

Regionale klachtencommissie woonruimteverdeling Drechtsteden

Jaarverslag 2014

Inhoudsopgave	Pagina
1. Inleiding	- 2
Het jaar 2014	- 4
2. Doelstelling	- 4
3. Reglement	- 5
4. Samenvatting	- 5
5. Algemene opmerkingen betreffende de klachten	- 6
6. Klachtencommissie Woonruimteverdeling Ouderenhuisvesting Dordrecht	- 6
7. Klachtencommissie Woonruimteverdeling POL-systeem	- 7
8. Bijlagen:	
- 1. Overzicht van alle in het verslagjaar ingediende klachten naar woonplaats woningzoekende	- 8
- 2. Overzicht van alle in het verslagjaar ingediende klachten naar corporatie	- 9
- 3. Overzicht van ingediende klachten over laatste 5 jaar	- 10
- 4. Overzicht van alle in het verslagjaar ingediende klachten	- 11

1. Inleiding

Voor u ligt het laatste jaarverslag van de klachtencommissie in zijn huidige vorm. Bij de inwerkingtreding van de nieuwe huisvestingswet op 1 januari 2015 is de wettelijke basis voor de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling komen te vervallen. Art. 4 lid 2 van de Huisvestingswet zoals die tot 1 januari 2015 gold, stelt dat indien een gemeente een convenant met een corporatie sluit over het in gebruik geven van woonruimte, de gemeente verplicht is om een klachtencommissie in het leven te roepen. De uitspraken van deze commissie zijn overeenkomstig de bepalingen in dit artikel bindend.

Na de inwerkingtreding van de nieuwe Huisvestingswet is het voor een gemeente niet langer mogelijk om convenanten met corporaties te sluiten met betrekking tot het in gebruik geven van woonruimte. Indien een gemeente van mening is dat er sprake is van onevenwichtige en onrechtvaardige effecten van schaarste aan goedkope woningen en zij die tegen wil gaan, kan zij een Huisvestingsverordening opstellen. Zowel in het geval dat een gemeente een verordening opstelt als in het geval dat zij dat niet doet en de verdeling van woningen helemaal aan de corporaties overlaat, vervalt de wettelijke grondslag van de klachtencommissie en het bindende karakter van haar uitspraken.

De klachtencommissie in zijn huidige vorm zal dus in 2015 komen te vervallen. Op welke manier klachten in de toekomst zullen worden behandeld is nog onzeker. Zeker is wel dat klachten dienen te worden afgehandeld.

In dit jaarverslag wil de commissie ook verslag doen van het functioneren en de betekenis van de commissie de afgelopen 20 jaar. Wellicht kunnen wij daarmee een bijdrage leveren aan gemeenten en corporaties met betrekking tot hun beeldvorming omtrent toekomstige afhandeling van klachten met betrekking tot woonruimteverdeling.

Terugblik

De klachtencommissie is haar taken begonnen in 1995 voor de gemeente Dordrecht. In de jaren daarna volgden de gemeenten Zwijndrecht, Heerjansdam en Alblasserdam. In 2000 is de klachtencommissie omgezet in een Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling. De afgelopen 20 jaar heeft het aanbodmodel een aantal fasen doorlopen.

Het oorspronkelijke aanbodmodel (1995-2000) ging uit van de eigen keuze en verantwoordelijkheid van de woningzoekende. In tegenstelling tot het dan toe geldende distributiesysteem stelde het aanbodmodel de woningzoekende centraal. Het ging om zijn keuze m.b.t. het moment van verhuizen, de plaats en het type woning. De taken van de klachtencommissie richtte zich voornamelijk op het controleren of het model voldoende doorzichtig en controleerbaar was en of de woningzoekende voldoende keuzemogelijkheden had om te kunnen spreken van een aanbodmodel waarbij de keuzevrijheid voorop staat. Zo vestigde de commissie de aandacht op het grote aantal verhuurvoorwaarden en het hoge percentage vrijkomende woningen die naar "urgenten" ging.

In 2000 kantelede de woningmarkt van een ruime naar een krappe markt en kwam het aanbodmodel onder druk te staan, met name het selectiecriterium woonduur. Er volgde een overgangsfase, die gekenmerkt werd door aanpassingen in het systeem. Dit betrof onder andere de urgent woningzoekenden. Bij aanpassingen in een systeem, met name bij het opnemen van uitzonderingen, staat de controleerbaarheid en de transparantie onder druk. In deze fase was de voornaamste taak van de commissie het waken over de balans tussen rechtvaardigheid en de uitgangspunten van het systeem, namelijk; de keuzevrijheid, controleerbaarheid en doorzichtigheid.

De krapte op de woningmarkt zorgde vervolgens voor een vernieuwd verdeelsysteem. In dit systeem krijgen woningzoekenden meer eigen verantwoordelijkheid met betrekking tot het (digitaal)aanleveren van gegevens en het op tijd veranderen c.q. aanpassen van deze gegevens.

Ook krijgen vanuit de landelijke overheid ingegeven items, meer vat op het verdeelsysteem. De corporaties gingen bij de verdeling van woningen meer sturend optreden met name op het punt van de "leefbaarheid". De commissie zag erop toe dat dit geen afbreuk deed aan het beginsel van het aanbodmodel, namelijk keuzevrijheid. Een

ander voorbeeld is de Tijdelijke wet diensten van algemeen economisch belang. Het aanbod model werd aangepast om ook, voor zover mogelijk, de middeninkomens te kunnen bedienen. Bij de commissie kwamen/komen klachten binnen met betrekking tot deze Tijdelijke wet. Deze klachten zijn door de commissie onder de aandacht gebracht in haar jaarverslag.

De invloed van overheidsmaatregelen op de corporaties gecombineerd met de mogelijkheden om huren (bij mutatie) te verhogen en de crisis hebben invloed op de aard van de bij de commissie ingediende klachten. Zo waren er in 2014 nogal wat klachten gecombineerd met of veroorzaakt door problemen met de hoogte van de huren. Deze klachten sloten aan bij de landelijke berichten over hoge huren en toenemende betalingsproblemen. Voor het aanbodsysteem betekent dit concreet dat er meer en meer behoefte bestaat aan de mogelijkheid van woningruil.

In 2012 heeft de commissie expliciet tot taak gekregen om ook de 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 commissie horen klachten over de uitleg van voorrangregels, klachten over de uitvoering van de regels, bejegening alsmede klachten over dat deel van de beschikking dat niet voor bezwaar en beroep vatbaar is. In 2013 kreeg de commissie, in tegenstelling tot de jaren daarvoor, niet veel klachten met betrekking tot voorrangsverklaringen. In 2014 veranderde dat en kreeg de commissie weer meer klachten die op één of andere manier te maken hadden met voorrang. Deze trend zet zich in het begin van 2015 voort. De commissie dringt er op aan dat er ook in de toekomst een instantie is waar bovenbedoelde klachten met betrekking tot voorrang ontvangen kunnen worden.

Klachten zijn gratis leermomenten. De commissie heeft van meet af aan een positieve bijdrage willen leveren aan de relatie tussen woningzoekenden en corporaties en gemeenten, door het leren van klachten op de voorgrond te zetten.

Klachten van woningzoekenden moeten serieus genomen worden en correct worden afgehandeld. Zij dragen bij aan de bewustwording van het eigen gedrag van corporatie en woningzoekende en kunnen helpen bij het verbeteren van het verdeelsysteem. Daarnaast kan het de woningzoekende helpen om meer wetenschap te krijgen over de regelgeving omtrent woonruimteverdeling en zijn positie.

Het aantal klachten bepaalt niet het nut van een klachtencommissie, de signalerende functie moet voorop staan.

Deze filosofie van de commissie ziet men terug in de verwoording van haar doelstellingen (zie punt 3. Doelstellingen).

De commissie beveelt aan om ook na 1 januari 2015 bij de behandeling van klachten een fysieke plek in te richten om deze doelstelling te bereiken. Dat zou kunnen onder een zelfstandig functionerende instantie.

Hiervoor is nodig dat:

- klachten worden behandeld door een instantie waarbij de uitspraken een hoge acceptatiegraad hebben bij zowel klager als corporatie;
- klachten worden behandeld door een onafhankelijke instantie die zonder last of ruggespraak bindende uitspraken kan doen. Het bindend karakter van de uitspraken heeft een duidelijke meerwaarde boven vrijblijvende adviezen;
- er bij de behandeling van klachten mogelijkheid is voor het horen van klagers. Bij klagers is vaak behoefte om te kunnen worden gehoord over een door hen ingediende klacht. Aan deze behoefte dient tegemoet gekomen te worden;
- een klachteninstantie ook een duidelijke signalerende taak heeft. Door een signalerende taak kan een klachtencommissie een rol spelen op het gebied van beleidsbijstelling.

Het jaar 2014

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 25 keer in vergadering bijeen. De commissie heeft overleg gevoerd met Stichting Woonkeus Drechtsteden, in de persoon van de heer C. van Verk. De commissie heeft dit jaar gesproken met de wethouders die verantwoordelijk zijn voor de woonruimteverdeling en de regionaal beleidsmedewerker in de persoon van de heer L. Damen. Omdat de nieuwe Huisvestingwet per 1 juli 2014 in werking zou treden werd nut en noodzaak van een onafhankelijke klachtencommissie voor zowel de woningzoekenden als corporaties en beleidsmakers wonen door de commissie onderstreept.

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 voorrangsregeling 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 2014 werden 58 klachten ontvangen door de commissie. 14 Van deze klachten waren niet-ontvankelijk maar het grootste deel (35) van de klachten was wel ontvankelijk. Van deze ontvankelijke klachten oordeelde de commissie slechts een gegrond.

Dit betekent dat de corporaties en Stichting Woonkeus het woonruimteverdeelsysteem in zijn algemeenheid correct hebben uitgevoerd

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.

Categorie 1

De toewijzing van woningen (KC 1, 8, 9, 10, 12, 18, 26, 27, 31, 34, 45, 47, 51), inkomenseisen (KC 3, 6, 36, 37, 39, 41, 52), berichtgeving (KC 4, 14, 21, 24, 28, 38, 40, 57), woonduurpunten (KC 13, 15, 16, 20, 25, 35, 42, 43, 49, 50, 53), overig over het systeem (KC 11, 27, 32, 33, 46).

De algemene indruk bij de klachten sluit aan bij de landelijke berichtgeving over hoge huren en betalingsproblemen. In een aantal klachten werd aandacht gevraagd voor de hoogte van de huur en dreigende betalingsproblemen. Een tweetal klagers gaf aan gebaat te zijn bij een woningruil en vroeg aandacht voor een toegankelijke manier om woningruil mogelijk te maken.

Een bijzondere klacht betrof de grond waarop een woning niet aan de klager was toegewezen. De afwijsgonden zijn limitatief in de Richtlijnen Woonruimteverdeling opgenomen. In deze klacht werd echter een afwijsgond gehanteerd die niet specifiek in deze lijst was opgenomen. De Klachtencommissie oordeelde de klacht echter niet gegrond omdat de betreffende corporatie een duidelijke belangenafweging had gemaakt. De Klachtencommissie kwam tot het oordeel dat het hier geen ongerechtvaardigde uitsluiting van de woningzoekende betrof. Hierbij speelde mee dat in dit geval betere alternatieven voor handen waren.

Tevens viel op dat 8 klachten buiten de commissie om zijn afgehandeld. Alle bij de commissie ingediende klachten worden naar de betreffende corporatie gezonden met het verzoek om commentaar. In 8 gevallen besloot de corporatie daarop om zelf een oplossing aan klager aan te bieden. In een aantal gevallen was de klacht al eerder bij de corporatie bekend gemaakt door de klager.

Categorie 2

In 2012 heeft de commissie expliciet tot haar taak gekregen om klachten te behandelen met betrekking tot voorrang. Het betreft niet bezwaren tegen het wel of niet afgeven van een voorrangsverklaring. Deze bezwaren horen thuis bij de afzonderlijke colleges van burgemeester en wethouders van de betreffende gemeenten. Wel tot de competentie van de klachtencommissie horen klachten over de uitleg van de voorrangregels, klachten over de uitvoering van de regels, bejegening alsmede klachten over dat deel van de beschikking dat niet voor bezwaar en beroep vatbaar is. In 2013 zijn, in tegenstelling tot de jaren daarvoor, erg weinig klachten betreffende voorrang bij de commissie ingediend. In 2014 daarentegen waren dat er weer meer. Deze lijn zet zich in het begin van 2015 voort.

Klachten met betrekking tot voorrang betroffen voornamelijk de gestelde eisen om in aanmerking te komen voor voorrang (KC 7, 17); het aanbod voor voorrangskandidaten (KC 29, 54, 58); het vervallen zijn van de voorrangsverklaring (KC 19); het niet in aanmerking komen voor een woning, ondanks voorrangsverklaring (KC 44). In één klacht werd aandacht gevraagd voor een ongelijkheid in regelgeving omtrent voorrang tussen de afzonderlijke gemeenten. Zo is het in de ene stad mogelijk om kwijtschelding van de leges te krijgen terwijl dat in een andere stad weer niet mogelijk is.

Categorie 3

Dit betreft klachten met betrekking tot de woning zelf en klachten met betrekking tot het woongenot (KC 2, 5, 23, 30, 48, 55, 56).

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 aangezien dit aantal klachten ten opzichte van het voorafgaande jaar weer flink gedaald is.

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

Er werden wederom 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 2014 werden 3 klachten ontvangen. Eenmaal was de klacht ontvankelijk maar niet gegrond. De twee andere klachten waren niet ontvankelijk en werden de klachten doorgezonden naar de corporatie om de behandeling over te nemen.

In 2014 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 2015
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						
Dordrecht (23)	10	11	1	10	2	002,005,009,010,012, 013,017,018,019,022, 023,024,027,030,035, 041,042,048,051,052, 053,056,058
H.I. Ambacht (3)		3		3		011,032,043
Papendrecht (7)		5		5	2	001,004,020,029,045, 049,057
Sliedrecht (7)	2	5		5		021,036,038,040,044, 046,055
Zwijndrecht (12)	1	9		9	2	007,008,014,015,016, 025,034,037,039,047, 050,054
Onbekend (2)	1				1	003,031
Buiten Regio (4)		3		3	1	006,026,028,033
Totaal (58)	14*	36*	1	35	8*	

* is totaal aantal klachten (58)

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.

Biilage 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	6	6		6	1	005,008,009, 010,013, 023,026,027,030,037, 041,050,056
Woonkracht 10		2		2	2	001,006,019,045
Tablis wonen	1					055
Rhiant					2	031, 034,
Woningbouw- vereniging Heerjansdam		1		1		047
Woonbron	2	1		1		002,048,058

Overzicht laatste vijf jaar naar woonplaats klager

Bijlage 3:

Plaats	Jaar	Niet ontvan- kelijk	Ontvan- kelijk	gegrond	Niet gegrond	Buiten commissie om	Totaal
Alblasserdam	2014	-	-	-	-	-	-
	2013	1	-	-	-	-	1
	2012	0	3	1	2	-	3
	2011	2	2		2	-	4
	2010	-	-	-	-	-	-
	Totaal	3	5	1	4	-	8
Dordrecht	2014	10	11	1	10	2	23
	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
	Totaal	59	64	9	55	11	134
H.I. Ambacht	2014	-	3	-	3	-	3
	2013	1	1	-	1	-	2
	2012	1	2	-	2	-	3
	2011	2	-	-	-	1	3
	2010	1	-	-	-	-	1
	Totaal	7	6	-	6	1	12
Papendrecht	2014	-	5	-	5	2	7
	2013	1	1	-	1	-	1
	2012	2	1	-	1	-	3
	2011	6	2	-	2	1	9
	2010	6	5	-	5	-	11
	Totaal	15	14	-	14	2	31
Sliedrecht	2014	2	5	-	5	-	7
	2013	2	5	2	3	-	7
	2012	2	1	-	1	-	3
	2011	1	1	-	1	-	2
	2010	1	1	1	-	1	3
	Totaal	8	13	3	10	1	22
Zwijndrecht	2014	1	9	-	9	2	12
	2013	3	4	-	4	-	7
	2012	2	3	-	3	1	6
	2011	3	4	1	3	-	7
	2010	10	7	1	6	-	17
	Totaal	19	27	2	25	3	49
Buiten Regio + onbekend	2014	1	3	-	3	2	6
	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
	Totaal	9	20	2	18	8	37

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
			N-ontvankelijk	Ontvankelijk N-gegrond	Geground	
1	Toewijzing woning Beltmolen 83 te Papendrecht	Woonkracht 10		1		
2	Beschadiging voordeur	Woonbron	1			
3	Inkomenseisen in verdeelsysteem	Stichting Woonkeus	1			
4	Herinschrijving mislukt, nu pas ontdekt.	Stichting Woonkeus		1		
5	Overlast bovenburen	Trivire	1			
6	Afwijzing op grond van inkomen	Woonkracht 10		1		
7	Teveel punten om in aanmerking te komen voor voorrang		Buiten commissie om afgedaan			
8	Toewijzing woning Ooievaarplein 29 te Zwijndrecht	Trivire		1		
9	Toewijzingsbeleid complex Blaauwweg tussentijds gewijzigd	Trivire		1		
10	Onvrede met toewijzingssysteem, geeft overlast in omgeving	Trivire	1			
11	Blokkering in systeem	Stichting Woonkeus		1		
12	Toewijzing woning Otto Dickeplein 63 te Dordrecht	Stichting Woonkeus		1		
13	Verlies woonduurpunten	Woonkeus/Trivire	1			Art.7: gebeurtenis langer dan 1 jaar geleden gebeurd
14	Bericht herinschrijving niet ontvangen	Stichting Woonkeus		1		
15	Kansen in het verdeelsysteem	Stichting Woonkeus	1			
16	Verlies woonduurpunten	Stichting Woonkeus		1		
17	Kansen op een egw in Dubbeldam	Stichting Woonkeus	1			
18	Toewijzing woning Weegschaalstr 22 te Zwijndrecht	Stichting Woonkeus	Buiten commissie om afgedaan			
19	Voorangsverklaring van rechtswege vervallen	Woonkracht 10	Buiten commissie om afgedaan			
20	Woonduurpunten kwijt door inwoning na scheiding	Stichting Woonkeus		1		

Klacht nummer	Korte inhoud van de klacht	De klacht is gericht tegen	Beoordeling van de klacht			Aantekening
			N-ontvankelijk	Ontvankelijk N-gegrond	Geground	
21	Adreswijziging niet doorgekomen	Stichting Woonkeus		1		
22	Onmogelijk in te loggen via Ipad	Stichting Woonkeus			1	geen consequenties
23	Wateroverlast	Trivire	1			
24	Betaling verlengingsbijdrage lukt niet	Stichting Woonkeus		1		
25	Hoe voorkom je verlies woonduurpunten	Stichting Woonkeus		1		
26	Toewijzing woning Blaauwweg 505 verloopt niet volgens regels	Trivire	Buiten commissie om afgedaan			
27	Toewijzingsprocedure Wilhelminastichting verloopt niet correct	Trivire		1		
28	Inschrijving beëindigd door verhuizing	Stichting Woonkeus		1		
29	Geschikte woningen worden niet aangeboden ondanks voorrang	Stichting Woonkeus	Buiten commissie om afgedaan			(ingetrokken)
30	Onderhoud rondom huis	Trivire	1			
31	Woningen zijn niet toegewezen	Rhiant	Buiten commissie om afgedaan			
32	Verkeerde knop ingedrukt en wijze van informatie verstrekken	Stichting Woonkeus		1		
33	Automatische afschrijving; geen machtiging hiertoe verleend	Stichting Woonkeus		1		
34	Toewijzing Pruylenborg 53 te Zwijndrecht	Rhiant	Buiten commissie om afgedaan			
35	Punten kwijt	Stichting Woonkeus		1		
36	Te hoog inkomen voor groter huis	Stichting Woonkeus		1		
37	Huur huidige woning te hoog; goedkopere woningen gaan naar urgenten	Trivire		1		
38	Reactie op uitspraak klachtencommissie (KC 021)	Stichting Woonkeus		1		
39	"Gevangen" in woning door inkomensgrenzen	Stichting Woonkeus		1		
40	Bericht over woningaanbiedingen niet ontvangen	Stichting Woonkeus		1		

Klacht nummer	Korte inhoud van de klacht	De klacht is gericht tegen	Beoordeling van de klacht			Aantekening
			N-ontvankelijk	Ontvankelijk N-gegrond	Gegronde	
41	Hogere huur maakt woning onbetaalbaar	Trivire		1		
42	Puntenverlies na verhuizing	Stichting Woonkeus		1		
43	Puntenverlies na verhuizing	Stichting Woonkeus		1		
44	Toewijzing via voorrangsregeling komt niet in aanmerking	Stichting Woonkeus		1		
45	Toewijzing woningen in Papendrecht	Woonkracht 10	Buiten commissie om afgedaan			
46	Telefonische bereikbaarheid Woonkeus	Stichting Woonkeus	1			
47	Toewijzing woningen Heerjansdam	Woningbouwvereniging Heerjansdam		1		31-12 in behandeling
48	Geen centrale verwarming	Woonbron	1			
49	Herinschrijvingsbericht gemist; punten kwijt	Stichting Woonkeus		1		31-12 in behandeling
50	Verlies woonduurpunten	Trivire		1		31-12 in behandeling
51	Toewijzing woning Troelstraweg 257	Stichting Woonkeus		1		31-12 in behandeling
52	Reacties op woningen	Stichting Woonkeus		1		31-12 in behandeling
53	Verzoek informatie: hoe kom je snel aan een woning	Stichting Woonkeus	1			31-12 in behandeling
54	Veelvuldig toewijzen woningen aan voorrangskandidaten	Stichting Woonkeus		1		31-12 in behandeling
55	Gasaansluiting woning	Tablis Wonen	1			
56	Slechte staat van de woning	Trivire	1			
57	Verzoek herinschrijving met behoud punten	Stichting Woonkeus		1		31-12 in behandeling
58	Toewijzing woning met voorrangsverklaring	Stichting Woonkeus Woonbron		1		31-12 in behandeling