

Raadsinformatiebrief

Onderwerp	: Jaarverslag 2012 Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Drechtsteden	
Aanleiding	: Jaarlijkse evaluatie	
Datum	: 29 oktober 2013	
Doel	: Het ter kennisname verstrekken van informatie	
Portefeuillehouder	: Sjoerd J. Veerman (078) 770 6004	s.veerman@alblasserdam.nl
Primaathouder	: Evelyn Bijl (078) 770 6108	e.bijl@alblasserdam.nl

Te verstrekken informatie

Op basis van het genoemde reglement brengt de klachtencommissie jaarlijks een openbaar verslag uit. Het verslag bevat onder andere een opgave over de hoeveelheid klachten, alsmede de aard van de klachten en de beoordeling door onze commissie van deze klachten. Daarnaast bevat het verslag een samenvatting van de verschillende categorieën klachten met als doel deze onder de aandacht te brengen als signaal aan de verantwoordelijken voor de woonruimteverdeling.

Maatschappelijk effect

De klachtencommissie stelt zich als doel om de klachten te behandelen van iedere woningzoekende die zich door een besluit of handelen ter uitvoering van de overeenkomst in zijn persoonlijk belang geschaad acht. De commissie wil bijdragen aan een goede afhandeling van de klachten van woningzoekenden en daarmee aan de optimalisering van de relatie tussen de bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken partijen. Bovendien kan de commissie tegemoet komen aan de behoefte van woningzoekenden om te kunnen worden gehoord over en invloed uit te kunnen oefenen op besluiten of handelingen van partijen ter uitvoering van de overeenkomst die op hen betrekking hebben.

Financiële aspecten

N.v.t.

Juridische aspecten

Op grond van artikel 4 van de Huisvestingswet werden de deelnemende gemeenten verplicht een klachtencommissie in te stellen. Hieraan is uitvoering gegeven.

Communicatie en inspraak

N.v.t.

Uitvoering (inclusief planning)

N.v.t.

Evaluatie

In het afgelopen jaar werden regionaal 53 klachten ingediend. Bij deze 53 klachten waren 3 gegronde klachten. Op basis van dit lage aantal gegronde klachten kan geconcludeerd worden dat de corporatie en Stichting Woonkeus het systeem van woonruimteverdeling goed hebben uitgevoerd. Voor een overzicht van het aantal klachten in de vijf voorgaande jaren zie bijlage 3 van het jaarverslag.

Het lage aantal klachten kan een indicatie geven voor enerzijds de acceptatiegraad van het systeem en anderzijds voor de bekendheid dan wel zichtbaarheid van de klachtencommissie. De acceptatiegraad is voor woningzoekenden hoog, de bekendheid met de klachtencommissie is wellicht laag.

De klachten kunnen grofweg in de volgende drie categorieën worden ingedeeld.

1. klachten met betrekking tot het systeem zelf
2. klachten met betrekking tot voorrang
3. klachten met betrekking tot de woningen

14 klachten hadden betrekking op het systeem. Het gaat hierbij met name over klachten over de administratieve afhandeling.

8 klachten gingen over de geringe keuze van woningen. Het gaat hier vooral om eenpersoonshuishoudens die praktisch geen toegang hebben tot eengezinswoningen (met tuin). Dit ondanks het groot aantal meetduurpunten. En de geringe keuze aan duurdere huurwoningen voor mensen met een inkomen boven € 33.600,-.

Klachten over woonduurpunten komen twee keer voor net als klachten over het vermeende toewijzen van woningen aan kandidaten met minder meetduurpunten.

10 klachten hadden betrekking op de voorrangstoewijzing. Het betreft dan niet bezwaren tegen het wel of niet verlenen van een voorrangsverklaring. Deze bezwaren horen thuis bij de afzonderlijke colleges van burgemeester en wethouders van de betreffende gemeenten. Het ging hier om klachten over de uitleg van de voorrangsregels, klachten over uitvoering van de regels, bejegening alsmede klachten over dat deel van de beslissing dan niet voor beroep en bezwaar vatbaar is.

Er werden 3 klachten uit Alblasterdam ontvangen, te weten klachtnr. 12, 21 en 30.

De drie klachten waren ontvankelijk, maar 2 klachten waren niet gegrond en 1 klacht was ongegrond.

Klacht 12: Heeft de herinschrijving betaald, maar kon niet inloggen. Ontvankelijk, niet gegrond.

Klacht 21: Heeft klacht over de geringe keuze van woningen. Ontvankelijk, niet gegrond.

Klacht 30: Heeft voorrangsverklaring aangevraagd samen met ouderschapsplan. Ontvankelijk, gegrond. De aanvraag voor voorrang is uiteindelijk doorgezet.

De laatste klacht heeft betrekking op de beleidslijn van de corporaties bij co-ouderschap waarbij aan slechts één ouder met zorg voor de kinderen na echtscheiding een voorrangsverklaring wordt toegewezen. Bij de

andere ouder wordt het advies gegeven om geen voorrangsverklaring af te geven. De commissie acht deze beleidslijn in strijd met de opgestelde regels en de rechtelijke uitspraak waarbij één of meer kinderen bij de ene en één of meer kinderen bij de andere ouder dient te worden ingeschreven. Dit signaal is opgepakt door de beleidsmedewerkers van de regio.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders

secretaris



burgemeester



