

Klachtencommissie

Loket Housing

Jaarverslag 2025

Woord vooraf

Namens de klachtencommissie van Loket Housing bied ik u het jaarverslag 2025 aan. Met dit verslag geeft de commissie inzicht in het aantal klachten dat zij ontving in 2025 en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

Jan Sengers, *voorzitter*

7 april 2026

Inhoudsopgave

1. Over de klachtencommissie	blz. 4
2. Samenstelling	blz. 5
3. Klachten	blz. 6
4. Wat opviel in 2025	blz. 7
5. Vooruitblik 2026	blz. 7

1 Over de klachtencommissie

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

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 2025 als volgt:

Naam	Functie	Achtergrond	Zittingstermijn
De heer mr. J. Sengers	Voorzitter	Jurist	1 augustus 2021 – 1 augustus 2025
Mevr. M. Heuvelmans	Lid	Woningcorporatie	1 januari 2025 – 1 januari 2029
De heer N. Gijbels	Lid	Woningcorporatie	1 augustus 2021 – 1 januari 2025
Mevrouw T. van Bogaert	Lid	Gemeente	1 augustus 2023 – 1 augustus 2027
Mevrouw A. Jacobs	Lid	Gemeente	1 augustus 2021 – 1 augustus 2025
Vacature	Lid	Gezondheidszorg	
Mevrouw I. Franssen	Lid	Gezondheidszorg	1 augustus 2021 – 1 augustus 2025

De commissie werd tot medio 2025 bijgestaan door ambtelijk secretaris, mevrouw Rienie Pierey. Daarna is deze rol tijdelijk waargenomen door mevrouw Eva van Ratingen en mevrouw Feikje Smeets. De heer Jan Goessens is per 1 december 2025 gestart als ambtelijk secretaris.

Ps: In geel de zittingstermijn van mevrouw Heuvelmans is ingegaan meteen na het vertrek van de heer Smitsmans. De voorzitter en 4 leden zijn lid vanaf 1 augustus 2021; hun zittingstermijn wordt verlengd.

3 Klachten

Inleidende opmerkingen

In totaal zijn er in 2025 door de commissie **zes** klachten ontvangen. Ter vergelijking: in 2024 zijn er door de commissie vier klachten ontvangen. 4 klachten zijn ontvankelijk verklaard en in behandeling genomen. 1 klacht is door bemiddeling van de klachtenfunctionaris opgelost en 1 klacht is doorgezet naar de privacy-officer van Levantogroep.

Overzicht klachten per product

Housing	4
Housing Plus	2
Housing First	0
Housing Justitieel	0

Klacht 1

- Formeel klachtenproces in het kader van Housing+, is volledig doorlopen. Klacht is ongegrond verklaard.

Klacht 2

- Klacht in het kader van Housing, is door bemiddeling van de klachtenfunctionaris opgelost.

Klacht 3

- Klacht in het kader van Housing was ontvankelijk verklaard. Klacht is in het proces ingetrokken na toewijzing van een woning.

Klacht 4

- Klacht in het kader van Housing, was niet bedoeld voor de klachtencommissie, en is doorgezet naar de privacy officer van Levantogroep.

Klacht 5

- Klacht in het kader van Housing, is medio december 2025 ingediend. Deze is ontvankelijk verklaard en wordt verder begin 2026 afgehandeld.

Klacht 6

- Klacht in het kader van Housing+, is medio december 2025 ingediend. Deze is ontvankelijk verklaard en wordt verder begin 2026 afgehandeld.

4 Wat opviel in 2025

- Housing Justitieel is toegevoegd aan loket Housing. Housing Justitieel richt zich op het bemiddelen en begeleiden van mensen die uit detentie komen of die herhaaldelijk in aanraking zijn geweest met politie en justitie. Dit woonproces heeft als doel: • het voorkomen van dakloosheid na detentie; • het bevorderen van een stabiele woonsituatie; • het verkleinen van de kans op recidive. Door tijdige huisvesting te combineren met begeleiding en afstemming met ketenpartners wordt gewerkt aan een veilige en duurzame terugkeer in de samenleving.
- De zittingstermijn van 4 leden is verlopen. De heer K. Smitsmans is gestopt als lid namens de corporaties in verband met zijn pensioen. Mevrouw M. Heuvelmans heeft deze rol overgenomen, maar is nog niet formeel benoemd als lid.
Er is een vacature voor een lid namens de Zorg als gevolg van het vertrek van de heer L. Kooiman.
Het jaarverslag 2024 is als gevolg van de omstandigheden niet formeel vastgesteld.

5 Vooruitblik 2026

- De invulling van de vacature, de benoeming en herbenoemingen worden uiterlijk 1 mei 2026 geregeld.
- Om bij het plannen van hoorzittingen flexibeler te kunnen zijn m.b.t. de inzet van de leden van klachtencommissie, wordt voorgesteld om voortaan het standpunt dat een lid niet mag werken in de regio waar de klacht speelt, los te laten. Het reglement van de klachtencommissie dient op dit punt te worden aangepast.
- Per 1 februari 2026 is de rol van klachtenfunctionaris uitbesteed aan CBKZ. CBKZ zal in het 1^e kwartaal worden voorgesteld aan de klachtencommissie loket Housing. In gezamenlijk overleg zal worden gekeken hoe de rol van klachtenfunctionaris in te bedden in het proces van de klachtencommissie Housing.
- Er zijn geen adviezen geweest waar bij de klacht gegrond is verklaard. In verband daarmee heeft de commissie geen aanbevelingen of verbeterpunten gedaan.