



JAARVERSLAG 2025

'Eén regionale huisvestingsverordening,
één regionaal woonruimteverdeelsysteem,
één regionaal geschillenloket'



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2025 van de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR). In dit verslag legt de commissie verantwoording af over haar werkzaamheden.

De druk op de woningmarkt bleef ook in 2025 onverminderd groot. Dit zien we terug in het aantal en de complexiteit van de klachten en bezwaren. Daarbij valt op dat steeds meer woningzoekenden in kwetsbare situaties terechtkomen, waarin zij moeilijk hun weg vinden binnen de geldende regels en procedures.

Met de invoering van een nieuwe huisvestingsverordening en aanpassingen in het woonruimteverdeelsysteem is het afgelopen jaar een belangrijke stap gezet richting meer uniformiteit in de regio. Tegelijkertijd brengen deze veranderingen nieuwe aandachtspunten met zich mee. De commissie volgt deze ontwikkelingen kritisch en doet in dit verslag aanbevelingen om de rechtsbescherming, zorgvuldigheid en transparantie verder te versterken.

Ik spreek mijn waardering uit voor de inzet van de commissieleden en het ambtelijk secretariaat en hoop dat dit verslag bijdraagt aan verdere verbetering van de woonruimteverdeling in de regio.

M.W. van Ewijk
voorzitter

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inhoudsopgave.....	4
1. Inleiding.....	6
2. Klachten en bezwaren.....	6
2.1 Klachten woonruimtebemiddeling.....	9
Inschrijving	9
Woningtoewijzing	10
Overig	10
2.2 Bezwaren urgentieregeling.....	10
Negatief besluit	11
Intrekking van de urgentie.....	11
Zoekprofiel.....	11
2.3 Tussentijdse oplossing	12
2.4 Voorbeelden van behandelde klachten en bezwaren.....	12
Inschrijfduur en onvrijwillige verhuizing	12
Klagers tussen wal en schip	13
Proceseisen vs. voorwaarden voor toewijzing.....	14
Duurzame beperking bij medische aanvraag.....	15
Het zorgvuldigheidsbeginsel en het motiveringsbeginsel	15
Standaard woonruimtetype	16
Heroverweging dient zorgvuldig te zijn en ex-nunc.....	16
Bewuste omzeiling van regelgeving	17
3. Aanbevelingen van de commissie in 2025.....	18
Elkaar tegensprekende medici	18
De rol van de medisch adviseur	19
Motiveringsbeginsel	19
Standaard woonruimtetype	19
Protocol Regionaal Vangnet.....	20
Proces woningtoewijzing medewerkersafhankelijk.....	20
Het onttrekken van een woning uit het verhuurproces kan niet zomaar.....	21

Rol corporatie bij urgentieaanvraag	21
Samenstelling huishouden: duurzame relatie en niet-eigen kinderen	21
Uploaden van benodigde documenten	22
Niet blindvaren op adviezen.....	22
4. De werkwijze van de commissie.....	22
4.1 De afhandeling.....	22
4.2 Na de uitspraak.....	24
5. Organisatorische zaken	24
5.1 Vergaderingen, zittingen	26
6. De vormgeving van de Bezwarencommissie.....	26
6.1 Het werkterrein.....	26
6.2 Leden	27
6.3 Ambtelijk secretariaat.....	27
6.4 Woonruimteverdeling: publiek of privaat.....	28
6.5 Privacy	28
7. Financiën	29
7.1 Loonkosten en vergoedingen	29
Bijlage: overzicht bezwarenafhandeling.....	30

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over 2025 van de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR). De BHR is opgericht in 2012.

De taak van de commissie is het behandelen van en geven van advies over:

1. geschillen (klachten) over dan wel bezwaren tegen besluiten inzake woonruimtebemiddeling;
2. bezwaren tegen urgentiebesluiten.

Gemeenten kunnen ervoor kiezen deze bezwaren en of klachten door de BHR te laten behandelen. De BHR behandelt geschillen en bezwaren voor de gemeenten Schiedam, Vlaardingen, Maassluis en Capelle aan den IJssel en geschillen voor de gemeente Rotterdam.

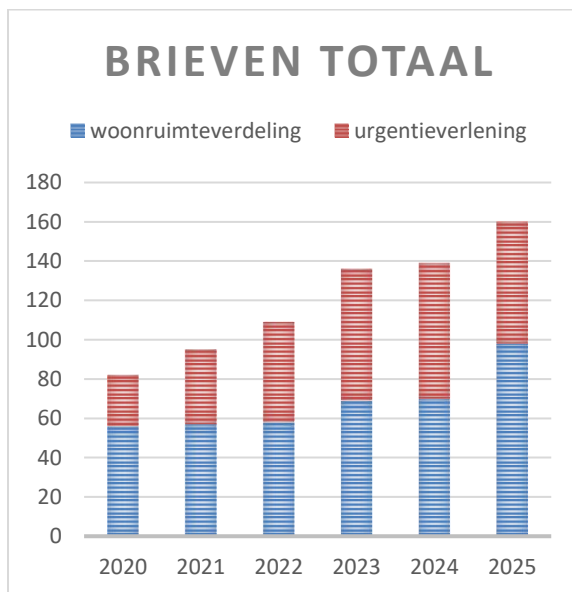
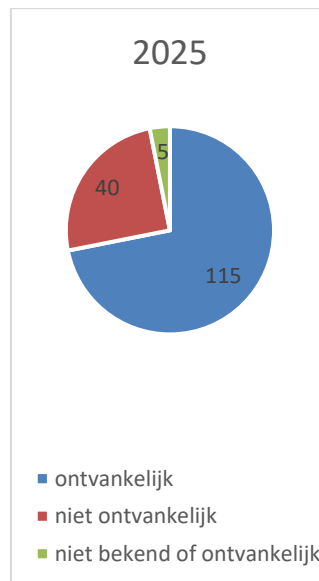
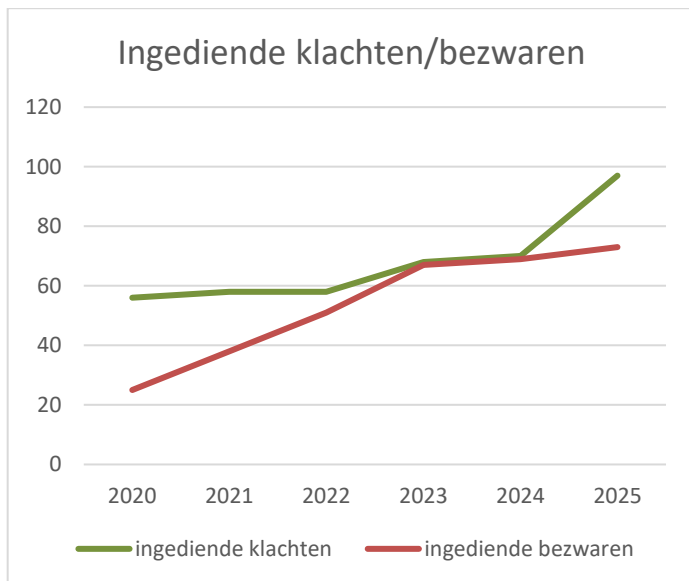
Kort gezegd moet de BHR erop toezien dat SUWR, de corporaties en WoonnetRijnmond zich houden aan de geldende regelgeving. Woningzoekenden kunnen sinds 2012 terecht bij de Bezwarencommissie. Het is aan de commissie te beoordelen of bij de uitvoering van de woonruimtebemiddeling en besluiten gebaseerd op de urgentieregeling de regelgeving op de juiste wijze is toegepast. De Bezwarencommissie handelt over het algemeen de geschillen over de woonruimtebemiddeling privaatrechtelijk af en de bezwaren op urgentiebesluiten publiekrechtelijk. In 2025 is aandacht uitgegaan naar deze keuze, [zie hiervoor hoofdstuk 6.4](#).

2. Klachten en bezwaren

In 2025 zijn er totaal 160 brieven binnengekomen (139 in 2024), waarvan er 120 in behandeling zijn genomen (93 in 2024). De rest had betrekking op zaken waarvoor de commissie niet is ingesteld of viel buiten het werkingsgebied van de commissie. Voor zover van toepassing werden de brieven doorverwezen naar de betreffende instanties.

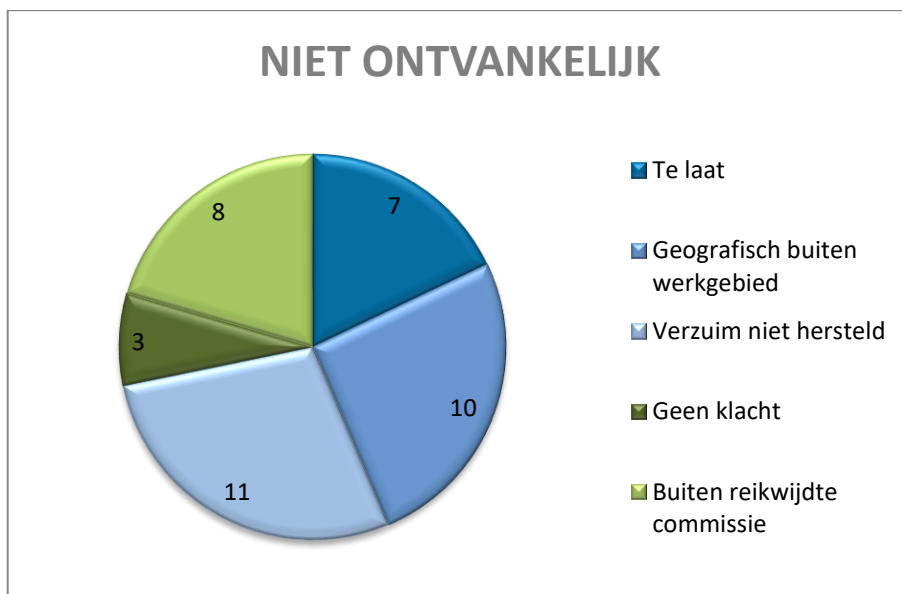
Hierbij is op te merken dat niet alle gemeenten in de regio verantwoordelijkheid voelen voor het afhandelen van klachten/bezwaren op het gebied van de woonruimtebemiddeling. Sommige klagers die niet bij de BHR terecht kunnen, omdat de betreffende gemeente niet is aangesloten, treffen bij de gemeente een dichte deur waar het gaat om een klacht of bezwaar over de toewijzing van sociale huurwoningen, waaraan gekoppeld het verkrijgen van een huisvestingsvergunning.

Overigens kunnen er in de bezwarenafhandeling ook [andere redenen](#) zijn waarom een bezwaar niet ontvankelijk is voor behandeling. Dit is vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

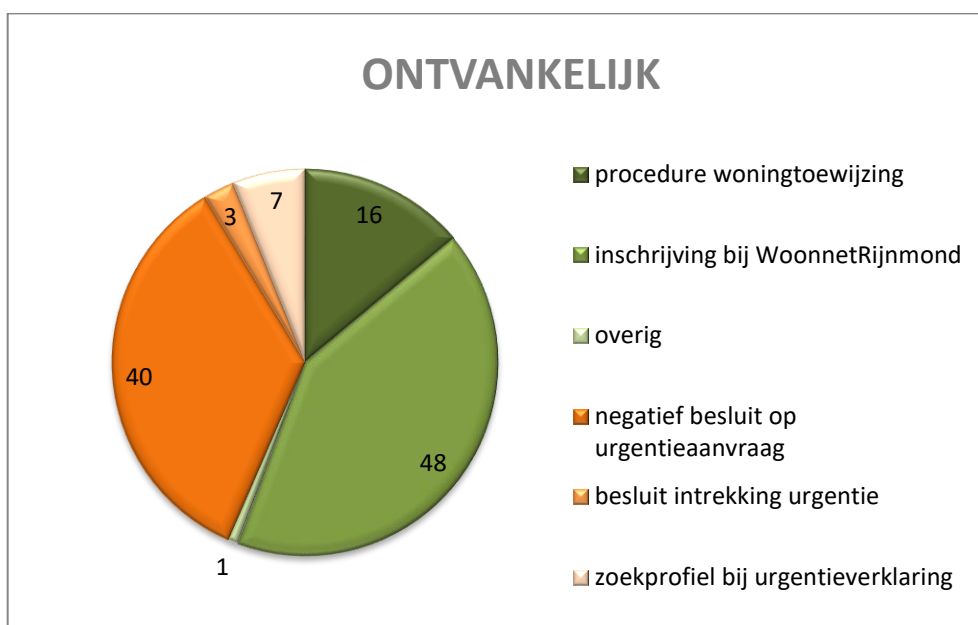


Aantal binnengekomen brieven van 2020 t/m 2025

Van de behandelde brieven hadden 98 brieven betrekking op woonruimtebemiddeling en 62 brieven op urgentieverlening. Ter vergelijking: in 2024 werden er 70 brieven op het vlak van woonruimtebemiddeling en 69 brieven over de urgentieverstrekking behandeld.



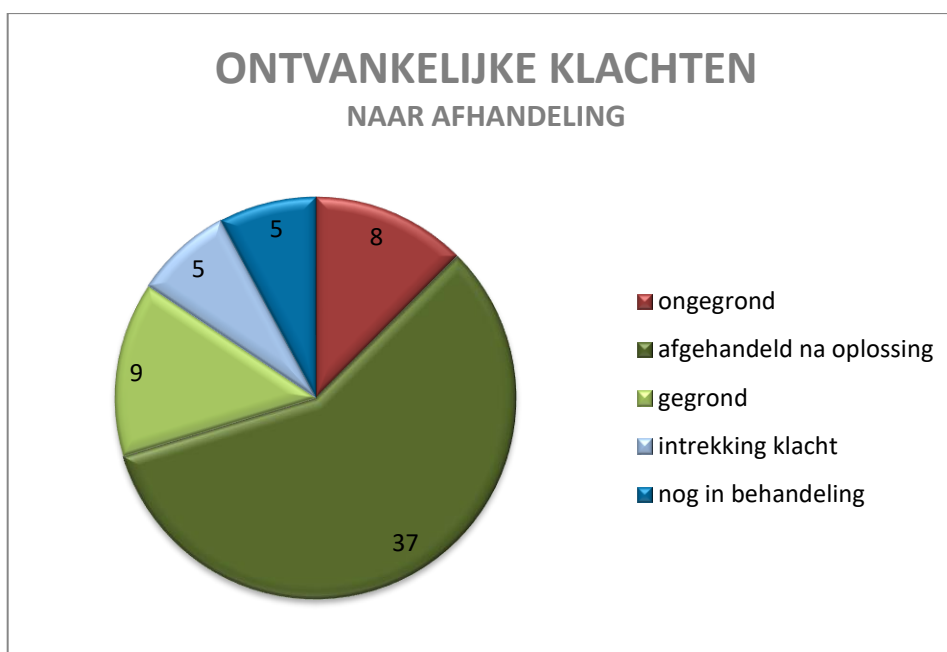
Niet ontvankelijke brieven, binnengekomen in 2025



Ontvankelijke klachten en bezwaren 2025 verdeeld naar onderwerp

2.1 Klachten woonruimtebemiddeling

Redenen voor klagers om zich in 2025 tot de bezwarencommissie te wenden waren divers: soms was de inschrijving bij WoonnetRijnmond de voornaamste reden van de klager om een klacht in te dienen, maar ook de door de woningcorporatie gevoerde procedure rondom een woningtoewijzing werd aangevoerd, net als woningnood. De commissie was niet in alle gevallen bevoegd de klacht in behandeling te nemen. Hieronder een overzicht van de afhandeling van klachten die wel konden worden behandeld.



Ontvankelijke woonruimtebemiddelingsklachten 2025 verdeeld naar afhandeling

Inschrijving

De klachten die de Bezwarencommissie op het gebied van woonruimtebemiddeling heeft behandeld, waren ook dit jaar in veel gevallen gerelateerd aan de inschrijfgeregels en gingen meestal (in 48 gevallen) over de inschrijving als woningzoekende bij WoonnetRijnmond. De afdeling woonruimtebemiddeling van Maaskoepel voert namens WoonnetRijnmond het verweer. In de meeste gevallen (37) werden de klachten naar aanleiding van de klachtenprocedure opgelost. Zeven klachten waren ongegrond en drie klagers werd door de commissie in het gelijk gesteld. Er zijn in 2025 meer klachten binnengekomen over het ongewenst verlopen van de inschrijving, vanwege een technische oorzaak, waarvan gebruikers van Appleproducten met daarop mailprogramma's van Microsoft last hadden. Bij hen kwamen een tijdlang e-mails met herinneringen van WoonnetRijnmond over de op handen zijnde verlening van de inschrijving niet aan. WoonnetRijnmond is enige tijd

coulanter omgegaan met deze klachten, maar wijst erop dat woningzoekenden zelf hun verlengingstermijnen in de gaten dienen te houden.

Woningtoewijzing

Twintig klachten die de commissie in 2025 behandelde, betroffen klachten over de woningtoewijzing. Hierbinnen onderscheiden zich twee stromen aan klachten: klachten over de afwijzing voor de woning en klachten over de gevolgde procedure rondom de toewijzing voor een woning. In drie gevallen is het niet tot een zitting gekomen, omdat de verweerder tijdens de behandeling van de klacht een oplossing had aangedragen of omdat de belanghebbende in de tussentijd een oplossing had gevonden voor zijn huisvestingsprobleem. Van de klachten die ter zitting kwamen, waren er vijf ongegrond en tien gegrond.

Overig

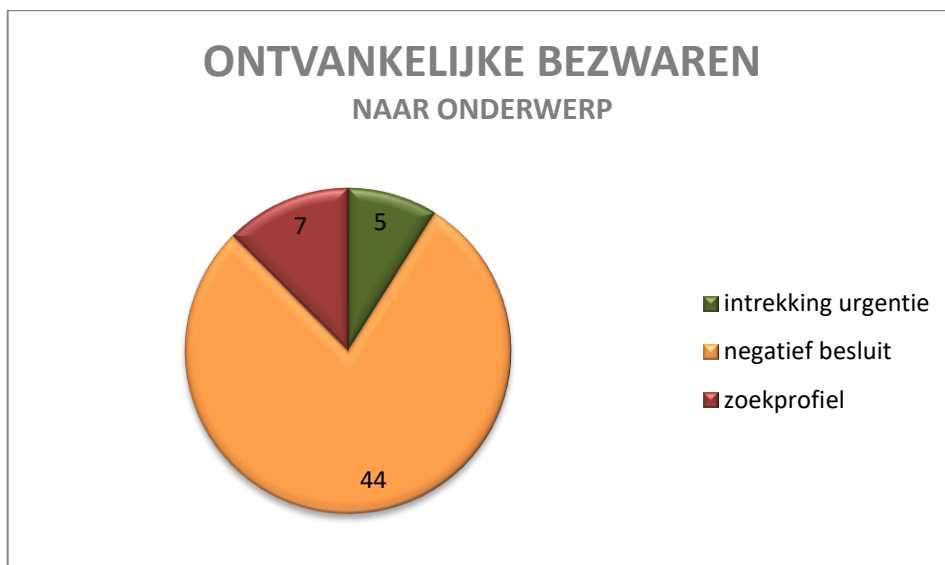
Twaalf klachten in 2025 gingen niet over een woningtoewijzing of over de inschrijving bij WoonnetRijnmond, maar gingen over andere zaken. Een aantal hiervan was niet ontvankelijk voor de commissie en kon niet in behandeling worden genomen. Dit had verschillende oorzaken. Onder meer betrof het fraude, woningruil, of overheidsbeleid. Waar mogelijk zijn klagers doorverwezen naar de juiste instanties. Een klacht heeft de commissie in behandeling genomen en is gegrond verklaard. Dit betrof een klacht over de registratie in het Regionaal Vangnet, zie verderop in dit verslag.

2.2 Bezwaren urgentieregeling

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

De bezwarencommissie heeft 62 bezwaren ontvangen, waarvan 50 ontvankelijk, op de besluiten die door Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR) zijn genomen bij de uitvoering van de in de Huisvestingsverordening opgenomen urgentieregeling (69 en 52 in 2024). Ook waren er nog 11 lopende bezwaren uit 2024, die in 2025 werden afgehandeld.

SUWR of de betreffende gemeente krijgt naar aanleiding van de bezwaren een advies van de commissie en maakt daarop de keuze voor het nemen van een nieuw besluit, of handhaving van het eerder genomen besluit.



Ontvankelijke urgentiebezwaren 2025 verdeeld naar onderwerp

Negatief besluit

Het gros (55) van de behandelde bezwaren richtte zich in 2025 tegen een besluit van SUWR namens de gemeente om de urgentieaanvraag af te wijzen, een zogenoemd negatief besluit op de urgentieaanvraag. Tijdens de behandeling van deze urgentiebezwaren werd naar aanleiding van acht brieven het negatieve besluit door SUWR omgezet in een positief besluit. Een zaak werd opgelost nadat nieuwe informatie aan het licht was gekomen. Bij twaalf zaken adviseerde de commissie het besluit te herzien. 21 besluiten werden door de commissie bestendigd. Het advies van de commissie was de afgegeven beslissing te handhaven, dat heeft het besluitvormende orgaan gedaan. Bij acht bezwaren werd aan SUWR geadviseerd het bezwaar niet ontvankelijk te verklaren. Dit was meestal omdat een verzuim niet was hersteld. [Lees hier meer over verzuimherstel.](#)

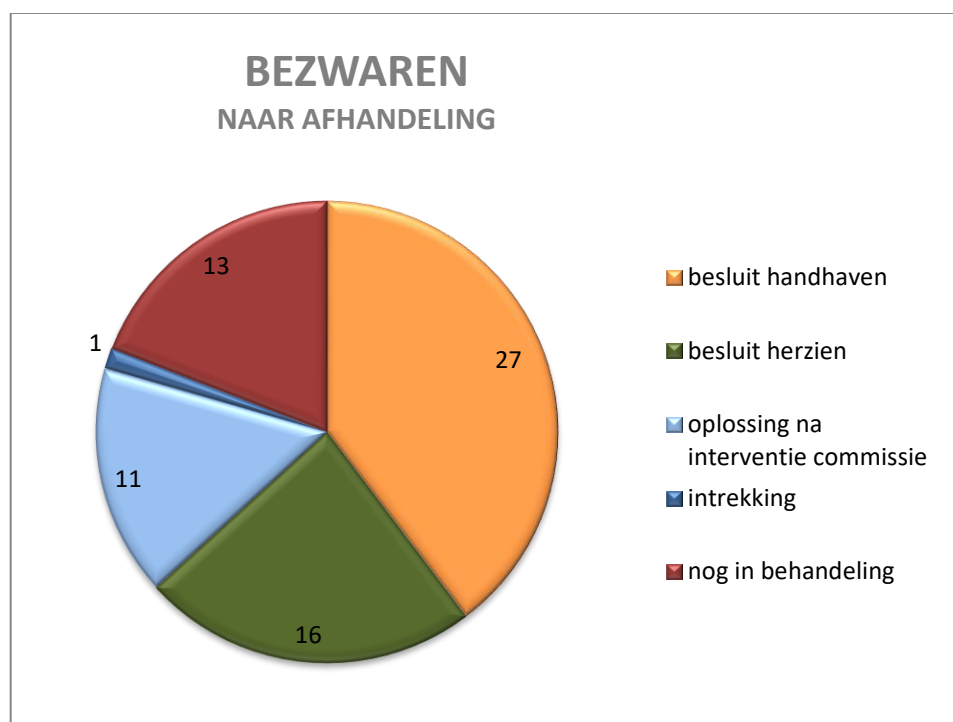
Intrekking van de urgentie

Zes bezwaren over de urgentieverlening die in 2025 zijn behandeld, betroffen bezwaren tegen het besluit van SUWR de urgentieverklaring in te trekken. Bij twee bezwaren luidde het advies het genomen besluit te handhaven. In twee gevallen leidde de bezwaarprocedure tot een oplossing of intrekking van het bezwaar. Bij een bezwaar vond de commissie dat SUWR haar besluit diende te herzien. SUWR heeft dit advies opgevolgd. Een bezwaar was niet ontvankelijk.

Zoekprofiel

Een andere reden voor mensen om bezwaar te maken tegen een besluit van SUWR was het afgegeven zoekprofiel (voornamelijk het woningtype). De commissie had er in 2025 twaalf in behandeling. Bij vier van deze bezwaren gaf de commissie het besluitvormende orgaan het advies het genomen besluit te handhaven en in drie

bezwaren oordeelde de commissie in het voordeel van bezwaarmaker: SUWR diende het besluit (deels) te herzien. Op twee bezwaren adviseerde de commissie niet ontvankelijke en enkele andere bezwaren waren eind 2025 nog in behandeling.



Ontvankelijke urgentiebezwaren 2025 verdeeld naar afhandeling

2.3 Tussentijdse oplossing

Wanneer de commissie een klacht of bezwaar in behandeling neemt, vraagt de commissie om een reactie (verweer) van de partij (de verweerder) waartegen de klacht of het bezwaar is gericht. Zoals hierboven al aan de orde kwam, wordt regelmatig door verweerders een oplossing gezocht nadat de commissie om verweer heeft gevraagd. Dit heeft ervoor gezorgd dat 38 belanghebbenden met een klacht en elf belanghebbenden met een bezwaar toch naar tevredenheid zijn geholpen en de zaak niet verder door de commissie behandeld hoefde te worden.

2.4 Voorbeelden van behandelde klachten en bezwaren

Hieronder presenteren wij ter illustratie enkele klachten en bezwaren die de commissie in 2025 behandelde.

Inschrijfduur en onvrijwillige verhuizing

De commissie stelt dat WoonnetRijnmond geen onderscheid mag maken tussen woningzoekenden binnen en buiten de regio waar het gaat om het vervallen van de

inschrijfduur. De verordening schrijft voor dat men zich als woningzoekende kan inschrijven en via het aanbodinstrument kan nagaan wat de inschrijfduur is. Iedereen kan zich dus inschrijven bij WoonnetRijnmond als woningzoekende. Hierin is geen onderscheid gemaakt tussen of men in of buiten de regio woont.

Belanghebbende moet wegens de voorgenomen sloop van zijn huidige woning gedwongen verhuizen naar een andere woning. Normaal gesproken vervalt daarmee de inschrijfduur. Voor dit specifieke geval echter heeft WoonnetRijnmond in de inschrijfvoorwaarden een uitzondering opgenomen. Woningzoekenden die op basis van het in de sloopurgentie aangegeven zoekprofiel een woning accepteren, hebben recht op het behoud van de inschrijfduur. Dit geldt volgens de inschrijfvoorwaarden echter alléén voor woningzoekenden die binnen de regio verhuizen middels een urgentieverklaring. WoonnetRijnmond maakt met deze uitzondering op het vervallen van de inschrijfduur onderscheid in ingeschreven woningzoekenden. Een onderscheid dat de commissie niet redelijk of billijk vindt.

Belanghebbende wordt onredelijk zwaar getroffen ten opzichte van andere woningzoekenden die door sloop gedwongen zijn te verhuizen. Hoewel hij gelijk woningzoekenden in deze regio gedwongen moet verhuizen wegens sloop, heeft hij niet de keuze om met de sloopurgentie een woning te accepteren in deze regio. Vanwege het niet hebben van deze keuze wordt hij benadeeld met het verlies van zijn elf jaar lange opgebouwde inschrijfduur. Aangezien dit geheel buiten zijn invloedssfeer ligt, vindt de commissie deze benadeling onredelijk. Was het zijn eigen keuze geweest een andere woning te huren in een andere woonruimteverdeeldregio, dan was het terecht geweest als zijn inschrijfduur was komen te vervallen. In dit geval echter zijn deze keuzes voor belanghebbende gemaakt. De commissie acht dit beding daarmee onredelijk bezwarend voor woningzoekenden die niet al in de regio woonachtig zijn en die met hun gedwongen verhuizing eveneens deze regio niet aanvullend belasten. Er wordt immers door de gedwongen verhuizing geen woning weggenomen uit het schaarse woningaanbod in deze regio.

Klagers tussen wal en schip

Diverse gemeenten in de regio zijn niet aangesloten bij de commissie voor het behandelen van bezwaren over de woonruimteverdeling. Wanneer de commissie een bezwaar ontvangt over een woningtoewijzing van een verordende woning in een van deze gemeenten, verwijst de commissie naar de betreffende gemeente. Daarna verdwijnen klager en bezwaar uit beeld. In 2025 gebeurde echter anders. De klager kreeg nul op rekest en meldde zich weer bij de commissie. De gemeente in kwestie meldde de secretaris dat de klager een klacht kon indienen, maar de hiervoor aangewezen persoon verwees klager wéér terug naar de corporatie. Zo stond de klager dus alsnog voor een gesloten deur. Uit contacten met het juridisch loket bleek dit vaker voor te komen. De betreffende klager is daarop doorverwezen naar de Nationale Ombudsman.

Proceseisen vs. voorwaarden voor toewijzing

Diverse klagers wezen in 2025 op de afspraken die de corporatie maakte met kandidaten vóór hen welke niet door de beugel zouden kunnen of niet strookten met het gecommuniceerde vooraf aan de groepsbezichtiging.

Afspraken die de woningcorporatie maakt met de eerste gegadigde voor de woning, gelden alleen in de relatie tussen corporatie en de betrokken kandidaat-huurder. Degene die buiten deze relatie staan, zoals de volgende kandidaat op de kandidatenlijst, zijn geen partij in die relatie.

Het stellen van eisen ten aanzien van de beschikbaarheid van bepaalde documenten bij een bezichtiging, is primair bedoeld om een woningtoewijzing zo snel en effectief mogelijk te laten verlopen. Niet om andere kandidaat-huurders in een hogere rangorde te plaatsen, mocht niet volledig aan die eisen zijn voldaan.

Zou dit anders zijn, dan zou een corporatie nooit meer enige (beleids-)ruimte hebben om een kandidaat-huurder, wiens gegevens om welke reden en in welke mate dan ook niet compleet zijn, alsnog de kans te geven zijn gegevens te complementeren, om zo toch in aanmerking te komen voor een woning. Dat is naar het oordeel van de commissie ongewenst, zeker gezien de maatschappelijke rol en verantwoordelijkheid die een corporatie draagt.

Verder maakt de commissie onderscheid in inhoudelijke voorwaarden en procesvoorwaarden. Een corporatie mag een woningzoekende afwijzen voor een woning wanneer de woningzoekende niet voldoet aan de voorwaarden om de woning toegewezen te krijgen. Deze voorwaarden worden genoemd in de advertentie. Hier wordt over het algemeen niet bedoeld de voorwaarden die betrekking hebben op het proces, zoals het moment van aanleveren van informatie, maar de inhoudelijke voorwaarden zoals de hoogte van het inkomen en de huishoudsamenstelling.

In een zaak hanteerde de corporatie strengere proceseisen richting woningzoekende dan vastgelegd in spelregels en hield zich daar vervolgens zelf niet aan. In de uitnodigingbrief stond dat de gegevens 24 uur vooraf aan de bezichtiging moesten worden geüpload: *"Als u onderstaande gegevens NIET geüpload heeft of niet correct zijn, dan krijgt u de woning niet. Wij gaan verder met de volgende kandidaat! U krijgt géén gelegenheid om de gegevens op een later tijdstip aan te leveren of aan te vullen"*. In dit geval had de medewerker de kandidaat vóór belanghebbende tijdens de bezichtiging de gelegenheid gegeven de stukken te uploaden. Met de communicatie echter week de corporatie niet alleen af van de spelregels, maar heeft de corporatie ook verwachtingen gewekt bij belanghebbende. Het was niet fair van de corporatie om stringente proceseisen te stellen aan de woningzoekende, maar zich er zelf vervolgens niet aan te houden. Dat geeft de indruk van willekeur. De woningzoekende moet erop kunnen vertrouwen dat het proces verloopt zoals gecommuniceerd. De verordening schrijft immers een transparante woningtoewijzing voor. Als verweerder zich wel gehouden had aan de eigen streng geformuleerde eisen, dan had belanghebbende de woning toegewezen kunnen krijgen. Hij mocht in

dit geval wel degelijk rechten ontlenu aan de verwachting die verweerder heeft gewekt, stelt de commissie, bovendien had verweerder geen enkele ruimte gelaten om hiervan af te kunnen wijken, wat zij later tóch deed. De commissie hield de corporatie in deze casus aan de eigen strenge regels. Het mes snijdt aan twee kanten. De corporatie moest een vergelijkbare woning aanbieden en het beleid conformeren aan de spelregels.

Duurzame beperking bij medische aanvraag

Hoogtevrees is een regelmatig terugkerende aandoening bij bezwaren over de urgentieverklaring. In de meeste gevallen wordt hier aandacht voor gevraagd met oog op het zoekprofiel. Zo ook in een zaak die de commissie in de eerste helft van het jaar behandelde. Belanghebbende stelde alleen op lagergelegen etages te kunnen reageren. Uit onderzoek bleek dat dit aanbod aanwezig was binnen het afgegeven urgentieprofiel. Belanghebbende voerde aan dat hij door hoogtevrees beperkt is in het accepteren van woningaanbod. Om dit op te kunnen nemen in het zoekprofiel, diende er volgens de verordening sprake te zijn van een uitbehandelde situatie. Uit de informatie die is overgelegd en besproken ter zitting bleek dat belanghebbende nog geen behandeling is gestart. De commissie stelde vast dat er nog geen sprake was van een uitbehandelde situatie. Daarmee is niet vastgesteld dat belanghebbende duurzaam beperkt is om op hoger gelegen etages te wonen. De commissie oordeelde dat SUWR terecht het profiel hierop niet heeft aangepast.

Het zorgvuldigheidsbeginsel en het motiveringsbeginsel

Meerdere malen kwam in 2025 naar voren dat bij een aanvraag voor urgentie naar meer gekeken dient te worden dan enkel het opgevraagde advies van de externe adviseur. Dat het bestuursorgaan dat bevoegd is te beslissen op een aanvraag om urgentieverklaring zich ter voorbereiding van de beslissing op de aanvraag kan laten adviseren door een ter zake deskundige persoon, doet niet af aan het feit dat het bestuursorgaan de beslissing neemt en daarbij veelal meer zaken in ogenschouw dient te nemen dan enkel hetgeen waarop het deskundigenadvies zich heeft gericht. Het is de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan om ook de rest mee te nemen in de besluitvorming en niet enkel te varen op het medisch advies. Dit dient te worden meegewogen in het besluit, maar niet leidend te zijn. Zo ook bij een bezwaar tegen de afwijzing van de aangevraagde urgentieverklaring. Belanghebbende voerde aan dat de huidige woning niet alleen medisch niet voldeed, maar dat er daar ook sprake was van een onveilige bedreigende situatie. Daarnaast onthield de medisch adviseur zich op een deel van de aangevoerde punten van advies. Op deze punten is verweerder niet ingegaan bij de motivering van het besluit. Ondanks dat dit niet tot de conclusie hoeft te leiden dat de oplossing voor de problematiek een urgentieverklaring zou zijn, dient het bestuursorgaan dit wel mee te nemen in het onderzoek. Dat is niet gebeurd. Verweerder had de situatie breder moeten bezien dan enkel het GGD-advies en had bovendien het GGD-advies te summier uitgevraagd.

Standaard woonruimtetype

Medio 2025 is een nieuwe verordening ingegaan. Zo kwam het dat de commissie in twee vergelijkbare zaken verschillend oordeelde. In beide zaken draaide het om het woonruimtetype, beide bezwaarmakers waren van mening dat het woonruimtetype diende te worden uitgebreid naar beneden- en eengezinswoningen, met name met het oog op de tuin die daar doorgaans deel van uitmaakt. In de eerste zaak bewoonde belanghebbende op het moment van de aanvraag en het bezwaar een benedenwoning. De commissie oordeelde dat benedenwoningen deel konden uitmaken van het zoekprofiel, aangezien belanghebbende geen wooncarrière maakte met dit woningtype en er bij gelijkwaardige verhuizing het woningtype niet ontnomen zou worden aan het woningenbestand.

De andere zaak speelde echter onder de nieuwe verordening, welke op dit punt stringenter is geformuleerd. Het huishouden van belanghebbende was slachtoffer geworden van geweld en bedreiging en moest daarvoor de eengezinswoning achterlaten. Niet voor een gelijkwaardige woning, maar voor een minder gewild woningtype (flat); de minimale oplossing voor het huisvestingsprobleem. Wanneer belanghebbende de huidige eengezinswoning achterliet, zou toewijzing van eenzelfde type woning niet bijdragen aan de belangen van alle woningzoekenden in de regio. Deze wegen onder de nieuwe verordening zwaarder dan die van het individu. Pijnlijk voor belanghebbende, omdat haar huishouden niet door eigen schuld, maar noodgedwongen de woning moest verlaten en dan op de koop toe een stap terug moest doen.

Heroverweging dient zorgvuldig te zijn en ex-nunc

Een bezwaarzaak draaide om een woning die onderdeel was van een erfenis. Belanghebbende woonde in deze koopwoning samen met haar ouders en verzorgden hen tot hun overlijden. De woning hoorde bij de nalatenschap en moest worden verkocht om de erfenis te verdelen. Als gevolg daarvan zou belanghebbende dakloos worden, omdat ze niet genoeg geld had om de andere erfgenamen uit te kopen en ook de woonlasten niet kon betalen.

De aanvraag voor urgentie werd afgewezen, omdat belanghebbende inwonend zou zijn, wat feitelijk niet meer het geval was. Tijdens de behandeling van de zaak veranderde verweerder de afwijzingsreden: er zou geen aansluiting zijn bij de urgentiegronden.

Verweerder stelde ook dat belanghebbende geen rechtmatige eigenaar van de woning was. Dat is geen afwijzingsgrond en ligt ook genuanceerder. De afwijzingsgrond is dat iemand een woning al dan niet rechtmatig bewoont, niet of er sprake is van rechtmatig eigendom. Een erfgenaam kan rechtmatig de woning bewonen, als de andere erfgenamen daar geen bezwaar tegen maken. Een verklaring van erfrecht ontbrak in het dossier van verweerder. Niet duidelijk is of deze was opgevraagd bij belanghebbende. Hieruit maakte de commissie op dat verweerder niet afdoende de nodige kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen heeft vergaard.



Verder stelde verweerder in het schriftelijk verweer dat er op het moment van de aanvraag geen problemen waren met woonlasten en dat belanghebbende geen verplichtingen had zoals hypotheek of andere lasten. Uit onderzoek bleek dat het overlijden van de ouders bekend was bij SUWR toen de aanvraag werd gedaan. Dit betekent dat de erfgenamen, waaronder belanghebbende, verantwoordelijk zijn voor deze lasten, die niet stoppen bij overlijden. Daarbij dient de bezwaarprocedure een ex nunc-toetsing te zijn, wat betekent dat ook nieuwe feiten en omstandigheden (eigenaarschap woning en woonlasten) moeten worden meegewogen.

Belanghebbende was als executeur verantwoordelijk voor het beheer van de nalatenschap, waaronder het betalen van schulden zoals hypotheeklasten, uit de middelen van de nalatenschap. De executeur is niet verplicht om eigen geld te gebruiken voor deze lasten. Dat bracht belanghebbende echter in een patstelling: de woning verkopen om de lasten te kunnen voldoen, betekende voor haar dat zij geen woonruimte meer had.

De commissie oordeelde dat verweerder onvoldoende zorgvuldig gehandeld en onvoldoende onderzoek had gedaan. Gezien de situatie van belanghebbende vond de commissie dat het feit dat de erfenis nog niet was verdeeld ondergeschikt moest zijn aan de urgentie van de aanvraag. Belanghebbende zat in een patstelling: de erfenis moest eerst worden afgehandeld om urgentie voor woonruimte te krijgen, maar dat zou betekenen dat zij dakloos werd en niet meer voldeed aan de eis om een woning achter te laten. Deze situatie was niet voorzien bij het opstellen van de verordening.

Daarbij wijzigde verweerder in de bezwaarprocedure de onterechte afwijzingsgrond. De commissie zag wel duidelijke redenen om de urgentiegrond woonlasten toe te passen: belanghebbende was een doorstromer, mede-eigenaar van de woning door het overlijden van haar ouders (de onverdeelde boedel) en kon met haar inkomen de woonlasten niet betalen. Daarom was het veranderen van de afwijzingsgrond door verweerder tijdens de bezwaarprocedure niet correct.

Bewuste omzeiling van regelgeving

Een klacht richtte zich op het toewijzingsmodel Wens&Wacht. Belanghebbende was kandidaat 5 voor het betreffende woningcluster, maar kreeg geen woningaanbieding, terwijl er meer dan 5 woningen in het cluster waren te verdelen.

WoonnetRijnmond vermeldde op de website dat bij het Wens&Wacht-model de corporatie de eerst wachtenden op de lijst benaderde zodra een woning vrijkwam, en dat kandidaten volgens de volgorde van reactie werden benaderd, zoals ook in de Spelregels stond. De woningen waren echter niet verdeeld op volgorde van reactie, maar op inschrijfduur.

De commissie vroeg aan WoonnetRijnmond of er binnen het Wens&Wacht-model al eerder was afgeweken van de voorgeschreven volgorde en of dit met hun medeweten gebeurde. WoonnetRijnmond gaf aan dat de betreffende corporatie vooraf contact had gezocht over het adverteren met het zoekmodel inschrijfduur, wat vooral urgent woningzoekenden zou bevoordelen. Omdat sommige urgent woningzoekenden al via directe bemiddeling een woning hadden gekregen, wilde de



corporatie ook reguliere woningzoekenden een kans geven. Daarom adviseerde WoonnetRijnmond het Wens&Wacht-model, waarbij urgent woningzoekenden geen voorrang hadden. Wel moest dan de kandidatenlijst gefilterd worden op inschrijfduur en dit moest duidelijk zijn in de advertentie.

De commissie stelde vast dat er twee bemiddelingsmodellen waren gemixt om urgent woningzoekenden te weren. De corporatie paste de ranglijst handmatig aan, tegen de Spelregels in, en verdeelde de woningen op basis van inschrijfduur met de kandidatenlijst van het Wens&Wacht-model. Hierdoor werd belanghebbende onterecht gepasseerd.

De commissie onderzocht of WoonnetRijnmond kon worden verweten dat de corporatie afweek van de Verordening woonruimtebemiddeling en de gezamenlijke beleidsafspraken. Volgens het bemiddelingsmodel had belanghebbende een woning moeten krijgen, maar dat gebeurde niet. De verordening en Spelregels bepaalden dat de volgorde van de kandidatenlijst leidend was. Verweerder stelde dat de corporatie zelf koos hoe woningen werden aangeboden en dat de positie van belanghebbende bij reageren niets zei over de volgorde. Dit strookte niet met de regels. Tijdens de zitting bevestigde verweerder dat het model woningzoekenden ordende op volgorde van reageren, maar overwoog ook de rangorde niet meer te tonen. De commissie vindt dat de rangorde weldegelijk getoond moet worden voor transparantie en om fraude te voorkomen.

WoonnetRijnmond gebruikte het platform Housing waarin het Wens&Wacht-model was opgenomen. Het systeem bood ruimte om van de regels af te wijken, maar dit was niet sturend. De commissie vond dat WoonnetRijnmond niet verwijtbaar was voor de ruimte in het systeem, maar wel voor het feit dat zij de corporatie had gewezen op een mogelijkheid om urgent woningzoekenden te omzeilen. Op advies van WoonnetRijnmond koos de corporatie hier uiteindelijk voor. De commissie concludeerde dat WoonnetRijnmond tegen de regionale verordening en Spelregels had gehandeld, waardoor de transparantie van woningtoewijzing werd ondermijnd en belanghebbende onterecht geen woning kreeg.¹ De commissie besloot in het voordeel van belanghebbende en benadrukte het belang van transparantie en het naleven van de regels. Woningzoekenden moeten erop kunnen vertrouwen dat WoonnetRijnmond de regelgeving volgt.

3. Aanbevelingen van de commissie in 2025

Elkaar tegensprekende medici

Het bestuursorgaan dient de voldoen aan haar onderzoeksplicht bij het beoordelen van een aanvraag voor een urgentieverklaring. SUWR maakt hiervoor in het geval van

¹ De commissie kon alleen een uitspraak doen over het handelen van WoonnetRijnmond, omdat de woning zich in een niet bij de commissie aangesloten gemeente bevond. Was dit wel het geval geweest, dan had de commissie ook uitspraak kunnen doen over het handelen van de corporatie. Zie ook: [klagers tussen wal en schip](#).

aanvragen op medische gronden veelal gebruik van medisch adviseurs. In 2025 gaf de commissie advies over een zaak waarbij de medisch adviseur en de huisarts van belanghebbende tot tegenovergestelde conclusies waren gekomen. Belanghebbende stelde dat traplopen geen probleem vormde. Uit de door belanghebbende overgelegde stukken bleek dat diens huisarts eveneens had verklaard dat traplopen (binnenshuis) voor belanghebbende én diens partner geen probleem was, terwijl de medisch adviseur een woning met trappen ongeschikt had bevonden.

De commissie constateerde dat de medisch adviseur geen aanvullende medische gegevens had opgevraagd en zich voor het traplopen enkel baseerde op het gesprek met de aanvrager en de informatie uit het formulier medische aanvraag. Beide zijn geen medische referentie en derhalve onvoldoende medische bronnen voor het onderzoek. Niet bleek dat de medisch adviseur contact had opgenomen met de huisarts om de tegenstrijdigheden te bespreken. De Raad van State heeft eerder geoordeeld in een uitspraak, ECLI:NL:RVS:2018:2204, dat het bestuursorgaan, als door een arts in zijn hoedanigheid van medisch deskundige een medisch advies is uitgebracht, dit advies mag betrekken bij zijn beoordeling van een aanvraag, als het op een onpartijdige, objectieve en inzichtelijke wijze is opgesteld. Gelet op de omstandigheden was het medisch advies naar het oordeel van de commissie niet op een inzichtelijke wijze opgesteld.

De rol van de medisch adviseur

Diverse belanghebbenden meldden in hun bezwaar dat de medisch adviseur, ingeschakeld door SUWR t.b.v. de beoordeling van de urgentieaanvraag, toezeggingen heeft gedaan over het zoekprofiel. Deze toezeggingen blijken bij afgifte van de urgentieverklaring niet opgenomen in het zoekprofiel. De commissie beveelt partijen aan vooraf aan de afspraak met de medisch adviseur diens rol en de beperkingen hiervan helder te maken bij de aanvrager.

Motiveringsbeginsel

Diverse keren is de commissie in 2025 geconfronteerd met beperkt gemotiveerde besluiten. Dit is een onderdeel van het bezwaar dat met regelmaat op de agenda terugkeerde. Het is voor burgers belangrijk dat het besluit dat de overheid (het bestuursorgaan) neemt goed te begrijpen is. Het moet duidelijk zijn voor de aanvrager waarom gekozen is voor een bepaalde beslissing, hierover mag geen onduidelijkheid bestaan. De commissie beveelt SUWR aan hieraan aandacht te besteden en in het geval van een medische aanvraag het advies van de medisch adviseur aan het besluit te hechten. Hetzelfde geldt voor de besluiten op bezwaar. Ook deze zijn vaak erg beknopt onderbouwd.

Standaard woonruimtetype

In de urgentieverlening wordt gewerkt met een standaard woonruimtetype. Dit was in de verordening vastgelegd in bijlage I, artikel 3.3 en 3.4. In 2025 is een nieuwe verordening van toepassing geworden. In deze nieuwe verordening zijn de regels hieromtrent aangescherpt (artikel 3.2.3). Voorheen bestond de mogelijkheid een benedenwoning of eengezinswoning toe te voegen aan het zoekprofiel als dit



hetzelfde woningtype was als de woning die werd achtergelaten; deze was dan voor de betreffende urgent woningzoekende geen gewilder woningtype en er werd dus geen wooncarrière gemaakt met de urgentieverklaring. In de huidige verordening moeten deze persoonlijke belangen wijken voor het algemeen belang. Door de voorwaarden cumulatief te stellen, worden de belangen van alle woningzoekenden in de regio gediend en wegen deze zwaarder dan die van het individu. De commissie heeft begrip voor deze algemeen gestelde beleidslijn. Wel zet de commissie de kanttekening dat deze regel in redelijkheid dient te worden toegepast en dat de persoonlijke omstandigheden hierin dienen te worden meegenomen, omdat een kwetsbare burger noodgedwongen niet alleen huis en haard moet verlaten, maar daarbij ook nog een stap terug moet doen in de kwaliteit van het woningtype. Deze woonregressie kan overkomen als een extra straf voor iets waaraan de urgent woningzoekende geen blaam treft. De commissie verzoekt gemeenten hieraan aandacht te besteden bij het monitoren en evalueren van de nieuwe verordening. Zie ook de [behandelde zaak](#) hierover.

Protocol Regionaal Vangnet

Het Regionaal Vangnet is een lijst met huurders die na een vonnis van de rechter of een objectieve vaststelling ontruimd zijn uit hun woning. Deze maatregel ondersteunt het laatste kansbeleid bij de corporaties in regio Rotterdam, maar kent ook bepalingen die woningzoekenden op deze lijst beperken in of uitsluiten van een zoektocht naar een woning. Daarmee grijpt het protocol in op de positie van woningzoekenden op de sociale huurmarkt. De burger die klaagt over inschrijving in het Regionaal Vangnet doet dit niet als huurder, maar in de hoedanigheid van woningzoekende. Juist voor woningzoekenden is de BHR opgericht. De BHR adviseert enige onduidelijkheid die bestaat hierover in de tekst van het protocol te corrigeren en ook in het protocol zelf de BHR duidelijk aan te wijzen als commissie voor de behandeling van klachten aangaande de inschrijving in het protocol.

Proces woningtoewijzing medewerkersafhankelijk

De commissie heeft in 2025 bij diverse zaken geconstateerd dat processen worden ingericht op de werktijden van medewerkers of dat processen stil komen te liggen wanneer een medewerker met vakantie is.

In een zaak had de woningzoekende gereageerd op een woningadvertentie met sluitingsdatum begin december. Ook de bezichtiging voor de woning was in december. Daarna echter ging de medewerker van de corporatie met vakantie. Na deze vakantie, in januari van het volgende kalenderjaar, bekeek de medewerker de gegevens van de aspirant-huurder. Intussen had het systeem de inkomensgegevens van 2022 verwijderd. De aspirant-huurder moest nieuwe inkomensgegevens uploaden, die van 2023. Omdat deze actuele inkomensgegevens niet passend waren, werd de woning afgewezen. De inkomensgegevens van 2022 waren echter wél passend voor de woning. De commissie oordeelde dat de corporatie de woning onterecht had afgewezen, omdat deze te lang over het verhuurproces had gedaan.



In een andere zaak bemerkte de commissie verschil in behandeling van kandidaten waar het de aanlevertermijn van documenten betrof. De ene kandidaat kreeg meer tijd voor het aanleveren van documentatie dan de andere, allemaal gebaseerd op het parttime werkschema van de betrokken medewerker. De corporatie verklaarde deze willekeur met 'het bieden van coulance' voor het aanleveren van stukken.

Ook bij een urgentiezaak bleek dat het proces stil kwam te liggen, omdat de behandelend medewerker met vakantie was.

Vertraging in het proces kan grote gevolgen hebben voor de betrokkenen. Opvallend is dat dit organisaties betreft met een dermate personeelsbestand dat processen in het geheel niet medewerkersafhankelijk hoeven zijn. De commissie adviseert de corporaties en SUWR om het proces zo in te richten dat dit niet medewerkersafhankelijk is, zodat er gelijke behandeling is van woningzoekenden.

Het onttrekken van een woning uit het verhuurproces kan niet zomaar

Net als in 2024 ontving de commissie ook in 2025 klachten over het feit dat woningen waren onttrokken uit het verhuurproces. Corporaties zijn gerechtigd de advertentie van een sociale huurwoning in te trekken wanneer er fouten in blijken te staan of de woning niet beschikbaar komt voor de verhuur. Na sluiting van de advertentieperiode is géén sprake meer van een advertentie; het verdeelproces is dan aangevangen. Volgens de inschrijfvoorwaarden is er vanaf dat moment geen ruimte meer om in te trekken, er is immers geen sprake meer van een advertentie. Dat de corporatie dan nog wel systeemtechnisch de mogelijkheid heeft om het proces te annuleren doet daar niet aan af. De commissie adviseert WoonnetRijnmond in haar handleiding voor de corporatiemedewerkers het onderscheid duidelijker weer te geven, zodat de foutmarge hierop verkleint.

Rol corporatie bij urgentieaanvraag

De commissie acht het verstandig voor SUWR om de rol van de corporaties in de aanvraagprocedure te evalueren. Er bestaat de kans dat medewerkers van corporaties verwachtingen wekken bij de aanvrager. Doordat corporaties onderdeel zijn van en een actieve rol spelen in de aanvraagprocedure bestaat de mogelijkheid dat het vertrouwensbeginsel op hen van toepassing is.

Samenstelling huishouden: duurzame relatie en niet-eigen kinderen

De commissie heeft in diverse klachten vastgesteld dat er geen eenduidig beleid lijkt te zijn bij de corporaties waar het gaat om het vaststellen van het huishouden. Op twee punten kwam dit naar voren: de duurzaamheid van het huishouden en hoe om te gaan met niet-eigen minderjarige kinderen die op de inschrijving staan. In de verordening ontbrak nog het wenshuishouden, maar met de nieuwe verordening die sinds begin juli 2025 van kracht is, is dit ondervangen. In deze Verordening woonruimtebemiddeling wordt een huishouden gedefinieerd als: "een alleenstaande, dan wel twee of meer personen, met of zonder kinderen, die een duurzame gemeenschappelijke huishouding voeren of wensen te voeren waarbij er sprake is van bewuste wederzijdse zorg en taakverdeling die het enkel gezamenlijk bewonen



van een bepaalde woonruimte te boven gaat en waarbij de intentie bestaat om voor onbepaalde periode samen te wonen". De commissie adviseert de corporaties om hierover een gezamenlijk beleid te ontwikkelen om de verordening op dit punt praktisch toepasbaar te maken en willekeur en fraude te voorkomen. Hetzelfde geldt voor beleid rondom kinderen die wel op de inschrijving staan, maar niet het biologische kind zijn van de aanvrager. De commissie adviseert de corporaties om gezamenlijk te bepalen welke documentatie benodigd is om aan te tonen dat het minderjarige kind daadwerkelijk onderdeel wordt van het huishouden van de aanvrager en dit vast te leggen in de spelregels.

Uploaden van benodigde documenten

Met regelmaat komt het voor dat bij klachten over woningtoewijzingsprocedures de van de woningzoekende gevraagde documenten een onderwerp van gesprek is. Niet is in het woningzoekendensysteem Housing terug te zien wanneer deze documenten zijn geüpload, verwijderd of vervangen. Dit maakt het veelal niet na te gaan of de documenten beschikbaar waren op het moment dat het ertoe deed. Dit draagt niet bij aan de transparantie van de bemiddeling en het systeem en maakt het de commissie moeilijk om een correct oordeel te vellen bij klachten. Dit raakt de rechtsbescherming van de woningzoekende. De commissie adviseert WoonnetRijnmond dit beter in het woningzoekendensysteem te registreren, met behoud van geschiedenis.

Niet blindvaren op adviezen

De commissie beveelt SUWR aan kritisch te zijn op adviezen die worden meegenomen of de basis vormen voor de beslissing op de aanvraag. Wanneer een advies onvolledig is, bijvoorbeeld omdat het advies van de wijkagent niet is ingewonnen, dan is het advies incompleet en vormt het advies onvoldoende basis om de beslissing op te nemen.

4. De werkwijze van de commissie

4.1 De afhandeling

Voor de afhandeling van bezwaren volgt de commissie de [Awb](#). Voor de afhandeling van klachten sluit de commissie hierbij zoveel mogelijk aan, met uitzondering op de indieningstermijn. Deze is bij klachten sinds 29 september 2025 langer (tot 1 jaar na de situatie waarop de klacht betrekking heeft), omdat veelal het besluit en de mogelijkheid tot vervolgstappen voor de burger niet duidelijk en eenduidig aan hem worden gemeld.

Wanneer een brief binnenkomt, wordt eerst bekeken of deze ontvankelijk kan worden verklaard en dus in behandeling wordt genomen. De secretaris controleert hiervoor een aantal zaken:



- De brief is ondertekend, bevat de dagtekening, de naam en het adres van de indiener;
- De brief bevat een omschrijving van het besluit of de handeling waartegen het bezwaar is gericht of de klacht door is ontstaan;
- In geval van bezwaar: de brief bevat de gronden van het bezwaar;
- De brief betreft een klacht of bezwaar binnen het werkgebied van de BHR;R;
- De klacht of het bezwaar is tijdig ingediend;
- Wanneer het gaat om een woningtoewijzing betreft het een huurwoning in het sociale segment.

Soms is een klacht of bezwaar niet compleet of te laat ingediend, of geeft belanghebbende of diens gemachtigde aan het (pro forma) bezwaar nog te willen aanvullen. Het ontbreken van het adres of de handtekening is een procedureel verzuim dat de ontvankelijkheid van het bezwaar raakt. Verzuimherstel in de Awb bezwaarprocedure is een juridisch instrument dat de indiener de kans geeft de ontbrekende gegevens aan te leveren, zodat het bezwaar alsnog ontvankelijk kan worden verklaard en inhoudelijk kan worden behandeld.

Klachten en bezwaren die ontvankelijk worden verklaard, worden in behandeling genomen door de commissie. De secretaris legt dan een dossier aan en doet onderzoek. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van gegevens uit het woonruimteverdeelsysteem. Verder wordt informatie opgevraagd bij beide partijen, zoals eerdere correspondentie. De secretaris vraagt bij de partij welke de klacht of het bezwaar heeft veroorzaakt (de verweerder) om een reactie. Dit verweer en eventuele stukken worden bij het dossier gevoegd. Soms leidt dit traject en de bemoeienis van de secretaris/commissie ertoe dat een oplossing gevonden wordt. Dit is in 2025 48 keer voorgekomen (42 keer in 2024).

Een compleet dossier bevat soms zulke volledige informatie en is zo duidelijk dat besloten wordt de klacht/het bezwaar enkelvoudig af te handelen. Dit betekent dat de voorzitter van de commissie uitspraak doet op basis van de aanwezige stukken. In de andere gevallen wordt een hoorzitting gehouden en nodigt de secretaris partijen uit om elk hun kant van het verhaal nader toe te lichten, de commissie kan hen dan ook vragen stellen. Beide partijen krijgen zo gelegenheid hun visie op de klacht te geven en te verdedigen.

De beraadslaging betreffende de klachten en bezwaren gebeurt altijd achter gesloten deuren. De commissie brengt daarna het advies schriftelijk uit aan partijen. Bij klachten is het advies van de commissie bindend. De corporatie of WoonnetRijnmond moet zich hieraan houden. Gebeurt dit niet, dan staat het de klager vrij om de gang naar de rechter te maken.

Adviezen over bezwaren zijn niet bindend. De gemeente of SUWR neemt na de uitspraak van de commissie een nieuw besluit, waarin het advies van de commissie wordt meegewogen.

4.2 Na de uitspraak

Wanneer de klachtencommissie een klacht gegrond verklaart, wordt daar nagenoeg altijd een aanbeveling aan gekoppeld om het nadeel voor de klager zoveel mogelijk te compenseren. De aanbeveling bij een klacht kan bijvoorbeeld zijn dat een inschrijving wordt hersteld of dat een andere, vergelijkbare, woning wordt aangeboden. De uitspraken over klachten zijn bindend voor beide partijen. Dit is vastgelegd in de overeenkomst met de deelnemende gemeenten en ook de corporaties hebben zich hieraan verbonden middels de door hen allen bekrachtigde spelregels. Het ambtelijk secretariaat monitort de opvolging van de uitspraken en koppelt dit terug aan de commissie.

In 2025 heeft de commissie diverse keren een dergelijke aanbeveling gedaan. De commissie merkt op dat, op soms een uitzondering na, corporaties en WoonnetRijnmond correct gevolg geven aan gegrond verklaarde klachten en de bijbehorende aanbevelingen. Wanneer een uitspraak van de commissie niet wordt gevolgd, is dat zeer kwalijk voor de rechtszekerheid van woningzoekenden en het beeld van betrouwbaarheid van de sector in het algemeen. In 2025 is het één keer voorgekomen dat een corporatie weigerde de uitspraak van de commissie op te volgen. Dit is gemeld bij Maaskoepel federatie van woningcorporaties en klager is geadviseerd gerechtelijke stappen te ondernemen.

In de bezwaarprocedure komt de overheid tezamen met de bezwaarmaker tot een beter besluit: het besluit op bezwaar. In het geval van een bezwaar wordt doorgaans gemotiveerd geadviseerd het besluit te handhaven of te herzien. De adviezen betreffende de bezwaren zijn niet bindend. De praktijk wijst uit dat deze adviezen nagenoeg altijd worden opgevolgd in het besluit op bezwaar.

5. Organisatorische zaken

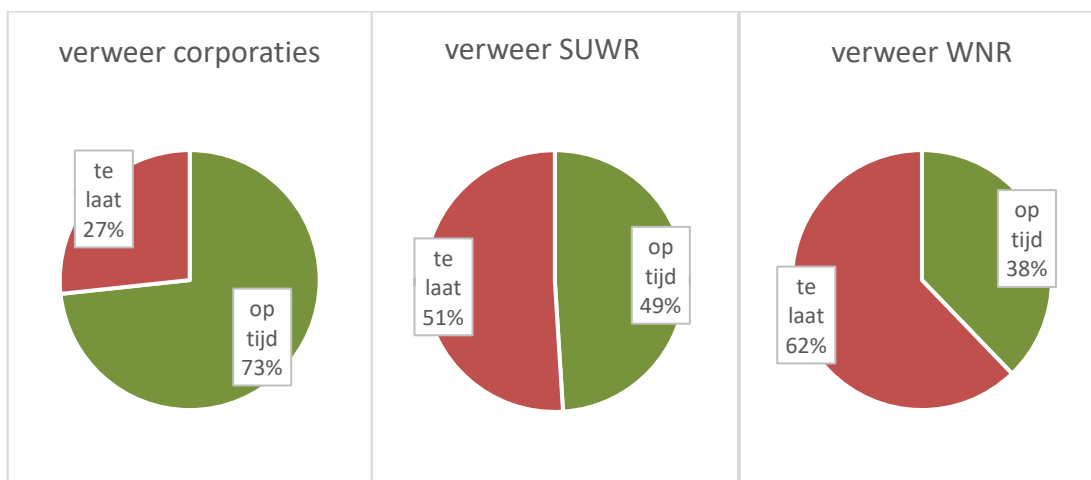
Doorlooptijd klachten en bezwaren

De gemiddelde doorlooptijd in 2025 van de behandeling van een zaak door de commissie is gedaald ten opzichte van vorig jaar. In 2025 is deze 6 weken voor een klacht en ruim 11 weken voor een bezwaar. Er is aandacht geweest voor voldoende capaciteit op het secretariaat, wat mede heeft gezorgd voor de daling. De doorlooptijd van woonruimteklachten geeft een vertekend beeld, omdat meer klachten dan anders tussentijds zijn opgelost. Dit heeft te maken gehad met een technisch probleem van Microsoft, waardoor de e-mailherinneringen voor de betaling van verlenging van de inschrijving niet werden ontvangen. WoonnetRijnmond heeft hierop enige tijd extra coulance op toegepast. Daarom is in het onderstaande overzicht ook opgenomen hoe de doorlooptijd was van klachten die tot een advies van de commissie hebben geleid.

Gemiddelde doorlooptijd (in weken)	2022	2023	2024	2025
urgentiedossiers	11,6	11,7	16,9	11,4
ontvankelijke urgentiedossiers	11,6	12,7	18,7	12,8
woonruimteverdelingsdossiers	4,1	4,7	11,3	5,8
ontvankelijke woonruimteverdelingsdossiers	7,7	7,0	13,9	6,7
<i>Ontvankelijke wrb dossiers met advies</i>				11,0

Het is van belang om op te merken dat het halen van de termijnen niet ten koste mag gaan van de zorgvuldigheid van de behandeling van klachten en bezwaren. Soms leidt zorgvuldige behandeling tot een iets langere doorlooptijd.

De druk op de woningmarkt is onverminderd groot. Dit is te merken in de hele keten, ook bijvoorbeeld de verweerschriften laten langer op zich wachten. Dit heeft het secretariaat in 2025 actief gemonitord.



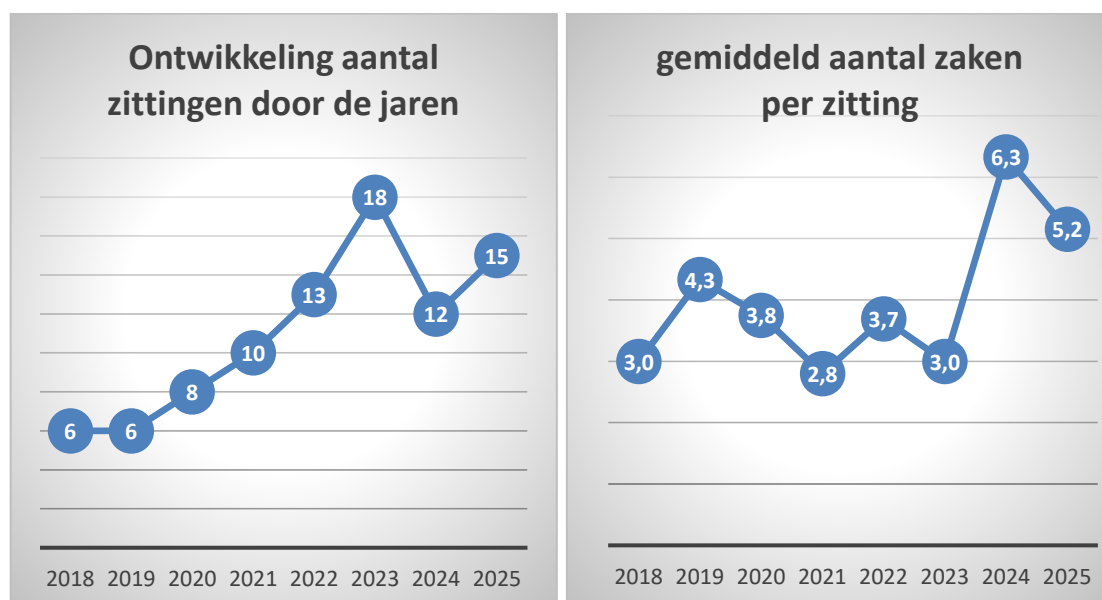
Met SUWR en WoonnetRijnmond zijn afspraken over de verweerduur. Bij opvraag van een reactie op een klacht of bezwaar wordt door het secretariaat altijd een termijn gegeven. Bij SUWR is enkele jaren geleden de termijn wegens de hoge werkdruk daar aangepast van drie naar vier weken, bij de corporaties en WoonnetRijnmond is dit twee weken.

verweertijden 2025	afpraak	gemiddelde wachttijd in weken	percentage deel te laat	percentage deel op tijd	langste wachttijd
SUWR	max 4 weken	4,7	51	49	16 weken
corporaties	max 2 weken	2,2	26,7	73,3	6 weken
WoonnetRijnmond	max 2 weken	3,2	62,2	37,8	8,3 weken

5.1 Vergaderingen, zittingen

In 2025 is de Bezwarencommissie 15 keer in wisselende samenstelling bij elkaar gekomen. De zitting wordt doorgaans door drie leden (waaronder de voorzitter) bijgewoond en ondersteund door de secretaris.

Sinds 2019 is het aantal zittingen dat benodigd is per jaar flink toegenomen. Ook het aantal zaken dat behandeld wordt tijdens een zittingsmoment is toegenomen. Waar het aantal zaken per zittingsmoment tot 2023 nog drie of vier bedroeg, is het in 2025 geen uitzondering meer dat er zes zaken per zittingsmoment op de agenda staan. Dit laat zien dat ook de werklast voor de commissieleden en de voorzitter is toegenomen.



6. De vormgeving van de Bezwarencommissie

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

6.1 Het werkterrein

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

De dienstverlening aan woningzoekenden wordt beter, uniformer en transparanter wanneer de volledige woonregio bediend wordt. Op die manier worden klachten en bezwaren die ontstaan vanuit een regionale regeling op een objectieve en eenduidige manier afgehandeld.

Ook de rechtsbescherming van woningzoekenden is gediend met een (uniforme) behandeling van bezwaren en klachten. Gemeenten die niet zijn aangesloten bij de commissie laten niet altijd zien de verantwoordelijkheid te nemen waar het gaat om bezwaren over de woonruimteverdeling, ondanks dat deze is verordend. Zie ook onder het kopje 'Klager tussen wal en schip'.

Met Maaskoepel pleit de commissie dan ook voor één loket voor klachtenafhandeling in de regio Rotterdam. In het werkgebied van WoonnetRijnmond moeten woningzoekenden bij één commissie terechtkunnen voor een eenduidige klachtenbehandeling: één woonruimteverdeelsysteem, één loket voor klachtenafhandeling.

6.2 Leden

In het instellingsbesluit worden de voorzitter en de leden van de Bezwarencommissie benoemd. Alle leden van de commissie zijn onafhankelijk. Dat wil zeggen: zij maken geen deel uit van het college van Burgemeester en Wethouders of gemeenteraad van de aangesloten gemeenten en zijn evenmin werkzaam onder verantwoordelijkheid van een woningcorporatie of van Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR). De leden kunnen, op basis van het instellingsbesluit, naast hun lidmaatschap ook optreden als plaatsvervangend voorzitter.

De leden van de Bezwarencommissie zijn benoemd voor een periode van vier jaar. De leden blijven actief zolang er geen andere leden worden benoemd. De aangesloten gemeenten en hun colleges spannen zich in voor een tijdige vervanging van de voorzitter, plaatsvervangend voorzitter, leden of plaatsvervangend leden en dragen er zorg voor dat deze personen voldoende kennis hebben van het bestuursrecht en affiniteit hebben met het beleidsveld woonruimteverdeling. Dit is vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomst tussen de deelnemende gemeenten en Maaskoepel.

De Bezwarencommissie bestaat op 31 december 2025 uit de volgende leden:

- de heer M.W. van Ewijk (voorzitter)
- de heer H.M. van der Giesen
- de heer A. van Dijk
- de heer R.A. Tetteroo (vicevoorzitter)
- mevrouw H. Brons
- de heer R.J.C. van den Berg

6.3 Ambtelijk secretariaat

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



Halverwege 2025 is het ambtelijk secretariaat structureel uitgebreid na een periode van tijdelijke ondersteuning. Het secretariaat is nu afdoende bemenst om de afgelopen jaren sterk gestegen werkdruk te dragen.

6.4 Woonruimteverdeling: publiek of privaat

Het uitgeven van de huisvestingsvergunning in de bij de BHR aangesloten gemeenten is gemandateerd aan de woningcorporaties. Het verlenen van een huisvestingsvergunning is een bestuursrechtelijke handeling op grond van de Huisvestingswet 2014. Ook bij mandaat geldt: de corporatie handelt namens het college, niet als zelfstandig bestuursorgaan. De gemeente blijft dus het verantwoordelijke bestuursorgaan.

Maaskoepel heeft in 2013 in samenspraak met de deelnemende gemeenten besloten dat de BHR de woonruimtebemiddelingsgeschillen privaatrechtelijk behandelt. In de privaatrechtelijke behandeling is een besluit van de commissie voor de betreffende corporatie bindend. Binnen de toen geldende regelgeving leek dit de meest passende oplossing. De corporaties verenigd in Maaskoepel hebben zich aan de bindende uitspraak gecommitteerd middels de spelregels.

Inmiddels is de regelgeving echter geëvolueerd. Het privaatrechtelijk behandelen van bezwaren over de woonruimteverdeling past niet meer binnen de actuele regelgeving en de afspraken tussen Maaskoepel en de gemeenten zijn verouderd. Dit veranderde kader maakt het voor de commissie lastig om op de juiste wijze recht te doen aan bezwaren over de woonruimteverdeling. De commissie heeft dit bij Maaskoepel onder de aandacht gebracht en voorstellen gedaan voor het actualiseren van de kaders waarbinnen de commissie opereert.

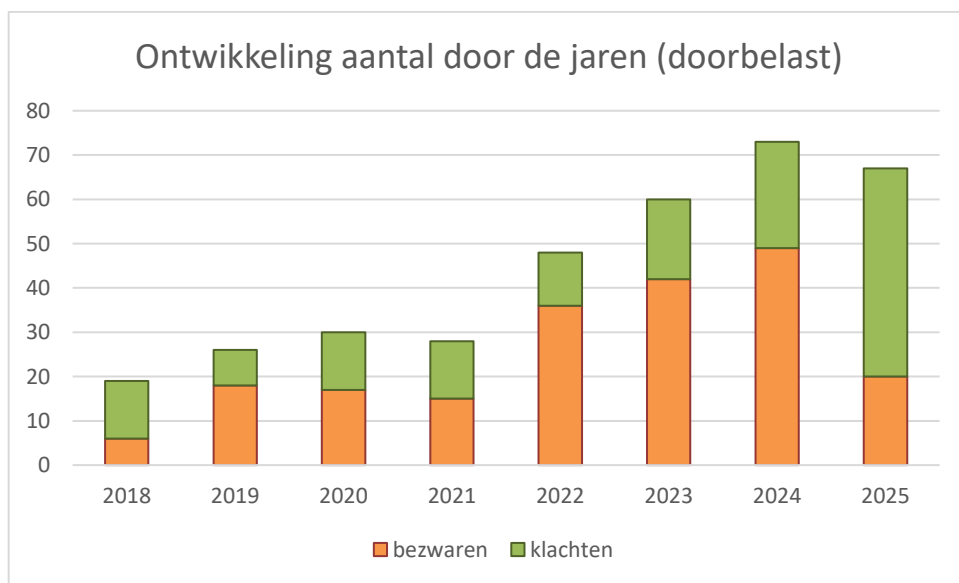
6.5 Privacy

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Om te voldoen aan de eisen van de AVG beschikt de klachtencommissie over een beschermde omgeving, waartoe alleen de commissieleden en het secretariaat toegang hebben.

7. Financiën

De kosten die de Bezwarencommissie maakt, worden gedekt uit het volgende:

- 1) De Bezwarencommissie kent wat betreft inkomsten een vast tarief per gemeente, afhankelijk van inwoneraantal. Dit betreft een bijdrage door de deelnemende gemeenten aan de infrastructuur. Hoe meer gemeenten deelnemen, hoe lager het vaste tarief per gemeente wordt.
- 2) De kosten voor de behandeling van bezwaren worden doorbelast op basis van een outputtarief aan de 'veroorzaker'. Dat betekent dat voor de bezwaren over urgentieverlening de betreffende gemeente betaalt en voor geschillen over woonruimtebemiddeling de betreffende corporatie of WoonnetRijnmond. Het tarief voor een woonruimtegeschil is 630 euro en voor een urgentiebezwaar 1260 euro.



7.1 Loonkosten en vergoedingen

De loonkosten van het secretariaat en de overige kosten van de commissie worden betaald door Maaskoepel. De commissieleden ontvangen een vergoeding per bijgewoone zitting. De vergoeding is € 125,= per bijgewoone zitting voor leden. De voorzitter (of de vicevoorzitter in zijn rol als voorzitter) ontvangt een vergoeding van 150 euro per bijgewoone zitting. De voorzitter ontvangt daarnaast een vergoeding van 1750 euro per jaar.

Bijlage: overzicht bezwarenafhandeling

In het overzicht hieronder zijn de adviezen van de Bezwarencommissie weergegeven.

Overzicht bezwarenafhandeling 2025:

