

KLACHTENCOMMISSIE

WOONRUIMTEVERDELING REGIO EEMVALLEI

Jaarverslag 2025



Jaaroverzicht

Klachtencommissie Woonruimteverdeling Eemvallei

Amersfoort, Baarn, Bunschoten-Spakenburg, Eemnes, Leusden, Nijkerk, Soest en Woudenberg.

Leden

- **Dhr. H. de Keijzer** (voorzitter)
- **Dhr. C. van Essen** (lid namens huurdersorganisaties)
- **Dhr. R. Weil** (lid namens huurdersorganisaties)
- **Mw. E. Piet - Brekelmans** (lid namens woningcorporaties)
- **Mw. F. Groot – Ekkel** (secretaris)
- **Mw. V. van Zunderen** (plaatsvervangend secretaris)

Aantal vergaderingen in 2025

- **1**

Ontvangen klachten in 2025

- Totaal aantal klachten: **5**
- Niet-ontvankelijk: **1**
- Ongegronde klachten: **4**
- Gegronde klachten: **0**
- Ingetrokken klachten: **0**
- Gedupeerd: **0**

De samenwerkende woningcorporaties

- Portaal
- Woningstichting Nijkerk (WSN)
- De Alliantie
- G&O
- Omthuis
- Omnia Wonen

Inhoud

De Klachtencommissie in 2025	4
Samenstelling van de commissie	4
Doel en bevoegdheden van de commissie	4
Werkwijze en procedure.....	5
Ontvangen klachten in 2025.....	6
Samenvatting van de behandelde klachten.....	6
Klacht 25001	6
Klacht 25002	6
Klacht 25003	6
Klacht 25004	7
Klacht 25005	7
Aankomende advisering	8
Omschrijving van de uit te brengen adviezen	8
Tot slot.....	8
Bijlage 1: Toelichting klachtenregeling	9
Bijlage 2: Klachtenformulier.....	10

De Klachtencommissie in 2025

Voor u ligt het jaarverslag van de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Eemvallei. In dit verslag legt de commissie verantwoording af van haar verrichte werkzaamheden in 2025.

De instelling van de klachtencommissie vindt zijn grondslag in de per oktober 2014 tot stand gekomen samenwerking tussen de woningcorporaties die gezamenlijk optreden in het samenwerkingsverband Wonen Eemvallei.

De commissie legt verantwoording af aan het samenwerkingsverband Wonen Eemvallei, waarvoor de werkwijze en bevoegdheid is beschreven in een reglement, dat in werking is getreden per 1 oktober 2014 en aangepast per 1 februari 2015.

Samenstelling van de commissie

De Klachtencommissie Woonruimteverdeling bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, twee leden namens de woningcorporaties en twee leden namens de huurdersorganisaties. De leden worden benoemd voor een termijn van vier jaar, met de mogelijkheid tot herbenoeming voor aansluitend eenzelfde termijn. De voorzitter wordt benoemd voor een termijn van vier jaar, maar komt in aanmerking voor onbeperkte herbenoeming voor aansluitend gelijke termijnen.

De klachtencommissie wordt ondersteund door twee medewerkers van WoningNet, voorheen was dit er één.

Doel en bevoegdheden van de commissie

In het reglement wordt het doel van de klachtencommissie als volgt omschreven:

- Het behandelen van klachten van woningzoekenden, voor zover deze vallen binnen de in haar reglement aan de commissie toegekende bevoegdheden;
- Zorg dragen voor een goede afhandeling van klachten en daarmee bij te dragen aan de optimalisering van de relatie tussen partijen en klagers;
- Bij te dragen aan de optimalisering van het functioneren van partijen die betrokken zijn bij de uitvoering van het woonruimteverdelingssysteem.

Tot de verplichtingen en bevoegdheden van de commissie behoren:

- Het binnen gestelde termijnen in behandeling nemen van ingediende klachten en, in geval deze geheel of ten dele gegrond worden bevonden, daarover bindend advies uit te brengen aan de instantie waartegen zich de klacht richt;
- Het adviseren van de gemeentebesturen, het samenwerkingsverband Wonen Eemvallei, en de directies van de woningcorporaties ten aanzien van regels en procedures, besluiten of handelingen van partijen ter uitvoering van de woonruimteverdeling, welke aanleiding geven tot het indienen van klachten. Dergelijk adviezen zijn niet bindend.

De commissie is niet bevoegd tot:

- Toekenning van een financiële schadeloosstelling aan klagers;
- Het in behandeling nemen van klachten gericht tegen het algemene woonruimteverdelingsbeleid van de gemeenten in de regio;
- Het afgeven van opdrachten of adviezen waarvan de inhoud in strijd is met wettelijke bepalingen, de geldende gemeentelijke Huisvestingsverordeningen of enige publiekrechtelijke bevoegdheid of verplichting van een gemeente of privaatrechtelijke verplichting van een verhuurder.

Werkwijze en procedure

Een klacht wordt schriftelijk ingediend en komt binnen op het secretariaat van de Klachtencommissie. Binnen een week na ontvangst verstuurt de secretaris een ontvangstbevestiging waarin staat wanneer de klacht behandeld wordt. Per september 2025 is er een nieuw mailadres aangemaakt voor de commissie waaruit correspondentie richting de commissie, klagers en betrokkenen wordt verstuurd.

De secretaris van de commissie verricht vooronderzoek en stelt een rapportage op met bevindingen. Op deze wijze zijn er voor de commissie in de regel voldoende gegevens beschikbaar om een klacht te kunnen beoordelen. De commissie heeft aanvullend de mogelijkheid om een klager uit te nodigen in een vergadering, zodat deze zijn klacht kan toelichten. De commissie heeft ook de mogelijkheid om de aangeklaagde instantie en/of medewerker uit te nodigen in een vergadering voor een nadere toelichting. Het was niet nodig om klagers en/of medewerkers uit te nodigen in een vergadering om een en ander toe te lichten.

De commissie onderzoekt vervolgens per klacht de ontvankelijkheid op basis van de haar in het reglement toegekende bevoegdheden. Dit is nodig omdat klagers soms klagen over in de Huisvestingsverordening opgenomen (uitvoerings)regels over de verdeling van woonruimte; een onderwerp waarover de commissie geen uitspraak kan doen.

Tenslotte worden klagers, en de verhuurders, en zo nodig instanties, per e-mail op de hoogte gebracht van de uitspraak van de commissie. Afschriften daarvan worden door de secretaris gearchiveerd onder een in het reglement vastgelegde bewaartermijn van tien jaren.

Ontvangen klachten in 2025

In 2025 zijn er in totaal vijf klachten ontvangen en in behandeling genomen. Eén van deze klachten is niet-ontvankelijk gebleken. Alle ontvankelijke klachten zijn ongegrond verklaard.

Sinds dit jaar neemt de klachtencommissie ook klachten in behandeling omtrent inschrijving bij WoningNet. Klacht 25001 is in 2024 ook ontvangen, en in 2025 nogmaals ingediend door klager. Twee klachten gaan over het oneens zijn met een uitschrijving (beleid). Eén klacht gaat over een kwetsbaar werkproces (beleid) en twee klachten over het oneens zijn met een afwijzing voor een woning, waarvan één ook bejegening door een corporatiemedewerker betreft.

Samenvatting van de behandelde klachten

Klacht 25001

Klager is wegens persoonlijke omstandigheden vergeten haar inschrijving te verlengen. Zij is op 3 juni 2021 uitgeschreven wegens het niet betalen van de verlengingskosten. Klager vertelt dat zij de uitschrijfberichten niet heeft ontvangen, deze zouden bij haar in de ongewenste mails terecht zijn gekomen. Zij verzoekt de commissie om het herstel van haar beëindigde inschrijving met behoud van haar opgebouwde wachttijd.

Volgens het beleid van regio Eemvallei geldt er een coulancetermijn van 1 jaar. Omdat de inschrijving op 3 juni 2021 is beëindigd, had zij tot en met 3 juni 2022 de tijd om alsnog te verlengen. De commissie is niet bevoegd om de geldigheid van dit beleid te beoordelen. Wel kan de commissie uitspraak doen of de toepassing van dit beleid niet tot onevenredige benadeling leidt.

De commissie overweegt dat er tijdig en correct bericht is verstuurd over de uitschrijving. Als een bericht in de ongewenste mailbox terecht komt, geeft dit geen aanleiding tot het herstellen van de inschrijving. De verantwoordelijkheid op het controleren van de ongewenste berichten ligt alleen bij de ontvanger van de berichten. Eerder is er ook al sprake geweest van een te late verlenging waarbij de inschrijving, binnen het jaar, wel hersteld is. De commissie is van mening dat dit ook aanleiding had moeten zijn om extra alert te zijn.

De commissie komt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is.

Klacht 25002

Klager dient bij de commissie een verzoek in om de inschrijving van haar partner op haar naam voort te zetten. Haar partner, de hoofdaanvrager, is overleden. De hoofdaanvrager had zich ingeschreven met drie kinderen. De klager komt niet voor op de inschrijving.

De klager heeft WoningNet verzocht om de inschrijving op haar naam over te zetten. Bij de kwetsbare werkprocessen wordt aangeduid: *Staat de partner helemaal niet op de inschrijving dan heeft deze geen recht op de overname! (m.u.v. Amsterdam, Drechtstede, Gooi en Vechtstreek, Utrecht en IJmond-Zuid-Kennemerland). Let op! Alsnog bijschrijven na overlijden is niet toegestaan.*

In de regio Eemvallei heeft de partner geen recht op een overname als hij of zij niet op de inschrijving vermeld staat. Een bijschrijving na het overlijden van de hoofdaanvrager is niet toegestaan. WoningNet voert hiermee het beleid van de woningcorporaties uit. De commissie is niet bevoegd klachten in behandeling te nemen die zijn gericht tegen (beleids)regels op zich.

De commissie komt tot de conclusie dat de klacht niet-ontvankelijk is.

Klacht 25003

Klager staat sinds 21 maart 2015 ingeschreven en wordt op 5 augustus 2022 uitgeschreven wegens woningacceptatie. Hij schrijft zich binnen het jaar opnieuw in en behoudt daarbij 75% van zijn opgebouwde wachttijd. Klager is op 16 september 2023 uitgeschreven wegens het niet betalen van de verlengingskosten. Hij was in de veronderstelling dat er een actieve incasso machtiging was. Hij geeft aan dat de inschrijving onterecht is beëindigd en verzoekt de commissie tot het opnieuw toekennen van de 75% behoud inschrijfduur.

Na woningacceptatie zijn de inschrijfkosten van de nieuwe inschrijving handmatig betaald, er is geen sprake geweest van een incassomachtiging. Dit had een indicatie moeten geven dat de incasso machtiging niet meer werkte. Ook overweegt de commissie dat er tijdig en correct bericht

is verstuurd over de uitschrijving. De verantwoordelijkheid op het controleren van de ongewenste berichten ligt alleen bij de ontvanger van de berichten.

De commissie komt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is.

Klacht 25004

Klager is afgewezen voor een woning door de verhuurder Omthuis. Klager geeft aan het niet eens te zijn met de beslissing en reden van afwijzen maar ook dat er sprake is geweest van onprofessioneel gedrag van een medewerker. Klager verzoekt de commissie om de afwijzing terug te draaien. Klager dient ook een klacht in over bejegening door een medewerker van Omthuis.

De woning is geadverteerd met voorrang voor huishoudens bestaande uit minimaal 2 personen. In de advertentie staat: *Uw huishouden moet uit minimaal 2 personen bestaan. De woning wordt niet verhuurd aan 1 persoon.*

Op 20 juni ontvangt de klager een uitnodiging om documenten aan te leveren en op 8 juli wordt de aanbieding ingetrokken. Als weigeringsreden wordt vastgelegd: U heeft uw documenten niet op tijd of niet volledig aangeleverd.

Omthuis stelt dat uit beoordeling van de documenten en gesprekken met verduidelijking, de woning niet aan de klager toegewezen kon worden. De overige volwassene op de inschrijving had zelf contact opgenomen en aangegeven niet als medehuurder op het contract aangemerkt te worden, tevens was dit de ex-partner. De gegevens welke klager aanleverde van de nieuwe kandidaat-medehuurder kwamen niet voor op de inschrijving. Bij Omthuis ontstond twijfel over de vraag of er sprake was van een duurzaam huishouden.

Omthuis heeft de klacht over bejegening in behandeling genomen en hierop uitleg en excuses aangeboden.

De commissie volgt de redenering van Omthuis over de afwijzing en verklaart de klacht als ongegrond.

Klacht 25005

Klager is afgewezen voor een woning door de verhuurder Woningstichting Nijkerk (WSN). Klager had voor de bezichtiging aangegeven belangstelling te hebben in de woning. Na bezichtiging werd gevraagd middels een tweede mail of hij nog steeds belangstelling had. Klager ging ervanuit dat zijn reactie voor bezichtiging afdoende was, en dat hij niet behoefde te reageren op de tweede mail. Hierdoor is de aanbieding komen te vervallen. Klager stelt dat door miscommunicatie vanuit WSN de aanbieding onterecht is ingetrokken. Klager stelt dat er geen passende oplossing is gevonden tussen WSN en hem.

WSN stelt dat er bij elke stap in het toewijzingsproces een actie wordt vereist van de woningzoekende. In het eerste bericht wordt gevraagd naar het doorgeven van belangstelling en in het tweede bericht naar het accepteren van de woning. In het tweede bericht wordt er aangegeven dat er een mogelijkheid tot bezichtigen bestaat en dat de sleutels op kantoor kunnen worden opgehaald. WSN had vóór 5 september 12:00 uur een reactie gevraagd na bezichtiging, maar deze heeft zij niet ontvangen. Er staat expliciet in de e-mail vermeld: *"Wilt u ons na de bezichtiging uiterlijk 5-09-2025 om 12:00 uur laten weten of u de woning wilt accepteren?"* Ook zijn de sleutels voor bezichtiging niet op kantoor opgehaald.

Hoewel de tekst voor verbetering vatbaar was, bleef het noodzakelijk dat alsnog werd gereageerd. Woningstichting Nijkerk heeft het aanbiedingsproces conform de regels toegepast. Zij hebben de tekst verbeterd van *"Ja ik heb belangstelling"* naar *"Ja ik accepteer de woning"* zodat toekomstige verwarring wordt vermeden.

De commissie verklaart de klacht ongegrond.

Aankomende advisering

Zoals beschreven in het doel en bevoegdheden van de commissie, is de commissie bevoegd om de gemeentebesturen, de directies van de bij Wonen Eemvallei betrokken corporaties en de deelnemende beheerders te adviseren over verbeteringen, besluiten of handelingen die zij wenselijk acht. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op het optimaliseren van het woonruimteverdelingssysteem, naar aanleiding van ontvangen klachten of terugkerende oorzaken daarvan.

De Klachtencommissie zal nog advies uitbrengen naar aanleiding van de klachten 25001, 25002 en 25003.

Omschrijving van de uit te brengen adviezen

Klacht 25001

De commissie zal adviseren om het coulancetermijn te verlengen voor het betalen van vergeten verlengingskosten, gezien de ruimere termijnen die omliggende regio's hanteren voor het voortzetten van een inschrijving met behoud van inschrijfduur.

Klacht 25002

De commissie zal adviseren om het beleid te versoepelen bij overlijden van de partner; om toe te staan dat de inschrijving overgenomen kan worden door de overgebleven partner. Net als in enkele andere regio's hoeft de partner hiervoor niet als mede-aanvrager op de inschrijving te staan.

Klacht 25003

De commissie zal adviseren om bij de toewijzing van een woning te vermelden dat na woningacceptatie zowel de inschrijving als een afgegeven incassomachtiging vervalt.

Tot slot

In 2025 is er een iets hoger, maar nog steeds gering, aantal klachten ontvangen ten opzichte van de afgelopen jaren. Vier van de vijf ontvangen klachten zijn inhoudelijk behandeld.

Vanuit het gezichtspunt van de commissie duidt dit geringe aantal klachten op een zorgvuldige uitvoering van de huisvestingsverordeningen voor de toedeling van de sociale woningen in de betrokken gemeentes.

Namens de Klachtencommissie Woonruimteverdeling,

H. de Keijzer

Voorzitter

F. Ekkel - Groot
V. van Zunderen

Secretaris

Bijlage 1: Toelichting klachtenregeling

Toelichting klachtenregeling

De woningcorporaties in Regio Eemvallei willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Toch kan het zijn dat u ontevreden bent over de uitvoering van de woonruimteverdeling. Neemt u dan altijd eerst contact op met de instelling waarover u niet tevreden bent. Deze zal, in overleg met u, proberen de klacht op te lossen.

Het kan echter gebeuren dat u van mening blijft, ook na een gesprek, dat de dienstverlening niet correct is verlopen. U kunt in een dergelijke situatie terecht bij de Klachtencommissie Woonruimteverdeling Regio Eemvallei.

Deze commissie behandelt klachten van individuele woningzoekenden over de uitvoering van de woonruimteverdeling. Naar aanleiding van de behandelde klachten signaleert de commissie knelpunten in het verdeelsysteem. Op basis hiervan kunnen betrokkenen dan werken aan een oplossing.

Wie kan een klacht indienen?

De Klachtencommissie Woonruimteverdeling werkt regionaal. Woningzoekenden in de gemeenten van de Regio Eemvallei (Amersfoort, Bunschoten, Eemnes, Leusden, Nijkerk, Soest, Woudenberg) kunnen zich wenden tot de Klachtencommissie.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt bij de commissie terecht als u een probleem heeft met de werking en uitvoering van het verdeelsysteem. U kunt daarbij denken aan: de algemene voorlichting en de verantwoording van toegewezen woningen op de website. Let wel, dit zijn voorbeelden. In de praktijk kunnen er andere situaties zijn waardoor u zich benadeeld voelt.

Waarvoor kunt u *niet* bij de Klachtencommissie terecht?

De commissie is niet bevoegd om alle klachten te behandelen. Klachten over de volgende onderwerpen kunnen niet worden behandeld:

Regelgeving, algemene spelregels en toewijzingsvoorwaarden. Dit is vastgesteld beleid. Hiervoor kunt u terecht bij het college van burgemeester en wethouders van de betreffende gemeente.

Beslissingen waartegen u bezwaar kunt maken op basis van de Algemene Wet Bestuursrecht. Bijvoorbeeld de afwijzing van een verzoek om urgentie. U moet zich dan wenden tot het college van burgemeester en wethouders van de gemeente die de beslissing genomen heeft.

Behandeling door medewerkers van een woningcorporatie of WoningNet. Als u zich niet correct behandeld voelt dan kunt u zich

rechtstreeks richten tot de betreffende organisatie of WoningNet;

De commissie is niet bevoegd om financiële vergoedingen toe te kennen.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt een klachtenformulier downloaden. Dit ingevulde formulier kunt u sturen naar de commissie: Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Regio Eemvallei, postbus 158, 1380 AD Weesp. U kunt een brief of documenten bijvoegen waarmee u uw klacht wilt onderbouwen. Let op, stuurt u geen originelen maar kopieën mee.

De samenstelling van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft maximaal vijf leden. De voorzitter is onafhankelijk. De andere leden zijn vertegenwoordigers van de woonconsumenten en de woningcorporaties. De secretaris, die werkzaam is bij WoningNet, ondersteunt de commissie. De secretaris beslist niet mee over uw klacht.

Hoe werkt de Klachtencommissie?

De Klachtencommissie onderzoekt uw klacht en doet daar een uitspraak over. Wanneer de commissie u in het gelijk stelt, dan geeft zij een zwaarwegend advies. 'Zwaarwegend' wil zeggen dat de betreffende organisatie alleen in uitzonderlijke situaties kan afwijken van het advies van de commissie. De klachten worden door de commissie schriftelijk behandeld. U ontvangt altijd een bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Het is mogelijk dat de secretaris u belt voor een toelichting. U ontvangt een uitnodiging voor een gesprek met de commissie, als de commissie dit nodig vindt.

De commissie komt maandelijks bijeen voor de behandeling van klachten. Dat betekent dat u maximaal acht weken op de uitslag moet wachten. Wanneer de behandeling van uw klacht meer tijd kost, bijvoorbeeld omdat het om een ingewikkelde zaak gaat, dan wordt u hierover geïnformeerd. De secretaris mag eenvoudige klachten ook zelfstandig afhandelen. Dit kan met het oog op een snelle afhandeling ook per telefoon. Hierover legt de secretaris altijd verantwoording af aan de Klachtencommissie Woonruimteverdeling.

Meer informatie?

Als u na het lezen van deze folder nog vragen heeft, kunt u terecht bij de secretaris van de Klachtencommissie.

Bijlage 2: Klachtenformulier

Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Eemvallei

KLACHTENFORMULIER

Dit formulier opsturen naar: Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Regio Eemvallei, Postbus 158, 1380 AD Weesp of het mailadres eemvalleiklachtencommissie@woningnet.nl.

NB - lees eerst de 'Toelichting Klachtenregeling' om te bepalen of het zin heeft om een klacht in te dienen.

De heer / mevrouw :
Registratienummer :
Adres :

Postcode/woonplaats: /
Telefoon privé :
Telefoon werk :
E-mailadres :

Ik ben het niet eens met:

Omdat:

(**NB** - als deze ruimte onvoldoende is om uw klacht te omschrijven kunt u op een aangehecht blad doorgaan)

De klacht is gericht tegen:

Ik zou willen voorstellen:

Bij dit formulier zijn de volgende bijlagen meegestuurd: (wilt u svp **geen originelen** maar kopieën bijvoegen)

Datum:

Handtekening: