

## Bijlage 1 bij Jaarverslag 2019

### Beter Wonen IJsselmuiden

Omschrijving klacht	Wijze van afhandeling	Advies van de commissie	Beslissing van de corporatie
Klacht over aanpassing glas bij renovatie KAC1904	Intern door corp		

### Openbaar Belang

Omschrijving klacht	Wijze van afhandeling	Advies van de commissie	Beslissing van de corporatie
Geen klachten			

### SallandWonen

Omschrijving klacht	Wijze van afhandeling	Advies van de commissie	Beslissing van de corporatie
Klacht over (niet)optreden van corporatie bij overlast door buurtbewoner KAC1907	Intern door corporatie		
Klacht over Woningaanbod en vindbaarheid daarvan KAC1919	Intern door corporatie		
Klacht over bejegening door medewerker van corporatie na melding KAC1925	Intern door corporatie		
Klacht over dat er niet wordt gereageerd op herstelverzoek en herstel niet wordt uitgevoerd KAC1928	Intern door corporatie		
Klacht over ontbreken van voortvarende hulp bij defecte rookmelder KAC1933	Intern door corporatie		
Klacht over vervanging van toilet en bejegening KAC1937	Intern door corporatie		

Klacht over vochtige woning KAC1942	Loopt nog		
Klager is het oneens met de eindafrekening ivm overnameafspraken en (daardoor) over de bejegening door de corporatie KAC1944	Intern door corporatie		
Klacht over geluidshinder van de toegangsdeur KAC1952	Intern door corporate		

## SWZ

Omschrijving klacht	Wijze van afhandeling	Advies van de commissie	Beslissing van de corporatie
Verzoek om reparatie en klacht over niet gehoord worden KAC1912	Intern door corporatie		
Geen klacht, maar verzoek aan corporatie. Alsnog klacht geworden over verwijderen van zelf aangebrachte voorzieningen KAC1913	Niet ontvankelijk verklaard door de Cie ivm Huurcommissie		
Klacht over aanpak van burenoverlast KAC1916	Intern door corporatie		
Ontevreden over renovatiewerkzaamheden KAC1920	Middels hoorzitting	Klacht ontvankelijk en ongegrond	Neemt advies KAC over
Klacht over het (niet) functioneren van het intercomsysteem en de manier waarop de corporatie hiermee omgaat KAC1943	Middels hoorzitting	Ontvankelijk en gegrond	Neemt advies KAC over
Klacht over vervangende woonruimte bij renovatie en overlast tijdens renovatie KAC1945	Intern door corporatie		
Klacht over vervanging van een deur door een onbeschilderde deur KAC1947	Middels hoorzitting	Ontvankelijk en ongegrond	Neemt advies KAC over

## Vechthorst

Omschrijving klacht	Wijze van afhandeling	Advies van de commissie	Beslissing van de corporatie
Klacht over handelen van organisatie (geenwederhoor toegepast) en klager verzoekt om onderzoek naar geluidsoverlast KAC1915	Intern door corporatie		

## DeltaWonen

Omschrijving klacht	Wijze van afhandeling	Advies van de commissie	Beslissing van de corporatie
Klager heeft per ongeluk gereageerd op woning in verkeerde plaats account geblokkeerd Woningzoeker KAC1901	Intern door corporatie	-	-
Klacht over uitblijven van een reactie KAC1902	Zonder hoorzitting	Schriftelijk advies van de commissie Klacht niet ontvankelijk	Neemt advies over
Woonruimteverdeling. Klaagster heeft over de volgende onderwerpen een klacht ingediend: 1. De wijze waarop deltaWonen met klaagster is omgegaan tijdens het zoeken naar andere woonruimte; 2. De telefonische beschikbaarheid en communicatie door deltaWonen; 3. Het niet reageren van deltaWonen op de brief die klaagster in oktober/november 2018 persoonlijk aan hen heeft afgegeven. KAC1905	Middels hoorzitting	1 en 2 Ontvankelijk en ongegrond 3 is komen te vervallen tijdens de zitting	Neemt advies KAC over
Klacht over niet worden teruggebeld worden en wijze van toewijzing i.v.m. woningruil Woningzoeker KAC1908	Intern door corporatie	-	-
Woning voldoet niet aan eisen, gelet op medische situatie van bewoners KAC1909	Middels hoorzitting	Ontvankelijk, om de bereikte oplossing uit te werken	Neemt advies KAC over

Klacht over lekkage bij raam KAC1910	Intern door corporatie	-	-
Klacht over niet vergoeden van schade als gevolg van houtrot in gekochte woning KAC1911	Middels hoorzitting	deels ontvankelijk en ongegrond, deels niet-ontvankelijk	Neemt advies KAC over
Klacht over opgelegde blokkade Woningzoeker KAC1914	Door commissie	Klager reageerde niet op berichten van de commissie, zodat de klacht niet in behandeling kon worden genomen.	-
Melding over probleem met de buren KAC 1918	<b>GEEN KLACHT</b>	Klager stuurt later mail dat brief niet voor KAC was maar voor corporatie	Kac heeft doorgestuurd naar dW
Klacht over blokkade. Huis geweigerd ivm staat van de woning. Daarom is blokkade ten onrechte opgelegd Woningzoeker KAC1921	Middels hoorzitting	Klacht niet ontvankelijk	Klager trekt na hoorzitting klacht in, geen advies
Klacht over afhandeling gebreken na renovatie, communicatie (niet serieus genomen, en onbegrepen) en compensatie voor opgenomen vrije dagen KAC1922	Middels hoorzitting	Deels geen oordeel ivm overeenstemming tussen partijen ter zitting, deels ontvankelijk en gegrond	Neemt advies KAC over
Klacht over ontbreken van berging bij de woning KAC1930	Middels hoorzitting	Klacht deels niet ontvankelijk en deels ontvankelijk en ongegrond	Neemt advies KAC over
Ondanks lidmaatschap van Servicefonds wordt schade aan deur niet vergoed KAC1932	Intern door corporatie		
Klacht over afwikkeling renovatie, communicatie en verzoek om toekenning verhuiskostenvergoeding KAC1934	Middels hoorzitting	Ontvankelijk, deels gegrond (communicatie), deels ongegrond(verhuisko stenvergoeding)	Het advies van KAC is grotendeels overgenomen
De klacht bestaat uit twee onderdelen: 1. corporatie heeft ten onrechte de kosten van het vervangen van een opdekdeur in rekening gebracht bij klager; 2. corporatie heeft klager onheus bejegend, door hem in een e-	Middels hoorzitting	Klacht geheel ontvankelijk en ongegrond	Neemt advies van KAC over

mailbericht ten onrechte te beschuldigen van bepaalde uitlatingen c.q. gedragingen. KAC1935			
Klacht over het zonder overleg herstellen van dakgoot en verhaal van de kosten daarvan op klager door corporatie. Nb: klager is woningeigenaar. KAC1936	Intern door corporatie		
Klacht bestaat uit de volgende onderdelen: 1.Schending van privacy bepalingen(AVG) door deltaWonen; 2.Het interne werkproces van deltaWonen over het bestickeren van voorwerpen in de openbare ruimtes is oneerlijk; 3.Klager is ontevreden over de manier waarop hij door een medewerker van deltaWonen is bejegend KAC1938	Middels hoorzitting	1. niet ontvankelijk 2. ontvankelijk en gegrond 3. ontvankelijk	Neemt advies van KAC over
Woning is onveilig voor jonge kinderen. Klager wil hiervoor een oplossing KAC1941	Middels hoorzitting	Ontvankelijk en ongegrond	Neemt advies over
Klacht over de slechte staat van de woning KAC1950	Intern door corporatie		
Klacht over het niet toewijzen van een garagebox KAC1951	Intern door corporatie		
<b>Klachten uit 2018 afgehandeld in 2019: Zie hieronder:</b>			
Klacht over verwarming in woning KAC1822	Afgehandeld door corporatie in 2019		
1.Het niet correct toepassen van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015bij het passend toewijzen van sociale woningen; 2.Het niet motiveren van de doeleinden van het opvragen van privacygevoelige gegevens aan woningzoekenden die niet ter	Middels hoorzitting	Klacht acht punt 1, 2 en 4 ontvankelijk en gegrond KAC1893 (punt 3) is later ingetrokken door klager	Neemt advies over van de KAC

vervulling dienen van het passend toewijzen in overeenstemming met het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015; 3.Het hanteren van ongepaste omgangsvormen door enkele medewerkers van de woningcorporatie; 4.Het niet correct uitvoeren van de klachtenprocedure KAC1857/KAC1893/KAC1894			
--	--	--	--

### Klachten Woningzoeker/Woonruimte

Omschrijving klacht	Wijze van afhandeling	Advies van de commissie	Beslissing van de corporatie
Klager voelt zich niet serieus genomen door corporatie Woningzoeker KAC1903	Niet in behandeling na interventie door commissie	Geén advies	
Klacht over blokkade op account woningzoeker KAC1906	Intern door corporatie	-	-
Klacht over: ontevreden met toewijzingsbeleid (+ klacht over communicatie) KAC1917	Salland-Wonen Klacht later ingetrokken		
Klacht over Woningzoeker Ontevreden over toewijzingsbeleid KAC1923	Intern door corporatie		
Klacht over toewijzingsbeleid Woningzoeker KAC1924	DeltaWonen Ingetrokken		
Klacht over Woningzoeker De uitleg van de inkomensgrenzen voor toewijzen verschillen per corporatie KAC1926	Intern door corporatie SWZ		
Klacht over Woningzoeker Over ongewenste uitschrijving KAC1927	Intern door corporatie		
Klacht over het niet kunnen reageren op bepaalde woningen KAC1931	Intern door corporatie		

Klacht over Woonruimteverdeling (niet kunnen vinden van een woning op korte termijn) KAC1939	Niet ontvankelijk Ogv artikel 5 lid 1 sub d vh reglement		
Klacht over Woonruimteverdeling Klager vraagt om toewijzing van een woning KAC1940	Niet ontvankelijk Ogv artikel 5 lid 1 sub d vh reglement		
Klacht over Woningzoeker Klager kan niet aan een geschikte woning komen KAC1948	SWZ Ingetrokken na interventie commissie	Géén advies	