

**Jaarverslag 2019
Geschillenadviescommissie
Ymere**

Februari 2020

Inhoudsopgave

INLEIDING.....	3
1. ALGEMEEN DEEL.....	4
1.1 Het verslagjaar in cijfers... ..	5
1.2 Waar gingen de geschillen in 2019 over	6
2. SAMENSTELLING GESCHILLENADVIESCOMMISSIE.....	8
<i>Bijlage: Overzicht uitspraken in 2019.....</i>	<i>9</i>

Inleiding

In dit jaarverslag geeft de Geschillenadviescommissie van Ymere een overzicht van haar activiteiten in 2019. 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.

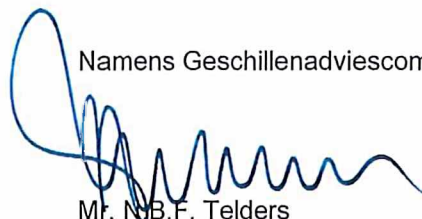
Bij de inrichting van het verslag heeft de commissie de informatie uitgesplitst naar regio. Bijlage 1 bevat een overzicht van alle geschillen die in 2019 door de commissie in behandeling zijn genomen. Dit geeft een goed beeld van de zaken die aan de commissie zijn voorgelegd.

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 huurders voor het vertrouwen dat zij in de commissie stellen.

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

Februari 2020

Namens Geschillenadviescommissie van Ymere



Mr. N.B.F. Telders
voorzitter

1. Algemeen deel

In 2019 heeft de commissie 21 geschillen tussen Ymere en huurders in behandeling genomen. Dat is ongeveer gelijk aan het aantal in 2018 (22 geschillen).

Behalve de bovengenoemde 21 geschillen, heeft de commissie 38 verzoeken niet in behandeling genomen. De redenen hiervoor zijn divers. Het betreft bijvoorbeeld een reparatieverzoek, of de huurder 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 huurder 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 huurder op de mogelijkheid de kwestie na die datum alsnog als geschil aan de commissie voor te leggen.

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 te 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 2019 heeft de commissie 19 keer een hoorzitting gehouden en 4 keer een schouw.

1.1 Het verslagjaar in cijfers

Aantal aangelegde dossiers gedaald

In 2019 heeft de commissie 21 nieuwe dossiers aangelegd (zie tabel 1). In 2018 waren dat er 25. Uit 2018 waren nog 4 dossiers in behandeling, die in 2019 zijn afgerond.

Oordeel over gegrondheid geschillen

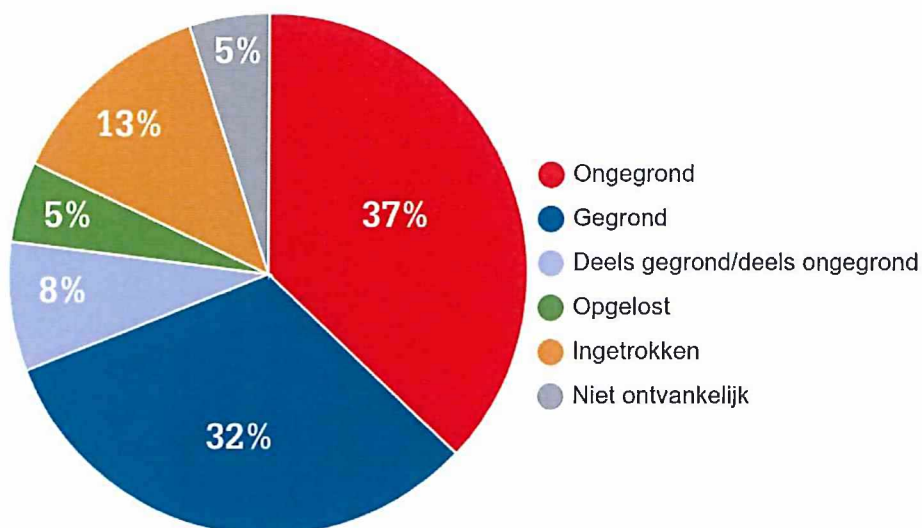
Van de 22 uitspraken die de Geschillenadviescommissie in 2019 heeft gedaan, vond de commissie er 7 (32%) gegrond, 3 (13%) deels gegrond/ongegegrond en 8 (37%) ongegrond (zie tabel 2). In 3 dossiers trok de huurder het geschil nog voor de behandeling in, meestal omdat hij er alsnog met Ymere uit was gekomen. Het aantal gegronde klachten is dit jaar gestegen (7 t.o.v. 2 in 2018).

Tabel 1: Indeling dossiers in 2019

Openstaande dossiers uit 2018	4
Aantal aangelegde dossiers in 2019	21
Totaal aantal dossiers in behandeling in 2019	25
Uitspraken in 2019	22
Resteert: het aantal geschillen waarover per 31 december 2019 nog geen uitspraak is gedaan	3

Tabel 2: Ontwikkeling aantal klachten/geschillen naar oordeel van 2017 t/m 2019

	2019		2018		2017	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
Ongegrond	8	37%	6	28%	9	32 %
Gegrond	7	32%	2	10%	2	7%
Deels gegrond/ Deels ongegrond	2	8%	2	10%	9	32%
Opgelost	1	5%	7	32%	3	11 %
Ingetrokken	3	13%	2	10%	4	14%
Overig	1	5%	2	10%	1	4%
Totaal	22	100%	21	100 %	28	100 %



1.2 Waar gingen de geschillen in 2019 over

In tabel 3 zijn de geschillen uit 2019 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.

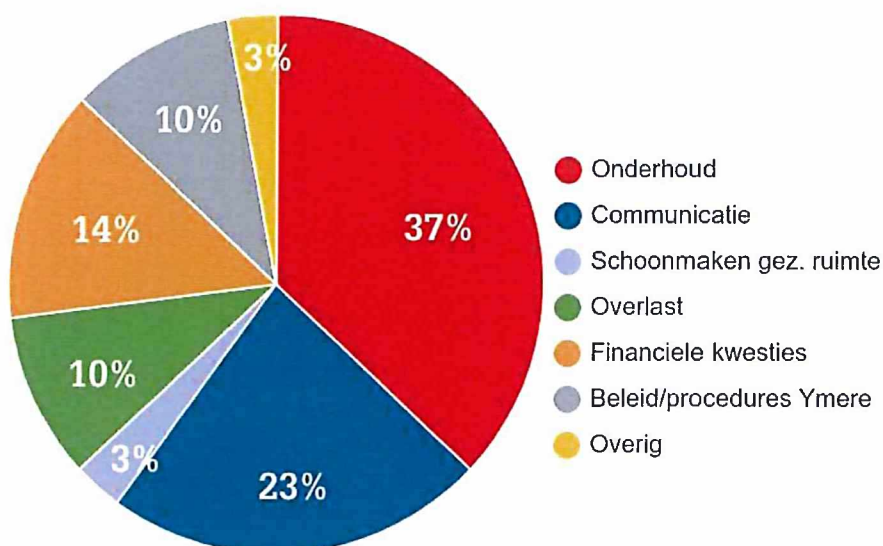
De inhoud van de klachten in 2019 wijkt niet beduidend af van eerdere jaren.

Toch vallen een paar zaken op:

- het percentage klachten over achterstallig onderhoud of renovatie gestegen is (37% t.o.v. 23% in 2018)
- het percentage klachten over het beleid van Ymere weer is afgenomen (10% t.o.v. 25% in 2018). De commissie oordeelt in beginsel niet 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 2017 t/m 2019

	2019		2018		2017	
Onderhoud	11	37%	9	23%	10	17%
Communicatie (w.o. bejegening, nakomen van afspraken)	7	23%	9	23%	16	27%
Schoonmaken gezamenlijke ruimte	1	3%	--	--	2	3%
Overlast (geluidsoverlast, ongedierte)	3	10%	4	11%	7	12%
Financiële kwesties (compensatie, schadevergoeding)	4	14%	6	15%	8	13%
Huurtoeslag/toewijzing/ huurincasso	--	--	--	--	4	6%
Beleid/procedures Ymere (w.o. ZAV)	3	10%	10	25%	7	12%
Problemen met VVE	--	--	--	--	2	3%
WMO	--	--	--	--	1	2%
Overig (o.m. parkeren)	1	3%	1	3%	3	5%
Totaal	30	100%	39	100%	60	100%



Tabel 4 geeft per bedrijfsonderdeel aan wat de uitspraken van de commissie in 2019 zijn geweest per regio.

Tabel 4 Uitspraak naar regio en type uitspraak van 2017 tot en met 2019

Regio	Uitspraak	2019	2018	2017
regio Almere (2017 en 2018 zijn inclusief Weesp)	Ongegrond	2	4	1
	Gegrond	1		
	Deels gegrond/deels ongegr.			
	Ingetrokken		1	1
	Opgelost			1
	Overig			
	Totaal Almere		3	5
Weesp	Ongegrond	2	4	1
	Gegrond	1		
	Deels gegrond/deels ongegr.			
	Ingetrokken			
	Opgelost	1		
	Overig			
	Totaal Weesp		4	nvt
regio Amsterdam- Noord	Ongegrond	1	1	1
	Gegrond		1	
	Deels gegrond/deels ongegr.			
	Ingetrokken	1		
	Opgelost			1
	Overig			1
	Totaal Noord		2	2
regio Amsterdam- Oost	Ongegrond		1	
	Gegrond	2		
	Deels gegrond/deels ongegr.	2		3
	Ingetrokken	1		3
	Opgelost		2	
	Overig		2	
	Totaal Oost		5	5
regio Amsterdam- West	Ongegrond	3		5
	Gegrond			1
	Deels gegrond/deels ongegr.		2	3
	Ingetrokken	1	1	
	Opgelost		2	
	Overig			
	Totaal West		4	5
regio Haarlem	Ongegrond			1
	Gegrond	3		1
	Deels gegrond/deels ongegr.			2
	Ingetrokken			
	Opgelost		2	1
	Overig			
	Totaal Haarlem		3	2
regio Haarlemmermeer	Ongegrond			1
	Gegrond		1	
	Deels gegrond/deels ongegr.			1
	Ingetrokken			
	Opgelost		1	
	Overig	1		
	Totaal Haarlemmermeer		1	2
Totaal		22	21	28

2. 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 2019 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 drs. N. Sterenberg	lid, voorgedragen door Ymere	1 januari 2018	31 december 2021
de heer C.B.E. van Maanen	plaatsvervangend lid, voorgedragen door Ymere en SHY	1 januari 2019	31 december 2022

Ymere stelt een secretaris ter beschikking om de Geschillenadviescommissie te ondersteunen. In 2019 is de commissie 14 keer bijeen geweest en 2 keer is er telefonisch vergaderd. 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 met als specialisatie huurrecht. Daarnaast is hij docent Burgerlijk Recht bij de Beroepsopleiding Advocaten, docent privaatrecht bij de Academie voor Vastgoed, en rechter-plaatsvervanger rechtbank Noord-Holland. 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 drs. ir. V. Thöne is architect en werkt bij de Gemeente Amsterdam als Toezichthouder Woningkwaliteit. 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 2019**

Nr	Geschilomschrijving	Uitspraak
1	<p>Huurder wenst zijn parkeervergunning bij de gemeente Amsterdam te verlengen. Huurder heeft daarvoor een 'Verklaring van geen parkeergelegenheid', van Ymere nodig. Huurder had een verklaring van Ymere ontvangen, maar die is huurder kwijt.</p> <p>Ymere weigert opnieuw afgifte van een nieuwe verklaring, omdat er nu in de buurt van de woning van huurder wel parkeerplaatsen te huur zijn. Hiermee wordt het beleid van de gemeente Amsterdam uitgevoerd om zo min mogelijk auto's op straat te laten parkeren. Ymere kijkt in een straal van 300 meter rondom de woning of er een parkeerplek gehuurd kan worden.</p> <p>Huurder wil geen parkeerplek huren ergens in de buurt, omdat hij voor zijn deur op straat kan parkeren.</p> <p>De commissie constateerde dat noch in de regels van de gemeente, noch in de toelichting op de website van Ymere, het criterium voorkomt die inhoudt dat geen verklaring wordt afgegeven wanneer binnen een straal van 300 meter van de woning een parkeerplek te huur is. In de tekst van de gemeente en Ymere is alleen opgenomen: "als u in een gebouw met parkeergelegenheid woont en er is nu geen parkeerplaats" en 'Ymere controleert voor u of er plek is in de garage of op het terrein.'</p> <p>De commissie is van oordeel dat Ymere niet zomaar een verklaring mocht weigeren. Hierdoor gaat Ymere op de stoel van de gemeente zitten en heeft de huurder geen mogelijkheid om bezwaar in te dienen tegen de weigering om een verklaring af te geven. Ymere had een verklaring kunnen afgeven waarin is opgenomen dat huurder niet aan de voorwaarden voldoet voor een parkeervergunning. Met deze verklaring kan huurder naar de gemeente en vragen om een parkeervergunning. Tegen de afwijzing kan huurder langs de geeigende wegen bezwaar en beroep instellen.</p> <p>De commissie adviseerde Ymere</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. om in overleg met de gemeente Amsterdam nadere afspraken te maken over de voorwaarden waaronder een verklaring wel of niet wordt afgegeven; 2. afspraken te maken over mogelijkheden van bezwaar of beroep tegen de beslissing van Ymere om geen verklaring af te geven. 	gegrond
2	<p>Huurder betreft in 2017 een woning. Noch bij de eindinspectie bij oplevering van de woning door de vorige huurder, noch bij de voorinspectie door huurder wordt melding gemaakt van vocht- of schimmelproblemen. Na een maand maakt huurder melding van schimmelvorming in de kelder. Ymere stuurt binnen een maand een aannemer die een rooster vervangt. Huurder zegt in 2017 nog een keer telefonisch vocht- en schimmelproblemen in de kelder te hebben gemeld.</p> <p>In 2018 wordt in overleg de huurovereenkomst beëindigd. Na de verhuizing constateert huurder dat de grenenhouten planken, die in de kelder waren opgeslagen, schade door vocht hebben opgelopen. Hij vraagt Ymere om de</p>	ongegronnd

	<p>schade te vergoeden. Dat wijst Ymere af.</p> <p>Ymere kan in de klantcontacten alleen terugvinden dat zij eind 2017 een melding van vocht- en schimmelvorming heeft ontvangen, waarvoor zij een aannemer heeft gestuurd. De telefonische melding in 2017 kan Ymere niet achterhalen. Ymere was dus van mening dat het gebrek hiermee was verholpen. Zij heeft dus niet verwijtbaar gehandeld en de gevolgschade kan niet aan haar worden toegerekend. De commissie ontvangt van huurder informatie waaruit zou moeten blijken dat huurder Ymere in 2017 heeft gebeld. Maar dat kan de commissie niet uit die informatie opmaken. Daarnaast blijkt niet uit het voorinspectierapport bij de huuropzegging dat er sprake is van vocht- en schimmelproblemen, terwijl huurder bij deze voorinspectie aanwezig was. De commissie kan niet vaststellen dat Ymere verwijtbaar onjuist heeft gehandeld bij de oplossing van het gebrek en concludeerde dat Ymere niet aansprakelijk is voor de gevolgschade aan de grenenhoutenvoer.</p>	
3	<p>In 2007 plaatst <i>huurder</i> met toestemming van Ymere, op eigen kosten thermopane (dubbel) glas in de ramen op de benedenverdieping van de woning. In 2018 vervangt Ymere tijdens onderhoudswerkzaamheden bij een groot aantal woningen in de straat de ramen door HR++ glas, met als doel het verduurzamen van de woningen. Huurder vraagt of Ymere ook het thermopane (dubbel) glas wil vervangen door het HR++ glas.</p> <p>Ymere weigert dit op grond van de huurovereenkomst, waarin het onderhoud aan zelf aangebrachte voorzieningen bij de huurder wordt gelegd. Bovendien vervangt Ymere alleen enkel glas door HR++ glas, of enkel glas waar de huurder voor eigen rekening voorzetramen heeft geplaatst. Daarnaast is Ymere van mening dat de isolerende eigenschappen van het thermopane dubbel glas goed vergelijkbaar zijn met de HR++ ramen. De betreffende ramen zijn nog goed, dus er is geen noodzaak tot vervanging.</p> <p>De commissie oordeelde dat het hier om vervanging gaat, en niet om onderhoud, dus dat de regel uit de huurovereenkomst over zelf aangebrachte voorzieningen hier niet op gaat. Daarnaast oordeelde de commissie op grond van informatie op de website van Milieu Centraal, dat de isolatiewaarde van dubbel glas (nagenoeg) gelijk is aan de isolatiewaarde van een voorzetraam met of zonder coating.</p> <p>Wanneer Ymere wil verduurzamen en enkel glas ramen met of zonder voorzetraam vervangt dan had Ymere ook het thermopane (dubbel) glas op de benedenverdieping moeten vervangen omdat dit glas niet vergelijkbaar is met HR++ glas, maar wel met het glas dat door Ymere vervangen wordt. Er is geen goede reden om het ene glas wel te vervangen en het andere niet.</p>	gegrond
4	<p>Huurder is van mening dat Ymere bij aanvang van de huurovereenkomst op de hoogte moet zijn geweest van verrotte balken in de vloer. De vloer wordt gerepareerd, maar daarvoor moet huurder en haar familie de woning voor een paar weken verlaten. Na terugkeer blijkt er nog steeds veel beweging in de vloer te zitten. Ymere stelt voor om de balkenlaag te ondersteunen door een onderbalk op straattegels te plaatsen. Huurder wil, vóórdat de werkzaamheden aan de vloer worden uitgevoerd, eerst een uitspraak van de commissie over:</p> <ol style="list-style-type: none"> De juistheid van de hoogte van het bedrag waarop huurder aanspraak maakt; De deugdelijkheid van de herstelplannen van de vloer; De juistheid van de manier waarop het gevonden asbest verwijderd zal worden; 	deels gegrond, deels geen uitspraak

Ad a de vergoeding

Partijen hebben in een Verklaring schadeloosstelling vastgelegd wat Ymere vergoedt. Tijdens de behandeling van het geschil blijkt dat partijen het onderdeel 'dagvergoeding' verschillend interpreteren. Huurder zou geen vergoeding ontvangen voor de weken dat huurder met gezin met vakantie was. Maar door uitloop van werkzaamheden moest huurder langer uit huis blijven en heeft het gezin nog een week in een caravan doorgebracht.

Ymere beschouwt dit als vakantie en huurder als noodzakelijk onderkomen.

De commissie oordeelde dat in de Verklaring vastgesteld is welke periode als vakantie wordt aangemerkt en dat deze extra week daar niet in wordt vermeld.

Dus moet de dagvergoeding worden vergoed, mits aangetoond met bonnen.

Daarnaast is huurder ook nog 2 weken bij familie in huis geweest, vanwege onverwachte uitloop van werkzaamheden. Voor de extra kosten die haar familie heeft gemaakt, vraagt zij ook dagvergoeding. In de Verklaring is niets voor deze periode afgesproken.

De commissie gaat er van uit dat, als deze periode was voorzien, dezelfde afspraken waren gemaakt voor dagvergoeding. Wel moet huurder bonnen overleggen van de extra gemaakte kosten. Deze dagvergoeding betaalt huurder door aan haar familie. Huurder vraagt vergoeding van gas/water/elektra, schoonmaak en schoonmaakmiddelen, extra kosten ontbijt, lunch e.d. Van deze posten kan huurder geen bonnen overleggen en zoekt daarom aansluiting bij de normen van het Nibud (kostgeldregeling).

De commissie oordeelde dat zij kan begrijpen dat huurder geen bonnen kan overleggen van deze posten en daarom aansluiting zoekt bij het Nibud. Maar niet alle gevraagde kostenposten vallen onder 'woonkosten'. Alleen de kosten van gas/water/elektra en schoonmaakkosten vallen hieronder. De commissie vond het aantal opgevoerde uren schoonmaak te hoog. Wat betreft de kosten voor ontbijt en lunch: In de Verklaring waren alleen afspraken gemaakt voor de vergoeding van dinerkosten. Dus deze kosten konden niet worden gedeclareerd. Voor dinerkosten moeten bonnen overgelegd worden.

Ad b. de vloer

De commissie kon geen uitspraak doen over de noodzaak en de wijze waarop de vloer hersteld zou moeten worden. Ymere moet eerst in staat gesteld worden de vloer te onderzoeken. Bij de inspectie, waar een lid van de commissie bij aanwezig is, constateren partijen dat de vloer beweeglijk is, maar er wordt geen oorzaak voor gevonden. Het is aan partijen om in onderling overleg hier verder afspraken over te maken.

Ad c. asbestverwijdering

De commissie deed geen uitspraak over de wijze waarop Ymere het asbest wil verwijderen onder de vloeren. Zij beschikt niet over de deskundigheid om een dergelijke vraag te beantwoorden. In het algemeen mag van Ymere worden verwacht dat asbestverwijdering plaatsvindt door een professionele partij met inachtneming van alle regels die bestaan voor het verwijderen van asbest.

Samenvatting:

De commissie adviseerde Ymere

1. aan huurder op basis van de Verklaring te betalen: één maand huur + drie weken huur en dagvergoeding huisvesting.
2. huurder in de gelegenheid te stellen om dinerbonnen over de betreffende

	<p>weken in te dienen en op basis daarvan de dagvergoeding voor eten te bepalen.</p> <p>De commissie gaf geen uitspraak over de onderdelen deugdelijkheid/ herstellen /plannen vloer en de asbestverwijdering.</p>	
5	<p><i>Huurder</i> heeft een geschil met Ymere over de afhandeling van klachten over burenoverlast. <i>Huurder</i> woont al 28 jaar op dit adres. Sinds één jaar klaagt hij bij Ymere over de kookgeuren van de onderburen. <i>Huurder</i> is van mening dat zijn woongenot is aangetast en dat Ymere te weinig actie onderneemt om dit verhelpen, zoals:</p> <ol style="list-style-type: none"> Het inschakelen van een tolk om samen met hem en de burens te kunnen overleggen; Het invoeren van sancties, voor het geval bewoners overlast veroorzaken die strijdig zijn met de huisregels. <p>Ymere vindt dat bewoners het zelf moeten oplossen.</p> <p>Tijdens de behandeling laat <i>huurder</i> weten dat hij het geschil intrekt, omdat hij via Vluchtelingenwerk Nederland samen met een tolk een goed gesprek met de burens heeft gehad.</p>	ingetrokken
6	<p><i>Huurder</i> is van mening dat Ymere onvoldoende doet om de jarenlange overlast van haar burens tegen te gaan. <i>Huurder</i> heeft zelf met de betreffende burens gesproken, en in het begin een logboek bijgehouden, maar later niet meer. Een recent gesprek op het kantoor van Ymere is door de stress uit de hand gelopen, waardoor zij een kantoorverbod heeft gekregen. Zij biedt tijdens de behandeling van dit geschil haar excuses aan.</p> <p>Ymere hanteert een stappenplan bij overlastklachten van huurders over hun burens. Daar is het bijhouden van een logboek door degene die overlast ervaart, een belangrijk onderdeel. Zonder logboek kan Ymere niet handelend optreden.</p> <p>De commissie legt dit nog eens aan <i>huurder</i> uit. <i>Huurder</i> zal het logboek goed bijhouden. Ymere aanvaardt de excuses van <i>huurder</i>, zal het kantoorverbod opheffen en de klachten serieus onderzoeken. Partijen maken afspraken over het vervolg.</p>	ongegrond
7	<p><i>Huurder</i> klaagt over de kwaliteit van het schoonmaken van het portiek door het nieuwe schoonmaakbedrijf. Hij betaalt hier wel servicekosten voor. <i>Huurder</i> wil de schoonmaak van het portiek in eigen beheer regelen. Daarvoor moet 70% van de bewoners in het portiek bereid zijn om daaraan bij te dragen. <i>Huurder</i> heeft handtekeningen opgehaald in het portiek: bijna iedereen wil meewerken. Door het optreden van een medewerker van Ymere zouden enkele bewoners zich hebben teruggetrokken, waardoor die 70% niet is gehaald.</p> <p>Ymere heeft geen andere klachten dan die van <i>huurder</i> ontvangen over het schoonmaken van het portiek. Ymere heeft zelf bij de bewoners van het portiek navraag gedaan en de procedure in eigen beheer schoonmaken toegelicht. Daarop heeft Ymere weinig positieve reacties ontvangen.</p> <p>De commissie stelt vast dat partijen elkaar tegenspreken en kan niet vaststellen dat de Ymere medewerker zich niet juist heeft opgesteld. Ook kan de commissie aan de hand van foto's niet constateren dat het schoonmaakbedrijf niet de juiste kwaliteit levert.</p> <p>Ymere stelt voor om 3 maanden proef te draaien met schoonmaken van de</p>	opgelost

	algemene ruimte via zelfbeheer. Tijdens de hoorzitting maken partijen afspraken over de voorwaarden hierover. De commissie doet verder geen uitspraak.	
8	<p><i>Huurder</i> heeft een geschil met Ymere over het niet snoeien van een boom in de tuin van zijn onderburen. Hij is al anderhalf jaar bezig om dit voor elkaar te krijgen. De takken van de boom hangen nu voor zijn raam en nemen al het licht weg. <i>Ymere</i> heeft in 2017 een kapvergunning voor de boom aangevraagd. De gemeente heeft deze geweigerd, omdat de boom beeldbepalend is en zichtbaar voor meerdere woonlagen. Ymere erkent overigens wel dat de boom fors in omvang is en overlast kan veroorzaken. Zij wil wel wat aan deze overlast doen, maar dat kan alleen als de huurder van de tuin hierom vraagt.</p> <p>De <i>commissie</i> oordeelt</p> <ol style="list-style-type: none"> dat de huurder van een tuin volgens het Besluit Kleine Herstellingen verantwoordelijk is voor het regelmatig snoeien van heggen, hagen en opschietende bomen. Deze verplichting voor de huurder is beperkt voor snoeiwerk dat een huurder eigenhandig, zonder al te hoge kosten kan uitvoeren. Het is aan de verhuurder om het overige onderhoud van een boom uit te voeren. Er bestaat geen misverstand tussen partijen dat de boom op professionele wijze gesnoeid moet worden. dat Ymere onvoldoende heeft gedaan om de overlast van de boom te beperken. Ymere kan niet kan volstaan met afwachten totdat de huurder om onderhoud vraagt, maar moet handelen op het moment dat overlastklachten van omringende burens ontvangen worden. 	gegrond
9	<p><i>Huurder</i> is het niet eens met de door Ymere gecorrigeerde splitsingstekening van de bergingen op zolder. Zij houdt daardoor minder bergingsruimte over dan haar bij aanvang van het huurcontract in 1990 bij een andere eigenaar mondeling is toegezegd, namelijk ook het gebruik van de algemene ruimte. Ook vervallen dan de mondeling door die eigenaar gedane toezeggingen, dat zij bij vertrek van een huurder op een andere verdieping, die berging kan overnemen.</p> <p><i>Ymere</i> werd in 1994 eigenaar van het pand. Op dat moment is de feitelijke situatie van de zolder in kaart gebracht. In 2011 is het pand gesplitst in appartementsrechten en een VVE opgericht. Bij deze splitsing hoorde een door de gemeente goedgekeurde splitsingstekening. In 2015 verkoopt Ymere het appartementsrecht van een andere verdieping aan de zittende huurder. Dan blijkt dat de splitsingstekening van de gemeente niet juist is. De bergingen op de zolder hadden conform de situatie uit 1994 moeten worden gekoppeld aan de appartementsrechten. Ymere heeft inmiddels een nieuwe splitsingstekening opgesteld conform de situatie in 1994 met een toevoeging van een klein deel van de algemene ruimte aan de bergingsruimte van huurder. De VVE is hiermee akkoord.</p> <p>De <i>commissie</i> kan niet vaststellen of de mondelinge toezeggingen in het verleden aan verzoekster zijn gedaan. Wel constateert de commissie dat Ymere in 1994 het feitelijk gebruik van de zolder heeft geformaliseerd en dat dit gebruik onverminderd is doorgegaan. Het ware beter geweest als Ymere de eerste splitsingstekening goed had gecontroleerd, waardoor de onderhavige langdurende rectificatieprocedure voorkomen had kunnen worden.</p>	ongegrond
10	<i>Huurder</i> klaagt regelmatig over tocht in de woning, maar Ymere slaagt er niet in	gegrond

	<p>om de klacht te verhelpen. De tocht wordt volgens haar veroorzaakt door een gat in het dak onder de dakpannen bij de goot. Zij vraagt om een noodoplossing tot het moment dat planmatig onderhoud plaatsvindt.</p> <p><i>Ymere</i> wil het gat in het dak niet herstellen. Volgens <i>Ymere</i> ervaart huurder tocht omdat er een onderdruksituatie bestaat. Die onderdruk wordt veroorzaakt door de dichtzittende ventilatieroosters en ventilatieventielen. De lambrisering van de radiatoren zorgt ervoor dat de ruimte minder goed verwarmd wordt.</p> <p>De <i>commissie</i> constateert tijdens de schouw geen tocht, maar wel dat de de constructie van het dak op een bepaald punt niet klopt en dat deugdelijke isolatie op dat punt ontbreekt (het gat waarover huurder spreekt). De commissie denkt dat de tocht die huurder voelt te maken heeft met dit gat in het dak, bijvoorbeeld door tocht ter plaatse van de doorvoeropening van de CV of door gebrekkige thermische isolatie. Mogelijk dragen de dichtstaande ventilatieroosters in de woning ook bij tot het gevoel van tocht.</p> <p>De commissie oordeelt dat het gat in het dak en het op deze plaats ontbreken van isolatie een gebrek vormt, dat gerepareerd moet worden, al dan niet als onderdeel van het planmatig onderhoud.</p>	
11	<p><i>Huurder</i> heeft een geschil met <i>Ymere</i> over het niet verhelpen van vocht- of lekkageproblemen. Het duurt al 3 maanden en door de lekkage zit er nu een gat in de muur.</p> <p><i>Ymere</i> geeft aan dat het lang duurt, omdat zij voor reparatie toestemming van de burens moet hebben om het dak te betreden.</p> <p>Tijdens de behandeling heeft <i>Ymere</i> inmiddels toestemming van de burens om het dak te betreden en belooft <i>Ymere</i> alle gevolgschade te herstellen.</p> <p><i>Huurder</i> geeft aan dat het geschil hiermee is opgelost.</p>	opgelost
12	<p><i>Huurders</i> klagen over de bejegening door medewerkers van <i>Ymere</i>, die hen onterecht hebben beschuldigd van het schrijven van een discriminerende email.</p> <p><i>Ymere</i> wil naar aanleiding van deze klacht een afspraak maken, maar huurder weigert dat.</p> <p>De <i>commissie</i> concludeert dat de email van huurders niet discriminerend bedoeld was, maar vindt wel dat de gekozen bewoordingen als belerend en denigrerend kunnen overkomen. De reactie van <i>Ymere</i> op deze email verdient evenmin een schoonheidsprijs. Aan beide zijden had de communicatie beter gekund. De commissie kan uitsluitend oordelen over het handelen van <i>Ymere</i>. Dit handelen heeft er toe bijgedragen dat het geschil tussen partijen groter is geworden.</p> <p>Tijdens de hoorzitting accepteren de huurders de excuses van <i>Ymere</i>, en besluiten het geschil af te sluiten.</p>	gegrond
13	<p><i>Huurder</i> is van mening dat hij niet goed begeleid wordt bij het vinden van een andere woning in verband met sloop van het complex waar huurder nu woont. Hij leidt daardoor schade en wil schadevergoeding hebben.</p> <p><i>Ymere</i> heeft in overleg met de bewonerscommissie een sociaal plan vastgesteld voor de vertrekkende huurders. Er is ook regelmatig overleg geweest met huurder.</p> <p>De <i>commissie</i> kan niet constateren dat huurder niet goed begeleid wordt.</p> <p>Bovendien heeft <i>Ymere</i> oog voor de financiële gevolgen van een verhuizing en in het sociaal plan zijn afspraken gemaakt voor eventuele huurgewinning.</p>	ongegrond

<p>14</p>	<p><i>Huurder</i> wil dat het niveau van de door Ymere opgehoogde steeg naast het huis teruggebracht wordt tot het niveau van de tuin van huurder.</p> <p><i>Ymere</i> geeft aan dat het onderhouden en ophogen van de tuin de verantwoordelijkheid is van de huurder.</p> <p>Het wordt de <i>commissie</i> tijdens de behandeling duidelijk dat de ophoging van de tuin van huurders in 2018 niet deskundig is uitgevoerd. <i>Ymere</i> biedt aan om de betreffende firma te vragen dit te corrigeren. Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, dan zorgt Ymere voor een tijdelijke oplossing door het plaatsen van een houten vlondertje om de klilo's naar de straat te rijden.</p> <p>De commissie constateert wel dat de informatievoorziening over het verzakken van de tuin en herstel daarvan op haar website verbeterd kan worden, zodat huurders beter weten hoe en op welke wijze de tuin verhoogd moet worden.</p>	<p>ongegrond</p>
<p>15</p>	<p><i>Huurder</i> wil dat het stankprobleem in de douche wordt opgelost. Volgens huurder is het probleem ontstaan na vervanging van het doucheputje door een ontstoppingsbedrijf in 2017.</p> <p><i>Ymere</i> onderneemt diverse acties en laat diverse bedrijven en personen naar een oplossing zoeken. Eind 2018 concludeert één van de bedrijven dat er veel vuil in het doucheputje zit en dat dat de oorzaak van de stank is. Ymere neemt dit standpunt over en stelt vast dat het probleem dus door huurder zelf wordt veroorzaakt.</p> <p>De <i>commissie</i> constateert tijdens de schouw dat het afvoerputje onjuist is geïnstalleerd, waardoor het stankslot niet naar behoren functioneert. De afvoerpijp van het doucheputje is te lang en steekt uit in het afvoergedeelte. Hierdoor beweegt het stankslot niet meer vrij en staat permanent open.</p>	<p>gegrond</p>
<p>16</p>	<p>Door tocht slaat de slaapkamerdeur in de woning van <i>huurder</i> dicht. Het glas breekt en scherpe stukken komen terecht in het been van huurder. In het ziekenhuis wordt de wond gehecht. Zij vraagt Ymere om het glas in de binnendeuren te vervangen door deuren zonder glas, omdat het glas al eerder stuk is gegaan bij tocht.</p> <p><i>Ymere</i> wijst dit verzoek af, omdat het glas noodzakelijk is voor daglichttoetreding en er geen noodzaak is voor vervanging. Het glas is veilig genoeg en deurstoppers kunnen het dichtslaan van deuren voorkomen.</p> <p>Een medewerker van Glasservice die komt repareren, zegt dat het glas niet veilig is. Een maand later wordt al het glas door Ymere vervangen door gelaagd glas. Hieruit concludeert huurder dat het eerder geplaatste glas niet veilig was. Zij is van mening dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ymere tekort is geschoten in het waarborgen van haar veiligheid, door niet gelaagd glas in de binnendeuren van de woning te plaatsen en huurder daarover ook niet te informeren; b. daarom aansprakelijk is voor de kosten die huurder heeft gemaakt als gevolg van het breken van glas en een flinke wond in huurder's been, onder andere voor de ambulance. c. De bezorgdheid van huurder met betrekking tot de veiligheid van het glas niet serieus heeft genomen d. Geen goede redenen geeft voor het afwijzen van de aansprakelijkheid en het alsnog vervangen van het glas. <p><i>Ymere</i> is van mening dat</p>	<p>deels gegrond en deels ongegrond</p>

	<p>a. Het glas in de binnendeuren voldoet aan de regelgeving in het Bouwbesluit en NEN norm. Daarom is het niet noodzakelijk om het glas te vervangen.</p> <p>b. Het breken van het glas komt doordat bij tocht de deur is dichtgeslagen, waarbij het glas is gebroken. De oorzaak van het ongeluk ligt dus niet bij de verhuurder. Daarom is Ymere ook niet aansprakelijk voor de kosten.</p> <p>c. Dat Ymere alsnog het glas heeft vervangen, is om huurder gerust te stellen. Niet omdat vervanging noodzakelijk of wettelijk verplicht is.</p> <p>De commissie oordeelde:</p> <p>a. Dat in het Bouwbesluit geen eisen aan beglazing van een woning worden gesteld, behalve als het gaat over plaatsing van glas tegen of onder het plafond. Een situatie die hier niet van toepassing is. Ymere heeft het Bouwbesluit niet juist geïnterpreteerd en daarover niet juist gecommuniceerd.</p> <p>b. Dat er onvoldoende of geen bewijs is dat het glas gebrekkig is. Huurder had met een deurstopper kunnen voorkomen dat de deur bij tocht zou dichtslaan.</p> <p>c. Dat Ymere dus niet aansprakelijk is voor de schade.</p>	
17	<p><i>Huurder</i> vindt het onterecht dat Ymere</p> <p>a. het keukenblad niet vervangt, terwijl dit blad volgens huurder vies en beschimmeld is en beschadigingen heeft. Ook wil Ymere het inmiddels door huurder zelf gekochte keukenblad niet monteren.</p> <p>b. niet komt kijken naar het keukenblad maar op basis van foto's een dergelijke beslissing neemt.</p> <p>De commissie oordeelde na een schouw</p> <p>a. dat het aanrechtblad geen gebreken vertoont en in goede staat verkeert.</p> <p>b. gezien het feit dat het blad pas 4,5 jaar oud is en vervanging niet voor de hand ligt, Ymere eerst om foto's mocht vragen om daarna te besluiten niet langs te gaan bij huurder.</p>	ongegrond
18	<p><i>Huurder</i> had een geschil met Ymere over de weigering van reparatie van het sluitwerk van het raam en de communicatie hierover.</p> <p><i>Ymere</i> heeft nog vóór de geplande schouw en hoorzitting huurder alsnog aangeboden om het raam binnen 3 maanden te vervangen, waarna huurder het geschil introk.</p>	ingetrokken
19	<p>Huurder is van mening dat Ymere hem een jongerenwoning niet had mogen weigeren, omdat hij de woning geaccepteerd heeft toen hij nog de juiste leeftijd hiervoor had (22 jaar). Doordat de afspraak voor bezichtigingen door een misverstand bij Ymere met bijna een week wordt verplaatst, accepteert huurder ongezien de woning op het moment dat hij nog 22 jaar is. Volgens Ymere is het geen probleem dat de nieuwe afspraak voor bezichtiging plaatsvindt als hij 23 jaar is, want hij heeft al geaccepteerd. Na de bezichtiging en ontvangst van documentatie laat Ymere hem weten dat hij niet in aanmerking komt voor de woning, omdat hij te oud is.</p> <p><i>Ymere</i> stelt dat een woningzoekende op het moment van tekenen van de huurovereenkomst nog 22 jaar moet zijn en dat de telefonisch eerder gedane</p>	gegrond

	<p>mededeling van Ymere dat een woningzoekende op het moment van acceptatie van de woning 22 jaar moet zijn, niet klopt.</p> <p><i>De commissie</i> oordeelde dat huurder het gerechtvaardigd vertrouwen mocht ontlenen aan de mededeling van Ymere dat niets de huur van de woning in de weg stond, omdat hij de woning geaccepteerd had op het moment dat hij 22 jaar was. De commissie adviseerde Ymere om de informatie over het leeftijds criterium op de website en in de advertentie zodanig aan te passen, dat helder is op welk moment dit wordt toegepast.</p> <p>NB: Ymere heeft huurder alsnog een jongerenwoning aangeboden.</p>	
20	<p><i>Huurder</i> is ontevreden over de wijze waarop Ymere optreedt en reageert op klachten met betrekking tot overlast van huurder's burens. Huurder wil dat Ymere</p> <ol style="list-style-type: none"> Toezegt maatregelen te nemen voor huurder's veiligheid en goederen. Ervoor zorgt dat de burens niet langer hun gang kunnen gaan. Schriftelijk bevestigt dat onjuist is gehandeld: Ymere had moeten optreden. Een oordeel geeft over het functioneren van de wijkbeheerder. <p><i>Ymere</i> heeft na de melding van overlast huurder een brief gestuurd, waarin zij adviseert om aangifte te doen bij de politie en om buurtbemiddeling in te schakelen. Huurder is van mening dat Ymere de verantwoordelijkheid ten onrechte bij haar legt.</p> <p><i>De commissie</i> kon geen voldoende bewijs vinden dat de burens ernstig overlast veroorzaakten en oordeelde dat Ymere juist heeft gehandeld. Zij adviseerde Ymere om niet alleen schriftelijk, maar ook persoonlijk met een overlast melder in gesprek te gaan en deze goed op de hoogte te houden van eventueel te nemen stappen zoals een buurtonderzoek. De commissie adviseerde huurder dat voor een goede behandeling van overlast het nodig is om een logboek bij te houden en buurtbemiddeling in te schakelen.</p>	ongegrond
21	<p><i>Huurder</i> vindt:</p> <ol style="list-style-type: none"> de voorwaarden voor een betalingsregeling bij huurachterstand onduidelijk en vraagt om deze op papier te ontvangen. Ymere wil dit niet doen. de toonzetting van de Whatsapp berichten van Ymere bij huurachterstand weinig respectvol. <p>Huurder had in 2017 een betalingsachterstand van de huur van een parkeerplek De huurovereenkomst van de parkeerplek is inmiddels beëindigd. Huurder had ook een betalingsregeling van half 2018 tot mei 2019 met Ymere voor huurachterstand. Deze betalingsregeling is volledig nagekomen.</p> <p>In juli 2019 vraagt huurder om een nieuwe betalingsregeling voor een huurachterstand van één maand. <i>Ymere</i> weigert dit omdat volgens interne richtlijnen een huurder maximaal één betalingsregeling per jaar mag afsluiten.</p> <p><i>Ymere</i> stelt dat</p> <ol style="list-style-type: none"> zij niet verplicht is om akkoord te gaan met een betalingsregeling. Als Ymere akkoord gaat met een betalingsregeling is zij in principe vrij om te besluiten of en onder welke voorwaarden dit gebeurt. Dit vergt meestal maatwerk. Daarom publiceert Ymere het beleid over betalingsregelingen niet op de website, maar vraagt huurders contact op te nemen. zij in dit geval de betalingsregeling heeft geweigerd omdat er nog geen 	deels ongegrond, deels geen uitspraak

	<p>twalf maanden waren verstreken sinds het einde van de laatste betalingsregeling.</p> <p>De <i>commissie</i> oordeelde</p> <ol style="list-style-type: none"> dat Ymere juist heeft gehandeld en onder deze omstandigheden een nieuwe betalingsregeling mocht weigeren. niet over de klacht m.b.t. de WhatsApp berichten, omdat deze niet in het dossier zaten. <p>NB: Ymere heeft huurder aangeboden dat, wanneer de schuldhulpverlener van huurder contact opneemt met Ymere, nog eens te onderzoeken of een betalingsregeling alsnog mogelijk is. Wat betreft de WhatsApp berichten belooft Ymere nog eens kritisch te zullen te kijken naar de toonzetting en inhoud, want dat kan beter.</p>	
22	<p>Huurder is van mening dat Ymere de extra kosten moet betalen van het egaliseren van de egaline ondervloer. De kosten voor een nieuwe ondervloer bedragen ongeveer €1500,-. Huurder wil tapijt vervangen door een marmoleum vloer. Bij het verwijderen van het tapijt ontdekt hij dat de ondervloer onregelmatigheden vertoont, waardoor de nieuwe vloer mogelijk niet gelegd kan worden. Aangezien de nieuwe vloer binnen twee dagen gelegd wordt, vraagt hij Ymere om de ondervloer binnen twee dagen te repareren. Ymere wil de vloer inspecteren en zonodig repareren, maar kan dat niet binnen twee dagen realiseren. Huurder geeft daarom opdracht aan het bedrijf dat de nieuwe vloer komt leggen om een extra ondervloer te leggen. Ymere vindt om een aantal redenen dat de egaline ondervloer niet haar verantwoordelijkheid is:</p> <ol style="list-style-type: none"> Huurder heeft Ymere onvoldoende gelegenheid gegeven om de ondervloer te bekijken of te herstellen; Het leggen van vloerbedekking inclusief een ondervloer is een zaak van de huurder en niet van de verhuurder; De ondervloer is beschadigd door huurder zelf tijdens het verwijderen van de vloerbedekking; Ymere biedt uit coulance een vergoeding aan van €150,-. <p>Huurder gaat niet in op dit aanbod.</p> <p>De <i>commissie</i> oordeelde dat de klacht niet spoedeisend was en dat Ymere niet in de gelegenheid was gesteld om de ondervloer te inspecteren en zo nodig te laten repareren.</p>	Ongegrond