

Organisatie	Datum binnenkomst brief aan KAC	Omschrijving klacht	Ontvankelijk?	Zitting?	Stand van zaken	Oplossing zonder KAC	Datum uitspraak	Inhoud uitspraak	Stand van zaken opvolging advies
Beter Wonen IJsselmuiden									
deltaWonen	19 januari 2015	Ontoereikende communicatie en verzoek om compensatie voor ontbrekend woongenot a.g.v. gebreken	Ja	Nee	Afgehandeld	Organisatie heeft klacht afgehandeld. Klachtenadviescommissie ontving een brief van klager waarin wordt aangegeven dat de klachtenadviescommissie de zaak als afgehandeld kan beschouwen.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
deltaWonen	22 januari 2015	Klager is van mening dat deltaWonen niet over had mogen gaan tot het rooien van een boom (wilg)	Ja	Nee	Afgehandeld	De organisatie heeft klager uitgenodigd voor een gesprek. Klager heeft aangegeven hierop terug te komen bij deltaWonen.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
deltaWonen	5 februari 2015	Geluidsoverlast van onderburen en geluidsoverlast van mechanische ventilatie	Ja	Nee	Afgehandeld	Met klager zijn afspraken gemaakt met betrekking tot de aanpak van overlastklachten van de onderburen. Naar de overlast van de mechanische ventilatie wordt een geluidsmeting verricht.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
deltaWonen	13 augustus 2015	Gebreken (nieuwbouw) huurwoning. Klager verzoekt tot herstel gebreken en heeft klacht over (gebrekkige) communicatie vanuit deltaWonen.	Ja	Nee	Afgehandeld	In overleg met klager is de klacht afgehandeld. Klager heeft een eenmalige huurkorting ontvangen in verband met de gebrekkige communicatie en de overlast die klager hiervan heeft ondervonden.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
deltaWonen	29 oktober 2015	In de huurwoning van klager is de geizer vervangen door een boiler. Klager is van mening dat deltaWonen de boiler moet verplaatsen omdat deze nu midden in de woonkamer is aangebracht.	Ja	Nee	Afgehandeld	In overleg met klager is de klacht afgehandeld. De boiler is hoger opgehangen en er is een kast om heen getimmerd.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
deltaWonen	1 december 2015	Klager is van mening dat zij aanspraak maakt op een verhuiskostenvergoeding omdat zij wegens renovatie de woning moest verlaten.	Ja	Ja	In behandeling	n.v.t.	2016		n.v.t.
SallandWonen	30 maart 2015	Klager vindt, samen met een achttal medebewoners, dat SallandWonen te laat heeft gereageerd op overlastmeldingen, waardoor er sparke is geweest van een periode van verminderd woongenot	Ja	Ja	Afgehandeld		28-4-2015	SallandWonen heeft veel in het werk gesteld om met de overlastveroorzaker tot een normale woonsituatie te komen, maar heeft onvoldoende de omwonenden geïnformeerd over de stappen die zij nam en nog ging nemen. Daarom adviseert de commissie aan SallandWonen om een gebaar te maken naar de omwonenden als erkenning voor de moeilijke situatie. Eveneens adviseert de commissie SallandWonen om beleid op te stellen ten aanzien van het communiceren bij overlast.	SallandWonen heeft aan alle omwonenden een tuinbon ter waarde van € 20,00 overhandigd.
SWZ	9 april 2015	Klacht over afhandeling uitgebracht advies n.a.v. hoorzitting in juli 2014 over onderhoudswerkzaamheden mechanische ventilatie		Nee	Afgehandeld 01-05-2015	De afdeling Realisatie heeft de klacht opgepakt en naar tevredenheid afgehandeld.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
SWZ	11 mei 2015	Klacht over ontstoppingsproblemen, veroorzaakt door burens, en de daardoor ontstane schade aan het laminaat		Nee	Afgehandeld 27-05-2015	De afdeling Realisatie en Sociaal Beheer hebben de klachten opgepakt en naar tevredenheid afgehandeld	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
SWZ	2 juni 2015	Klacht meerdere bewoners over stankoverlast veroorzaakt door burens die vuilnis niet (juist) opruimen		Nee	Afgehandeld 17-06-2015	De betrokken medewerker en zijn leidinggevende hebben de klacht opgepakt en naar tevredenheid afgehandeld	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
SWZ	17 september 2015	Klacht gaat over overlast. Hierover is in 2014 ook een klacht ingediend, die toen door de organisatie is opgepakt en afgehandeld. Op 24 september heeft de commissie klager schriftelijk gevraagd aan te geven wat er t.o.v. vorig jaar is veranderd t.a.v. de klacht.		Nee	Afgehandeld 05-10-2015	De afdeling Sociaal Beheer heeft telefonisch contact opgenomen met klager. Klager treft de klacht in na een goed overleg met SWZ. Bij navraag bleek dat er geen nieuwe feiten en omstandigheden waren ten opzichte van een eerdere (zelfde) klacht.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
SWZ	9 november 2015	Klacht gaat over de kosten die in rekening zijn gebracht na de eindinspectie.		Nee	Afgehandeld 12-11-2015	Klager had de klacht tegelijkertijd ook naar SWZ gestuurd. De betreffende afdeling heeft de klacht op 11-11-2015 afgehandeld en klager schriftelijk bevestigd de mutatiekosten niet te handhaven en een aangepaste nota verstuurd.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
SWZ	10 november 2015	Klacht gaat over het geheel ontbreken van enige communicatie/reactie op een vraag die tot drie keer toe is gesteld.		Nee	Afgehandeld 19-11-2015	Allereerst heeft de betreffende medewerker direct telefonisch contact met klager opgenomen om aan te geven dat er zeer nalatig is omgegaan met het beantwoorden van klager gestelde vragen. Inhoudelijk heeft de medewerker ook een antwoord kunnen geven over de afrekening stookkosten. Op 19-11-2015 is er een gecorrigeerde afrekening stookkosten verstuurd naar klager.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
SWZ	25 december 2015	klacht gaat over het niet willen plaatsen van een nieuw keukenblok bij mutatie-woning							

Organisatie	Datum binnenkomst brief aan KAC	Omschrijving klacht	Ontvankelijk?	Zitting?	Stand van zaken	Oplossing zonder KAC	Datum uitspraak	Inhoud uitspraak	Stand van zaken opvolging advies
Beter Wonen Vechtdal	10 augustus 2015	Klacht over infoverstrekking over gebruik Portas-deuren tijdens oplevering woning	Ja	Ja	Afgehandeld		5-okt-15	De communicatie en advisering over de behandeling van de Portas-deuren wordt als niet adequaat en niet correct gekwalificeerd. Hieruit volgt dat Beter Wonen Vechtdal wordt geadviseerd om de resterende vier Portas-deuren te vervangen in deuren waarop klaagster verf kan aanbrengen in een kleur naar haar smaak.	
Beter Wonen Vechtdal	19 november 2015	Klacht over gebrekkige toegankelijkheid noodtrap	Ja	Nee	Afgehandeld	Organisatie heeft gesprek met mede-galarijbewoonster en brandweer gevoerd, waarna probleem is opgelost.	n.v.t.	n.v.t.	
Beter Wonen Vechtdal	2 december 2015	Klacht over staat oplevering mutatiewoning	Ja	Nee	In behandeling organisatie				
Beter Wonen Vechtdal	8 december 2015	Klacht over afwikkelingssnelheid sanering vervuilde tuin	Ja	Nee	In behandeling organisatie				
Openbaar Belang									
Woonstichting Vechthorst									
Woonruimteverdeling	2 maart 2015	Verzoek om punten bij Woningzoeker te behouden	Nee	Nee	Afgehandeld	Brief is doorgezonden naar de Stuurgroep Woonruimteverdeling. Op 3 maart 2015 heeft Stuurgroep een brief aan klager verzonden waarin is meegedeeld dat het verzoek niet wordt gehonoreerd. Op de website van de Woningzoeker staat namelijk dat na ondertekening van het contract de inschrijving komt te vervallen.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Woonruimteverdeling	5 maart 2015	Klager is van mening dat hij ten onrechte is uitgeschreven bij de Woningzoeker en dat hij niet netjes is behandeld door een medewerker van deltaWonen	Ja	Nee	Afgehandeld	De organisatie (deltaWonen) heeft klager een brief gezonden waarin is teruggekomen op de bejegening door deltaWonen en de activering van het account bij de Woningzoeker.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Woonruimteverdeling	8 april 2015	Klager reageert sinds 2012 op woningen en wordt continu afgewezen. Hij vindt het onbegrijpelijk dat een computer selecteert wie er het meeste recht heeft op spoedwoningen. Klager verzoekt om een woningaanbieding op korte termijn passend bij zijn zoekprofiel	Nee	Nee	Afgehandeld	De klachtenadviescommissie heeft de klacht doorgezonden naar de Stuurgroep Woonruimteverdeling. De Stuurgroep heeft besloten klager geen woning buiten het WRV-systeem om aan te bieden. Wel wordt klager hulp aangeboden zodat hij "beter kan reageren" op het beschikbare woningaanbod.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Woonruimteverdeling	8 juli 2015	Klager maakt namens zijn vader bezwaar tegen de uitschrijving bij de Woningzoeker. Klager geeft aan vooraf geen schriftelijke aankondiging te hebben ontvangen m.b.t. een eventuele uitschrijving. Er is wel een e-mail verstuurd maar deze is niet bij klager aangekomen.	Ja	Nee	Afgehandeld	De organisatie (deltaWonen) heeft de brief doorgezonden naar de Stuurgroep Woonruimteverdeling. Na behandeling in de Stuurgroep heeft de organisatie de klacht richting klager afgehandeld. De uitschrijving is eenmalig ongedaan gemaakt.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Woonruimteverdeling	22 september 2015	Klager verzoekt tot herinschrijving bij de Woningzoeker. Het te late betalen is ontstaan door een ziekenhuisopname.	Nee	Nee	Afgehandeld	De organisatie (deltaWonen) heeft de oude inschrijving weer geactiveerd.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.