

Jaarverslag Locket Housing Zuid-Limburg 2023



Auteur: H Blokker, programmamanager Locket Housing
Datum: januari 2024

Inhoud

1. Inleiding.....	3
1.1 LEVANTOgroep versus Loket Housing.....	3
1.2 Algemene ontwikkelingen tav Loket Housing Zuid Limburg.....	3
2. Woonprocessen Loket Housing 2023	5
2.1 De regio's van Loket Housing.....	5
2.2 Samenvatting terugblik Loket Housing vanaf 2020	5
3 De voortgang in 2023.....	6
3.1 Woonproces Housing.....	6
3.1.1 Parkstad:	6
3.1.2 Westelijke Mijnstreek	7
3.1.2 Maastricht	7
3.1.3 Vaals:.....	8
3.2 Housing Plus.....	8
3.2.1 Parkstad	8
3.2.2 Vaals.....	9
3.3 Housing First	9
3.3.1 Housing First Parkstad	9
4. De winterfair (Symposium)	10
5. Klachtencommissie	10
5.1 (On)gegrondheid.....	10
5.2 Opvolging aan de klachten:.....	10

1. Inleiding

In het jaar 2023 heeft Loket Housing zich gericht op de oprichting van Loket Housing Zuid Limburg. Het uitgangspunt was het tot stand brengen van een loket waarin alle woonprocessen in Zuid-Limburg zijn gewaarborgd, door middel van diverse werkgroepen. Daarnaast was het noodzakelijk om voorbereidingen te treffen voor de uitbreiding naar het heuvelland. Tot op heden was Vaals de enige gemeente waar Loket Housing actief was. Bovendien hebben we een visie ontwikkeld en zijn we tot drie kernwaarden gekomen, die de basis vormen voor onze dienstverlening.

De visie van Loket Housing Zuid-Limburg:

“Samen creëren we met alle partners in Zuid-Limburg een UNIEKE wereld waarbij dakloosheid plaatsmaakt voor duurzaam wonen.”

Vanuit onze kernwaarden:

Zorgvuldig UNIEK Verbindend

Het jaar 2023 stond in het teken van het optimaliseren van Loket Housing en toe te werken naar een loket voor de regio Zuid-Limburg. Belangrijke thema's die besproken zijn met onze partners:

- Uitbreiding naar de gehele regio incl. het Heuvelland
- Spreiding
- Financiën
- Processen en inhoud, inclusief uitbreiding
- Housing Justitieel

1.1 LEVANTOgroep versus Loket Housing

LEVANTOgroep fungeert niet alleen als samenwerkingspartner van Loket Housing, maar is tevens de moederorganisatie ervan. Enkele jaren geleden is besloten om de juridische verantwoordelijkheid van het loket onder te brengen bij LEVANTOgroep. Dit biedt het voordeel dat LEVANTOgroep ervoor zorgt dat we gebruik kunnen maken van hun ondersteunende diensten.

Hoewel Loket Housing een neutrale partner is, zijn er toch enkele kenmerken die aangeven dat we onder de juridische verantwoordelijkheid vallen van de LEVANTOgroep.

Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- De aanmeldprocedure voor alle woonprocessen van Loket Housing verloopt via de website van LEVANTOgroep. Op deze site heeft Loket Housing een prominente plek gekregen, waardoor we snel en gemakkelijk te vinden zijn voor onze ketenpartners.
- In alle overeenkomsten die wij sluiten met onze kandidaten, staat LEVANTOgroep vermeld als de vertegenwoordigende partij.

1.2 Algemene ontwikkelingen tav Loket Housing Zuid Limburg

- In 2023 zijn we gestart met één Regiegroep Housing Zuid-Limburg, waarbij alle regiegroepen zijn samengevoegd.

- Tevens is in 2023 de werkgroep Processen van start gegaan, met als doel het uniformeren van het woonproces Housing in drie verschillende regio's.
- Gelijktijdig is de werkgroep Spreiding in 2023 opgericht, gericht op het adequaat vormgeven van spreiding in de regio om kandidaten een goede start te bieden en de veerkracht van wijken te behouden.
- Ook is in 2023 de werkgroep Financiën Housing van start gegaan, met als doel een eenduidige financieringswijze voor het woonproces Housing te ontwikkelen. Ondanks pogingen tot aanpassing van de financieringsstructuur, is er geen bestuurlijk akkoord bereikt. Voor 2024 staat de oprichting van een bestuurlijke werkgroep gepland, waarin samen met alle partners opnieuw wordt gestreefd naar afstemming over vereenvoudiging en uniformiteit van de financiering.
- In 2023 hebben we in Maastricht overeenstemming bereikt over de financiële Woonblokkade. Kandidaten die met een huurschuld aan een Housing-traject moesten beginnen, konden voor 50% gecompenseerd worden vanuit de 50 gezinnen aanpak. Hierdoor vormde een nieuwe bemiddeling bij een woningcorporatie geen belemmering, ondanks de huurschuld. Deze pilot was actief tot 31-12-2024, en in 2024 zullen nieuwe afspraken worden gemaakt over het vervolg van deze pilot.
- De afgelopen jaren hebben we consistent de duurzaamheid van onze inspanningen gemeten. In 2023 hebben we opnieuw de duurzaamheid geëvalueerd, en de resultaten waren even positief als in voorgaande jaren, variërend tussen de 80 en 85%. Duurzaam wonen wordt hier gedefinieerd als het behoud van bewoning zonder huurschulden en overlast nadat het traject van Loket Housing is beëindigd.
- In 2023 hebben we het Van der Staay-traject in Parkstad geëvalueerd, wat resulteerde in een herziene aanpak die in 2024 zal worden geïmplementeerd. De financiering voor Housing Justitieel is nu geregeld, en de groeiotitie wordt voortdurend bijgewerkt in overeenstemming met elke genomen stap. Vanaf 01-01-2024 zullen de VDS-woningen eveneens de naam Loket Housing dragen, ter ondersteuning van het Housing Justitieel-traject.
- In 2023 hebben we een grondige evaluatie en heroverweging uitgevoerd van Housing Plus. Hierbij hebben we de processen vereenvoudigd en duidelijke termijnen vastgesteld. Deze evaluatie was noodzakelijk omdat Housing Plus, voorheen bekend als ZMP, dateert uit 1997. Gedurende deze periode zijn de processen herhaaldelijk beoordeeld en aangepast, maar er zijn nooit formele samenwerkingsafspraken gemaakt tussen de betrokken partners. In 2024 zullen deze afspraken eindelijk worden geformaliseerd door middel van een overeenkomst.
- In september 2023 hebben we een overeenkomst gesloten met de gemeente Sittard-Geleen om gezamenlijk 15 Housing First-trajecten te initiëren in samenwerking tussen Loket Housing en Moveoo. We zijn succesvol van start gegaan en hebben momenteel ongeveer 9 lopende trajecten, zoals bijgewerkt tot 13-12-2024. Het Housing First-programma richt zich op het aanpakken van acute dakloosheid, waarbij individuen zonder vaste woon- of verblijfplaats in aanmerking komen voor deelname aan dit traject.
- In 2023 zijn we vol energie begonnen met het streven om Loket Housing actief te laten zijn in heel Zuid-Limburg. In januari 2023 hebben we al een overeenkomst gesloten waarbij Vaals als partner toetreedt tot Loket Housing. Vanaf januari 2024 zal de

samenwerking echter worden uitgebreid naar alle gemeenten in het Heuvelland, waardoor Loket Housing een bredere regionale dekking krijgt.

- In 2023 hebben we in samenwerking met een auteur een boekje gepubliceerd waarin we onze successen hebben gedocumenteerd. Het doel van dit boekje was om mensen inzicht te geven in de diverse casussen waarmee we te maken hebben bij het Loket. Deze casuïstiek is de drijvende kracht achter de dagelijkse toewijding van onze medewerkers om dakloosheid effectief aan te pakken en te bestrijden.
- In 2023 hebben we financiering ontvangen van het Kansfonds om adviseurs in te schakelen. Deze adviseurs hebben Loket Housing bijgestaan bij het organiseren van zaken en het opstellen van beleid.

2. Woonprocessen Loket Housing 2023

In 2023 zijn er 3 woonprocessen die binnen Loket Housing worden ingezet om dakloosheid te voorkomen en te bestrijden:

- Housing: het bemiddelen van kandidaten uit beschermd wonen en opvang voorzieningen en extramuraal niet passend. Het bemiddelen van kandidaten via een urgentieregeling met een woonvraag en een begeleidingsnoodzaak naar zelfstandige huisvesting.
- Housing Plus: Het tweede kans-beleid houdt in dat we zittende (hurende) kandidaten of kandidaten met een overlastaantekening in TiL herplaatsen. We (her)plaatsen kandidaten die overlast veroorzaken in hun huidige woning onder strikte voorwaarden naar nieuwe huisvesting.
- Housing First: We bemiddelen kandidaten die acuut dakloos zijn naar een woning gecombineerd met begeleiding. Met als doel de dakloosheid op te heffen en een pad te bewandelen naar duurzaam wonen.

2.1 De regio's van Loket Housing

In 2023 werken we bij Loket Housing in 3 regio's. In alle drie de regio's wordt een andere samenstelling van woonprocessen gevormd:

- Parkstad: Housing, Housing Plus en Housing First
- Westelijke Mijnstreek: Housing en Housing First (M.I.V. 01-09-2023)
- Maastricht: Housing
- Vaals: Housing en Housing Plus

2.2 Samenvatting terugblik Loket Housing vanaf 2020

- 2020: Het Loket Housing Parkstad heeft er voor gekozen om de producten Housing First, Housing Plus en Housing vanuit de één toegangskloket gedachte te integreren. De producten als zodanig blijven wel bestaan maar de aanmeldroute loopt nu identiek. Na aanmelding screenen we of het een Housing First kandidaat, Housing Plus kandidaat of een Housing kandidaat betreft.
- 2021: We hebben in dat jaar afgesproken dat met ingang vanaf 2022 de overlegstructuur van Loket Housing Parkstad voor alle producten is samengevoegd en dat er één taakstelling is afgesproken voor alle producten met de woningcorporaties.

- 2022: Uitgangspunt van het jaar 2022 is de juiste spreiding neerzetten, tussen alle gemeenten in de regio Parkstad. Daarnaast hebben we de handen op elkaar gelegd tussen alle samenwerkingspartners en een werkgroep Housing Zuid-Limburg opgericht.
- 2023: We hebben in 2023 de contouren van Loket Housing Zuid-Limburg verder neergezet. Daarnaast is het woonproces Housing Plus geëvalueerd en Housing Justitieel ontwikkeld. Ook hebben we het woonproces Housing First mogen uitbreiden naar de Westelijke Mijnstreek.

3. De voortgang in 2023

3.1 Woonproces Housing

Bij het product “Housing” bemiddelt het loket de burger naar een passende huurwoning en woonomgeving. Hierbij is de vraag van de burger uitgangspunt en is er sprake van wonen altijd in combinatie met zorg op maat. Duurzaam wonen is leidend in deze bemiddeling.

3.1.1 Parkstad:

- In 2023 zijn er **207 aanmeldingen** geweest. Daaruit hebben **158 intakes** plaatsgevonden en deze hebben geleid tot **93 bemiddelingen/plaatsingen**.
- Van de 207 aanmeldingen zijn er **71 aanmeldingen** gedaan door de overige zorgpartijen (deelnemers) en **136 aanmeldingen** van convenant partners.
- In 2023 zijn er **33 trajecten** gefactureerd voor de trajectprijs van €675,00 bij de zorginstellingen die geen convenantpartner zijn. Zorgpartners die wel convenantpartner zijn, betalen een vast bedrag per jaar. Convenantpartners in Parkstad zijn: Levantogroep, Radar, Mondriaan, Koraal en Leger des Heils.
- We hebben **95 trajecten** positief afgesloten en er zijn **7 trajecten** negatief afgesloten. Voor de specifieke redenen van negatief afsluiten, verwijs ik u naar de jaarcijfers van Loket Housing Parkstad.
- De gemiddelde wachttijd op een woning in 2023 is **4 maanden** na aanmelding bij een woningcorporatie.
- Voor het jaar 2023 hebben we in de taakstelling met de woningcorporatie, in totaal 130 woningen afgesproken, voor alle woonprocessen van Loket Housing Parkstad. In de loop van het jaar hebben we geconstateerd dat we in totaliteit te weinig woningen hadden om al onze klanten te plaatsen. Hierdoor hebben we een ophoging in de taakstelling afgesproken naar 150 woningen.
We hebben in 2023 voor alle woonprocessen **136 plaatsingen** gedaan voor Loket Housing (Housing 91, Housing Plus 27 en Housing First 18)
- In het eerste jaar van het Housing traject wordt via de gemeente Heerlen een bedrag van €5.200,00 euro ter beschikking gesteld voor de inzet van begeleiding in dat traject. De zorginstelling kan dit bedrag bij het Loket Housing Parkstad declareren zodra de kandidaat is gaan huren. Dit geldt voor trajecten in alle gemeenten in Parkstad m.u.v. gemeente Heerlen, deze huurders ontvangen begeleiding via Heerlen StandBy. Dankzij deze werkwijze is er in elk Housing traject een jaar begeleiding gegarandeerd. Dit bevordert de uitstroom.
In het jaar 2023 zijn er door de zorgpartijen **28 begeleidingstrajecten** aangevraagd en uitbetaald. Per 2024 zal dit bedrag worden geïndexeerd op verzoek van onze deelnemers.

- Met ingang vanaf 01-01-2023 zijn we samen met de corporaties gestart om beter op de gemeentelijke spreiding te letten. Alle gemeenten zijn onder de spreidingsafpraak gebleven, m.u.v. gemeente Heerlen. In deze gemeente heeft een overschrijding van 5 plaatsingen plaatsgevonden. Gemeente Heerlen heeft het grootste aantal plaatsingen gerealiseerd, dit waren er 74.
- Verkorte toeleiding opvang, met ingang vanaf het jaar 2022 zijn we van start gegaan met het versneld toe leiden van klanten vanuit de opvang. De intentie is om kandidaten in de opvang, waarbij geen grote hulpvragen zijn, binnen 3 maanden te bemiddelen naar zelfstandige huisvesting.

Aantal kandidaten die van 01-01-2023 t.m 31-12-2023 zijn aangemeld:	63
Aantal kandidaten bemiddeld in de verkorte toeleiding:	21
Aantal kandidaten bemiddeld in een regulier traject:	21
Afgewezen kandidaten:	21
Gemiddelde wachttijd op een woning verkorte toeleiding:	2 maanden

3.1.2 Westelijke Mijnstreek

- In 2023 zijn er **150 aanmeldingen** geweest. Daaruit hebben **95 intakes** plaatsgevonden en deze hebben geleid tot **75 bemiddelingen/plaatsingen**.
- Van de 150 aanmeldingen zijn er **96 aanmeldingen** gedaan door de overige zorgpartijen (deelnemers) en **54 aanmeldingen** van convenant partners.
- In 2023 zijn er **29 trajecten** gefactureerd voor de trajectprijs van €675,00 bij de zorginstellingen die geen convenantpartner zijn. Zorgpartners die wel convenantpartner zijn, betalen een vast bedrag per jaar. De convenant partners in Westelijke Mijnstreek zijn: Moveoo en LEVANTOgroep.
- We hebben **49 trajecten** positief afgesloten en er zijn **8 trajecten** negatief afgesloten. Voor de specifieke redenen van negatief afsluiten verwijs ik u naar de jaarcijfers van Loket Housing Westelijke Mijnstreek.
- De gemiddelde wachttijd op een woning in 2023 is **5 maanden** na aanmelding bij een woningcorporatie.
- Voor het jaar 2023 hebben we in de taakstelling met de woningcorporatie, in totaal 83 woningen afgesproken, voor alle woonprocessen van Loket Housing Westelijke Mijnstreek. We hebben in 2023 voor alle woonprocessen **80 plaatsingen** gedaan voor Loket Housing (Housing 75 en Housing First 5)
- Verkorte toeleiding opvang, met ingang vanaf het jaar 2022 zijn van start gegaan met het versneld toe leiden van klanten vanuit de opvang. De intentie is om kandidaten in de opvang, waarbij geen grote hulpvragen zijn, binnen 3 maanden te bemiddelen naar zelfstandige huisvesting.

Aantal kandidaten die van 01-01-2023 t.m 31-12-2023 zijn aangemeld:	22
Aantal kandidaten bemiddeld in de verkorte toeleiding:	2
Aantal kandidaten bemiddeld in een regulier traject:	14
Gemiddelde wachttijd op een woning verkorte toeleiding:	2 maanden

3.1.2 Maastricht

- In 2023 zijn er **158 aanmeldingen** geweest. Daaruit hebben **92 intakes** plaatsgevonden en deze hebben geleid tot **97 bemiddelingen/plaatsingen**.

- In 2023 zijn er **97 trajecten** gefactureerd voor de trajectprijs van €675,00 bij de zorginstellingen die deelnemer zijn aan Loket Housing.
- We hebben **63 trajecten** positief afgesloten en er zijn **6 trajecten** negatief afgesloten. Voor de specifieke redenen van negatief afsluiten verwijs ik u naar de jaarcijfers van Loket Housing Maastricht.
- De gemiddelde wachttijd op een woning in 2023 is **9 maanden** na aanmelding bij een woningcorporatie.
- Voor het jaar 2023 hebben we in de taakstelling met de woningcorporatie, in totaal 88 woningen afgesproken. In de loop van het jaar hebben we geconstateerd dat we in totaliteit te weinig woningen hadden om al onze kandidaten te plaatsen. Ondanks dat feit zijn toch alle kandidaten gehuisvest zonder dat er extra afspraken zijn gemaakt. We hebben in 2023 voor alle woonprocessen **97 plaatsingen** gedaan voor Loket Housing.

3.1.3 Vaals:

- In 2023 zijn er **3 aanmeldingen** geweest. Daaruit hebben **2 intakes** plaatsgevonden en deze hebben geleid tot **2 bemiddelingen/plaatsingen**.

3.2 Housing Plus

- Het doel van Housing Plus is het voorkomen van dakloosheid onder overlastgevende (potentiële/zittende) huurders van woningcorporaties. Dit wordt bereikt door de maatschappelijke zelfstandigheid van de burger te bevorderen, zodat deze zich kan profileren als een goede huurder. Hiermee beoogt men uitstoting uit de samenleving te voorkomen en de sociale integratie van de kandidaat te bevorderen. Housing Plus biedt een tweede kans aan kandidaten met een woonblokkade op het gebied van overlast, waarbij zij onder strikte voorwaarden de mogelijkheid krijgen om opnieuw in aanmerking te komen voor een woning bij een woningcorporatie.
- In 2022 zijn we gestart met de evaluatie van het product Housing Plus Parkstad, waarvan de processen dateren uit 1993. Door samen met de corporaties en de gemeente het product Housing Plus kritisch te bekijken, streven we ernaar het nog effectiever in te zetten ter preventie van uitzettingen en toegankelijker te maken voor een complexe doelgroep, met als doel duurzaam wonen. In 2023 hebben we dit evaluatieproces afgerond. Dit heeft geresulteerd in een nieuwe notitie waar elke betrokken partner zijn goedkeuring aan heeft gegeven. In 2024 zullen we beginnen met het ondertekenen van een Housing Plus overeenkomst. Deze overeenkomst is essentieel om de afspraken rondom deze samenwerking adequaat vast te leggen.

3.2.1 Parkstad

- In 2023 waren er bij Housing Plus Parkstad **80 aanmeldingen**, hiervan hebben **37 intakes** plaatsgevonden en zijn uiteindelijk **18 kandidaten** herplaatst in een nieuwe woning.
- We hebben in 2023 bij Housing Plus Parkstad, **23 kandidaten** positief afgesloten en **1 kandidaat** negatief.
- Met ingang vanaf 2024 zal ook Housing Plus worden aangeboden in de Westelijke Mijnstreek.

3.2.2 Vaals

- In 2023 was er bij Housing Plus Vaals **1 aanmelding**, hiervan heeft **1 intake** plaatsgevonden en is uiteindelijk **1 kandidaat** herplaatst in een nieuwe woning.

3.3 Housing First

- Het doel van Housing First is het verschaffen van directe en duurzame huisvesting aan dakloze personen, zonder voorafgaande eisen aan bijvoorbeeld het gebruik van psychische hulp of het abstinente zijn van middelen. Deze aanpak streeft ernaar om daklozen eerst een stabiele woonsituatie te bieden en vervolgens, indien nodig, ondersteuning te bieden op diverse levensgebieden, zoals gezondheid, werk en sociaal welzijn. Het primaire doel is het doorbreken van de vicieuze cirkel van dakloosheid door het bieden van een veilige en permanente woonsituatie, waardoor individuen beter in staat zijn om hun leven weer op te bouwen en te werken aan persoonlijke doelen en herstel. Het uiteindelijke streven is het bevorderen van de zelfredzaamheid en sociale integratie van daklozen.
- In 2023 heeft Loket Housing via het kansfonds een bedrag ontvangen voor de uitbreiding van Housing First Jeugd in Zuid-Limburg. In de afgelopen jaren heeft Housing First Nederland aandacht gevraagd voor Housing First Jeugd. Dit geld is onder andere gebruikt voor de uitbreiding van Housing First (Jeugd) in de regio Maastricht en de Westelijke Mijnstreek. In de Westelijke Mijnstreek heeft dit momenteel geresulteerd in een structurele toekenning van 15 plekken vanaf 1 september 2023. In Maastricht heeft dit al geleid tot het oppakken van enkele individuele jongeren. Helaas heeft dit in 2023 nog niet geleid tot een definitieve afspraak over financiering met de gemeente Maastricht.

3.3.1 Housing First Parkstad

- Housing First Parkstad heeft een taakverdeling tussen het Leger des Heils (LDH) en LEVANTOgroep. Het Leger des Heils is verantwoordelijk voor de toekenning van **17 plaatsingen**, terwijl LEVANTOgroep **19 plaatsen** voor zijn rekening neemt. Gezamenlijk kunnen we gebruikmaken van de woningen die de corporaties beschikbaar stellen aan Loket Housing Parkstad, door middel van een evenredige verdeling bij de woningcorporaties.
- Loket Housing draagt zorg voor de administratieve ondersteuning. LDH en LEVANTOgroep moeten beiden zorgdragen voor het aanleveren van de juiste mutaties aan Loket Housing.
- In 2023 heeft LEVANTOgroep **14 plaatsingen** gedaan. Gemiddeld genomen over het jaar zijn er **21 kandidaten** wonend geweest (in zorg). Er zijn **8 Kandidaten** positief afgesloten en **2 kandidaten** hebben geen positief traject doorlopen en zijn afgesloten.
- In 2023 heeft het Leger des Heils **13 plaatsingen** gedaan, Gemiddeld genomen over het jaar zijn er **16 kandidaten** wonend geweest (in zorg). Er zijn **3 Kandidaten** positief afgesloten en **1 kandidaten** hebben geen positief traject doorlopen en zijn afgesloten.

3.2.2 Housing First Westelijke Mijnstreek

- Housing First Westelijke Mijnstreek heeft een taakverdeling met MOVEOO en LEVANTOgroep voor in totaal 15 plaatsen. We werken op basis van samenwerking in een team Housing First Westelijke Mijnstreek. We maken gebruik van de woningen die de

corporaties beschikbaar stellen aan Loket Housing Westelijke Mijnstreek, door middel van een evenredige verdeling bij de woningcorporaties.

- In 2023 heeft Housing First Westelijke Mijnstreek 14 aanmeldingen waarvan er inmiddels 5 kandidaten gestart zijn met huren, 3 kandidaten wachten nog op een woning.

4. De winterfair (Symposium)

Op 7 december vond ons jaarlijkse symposium plaats. Deze keer in de vorm van een netwerkbijeenkomst waarbij bijna alle betrokken partners aanwezig waren, zowel door het bezetten van een stand als door hun aanwezigheid als bezoeker. In totaal waren er 37 partners met een stand en ongeveer 300 bezoekers. We waren aangenaam verrast door de vele positieve reacties. Naast het genieten van drankjes en hapjes stond vooral het ontmoeten en leggen van nieuwe contacten centraal. Volgend jaar zullen we opnieuw een netwerkbijeenkomst organiseren met alle partners, maar dan in een andere regio.

5. Klachtencommissie

In totaal zijn er in 2023 door de commissie twee klachten ontvangen. Ter vergelijking: in 2022 is er door de commissie één klacht ontvangen en in 2021 zijn er door de commissie twee klachten ontvangen.

Overzicht klachten per product

Housing	1
Housing Plus	0
Housing First	0
Loket Housing	1

5.1 (On)gegrondheid

- Voor zover de klacht betrekking had op het handelen van Housing, is deze ongegrond verklaard.
- Voor zover de klacht betrekking had op (het gebrek aan) communicatie van Loket Housing, is deze gegrond verklaard.
- Voor zover de klacht betrekking had op het handelen of nalaten van het Leger des Heils, is deze ongegrond verklaard.

5.2 Opvolging aan de klachten:

We hebben de klachten opgevolgd aan de uitspraak van de klachtencommissie, dit heeft geleid tot de volgende acties:

- We hebben opnieuw onze overeenkomsten geëvalueerd en, indien noodzakelijk, aangepast.
- Naar aanleiding van een klacht hebben we ons Housing proces opnieuw geëvalueerd en de werkwijze voor het verstrekken van de Housingovereenkomst aangepast.
- We verstrekken een duidelijke motivatie voor afwijzing van een kandidaat. Indien gewenst plannen we een aparte afspraak hierover.
- Een aantal afspraken zullen worden opgenomen in het nieuw te maken convenant van Housing.