

**Jaarverslag 2020
Geschillenadviescommissie
van Ymere**

Inhoudsopgave

Hoofdstuk		Pagina
	Inleiding	3
1.	Algemeen deel	4
1.1	Het verslag in cijfers	5
1.2	Waar gingen de geschillen over	6
1.3	Doorlooptijden	8
2.	Een paar punten uitgelicht	9
3.	Samenstelling Geschillenadviescommissie	11
Bijlage	Overzicht uitspraken	12

Inleiding

2020 was een bijzonder jaar, ook voor de Geschillenadviescommissie van Ymere. Vanwege de coronamaatregelen kon de commissie vanaf maart 2020 niet op de gebruikelijke wijze hoorzittingen houden. En schouwen bij huurders thuis op 1,5 meter afstand had ook geen voorkeur. Maar toen het er naar uitzag dat deze situatie nog wel even zou duren, heeft de commissie besloten om digitaal hoorzittingen te houden om zo toch voortgang in de afhandeling van geschillen te houden. Dat werkt wel, maar heeft niet de voorkeur van de commissie. Het beste resultaat voor het oplossen van geschillen bereik je toch wanneer je met elkaar om tafel zit. En foto's en filmpjes die huurders toestuurd van problemen in huis, bleken in deze gevallen een voldoende alternatief voor een schouw.

In dit jaarverslag geeft de Geschillenadviescommissie van Ymere een overzicht van haar activiteiten in 2020. 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 2020 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.

Namens de Geschillenadviescommissie van Ymere

Voorzitter

Februari 2021

1. Algemeen deel

Behandeling geschillen

In 2020 heeft de commissie 22 geschillen tussen Ymere en huurders in behandeling genomen. Dat is ongeveer gelijk aan het aantal in 2019 (21 geschillen).

Behalve de bovengenoemde 22 geschillen, heeft de commissie 62 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. Conform de afspraken met Ymere stelt de commissie de huurder op de hoogte van de werkwijze als zij de klacht doorstuurt naar de klachtenafdeling en wijst de commissie de huurder op de mogelijkheid de kwestie na afhandeling van de klacht alsnog 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 om tot een bevredigende oplossing te komen. In 2020 heeft de commissie 20 keer een hoorzitting gehouden. In twee dossiers die in 2019 in behandeling zijn genomen en waarvan de uitspraak in 2020 heeft plaatsgevonden, heeft in 2019 een schouw plaatsgevonden.

1.1 Het verslagjaar in cijfers

Aantal aangelegde dossiers ongeveer gelijk gebleven

In 2020 heeft de commissie 22 nieuwe dossiers aangelegd (zie tabel 1). In 2019 waren dat er 21. Uit 2019 waren nog 3 dossiers in behandeling, die in 2020 zijn afgerond.

Oordeel over gegrondheid geschillen

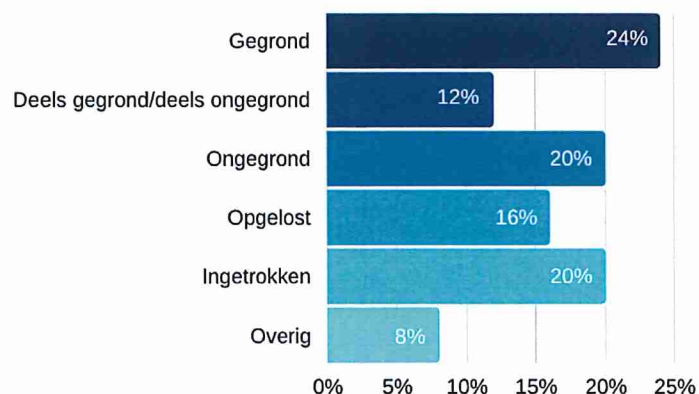
Van de 25 uitspraken die de Geschillenadviescommissie in 2020 heeft gedaan, vond de commissie er 6 (24%) gegrond, 3 (12%) deels gegrond/ongegrond en 5 (20%) ongegrond (zie tabel 2). In 5 dossiers trok de huurder het geschil nog voor de behandeling in, meestal omdat hij er alsnog met Ymere uit was gekomen. Dit jaar is in twee dossiers met partijen afgesproken dat er nog een technisch onderzoek zal plaatsvinden, wat vanwege de coronamaatregelen nog enige tijd kan vergen. Mogelijk komen partijen er samen uit na deze onderzoeken en is daarmee het geschil opgelost. Zo niet, dan kunnen zij alsnog de commissie om een definitieve beslissing vragen.

Tabel 1: Indeling dossiers in 2020

Openstaande dossiers uit 2019	3
Aantal aangelegde dossiers in 2020	22
Totaal aantal dossiers in behandeling in 2020	25
Uitspraken in 2020	25
Resteert: het aantal geschillen waarover per 31 december 2020 nog geen uitspraak is gedaan	0

Tabel 2: Ontwikkeling aantal uitspraken naar oordeel van 2018 t/m 2020

	2020		2019		2018	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
Gegrond	6	24%	7	32%	2	10%
Deels gegrond/ Deels ongegrond	3	12%	2	8%	2	10%
Ongegrond	5	20%	8	37%	6	28%
Opgelost	4	16%	1	5%	7	32%
Ingetrokken	5	20%	3	13%	2	10%
Overig	2	8%	1	5%	2	10%
Totaal	25	100%	22	100 %	21	100 %



1.2 Waar gingen de geschillen in 2020 over

In tabel 3 zijn de geschillen uit 2020 uitgesplitst naar het onderwerp van het geschil. Een geschil kan op verschillende onderdelen gegrond of ongegrond zijn. Er zijn dus meer onderwerpen dan dat er geschillen zijn.

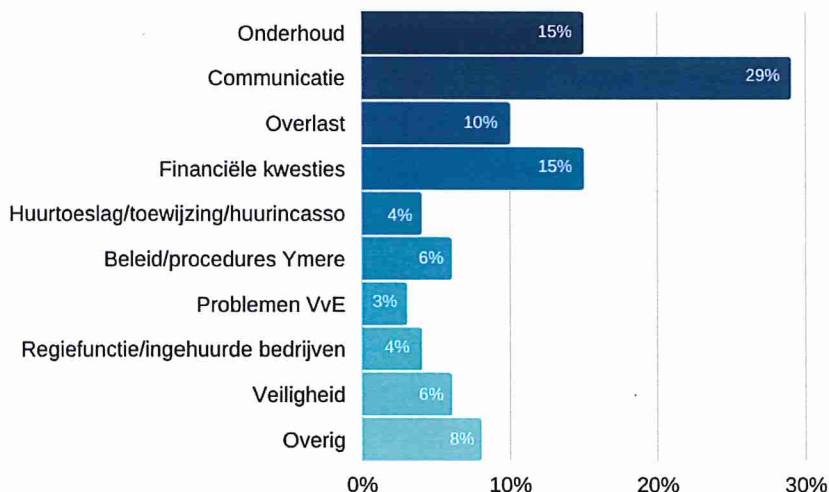
De geschillen in 2020 gingen ten opzichte van 2019 meer over communicatie dan over onderhoud of reparatie.

Er vallen een paar zaken op:

- het percentage klachten over achterstallig onderhoud of renovatie is gedaald (15% t.o.v. 37% in 2019)
- het percentage klachten over communicatie is gestegen naar 29%.
- In 3 zaken werd geklaagd over veiligheid als gevolg van stroomuitval door lekkage.

Tabel 3: Categorieën van geschillen van 2018 t/m 2020

	2020		2019		2018	
Onderhoud	8	15%	11	37%	9	23%
Communicatie (w.o. bejegening, nakomen van afspraken)	15	29%	7	23%	9	23%
Schoonmaken gezamenlijke ruimte	--	--	1	3%	--	--
Overlast (geluidsoverlast, ongedierte)	5	10%	3	10%	4	11%
Financiële kwesties (compensatie, schadevergoeding)	8	15%	4	14%	6	15%
Huurtoeslag/toewijzing/ huurincasso	2	4%	--	--	-	--
Beleid/procedures Ymere (w.o. ZAV)	3	6%	3	10%	10	25%
Problemen met VVE	1	3%	--	--	--	--
Regiefunctie / Ingehuurde bedrijven	2	4%	--	--	--	--
Veiligheid	3	6%	--	--	--	--
Overig (n.a.v. servicekosten, binnenklimaat, woningruil)	4	8%	1	3%	1	3%
Totaal	51	100%	30	100%	39	100%



Tabel 4 geeft per bedrijfsonderdeel aan wat de uitspraken van de commissie in 2020 zijn geweest per regio. Opvallend is dat er geen geschillen uit de regio Haarlem zijn.

Tabel 4 Uitspraak naar regio en type uitspraak van 2017 tot en met 2020

Regio	Uitspraak	2020	2019	2018
regio Almere	Ongegrond	1	2	4
	Gegrond		1	
	Deels gegrond/deels ongegr.			
	Ingetrokken			1
	Opgelost			
	Overig	1		
	Totaal Almere	2	3	5
Weesp	Ongegrond		2	
	Gegrond		1	
	Deels gegrond/deels ongegr.			
	Ingetrokken			
	Opgelost	1	1	
	Overig			
	Totaal Weesp	1	4	0
regio Amsterdam- Noord	Ongegrond	2	1	1
	Gegrond	1		1
	Deels gegrond/deels ongegr.	2		
	Ingetrokken		1	
	Opgelost			
	Overig			
	Totaal Noord	5	2	2
regio Amsterdam- Oost	Ongegrond	1		1
	Gegrond	1	2	
	Deels gegrond/deels ongegr.		2	
	Ingetrokken	2	1	
	Opgelost	1		2
	Overig	1		2
	Totaal Oost	6	5	5
regio Amsterdam- West	Ongegrond	1	3	
	Gegrond	4		
	Deels gegrond/deels ongegr.	1		2
	Ingetrokken		1	1
	Opgelost	1		2
	Overig			
	Totaal West	7	4	5
regio Haarlem	Ongegrond			
	Gegrond		3	
	Deels gegrond/deels ongegr.			
	Ingetrokken			
	Opgelost			2
	Overig			
	Totaal Haarlem	0	3	2
regio Haarlemmermeer	Ongegrond			
	Gegrond			1
	Deels gegrond/deels ongegr.			
	Ingetrokken	3		
	Opgelost	1		1
	Overig		1	
	Totaal Haarlemmermeer	4	1	2
Totaal		25	22	21

1.3 Doorlooptijden geschillen

Corona virus

Vanwege de uitbraak van het coronavirus heeft de behandeling van geschillen in de periode van 10 maart 2020 tot en met 15 mei 2020 stilgelegen. De behandeling van het geschil vindt plaats tijdens een hoorzitting, en dat was fysiek niet mogelijk. De huurders zijn hierover geïnformeerd. Toen bleek dat deze periode langer zou gaan duren, heeft de commissie besloten de behandeling van de geschillen digitaal te doen. En hoewel er niets boven een fysiek goed gesprek gaat, blijkt een hoorzitting via Teams toch ook te werken. De opschorting van de behandeling van geschillen door de coronamaatregelen heeft in 10 geschillen voor vertraging gezorgd. Maar in oktober 2020 was deze achterstand weggewerkt en uiteindelijk heeft de commissie over alle lopende geschillen in 2020 een beslissing genomen.

Lange doorloop

In het reglement van de commissie staat dat een geschil in drie maanden, met één maand verlenging, dus in totaal vier maanden afgewikkeld moet zijn. Tussen de behandeling van het geschil tijdens de hoorzitting en de schriftelijk uitspraak van de commissie zit meestal maximaal 4 weken.

Er zijn diverse redenen waarom de totale doorloop van de behandeling van een geschil soms langer heeft geduurd, los van de coronamaatregelen:

- a. In één geschil is de hoorzitting op verzoek van de huurder uitgesteld;
- b. In één geschil bleek dat Ymere nog onvoldoende in de gelegenheid was gesteld om de klacht af te handelen en is de hoorzitting uitgesteld
- c. Eén geschil heeft 16 maanden geduurd. Hier waren verschillende redenen voor. Er moest veel onderzoek worden gedaan waarvoor een deskundige werd ingehuurd, er waren twee hoorzittingen nodig, die vanwege ziekte en vakanties uitgesteld moesten worden.

2. Een paar punten uitgelicht

2.1 Huurders en Verenigingen van Eigenaren

Een huurder van een woning die deel uitmaakt van een VvE, kan Ymere als verhuurder blijven aanspreken op de verplichting de huurders het ongestoord woongenot te waarborgen. Voor de huurder mag het niet uitmaken of de verhuurder onderdeel is van een VvE. Als het daarbij gaat om zaken waarover de VvE besluit, is het niet altijd voldoende dat Ymere de klachten aan het bestuur van de VvE doorgeeft en het resultaat afwacht. Ymere dient (als lid van de VvE, vaak zelfs met een meerderheid van stemmen) actief deel uit te maken van de VvE en zo nodig het bestuur van de VvE aan te spreken om klachten tijdig op te lossen. Indien dit te lang op zich laat wachten, dient Ymere als verhuurder zelf actie te ondernemen en het probleem op te lossen. Ymere moet elke huurder dezelfde waarborgen geven. Zij blijft voor de huurder als verhuurder aanspreekbaar en kan zich niet verschuilen achter de VvE.

2.2 Werken met co-makers

De commissie weet dat Ymere met co-makers werkt die voor Ymere de werkzaamheden uitvoeren en contact hierover houden met de huurders. Door te werken met co-makers kan Ymere woningen efficiënter ontwikkelen, bouwen en onderhouden. Dat vereist een goede coördinatie en organisatie met betrekking tot de werkzaamheden. Maar ook met betrekking tot de huurder. De commissie constateert dat de afstemming tussen Ymere en co-makers er soms toe leidt dat klachten onvoldoende kunnen worden gevolgd door Ymere, waardoor huurders, langer dan nodig is, blijven zitten met niet afgehandelde reparatieverzoeken en klachten. Een goede vastlegging van de afspraken met de huurder ontbreekt en controle door Ymere zelf is maar zeer beperkt. Daardoor lijkt bij geschillen de regiefunctie eerder bij de huurder te liggen dan bij Ymere. De huurder belt zelf met de aannemers en signaleert zelf dat het niet goed gaat. Vervolgens moet de huurder op zoek binnen Ymere naar de juiste contactpersoon, voordat Ymere het probleem weer oppakt. Vaak ligt er dan al een klacht bij de afdeling Klacht- en Procesverbetering of een geschil bij de commissie. En zelfs dan blijkt dat Ymere zelf nog niet altijd gaat kijken bij de huurder. Ook al besteedt Ymere werkzaamheden uit. De commissie is van mening dat Ymere verantwoordelijk is voor het bepalen van de kwaliteit van de werkzaamheden, de materialen die een co-maker gebruikt en voor het juiste overleg met de huurder.

2.3 Bouwbesluit

Bij geschillen naar aanleiding van vochtproblemen of geluidsoverlast in de woning, adviseert Ymere meestal de huurder wat hij daar zelf aan kan doen, zoals beter ventileren of een gesprek met de burens over geluidsoverlast. Want, aldus Ymere, de woning 'voldoet aan het bouwbesluit'. Wat die eisen zijn met betrekking tot ventilatie en hoe ervoor gezorgd wordt dat de woning daaraan voldoet, wordt meestal niet duidelijk of is niet bekend. Het is dus maar de vraag of de oorzaak van deze problemen door bewonersgedrag komt. Ook wijst Ymere er regelmatig op dat het gaat om eisen uit het bouwbesluit ten tijde van de bouw, het "bouwbesluit rechtens verkregen niveau". Daarmee wordt de suggestie gewekt

dat, als de voor de woning benodigde waarde niet wordt gehaald, dat niet hoeft omdat ten tijde van het verstrekken van de bouwvergunning die eis niet gold. Dat is niet de juiste interpretatie van 'rechtens verkregen niveau'. Rechtens verkregen niveau betekent dat bij een verbouwing het kwaliteitsniveau ten minste moet voldoen aan het ooit vergunde niveau en dus moet liggen tussen het nieuwbouwniveau (bovengrens) en het niveau voor bestaande bouw (ondergrens). Verder is de commissie van mening dat Ymere moet kunnen aantonen dat de woning voldoet aan de bouwbesluit-eisen voor bestaande bouw, met name op het gebied van ventilatie en geluidsoverlast.

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 en gezamenlijk een plaatsvervangend lid voor..

Op 31 december 2020 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 2021	31 december 2024
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 2020 is de commissie 15 keer, veelal digitaal, 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 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 bouwkundig architect en werkt bij de Gemeente Amsterdam in het team 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 2020**

Nr	Geschilomschrijving	Uitspraak
1	De <i>huurder</i> heeft een geschil met Ymere over een aantal reparatieverzoeken die niet of niet volledig zijn uitgevoerd en de hoge temperaturen in zijn huis in de zomer. Tijdens de eerste behandeling blijkt dat Ymere het geschil gaat oplossen en blijft alleen de klacht over het binnenklimaat van de woning staan. Ymere is van mening dat de woning voldoet aan de regels van isolatie. Er zou dan geen sprake zijn van een gebrek. De hoge temperaturen zijn het gevolg van het veranderende klimaat, waarmee Ymere bij de bouw van de woning geen rekening hoefde te houden. De <i>commissie</i> schouwt de woning en constateert ondermeer dat het warm is in de woning en dat de gevels van het appartement dun zijn en er matige dikte voor thermisch isolatiemateriaal is. De commissie kan de isolatie van het dak niet beoordelen. De commissie zoekt bij de beoordeling van deze zaak aansluiting bij eerdere uitspraken van de kantonrechter en de Huurcommissie in vergelijkbare zaken. Op grond hiervan stelt de commissie vast dat hoge binnentemperaturen een gebrek kunnen zijn. Om te kunnen beoordelen of er sprake is van een gebrek en om te onderzoeken wat een mogelijke oplossing zou kunnen zijn, schakelt de commissie in afstemming met partijen een deskundige in op het gebied van binnenklimaat. Na onderzoek en rapportage van de deskundige maken partijen procedureafspraken om tot een oplossing te komen, gelet op de bevindingen van de deskundige. Zij zullen allereerst onderzoeken of een airco met voldoende vermogen voldoende soelaas biedt. Zo niet dan wordt gekeken naar andere maatregelen, waaronder het aanbrengen van een groen dak.	Opgelost
2	De <i>huurder</i> heeft een geschil met Ymere over het laat oppakken van een reparatie van het dak. De huurder klaagt dat: 1. De vertraging veroorzaakt wordt doordat Ymere stelt dat de VvE verantwoordelijk is voor het repareren van het dak. 2. Er niemand van Ymere langs komt om naar de gevolgen van de lekkage te komen kijken. 3. Zij geen erkenning van Ymere krijgt dat de oplossing te lang duurt. De huurder vraagt een tegemoetkoming voor de geleden schade. Ymere erkent dat het te lang duurt voordat het lekkageprobleem is opgelost. Zij hebben regelmatig telefonisch contact met de huurder gehad en haar van alle stappen op de hoogte gehouden. Zij zijn bereid een vergoeding te betalen voor de geleden schade. De <i>commissie</i> oordeelde dat het geschil gegrond is. Ymere had krachtiger moeten optreden toen de VvE niet snel genoeg handelde en heeft te weinig aandacht en medeleven getoond voor de dagelijkse ellende waarin de huurder verkeerde gedurende lange tijd. Het is een gemiste kans dat niemand van Ymere bij de huurder langs is geweest.	Gegrond
3	De <i>huurder</i> heeft een geschil met Ymere over het niet snel oppakken van daklekkages. Huurder heeft sinds februari 2015 regelmatig last van daklekkages. Ymere verricht steeds kleine herstelwerkzaamheden, maar de lekkages komen terug. Het dak zal in 2021 algeheel hersteld worden tijdens groot onderhoud. In het voorjaar van 2019 is de situatie zo ernstig dat de algehele reparatie aan het dak alsnog wordt uitgevoerd. Sindsdien zijn er geen lekkages meer geweest. Het geschil bestaat uit vier onderdelen:	Ongegrond

	1. Ymere pakt de reparatie van de daklekkages niet goed aan; 2. Ymere herstelt de gebreken niet en/of niet snel genoeg. Hieronder vallen de geconstateerde gebreken tijdens de oplevering van de huurwoning en de gebreken die tijdens de huurperiode zijn ontstaan; 3. Ymere biedt onvoldoende financiële compensatie die bestaat uit: vergoeding van lekkageschade aan de inboedel, immateriële schadevergoeding en kosten van rechtsbijstand; 4. Ymere heeft onvoldoende oog voor de veiligheid, en meer in het bijzonder wil de huurder een inspectie hebben naar de brandveiligheid van het trappenhuis. Ymere geeft aan dat zij bereid zijn (nagenoeg) alle gebreken en herstelwerkzaamheden te herstellen. Dat dit nog niet is gebeurd komt omdat de oorzaak van de lekkage moeilijk vast te stellen is en er regelmatig afspraken gemaakt moesten worden met de huurder, wat niet altijd snel lukte. Wat Ymere niet wil repareren zijn de gaten in muren en vloeren van het trappenhuis en de (mogelijke) gevolgschade van de lekkages (afgebladderde verf en vochtplekken). Samenvattend oordeelde de <i>commissie</i> dat Ymere juist heeft gehandeld, niet verantwoordelijk is voor de gevolgschade, maar wel meer de regie moet voeren bij het maken van afspraken en uitvoeren van reparaties.	
4	De <i>huurder</i> heeft een geschil met Ymere over wateroverlast in de kelder. Huurder heeft in de periode 2014 tot en met 2019 ca. 10 lekkages gehad in de kelder en keuken. Ymere heeft geen definitieve oplossing kunnen vinden voor de terugkerende lekkages. De huurder tekent eind november een verklaring eenmalige tegemoetkoming, waarin hij akkoord gaat met een compensatie voor het onredelijk vaak thuis moeten blijven voor reparaties. Verder doet hij door ondertekening afstand van zijn recht om schadevergoeding te claimen bij Ymere. De huurder klaagt dat Ymere: 1. De woning met kelder in deze staat niet aan hem had mogen verhuren; 2. Ondanks zijn herhaaldelijke verzoeken tot aan de dag van verhuizen niet tot een structurele oplossing is gekomen voor de wateroverlast in de kelder; 3. Ervoor heeft gezorgd dat de huurder een groot gedeelte van de gehuurde woning – namelijk de kelder – nooit normaal en veilig heeft kunnen gebruiken overlast had, en dat de inboedel is beschadigd; 4. Stroperig en laat, of niet reageert. De huurder vraagt: 1. Om het deel van de huur die hij heeft betaald voor de (onbruikbare) kelder in te schatten en Ymere te vragen dit aan hem terug te betalen; 2. Meer compensatie dan de ontvangen ca. € 400 voor alle overlast die hij heeft ervaren n.a.v. het zes jaar niet normaal kunnen gebruiken van de kelder. Ymere vermoedt dat de grondwaterstijging en zware regenval de oorzaken zijn van de lekkages. Nu niet definitief vaststaat wat de oorzaak is van de lekkages, kiest Ymere ervoor om de huidige situatie te handhaven en de bestaande afvoercapaciteit te maximaliseren door de leiding grondig te reinigen. De <i>commissie</i> 1. Oordeelde dat de klacht gegrond is. 2. stelde vast dat de huurder ernstig last had van de lekkages en dat deze niet afdoende door Ymere konden worden opgelost 3. oordeelde dat Ymere onjuist handelde door de huurder niet meer financiële compensatie aan te bieden voor gederfd huurgenot vanwege het niet kunnen gebruiken van de kelder. 4. begrijpt tijdens de behandeling van de klacht, dat de compensatie van ca. € 400 bedoeld is voor vier dagen thuis moeten blijven. 5. kan de oorzaak (en de oplossing) van de lekkages niet vaststellen. Het vergt onderzoek van een deskundige. Dat laatste behoort niet meer tot de mogelijkheden, omdat de huurder inmiddels is verhuisd en Ymere de woning verkoopt. Hierdoor kan niet vastgesteld worden of Ymere aansprakelijk is voor de	Gegrond

	gevolgschade van de lekkage, omdat niet vastgesteld kan worden dat er sprake is van een gebrek en de commissie geen aanwijzingen heeft dat Ymere zich onvoldoende heeft ingespannen om het gebrek op te lossen.	
5	De <i>bewonersorganisatie</i> heeft een geschil met Ymere over de wijze van communicatie met bewoners. Tijdens de hoorzitting blijken de indieners van het geschil geen huurder van Ymere te zijn. De commissie is dan niet bevoegd om het geschil te behandelen. Zij treden op namens een bewonerscommissie, waarin zowel huurders van Ymere als huurders van een andere corporatie deelnemen. Deze leden hadden geen machtiging om namens alle leden op te treden. De <i>commissie</i> besloot dat zij niet ontvankelijk waren, maar gaf ten overvloede wel wat aanwijzingen om het geschil op te lossen.	Niet ontvankelijk
6	De <i>huurder</i> heeft geschil met Ymere over een al paar jaar overlastgevende buurman. Zij klaagt erover dat 1. het lang duurde voordat Ymere haar klachten over overlast serieus nam. In eerste instantie zijn haar klachten afgedaan als burenruzie. 2. Ymere haar vóór het tekenen van de huurovereenkomst had moeten informeren over de overlast veroorzakende buurman. De huurder ontdekte dat de buurman bij vorige bewoners een poging tot brandstichting heeft gedaan. 3. het niet haar probleem is dat de buurman een 'speciaal' geval is, waardoor zijn verhuizing lang op zich laat wachten. Zij vindt dat Ymere snel actie moet ondernemen. Ymere heeft in de afgelopen jaren intensief contact onderhouden met de huurder, zij hebben de politie ingeschakeld en in het laatste jaar de treiteraankpak van de gemeente ingeschakeld. Zij zijn ook gestart met het zoeken naar andere woonruimte voor de buurman. Ymere zegt niet op de hoogte te zijn geweest van eerdere problemen met vorige burens. Ymere heeft de huurder enige maanden geleden een tijdelijke andere woning aangeboden, maar dan moet de huurder wel de huur van twee woningen betalen, met enige compensatie. Vanwege allerlei persoonlijke onzekerheden heeft de huurder dit geweigerd. De <i>commissie</i> is van mening dat Ymere de klachten wel serieus genomen heeft, maar voortvarender had kunnen optreden. Ook al is de zaak in handen gegeven van de treiteraankpak, dan blijft Ymere verantwoordelijk voor een veilige woonomgeving en het rustige huurgenoet. Ymere had de huurder meer tegemoet kunnen komen bij haar verzoek om tijdelijke huisvesting. Dit onderdeel van het geschil achtte de commissie gegrond. Partijen gaan opnieuw in overleg over tijdelijke huisvesting.	Deels gegrond, deels ongegrond
7	De <i>huurdersvereniging</i> heeft een langlopend geschil met Ymere over de verdeling van servicekosten over diverse posten. De huurdersvereniging heeft een verzoek gebaseerd op de Wet op het overleg huurders verhuurder ingediend bij de Huurcommissie. De Huurcommissie heeft in overweging gegeven dat partijen tot een gezamenlijke oplossing zouden kunnen komen en hiervoor suggesties gedaan. Ymere heeft per brief uitvoering gegeven aan de suggestie van de Huurcommissie, waarop de huurdersvereniging afwijzend heeft gereageerd. De <i>commissie</i> oordeelde dat zij volgens art. 7 van het reglement geen geschillen in behandeling neemt waarover de Huurcommissie een uitspraak heeft gedaan (art. 7 lid 1 onder b.) of die servicekosten betreffen (art. 7 lid 1 onder c.) en verklaarde de huurdersvereniging niet-ontvankelijk.	Niet ontvankelijk
8	De <i>huurder</i> heeft een geschil met Ymere over schadevergoeding als gevolg van lekkage van de cv-ketel. Huurder is van mening dat door het niet goed onderhouden van de cv-ketel, lekkage is ontstaan en Ymere daarmee aansprakelijk is voor de gevolgschade. Huurder vraagt	Ingetrokken

	de commissie om bemiddeling bij de schadevergoeding, mede omdat de inboedelverzekering de schade maar deels vergoedt. Ymere deed alsnog een voorstel voor schadevergoeding, wat de huurder accepteerde en waarna zij het geschil introk.	
9	De <i>woningzoekende</i> heeft een geschil met Ymere over het niet toewijzen van een woning. Een woningzoekende wordt een woning geweigerd omdat hij een negatieve verhuurdersverklaring heeft van bijna 2 jaar geleden als gevolg van psychische problemen. Inmiddels is de woningzoekende hiervoor behandeld en verklaren zijn behandelaars dat het goed met hem gaat en dat zij hem willen ondersteunen om op zichzelf te gaan wonen. Ymere vindt geen redenen bestaan om een woning toe te wijzen, omdat: 1. zij vrij is om met een huurder wel of niet een huurovereenkomst te sluiten; 2. ondanks de behandeling gegronde redenen heeft om te vrezen voor een herhaling. Uit de verklaring van de behandelaar blijkt niet ontegenzeggelijk dat de woningzoekende daadwerkelijk op zichzelf kan wonen. 3. Ymere moet zorgen dat de potentiële burens en omwonenden gevrijwaard blijven van overlast. Ymere raadt de woningzoekende aan om zich aan te melden bij een begeleid wonen traject. Maar daar kan hij niet terecht, omdat dat enkel toegankelijk is voor mensen die niet zelfredzaam zijn, aldus de woningzoekende. De <i>commissie</i> was het eens met Ymere. Wel bleek tijdens de behandeling dat er mogelijk sprake was van een misverstand over het begrip 'begeleid wonen'. Er zijn diverse vormen van 'begeleid wonen' en mogelijk is één van die vormen wel passend bij de situatie van deze woningzoekende. Daarnaast hanteren corporaties een termijn van twee jaar dat een verhuurdersverklaring geldt, en deze termijn loopt voor deze woningzoekende binnenkort af, wat meer kans geeft op toewijzing van een woning.	Ongegrond
10	De <i>huurder</i> heeft een geschil met Ymere over een rekening voor mutatiekosten. De huurder zegt de huur op. Er wordt een voorinspectierapport gemaakt. Op de dag van de eindinspectie komt niemand van Ymere opdagen. Later blijkt dat Ymere een andere datum heeft genoteerd voor de eindinspectie en dan is alleen een co-maker aanwezig. Na twee maanden ontvangt de huurder een brief van Ymere over de eindafrekening. Hierin staat dat volgens de administratie nu niets met hem valt te verrekenen. Twee maanden later ontvangt de huurder een aanmaning voor betaling van een rekening van ca. €1.100 voor mutatiekosten van de woning. De huurder stelt Ymere een aantal vragen over deze plotselinge afrekening, maar krijgt daarop geen antwoord. Hij vindt dat hij door een fout van de kant van Ymere en buiten zijn eigen schuld om niet in de gelegenheid is gesteld om bij de eindinspectie aanwezig te zijn. Hij heeft niets kunnen controleren. De huurder vindt dat de kosten onterecht zijn of in ieder geval veel hoger dan waarvoor hij akkoord zou hebben gegeven. Ymere vindt dat de huurder moet betalen. In de brief over de voorlopige eindafrekening waren de mutatiekosten nog niet opgenomen, omdat daarbij iets is misgegaan. De mutatiekosten zijn conform de offerte van de aannemer die de werkzaamheden heeft uitgevoerd. Tijdens de hoorzitting wordt duidelijk dat Ymere geen specificatie kan leveren van de kosten die zijn doorbelast aan de huurder. Ymere erkent dat er veel fouten zijn gemaakt en biedt in een brief en tijdens de behandeling van het geschil excuses aan voor de gang van zaken. Ymere besluit ter zitting om geen kosten in rekening te brengen. De huurder accepteert de excuses van Ymere en het laten vervallen van de factuur.	Opgelost
11	De <i>huurder</i> heeft een geschil met Ymere over het niet nakomen van afspraken met betrekking tot openstaande werkzaamheden.	Deels gegrond, deels ongegrond.

	Ymere heeft beloofd – kort samengevat – dat de restpunten worden opgepakt. Na ongeveer een maand laat de huurder Ymere weten dat de restpunten niet zijn opgepakt en dat hij ook geen concrete antwoorden heeft ontvangen op zijn vragen, waaronder een verzoek tot schadevergoeding. Ymere antwoordt tijdens de hoorzitting dat alle resterende herstelpunten zijn opgepakt en afgehandeld. De huurder zegt dat het niet waar is. Afsproken wordt dat partijen een gezamenlijke inspectie houden, zonder aanwezigheid van de commissie. Over het resultaat van deze inspectie wordt de commissie geïnformeerd. Uit deze informatie blijkt dat niet alle herstelpunten zijn opgepakt. Ymere blijkt niet zelf gecontroleerd te hebben of de herstelpunten waren opgepakt, maar had dit gehoord van de betrokken co-maker. De commissie oordeelde dat het geschil op dit punt gegrond is. Het verzoek tot schadevergoeding wees de commissie af, met name omdat de huurder de schade al had gerepareerd en Ymere onvoldoende in de gelegenheid had gesteld om de schade zelf te repareren.	
12	De <i>huurder</i> heeft een geschil met Ymere over de vervanging van een inbouwkast, die niet meer te repareren is. Zij kiest voor de optie om de inbouwkast te laten verwijderen door Ymere en vraagt per mail, in enigszins gebrekkig Nederlands, of er een muur geplaatst kan worden die geschilderd wordt en netjes wordt afgewerkt. Ymere bevestigt dat zij de kasten zullen verwijderen de muur netjes zullen afwerken. Later blijkt dat Ymere niet gelezen heeft dat de huurder ook vraagt om schilderen van de wand. De <i>huurder</i> is niet tevreden met het resultaat. De wand is dichtgemaakt met een houtskeletbouw constructie, bestaande uit houten balken met beplating, waarvan de naden zijn dichtgesmeerd. Ook is de wand minder geluiddicht dan in de tijd dat er een inbouwkast zat. Tijdens de hoorzitting blijkt dat de huurder, die de Nederlandse taal wel goed spreekt, een stenen muur gewenst had, die netjes geleverd zou zijn. De aannemer heeft tijdens de werkzaamheden overleg gevoerd met de echtgenoot van de huurder over de te plaatsen wand, maar de echtgenoot beheerst de Nederlandse taal niet. Ymere geeft tijdens de hoorzitting, aan dat er gipsplaten zijn geplaatst, die prima overschilderbaar zijn, maar dat moet dan door de huurder zelf gedaan worden. Uit een telefonische check tijdens de hoorzitting blijkt dat de aannemer geen gipsplaten heeft geplaatst, maar gegronde interieur multiplex platen. Deze zijn weliswaar overschilderbaar, maar leveren een ander resultaat in aanzien ten opzichte van de bestaande muur. Ymere blijkt niet zelf bij de huurder te zijn gaan kijken en weet ook niet welke wand er is geplaatst. De commissie nam als uitgangspunt bij de beoordeling van dit geschil, dat de inbouwkast bij de woning hoorde en dat indien deze kast niet meer functioneert, dit gebrek door Ymere opgelost moet worden. In dit specifieke geval is er geen sprake van klein onderhoud dat voor rekening van de huurder moet komen. Ymere moet zorgen voor een gelijkwaardig alternatief. De commissie is van mening dat Ymere onvoldoende met de huurder heeft overlegd over wat voor wand er geplaatst zou worden, hoe deze afgewerkt zou worden en wat de huurder zelf nog zou moeten doen. De commissie oordeelde dat de huurder op grond van de mailwisseling had mogen verwachten dat de muur ook geleverd zou worden.	Gegrond
13	De <i>huurder</i> heeft een geschil met Ymere over het onjuist informeren over de hoogte van de servicekosten. Bij de start van de huurovereenkomst in 2016 is de huurder voorgehouden dat hij maandelijks €20 voorschot moet betalen. Hij gaat ervan uit dat de eindafrekening niet al teveel afwijkt. Dat blijkt in de jaren erna wel het geval te zijn: in het eerste jaar moet hij €190 bijbetalen, in het tweede jaar €380 en in het derde jaar €414. Dan wordt zijn voorschotbedrag verhoogd. Vanwege deze hoge servicekosten	Gegrond

	verhuist hij naar een andere woning en vraagt nadrukkelijk of de servicekosten juist zijn ingeschat. Ymere bevestigt dat. Maar ook hier blijkt dat hij flink moet bijbetalen. De huurder is van mening dat Ymere voor beide woonadressen onzorgvuldig is geweest met de informatie over de hoogte van servicekosten. Hij vraagt om een tegemoetkoming in de afrekening servicekosten over 2017 en 2018. Ymere geeft bij de hoorzitting aan dat de voorschotbedragen worden vastgesteld na definitieve afrekening van de servicekosten. Vanwege technische problemen hebben deze eindafrekeningen in de jaren 2014 – 2018 vertraging opgelopen, waardoor de voorschotbedragen niet altijd klopten. Ymere biedt excuus aan over de gang van zaken en partijen gaan in overleg om de betalingsachterstand op te lossen. De commissie oordeelde dat Ymere geen realistische bedragen aan servicekosten heeft opgegeven bij de bezichtiging van de woning. Ook heeft Ymere de huurder niet gewaarschuwd voor afwijkende eindafrekeningen van de servicekosten.	
14	De huurder heeft een geschil met Ymere over woningruil. De huurder heeft in februari een kandidaat gevonden voor woningruil. Hij vraagt Ymere om een bevestiging dat zijn woning een sociale huurwoning blijft. Volgens de huurder geeft Ymere als antwoord, dat zolang de inkomens voldoen voor de sociale huur, dit een sociale huurwoning blijft. De ruilkandidaat haakt af, maar in mei vindt de huurder een nieuwe kandidaat voor woningruil. Eind mei bericht Ymere de huurder dat zijn woning omgezet wordt naar een vrije sector huurwoning. Dit maakt de woningruil voor zijn ruilpartner (waarschijnlijk) onmogelijk. De huurder vindt dat Ymere de belofte uit februari, ten tijde van een andere ruilkandidaat, moet nakomen en de woning een sociale huurwoning moet laten zijn. Ymere kan de toezegging van februari niet terugvinden in het klantensysteem. Wel staat daar, dat Ymere de huurder heeft toegelicht hoe het precies zit met ruilen vanuit een sociale huurwoning, die omgezet wordt naar een vrije sector huurwoning en dat beide kandidaten aan de inkomenseisen moeten voldoen. De informatie staat ook duidelijk omschreven op de website van Ymere over woningruil. Het inkomen van de laatste tegenkandidaat is passend voor een vrije sector woning. De woning van de huidige huurder mag Ymere – mede op grond van de Herzieningswet - bij vrijkomen omzetten naar een vrije sector huurwoning. De commissie oordeelde dat Ymere juist heeft gehandeld.	Ongegrond
15	De huurder heeft een geschil met Ymere over schade aan de ramen die is ontstaan tijdens werkzaamheden. De huurder meldt deze schade eind oktober bij Ymere. Diezelfde dag komt er een aannemer kijken en in november een kwaliteitsinspecteur. Begin december dient hij de klacht in bij de commissie, die de klacht eerst doorgeleid naar de klachtenafdeling van Ymere. Daar wordt de klacht half december behandeld en in januari volgt opname van het glas dat vervangen moet worden. In februari komt er iemand van Ymere langs om te beoordelen wat de schade is en hoe deze is ontstaan. De huurder krijgt de indruk dat hij ervan wordt verdacht dat hij de schade zelf veroorzaakt zou hebben. De huurder vraagt: 1. Een expliciete uitspraak dat de schade aan de ramen niet door hem is veroorzaakt en een formeel excuus 2. Een uitspraak van de commissie dat het lang geduurd heeft voor Ymere kwam kijken naar de schade; 3. Een vergoeding voor de tijd die de afwikkeling van de klacht heeft gekost; 4. Een vergoeding voor inkomstenderving doordat Ymere een onrechtmatige daad zou hebben gepleegd; 5. Vergoeding voor de tijd en overlast die de vervanging van de nieuwe ramen gaat kosten. Ymere voert aan dat zij nooit hebben gezegd dat de huurder schuld heeft aan de beschadigingen van de ramen. De oorzaak is niet vastgesteld en Ymere herstelt de ramen. Ymere vindt daarom dat geen grond bestaat om een schadevergoeding uit	Ongegrond

	te keren. De <i>commissie</i> is het met Ymere eens en oordeelt dat de klacht ongegrond is.	
16	De <i>huurder</i> heeft een geschil met Ymere over compensatie naar aanleiding van vervanging van de badkuip. De <i>huurder</i> vraagt om een nieuwe badkuip, omdat de oude is versleten. Ymere geeft opdracht om 1. De badkuip te vervangen en een douchehoek te plaatsen 2. De vloer- en wandtegels te vervangen 3. Een nieuwe badkamerdeur te plaatsen 4. De wastafel, spiegel, planchet, radiator en wandcontactdoos te vervangen. De werkzaamheden zullen in 8 dagen worden uitgevoerd. De <i>huurder</i> vraagt Ymere om een vergoeding van 50% kale huur voor het niet kunnen gebruiken van de badkamer. Zij gaat ervan uit dat het hier om renovatiewerkzaamheden gaat, zoals Ymere in een brief schreef. Ymere is van mening dat het hier om dringende werkzaamheden gaat, veroorzaakt door achterstallig onderhoud. Ymere heeft begrepen dat de <i>huurder</i> bij familie kon douchen. Uit <i>coulance</i> biedt Ymere €10 per dag voor elke dag dat de badkamer niet gebruikt kan worden. De <i>huurder</i> gaat hier niet mee akkoord. Daarnaast is er nog een geschil over de vervanging van een tijdens de werkzaamheden beschadigde vloerplint en een ventilatierooster in de badkamerdeur. Ymere kan niet de exact dezelfde vloerplint vinden en wil een vergelijkbare plint aanschaffen. Ymere gaat ermee akkoord als de <i>huurder</i> die zelf aanschafft, met een maximale vergoeding van €10. De <i>huurder</i> kan deze wel vinden, maar de bezorgkosten zijn €49. Ymere wil deze laatste kosten niet betalen. Tijdens de hoorzitting maken partijen afspraken over een ventilatierooster in de badkamerdeur. Hiermee is dit onderdeel van het geschil opgelost. De <i>commissie</i> oordeelde dat, alhoewel Ymere zelf spreekt over renovatiewerkzaamheden, het juridisch gezien niet over renovatie gaat. Er is sprake van renovatie bij sloop met vervangende nieuwbouw of gedeeltelijke vernieuwing door verandering of toevoeging aan een woning en moet leiden tot toename van het woongenot. Gelet op de oorzaak, aard, omvang en de duur van de werkzaamheden zijn deze te beschouwen als 'dringende werkzaamheden'. De <i>huurder</i> moet als <i>huurder</i> dringende onderhoudswerkzaamheden toestaan. De <i>commissie</i> is van mening dat Ymere haar best heeft gedaan om de overlast van de werkzaamheden binnen de grenzen te houden. De aangeboden tegemoetkoming van €10 per dag vindt de <i>commissie</i> acceptabel. Wat betreft de bezorgkosten van de vloerplint: hierover heeft de <i>commissie</i> geen uitspraak gedaan maar voorgesteld dat partijen de kosten delen.	Ongegrond
17	De <i>huurder</i> heeft een geschil met Ymere over het eenzijdig wijzigen van een overeenkomst. In 2018 wil Ymere een woningverbetering doorvoeren. Voor de <i>huurder</i> leidt dit niet tot huurverhoging, omdat zij aan de maximale huurprijs zit. Zij tekent een akkoordverklaring waarin zij de voorgedrukte zinsnede: de maandelijkse huurverhoging is €5, doorstreept en eraan toevoegt: Geen huurverhoging in verband met de maximale huurprijs. De verbeteringen worden in 2019 uitgevoerd en de liberalisatiegrens wordt in 2019 opgehoogd. Hierdoor blijft een huurverhoging van €5 onder de maximale huurgrens van 2019. Ymere stelt zich op het standpunt dat, nu de werkzaamheden in 2019 uitgevoerd, zij geen rekening hoeft te houden met de afspraken uit 2018 en verhoogt de huur met €5. De <i>huurder</i> is het hier niet mee eens en vindt dat Ymere haar toezegging uit 2018 moet nakomen. De <i>commissie</i> is van oordeel dat door ondertekening van de akkoordverklaring partijen in een overeenkomst afspraken hebben gemaakt. Die overeenkomst heeft	Geground

	geen uitzondering voor het geval de werkzaamheden uitgevoerd worden op een tijdstip dat een hogere maximale huurprijs geldt. Dat de verbeteringen later zijn uitgevoerd en door verhoging van de maximale huurprijs ruimte ontstaat voor huurverhoging, is een voorzienbaar risico en komt daarom voor rekening van Ymere.	
18	De <i>huurder</i> heeft een geschil met Ymere over langdurig steigers in zijn tuin ten behoeve van werkzaamheden. Ymere kondigt aan dat werkzaamheden in het complex 10 weken in beslag zullen nemen. Er worden steigers in alle tuinen geplaatst, zodat een deel van de tuin beschikbaar blijft. Behalve in de tuin van deze huurder, hier wordt ook overtollig steigermateriaal opgeslagen, waardoor de huurder zijn tuin niet kan gebruiken, meerdere planten doodgaan en de schutting kapot. De huurder is zich ervan bewust dat hij medewerking moet verlenen aan onderhoudswerkzaamheden. Hij klaagt dan ook niet direct over het niet kunnen gebruiken van de tuin. Maar als uiteindelijk de werkzaamheden pas na 30 weken klaar zijn in plaats van 10 weken, zonder vooraankondiging, vraagt hij om een huurkorting of financiële compensatie. Ymere erkent dat er te weinig gecommuniceerd is over de de opslag van het steigermateriaal en over de uitloop van werkzaamheden. Maar Ymere vindt ook dat de huurder zelf eerder had kunnen klagen over het niet kunnen gebruiken van de tuin. De <i>commissie</i> oordeelde dat de huurder inderdaad zelf eerder had kunnen klagen, maar daar staat tegenover dat Ymere onvoldoende gecommuniceerd heeft over de uitloop van de werkzaamheden. Tijdens de hoorzitting blijkt dat de steigers deels nog in de tuinen staan, omdat er aansluitend een verduurzamingsproject van het dak is gestart. De commissie begrijpt dat dit een samenloop van omstandigheden is, maar is van mening dat het beter zou zijn geweest wanneer beide projecten gecombineerd uitgevoerd zouden zijn om de overlast voor bewoners zo beperkt mogelijk te houden. Afgesproken wordt dat Ymere de schade aan tuinplanten en de schutting zal herstellen. Aangezien deze huurder meer overlast heeft gehad dan de andere bewoners, gaan partijen in overleg over een financiële compensatie en doet de commissie geen uitspraak schadevergoeding.	Gegron
19	De <i>huurder</i> heeft een geschil met Ymere over medehuurderschap. Hij huurt sinds 2016 de woning en woont op dit adres met zijn vrouw en zoon. In 2017 is zijn echtgenote overleden. Hij verzoekt Ymere om het medehuurderschap van zijn zoon in te willigen. De huurder toont met diverse bijlagen dat hij inmiddels meer dan 2 jaar een duurzame gemeenschappelijke huishouding voert met zijn zoon. Ymere wijst het verzoek in eerste instantie af, omdat zij vinden dat onvoldoende inzichtelijk is gemaakt dat er sprake is van een duurzame gemeenschappelijke huishouding. Later geeft Ymere aan dat zij nieuw beleid omtrent medehuurderschap hebben ingevoerd, waardoor zij alsnog akkoord gaan met het medehuurderschap van de zoon van huurder. Het geschil wordt ingetrokken.	Ingetrokken
20	De <i>huurder</i> heeft een geschil met Ymere over duivenoverlast. Volgens de huurder worden de duiven aangetrokken door de volières van de benedenbuurvrouw. Ymere zou ten onrechte de volières niet verwijderen, omdat de benedenbuurvrouw niet ingaat op de sommaties uit 2014 en 2020 tot verwijdering. Ook blijven toeristen staan kijken naar deze volières, waardoor zij last hebben van inkijk in hun woning. Ymere doet er onvoldoende aan om dit te voorkomen en communiceert niet over de stappen die zij wel of niet onderneemt. Tijdens de behandeling van het geschil ontdekt Ymere dat de sommatie in 2014 was ingetrokken naar aanleiding van een reactie van het Wijksteunpunt. Daarom trekt zij ook de sommatie uit 2020 in. Zowel in 2014 als in 2020 wordt de huurder niet op de hoogte gebracht waarom de sommatie wordt ingetrokken. Ymere heeft excuses hiervoor aangeboden. De <i>commissie</i> oordeelde dat er onvoldoende bewijs is om duivenoverlast en de inkijk in de woning te kunnen vaststellen. Wel oordeelde	Deels gegrond, deels ongegrond

	de commissie dat er onvoldoende gecommuniceerd was met de huurder.	
21	<i>De huurder heeft een geschil met Ymere over een gehorige woning. Hij is van mening dat Ymere onvoldoende naar hem luistert en het probleem moet oplossen. Als er geen oplossing komt, dan wil hij dat Ymere hem een andere woning in dezelfde omgeving aanbiedt.</i> <i>Volgens Ymere voldoet de woning aan de eisen van het bouwbesluit. Ymere vindt dat er onvoldoende aanleiding is om een geluidsonderzoek te doen, omdat niet duidelijk is waar de geluidsoverlast vandaan komt.</i> <i>Tijdens de hoorzitting besluiten partijen afspraken te maken waarop de zaak (mogelijk) opgelost kan worden, zoals het doen van een onderzoek naar doorgeleiding van geluid in en buiten de woning. Mocht er geen oplossing voor de geluidsoverlast zijn, dan zal Ymere de huurder in contact brengen met een zoekmakelaar voor het vinden van een andere woning.</i>	Opgelost
22	<i>De huurder heeft een geschil met Ymere over isolatie van het plafond in verband met geluidsoverlast.</i> <i>Tijdens het tekenen van het huurcontract brengt de huurder ter sprake dat zij van de vorige bewoner gehoord heeft dat hij indertijd geen gebruik heeft gemaakt van een eenmalig aanbod van Ymere aan alle bewoners voor een extra geluidsisolerend plafond. Volgens de huurder belooft Ymere hier later op terug te komen. Omdat zij veel geluidsoverlast ervaart, vraagt de huurder Ymere om alsnog een geluidsisolerend plafond aan te brengen.</i> <i>Ymere antwoordt de isolatie niet kosteloos te zullen doen, omdat de woning voldoet aan het bouwbesluit en het een eenmalig aanbod betrof aan de bewoners ten tijde van de nieuwbouwoplevering. De huurder is het hier niet mee eens, omdat zij van mening is dat haar mondeling is beloofd dat de isolatie later zou worden opgepakt. Partijen besluiten tijdens de hoorzitting om eerst een geluidsmeting uit te voeren en aan de hand daarvan met elkaar te overleggen over het vervolg.</i>	Opgelost
23	<i>Huurders hebben een geschil met Ymere over het onderhoud van de houten kozijnen. Tien jaar geleden heeft voor het laatste onderhoud plaatsgevonden. In 2019 hebben zij Ymere verzocht om onderhoud aan het houtwerk te verrichten. Ymere antwoordde dat dat gepland staat voor 2023. Nadat zij in 2020 een klacht hebben ingediend, krijgen zij in eerste instantie als antwoord dat het onderhoud voor 2024 staat gepland, wat later wordt bijgesteld naar 2022. De huurder gaat hier niet mee akkoord, omdat:</i> <i>1. Zij deze woning indertijd hebben gehuurd hebben op basis van een premium aanbod met hoogwaardig afwerkingsniveau en dito onderhoud, wat Ymere nu niet waar maakt.</i> <i>2. Het niet om het opknappen van een heel complex gaat, maar om 1 woning: zij zijn nog de enige huurder in het complex, de andere woningen zijn in de loop der jaren verkocht.</i> <i>3. Zij van mening zijn dat het beoogde onderhoud gezien moet worden als 'noodzakelijke reparatie' om houtrot te voorkomen.</i> <i>Partijen bereiken alsnog overeenstemming over het schilderen van de woning.</i>	Ingetrokken
24	<i>De huurder heeft een geschil met Ymere over de handelwijze van Ymere bij overlast en bedreiging van de burens.</i> <i>Sinds maart 2019 ervaart de huurder en haar gezin overlast en bedreiging van de buurman. De huurder heeft contact gezocht met Beterburen, maar de buurman wil niet in gesprek. De huurder heeft aangifte gedaan tegen de buurman. Zij vraagt Ymere om haar en haar gezin een veilige optie aan te bieden, hetzij een tijdelijke woningen waarbij Ymere de kosten betaalt, of een andere woning voor langere termijn.</i> <i>Nadat Ymere heeft gemeld dat de overlast gevende buurman wordt verhuisd, trekt mevrouw het geschil in.</i>	Ingetrokken

25	Een <i>woningzoekende</i> heeft een geschil met Ymere over afwijzing van een woning. De <i>woningzoekende</i> reageert op een jongerenwoning. In de advertentie staat niet vermeld dat je niet met een kind in de woning mag wonen. Na het inleveren van het laatste document zegt Ymere dat het document niet klopt, omdat de naam van haar zoon niet vermeld staat op het uittreksel. In de vragenlijsten van Ymere heeft zij tot 3 keer aangegeven dat haar zoon met haar mee verhuist. Ymere bericht haar dat zij is afgewezen voor de woning omdat er een kind zal meeverhuizen, wat in deze woningen niet is toegestaan. Dit stond niet bij de eisen vermeld. Ymere heeft in de klachtenprocedure erkend een fout te hebben gemaakt en excuses aangeboden. Verder gaf Ymere aan dat zij niet verplicht zijn om de woning alsnog aan haar te verhuren of een passende andere woning te vinden, omdat er nog geen contract was getekend en de woning onder voorbehoud was toegewezen. Ymere heeft aangeboden de eventuele gemaakte kosten te vergoeden als schadevergoeding, wat in totaal €21,50 zou zijn. De <i>woningzoekende</i> gaat hier niet mee akkoord en is van mening dat Ymere haar een woning moet verhuren, omdat zij aan alle eisen uit de advertentie voldoet. Ymere besluit alsnog mevrouw een vergelijkbare woning aan te bieden, waarna zij het geschil intrekt.	Ingetrokken
-----------	--	--------------------