

Jaaroverzicht 2016

De klachtencommissie

De klachtencommissie is het centrale punt waar woningzoekenden en huurders hun klacht kunnen indienen over Woning in Zicht en over de woningcorporaties 't Heem, TBV Wonen, Tiwos, WonenBregburg en Leystromen. Ook de bezwaren tegen de besluiten van de urgentiecommissie behandelt de klachtencommissie.

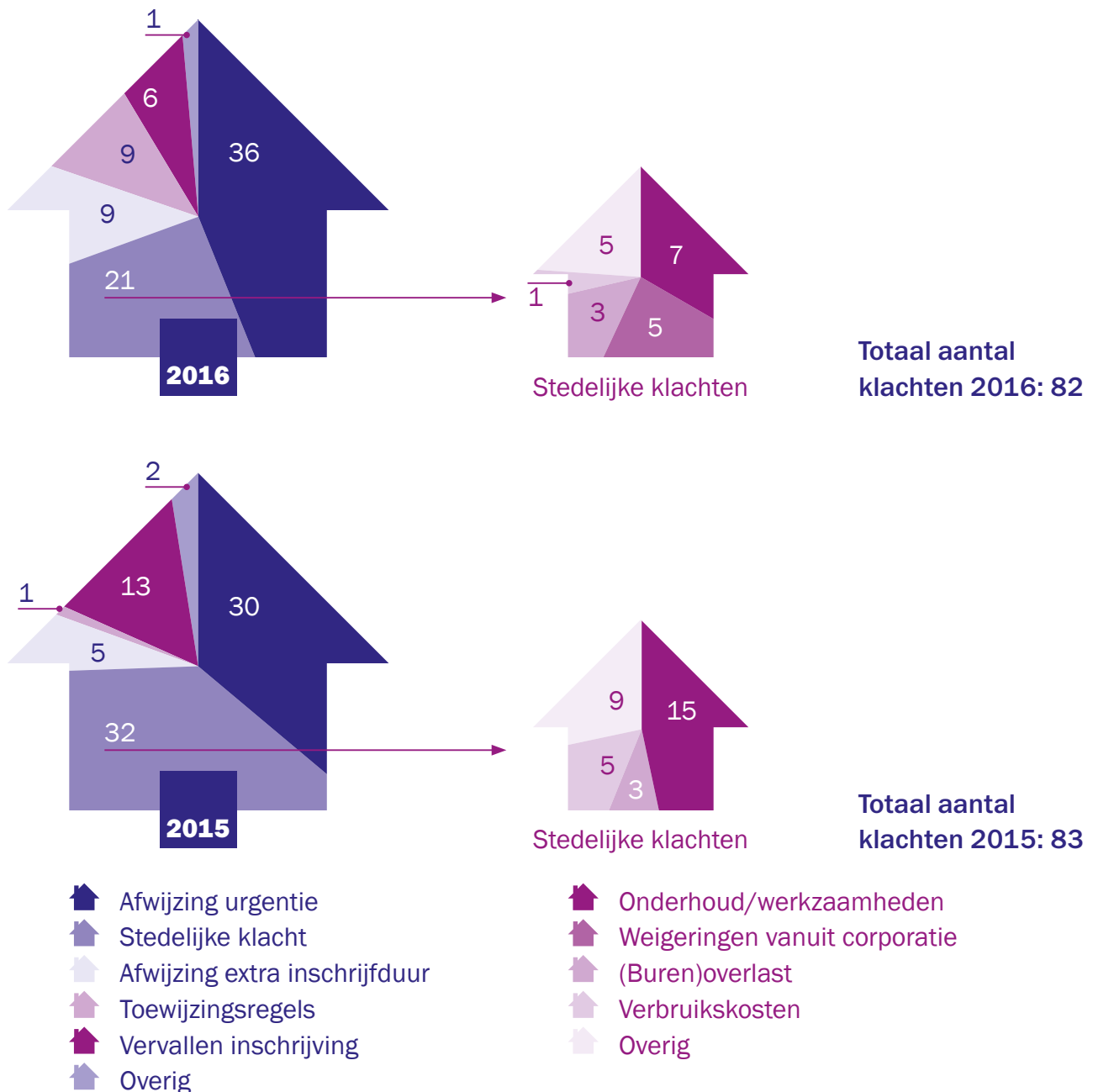
De klachtencommissie is onafhankelijk: commissieleden zijn niet werkzaam voor de corporaties en mogen daarnaast geen hoofd- of nevenfuncties vervullen die strijdig kunnen zijn met uitoefening van het lidmaatschap van de commissie. Meer informatie over de taken van de klachtencommissie staan in het [reglement](#).

Aantal klachten

Het aantal klachten is in 2016 iets verminderd ten opzichte van 2015. In 2016 zijn 82 klachten ingediend. In 2015 waren dit er 83. Over 85 klachten is in 2016 uitspraak gedaan (hiervan zijn 3 klachten nog in 2015 ingediend).

Aard van de klachten

Het aantal klachten is minimaal gedaald (1 klacht). Wel zien we verschillen ontstaan in de redenen waarom mensen een klacht indienen. Zo is het aantal stedelijke klachten en het aantal klachten betreffende het vervallen van een inschrijving gedaald. Klachten over afwijzing urgentie, afwijzing extra inschrijfduur en klachten over de toewijzingsregels zijn toegenomen.

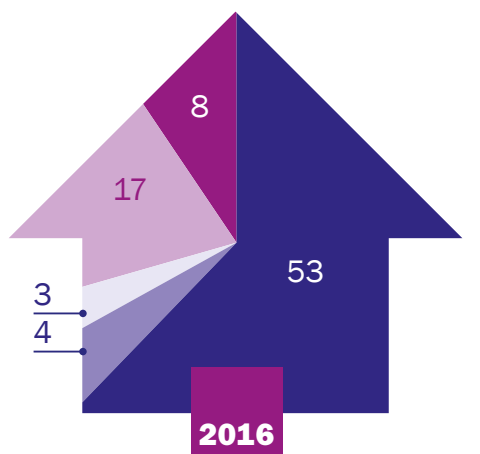







Uitspraken in 2016

De uitspraken over urgentie zijn bindend, de overige uitspraken zijn aanbevelingen.

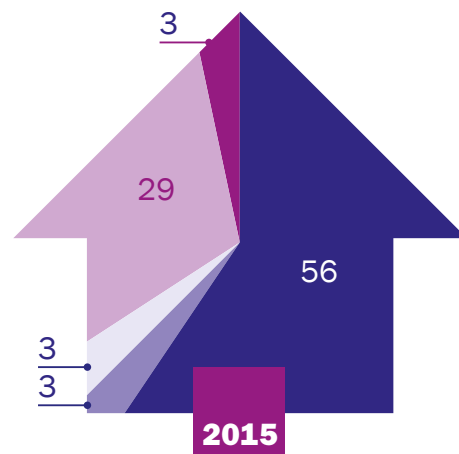
- 53 klachten zijn ongegrond verklaard
- 17 klachten zijn niet ontvankelijk verklaard
- 8 klachten zijn gegrond verklaard
- 3 klachten zijn niet in behandeling genomen
- 4 klachten over afwijzing urgentie zijn retour gestuurd naar de urgentiecommissie.




Er zijn 6 hoorzittingen gehouden waarin de klacht kon worden toegelicht. Eén hoorzitting had betrekking op een stedelijke klacht, de andere vijf hoorzittingen gingen over afwijzing urgentie. In drie gevallen is na de hoorzitting de klacht met betrekking tot afwijzing urgentie gegrond verklaard, omdat op basis van nieuwe informatie voldoende aangetoond werd dat er sprake was van structureel geweld. De andere drie klachten die tijdens een hoorzitting zijn besproken zijn alsnog ongegrond verklaard. Bij één van deze drie hoorzittingen was klager niet verschenen en bij één van de afwijzingen van urgentie was scheiding de duidelijke reden voor de aanvraag. De stedelijke klacht werd ongegrond verklaard omdat de berekening van de afrekening stookkosten over 2015 correct was.



-  Ongegrond
-  Retour urgentiecommissie
-  Niet in behandeling
-  Niet ontvankelijk
-  Gegrond

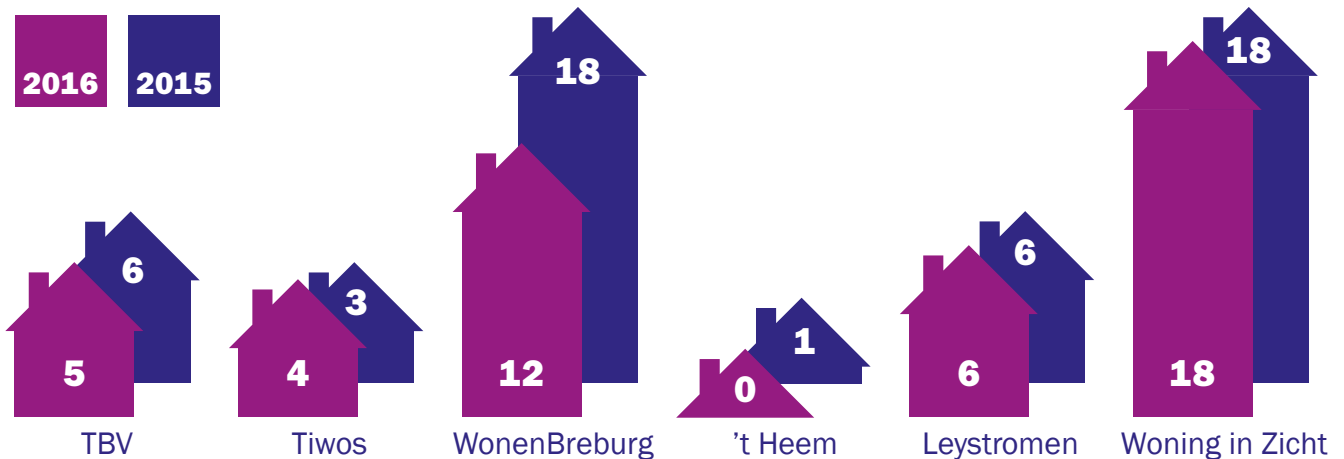
Totaal aantal uitspraken: 85



-  Ongegrond
-  Retour urgentiecommissie
-  Niet in behandeling
-  Niet ontvankelijk
-  Gegrond

Totaal aantal uitspraken: 94

Klachten per organisatie



% klachten t.o.v. bezit (VHE's)



Woning in Zicht

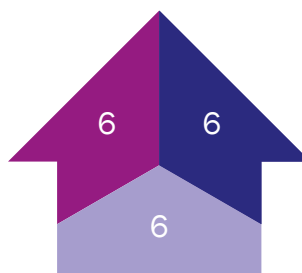
In 2016 zijn er 18 klachten ingediend over Woning in Zicht. Het aantal klachten is hiermee gelijk gebleven aan het aantal klachten over Woning in Zicht ten opzichte van 2015. Over alle 18 klachten is in 2016 uitspraak gedaan.

- 13 klachten zijn ongegrond verklaard.
- 5 klachten zijn niet ontvankelijk verklaard (hiervan waren 4 klachten niet eerder en 1 klacht niet tijdig ingediend bij Woning in Zicht)

Aard klachten Woning in Zicht

- 🏠 Afwijzing extra inschrijfduur
- 🏠 Vervallen inschrijving
- 🏠 Overig

Totaal aantal klachten: 18



TBV Wonen

In 2016 zijn 5 klachten ingediend over TBV Wonen. Dit is één klacht minder dan in 2015. Eén klacht gaat over afwijzing van een extra inschrijfduur aanvraag die door TBV Wonen in behandeling is genomen. Deze is door de commissie ongegrond verklaard omdat TBV Wonen de aanvraag voor extra inschrijfduur terecht heeft afgewezen. Klager voldeed niet aan de juiste criteria om in aanmerking te komen voor extra inschrijfduur. Ook ging één klacht over toewijzingsregels van TBV Wonen. Deze klacht is niet door de commissie in behandeling genomen, omdat klager de klacht heeft ingetrokken. Reden voor intrekking van de klacht is het onderling oplossen van het probleem door TBV Wonen en klager. De overige 3 klachten zijn stedelijke klachten. De aard van deze klachten is divers:

- Intrekken woningaanbieding vanwege onterecht meetellen extra inschrijfduur
- Ontevredenheid onderhoud gezamenlijke ruimtes van complex
- Privacy schending

Uitspraak stedelijke klachten

- Eén klacht is ongegrond verklaard. TBV Wonen heeft correct gehandeld door de woningaanbieding in te trekken nadat duidelijk werd dat onterecht extra inschrijfduur werd meegeteld.
- Eén klacht is niet ontvankelijk verklaard omdat deze nog in behandeling was bij TBV Wonen.
- Eén klacht is niet in behandeling genomen omdat de klacht is ingetrokken door klager nadat TBV Wonen en klager het probleem onderling hadden opgelost.

Tiwos

In 2016 zijn 4 klachten over Tiwos ingediend bij de klachtencommissie. Dit is één klacht meer dan in 2015.

Aard van de klachten:

- Twee stedelijke klachten (over resp. geluidsoverlast en een slecht geïsoleerde zijgevelwand).
- Eén klacht over het indexeren van het inkomen door Tiwos.
- Eén klacht over afwijzing extra inschrijfduur door Tiwos.






Uitspraak

- Eén klacht is gegrond verklaard. Tiwos heeft zich volgens de commissie in dit geval niet aan de procedure van klachtenafhandeling gehouden.
- Eén klacht is ongegrond verklaard. Volgens de commissie heeft Tiwos bij het afwijzen van extra inschrijfduur volgens de juiste procedure gehandeld.
- Twee klachten zijn niet ontvankelijk verklaard. Deze klachten zijn niet eerder ingediend bij Tiwos zelf.

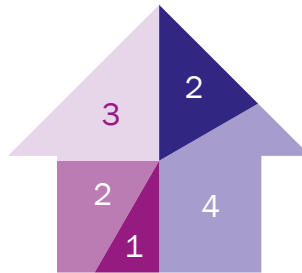
WonenBreburg

In 2016 zijn 12 klachten ingediend over WonenBreburg. Dit zijn 6 klachten minder dan in 2015. Alle klachten betreffen stedelijke klachten.

Aard Stedelijke klachten

-  Burenoverlast
-  Onderhoud
-  Incassobeleid
-  Afwijzing woning
-  Overig

Totaal aantal stedelijke klachten: 12



Uitspraak

Er is over 13 klachten een besluit genomen in 2016. Eén klacht was al in 2015 ingediend. Dit betrof tevens een stedelijke klacht.

- Acht klachten zijn niet ontvankelijk verklaard, hiervan gaan 4 klachten over WonenBreburg Breda en is 1 klacht voor de Huurcommissie.
- Twee klachten zijn ongegrond verklaard.
- Eén klacht is niet in behandeling genomen omdat WonenBreburg inmiddels een onderlinge oplossing had getroffen met klager.
- Twee klachten zijn gegrond verklaard. WonenBreburg heeft laten weten dat voor één van de klachten het advies niet opgevolgd zal worden omdat de klacht inmiddels ook is ingediend bij de Huurcommissie. Inzake de andere klacht heeft WonenBreburg het advies van de Klachtencommissie overgenomen en reeds uitgevoerd.

't Heem

In 2016 heeft de commissie geen klachten ontvangen over 't Heem. In 2015 is één klacht ingediend over 't Heem.

Leystromen

In 2016 zijn 6 klachten ingediend over Leystromen. Dit is hetzelfde aantal klachten als in 2015.

Aard van de klachten:

- Eén van de klachten betreft de afwijzing van extra inschrijfduur door Leystromen.
- Eén van de klachten betreft de toewijzingsregels van Leystromen
- De overige vier klachten zijn stedelijke klachten. De aard van de ingediende klachten is wisselend:
 - Huurprijzen toegankelijke woningen
 - Afrekening 2015
 - Transparantie van toewijzing
 - Onderhoud

Uitspraak

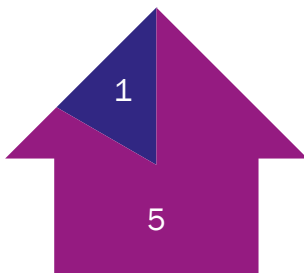
Vijf klachten zijn ongegrond verklaard:

- Bij 4 klachten heeft Leystromen de juiste procedure gevolgd.
- Bij één klacht was Leystromen niet verantwoordelijk voor het herstellen van een vernielde poort. Deze poort is eigendom van klager, waardoor deze zelf verantwoordelijk is.

Eén klacht is gegrond verklaard:

- Bij deze klacht zijn de argumenten van Leystromen om extra inschrijfduur toe te kennen ongegrond en is het beleid niet gevolgd. Leystromen heeft het advies van de commissie overgenomen en alsnog extra inschrijfduur toegekend.

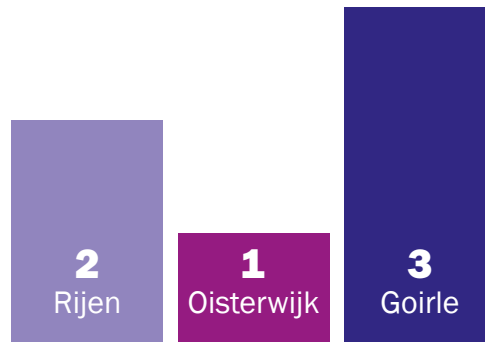
Leystromen heeft bij 3 klachten het advies van de commissie gehad, om haar communicatie richting huurders aan te passen.



 Ongegrond

 Gegrond

Totaal aantal uitspraken: 6



Vestigingsgebied klachten

Totaal ingediende klachten: 6

Trends in 2016

1. Dalende trend van het aantal ingediende klachten heeft lichtelijk doorgezet (daling van 1 klacht).
2. In 2016 is het aantal geground verklaarde klachten gestegen (8 in 2016 en 3 in 2015).
3. Het aantal stedelijke klachten is gedaald met 11 klachten (32 in 2015 en 21 in 2016).
4. Afwijzing op basis van toewijzingsregels is met 8 klachten toegenomen (1 klacht in 2015 en 9 klachten in 2016). Deze klachten waren met name gericht op blokkades op de inschrijving van woningzoekenden, indexering van het inkomen en niet geldige indicaties.
5. De klachtencommissie vond in 2016 iets vaker dat een dossier persoonlijke toelichting nodig had. In 2016 heeft daarom zes keer een hoorzitting plaatsgevonden, terwijl dit in 2015 drie keer het geval was.
6. Het aantal bezwaren over afwijzing urgentie die opnieuw beoordeeld moesten worden door de urgentiecommissie is iets toegenomen (3 dossiers in 2015, 4 dossiers in 2016).
7. Een aantal ingediende klachten kwam voort uit miscommunicatie tussen klager en woningcorporatie. Door te investeren in communicatie met huurders zouden klachten voorkomen kunnen worden.
8. Kijkende naar de woningcorporaties is nog lichte weerstand voelbaar tegenover de Klachtencommissie wanneer het gaat om het aanleveren van aanvullende informatie en het opvolgen van adviezen. De Klachtencommissie heeft een adviserende functie en beoordeelt klachten vanuit een onafhankelijke positie. Op basis van aangeleverde informatie worden klachten getoetst en wordt het bewustzijn van zowel corporaties als klager vergroot.