

**Jaarverslag 2022  
Geschillenadviescommissie  
van Ymere**

## Inhoudsopgave

	Pagina
<b>Inleiding</b>	3
<b>1. Algemeen deel</b>	4
1.1 Het verslag in cijfers	5
1.2 Waar gingen de geschillen over	6
1.3 Doorlooptijden	9
<b>2. Een paar punten uitgelicht</b>	10
<b>3. Samenstelling Geschillenadviescommissie</b>	11
<b>Bijlage</b>	13
- <b>Overzicht uitspraken 2022</b>	

## Inleiding

2022 was het jaar waarin Corona meer en meer naar de achtergrond gedrongen werd. Een jaar waarin de hoorzittingen weer fysiek konden plaatsvinden en het weer mogelijk was om met elkaar om de tafel te zitten en elkaar aan te kijken.

Ook het schouwen kon weer op de wijze als voorheen plaatsvinden.

De commissie merkte dat het aantal klachten in 2022 toenam. Corona heeft hier naar alle waarschijnlijkheid invloed op gehad doordat het geduld van huurders van Ymere op was. Zij hadden lang geduld gehad voor wat betreft het oplossen van de klacht maar nu het leven zijn normale gang weer ging, moesten de klachten opgelost worden en als dat niet lukte, werd de gang naar de Geschillenadviescommissie gemaakt.

De samenstelling van de Geschillenadviescommissie is behoorlijk gewijzigd. In augustus is een nieuwe voorzitter gestart en in het laatste kwartaal van 2022 is naarstig gezocht naar 2 nieuwe leden voor de commissie omdat de benoemingstermijn van 2 leden afliep en zij niet herbenoembaar waren.

In dit jaarverslag geeft de Geschillenadviescommissie van Ymere een overzicht van haar activiteiten in 2022 en beschrijft de werkzaamheden van de commissie en de ontwikkelingen die zij ziet in de beoordeelde geschillen. Het verslag wordt door de commissie besproken met de statutaire directie van Ymere. 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 2022 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. En last but not least bedankt de commissie de huurders voor het vertrouwen dat zij in de commissie stellen, de inspanningen die zij leveren om de commissie van informatie te voorzien en de tijd die zij nemen om bij de hoorzitting aanwezig te zijn zodat de commissie zich een zo goed mogelijk beeld van de klacht kan vormen.

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

Mr. J.P.C. Obbink  
Voorzitter

## 1. Algemeen deel

### *Behandeling geschillen*

In 2022 heeft de commissie 26 geschillen tussen Ymere en huurders in behandeling genomen. In 2021 waren dit er 18.

Naast de bovengenoemde 26 geschillen, heeft de commissie 50 verzoeken niet in behandeling genomen. De redenen hiervoor zijn divers. Het betreft bijvoorbeeld een reparatieverzoek, of de huurder moet met de klacht bij de Huurcommissie zijn, of de klachten zijn niet eerst als klacht bij Ymere gemeld. Ymere krijgt nl. 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 deze 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 kan een geschil schriftelijk afwikkelen. In de praktijk zijn alle ingebrachte geschillen via een hoorzitting behandeld door de commissie. Een hoorzitting geeft de commissie de mogelijkheid om verdere vragen te stellen. Doordat partijen mondeling een toelichting geven kan de commissie zich een beter beeld vormen van het geschil.

Bovendien biedt dit de commissie de mogelijkheid om tussen partijen te bemiddelen en zo tot een bevredigende oplossing te komen.

De commissie kan ook besluiten een onderzoek ter plaatse in te stellen (schouw) of een combinatie van schouw en hoorzitting in te zetten, om zo een goed beeld van het geschil te krijgen.

Beide partijen worden bij zowel een hoorzitting als bij een schouw uitgenodigd.

In 2022 heeft de commissie 23 keer een hoorzitting gehouden en 9 keer een schouw gedaan (in een dossier is zelfs 4x geschouwd).

## 1.1 Het verslagjaar in cijfers

### *Aantal aangelegde dossiers gestegen*

In 2022 heeft de commissie 26 nieuwe dossiers aangelegd (zie tabel 1). In 2021 waren dat er 18. Van deze dossiers:

- is in 19 zaken een uitspraak gedaan waarvan 14 uitspraken in dossiers die in 2022 zijn aangebracht bij en behandeld door de commissie en 5 dossiers waarvan de behandeling is doorgeschoven naar 2023;
- zijn 4 zaken net voor de hoorzitting geschikt;
- is de hoorzitting van 5 zaken in 2023 gepland.

### *Oordeel over gegrondheid geschillen*

Van de 19 uitspraken die de Geschillenadviescommissie in 2022 heeft gedaan, vond de commissie 15% van de klachten volledig gegrond, 22% deels gegrond/ongegrond en 33% ongegrond (zie tabel 2).

In 4 dossiers trok de huurder het geschil nog voor de behandeling in, omdat hij er alsnog met Ymere uit was gekomen en in 4 geschillen zijn partijen er tijdens of kort na de zitting met elkaar uitgekomen en heeft de commissie geen uitspraak meer gedaan.

**Tabel 1: Indeling dossiers in 2022**

Openstaande dossiers uit 2021	6
Aantal aangelegde dossiers in 2022	26
Totaal aantal dossiers in behandeling in 2022	32
Ingetrokken dossiers/dossiers geschikt	8
Dossiers waarvan hoorzitting in 2023 geagendeerd is	5
Uitspraken in 2022	19

**aantal uitspraken naar oordeel van 2020 t/m 2022**

	2022		2021		2020	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
Gegrond	4	15%	0	0%	6	24%
Deels gegrond / Deels ongegrond / Deels geen uitspraak / Deels niet in behandeling genomen	6	22%	2	19%	3	12%
Ongegrond	9	33%	4	36%	5	20%
<b>Uitspraak gedaan</b>	<b>19</b>	<b>70%</b>	<b>6</b>	<b>55%</b>	<b>14</b>	<b>56%</b>
Opgelost	4	15%	1	9%	4	16%
Ingetrokken	4	15%	1	9%	5	20%
Overig			3	27%	2	8%
<b>Totaal</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

## 1.2 Waar gingen de geschillen in 2022 over

In tabel 3 zijn de geschillen uit 2022 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. In het overzicht is voor alle ingediende 26 geschillen vermeld onder welke categorie/categorieën het geschil viel. Dus ook de geschillen waarover in 2022 nog geen uitspraak gedaan is of waarvan de zitting in 2023 gepland is.

De meeste klachten vielen in 2022 in de categorie onderhoud/repairatie en communicatie.

Er vallen een paar zaken op:

- Het percentage klachten over onderhoud en reparaties is behoorlijk gestegen.
- Het percentage klachten over communicatie is gelijk gebleven.
- De percentages in de andere categorieën verschillen niet veel van de voorgaande jaren.

**Tabel 3: Categorieën van geschillen van 2019 t/m 2021**

	2022		2021		2020	
Onderhoud	15	29%	6	17%	8	15%
Communicatie (w.o. bejegening, nakomen van afspraken)	15	29%	10	29%	15	29%
Schoonmaken gezamenlijke ruimte	-	-	-	-	-	-
Overlast (geluidsoverlast, burenoverlast, ongedierte)	5	10%	4	11%	5	10%
Financiële kwesties (compensatie, schadevergoeding)	5	10%	6	17%	8	15%
Huurtoeslag/toewijzing/ huurincasso	1	2%	1	3%	2	4%
Beleid/procedures Ymere (w.o. ZAV)	4	8%	4	11%	3	6%
Problemen met VVE	1	2%	2	6%	1	3%
Regiefunctie/Ingehuurde bedrijven	2	4%	1	3%	2	4%
Veiligheid	-	-	-	-	3	6%
Overig	3	6%	1	3%	4	8%
<b>Totaal</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Tabel 4 geeft per bedrijfsonderdeel aan wat de uitspraken van de commissie in 2022 zijn geweest per regio. Opvallend is dat het aantal geschillen uit Amsterdam en dan met name in Amsterdam-West, na de daling in 2021, weer stijgt.

**Tabel 4 Uitspraak naar regio en type uitspraak van 2020 tot en met 2022**

Regio	Uitspraak	2022	2021	2020
regio Almere	Ongegrond		1	1
	Gegrond			
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen		1	
	Ingetrokken			
	Opgelost	1		
	Overig			1
	<b>Totaal Almere</b>		<b>1</b>	<b>2</b>
Weesp	Ongegrond	1		
	Gegrond			
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen	1		
	Ingetrokken			
	Opgelost			1
	Overig			
	<b>Totaal Weesp</b>		<b>2</b>	<b>0</b>
regio Amsterdam- Noord	Ongegrond	1		2
	Gegrond			1
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen	1		2
	Ingetrokken			
	Opgelost	1		
	Overig		1	
	<b>Totaal Noord</b>		<b>3</b>	<b>1</b>
regio Amsterdam- Oost	Ongegrond	3	1	1
	Gegrond	1		1
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen	1		
	Ingetrokken			2
	Opgelost			1
	Overig		1	1
	<b>Totaal Oost</b>		<b>5</b>	<b>2</b>
regio Amsterdam- West	Ongegrond	3	1	1
	Gegrond	3		4
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen	2		1
	Ingetrokken		1	
	Opgelost	2		1
	Overig			
	<b>Totaal West</b>		<b>10</b>	<b>2</b>

# GESCHILLEN ADVIES COMMISSIE

Geschillenadviescommissie van Ymere

Regio	Uitspraak	2022	2021	2020
regio Haarlem	Ongegrond			
	Gegronnd			
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen		1	
	Ingetrokken	2		
	Opgelost			
	Overig			
	<b>Totaal Haarlem</b>		<b>2</b>	<b>1</b>
regio Haarlemmermeer	Ongegrond	1	1	
	Gegronnd			
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen	1		
	Ingetrokken	2		3
	Opgelost		1	1
	Overig		1	
	<b>Totaal Haarlemmermeer</b>		<b>4</b>	<b>3</b>
<b>Totaal</b>		<b>27</b>	<b>11</b>	<b>25</b>



### 1.3 Doorlooptijden geschillen

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 aantal geschillen langer heeft geduurd:

- a. In een geschil uit 2021 lukte het de verzoeker niet om via Teams aan te sluiten. In overleg is besloten de behandeling van dit geschil op te schorten naar 2022.
- b. Bij de behandeling van twee geschillen bleek tijdens de zitting dat het verstandig was alsnog een schouw bij verzoeker te doen. Vervolgens zijn er in één van deze dossiers aanvullende werkzaamheden door Ymere uitgevoerd. Naar aanleiding van deze werkzaamheden heeft een lid van de commissie nog 3 keer een schouw op deze locatie gedaan.
- c. Eén geschil loopt sinds juli 2021. Net voor de zittingsdatum is de hoorzitting op verzoek van Ymere en de commissie naar een later datum verplaatst zodat er een schouw plaats kon vinden en een meting gedaan kon worden door een deskundige. Op de zitting bleek dat het verstandig was om partijen opnieuw met elkaar in gesprek te brengen en de zitting voor onbepaalde tijd aan te houden. Uiteindelijk bleek een nieuwe zitting van de commissie noodzakelijk te zijn om partijen tot elkaar te brengen. Tijdens deze zitting in 2022 zijn tussen de huurder en Ymere afrondende en afsluitende afspraken gemaakt.
- d. Een aantal uitspraken hebben langer op zich laten wachten omdat:
  - de materie een eenduidige uitspraak lastig maakte;
  - de commissie plant voor ieder geschil dat door de commissie in behandeling wordt genomen, een hoorzitting in. De commissie heeft eens in de twee weken een vergadering waar in principe twee hoorzittingen worden gepland. Eind 2021 en begin 2022 ontving de commissie meerdere geschillen waarvoor op korte termijn geen ruimte in de agenda was om een hoorzitting in te plannen. Dit maakte dat de doorlooptijd van geschillen langer werd;
  - de voorzitter van de commissie in de eerste helft van 2022 door omstandigheden minder inzetbaar was.

## **2. Een paar punten uitgelicht**

### **2.1 Onderhoud en reparaties**

Het valt op dat het aantal klachten over onderhoud en reparaties in 2022 fors stijgt. Een verklaring hiervoor kan liggen in het gegeven dat het geduld van huurders na twee jaar Corona op is en zij hun klacht opgelost willen zien. Daarnaast speelt de krapte op de arbeidsmarkt een rol. Het is niet alleen voor Ymere lastig om personeel te vinden. Hetzelfde geldt voor de bedrijven die voor Ymere reparaties doen en problemen verhelpen. Ook zij hebben problemen met het werven en behouden van personeel waardoor zij minder snel op opdrachten van Ymere kunnen oppakken.

### **2.2 Communicatie**

Het is opvallend dat communicatie vaak door huurders genoemd wordt als onderdeel van de klacht. Het gaat dan vooral om het niet terugbellen door Ymere, lang op een reactie van Ymere moeten wachten of lang moeten wachten voordat een servicemonteur of een co-maker komt om de reparatie of de klacht te verhelpen. Zij moeten zelf bellen met Ymere om de stand van zaken te checken en ervoor te zorgen dat hun klacht wordt opgepakt. Huurders voelen zich hierdoor vaak niet serieus genomen in hun klacht.

### **2.3 Governancecode Woningcorporaties**

Eén verzoeker heeft na de behandeling en de uitspraak van de commissie het geschil voorgelegd aan de commissie Governancecode Woningcorporaties. De commissie Governancecode Woningcorporaties heeft de verzoeker niet ontvankelijk verklaard.

### 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.

In de loop van 2022 is de samenstelling van de commissie gewijzigd.

De voorzitter, de heer mr. N.B.F. Telders, heeft zijn functie bij de commissie neer moeten leggen omdat hij voorzitter bij één van de Huurcommissies geworden is en hij om die reden geen voorzitter meer van de Geschillenadviescommissie Ymere mocht zijn. Om de vacature die bij zijn vertrek ontstaan is in te vullen, is een selectiecommissie samengesteld die uit vertegenwoordigers van de commissie, Ymere en de SHY bestond. De commissie heeft in de persoon van de heer mr. J.P.C. Obbink, een opvolger gevonden en per 1 augustus het voorzitterschap overgenomen.

Daarnaast liep het lidmaatschap van de heer drs. ir. V. Thöne en de heer C.B.E. van Maanen af per 31 december 2022. Zij waren in verband met het bereiken van de maximale benoemingstermijn, niet meer herbenoembaar. De voornoemde selectiecommissie heeft de heer M. Zuiderent en de heer F. Roozkrans voorgedragen voor benoeming. Beiden zijn per 1 februari 2023 benoemd door Ymere.

Omdat er een maand tussen de benoeming van de nieuwe leden en het aftreden van de oude leden zat, is de termijn van benoeming van de heer Thöne met een maand verlengd.

**Op 31 december 2022 was de Geschillenadviescommissie als volgt samengesteld.**

Naam	Functie	(Her)Benoemd op	Aftredend per
de heer mr. J.P.C. Obbink	Voorzitter	1 augustus 2022	31 juli 2026
de heer drs. ir. V. Thöne	lid, voorgedragen door huurdersorganisatie SHY	1 januari 2019	31 januari 2023
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

**Op 1 februari 2023 is de samenstelling van de Geschillenadviescommissie als volgt:**

Naam	Functie	(Her)Benoemd op	Aftredend per
de heer mr. J.P.C. Obbink	Voorzitter	1 augustus 2022	31 juli 2026
de heer drs. F.N.M. Roozkrans	lid, voorgedragen door huurdersorganisatie SHY	1 februari 2023	31 januari 2027
Mevrouw drs. N. Sterenberg	lid, voorgedragen door Ymere	1 januari 2021	31 december 2024
de heer M. Zuiderent	plaatsvervangend lid, voorgedragen door Ymere en SHY	1 februari 2023	31 januari 2027

Ymere stelt een secretaris ter beschikking om de Geschillenadviescommissie te ondersteunen. In 2022 is de commissie 17 keer bijeengewest.

De voorzitter en de leden van de commissie ontvangen voor hun werkzaamheden een vergoeding.

*Achtergrond huidige leden geschillenadviescommissie*

De heer mr. J.P.C. Obbink is advocaat bij Lanen & Standhardt Advocaten. Daarnaast is hij mediator, bestuurslid van Stichting Amersfoort in C, voorzitter van beroepscommissie van de Stichting Incident Management Nederland, voorzitter van de bezwaren- en geschillencommissie van de Inclusief Groep en gastdocent rechtspositionele zaken op de Politieacademie. De heer Obbink is eerder voorzitter van de klachtencommissie Beweging 3.0 en lid van de bezwaren- en geschillencommissie Amfors geweest.

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. F.M.N. Roozkrans was tot mei 2022 in dienst bij Stadgenoot als senior beleidsmedewerker. Bij Stadgenoot was hij tevens co-voorzitter van de Ondernemingsraad, lid van de Klokkenluiderscommissie en lid van de Compliance Commissie. Op dit moment volgt hij een opleiding tot commissaris in de publieke sector en geeft hij de cursus Kennismaking Volkshuisvesting bij Habitask.

De heer M. Zuiderent is toezichthouder Bouw bij de gemeente Alkmaar. Tot begin 2023 was hij werkzaam als bouwinspecteur en projectleider implementatie Wet Kwaliteitsborging Bouwen bij de gemeente Hoorn en monumenteninspecteur voor de gemeente Texel. Daarnaast heeft hij in het verleden geruime tijd in de bouw gewerkt.

**Bijlage:**

**Overzicht van uitspraken in 2022**

Nr	Geschilomschrijving	Uitspraak
21/03	<p>Verzoeker heeft al 10 jaar conflict met bovenburen. Geschil spitst zich toe op gebruik en illegaal toegang verschaffen tot de zolderkamer met hijsbalk van verzoeker. Verzoeker vindt dat Ymere onvoldoende doet om de situatie op te lossen. Verzoeker klaagt ook over het onbeschofte gedrag van de wijkbeheerder. Op initiatief van Ymere zijn er afspraken gemaakt over het gebruik van de hijsbalk en toegang tot de zolderkamer. Ymere checkt dit niet. Dit is aan partijen zelf. Ymere geeft aan geprobeerd te hebben om te bemiddelen en heeft daarnaast buurtbemiddeling voorgesteld. Partijen wensten echter geen gesprek met elkaar aan te willen gaan uit angst voor hoogoplopende emoties. Tijdens de zitting wordt afgesproken dat Ymere nogmaals het initiatief neem tot een bemiddelingsgesprek met partijen.</p> <p>De commissie kan niet vaststellen dat Ymere niet adequaat heeft gereageerd op de meldingen van inbreuk van de ene door de andere huurder. Meldingen hiervan ontbreken in het systeem en verzoeker kan deze niet overleggen. Hetzelfde geldt voor de klacht over de wijkbeheerder. In het dossier zijn geen stukken aanwezig die dit onderbouwen.</p> <p>De commissie beoordeelt de klachten als ongegrond.</p>	Ongegrond
21/09	<p>Verzoeker heeft na het betrekken van de woning, diverse klachten en gebreken aan de woning bij Ymere gemeld te hebben. Op het moment van het indienen van het geschil bestond de lijst uit 24 klachten en gebreken. Verzoeker gaf aan van mening te zijn dat de renovatie die heeft plaatsgevonden voor het betrekken van de woning, niet op het juiste niveau is uitgevoerd en dat het lang duurde voordat de klachten en gebreken door Ymere opgepakt werden.</p> <p>Ymere meldde in reactie hierop dat er door Covid 19 beperkt fysieke bezoeken plaats konden vinden en er om die reden nog geen opname gedaan was om te bepalen welke punten door Ymere opgepakt moesten worden. Op basis van deze opname zou een Plan van Aanpak opgesteld worden.</p> <p>Naar aanleiding van de schouw door de commissie zijn er afspraken gemaakt, waaronder het laten herberekenen van het energielabel. Uit de herberekening bleek dat de woning geen label B heeft maar energielabel D.</p> <p>Tussen verzoeker en Ymere is er continu contact geweest over de aanpak van de klachten en gebreken maar deze hadden tot het moment van de hoorzitting nog niet tot een concreet Plan van Aanpak geleid. Tijdens de zitting is afgesproken dat Ymere een Plan van Aanpak op zou stellen en dat dit plan in een gesprek tussen Ymere, verzoeker en de commissie zou worden besproken. Dit gesprek vond eind november 2021 plaats en werd afgesloten met het verzoek om de opname van de werkzaamheden door de aannemer zo spoedig mogelijk in te plannen en om de startdatum van de werkzaamheden zoveel mogelijk naar voren te halen.</p> <p>Voorafgaand aan dit gesprek had Ymere een voorstel gedaan voor de compensatie van de energiekosten nu het energielabel van de woning D bleek te zijn. Verzoeker was het niet eens met de hoogte van de vergoeding.</p> <p>In de periode december 2021 en april 2022 heeft Ymere aan verzoeker een alternatieve</p>	Opgelost

	<p>woning aangeboden. Verzoeker en Ymere leken dit succesvol te kunnen afronden totdat bleek dat er in deze woning geen zolder werd aangebracht, dat Ymere deze ook niet wilde aanbrengen en dat voor verzoeker deze zolder een dealbreaker was omdat verzoeker deze nodig heeft voor de opslag van spullen.</p> <p>De commissie heeft daarom besloten om met verzoeker en Ymere op in april 2022 opnieuw een gesprek te voeren en te bezien of partijen alsnog uit de impasse zouden kunnen komen. Dat is gelukt. De commissie heeft vervolgens een brief met de gemaakte afspraken opgesteld; verder is afgesproken dat de commissie geen uitspraak doet.</p>	
<b>21/13</b>	<p>Verzoeker heeft tijdens de bezichtiging van zijn woning aan Ymere gevraagd wat de plannen met de grond naast de woning waren. Ymere vertelde dat daar parkeerplaatsen zouden komen en verzuimde aan te geven dat daar ook een appartementencomplex gebouwd zou worden. Verzoeker stelt dat wanneer hij dit van te voren had geweten, hij niet voor de betreffende hoekwoning gekozen zou hebben. Verzoeker vindt dat Ymere in deze een actieve informatieplicht heeft. De informatie over de bouw van dit appartementencomplex is wel gedeeld met kopers maar niet met huurders. Het aanwezige complex ervaart hij als een grote inbreuk op zijn privacy en woongenot.</p> <p>Ymere ontkent dat dit gezegd is en wijst op de informatie rondom de bouwplannen waaruit de bouw van het appartementencomplex blijkt.</p> <p>Verzoeker klaagt bij de commissie over overlast van lawaai, stof en stank tijdens de bouw van het complex en vraagt om compensatie. Deze overlast heeft hij niet aan Ymere gemeld.</p> <p>De commissie kan niet vaststellen of sprak is van onrechtmatige hinder. In een stedelijke omgeving wonen mensen dicht op elkaar en moet met een zekere mate van inzicht rekening gehouden worden. De commissie kan niet beoordelen of Ymere de bouw van het complex bewust verzwegen heeft. Partijen spreken elkaar op dit punt tegen.</p> <p>De commissie wijst het verzoek om compensatie af. Verzoeker had gedurende de periode dat hij de overlast ervaarde moeten klagen om Ymere de gelegenheid te geven de schade en overlast te beperken.</p>	Ongegrond
<b>21/15</b>	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over een garagedeur die defect is en die sinds medio oktober openstaat. Doordat de garagedeur openstaat is de garage vrij toegankelijk. Ook voor onbevoegden die zich in de garage ophouden. Dit leidt tot een onveilig gevoel bij de bewoners. Zo is verzoeker een van de bewoners waar een inbraak in de woning gepleegd is.</p> <p>De problemen met de garagedeuren zijn niet van recente datum maar keren sinds 2013 regelmatig terug. Verzoeker geeft aan dat de bewoners van het complex hebben geprobeerd mee te kijken naar blijvende oplossingen maar dat Ymere daar niet in is meegegaan.</p> <p>Verzoeker klaagt met name over het gebrek aan communicatie vanuit Ymere. Verzoeker moet iedere keer het initiatief nemen en contact zoeken met Ymere. Daarnaast heeft verzoeker samen met andere bewoners in april 2021 tijdens een gesprek gevraagd om camera's in de garage. Dit punt zou besproken worden maar tot november 2021 is hier geen terugkoppeling op gekomen. Het verzoek is opnieuw aangekaart bij een gesprek met de nieuwe consulent gebiedsbeheer. Toen is aangegeven dat als minimaal 70% van de bewoners akkoord zou gaan, plaatsing</p>	Ingetrokken

	<p>mogelijk zou moeten zijn. Deze handtekeningen zijn aangeleverd maar vervolgens is er vanuit Ymere geen communicatie meer geweest. Verzoeker heeft opnieuw contact met Ymere gezocht.</p> <p>Uiteindelijk zijn er afspraken gemaakt tussen Ymere en verzoeker en is het geschil ingetrokken.</p>	
<b>21/16</b>	<p>Verzoeker klaagt over gebrekkige communicatie door Ymere voorafgaand aan het uitvoeren van onderhoud, meer specifiek het vervangen van kozijnen. In de informatie die bewoners ontvangen hebben, wordt niet vermeld dat de nieuwe kozijnen naar binnen draaien. Verzoeker heeft diverse malen contact gezocht. Hierop werd niet of zonder de juiste informatie gereageerd en het contact kwam steeds vanuit verzoeker. Ymere erkent dit en biedt hiervoor excuses aan.</p> <p>Doordat de nieuwe raamkozijnen naar binnen draaien en niet zoals de oude, naar buiten, past de raambekleding niet meer. Verzoeker vindt compensatie die door Ymere geboden is, te laag.</p> <p>Ymere stelt dat zij bij groot onderhoud geen aansprakelijkheid heeft voor onbruikbare raambekleding maar biedt een coulance vergoeding.</p> <p>De commissie beoordeelt het onderdeel van het geschil over de slechte communicatie als gegrond. Voor wat betreft de compensatie van de raambekleding heeft de commissie gekeken naar art. 7:208 BW en het uitgangspunt dat de huurder altijd onderhoudswerkzaamheden moet kunnen uitvoeren en dat deze tot aantasting van het huurgenot kunnen leiden. De commissie kan op basis hiervan niet vaststellen dat Ymere aansprakelijk is voor de gevolgschade. Omdat Ymere echter bewust kiest de ramen op een zodanige manier te vervangen dat de raambekleding niet meer past in plaats van te kiezen voor een type raam waarin de raambekleding (na aanpassing) wel past, is de commissie van mening dat Ymere een tegemoetkoming in de kosten moet doen. Ymere heeft dit gedaan. De commissie geeft nog mee dat Ymere de bewoners voorafgaand aan de uitvoering had kunnen waarschuwen dat de raambekleding niet meer zou passen na het vervangen van de ramen.</p>	Deels gegrond / deels ongegrond
<b>21/17</b>	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over veranderingen en aanpassingen die door de Vereniging van Eigenaren (VvE) worden gedaan in ruimtes die eigenlijk alleen gebruikt worden door huurders van Ymere. Deze veranderingen worden regelmatig uitgevoerd door de VvE zonder dat Ymere als mede-eigenaar en verhuurder met de bewoners van de huurwoningen overlegd heeft, terwijl dit overleg door Ymere is toegezegd. In dit specifieke geval gaat het om het vervangen van de verlichting in de algemene ruimtes door de VvE. De verlichting is zonder overleg vervangen en is te fel. Verzoeker heeft dit al bij Ymere gemeld op het moment dat er een proef-armatuur in het trappenhuis hing.</p> <p>Ymere geeft aan de het bestuur van de VvE Ymere niet heeft geïnformeerd over de planning en uitvoering van de werkzaamheden. Ymere zit in veel VvE's en het is helaas niet mogelijk om bij alle VvE's actief betrokken te zijn. In dit geval heeft Ymere serieus gekeken naar de klacht over de verlichting maar ook naar andere punten die verzoeker heeft gemeld. Ymere heeft deze bij het bestuur ingebracht.</p> <p>Voor wat betreft de verlichting is in een vergadering van de VvE is aangegeven dat de verlichting vervangen moest worden en dat de oude niet meer leverbaar was. Verder is alleen gesproken over bedragen en niet over de uitvoering. Ymere is inmiddels in overleg met het bestuur om de felheid van de verlichting door b.v. het plaatsen van kappen te verminderen.</p> <p>De commissie oordeelt dat Ymere zich niet kan verschuilen achter het grote aantal</p>	Gegrond

	<p>VvE's waarin zij betrokken is. De verhuurderstaak moet naar behoren uitgevoerd worden en als Ymere het niet eens is met de beslissing van een VvE, kan Ymere naar alternatieve wegen zoeken om de belangen alsnog naar behoren te behartigen. Ten aanzien van de verlichting is de commissie het eens met verzoeker dat deze te fel is.</p>	
21/18	<p>Verzoeker heeft last van roet in de woning en is van mening dat het ventilatiesysteem niet goed werkt. Uit onderzoek door een bureau dat door Ymere is ingeschakeld, blijkt dat het ventilatiesysteem naar behoren functioneert en dat de roet waarschijnlijk via de open ramen naar binnenkomt.</p> <p>De commissie is van mening dat er geen aanleiding is om aan te nemen dat de rapportage op basis van de gedane metingen van het bureau, ondeugdelijk of onjuist zijn.</p>	Ongegrond
22/01	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over een verzakkende en verende vloer in de woning nadat balken onder het huis door Ymere vervangen waren. Ymere heeft geprobeerd te vering te verhelpen door de vloer uit te vullen en vast te schroeven zonder het gewenste resultaat. Verzoeker begrijpt dat er enige beweging in de vloer mag zitten omdat het een oud huis is maar de afwijking is z.i. te groot. De meest voor de hand liggende oplossing lijkt het verwijderen van de gehele vloer, de ondervloer te vervangen en de laminaatvloer opnieuw te leggen.</p> <p>Deze optie is voor Ymere te kostbaar. Daarnaast geeft ook deze ingreep geen garantie. Ymere vermoedt dat de vering mede zijn oorzaak heeft in het laten doorleggen van de vloer door de gehele woning. Na de schouw en het advies van een derde partij is besloten de doorgelegde laminaatvloer te delen om de werking van het laminaat te verminderen. Helaas leidt dit niet tot een oplossing van het probleem. De commissie oordeelt de klacht als gegrond en vraagt Ymere te blijven zoeken naar oplossingen.</p>	Gegrond
22/02	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over steeds terugkerende schimmel op de scheidingmuur tussen de woning van verzoeker en de burens. De schimmel is sinds een jaar of 5 à 6 aanwezig. Door Ymere is de muur verschillende keren behandeld waarna de schimmel tijdelijk verdwijnt. Op 28 december 2021 is dit voor het laatst gedaan door een servicemonteur van Ymere die constateerde dat de verf los kwam en dat er onder de loslatende verf veel schimmel zat. Hij heeft de muur in de voorlijm gezet en een busje latex achtergelaten zodat de verzoeker de muur daarmee kon schilderen.</p> <p>Ymere verzuimt echter om naar de oorzaak van het probleem te kijken. Loodgietersbedrijf Etro is verschillende malen bij verzoeker en de burens geweest, kijkt naar het probleem, koppelt dit terug naar Ymere en daar blijft het dan bij.</p> <p>Verzoeker voelt zich inmiddels niet meer serieus genomen en wil dat naar het achterliggende probleem van de schimmel wordt gezocht en dat dit probleem wordt opgelost.</p> <p>De zaak is uiteindelijk tussen Ymere en verzoeker geschikt.</p>	Ingetrokken
22/03	<p>Verzoeker ervaart stankoverlast door etensgeuren van de burens in met name de woonkamer met open keuken. De geur komt via het gezamenlijke ventilatiesysteem naar binnen. Verzoeker heeft hierover sinds oktober 2020 geklaagd bij Ymere. Hij vraagt om compensatie en als Ymere het probleem niet kan verhelpen om een alternatieve woning.</p> <p>Ymere stelt dat zij zich voldoende ingespannen heeft om de klachten te verhelpen. Door de coronamaatregelen konden alleen urgente reparaties worden verricht. Ymere heeft daarom langere tijd nodig gehad om de klachten te onderzoeken. Daarnaast</p>	Deels gegrond / deels geen uitspraak



	<p>bleek het lastig om alle onderburen te bereiken en te checken of zij een afzuigkap op het kanaal hebben aangesloten. Dit bleek uiteindelijk bij 2 adressen aan de orde te zijn. Begin 2022 is ook de defecte WTW-box vervangen. Deze maatregelen hebben echter niet tot vermindering van de geuroverlast geleid.</p> <p>De commissie is het met verzoeker eens dat de periode tussen de eerste klacht en de start van de bemoeienissen van Ymere te lang is mede omdat de klacht niet onmiddellijk na de lockdown is opgepakt en Ymere gewacht heeft tot verzoeker zich opnieuw meldde. Vervolgens zet Ymere wel stappen maar tussen deze stappen zit veel tijd waardoor de commissie het gevoel heeft dat de urgentie ontbreekt. De commissie kan helaas nog geen uitspraak doen omdat de oorzaak van de klacht nog onbekend is. Hetzelfde geldt voor het compensatieverzoek. Eerst moet duidelijk zijn wat de oorzaak is en of Ymere hiervan een verwijt treft. Afsproken wordt dat partijen de resultaten van het onderzoek afwachten.</p>	
<b>22/04</b>	<p>Verzoeker heeft vanaf 2017 meldingen bij Ymere gedaan over diverse gebreken in zijn woning. De meldingen hebben geleid tot procedures bij de huurcommissie, het opleggen van een dwangsom door de gemeente en een gerechtelijke procedure. Nadat Ymere diverse werkzaamheden in zijn woning heeft verricht, is er een geschil over de oplevering ontstaan. Verzoeker stelt dat zijn woning onbewoonbaar is, vraagt op diverse punten om een compensatie en heeft een aantal algemene klachten over Ymere.</p> <p>De commissie geeft aan dat zij geen uitspraak mag doen over klachten waarover een rechter en/of de huurcommissie een uitspraak heeft gedaan. Dit geldt in ieder geval voor de klachten over het onderhoud. Deze klachten worden door de commissie niet in behandeling genomen.</p> <p>Over de onbewoonbare woning oordeelt de commissie dat tijdens de schouw geen gebreken aan de woning zijn geconstateerd. De woning is daarmee dus niet onbewoonbaar en klacht ongegrond.</p> <p>Daarnaast heeft verzoeker diverse klachten over de financiële compensatie voor gederfd woongenot gemeld. De commissie beoordeelt deze klachten als ongegrond omdat niet kan worden vastgesteld of er sprake is van een renovatie waardoor het woongenot wordt verhoogd. Bij de andere verzoeken ontbreekt de onderbouwing. De algemene klachten die verzoeker heeft neergelegd bij commissie zijn dusdanig algemeen geformuleerd dat onduidelijk is welk concreet handelen of nalaten Ymere wordt verweten. Deze klachten worden door de commissie niet in behandeling genomen.</p>	<p>Deels ongegrond. Deels niet in behandeling genomen</p>
<b>22/05</b>	<p>Ymere heeft diverse werkzaamheden aan de woning van verzoeker verricht. In de bewonersbrochure die huurder ontvangen heeft, wordt aangegeven dat er “geen werkzaamheden in de woning” zouden plaatsvinden. Bij verzoeker zijn onder andere kozijnen gedeeltelijk vervangen en verzoeker vindt dat er daardoor wel werkzaamheden binnen de woning hebben plaatsgevonden en geeft aan dat er beschadigen op kozijnen ontstaan zijn en er kleurverschil is tussen de vervangen en niet vervangen delen:</p> <p>Verzoeker wil dat Ymere de beschadigde en vervangen delen niet alleen plamuurt en voorziet van grondverf maar ook aflakt.</p> <p>Partijen komen voor de zitting nog tot een compromis en het geschil wordt ingetrokken.</p>	<p>Ingetrokken</p>
<b>22/06</b>	<p>Verzoeker verhuurt de woning met toestemming van Ymere onder. Verzoeker en onderverhuurder worden door de commissie als één huurder gezien.</p>	<p>Ongegrond</p>

	<p>Ymere heeft isolatie werkzaamheden aan de woning van verzoeker verricht en een CO2 gestuurde mechanische ventilatie geplaatst. Omdat de cv installatie tijdens de werkzaamheden niet gebruikt kan worden, krijgt verzoeker twee elektrische kachels om de woning te verwarmen. Omdat het gebruik van twee kachels kortsluiting veroorzaakte, kon slechts één van de kachels gebruikt worden. Verzoeker heeft dit niet bij Ymere gemeld.</p> <p>Na afronding van de werkzaamheden meldt verzoeker dat deze niet naar tevredenheid zijn afgewikkeld. Voor de periode dat er aanvullende werkzaamheden zijn verricht, is verzoeker een logeerwoning aangeboden. Verzoeker klaagt achteraf dat ook deze woning koud en onrustig was en vraagt om een compensatie voor zijn verminderd woongenot.</p> <p>In kwesties als onderhavige communiceert Ymere rechtstreeks met bewoners van de woning en niet met de instantie die de bewoners begeleidt. Op het moment dat het contact moeizaam of problematisch is, neemt Ymere contact op met de begeleiders. In dit geval zijn de eerste berichten over de werkzaamheden bij de vorige bewoner terecht gekomen en was Ymere niet op de hoogte van de bewonerswisseling die heeft plaatsgevonden. Omdat de begeleidende instantie niet op de hoogte gesteld was van de komende werkzaamheden, kon zij de nieuwe bewoner hierover niet informeren. Ymere heeft de nieuwe bewoner uiteindelijk in een mondeling gesprek geïnformeerd. De commissie begrijpt dat de communicatie in principe tussen bewoner en Ymere verloopt. In deze constructie zit ook een risico en daarom is de commissie van mening dat het aanbeveling verdient om duidelijke afspraken met de begeleidende instantie te maken over de wijze van communiceren.</p> <p>Verder stelt de commissie vast dat verzoeker in een mondeling gesprek geïnformeerd is over de werkzaamheden en de duur daarvan en dat de geplande werkzaamheden binnen de geplande dagen zijn afgerond.</p> <p>Voor wat betreft de schadevergoeding is de commissie van mening dat daar geen grond toe is omdat huurders werkzaamheden van de verhuurder aan het gehuurde moeten gedogen en dat verzoeker verzuimd heeft de klachten over de verwarming direct aan Ymere te melden. Ymere heeft daardoor niet de gelegenheid gehad iets aan de klacht te doen.</p>	
<p><b>22/07</b></p>	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over de aanpak van het rattenprobleem op haar zolder en het ratten- en vochtprobleem in de kruipruimte van haar woning. Verzoeker heeft via de gemeente een gespecialiseerd bedrijf ingeschakeld om het rattenprobleem te onderzoeken. Ymere gaat naar aanleiding van het rapport een aantal werkzaamheden oppakken; het herstellen van de zoldervloer en het verwijderen van het isolatiemateriaal wordt echter niet door Ymere opgepakt. Verzoeker vindt dat Ymere deze onderdelen ook moet oppakken. Ymere en verzoeker spreken voor de zitting af dat Ymere de werkzaamheden alsnog verricht. Verzoeker trekt het geschil in.</p>	<p>Ingetrokken.</p>
<p><b>22/08</b></p>	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over de aanpak van een lekkage. Kort na het betrekken van de woning door verzoeker, bleek er een lekkage te zijn in de gang/trappenhuis. Ymere heeft meerdere bedrijven onderzoek laten doen naar de oorzaak. De oorzaak bleek lastig te traceren. Door de lekkage is veel schimmel in de woning ontstaan. De oorzaak van lekkage blijkt in de standleiding te zitten en Ymere wil de muur in de gang openbreken om de lekkage te verhelpen en vervolgens de woning te drogen. Door het openbreken van de muur zou meer schimmel vrij kunnen komen. Verzoeker zou gedurende deze periode graag een vervangende woning willen</p>	<p>Gegrond</p>

	<p>hebben omdat haar zoontje inmiddels klachten aan de luchtwegen heeft die goed door de aanwezige schimmel veroorzaakt zouden kunnen zijn.</p> <p>Ymere erkent dat het heel vervelend is dat het oplossen van de lekkage zo lang op zich heeft laten wachten. Tijdens de zitting maken verzoeker en Ymere afspraken over de te nemen acties. Onderdeel van de afspraak is dat verzoeker gedurende de herstelperiode in een hotel mag verblijven.</p> <p>De commissie constateert dat het langer dan nodig duurde voordat Ymere de melding oppakte waardoor er meer schade aan de woning en inboedel is ontstaan. Ymere erkent dit.</p> <p>Ook blijkt de buitendeur van verzoeker slecht te sluiten waardoor verzoeker zich niet veilig voelt in de woning. Dit is verschillende malen aan Ymere gemeld.</p> <p>Ymere erkent dat zij verzoeker beter had moeten informeren over de stand van zaken van het herstelverzoek.</p>	
<b>22/09</b>	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het niet aanpakken van verschillende gebreken aan de woning door Ymere. Ymere heeft aangegeven niets aan deze gebreken te doen omdat er in de toekomst groot onderhoud ingepland staat waarbij de gebreken worden opgepakt.</p> <p>Verzoeker geeft aan niet tot het groot onderhoud te kunnen wachten omdat de gebreken een grote invloed hebben op het woongenot, de gezondheid en stookkosten. Tijdens de zitting maken partijen een aantal afspraken met elkaar waarmee wordt afgezien van een uitspraak van de commissie.</p>	Opgelost
<b>22/10</b>	<p>Verzoeker heeft een aantal maal lekkage in de woning gehad waardoor twee van de drie slaapkamers niet gebruikt konden worden. Het kost verzoeker veel tijd en energie om de juiste personen in te schakelen. De lekkage is inmiddels verholpen maar het herstel van de schade en het verwijderen van de schimmel moet grotendeels nog gedaan worden. Ook hier ontbreekt volgens verzoeker de regie bij Ymere en verzoeker vraagt Ymere om de regie over de herstelwerkzaamheden op te pakken, om een schadevergoeding voor de schade aan de vloer en het meubilair en compensatie voor het verminderde woongenot.</p> <p>Ymere zegt voldoende regie op het opsporen van de lekkage gevoerd te hebben en in de veronderstelling te zijn dat verzoeker op de hoogte gehouden werd. Er bleken echter verschillende telefoonnummers in het systeem te staan, die niet meer in gebruik bij verzoeker waren.</p> <p>Schade aan inboedel is volgens Ymere in principe voor rekening voor de huurder omdat deze door de inboedelverzekering wordt gedekt maar Ymere biedt desondanks een vergoeding aan. Tijdens de zitting maken partijen hier definitieve afspraken over. Ook doet Ymere een voorstel voor huurvermindering voor de duur van de lekkage.</p> <p>De commissie doet op verzoek van verzoeker toch een uitspraak over de regiefunctie en is van oordeel dat Ymere de regie en de afwikkeling van zowel de lekkage als het herstel beter had moeten uitvoeren.</p>	Deels gegrond en deels geen uitspraak
<b>22/11</b>	<p>Tijdens planmatig onderhoud in 2020 aan de woning van verzoeker is geconstateerd dat een slaapkamerraam vervangen moet worden. Verzoeker stuurt een rappel in oktober 2021. De opdracht blijkt aan de aandacht van de aannemer ontschoten te zijn.</p> <p>Verzoeker geeft aan in het traject daarna vele malen zelf contact met Ymere opgenomen te hebben en zich daardoor niet serieus genomen te voelen.</p> <p>In maart 2022 wordt een afspraak voor het plaatsen van het nieuwe raam gemaakt. Verzoeker is vanuit gegaan dat er een identiek raam geplaatst zou worden. Dit blijkt niet zo te zijn en toen verzoeker een medewerker van Ymere daarop aansprak,</p>	Deels gegrond, deels ongegrond

	<p>dreigde hij verzoeker met een dichtgetimmerd raam te laten zitten.</p> <p>Het geplaatste raam is volgens Ymere conform de huidige eisen van het Bouwbesluit. Tijdens de zitting blijkt dat verzoeker begrip heeft voor het gegeven dat het raam niet volledig identiek is.</p> <p>De betreffende medewerker geeft aan verzoeker net zoals elke andere huurder benaderd te hebben. Hij heeft zelf 3 maal contact met verzoeker gehad en weet niet hoe dat met andere afdelingen van Ymere zit.</p> <p>De commissie constateert dat het raam is geplaatst, de schade is hersteld en dat het schilderwerk is gedaan. Nu moet alleen nog gezorgd worden dat het raam technisch goed werkt. Hiervoor wordt een afspraak gemaakt. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond. Hetzelfde geldt voor de klacht t.a.v. de houding van de medewerker van Ymere. Partijen verschillen van mening over hetgeen gezegd is en de commissie kan niet oordelen dat de medewerker onjuist heeft gehandeld. Vast staat dat de vervanging van het raam in eerste instantie vergeten is en dat verzoeker hierover aan de bel heeft moeten trekken. Dit onderdeel van de klacht is gegrond.</p>	
22/12	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het gedrag van en de bejegening door een medewerker van Ymere en de inhoud van zijn huur dossier. Tussen verzoeker en Ymere is al geruime tijd contact over de ecologische tuin van verzoeker. Afspraken worden volgens Ymere steeds ten dele nagekomen door verzoeker. Daarnaast moet een afspraak gepland worden om een lekkage te verhelpen. Als verzoeker de gemaakte afspraak hiervoor kort van te voren afzegt in verband met het overlijden van een dierbare, vraagt de betreffende medewerker om bewijs hiervan. Hiervoor maakt de medewerker later excuses. Een nieuw afspraak wordt gemaakt en de betreffende medewerker meldt dat ook hij aanwezig zal zijn en verschijnt die dag in gezelschap van 2 agenten. Verzoeker voelt zich hierdoor overvallen en dient een klacht hierover in bij Ymere en vraagt om een afspraak met de leidinggevende. Deze afspraak is door Ymere afhankelijk gesteld van het uitvoeren van werkzaamheden in de tuin van van verzoeker. Na uitvoer van deze werkzaamheden wordt een gesprek gepland voor een moment 2 maanden later. Dit vindt verzoeker te laat. Hij verwijt Ymere slecht verhuurderschap en vindt dat Ymere steeds aanleiding zoekt op druk op hem uit te oefenen.</p> <p>Ymere geeft aan de moeten handhaven op de huurvoorwaarden. De betreffende medewerker wordt hiervoor door zowel verzoeker als andere huurder op aangesproken en moet daarop handhaven. Dit doet Ymere objectief.</p> <p>Verzoeker heeft het gevoel dat zijn dossier gegevens bevat die maken dat hij met wantrouwen wordt behandeld en zou zijn dossier graag willen laten resetten. In reactie hierop meldt Ymere dat dit niet kan. Het dossier van verzoeker bevat niet meer dan de correspondentie tussen verzoeker en Ymere. Verzoeker mag het dossier van Ymere desgewenst inzien.</p> <p>De commissie krijgt tijdens de zitting veel informatie over zaken die gebeurd zijn en waar partijen een eigen visie op hebben. Het is voor de commissie niet mogelijk om te bepalen welke visie de juiste is en daarover een uitspraak te doen. Wellicht ligt de oorzaak doordat burens over en weer over elkaar klagen en overlast veroorzaken. De commissie suggereert mediation tussen de betrokken burens. Uiteindelijk stemmen zowel Ymere als verzoeker hiermee in en worden afspraken gemaakt.</p> <p>De commissie is van oordeel dat de vraag van de medewerker naar bewijs van overlijden ongepast was en acht het geschil op dit onderdeel gegrond.</p>	Deels gegrond, deels geen uitspraak.
22/13	<p>Verzoeker heeft diverse keren lekkage vanuit de badkamer gehad. Na iedere lekkage</p>	Opgelost.

	<p>heeft verzoeker de vloer in de woning moeten vervangen. Na de laatste keer wil de inboedelverzekering de vloer niet meer vergoeden. Verzoeker heeft zich vervolgens tot Ymere gewend met het verzoek de schade te vergoeden. Ymere heeft een aanbod gedaan maar dit aanbod is niet afdoende voor verzoeker.</p> <p>Tijdens de hoorzitting biedt Ymere excuses aan en geeft aan dat verzoeker gelijk heeft. Partijen gaan na de zitting met elkaar in overleg. Dit resulteert in een compensatie waar verzoeker mee instemt en het geschil vervolgens intrekt.</p>	
<b>22/14</b>	<p>Verzoeker woont in complex waar langdurige vochtproblemen in de woning en de berging zijn. Procedures hierover hebben zowel bij de Huurcommissie als bij de Geschillenadviescommissie gelopen. De huidige klachten richten zich vooral op de slechte communicatie, het niet nakomen van afspraken en het ontbreken van een goed van plan aanpak om de problemen definitief op te lossen.</p> <p>Ymere geeft aan haar uiterste best te doen om de complexe lekkages te verhelpen en geeft een overzicht van afspraken en acties. Een deel van de problemen is inmiddels opgelost en Ymere heeft zeker de intentie om alle vochtproblemen in het complex op te lossen.</p> <p>Om de communicatie te verbeteren heeft Ymere een medewerker aangewezen die de regie moet gaan voeren. Er is een overleg gepland om nadere afspraken met wie en hoe er gecommuniceerd wordt vanuit Ymere.</p> <p>De commissie is van mening dat de communicatie tot nu toe niet voldoende geweest is. Er is geen overzicht van de individuele en collectieve klachten en er is geen gecoördineerde aanpak waardoor de regie niet afdoende is.</p>	Gegronnd
<b>22/15</b>	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het verschil in het bedrag dat verzoeker moet betalen voor een parkeerplaats en het lagere bedrag dat door burens van verzoeker betaald wordt. Verzoeker begrijpt dat de burens minder betalen omdat zij een contract van eerdere datum hebben maar vindt het verschil tussen de bedragen groot en onrechtvaardig. Verzoeker huurt een sociale huurwoning en betaalt soms vele malen meer voor de parkeerplaats dan een huurder van een vrije sector woning met een ouder contract. Daarnaast is er in deze wijk geen ander alternatief dan parkeren in een parkeergarage.</p> <p>Ymere bevestigt dat er verschillende bedragen voor de parkeerplaatsen gevraagd worden. Dit hangt samen met de contractsvrijheid van Ymere en de ouderdom van de contracten.</p> <p>De commissie concludeert dat Ymere handelt in overeenstemming met de bepalingen in het huurcontract van de parkeerplaats.</p> <p>De commissie merkt op dat de bewoners bij gebrek aan alternatieven zijn aangewezen op een parkeerplaats behorend bij het complex, dat Ymere geen onderscheid maakt in de verhuurprijs van parkeerplaatsen voor een sociale huurder of een huurder in de vrije sector en dat de prijzen zijn opgedreven door de schaarste. De commissie adviseert Ymere het beleid ten aanzien van parkeerplaatsen voor sociale huurwoningen te heroverwegen en de genoemde constatering hierin mee te nemen.</p>	Ongegrond
<b>22/16</b>	<p>Verzoeker ervaart geluidsoverlast van verschillende burens en vindt dat Ymere de klachten van verzoeker hierover niet serieus neemt. Als Ymere de klachten van verzoeker al in behandeling neemt, vindt dit niet op een professionele en correcte wijze plaats. Ook wordt er door Ymere geen nadere informatie opgevraagd als verzoeker een klacht indient en staan er veel fouten in de reacties die verzoeker van Ymere ontvangt.</p> <p>Ymere geeft aan al veel gedaan te hebben om de overlast te beëindigen. Helaas</p>	Ongegrond

	<p>hebben de inspanningen niet tot een oplossing geleid. Ymere heeft verzoeker zelfs aangeboden te helpen zoeken naar een andere woning. Dit aanbod is door verzoeker niet geaccepteerd. Tijdens de zitting biedt Ymere aan het luchttek tussen de woningen te dichten, nogmaals een geluidsmeting te doen om objectief bewijs te krijgen en te onderzoeken of de bovenbuurman zou willen verhuizen. Het eerder gedane aanbod aan verzoeker blijft staan.</p> <p>Ymere heeft waar het overlast betreft primair een inspanningsverplichting. Het is aan bewoners om in overleg met elkaar te proberen tot een vergelijk te komen. Ymere moet, waar dat kan, faciliteren. De commissie constateert dat Ymere diverse acties heeft ondernomen om de overlast aan te pakken en acht de gedane inspanningen voldoende.</p>	
22/17	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over geluidsoverlast waardoor verzoeker iedere nacht wakker schrikt van harde geluiden en hierdoor ernstige slaapproblemen ervaart.</p> <p>Ymere heeft een geluidsmeting gedaan en verzoeker heeft een logboek bij gehouden. Tijdens de zitting blijkt dat het niet gelukt is om gedurende de nacht opnames te maken omdat de apparatuur handmatig moet worden aangezet. Op het moment dat de apparatuur wordt ingeschakeld, is het geluid al verdwenen. Er zijn wel 1 à 2 pieken per nacht geregistreerd maar het is niet duidelijk om wat voor geluiden het gaat omdat de opnamen ontbreekt.</p> <p>Voor Ymere is pas sprake van overlast als de pieken langdurig zijn en/of vaak voorkomen. Naar aanleiding van de klachten heeft Ymere gecheckt of de vloer van de bovenburen aan de (geluiddempende) eisen voldoet. Ook heeft Ymere gesprekken gevoerd met de bovenburen en verzoeker. Om zoveel mogelijk mechanische oorzaken uit te sluiten, heeft Ymere een aantal mogelijke oorzaken opgepakt.</p> <p>Tijdens de zitting zijn er tussen Ymere en verzoeker een aantal afspraken gemaakt. De commissie is van mening dat Ymere zich voldoende heeft ingespannen om de geluidsoverlast te onderzoeken en aan te pakken.</p>	Ongegrond
22/18	Behandeling in 2023	
22/19	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over de toewijzing van een woning op basis van een medische urgentie. De toegewezen woning is, gelet op de klachten die aan de urgentie ten grondslag lagen, niet geschikt voor verzoeker. Het complex waar verzoeker de woning toegewezen gekregen heeft, blijkt een lange historie met vochtissues te hebben en is niet geschikt voor huurders met een dergelijke medische urgentie. Verzoeker vraagt om een nieuwe woning.</p> <p>Ymere erkent dat de vochtproblematie bij de bezichtiging gemeld had kunnen worden. De lekkages in de woning van verzoeker hebben echter steeds een andere oorzaak en staan los, zo meldt Ymere, van de problematiek in het complex. De lekkages in de woning van verzoeker heeft Ymere verholpen.</p> <p>Ten aanzien van de medische urgentie meldt Ymere niet bekend te zijn met de achterliggende reden van de medische urgentie. De urgentieverklaring meldt dit (om privacy technische redenen) niet.</p> <p>De commissie constateert dat zich in de woning van verzoeker vochtproblemen voordoen maar doet hierover geen uitspraak omdat deze niet als onderdeel van de klacht geformuleerd zijn. Ten aanzien van het verzoek om een nieuwe woning constateert de commissie dat Ymere niet op de hoogte kan zijn van de inhoud van de medische urgentie. Omdat in de advertentie voor de woning aangegeven werd dat huurder met een medische urgentie voorrang hadden, had Ymere bij de bezichtiging</p>	Ongegrond

	<p>melding kunnen doen van de vochtproblemen in het complex. Voor de kandidaathuurder heeft echter ook zelf de verantwoordelijkheid hier navraag naar te doen.</p>	
<b>22/20</b>	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over de manier waarop het achterstallige onderhoud is opgepakt en heeft vanaf het moment dat verzoeker de woning betrok klachten. Na het aanbrengen van de klacht bij de commissie heeft Ymere verschillende klachten opgepakt maar het laatste schilderwerk blijft liggen. Tijdens de zitting komen partijen tot overeenstemming en nadat Ymere de werkzaamheden heeft afgewikkeld wordt de klacht door verzoeker ingetrokken.</p>	Opgelost
<b>22/21</b>	<p>Behandeling in 2023</p>	
<b>22/22</b>	<p>Verzoeker heeft een geschil over de vervanging van de bovenkastjes in de keuken en over het plaatsen van zonnepanelen.</p> <p><u>Keukenkastjes</u>: verzoeker vindt dat de technische levensduur op zijn einde is en dat hij recht heeft op vervanging. In 2016 is er door de commissie een geschil tussen verzoeker en Ymere behandeld dat handelde over de vervanging van een basiskeuken. Verzoeker stelt dat toen alleen de kosten voor de onderkastjes vergoed zijn. Ymere is het eens met het standpunt dat een keuken aan het einde van de levensduur vervangen moet worden en dat de huurder dit kan verlangen van de verhuurder. In het geschil uit 2016 zijn volgens Ymere de kosten voor een hele basiskeuken vergoed en niet alleen de kosten voor de onderkastjes.</p> <p>De commissie oordeelt dat in het advies van de commissie uit 2016 wordt gesproken over het vervangen van de gehele keuken en niet sec over de onderkastjes. Op basis hiervan oordeelt de commissie dat in 2016 een vergoeding is gegeven voor de gehele keuken.</p> <p><u>Zonnepanelen</u>: Andere leveranciers kunnen volgens verzoeker meer zonnepanelen plaatsen dan de partij die dit voor Ymere doet. Waarschijnlijk worden er dan ook panelen op de niet-zonzijde geplaatst. Omdat de elektriciteit duur is, is het op dit moment rendabeler om ook zonnepanelen op de niet-zonzijde te plaatsen. Ymere heeft verzoeker niet uitgelegd waarom zij dit niet toestaan.</p> <p>Ymere bevestigt dat er rendementseisen aan geplaatste zonnepanelen worden gesteld en dat deze niet haalbaar zijn voor panelen die aan de niet-zonzijde worden geplaatst. Het kan op dit moment rendabeler zijn maar het is niet zeker dat de tarieven zo hoog blijven. De panelen worden voor 20 jaar verhuurd en de huurder moet huur voor de panelen betalen. Het is maar de vraag of een eventuele nieuwe huurder dit wil doen voor onrendabelere panelen. Ymere heeft verschillende malen geprobeerd dit uit te leggen aan de huurder.</p> <p>De commissie oordeelt dat Ymere eigenaar van het pand is en mag bepalen hoeveel ruimte er is om panelen te plaatsen en waar deze geplaatst worden. Ymere heeft voldoende duidelijk gemaakt wat de achterliggende redenen van de gemaakte keuzes zijn.</p>	Ongegrond
<b>22/23</b>	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over de staat van de badkamer. Op het moment dat verzoeker een jaar eerder de woning toegewezen heeft gekregen, is toegezegd dat er nieuwe tegels in de badkamer zouden komen. Dit is niet gebeurd. Een deel van de tegels is vervangen maar deze hebben een afwijkende kleur. Hetzelfde geldt voor de kit. Daarnaast is het werk niet netjes uitgevoerd.</p> <p>Kort voor de zitting zijn Ymere en verzoeker tot een oplossing gekomen en heeft verzoeker het geschil ingetrokken.</p>	Opgelost

# **GESCHILLEN ADVIES COMMISSIE**

Geschillenadviescommissie van Ymere

<b>22/24</b>	Behandeling in 2023	
<b>22/25</b>	Behandeling in 2023	
<b>22/26</b>	Behandeling in 2023	