

## Inhoud

- De klachtencommissie
- Samenstelling
- Klachtenformulier
- Advies
- Aantal klachten
- Aard van de klachten
- Klachten per organisatie
- Trends 2018

# 2018 Jaaroverzicht

## De klachtencommissie

Een woningzoekende of huurder die niet tevreden is, meldt zijn klacht bij de woningcorporatie: Leystromen, TBV Wonen, Tiwos, WonenBreburch, Woonstichting 't Heem of bij Woning in Zicht. Wanneer huurder en corporatie of woningzoekende en Woning in Zicht gezamenlijk niet tot een oplossing komen, kan de woningzoekende of huurder zijn klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. In het klachtenreglement staat de werkwijze van de klachtencommissie uitgebreid beschreven. De klachtencommissie beoordeelt de klacht en koppelt deze terug aan de klager en aan de betreffende corporatie of Woning in Zicht.

## Samenstelling

De klachtencommissie bestond in 2018 uit drie commissieleden. Leden van de klachtencommissie werken niet bij de bovengenoemde corporaties en hebben geen hoofd- of nevenfuncties die hiermee strijdig kunnen zijn. Medio 2018 was de zittingstermijn voor één van de leden van de klachtencommissie verstreken en nam zij afscheid. Twee nieuwe leden zijn benoemd. Een van hen is direct aan de slag gegaan voor de commissie en de tweede start medio 2019.

## Klachtenformulier

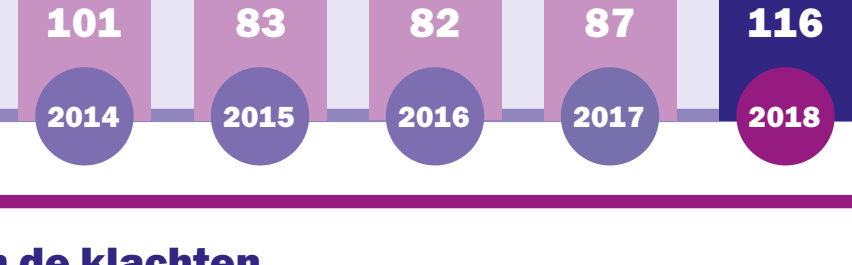
In het afgelopen jaar gaf woningcorporatie Casade aan zich te gaan voorbereiden op aansluiting bij de klachtencommissie voor hun klachtenbehandeling. 1 januari 2019 sluiten zij zich aan. Vooruitlopend daarop stelden zij voor om een klachtenformulier te ontwikkelen, zodat woningzoekenden en huurders weten welke informatie zij dienen aan te leveren wanneer zij een klacht indienen. De commissie vond dit een goede suggestie en ging hiermee aan de slag. Het klachtenformulier is inmiddels ontwikkeld en staat op de website van Woning in Zicht.

## Advies

De klachtencommissie stuurt met het besluit ook advies mee naar de corporatie of naar Woning in Zicht. Over bijvoorbeeld communicatie tussen de corporatie en de huurders. De woningcorporaties en Woning in Zicht zijn niet verplicht het advies van de klachtencommissie op te volgen. Het is goed om te zien dat de corporaties en Woning in Zicht de adviezen van de klachtencommissie ter harte nemen. Zo adviseerde de klachtencommissie in 2018 aan Woning in Zicht om woningzoekenden niet alleen per mail, maar ook op andere wijze te attenderen op het verlenen van hun inschrijving. Woning in Zicht stuurt sindsdien een sms-bericht naar alle woningzoekenden. Nu blijven woningzoekenden dus zowel via mail als per sms op de hoogte. De klachtencommissie vindt het belangrijk dat de woningcorporaties en Woning in Zicht met deze adviezen de dienstverlening naar de huurder en de woningzoekende blijven verbeteren.

## Aantal klachten

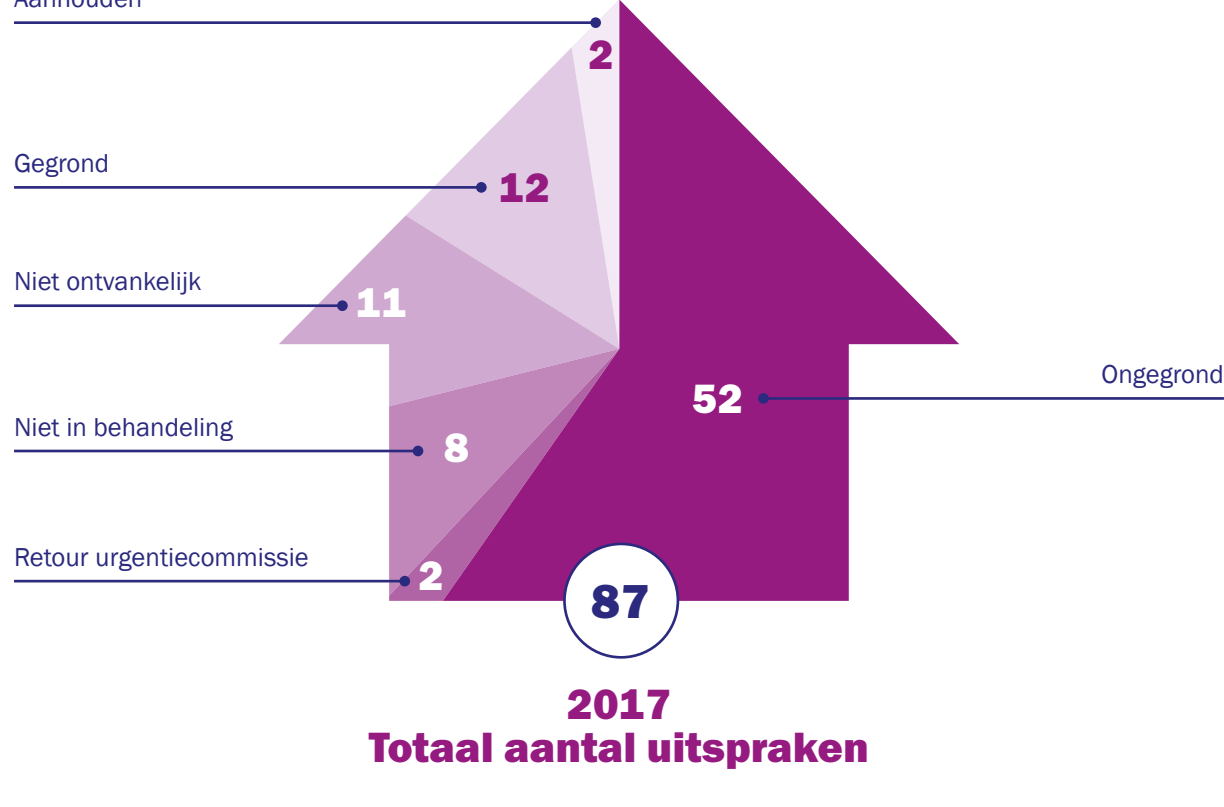
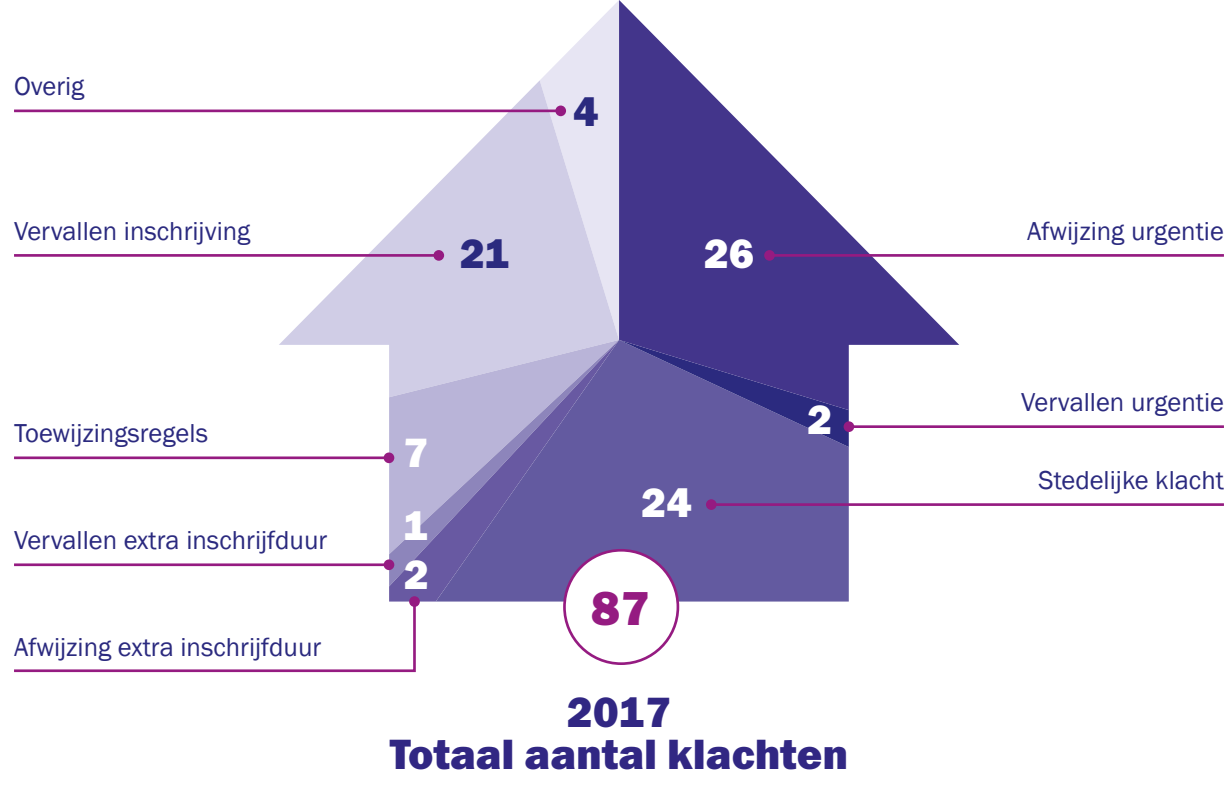
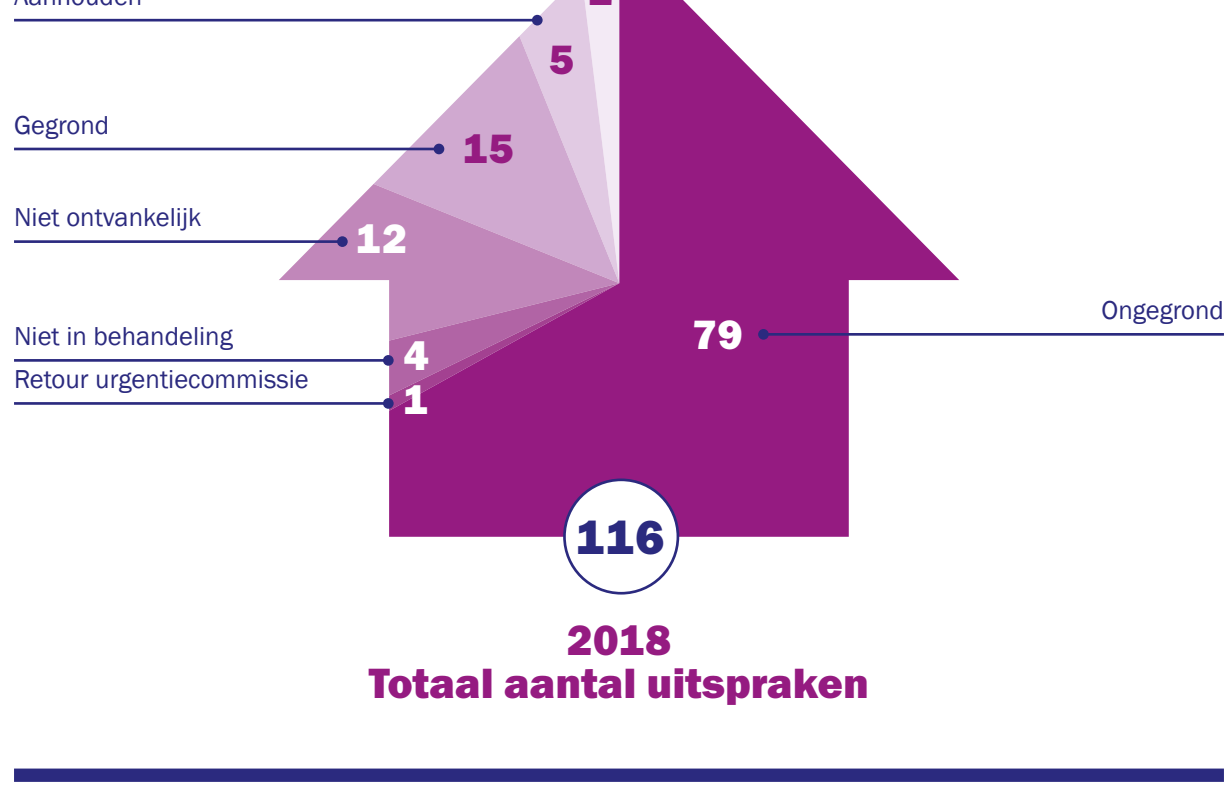
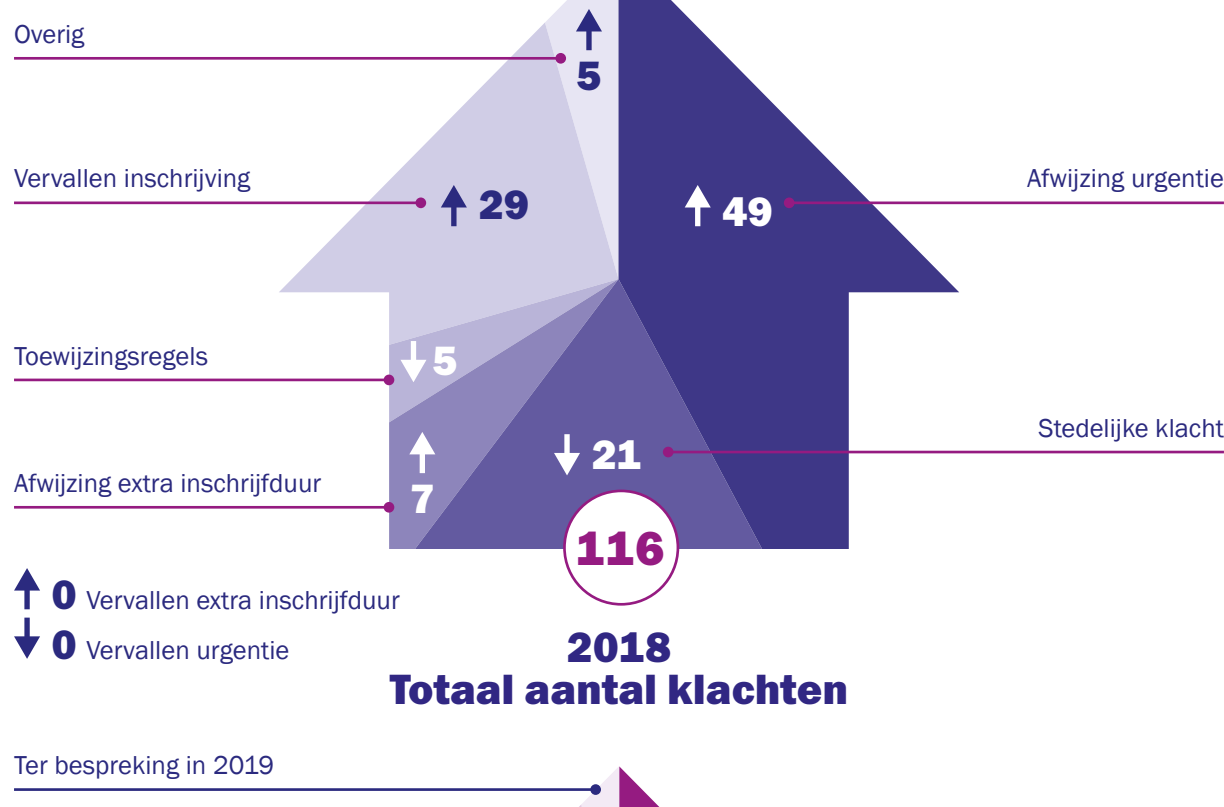
In 2018 zijn 116 klachten ingediend. Dit is een behoorlijke stijging ten opzichte van 2017. Eind 2017 sloten woningcorporaties Leystromen en Casade zich aan bij Woning in Zicht. Daarmee verdubbelde het aantal woningzoekenden bijna. De wijzigingen en ontwikkelingen die hierbij kwamen kijken brengen extra vragen met zich mee die tot een klacht kunnen leiden. De aard van de klachten en de stijging wordt onderstaand nader toegelicht.



## Aard van de klachten

De stijging van het aantal klachten in het afgelopen jaar komt grotendeels door een hoger aantal bezwaren tegen de afwijzing van een urgentieaanvraag. In 2018 waren er 49 bezwaarschriften, tegenover 26 bezwaren in 2017. Dit correspondeert met een hoger aantal aanvragen voor voorrang bij de urgentiecommissie. Zij ontvingen in 2018 298 aanvragen voor urgentie, tegenover 226 in 2017. Dit is een direct gevolg van de aansluiting van Leystromen (oktober 2017) en Casade (december 2017) bij Woning in Zicht. Ook ontving Woning in Zicht veel aanvragen voor extra inschrijfduur en kwam hieruit een (kleine) stijging voort van het aantal bezwaren tegen de afwijzing van extra inschrijfduur. Tot slot was er een kleine toename in het aantal klachten over een vervallen inschrijving. De overige aantallen klachten bleven vrijwel gelijk of namen af.

De uitspraken over urgentie en extra inschrijfduur zijn bindend, de overige uitspraken zijn aanbevelingen. De corporatie mag alleen gemotiveerd afwijken van de aanbeveling.



## Klachten per organisatie



**Leystromen**  
verbindend | ondernemend

- Uitspraak:**
- 2 klachten zijn gegrond verklaard.
  - 2 klachten zijn ongegrond verklaard.
- 1 klacht is aangehouden.
  - 1 klacht is niet behandeld.
- 3 klachten zijn niet ontvankelijk verklaard:
  - 2 klachten waren nog niet bij Leystromen ingediend.
  - 1 klacht was nog in behandeling bij Leystromen.

- Aard van de klachten:**
- 1 klacht betreft huurachterstand.
  - 1 klacht gaat over het nicotinevrij maken van de woning bij oplevering.
  - 3 klachten betreft onderhoud.
  - 3 klachten gaan over wachttijd voor een woning.
  - 1 klacht betreft afwijzing van een verzoek tot inwoning.



**tbv wonen**  
ruimte voor mensen

- Uitspraak:**
- 1 klacht is gegrond.
  - 3 klachten zijn ongegrond.

- Aard van de klachten:**
- 1 klacht betreft onduidelijke communicatie over het plaatsen van een nieuwe schutting.
  - 1 klacht betreft onderhoud aan de woning.
  - 2 klachten betreffen overlast/ onenigheid met de burenen en het handelen van TBV Wonen in die situatie.



**tiwos**  
tilburgse woonstichting

- Uitspraak:**
- 2 klachten zijn gegrond verklaard.
  - 2 klachten zijn ongegrond verklaard. Volgens de commissie wordt Tiwos juist gehandeld.
- 2 klachten zijn niet ontvankelijk verklaard. Deze klachten waren niet eerder ingediend bij Tiwos zelf.

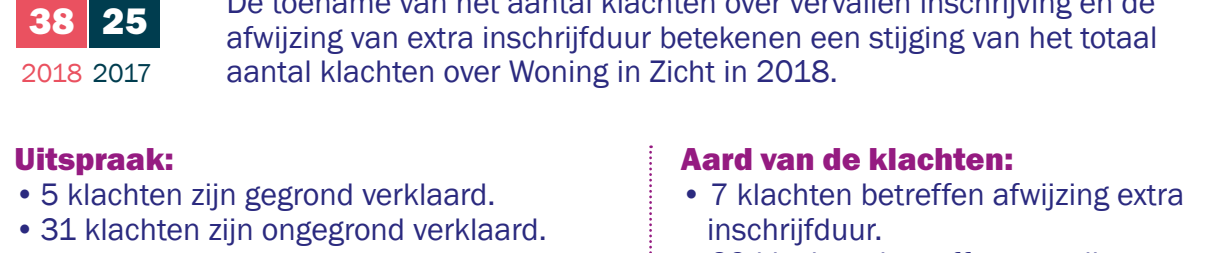
- Aard van de klachten:**
- 3 klachten gaan over het toepassen van de toewijzingsregels door Tiwos.
  - 1 klacht gaat over schoonmaak- en opleverkosten van een woning.
  - 1 klacht gaat over burenoverlast.



**WonenBreburch**

- Uitspraak:**
- 1 klacht is gegrond verklaard.
- 4 klachten zijn niet ontvankelijk verklaard:
  - 1 klacht gaat over WonenBreburch Breda.
  - 1 klacht was anoniem.
  - 2 klachten zijn niet eerst ingediend bij WonenBreburch Tilburg.

- Aard van de klachten:**
- 1 klacht betreft schoonmaakkosten bij oplevering.
  - 1 klacht betreft burenoverlast.
  - 2 klachten betreffen reparatie/ onderhoud.
  - 1 klacht gaat over een medewerker van WonenBreburch.

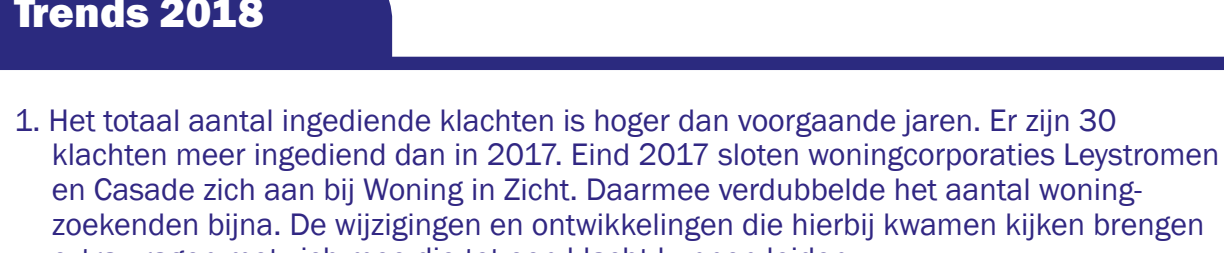


**woning in zicht**

De toename van het aantal klachten over vervallen inschrijving en de afwijzing van extra inschrijfduur betekenen een stijging van het totaal aantal klachten over Woning in Zicht in 2018.

- Uitspraak:**
- 5 klachten zijn gegrond verklaard.
  - 31 klachten zijn ongegrond verklaard.
- 1 klacht is aangehouden.
  - 1 klacht wordt besproken in 2019.

- Aard van de klachten:**
- 7 klachten betreffen afwijzing extra inschrijfduur.
  - 29 klachten betreffen vervallen inschrijving.
  - 2 klachten betreffen toewijzingsregels.



**Woonstichting 't Heem**

In 2018 heeft de commissie geen klachten ontvangen over Woonstichting 't Heem. In 2017 zijn ook geen klachten ingediend over Woonstichting 't Heem.

## Trends 2018

1. Het totaal aantal ingediende klachten is hoger dan voorgaande jaren. Er zijn 30 klachten meer ingediend dan in 2017. Eind 2017 sloten woningcorporaties Leystromen en Casade zich aan bij Woning in Zicht. Daarmee verdubbelde het aantal woningzoekenden bijna. De wijzigingen en ontwikkelingen die hierbij kwamen kijken brengen extra vragen met zich mee die tot een klacht kunnen leiden.
2. De klachtencommissie ontving een hoger aantal bezwaren tegen een afgewezen aanvraag voor voorrang. De urgentiecommissie, die aanvragen voor voorrang beoordeelt, ontving in 2018 meer aanvragen van woningzoekenden. Ten opzichte van 2017 maakten 23 woningzoekenden meer bezwaar tegen de afwijzing van hun aanvraag en er waren 5 bezwaren meer ten opzichte van vorig jaar voor afgewezen aanvragen van extra inschrijfduur.
4. Het aantal bezwaren tegen een vervallen inschrijving bij Woning in Zicht is met 8 licht gestegen. In 2015 ging Woning in Zicht over naar een volledig digitale werkwijze. De stijging kan daarmee te maken hebben. Woningzoekenden die sinds 2015/2016 niet meer hun verlening betaalden, konden tot 2 jaar na uitschrijving hun inschrijving herstellen. Degenen die dit niet deden, werden in 2018 definitief uitgeschreven.
6. Een aantal ingediende klachten kwam voort uit miscommunicatie tussen klager en woningcorporatie. Door als corporatie te investeren in een juiste/heldere communicatie met huurders, kunnen dergelijke klachten voorkomen worden.