

# JAAROVERZICHT 2021

## De geschillencommissie

De Geschillencommissie is een onafhankelijke commissie die advies uitbrengt met betrekking tot een geschil. Het geschil kan gaan over een woningcorporatie of Woning in Zicht. Een woningzoekende of huurder die niet tevreden is, meldt zijn geschil 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 geschil 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 het geschil van een woningzoekende of huurder en koppelt deze terug aan klager, urgentiecommissie, betreffende corporatie of Woning in Zicht.

De Geschillencommissie bestond in 2021 uit drie commissieleden. Leden van de Geschillencommissie werken niet bij de bovengenoemde corporaties en hebben geen hoofd- of nevenfuncties die hiermee strijdig kunnen zijn. Eind 2021 heeft een lid besloten te stoppen. Een nieuw lid is daarna gestart.

De geschillencommissie heeft een eigen website. Alle geschillen zijn in 2021 digitaal binnen gekomen. De commissie heeft en behoud een eigen postbusnummer maar hier wordt actief geen gebruik meer van gemaakt.

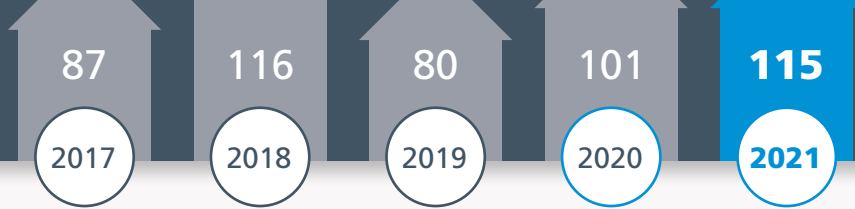
In verband met de ontwikkelingen rondom corona heeft de commissie in 2021 wederom voornamelijk digitaal vergaderd. Hier is op een efficiënte manier invulling aan gegeven, waarbij de kwaliteit van de uitspraken gewaarborgd blijft.

## Aantal geschillen

Het aantal geschillen dat in 2021 is ingediend ligt 14 % hoger vergeleken met het aantal ingediende geschillen in 2020.

In 2021 zijn 114 geschillen ingediend, waarvan één geschil als twee geschillen behandeld is (uitkomend op een totaal van 115 besproken geschillen) en over één geschil twee beslissingen zijn genomen. Daarmee zijn er in het totaal 102 beslissingen genomen in 2021, en 14 beslissingen worden nog genomen in januari 2022 (uitkomend op een totaal van 116 beslissingen).

Na een daling van het aantal geschillen in 2019, is het aantal geschillen in 2020 gestegen. Deze trend heeft zich verder doorgezet in 2021 en is terug op de hoogte van het totaal aantal geschillen in 2018.

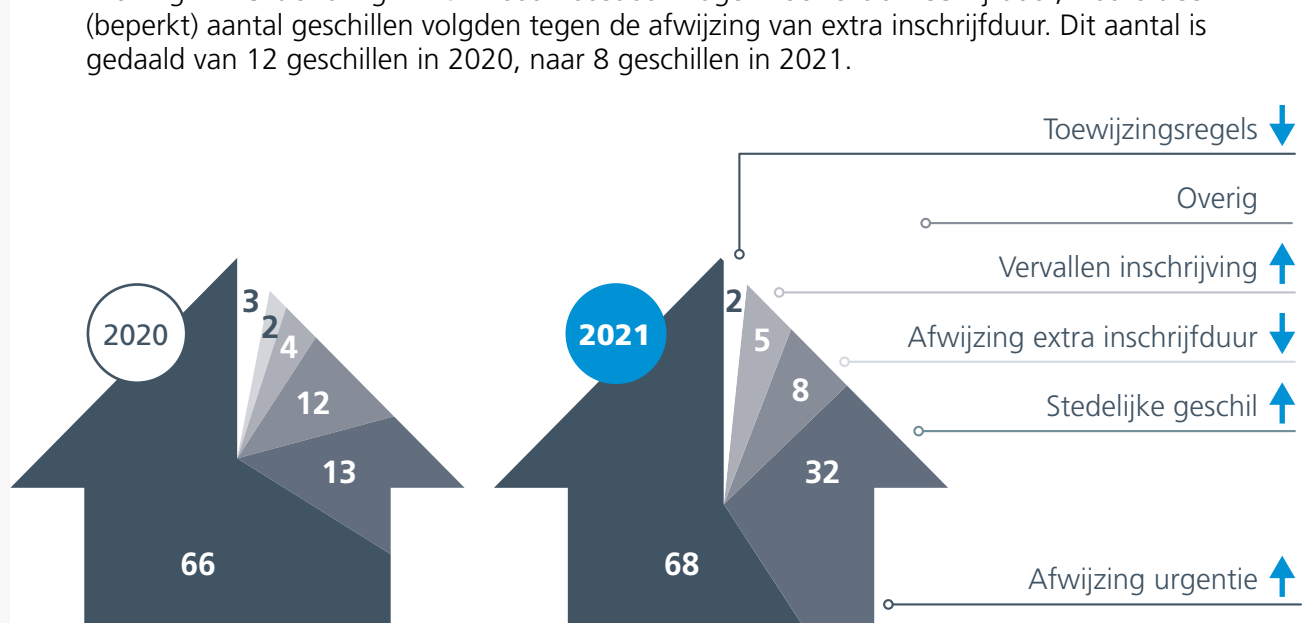


## Aard van geschillen

Het aantal geschillen is in 2021 met 14, % gestegen ten opzichte van 2020. De stijging wordt grotendeels verklaard door het stijgende aantal stedelijke geschillen tegen een van de woningcorporaties. Het aantal stedelijke geschillen in 2021 is met 138,5% gestegen naar 32 geschillen ten opzichte van 2020, wat correspondeert met het totaal aantal stedelijke geschillen in 2019. De stijging komt vooral voort uit een toenemend aantal geschillen betreffende Casade en WonenBreborg.

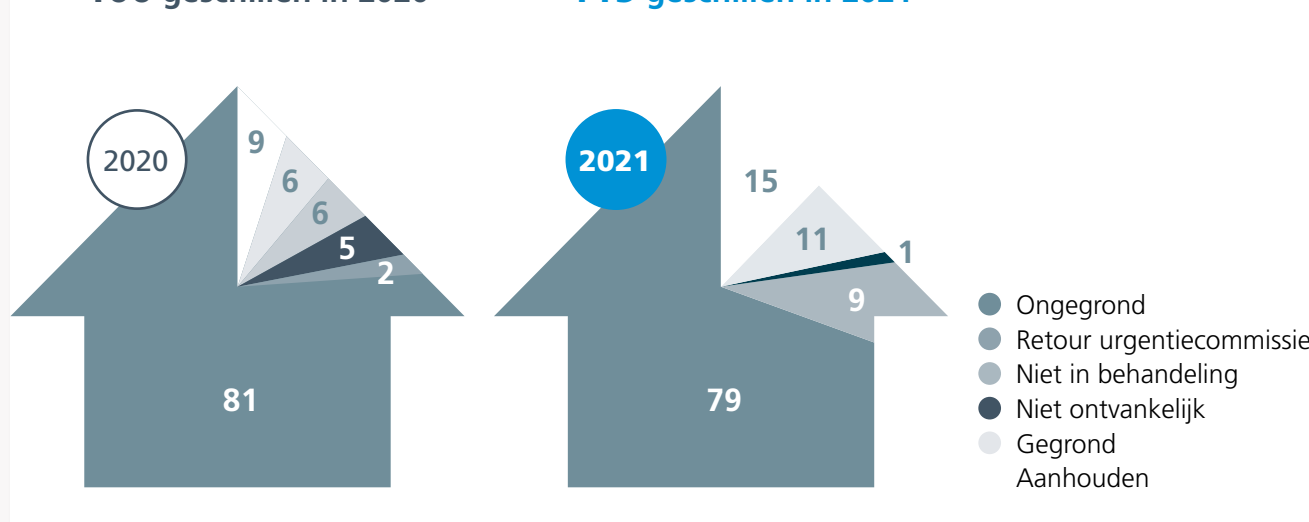
Het grootste deel van de geschillen blijven echter afwijzingen rondom urgentie (68 van de 115 geschillen). Dit correspondeert met de vorige jaren. Dit is een direct gevolg van de stijging van het urgentieaanvragen.

Woning in Zicht ontving in 2021 daarnaast aanvragen voor extra inschrijfduur, waaruit een (beperkt) aantal geschillen volgden tegen de afwijzing van extra inschrijfduur. Dit aantal is gedaald van 12 geschillen in 2020, naar 8 geschillen in 2021.



100 geschillen in 2020

115 geschillen in 2021



100 uitspraken in 2019 waarvan aangehouden 9

102 uitspraken in 2019 waarvan aanhouden 15 (Nog 14 geschillen worden behandeld in 2022)

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 geschil 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 geschillen

**In 2021 zijn 68 geschillen ingediend tegen de afwijzing van de urgentieaanvraag.**

- 53 geschillen zijn ongegrond (78%)
- 1 geschil is gegrond (1,5%)
- 4 geschillen zijn niet in behandeling genomen (6%)
- 0 geschillen zijn niet ontvankelijk (0%)
- 0 geschillen zijn retour gestuurd naar de commissie (0%)
- 1 geschil buiten behandeling gesteld (1,5%)
- 9 geschillen worden in 2022 behandeld (13%)

**In 2021 zijn 8 geschillen ingediend tegen de afwijzing van extra inschrijfduur.**

- 6 geschillen zijn ongegrond (75%)
- 1 geschil is gegrond (12,5%)
- 1 geschil wordt besproken in 2022 (12,5%)

**In 2021 gaan 5 geschillen over het vervallen van de inschrijving.**

- 3 geschillen zijn ongegrond (60%)
- 1 geschil is gegrond (20%)
- 1 geschil wordt besproken in 2022 (20%)

**In 2021 gaan 2 geschillen over de toewijzingsregels.**

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

**In 2021 zijn 32 stedelijke geschillen ingediend.**

- 16 geschillen zijn ongegrond (50%)
- 8 geschil is gegrond (25%)
- 4 geschillen zijn niet in behandeling genomen (12,5%)
- 1 geschil is niet ontvankelijk (3%)
- 1 geschil buiten behandeling gesteld (3%)
- 3 geschillen worden besproken in 2022 (9%)

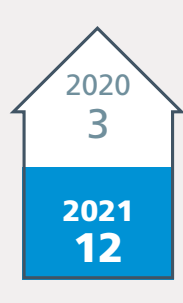
**In 2021 zijn 0 geschillen ingediend in de categorie 'overig'.**

Naast de 115 geschillen die in 2021 zijn binnengekomen, zijn aan het begin van 2021 ook nog 14 geschillen besproken die eind 2020 ontvangen werden. Deze worden niet meegeteld in het totaal van 2021, maar zijn al opgenomen in het totaal van 2020. De uitspraken waren als volgt:

- 8 geschillen m.b.t. afwijzing urgentie, waarvan 7 ongegrond verklaard zijn en 1 geschil niet in behandeling is genomen (na aanhouding).
- 5 geschillen m.b.t. stedelijk geschil, waarvan 2 ongegrond zijn verklaard, 2 niet in behandeling zijn genomen (en waarvan 1 na aanhouding).
- 1 geschil m.b.t. afwijzing van extra inschrijfduur ongegrond verklaard in 2021.

## Geschillen per organisatie

Betreft: stedelijke geschillen (32), afwijzing EID (8), vervallen inschrijving (5), toewijzingsregels (2). Waarvan 1 geschil zowel voor WonenBreborg als Casade geldt.

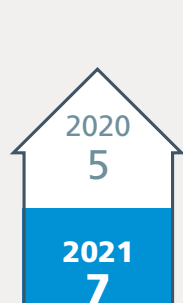


### Casade

Aard van de geschillen & uitspraak:

- 1 geschil gaat over het vervallen van de inschrijving. **Ongegrond.**
- 5 geschillen gaan over schade, gebreken of uitvoering van reparaties aan de woning. **1 geschil is ongegrond verklaard, 1 buiten behandeling gesteld, 1 niet in behandeling genomen en 2 geschillen worden behandeld in 2022.**
- 1 geschil gaat over inbreuk op privacy\* **Ongegrond.**
- 2 geschillen gaan over de afwijzing van aanvraag van vergunning of verzoek over de woning. **1 geschil is gegrond verklaard, 1 geschil is ongegrond verklaard.**
- 1 geschil gaat over de sloop van een woning **Ongegrond.**
- 1 geschil gaat over het opnemen van kosten in serviceabonnement. **Gegrond.**
- 1 geschil gaat over de onveilige woonsituatie door reparaties. **Ongegrond.**

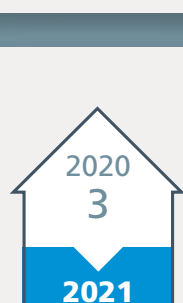
\* Een hoorzitting gevoerd in 2021. Dit wordt ingezet als de casus daar om vraagt.



### Leystromen

Aard van de geschillen & uitspraak:

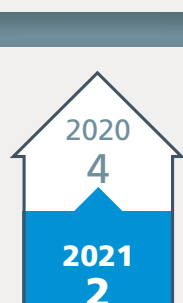
- 3 geschillen gaan over schade of gebreken aan de woning. **2 geschillen zijn gegrond verklaard, 1 geschil is ongegrond verklaard.**
- 1 geschil gaat over blokkade op de inschrijving. **Ongegrond.**
- 1 geschil gaat over de eindafrekening van woning. **Ongegrond.**
- 1 geschil gaat over de overlast van burens. **Ongegrond.**
- 1 geschil gaat over de ontstane woonsituatie n.a.v. buurtonderzoek. **Ongegrond.**



### TBV Wonen

Aard van de geschillen & uitspraak:

- 1 geschil gaat over gebreken aan de woning. **Niet ontvankelijk.**
- 1 geschil gaat over de overlast van burens. **Ongegrond.**
- 1 geschil gaat over de eindafrekening van woning. **Gegrond.**
- 1 geschil over de weigering van verzoek om scootmobiel. **Niet in behandeling.**
- 1 geschil over de betaling van schade aan woning en sleutels. **Deels gegrond, deels ongegrond verklaard.**



### Tiwos

Aard van de geschillen & uitspraak:

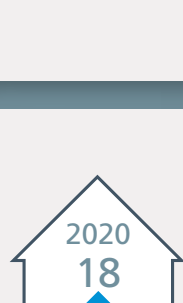
- 1 geschil gaat over het in aanmerking komen voor huurgewenning. **Ongegrond.**
- 1 geschil gaat over het handelen van en contact met medewerkers. **Ongegrond.**



### WonenBreborg

Aard van de geschillen & uitspraak:

- 2 geschillen gaan over het niet of te laat reageren van de woningcorporatie op geschil. **Gegrond verklaard.**
- 2 geschillen gaan over het toewijzingsproces (intrekken van advertentie en toewijzen aan andere kandidaat). **1 geschil is voortijdig opgelost (niet in behandeling), 1 geschil is ongegrond verklaard.**
- 1 geschil had geen inhoudelijke geschil. **Niet in behandeling.**
- 2 geschillen gaan over een vervallen of geblokkeerde inschrijving. **Ongegrond.**
- 1 geschil gaat over sleutel bezit van de woning. **Ongegrond.**
- 1 geschil gaat over vergoeding na groot onderhoud. **Geschil is voortijdig opgelost (niet in behandeling).**
- 1 geschil gaat over gebreken aan woning. **Wordt behandeld in 2022.**



### Woning in Zicht

Aard van de geschillen & uitspraak:

- 8 geschillen gaan over de afwijzing van extra inschrijfduur. **1 geschil is gegrond, 6 geschillen ongegrond, 1 geschil wordt behandeld in 2022.**
- 4 geschillen gaan over het vervallen van de inschrijving. **1 geschil is gegrond, 2 geschillen zijn ongegrond, 1 geschil wordt behandeld in 2022.**

## Trends 2021

1. Het aantal geschillen ten opzichte van 2019 en 2020 is sterk gestegen.
2. Het aantal stedelijke geschillen is in totaal gestegen van 13 naar 31.
3. Het aantal urgentie betreffende afwijzing urgentie is gelijk gebleven, in vergelijking tot 2020. Het aantal geschillen aanvragende dat is ingediend bij de urgentiecommissie is in 2021 niet gestegen ten opzichte van 2020.
4. Er is sprake van een toenemende mate van juridisering. We zien dat er vaker advocaten worden ingeschakeld. Voor het eerst in 13 jaar is er een rechtszaak gevoerd, omdat de advocaat in hoger beroep is gegaan. De Geschillencommissie is daarbij in het gelijk gesteld; onbevoegd verklaring van het feit dat de commissie geen bestuursorgaan is. Voor de juridische wereld is de status van de Geschillencommissie niet altijd even duidelijk. Naar aanleiding van deze uitspraak is de informatie op de website verder aangepast. Het is van belang om in 2022 goed te blijven monitoren of deze onduidelijkheid er nog steeds is.
5. Begin dit jaar ook twee casussen behandeld waarbij kinderen het ouderlijk huis moeten verlaten omdat ouders zijn overleden/ in noodzakelijke opvang zijn gaan wonen. Naast dat dit regionaal is besproken, is er landelijk en wettelijk gelukkig ook aandacht voor gekomen.