

**Regionale klachtencommissie
woonruimteverdeling
Drechtsteden**

Jaarverslag 2013

Inhoudsopgave	Pagina
1. Inleiding	- 2
2. Doelstelling	- 2
3. Reglement	- 3
4. Samenvatting	- 3
Aanbevelingen	- 5
5. Algemene opmerkingen betreffende de klachten	- 5
6. Klachtencommissie Woonruimteverdeling Ouderenhuisvesting Dordrecht	- 6
7. Klachtencommissie Woonruimteverdeling POL-systeem	- 6
8. Bijlagen:	
- 1. Overzicht van alle in het verslagjaar ingediende klachten naar woonplaats woningzoekende	- 7
- 2. Overzicht van alle in het verslagjaar ingediende klachten naar corporatie	- 8
- 3. Overzicht van ingediende klachten over 5 jaar	- 9
- 4. Overzicht van alle in het verslagjaar ingediende klachten	- 10

1. Inleiding

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.

Deelnemende gemeenten zijn thans:

Alblasserdam
Dordrecht
H.I. Ambacht

Papendrecht
Sliedrecht
Zwijndrecht

Aangesloten woningbouwcorporaties:

Woonkracht 10
Trivire
Rhiant
Trivire
Woonkracht 10
Woonkracht 10
Tablis Wonen
Trivire
Woonkracht 10
Woningbouwvereniging Heerjansdam

De klachtencommissie functioneert onafhankelijk van de gemeenten en de verhuurders. Haar adviezen zijn bindend voor alle betrokken partijen.

De commissie bestaat uit 2 vaste leden, een voorzitter en een ambtelijk secretaris:

- mevrouw H. Vogel (voorzitter)
- mevrouw H. van Terheijden (lid)
- de heer C.J. Uijl (lid)
- mevrouw J.M. Dezentje (ambtelijk secretaris)

De commissie kwam dit jaar 29 keer in vergadering bijeen. De commissie heeft overleg gevoerd met Stichting Woonkeus Drechtsteden, in de persoon van de heer C. van Verk. Daarnaast heeft de commissie ook overleg gevoerd met zorginstelling de Merwelanden en het Spectrum. En er is gesproken met de directeur van de Drechtsteden.

Het jaarverslag is dit jaar niet besproken met de projectgroep woonruimteverdeling van Stichting Woonkeus, de regionale portefeuillehouder en wethouders van de gemeenten. Wel heeft de commissie een aantal bezoeken aan corporaties gebracht, te weten Tablis Wonen en Woningbouwvereniging Heerjansdam.

2. Doelstelling

De commissie stelt zich tot doel:

- klachten te behandelen van iedere woningzoekende die zich door een besluit of handelen ter uitvoering van de overeenkomst betreffende de woonruimteverdeling en de voorrangregeling in zijn persoonlijk belang geschaad acht;
- bij te dragen aan een goede afhandeling van klachten van woningzoekenden en daarmee aan de optimalisering van de relatie tussen de bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken partijen;
- tegemoet te 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;
- het signaleren van knelpunten in het woonruimteverdelingsysteem.

3. Reglement

De doelstellingen en werkwijze van de commissie zijn door de aangesloten gemeenten vastgelegd in het Reglement Klachtencommissie woonruimteverdeling. Dit reglement is voor het laatst per 1 januari 2008 gewijzigd.

4. Samenvatting

In 2013 werden 56 klachten ontvangen door de commissie. 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.

Dit betekent dat de corporaties en Stichting Woonkeus het woonruimteverdeelsysteem in zijn algemeenheid correct hebben uitgevoerd. In bijlage 3 is een overzicht opgenomen van het aantal klachten in de vijf voorafgaande jaren.

Zoals ook al in het jaarverslag over 2012 werd geconstateerd, kan het lage aantal klachten enerzijds een indicatie zijn voor de acceptatiegraad van het systeem en anderzijds voor de (on)bekendheid met de klachtencommissie.

De aard van de klachten geeft een indicatie voor de problemen c.q. knelpunten binnen het woonruimteverdeelsysteem of de uitvoering daarvan. De klachten kunnen grofweg in een drietal categorieën worden ingedeeld:

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

Categorie 1

Een aantal klachten met betrekking tot het systeem zelf gaan over de administratieve afhandeling. Het gaat hierbij om klachten als het vermeende niet-versturen/ontvangen van verzoeken tot herinschrijving en verlengingsbetalingen (woonkeus) of het niet ontvangen van uitnodigingen voor bezichtigingen of intakegesprekken (corporaties). Met name het versturen van uitnodigingen tot herinschrijving na acceptatie van een nieuwe woning, naar het oude adres, blijft aanleiding tot klachten geven (KC 1, 3, 4, 14, 26, 33, 43, 47 en 52). Er zijn ook klachten over de werking van de website van Stichting Woonkeus of de corporaties. Eerst zal de commissie trachten te achterhalen wat er mis ging bij het gebruik van de site. Dat gebeurt door eigen onderzoek en onderzoek door Stichting Woonkeus. Meestal wordt geen aanleiding c.q. verklaring gevonden voor de gemelde klacht. Onze commissie ging er, in navolging van het ingestelde onderzoek van Stichting Woonkeus of de corporatie, in zijn algemeenheid van uit dat, indien geen oorzaak gevonden kon worden, de "fout" dan bij de gebruiker/woningzoekende ligt. Als voorbeeld kan klacht 33/45 dienen. Hier werd onder andere geklaagd over een "fout" in het geautomatiseerde systeem. Omdat in eerste instantie geen verklaring werd gevonden voor de gemelde klacht ging de commissie ervan uit dat de klager een fout had gemaakt bij het gebruik van het systeem. Dit bleek naderhand niet zo te zijn. Deze klacht heeft de commissie geleerd om kritischer naar deze klachten te kijken en er niet altijd van uit te gaan dat de fout bij de gebruiker van het systeem ligt.

Dit jaar werden er ook klachten ontvangen over de invloed van schulden bij woningtoewijzing. Uit de klachten KC 17 en 46 bleek dat corporaties bij de woningtoewijzing een systeem hanteren waarbij het hebben van allerlei schulden van invloed kon zijn op de 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 (KC 9). Er werd ook slechts één klacht ontvangen met betrekking tot de lange wachttijd om in aanmerking te komen voor een woning (KC 21). Wel valt op dat publicaties van woningen en de verantwoording voor toegewezen woningen goed in de gaten worden gehouden door woningzoekenden. Zo ontving de klachtencommissie twee klachten met betrekking tot het zogenaamde doorschuiven binnen een complex. In deze gevallen is er vanuit hetzelfde complex reeds belangstelling getoond voor een vrijkomende woning, nog voordat deze woning gepubliceerd werd. In dat geval mag degene die belangstelling heeft getoond voor deze woning doorschuiven, mits hij natuurlijk voldoet aan alle voorwaarden, en wordt de woning van deze “doorschuivende” geadverteerd. Dit heeft tweemaal klachten c.q. vragen opgeleverd met betrekking tot het niet publiceren of verantwoorden van de woning waarnaar toe is “doorgeschoven” (KC 2 en 15).

Ook klachten over woonduurpunten komen steeds minder voor (KC 7 en 24). Een van deze klachten betreft het reeds in voorafgaande jaren in het jaarverslag aangekaarte probleem van verlies van woonduurpunten na scheiding, indien het woonprobleem zelf wordt opgelost door tijdelijke inwoning.

Categorie 2

In 2012 heeft de commissie expliciet tot haar taak gekregen om klachten te behandelen met betrekking tot voorrang. 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 die de beschikking hebben afgegeven. Wel tot de competentie van de klachtencommissie horen klachten over de uitleg van de voorrangsregels, klachten over uitvoering van de regels, bejegening alsmede klachten over dat deel van de beschikking dat niet voor bezwaar en beroep vatbaar is. In tegenstelling tot voorafgaande jaren waarin veel klachten op één of andere manier te maken hadden met voorrang, valt het op dat dit in 2013 veel minder het geval was. Het gaat om klachten als: er zijn te veel voorrangskandidaten zodat regulier woningzoekenden weinig kans maken, het niet kunnen verkrijgen van een voorrangsverklaring en het verlopen van de voorrang zonder een (geschikte) woning te hebben gekregen (KC 9, 13, 30, 33 en 39). De commissie vraagt zich af of deze tendens van afnemend aantal klachten zich ook heeft doorgezet naar een afnemend aantal bezwaren of beroepen tegen afgegeven of geweigerde voorrangsverklaringen.

In de afgelopen jaren is gebleken dat er af en toe door de verschillende commissies van bezwaar en beroep niet op basis van dezelfde criteria wordt beoordeeld. Wenselijk zou zijn dat hier meer congruentie in zit.

Categorie 3

(KC 8, 11, 18, 25, 29, 37, 41, 42, 48, 50 en 56) Dit betreft klachten met betrekking tot de woning zelf en klachten met betrekking tot het woongenot. De klachten gaan over de staat van de woning, het onderhoud of het gebrek hieraan en burenoverlast. Deze klachten horen niet bij de commissie thuis. Wij vinden het echter wel het vermelden waard door het relatief grote aantal van deze klachten.

Uit veel klachten blijkt dat de klacht in eerste instantie bij de corporaties is neergelegd. Het is de commissie niet duidelijk waardoor de stijging van dit soort klachten wordt veroorzaakt. Het kan zijn dat klagers over het woongenot, naar hun mening, niet voldoende aandacht krijgen bij de corporaties en derhalve zoeken naar een andere mogelijkheid “gehoord” te worden.

Categorie 4

Verder is vermeldenswaard dat er in 2013 tot tweemaal toe een standaard brief werd

aangepast naar aanleiding van een klacht (KC51 en 53). Eenmaal betrof dat een standaard brief van een corporatie en de ander betrof een beschikking van de gemeente in het kader van de voorrang.

De commissie ontving verder klachten betreffende de inkomensgrenzen. Het is de woningzoekende vaak niet duidelijk hoe het inkomen wordt berekend, hoe het inkomen dient te worden aangetoond en op welke manier rekening kan worden gehouden met een schommelend inkomen (denk bijvoorbeeld aan een 0–urencontract of het meerekenen van overwerk) of met voorzienbare dalingen in het inkomen in de loop van het jaar (KC 16, 18, 20, 28 en 34).

Aanbevelingen:

* De bejegening van klanten door medewerkers van corporaties is over het algemeen klantvriendelijk en professioneel te noemen. Echter bij “lastige” c.q. kritische klanten blijkt het voor sommige medewerkers lastig om de professionaliteit vast te houden. Oorzaken die wij konden signaleren zijn de toename van het aantal klanten met een dwingende/overheersende houding; veel nieuwe medewerkers; mutaties binnen de corporatie, waardoor meer onbekendheid met deze categorie klanten bestond. Wij adviseren de corporatie medewerkers te ondersteunen in omgaan met lastige klanten.

* Herinschrijving na verhuizing, met name het administratieve proces, behoeft naar onze mening, nog steeds de aandacht.

* De Richtlijnen Uitvoering Woonruimteverdeling geven aan, op welke gronden aan een woningzoekende een woning alsnog kan worden onthouden. Deze lijst van afwijsgronden is limitatief. Een corporatie kan derhalve niet een niet in de limitatieve lijst opgenomen afwijsgrond hanteren. Indien er tussen corporaties consensus is over een mogelijke extra afwijsgrond dient deze eerst in de Richtlijnen te worden opgenomen alvorens deze te hanteren.

5. Algemene opmerkingen betreffende de klachten

1. Het feit dat een klacht uit een bepaalde plaats afkomstig is wil niet zeggen dat die klacht zich automatisch richt tegen de woningcorporatie van die plaats. Een dergelijk overzicht is gegeven in bijlage 2.
2. Voor de ontvankelijke als voor de niet-ontvankelijke klachten geldt dat bij de rubricering is uitgegaan van de hoofdklacht, andere relevante onderdelen van de klachten zijn in de rubricering niet genoemd, maar als daar aanleiding voor was in hoofdstuk 4 verwerkt.
3. Alle klachten, ontvankelijk of niet, zijn om commentaar voorgelegd aan de verhuurder waartegen de klacht zich richt en/of aan Stichting Woonkeus indien daar reden voor was. Het ontvangen commentaar is betrokken bij de behandeling van de klachten. Voor zover mogelijk werd het systeem FlexiMatch, gebruikt voor het inwinnen van informatie. Hierbij merken wij op dat de klachtencommissie geen directe toegang heeft tot dit systeem en dus afhankelijk blijft van informatie van anderen.
4. Alle klagers hebben schriftelijk antwoord gekregen op hun klacht. Waar nodig werd daarbij uitleg gegeven over het systeem en/of doorverwezen naar de verhuurders of de betreffende gemeente.
5. De secretaris is op het secretariaat bereikbaar van maandag tot en met donderdag tussen 08.00 en 12.00 uur. Het secretariaat is op alle andere kantooruren ook bereikbaar, dat wil zeggen dat de telefoon is doorgeschakeld en een verzoek om te worden teruggebeld kan worden achtergelaten. De klager wordt, indien nodig, teruggebeld door de secretaris.

6. Klachtencommissie Woonruimteverdeling Ouderenhuisvesting Dordrecht

De klachtencommissie is sinds 18 april 1995 in Dordrecht ook benoemd als Klachtencommissie Woonruimteverdeling Ouderenhuisvesting. De gemeente Dordrecht heeft met de hieronder genoemde verhuurders van ouderenhuisvesting een overeenkomst gesloten op het gebied van de woonruimteverdeling.

1. Protestantse Zorggroep Crabbehoff
2. Woon- en Zorgcentrum de Merwelanden
3. Het Spectrum
4. Woonzorg Nederland
5. Stichting De Gravenhorst Dubbeldam

Om de actuele stand van zaken betreffende de toepassing van de overeenkomsten op het gebied van de ouderenhuisvesting na te gaan, heeft de commissie gesproken met medewerkers van verhuurders van zelfstandige ouderenhuisvesting. De manier waarop de woningen worden toegewezen bleek bij de verhuurders te verschillen. Men was niet op de hoogte van het bestaan van de overeenkomst en dus ook niet van de met de gemeente gemaakte afspraken over een eenduidige toewijzing van ouderenwoningen. De commissie verwacht dat de situatie bij andere verhuurders van ouderenwoningen niet veel anders zal zijn.

Er werden geen klachten ontvangen van woningzoekenden uit deze doelgroep.

7. Klachtencommissie Woonruimteverdeling POL-systeem

De gemeente Dordrecht heeft op 1 maart 2004 met Stichting Woondrecht, inmiddels Woonbron, vestiging Dordrecht, een aparte overeenkomst gesloten op het gebied van de woonruimteverdeling. De overeenkomst trad op 1 januari 2004 in werking. De gemeente heeft de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling ook aangesteld als klachtencommissie op grond van deze overeenkomst. Zij werkt op basis van dezelfde klachtenregeling en met dezelfde doelstellingen.

In 2013 werden 3 klachten ontvangen. Eenmaal werd een hoorzitting gehouden waarvoor een medewerker van Woonbron werd uitgenodigd. Alle drie klachten waren niet ontvankelijk. Tweemaal werd een klacht doorgezonden naar de corporatie om de behandeling over te nemen.

In 2013 functioneerden de twee woonruimteverdeelsystemen nog steeds naast elkaar. Het POL-systeem van woningcorporatie Woonbron en het regionale woonruimteverdeelsysteem van de andere corporaties.

Tenslotte biedt de commissie het jaarverslag aan het bestuur van de Drechtsteden, de gemeentebesturen van de deelnemende gemeenten, Stichting Woonkeus, de verhuurders en een aantal belangenorganisaties aan, en verzoekt zij het jaarverslag te betrekken bij de jaarlijkse evaluatie van de woonruimteverdeling.

Dordrecht, april 2014
De Regionale Klachtencommissie
Woonruimteverdeling Drechtsteden

Biilage 1:

Overzicht van alle in het verslagjaar ingediende klachten naar woonplaats
woningzoekende

Plaats	Niet ontvan- kelijk	Ontvan- kelijk	gegrond	Niet gegrond	Buiten commissie om	nummers
Alblasserdam (1)	1					014
Dordrecht (29)	10	16	2	14	3	001,002,004,005,006, 007,009,012,013,015, 016,017,021,022,024, 028,030,033,034,037, 038,040,043,045,046, 048,050,054,056
H.I. Ambacht (2)	1	1		1		019,025
Papendrecht (2)	1	1		1		020,047
Sliedrecht (7)	2	5	2	3		008,010,011,018,023, 027,039
Zwijndrecht (7)	3	4		4		003,029,041,042,049, 052,055
Onbekend (2)		1		1	1	026,044
Buiten Regio (6)	1	3	1	2	2	031,032,033,036,051, 053
Totaal (56)	19*	31*	5	26	6*	

* is totaal aantal klachten (56)

Klachten uit de Graafstroom, welke ook via het woningaanbod van Stichting Woonkeus worden bekendgemaakt, worden niet in behandeling genomen, omdat de commissie daartoe geen bevoegdheid bezit.

Klachten over toewijzing van woningen van anderen dan de aangesloten corporaties die via een aangesloten corporatie adverteren (Vitalis) kunnen ook niet in behandeling worden genomen.

Bijlage 2:

Overzicht van alle in het verslagjaar ingediende klachten naar corporatie

Corporatie	Niet ontvan- kelijk	Ontvan- kelijk	gegrond	Niet gegrond	Buiten commissie om	nummers
Trivire	4	4		4	1	002,007,009,012, 016, 025,034,037,041
Woonkracht 10	1	3		3	1	005,047,049,051,052
Tablis wonen	1	6	2	4		010,011,012,017,018, 020,027,
Rhiant		1	1			019
Woningbouw- vereniging Heerjansdam	1					029
Woonbron	4					038,048,050,056

Overzicht laatste vijf jaar naar woonplaats klager

Bijlage 3:

Plaats	Jaar	Niet ontvan- kelijk	Ontvan- kelijk	gegrond	Niet gegrond	Buiten commissie om	Totaal
Alblasserdam							
	2013	1	-	-	-	-	1
	2012	0	3	1	2	-	3
	2011	2	2		2	-	4
	2010	-	-	-	-	-	-
	2009	4	3	-	3	-	7
Totaal		7	8	1	7	-	15
Dordrecht							
	2013	10	16	2	14	3	29
	2012	16	13	2	11	1	30
	2011	9	13	3	10	3	25
	2010	14	11	1	10	2	27
	2009	14	27	3	24	-	41
Totaal		63	80	11	69	9	152
H.I. Ambacht							
	2013	1	1	-	1	-	2
	2012	1	2	-	2	-	3
	2011	2	-	-	-	1	3
	2010	1	-	-	-	-	1
	2009	2	7	1	6	-	9
Totaal		7	10	1	9	1	18
Papendrecht							
	2013	1	1	-	1	-	1
	2012	2	1	-	1	-	3
	2011	6	2	-	2	1	9
	2010	6	5	-	5	-	11
	2009	11	6	-	6	1	18
Totaal		26	15	-	15	2	42
Sliedrecht							
	2013	2	5	2	3	-	7
	2012	2	1	-	1	-	3
	2011	1	1	-	1	-	2
	2010	1	1	1	-	1	3
	2009	6	4	1	3	1	11
Totaal		12	12	4	8	2	26
Zwijndrecht							
	2013	3	4	-	4	-	7
	2012	2	3	-	3	1	6
	2011	3	4	1	3	-	7
	2010	10	7	1	6	-	17
	2009	1	10	2	8	3	14
Totaal		19	28	4	24	4	54
Buiten Regio							
	2013	1	3	1	2	2	6
	2012	0	4	-	4	1	5
	2011	3	4	1	3	3	10
	2010	4	6	-	6	-	10
	2009	5	9	1	8	-	14
Totaal		13	26	3	23	6	45

Overzicht van alle in het verslagjaar ingediende klachten

Bijlage 4:

Klacht nummer	Korte inhoud van de klacht	De klacht is gericht tegen:		Beoordeling van de klacht			Aantekening
		Woning-corporatie	Stichting Woonkeus	N-ontvankelijk	Ontvankelijk		
					N-gegrond	Gegrond	
1	Registratie gegevens bij verlenging		*		1		
2	Toewijzing ouderenwoning aan gezin met 6 kinderen	Trivire	*		1		
3	Uitgeschreven zonder bericht		*		1		
4	E-mail met peiling belangstelling niet aangekomen.		*		1		
5	Bij twee aanbiedingen, staat vervolgens 1 woning op geweigerd	Woonkracht 10	*		1		
6	Problemen met inloggen website Woonkeus		*	Buiten commissie om afgedaan			
7	Burenoverlast door stroomstoring	Trivire		Buiten commissie om afgedaan			
8	Punten kwijt door adreswijziging		*		1		
9	Toegewezen woning (via urgentie) te klein	Trivire			1		
10	Informatie over toewijzing woning klopte niet	Tablis Wonen				1	Vervangende woonruimte aanbieden
11	Toewijzing woning	Tablis Wonen	*		1		
12	Over onderhoudsklacht tegen corporatie	Trivire		1			
13	Kans op woning in Dubbeldam klein, veel woningen gaan naar urgenten		*	1			
14	Website Woonkeus onvriendelijk bij doen van betalingen		*	1			
15	Toewijzing buiten systeem om van woning in een complex		*		1		
16	Toewijzing woning en het overleggen van de benodigde inkomensstukken	Trivire			1		
17	Financien en aanbieding woning	Tablis Wonen			1		Geen consequenties inmiddels woning geaccepteerd
18	Staat van de woning bij acceptatie	Tablis Wonen		1			
19	Woningaanbieding via familielid	Rhiant				1	Geen consequenties; al vervangende woonruimte aangeboden
20	Te hoog inkomen bij aanbieding woning Dr. Kuiperstraat 9 / overlast	Tablis Wonen			1		
21	Kansen in het systeem, wil weten of het goed gaat		*	1			
22	Toewijzing woning Octant niet doorgegaan door blokkering		*		1		

Klacht nummer	Korte inhoud van de klacht	De klacht is gericht tegen:		Beoordeling van de klacht			Aantekening
		Woning-corporatie	Stichting Woonkeus	N-ontvankelijk	Ontvankelijk N-gegrond	Geground	
23	Inloggen via computer lukt niet altijd		*	1			
24	Puntenverlies door verhuizing		*		1		Negatieve werking door zelf woonprobleem proberen op te lossen
25	Onderhoud woning	Trivire		1			
26	Verlengingsbijdrage staat niets tegenover		*		1		
27	Uitnodiging bezichting nadat woning is toegekend	Tablis Wonen				1	Aan corporatie: adm. verwerking dient zorgvuldig te zijn; voorkomen verwachtingen bij wngzkden
28	Gestelde inkomensgrenzen bij wisselende inkomsten		*	1			
29	Geluidsoverlast	Woningbouw H'jansdam		1			
30	Voorrangsverklaring is verlopen		*		1		
31	Uitschrijving verwarde moeder		*	Buitencommissie om afgedaan			
32	Verkeerde inschrijving; krijgt geld niet teruggestort		*			1	geen consequenties
33	Voorrang maar nog steeds geen woning		*		1		
34	Procedure toewijzing woning en inkomensgrenzen	Trivire	*		1		
35	Toewijzing Planetenlaan 180 te Dordrecht met leeftijdvoorkeur		*		1		
36	Toewijzing Staringlaan te Papendrecht		*		1		
37	leefbaarheid/overlast portiek	Trivire		1			
38	Toewijzingen Woonbron	Woonbron		1			art.7,3
39	Toewijzingsprocedures woningen in Sliedrecht	Tablis Wonen	*		1		
40	Systeem van puntenopbouw en de kansen om aan een woning te komen		*	1			
41	Onderhoud woning	Trivire		1			
42	Geluidsoverlast door bezorgen van krant	niet van toepassing		1			
43	Woning geweigerd volgens systeem		*		1		

Klacht nummer	Korte inhoud van de klacht	De klacht is gericht tegen:		Beoordeling van de klacht			Aantekening
		Woning-corporatie	Stichting Woonkeus	N-ontvankelijk	Ontvankelijk		
					N-gegrond	Gegronnd	
44	Kan niet inloggen bij Woonkeus		*	Buiten commissie om afgedaan			
45	Reacties (zonder voorrang) worden niet geregistreerd		*			1	Geen consequenties
46	Invloed van schulden bij toewijzing woningen		*			1	Signaal afgeven aan betrokken instanties
47	Afwijzing verzoek medehuuderschap	Woonkracht 10		1			
48	Overlast woonomgeving	Woonbron		1			
49	Punten woonduur kwijt na verhuizing	Woonkracht 10	*		1		
50	Onderhoud woning van kennis	Woonbron		1			
51	Toewijzing woning Dr. Boutensstraat 4	Woonkracht 10		Buiten commissie om afgedaan			
52	Wijze van aanbieden en accepteren woning	Woonkracht 10	*		1		31-12-2013 in behandeling
53	Wijze van informeren over verlenging inschrijving		*	1			31-12-2013 in behandeling
54	Uitgeschreven, nooit bericht gehad		*	Buiten commissie om afgedaan			31-12-2013 in behandeling
55	Geen verlengingsbericht gehad		*		1		31-12-2013 in behandeling
56	Toepassen openingstijden toegang Hof	Woonbron		1			31-12-2013 in behandeling