

JAAROVERZICHT



2023

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.

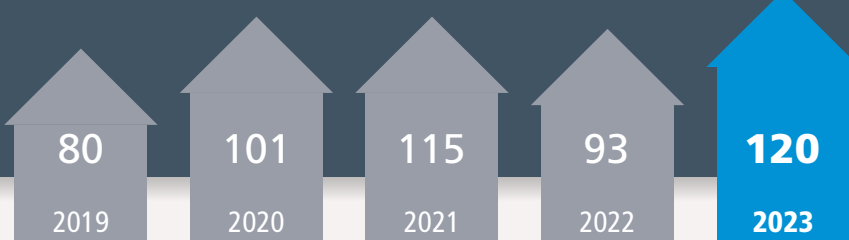
De Geschillencommissie bestond in 2023 uit drie commissieleden. Leden van de Geschillencommissie werken niet bij de bovengenoemde corporaties en hebben geen hoofd- of nevenfuncties die hiermee strijdig kunnen zijn. Alle geschillen komen digitaal binnen.

AANTAL GESCHILLEN

Het aantal geschillen dat in 2023 is ingediend ligt hoger in vergelijking met het aantal ingediende geschillen in 2022.

In 2023 zijn 120 geschillen ingediend, waarvan er 110 zijn behandeld in de vergaderingen van 2023. Over deze 110 geschillen zijn in het totaal 113 beslissingen genomen. Er zijn namelijk over drie geschillen twee beslissingen genomen. 10 geschillen worden nog behandeld in januari/februari 2024 (uitkomend op een totaal van in ieder geval 123 beslissingen).

In 2023 is het aantal geschillen dat bij ons is binnengekomen toegenomen ten opzichte van het voorgaande jaar. Deze stijging volgt op een daling in 2022, toen we minder geschillen ontvingen dan in 2021. Het aantal geschillen in 2023 is het hoogste dat we hebben ontvangen in de afgelopen vijf jaar.

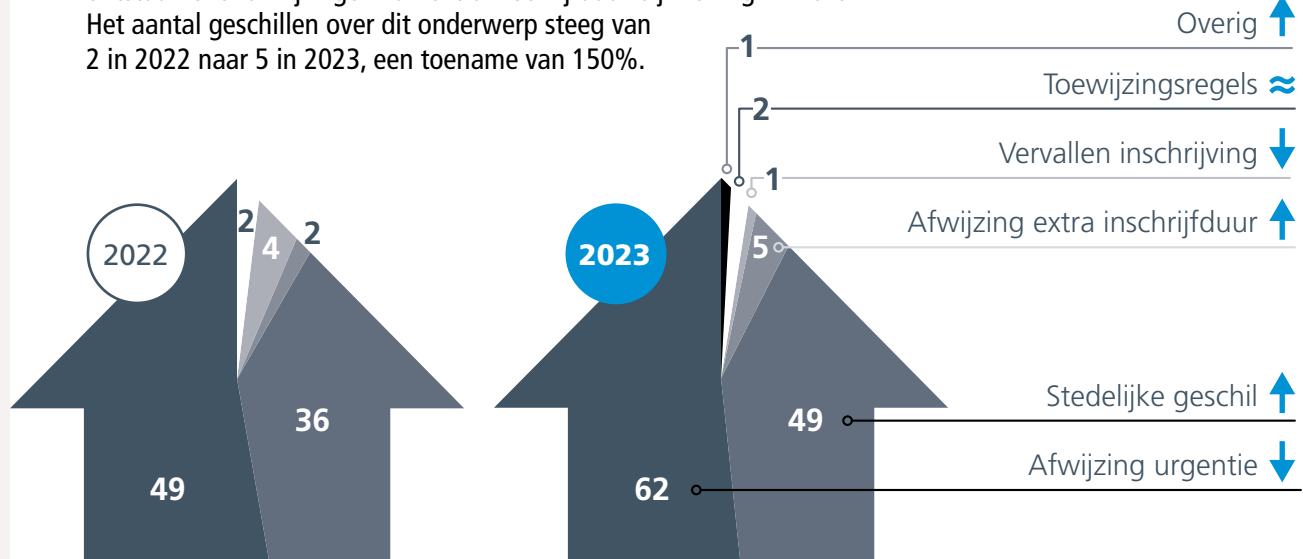


AARD VAN GESCHILLEN

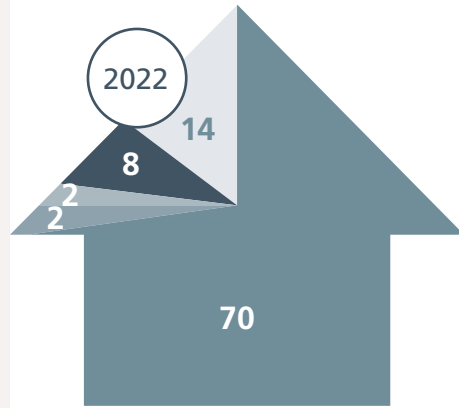
In 2023 is het aantal geschillen met 29% toegenomen vergeleken met 2022. Deze toename komt vooral door een groei in het aantal stedelijke geschillen. Het aantal stedelijke geschillen steeg in 2023 met 36%, van 36 naar 49 geschillen.

De meeste geschillen gaan nog steeds over afwijzingen van urgentieverzoeken (62 van de 120 geschillen). Dit is in lijn met de trend van de afgelopen jaren.

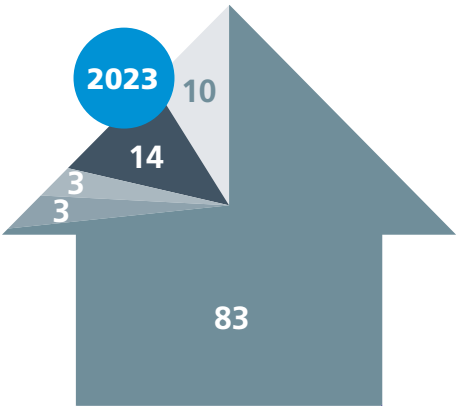
Na een periode van afname in de afgelopen jaren, zijn er in 2023 meer geschillen ontstaan over afwijzingen van extra inschrijfduur bij Woning in Zicht. Het aantal geschillen over dit onderwerp steeg van 2 in 2022 naar 5 in 2023, een toename van 150%.



93 geschillen in 2022



120 geschillen in 2023



96 uitspraken in 2022 waarvan 13 aangehouden

113 uitspraken in 2023 waarvan 18 aanhouden (Nog 10 geschillen moeten behandeld worden, gepland voor januari/februari 2024)

De uitspraken van de geschillencommissie 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

Er zijn 62 geschillen ingediend tegen de afwijzing van de urgentieaanvraag. Waarvan 3 geschillen eerst retour zijn gestuurd naar de urgentiecommissie. 2 van deze aanvragen voor urgentie zijn uiteindelijk ook goedgekeurd, daarmee uitkomend op 62 uitspraken.

50 ongegrond	81%
4 geground	6%
0 niet in behandeling	0%
1 niet ontvankelijk verklaard	2%
3 retour gestuurd	5%
1 buiten behandeling gesteld	2%
3 worden in 2024 behandeld	5%

Er zijn 5 geschillen ingediend tegen de afwijzing van extra inschrijfduur.

2 geground	40%
3 ongegrond	60%

Er gaat 1 geschil over het vervallen van de inschrijving.

1 geground	100%
------------	------

Er gaan 2 geschillen over de toewijzingsregels.

1 niet ontvankelijk verklaard	50%
1 buiten behandeling verklaard	50%

Er zijn 49 stedelijke geschillen ingediend. Waarbij over 2 geschillen, 2 uitspraken zijn gedaan (ongeground en niet ontvankelijk). Daarmee uitkomend op 44 uitspraken.

28 ongegrond	57%
3 geground	6%
0 in behandeling genomen	0%
12 niet ontvankelijk	24%
1 buiten behandeling gesteld	2%
7 worden besproken in 2024	14%

Er is 1 'overig' geschil ingediend. Dit geschil ging over de inschrijfkosten/verlengkosten van Woning in Zicht. De Geschillencommissie heeft dit geschil niet ontvankelijk verklaard omdat zij niet bevoegd is om hier een uitspraak over te doen.

GESCHILLEN PER ORGANISATIE

Betreft: stedelijke geschillen (49) | afwijzing EID (4) | vervallen inschrijving (1) | toewijzingsregels (2) | afwijzing urgentie (1).

Casade

2022	13	1 geschil gaat over de afwijzing van een woningtoewijzing.	1 ongegrond
2023	20	5 geschillen gaan over de communicatie met huurders en het maken van afspraken.	2 ongegrond 3 niet ontvankelijk
		1 geschil gaat over huurverhoging.	1 ongegrond
		9 geschillen gaan over onderhoud aan de gehuurde woning.	4 ongegrond 2 niet ontvankelijk 3 worden behandeld in 2024
		4 geschillen gaan over overlast van de burens.	2 ongegrond 1 niet ontvankelijk 1 wordt behandeld in 2024

Leystromen

2022	7	2 geschillen gaan over overlast van burens.	1 niet in behandeling 1 niet ontvankelijk
2023	6	1 geschil gaat over schade door werkzaamheden.	1 niet ontvankelijk
		1 geschil gaat over de communicatie met huurders.	1 niet ontvankelijk
		1 geschil gaat over weigeren van woningruil.	1 niet ontvankelijk
		1 geschil het beleid van Leystromen.	1 ongegrond

TBV Wonen

2022	8	1 geschillen gaan over de afwijzing van een woning toewijzing.	1 ongegrond
2023	13	3 geschillen gaan over overlast van de burens.	3 ongegrond
		7 geschillen gaan over gebreken aan de woning.	4 ongegrond 1 geground 2 worden in 2024 behandeld
		1 geschil over privacy schending.	1 ongegrond
		1 geschil gaat over de begeleidingseis voor urgentietoekenning.	1 buiten behandeling gesteld

Tiwos

2022	7	4 geschillen gaan over gebreken aan de woning.	3 ongegrond 1 wordt behandeld in 2024
2023	7	1 geschil gaat over overlast van de burens.	1 niet ontvankelijk
		1 geschil gaat over het inzetten van een deurwaarder.	1 ongegrond
		1 geschil gaat over de toewijzing van een woning.	1 ongegrond

WonenBreborg

2022	4	3 geschillen gaan over communicatie met huurders.	2 geground 1 ongegrond
2023	6	2 geschillen gaan over gebreken aan de woning.	1 ongegrond 1 buiten behandeling
		1 geschil gaat overlast van de burens.	1 ongegrond

Woning in Zicht

2022	6	4 geschillen gaan over de afwijzing van extra inschrijfduur.	2 geground 2 ongegrond
2023	6	1 geschil gaat over de inschrijfkosten van Woning in Zicht.	1 niet ontvankelijk
		1 geschil gaat over een uitgeschreven inschrijving.	1 geground

TRENDS 2023

1. Het aantal geschillen is het hoogste sinds de afgelopen 5 jaar.
2. Het aantal stedelijke geschillen is gestegen met 36% sinds 2022.
3. Het aantal niet-ontvankelijke geschillen is gestegen van 8 naar 14 geschillen, een stijging van 75%.
4. De geschillen over de afwijzing van extra inschrijfduur is gestegen van 2 in 2022 naar 5 in 2023, een stijging van 150%.