



Advies 202558

Woonpartners Midden-Holland

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 14-04-2025 een klacht van klager met het verzoek om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

Klager en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van klager op de digitale hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Informatie met betrekking tot de positie in het toewijzingsproces van de nieuwe woning.

Korte samenvatting standpunt klager

- Klager heeft gereageerd via WoningNet op een nieuwbouwproject. Klager kreeg de bevestiging dat ze op nummer 21 stond.
- Klagers positie werd beter op de lijst en klager kon ook nog haar voorkeur voor een woning doorgegeven. Op een gegeven moment stond klager nummer 9 op de lijst en later weer nummer 11. Er werd aangegeven dat er een systeemfout was en dat de kans klein was dat klager in aanmerking zou komen voor een woning.
- Klager ontving bericht dat alle woningen waren vergeven en er werd geen duidelijk antwoord gegeven waarom klager geen woning kreeg toegewezen.
- Klager heeft hierover een klacht ingediend bij verhuurder, maar ze kwamen er samen niet uit.
- Klager heeft tegenstrijdige berichten ontvangen van verhuurder en is van mening dat belangstellenden op de hoogte gebracht hadden moeten worden dat er fouten zijn gemaakt en dat de posities waarop belangstellenden stonden niet correct waren. Klager vindt dat er te weinig is uitgelegd waarom dit kunnen gebeuren en wil dat er een herziening van het toewijzingsproces plaatsvindt.
- Klager weet niet of ze de woning gehad zou hebben als de procedure juist was verlopen, dat is onduidelijk voor klager. Op positie 21 is de kans klein dat je de woning krijgt, maar er is ook een keer aangegeven dat het positie 9 was.
- Een systeemfout is volgens klager een fout in het systeem en dat moet worden hersteld en ook worden gemeld aan betrokkenen. Klager snapt wel dat er een systeemfout kan plaatsvinden.

Korte samenvatting zienswijze

- Binnen WoningNet is er een systeemfout geweest, waardoor er iets niet goed is gegaan met het genereren van een juiste kandidatenlijst. Er waren kandidaten tussenuit gevallen die wel degelijk voldeden aan de voorwaarden.



- Er is een nieuwe kandidatenlijst gegenereerd en daarom is de advertentie tijdelijk ingetrokken. Bij het intrekken van een advertentie kunnen er helaas maar weinig redenen worden aangegeven en miste daardoor transparantie, wat verwarrend kan zijn voor de kandidaten. Er waren te veel aanmeldingen en er kon niet een-op-een aan kandidaten worden aangegeven wat er aan de hand was.
- Posities schuiven als de toewijzingen starten, wat inhoudt dat een positie per dag kan veranderen. Klager stond op positie 9 toen alle woningen waren vergeven. Echter, als een documentcontrole niet goed is dan kan een positie ook weer wijzigen. Klager heeft verschillende posities gehad door verschillende factoren. Op verschillende momenten daarover een vraag stellen kan telkens een ander antwoord geven en dat kan verwarrend zijn op bepaalde momenten.
- De systeemfout bij WoningNet is door verhuurder geconstateerd, maar klager is niet benadeeld daardoor.
- Er was een beperkt aantal woningen te vergeven en er waren zeer veel aanmeldingen. Het is belangrijk dat er een goede rangorde wordt aangehouden.
- Andere inschrijvers hebben niet aangegeven zich benadeeld te hebben gevoeld. Bij nieuwbouwprojecten gaat de rangorde iets anders en wellicht begrijpen mensen die eerder op nieuwbouw hebben gereageerd dat beter. Het is een goede suggestie van de commissie om wellicht aanvullende informatie op de website te (laten) plaatsen over het toewijzingsproces.
- WoningNet heeft weleens vaker een systeemfout. Het is een zelfstandig woonruimte-verdeelsysteem. Er is beleid voor bij verhuurder. De lijst moet worden gegenereerd in de volgorde zoals die echt moet zijn. Mensen moeten hun rechtmatige plek terugkrijgen bij een geconstateerde fout. Verhuurder heeft daar actief contact over met WoningNet.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de informatie met betrekking tot de positie in het toewijzingsproces van de nieuwe woning;
- klager in aanmerking wilde komen voor één van de acht woningen in het nieuwbouwproject;
- klager gedurende het toewijzingsproces verschillende posities tussen nummer 9 en 21 heeft gehad;
- klager bij navraag heeft gehoord van verhuurder dat er sprake was van een systeemfout bij WoningNet;
- klager stelt dat zij benadeeld is vanwege voor haar onduidelijke informatie hierover;
- verhuurder erkent dat er sprake is geweest van een systeemfout bij WoningNet die tot onduidelijkheid kan hebben geleid voor belangstellenden;
- verhuurder stelt dat klager op geen enkel moment is benadeeld, in die zin dat zij bij geen systeemfout toch in aanmerking zou zijn gekomen voor een nieuwe woning;
- verhuurder tijdens de zitting heeft uitgelegd hoe de posities tijdens het toewijzingsproces kunnen verschuiven en dat dit afhankelijk is van eerder toegewezen woningen aan andere kandidaten;
- verhuurder het veranderen van de posities gedurende het proces niet heeft uitgelegd aan belangstellenden op de website en dat hij ter harte neemt dit aan te passen in de informatie;



- verhuurder belangstellenden niet persoonlijk op de hoogte heeft gesteld gedurende de procedure over het wijzigen van de posities, omdat het aantal belangstellenden zeer omvangrijk was.

3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van klager beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **ongegrond** is.

De commissie is van oordeel dat verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem in het kader van zijn dienstverlening mag worden verwacht.

De commissie begrijpt dat het teleurstellend was voor klager dat zij uiteindelijk niet in aanmerking is gekomen voor een nieuwe woning, maar dat op geen enkel moment sprake is geweest van benadeling van de kandidaten in het toewijzingsproces.

De commissie adviseert dat verhuurder in zijn informatie voor belangstellenden duidelijk zal informeren over het mogelijk wijzigen van posities gedurende het toewijzingsproces.

Een kopie van het advies wordt aan klager verzonden.

Dit advies is niet vatbaar voor bezwaar of beroep. Op grond van het gegeven advies zal de verhuurder een besluit nemen. Tegen dat besluit staat op grond van deze klachtenprocedure geen bezwaar of beroep open. Mocht de klager over het besluit van de verhuurder niet tevreden zijn, dan is het in veel gevallen nog wel mogelijk om met een verzoekschrift een uitspraak van de Huurcommissie te vragen. Daarnaast kan mogelijk een vordering worden ingesteld bij de kantonrechter.

Hoorzitting, 17 juni 2025
Verzenddatum, 24 juni 2025