

- De Geschillencommissie
- Aantal bezwaren
- Aard van de bezwaren
- Bezwaren per organisatie
- Trends 2020



## De Geschillencommissie

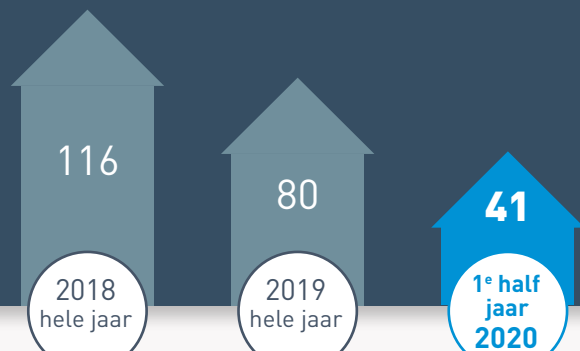
De Geschillencommissie is een onafhankelijke commissie die advies uitbrengt met betrekking tot een bezwaar. Het bezwaar kan gaan over een woningcorporatie of Woning in Zicht. Een woningzoekende of huurder die niet tevreden is, meldt zijn klacht bij de woningcorporatie: Casade, Leystromen, TBV Wonen, 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 klacht indienen bij de onafhankelijke geschillencommissie. Daarnaast kunnen ook woningzoekenden ook bezwaar maken tegen de afwijzing van e urgentieaanvraag door de Urgentiecommissie.

De commissie bestaat uit 3 leden. Zij zijn op geen enkele wijze verbonden met een van de corporaties.

In het reglement op de website van de Geschillencommissie staat de werkwijze van de commissie uitgebreid beschreven. De Geschillencommissie beoordeelt het bezwaar van woningzoekende of huurder en koppelt deze terug aan de klager en aan de betreffende corporatie of Woning in Zicht.

## Aantal bezwaren

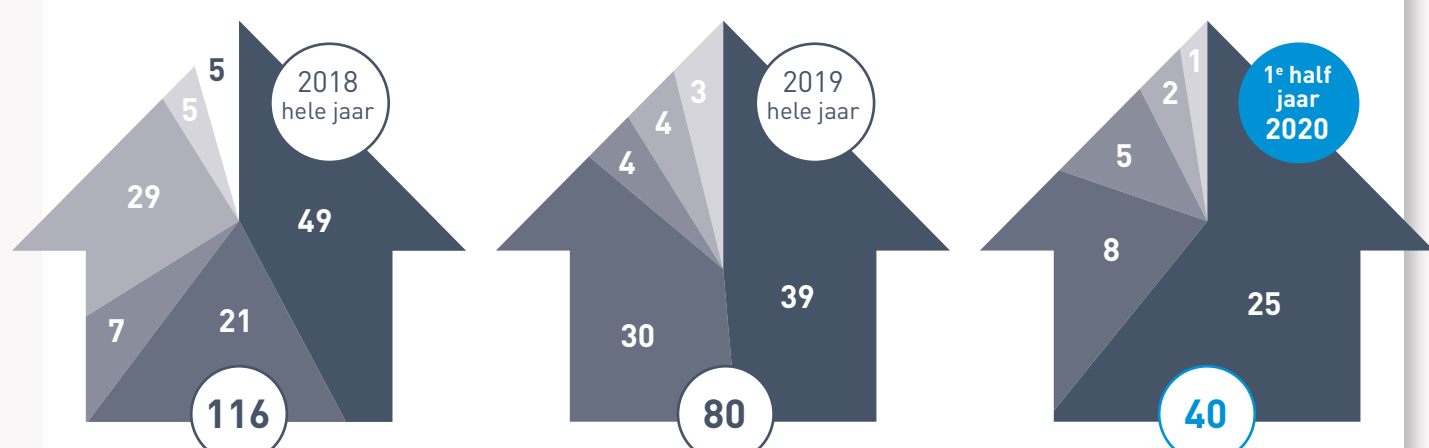
Het aantal bezwaren dat in de eerste helft van 2020 is ingediend is vrijwel gelijk aan het aantal ingediende bezwaren in de eerste helft van 2019.



## Aard van de bezwaren

In de eerste helft van 2020 zijn de meeste bezwaren ingediend in verband met de afwijzing van de urgentieaanvraag. Deze trend is al een aantal jaren zichtbaar. Dit is ook te verklaren door een toename van het aantal urgentie-aanvragen.

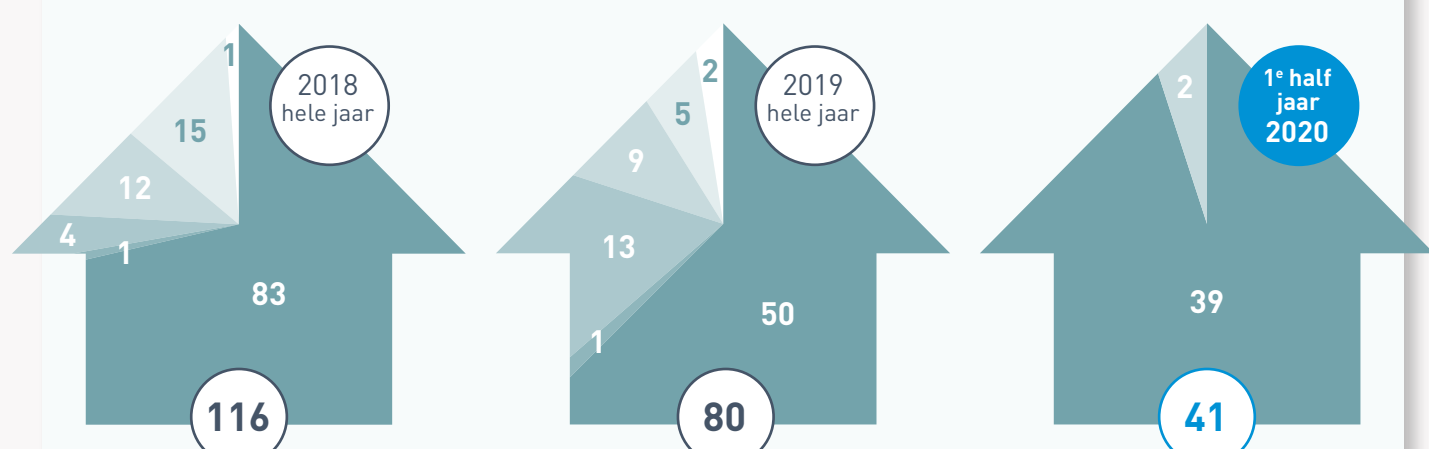
Er is in het eerste half jaar van 2020 één keer bezwaar gemaakt in de categorie 'overig'. Dat was een bezwaar tegen een besluit van Woning in Zicht: iemand wilde de inschrijfduur van de ex-partner over nemen.



- Afwijzing urgentie
- Stedelijke klacht
- Afwijzing extra inschrijfduur
- Vervallen inschrijving
- Overig
- Toewijzingsregels

## Uitspraken

De uitspraken over urgentie en extra inschrijfduur zijn bindend, de overige uitspraken zijn adviezen. De corporatie mag alleen gemotiveerd afwijken van het advies.



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

## Bezwaren per organisatie

### Casade

#### Uitspraak:

- 1 bezwaar is ongegrond verklaard.

#### Aard van de bezwaren:

- 1 bezwaar betreft de afhandeling en de communicatie rondom herstelwerkzaamheden.



### Leystromen

#### Uitspraak:

- 2 bezwaren zijn ongegrond verklaard.
- 2 bezwaren zijn niet ontvankelijk verklaard. Deze bezwaren zijn nog in behandeling bij Leystromen.

#### Aard van de bezwaren:

- 1 bezwaar betreft een factuur van een onderaannemer die Leystromen in rekening heeft gebracht bij de huurder.
- 1 bezwaar betreft een aanbouw van de naastgelegen koopwoning.
- 1 bezwaar betreft een klacht over een lekkage.
- 1 bezwaar betreft de afwerking van de huurwoning bij aanvang huurcontract.



### TBV Wonen

In de eerste helft van 2020 zijn geen bezwaren ingediend tegen besluiten van TBV Wonen.



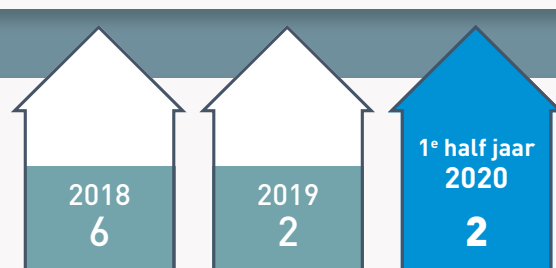
### Tiwos

#### Uitspraak:

- 2 bezwaren zijn ongegrond verklaard.

#### Aard van de bezwaren:

- 1 bezwaar betreft de kosten die gemeoid zijn met aanpassingen in de nieuwbouwwoning.
- 1 bezwaar betreft de financiële afwikkeling rondom een schade aan de keuken.



### WonenBreborg

#### Uitspraak:

- 1 bezwaar is ongegrond verklaard.

#### Aard van de bezwaren:

- Het bezwaar betreft de intercom die niet werkte.



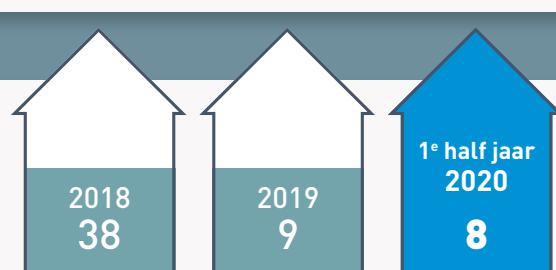
### Woning in Zicht

#### Uitspraak:

- 7 bezwaren zijn gegrond verklaard.
- 1 bezwaar is aangehouden en nog in behandeling.

#### Aard van de bezwaren:

- 5 bezwaren betreffen afwijzing extra inschrijfduur.
- 2 bezwaren betreffen vervallen inschrijving.
- 1 bezwaar betreft dat woningzoekende de inschrijfduur wil van de partner.



## Trends

1. Tijdens de coronaperiode hebben de vergaderingen online plaatsgevonden.
2. In verband met het verstrijken van de zittingstermijn van een van de leden, is vanaf juli 2020 een nieuwe lid gestart.
3. Aantal bezwaren tegen de afwijzing urgentie is gestegen, dit is te verklaren door een grote stijging van het aantal urgentieaanvragen bij de Urgentiecommissie.
4. Het aantal stedelijke klachten is in de eerste helft van 2020 sterk gedaald.