

JAAROVERZICHT 2022

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.

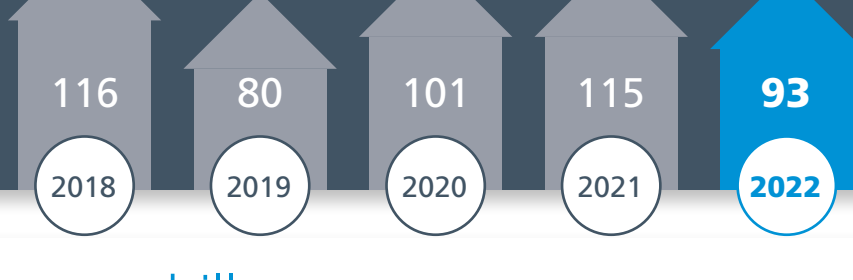
De Geschillencommissie bestond in 2022 uit drie commissieleden. Leden van de Geschillencommissie werken niet bij de bovengenoemde corporaties en hebben geen hoofd- of nevenfuncties die hiermee strijdig kunnen zijn. Alle geschillen komen digitaal binnen.

Aantal geschillen

Het aantal geschillen dat in 2022 is ingediend ligt lager vergeleken met het aantal ingediende geschillen in 2021.

In 2022 zijn 93 geschillen ingediend, waarvan er 78 zijn behandeld in de vergaderingen van 2022. Over deze 78 geschillen zijn in het totaal 81 beslissingen genomen. Er zijn namelijk over drie geschillen twee beslissingen zijn genomen. Daarmee zijn er in het totaal 81 beslissingen genomen in 2022, en 15 geschillen worden nog behandeld in januari/februari 2023 (uitkomend op een totaal van in ieder geval 96 beslissingen).

Na een stijging van het aantal geschillen in 2020 en 2021, is het aantal geschillen in 2022 weer gedaald. Het aantal geschillen is daarmee bijna terug op de hoogte van het totaal aantal geschillen in 2017.

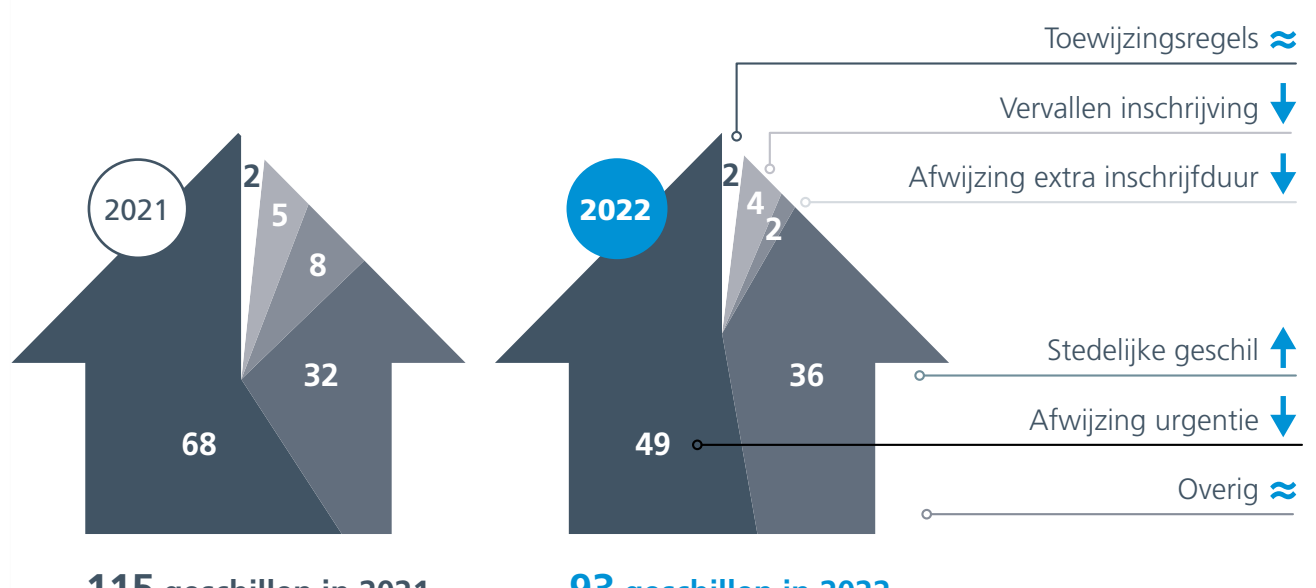


Aard van geschillen

Het totaal aantal geschillen is in 2022 met 19% gedaald ten opzichte van 2021. De daling wordt grotendeels verklaard door een daling in het aantal geschillen dat werd ingediend na afwijzing van de urgentieaanvraag. Het aantal geschillen m.b.t. afwijzing urgentie in 2022 is met 28% gedaald naar 49 geschillen ten opzichte van 2021.

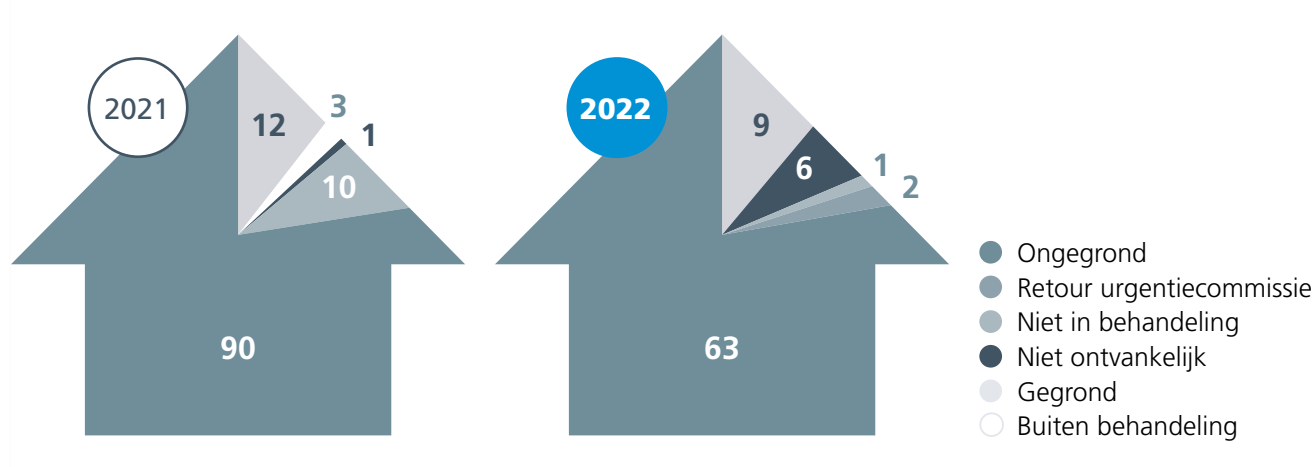
Het grootste deel van de geschillen blijven echter afwijzingen van urgentie betreffen (49 van de 93 geschillen). Dit correspondeert met de eerdere jaren. Het aantal stedelijke geschillen stijgt licht in 2022 ten opzichte van 2021.

Woning in Zicht ontving in 2022 aanvragen voor extra inschrijfduur. Het aantal geschillen over Extra Inschrijfduur is opnieuw gedaald in 2022, van 8 geschillen in 2021 naar 2 geschillen in 2022.



115 geschillen in 2021

93 geschillen in 2022



116 uitspraken in 2021 waarvan 17 aangehouden

81 uitspraken in 2022 waarvan 12 aangehouden (Nog 15 geschillen moeten behandeld worden, gepland voor januari/februari 2023)

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

In 2022 zijn 49 geschillen ingediend tegen de afwijzing van de urgentieaanvraag. Waarvan 1 geschil eerst retour, daarmee uitkomend op 50 uitspraken.

- 39 geschillen zijn ongegrond (78%)
- 2 geschillen zijn gegrond (4%)
- 0 geschillen zijn niet in behandeling genomen (0%)
- 0 geschillen zijn niet ontvankelijk (0%)
- 2 geschillen zijn retour gestuurd naar de commissie (4%)
- 0 geschillen buiten behandeling gesteld (0%)
- 7 geschillen worden in 2023 behandeld (14%)

In 2022 zijn 2 geschillen ingediend tegen de afwijzing van extra inschrijfduur.

- 1 geschil is ongegrond (50%)
- 1 geschil wordt in 2023 behandeld (50%)

In 2022 gaan 4 geschillen over het vervallen van de inschrijving.

- 2 geschillen zijn ongegrond (50%)
- 1 geschil is gegrond (25%)
- 1 geschil wordt besproken in 2023 (25%)

In 2022 gaan 2 geschillen over de toewijzingsregels.

- 2 geschillen zijn ongegrond (100%)

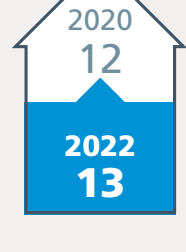
In 2022 zijn 36 stedelijke geschillen ingediend. Waarbij over 2 geschillen, twee uitspraken zijn gedaan (gegrond en ongegrond). Daarmee uitkomend op 38 uitspraken.

- 19 geschillen zijn ongegrond (50%)
- 6 geschillen zijn gegrond (16%)
- 1 geschil is niet in behandeling genomen (2%)
- 6 geschillen zijn niet ontvankelijk (16%)
- 0 geschillen zijn buiten behandeling gesteld (0%)
- 6 geschillen worden besproken in 2023 (16%)

In 2022 zijn 0 overige geschillen ingediend.

Geschillen per organisatie

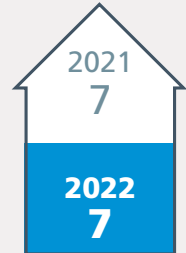
Betreft: stedelijke geschillen (36), afwijzing EID (2), vervallen inschrijving (4), toewijzingsregels over woningruil (2). Waarvan 1 stedelijk geschil zowel voor Tiwos als Casade geldt.



Casade

Aard van de geschillen & uitspraak:

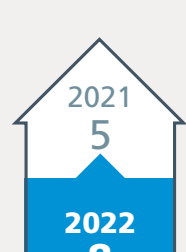
- 2 geschillen gaan over toewijzingsregels m.b.t. woningruil
- 2 geschillen zijn ongegrond verklaard
- 7 geschillen gaan over schade, gebreken of uitvoering van reparaties aan de woning
 - 1 geschil is niet ontvankelijk verklaard
 - 4 geschillen zijn ongegrond verklaard
 - 2 geschillen worden behandeld in 2023
- 1 geschil gaat over deurwaarder
- 1 geschil is ongegrond verklaard
- 1 geschil gaat over geluidsoverlast
- 1 geschil is ongegrond verklaard
- 2 geschillen gaan over energie-gerelateerde problemen
 - 1 geschil is niet ontvankelijk verklaard
 - 1 geschil is ongegrond verklaard



Leystromen

Aard van de geschillen & uitspraak:

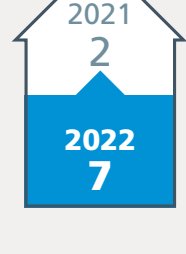
- 1 geschil gaat over schade of gebreken aan de woning
- 1 geschil is niet in behandeling genomen
- 2 geschillen gaan over overlast/schade door werkzaamheden
 - 1 geschil is ongegrond verklaard
 - 1 geschil is gegrond verklaard
- 1 geschil gaat over energie-gerelateerde problemen
- 1 geschil is aangehouden en wordt behandeld in 2023
- 2 geschillen gaan over de afwijzing van voorstel voor betaalregeling
- 2 geschillen zijn niet ontvankelijk verklaard
- 1 geschil gaat over gestolen eigendom in complex
- 1 geschil is ongegrond verklaard



TBV Wonen

Aard van de geschillen & uitspraak:

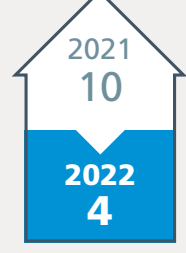
- 2 geschillen gaan over gebreken en problemen aan de woning
 - 1 geschil is gegrond verklaard
 - 1 geschil wordt behandeld in 2023
- 2 geschillen gaan over gestolen eigendom in complex
 - 1 geschil is ongegrond verklaard
 - 1 geschil is niet ontvankelijk verklaard
- 1 geschil gaat over het eindinspectie rapport van woning
- 1 geschil is deels gegrond, deels ongegrond verklaard
- 1 geschil gaat over contact met burens
- 1 geschil is ongegrond verklaard
- 1 geschil gaat over de kosten van werkzaamheden
- 1 geschil wordt behandeld in 2023
- 1 geschil gaat over verduurzamingsbeleid van corporatie
- 1 geschil is ongegrond verklaard



Tiwos

Aard van de geschillen & uitspraak:

- 4 geschillen gaan over gebreken en problemen aan de woning
 - 1 geschil is gegrond verklaard
 - 1 geschil is niet ontvankelijk verklaard
 - 2 geschillen zijn ongegrond verklaard
- 2 geschillen gaan over problemen rond de toewijzing van woning
 - 1 geschil is ongegrond verklaard
 - 1 geschil is ongegrond verklaard
- 1 geschil gaat over energie-gerelateerde problemen
 - 1 geschil is aangehouden en wordt behandeld in 2023



WonenBreborg

Aard van de geschillen & uitspraak:

- 2 geschillen gaan over overlast
- 2 geschillen zijn ongegrond verklaard
- 1 geschil gaat over gebreken en problemen aan woning
- 1 geschil ongegrond verklaard
- 1 geschil gaat over ongedierte in woning/buurt
- 1 geschil is gegrond verklaard



Woning in Zicht

Aard van de geschillen & uitspraak:

- 2 geschillen gaan over de afwijzing van extra inschrijfduur
 - 1 geschil is gegrond
 - 1 geschil wordt behandeld in 2023
- 4 geschillen gaan over het vervallen van de inschrijving
 - 1 geschil is gegrond
 - 2 geschillen zijn ongegrond
 - 1 geschil wordt behandeld in 2023

Trends 2022

- Het aantal geschillen ten opzichte van 2020 en 2021 is gedaald.
- Het aantal stedelijke geschillen blijft op het (gestegen) niveau van 2021.
- Het aantal afwijzing urgentie geschillen is sterk gedaald, vergeleken met 2021.
- Er is een verhoudingsgewijze toename van stedelijke klachten.
- In de tweede helft van 2022 zijn er meer geschillen ingediend met betrekking tot isolatie, energieproblematiek en achterblijven van verduurzaming.