

**Jaarverslag 2017
Geschillenadviescommissie
Ymere**

Februari 2018

Inhoudsopgave

INLEIDING	3
1. ALGEMEEN DEEL	4
1.1 Het verslagjaar in cijfers.....	5
1.2 Waar gingen de uitspraken in 2017 over	6
2. EEN PAAR BESLISSINGEN UITGELICHT	8
2.1 Een onterechte huurincassozaak	8
2.2 Overlast van ratten en muizen.....	8
2.3 Onderhoud van een cv ketel.....	9
3. SAMENSTELLING GESCHILLENADVIESCOMMISSIE	10
<i>Bijlage: Overzicht uitspraken in 2017</i>	11

Inleiding

In dit jaarverslag geeft de Geschillenadviescommissie van Ymere een overzicht van haar activiteiten in 2017. De commissie brengt het jaarverslag uit aan de directieraad van Ymere.

Het jaarverslag beschrijft de werkzaamheden van de commissie en de ontwikkelingen die zij ziet in de beoordeelde geschillen. Op deze wijze legt de commissie verantwoording af over haar werkzaamheden.

Bij de inrichting van het verslag heeft de commissie de informatie uitgesplitst naar regio. Bijlage 1 bevat een overzicht van alle geschillen die in 2017 door de commissie in behandeling zijn genomen. Dit geeft een goed beeld van de zaken die aan de commissie zijn voorgelegd.

De Geschillenadviescommissie bedankt de Directieraad van Ymere voor het vertrouwen in de commissie en het faciliteren van de commissie. Zij dankt de medewerkers voor de inzet die zij leveren bij het onderzoek dat de commissie instelt naar aanleiding van geschillen. Daarnaast bedankt de commissie de klagers voor het vertrouwen dat zij in de commissie stellen.

Door deze medewerking en correcte informatie en op basis van dit vertrouwen, kan de commissie tot een gewogen en onafhankelijk oordeel en advies komen bij de geschilafhandeling.

Januari 2018

Geschillenadviescommissie van Ymere

1. Algemeen deel

In 2017 heeft de commissie 25 geschillen tussen Ymere en klagers in behandeling genomen. Dat is veel minder dan in 2016 (40 geschillen). Dat er de laatste jaren minder geschillen zijn, komt omdat de klachtenafdeling van Ymere steeds beter klachten in eerste instantie afhandelt. Dit is een goede ontwikkeling.

Behalve de bovengenoemde 25 geschillen, heeft de commissie 48 verzoeken niet in behandeling genomen. De redenen hiervoor zijn divers. Het betreft bijvoorbeeld een reparatieverzoek, of men moet bij de Huurcommissie zijn, of de geschillen zijn niet eerst als klacht bij Ymere gemeld. Ymere krijgt altijd de gelegenheid een klacht eerst zelf op te lossen. Als dat niet naar tevredenheid van de huurder is gebeurd, is er pas sprake van een geschil. Huurder kan dit voorleggen aan de Geschillenadviescommissie.

Conform de afspraken met Ymere:

- stelt de commissie klager op de hoogte van de werkwijze als zij de klacht doorstuurt naar de klachtenafdeling;
- geeft de commissie aan tot welke datum Ymere de klacht via de klachtenafdeling kan afhandelen;
- wijst de commissie klager op de mogelijkheid de kwestie na die datum alsnog als geschil aan de commissie voor te leggen (tenzij de klacht naar tevredenheid is afgehandeld door de klachtenafdeling).

Hoorzitting en schouw

De commissie onderzoekt het geschil niet alleen via een schriftelijke procedure, maar ook via een hoorzitting. De commissie kan ook besluiten een onderzoek ter plaatse in te stellen (schouw). Ook een combinatie van schouw en hoorzitting behoort tot de mogelijkheden. Zowel bij een hoorzitting als bij een schouw dienen beide partijen aanwezig zijn. Via hoor- en wederhoor kan de commissie zich een beter beeld vormen van het geschil, doordat partijen mondeling een toelichting geven. Een schouw zorgt ervoor dat de commissie ter plaatse kan kijken. Bovendien biedt dit de commissie de mogelijkheid om tussen partijen te bemiddelen. Regelmatig leidt dit tot een bevredigende oplossing. In 2017 heeft de commissie 20 keer een hoorzitting gehouden en 5 keer een schouw.

1.1 Het verslagjaar in cijfers

Aantal aangelegde dossiers gedaald

In 2017 heeft de commissie 25 nieuwe dossiers aangelegd (zie tabel 1). In 2016 waren dat er 40. Uit 2016 waren nog 6 dossiers in behandeling, die in 2017 zijn afgerond.

Oordeel over gegrondheid geschillen

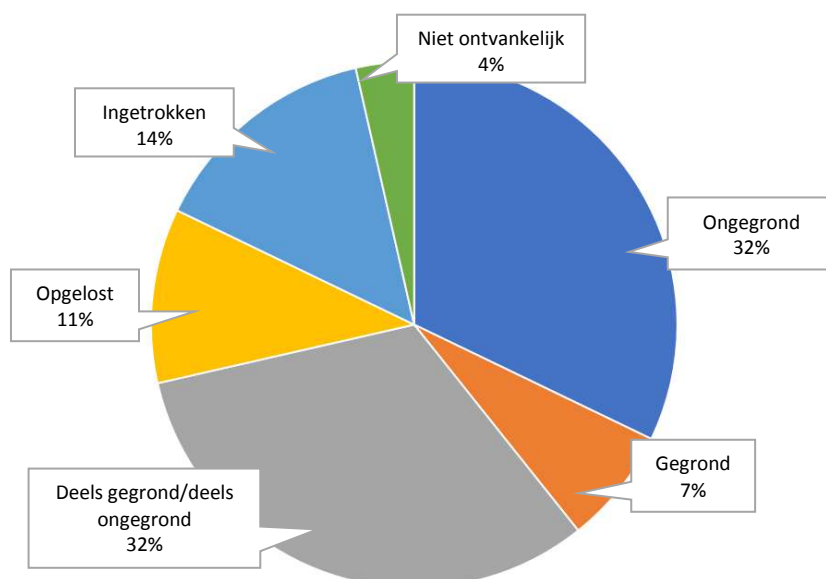
Van de 28 uitspraken die de Geschillenadviescommissie in 2017 heeft gedaan, vond de commissie er 2 (15%) gegrond, 9 (15%) deels gegrond en 9 (24%) ongegrond (zie tabel 2). In 3 zaken lukte het de commissie om de kwestie op te lossen. In 4 dossiers trok de klager het geschil nog vóór de hoorzitting in, meestal omdat hij er alsnog met Ymere uit was gekomen.

Tabel 1: Indeling dossiers in 2017

Openstaande dossiers uit 2016	6
Aantal aangelegde dossiers in 2017	25
Totaal aantal dossiers in behandeling in 2017	31
Uitspraken in 2017	28
Resteert: het aantal geschillen waarover per 31 december 2017 nog geen uitspraak is gedaan	3

Tabel 2: Ontwikkeling aantal klachten/geschillen naar oordeel van 2015 t/m 2017

	2017		2016		2015	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
Ongegrond	9	32 %	11	24%	22	42%
Gegrond	2	7 %	7	15%	12	23%
Deels gegrond/ Deels ongegrond	9	32 %	7	15%	13	24%
Opgelost	3	11 %	10	23%	-	-
Ingetrokken	4	14 %	10	23%	6	11%
Niet ontvankelijk	1	4%				
Totaal	28	100%	45	100%	53	100%



1.2 Waar gingen de geschillen in 2017 over

In tabel 3 zijn de geschillen uit 2017 uitgesplitst naar het onderwerp van het geschil. Een geschil kan op verschillende onderdelen gegrond of ongegrond zijn.

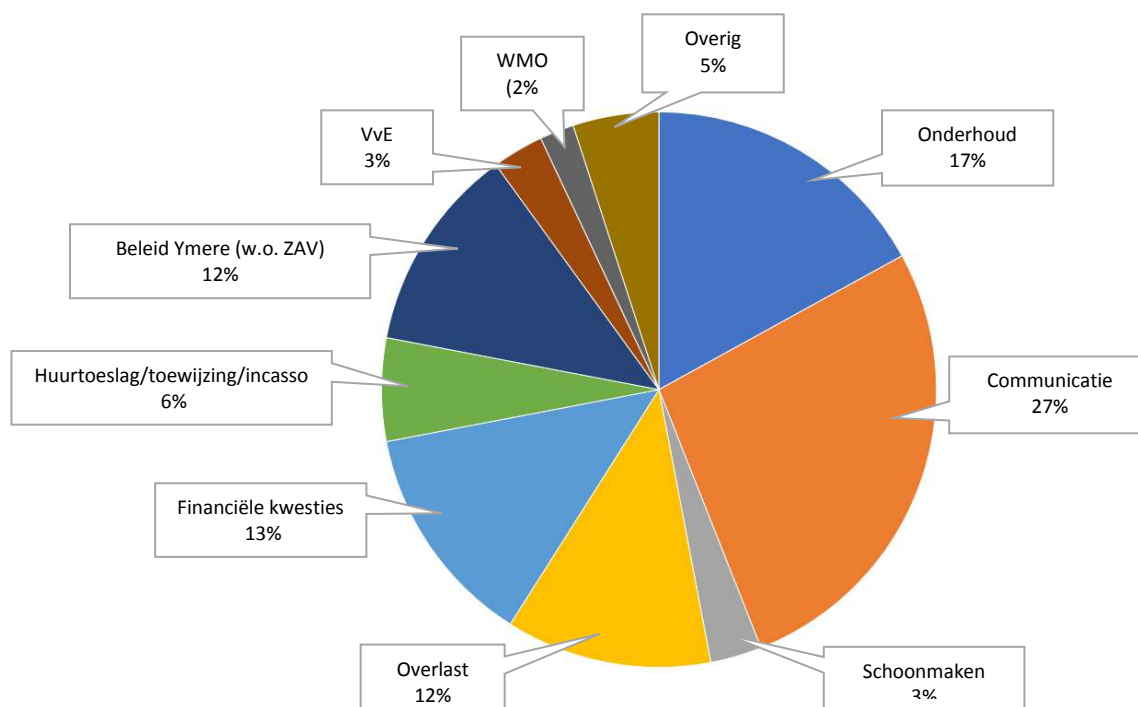
De inhoud van de klachten in 2017 wijkt niet beduidend af van eerdere jaren.

Toch vallen een paar zaken op:

- nadat het percentage klachten over de communicatie in 2016 flink was gedaald, is het nu licht gestegen (27% t.o.v. 24% in 2016);
- het aantal klachten over achterstallig onderhoud of renovatie is gedaald (17% t.o.v. 26% in 2016).

Tabel 3: Categorieën van geschillen van 2015 t/m 2017

	2017		2016		2015	
Onderhoud	10	17%	18	26%	24	25%
Communicatie (w.o. bejegening, nakomen van afspraken)	16	27%	16	24%	36	38%
Schoonmaken gezamenlijke ruimte	2	3%	2	3%	2	2%
Overlast (geluidsoverlast, ongedierte)	7	12%	2	3%	8	8%
Financiële kwesties (compensatie, schadevergoeding)	8	13%	13	19%	15	16%
Huurtoeslag/toewijzing/ huurincasso	4	6%	3	5%	--	
Beleid Ymere (w.o. ZAV)	7	12%	6	9%	7	7%
Problemen met VVE	2	3%	1	1%	--	
WMO	1	2%	--		2	2%
Overig (servicekosten, parkeren)	3	5%	7	10%	2	2%
Totaal	60	100%	68	100%	96	100%



Tabel 4 geeft per bedrijfs onderdeel aan wat de uitspraken van de commissie in 2017 zijn geweest per regio. Relatief komen de meeste geschillen uit de regio Amsterdam-West, hoewel het aantal geschillen ook daar is gedaald.

Tabel 4
Uitspraak naar regio en type uitspraak van 2013 tot en met 2016

Regio	Uitspraak	2017	2016	2015
regio Almere (inclusief Weesp)	Ongegrond	1	1	2
	Gegrond		1	0
	Deels gegrond/deels ongegr.		0	0
	Ingetrokken	1		
	Opgelost	1	3	-
	Overig		2	0
	Totaal Almere		3	7
regio Amsterdam- Noord	Ongegrond	1	1	3
	Gegrond		1	2
	Deels gegrond/deels ongegr.		1	3
	Ingetrokken			
	Opgelost	1	1	
	Overig	1	2	1
	Totaal Noord		3	6
regio Amsterdam- Oost	Ongegrond		3	4
	Gegrond		1	4
	Deels gegrond/deels ongegr.	3	0	1
	Ingetrokken	3		
	Opgelost		0	
	Overig		3	0
	Totaal Oost		6	7
regio Amsterdam- West	Ongegrond	5	1	6
	Gegrond	1	3	3
	Deels gegrond/deels ongegr.	3	5	2
	Ingetrokken			
	Opgelost		3	
	Overig		1	2
	Totaal West		9	13
regio Haarlem	Ongegrond	1	3	2
	Gegrond	1	1	1
	Deels gegrond/deels ongegr.	2	0	3
	Ingetrokken			
	Opgelost	1	2	
	Overig		1	0
	Totaal Haarlem		5	7
regio Haarlemmermeer	Ongegrond	1	2	3
	Gegrond		0	2
	Deels gegrond/deels ongegr.	1	1	3
	Ingetrokken			
	Opgelost		1	
	Overig		1	3
	Totaal Haarlemmermeer		2	5
Totaal		28	45	53

2. Een paar beslissingen uitgelicht

2.1 Een onterechte huurincassozaak

Het komt gelukkig zelden voor, maar soms blijkt een vergissing grote gevolgen te hebben. Dit geschil gaat over een klacht van een voormalig medehuurder, die in 2012 is veroordeeld is tot (mede)betaling van een huurachterstand. Deze medehuurder huurde samen met zijn inmiddels ex-partner een woning. Pas tijdens de behandeling van dit geschil ontdekt Ymere dat er in het dossier een huuropzeggingsbrief uit 2009 van de klager zit. Zijn ex-partner had niet opgezegd en is blijven doorhuren maar bouwde telkens huurachterstanden op. Deze brief is door de rechtsvoorgangers van Ymere, noch door Ymere zelf, nooit eerder gevonden in het dossier. Deze fout heeft geleid tot een rechtszaak in 2012, waarbij de rechter de klager heeft veroordeeld tot betaling van de huurachterstand voor een woning waarin hij al lang niet meer woonde. Dit had niet mogen gebeuren.

Daarnaast heeft de door Ymere ingeschakelde deurwaarder de huurincasso niet stopgezet na het (onterechte) vonnis van de rechtbank in 2012. Ook huurpenningen vanaf 2013 worden bij klager gecasseerd, terwijl de rechter de huurovereenkomst in 2012 met onmiddellijke ingang had ontbonden.

De commissie ontdekt ook dat de deurwaarder een hogere vordering heeft geïncasseerd dan waar het vonnis recht op geeft.

Kortom: er was sprake van fout op fout, met grote gevolgen voor de klager, die van een klein maandinkomen moet rondkomen door het beslag dat gelegd is op zijn uitkering. Een ernstige zaak. Na ontdekking van deze fouten heeft Ymere adequaat gehandeld en de incasso stopgezet, het beslag opgeheven en de ontvangen bedragen teruggestort aan de deurwaarder. Ook is vastgelegd dat Ymere het (onterechte) vonnis niet zal uitvoeren.

2.2 Overlast van ratten en muizen

Soms is oordelen over een geschil niet genoeg. Dan probeert de commissie afspraken te maken om tot een oplossing te komen.

Dit geschil gaat over een klacht van een bewoner, die meende dat Ymere bij ondertekening van het huurcontract erop had moeten wijzen dat er in het complex sprake was van een rattenplaag. Tijdens de behandeling blijkt dat er sprake is van incidentele meldingen en de bewoner dus niet onjuist is geïnformeerd bij het aangaan van de huurovereenkomst. Het geschil is ongegrond, maar er blijft wel een probleem van ratten en muizen in en rond de woning, dat aandacht verdient. Partijen hebben tijdens de hoorzitting afspraken hierover gemaakt, zoals:

- De woning wordt geïnspecteerd
- De bewoner ontvangt advies van de gemeente en Ymere over een veilig konijnenhok, dat geen ratten of muizen aantrekt.

2.3 Onderhoud van een cv-ketel

Soms komen partijen tot de conclusie dat het beter is om afspraken over de toekomst te maken, dan om een oordeel te ontvangen over de gang van zaken in het verleden. De reden kan zijn dat niet meer precies is te bewijzen wie wat wanneer gezegd heeft en wat er nu precies is afgesproken. Ook zijn omstandigheden en beleid vaak zodanig gewijzigd, dat het beter is om tot een oplossing voor de toekomst te komen. De commissie kan hierin bemiddelen. In dit geschil was er sprake van een bewoner, die de cv-ketel zelf jaren geleden had geplaatst en onderhield. Nu wilde hij graag dat Ymere de ketel zou vervangen en in onderhoud zou nemen. Ymere wilde de ketel wel overnemen onder voorwaarden, maar niet zomaar vervangen.

Na bemiddeling van de commissie is ondermeer afgesproken dat Ymere de ketel in eigendom zou overnemen en dat partijen afzien van een beslissing over het geschil door de commissie.

3. Samenstelling Geschillenadviescommissie

De Geschillenadviescommissie van Ymere bestaat uit een voorzitter, twee leden en een plaatsvervangend lid. De Samenwerkende Huurdersorganisaties Ymere (SHY) en de directieraad van Ymere dragen elk een lid voor. De leden van de Geschillenadviescommissie dragen gezamenlijk de voorzitter voor. De leden en de voorzitter worden door de directieraad van Ymere benoemd.

Het lidmaatschap van mevrouw Langendijk is op haar verzoek beëindigd per 31 december 2016. Op voordracht van Ymere is mevrouw N. Sterenberg per 1 januari 2017 voor vier jaar benoemd als lid van de commissie.

Op 31 december 2017 was de Geschillenadviescommissie als volgt samengesteld.

Naam	Functie	(Her)Benoemd op	Aftredend per
de heer mr. N.B.F. Telders	Voorzitter	1 januari 2018	31 december 2021
de heer drs. ir. V. Thöne	lid, voorgedragen door huurdersorganisatie SHY	1 januari 2015	31 december 2018
Mevrouw N. Sterenberg	lid, voorgedragen door Ymere	1 januari 2017	31 december 2020 (herbenoembaar)
de heer C.B.E. van Maanen	plaatsvervangend lid, voorgedragen door Ymere	1 januari 2015	31 december 2018

Ymere stelt een secretaris ter beschikking om de Geschillenadviescommissie te ondersteunen. In 2017 is de commissie 14 keer bijeen geweest. De voorzitter en de leden van de commissie ontvangen voor hun werkzaamheden een vergoeding.

Achtergrond leden geschillenadviescommissie

De heer Mr. N.B.F. Telders is advocaat managing-partner van Immix Advocaten te Zeist, met als specialisatie huurrecht. Daarnaast is hij docent Burgerlijk Recht bij de Beroepsopleiding Advocaten en docent privaatrecht bij de Praktijkopleiding Vastgoed voor makelaars in opleiding. De heer Telders is eerder voorzitter van de Klachtencommissie bij de Hoge School Leiden geweest en voorzitter van de Klachtencommissie van de Thuiszorg Salland.

Mevrouw Sterenberg is sinds 2002 zelfstandig ondernemer in Vensters B.V. Zij heeft diverse opdrachten uitgevoerd bij woningcorporaties, gemeenten en zorgpartijen, ondermeer als interim- en procesmanager. Van 1992-1995 was zij voorzitter van de klachtencommissie van het gemeentelijk Woningbedrijf Rotterdam.

De heer Thöne is architect en werkt bij de Gemeente Amsterdam als Toezichthouder Woningkwaliteit voor de gemeente Amsterdam. Van 1999 tot 2006 is hij voorzitter van de Amsterdamse bewonerskoepel 'Stedelijke Bewoners Organisatie' geweest.

De heer Van Maanen is bouwkundige. Hij is directeur/eigenaar van Bouwadvies M/V. Daarnaast is hij voorzitter van belangenvereniging 'de Uithoek' in Almere en lid van het overlegorgaan van de gemeente Almere. Tot 2005 werkte hij bij Ymere als bouwkundige.

**Bijlage:
Overzicht van uitspraken in 2017**

Nr	Geschilomschrijving	Uitspraak
1	<p>Verzoek(st)er heeft een geschil met Ymere over het zonder overleg met bewoners aanpassen van de voorwaarden voor toewijzing van de woningen in zijn complex. Hij is van mening dat zijn woongenot hier ernstig door is aangetast.</p> <p>Het betreft het volgende:</p> <p>In 2007 is een appartementencomplex opgeleverd. Ymere heeft toen aangegeven dat er voorrang zou worden gegeven aan 65-plussers met een medische indicatie.</p> <p>In de loop van de jaren is Ymere steeds meer van dit principe afgeweken, met als reden: er zijn al te veel seniorenwoningen, dit zijn levensloopbestendige woningen en wij gaan verjongen.</p> <p>Over deze plannen/besluiten van Ymere is geen overleg gevoerd met de bewoners. Er worden nu andere doelgroepen geplaatst. De gestelde voorwaarden uit 2007 worden niet meer gehanteerd. Er is onlangs een gezin geplaatst met 4 kinderen, terwijl er in de voorwaarden staat: 2, 3, 4 personen en maximaal 2 kinderen.</p> <p>De eerste bewoners hebben hun keuze voor deze appartementen gebaseerd op de gedachte hier in rust hun (laatste) jaren te kunnen doorbrengen, gezien de gestelde voorwaarden voor deze appartementen.</p> <p>Verzoeker meent dat zijn woongenot ernstig door is verstoord.</p>	<p>Deels gegrond, deels ongegrond</p>
2	<p>Verzoeker is in 2009 vertrokken uit de woning, waar hij tot dan toe met zijn partner woonde. Ymere vordert een bedrag van ca. € 13.000,- (vanaf 2013) huurachterstand bij zowel de partner als verzoeker, omdat zij beiden op het huurcontract stonden vermeld. Ymere heeft aangegeven dat zij het verzoek om het huurcontract alleen op naam van de partner te zetten, pas in 2014 hebben ontvangen.</p> <p>Verzoeker heeft de volgende bezwaren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verzoeker is niet de veroorzaker van de huurschuld. Hij vindt het onterecht dat hij nu wordt gekort op zijn IVA-uitkering; - Verzoeker heeft al in 2009 een brief naar Ymere gestuurd met verzoek om ontbinding van zijn huurcontract met Ymere. Daar is blijkbaar niets mee gedaan; - Hij vraagt zich af waarom hij pas in 2015 is geïnformeerd over de toen inmiddels grote huurschuld van zijn partner; - En als hij dan nog op het huurcontract stond, dan vindt hij het vreemd dat de huurverhoging van 2011 alleen naar zijn partner is gestuurd, en niet naar hem. <p>Verzoeker vraagt Ymere om de vordering op hem te laten vervallen.</p>	<p>Gegrond</p>
3	<p>Verzoek(st)er heeft een geschil met Ymere over het niet (voldoende) aanpakken van rattenoverlast.</p> <p>Het betreft het volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verzoekster woont sinds 2016 in haar woning en ondervindt veel last van rattenoverlast. Het stinkt en de beesten maken geluid en lopen over het plafond van de slaapkamer van haar zoon. 2. Van burens uit een ander blok heeft zij gehoord dat dit probleem al speelt sinds 2014. <p>Als verzoekster had geweten dat er al jarenlang een probleem was met ratten, dan had zij</p>	<p>Ongegrond</p>

	<p>de woning niet geaccepteerd.</p> <p>3. Uit coulance heeft Ymere een klusjesman voor twee uur gestuurd, maar die heeft taken gedaan die onder de gewone service vallen. De ratten zijn gebleven. Verzoekster eist een andere, passende woning óf haar woonduur terug, zodat zij zelf een andere woning kan zoeken.</p>	
4	<p>Verzoek(st)er heeft een geschil met Ymere over de kansloze aanvraag van een kapvergunning voor een boom.</p> <p>Het betreft het volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> In de tuin van verzoekster staat een boom, die er al stond vóórdat zij de woning betrok. Mevrouw heeft van Ymere gehoord dat de boom overlast veroorzaakt bij burens. Ymere heeft aangegeven dat zij een kapvergunning voor de boom hebben aangevraagd bij de gemeente. Ymere geeft aan dat zij zeker weet dat er geen kapvergunning wordt afgegeven, omdat de boom gezond is. Ymere vraagt de vergunning toch aan, omdat zij een rapport wil ontvangen, waarin duidelijk staat waarom de boom niet gekapt mag worden. Dit rapport kan Ymere dan gebruiken richting de burens van verzoekster. <p>Verzoekster is het daar niet mee eens, omdat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het aanvragen van een kapvergunning ook al in 2012 heeft plaatsgevonden en is geweigerd door de gemeente; - Een half jaar geleden een door Ymere ingeschakelde boomdeskundige ook al geadviseerd heeft over boom. De conclusie van deze deskundige was, dat de boom geen overlast geeft; er is dus al een rapport beschikbaar. - Ymere niet haar eigen beleid volgt bij veranderingen van de tuin. Er staat in de regels dat samen met de huurder wordt bepaald wat er moet gebeuren met een boom. Ymere heeft niets samen met haar gedaan, maar eenzijdig een deskundige geraadpleegd en een kapvergunning gevraagd. <ol style="list-style-type: none"> Verzoekster wil dat Ymere de aanvraag van de kapvergunning intrekt en excuses aanbiedt op alle onderdelen van haar klacht. Zij is van mening dat Ymere door het aanvragen van een kansloze kapaanvraag zichzelf, de huurders en het stadsdeel niet serieus neemt. 	<p>Deels gegrond, deels ongegrond</p>
5	<p>Verzoek(st)er heeft een geschil met Ymere over geluidsoverlast in haar woning. Het betreft het volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> Mevrouw woont al 26 jaar in haar woning. Sinds 2007 dient zij klachten in bij (de rechtsvoorgangers van) Ymere in verband met geluidsoverlast in haar woning. <p>Het betreft onder meer de volgende klachten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renovatiewerkzaamheden (2008) - Muziek die te hard staat bij de burens (2015) - Geluid van een wasmachine bij de burens (2015) - Feestjes tot laat in de avond (2015) - Kinderen die gillen, rennen en stampen (2016) <ol style="list-style-type: none"> Verzoekster heeft Ymere regelmatig gevraagd om de bewoners erop aan te spreken, en er ook voor te zorgen dat nieuwe bewoners zich aan de huisregels houden. Verzoekster wil dat Ymere haar klacht serieus neemt en dat haar woning vakkundig wordt onderzocht op gehorigheid. 	<p>Deels gegrond, deels ongegrond</p>

6	<p>Verzoek(st)er heeft een geschil met Ymere over het laten opmeten van een energie-index.</p> <p>Het betreft het volgende:</p> <p>1. In december 2016 heeft verzoekster van Ymere bericht gekregen dat zij verplicht moet meewerken aan het laten opmeten van de energie-index bij haar thuis. Volgens Ymere lukt het niet om een afspraak met haar te maken en dreigt Ymere nu met het nemen van juridische stappen. Verzoekster is het hier niet mee eens, want:</p> <p>a. De afspraak kan moeilijk gemaakt worden, omdat zij en haar partner alle dagen werken tussen 8.00 en 17.00. Ze heeft nu aangeboden dat INNAX tussen 8.00 en 9.00 terecht zou kunnen. De medewerker van INNAX die komt, moet wel zijn schoenen uitdoen bij het betrekken van de woning, vanwege hygiëne en geloofsovertuiging. Dit is voor INNAX een probleem.</p> <p>b. Telefonisch heeft INNAX gezegd dat het een steekproefsgewijze meting betreft, die ook bij de burens zou kunnen plaatsvinden als zij exact dezelfde verwarmingsinstallatie hebben. Verzoekster vraagt Ymere op grond van welke wet of regelgeving Ymere juist op haar adres een energie-index wil laten weten, maar krijgt daarop geen antwoord.</p> <p>c. Verzoekster vindt het niet juist dat Ymere direct dreigt met juridische stappen.</p>	Ongegrond
7	<p>Verzoek(st)er heeft een geschil met Ymere over de hoogte van een vergoeding van verbruik water als gevolg van lekkage.</p> <p>Het betreft het volgende:</p> <p>In 2016 heeft verzoeker geklaagd over de hoogte van het waterverbruik. Ymere heeft vervolgens onderzoek gedaan en een lekkage geconstateerd, die inmiddels is verholpen. Ymere heeft een vergoeding van € 2000 aangeboden.</p> <p>Verzoeker vermoedt dat de lekkage al sinds 2014 bestaat, want sinds dat jaar is het waterverbruik hoger dan andere jaren. Verzoeker vraagt daarom een vergoeding van € 2600. Ymere heeft dat geweigerd, omdat de lekkage pas in 2016 is gemeld.</p>	Opgelost
8	<p>Verzoek(st)er heeft een geschil met Ymere over het achteraf wijzigen van huurvoorwaarden bij tijdelijke verhuur.</p> <p>Het gaat om het volgende:</p> <p>Verzoeker zocht voor een half jaar tot een jaar (tijdelijke) bedrijfsruimte voor tentoonstellingen en events in Amsterdam. Ymere bood op begin van de maand een ruimte aan, met de mededeling dat deze ongeveer een half jaar tot een jaar beschikbaar zou zijn. Na acceptatie werd verzoeker doorverwezen naar De Zwerfkei (een organisatie die tijdelijke contracten voor Ymere sluit) om het contract rond te maken.</p> <p>Vijf dagen later, nadat zij de sleutels had ontvangen, wees Ymere verzoeker erop dat De Zwerfkei een opzegtermijn hanteert van 28 dagen en dat een officiële eventplanning door haar bedrijf een groot risico vormt.</p> <p>Als verzoeker dit eerder had geweten, was hij nooit in zee gegaan met Ymere/De Zwerfkei. Hij wilde deze conditie niet accepteren, omdat hij al veel tijd had besteed aan de voorbereiding van events en beloftes had gedaan aan diverse artiesten. Er stonden al tentoonstellingen voor maart en april gepland en mensen hadden daarvoor al werk verricht. Daarop moest verzoeker de sleutels teruggeven.</p> <p>Verzoeker klaagt er met name over dat</p> <p>a. Ymere zich niet aan haar afspraken houdt, en zomaar het aanbod van minimaal 6 maanden huur wijzigt;</p>	

	<p>b. Ymere niets heeft gedaan om het probleem op te lossen, behalve de sleutels terug te eisen.</p>	
9	<p>Verzoek(st)er heeft een geschil met Ymere over het niet of onvoldoende verhelpen van lekkageklachten en stankproblemen in zijn huis.</p> <p>Het betreft het volgende:</p> <p>Op 9 januari 2015 heeft verzoeker voor het eerst lekkage gehad en tot nu toe blijven er lekkageproblemen in zijn huis bestaan, zowel in de woon- als slaapkamer. Dit heeft tot gevolg dat er schimmel is ontstaan en stank. Het betreft verschillende lekkages in zowel de woonkamer als in de slaapkamer. Hij wil dat er wat aan gedaan wordt, want:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verzoeker ondervindt gezondheidsproblemen door de problemen; - Hij moet steeds thuis zijn om reparaties te laten plaatsvinden; <p>Hij heeft € 300 korting gehad, maar dat weegt niet op tegen alle lasten die hij ervaart</p>	Opgelost
10	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het verhuren van parkeerplaatsen bij zijn complex en de handelwijze van twee medewerkers van Ymere.</p> <p>Het betreft het volgende:</p> <p>Verzoeker is in april 2016 verhuisd en heeft van Ymere vernomen dat er voor zijn type appartement een parkeerplek gereserveerd wordt in een andere parkeergarage in de straat (niet in hetzelfde complex). Dit omdat er niet genoeg parkeerplekken zijn voor iedereen en grotere woningen en grote gezinnen met kinderen voorrang hebben voor een parkeerplek dichtbij. Hij zou een sleutel krijgen van een portiek, waardoor hij snel bij deze garage kan komen. Enkele maanden geleden ontdekte verzoeker dat bewoners met eenzelfde type appartement en zonder kinderen een parkeerplek dichtbij hebben. Hij heeft Ymere hierover vragen eind december 2016 vragen gesteld.</p> <p>Kort gezegd heeft het lang geduurd voor hij de sleutel kreeg van het portiek en lang geduurd voordat hij contact had met een medewerker van Ymere. Het gevoerde gesprek heeft hij als zeer onaangenaam ervaren. Begin maart 2017 ontving verzoeker onverwachts een brief van de manager van deze medewerker zonder toelichting waarom, en ook zonder enig excuus over de gang van zaken. In de brief wordt o.m. toegelicht dat in zijn complex sociale huurwoningen zitten en verder wordt uitgelegd waarom deze mensen wel of geen parkeerplek hebben. Dit is niet relevant, aangezien in zijn complex geen sociale huurwoningen zitten.</p> <p>Verder merkt verzoeker op dat</p> <ul style="list-style-type: none"> a. het opvalt dat er twee medewerkers van Ymere nu een appartement met parkeerplek binnen het gebouw hebben en dat b. sommige bewoners een parkeerplek doorverhuren aan andere bewoners en dat mag niet volgens de huurregels. <p>Concreet vraagt verzoeker om:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. een formeel excuus van de betreffende medewerkers van Ymere voor de manier waarop dit allemaal is gelopen; 2. een onderzoek naar het toekennen van woningen en parkeerplekken bij aanvang van het project 3. een onderzoek naar de onderhuur van parkeerplekken binnen het complex 4. de mogelijkheden onderzoeken om de huurprijs aan te passen aan de woonsituatie met voorzieningen (parkeren binnen of buiten het gebouw. 	

<p>11</p>	<p>Verzoekster heeft een geschil met Ymere over het verstrekken van onjuiste informatie bij de bezichtiging van haar woning.</p> <p>Het betreft het volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Op 24 juli 2016 accepteert mevrouw een woning. Bij de bezichtiging vertelt de woonmakelaar dat het er erg rustig wonen was. Nu blijkt dat het helemaal niet rustig wonen is, want: <ul style="list-style-type: none"> - Er wonen verwarde personen in de flat en in de omgeving - Er wordt veel geschreeuwd in het trappenhuis - Er wordt 's nachts aangebeld, omdat mensen hun sleutel zijn vergeten - Mevrouw is een keer bedreigd, waarbij de deur is ingetrapt. 2. Mevrouw voelt zich niet meer veilig in haar woning. Zij meent <ol style="list-style-type: none"> a. dat er onjuiste informatie aan haar is verstrekt bij de bezichtiging en b. zij vermoedt dat de klachten van overlast al geruime tijd bekend zijn bij Ymere. 3. Mevrouw vraagt Ymere: <ol style="list-style-type: none"> a. om het toewijzen van een andere woning in Haarlem en b. het terugkrijgen van ruim 7 jaar wachttijd via MijnWoonservice. 4. Bij de klachtafhandeling heeft Ymere gezegd, dat: <ol style="list-style-type: none"> a. zij zich niet kan voorstellen dat er tijdens de bezichtiging is gezegd dat het er rustig wonen is, maar mevrouw heeft een medebezichtigter als getuige van deze uitspraak; b. woningruil een optie kan zijn, maar mevrouw wil het niemand aan doen om dagelijks in deze onrust te leven. c. zij een logboek moet bijhouden, maar mevrouw vindt dat hiermee het probleem bij haar wordt gelegd. 	<p>Deels gegrond, deels ongeground</p>
<p>12</p>	<p>Verzoekster heeft een geschil met Ymere over</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De bij oplevering van de woning onduidelijke communicatie en afspraken over een door haar zelf aangebrachte voorziening (vide); 2. Het niet vastleggen van mondeling gemaakte afspraken in het inspectierapport. <p>Het betreft het volgende:</p> <p>Mevrouw heeft tot 9 september 2016 een woning in Amsterdam gehuurd. Op 19 augustus 2017 vindt de voorinspectie plaats. Hierbij wordt in het inspectierapport opgenomen: "ZAV Vide!" verwijzend naar de door haar zelf aangebrachte vide, die € 1700 heeft gekost. Er is verder niets besproken of en zo ja wat hiermee zou gebeuren. Mevrouw is zelf met de nieuwe bewoner overeengekomen dat zij hiervoor € 250 zou krijgen.</p> <p>Dat geld heeft zij niet gekregen, omdat een medewerker van Ymere dit verbood. In de klachtprocedure heeft mevrouw een aantal vragen gesteld, en ook antwoord gekregen. Maar mevrouw heeft nog steeds een paar vragen en verzoekt de commissie hierover uitspraak te doen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ymere geeft in haar eerste antwoordbrief aan, dat er twee keuzemogelijkheden waren met betrekking tot de vide. Deze keuzemogelijkheden zijn niet besproken met mevrouw. Pas bij de klachtafhandeling heeft mevrouw gehoord over de keuzemogelijkheden. 2. De afspraken die daaruit volgden hadden moeten worden vastgelegd in het inspectierapport. Ymere is van mening dat er voldoende in het inspectierapport is opgenomen, en verwijst verder naar mondelinge afspraken. Mevrouw is van mening dat de (mondelinge) afspraken niet zijn vastgelegd, terwijl het inspectierapport daar juist voor is. 	<p>Geground</p>

13	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over een niet werkende poort van de parkeergarage.</p> <p>Het betreft het volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poort werkt al een maand niet <p>Sinds april 2017 is er een nieuwe poort geplaatst omdat het oude systeem niet goed werkte en er veel zwart geparkeerde auto's in de garage staan. Maar de poort functioneert niet, en staat al een maand open.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Parkeerplek bezet en Ymere is niet (goed) bereikbaar <p>Doordat de poort open staat, staat er steeds iemand op zijn parkeerplek. Hij belt dan ter plekke met Ymere, maar het duurt lang voordat er iemand opneemt, en vaak moet hij een terugbelverzoek indienen. Dat duurt te lang.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Klachtenafdeling. <p>Hij heeft een klacht ingediend bij Ymere, maar volgens de klachtenafdeling volgt Ymere de juiste procedure.</p> <p>Verzoeker wil dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Of de poort omgaand wordt gerepareerd; b. Of dat hij op kosten van Ymere op straat mag parkeren. 	Ingetrokken
14	<p>Verzoekster heeft een geschil met Ymere over het niet of onvoldoende optreden tegen haar (onder)buurvrouw, die overlast veroorzaakt. Het woongenot van mevrouw is al sinds 2010 hierdoor ernstig verstoord.</p> <p>Het betreft het volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sinds april 2006 huurt mevrouw een woning op 1 hoog. In 2010 heeft haar buurvrouw op de begane grond de stoeptegels van de gemeente verwijderd (die naar de toegangsdeuren gaan) en daar eigen tegels neergelegd. Op het terras wat nu is ontstaan, staan een tafel en stoelen. Zij gebruikt de voortuin als ware het haar achtertuin, inclusief het pad wat leidt naar de buitendeur van verzoekster. Mevrouw is van mening dat het terras en de erfafscheiding illegaal zijn en dat Ymere noch de Gemeente de buurvrouw hierop aanspreekt of handhaaft. 2. Verzoekster ervaart veel dagelijkse overlast van haar buurvrouw, zoals slaan met deuren, bonken tegen muren, een blaffende hond. Zie verder ook het bijgehouden logboek. <p>Ymere heeft hierop buurtbemiddeling aangeboden. Dat gesprek heeft eind 2015 plaatsgevonden, maar tot niets geleid, gezien de algehele houding van de buurvrouw.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Mevrouw heeft de volgende klachten over Ymere: <ul style="list-style-type: none"> - Ymere luistert niet goed naar haar; - Ymere treedt niet op tegen het door haar benedenbuurvrouw illegaal (volgens verzoekster) betegelen van de toegang tot haar buitendeur - Ymere treedt niet op tegen het gebruik van het terras voor tuinfeesten, die overlast veroorzaken; - Ymere treedt niet op tegen de overlast die de buurvrouw veroorzaakt (zie het logboek), Ymere komt niet met een passende oplossing (zoals bijvoorbeeld een andere vergelijkbare woning), maar wijst alleen op de mogelijkheid van woningruil; <p>Mevrouw vraagt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Om een andere, vergelijkbare woning, indien de situatie niet verandert. - Een verhuisvergoeding - Vergoeding van de kosten in de periode dat zij de woning hebben moeten verlaten (€1316,29) - Een vergoeding voor het 5 jaar moeten leven in een hinderlijke situatie voor de 	Deels gegrond, deels ongegronnd

	toegangsdeur en het ontbreken van woongenot, plus 2 jaar vanwege het getreiter dat mogelijk is gemaakt door aan de buurvrouw te vertellen dat zij geklokt hebben over de voortuin. In totaal dus 7 jaar.	
15	Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het sinds 2004 niet ontvangen van schadevergoeding van Ymere als gevolg van een gebrek aan de CV installatie. Deze zaak heeft ook al bij de Huurcommissie gelopen.	Niet ontvankelijk
16	<p>Verzoekster heeft een geschil met Ymere over het niet oplossen van lekkageproblemen, waardoor een deel van haar inboedel is beschadigd.</p> <p>Het betreft het volgende:</p> <p>1. Lekkage door verstopte leiding: gebrek</p> <p>Sinds april 2016 woont mevrouw in deze woning. Al drie keer is er water uit de gootsteen gekomen. De laatste keer zo ernstig dat mevrouw schade heeft aan haar inboedel(twee kledingkasten en het tapijt). Het (riool)water liep door de keuken, via de woonkamer en hal naar haar slaapkamer. Twee kledingkasten in haar slaapkamer en haar tapijt raakten hierdoor doorweekt met (riool)water. De badkamer/wc stinkt iedere dag enorm naar rioollucht.</p> <p>De firma RRS heeft geconstateerd dat het probleem ontstaat doordat bewoners allerlei afval doorspoelen. De standleiding moet gereinigd worden, maar dat kan alleen gebeuren als alle bewoners gelijktijdig de leidingen niet belasten. RRS is bezig met het aanschrijven van de bewoners om hiervoor een afspraak te maken. Mevrouw is van mening dat Ymere had kunnen weten dat de leiding regelmatig doorgespoeld moet worden, zeker na een aantal lekkages. Zij meent dat er sprake is van een gebrek.</p> <p>2.Schadevergoeding</p> <p>Mevrouw meent dat Ymere de lekkage en gevolgschade had kunnen voorkomen door regelmatig de standleiding preventief te reinigen. Nu dit niet is gebeurd stelt mevrouw Ymere aansprakelijk voor de schade, in ieder geval voor het eigen risico van haar inboedelverzekering van € 125, -.</p> <p>3. Andere woning</p> <p>Mevrouw voelt zich door Ymere bedrogen met deze woning. Ymere heeft al eerder informatie verzwegen over de verrotte stand van de woning. Mevrouw vraagt om een andere woning.</p>	Deels geground, deels ongeground
17	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het verre van correct uitvoeren van herstelwerkzaamheden in zijn woning als gevolg van langdurig achterstallig onderhoud en lekkages.</p> <p>Het betreft het volgende:</p> <p>1. Gedurende 8 jaar lekkage</p> <p>In december 2016 heeft verzoeker een klacht ingediend over sinds 8 jaar bestaande vochtproblemen en lekkages in de woning. In die 8 jaar heeft Ymere telkens geprobeerd het lekken te dichten en het water weg te pompen. De schade zou worden hersteld als het lekken zou ophouden. Het lekken hield niet op en de schade werd dus ook niet hersteld. Dit had tot gevolg:</p> <p>a. loslatend stucwerk,</p> <p>b. gipsplaten die loslaten,</p> <p>c. rotte vloeren,</p> <p>d. rotte plinten en deurposten,</p> <p>e. schimmel</p>	Opgelost

	<p>2. Afspraken voor herstel die niet zijn nagekomen</p> <p>In februari 2017 heeft Ymere de woning laten keuren en is er geïnventariseerd wat er moest worden gedaan. Er is toen afgesproken:</p> <ol style="list-style-type: none"> dat er een nieuwe CV-ketel zou worden geplaatst, de schade zou worden hersteld en de woning in de oorspronkelijke staat (van vóór de lekkages) zou worden teruggebracht en de open asbest zou worden verwijderd. dat er geen wastafel en doucheventilator in de badkamer zouden worden geplaatst (op verzoek huurder); deze zaten er oorspronkelijk ook niet in. <p>Daarnaast is hem gezegd dat hij gedurende 2,5 weken naar een wisselwoning moest verhuizen en dat hij geen vergoeding zou krijgen.</p> <p>De volgende afspraken zijn niet nagekomen:</p> <p>2.0 Uiteindelijk hebben de werkzaamheden 7 weken geduurd in plaats van 2,5;</p> <p>Wat betreft de afwerking</p> <ol style="list-style-type: none"> Er is een scheur ontstaan naast de deurpost Er is nog steeds lekkage van het grondwater in de kruipruimte, waardoor het stinkt Stucwerk is niet steeds niet op een aantal plaatsen hersteld De ondervloer van de keuken is opgehoogd, waardoor deze niet aansluit bij het aanrecht en er geen vloer doorgelegd kan worden naar de aangrenzende kamers. <p>Ontvreemding van spullen:</p> <ol style="list-style-type: none"> Een rookgasafvoer en de uitloop van de kraan in de keuken zijn door Feenstra meegenomen Kledinghaken en de toiletrollenhouder zijn verdwenen. <p>Wat betreft de badkamer:</p> <ol style="list-style-type: none"> De badkamer is veranderd in plaats van hersteld De douche hangt teveel in de hoek, waardoor je tegen de leidingenkoof staat; Er is toch een wastafel geplaatst, waardoor er geen douchescherm kan worden geplaatst Er is toch een doucheventilator geplaatst, die stroom verbruikt, geluidsoverlast produceert en veel warmte onttrekt aan de woning. De vloer is 10 cm omhoog gekomen. <p>Doordat de vloer omhoog is gekomen en de badkamer nu erg klein is kunnen enkele familieleden die slecht ter been zijn niet meer zelfstandig naar het toilet en de douche niet meer bereiken.</p> <p>3. Eisen verzoeker</p> <ol style="list-style-type: none"> Dat de badkamer weer bruikbaar wordt gemaakt en de ventilator verwijderd wordt; Dat de afwerking alsnog in orde wordt gemaakt; Een vergoeding voor <ul style="list-style-type: none"> - De tijdelijke verhuizing - De duur van de overlast (7 weken) - Het ontvreemden van de spullen. 	
18	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over de vervanging van zijn cv-ketel. Het betreft het volgende.</p> <p>Verzoeker is cv-monteur en heeft ca. 9 jaar geleden met toestemming van Ymere zelf een cv-ketel in zijn woning vervangen. Nu deze cv-ketel zo langzamerhand weer aan vervanging toe is en Ymere momenteel in zijn straat cv-ketels vervangt, heeft hij Ymere</p>	Opgelost

	<p>om een nieuwe ketel gevraagd. Ymere heeft hem het volgende voorstel gedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hij moet zelf de cv-ketel laten inspecteren door Comfort Partners - Bij goedkeuring neemt Ymere de ketel over tegen betaling van € 1,57 per maand. <p>Verzoeker heeft bezwaar tegen dit voorstel. Volgens het huurcontract huurt hij een woning met cv-installatie. Maar de afgelopen jaren had hij geen cv van Ymere, waarvoor hij dus wel betaalde.</p> <p>Verzoeker wil nu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dat de puntentelling wordt aangepast nu hij geen CV van Ymere heeft 2. En dat hij snel een nieuwe CV krijgt, conform zijn huurcontract en dus zonder bijbetaling. 	
19	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het niet onderhouden van haar woning en het niet nakomen van afspraken door Ymere.</p> <p>Het gaat om het volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mevrouw woont al 28 jaar in haar woning. Er is nog nooit wat gedaan aan de muren en de plafonds, waardoor er onderhoudsproblemen zijn ontstaan: <ol style="list-style-type: none"> a. Twee deuren in het huis kunnen niet dicht b. Er zitten barsten en deuken in de deuren en sommige handvatten vallen er af c. Er zit schimmel op de muren d. Bobbels en oneffenheden voel je door het behang heen. 2. In 2010 is afgesproken dat de plafondplaten vervangen zouden worden. Na twee weken niets gehoord te hebben, bleek bij navraag dat Ymere hier niets van wist en dat er niets in het systeem hierover stond, en dat het nog wel wat jaren kon duren voordat de platen vervangen zouden worden. 3. Verzoeker heeft de afgelopen jaren veel contact met Ymere gehad over de bovenstaande problemen en er zijn veel medewerkers van Ymere langs geweest die hebben gezegd dat er niets aan wordt gedaan. Ook blijkt bij navraag dat er niets in het systeem over inspectie is geregistreerd. 4. Het meest frustrerende vindt verzoeker dat bij de burens wel een en ander snel wordt opgelost. 	Ongegrond
20	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het niet toekennen van beloofde verhuiskostenvergoeding.</p> <p>Het betreft het volgende:</p> <p>Verzoeker woonde in Haarlem. Dit adres viel in fase 5 van een renovatieplan. Tijdens bewonersbijeenkomsten is mondeling toegezegd dat huurders in fase 5, die op eigen initiatief vertrekken, recht houden op een verhuiskostenvergoeding. Dit is ook schriftelijk bevestigd door een medewerker van Ymere, op 1 mei 2017.</p> <p>Op 11 mei 2017 heeft verzoeker de huur opgezegd en is dus op eigen initiatief vertrokken. Ymere heeft mondeling op 2 mei en later bij brief van 4 juli 2017 laten weten dat hij geen recht heeft op verhuiskostenvergoeding, omdat deze vergoeding alleen zou gelden voor huurders uit fase 3 en 4.</p> <p>Verzoeker verwijst naar de mail van 1 mei 2017 van de medewerker van Ymere en vraagt om toekenning van de beloofde verhuiskostenvergoeding.</p>	Ongegrond
21	<p>Verzoekster heeft een geschil met Ymere over de afwerking van haar gerenoveerde woning. Het betreft het volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kwaliteit afwerking en extra werk <p>Op 26 juni 2017 is de woning van verzoekster na renovatie niet netjes opgeleverd. Van tevoren waren huurders geïnformeerd over het zelf schilderen van binnenwerk. Maar de hoeveelheid extra werk is meer dan gedacht, omdat</p>	Deels gegrond, deels ongegrond

	<p>a. de kwaliteit van de afwerking onder de maat is (zie bijgevoegde foto's). Dit betreft</p> <ul style="list-style-type: none"> - de trapleuning - handvat van de douchecabine - kieren tussen de balken en gipsplaten - ontbreken van gordijnplanken in de plafonds - spuiten van plafonds: dit is niet gebeurd, hoewel het wel was afgesproken. omdat de woning van verzoekster groter is dan de andere woningen. <p>Mevrouw woont op de bovenste verdieping. De werkzaamheden die zij zelf moet doen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plafondbalken schilderen: maar deze balken hebben meer onderhoud nodig dan alleen schilderwerk; - Dakkapel schilderen, maar dat is lastig omdat het opgeleverd is met een glad materiaal. <p>2. Verhuiskostenvergoeding</p> <p>Mevrouw heeft dezelfde verhuisvergoeding gekregen als de andere bewoners met een kleinere woning. Zij verwacht</p> <ul style="list-style-type: none"> - dat Ymere een extra vergoeding geeft voor het schuren en gronden van de houden balken in het plafond, of dat Ymere dit zelf doet. - dat Ymere me een oplossing komt voor het verven van de dakkapel. 	
22	<p>Verzoekster heeft een geschil met Ymere over achterstallig onderhoud (verf en houtwerk kozijnen).</p> <p>Mevrouw woont in een vrije sector huurwoning, welke ook deel uitmaakt van een VVE. Sinds 2003 heeft er geen onderhoud plaatsgevonden. Ieder jaar wordt beloofd dat het volgend jaar zal plaatsvinden. Op 1 maart heeft iemand namens Ymere het balkon en de ramen bekeken en gezegd dat het onderhoud hard nodig is:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De kozijnen bevatten houtrot, - Het hout is versplinterd, - De verf is afgebladderd - Er groeit schimmel en mos op de kozijnen. <p>De Vve heeft jaren geleden de koopwoningen van dit complex wél geverfd. De vrije sector huurwoningen zouden gelijk met de sociale huurwoningen worden geverfd, maar dat heeft nooit plaatsgevonden. Ymere wil wachten tot de vrije sector huurwoningen zijn verkocht, maar wanneer dit zal plaatsvinden is geheel onduidelijk. Inmiddels worden de sociale huurwoningen opnieuw geverfd.</p> <p>Verzoekster is van mening dat Ymere zo snel mogelijk de vrije sector huurwoningen moet verven.</p>	Ingetrokken
23	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het niet aanpakken van de duivenoverlast bij de burens, waardoor hij last heeft van vogelmijt in zijn woning en fysieke klachten.</p> <p>Het betreft het volgende:</p> <p>Verzoeker huurt sinds 16 november 2016 de woning. De burens zijn al 1,5 jaar afwezig en hun balkon zit onder de duivenpoep. Via het dak en het balkon belandt dit ook op zijn balkon en inmiddels zit de vogelmijt ook in zijn woning. De ongediertebestrijding en Ymere hebben gif gespoten op zijn balkon en in de woning, maar dat heeft niets geholpen, omdat de bron niet wordt aangepakt. Vooral 's nachts wordt hij gestoken/geprikt door de vogelmijt. De buurvrouw heeft ook klachten. Een schoonmaakbedrijf heeft hem gemeld dat alleen spuiten niet helpt. Het balkon van de burens zal professioneel moeten worden gereinigd.</p> <p>Verzoeker is van mening dat Ymere deze kwestie moet oplossen zodat er een gezonde situatie ontstaat.</p>	Ongegrond

24	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het niet goed schoonmaken door het schoonmaakbedrijf.</p> <p>Het betreft het volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sinds 2010 wordt er schoongemaakt in het complex waar verzoeker woont en sinds 2013 klaagt hij over de kwaliteit van het schoonmaken. In zijn klachtbrief noemt hij een aantal voorbeelden en hij heeft ook foto's meegestuurd. Ook andere bewoners uit het complex klagen hierover. Bij de servicekostenafrekening 2016/2017 moest hij € 80 bijbetalen voor schoonmaakwerkzaamheden (waarvan € 50 werd verrekend met de energiekosten). Volgens Ymere zijn dit de werkelijk gemaakte kosten. Maar er wordt niet of nauwelijks schoongemaakt. Verzoeker is van mening dat hij deze extra kosten niet hoeft te betalen. 2. Samen met de andere bewoners wil hij gezamenlijk de trap gaan schoonmaken. Ymere heeft gezegd dat zij dat eerst een jaar gratis moeten doen en als vervolgens blijkt dat zij het beter doen dan het schoonmaakbedrijf, dat er dan kosten in mindering zullen worden gebracht. Verzoeker vindt dat niet terecht. Vanaf 1 augustus 2017 maken de bewoners zelf de trap nu schoon, omdat zij het werk van de schoonmakers toch steeds moeten overdoen. 	Ingetrokken
25	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het niet professioneel oplossen van de technische mankementen in de verwarming en koeling en de respectloze wijze waarop Ymere hem behandelt.</p> <p>Het betreft het volgende:</p> <p>Verzoeker heeft een lid van de bewonerscommissie gemachtigd dit geschil voor hem te behandelen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De verwarming Eind 2016 heeft Comfort Partners bij verzoeker onderzoek gedaan naar een storing in het verwarmingssysteem. Zij kwamen er niet uit en hebben er de monteur van de importeur van de wkw-unit erbij gehaald. Deze laatste monteur heeft informatie verschaft over de risico's op storing in de huidige opzet van het verwarmingssysteem en software informatie aan Comfort Partners verstrekt waarmee de regelaar van de wkw-unit uitgelezen kan worden met een computer. Eind december kwam Comfort Partners tot de conclusie dat er geen probleem zat in de apparatuur in de woning van verzoeker, maar dat de fout elders in het systeem moest zitten. De bewonerscommissie was hier niet zo van overtuigd en heeft gevraagd om voor de zekerheid de wkw-unit te vervangen. Dat is door Comfort Partners geweigerd. In de periode daarna kon verzoeker zijn woning niet warm genoeg stoken. Ymere heeft gezorgd voor twee straalkachelletjes. Maar de capaciteit daarvan is niet voldoende en het kost veel geld, namelijk een euro per uur. De bewonerscommissie heeft op eigen initiatief – de dag vóór Kerst - de regelaar van een buurman geruild met de regelaar van verzoeker. Daarna bleek het systeem prima te werken. 2. De koeling In juni 2017 had verzoeker storing in de koeling. Comfort Partners heeft twee onderdelen vervangen, maar dat hielp niet. De monteur van Comfort Partners heeft veel onderzoek gedaan, maar kon het probleem niet vinden. De bewonerscommissie heeft na 1,5 maand ontdekt dat het probleem in de hardware zat en heeft het probleem verholpen. De bewonerscommissie is in het afgelopen jaar intensief bezig geweest om de wkw-unit te doorgronden. 3. Klachtafhandeling Omdat de klacht niet binnen de beloofde 5 werkdagen was opgelost heeft verzoeker 	Ongegrond

	<p>alsnog een klacht ingediend over de gang van zaken. Daarbij is hij telefonisch prima te woord gestaan door Ymere. Echter werd in de daaropvolgende afhandelingsbrief van de klacht (7 augustus 2017) een andere toon aangeslagen en de schuld van de vertraging bij verzoeker gelegd. Daarnaast werd bedreigd met kosten als gevolg van het 'rommelen' met instellingen. Ymere heeft wel excuses aangeboden voor deze brief.</p> <p>4. Huisbezoek</p> <p>In maart 2017 is via een nieuwsbrief een huisbezoek aangekondigd door Ymere, in samenwerking met Comfort Partners. In plaats van een afspraak te maken, stonden de medewerkers ineens voor de deur van verzoeker, wat niet schikte op dat moment. Volgens Ymere was er telefonisch een afspraak gemaakt, maar bij een check hierop bleek dat Ymere geen telefoonnummer van verzoeker had en er dus geen afspraak gemaakt was.</p> <p>5. Geschil</p> <p>a. Verzoeker voelt zich niet serieus genomen door Ymere. Hij wordt telkens door Ymere op een onprofessionele en respectloze wijze aangesproken.</p> <p>b. Verzoeker is van mening dat Comfort Partners haar monteurs niet van voldoende opleiding en informatie voorziet om dit soort storingen te kunnen verhelpen. Dit is ook al meerdere keren aan Ymere gemeld, maar daar wordt niets mee gedaan</p> <p>c. Verzoeker vraagt Ymere om restitutie van de extra energiekosten die verzoeker heeft gehad door het testen en niet oplossen van zijn storing en het gebruik van de straalkacheltjes.</p>	
26	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het huurincassobeleid, de wijze van communiceren en de klachtafhandeling.</p> <p>Het betreft het volgende:</p> <p>1. Op 28 augustus 2017 heeft verzoeker Ymere laten weten dat hij vanwege zijn huidige financiële situatie de huur van september niet op tijd kan betalen en een regeling wil treffen. Twee achterstallige termijnen van een eerdere regeling over de maand juli kon hij nog wel betalen.</p> <p>Ymere antwoordde hem uiterst onvriendelijk, dat het beleid is om maar 1 keer per 12 maanden een betalingsregeling te treffen, dus dat zijn verzoek wordt geweigerd. En ook omdat hij in 2015 ook al problemen had. Deze regeling was hem niet bekend.</p> <p>Verzoeker is van mening:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dat dit beleid in strijd met de communicatie naar huurders toe, waarin Ymere zegt: we komen er altijd samen uit. - dat Ymere hem uiterst onvriendelijk te woord heeft gestaan. <p>2. Hij heeft geprobeerd iemand anders te spreken te krijgen, maar dat is niet gelukt. Ook kon hij geen klacht telefonisch indienen, alleen maar per mail. Na indiening van deze klacht blijkt dat dezelfde medewerker de klacht afhandelt.</p> <p>Verzoeker is van mening dat dit niet de juiste gang van zaken is.</p>	Ongegrond
27	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het niet goed schoonmaken van het trappenhuis</p> <p>Het betreft het volgende:</p> <p>1. De bewoners van het complex waar de verzoeker woont, zijn zelf verantwoordelijk voor het schoonmaken van het trappenhuis. Omdat minder dan 70% van de bewoners het wenselijk vindt om de schoonmaak onder te brengen in de servicekosten, is er geen schoonmaakbedrijf ingezet. Helaas is het trappenhuis sterk vervuild, omdat een deel van de bewoners het trappenhuis niet schoonmaakt. In januari heeft verzoeker aan Ymere gevraagd om de aangrenzende huurders van het vuile deel van de trap hierop aan te</p>	Ongegrond

	<p>spelen. Dat heeft even geholpen, maar na 3 maanden was het weer vuil.</p> <p>Verzoeker wijst op art. 6 lid 3 van de Algemene Huurvoorwaarden, waarin staat dat de huurder verplicht is de woning en eventuele gemeenschappelijke ruimten en voorzieningen behoorlijk en overeenkomstig de bestemming te gebruiken en schoon te houden, en vooral dat "Ymere bevoegd is om, als de huurder – ondanks herhaalde aanwijzing daartoe – zijn verplichtingen hierin niet nakomt, de desbetreffende werkzaamheden op kosten van de huurder te laten uitvoeren". Ymere geeft aan dat zij alles heeft gedaan wat mogelijk is.</p> <p>Verzoeker is van mening</p> <ol style="list-style-type: none"> a. dat het voortdurend vervuilde trappenhuis een aantasting van zijn woongenot is. b. dat Ymere de huurders naast de aangrenzende vuile gedeelten van de trap moet aanspreken en, bij niet nakoming van de verplichtingen tot schoonmaak, de trap op kosten van deze huurders moet laten schoonmaken. <p>2. In het complex is sprake van een VVE, waarvan Ymere groot eigenaar is. Het bestuur van de VVE is belast met het leefbaar houden van het complex. Ymere geeft aan dat ze in gesprek zijn met de VVE, maar dat een aanvraag tot wijziging lang duurt.</p> <p>Verzoeker meent dat Ymere niet alleen in gesprek moet zijn met de VVE, maar in het bestuur het gedrag van de eigenaren moet bespreken en actie moet ondernemen. Ymere heeft een doorslaggevende stem in het bestuur.</p>	
28	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het niet goed functioneren van de intercom. Het betreft het volgende:</p> <p>Als bezoekers bij mevrouw aanbellen dan ontgrendelt zij de deur via de intercom. Als bezoekers iets te lang wachten met het openen van de deur, dan gaat de deur niet meer open. Regelmatig staan klanten daardoor voor een dichte deur of moeten nogmaals aanbellen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ymere en de monteurs die langs zijn geweest zeggen:: <ul style="list-style-type: none"> - dat de intercom naar behoren functioneert; - dat er geen technisch gebrek is en - dat het probleem ligt bij de bezoeker die aanbelt. 2. Naar aanleiding van de ingediende klacht zou er opnieuw een aannemer komen om de intercom na te openen. Deze aannemer is wel langs geweest maar heeft geweigerd om de intercom opnieuw samen met mevrouw te testen. 3. Mevrouw staat erop dat het probleem wordt opgelost. 	Ingetrokken