelf aanvullende informatie aan te leveren over relevante feiten en omstandigheden ten behoeve van de behandeling van de klacht.

De Commissie zoekt naar mogelijkheden om dat te verbeteren.

7. Bijlagen:

Aan dit jaarverslag zijn ter informatie de volgende bijlagen toegevoegd:

7.1 Reglement KlachtenCommissie WoonService Regionaal Coöperatief U.A., d.d. 26 juni 2019;

7.2 Algemene Voorwaarden WoonService Regionaal, d.d. 1 oktober 2020.

Bijlage 1,

KlachtenCommissie WoonService,
Jaarverslag 2020



REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE WOONSERVICE REGIONAAL COÖPERATIEF U.A.

Artikel 1 Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Belanghebbende(n): de natuurlijke persoon of personen wier belang rechtstreeks betrokken is bij een besluit van een corporatie in het kader van het woonruimteverdeelsysteem
- b. Beraadslaging: het gedeelte van de zitting waarin de Commissie tot besluitvorming komt
- c. Beroepschrift: het door een woningzoekende ingediend bezwaar of beroep tegen een beslissing van een corporatie in het kader van de woonruimteverdelings-systematiek
- d. Bestuur: het bestuur van WoonService regionaal Coöperatief U.A., bestaande uit een of meer personen die worden benoemd door de Algemene Ledenvergadering van WoonService Regionaal Coöperatief U.A.
- e. Commissie: de Klachtencommissie WoonService, ingesteld voor de behandeling van klachten van woningzoekenden in het kader van verdeling van woonruimte.
- f. Corporatie: iedere toegelaten instelling in de zin van artikel 70 van de Woningwet welke werkzaam is binnen de regio en lid is van WoonService Regionaal Coöperatief U.A.
- g. Gemachtigde: degene die namens de belanghebbende een beroepschrift heeft ingediend dan wel die namens belanghebbende op de hoorzitting verschijnt
- h. Gemeenten: de gemeenten in het werkgebied van de klachtencommissie
- i. Hoorzitting: het gedeelte van de zitting waarin belanghebbende en verweerder gehoord worden over het bestreden besluit
- j. Klacht: een van klager afkomstig schriftelijk stuk gericht aan de Commissie, voorzien van naam, adres en handtekening van klager, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een beslissing of handeling dan wel het nalaten van een handeling, voortvloeiende uit de uitvoering van de verdeling van woonruimte waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.
- k. Klager: de natuurlijke persoon die een klacht heeft ingediend.
- l. Secretaris: de secretaris van de klachtencommissie
- m. Uitvoeringsdocument : het Uitvoeringsdocument is een bundeling van de afspraken tussen de gemeente, corporaties en WoonService over de werkwijzen inzake woonruimteverdeling en urgentieverlening. Dit document is door alle betrokken partijen vastgesteld.
Dit document kan per gemeente verschillend zijn.
- n. WRV-beslissing: het door de corporatie genomen besluit met betrekking tot uitvoering van het woonruimteverdeelsysteem
- o. Zitting: de vergadering van de Commissie tijdens welke beroepschriftenklachten behandeld worden.

Artikel 2 Doel van de commissie

De Commissie heeft tot doel woningzoekenden, die door een beslissing of handeling in strijd met en ter uitvoering van Reglement Algemene Voorwaarden WoonService rechtstreeks in hun belang zijn getroffen, hun beklag te kunnen laten doen.

Artikel 3 De Commissie

3.1 Vestigingsplaats

De Commissie is gevestigd op het kantoor van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. te 's-Hertogenbosch

3.2 Samenstelling

De Commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. Een van de leden is plaatsvervangend voorzitter; bij verhindering van de voorzitter vervult deze de functie van voorzitter. Daarnaast benoemt de commissie een plaatsvervangend lid voor die gevallen waarin een van de leden verhinderd is.

Afhankelijk van structurele wijzigingen in de omvang van de werkzaamheden van de Commissie kan Bestuur besluiten meer of minder leden te benoemen.

3.3 Taak en verantwoordelijkheid

De Commissie heeft tot taak het beoordelen van en beslissen op klachten welke ingediend zijn tegen WRV-beslissingen van corporaties.

De Commissie draagt verantwoordelijkheid voor de gehele klachtenprocedure en is bevoegd overige participanten in dat proces op hun verantwoordelijkheden aan te spreken.

3.4 Voorwaarden voor benoeming

Bestuur stelt een geschiktheidsprofiel vast voor de functies van voorzitter en lid van de Commissie en vraagt hierover advies aan de Commissie.

Voor benoeming gelden de volgende voorwaarden:

- De voorzitter en leden worden benoemd op basis van hun professionele en maatschappelijke kennis en ervaring;
- Daarbij geldt dat de voorzitter en leden een bijzondere kennis en ervaring hebben op ten minste één van de volgende terreinen: medisch/gezondheidszorg, sociaal-maatschappelijke dienstverlening, juridische zaken, volkshuisvesting;
- Voorzitter en leden zijn niet werkzaam voor of onder verantwoordelijkheid van één van de deelnemende corporaties;
- Voorzitter en leden vervullen geen andere hoofd- of nevenfuncties welke strijdig kunnen zijn met het naar behoren uitoefenen van het lidmaatschap van de Commissie.
- Het bestuur kan gemotiveerd afwijken van deze bepalingen.

3.5 Benoeming en herbenoeming

Voorzitter en leden worden benoemd door Bestuur. Alvorens tot benoeming over te gaan, wint Bestuur – zo mogelijk – het advies in van een benoemingscommissie waarin ten minste voorzitter van de Commissie zitting heeft.

Benoeming vindt plaats voor een periode van drie jaar.

Op hun verzoek kunnen voorzitter en leden - na een positief advies van de benoemingscommissie - éénmaal herbenoemd worden voor een periode van drie jaar.

3.6 Beëindiging van benoeming

Beëindiging van benoeming vindt plaats:

- na het verstrijken van de benoemingsperiode.

- tussentijds op eigen verzoek, waarbij in overleg met Bestuur een redelijke termijn wordt gehanteerd
- tussentijdse vanwege disfunctioneren. Het besluit tot tussentijdse beëindiging wegens disfunctioneren wordt door het bestuur genomen op advies van dan wel na overleg met de overige leden van de Commissie. Het besluit tot tussentijdse beëindiging wegens disfunctioneren wordt schriftelijk aan het disfunctionerende lid meegedeeld. Daarbij geeft het bestuur aan wat de reden van de beslissing is en per welke datum de benoeming eindigt.

Wanneer de reden van tussentijdse beëindiging van de benoeming gelegen is in disfunctioneren van betrokkene, dan kan het bestuur tevens die besluiten nemen welke zij noodzakelijk acht in het belang van een goede voortgang van de werkzaamheden van de Commissie.

Door de Commissie wordt een rooster van aftreden opgesteld en bijgehouden. Het rooster wordt zodanig opgesteld dat de continuïteit in de werkzaamheden van de Commissie gewaarborgd is.

3.7 Taken en verantwoordelijkheden van voorzitter en leden

Voorzitter en leden maken collegiaal deel uit van de Commissie. Voorzitter en leden zijn verantwoordelijk voor een goede voorbereiding van de zittingen. Zij vervullen hun taak objectief en zonder vooringenomenheid.

De voorzitter is verantwoordelijk voor:

- het goed functioneren van de Commissie;
- een optimale participatie van de leden van de Commissie;
- de algehele kwaliteit van de werkzaamheden van de Commissie;
- externe vertegenwoordiging van de Commissie;
- de samenstelling van het jaarverslag van de Commissie.

3.8 Vergoeding

De voorzitter en leden ontvangen een vergoeding per zaak voor het voorbereiden en bijwonen van de zittingen van de Commissie en een redelijke vergoeding voor gemaakte reiskosten. De hoogte van deze vergoeding wordt vastgesteld door het bestuur en jaarlijks geïndexeerd met het CBS prijsindexcijfer. Daarnaast ontvangt de voorzitter een vergoeding voor de extra werkzaamheden welke de voorzitter in het kader van het voorzitterschap verricht.

Artikel 4 Het secretariaat van de Commissie

4.1 Secretaris

Ter ondersteuning van de Commissie worden één of meer personen als secretaris aangewezen. Het bestuur is verantwoordelijk voor de levering van de ondersteuning. Medewerkers van WoonService zijn uitgesloten van deelname aan het secretariaat.

4.2 Taken en bevoegdheden van de secretaris

De secretaris van de Commissie is verantwoordelijk voor het verzamelen van de klachten, het opstellen van de agenda van de zittingen, het uitnodigen van belanghebbenden en derden, de verslaglegging, het opstellen, de bekendmaking en archivering van de klachten en besluiten. De secretaris is aanwezig tijdens de zittingen en tijdens overige overlegvormen van de Commissie. Voor zover de werkzaamheden van de secretaris betrekking hebben op een bepaalde zitting, werkt de secretaris onder verantwoordelijkheid van de betreffende voorzitter. De secretaris volgt de redelijke aanwijzingen van de voorzitter op.

Het secretariaat ondersteunt de voorzitter bij hun algemene werkzaamheden, waaronder de samenstelling van het jaarverslag.

Artikel 5 De werkwijze van de Commissie

5.1 Overleg ter zitting

De Commissie heeft overleg ter zitting zo vaak als nodig is om binnen de gestelde termijn tot besluitvorming te komen over de aan de Commissie voorgelegde klachten.

Het overleg wordt geleid door de voorzitter. Ter zitting zijn de voorzitter en twee leden van de Commissie aanwezig.

5.2 Plenair overleg

Ten minste één maal per jaar voert de Commissie een plenair overleg. Dit overleg wordt voorgezeten door de voorzitter en bijgewoond door het secretariaat van de Commissie.

Tijdens dit overleg komen aan de orde:

- de algehele gang van zaken binnen de Commissie;
- de gang van zaken tijdens de zittingen van de Commissie;
- de kwaliteit van de werkzaamheden;
- de samenwerking tussen Commissie en secretariaat;
- de samenwerking met eventuele andere betrokken partijen;
- eventueel geconstateerde knelpunten in procedure en beleid;
- overige van belang zijnde onderwerpen.

Van het overleg wordt een verslag gemaakt dat ter kennis wordt gebracht aan het bestuur.

5.3 Toetsingskader

De Commissie hanteert in al haar werkzaamheden het gemeentelijke toetsingskader, zoals vastgelegd in het Uitvoeringsdocument.

Artikel 6 Toepassing Algemene wet bestuursrecht

6.1 Analoge toepassing

De bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) worden naar analogie toegepast op de werkzaamheden van de Commissie, tenzij hier in het Reglement expliciet van afgeweken wordt.

Meer bepaald gaat het om de bepalingen uit de volgende onderdelen van de Awb:

Afdeling 2.1 Algemene bepalingen m.b.t. verkeer tussen burgers en overheid

Afdeling 3.2 Zorgvuldigheid en belangenafweging

Afdeling 3.6 Bekendmaking en mededeling

Afdeling 3.7 Motivering

Afdeling 6.2 Overige algemene bepalingen over bezwaar en beroep (m.u.v. art. 6:4)

Afdeling 7.2 Bijzondere bepalingen over bezwaar (m.u.v. art. 7:13 en 7:15)

6.2 Overige toepassing

Overige bepalingen uit de Algemene wet bestuursrecht kunnen toepassing krijgen indien en voor zover dit in het belang is van een goede en verantwoorde behandeling van klachten, dit ter beoordeling van de Commissie.

Artikel 7 De Klacht en de ontvankelijkheid

7.1 Indiening van een klacht

Belanghebbenden kunnen een klacht indienen tegen:

- een WRV-beslissing;
- werkzaamheden WoonService.

Een klacht kan worden ingediend door een gemachtigde. Van een gemachtigde kan een schriftelijke machtiging verlangd worden.

De klacht moet worden ingediend binnen zes weken nadat de belanghebbende kennis heeft kunnen nemen van de beslissing waartegen hij een klacht wil instellen.

De termijn vangt aan vanaf de dag waarop de beslissing is bekendgemaakt, de klager ermee bekend is geworden dan wel desbetreffende handeling heeft plaatsgevonden. Indien de klacht is gericht tegen het niet (tijdig) nemen van een besluit dan wel het niet (tijdig) plaatsvinden van een handeling, is deze niet aan een termijn gebonden.

Een klacht bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de beslissing waartegen het beroep is gericht;
- d. de gronden van het beroep.

Een digitale klacht hoeft niet voorzien te zijn van een handtekening. De identiteit van de cliënt zal voorafgaand aan de hoorzitting op basis van een geldig legitimatiebewijs worden vastgesteld. Tevens zal worden verzocht om de klacht ter zitting te ondertekenen, zodat er in het archief altijd een ondertekend exemplaar beschikbaar is.

7.2 Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht door de commissie, ontvangt klager (zo mogelijk digitaal per e-mail) een ontvangstbevestiging

7.3 Binnen twee weken na ontvangst van de klacht, neemt de Commissie een besluit over de ontvankelijkheid van de klacht.

Klager wordt hierover uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht (zo mogelijk digitaal per e-mail) geïnformeerd.

7.4 Indien de klacht/het bezwaar ontvankelijk is verklaard, verzoekt de Commissie klager bij het bezwaar/beroep alle relevante feiten en omstandigheden aan de Commissie beschikbaar te stellen teneinde tot een zorgvuldige besluitvorming te kunnen komen. Verweerder wordt verzocht een verweerschrift in te dienen;

7.5 Bijdrage

Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht of beroep.

7.6 Plaatsing op de agenda van de zitting

Indien de Commissie de klacht als ontvankelijk heeft beoordeeld, wordt belanghebbende in de gelegenheid gesteld te worden gehoord over zijn klacht. Hiertoe wordt een klacht op de agenda van de zitting geplaatst.

Belanghebbende en zijn gemachtigde worden uiterlijk vier weken na ontvangst van een klacht uitgenodigd. De hoorzitting vindt uiterlijk acht weken na ontvangst van een klacht plaats.

Voor de hoorzitting wordt tevens uitgenodigd een vertegenwoordiger van:

- de betreffende corporatie, wanneer het een WRV-besluit betreft;
- WoonService, wanneer het werkzaamheden betreft.

De vertegenwoordiger heeft verschijningsplicht. Niet aanwezig zijn kan invloed hebben op de uitspraak van de Commissie.

Klager of diens vertegenwoordiger treedt als verweerder op tijdens de hoorzitting.

Samen met de uitnodiging wordt aan belanghebbende een afschrift van de op zijn zaak betrekking hebbende stukken verzonden, voor zover de redelijke belangen van derden daardoor niet geschaad worden.

Artikel 8 Behandeling van een klacht door de Commissie

8.1 Samenstelling van de Commissie tijdens de zitting

Ter zitting bestaat de Commissie uit een voorzitter en ten minste twee leden, waarbij de Commissie wordt ondersteund door haar secretaris;

8.2 Openbaarheid, toelating tot de hoorzitting en vertrouwelijkheid

De zittingen van de Commissie, waaronder de hoorzitting en de beraadslagingen, zijn niet openbaar;

Tot de hoorzitting worden in ieder geval toegelaten:

- belanghebbende;
- de gemachtigde;
- verweerder zoals bedoeld in artikel 7 lid 4.

Wanneer de gemachtigde zonder belanghebbende verschijnt, dient deze een door belanghebbende ondertekende schriftelijke volmacht te overleggen.

De voorzitter kan – op verzoek van belanghebbende – ook andere personen tot de hoorzitting toelaten. Toelating tot de hoorzitting kan geweigerd worden indien redelijkerwijs verwacht wordt dat dit de gang van zaken tijdens de hoorzitting kan verstoren.

De voorzitter en leden van de Commissie, de secretaris en verweerder gaan vertrouwelijk om met de informatie uit het dossier en met hetgeen tijdens de zitting aan de orde komt.

8.3 Werkwijze van de Commissie tijdens de hoorzitting

De hoorzitting heeft tot doel:

- belanghebbende de gelegenheid te geven een toelichting te geven op een klacht;
- verweerder de gelegenheid te geven een toelichting te geven op het bestreden besluit;
- de Commissie de gelegenheid te geven zich een zo volledig mogelijk beeld te vormen van het aan haar voorgelegde beroepschrift en de daaraan ten grondslag liggende situatie.

De voorzitter leidt de hoorzitting. Hij ziet erop toe dat belanghebbende en verweerder hun standpunt naar voren kunnen brengen en dat de Commissie in staat is de noodzakelijke informatie te vergaren. Tevens ziet hij erop toe dat de voor de hoorzitting uitgetrokken tijd in beginsel niet overschreden wordt. Indien sprake is van enige vorm van relatie tussen Klager en een Commissielid en daarmee vermeende conflicterende belangen zal het betreffende Commissielid noch deelnemen aan de beraadslaging noch aandeel hebben bij de besluitvorming.

8.4 Beraadslaging en besluitvorming

Na afloop van de hoorzitting beraadslaagt en beslist de Commissie over de ingediende klacht. De beraadslaging vindt plaats op basis van alle beschikbare informatie en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht.

De voorzitter bevordert het bereiken van een unaniem standpunt dan wel optimale consensus. Zo nodig wordt beslist bij meerderheid van stemmen. Indien de stemmen staken, dan beslist de stem van de voorzitter. Van een minderheidsstandpunt wordt geen melding gemaakt in de beslissing.

8.5 Bindend karakter

Het besluit van de commissie bij bezwaar/beroep draagt voor beide partijen een bindend karakter;

8.6 Rol en taak secretaris

De secretaris maakt het verslag van de hoorzitting.

Ter bevordering van de eenheid van besluitvorming brengt de secretaris op verzoek of uit eigen beweging tijdens de beraadslaging en besluitvorming relevante informatie over de besluitvorming in vergelijkbare gevallen in.

Van hetgeen tijdens de zitting besloten is, wordt een besluitenregister aangehouden.

8.7 Overige

Indien de Commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.

Artikel 9 Gevolgen van de beslissing

9.1 Beslistermijn en bekendmaking van de beslissing

De Commissie geeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na de mondelinge behandeling schriftelijk uitspraak.

Deze termijn kan worden opgeschort met een door de Commissie te bepalen termijn indien nader onderzoek moet worden gedaan. De termijn van opschorting kan maximaal drie weken bedragen.

De gemotiveerde beslissing van de Commissie wordt binnen twee weken na besluitvorming schriftelijk bekend gemaakt aan belanghebbende en aan verweerder. Het verslag van de hoorzitting wordt samen met de beslissing bekendgemaakt.

De verweerder ontvangt een afschrift van de beslissing en van het verslag van de hoorzitting.

9.2 De beslissing

De beslissing kan luiden:

- dat de klacht ongegrond wordt verklaard;
- dat de klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard;
- dat nader onderzoek nodig is om een uitspraak over de gegrondheid van de klacht te kunnen doen.

De beslissing bevat in ieder geval:

- de datum waarop de beslissing genomen is, alsmede de datum van verzending;
- een korte omschrijving van het beroep en de gronden;
- de beslissing van de Commissie alsmede de motivering.

De beslissing wordt ondertekend door of namens de voorzitter en door de secretaris.

De Commissie behandelt ook incidenteel, op verzoek klachten waar WoonService niet direct bij betrokken is. Uitspraken in deze casussen gelden dan niet voor WoonService. Beslissing in tegenspraak met algemene voorwaarden WoonService is niet mogelijk. Deze beslissing wordt als aanbeveling voor aanpassing van het reglement beschouwd. Leden nemen hierover een besluit.

9.3 Geen rechtsmiddel tegen de beslissing

Tegen de beslissing van de Commissie staat geen rechtsmiddel open.

Artikel 10 Verantwoording

10.1 Overleg met Bestuur

Minimaal eenmaal per jaar vindt er overleg plaats tussen een vertegenwoordiging van de Commissie en Bestuur. Tijdens dit overleg is in ieder geval de voorzitter van de Commissie aanwezig.

10.2 Jaarverslag van werkzaamheden van de Commissie

Jaarlijks stelt de Commissie een verslag op van haar werkzaamheden.

Het jaarverslag bevat in ieder geval:

- een globale verantwoording van de samenstelling en werkwijze van de Commissie over het afgelopen jaar;

- een overzicht van de behandelde klachten over het afgelopen jaar en de wijze van afhandeling daarvan;
- een overzicht van de in het afgelopen jaar geconstateerde knelpunten in beleid en procedures;

Het jaarverslag wordt uiterlijk 31 maart van het jaar volgend op het verslagjaar afgerond. Het jaarverslag wordt in ieder geval aangeboden aan het Bestuur.

Artikel 11 Slotbepalingen

11.1 Onvoorziene gevallen

Wanneer zich een situatie voordoet waarin dit reglement niet voorziet, dan neemt de Commissie c.q. de voorzitter die beslissing welke het meest redelijk voorkomt en welke het beste aansluit bij het Uitvoeringsdocument en dit Reglement.

Over structurele gebreken of tekortkomingen in het reglement die een regelmatige toepassing van dit artikellid tot gevolg hebben, wordt melding gemaakt in het jaarverslag van de Commissie, dan wel tussentijds aan het bestuur.

11.2 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking 26 juni 2019

11.3 Overgangsbepalingen

Dit reglement is van toepassing op de werkzaamheden van de Commissie die plaatsvinden vanaf de datum van inwerkingtreding, ook wanneer het klachten betreft die voor deze datum zijn ingediend. Wanneer toepassing van dit artikellid zou leiden tot een onevenredige benadeling van een belanghebbende die nog voor de datum van inwerkingtreding zijn beroepschrift heeft ingediend, dan is de Commissie c.q. de voorzitter van de Commissie bevoegd om het reglement dat tot de datum van invoering werking had, toe te passen.

11.4 Citeertitel

Dit reglement kan worden aangehaald als "reglement klachtencommissie".

Vastgesteld d.d. 26 juni 2019 te 's-Hertogenbosch,

R. van Meersbergen,
Bestuurder WoonService Regionaal

Bijlage 2,

KlachtenCommissie WoonService,
Jaarverslag 2020



Algemene Voorwaarden WoonService Regionaal

Artikel 1. Werking Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van WoonService Regionaal en op alle aan WoonService Regionaal gelieerde onderdelen (waaronder StudentRoomsBrabant).

Artikel 2. WoonService Regionaal

WoonService Regionaal is een coöperatie ten behoeve van woningzoekenden voor het samenbrengen van vraag en aanbod van (sociale) (studenten)huurwoningen, garages en andere. WoonService Regionaal coördineert een regionaal samenwerkingsverband tussen woningcorporaties (de leden) met betrekking tot woonruimteverdeling. Zij bekleedt een backoffice functie en de medewerkers van WoonService Regionaal hebben geen direct contact met woningzoekenden. Het aanbiedingsproces wordt uitgevoerd door de woningcorporatie die de betreffende woning verhuurd.

Artikel 3 Coöperatie WoonService Regionaal

- a. De oprichtingsakte van WoonService Regionaal vormt de basis voor de samenwerking tussen de leden met als doel de uitvoering van het woonruimteverdeelsysteem.
- b. De coöperatie heeft tot doel de samenwerking tussen de leden op het terrein van de verdeling van de huurwoningen die zij in beheer hebben vorm te geven en daaraan een formele basis te geven, teneinde gezamenlijk zorg te dragen voor een rechtvaardige, doelmatige en marktgerichte verdeling van deze woningen.
- c. Bij de verdeling van taken en bevoegdheden tussen de leden zijn de volgende algemene afspraken van kracht:
 - o Leden zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de voorbereiding en bijstelling van woonruimteverdelingbeleid, met inachtneming van het wettelijk kader. Wijzigingen in het woonruimteverdeling beleid worden voorbereid door de leden en door de bestuurders van de woningcorporaties, na overleg vastgesteld.
 - o WoonService Regionaal is verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid. Leden houden toezicht op de uitvoering.
 - o Indien een lid van WoonService Regionaal de middelen beschikbaar gesteld door WoonService oneigenlijk gebruikt dan is de bestuurder bevoegd om maatregelen te treffen. Voorbeeld van oneigenlijk gebruik is adverteren zonder mogelijkheid van reageren door woningzoekenden via eigen account in Easymatch. Maatregelen kunnen zijn verwijderen van de advertentie en periode uitsluiting van adverteren van woningaanbod.

Artikel 4. Inschrijving als woningzoekende

- a. Woningzoekenden kunnen zich vanaf 18 jaar middels een inschrijfformulier of via de website van WoonService Regionaal inschrijven, met uitzondering van het bepaalde in artikel 5a.
- b. Het is niet mogelijk om meerdere keren als hoofdaanvrager of als hoofdaanvrager en medeaanvrager geregistreerd te staan als woningzoekende. Woningzoekende moet vooraf besluiten hoe hij/zij ingeschreven wil staan.
- c. Jaarlijks is de woningzoekende inschrijfgeld verschuldigd aan WoonService Regionaal.

- d. De hoogte van het inschrijfgeld wordt jaarlijks vastgesteld.
- e. Verlenging geschiedt automatisch, mits het jaarlijks verlengingsbedrag voldaan. Na 10 jaar inschrijving is deze gratis, het verlengen dient echter wél plaats te vinden.
- f. Bij acceptatie van een woningaanbod, dus ook bij woningruil, vervalt de inschrijving.
- g. De jaarlijkse kosten voor de inschrijving kunnen alleen met een eenmalige machtiging of iDeal worden voldaan.
- h. Internationale student woningzoekenden voldoen de kosten voor de inschrijving uitsluitend via PayPal.
- i. Iedere woningzoekende die zich inschrijft gaat akkoord met deze voorwaarden.

Artikel 5. Inschrijving als student- woningzoekende

- a. Studenten kunnen zich vanaf 16 jaar inschrijven als student woningzoekende.
- b. Bij een student woningzoekende is sprake van een inschrijving waarmee hij zowel kan reageren op het woningaanbod op de website van StudentRoomsBrabant als WoonService Regionaal.
- c. De student woningzoekende bouwt voor studentenhuysvesting inschrijfduur op. Besluit de student woningzoekende dat hij niet langer als student maar als gewone woningzoekende geregistreerd wil staan of accepteert hij een studentenwoning (waardoor de inschrijving als student vervalt), dan heeft dit tot gevolg dat de woningzoekende inschrijftijd opbouwt vanaf het moment dat hij/zij 18 jaar is geworden.
- d. Afhankelijk van het gekozen zoekmodel kan de student woningzoekende op een bepaalde categorie studentwoningen reageren:
 - categorie 1: De nationale en internationale student woningzoekende kan met de student inschrijving reageren op een geadverteerde loting studentenwoning op de StudentRoomsBrabant website. De nationale en internationale student woningzoekende bouwt inschrijfduur op, maar de inschrijfduur heeft geen invloed op de rangordebepaling na reactie op een geadverteerde loting studentenwoning. Daarnaast kan met de opgebouwde inschrijfduur (vanaf 18 jaar) worden gereageerd op passende reguliere woonruimte (zijnde geen studentenwoning) die wordt geadverteerd via de WoonService Regionaal website (voorwaarde hierbij is dat de student woningzoekende 18 jaar of ouder is).
 - categorie 2: De internationale student woningzoekende met een student inschrijving plus een indicatie/aanwijzing van de onderwijsinstelling (JADS, Avans Hogeschool of HAS) waaraan hij studeert kan reageren op een (op verzoek van de onderwijsinstelling) gereserveerde studentenwoning. De internationale student woningzoekende bouwt inschrijfduur op, maar de inschrijfduur heeft geen invloed bij de rangordebepaling na een reactie op een geadverteerde gereserveerde studentenwoning. De internationale student woningzoekende met een indicatie kan niet meedingen mbt de geadverteerde loting studentenwoningen.
- e. Uitschrijving als student woningzoekende betreft een keuze van de woningzoekende en heeft geen restitutie van inschrijfgeld tot gevolg. De woningzoekende heeft namelijk als student de mogelijkheid gehad om voor studentenhuysvesting in aanmerking te komen.
- f. Indien een (internationale) student woningzoekende opteert voor een studentenwoning in 's-Hertogenbosch, dan dient deze geldig studiebewijs te overleggen mbt een MBO, HBO of Universitaire opleiding in 's-Hertogenbosch. Indien een (internationale) student opteert voor een studentenwoning buiten 's-Hertogenbosch, dan dient deze een geldig studiebewijs te overleggen mbt MBO, HBO of Universitaire opleiding.

Artikel 6. Hoofdaanvrager, medeaanvrager en medeverhuizer

- a. Iemand die zich inschrijft als woningzoekende is de hoofdaanvrager en is als zodanig contractant bij de huurovereenkomst.
- b. Daarnaast kan sprake zijn van een medeaanvrager en/of medeverhuizer.
- c. Bij contractering wordt beoordeeld of een medeaanvrager als medehuizer dan wel als inwoner wordt aangemerkt.
- d. Van medehuizer is sprake bij echtgenoten en geregistreerd partnerschap, dan wel wanneer hoofdaanvrager en medeaanvrager een duurzame (minimaal 2 jaar) gemeenschappelijke huishouding hebben gevoerd.
- e. Een medeverhuizer wordt gezien als inwoner en wordt niet op de huurovereenkomst vermeld.

f. Een meeverhuizende kan geen rechten ontlenen aan de inschrijving als woningzoekende tezamen met hoofdaanvrager / medeaanvrager.

Artikel 7. Wijziging inschrijving

- a. Een woningzoekende krijgt de beschikking over een eigen account om via de website zijn gegevens in te kunnen zien. Hij kan een aantal elementen van zijn inschrijving zelf wijzigen via de website van WoonService Regionaal of StudentRoomsBrabant. Daarentegen kan de woningzoekende zelf geen hoofdaanvrager of medeaanvrager verwijderen of namen en data wijzigen.
- b. Verzoeken tot wijziging inschrijving kunnen worden ingediend bij de aangesloten corporaties en WoonService Regionaal.
- c. Een inschrijving door hoofdaanvrager en medeaanvrager kan gesplitst worden. Dit kan uitsluitend door WoonService Regionaal worden gedaan.
- d. Indien een verzoek met betrekking tot wijziging huishoudgrootte (verwijderen hoofdaanvrager, medeaanvrager, meeverhuizenden) wordt ontvangen bij corporatie of WoonService is het voor betreffende woningzoekenden weliswaar mogelijk om te reageren op woningaanbod, echter het zal nimmer leiden tot een woningaanbod. De aanbieding wordt ten aanzien van betreffende woningzoekende(n) ingetrokken. Ook de lopende reacties vervallen.
- e. Zodra de aanvraag tot wijziging is afgehandeld kan een reactie op het actuele woningaanbod leiden tot een aanbieding.
- f. Er worden geen splitsingen op de inschrijving uitgevoerd door de corporaties en WoonService Regionaal tijdens een lopende aanbieding van een woning.
- g. Verzoeken tot wijziging van de inschrijving worden binnen een redelijk termijn (1 week na ontvangst verzoek) uitgevoerd.

Artikel 8. Splitsen inschrijving

- a. Een inschrijving kan op verzoek worden gesplitst. Het verzoek kan middels een zogenaamd splitsingsformulier bij WoonService Regionaal worden aangevraagd. Zowel hoofdaanvrager alsook medeaanvrager moeten akkoord zijn met de splitsing en het formulier ondertekenen.
- b. Bij het splitsen van de inschrijving wordt de inschrijfdatum van hoofdaanvrager toegekend aan de hoofdaanvrager. De medeaanvrager ontvangt een nieuw inschrijffnummer en zijn/haar inschrijfdatum is afhankelijk van het moment dat hij/zij op de inschrijving is bijgeschreven.
- c. Indien de inschrijving gezamenlijk was, krijgt de medeaanvrager dezelfde datum als de hoofdaanvrager. De medeaanvrager krijgt een nieuw inschrijffnummer nadat hij/zij een inschrijfformulier volledig heeft ingevuld en ondertekend heeft, zodat het inschrijfgeld automatisch van zijn/haar bankrekening afgeschreven kan worden.
- d. Is de medeaanvrager op een later tijdstip op de inschrijving bijgeschreven, dan geldt die latere datum als inschrijfdatum. De medeaanvrager krijgt een nieuw inschrijffnummer nadat hij/zij een inschrijfformulier volledig ingevuld en ondertekend heeft, zodat het inschrijfgeld automatisch van zijn/haar bankrekening afgeschreven kan worden.
- e. Zolang een verzoek tot splitsing in behandeling is, kan er geen woning worden toegewezen aan woningzoekende(n)
- f. Zodra de aanvraag tot splitsing is afgehandeld kan een reactie op het actuele woningaanbod leiden tot een aanbieding.
- g. Verzoeken tot splitsing worden binnen een redelijk termijn (1 week na ontvangst verzoek) uitgevoerd.

Artikel 9. Betaling inschrijfgeld

- a. Betaling van inschrijfgeld geschiedt uitsluitend door middel van een eenmalige machtiging of iDeal. De internationale student woningzoekende voldoet het inschrijfgeld uitsluitend via PayPal.
- b. Als het inschrijfgeld of verlengingsbedrag niet afgeschreven kan worden (een zgn. stornering), dan ontvangt de woningzoekende maximaal 2 herinneringen.
- c. Indien naar aanleiding van de herinnering(en) het bedrag wordt betaald, blijft de woningzoekende ingeschreven staan. Indien de woningzoekende niet reageert op de herinnering wordt hij/zij onherroepelijk uitgeschreven en ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging.

Artikel 10. Woningtoewijzing

- a. Vrijkomende huurwoningen van de leden worden via de website www.woonserviceregionaal.nl geadverteerd.
- b. Vrijkomende studentenwoningen van leden worden via www.StudentRoomsBrabant.com geadverteerd.
- c. Niet alle vrijkomende woningen worden geadverteerd. Woningen kunnen ten behoeve van bepaalde woningzoekenden direct worden gekoppeld.
- d. Bij WoonService worden de woningen aangeboden via het zogenaamde aanbodmodel, lotingmodel en bemiddelingsmodel.
- e. Bij WoonService worden garages en parkeerplaatsen aangeboden via aanbodmodel, lotingmodel, bemiddelingsmodel en direct huur.

Artikel 11. Toewijzingscriteria

Om in aanmerking te komen voor een bepaalde woning moet de woningzoekende voldoen aan de gestelde speciale eisen die daarvoor gelden. De passendheidscriteria vloeien voort uit wet- en regelgeving en kunnen gewijzigd worden. WoonService zal de geldende passendheidscriteria vermelden op de website.

Als woningtoewijzing criteria worden ten tijde van dit reglement gehanteerd:

- huishoudgrootte ; geldt als het gaat om grote eengezinswoningen met vijf of meer kamers. Hiervoor dient het huishouden minimaal te bestaan uit drie personen.
- leeftijd, de volgende leeftijdsgrenzen worden gehanteerd:
 - vanaf 16 jaar (student);
 - vanaf 18 jaar;
 - < 23 jaar;
 - 55+ jaar (senioren en seniorenplus);
 - 65+ jaar
- inkomen;
- zorgindicatie;
- studentenstatus (internationaal en of nationaal);
- indicatie onderwijsinstelling: een onderwijsinstelling (JADS, Avans Hogeschool of HAS) wijst de internationale student woningzoekende aan waardoor deze in aanmerking komt voor een (op verzoek van de onderwijsinstelling) gereserveerde studentenwoning.

Artikel 12. Europa Maatregel en Passend toewijzen

- a. Vanaf 1 januari 2011 zijn woningcorporaties verplicht om een nieuwe maximale inkomensgrens te hanteren bij de toewijzing van woningen met een (kale) huur tot en met de liberalisatiegrens.
- b. 90% van de woningtoewijzingen door corporaties moet voldoen aan deze norm. De gemeente en de corporaties hebben zich gebogen over de invulling van de 10%-marge die zij vrij mogen toewijzen en hebben daarvoor twee groepen benoemd, zijnde: urgenten, senioren met een CIZ-indicatie.
- d. De woningcorporaties zijn verplicht het inkomen te toetsen op het moment dat de woningzoekende in aanmerking komt voor een woning.
- e. Ten behoeve van de inkomensstoets wordt uitgegaan van het belastbaar huishoudinkomen. Het belastbaar huishoudinkomen van de huurder en eventuele meerderjarige medebewoners is de optelsom van de verzamelinkomens als bedoeld in de Wet inkomstenbelasting 2001. Inkomen van minder- en meerderjarige kinderen tellen niet mee.
- f. De corporatie zal, voordat een huurovereenkomst wordt aangegaan, het inkomen op passendheid toetsen. De inkomensgegevens worden getoetst aan de hand van door de woningzoekende meegebrachte informatie op het moment van de woningaanbieding.
- g. Woningzoekenden dienen ervoor te zorgen dat het actuele (gezamenlijk) belastbaar jaarinkomen bekend is bij WoonService. Aanpassingen zijn mogelijk via de website www.woonservicedenbosch.nl, via de corporaties of WoonService Regionaal.
- h. Jaarlijks worden huurprijzen en inkomensgrenzen opnieuw vastgesteld bij Ministeriele maatregel.
- i. Jaarlijks wordt het stedelijk beleid omtrent de Europa Maatregel opnieuw vastgesteld.

Artikel 13. Procedure Aanbodmodel

- a. Bij het aanbodmodel geldt het rangordecriterium inschrijfduur. Dit betekent dat als er meer belangstellenden hebben gereageerd op een woning, de woning wordt aangeboden aan degene die het langst staat ingeschreven bij WoonService Regionaal. Tenzij sprake is van een urgent woningzoekende die voorrang heeft.
- b. Een woningzoekende kan maximaal tegelijk op 10 advertenties reageren.
- c. Reageren kan via internet.
- d. Alle reacties worden geregistreerd.
- e. Het systeem toetst de gegevens (zoals leeftijd, huishoudgrootte en inkomen) van de geïnteresseerde woningzoekenden aan de passendheidscriteria die in een woningadvertentie staan vermeld.
- f. Vervolgens bepaalt het systeem de rangorde van de woningzoekenden.
- g. Bij het bepalen van de rangorde wordt de volgende volgorde aangehouden:
 1. 65+ verhuisregeling
 1. Herstructureringsurgent
 2. Overige woningzoekenden op volgorde van inschrijfduur.
- h. De woningzoekende die urgent is of voldoet aan de gestelde passendheidscriteria en van alle reflectanten op een bepaalde woning het langst staat ingeschreven, ontvangt van de betreffende corporatie een voorlopige aanbieding.
- i. De aanbieding kan worden ingetrokken als uit controle van de gegevens van de woningzoekende blijkt dat niet aan de in de woningadvertentie gestelde passendheidscriteria wordt voldaan.
- j. Met betrekking tot de woningen die gelegen zijn in speciaal aangewezen buurten kunnen aanvullende eisen c.q. voorwaarden worden gesteld.
- k. Ook woningzoekenden die bij hun huidige of voormalige verhuurder een betalingsachterstand hebben of overlast hebben veroorzaakt kunnen als huurder worden geweigerd. Zie hierna in de artikelen 17,18 en 19.
- l. Wanneer de woningzoekende de huurovereenkomst ondertekent van de nieuwe woning wordt de woningzoekende automatisch uitgeschreven. Dan vervalt direct de inschrijving.
- m. Een woningzoekende mag een woningaanbod weigeren.
- n. Een weigering van een woningaanbod heeft geen consequenties m.b.t. de opgebouwde inschrijfduur.
- o. Als een woningzoekende twee keer onaangekondigd niet aanwezig is bij een uitnodiging tot het bekijken van een woning of op een voorlopige aanbieding, dan komt hij drie maanden niet in aanmerking voor een woningtoewijzing.
- p. Indien er bij nieuwbouw afwijkende afspraken gemaakt zijn tussen de gemeente en een woningcorporatie dan worden deze vastgelegd en ook duidelijk gecommuniceerd bij het adverteren van de woningen.

Artikel 14. Lotingmodel

- Dit artikel is niet van toepassing mbt de loting van studentenwoningen (zie art. 15)
- a. De prestatieafpraak tussen de gemeente 's-Hertogenbosch m.b.t. loting houdt in dat ongeveer 30% van het aantal jaarlijkse verhuringen in 's-Hertogenbosch via loting worden aangeboden. Bij andere gemeenten zijn er geen afspraken gemaakt over % woningen wat via loting wordt aangeboden.
 - b. De corporaties hebben een zekere vrijheid bij het labelen van woningen.
 - c. Gestreefd wordt om wekelijks lotingwoningen te adverteren.
 - d. Desgewenst kan een woningzoekende meedoen aan de loting.
 - e. Een lotingwoning wordt vooraf als zodanig geadverteerd.
 - f. De lotingwoning wordt via WoonService Regionaal geadverteerd.
 - g. De reguliere toewijzingscriteria gelden.
 - h. De aanbieding kan worden ingetrokken als uit controle van de gegevens van de woningzoekende blijkt dat niet aan de in de woningadvertentie gestelde voorwaarden wordt voldaan.
 - i. Een weigering van een woningaanbod heeft geen consequenties m.b.t. de opgebouwde inschrijfduur.
 - j. Indien een urgent woningzoekende reageert op een lotingwoning, dan doet hij/zij mee op basis van de inschrijving (gelijke kans) en is de urgentie niet van kracht.
 - k. Uitgesloten voor loting zijn:

- o seniorenpluswoningen;
- o sloopwoningen;
- o coöptatiewoningen;
- o bijzondere woonvormen.

l. Ook woningzoekenden die bij hun huidige of voormalige verhuurder betalingsachterstand hebben of overlast hebben veroorzaakt kunnen als huurder worden geweigerd.

m. Wanneer de woningzoekende een woning accepteert, wordt de betreffende woningzoekende automatisch uitgeschreven.

n. Als een woningzoekende twee keer onaangekondigd niet aanwezig is bij een uitnodiging tot het bekijken van een woning of op een voorlopige aanbieding, dan komt hij drie maanden niet in aanmerking voor een woningtoewijzing.

o. Jaarlijks wordt inzichtelijk gemaakt of het, in de prestatieafspraken, gestelde quotum is behaald.

Artikel 15 Lotingmodel en bemiddelingsmodel bij studentenwoningen

a. Studentenwoningen worden geadverteerd via www.StudentRoomsBrabant.com, dat gelieerd is aan WoonService Regionaal.

b. Sprake is van twee zoekmodellen die parallel aan elkaar worden gehanteerd:

- 1. Lotingmodel: Bij het lotingmodel worden studentenwoningen geadverteerd waarbij niet de opgebouwde inschrijfduur maar loting de rangordebepaling bepaald. Door loting ontstaat een lijst met de volgorde voor de woningaanbieding. Zowel de nationale als internationale student woningzoekende kan reageren op de geadverteerde studentenwoning. Voldaan moet zijn aan de gestelde voorwaarden. De student woningzoekende kan op maximaal 10 lopende lotingwoningen reageren. Een reactie kan worden ingetrokken door de student woningzoekende zolang de advertentie loopt. Een woningaanbod mag worden geweigerd.

- 2. Bemiddelingsmodel: Bij het bemiddelingsmodel worden studentenwoningen geadverteerd die op verzoek van de onderwijsinstelling zijn gereserveerd. Deze studentenwoningen komen niet beschikbaar voor loting. Opgebouwde inschrijfduur heeft geen invloed op de rangordebepaling. Uitsluitend de internationale student woningzoekende die door een van de volgende onderwijsinstellingen (JADS, Avans Hogeschool of HAS) is aangewezen /geïndiceerd kan (nadat hij een borgsom heeft voldaan) reageren op een geadverteerde studentenwoning. Voldaan moet zijn aan de gestelde voorwaarden. De internationale student woningzoekende kan slechts op één geadverteerde gereserveerde studentenwoning reageren. Een reactie op een gereserveerde studentenwoning kan niet worden ingetrokken door de internationale student woningzoekende. Een aangeboden woning kan worden geweigerd maar dit heeft consequenties voor de betaalde borgsom en de indicatie.

c. Een geïndiceerde internationale student woningzoekende kan (via het bemiddelingsmodel) uitsluitend reageren op een (op verzoek van de onderwijsinstelling) gereserveerde studentenwoning (zoals onder art. 15.b2) indien hij vooraf een borgsom (€ 500,--) overmaakt aan StudentRoomsBrabant. StudentRoomsBrabant draagt het bedrag vervolgens af aan de verhuurder van de studentenwoning waarop de internationale student woningzoekende heeft gereageerd.

d. Indien de internationale student woningzoekende de studentenwoning (waarop is gereageerd) definitief accepteert en een huurovereenkomst aangaat met de verhuurder krijgt de internationale student woningzoekende het geldbedrag terug aan het einde van de huurovereenkomst van de verhuurder. De borgsom is enerzijds bedoeld als drempelbedrag (richting woningzoekende) mbt de reservering van een "gereserveerde" studentenwoning, anderzijds wordt de borgsom door de verhuurder gebruikt als zekerheidstelling zodat de huurder aan alle verplichtingen voldoet.

e. Indien de internationale student woningzoekende de aangeboden studentenwoning weigert ontvangt de internationale student woningzoekende de borgsom niet terug. Tevens vervalt de indicatie. Indien sprake is van een afwijzing door de corporatie dan wordt de borgsom gerestitueerd door de verhuurder en de indicatie vervalt.

Artikel 16. Direct te Huur

Bij 'direct te huur' werken we niet met wachtlijsten of inschrijfduur. Reageer je als eerste op een 'direct te huur' label, dan kom je ook als eerste in aanmerking. Je moet wel voldoen aan de voorwaarden uit de advertentie en aan de voorwaarden van passend toewijzen.

Artikel 17. Tweehurenbeleid

Tweehurenbeleid is het beleid om voor sociale huurwoningen twee huren te hanteren: een (hogere) huur voor het geval dat de woning wordt verhuurd aan een huishouden met een hoger inkomen. En een (verlaagde) huur voor mensen met een lager inkomen. Wanneer Tweehurenbeleid van toepassing is wordt dit aangegeven in de advertentie. Ook de voorwaarden worden hierin beschreven.

Artikel 18. Procedure aanbidding woning na ontruiming als gevolg van hennepkwekerij

- a. Via het zogeheten Veiligheidshuis vindt een samenwerking plaats tussen de gemeente, politie, justitie en samenwerkende woningcorporaties. Dit is in het belang van de leefbaarheid en veiligheid van buurten en wijken in de gemeente.
- b. In die samenwerking zijn afspraken gemaakt over hoe om te gaan met woningzoekenden die eerder uit een huurwoning zijn ontruimd vanwege het hebben en/of verhandelen van hennep.
- c. Vanaf datum einde huurovereenkomst krijgt de betreffende woningzoekende en zijn eventuele medeaanvragers/beoogde inwoners (alle betrokken contractanten) gedurende drie jaar geen andere woonruimte aangeboden.
- d. De betreffende huurder en betrokken contractanten kunnen zich wel inschrijven als woningzoekende,
- e. Indien de wegens hennep ontruimde woningzoekende binnen de periode van drie jaar toch reageert op woningaanbod zal altijd een controle plaatsvinden. Een reactie zal nimmer leiden tot een definitieve aanbidding.

Artikel 19. Procedure aanbidding woning na ontruiming als gevolg van huurachterstand

- a. Indien een huurder is ontruimd vanwege huurachterstand krijgt hij geen andere huisvesting aangeboden, zolang de huurachterstand nog bestaat, tenzij een betalingsregeling is afgesproken en deze gedurende minimaal een half jaar is nagekomen en betaald.
- b. Mocht na een half jaar nog sprake zijn van een restschuld dan is het aan de corporatie om met de woningzoekende al dan niet een nieuwe huurovereenkomst aan te gaan met betrekking tot een woning. Dit is mede afhankelijk van de hoogte van de restschuld. De corporatie kan hieromtrent eventueel strikte aanvullende voorwaarden stellen of besluiten geen huurovereenkomst aan te gaan.

Artikel 20. Procedure aanbidding woning na ontruiming als gevolg van ernstige overlast

- a. Indien een huurder is ontruimd vanwege ernstige overlast krijgt hij drie jaar, gerekend vanaf datum einde huurovereenkomst, geen andere woonruimte aangeboden.
- b. Hij kan zich wel inschrijven als woningzoekende, al dan niet tezamen met medeaanvragers.
- c. Indien de bedoelde personen onder b. binnen de periode van drie jaar toch reageren op woningaanbod zal altijd een controle plaatsvinden. Een reactie zal derhalve nimmer leiden tot een definitieve aanbidding.
- d. Op het moment dat de betrokkene een woning krijgt aangeboden is het aan de betreffende corporatie om hieraan eventueel eisen te stellen. Dit ligt aan de aard van de overlast.
- e. Er kan een tweede kansovereenkomst worden afgesloten, waaraan voorwaarden zijn gebonden en afspraken zijn gemaakt met bepaalde instanties. Deze zijn schriftelijk vastgelegd en maken onderdeel uit van deze huurovereenkomst. Bij het niet nakomen van de afspraken, heeft de corporatie de mogelijkheid de huurovereenkomst te ontbinden. Dit is duidelijk besproken met de contractant(en).

Artikel 21. Verantwoording

WoonService Regionaal en daarmee de aangesloten leden zijn verplicht alle woningtoewijzingen te verantwoorden. Dit gebeurt op de website van WoonService Regionaal. In de verantwoordingstabel wordt een overzicht gegeven van de recent verhuurde woningen,

de inschrijfduur van de nieuwe huurder en hoeveel reacties er op deze woning binnen zijn gekomen. Een verhuring aan een bijzondere doelgroep wordt herkenbaar weergegeven. Op deze manier kunnen woningzoekenden een beeld krijgen van hun kansen op de woningmarkt in de regio . De woningen die via de lotingmodule zijn verhuurd worden ook herkenbaar weergegeven.

Artikel 22. Urgentie

De deelnemende corporaties aan WoonService Regionaal hanteren voor sommige gemeenten een afwijkende route met betrekking tot urgentie.

- Urgentie in de gemeenten 's-Hertogenbosch, Boxtel, Bernheze, Sint-Michielsgestel en Oss

Voor uitleg urgentie regels van de deelnemende corporaties aan WoonService Regionaal verwijzen wij naar het reglement urgentieregeling WoonService Regionaal.

- Urgentie Heusden

Voor uitleg urgentie regels gemeente Heusden verwijzen wij naar de website van Woonveste.

- Urgentie gemeente Haaren

Voor uitleg urgentie regels Haaren verwijzen wij naar de website van Woonveste.

Artikel 23. Fraude

Indien bestuurder oordeelt dat een woningzoekende fraudeert bij reageren op een woning of bij inschrijving dan is de bestuurder bevoegd om maatregelen te treffen. Maatregelen kunnen zijn verwijderen reactie, periode uitsluiting van reageren op woningaanbod, uitschrijven van woningzoekenden met een verbod om 2 jaar in te schrijven. Er zal altijd aangifte bij de politie plaatsvinden.

Artikel 24. Klachtencommissie

- a. Indien een woningzoekende het niet eens is met de toepassing van regels omtrent inschrijving of toewijzing volgens de algemene voorwaarden dan kan men schriftelijk klacht indienen bij de Klachtencommissie.
- b. De Klachtencommissie heeft tot doel woningzoekenden, die door een besluit of handeling in strijd met en ter uitvoering van de algemene voorwaarden rechtstreeks in hun belang zijn getroffen, hun beklag te kunnen laten doen en op die klacht te beslissen.
- c. De Klachtencommissie is een onafhankelijk orgaan dat een bindend advies uitbrengt.
- d. Het huidige Reglement Klachtencommissie is van toepassing.

Artikel 25. Ingangsdatum Algemene voorwaarden

Deze Algemene voorwaarden gaat in op 1 oktober 2020 en geldt voor onbepaalde tijd en kan door ons tussentijds worden aangepast. De meest recente versie van ons reglement wordt telkens gepubliceerd op onze website. Het kan desgevraagd aan u worden opgestuurd.