

JAAROVERZICHT 2020

De geschillencommissie

De geschillencommissie is een onafhankelijke commissie die advies uitbrengt met betrekking tot een klacht. De klacht kan gaan over een woningcorporatie of Woning in Zicht. Een woningzoekende of huurder die niet tevreden is, meldt zijn klacht bij de woningcorporatie: Casade, Leystromen, TBV Wonen, Tiwos, WonenBreborg 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 geschillencommissie. In het reglement op de website van de geschillencommissie staat de werkwijze van de commissie uitgebreid beschreven. De Geschillencommissie beoordeelt de klacht van een woningzoekende of huurder en koppelt deze terug aan klager, urgentiecommissie, betreffende corporatie of Woning in Zicht.

De Geschillencommissie bestond in 2020 uit drie commissieleden. Leden van de Geschillencommissie werken niet bij de bovengenoemde corporaties en hebben geen hoofd- of nevenfuncties die hiermee strijdig kunnen zijn. Medio 2020 was de zittingstermijn voor één van de leden van de Geschillencommissie verstreken en nam zij afscheid. Een nieuw lid is daarna gestart.

In 2019 is de website van de Geschillencommissie ontwikkeld en live gegaan. We zien dat hier veel gebruik van wordt gemaakt. Alle klachten komen digitaal binnen.

Zoals elk jaar, heeft in 2020 ook een overleg plaatsgevonden met de voorzitter van de geschillencommissie en de urgentiecommissie. De manager van WiZ is hier ook bij aanwezig om de samenwerking te evalueren en om ontwikkelingen en trends gezamenlijk te bespreken. In dit overleg zijn afspraken gemaakt om eens wat vaker bij elkaar mee te kijken over hoe besluitvorming tot stand komt.

In verband met de ontwikkelingen rondom corona is de commissie vanaf maart 2020 online gaan vergaderen. Het was even wennen in het begin maar op een efficiënte manier is hier met elkaar invulling aan gegeven, de kwaliteit van de uitspraken blijft gewaarborgd.

Aantal klachten

In 2020 zijn 101 klachten ingediend. Na een daling van het aantal klachten in 2019, is het aantal in 2020 weer gestegen.

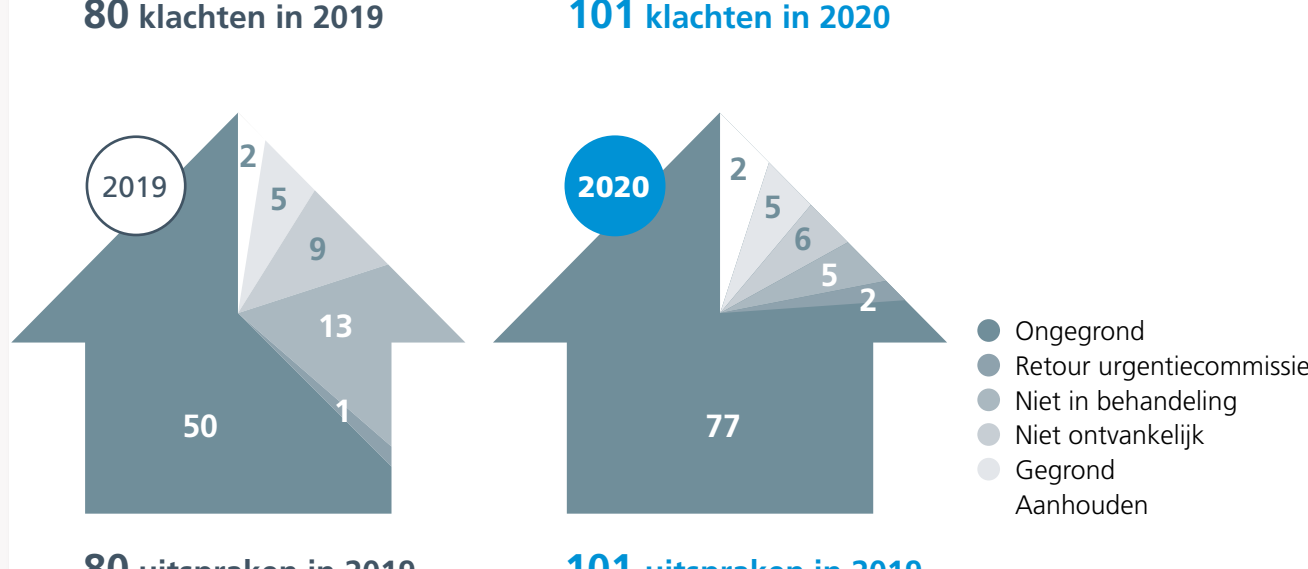
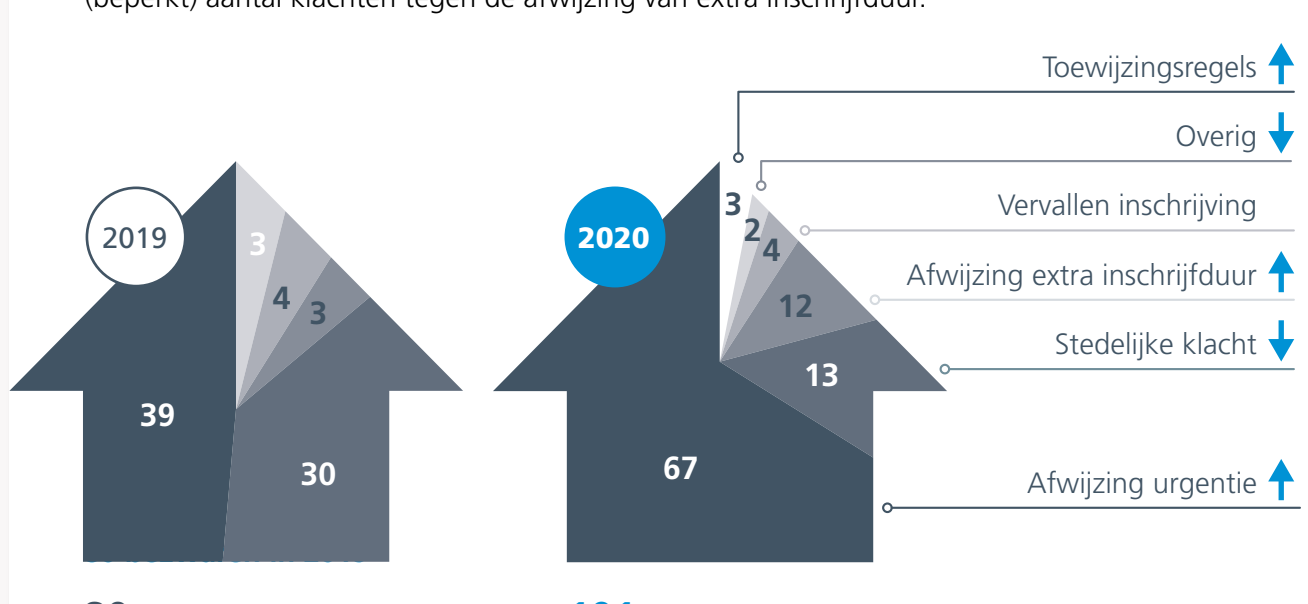


Aard van de klachten

Het aantal klachten is in 2020 met 26% gestegen ten opzichte van 2019. De stijging wordt grotendeels verklaard door het stijgende aantal klachten tegen de afwijzing van een urgentieaanvraag. Dat is logisch want in 2020 is het aantal urgentieaanvragen sterk gestegen (29%) en daarmee ook het aantal klachten tegen de afwijzing.

Het grootste deel van de klachten betreft een afwijzing urgentie. Dit correspondeert met de eerdere jaren. Verder is het aantal stedelijke klachten met 67% fors gedaald. De daling komt vooral voort uit het aantal dalende klachten betreffende TBV Wonen. In 2019 zijn een groot aantal (10) klachten ingediend over een specifieke casus.

Woning in Zicht ontving in 2020 ook aanvragen voor extra inschrijfduur en hieruit volgde een (beperkt) aantal klachten tegen de afwijzing van extra inschrijfduur.



De uitspraken over urgentie en extra inschrijfduur zijn bindend, de overige uitspraken zijn aanbevelingen. De corporatie mag alleen gemotiveerd afwijken van de aanbeveling. Als een klacht over urgentie nieuwe informatie bevat, wordt deze door de geschillencommissie retour gestuurd naar de urgentiecommissie zodat zij dit dossier opnieuw kunnen beoordelen.

Uitspraken verdeeld naar aard van de klachten

In 2020 zijn 67 klachten ingediend tegen de afwijzing van de urgentieaanvraag.

- 56 klachten zijn ongegrond (84%)
- 2 klachten zijn gegrond (3%)
- 2 klachten zijn niet in behandeling genomen (3%)
- 3 klachten zijn niet ontvankelijk (4%)
- 2 klachten zijn retour gestuurd naar de commissie (3%)
- 2 klachten worden in 2021 behandeld (3%)

In 2020 zijn 12 klachten ingediend tegen de afwijzing van extra inschrijfduur.

- 9 klachten zijn ongegrond (75%)
- 1 klacht is gegrond (8%)
- 1 klacht is niet ontvankelijk (8%)
- 1 klacht wordt besproken in 2021 (8%)

In 2020 gaan 4 klachten over het vervallen van de inschrijving.

- 3 klachten zijn ongegrond (75%)
- 1 klacht is gegrond (25%)

In 2020 gaan 3 klachten over de toewijzingsregels.

- 1 klacht is ongegrond (33%)
- 1 klacht is gegrond (33%)
- 1 klacht is niet ontvankelijk (33%)

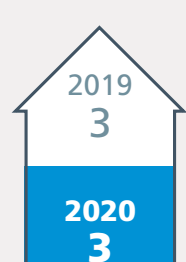
In 2020 zijn 13 stedelijke klachten ingediend.

- 7 klachten zijn ongegrond (54%)
- 1 klacht is gegrond (8%)
- 2 klachten zijn niet in behandeling genomen (15%)
- 1 klacht is niet ontvankelijk (8%)
- 2 klachten worden besproken in 2021 (15%)

In 2020 zijn 2 overige klachten ingediend.

- 1 klacht is ongegrond (50%)
- 1 klacht is niet in behandeling genomen (50%)

Klachten per organisatie



Casade

Aard van de klachten & uitspraak:

- 2 klachten gaan over de uitvoering van reparaties, 1 klacht is ongegrond en 1 klacht is niet in behandeling genomen
- 1 klacht gaat over de toewijzingsregels en is gegrond

Een klacht is niet in behandeling genomen, omdat er geen officiële klacht bij Casade is ingediend.

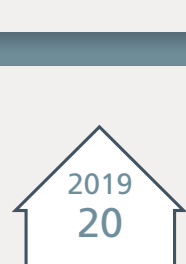


Leystromen

Aard van de klachten & uitspraak:

- 2 klachten gaan over lekkages, 1 klacht is ongegrond en 1 klacht is niet ontvankelijk
- 1 klacht gaat over de aanbouw bij de burens (koopwoning) en is ongegrond
- 1 klacht gaat over de toewijzingsregels en is niet ontvankelijk
- 1 klacht gaat over de oplevering van de woning en is ongegrond

De 2 klachten die ontvankelijk zijn, zijn nog in behandeling bij Leystromen.



TBV Wonen

Aard van de klachten & uitspraak:

- 1 klacht gaat over de voorziening van zonwering en is gegrond
- 1 klacht gaat over de bevestiging en is niet in behandeling genomen
- 1 klacht gaat over vochtproblemen en wordt in 2021 besproken

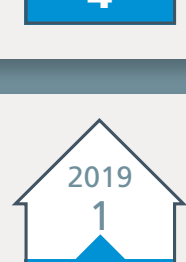
Een klacht is niet in behandeling genomen, omdat de klager de klacht heeft teruggenomen.



Tiwos

Aard van de klachten & uitspraak:

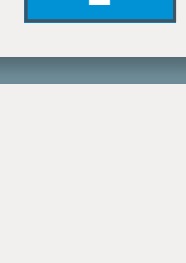
- 1 klacht gaat over de doorstroomregeling, is ongegrond
- 1 klacht gaat over de kosten van een nieuwbouwwoning, is ongegrond
- 1 klacht gaat over een vergoeding voor esthetische (vocht)schade aan een aanrechtblad, is ongegrond
- 1 klacht gaat over de toezegging van Extra Inschrijfduur, is ongegrond



WonenBreborg

Aard van de klachten & uitspraak:

- 1 klacht gaat over de intercom en is ongegrond
- 1 klacht gaat over lekkage en wordt besproken in 2021



Woning in Zicht

Aard van de klachten & uitspraak:

- 12 klachten gaan over de afwijzing van extra inschrijfduur
 - 9 klachten zijn ongegrond
 - 1 klacht is gegrond
 - 1 klacht is niet ontvankelijk
 - 1 klacht wordt besproken in 2021
- 4 klachten gaan over een vervallen inschrijving
 - 3 klachten zijn ongegrond
 - 1 klacht is gegrond
- 1 klacht gaat over het overnemen van de inschrijfduur van ex-partner en is ongegrond
- 1 klacht gaat over het meenemen van inschrijfduur uit een andere regio en is niet in behandeling genomen

De klacht die niet ontvankelijk is, is behandeld bij de Rechtbank. De klacht die niet in behandeling is genomen, is niet behandeld omdat de betreffende corporatie en regio een eigen geschillencommissie hebben.

Trends 2020

1. Het aantal klachten ten opzichte van 2019 is sterk gestegen. Dit is een direct gevolg van de stijging van het urgentieaanvragen, hierdoor is het aantal klachten tegen de afwijzing van de urgentie ook gestegen.
2. Het aantal stedelijke klachten is over totaal gedaald van 30 naar 12. Vorig jaar zijn een groot aantal (10) klachten ingediend over 1 casus.
3. Sinds dit jaar worden, ten onrechte, bezwaren ingediend op basis van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB). Deze bezwaren gaan uit van een onjuist kader. De AWB is geheel van toepassing.