



zoeken wachten klagen!

KLACHTENRAPPORT WOONZICHT.NL
DONDERDAG 5 OKTOBER 2006

SP. LEIDEN

Inleiding

Het stond nauwelijks aangekondigd. Op 1 april 2006 zou Woonzicht.nl de nieuwe wachtlijst worden voor betaalbare woningen in de Leidse regio. Het mocht helaas niet zo zijn. Technische problemen en gebrekkige bekendheid leidden ertoe dat, door inzet van de PvdA en de SP, de invoering een maand werd uitgesteld.

Dankzij de extra publiciteit schrijven zich alsnog meer dan 50.000 mensen in. Iedereen heeft grote verwachtingen van het nieuwe systeem. Helaas blijkt bij de laatste test voor invoering op 1 mei dat het programma niet goed werkt. Opnieuw wordt de invoering uitgesteld, nu voor onbepaalde tijd.

Op 1 juli wordt Woonzicht daadwerkelijk ingevoerd. Het oude Huis-Aan-Bod krantje verdwijnt. Dan koppen de kranten op woensdag 12 juli dat veel woningzoekenden een verkeerde inschrijfwaarde hebben gekregen. De verantwoordelijke directeur de Greef zet toch door. De pers schrijft: "Verschillende woningzoekenden melden dat er wel degelijk nog steeds problemen met de site zijn. De Greef ontkent dat."

Na de zomer blijven de klachten binnenstromen bij de SP. De Leidse corporaties laten merken ontevreden te zijn. Tot overmaat van ramp blijken toch alle woningzoekenden van buiten de regio een verkeerde inschrijfwaarde te hebben gekregen. De wachtlijsten stijgen explosief.

Dit alles is de voorgeschiedenis, van de rampzalige invoering van Woonzicht.nl. De Socialistische Partij heeft daarom gekozen om in de laatste twee weken van september klachten te verzamelen over Woonzicht.nl.

Voor u ligt het eindrapport van deze klachtenlijn. Niet alleen zijn alle binnengekomen klachten geordend, ook doen we voorstellen ter verbetering. Zodat de Leidse woningzoekenden uiteindelijk wel kunnen vertrouwen op Woonzicht.nl.

Louk Rademaker

Raadslid SP Leiden

Verzamelde klachten

In totaal zijn er 80 klachten binnengekomen: 69 via internet, 7 via telefoon en 4 per brief. De digitale reacties zijn voornamelijk van starters, terwijl de klassieke media vooral gebruikt worden door ouderen.

Dit hoofdstuk beschrijft alle klachten die binnengekomen zijn, gegroepeerd per onderwerp. Bij zo'n onderwerp hoort ook wat uitleg en citaten uit klachten. Alle klachten zijn vertrouwelijk en we zullen dan ook geen namen noemen. In het laatste hoofdstuk zullen we vervolgens voorstellen ter verbetering doen.

1. Extreme wachtlijsten

Voor de invoering van Woonzicht.nl duurde het 4 à 5 jaar om aan een woning te komen. Dit bericht kregen wij ook meerdere keren binnen. Zie het volgende citaat:

"Mijn 4,5 jaar inschrijftijd bij Huis Aan Bod is al die tijd voor niets geweest. Vlak voor de omschakeling naar Woonzicht was ik bij het oude systeem gemiddeld 5e. Nu dus uitschieters naar 180 op dezelfde soort woningen. Schandalig!"

Iedereen die een klacht inzond noemde dit probleem. Een inventarisatie op de website Woonzicht.nl levert hetzelfde beeld op. De gemiddelde inschrijfduur van de hoogste 'bieder' op een aangeboden huis is circa 8 jaar! De hoogste uitschieter is naar 40 jaar, terwijl met minder dan 6 jaar er geen huizen beschikbaar zijn.

2. Overgangsregeling slecht voor starters

Starters zijn alle woningzoekenden die op dit moment geen huurhuis van een woningbouwcorporatie bewonen. Dat is een vrij breed begrip: het gaat van jongen mensen die bij hun ouders wonen, via kamerbewoners en huurders bij een particuliere verhuurder tot aan huiseigenaren.

Bij de invoering van Woonzicht.nl is ervoor gekozen om alle starters op dezelfde manier een inschrijfwaarde te geven, op basis van leeftijd. Tussen de 18 en de 25 krijgt iedereen voor elk levensjaar 1 jaar inschrijfduur kado. Daarna krijgt men per volgend levensjaar (tot aan 45 jaar) een ¼ jaar inschrijftijd kado. Dat loopt op tot maximaal 12 jaar.

Dit geldt dus ook voor starters die ook al op de 'oude' wachtlijst stonden. De SP ontving 47 klachten van mensen die door deze overgangsregeling hun soms jarenlange inschrijftijd verloren. Waaronder:

"Woonzicht maakt het voor Starters onmogelijk!!!"

3. Starters/reservering

Voor de invoering was men al bang dat in het systeem starters in de knel zouden komen. Daarom hebben de corporaties afgesproken om 20% van de vrijgekomen woningen te reserveren voor starters. Het is helaas nog niet bekend hoe dit precies wordt vormgegeven.

Op de website is pas na drie keer te zien of een woning een zogenaamd 'starterslabel' draagt. Dan nog kan iedereen reageren op zo'n starterswoning:

"Er werd wel gezegd dat 20% van de woningen werden vrijgehouden voor starters. Dit zou betekenen dat op deze woningen mensen met niet meer dan 144 maanden zouden kunnen reageren. Je kon namelijk maximaal 12 jaar inschrijftijd krijgen. Dit is dus niet het geval."

Er kwamen enkele klachten binnen over dit punt.

4. Woonwaarde is discriminerend

Bij Woonzicht.nl wordt je 'inschrijfw waarde' bepaald als een som van je inschrijftijd en de zogenaamde woonwaarde. Alleen huurders van een woning van een corporatie krijgen woonwaarde voor hun woning, afhankelijk van de populariteit van hun woning.

Dit levert echter wel problemen voor mensen met weinig woonwaarde:

"Als je in een achterstandswijk zit krijg je nauwelijks woonwaarde en dus kom je nooit weg."

"Nu zit ik gevangen in deze flat die een hele lage woonwaarde heeft."

Deze achterstand geldt natuurlijk ook voor starters en voor bijvoorbeeld woonwagenbewoners (3 klachten!). In totaal heeft de SP 17 klachten over dit onderwerp ontvangen.

5. Geen internet?

Woonzicht.nl is geheel via internet geregeld. Voorheen was er in Leiden de krant 'Huis-aan-Bod' verspreid waar woningzoekenden dan konden reageren. Nu moet men inschrijven én reageren op de website.

Voor mensen zonder internet is er het fenomeen 'zoekopdracht' ingesteld. Bij een kantoor van een corporatie kan men dan aangeven wat voor woning iemand zoekt. Dan krijgt de woningzoekende elke week een brief met daarin alle woningen die vrijgekomen zijn die aan die eisen voldoen.

Desondanks levert dat problemen voor een speciale groep op.

"Nu is het veranderd en is er geen krantje meer. Wij ouderen zitten hier heel erg mee. Ik heb geen apparaten in huis."

Met name ouderen hebben geen internet (of zelfs geen computer, zoals uit het citaat blijkt) en kunnen dus niet reageren op woningen via internet. Hierover zijn 11 klachten ingediend.

De briefservice blijkt ook niet goed te werken:

"Ook heb ik in woonzicht.nl aangegeven dat ik via e-mail (en mijn moeder via een brief) op de hoogte gehouden wil worden van een bepaald aanbod in de woningmarkt. Ook dit gebeurt niet."

Hierover hebben 3 mensen klachten ingediend.

6. Onoverzichtelijke en slecht bereikbare website

Alles moet dus gedaan worden via de website. In hoeverre dit een mijl op zeven blijkt te zijn, volgt uit deze uiteenzetting.

"Nu, bij Woonzicht, is het zo dat je geen rangnummer ziet in het overzicht van woningen. Om dit te weten te komen dient een zeer omslachtig stappenplan te worden gevolgd wat er als volgt uit ziet. 1 klik op woningaanbod, 2 selecteer een woning (verschijnt in een popup), 3 popup met woninggegevens sluiten, 4 klik op reageren, 5 Bevestiging (5.1 selecteer ja en 5.2 klik ga verder), 6 Klik op een ander menu-item (willekeurig), 7 Klik mijn gegevens, 8 Mijn actieve reacties, 9 Bekijk voorlopige rangschikking (per woning)."

Ook of een woning een starterslabel heeft is niet direct zichtbaar. De lijst met woningen verschijnt alleen met adres en postcode, terwijl veel mensen bijvoorbeeld oppervlakte, aantal kamers en huurprijs willen weten. Enkelens suggereren een kaartje te maken waar de locaties van alle vrijgekomen woningen op staan.

Vijf klachten zijn binnengekomen van mensen van waar de zoekfunctie op de site niet werkte.

Tot slot is de website vaak traag en soms helemaal niet bereikbaar. Onder sommige besturingssystemen (oa Macintosh) werkt de website niet correct. In totaal zijn er 13 klachten over de website ingezonden.

7. Aanspreekpunt voor Woonzicht

Één van klachten eindigde als volgt:

"Hierbij wil ik het maar laten. Ik ga er vanuit dat de triviale klacht over het niet bereikbaar zijn van woonzicht al meegenomen wordt."

Want, Woonzicht.nl is niet bereikbaar. Het heeft geen publiek bekend e-mailadres, geen postadres, geen telefoonnummer. Er is wel een eindverantwoordelijke, namelijk Johan de Greef, tevens directeur van Woningstichting Pago. Deze informatie is niet beschikbaar op de website.

Sowieso klagen al 27 mensen over het gebrek aan een aanspreekpunt. Toch is er een officiële weg voor klachten, volgens de website Woonzicht.nl:

Hebt u een klacht over Woonzicht.nl? Neem dan eerst contact op met een woningcorporatie uit Holland Rijnland. Komt u er met de woningcorporatie niet uit, dan kunt u terecht bij de (onafhankelijke) klachtencommissie.

Meer informatie over de klachtenprocedure en het adres van de klachtencommissie vindt u bij de woningcorporaties in Holland Rijnland.

Dat deze tekst niet alleen schijnbaar kastje-naar-de-muur is blijkt uit de enkeling die een officiële klacht heeft ingediend (aantal: vier). Nog niemand heeft een officiële reactie van Woonzicht.nl gekregen, ook al heeft de AWL wél één keer gereageerd (per e-mail).

Het gemis aan een duidelijk klachtenpunt wordt vooral duidelijk door de reacties op onze eigen klachtenlijn:

"Vind dit een ERG goed initiatief van de SP, want bij Woonzicht is er geen aanspreekpunt en niemand die er over rept."

8. loslaten inkomenseis

Voorheen waren huizen met een lage huur alleen beschikbaar voor mensen met een laag inkomen. Dit heette de 'inkomenseis'. Die eis is sinds de invoering van Woonzicht.nl afgeschaft. Nu kan iedereen op alle woningen reageren, en daar heeft de SP ook klachten over ontvangen:

"Wat nog vreemder van het systeem is, dat mensen met een hoog inkomen een woning kunnen huren met een lage huur! Stel dat alle mensen met een hoog inkomen dat doen, dan blijven er geen woningen meer over voor de minder bedeelden."

Drie klagers noemen dit punt.

9. Te weinig betaalbare huisvesting

Woonzicht.nl kan er weinig aan doen, maar omdat toch 9 klachten zijn binnengekomen is het desondanks de moeite waard om te noemen. Door de enorme wachtlijsten constateren veel woningzoekenden dat er toch echt te weinig betaalbare woningen zijn in de Leidse regio.

10. Overig...

Maar liefst drie mensen noemden het feit dat de seniorenflats uit de Stevenshof niet verdeeld worden via Woonzicht.nl, terwijl er zelfs een paar leeg staan.

Twee mensen vragen zich af of het juridisch wel mogelijk is om in het nieuwe systeem *minder* inschrijftijd te hebben dan in het oude systeem.

Twee mensen klaagden over het feit dat ze op woningen hebben gereageerd, maar dat daarna die woning uit het hele systeem is verdwenen. Dat wil zeggen: Hij staat niet bij de beschikbare huizen, maar ook niet bij de toegewezen!

Voorstellen voor verbetering

Er zijn dus in totaal 8 type klachten over Woonzicht.nl geuit. Voor elke klacht geeft de SP haar ideeën voor verbetering.

1. Extreem lange wachtlijsten zijn vooral slecht voor jonge starters. Zie daarom punten 3 en 4.
2. De overgangsregeling is slecht geweest voor de starters die al ingeschreven stonden. Maar als men die hele regeling terugdraait, krijgen alle andere starters zó weinig inschrijfwaaarde dat ze waarschijnlijk de komende 12 jaar niet aan een woning komen. Daarom verkiest de SP om deze regeling *niet* terug te draaien.
3. **Reserveer altijd 20 % voor jonge starters**
De gevolgen van de lange wachtlijsten komen vooral op het bordje van de starters. Vooral jonge starters, die nog nauwelijks inschrijftijd hebben kunnen opbouwen, komen niet aan bod. Reserveer daarom 20% van de woningen voor starters onder de 25 jaar.
4. **Schaf woonwaarde af**
De woonwaarde creëert een tweedeling tussen de mensen die al mooi wonen, en de mensen die slecht wonen. De laatste groep kan nauwelijks weg, terwijl de bovenste groep naar steeds betere huizen kan doorschuiven. Ook worden alle starters door de woonwaarde benadeeld. Afschaffing van de woonwaarde heeft tot gevolg dat de wachtlijsten veel normaler en eerlijker zullen zijn.
5. **Maak een Woonzicht-krant**
Vooral ouderen hebben geen toegang tot internet en zijn dus niet in staat om te reageren. De zoekopdracht werkt niet goed, dus stel daarom voor iedereen die dat wil een gratis Woonzicht-krant beschikbaar met wekelijks alle vrijgekomen huizen.
6. **Geef de website een nieuw gezicht**
Laat direct op de site alle belangrijke informatie zien voor alle vrijgekomen woningen. Maak een goede en uitgebreide zoekfunctie, en zorg dat de website te allen tijde 100% bereikbaar is.
7. **Geef Woonzicht.nl een aanspreekpunt**
Zorg dat mensen bij problemen of vragen direct contact op kunnen nemen met medewerkers van Woonzicht.nl via telefoon, e-mail of post. Via die kanalen moeten ook klachten ingediend kunnen worden.
8. **Voer de inkomenseis in**
De rol van sociale volkshuisvesting is: het huisvesten van de armste mensen. In de Woonvisie staat dan ook dat Leiden ervoor kiest om voldoende woningen in stand te houden voor huishoudens met een laag inkomen. Dit kan alleen concreet met een inkomenseis voor de sociale huurwoningen.
9. **Bouw veel betaalbare woningen**
De SP kiest voor een substantieel aandeel sociale woningbouw: 33% in de regio en 30% in Leiden.

10. Overige vragen dienen beantwoord te worden door Woonzicht.nl zelf.

Deze voorstellen hebben tot doel Woonzicht.nl voor iedereen beter en eerlijker te maken. Helaas ligt de organisatie van Woonzicht.nl niet in handen van de Leidse gemeente, maar in de handen van de gezamenlijke woningbouwcorporaties. De SP verzoekt dan ook de Leidse wethouder van Volkshuisvesting deze voorstellen met die corporaties te bespreken.

Colofon

Dit rapport is gemaakt door de SP Leiden, op donderdag 5 oktober 2006.

De Woonzicht klachtenlijn werd gehouden tussen 16 en 30 september 2006.

Correspondentie (vragen, tips) kan via:

Louk Rademaker (SP-raadslid)

Pelikaanhof 43-b

2312 EB Leiden

06-25563389

lrademaker@tomaatnet.nl

<http://leiden.sp.nl/>