

Klachtencommissie

Loket Housing
Jaarverslag 2022

Woord vooraf

Namens de klachtencommissie van Loket Housing bied ik u het jaarverslag 2022 aan. Met dit verslag geeft de commissie inzicht in het aantal klachten dat zij ontving in 2022 en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

Jan Sengers, *voorzitter*

11 januari 2023

Inhoudsopgave

- | | |
|------------------------------|--------|
| 1. Over de klachtencommissie | blz. 4 |
| 2. Samenstelling | blz. 4 |
| 3. Klachten | blz. 5 |
| 4. Wat opviel in 2022 | blz. 6 |

1 Over de klachtencommissie

Binnen Loket Housing wordt er samengewerkt met gemeentes uit de regio's, zorgorganisaties, instellingen maatschappelijke opvang en woningcorporaties. Dit betekent dat er diverse partners betrokken zijn bij het traject van een kandidaat van Housing, Housing Plus en Housing First.

Wanneer een kandidaat ontevreden is over (een bepaald aspect van) de dienstverlening, bestaat de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen bij de klachtencommissie van Loket Housing. De klacht dient zich te richten tegen een (of meer) van de partners betrokken bij Loket Housing en/of zal betrekking moeten hebben op de uitvoering van een of meer van de beleidsregels of afspraken van Loket Housing. Klachten die zien op het zelfstandig handelen van een betrokken partner worden niet in behandeling genomen. Er wordt dan (terug)verwezen naar de betreffende partner, tenzij deze partner instemt met ontvankelijkheid van de klacht ingeval deze voldoende verband houdt met een andere klacht van de kandidaat jegens (een van de partners van) Loket Housing. De klachten die de klachtencommissie Loket Housing in behandeling neemt, zien dus altijd op handelen of nalaten van partners in relatie tot hun betrokkenheid bij Loket Housing.

De klachtencommissie geeft een bindend advies. Dit bindend advies is gebaseerd op de onderlinge afspraak van partners dat zij zich aan het advies van de commissie zullen houden.

2 Samenstelling

De commissie is een onafhankelijke commissie. De commissie is samengesteld uit externen, verbonden aan de partners van Loket Housing, die ervaring of affiniteit hebben met de diverse producten van Loket Housing. Conform reglement bestaat de commissie uit zeven leden, waaronder de voorzitter. Zij worden voor een periode van vier jaar benoemd. De ambtelijk secretaris is geen lid.

De samenstelling van de commissie was in 2022 als volgt:

- De heer mr. J. Sengers voorzitter – jurist
- De heer K. Smitsmans lid – woningcorporatie
- De heer N. Gijbels lid – woningcorporatie
- Mevrouw E. Vernhout lid – gemeente
- Mevrouw A. Jacobs lid – gemeente
- De heer L. Kooyman lid – gezondheidszorg
- Mevrouw I. Franssen lid – gezondheidszorg

De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, mevrouw mr. E. van Ratingen.

Eind 2022 is afscheid genomen van mevrouw E. Vernhout als lid van de commissie vanuit de gemeente. Er wordt een nieuw lid geworven.

3 Klachten

Inleidende opmerkingen

In totaal is er in 2022 door de commissie één klacht ontvangen. Ter vergelijking: in 2021 zijn er door de commissie twee klachten ontvangen.

De klacht is ontvankelijk verklaard en in behandeling genomen. Voor de behandeling van de klacht heeft er een hoorzitting plaatsgevonden.

Overzicht klachten per product

Housing	1
Housing Plus	0
Housing First	0

Inhoud van de klacht

- Na toegelaten te zijn tot het Housing-traject is de verwachting gewekt dat klager bemiddeld zou worden naar een passende woning. Het Housing-traject is echter (vroegtijdig) beëindigd omdat de aangezochte woningcorporaties niet openstonden voor bemiddeling naar een woning. Klager is van mening dat de bemiddeling door Housing onvoldoende is geweest.

(On)gegrondheid

- Voor zover de klacht betrekking had op het handelen van de betrokken woningcorporatie, werd deze ongegrond verklaard.
- Voor zover de klacht betrekking had op het handelen van Housing, werd deze gegrond verklaard.

Adviezen van de commissie

- De commissie heeft Housing geadviseerd om de aanvraag van klager binnen een maand opnieuw in behandeling te nemen.

4 Wat opviel in 2022

- Na het einde van de coronamaatregelen heeft de commissie in 2022 voor de eerste maal een klacht tijdens een fysieke hoorzitting kunnen behandelen. In 2021 gebeurde dat nog via een video-verbinding met de betrokken partijen. De commissie stelt vast, dat kwaliteit van de behandeling van een klacht gebaat is bij de fysieke aanwezigheid van klager en de betrokken ketenpartners.
- Een klacht heeft in de regel betrekking op een besluit van Loket Housing of op de uitvoering van een of meer beleidsregels of afspraken die de ketenpartners met elkaar hebben gemaakt. De commissie stelt vast, dat ketenpartners/woningcorporaties wel eens acteren op basis van eigen interne regels en beleid die weer effect hebben op het traject van Loket Housing. De commissie ontkomt er dan soms niet aan om ook deze regels of dit beleid marginaal te toetsen aan de afspraken die in het kader van Loket Housing zijn gemaakt.