

**Jaarverslag 2025  
Geschillenadviescommissie  
van Ymere**

## Inhoudsopgave

	Pagina
<b>Inleiding</b>	3
<b>1. Algemeen</b>	4
1.1 Het verslag in cijfers	4
1.2 Waar gingen de geschillen over	5
1.3 Doorlooptijden	7
<b>2. Een paar punten uitgelicht</b>	9
2.1 Communicatie	9
2.2 Daling aantal behandelde geschillen	9
<b>3. Samenstelling Geschillenadviescommissie</b>	10
<b>Bijlage</b>	11
- <b>Overzicht uitspraken 2025</b>	

## Inleiding

In dit jaarverslag geeft de Geschillenadviescommissie van Ymere een overzicht van haar activiteiten in 2025, beschrijft haar werkzaamheden en de ontwikkelingen die zij ziet in de beoordeelde geschillen. Het verslag wordt door de commissie besproken met het bestuur van Ymere. Op deze wijze legt de commissie verantwoording af over haar werkzaamheden en is zij in de gelegenheid haar bevindingen en observaties met de directie van Ymere te bespreken.

Een overzicht van alle geschillen die in 2025 door de commissie in behandeling zijn genomen, staan in de bijlage bij het verslag. Deze bijlage geeft een goed beeld van de verschillende soorten zaken die aan de commissie zijn voorgelegd.

De leden van de Geschillenadviescommissie hebben een, voor beoordeling van de geschillen, relevante achtergrond te weten in de volkshuisvesting, de bouw en het juridische domein.

Het totale aantal ontvangen klachten in 2025 (96) is ten opzichte van 2024 (109) gedaald. Een groot deel van de ingediende klachten bleek echter nog niet volledig door Ymere te zijn behandeld en konden na verwijzing door het secretariaat van de commissie alsnog worden opgepakt en veelal opgelost door de afdelingen Klachten en Procesverbetering, Overlast of een van de afdelingen die zich met reparatie en onderhoud bezighouden. Een ander deel van de klachten is door het secretariaat van de commissie opnieuw onder de aandacht van Ymere gebracht en in veel gevallen heeft dit tot een oplossing geleid.

De Geschillenadviescommissie bedankt het directieteam van Ymere voor het vertrouwen in en het faciliteren van de commissie. Zij dankt de medewerkers van Ymere voor de inzet die zij leveren bij het onderzoek dat de commissie instelt naar aanleiding van geschillen. Ook 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 oordeel en advies komen bij de geschilafhandeling.

Namens de Geschillenadviescommissie van Ymere.

Mr. J.P.C. Obbink  
Voorzitter

## 1. Algemeen

### *Behandeling geschillen*

In 2025 heeft de commissie 8 nieuwe geschillen tussen Ymere en huurders in behandeling genomen. In 2024 waren dit er 12.

Naast de bovengenoemde 8 geschillen, heeft de commissie 88 verzoeken niet in behandeling genomen. De redenen hiervoor zijn divers. Het betreft bijvoorbeeld een reparatieverzoek dat nog door Ymere moet worden opgepakt, de huurder moet de klacht bij de Huurcommissie melden of de klacht is niet eerst als klacht bij Ymere gemeld en moet nog door de afdeling Klachten en Procesverbetering (afdeling K&P) behandeld worden. Ymere krijgt nl. altijd de gelegenheid een klacht eerst zelf op te lossen. Op het moment dat deze klachtafwikkeling niet naar tevredenheid van de huurder is gedaan, is er sprake van een geschil en kan de huurder zich wenden tot de Geschillenadviescommissie.

Conform de afspraken met Ymere stelt de commissie, als zij de klacht ter behandeling doorstuurt naar de afdeling K&P, de huurder hiervan op de hoogte en wijst de commissie de huurder op de mogelijkheid de klacht na afhandeling door Ymere alsnog aan de commissie voor te leggen.

### *Hoorzitting en schouw*

De commissie kan een geschil schriftelijk afwikkelen. In de praktijk houdt de commissie vrijwel altijd een hoorzitting. Doordat partijen mondeling een toelichting geven, kan de commissie zich een beter beeld vormen van het geschil en de ervaring leert dat er bij een zitting vaak punten naar voren komen die tot een ander beeld of oordeel kunnen leiden dan uit de stukken naar voren komt. Bovendien biedt dit de commissie de mogelijkheid om tussen partijen te bemiddelen.

De commissie kan ook besluiten een onderzoek ter plaatse in te stellen (schouw) of een combinatie van een schouw en hoorzitting te houden.

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

In 2025 heeft de commissie 7 keer een hoorzitting gehouden. In geen van de geschillen is door de commissie een schouw uitgevoerd om de klacht en de situatie beter te kunnen beoordelen.

### 1.1 Het verslagjaar in cijfers

#### *Aantal aangelegde dossiers*

In 2025 heeft de commissie 8 nieuwe dossiers aangelegd (zie tabel 1). In 2024 waren dat er 12. Van deze dossiers:

- is in 6 geschillen een uitspraak gedaan;
- is één geschil net voor de hoorzitting geschikt;
- en in één geschil heeft de huurder na de hoorzitting aangegeven geen advies meer van de commissie te willen ontvangen.

#### *Oordeel over gegrondheid geschillen*

Van de 6 uitspraken die de Geschillenadviescommissie in 2025 heeft gedaan, vond de commissie 25% van de klachten volledig gegrond, 12,5% deels gegrond/deels ongegrond of kon de commissie deels geen uitspraak doen; in 37,5% van de geschillen heeft de commissie het geschil als ongegrond beoordeeld (zie tabel 2).

In 1 dossiers trok de huurder, omdat huurder er alsnog met Ymere uit was gekomen, het geschil nog voor de zitting in en in 1 dossier heeft de commissie op verzoek van de huurder geen uitspraak gedaan.

**Tabel 1: Indeling dossiers in 2025**

Openstaande dossiers uit 2024	0
Aantal aangelegde dossiers in 2025	8
Totaal aantal dossiers in behandeling in 2025	8
Ingetrokken dossiers/dossiers geschikt	1
Ingetrokken na de zitting / geen advies op verzoek van huurder	1
Dossiers waarvan hoorzitting in 2026 geagendeerd is	0
Uitspraken in 2025	6

**Aantal uitspraken naar oordeel van 2023 t/m 2025**

	2025		2024		2023	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
Gegronnd	2	25%	1	8%	4	14%
Deels gegrond / Deels niet gegrond / Deels geen uitspraak / Deels niet in behandeling genomen	1	12,5%	4	31%	12	41%
Niet gegrond	3	37,5%	5	38%	4	14%
<b>Uitspraak gedaan</b>	<b>6</b>	<b>75%</b>	<b>10</b>	<b>77%</b>	<b>20</b>	<b>69%</b>
Opgelost tijdens de zitting	0	0%	0	0%	0	0%
Ingetrokken voor de zitting / opgelost voor de zitting	1	12,5%	3	23%	9	31%
Ingetrokken na de zitting / geen advies op verzoek van de huurder	1	12,5%	0	0%	0	0%
Overig	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Totaal</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

## 1.2 Waar gingen de geschillen in 2025 over?

In tabel 3 zijn de geschillen uit 2025 uitgesplitst naar het onderwerp van het geschil. Een geschil kan uit verschillende klachtonderdelen bestaan die in verschillende categorieën onder te brengen zijn. In het overzicht is voor alle behandelde geschillen vermeld onder welke categorie/categorieën de klachtonderdelen vielen.

De meeste klachtonderdelen vielen in 2025 in de categorieën communicatie en beleid.

Er vallen een paar zaken op:

- In 2025 zijn er geen geschillen bij de commissie aangebracht die in de categorie “onderhoud en reparaties” vallen. Veel van de klachten die in eerste instantie zijn aangebracht bij de commissie en in deze categorie vallen, zijn alsnog door Ymere opgepakt en afgehandeld.
- Het aantal klachten over communicatie is ongeveer gelijk gebleven maar de communicatie van Ymere richting de huurders maakt in vrijwel alle procedures onderdeel uit van de klacht.

- In 2025 is regelmatig geklaagd over het beleid van Ymere. Dit heeft betrekking op compensatie van een ZAV, het agressieprotocol binnen Ymere, een bepaling uit een koopcontract en het beleid rond renovaties. De huurder is het niet altijd eens met het door Ymere gevoerde beleid.

**Tabel 3: Categorieën van geschillen van 2023 t/m 2025**

	2025		2024		2023	
Reparatie en Onderhoud	-	-	4	17%	14	24%
Communicatie (w.o. bejegening, nakomen van afspraken)	6	35%	9	38%	18	31%
Schoonmaken gezamenlijke ruimte	-	-	-	-	-	-
Overlast (geluidsoverlast, burenoverlast, ongedierte)	1	6%	1	4%	5	9%
Financiële kwesties (compensatie, schadevergoeding)	1	6%	1	4%	5	9%
Huurtoeslag/toewijzing/ huurincasso	1	6%	2	8%	2	3%
Beleid/procedures Ymere (w.o. ZAV)	4	24%	4	17%	3	5%
Problemen met VVE	1	6%	1	4%	2	3%
Regiefunctie/Ingehuurde bedrijven	-	-	1	4%	5	9%
Overig	3	18%	1	4%	4	7%
<b>Totaal</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>

Tabel 4 geeft het aantal geschillen en de uitspraken van de commissie in 2025 aan per regio. De commissie heeft in 2025 geen geschillen behandeld voor de regio's Almere, Weesp, Haarlem en Haarlemmermeer. Alle behandelde geschillen zijn aangebracht door huurders uit Amsterdam waarbij de meeste van huurders uit Amsterdam Centrum/Noord en Amsterdam West/Nieuw-west afkomstig waren.

**Tabel 4 Uitspraak naar regio en type uitspraak van 2023 tot en met 2025**

Regio	Uitspraak	2025	2024	2023
<b>Regio Almere</b>	Niet gegrond			
	Gegrond			
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen			
	Ingetrokken voor zitting		1	
	Opgelost tijdens/na zitting			
	Overig			
	<b>Totaal Almere</b>		<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Regio Weesp</b>	Niet gegrond			
	Gegrond			1
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen			
	Ingetrokken voor zitting			
	Opgelost tijdens/na zitting			
	Overig			
	<b>Totaal Weesp</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

Regio	Uitspraak	2025	2024	2023
Regio Amsterdam - Noord en Centrum	Niet gegrond	2		1
	Gegrond			1
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen	1	1	1
	Ingetrokken voor zitting			
	Opgelost tijdens/na zitting			
	Overig (geen advies op verzoek huurder)	1		
	<b>Totaal Noord en Centrum</b>		<b>4</b>	<b>1</b>
Regio Amsterdam – Oost en Zuidoost	Niet gegrond		1	
	Gegrond	1		1
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen			2
	Ingetrokken voor zitting			1
	Opgelost tijdens/na zitting			
	Overig			
	<b>Totaal Oost en Zuidoost</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
Regio Amsterdam- West en Nieuw-west	Niet gegrond	1	3	1
	Gegrond	1	1	1
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen		3	4
	Ingetrokken voor zitting	1		3
	Opgelost tijdens/na zitting			
	Overig			
	<b>Totaal West en Nieuw-west</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
Regio Haarlem	Niet gegrond		1	
	Gegrond			
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen			4
	Ingetrokken voor zitting		1	4
	Opgelost tijdens/na zitting			
	Overig			
	<b>Totaal Haarlem</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
Regio Haarlemmermeer	Niet gegrond			2
	Gegrond			
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen			1
	Ingetrokken voor zitting		1	1
	Opgelost tijdens/na zitting			
	Overig			
	<b>Totaal Haarlemmermeer</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>Totaal</b>		<b>8</b>	<b>13</b>	<b>29</b>

### **1.3 Doorlooptijden geschillen**

In het reglement van de commissie staat dat een geschil in drie maanden, met mogelijke verlenging naar vier maanden, afgewikkeld moet zijn. De commissie geeft 3-4 weken na de zitting haar advies aan het bestuur van Ymere.

Het grootste gedeelte van de klachten wordt binnen die termijn behandeld. De totale doorloop van de behandeling van een aantal geschillen heeft in één geschil langer geduurd omdat na ontvangst van de klacht bleek dat Ymere de klacht nog niet volledig behandeld had. De klacht is daarom terugverwezen naar Ymere en door Ymere behandeld. Omdat de huurder vervolgens niet tevreden over de afwikkeling van de klacht was, meldde hij zich opnieuw bij de commissie.

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

### **2.1 Communicatie**

Communicatie blijft onverminderd hoog scoren als onderdeel van een klacht waarbij huurder regelmatig aangeven dat ze niet worden teruggebeld of niet op de hoogte worden gehouden van de stand van zaken van de afhandeling van de klacht. Huurders geven aan zich vaak niet serieus genomen te voelen en van het kastje naar de muur gestuurd te worden.

### **2.2 Daling aantal behandelde geschillen**

Het aantal geschillen dat door de commissie in behandeling is genomen, is ten opzichte van 2024 verder gedaald en het totale aantal klachten dat bij het secretariaat is binnengekomen is nl. ten opzichte van 2024 licht gedaald. De commissie merkt op dat wanneer een klacht bij de commissie is binnengekomen en de commissie informatie uitvraagt of door de secretaris laat nagaan of er alsnog een mogelijke oplossing is, dit vaker dan voorheen door de organisatie wordt opgepakt.

### 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 2025 was de samenstelling 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. Roozekrans	lid, voorgedragen door huurdersorganisatie SHY	1 februari 2023	31 januari 2027
de heer M. Zuiderent	plaatsvervangend lid, voorgedragen door Ymere en SHY	1 februari 2023	31 januari 2027
mevrouw mr. C.M. Achekar	lid, voorgedragen door Ymere	1 juni 2024	31 mei 2028

#### *Achtergrond huidige leden Geschillenadviescommissie*

De heer mr. J.P.C. Obbink is advocaat bij Lanen & Standhardt Advocaten. Daarnaast is hij mediator, voorzitter van beroepscommissie van de Stichting Incident Management Nederland, gastdocent bij de Politieacademie en bestuurslid van de vereniging Vrienden van de ISVW. De heer Obbink is eerder voorzitter van de klachtencommissie Beweging 3.0 en lid van de bezwaren- en geschillencommissie Amfors geweest en was van 2008 tot en met 2010 rechter.

De heer drs. F.M.N. Roozekrans 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 is hij docent bij Helix.

De heer M. Zuiderent is toezichthouder Bouw bij Field en gedetacheerd bij de gemeente Enkhuizen en samenwerkingsorganisatie Uithoorn en Ouderamstel. 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.

Mevrouw mr. C.M. Achekar is als juridisch adviseur werkzaam bij de Rijksoverheid. Zij heeft daarvoor als senior gerechtsjurist bij de Rechtbank Amsterdam en als advocaat bij een tweetal advocatenkantoren gewerkt waar zij haar kennis van het civiele recht heeft kunnen verdiepen. Tijdens haar studie heeft zij zich als vrijwilliger ingezet voor het beantwoorden van rechtsvragen en het geven van adviezen aan rechtszoekenden.

#### *Algemeen:*

Ymere stelt een secretaris ter beschikking om de Geschillenadviescommissie te ondersteunen.

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

**Bijlage:**

**Overzicht van uitspraken in 2025**

<p><b>25-01</b></p>	<p>De huurder had een geschil met Ymere over de wijze waarop Ymere handelt als verhuurder en als groot-eigenaar binnen de Vereniging van Eigenaren. In casu ging het geschil over een fietsenrek dat door een eigenaar-bewoner dusdanig in de berging geplaatst werd dat de deur naar de binnentuin geblokkeerd werd. Huurder heeft Ymere meermalen gevraagd hierop te acteren en Ymere heeft dit naar zijn mening onvoldoende gedaan.</p> <p>Ymere heeft het bestuur van de VvE gevraagd de betreffende eigenaar-bewoner aan te schrijven. Het bestuur heeft hier geen gevolg aan gegeven. Ymere zou de VvE kunnen dwingen maar moet daarbij een belangenafweging maken en objectieve overlast vaststellen. Op basis van de uitkomst van deze afweging heeft Ymere besloten de handhaving door de VvE niet af te dwingen.</p> <p>De commissie acht de klacht ongegrond omdat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er geen wet- of regelgeving is die Ymere verplicht maatregelen te treffen of handhavend op te treden;</li> <li>- Het woongenot van de huurder niet dusdanig wordt belemmerd dat Ymere verplicht is in te grijpen;</li> <li>- De huurder onvoldoende belang heeft bij zijn verzoek tot handhaving nu de huurder weinig in de binnentuin komt.</li> <li>- Ymere de belangen op een juiste manier heeft afgewogen.</li> </ul>	<p>Niet gegrond</p>
<p><b>25-02</b></p>	<p>De huurder is van mening dat Ymere hem onterecht een officiële waarschuwing heeft gestuurd die in zijn huurdersdossier is opgenomen.</p> <p>Huurder klaagde regelmatig over het beheer van de berging in het complex en wilde hierover een gesprek met de wijkbeheerder aangaan. Dit gesprek escaleerde. Volgens huurder is de wijkbeheerder als eerste begonnen met schreeuwen. Huurder betreurt de wijze waarop hij hierop gereageerd heeft maar had het op prijs gesteld als Ymere naar aanleiding van dit incident in ieder geval wederhoor zou hebben toegepast.</p> <p>Volgens Ymere heeft de wijkbeheerder tijdens het betreffende gesprek de huurder diverse malen verzocht de ruimte te verlaten omdat huurder verbaal grof reageerde. Ymere tolereert geen verbale agressie en heeft huurder daarom een officiële waarschuwing gestuurd. Met het versturen van de brief geeft Ymere een duidelijk signaal aan de huurder. Als de huurder het niet eens is met de feiten in de brief met de officiële waarschuwing, kan hij reageren op deze brief. Deze eventuele reactie voegt Ymere ook toe aan het dossier.</p> <p>Het toevoegen van de officiële waarschuwing heeft mede tot gevolg dat wanneer de huurder binnen de komende twee jaar verhuist en de nieuwe verhuurder om een huurdersverklaring van Ymere vraagt, Ymere een melding doet van het incident.</p> <p>De commissie is van mening dat het versturen van de officiële waarschuwing, gelet op de mogelijke beëindiging van de huurovereenkomst een zware maatregel is en dat het versturen met de nodige waarborgen moet zijn omkleed. Op grond van het dossier en de informatie ter zitting is de commissie van mening dat deze ontbreken. De melding door de wijkbeheerder is gedaan op basis van een intern protocol. De commissie begrijpt dat Ymere achter haar medewerkers staat en aanneemt dat er naar waarheid wordt verklaard maar het ontbreken van hoor en wederhoor of een onderzoek is voor de commissie van dooslaggevend belang.</p> <p>Daarnaast kan het ontstaan en het verloop van de discussie ten tijde van het incident niet objectief worden vastgesteld.</p> <p>De commissie acht de klacht gegrond.</p>	<p>Gegrond</p>
<p><b>25-03</b></p>	<p>Huurder heeft een geschil met Ymere over de afwijzing van zijn verzoek om zichzelf voor te dragen als huurder van de tweede onzelfstandige wooneenheid binnen de woongroep waar huurder woont. De woongroep bestaat uit twee onzelfstandige wooneenheden. Het verzoek wordt door Ymere afgewezen omdat huurders elk over</p>	<p>Niet gegrond</p>

	<p>niet meer dan twee woonheden en gemiddeld over niet meer dan 40m2 met inbegrip van de gemeenschappelijke ruimten, mogen beschikken. Huurder is van mening dat de zinsnede “gemiddeld over niet meer dan 40m2” impliceert dat niet het absolute totaaloppervlak maar het gemiddelde aantal m2 per eenheid relevant is. De woning heeft een totaaloppervlak van 60,2 m2 waarmee huurder onder het in het contract gestelde maximale oppervlak van 40m2 per woonheid blijft. Ymere erkent dat de betreffende bepaling ruimte voor interpretatie biedt. Ymere richt zich op een eerlijke verdeling van schaarse woonruimte waarbij het niet wenselijk dat één huurder meerdere wooneenheden bezit. Met het inwilligen van het verzoek van de huurder, krijgt huurder de beschikking over de gehele woning. Hiermee wordt een onzelfstandige wooneenheid onttrokken aan de schaarse woningvoorraad en beschikt huurder over een zelfstandige wooneenheid. Toewijzing van zelfstandige wooneenheden gaan via het Amsterdamse woonruimte verdeelsysteem (DAK). Huurder zou met het inwilligen van het verzoek de wachtlijst en de procedure omzeilen.</p> <p>De commissie sluit zich voor wat betreft de uitleg van de zinsnede “gemiddeld over niet meer dan 40m2” aan bij de uitleg van Ymere. Met de 40m2 wordt bedoeld dat de huurder gemiddeld over niet meer dan 40m2 in totaal, inclusief de gemeenschappelijke woonruimte, mag beschikken. Het woord gemiddeld heeft betrekking op de huurder en niet op de eenheden die de huurder huurt. De commissie volgt het standpunt van Ymere dat door coöptatie sprake is van de realisatie van een zelfstandige woonruimte omdat er geen voorzieningen meer worden gedeeld. Hiermee wordt naar de mening van de commissie het in Amsterdam geldende inschrijfsysteem, omzeild.</p> <p>De commissie acht de klacht niet gegrond.</p>	
<b>25-04</b>	<p>De woning van de huurder wordt gerenoveerd. In verband met knieklachten die ontstaan zijn na de vaststelling van het renovatieplan, heeft huurder Ymere gevraagd om een verhoogd toilet te plaatsen in zijn woning. Ymere wijst dit verzoek af. Individuele verzoeken kunnen niet meer worden meegenomen als het project gestart is. Huurder is bereid zelf een verhoogd toilet aan te schaffen en vraagt Ymere om de specificaties waaraan de pot moet voldoen zodat hij deze kan aanschaffen en door Ymere kan laten plaatsen. Ymere verwijst huurders voor medische aanpassingen echter naar de WMO-procedure.</p> <p>Het renovatieproject loopt uit en naar verwachting wordt de woning van de huurder eind 2025 opgeleverd. Huurder bevindt zich dan in het buitenlang en wil graag met Ymere in overleg over het moment van terugverhuizing naar zijn woning. Ymere erkent dat de renovatie vertraging heeft opgelopen en geeft aan in de communicatie altijd te hebben aangegeven dat de planning onder voorbehoud was. Ymere is bereid om, zodra de opleverdatum bekend is, met huurder te overleggen over een passende oplossing. Huurder heeft het geschil uiteindelijk na de zitting ingetrokken.</p>	Ingetrokken
<b>25-05</b>	<p>Huurder heeft een geschil met Ymere over de zolder die naar zijn mening begaanbaar moet zijn. De woning is inclusief zolder (overige ruimte) aangeboden en verhuurd. Hij baseert dit op de plattegrond in de advertentie, de huurovereenkomst en de mondelinge mededelingen van medewerkers van Ymere tijdens de bezichtiging en oplevering. Ymere bevestigt dat er fouten in de communicatie gemaakt zijn maar is op basis van de inschatting van de kosten, de duur van de huurovereenkomst en het feit dat de andere appartementen in het complex ook geen toegang tot de zolder hebben, niet bereid de zolder begaanbaar te maken.</p> <p>De huurder klaagt ook over ratten in zijn woning. Ter zitting wordt afgesproken dat Ymere op korte termijn een afspraak met de huurder inplant ten behoeve van de bestrijding hiervan.</p> <p>De commissie is van mening dat huurder erop mocht vertrouwen dat de zolderruimte tot het gehuurde behoorde en dat Ymere haar visie dat dit niet zo is, niet tijdig heeft weggenomen. Nu huurder duidelijk heeft aangegeven de zolder alleen als bergruimte te willen gebruiken, mag huurder verwachten dat Ymere de zolder voor dit beperkte gebruik geschikt gemaakt. De commissie acht dit onderdeel van de klacht gegrond.</p>	Gegrond en deels geen uitspraak

	De commissie doet, nu Ymere toegezegd heeft om op korte termijn een afspraak met huurder te plannen ten behoeve van de bestrijding van de ratten, geen uitspraak over het klachtonderdeel dat handelt over de aanpak van het rattenprobleem.	
<b>25-06</b>	<p>Huurder klaagt over de wijze waarop Ymere omgaat met de structurele en ernstige geluidsoverlast die huurder ervaart van met name de kinderen van de bovenburen. Huurder is van mening dat de gedane geluidsmetingen niet representatief maar slechts een momentopname zijn, dat Ymere hun onderbouwde klachten en de intimidatie negeert en dat het door Ymere gedane verhuisaanbod onrealistisch is. Ymere begrijpt dat huurder niet in een situatie wil zitten waar overlast ervaren wordt. Ymere probeert de overlast te objectiveren door metingen. Op basis van de gedane metingen is geen overlast vastgesteld. Het gaat het om leefgeluiden veroorzaakt door (huilende) kinderen. Deze geluiden moeten in het algemeen, meer dan andere leefgeluiden, geaccepteerd worden. Met de bovenburen zijn hierover bepaalde afspraken gemaakt. Ymere heeft het dossier gesloten en aangegeven dat er geen sprake van geluidsoverlast is die Ymere verplicht tot verder ingrijpen. Uit coudance heeft Ymere huurder een verhuisaanbod gedaan dat door huurder is afgewezen mede omdat het gedane aanbod voor de verhuiskosten te laat is.</p> <p>De commissie heeft in haar advies beoordeelt of de door de huurder ervaren overlast zodanig ernstig van aard is dat die als onrechtmatig moet worden beschouwd en of Ymere in dat geval voldoende heeft gedaan om tegen de overlast op te treden. De commissie acht deze klacht in zoverre gegrond dat zij onrechtmatige hinder aannemelijk acht en adviseert Ymere de situatie actief te blijven volgen.</p> <p>De klacht ten aanzien van het negeren van de structurele overlast en intimidatie is de commissie van mening dat Ymere een betrekkelijk groot aantal passende maatregelen heeft getroffen en de overlast niet heeft genegeerd. Dit klachtonderdeel is niet gegrond. Ook de klacht ten aanzien van het onrealistische verhuisaanbod is niet gegrond. Dat het aanbod van de vergoeding van de verhuiskosten niet aansluit bij de wens van de huurder, maakt niet dat het aanbod onrealistisch is.</p> <p>De commissie acht, gelet om alle feiten en omstandigheden en het voortduren van de overlast, de klacht gegrond voor zover deze het sluiten van het overlastdossier betreft.</p>	Deel gegrond en deels niet gegrond
<b>25-07</b>	<p>Huurder is van mening dat de woning die huurder in 2001 betrok op basis van ontvangen informatie een geliberaliseerde woning is en niet zoals Ymere aanvoert een sociale huurwoning. In 2015 heeft Ymere de inkomensafhankelijke huurverhoging bij de huurder doorgevoerd. Op dat moment werd het huurder duidelijk dat hij een sociale woning huurde. Huurder wil graag dat de woning aan het geliberaliseerde segment wordt toegevoegd. Dit is vooral ingegeven door het feit dat de huurverhogingen voor vrije sector woningen lager zijn dan de huurverhogingen voor sociale huurwoningen. Huurder is bang dat de inkomensafhankelijke huur steeds hoger wordt.</p> <p>Ook klaagt de huurder over de weigering van Ymere om een compensatie te geven voor de nieuwe keuken die huurder na ruim 20 jaar, wil plaatsen.</p> <p>Ymere geeft aan dat bij woning in het sociale segment valt omdat de netto huurprijs bij aangaan van het huurcontract onder de geldende liberalisatiegrens lag. De status van de woning bij aanvang van de huur is bepalend. Ymere begrijpt de angst van huurder dat de inkomensafhankelijke huur blijft stijgen maar geeft aan dat door Ymere een plafond gehanteerd wordt voor wat betreft het bepalen van de inkomensafhankelijke huurstijging.</p> <p>In de reactie die Ymere op het geschil gestuurd heeft aan de commissie, heeft Ymere aan huurder een aanbod gedaan om een vergoeding voor de keuken te geven en de keuken in onderhoud te nemen. Tijdens de zitting worden door huurder en Ymere nadere afspraken gemaakt over de inbouwapparatuur. Deze blijft eigendom van huurder en wordt niet meegenomen in het onderhoud. Huurder accepteert het aanbod. De commissie is van oordeel dat, hoewel Ymere huurder wisselend heeft geïnformeerd over het toepasselijk huurregime, Ymere zich terecht op het standpunt stelt dat op de huur van de woning het niet-geliberaliseerde regime van toepassing is. De wet- en regelgeving is hier heel duidelijk is</p>	Niet gegrond en deels opgelost.

<b>25-08</b>	<p>Klagers hebben een geschil met Ymere over de weigering hen een ontheffing van de zelfsbewoningsclausule/het antispeculatiebedring in het koopcontract te geven voor de woning die zij van Ymere gekocht hebben. Klagers zijn van mening dat de bepaling waarin wordt aangegeven dat “noodzakelijke wijzigingen van werk/woning en of werk/woonklimaat op medische gronden” op hen van toepassing is. Zij willen verhuizen naar de woonplaats waar de terminaal zieke moeder van een van de klagers woont en de woning verkopen.</p> <p>Ymere heeft de ontheffing in eerste instantie geweigerd maar na ontvangst van het geschil, de situatie opnieuw beoordeeld. Hoewel de aangevoerde omstandigheden niet vallen binnen de formele uitzonderingsgronden, heeft Ymere alsnog besloten de ontheffing te verlenen en klagers toestemming te geven de woning te verkopen. Klagers hebben het geschil vervolgens ingetrokken.</p>	Ingetrokken
--------------	---	-------------