

Klachtencommissie

Loket Housing

Jaarverslag 2021

Woord vooraf

Namens de klachtencommissie van Loket Housing bied ik u het jaarverslag 2021 aan. Met dit verslag geeft de commissie inzicht in het aantal klachten dat zij ontving in 2021 en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

Jan Sengers, *voorzitter*

21 februari 2022

Inhoudsopgave

- | | |
|------------------------------|--------|
| 1. Over de klachtencommissie | blz. 4 |
| 2. Samenstelling | blz. 4 |
| 3. Klachten | blz. 5 |
| 4. Wat opviel in 2021 | 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 2021 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.

3 Klachten

Inleidende opmerkingen

In totaal zijn er in 2021 door de commissie **twee** klachten ontvangen. Beide klachten zijn ontvankelijk verklaard en in behandeling genomen. Voor deze twee klachten heeft er een hoorzitting plaatsgevonden.

Overzicht klachten per product

Housing	2
Housing Plus	0
Housing First	0

Inhoud van de klachten

- Na geschikt bevonden te zijn, duurt het toewijzen van de woning te lang omdat deelnemende partners tussentijds onenigheid hebben over de regels.
- Onenigheid over het passend zijn van de woning en het al dan niet terecht weigeren van de woning.

(On)gegrondheid

Van de in totaal 3 klachtonderdelen waren er naar het oordeel van de commissie twee gegrond en één ongegrond.

Adviezen van de commissie

- Ketenpartners zullen moeten acteren op basis van de regels zoals ze golden ten tijde van de start van het traject.

4 Wat opviel in 2021

Totstandkoming reglement

In 2021 is het nieuwe reglement in werking getreden. Hierin staat de werkwijze van de commissie beschreven. Dit reglement is in samenspraak met de betrokken partners opgemaakt.

Samenstelling

De commissie is vanaf 2021 opnieuw samengesteld. Er is afscheid genomen van leden, en nieuwe leden zijn welkom geheten.

Pandemie

Ook de klachtencommissie heeft in 2021 te maken gehad met het coronavirus en de genomen maatregelen. De voornaamste daarvan was dat er geen fysieke hoorzittingen meer mogelijk waren. Beide hoorzittingen hebben dan ook digitaal moeten plaatsvinden. Dat was zeer te betreuren. Dit niet alleen omdat de persoonlijk gegeven toelichtingen van klagers belangrijk zijn bij de afhandeling van de klacht. Maar ook de persoonlijke interactie tussen de klager en de direct betrokkenen ter zitting bood vaak een opening om weer met elkaar in gesprek te komen. Die interactie kan maar ten dele door digitale zittingen worden vervangen. De klachtencommissie hoopt dan ook dat er snel weer persoonlijke zittingen mogelijk zullen zijn. Desondanks bieden de digitale zittingen toch een voldoende alternatief.