

# Jaaroverzicht 2017

## De klachtencommissie

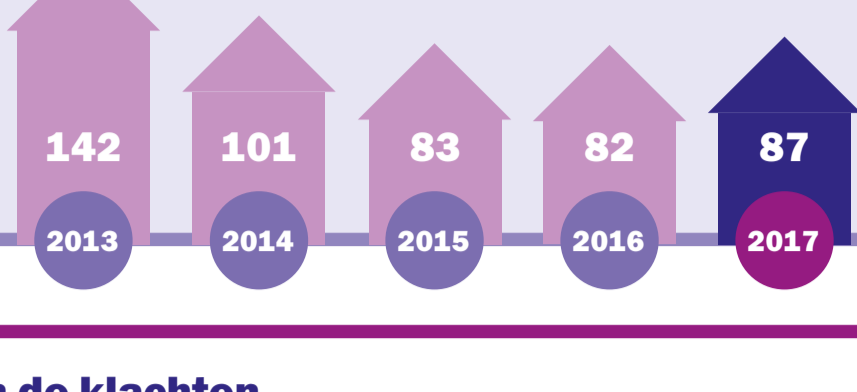
De klachtencommissie is het centrale punt waar woningzoekenden en huurders hun klacht kunnen indienen over Woning in Zicht en over de woningcorporaties 't Heem, TBV Wonen, Tiwos, WonenBrebreg en Leystromen. Ook de bezwaren tegen de besluiten van de urgentiecommissie behandelt de klachtencommissie.

De klachtencommissie is onafhankelijk: commissieleden zijn niet werkzaam voor de bovengenoemde 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](#).

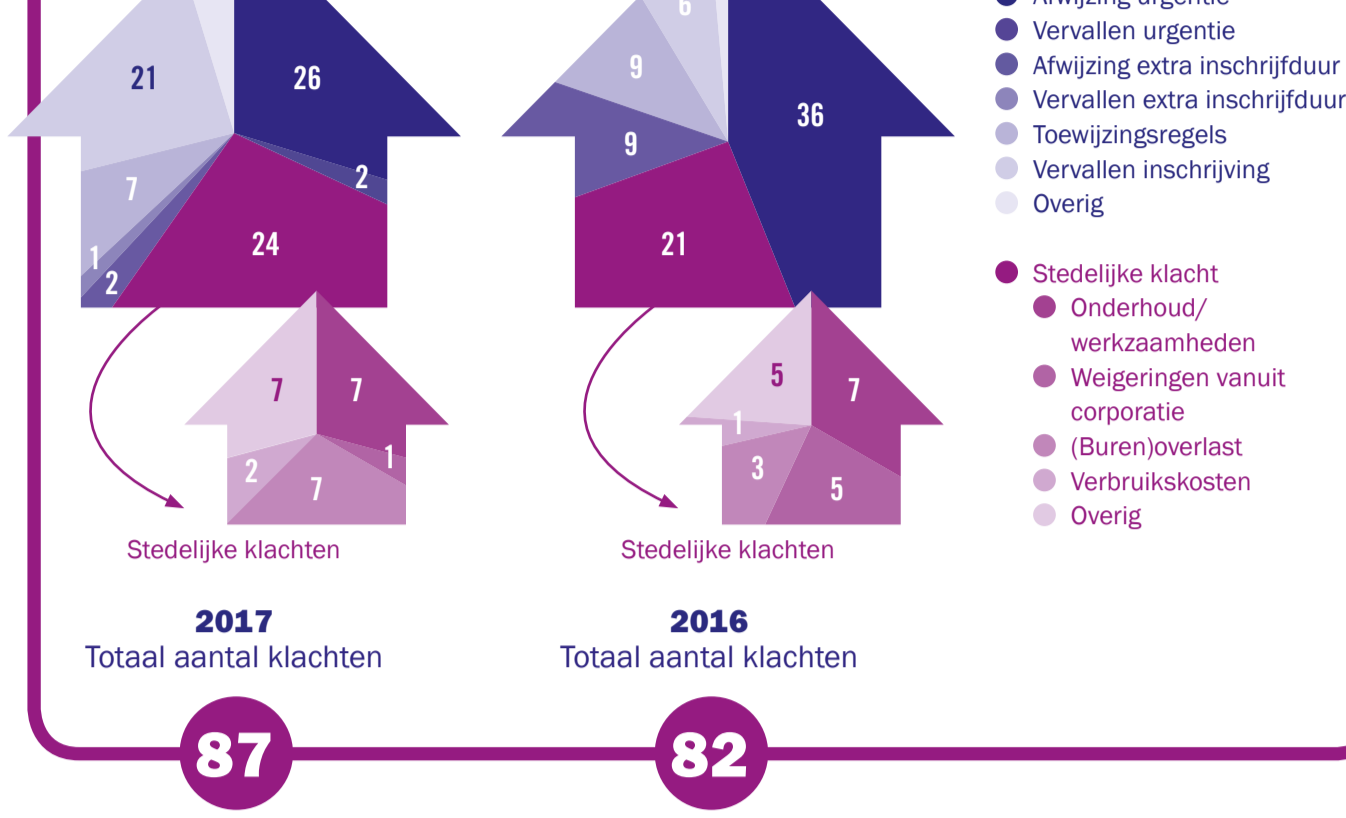
## Aantal klachten

Het aantal klachten is in 2017 toegenomen ten opzichte van 2016. In 2017 zijn 87 klachten ingediend. In 2016 waren dit er 82. In 2017 is over 85 klachten uitspraak gedaan. Over 2 klachten die in 2017 zijn ingediend wordt in 2018 uitspraak gedaan.



## Aard van de klachten

Het aantal klachten is toegenomen met 5 klachten. Wel zien we verschillen ontstaan in de redenen waarom mensen een klacht indienen. Zo is het aantal klachten over vervallen inschrijvingen en het aantal stedelijke klachten toegenomen. Klachten over afwijzing urgentie, afwijzing extra inschrijfduur en toewijzingsregels zijn afgenomen.

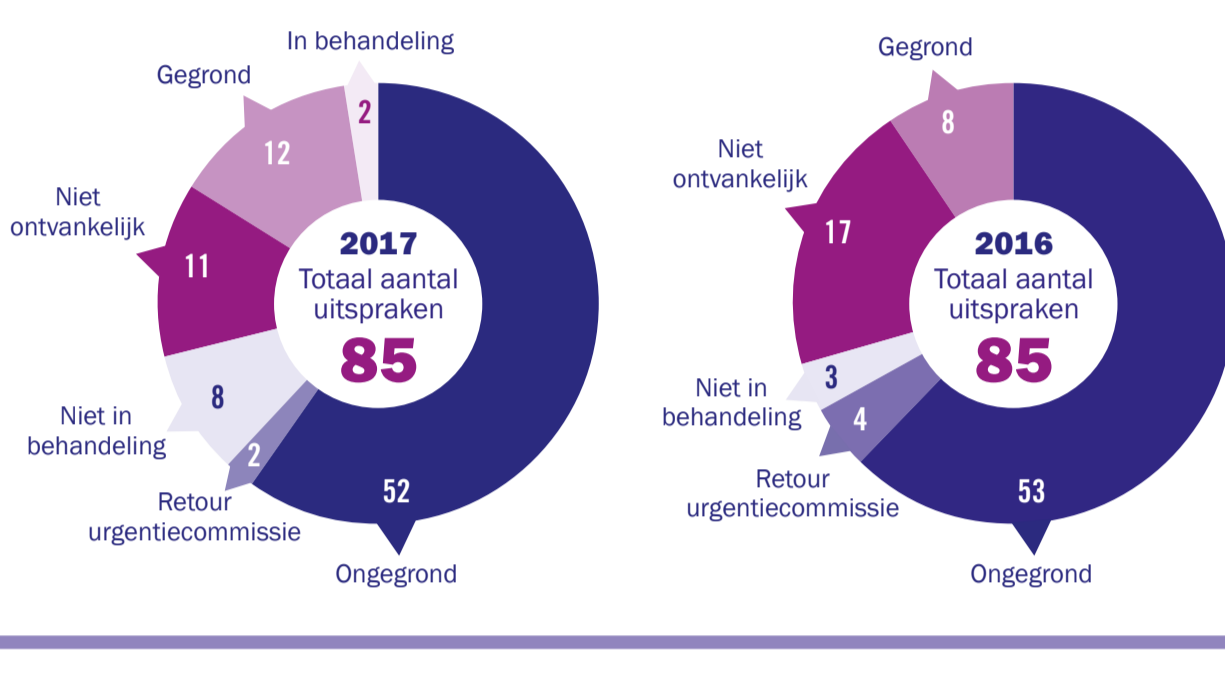


## Uitspraken in 2017

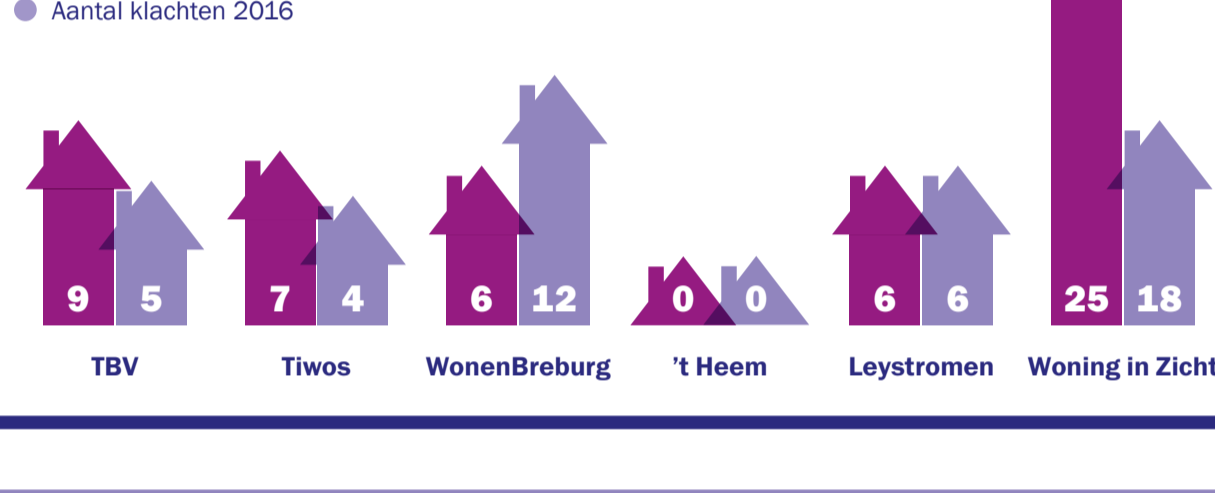
De uitspraken over urgentie en extra inschrijfduur zijn bindend, de overige uitspraken zijn aanbevelingen.

- 52 klachten zijn ongegrond verklaard
- 11 klachten zijn niet ontvankelijk verklaard
- 12 klachten zijn gegrond verklaard
- 8 klachten zijn niet in behandeling genomen
- 2 klachten zijn nog in behandeling, hier wordt in 2018 een besluit genomen
- 2 klachten over afwijzing urgentie zijn retour gestuurd naar de urgentiecommissie

Er is 1 mondelinge toelichting (voorheen aangeduid als hoorzitting) gehouden waarin de klacht kon worden toegelicht. Deze mondelinge toelichting ging over een afwijzing urgentie. In dit geval is na de mondelinge toelichting de klacht gegrond verklaard, omdat op basis van nieuwe informatie voldoende aangetoond werd dat de klager alleen tot volledig herstel kon komen door te verhuizen naar andere woonruimte.



## Klachten per organisatie



## Woning in Zicht

In 2017 zijn er 24 klachten ingediend over Woning in Zicht. Dat zijn zes klachten meer dan in 2016.

Over 23 klachten is in 2017 uitspraak gedaan. Eén klacht is opgelost voordat de klacht is besproken in de vergadering. Deze klacht is niet in behandeling genomen.

- 4 klachten zijn gegrond verklaard;
- 18 klachten zijn ongegrond verklaard;
- 1 klacht is niet ontvankelijk verklaard (er was geen bewijs aangeleverd dat de klager onjuist was geïnformeerd door Woning in Zicht).



## TBV Wonen

In 2017 zijn 9 klachten ingediend over TBV Wonen. Dit zijn vier klachten meer dan in 2016.

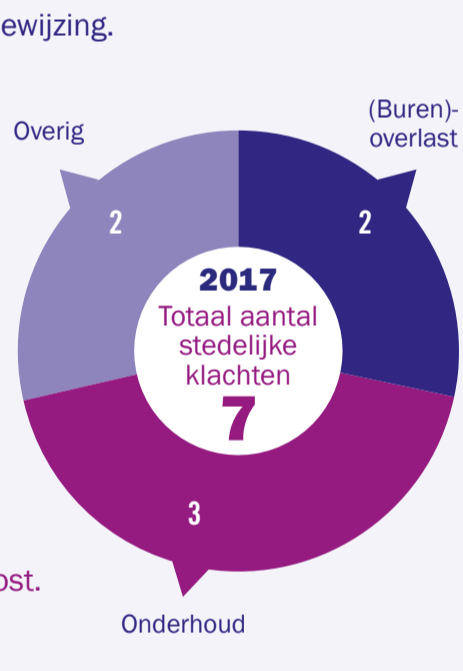
### Aard van de klachten

Eén klacht gaat over de toewijzingsregels. Met name over de communicatie rondom een woning toewijzing.

Eén klacht valt in de categorie 'overige klacht'. De door TBV Wonen bemiddelde woning (via urgentie) was niet passend op de situatie van de woningzoekende vanwege de aanwezigheid van een blindengeleidehond.

### Uitspraak:

- Eén klacht is niet ontvankelijk verklaard. De klacht was niet eerst ingediend bij TBV Wonen.
- Vijf klachten zijn niet in behandeling genomen. De klachten waren in behandeling bij TBV Wonen, dan wel reeds opgelost door TBV Wonen.
- Eén klacht is gegrond verklaard op basis van de ontvangen informatie. Naderhand is gebleken dat TBV Wonen de klacht alsnog (tussentijds) heeft opgelost.
- Twee klachten zijn aangehouden. Het besluit volgt in 2018.



## Tiwos

In 2017 zijn 7 klachten over Tiwos ingediend bij de klachtencommissie. Dit zijn drie klachten meer dan in 2016.

### Aard van de klachten

Eén klacht valt in de categorie 'overige klacht'. De klacht gaat over het verwijzen van een medeaanvrager zonder toestemming. De klacht is niet in behandeling genomen, omdat deze niet eerder is ingediend bij Tiwos.

### Uitspraak:

- Drie klachten zijn ongegrond verklaard. Volgens de commissie heeft Tiwos juist gehandeld.
- Eén klacht is niet ontvankelijk verklaard. Deze klacht is niet eerder ingediend bij Tiwos zelf.
- Drie klachten zijn niet in behandeling genomen. Eén klacht is eerder al behandeld en de andere twee klachten zijn niet eerder ingediend bij Tiwos zelf.

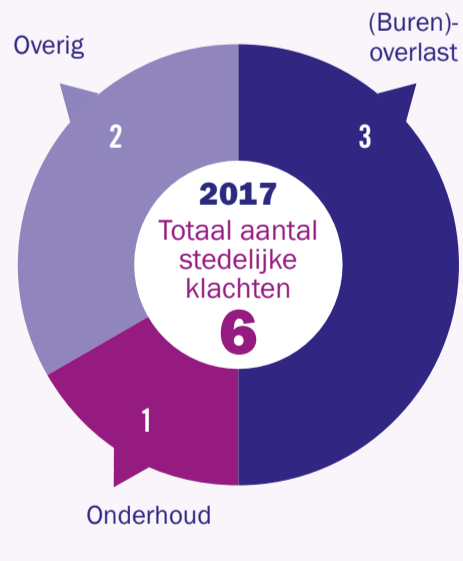


## WonenBrebreg

In 2017 zijn 6 klachten ingediend over WonenBrebreg. Dit zijn 6 klachten minder dan in 2016. Alle klachten betreffen stedelijke klachten.

### Uitspraak:

- Vier klachten zijn niet ontvankelijk verklaard, hiervan gaan 3 klachten over WonenBrebreg Breda en is 1 klacht is niet eerst ingediend bij WonenBrebreg Tilburg zelf.
- Twee klachten zijn ongegrond verklaard. Volgens de commissie heeft WonenBrebreg juist gehandeld.



## 't Heem

In 2017 heeft de commissie geen klachten ontvangen over 't Heem. In 2016 zijn ook geen klachten ingediend over 't Heem.

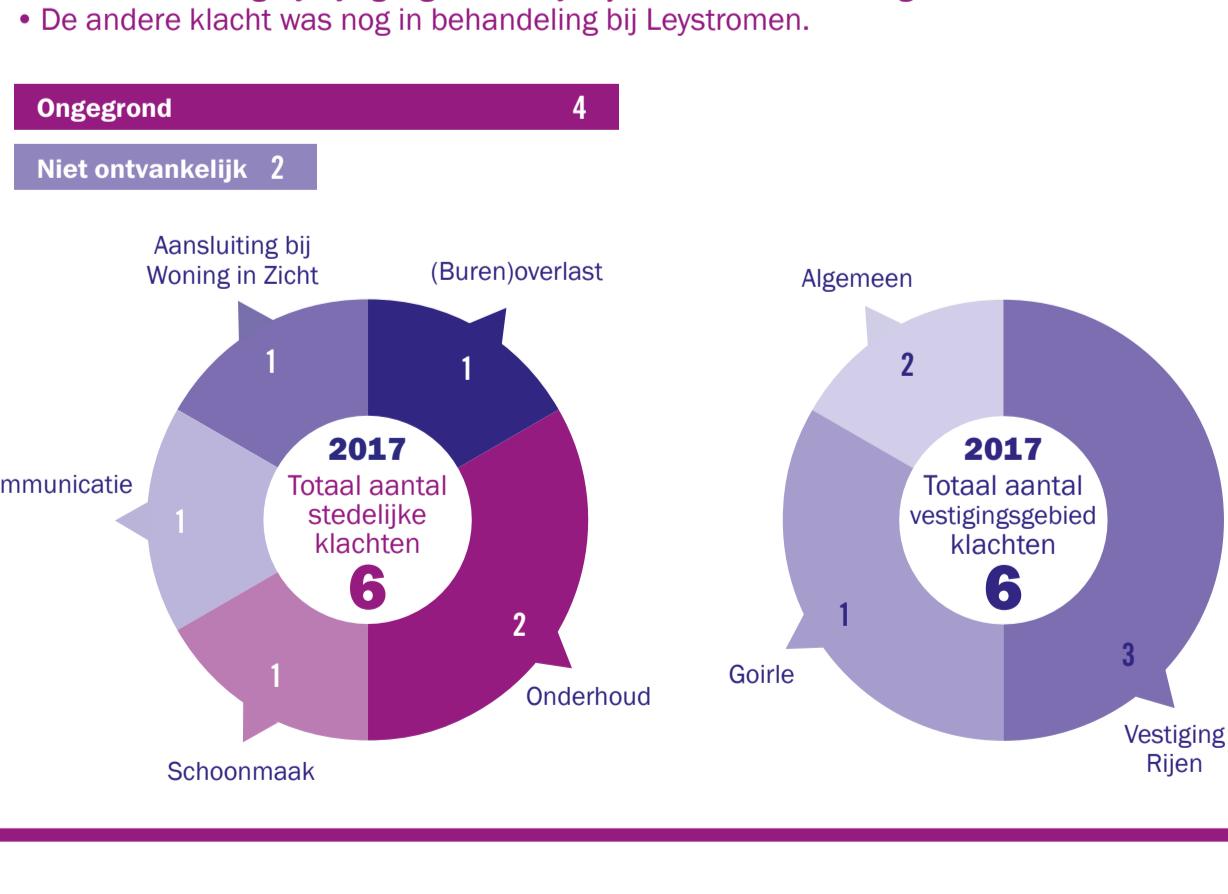
## Leystromen

In 2017 zijn 6 klachten ingediend over Leystromen. Dit is hetzelfde aantal klachten als in 2016. Alle klachten betreffen stedelijke klachten.

### Uitspraak:

- Vier klachten zijn ongegrond verklaard:
- Bij 2 klachten heeft Leystromen op de juiste wijze gehandeld;
- Bij één klacht kon de huurder weten dat hij toestemming had moeten vragen bij de verhuurder;
- Bij één klacht is de klager erop gewezen dat communicatie tweerichtingsverkeer is en de klager hierin zelf ook een bijdrage heeft.

- Twee klachten zijn niet ontvankelijk verklaard:
- Eén klacht was gelijktijdig ingediend bij Leystromen en ook al afgehandeld
- De andere klacht was nog in behandeling bij Leystromen.



# 2017

## Trends

1. Het aantal ingediende klachten is licht toegenomen. Er is sprake van een toename van 5 klachten ten opzichte van 2016.
2. In 2017 is het aantal gegrond verklaarde klachten gestegen met 3 klachten. In 2016 bezagen dit aantal 8, in 2017 bedraagt dit aantal 11.
3. Het aantal bezwaren over afwijzing urgentie verhoogde met 10 klachten. In 2016 bedroeg dit aantal 36 en in 2017 bedraagt dit aantal 26.
4. Het aantal bezwaren over vervallen inschrijvingen is sterk toegenomen. In 2016 zijn er 6 klachten over dit onderwerp ingediend ten opzichte van 21 klachten in 2017. Het betreft verzoeken om inschrijvingen die langer dan twee jaar zijn uitgeschreven te herstellen. Daarnaast zijn er ook enkele verzoeken ingediend om inschrijvingen te herstellen die zijn uitgeschreven met als reden 'geen splitsingskosten betaald'. In oktober 2017 is op voorstel van de Klachtencommissie door Woning in Zicht besloten ook in deze situatie de boeteregeling toe te passen.
6. Het aantal bezwaren over afwijzing urgentie die opnieuw beoordeeld moesten worden door de urgentiecommissie is afgenomen met één dossier.
7. Een aantal ingediende klachten kwam voort uit miscommunicatie tussen klager en woningcorporatie. Door als korporatie te investeren in een juiste/heldere communicatie met huurders, kunnen dergelijke klachten voorkomen worden.