

Raadsinformatiebrief

Onderwerp	: Jaarverslag 2013 Regionale klachtencommissie woonruimteverdeling Drechtsteden	
Aanleiding	: Jaarlijkse evaluatie	
Datum	: 1 juli 2014	
Doel	: Het ter kennisname verstrekken van informatie	
Portefeuillehouder	: Arjan Kraijo (078) 770 6004	a.kraijo@alblasserdam.nl
Primaathouder	: Evelyn Bijl-Klaverdijk (078) 770 6108	e.bijl@alblasserdam.nl

Te verstrekken informatie

Per 1 januari 2000 is in de Drechtsteden een regionaal aanbodmodel woonruimteverdeling in werking getreden. Op grond van artikel 4 van de Huisvestingswet werden de deelnemende gemeenten verplicht een klachtencommissie in te stellen. Hieraan is uitvoering gegeven. De per gemeente ingestelde commissie werkt op grond van een regionale klachtenregeling als een regionale commissie.

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 56 klachten ingediend. 19 van deze klachten waren niet-ontvankelijk maar het grootste deel (31) van de klachten was wel ontvankelijk. Van deze ontvankelijke klachten oordeelde de commissie slechts 5 gegrond. Op basis van dit lage aantal gegronde klachten kan geconcludeerd worden dat de corporatie en Stichting Woonkeus het systeem van woonruimteverdeling goed hebben uitgevoerd. In bijlage 3 is een overzicht opgenomen van het aantal klachten in de vijf voorafgaande jaren.

Het lage aantal klachten kan een indicatie geven voor enerzijds de acceptatiegraad van het systeem of anderzijds is de bekendheid met de klachtencommissie 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

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

2 klachten gingen over de invloed van schulden bij woningtoewijzing. In de tussen de corporaties afgesproken en vastgelegde Richtlijnen Uitvoering Woonruimteverdeling, wordt aangegeven dat alleen huurschulden of achterstanden in de hypotheekaflossing, zolang er geen sprake is van schuldsanering, van invloed kunnen zijn bij het al dan niet toewijzen van een woning. Er zijn geen regels afgesproken voor andere schulden, als dit al mogelijk zou zijn op basis van privacy regelgeving, zodat een corporatie een kandidaat niet op deze grond een woning kan onthouden.

Klachten over de geringe keuze aan eengezins-, grotere- of duurdere woningen kwamen in tegenstelling tot 2012, in 2013 praktisch niet voor. Er werd ook slechts één klacht ontvangen met betrekking tot de lange wachttijd om in aanmerking te komen voor een woning. Klachten over woonduurpunten komen steeds minder voor.

Er werd 1 klacht vanuit Alblasserdam ontvangen, te weten klachtnummer 14. Deze klacht is niet ontvankelijk verklaard. De klacht ging over de

onvriendelijkheid van de website van Woonkeus bij het doen van betalingen.

In de afgelopen 4 jaar zijn de klachten afgenomen. Van 7 klachten in 2009, naar nog maar 1 klacht in 2013. Dit kan te maken hebben met enerzijds de acceptatie voor het systeem en anderzijds de (on)bekendheid met de klachtencommissie.

Alle klagers hebben schriftelijk antwoord gekregen op hun klacht.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders

secretaris



burgemeester



