

Klachtencommissie

Loket Housing

Jaarverslag 2023

Woord vooraf

Namens de klachtencommissie van Loket Housing bied ik u het jaarverslag 2023 aan. Met dit verslag geeft de commissie inzicht in het aantal klachten dat zij ontving in 2023 en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

Jan Sengers, *voorzitter*

30 januari 2024

Inhoudsopgave

- | | |
|------------------------------|--------|
| 1. Over de klachtencommissie | blz. 4 |
| 2. Samenstelling | blz. 4 |
| 3. Klachten | blz. 5 |

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 die verbonden zijn aan de partners van Loket Housing en 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 2023 als volgt:

- De heer mr. J. Sengers voorzitter – jurist
- De heer K. Smitsmans lid – woningcorporatie
- De heer N. Gijbels lid – woningcorporatie
- Mevrouw T. van Bogaert 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.

3 Klachten

Inleidende opmerkingen

In totaal zijn er in 2023 door de commissie **twee** klachten ontvangen. Ter vergelijking: in 2022 is er door de commissie één klacht ontvangen en in 2021 zijn er door de commissie twee klachten ontvangen.

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

Overzicht klachten per product

Housing	1
Housing Plus	0
Housing First	0
Loket Housing	1

Betrokken partners bij de klachtbehandeling

- Leger des Heils

Inhoud van de klachten

- Met het sluiten van de Housing-overeenkomst is de verwachting gewekt dat klager met grote kans op succes bemiddeld zou kunnen worden naar een zelfstandige woning. Het Housing-traject is echter (vroegtijdig) beëindigd. Klager is van mening dat Housing niet op goede gronden de bemiddeling heeft gestaakt.
- Klager klaagt zich over het feit dat klager na zijn aanmelding, na zes maanden nog altijd geen woning toegewezen had gekregen. Klager zou slecht op de hoogte zijn gehouden van het proces.

(On)gegrondheid

- Voor zover de klacht betrekking had op het handelen van Housing, is deze ongegrond verklaard.
- Voor zover de klacht betrekking had op (het gebrek aan) communicatie van Loket Housing, is deze gegrond verklaard.
- Voor zover de klacht betrekking had op het handelen of nalaten van het Leger des Heils, is deze ongegrond verklaard.

Adviezen van de commissie

De commissie heeft Loket Housing geadviseerd om:

- de Housing-overeenkomst aan te vullen met een onderzoeksfase en een duidelijk onderscheid te maken tussen een afwijzing van een aanvraag om bemiddeling en een opzegging van de overeenkomst;
- in de correspondentie met een kandidaat duidelijk te communiceren op grond waarvan een afwijzing of opzegging plaatsvindt met vermelding van een voldoende motivering;
- met de Maastrichtse woningcorporaties in overleg te treden over de voorwaarden waaronder aan kandidaten een woning beschikbaar kan worden gesteld.
- zich voortaan beter te commiteren aan haar procesbeschrijving(en). Gedurende een door Loket Housing uit te voeren onderzoek kan onwetendheid bij de kandidaat voorkomen worden door de kandidaat op de hoogte te blijven houden van de doorlopen stappen.