



Verslag 2225
Corporatie: Vidomes

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd. Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op de behandeling van een woningruilaanvraag.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

Toelichting op de klacht door de klager

Beide heren wonen in een woning van de corporatie. De heer XXXX woont in een kleine woning. Deze is niet geschikt om er lange tijd te wonen. De heer XXXX heeft gezondheidsklachten. Tevens gaat hij binnenkort mantelzorgtaken van zijn moeder overnemen, waarvoor de toegang van zijn woning niet geschikt is. Het is lastig om een nieuwe woning te vinden, aldus de heer XXXX. Beide heren zagen de mogelijkheid voor woningruil. Het is mogelijk dit via de rechter te laten lopen, maar dat willen ze niet. Ze zijn van mening te voldoen aan de gestelde voorwaarden op de website.

De heer XXXX geeft aan gunstiger te wonen en erg weinig thuis te zijn, omdat hij veel bij zijn vriendin is. De heer XXXX wil dan ook graag kleiner wonen. Na hun aanvraag tot woningruil kwam er een negatief antwoord van de corporatie vanwege de leeftijdsgrenzen. Echter, als je kijkt bij Woonnet Haaglanden, zie je dat er geen leeftijdsgrens geldt.

De eisen van de leeftijd staan nergens genoemd en dat hebben beide heren ook aangegeven. De aanvraag voor de woningruil en de klacht zijn allebei afgehandeld door mevrouw XXXX en dat vinden ze raar. Er werd helemaal niet ingegaan op redenen waarom de aanvraag is afgewezen. Wij voldoen niet aan de eisen zeggen ze, maar we begrijpen niet waarom.

Op de website werd niets gezegd over specifieke eisen. De formulering is later aangepast.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Is de leeftijdsgrens in jullie beide gevallen niet aan de orde geweest bij de ondertekening van jullie contracten?

A: Nee, daar werd toen niets over gezegd.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX meldt dat de woningruil is afgewezen op grond van leeftijd. Ze zijn gelabeld als 'jongerenwoning'. Het is niet de bedoeling dat huurders erg lang in die woningen wonen. Bij de ondertekening van het contract is dat ook gemeld. Mevrouw XXXX geeft aan ook de advertenties bij zich te hebben. In de advertentie is wel degelijk aangegeven dat er een leeftijdsgrens is. Het staat niet in het contract, maar ook met urgentie wordt gekeken of het passend is. Op de website stond niet helder geformuleerd dat er naar leeftijd wordt gekeken. Dat is intern voorgelegd en als het goed is, is dat aangepast. De leeftijdsgrens is nu benoemd. Er wordt gezegd dat de mantelzorg is aangekaart, echter bij de aanvraag voor de woningruil is alleen genoemd dat het traplopen een obstakel is voor de heer XXXX. Er is verder geen



onderbouwing gegeven waardoor het voor de corporatie een aanvrager met een zwaarwegend belang was.

Er is tevens gekeken naar de inschrijving van de heer XXXX. Tot op de dag van vandaag heeft meneer op geen enkele woning gereageerd.

We hanteren dezelfde voorwaarden als dat we zouden adverteren op Woonnet. Op het moment van toewijzen gold als leeftijd maximaal 24 en maximaal 26 jaar. Als je er woont en die leeftijd hebt, hoef je op die leeftijd uiteraard de woning niet te verlaten. Maar een woningruil voor een 55-plus woning met iemand van 30 kan ook niet. Destijds voldeden beide heren aan het criterium van de leeftijd, maar nu niet meer.

Mevrouw XXXX ontvangt dagelijks woningruilaanvragen. Ze hoort vaak schrijnende verhalen, maar voor iedereen worden dezelfde regels gehanteerd. Ze geeft aan dat klagers maar aantoonbaar moeten maken wat hun zwaarwichtig belang is.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Waarom staat de informatie niet goed op de website?

A: Er staan globaal dingen benoemd, dezelfde zaken zoals op Woonnet. We kijken naar de situatie, dus ook de leeftijdsgrens. Dat heeft er nu niet bijgestaan.

V: Op uw website staan zes voorwaarden gemeld waaraan men moet voldoen, te weten:

- *Alle betrokkenen wonen minimaal 1 jaar in de huidige woning.*
- *Alle betrokkenen staan minimaal 1 jaar op het adres van de ruilwoning ingeschreven bij de gemeente.*
- *U heeft geen huurschuld.*
- *Het aantal kamers van de woningen komt overeen met het aantal personen.*
- *Er is nu en in het verleden geen overlast van u geweest aan uw burens.*
- *Als het niet gaat om woningruil tussen twee woningen van Vidomes, dan moet de andere woningcorporatie ook toestemming geven.*

Er wordt niets gemeld over leeftijd. Wat zegt u daarvan?

A: Er wordt ook niets gezegd over een inkomen. Maar iemand met een inkomen van € 100.000,- komt ook niet in aanmerking.

V: Bij de ene woning is de leeftijd maximaal 22 jaar en de andere woning maximaal 27 jaar. Beide heren zijn nu ouder.

A: De woning komt leeg en dus veranderen de regels. Het gaat om doorstroming. Men kan daar niet te lang blijven wonen.

V: U denkt dat de heer XXXX er langer blijft wonen? Wat verandert er voor Vidomes als u akkoord gaat?

A: Dan komt er niets vrij voor een andere jongere. Er is schaarste op de woningmarkt. Bij een woningruil moeten we kijken naar de voorwaarden. We moeten dat zuiver houden.

V: Het is toch een woningruil zonder consequenties?

A: Het zijn jongerenwoningen waar we korting op geven.

V: Wat als de heer XXXX na een jaar de woning verlaat?

A: Dan heeft de heer XXXX een te grote woning.

V: Maar wat is dan het probleem?

A: Er komt dan een nieuw contract. We willen het zuiver houden naar de buitenwereld toe. Woningruil wordt vaak gebruikt om aan een andere woning te komen. Het is niet zuiver hoe we dan in dit geval de woningen aanbieden.

V: Als u de woningruil toestaat, kunt u dat toch uitleggen?



A: Wat kan ik uitleggen dan? Als de heer XXXX na een jaar weggaat, dan zit de heer XXXX in een te grote woning. Er is woningtekort. Er wordt zelfs gefraudeerd.

Meneer heeft ook geen moeite gedaan om een andere woning te zoeken.

(De heer XXXX meldt dat er op de website stond vermeld dat als je nummer 130 staat, het geen zin heeft om te reageren).

V: Wist u niets af van de gezondheid of van de mantelzorg?

A: Het traplopen was een obstakel en daarom wilden ze ruilen.

V: In het dossier staat wel de melding van de gezondheid en de mantelzorg.

A: Bij de aanvraag is het niet gemeld.

V: Wat was er gebeurd als u het wel had geweten?

A: Dan was de aanvraag naar een andere collega gegaan om te behandelen.

V: Wat is de beslissing als er een gezondheidsreden wordt genoemd?

A: Dat verschilt per aanvraag.

V: Stel dat er een zwaarwichtig belang is, hoe werkt dat dan?

A: Dan gaat het naar een collega die dat gaat onderzoeken. Als het belang zwaarder weegt dan de doorstroom, dan is het een ander verhaal. Maak het dan aantoonbaar. Mevrouw XXXX heeft ook vaak geprobeerd te bellen. Het is fijner om zaken telefonisch toe te lichten. Als er een klacht komt, pakt mevrouw XXXX die eerst op daarna gaat het naar de manager.

V: U komt beiden geïrriteerd over, stoort het u dat u hier zit?

A: Nee, we zijn niet geïrriteerd. Er wordt nu naar deze casus gekeken, maar we hebben ook andere zaken waar we mee te maken hebben.

Laatste woord door de klager

We hebben gezien dat de corporatie meermaals heeft geprobeerd om de website aan te passen. Vandaar dat we het screenshot van de website hebben bijgevoegd. Voor ons is de tekst van de website waar we aan moeten voldoen. We moesten voldoen aan die eisen en daarna komt de corporatie met redenen waarom we niet in aanmerking komen.

De voorzitter sluit de vergadering. Klagers en medewerkers van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 3 mei 2022

Verzenddatum, 19 mei 2022