



# JAARVERSLAG

## Klachtenadviescommissie

2018

## Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Introductie	4
2. Doel van de klachtenadviescommissie	4
3. Werkwijze van de klachtenadviescommissie	4
4. Samenstelling van de klachtenadviescommissie	5
5. Ingediende klachten in 2018	
5.1. Verdeling klachten over de corporaties	6
5.2. Afhandeling door corporatie of klachtenadviescommissie	7
5.3. Wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie	8
5.4. Inhoud adviezen en beslissing van de corporatie	9
6. Overleg tussen de klachtenadviescommissie en de corporaties	11
7. Educatie van de leden van de klachtenadviescommissie	11
8. Zelfevaluatie van de leden van de klachtenadviescommissie	11
9. Vergoedingen	12
10. Conclusies en aanbevelingen	
10.1. Stijging van het aantal klachten	12
10.2. Aanbevelingen	12
Bijlage 1: per corporatie een overzicht van de ontvangen klachten en wijze van afdoening	
Bijlage 2: overzicht van klachten met betrekking tot de woonruimteverdeling en de wijze van afdoening	

## Voorwoord

Namens de klachtenadviescommissie bied ik u het verslag aan van de werkzaamheden van de klachtenadviescommissie in 2018. De klachten zijn behandeld onder voorzitterschap van mevrouw mr. C.B. Bos en vicevoorzitter mevrouw V. Nijenstein.

Met dit verslag geeft de klachtenadviescommissie inzicht in het aantal klachten dat zij ontving in 2018, de wijze waarop deze klachten zijn afgehandeld en andere omstandigheden waar de klachtenadviescommissie mee te maken had.

In de eerste plaats wil ik namens de klachtenadviescommissie stilstaan bij het overlijden van commissielid de heer J. ter Schegget, op 11 december 2018. De klachtenadviescommissie heeft hierdoor een gewaardeerd en ervaren lid met veel aandacht voor de (kwetsbare) medemens verloren.

Vanaf 1 april 2018 wordt het externe secretariaat van de klachtenadviescommissie uitgevoerd door Secretary Solutions uit Holten. Sindsdien is de klachtenadviescommissie omgedoopt tot 'klachtenadviescommissie regio Zwolle' en is zij bereikbaar via een eigen e-mailadres en postadres. Beter Wonen Vechtdal zal hier geen gebruik meer van maken, omdat zij als gevolg van de juridische fusie met Woningstichting De Veste per 1 januari 2019 niet meer is aangesloten bij de klachtenadviescommissie.

In voorgaande jaarverslagen is benoemd dat de toekomst van de klachtenadviescommissie onzeker was, vanwege wettelijke ontwikkelingen. In 2018 heeft de overheid duidelijkheid gegeven over de wijze waarop corporaties hun klachten moeten afdoen: huurders moeten namelijk eerst de interne onafhankelijke klachtenprocedure van de verhuurder doorlopen voordat zij met hun klacht bij de Huurcommissie terecht kunnen. Een procedure bij de kantonrechter is ook mogelijk. Naar aanleiding van deze wijzigingen heeft Aedes het voorbeeld klachtenreglement voor woningcorporaties opgesteld, waar elke corporatie aan moet voldoen. Per 1 mei 2019 zal het nieuwe reglement ingegaan voor de deelnemende corporaties en de klachtenadviescommissie.

In 2018 kreeg de klachtenadviescommissie voor het eerst te maken met een klager die veelvuldig klachten indiende. In de toelichting bij de cijfers in dit verslag is – waar nodig – hier aan gerefereerd, omdat anders een vertekend beeld dreigt te ontstaan.

Als u naar aanleiding van dit verslag nog vragen of opmerkingen heeft, dan is de klachtenadviescommissie graag bereid om een toelichting te geven.

Namens de klachtenadviescommissie,



C.B. Bos

(voorzitter)

Zwolle, 18 april 2019

## 1. Introductie

Volgens de regelgeving voor woningcorporaties dienen corporaties te beschikken over een klachtenadviescommissie. De drie Zwolse corporaties, deltaWonen, SWZ en Openbaar Belang, installeerden per 1 januari 2004 gezamenlijk een klachtenadviescommissie. Per 1 januari 2009 is Beter Wonen IJsselmuiden toegetreden tot de klachtenadviescommissie. Per 1 januari 2013 is SallandWonen (Raalte) toegetreden tot de klachtenadviescommissie. Per 1 januari 2015 zijn ook Woonstichting Vechthorst (Nieuwleusen) en Beter Wonen Vechtdal (Hardenberg) toegetreden.

De werkwijze en bevoegdheden van de klachtenadviescommissie zijn vastgelegd in een reglement dat door de directies van de corporaties is goedgekeurd. Ook hebben de huurdervertegenwoordigers van de corporaties hun instemming verleend of een positief advies over dit reglement uitgebracht.

Ook klachten over de woonruimteverdeling kunnen worden ingediend bij de klachtenadviescommissie.

## 2. Doel van de klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie is een onafhankelijke commissie, die klachten behandelt van (mede)huurders, ex-huurders, toekomstige huurders en woningzoekenden die van mening zijn dat zij niet goed geholpen zijn door een woningcorporatie. De klachtenadviescommissie brengt onafhankelijke adviezen uit aan het bestuur van de corporaties over de ingediende klachten, om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de deelnemende corporaties.

## 3. Werkwijze van de klachtenadviescommissie

De commissie werkt volgens het Reglement klachtencommissie van 1 januari 2015 (hierna: het reglement). De commissie wordt administratief ondersteund door een extern secretariaat, namelijk Secretary Solutions uit Holten. Het externe secretariaat verzorgt de communicatie van de klachtenadviescommissie met zowel klager als met de ambtelijk secretaris van de corporatie(s). Ook ondersteunt het externe secretariaat bij de halfjaarlijkse overleggen en het opstellen van het jaarverslag.

Een klager kan een klacht indienen bij de commissie. In het Reglement is bepaald wie een 'klager' is. Bijvoorbeeld een (mede)huurder, een ex-huurder, een toekomstig huurder, een koper, een VvE-lid en een woningzoekende. Klachten kunnen worden ingediend bij het externe secretariaat via een klachtenformulier dat op de websites van de corporaties beschikbaar is, via e-mail ([info@klachtenadviescommissieregiozwolle.nl](mailto:info@klachtenadviescommissieregiozwolle.nl)) of per post (klachtenadviescommissie, p/a Secretary Solutions, Oranjestraat 10, 7451 CC te Holten).

Het externe secretariaat bevestigt de klacht en legt deze voor aan de voorzitter en vicevoorzitter van de klachtenadviescommissie om te beoordelen of deze in behandeling kan worden genomen. In het reglement is omschreven in welke gevallen de commissie een klacht niet in behandeling neemt. Bijvoorbeeld als de klacht niet eerst is voorgelegd aan de betreffende corporatie. De klachtenadviescommissie kan een klacht ook niet in behandeling nemen als de klacht is voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie met een wettelijk opgedragen of geschillen beslechtende taak.

Na de 'ontvankelijkheidscheck', verzendt het externe secretariaat de klacht aan de ambtelijk secretaris van de betreffende corporatie. De corporatie geeft vervolgens aan of zij de klacht intern oppakt, of dat de commissie de klacht direct kan behandelen. In veel gevallen handelt de corporatie de klacht alsnog intern af. Als de corporatie de klacht niet binnen een redelijke termijn behandeld heeft, dan kan de klachtenadviescommissie de klacht verder in behandeling nemen.

Wanneer de klachtenadviescommissie de klacht verder behandelt, plant het externe secretariaat een hoorzitting. De indiener van de klacht kan zich tijdens een hoorzitting laten bijstaan of vertegenwoordigen. De vertegenwoordiger van de corporatie formuleert een zienswijze op de ingediende klacht. Deze zienswijze wordt voorafgaande aan de hoorzitting bij het externe secretariaat van de commissie ingediend. Vervolgens worden de zienswijze, de klacht en overig relevante bescheiden tijdig voor de hoorzitting toegestuurd aan zowel de klager als aan de corporatie en aan de betreffende leden van de klachtenadviescommissie. Tijdens de hoorzitting krijgen beide partijen de gelegenheid hun standpunt nader toe te lichten en om te reageren op het standpunt van de ander (hoor en wederhoor). Ook stelt de klachtenadviescommissie vragen. Het externe secretariaat maakt tijdens de hoorzitting verslag van hetgeen dat wordt besproken. Hoorzittingen zijn niet openbaar en vinden in de regel plaats op het kantoor van de corporatie dat betrokken is bij de klacht.

De klachtenadviescommissie brengt binnen twee weken ná de hoorzitting een schriftelijk advies uit aan de directeur-bestuurder van de betreffende corporatie. Vervolgens neemt de directeur-bestuurder van de corporatie binnen vijf werkdagen een beslissing over de klacht, met inachtneming van het advies van de klachtenadviescommissie. Bij afwijking van het advies, motiveert de directeur-bestuurder dit aan de klager en aan de klachtenadviescommissie. Tevens stelt de directeur-bestuurder de Raad van Commissarissen dan van het besluit op de hoogte. Tot slot maakt de directeur-bestuurder zijn/haar besluit (inclusief het uitgebrachte advies) binnen één week bekend aan de klager en aan de klachtenadviescommissie.

Als een klacht betrekking heeft op het bestuur van de corporatie, dan brengt de klachtenadviescommissie haar advies uit aan de Raad van Commissarissen, waarna deze een beslissing neemt. Het bestuur van een woningcorporatie kan slechts wegens zwaarwegende redenen afwijken van het advies.

De klachtenadviescommissie kan zich – zonodig - laten adviseren door deskundigen of een onderzoek laten verrichten binnen de corporatie. In 2018 heeft de commissie zich eenmaal laten adviseren door een – niet voor de betrokken corporaties werkzame - advocaat.

#### **4. Samenstelling klachtenadviescommissie**

De klachtenadviescommissie bestaat uit zes onafhankelijke leden. Leden van de commissie kunnen maximaal drie termijnen van drie jaar zitting hebben in de commissie. In 2018 was de klachtenadviescommissie als volgt samengesteld:

- Mevrouw mr. C.B. Bos                      voorzitter  
Lid sinds 01-01-2012  
Eerste herbenoeming 01-01-2015  
Tweede herbenoeming 01-01-2018

- Mevrouw V.T.M. Nijenstein vice-voorzitter  
Lid sinds 01-01-2013  
Eerste herbenoeming 01-01-2016  
Tweede herbenoeming 01-01-2019
- De heer J. ter Schegget Lid sinds 01-01-2011  
Eerste herbenoeming 01-01-2014  
Tweede herbenoeming 01-01-2017  
Overleden op 11 december 2018
- De heer S. Scheve lid  
Lid sinds 01-01-2014  
Eerste herbenoeming 01-01-2017
- Mevrouw M. Knigge lid  
Lid sinds 01-01-2013  
Eerste herbenoeming 01-01-2016  
Tweede herbenoeming 01-01-2019
- De heer W. Verweij lid  
Lid sinds 01-01-2014  
Eerste herbenoeming 01-01-2017

Helaas is op 11 december 2018 de heer J. ter Schegget overleden. Sindsdien bestaat de commissie uit vijf leden. De vacature zal worden opgevuld in 2019.

De commissie wordt ondersteund door het externe secretariaat Secretary Solutions uit Holten. Dat doet het secretariaat in nauwe afstemming met (vice)voorzitter van de klachtenadviescommissie en de ambtelijk secretarissen van de corporaties.

## 5. Ingediende klachten in 2018

### 5.1. Verdeling klachten over de corporaties

In 2018 heeft de commissie 89 klachten ontvangen. In onderstaande tabel is de verdeling van deze klachten per corporatie weergegeven. Ook de klachten met betrekking tot de woonruimteverdeling zijn hierin opgenomen. Ter vergelijking zijn de aantallen van het jaar 2017 ook opgenomen in tabel 1. Onder de tabel volgt een toelichting.

Tabel 1: verdeling klachten over de corporaties

Naam corporatie	Aantal klachten in 2018	Aantal klachten in 2017
Beter Wonen Vechtdal	3	5
Beter Wonen IJsselmuiden	1	1
deltaWonen	49	31
Openbaar Belang	1	2
SallandWonen	11	5
SWZ	9	6
Woonstichting Vechthorst	1	3
Woonruimteverdeling	14	2
<b>TOTAAL AANTAL KLACHTEN</b>	<b>89</b>	<b>55</b>

In 2018 zijn er fors meer klachten ingediend bij de klachtenadviescommissie dan in 2017. Deze stijging is met name het gevolg van het hogere aantal klachten bij deltaWonen, bij SallandWonen en over de woonruimteverdeling. De commissie heeft geen onderzoek gedaan naar de oorzaak van deze stijging. Overigens is in voorgaande jaren gebleken dat het aantal klachten per jaar wisselt.

Voor de klachten bij deltaWonen is van belang dat 25 (van de 49) klachten werden ingediend door één klager. Het aantal klagers bij deltaWonen is dus niet toegenomen, maar zelfs afgenomen.

## 5.2. Afhandeling door corporatie of klachtenadviescommissie

In onderstaande tabel is per corporatie weergegeven hoe de klachten zijn afgehandeld: intern door de corporatie of door de commissie.

Tabel 2: afhandeling door corporatie of klachtenadviescommissie

Naam corporatie	Aantal klachten in 2018	Klacht ingetrokken	Afgehandeld door corporatie	Behandeld door commissie	Nog in behandeling
Beter Wonen Vechtdal	3	0	2	1	0
Beter Wonen IJsselmuiden	1	0	1	0	0
deltaWonen	49	1	17	30	1
Openbaar Belang	1	0	1	0	0
SallandWonen	11	0	7	3	1
SWZ	9	0	7	2	0
Woonstichting Vechthorst	1	0	1	0	0
Woonruimteverdeling	14	0	11	3	0
<b>TOTAAL AANTAL IN 2018</b>	<b>89</b>	<b>1</b>	<b>47</b>	<b>39</b>	<b>2</b>

Uit bovenstaande tabel blijkt dat deltaWonen afwijkt van de lijn dat de meeste zaken intern worden afgehandeld. Dit heeft echter te maken met de bijzondere situatie dat één klager een groot aantal klachten heeft ingediend.

### 5.3. Wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie

Van de 89 ontvangen klachten, heeft de klachtenadviescommissie 39 klachten in behandeling genomen. In onderstaand overzicht is weergegeven hoeveel van deze klachten niet verder in behandeling zijn genomen (alsnog niet-ontvankelijk) en hoeveel er zijn afgedaan met een schriftelijk advies aan de corporatie.



Tabel 3: wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie

<b>Naam corporatie</b>	<b>Aantal klachten door de commissie behandeld</b>	<b>Niet – ontvankelijk verklaard door de commissie</b>	<b>Afdoening na schriftelijk advies van de commissie</b>
Beter Wonen Vechtdal	1	0	1
Beter Wonen IJsselmuiden	0	-	-
deltaWonen	30	17	13
Openbaar Belang	0	-	-
SallandWonen	3	1	2
SWZ	2	1	1
Woonstichting Vechthorst	0	-	-
Woonruimteverdeling	3	2	1
<b>TOTAAL AANTAL KLACHTEN IN 2018</b>	<b>39</b>	<b>21</b>	<b>18</b>

#### 5.4. Inhoud adviezen en beslissing van de corporatie

In onderstaand overzicht is weergegeven hoe de commissie deze klachten heeft afgewikkeld en of de corporatie conform het advies heeft beslist op de klacht, of juist niet.

Tabel 4: inhoud adviezen en beslissing corporatie na advies

Naam corporatie	Aantal klachten met hoorzitting	Advies van de commissie	Beslissing van corporatie na advies
Beter Wonen Vechtdal	1	Ontvankelijk en ongegrond	Conform advies
deltaWonen	13	Niet-ontvankelijk (7x, in 1 advies zonder hoorzitting) + Ontvankelijk en deels gegrond, deels ongegrond (2x) + Deels niet-ontvankelijk, deels ontvankelijk en ongegrond (2x), inclusief eenmaal advies tot nader onderzoek + Ontvankelijk en ongegrond (1x) + Ontvankelijk en gegrond (1x)	Conform advies
SallandWonen	2	Ontvankelijk en ongegrond + ontvankelijk en deels gegrond/deels ongegrond (1), tevens advies tot nader onderzoek	Conform advies
SWZ	1	Deels niet-ontvankelijk, deels ontvankelijk en gegrond	Conform advies
Woonruimteverdeling	1	Ontvankelijk en gegrond	Conform advies
<b>TOTAAL AANTAL</b>	<b>18</b>		

In 2018 heeft de commissie in totaal 12 schriftelijke adviezen uitgebracht. Eén daarvan had betrekking op zeven klachten van dezelfde klager en dit advies is vanwege bijzondere omstandigheden uitgebracht zonder voorafgaande hoorzitting.

Klachten bevatten vaak meerdere klachtonderdelen. De klachtenadviescommissie geeft in die gevallen per klachtonderdeel advies over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van het klachtonderdeel. Dit verklaart de verscheidene adviezen in tabel 4.

In 2018 zijn alle adviezen van de klachtenadviescommissie overgenomen door de corporaties.

## **6. Overleg tussen de klachtenadviescommissie en de corporaties**

Voor een goede beoordeling en advisering ten aanzien van de ingediende klachten is het noodzakelijk dat de klachtenadviescommissie op de hoogte blijft van ontwikkelingen binnen en buiten de corporaties. De secretaris van Openbaar Belang stuurt regelmatig een overzicht met onderwerpen die in week- en dagbladen zijn gepubliceerd. Ook is er een halfjaarlijks overleg ingesteld tussen de leden van de klachtenadviescommissie en de ambtelijk secretarissen. Hierbij draagt de ambtelijk secretaris namens zijn corporatie de verantwoordelijkheid voor het overleg en de informatievoorziening. De halfjaarlijkse overleggen vinden plaats bij steeds een andere corporatie. De directeur-bestuurder van de ontvangende woningcorporatie geeft in het halfjaarlijkse overleg informatie, bijvoorbeeld over actuele trends waar woningcorporaties mee te maken krijgen en over de strategie van de corporatie zelf.

In 2018 vond dit overleg plaats op 12 april bij Openbaar Belang en op 9 oktober bij Woonstichting Vechthorst.

## **7. Educatie leden klachtenadviescommissie**

Het is gebruikelijk dat nieuwe leden van de klachtenadviescommissie een cursus volgen waarin aan de orde komt welke wettelijke rol en verantwoordelijkheden de klachtencommissie heeft. In 2018 was er geen sprake van een nieuw lid en is er door de leden geen cursus gevolgd.

## **8. Zelfevaluatie leden klachtenadviescommissie**

In 2018 waren er diverse evaluatiemomenten binnen de commissie. Het doel van deze besloten bijeenkomsten was om het functioneren van de commissie te evalueren en zo mogelijk te verbeteren, zowel voor wat betreft de procedurele als de inhoudelijke kant.

## 9. Financiële vergoeding

Leden van de klachtenadviescommissie krijgen een vaste financiële vergoeding. Op deze vergoeding is de jaarlijkse prijsindexering van toepassing. Dit betreft een toelage per zitting. De commissie bestaat tijdens hoorzittingen uit drie leden.

De volgende vergoedingen waren in 2018 van toepassing:

Vergoeding per zitting voorzitter: € 216,12

Vergoeding per zitting lid: € 172,90

De vergoeding voor het externe secretariaat is niet geregeld door de klachtenadviescommissie, maar door de corporaties gezamenlijk.

## 10. Conclusies en aanbevelingen

### 10.1. Stijging van het aantal klachten

In 2018 ontving de klachtenadviescommissie 89 klachten, terwijl dat er in 2017 55 waren. Deze toename kan voor een deel verklaard worden doordat één klager 25 klachten indiende. Dat is – gelukkig – een uitzonderlijke situatie.

Van de ingediende klachten werd een groot deel na een interne behandeling afgewikkeld. Dat juicht de klachtenadviescommissie toe, omdat de klager en de corporatie elkaar nog vaker zullen tegenkomen. Tegelijkertijd wekt het de vraag op of klachten wellicht ‘te lichtvaardig’ worden ingediend. In dat verband is het goed om te weten dat de klachtenadviescommissie bij elke klacht controleert of de indiener ervan eerst heeft geprobeerd om de klacht op te lossen met de corporatie. Hierover is zelfs expliciet een vraag opgenomen op het klachtenformulier, dat via de website van elke corporatie kan worden ingediend. Zonodig vraagt de klachtenadviescommissie aanvullende informatie op bij de klager of verwijst zij de klager terug naar de corporatie om de klacht daar te bespreken.

Het is niet duidelijk waardoor het aantal klachten inzake de woonruimteverdeling is toegenomen. Mogelijk is de vindbaarheid van de klachtenadviescommissie verbeterd na de aanpassing van de website [www.dewoningzoeker.nl](http://www.dewoningzoeker.nl). Verder stelt de klachtenadviescommissie vast dat diverse klachten betrekking hebben op het beleid van de corporaties. De klachtenadviescommissie mag dergelijke zaken op grond van het reglement niet in behandeling nemen. De klachtenadviescommissie beveelt aan om te onderzoeken of dit voldoende duidelijk staat op de website, of dat dit eventueel kan worden verbeterd.

### 10.2. Aanbevelingen

Waar mogelijk doet de klachtenadviescommissie aanbevelingen in een individuele klachtzaak. Deze aanbevelingen zijn, conform de doelstelling van de klachtenadviescommissie, bedoeld om een bijdrage te leveren aan het functioneren van de corporaties. In veel gevallen neemt de betreffende corporatie de aanbeveling ter harte. Een mooi voorbeeld is de vernieuwde website [www.dewoningzoeker.nl](http://www.dewoningzoeker.nl). Bij het formuleren van de Spelregels (voor inschrijving) is rekening gehouden met de aanbeveling van de klachtenadviescommissie daarover.

Een terugkerend thema in de klachtzaken is 'overlast'. Bijvoorbeeld overlast door buurtbewoners. In enkele gevallen dienden meerdere partijen een klacht in bij de klachtenadviescommissie, met dezelfde onderliggende kwestie. In geval van een klacht beoordeelt de klachtenadviescommissie of de corporatie in redelijkheid tot de genomen beslissing of handelswijze kon komen. Daarmee is – anders dan partijen soms verwachten of wensen – helaas niet altijd de onderliggende kwestie opgelost. De klachtenadviescommissie heeft gemerkt dat er, vooral maar niet uitsluitend, in dit soort situaties behoefte is aan een rol als onafhankelijk bemiddelaar in deze casussen. De leden van de klachtenadviescommissie staan er nadrukkelijk voor open om zich pro-actief in te zetten voor informele oplossing van de klacht.

Een andere vorm van overlast betreft het stallen van rollators en scootmobielen op de gezamenlijke galerij of in de centrale hal, omdat klagers zich zorgen maken over de brandveiligheid (vluchtweg). De klachtenadviescommissie beveelt de corporaties aan om, in de te maken belangenafweging, nadrukkelijk rekening te houden met de wettelijke eisen (zoals het Bouwbesluit) en om te controleren of aan deze eisen wordt voldaan.

Communicatie is een onderwerp dat in bijna elke klacht terugkomt. De klachtenadviescommissie beveelt dan ook aan om duidelijk te zijn over gemaakte of geldende regels. Daarbij vraagt de klachtenadviescommissie in het bijzonder aandacht voor kwetsbare mensen, bij wie een 'standaard aanpak' of een standaardbrief niet goed wordt begrepen.

Tot slot. In het jaarverslag over 2017 heeft de klachtenadviescommissie er op gewezen dat het belangrijk is dat de corporatie voorafgaand aan de hoorzitting een zienswijze indient. De klachtenadviescommissie stelt vast dat de corporaties dit inderdaad doen, door middel van een uniforme format en hoopt dat deze goede lijn blijft doorgaan.

De klachtenadviescommissie

18 april 2019

bijlage 1 bij jaarverslag 2018

Openbaar Belang

Omschrijving klacht	Wijze van afhandeling	Advies van de commissie	Beslissing van de corporatie
Klacht over onderhoud van woning + Klacht over hoogte van huursom KAC 1886	Intern door corporatie	-	-

Woonruimteverdeling Bijlage 2 bij jaarverslag 2018

Omschrijving klacht	Wijze van afhandeling	Advies van de commissie	Corporatie
Klacht over onterechte uitschrijving (via Jalmar)	Advies na hoorzitting	Ontvankelijk en gegrond	Beter Wonen IJsselmuiden
Klacht over leeftijdsdiscriminatie (via Jalmar)	Intern door corporatie	-	deltaWonen
Door 0,01 euro te veel inkomen, komt klager niet in aanmerking voor woning. KAC 1825	Intern door corporatie	-	deltaWonen
Twee klagers vragen samenvoeging van woonduur KAC 1828	Intern door corporatie	-	deltaWonen
Klacht over beleid woonruimteverdeling KAC 1829	Schriftelijk door commissie	Niet-ontvankelijk	deltaWonen
Klager krijgt geen appartement toegewezen KAC 1834	Intern door corporatie	Datum 7-6-2018	SWZ
Passend toewijzen houdt bij inkomensgrenzen geen rekening met servicekosten KAC 1845	Intern door corporatie	-	deltaWonen
Klacht over woningtoewijzing op basis van inkomen KAC1850	Intern door corporatie	Datum 23-7-2018	SWZ
Eis van economische binding is discriminerend KAC 1851	Intern door corporatie	-	deltaWonen
Klacht over onterechte afwijzing woning KAC 1853	Intern door corporatie	-	deltaWonen
Klacht over afhandeling van verzoek om splitsing KAC1859	Intern door corporatie	-	deltaWonen
Klacht over niet in aanmerking komen 55+ woning KAC1864	Intern door corporatie	Datum 3-9-2018	SWZ
Klacht over woonruimteverdeling KAC 1871	Schriftelijk door commissie	Niet-ontvankelijk	deltaWonen
Oneens met opgelegde sanctie (Woningzoeker) KAC 1876	Intern door corporatie	Datum 23-10-2018	SWZ