

**Jaarverslag 2018
Geschillenadviescommissie
Ymere**

Maart 2019

Inhoudsopgave

INLEIDING	3
1. ALGEMEEN DEEL	4
1.1 Het verslagjaar in cijfers.....	5
1.2 Waar gingen de geschillen in 2018 over	6
2. EEN PAAR BESLISSINGEN UITGELICHT	8
2.1 Een gevaarlijke situatie?	8
2.2 Interpretatie bouwbesluit	9
3. SAMENSTELLING GESCHILLENADVIESCOMMISSIE	11
<i>Bijlage: Overzicht uitspraken in 2018</i>	12

Inleiding

In dit jaarverslag geeft de Geschillenadviescommissie van Ymere een overzicht van haar activiteiten in 2018. De commissie brengt het jaarverslag uit aan de statutaire directie 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 2018 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.

Maart 2018

Namens Geschillenadviescommissie van Ymere

Mr N.B.F. Telders
voorzitter

1. Algemeen deel

In 2018 heeft de commissie 22 geschillen tussen Ymere en klagers in behandeling genomen. Dat is ongeveer gelijk aan het aantal in 2017 (25 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 22 geschillen, heeft de commissie 50 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 geschil dan 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 horen 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 2018 heeft de commissie 17 keer een hoorzitting gehouden en 3 keer een schouw.

1.1 Het verslagjaar in cijfers

Aantal aangelegde dossiers gedaald

In 2018 heeft de commissie 22 nieuwe dossiers aangelegd (zie tabel 1). In 2017 waren dat er 25. Uit 2017 waren nog 3 dossiers in behandeling, die in 2018 zijn afgerond.

Oordeel over gegrondheid geschillen

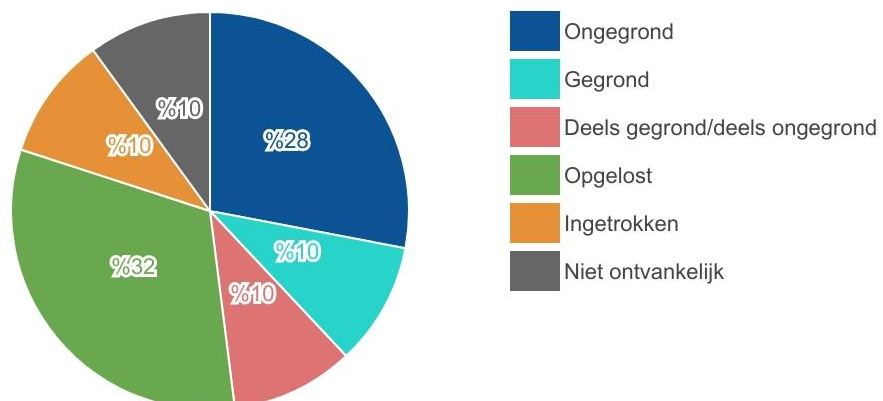
Van de 21 uitspraken die de Geschillenadviescommissie in 2018 heeft gedaan, vond de commissie er 2 (14%) gegrond, 2 (9%) deels gegrond en 6 (27%) ongegrond (zie tabel 2). In 4 dossiers trok de klager het geschil nog vóór de hoorzitting in, meestal omdat hij er alsnog met Ymere uit was gekomen. In 7 zaken lukte het de commissie om de kwestie op te lossen. Dat is twee keer zoveel als het jaar ervoor. Het lukt de commissie dus steeds vaker om het tot een oplossing tussen partijen te laten komen. Het voordeel daarvan is dat partijen na het geschil samen verder kunnen.

Tabel 1: Indeling dossiers in 2018

Openstaande dossiers uit 2017	3
Aantal aangelegde dossiers in 2018	22
Totaal aantal dossiers in behandeling in 2018	25
Uitspraken in 2018	21
Resteert: het aantal geschillen waarover per 31 december 2018 nog geen uitspraak is gedaan	4

Tabel 2: Ontwikkeling aantal klachten/geschillen naar oordeel van 2016 t/m 2018

	2018		2017		2016	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
Ongegrond	6	28%	9	32 %	11	24%
Gegrond	2	10%	2	7%	7	15%
Deels gegrond/ Deels ongegrond	2	10%	9	32%	7	15%
Opgelost	7	32%	3	11 %	10	23%
Ingetrokken	2	10%	4	14%	10	23%
Niet ontvankelijk	2	10%	1	4%		
Totaal	21	100 %	28	100 %	45	100%



1.2 Waar gingen de geschillen in 2018 over

In tabel 3 zijn de geschillen uit 2018 uitgesplitst naar het onderwerp van het geschil. Een geschil kan op verschillende onderdelen gegrond of ongegrond zijn. Er zijn dus meer thema's dan dat er geschillen zijn.

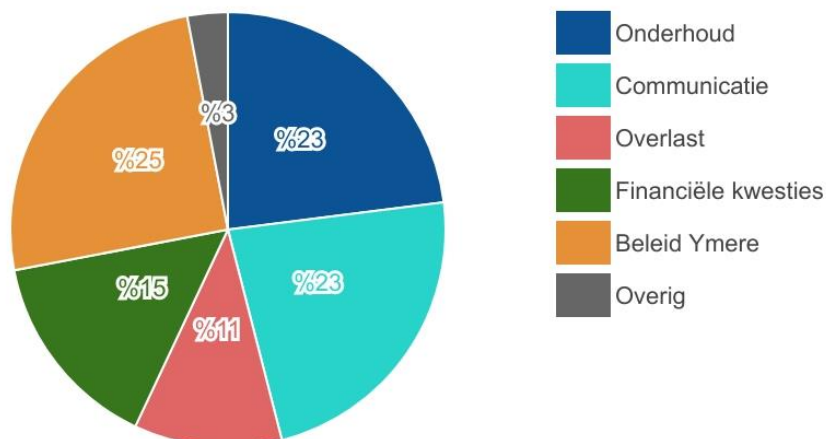
De inhoud van de klachten in 2018 wijkt niet beduidend af van eerdere jaren.

Toch vallen een paar zaken op:

- het aantal klachten over communicatie is in 2018 weer gedaald (23% t.o.v. 27% in 2017);
- het aantal klachten over achterstallig onderhoud of renovatie is licht gestegen (23% t.o.v. 17% in 2017)
- het percentage klachten over het beleid van Ymere neemt de laatste jaren toe (25% t.o.v. 12% in 2017). De commissie heeft geen oordeel over het beleid van Ymere, maar kijkt wel of er juist gecommuniceerd is en juist gehandeld is naar aanleiding van het beleid.

Tabel 3: Categorieën van geschillen van 2016 t/m 2018

	2018		2017		2016	
Onderhoud	9	23 %	10	17%	18	26%
Communicatie (w.o. bejegening, nakomen van afspraken)	9	23 %	16	27%	16	24%
Schoonmaken gezamenlijke ruimte	--		2	3%	2	3%
Overlast (geluidsoverlast, ongedierte)	4	11 %	7	12%	2	3%
Financiële kwesties (compensatie, schadevergoeding)	6	15 %	8	13%	13	19%
Huurtoeslag/toewijzing/ huurincasso	--		4	6%	3	5%
Beleid/procedures Ymere (w.o. ZAV)	10	25%	7	12%	6	9%
Problemen met VVE	--		2	3%	1	1%
WMO	--		1	2%	--	
Overig (o.m. parkeren)	1	3%	3	5%	7	10%
Totaal	39	100%	60	100%	68	100%



Tabel 4 geeft per bedrijfs onderdeel aan wat de uitspraken van de commissie in 2018 zijn geweest per regio. Het aantal uitspraken in de regio Amsterdam West is aanzienlijk gedaald.

Tabel 4
Uitspraak naar regio en type uitspraak van 2016 tot en met 2018

Regio	Uitspraak	2018	2017	2016
regio Almere (inclusief Weesp)	Ongegrond	4	1	1
	Gegrond			1
	Deels gegrond/deels ongegr.			0
	Ingetrokken	1	1	
	Opgelost		1	3
	Overig			2
	Totaal Almere		5	3
regio Amsterdam- Noord	Ongegrond	1	1	1
	Gegrond	1		1
	Deels gegrond/deels ongegr.			1
	Ingetrokken			
	Opgelost		1	1
	Overig		1	2
	Totaal Noord		2	3
regio Amsterdam- Oost	Ongegrond	1		3
	Gegrond			1
	Deels gegrond/deels ongegr.		3	0
	Ingetrokken		3	
	Opgelost	2		0
	Overig	2		3
	Totaal Oost		5	6
regio Amsterdam- West	Ongegrond		5	1
	Gegrond		1	3
	Deels gegrond/deels ongegr.	2	3	5
	Ingetrokken	1		
	Opgelost	2		3
	Overig			1
	Totaal West		5	9
regio Haarlem	Ongegrond		1	3
	Gegrond		1	1
	Deels gegrond/deels ongegr.		2	0
	Ingetrokken			
	Opgelost	2	1	2
	Overig			1
	Totaal Haarlem		2	5
regio Haarlemmermeer	Ongegrond		1	2
	Gegrond	1		0
	Deels gegrond/deels ongegr.		1	1
	Ingetrokken			
	Opgelost	1		1
	Overig			1
	Totaal Haarlemmermeer		2	2
Totaal		21	28	45

2. Een paar beslissingen uitgelicht

2.1 Een gevaarlijke situatie?

Als een servicemonteur bij een huurder een cv-ketel komt repareren, constateert hij een lek op de koppeling van de gasleiding onder cv-ketel. Het gelekte water wordt opgevangen in een bak. Er staat 4 cm water in de bak. Dat betekent dat de lekkage al langere tijd bestaat. De gastoevoerleiding is aan het roesten en bij geringe aanraking ontstaat een gat in de gasleiding. De monteur vindt het een gevaarlijke situatie en draait de gas- en hoofdkraan dicht. Drie dagen later wordt de ketel vervangen.

Op verzoek van de huurder heeft de commissie onderzocht of er sprake is geweest van een gevaarlijke situatie. Daarbij heeft de commissie vooral gekeken naar

1. de frequentie van het onderhoud en
2. hoe ernstig het gebrek aan de cv-ketel was.

ad 1. Periodiek onderhoud

Er bleken verschillende interpretaties te bestaan over de frequentie van periodiek onderhoud: volgens de installateur kan dat plaatsvinden om de drie jaar (op grond van informatie van de fabrikant), maar volgens de commissie zou dat om de 1,5 á 2 jaar moeten plaatsvinden (op grond van informatie van Intergas Verwarming B.V.)

Maar Ymere is als opdrachtgever en verhuurder ten volle verantwoordelijk voor het onderhoud van de ketels. Ymere heeft met haar installateurs afgesproken: onderhoud aan ketels moet eens in de anderhalf tot twee jaar plaatsvinden. Concreet in deze zaak betekent dit, dat al een jaar eerder het onderhoud aan de cv-installatie uitgevoerd had moet worden. Dat is hier dus ernstig mis gegaan.

De commissie adviseerde dringend om de voorgeschreven onderhoudstermijnen te verifiëren bij Intergas. Waarschijnlijk hanteert de installateur onjuiste maximale onderhoudstermijnen, zo blijkt uit het onderzoek van de commissie.

De installateur betoogde dat een tijdige periodieke controle geen garantie is dat de ontstane situatie was voorkomen. De lekkage zat verborgen in het cv-toestel en een onderhoudsbeurt gaat niet zover dat een lekkage in het toestel wordt ontdekt. Alleen als de gevolgen van buitenaf zichtbaar worden, dan wordt het probleem opgemerkt.

De commissie is van mening dat een huurder ervan uit moet kunnen gaan dat zijn woning veilig is. Dat betekent ook dat de cv-installatie op orde moet zijn en dat helder moet zijn wat de onderhoudsfrequentie is en dat het onderhoud ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd.

Ad 2. Ernst van het gebrek aan de ketel

Omdat de cv-ketel vrijwel direct na de demontage is afgevoerd, was het niet mogelijk om de oorzaak van het probleem te onderzoeken. Er waren alleen een paar foto's beschikbaar als bewijs, door de huurder gemaakt. De vraag is of de kapotte gastoevoerleiding naar de cv-ketel kan leiden tot ontploffing/brand. De installateur en Ymere verklaren dat dat niet het geval is, omdat de cv-ketel een gesloten toestel is. De gesloten ruimte wordt eerst

geventileerd zodat eventueel aanwezig gas wordt weggeblazen. Pas daarna gaat de gaskraan open, om de ketel te ontsteken.

De commissie heeft de vraag ook aan Intergas Verwarming B.V. gesteld. Zakelijk weergegeven zeggen zij dat er een potentieel gevaarlijke situatie heeft bestaan. De aangetroffen situatie had voorkomen moeten worden. Niet alleen het gesloten deel van het toestel bepaalt of het gas kan ontvlammen. Het is mogelijk dat bij het aanslaan van de ketel, een vonkje in de stroomtoevoer het gas buiten het gesloten systeem laat ontvlammen.

De commissie heeft moeite om aan te nemen dat de situatie zonder gevaar was. Eerder lijkt het tegendeel het geval te zijn. Niet voor niets heeft de onderhoudsmonteur direct het gas afgesloten. Bovendien wijst de informatie van Intergas eveneens in de richting van een gevaarlijke situatie, die natuurlijk niet had mogen ontstaan. De commissie achtte de klacht gegrond.

Ten overvloede

De commissie concludeerde ten overvloede het volgende. De huurder heeft rechtstreeks contact met de installateur over onderhoud en reparatieverzoeken. Als de huurder geen klacht had ingediend, dan was Ymere niet op hoogte geweest van dit voorval. Immers, de installateur was van mening dat geen risicovolle situatie was ontstaan. Evenmin is de cv-ketel teruggestuurd naar Intergas Verwarming B.V. voor onderzoek of is een rapport van bevindingen opgesteld.

2.2 Interpretatie bouwbesluit

Door tussenkomst van de commissie is dit geschil tussen partijen opgelost.

Bij het betrekken van een begane grond woning in een nieuwbouwcomplex, inclusief een tuin, ontdekt de huurder dat het rechter privacy scherm zijn tuin ontbreekt. Direct naast de tuin zit een deur naar een gemeenschappelijke ruimte, waardoor bewoners uit het complex de gemeenschappelijke binnentuin kunnen betreden. Verzoeker ervaart hierdoor overlast, omdat er regelmatig mensen staan te roken voor zijn slaapkamerraam.

Ymere stelt dat het scherm niet geplaatst mag worden, omdat dit in strijd is met art. 4.23 lid van het Bouwbesluit 2012. Dit artikel zegt dat bij de toegang naar de gemeenschappelijke ruimte, die toegang over een lengte van ten minste 1,5 meter een vrije doorgang moet hebben, met een breedte van ten minste 1,5 meter.

De commissie concludeert dat art. 4.23 lid 3 van het Bouwbesluit onjuist is toegepast. Dit artikel geldt alleen voor de toegang van het woongebouw van en naar de openbare weg, en niet op de toegangssituatie vanuit de gemeenschappelijke tuin naar de gemeenschappelijke verkeersruimte.

Verzoeker heeft in de afgelopen periode 3 verschillende plattegronden ontvangen, waarop zou zijn aangegeven hoe de situatie zou moeten zijn. Op plattegrond nr 3 staat een gearceerd gedeelte aangegeven vanaf de toegang naar de buitenruimte tot halverwege de slaapkamer. Dat zou kunnen betekenen dat deze ruimte aan de VVE toebehoort. Als dat zo is, dan kan dit gedeelte niet zomaar verhuurd worden aan verzoeker. De splitsingsakte moet hier duidelijkheid over geven. Als blijkt dat een gedeelte van de tuin inderdaad van de VVE is, dan heeft Ymere een deel van de grond verhuurd wat niet van haar is. Daar is wel een

huurcontract op afgesproken, en dat kan niet. Dat gedeelte moet dan terug naar de VVE. Ymere moet daar dan een oplossing voor vinden.

Ymere is met de bevindingen van de commissie aan de slag gegaan en er samen met de huurder naar tevredenheid uitgekomen:

1. Het bouwbesluit wordt juist geïnterpreteerd, waardoor de tekening zoals bijgevoegd bij het huurcontract (nr 1) klopt;
2. Met de VVE bereikt Ymere overeenstemming over het privé gedeelte van de tuin, waardoor tekening 1 ook op dat punt klopt.

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.

Op 31 december 2018 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 2019	31 december 2022
Mevrouw N. Sterenberg	lid, voorgedragen door Ymere	1 januari 2018	31 december 2021 (herbenoembaar)
de heer C.B.E. van Maanen	plaatsvervangend lid, voorgedragen door Ymere	1 januari 2019	31 december 2022

Als gevolg van de nieuwe Woningwet gaat de commissie in 2019 volgens een nieuw reglement werken. Dat nieuwe reglement maakt het mogelijk om leden voor een derde termijn te benoemen. Vooruitlopend op het nieuwe reglement zijn de heer Thöne en de heer Van Maanen voor een derde en laatste termijn van vier jaar benoemd. De Samenwerkende Huurdersorganisaties Ymere (SHY) heeft hierop positief geadviseerd en de heer Thöne voor een derde termijn voorgedragen. In 2019 zal – eveneens als gevolg van de nieuwe Woningwet – een tweede plaatsvervangend lid worden benoemd.

Ymere stelt een secretaris ter beschikking om de Geschillenadviescommissie te ondersteunen. In 2018 is de commissie 11 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 Drs. N. 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 Ir. V. 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 K. 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 2018**

Nr	Geschilomschrijving	Uitspraak
1.	<p>Sinds 2011 – na renovatie van de woningen - klaagt verzoeker over geluidsoverlast via de vloer van zijn bovenburen. Hij weet zeker dat daar geen ondervloer ligt en ook dat de vloer niet zwevend is gelegd, omdat hij in dat gezien heeft in 2016, toen de bovenburen hulp nodig hadden bij het plaatsen van de keuken.</p> <p>Ymere zegt dat zij op onderzoek hebben gedaan, waarbij is geconstateerd dat de vloer wel zwevend is gelegd en dat er een ondervloer van tegels ligt. Verzoeker gelooft dit niet.</p> <p>Samengevat zijn er vervolgens meerdere looponderzoeken geweest en is er in 2012 een geluidsonderzoek (ICO-meting) gedaan, maar nooit is er een plint weggehaald om onder de vloer te kijken.</p> <p>Nadat hij in 2016 bij de bovenburen heeft geholpen om het keukenblok terug te plaatsen, is er opnieuw iemand van Ymere langs geweest. Er is geen plint verwijderd, maar wel geconstateerd dat er een ondervloer ligt van folie (dus geen tegels zoals eerder gezegd) en dat de vloer zwevend is gelegd. Ymere constateert inderdaad geluidsoverlast, maar daar is, ondanks beloften van verder onderzoek, niets aan gedaan.</p> <p>Verzoeker vraagt om:</p> <ol style="list-style-type: none"> Een degelijk onderzoek van de vloer bij de bovenburen In zijn aanwezigheid Met het verwijderen van een plint, zodat de ondervloer zichtbaar wordt Met het verwijderen van een plankje in de keuken om te zien of de vloer zwevend is gelegd. <p>Verzoeker klaagt ook van begin af aan over de kwaliteit van de oplevering na renovatie (2011):</p> <p>Zo zit de zijkant van het keukenblok al 6 jaar los, wat (water)schade heeft veroorzaakt aan het keukenblad en de kastdeurtjes;</p> <p>Is er een vochtprobleem in de badkamer, wat Ymere niet heeft kunnen oplossen, waardoor de cv wegroest en hij elke drie maanden zijn badkamer moet opknappen (zie foto's)</p> <p>Zitten er luchtrooster, waardoor verse lucht naar binnen komt, maar niet zijn aangesloten op de roosters in het huis, waardoor het waait boven het verlaagd plafond en het in de winter koud is in de woning. Ook veroorzaakt deze tocht gekraak van het plafond als er veel wind staat.</p> <p>En zat de balkonvloer onder de lijmresten en verf. Ymere heeft deze klacht afgedaan met: we krijgen het er niet af'.</p> <p>De gehele situatie levert verzoeker stress en spanningen op.</p>	<p>Deels ongegrond, deels geen uitspraak,</p>
2.	<p>Een bewoner, tevens voorzitter van een bewonerscommissie, wil namens een aantal bewoners klachten indienen. Het gaat er onder andere om dat de woning als nieuwbouw is aangeboden op woningnet en in een brief van Ymere, maar dat Ymere dat nu, na melding van gebreken, ontkent en de woning behandelt als bestaande bouw. Nu voldoen ze niet aan wat ze beloofd hadden en verstoren gebreken het woongenot.</p> <p>De tweede klacht is een stuk muur dat door Ymere zonder enige of met ondermaatse geluidsisolatie is opgeleverd. Het geschil hierover duurt al een tijd en Ymere ontkent dat de woning abnormaal gehorig is of zelfs überhaupt gehorig. Ymere werknemers langs geweest met de bedoeling de muur te onderzoeken. Gewapend met de plattegrond bepaalde e medewerkers dat achter het stuk muur een betonnen pilaar stond. Dat kan niet juist zijn. Ymere zegt dat het pand technisch in orde is en dat het hier alleen over geluidsoverlast gaat. Maar dat is niet zo.</p>	<p>Niet ontvankelijk</p>

<p>3.</p>	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over de ondervloer van zijn bovenbuurman, waardoor hij (ondermeer) geluidsoverlast ervaart.</p> <p>In de periode 2010 – 2011 klaagt hij bij Ymere over geluidsoverlast van zijn bovenbuurman. In de woning van zijn bovenbuurman ligt een eikenhouten lamel parketvloer. In 2011 heeft Ymere deze vloer geïnspecteerd en geconstateerd dat de vloer goed is gelegd en de ondervloer aan de geldende eisen en regels voldoet.</p> <p>Bij brief bericht verzoeker Ymere dat de ondervloer van de buurman niet geschikt is om te leggen op een houten ondergrond. Ymere antwoordt hierop dat de verkopers van de ondervloer andere regels hebben dan de fabrikant, en dat het volgens de fabrikant wel mogelijk is om de betreffende ondervloer te plaatsen op een houten ondergrond.</p> <p>Bij navraag bij de fabrikant antwoordt deze, dat de betreffende ondervloer getest is op een betonnen vaste ondergrond en niet op een houten ondergrond.</p> <p>In de periode tot 2017 hebben een overlastzaak, die leidde tot ontruiming van bewoners, en de reorganisaties bij Ymere ertoe geleid dat deze klacht heeft stilgelegen.</p> <p>Eind 2016 laat Ymere weten dat de vloer van de bovenbuurman is gelegd door een erkend bedrijf, geïnspecteerd is door Ymere en dat er niets aan mankeert.</p> <p>Verzoeker stelt dat Ymere:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. niet kan bewijzen dat de vloer door een erkend bedrijf is gelegd; b. voorbij gaat aan het feit dat ook volgens de fabrikant de betreffende ondervloer niet geschikt is om te leggen op een houten draagvloer. 	<p>Deels gegrond, deels ongegrond</p>
<p>4.</p>	<p>Verzoeker woont al 24 jaar in deze woning. Anderhalf jaar geleden heeft hij de toiletruimte als Zelf Aangebrachte Voorziening laten verbouwen en zelf de kosten betaald. Een medewerker van de toenmalige rechtsvoorganger van Ymere, heeft in een email in 2015 vastgelegd: "In principe bent u zelf verantwoordelijk voor het onderhoud van uw ZAV. Het is goed dat u hebt gekozen voor materialen welke ook door Ymere worden toegepast, hierdoor kan Ymere wel voor een groot deel uw voorziening in het reguliere onderhoud meenemen." En: "Ook is het verstandig om zoveel mogelijk nota's te bewaren, het is bij het verlaten van de woning nog tot 10 jaar mogelijk deels uw investering terug te krijgen."</p> <p>In 2017 is het toilet beschadigd geraakt en heeft verzoeker telefonisch om vervanging gevraagd. Ymere heeft hierop geantwoord dat een standaard vervangende toiletput € 226,- kost en dat als verzoeker een afwijkend model wil, hij het verschil zelf dient te betalen. Ymere zou het plaatsen voor haar rekening nemen. De dag erop is een medewerker van Ymere bij hem thuis geweest om de situatie te bekijken. Deze medewerker wist niets van deze afspraken en vertelde hem dat hij zelf de kosten van een nieuw toilet moet betalen (€ 226,-) en daarnaast nog € 75,- voor het plaatsen van dit toilet. Dit is niet conform de eerder gemaakte afspraken. Ymere zou in december de toiletput plaatsen, maar dat is pas in januari gebeurd.</p> <p>Toen verzoeker 24 jaar geleden de woning betrok, was de toiletruimte nog in de oorspronkelijke staat van 16 jaar daarvóór. Ymere heeft dus 40 jaar niets hoeven doen aan de onderhoud en vervanging. Nu er een nieuw toilet geplaatst moet worden vraagt Ymere na al die jaren daar geld voor. Verzoeker is in principe niet akkoord met het beleid van Ymere. Het gaat hem om de economische versus de technische afschrijving. Na 10 jaar is een toiletput afgeschreven en dus niets meer waard, maar als je deze beschadigt moet je wel de prijs van een nieuwe toiletput betalen. Terwijl als je bij een ZAV na 10 jaar vertrekt, je niets vergoed krijgt van Ymere, omdat het toilet of keuken is afgeschreven.</p> <p>De afdeling klantenservice wilde niet naar hem luisteren, hij heeft zelf naar een medewerker gevraagd, die hem botweg vertelde dat Ymere niets zou doen en dat hij maar een klacht moest indienen.</p>	<p>Ongegrond</p>

5.	<p>Eind 2017 hoort verzoeker bij gebruik van warm water steeds een knal bij de ketel op zolder. De servicemonteur komt langs. Er blijkt water te lekken vanuit het Intergas-toestel op een koppeling van de gasleiding onder het toestel. Dit veroorzaakt roestvorming en de gasleiding is daardoor in staat van ontbinding. De betreffende monteur zegt dat het hier een gevaarlijke situatie betreft en de monteur draait meteen de gas-hoofdkraan dicht. Ymere besluit de cv-ketel zo snel mogelijk te vervangen. Dit gebeurt 3 dagen later. Ymere ontkent – na overleg met de servicemonteur - dat er sprake is geweest van een gevaarlijke situatie, omdat er sprake is van een gesloten systeem.</p> <p>Volgens verzoeker is deze gevaarlijke situatie ontstaan, doordat er niet tijdig service-onderhoud heeft plaatsgevonden. Ymere en de servicemonteur zeggen dat zijn adres op de lijst 'niet thuis' stond, waardoor geen onderhoud heeft plaatsgevonden. Dat bevreemdt verzoekers, want ook bij hun wederzijdse burens heeft drie jaar lang geen onderhoud plaatsgevonden. Ymere heeft excuus hiervoor aangeboden, maar geeft ook aan dat lekkage ook zou zijn ontstaan als er wel onderhoud had plaatsgevonden. Later trekt Ymere de bewering dat zij op de lijst 'niet thuis' stonden weer in.</p> <p>Naast het aanbieden van excuses heeft Ymere een schadevergoeding van € 120, -- geboden. Verzoeker vindt dat wat weinig, gezien het risico dat hij heeft gelopen. Verzoekers vragen de commissie om een diepgaand onderzoek te doen naar de gang van zaken, met een gedegen uitkomst.</p>	Gegronnd, zie ook hoofdstuk 2.1
6.	<p>In 2003 zijn verzoekers op het huidige adres gaan wonen. Zij hebben destijds met de rechtsvoorganger van Ymere afgesproken, dat zij 2 woningen zouden achter laten en daardoor voor de huidige woning in aanmerking zouden komen.</p> <p>Er waren 2 voorwaarden aan verbonden, te weten:</p> <ol style="list-style-type: none"> zij gingen starthuur boven liberalisatiegrens betalen, maar voor de rest werd de woning behandeld als zijnde "sociale huurwoning". zij zouden nooit in aanmerking komen voor huurtoeslag. <p>Na de fusie werd de woning nog met status "sociale huurwoning" behandeld. In 2015 werd de woning ineens behandeld als "vrije sector woning".</p> <p>Verzoekers hebben nooit een bevredigend antwoord van Ymere gehad over deze onverwachtse wijziging. In de huidige huurwoning zaten verzoekers aan de maximale huurprijs, omdat het een sociale huurwoning betrof. Maar met de status vrije sector kan het huurbedrag weer flink stijgen.</p> <p>Verzoekers hebben drie voorstellen om het geschil op te lossen, die niet gehonoreerd worden door Ymere:</p> <ol style="list-style-type: none"> zij willen dat de woning weer de status van sociale huurwoning krijgt; of de woning kunnen kopen tegen een redelijk bedrag. of een aanvulling in het huurcontract dat de huurstijging nooit meer dan 2% zal worden. 	ingetrokken
7.	<p>Verzoeker meldt meerdere malen bij Ymere een reparatieverzoek met betrekking tot slechte ventilatie in zijn huis. Eind 2017 worden de ventilatieroosters in de slaapkamers gecheckt, maar daarmee zijn de problemen niet opgelost. In de woonkamer is er totaal geen ventilatie.</p> <p>Door de slechte ventilatie is er schimmel in huis ontstaan.</p> <p>Verzoeker is ontevreden over de klachtafhandeling, omdat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er niet goed geluisterd wordt naar wat zijn probleem is betreffende de ventilatie; - Er geen oplossing wordt geboden voor zijn klacht - De medewerker hardnekkig blijft beweren dat de woonkamer een raam heeft en de ventilatieroosters werken. 	Opgelost

8.	<p>Verzoeker huurt een parkeerplek, met aan de zijkant direct een muur. Daardoor kan zij of haar passagier (afhankelijk hoe je parkeert) niet in- of uitstappen. Verzoeker heeft Ymere gebeld en gevraagd of het mogelijk is om te switchen van plek als deze niet bevalt. Haar is toegezegd dat dat wel mogelijk is. Nu blijkt dat het alleen mogelijk is tegen betaling van € 20,--. Mevrouw is het hier niet mee eens en wenst kosteloos een andere parkeerplek aangeboden te krijgen.</p>	Ingetrokken
9.	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over overlast en discriminatie. Zij heeft dit telefonisch aan het secretariaat van de commissie gemeld.</p>	Opgelost
10.	<p><u>Ontbreken tuin privacy scherm en overlast</u></p> <p>Verzoeker huurt sinds 19 mei 2016 een woning in Haarlem, inclusief een tuin. Direct naast de tuin zit een deur naar een gemeenschappelijke ruimte, waardoor bewoners de binnentuin kunnen betreden. Bij het betrekken van de woning ontdekt hij dat het rechter privacy scherm ontbreekt,, waardoor iedereen in het complex zijn tuin kan betreden. Er staan regelmatig mensen te roken voor zijn slaapkamerraam. Verzoeker ervaart hierdoor overlast.</p> <p>Meneer heeft veel contact gehad met mensen van Ymere en uiteindelijk een brief aan de regiomanager geschreven, maar daarop nooit antwoord ontvangen.</p> <p>Van een medewerker van Ymere ontvangt hij een email, waaruit blijkt dat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ymere op de hoogte was dat het scherm ontbrak - Dat het scherm niet geplaatst mag worden, omdat het in strijd is met art. 4.23 lid van het Bouwbesluit 2012. <p>Dat artikel zegt dat bij de toegang naar de gemeenschappelijke ruimte die toegang over een lengte van ten minste 1,5 meter een vrije doorgang moet hebben, met een breedte van ten minste 1,5 meter.</p> <p>De medewerker biedt zijn excuses aan voor deze verwarring en stelt als oplossing voor om spiegelen folie op zijn raam te plakken, zodat anderen niet naar binnen kunnen kijken. Dat vindt verzoeker geen goede oplossing.</p> <p>Vanaf maart 2017 wordt de klacht behandeld door de klachtenafdeling van Ymere. Zij geven aan dat er fouten zijn gemaakt door Ymere, de architect, de bouwer, het bouwtoezicht etc. De plattegrond zoals ontvangen bij het tekenen van de huurovereenkomst klopt niet. Verzoeker ontvangt een nieuwe tekening (bijlage 2). In april 2017 ontvangt hij het volgende voorstel van Ymere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het privacy scherm wordt geplaatst op minimaal 1,5 meter vanaf de gevel; - In één kozijn wordt melkglas geplaatst - Terrastegels worden doorgezet. <p>Hiermee gaat verzoeker akkoord.</p> <p>Maar begin 2018 krijgt verzoeker bericht van Ymere dat de schutting te lang is (3.60 m) en deze maar 1.80 m. lang mag zijn (bijlage 3) . Dit is besloten in overleg met de VVE. Verzoeker heeft laten weten dat hij dit niet accepteert.</p> <p>In maart 2018 schrijft Ymere hem dat hij bij het tekenen van het huurcontract de plattegrond conform bijlage 2 zou hebben ontvangen. Dat klopt niet, hij heeft bijlage 1 ontvangen. Als hij niet akkoord gaat met het vervangen van het scherm, dan volgen er juridische stappen.</p> <p>Verzoeker vraagt aan de commissie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een uitspraak over de gang van zaken; - ervoor te zorgen dat Ymere hem zo snel mogelijk een andere woning aanbiedt. 	Opgelost, zie ook hoofdstuk 2.2
11.	<p>Verzoeker meldt een lekkage in zijn verwarmingstoestel in een kast. Hierdoor is schade ontstaan aan het laminaat en de staafmixer die daar stond. De installateur voert een noodreparatie uit. Verzoeker belt in de dagen daarna een aantal keren met Ymere om te horen wanneer de definitieve reparatie plaatsvindt. Die reparatie vindt een week later plaats.</p>	Ongegrond

	<p>Verzoeker vindt dat het te lang duurde voordat Ymere de lekkage verhelpt. Hij vindt ook dat Ymere de schade aan het laminaat en de staafmixer moet vergoeden. Ymere weigert dat en verwijst de heer Willemsen naar zijn inboedelverzekeraar.</p>	
12.	<p>In januari 2018 vraagt verzoeker om een 2e toilet in haar woning. Hierop is door Ymere positief gereageerd. In februari 2018 ontvangt verzoeker bericht dat haar huurcontract wordt omgezet van een vrije sector huurwoning naar een sociale huurwoning. De huur wordt verlaagd tot de maximale huurgrens voor sociale huurwoningen. Nadat tweemaal een aannemer is geweest om een opname van de situatie te maken, vraagt verzoeker in mei 2018 wanneer het toilet geplaatst wordt. Ymere antwoordt telefonisch dat het tweede toilet niet geplaatst wordt, omdat de kosten terugverdiend moeten worden via huurverhoging. Dat is door de omzetting van het contract niet meer mogelijk, omdat verzoeker nu de maximale huurgrens heeft bereikt</p> <p>Verzoeker is het met de beslissing van Ymere niet eens, omdat</p> <ol style="list-style-type: none"> Het bij Ymere al vóór de aanvraag van het 2e toilet bij Ymere bekend was dat haar woning zou worden omgezet van vrije sector huur naar sociale huur; Ymere pas na 4 maanden met haar communiceert over terugverdienen van kosten via huurverhoging nadat de aanvraag in eerste instantie is goedgekeurd en er al 2x een aannemer is langs geweest. <p>Wanneer zij een klacht indient hoort zij dat Ymere niets voor haar kan betekenen, omdat de leidinggevende van de afdeling deze beslissing genomen heeft.</p> <p>Verzoeker meent dat de klachtenafdeling van Ymere</p> <ol style="list-style-type: none"> niet voldoende onderzoek heeft gedaan en niet onafhankelijk is. <p>Het aanbod van Ymere om het toilet alsnog door hen te laten plaatsen en dat verzoeker dan het factuurbedrag betaalt, vindt verzoeker onredelijk, omdat voor een oplossing wordt gekozen die volledig op verzoeker neerkomt. Verzoeker eist dat het 2e toilet alsnog geplaatst wordt. Zij is bereid om €3 tot €8 per maand te betalen, zoals is toegezegd in de mail van Ymere van 26 januari 2018.</p>	Opgelost
13.	<p>Klacht wordt opnieuw ingediend. Volgens verzoeker heeft de Huurcommissie zijn klacht niet in behandeling willen nemen. Informatie hierover stuurt hij niet toe. Ook ontbreekt informatie waarmee hij zijn klacht kan onderbouwen.</p>	Niet ontvankelijk (zie ook nr. 2)
14.	<p>Verzoekster constateert in juli 2017 dat de spullen die zij in dozen in de gang bij de voordeur heeft gezet, zijn weggehaald. Kort daarna ziet een familielid twee medewerkers van Ymere met de spullen lopen in een winkelwagen. Hij krijgt de spullen niet terug, maar wordt gevraagd met de wijkbeheerder van Ymere contact op te nemen. Na een jaar vraagt mevrouw de spullen terug. Ze zijn er nog, behalve de skelter, die is weggegeven aan een goed doel. Ook daarover heeft mevrouw nooit bericht van gehad. Verzoekster vindt deze gang van zaken niet netjes.</p> <p>Aangezien de skelter net nieuw was, vraagt mevrouw om een financiële schadeloosstelling.</p>	Ongegrond
15.	<p>In de nieuwsbrief van Ymere van april 2018 (Ymere ontmoet) staat een infographic over de huurverhoging in 2018. Verzoeker concludeert hieruit dat hij geen huurverhoging ontvangt.</p> <p>Een maand later ontvangt hij een brief van Ymere, waarin gemeld wordt dat de huur, volgens de afspraken in het huurcontract, met 2% wordt verhoogd. Verzoeker voelt zich misleid door de infographic in de nieuwsbrief.</p>	Ongegrond

16.	<p>Verzoeker doet een reparatieverzoek om een thermostaatkraan te vervangen die het niet meer doet. Ymere vervangt deze kraan.</p> <p>Een dag later doet verzoeker opnieuw een reparatieverzoek. Hij is van mening dat de nieuwe kraan niet goed in te stellen is en van een stuk mindere kwaliteit is dan de oude kraan. Ymere maakt een afspraak voor om de kraan te controleren.</p> <p>Verzoeker belt Ymere om de afspraak te vervroegen, omdat de thermostaat alleen op een hoge temperatuur instelbaar is. Het lukt niet om de afspraak te vervroegen, met name omdat verzoeker niet eerder kan.</p> <p>Later op die dag meldt verzoeker dat hij zelf een thermostaatkraan heeft gekocht en verzoekt Ymere om de kosten van € 39,20 te vergoeden. Ymere wijst dit verzoek af en biedt aan om een nieuwe kraan conform de eisen van Ymere te plaatsen.</p> <p>Verzoeker dient hierover een klacht in en vraagt vergoeding van de kosten van de door hemzelf geplaatste kraan.</p>	Ongegrond
17.	<p>Verzoeker had een geschil met Ymere over het starten van een begeleid wonen traject van HVO-Querido onder zijn woning in hetzelfde trappenhuis. In zijn straat hebben de afgelopen jaren diverse mensen gewoond in het kader van begeleid wonen of vanuit bijzondere doelgroepen en hij heeft daar veel overlast van ervaren. Zijn vraag is of er meer spreiding kan plaatsvinden bij het toewijzen van woningen aan bijzondere doelgroepen</p> <p>Hij heeft in een brief aan Ymere 10 redenen genoemd waar hij bezwaar maakt tegen de toewijzing, maar Ymere is op geen enkel van zijn 10 bezwaren inhoudelijk ingegaan.</p>	Opgelost
18.	<p>Schuin tegenover de woning van verzoeker worden door Ymere 6 nieuwe woningen gebouwd en 3 panden gerenoveerd. Een gerenoveerd pand in de binnentuin is net klaar. Twee gerenoveerde panden zijn vorig jaar zomer opgeleverd. Daarnaast zijn er nog verschillende panden aan de buitenkant heeft opgeknapt en zijn er van particuliere eigenaars ook diverse panden verbouwd, uitgebouwd en aangebouwd. Dit betekent dat mevrouw op veel dagen overdag niet thuis kon zijn vanwege de overlast, die bestond uit veel lawaai en stof, wat voorkomen had kunnen worden door bijvoorbeeld het natspuiten van puin en het niet van grote hoogte naar beneden gooien van puin.</p> <p>Doordat er geen gedetailleerde planning was van de werkzaamheden, kon mevrouw zich niet goed op de overlast voorbereiden. Met name had zij precies willen weten wanneer er asbest verwijderd zou worden.</p> <p>De projectleider is nooit langs geweest om een gesprek over de klachten aan te gaan. Bij de afhandeling van klachten door Ymere is mevrouw niet serieus genomen.</p> <p>Verzoeker had het juist gevonden als Ymere uit coulance dit jaar geen huurverhoging had gevraagd.</p>	Ongegrond
19.	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het niet omzetten van de bestemming van zijn woning. Op zijn huisadres is ook zijn bedrijf gevestigd. Verzoeker heeft enkele jaren kortlopende bedrijfsruimte-huurcontracten getekend met Ymere, met de uitdrukkelijke mondelinge toestemming om in deze ruimte te mogen wonen.</p> <p>Ymere wil de woning/bedrijfsruimte nu verkopen. Omdat hij een contract heeft voor onbepaalde tijd kan de nieuwe eigenaar hem eruit zetten. Verzoeker heeft Ymere gevraagd om de bestemming van het pand om te laten zetten naar 'woning'. Dat heeft hij in 2009 ook al gevraagd, maar toen is dat niet gelukt. Ymere geeft aan dat dat onmogelijk is en heeft alternatieve huisvesting aangeboden, waarvoor hij op dat moment open stond. Dit veranderde doordat hij ontdekte dat bij de gemeente sinds eind 2010 het pand geregistreerd staat met bestemming 'wonen'. Ymere reageert niet op zijn verzoek om een nieuw contract af te sluiten. Verzoeker is van mening dat door de verkoop door te zetten en hem geen aangepast contract aan te bieden, Ymere zijn rechten als huurder schendt.</p>	Opgelost

<p>20.</p>	<p>In oktober 2017 springt spontaan het raam in de slaapkamer van verzoeker. Hij verzoekt Ymere om het raam te repareren. Ymere licht de VvE in, die Uniglas inschakelt, die vervolgens de melding doorzet naar Accuut Glas in Amsterdam. Na enkele keren nabbellen, wordt na één week het raam vervangen door een tijdelijk raam. Een nieuw raam is niet uit voorraad leverbaar, maar moet besteld worden. De besteltermijn, zo is gezegd, bedraagt ongeveer acht weken.</p> <p>Tien weken later heeft verzoeker nog niets gehoord. Hij belt, hoort dat het nog twee weken zal duren; er zijn wat problemen. Na twee weken belt verzoeker opnieuw met Accuut Glas, en dan blijkt dat het raam niet besteld is. Ook belt verzoeker met Glasunie, die ook van niets blijkt te weten. Vervolgens belt verzoeker met Ymere. Hij hoort dan dat Ymere geen afspraken heeft met Accuut Glas. Ymere gaat het uitzoeken. Na weer twee weken niets te horen, dient verzoeker een klacht in bij de commissie. De commissie neemt de klacht nog niet in behandeling, omdat de klacht eerst door de klachtenafdeling van Ymere behandeld moet zijn, zie art.7 lid 1 onder a. van het klachtenreglement.</p> <p>Vervolgens wordt een paar weken later het raam vervangen. De vreugde is van korte duur omdat na twee weken op dezelfde plek het raam weer barst. Volgens verzoeker wijst dit op een constructiefout van het kozijn of dat het raam onjuist is vervangen. Verzoeker meldt opnieuw deze glasbreuk bij Ymere. Begin september 2018 komt Ymere langs om te kijken. Verzoeker wordt verteld dat een bouwkundige inspectie nodig is om de oorzaak te achterhalen. In oktober 2018 heeft verzoeker nog steeds niets gehoord van Ymere en dient opnieuw de klacht in bij de commissie. De commissie neemt nu wel de klacht in behandeling.</p> <p>Verzoeker vraagt ook om vervanging van de rubbers van het kozijn, die kapot zijn. Ymere heeft wel een monteur gestuurd, maar die kon niets doen. Vervolgens heeft verzoeker niets meer van Ymere gehoord.</p> <p>Verzoeker wil:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een deugdelijk raam, voorzien van een dranger; - vervanging van de kapotte rubbers van het kozijn; - betere communicatie. 	<p>Gegronnd</p>
<p>21.</p>	<p>Verzoekster heeft een geschil met Ymere over vergoeding van de kosten van het vervangen van de sloten door een ander bedrijf dan Ymere.</p> <p>In augustus 2018 vraagt verzoekster telefonisch aan Ymere of haar sloten vervangen kunnen worden, omdat een buurvrouw spullen uit haar huis heeft gehaald toen zij in het ziekenhuis lag. Dat kan, voor ongeveer € 260,-. Dat is geen probleem voor mevrouw, maar omdat Ymere tot drie keer toe aangeeft dat een andere firma dit goedkoper kan doen, besluit verzoeker toch naar een ander bedrijf te gaan. Van de telefoniste krijgt zij – op haar verzoek - een nummer van een ander bedrijf. Verzoeker maakt met dat bedrijf een afspraak en de sloten worden vervangen. Verzoeker moet contant afrekenen, maar heeft dat niet in huis. De twee mannen van het bedrijf nemen haar mee naar een pinautomaat, maar omdat mevrouw niet goed weet hoe dat werkt, ‘helpen’ de mannen haar. Verzoeker heeft aangifte gedaan bij de politie van oplichting.</p> <p>Verzoeker vraagt Ymere:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Om – opnieuw – de sloten te vervangen, omdat ze niet weet of de mensen van het sleutelbedrijf te vertrouwen zijn en wellicht nog een sleutel in hun bezit hebben; b. Om haar schadeloos te stellen en het bedrag van € 919,96 te vergoeden. 	<p>Opgelost</p>