

Bestuursdienst / advies aan Burgemeester en Wethouders

Reg.nr: BW16-0225 Casenr.: Cbb160223 Sector/afd.: Regie & Ontwikkeling / Regie & Ontwikkeling 2 Steller/tel/e-mail: S.A. den Nijs / 5402 / s.dennijs@heerhugowaard.nl	Portefeuillehouder: G. Oude Kotte Agenda: Openbaar B&W d.d. 24-05-2016 Embargo tot: Nee	Advies van commissie: Ter inzage voor cie: Raadsbehandeling d.d. Begrotingswijziging: Nee
--	---	--

Onderwerp:

Ter kennisname: Jaarverslag Regionale Klachtencommissie SVNK 2015

Probleemstelling:

De onafhankelijke Regionale Klachtencommissie Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland behandelt klachten van huurders, gewezen en toekomstige huurders. Voor u ligt het jaarverslag over 2015.

Concept besluit (max. 10 regels) Het college besluit het Jaarverslag Regionale Klachtencommissie SVNK 2015 ter kennisgeving voor te leggen aan de gemeenteraad.

Definitief besluit B&W

Het college besluit het Jaarverslag Regionale Klachtencommissie SVNK 2015 ter kennisgeving voor te leggen aan de gemeenteraad.

Bijlagenr. (Corsanr.)	Titel/Onderwerp	Naar B&W, Commissie, Raad? (invullen welke)	Publiceren op website: ja/nee/besloten
E201614987	Aanbiedingsbrief Jaarverslag Regionale Klachtencommissie SVNK 2015	B&W	Ja
Bij1608978	Jaarverslag Regionale Klachtencommissie SVNK 2016	B&W	ja

BESTUURSDIENST / ADVIES AAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS
Onderwerp: Ter kennisname: Jaarverslag Regionale Klachtencommissie SVNK 2015
<i>Bevat het advies alle elementen? (Raadpleeg hiervoor de checklist voor B&W-adviezen op Hugo, bestuurlijke besluitvorming)</i>

Toelichting:

Samenvatting

In het verslagjaar 2015 is het aantal klachten gedaald ten opzichte van het jaar daarvoor. De trend van dalende klachten zet zich voort. De commissie meent dat deze trend te maken heeft met een professionaliseringsslag in de interne klachtbehandeling. Wel heeft de commissie in het verslagjaar een aantal 'ernstige klachten' behandeld. De commissie constateert verder dat klachten, hoewel minder in aantal, over starheid en strikte toepassing van beleid blijvend zijn. Zij acht die vaak onnodig. Juist bij dit soort klachten merkt de commissie dat haar adviezen in het verslagjaar niet werden overgenomen. Om die reden vraagt de commissie in dit jaarverslag, en vooral in haar aanbevelingen voor "prettig contact." Met een open houding, begrip, uitleg en maatwerk kan escalatie in de relatie met de huurder worden voorkomen. De commissie vraagt in vier aanbevelingen verder aandacht voor nieuwe wet- en regelgeving, modernisering en de acties die van SVNK hierin worden verwacht.