

# Jaarverslag

# 2022



## Inleiding

Hierbij treft u het jaarverslag aan van de Regionale Geschillencommissie. Deze onafhankelijke commissie is –met inspraak van diverse huurderscommissies– ingesteld op 1 oktober 2011 door Goed Wonen Gemert, PeelrandWonen uit Boekel, woningstichting Laarbeek en Bergopwaarts uit Deurne. Op 1 maart 2014 is Helpt Elkander uit Nuenen aangesloten bij de Regionale Geschillencommissie. Op 1 januari 2015 is woningstichting Laarbeek gefuseerd met woCom en verdergegaan onder de naam woCom.

Op 1 mei 2016 is de Regionale Geschillencommissie samengevoegd met de Gezamenlijke Geschillenadvies Commissie van drie woningcorporaties uit Helmond. Op 1 september 2016 heeft woningvereniging Volksbelang uit Helmond zich aangesloten bij de RGC. In 2019 zijn nog twee deelnemers toegetreden: per 1 januari Woningbelang Valkenswaard en per 1 juli WSZ (voorheen De Zaligheden) uit Eersel. Dit betekent dat sinds 1 juli 2019 geschillen aan de RGC kunnen worden voorgelegd door huurders en woningzoekenden van:

- Goed Wonen Gemert
- Stichting PeelrandWonen
- Stichting woCom
- Stichting Woonpartners
- Woningstichting Compaen
- Woningbouwvereniging Bergopwaarts
- Woningstichting Helpt Elkander
- Woningbouwvereniging Volksbelang
- Woningstichting Woningbelang
- WSZ

Naast geschillen op grond van de woningwet valt ook de behandeling van geschillen in het kader van het regionaal tweedekansbeleid onder de bevoegdheid van de commissie. De commissie handelt volgens het Reglement Regionale Geschillencommissie, zoals vastgesteld op 1 maart 2014 door de deelnemende woningcorporaties.

Het doel van de geschillencommissie is:

- het klanten van de corporaties mogelijk maken een geschil voor te leggen aan een onafhankelijke partij over zaken waarbij zij direct belang hebben;
- bij te dragen aan een goede klachtenafhandeling en daarmee aan de verbetering van de relatie die de corporaties hebben met hun klanten;
- bij te dragen aan de optimalisering van het functioneren van de corporaties.



## **Werkwijze van de geschillencommissie**

Voor de behandeling van geschillen organiseert de commissie hoorzittingen. Deze zittingen zijn niet openbaar. Beide partijen krijgen tijdens de zitting gelegenheid het geschil nader toe te lichten aan de commissie en om te reageren op elkaars stellingen.

Na afloop van de hoorzitting beraadslaat de commissie. Deze beraadslagingen zijn niet openbaar. De commissie baseert haar uitspraak op de ingebrachte stukken, het hoor en wederhoor en de overige tijdens de zitting naar voren gebrachte informatie. De uitspraak van de commissie is met redenen omkleed en wordt schriftelijk uitgebracht. De commissie doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. Verzoeker en corporatie krijgen beiden gelijktijdig een afschrift van de uitspraak.

Daarnaast kan de commissie naar aanleiding van de door haar behandelde geschillen de directeur-bestuurder van de betreffende corporatie gevraagd en ongevraagd adviseren over de uitvoering van het gehanteerde beleid. Deze adviezen hebben geen bindend karakter.

Zowel huurders, woningzoekenden als huurdersorganisaties kunnen een verzoek tot behandeling van een geschil aan de commissie voorleggen.

## **Bijeenkomsten commissie**

De commissie kwam in 2022 elf keer bij elkaar. Twee bijeenkomsten werden gewijd aan het maken van werkafspraken in zogenaamde commissievergaderingen. In februari vond na afwezigheid van twee jaar in verband met Corona, weer de jaarlijkse evaluatiebijeenkomst plaats. De overige acht bijeenkomsten betrof de behandeling van geschillen. In het jaar 2022 heeft de commissie zes geschillen behandeld. Bij vijf geschillen zijn de verzoekers en vertegenwoordigers van de betreffende corporaties uitgenodigd voor een hoorzitting. Bij één geschil vindt de hoorzitting plaats in het jaar 2023. Deze hoorzittingen vonden plaats in de woonplaats van de verzoekers of de directe omgeving daarvan.

## **Samenstelling commissie, rooster van aan- en aftreden en selectieprocedure nieuwe leden**

De commissie heeft conform artikel 4, lid 4 van het Reglement een rooster van aftreden opgesteld. De maximale zittingsduur van een lid is drie termijnen van elk drie jaar. Volgens het rooster van aftreden eindigde de eerste zittingstermijn van de heer Van Asseldonk op 1 juli 2022 en de eerste zittingstermijn van de voorzitter, de heer Kuijs, op 1 oktober 2022. Beide leden gaven te kennen hun zittingstermijn te willen verlengen met een periode van drie jaar. Conform het reglement is voor de verlenging instemming gevraagd aan de deelnemende woningcorporaties en de daarbij aangesloten huurdersorganisaties. Dit heeft geleid tot een herbenoeming van beide leden voor een periode van drie jaar.



De samenstelling van de regionale geschillencommissie is per 31 december 2022 als volgt:

Naam	Functie	Benoeming per	Aftredend per	Termijn
De heer A.C.J.M. van Asseldonk	Lid	1 juli 2019	1 juli 2025	2 <sup>e</sup>
De heer P.W.C. Kuijs	Voorzitter	1 oktober 2019	1 oktober 2025	2 <sup>e</sup>
De heer L.A. Heldens	Lid / Plv. voorzitter	1 mei 2020	1 mei 2023	1 <sup>e</sup>
De heer C.J.Th. Smeets	Lid	1 april 2021	1 april 2024	1 <sup>e</sup>
De heer J.L.P. Smeets	Lid	1 april 2021	1 april 2024	1 <sup>e</sup>

Ambtelijke secretaris is mevrouw K. van der Westen. De ambtelijk secretaris maakt geen deel uit van de commissie.

## Geschillen in het kader van de woningwet

### Ingekomen verzoeken

Aantal in 2022 ingekomen verzoeken	<b>14</b>
➤ Waarvan afkomstig van huurders	14
➤ Waarvan afkomstig van ex-huurders	0
➤ Waarvan afkomstig van woningzoekenden	0
Niet in behandeling genomen vanwege niet doorlopen interne klachtenprocedure	<b>4</b>
➤ Gericht aan Goed Wonen	1
➤ Gericht aan PeelrandWonen	0
➤ Gericht aan woCom	1
➤ Gericht aan Bergopwaarts	0
➤ Gericht aan Helpt Elkander	0
➤ Gericht aan Compaen	0
➤ Gericht aan Woonpartners	0
➤ Gericht aan Volksbelang	2
➤ Gericht aan Woningbelang	0
➤ Gericht aan WSZ	0
Niet in behandeling genomen vanwege andere reden	<b>4</b>

Van de acht verzoeken die niet door de commissie in behandeling zijn genomen hadden vier verzoeken de interne klachtenprocedure bij de woningcorporatie niet (volledig) doorlopen. In die gevallen is aan verzoekers informatie gegeven hoe ze hun klacht eerst intern bij de woningcorporatie aanhangig kunnen maken. Geen van deze verzoeken is nadien alsnog voorgelegd aan de commissie.

Bij twee verzoeken werd de klacht door huurder ingetrokken tijdens de procedure. In één geval vlak voor de hoorzitting. Klager gaf aan de energie niet te kunnen opbrengen en op een later moment terug te komen als er nog altijd geen oplossing zou zijn. Klager heeft echter geen contact meer gezocht. In het andere geval maakte klager een verwarde indruk. Na veelvuldig contact gaf klager aan af te zien van de verdere procedure.



Bij één verzoek werd klager in contact gebracht met de woningcorporatie. Dit heeft geleid tot een oplossing die voor klager bevredigend is.

Bij één verzoek betrof het een geschil met een woningcorporatie die niet is aangesloten bij de Regionale Geschillencommissie. Klager is doorverwezen naar de juiste Geschillencommissie.

### Gehouden hoorzittingen

Hoorzittingen in 2022	<b>5</b>
➤ waarvan overlopend uit 2021	2
➤ waarvan ingediend in 2022	3

### Adviezen

Advies gegeven in 2022	<b>5</b>
Klachten door de commissie beoordeeld als	
Gegrond	0
Ongegrond	4
Deels gegrond en deels ongegrond	1
Uitgebrachte adviezen	<b>5</b>
➤ Gericht aan Goed Wonen	0
➤ Gericht aan PeelrandWonen	0
➤ Gericht aan woCom	3
➤ Gericht aan Bergopwaarts	0
➤ Gericht aan Helpt Elkander	0
➤ Gericht aan Compaen	0
➤ Gericht aan Woonpartners	1
➤ Gericht aan Volksbelang	0
➤ Gericht aan Woningbelang	1
➤ Gericht aan WSZ	0

### Zaken zonder advies in 2022

In 2022 ingediend en in behandeling genomen maar nog niet afgerond. Hoorzitting vindt plaats in 2023	<b>1</b>
--	----------

Van de verzoeken die in 2022 zijn binnengekomen, zijn zes verzoeken in behandeling genomen. Bij één van deze verzoeken heeft nog geen hoorzitting plaatsgevonden, deze loopt door naar 2023. De commissie heeft dientengevolge in vijf geschillen een bindend advies uitgebracht. In één geval bestond het advies uit onderzoek door een extern bureau. Na het onderzoek is de commissie nog twee keer bij elkaar gekomen om een eindadvies te formuleren.

Een uitgebreidere toelichting op de behandelde geschillen vindt u in de bijlage.



## Geschillen met betrekking tot het convenant Tweedekansbeleid en convenant Gegevensuitwisseling

Er zijn in 2022 geen verzoeken in het kader van het Tweedekansbeleid ingediend.

### Doorlooptijden

Volgens het reglement van de commissie ontvangen verzoekers binnen twee weken na ontvangst van hun verzoek een ontvangstbevestiging. De termijn waarbinnen vervolgens de hoorzitting moet plaatsvinden is niet in het reglement vastgelegd. Gezien de termijn die de woningcorporatie heeft voor het opstellen van een verweerschrift en aanvullen van het dossier en verzending van het dossier door de ambtelijk secretaris aan alle betrokken minimaal één week voor de hoorzitting, is gemiddeld ca. vier tot zes weken nodig voor de hoorzitting plaatsvindt. Na de hoorzitting volgt binnen uiterlijk drie weken de uitspraak van de commissie. De totale doorlooptijd van een geschil bedraagt hiermee maximaal negen weken. Indien van toepassing informeert de betreffende corporatie vervolgens binnen twee weken de verzoeker schriftelijk hoe aan de uitspraak uitvoering wordt gegeven.

Termijnen behandelde geschillen:

Aantal behandelde geschillen	<b>5</b>
➤ Waarvan binnen termijnen afgehandeld	4
➤ Waarvan verdaagd op verzoek huurder	0
➤ Waarvan verdaagd op verzoek corporatie	0
➤ Waarvan uitspraak aangehouden i.v.m. nader onderzoek	1

### Evaluatie 2022

Na afwezigheid van twee jaar in verband met de corona crisis, werd op 14 februari 2022 weer een evaluatiebijeenkomst gehouden. De volgende bespreekpunten zijn tijdens de bijeenkomst aan de orde gekomen:

- Weinig geschillen ter beoordeling.
- De rol van corporaties bij overlast-situaties.
- Juridisering van geschillen.
- Schriftelijk vastleggen afspraken tussen verhuurder en huurder.

### Ondertekening

voorzitter,

Dhr. P.W.C. Kuijs

ambtelijk secretaris,

mw. K. van der Westen



## **Bijlage: Weergave in 2022 behandelde geschillen**

In deze bijlage komen de geschillen aan de orde waarin de commissie in 2022 een bindend advies heeft uitgebracht.

### ***Geschil over installatie warmtepomp***

Klager is niet tevreden over de warmtepomp die is geïnstalleerd in haar woning tijdens een renovatieproject. Klager wil dat haar woning weer op gas aangesloten wordt. De woning van klager wordt duurzaam gerenoveerd tijdens een grootschalig wijkverbeteringstraject. Volgens de berekeningen die aan de hand van energiegegevens zijn gemaakt van voorgaande jaren, levert de renovatie klager een aanzienlijke besparing op in energiekosten. Later blijkt echter dat klager enorm veel moet bijbetalen. Volgens klager wonen haar kinderen sinds kort weer in huis en is bij de berekening van de besparing geen rekening gehouden met de veranderde gezinssamenstelling. Beklaagde stelt dat klager niet heeft aangegeven dat zij voorheen de woning alleen bewoonde. De afspraken uit het gesprek zijn niet vastgelegd.

Vrij snel na de renovatie laat klager weten niet tevreden te zijn over het functioneren van de nieuwe installatie, vooral over het gebrek aan warm water. Als er gedoucht wordt of afgewassen, dan wordt het koud in huis en is er geen warm water meer. Beklaagde geeft aan dat de warmtepomp de meeste energie vraagt van de zonnepanelen. Door de hoge warmtevraag krijgt de installatie niet de gelegenheid om natuurlijk op te laden. Als de boiler leeg is, schakelt de ruimteverwarming af en gaat er geen warmte naar de radiatoren. Het kost veel energie om de installatie weer op temperatuur te brengen. De woning is echter dermate goed geïsoleerd dat dit voor het temperatuurbehoud in de woning geen probleem zou moeten zijn. Volgens beklagde lucht klager de woning echter dagelijks, tegen het advies van beklagde in. Een dergelijk goed geïsoleerde en verduurzaamde woning vraagt aanpassing van leefstijl. Dit is aan bewoners uitgelegd tijdens bewonersavonden.

De commissie is van mening dat van beklagde niet gevraagd mag en kan worden om de woning weer te voorzien van een gasaansluiting en een gasgestookte CV-ketel. Betreffende woning is onderdeel van een complexgewijs verduurzamingsproject waaraan de klagster wel moest meewerken. Dat klagster tenslotte akkoord is gegaan met de verduurzaming van haar woning is daarbij natuurlijk ook van belang.

Dit neemt niet weg dat klagster is voorgehouden en beloofd dat haar energiekosten zouden gaan dalen zoals vermeld in brochure over het verduurzamingsproject. In die zin is het beklagde te verwijten dat de voorlichting voorafgaand aan de verduurzaming in dit geval niet geheel correct en adequaat is geweest. Overigens is nergens schriftelijk vastgelegd hoeveel de besparing op de kosten voor energie zouden gaan bedragen en onder welke condities dit het geval zou zijn. De commissie adviseert beklagde dit bij volgende projecten nadrukkelijk wel te doen.

De commissie is van mening dat beklagde zich ingespannen heeft om de problemen van klager op te lossen. Helaas hebben deze niet tot resultaat geleid, mede doordat blijkbaar niet de juiste analyse van het probleem kon worden gemaakt.

Uit extern onderzoek komt naar voren dat de warmtepomp niet over voldoende capaciteit beschikt. Geadviseerd wordt om een luchtwatercombiwarmtepomp te plaatsen en een douche-wtw. Hiermee komt beklagde tegemoet aan de wens van de bewoners erg veel te douchen.



Hoewel het niet aan de commissie is om hierover te oordelen wil de commissie de bewoners aanraden om een onafhankelijke energiecoach hen te laten adviseren hoe zij het verbruik kunnen verminderen.

### ***Geschil over afwijzing urgentie***

Klager is het niet eens met de afwijzing van de aanvraag urgentie. Klager huurt een appartement dat op Wooniezie geadverteerd stond als een klein appartement met 1 slaapkamer, geschikt voor bewoning door maximaal 2 personen en niet geschikt voor inwonende kinderen. Korte tijd na de intrek in de woning raakt klager ongepland zwanger. Ondanks de kleine behuizing, besluiten klager en haar partner het kind te houden. Klager vraagt direct urgentie aan bij beklagde voor een grotere woning. De urgentie wordt echter afgewezen omdat er geen sprake is van dreigende dakloosheid. Klager is het niet eens met de afwijzing en dient een klacht in. Als reden voert zij aan dat de woning geadverteerd stond als zijnde ongeschikt voor kinderen. Beklaagde geeft aan dat de woning inderdaad als niet geschikt voor kinderen geadverteerd is. Klager heeft de woning echter geaccepteerd toen er nog geen sprake was van een zwangerschap. Dat zij na de aanvaarding ongepland zwanger raakt, is haar eigen verantwoordelijkheid.

Beklaagde merkt op begaan te zijn met de situatie van klager, maar gezien de schrijnende toestand op de woningmarkt geen urgentie af te kunnen geven. Klager komt echter wel in aanmerking voor de nieuwe doorstroomregeling, die per 1 oktober van start is gegaan. Klager heeft zich hiervoor direct aangemeld. Daarnaast heeft beklagde geadviseerd om zoveel mogelijk op woningen te reageren, ook in andere gemeenten. Klager kijkt elke dag op Wooniezie en reageert op zoveel mogelijk woningen.

De commissie is van mening dat beklagde in redelijkheid tot het besluit is gekomen om de urgentie af te wijzen op basis van de urgentieregeling die door beklagde is vastgesteld. Klager voldoet niet aan de urgentiecriteria aangezien er geen sprake is van een noodsituatie met dreigende dakloosheid.

### ***Geschil over afwijzing aanvraag medehuurderschap***

Klager huurt sinds maart 2022 een woning van beklagde. Klager geeft aan dat hij bij aanvaarding van de woning heeft aangegeven medehuurderschap aan te willen vragen voor zijn zoon omdat hij van hem afhankelijk is voor wat betreft zijn dagelijks zorg. Klager geeft aan dat de verhuurmakelaar op dat moment heeft aangegeven dat dit mogelijk zou zijn. Beklaagde wijst het verzoek echter af.

Volgens beklagde zijn er geen toezeggingen gedaan over het verlenen van medehuurderschap bij aanvaarding van de woning. Dit kan ook niet door klager worden aangetoond.

Bij klager is sprake van een beperking. Hiervoor heeft klager een indicatie voor 24-uurs zorg. De oudste zoon heeft zich bereid verklaard om bij klager te blijven wonen en mantelzorg te verlenen. De inzet van een andere mantelzorger zou mogelijk zijn, maar is voor klager niet wenselijk. Door het samenleven met zijn zoon ervaart klager meer rust en zekerheid.





Beklaagde heeft aan klager uitgelegd hoe ze met de situatie omgaan. Als klager niet meer thuis kan wonen of komt te overlijden, kan de zoon op basis van artikel 7.268 BW nog 6 maanden in de woning blijven wonen. Binnen deze termijn kan hij ook een verzoek indienen om de huurovereenkomst te kunnen voortzetten. Beklaagde gaat dan met zijn zoon in gesprek. Aan de hand van zijn persoonlijke situatie op dat moment wordt met hem in overleg gezocht naar een andere passende woning. Beklaagde heeft schriftelijk laten weten zijn zoon hierbij te helpen. Klager is echter van mening dat die belofte hem en zijn zoon niet voldoende zekerheid en toekomstperspectief bieden. Dit heeft zijn weerslag op de duurzame voortzetting van de zorg, aldus klager.

Beklaagde geeft aan dat een voorwaarde voor het verlenen van medehuuderschap is dat er sprake moet zijn van een duurzame huishouding die minimaal 2 jaar heeft geduurd en dat daar in dit geval geen sprake van is. Daarnaast is het van belang dat er sprake is van passendheid van de woning als een medehuuder alleen in de woning komt te wonen. De passendheid heeft betrekking op de grootte en huurprijs van de woning. De ééngezinwoning van klager is, op dit moment, niet passend voor zijn zoon alleen.

Ook wil beklagde nog opmerken dat sociale huurwoningen in Nederland heel schaars zijn op dit moment. Woningzoekenden staan jarenlang ingeschreven om een huurwoning te krijgen. Daarom is een eerlijke en transparante manier van toewijzen erg belangrijk.

De commissie is van mening dat beklagde zorgvuldig heeft gehandeld bij het afwijzen van de aanvraag tot medehuuderschap. Er is geen sprake van een duurzame huishouding. De zoon voldoet ook niet aan de 2 jaren eis ex artikel 7.267 BW. De commissie begrijpt dat de mantelzorg erg belangrijk is voor klager. Deze komt evenwel niet in gevaar. De zoon van klager kan in het huis blijven wonen, samen met zijn vader en de nodige mantelzorg verlenen zonder dat hij medehuuder wordt.

Daarnaast is het verzoek tot het bieden van zekerheid voor in de toekomst, geen reden tot het verlenen van medehuuderschap. De zoon van klager kan te zijner tijd een beroep doen op bovenvermelde bescherming middels artikel 7.268 BW.

### ***Geschil over bevestiging verlenging Wooniezie en het opvolgen van de klachtenprocedure***

Klager is het niet eens met de wijze waarop een frontoffice medewerker is omgegaan met zijn verzoek tot bevestiging van de verlenging van zijn inschrijving in Wooniezie. Een officiële klacht van klager over de gang van zaken wordt volgens klager vervolgens niet volgens het reglement van de klachtenprocedure afgehandeld. Klager wil dat de betreffende medewerker van de Klantenservice gecorrigeerd wordt en vraagt de RGC daarnaast om uitspraak te doen over de werkwijze van beklagde en of deze gekwalificeerd kan worden als onprofessioneel.

Klager vraagt de frontoffice medewerker om een schriftelijke bevestiging van zijn verlenging in Wooniezie. Dat wordt in eerste instantie geweigerd omdat dit niet de gebruikelijke gang van zaken is. Het gesprek verloopt vervolgens moeizaam en onprettig waarbij de frontoffice medewerker uiteindelijk de verbinding verbreekt omdat ze volgens haar onheus te woord is gestaan. Klager benoemt dat hij reageerde op de hautaine houding van betreffende medewerker. Hij dient een klacht in en ontvangt een reactie waarin wordt gesteld dat de inschrijving van klager is verlengd en dat hij hiervan inmiddels een bevestiging heeft ontvangen. Daarmee sluit beklagde de klacht af.



Klager geeft aan geen bevestiging van de verlenging te hebben ontvangen maar een schriftelijk bericht dat hij sinds *..datum..* is ingeschreven bij Wooniezie. Omdat klager van mening is dat de klachtenprocedure niet op correcte wijze is afgehandeld, dient hij opnieuw een klacht in.

Beklaagde erkent dat inmiddels is gebleken dat het verzoek van klager niet op correcte wijze is afgehandeld. Beklaagde biedt klager tijdens de hoorzitting excuses aan en zal alsnog een officiële bevestiging sturen van de verlenging van zijn inschrijving. Voor wat betreft de nieuwe klacht, geeft beklagde aan zich het recht te behouden om af te wijken van de procedure, zeker gezien de uitlatingen van klager aan het adres van de betreffende medewerker.

Beklaagde geeft aan dat de wijze van communiceren van klager niet in goede aarde is gevallen en medewerkers in bescherming te nemen als zij op deze wijze te woord worden gestaan. Klager wordt uitgenodigd voor een gesprek. Klager weigert de uitnodiging omdat de brief vol staat van beschuldigingen over ongepast en agressief gedrag. Beklaagde geeft aan dat de uitnodiging aan klager voor een gesprek nog altijd staat. Klager ziet echter geen heil in een gesprek.

De commissie is van mening dat de communicatie op door beide partijen niet vlekkeloos is verlopen. De woordkeuze van klager in zijn brieven is niet tactvol, soms beledigend en vrouwonvriendelijk. Beklaagde reageert evenwel ook niet tactvol en zijn verzoek om een bevestiging van zijn verlenging van inschrijving wordt niet beantwoord. Beklaagde erkent echter dat zij hierin een fout heeft gemaakt en tijdens de hoorzitting wordt toegezegd dat zij alsnog een bevestigingsbrief zullen sturen. Hiermee wordt voldaan aan het verzoek van klager.

De RGC begrijpt dat beklagde haar werknemers wil beschermen, maar adviseert beklagde om de stappen van de klachtenprocedure bij voorkeur te volgen en zich hierbij niet te laten leiden door emotie.

### ***Geschil over afwijzing woningruilaanvragen***

Klager heeft een klacht ingediend omdat vier woningruilaanvragen om diverse redenen niet zijn doorgegaan. Tweemaal hierbij kwam het initiatief tot ruil van klager. Tweemaal nam beklagde het initiatief. Bij de laatste aanvraag was nagenoeg alles rond tot Corona uitbrak. Daarop werden de woningruilaanvragen door beklagde tijdelijk bevroren. Omdat het hele traject te lang op zich liet wachten, zegt de ruilkandidaat uiteindelijk zijn huur op. Hiermee komt de woningruilaanvraag te vervallen. Klager verwijt beklagde dat zij onvoldoende meegewerkt heeft aan de woningruilaanvraag en een vertragingstactiek heeft toegepast. Klager wil graag een oplossing voor zijn ongewenste woonsituatie en vraagt beklagde hierin om medewerking.

Klager huurt een tweekamerappartement van beklagde. Klager wil graag een grotere woonruimte omdat zijn twee kinderen van middelbare school leeftijd bij hem in zijn komen wonen. Klager wordt geadviseerd om urgentie aan te vragen of te zoeken naar een woonruilkandidaat.

De eerste twee woningruilaanvragen worden door beklagde afgewezen. Bij de eerste aanvraag in 2018 wordt de woning van klager niet geschikt geacht voor de ruilkandidaat en bij de tweede aanvraag is bij de ruilkandidaat sprake van problematiek op het gebied van leefbaarheid.



In oktober 2020 brengt beklagde klager in contact met een andere woningruilaanvrager. Na bezichtiging van elkaars woning, ziet de ruilkandidaat echter af van de woningruil.

In november 2020 brengt beklagde klager in contact met een nieuwe ruilkandidaat, huurder van een woning met 3 slaapkamer. De woningruil wordt schriftelijk ingediend en in beginsel goedgekeurd. Corona gooit echter roet in het eten, uit veiligheidsoverwegingen worden woningruilaanvragen tijdelijk bevroren. Omdat de procedure te lang duurt, zegt ruilkandidaat de huur op. Hiermee vervalt de woningruilaanvraag.

De commissie is van mening dat beklagde niet verweten kan worden dat zij onvoldoende heeft meegewerkt aan de verzoeken tot woningruil, noch dat de verzoeken ten onrechte zijn geweigerd en bewust een vertragingstactiek heeft toegepast. Bij de laatste woningruil is beklagde weliswaar tekortgeschoten in voortvarendheid, maar gezien de onzekerheid die de coronacrisis met zich mee bracht, kan hen dit niet worden aangerekend. Beklagde heeft scherpe maatregelen gehanteerd om de veiligheid van medewerkers en huurders te waarborgen. Op basis van het voorgaande is de RGC van oordeel dat de klacht van klager ongegrond is.

De commissie benadrukt dat beklagde klager een verzoek tot woningruil niet mag ontzeggen. Een dergelijke aanvraag moet eerlijk en objectief in behandeling worden genomen op grond van het reglement. Het advies aan beklagde is om het beleid en spelregels ten aanzien van woningruilaanvragen goed te communiceren op de website.

Voor wat betreft het aanvragen van urgentie adviseert de RGC klager om ondersteuning van de LEV groep te vragen. Een verklaring van de school van zijn dochter kan wellicht een goede onderbouwing bieden bij het indienen van de aanvraag.