

- De Geschillencommissie
- Samenstelling
- Nieuwe naam, eigen website
- Aantal bezwaren
- Aard van de bezwaren
- Bezwaren per organisatie
- Trends 2019



## 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, Wonen-Breburg 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. 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.

## Samenstelling

De Geschillencommissie bestond in 2019 uit drie commissieleden. Leden van de Geschillencommissie werken niet bij de bovengenoemde corporaties en hebben geen hoofd- of nevenfuncties die hiermee strijdig kunnen zijn. Medio 2019 was de zittingstermijn voor één van de leden van de Geschillencommissie verstreken en nam zij afscheid. Een nieuw lid is daarna gestart.

## Nieuwe naam, eigen website

Per 1 januari 2019 sloot ook woningcorporatie Casade zich voor de bezwarenbehandeling aan bij de Geschillencommissie. Casade hanteert in de eigen organisatie een onderscheid tussen klacht (behandeling door de corporatie) en geschil (behandeling door een onafhankelijke commissie). Deze werkwijze is door de commissie besproken en heeft het bestuur doen besluiten om deze werkwijze over te nemen en de naam Bezwarencommissie te wijzigen naar Geschillencommissie. Met de naamswijziging is ook gekozen voor een nieuwe, eigen website: [www.geschillen-commissie.nl](http://www.geschillen-commissie.nl). Met een eigen website wordt de onafhankelijkheid van de Geschillencommissie benadrukt. Bij de keuze voor de look-and-feel stond de professionele uitstraling van de commissie centraal. In 2019 is deze website ontwikkeld en live gegaan. Klager vindt op deze website alle informatie over bijvoorbeeld het proces van klacht tot bezwaar, de procedure en werkwijze van de Geschillencommissie, het reglement en rooster van aftreden. Ook kan klager op de website een digitaal formulier invullen en het bezwaar online indienen bij de Geschillencommissie.

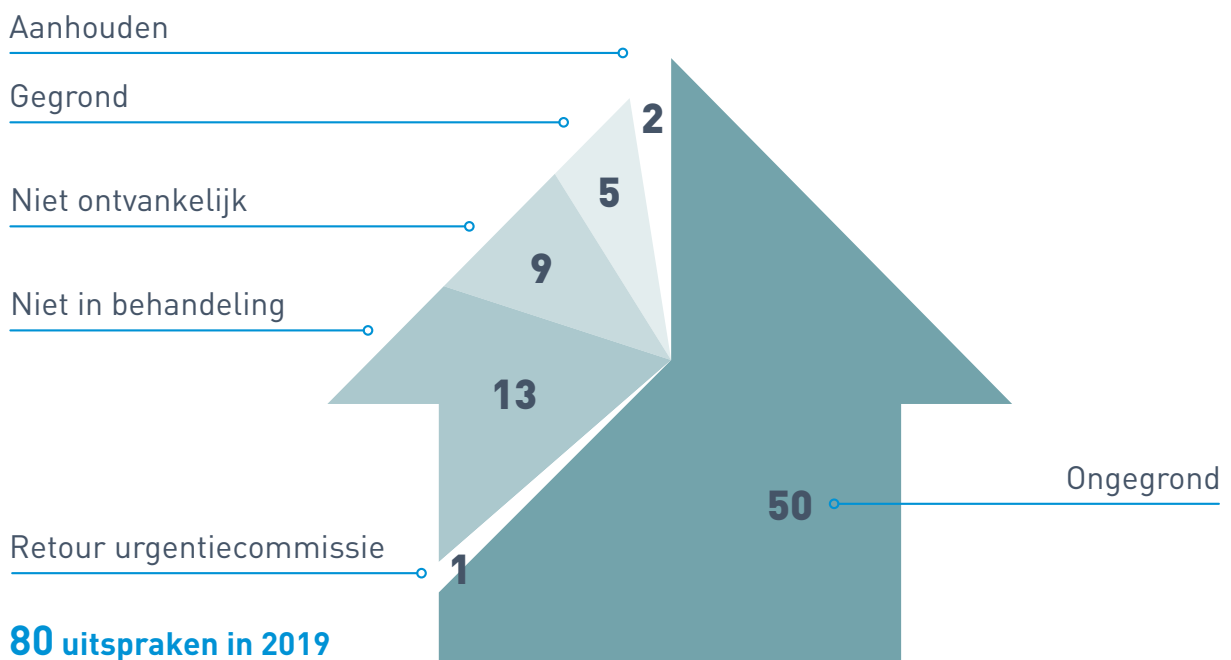
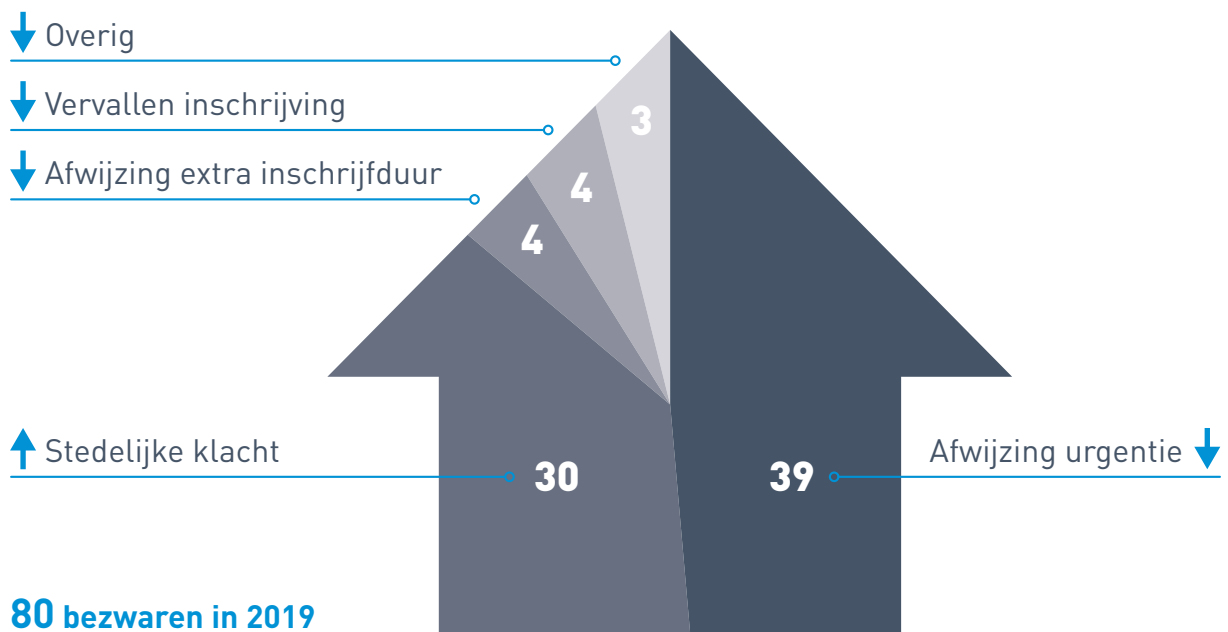
## Aantal bezwaren

In 2019 zijn 80 bezwaren ingediend. Na een behoorlijke stijging van het aantal bezwaren in 2018, is het aantal nu zelfs onder het aantal van de jaren daarvoor. Met de start van de eigen website is het onderscheid tussen een klacht, bij de eigen organisatie, en een bezwaar duidelijker geworden. Dit kan mogelijk een reden zijn van de verlaging van het aantal bezwaren. Daarnaast waren er in 2018 relatief veel bezwaren over vervallen inschrijvingen bij Woning in Zicht. In dat jaar was het twee jaar geleden dat Woning in Zicht volledig digitaal ging werken. Woningzoekenden kunnen tot twee jaar na uitschrijving hun inschrijving herstellen en de inschrijfjaren behouden. De piek in bezwaren in 2018 was daaruit te verklaren. In 2019 waren deze bezwaren niet meer aan de orde. Ondanks de uitbreiding van het werkgebied, in dit geval met woningcorporatie Casade, is het aantal bezwaren relatief beperkt gebleven.



## Aard van de bezwaren

Een groot deel van de bezwaren betreft een afwijzing urgentie. Dit correspondeert met het aantal aanvragen urgentie, dat evenals eerdere jaren hoog is. Verder steeg het aantal stedelijke bezwaren licht. Woning in Zicht ontving in 2019 veel aanvragen voor extra inschrijfduur en hieruit volgde een (beperkt) aantal bezwaren tegen de afwijzing van extra inschrijfduur.



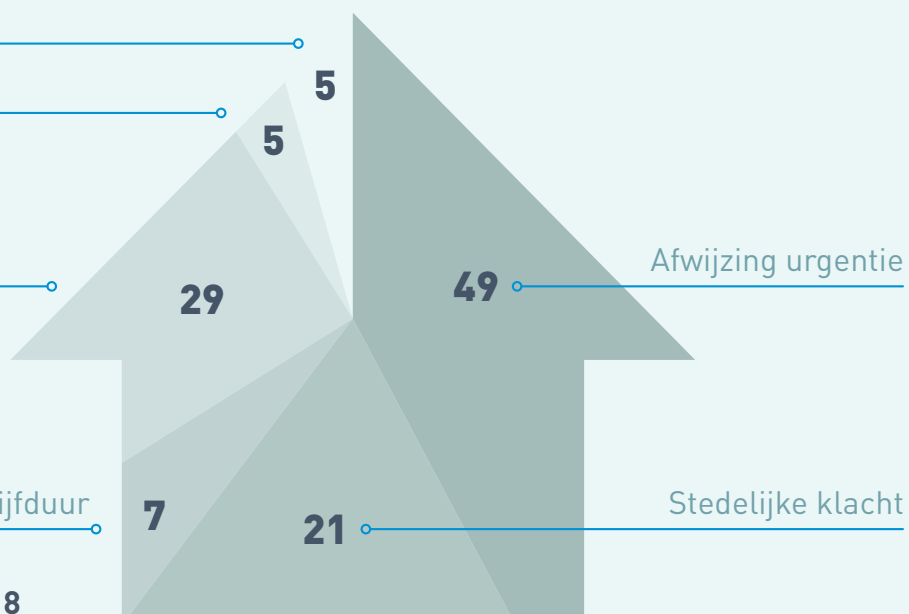
Toewijzingsregels

Overig

Vervallen inschrijving

Afwijzing extra inschrijfduur

**116 bezwaren in 2018**



Aanhouden

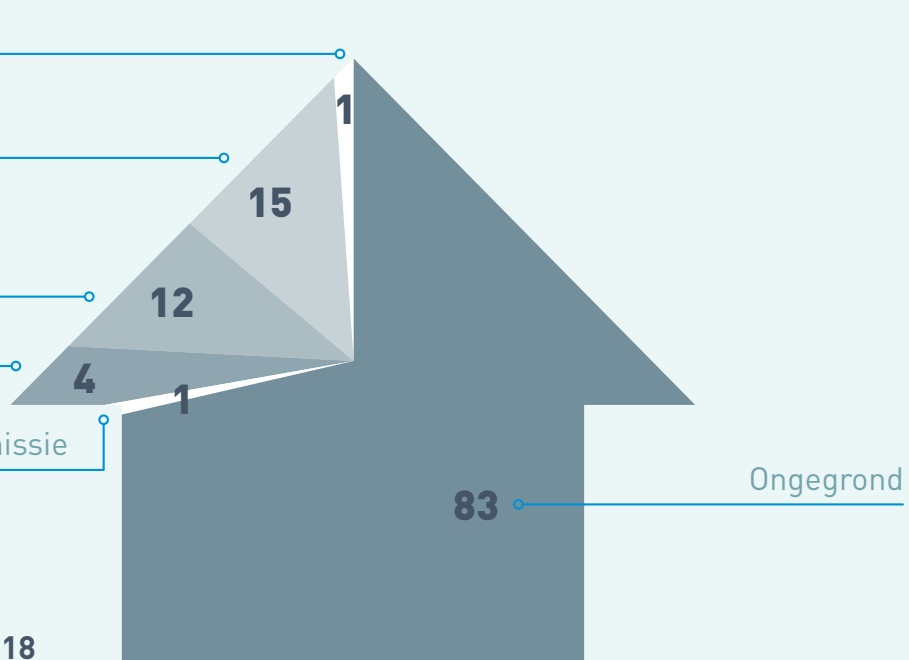
Gegrond

Niet ontvankelijk

Niet in behandeling

Retour urgentiecommissie

**116 uitspraken in 2018**



## Bezwaren per organisatie



### Casade

#### Uitspraak:

- 1 bezwaar is aangehouden.
- 2 bezwaren zijn niet ontvankelijk verklaard waren nog niet afgerond.

#### Aard van de bezwaren:

- 1 bezwaar betreft rookmelders in de woning.
- 1 bezwaar betreft burenoverlast.
- 1 bezwaar betreft uitgevoerde werkzaamheden in de woning.



### Leystromen

#### Uitspraak:

- 4 bezwaren zijn ongegrond verklaard.
- 1 bezwaar is niet ontvankelijk verklaard, nog in behandeling.

#### Aard van de bezwaren:

- 3 bezwaren betreffen gewijzigde huurprijzen, die niet worden doorgevoerd voor zittende huurders.
- 1 bezwaar betreft de staat van de badkamer.
- 1 bezwaar betreft een verzoek tot ongedaan maken huurcontract en herstellen inschrijving.



### TBV Wonen

#### Uitspraak:

- 2 bezwaren zijn gegrond.
- 5 bezwaren zijn ongegrond.
- 10 bezwaren zijn niet in behandeling genomen.
- 3 bezwaren zijn niet ontvankelijk verklaard.

#### Aard van de bezwaren:

- 1 bezwaar betreft nieuwe sloten en het afsluiten van ruimtes in een portiekflat.
- 3 bezwaren betreffen reparaties die lang op zich lieten wachten.
- 2 bezwaren betreffen het niet reageren op ingediende bezwaren.
- 11 bezwaren betreffen de handelswijze bij burenoverlast.
- 1 bezwaar betreft een fout in de inschrijving en de toewijzing van een woning.
- 1 bezwaar betreft oneigenlijke toegang tot de woning door derden.
- 1 bezwaar betreft het vervangen van schuttingen.



### Tiwos

#### Uitspraak:

- Beide zijn niet ontvankelijk verklaard. Deze waren nog niet afgerond.

#### Aard van de bezwaren:

- 1 bezwaar betreft kou in de woning.
- 1 bezwaar betreft nalatigheid bij onderhoud aan de woning.



## WonenBreborg

### Uitspraak:

Het bezwaar is niet behandeld. Er is alsnog een oplossing gevonden.

### Aard van de klacht:

Het bezwaar betreft de kosten voor het vervangen van de warmtemeter in de woning.



## Woning in Zicht

### Uitspraak:

- 3 bezwaren zijn gegrond verklaard.
- 5 bezwaren zijn ongegrond verklaard.
- 1 bezwaar wordt besproken in 2020.

### Aard van de bezwaren:

- 4 bezwaren betreffen afwijzing extra inschrijfduur.
- 3 bezwaren betreffen vervallen inschrijving.
- 1 Klager wil inschrijfduur van partner.
- 1 klager vindt voorrang voor urgenten niet terecht.

## Trends 2019

1. Het aantal bezwaren ten opzichte van 2018 is sterk gedaald. Met een nieuwe, eigen website wil de Geschillencommissie duidelijk maken aan klager hoe het proces van klacht tot bezwaar verloopt. Dit lijkt duidelijkheid te bieden.
2. Het aantal bezwaren tegen een vervallen inschrijving bij Woning in Zicht is flink gedaald. In 2015 ging Woning in Zicht over naar een volledig digitale werkwijze. Woningzoekenden die sinds 2015/2016 niet meer hun verlenging betaalden, konden tot 2 jaar na uitschrijving hun inschrijving herstellen. Degenen die dit niet deden, werden in 2018 definitief uitgeschreven. De piek die hierdoor veroorzaakt werd, is in 2019 niet meer aan de orde. Hiermee is het aantal bezwaren betreffende Woning in Zicht sterk gedaald.
3. Het aantal stedelijke bezwaren is in totaal licht gestegen naar 30. Hieronder valt een groot aantal (10) bezwaren betreffende 1 casus bij TBV Wonen.