

**Jaarverslag 2023
Geschillenadviescommissie
van Ymere**

Inhoudsopgave

	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	9
2. Een paar punten uitgelicht	10
3. Samenstelling Geschillenadviescommissie	11
Bijlage	13
- Overzicht uitspraken 2023	

Inleiding

De Geschillenadviescommissie is 2023 in verband met het regulier aftreden een aantal leden deels opnieuw samengesteld. Bouwkundige kennis en kennis van corporatie-land en de positie van huurders daarin, is in de nieuwe samenstelling opnieuw gewaarborgd.

Het aantal klachten in 2023 is toegenomen maar veel van de klachten bleken in een voorfase te verkeren en konden na verwijzing door het secretariaat van de commissie door de afdeling Klachten en Procesverbetering en de afdeling Overlast van Ymere alsnog worden opgelost.

In dit jaarverslag geeft de Geschillenadviescommissie van Ymere een overzicht van haar activiteiten in 2023, beschrijft haar werkzaamheden en de ontwikkelingen die zij ziet in de beoordeelde geschillen. Het verslag wordt door de commissie besproken met de directieraad 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 2023 door de commissie in behandeling zijn genomen. Dit geeft een beeld van de soort 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. 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, 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 2023 heeft de commissie 25 geschillen tussen Ymere en huurders in behandeling genomen. In 2022 waren dit er 26.

Naast de bovengenoemde 25 geschillen, heeft de commissie 110 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 klacht is niet eerst als klacht bij Ymere gemeld. Ymere krijgt nl. altijd de gelegenheid een klacht eerst zelf op te lossen. Als deze klachtafwikkeling niet naar tevredenheid van de huurder is gedaan, is er 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 afdeling Klachten en Procesverbetering 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 en de ervaring leert dat er bij een zitting vaak punten naar voren komen die tot een ander beeld of oordeel kunnen leiden. Bovendien biedt dit de commissie de mogelijkheid om tussen partijen te bemiddelen en zo wellicht tot een 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 2023 heeft de commissie 20 keer een hoorzitting gehouden; in 2 zaken heeft de commissie een schouw uitgevoerd.

1.1 Het verslagjaar in cijfers

Aantal aangelegde dossiers gestegen

In 2023 heeft de commissie 25 nieuwe dossiers aangelegd (zie tabel 1). In 2022 waren dat er 26. Van deze dossiers:

- is in 20 zaken een uitspraak gedaan waarvan 15 uitspraken in dossiers die in 2023 zijn aangebracht bij en behandeld door de commissie en 5 dossiers die vanuit 2022 zijn doorgeschoven naar 2023;
- zijn 9 zaken net voor de hoorzitting geschikt;
- heeft voor 1 geschil de zaak deels in september 2023 behandeld en is op verzoek van de huurders in 2024 nog een zitting gepland. Uitspraak in deze zaak volgt in 2024.

Oordeel over gegrondheid geschillen

Van de 20 uitspraken die de Geschillenadviescommissie in 2023 heeft gedaan, vond de commissie 20% van de klachten volledig gegrond, 60% deels gegrond/deels ongegrond/deels geen uitspraak en 20% ongegrond (zie tabel 2).

In 9 dossiers trok de huurder het geschil nog voor de zitting in, omdat huurder er alsnog met Ymere uit was gekomen.

Tabel 1: Indeling dossiers in 2023

Openstaande dossiers uit 2022	5
Aantal aangelegde dossiers in 2023	25
Totaal aantal dossiers in behandeling in 2024	30
Ingetrokken dossiers/dossiers geschikt	9
Dossiers waarvan hoorzitting in 2024 geagendeerd is	1
Uitspraken in 2023	20

Aantal uitspraken naar oordeel van 2021 t/m 2023

	2023		2022		2021	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
Gegrond	4	14%	4	15%	0	0%
Deels gegrond / Deels ongegrond / Deels geen uitspraak / Deels niet in behandeling genomen	12	41%	6	22%	2	19%
Niet gegrond	4	14%	9	33%	4	36%
Uitspraak gedaan	20	69%	19	70%	6	55%
Opgelost tijdens de zitting	0	0%	4	15%	1	9%
Ingetrokken voor de zitting	9	31%	4	15%	1	9%
Overig					3	27%
Totaal	29	100%	27	100%	11	100%

1.2 Waar gingen de geschillen in 2023 over

In tabel 3 zijn de geschillen uit 2023 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. Dus ook de geschillen die in 2022 in behandeling genomen zijn maar waarvan de zitting en uitspraak in 2023 geweest zijn, zijn in dit overzicht opgenomen.

Het geschil dat in 2023 in behandeling genomen is maar waarvan de uiteindelijke behandeling en uitspraak in 2024 zal zijn, is niet meegenomen.

De meeste klachtonderdelen vielen in 2023 in de categorie onderhoud/repairatie en communicatie.

Er vallen een paar zaken op:

- Het percentage klachten over onderhoud en reparaties is ten opzichte van 2022 iets gedaald. Absoluut is het aantal klachten ongeveer gelijk gebleven.
- Het aantal klachten over communicatie is zowel absoluut als procentueel gestegen.
- De klachten over de regiefunctie van Ymere en de inhuur van andere bedrijven zijn zowel absoluut als procentueel ruim verdubbeld.
- De aantallen in de andere categorieën verschillen niet veel van de voorgaande jaren.

Tabel 3: Categorieën van geschillen van 2021 t/m 2023

	2023		2022		2021	
Onderhoud	14	24%	15	29%	6	17%
Communicatie (w.o. bejegening, nakomen van afspraken)	18	31%	15	29%	10	29%
Schoonmaken gezamenlijke ruimte	-	-	-	-	-	-
Overlast (geluidsoverlast, burenoverlast, ongedierte)	5	9%	5	10%	4	11%
Financiële kwesties (compensatie, schadevergoeding)	5	9%	5	10%	6	17%
Huurtoeslag/toewijzing/ huurincasso	2	3%	1	2%	1	3%
Beleid/procedures Ymere (w.o. ZAV)	3	5%	4	8%	4	11%
Problemen met VVE	2	3%	1	2%	2	6%
Regiefunctie/Ingehuurde bedrijven	5	9%	2	4%	1	3%
Overig	4	7%	3	6%	1	3%
Totaal	58	100%	51	100%	35	100%

Tabel 4 geeft het aantal geschillen en de uitspraken van de commissie in 2023 aan per regio. Opvallend is dat het aantal geschillen uit Haarlem behoorlijk gestegen is.

Tabel 4 Uitspraak naar regio en type uitspraak van 2020 tot en met 2023

Regio	Uitspraak	2023	2022	2021
Regio Almere	Niet gegrond			1
	Gegrond			
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen			1
	Ingetrokken voor zitting			
	Opgelost tijdens/na zitting		1	
	Overig			
	Totaal Almere		0	1
Regio Weesp	Niet gegrond		1	
	Gegrond	1		
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen		1	
	Ingetrokken voor zitting			
	Opgelost tijdens/na zitting			
	Overig			
	Totaal Weesp		1	2
Regio Amsterdam- Noord	Niet gegrond	1	1	
	Gegrond	1		
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen	1	1	
	Ingetrokken voor zitting			
	Opgelost tijdens/na zitting		1	
	Overig			1
	Totaal Noord		3	3
Regio Amsterdam- Oost	Niet gegrond		3	1
	Gegrond	1	1	
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen	2	1	
	Ingetrokken voor zitting	1		
	Opgelost tijdens/na zitting			
	Overig			1
	Totaal Oost		4	5
Regio Amsterdam- West*	Niet gegrond	1	3	1
	Gegrond	1	3	
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen	4	2	
	Ingetrokken voor zitting	3		1
	Opgelost tijdens/na zitting		2	
	Overig			
	Totaal West		9	10

* De zaak waarvoor in 2024 een tweede zitting gepland is en waarvoor de uitspraak van de commissie ook in 2024 volgt, is niet in dit overzicht opgenomen.

Regio	Uitspraak	2023	2022	2021
Regio Haarlem	Niet gegrond			
	Gegrond			
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen	4		1
	Ingetrokken voor zitting	4	2	
	Opgelost tijdens/na zitting			
	Overig			
	Totaal Haarlem		8	2
Regio Haarlemmermeer	Niet gegrond	2	1	1
	Gegrond			
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen	1	1	
	Ingetrokken voor zitting	1	2	
	Opgelost tijdens/na zitting			1
	Overig			1
	Totaal Haarlemmermeer		4	4
Totaal		29	27	11

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.

De totale doorloop van de behandeling van een aantal geschillen heeft in een paar gevallen langer geduurd:

- a. In een geschil is tijdens de eerste zitting besloten dat Ymere aan plan van aanpak zou opstellen. Naar aanleiding van dit plan van aanpak zijn diverse werkzaamheden uitgevoerd. Omdat een aantal klachtonderdelen niet aan de orde is gekomen tijdens de eerste zitting is op verzoek van de huurder in 2024 een tweede zitting ingepland om deze klachten alsnog te behandelen.
- b. In een van de klachten was de materie dusdanig complex dat de uitspraak van de commissie langer op zich heeft laten wachten.
- c. Op verzoek van de huurder is de zitting van de commissie op een later tijdstip gepland omdat de huurder niet eerder beschikbaar was en graag bij de zitting aanwezig wilde zijn.
- d. De datum van het aanbrengen van het geschil is niet in alle gevallen ook de start van de doorlooptijd. Soms is de klacht bijvoorbeeld nog niet uitbehandeld door Ymere.

2. Een paar punten uitgelicht

2.1 Onderhoud en reparaties

Het valt op dat het aantal klachten over onderhoud en reparaties niet verder gestegen is maar nog steeds hoog scoort. De krapte op de arbeidsmarkt kan een verklaring hiervoor zijn. Het is voor zowel Ymere als voor de bedrijven waarmee Ymere samenwerkt lastig om personeel te vinden. Gebrek aan personeel maakt dat reparatieverzoeken minder snel kunnen worden opgepakt.

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. Huurders geven aan veelal zelf te moeten 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 Regiefunctie / ingehuurde bedrijven

Huurders klaagden regelmatig bij de commissie over het ontbreken van de regie bij Ymere op het moment dat Ymere andere bedrijven inschakelde om reparaties op te pakken. De verschillende bedrijven werkten langs elkaar heen, Ymere was niet op de hoogte van de afspraken, afspraken werden niet nagekomen door de ingehuurde bedrijven etc. Huurders moesten soms voor een verzoek verschillende malen vrij nemen om monteurs te ontvangen.

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.

Begin 2023 is de samenstelling van de commissie door het afscheid van de heren Thöne en Van Maanen gewijzigd. Op 1 februari zijn de heren Roozekrans en Zuiderent benoemd door Ymere.

Omdat er een maand tussen de benoeming van de nieuwe leden en het aftreden van de oude leden zat, was de termijn van benoeming van de heer Thöne met een maand verlengd tot 1 februari 2023.

Op 31 december 2023 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
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
de heer drs. ir. V. Thöne	lid, voorgedragen door huurdersorganisatie SHY	1 januari 2019	31 januari 2023

De tweede termijn van mevrouw Sterenberg eindigt op 31 december 2024. Zij heeft aangegeven niet een derde benoemingstermijn te ambiëren. Dit betekent dat er in 2024 gezocht gaat worden naar een nieuw lid van de commissie.

Ymere stelt een secretaris ter beschikking om de Geschillenadviescommissie te ondersteunen. In 2022 is de commissie 21 keer bijeengewees.

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, onder meer 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 Field en gedetacheerd bij de gemeente Enkhuizen. 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 2023

<p>22/18</p>	<p>Verzoeker ervaart (geluids)overlast van de bovenburen. Deze heeft een zondanige impact op gezondheid van verzoeker dat deze op dit moment elders verblijft. Naar aanleiding van de klachten heeft Ymere een geluidsmeting gedaan. Op de gemaakte opnamen zijn echter vooral geluiden van verzoeker zelf te horen. Tijdens een bezoek van Ymere is getracht de geluidsoverlast te achterhalen. Dit is niet gelukt. Beide burens klagen overen weer waar het geluidsoverlast betreft. Verzoeker klaagt ook over wijkbeheerder die zich niet verantwoordelijk voelt. Ymere heeft uitvoerig aangegeven welke taken en acties door de wijkbeheerder worden aangepakt. Voor de Overlast geeft Ymere aan zich binnen haar mogelijkheden te hebben ingespannen om de overlast te onderzoeken. Ymere heeft hiertoe o.a. brieven aan beide burens verstuurd en in een eerder stadium zelfs aangeboden om verzoeker en/of de burens te verhuizen. Partijen wilden daar toen niet in meegaan. Verzoeker vraagt of dit alsnog mogelijk is. Ymere is bereid dit te heroverwegen mits er objectief bewijs is voor de overlast. Daartoe wordt opnieuw een geluidsmeting gedaan. De commissie concludeert dat Ymere zich voldoende heeft ingespannen en acht de klachten niet gegrond.</p>	<p>Niet gegrond</p>
<p>22/21</p>	<p>Verzoeker had last van schimmel die steeds terugkeerde. Hiervoor is door Ymere een extern bedrijf ingeschakeld. Dit bedrijf heeft in het kader van de werkzaamheden het plafond van verzoeker opnieuw geveerd. Deze verf bladderde echter een half jaar af. Ymere verwijst verzoeker naar de inboedelverzekering om deze schade te verhalen en verwijst naar de uitspraak van de Huurcommissie. Tijdens de zitting erkent Ymere dat het plafond door hen geveerd is en dat de communicatie over de klacht niet optimaal geweest is. Ymere biedt aan om het plafond opnieuw te verven en tegelijkertijd een onderzoek te doen naar de geur in huis en naar de ventilatie om vochtproblemen uit te sluiten. De commissie acht de klacht gegrond.</p>	<p>Gegrond</p>
<p>22/24</p>	<p>Verzoeker heeft een geschil over de vergoeding van badkameraccessoires na het vervangen van de loden leidingen in de woning. Verzoeker gaat uit van de nieuwwaarde van de accessoires en stelt dat ook zo afgesproken te hebben met Ymere. Ymere zou de afspraken zoals deze in de overeenkomst vermeld worden en de gemaakte mondelinge afspraken moeten nakomen. Voor wat betreft de eventuele onduidelijke formulering in de overeenkomst is verzoeker van mening dat het de zorgplicht van Ymere is om de tekst in de overeenkomst zo te formuleren dat daar geen discussie over kan ontstaan. Ymere stelt zich op het standpunt dat verzoeker niet zonder overleg nieuwe accessoires mocht aanschaffen en vervolgens te verwachten dat deze volledig zouden worden vergoed. Daarnaast heeft verzoeker zoveel invloed gehad op de inhoud van de overeenkomst dat onduidelijkheden niet zonder meer aan Ymere toe te rekenen zijn. De commissie is van mening dat partijen onderhandeld hebben over de inhoud van de overeenkomst en dat deze het resultaat is van beider inspanning. De commissie kan niet vaststellen wat de juiste waarde van de accessoires is en de klacht is daarmee niet gegrond voorzover gesteld wordt dat nakoming leidt tot het betalen door Ymere van het door verzoeker verzochte bedrag. De commissie kan geen uitspraak doen over de mondelinge toezegging omdat daar onvoldoende informatie over is. Ook acht de commissie het onderdeel van de klacht dat Ymere haar zorgplicht niet is nagekomen, niet gegrond omdat het volgens de commissie gaat om gelijkwaardig te achten partijen die gezamenlijk een overeenkomst hebben opgesteld. De commissie is echter wel van mening dat het op de weg van Ymere gelegen had dit geschil voortvarender op te pakken.</p>	<p>Deels niet gegrond, deels geen uitspraak</p>

<p>22/25</p>	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het ervaren van geluidsoverlast van zijn burens, het vergoeden van schade, overlast door een lekkage in de standleiding, het niet willen aanleveren van gespreksverslagen en het gedrag van een medewerker van Ymere die hem telefonisch heeft uigescholden.</p> <p>Ten aanzien van de geluidsoverlast heeft Ymere in mei 2022 een geluidsmeting gedaan maar kon daar geen rapport van opmaken omdat het bijgevoegde logboek niet goed was ingevuld. Ymere heeft naar aanleiding van de klachten de burens aangesproken over de geluidsoverlast.</p> <p>Ymere erkent dat het lang geduurd heeft voordat de lekkage verholpen is maar geeft aan dat dit mede door de weinig coöperatieve houding van verzoeker. De schade die door de lekkage van de standleiding ontstaan is, is nog niet door Ymere vergoed.</p> <p>Ymere heeft naar aanleiding van de klacht van verzoeker wel de woning laten schoonmaken. Verzoeker vindt dat dit niet afdoende geweest is.</p> <p>De commissie is van mening dat Ymere zich voldoende heeft ingespannen om de klachten van geluidsoverlast op te lossen en acht dit onderdeel van het geschil niet gegrond.</p> <p>Verder is de commissie van mening dat het inderdaad lang duurt voor dat de schade die door de lekkage ontstaan is, is opgelost. Onduidelijk blijft echter of dit komt door de weigering van verzoeker of doordat Ymere de zaken niet voortvarend genoeg heeft opgepakt. De commissie doet over dit onderdeel van de klacht geen uitspraak.</p> <p>Omdat de commissie niet kan vaststellen wat er door de medewerker van Ymere is gezegd, doet de commissie over dit onderdeel van de klacht geen uitspraak.</p> <p>Ymere heeft aangegeven dat de gevraagde gespreksverslagen waar verzoeker om vraagt, er niet zijn. De commissie oordeelt dit onderdeel van de klacht als niet gegrond.</p>	<p>Deels niet gegrond, deels geen uitspraak</p>
<p>22/26</p>	<p>Verzoeker is onderwerp van een woonfraude-onderzoek door Ymere geweest.</p> <p>Verzoeker heeft dit onderzoek als intimiderend en insinuerend ervaren omdat er grote hoeveelheden (privacygevoelige) data is opgevraagd, er onduidelijkheid is over de uitleg van de term hoofdverblijf, Ymere de zaak onnodig geescaleerd heeft door een advocaat in te schakelen en Ymere het dossier gesloten heeft door er eenzijdig een zgn. laatste kans aanhangsel aan toe te voegen.</p> <p>Ymere geeft aan dat zij het onderzoek gestart zijn naar aanleiding van een melding en dat zij deze meldingen serieus nemen. Woonruimte is immers schaars.</p> <p>Voor de commissie staat vast dat Ymere gerechtigd is informatie op te vragen om de hoofdverblijfplaats van verzoeker vast te stellen. Huurder kan weigeren deze informatie te verstrekken. Nu dit geschiedt op basis van vrijwilligheid is naar het oordeel van de commissie geen sprake van inbreuk op de privacy en de commissie acht dit onderdeel van de klacht niet gegrond.</p> <p>Voor wat betreft de onnodige escalatie is de commissie van mening dat het Ymere vrijstaat om zich van rechtsbijstand te voorzien. Ymere heeft ook van te voren ook aangegeven. Dit onderdeel van de klacht is daarmee niet gegrond.</p> <p>Uit de aangeleverde stukken blijkt wat Ymere onder hoofdverblijf verstaat en hanteert daarvoor een vrij strikte uitleg. Uit rechtspraak volgt dat de andere omstandigheden ook moeten worden meegerekend. Dit oordeel is echter aan de rechter voorbehouden. De commissie acht dit onderdeel van de klacht daarom niet gegrond.</p> <p>De commissie is van oordeel dat de klacht van verzoeker over het sluiten van het dossier door eenzijdig een "laatste kans aanhangsel" aan zijn dossier toe te voegen gegrond is omdat voldoende onderbouwing voor de maatregel ontbreekt.</p> <p>De commissie heeft daarnaast aangegeven dat op basis van één melding niet gesproken kan worden van woonfraude. Vanwege de impact op de huurder is het beter om te spreken over een onderzoek naar rechtmatige bewoning.</p>	<p>Deels niet gegrond, deels gegrond</p>
<p>23/01</p>	<p>Verzoeker klaagt over de (duur van de) aanpak van de vocht- en lekkageproblemen in de woning, is van mening dat er achterstallig onderhoud is en dat er dubbel glas in de woning zou worden geplaatst. Over de vocht- en lekkageproblemen heeft verzoeker meermalen geklaagd. Ymere geeft aan de klachten van verzoeker serieus genomen en opgepakt te hebben. Diverse co-makers zijn langs geweest om de problemen te onderzoeken.</p>	<p>Niet gegrond</p>

	<p>De klachten van de verzoeker zijn sinds oktober 2022 bekend bij Ymere. De klachten waren door verzoeker al eerder gemeld maar bij de verkeerde afdeling en de klachten zijn daar blijven liggen. Gelet op het moment waarop de klachten bekend waren bij Ymere, acht de commissie de doorlooptijd niet onacceptabel lang.</p> <p>De commissie begrijpt dat de indruk ontstaan kan zijn dat er een toezegging door Ymere gedaan is dubbel glas te plaatsen. De toezegging was echter niet onvoorwaardelijk en kort na de toezegging is een mail gestuurd dat er geen dubbel glas geplaatst ging worden.</p> <p>Aanpak van vocht- en lekkageproblemen gebeurt stapsgewijs en kost daarmee tijd. Het is naar de mening van de commissie van belang om huurder goed mee te nemen in dit proces. Op dit moment lopen er nog onderzoeken en de commissie kan niet op de uitslag vooruitlopen. Concluderend kan gesteld worden dat Ymere deze klachten voldoende voortvarend oppakt.</p>	
23/02	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over een niet goed uitgevoerde reparatie aan de verlichting in de betegeling van de wand en de vloer in de centrale hal van het complex waar verzoeker woonachtig is. Deze verlichting functioneert niet meer sinds november 2021. Hierover zijn door bewoners diverse reparatieverzoeken en klachten ingediend en heeft er veelvuldig overleg plaatsgevonden met de bewonerscommissie. De oorspronkelijke verlichting is tot op heden niet gerepareerd en in plaats daarvan is als noodoplossing vervangende verlichting in het plafond gemonteerd. Deze verlichting geeft een te helder en te fel licht en wijkt af van de verlichting in de hallen van de andere torens.</p> <p>Verzoeker wil de tegelverlichting in de wand en in de vloer in de oorspronkelijke staat teruggebracht hebben.</p> <p>Ymere geeft aan dat de materialen om de verlichting te herstellen niet meer leverbaar zijn en heeft daarom tijdelijke, alternatieve verlichting geplaatst. Ymere wil nog steeds zoeken naar een passend alternatief.</p> <p>Verzoeker heeft uiteindelijk voldoende vertrouwen dat Ymere zich voldoende zal inspannen om verder te onderzoeken of de tegelverlichting van het complex nog te herstellen en/of repareren valt en indien mogelijk tot een naar redelijkheid passende oplossing te komen.</p>	Ingetrokken voor de zitting
23/03	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over de bestrijding van de rioolvlieglarven die vanuit de doucheput de woning binnen komen. Verzoeker heeft geprobeerd om deze overlast eerst zelf te bestrijden met verschillende middelen en toen dat niet lukte, contact met Ymere gezocht. Ymere heeft vervolgens RSS en een expert ongediertebestrijding langs gestuurd. De expert heeft gif gespoten en gaf aan dat het probleem hiermee verholpen zou moeten zijn tenzij de larven van een andere plek komen en via het doorspoelen bij verzoeker in het doucheputje terecht komen. Helaas blijkt dit laatste aan de orde te zijn en heeft de expert de behandeling nog 3 keer (tevergeefs) herhaald. Een rioolontstoppingsbedrijf heeft in die periode nader onderzoek gedaan naar het ongedierte maar geen oorzaak kunnen vinden. Uiteindelijk is besloten om de standleiding van het hele complex door spoelen. Dat is helaas op de geplande datum niet gelukt omdat de medewerkers van RSS tegen een probleem aanliepen. Een nieuwe afspraak is daarna niet meer ingepland. Toen verzoeker hierover opnieuw contact zocht met Ymere, is haar verteld dat de klacht gesloten werd omdat het bestrijden van ongedierte door de huurder zelf gedaan moet worden. Verzoeker vindt dit niet terecht en wil dat het probleem door Ymere wordt opgepakt en opgelost.</p> <p>Ymere heeft de zaak opnieuw opgepakt en de standleiding laten doorspoelen. Helaas leidde dit niet tot het gewenste resultaat maar Ymere heeft toegezegd actief naar het oplossen van het probleem te blijven zoeken. Het geschil is vervolgens door verzoeker ingetrokken.</p>	Ingetrokken voor de zitting
23/04	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over overlastgevendende werkzaamheden tijdens de renovatie van appartementen. Verzoeker verwijt Ymere bewoners niet over de overlastveroorzakende werkzaamheden te informeren en pakt vervolgens de klachten die hierover worden ingediend niet adequaat en effectief op. Daarnaast zijn medewerkers van Ymere slecht te bereiken. Verzoeker voelt zich als huurder niet</p>	Deel gegrond en deels geen uitspraak

	<p>serieus genomen. De werkzaamheden hebben een grote impact en het is de eerste keer dat dit gebeurt.</p> <p>Ymere geeft aan dat aannemers gevraagd wordt een aankondiging op te hangen op het moment dat de werkzaamheden starten. Naar aanleiding van de klachten van verzoeker heeft Ymere aanpassingen in het communicatieproces doorgevoerd. Het is echter niet mogelijk om mutatieonderhoud zonder hinder uit te voeren.</p> <p>Ymere erkent dat de dienstverlening van Ymere in het huidige geval niet het beste voorbeeld is. Daarom is naar aanleiding van de klachten aan de aannemer gevraagd extra schoon te maken.</p> <p>De commissie begrijpt dat mutatieonderhoud leidt tot overlast en benadrukt dat het belangrijk is dit goed te communiceren met de omwonenden. Het ophangen van een poster in naar de mening van de commissie niet voldoende. Bewoners moeten ruim van te voren worden ingelicht over de werkzaamheden en duur hiervan.</p> <p>Daarnaast heeft Ymere verzuimd verzoeker op de hoogte te houden van de uitgezette acties waardoor verzoeker zich niet serieus genomen voelde.</p> <p>De commissie acht deze beide onderdelen van de klacht gegrond.</p> <p>Ten aanzien van de schoonmaak geeft de commissie aan onvoldoende informatie te hebben over het aantal keer dat is schoongemaakt en dat partijen een andere beleving hebben van wat zij als schoon ervaren. Over dit onderdeel van de klacht kan de commissie geen uitspraak doen.</p>	
23/05	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over de overlast die verzoeker ervaart van de bovenbuurman en waarvan verzoeker vindt dat Ymere onvoldoende actie onderneemt.</p> <p>De huurder van de woning boven de woning van verzoeker is een client van HVO. HVO huurt de woning van Ymere en zorgt voor begeleiding van de cliënt/bovenbuurman van verzoeker. Kort nadat de bovenbuurman in de woning getrokken is, blijkt dat hij spullen verzamelt in de woning en dat de woning mede daardoor vervuult. Dit heeft ertoe geleid dat er bij verzoeker maden uit het plafond vallen, er veel vliegen in huis zijn en er waarschijnlijk ratten in plafond zitten. Daarnaast ervaart verzoeker geluidsoverlast doordat de bovenbuurman met de spullen naar boven loopt en deze vele malen verplaatst in zijn woning.</p> <p>De afdeling Overlast van Ymere heeft gesprekken gevoerd en brieven verstuurd. Deze hebben voor verzoeker echter niet tot een oplossing geleid. Veel aandacht gaat naar de bovenbuurman en er is geen aandacht voor de problemen, de stress en het gebrek aan woongenot van verzoeker.</p> <p>Voor wat betreft het ongedierte in het plafond (ratten) heeft Rentokil op verzoek van de afdeling vastgoedbeheer van Ymere, onderzoek gedaan en een rapport uitgebracht. Op basis van dit rapport wordt een afspraak voor de bestrijding van het ongedierte ingepland en een nieuw plafond in de keuken geplaatst.</p> <p>Ymere erkent dat zij onvoldoende voortvarend de problemen heeft aangepakt en zoekt met verzoeker naar een alternatieve woning. Op basis daarvan heeft verzoeker het geschil ingetrokken.</p>	Ingetrokken voor de zitting
23/06	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het niet vergoeden van duivenpinnen.</p> <p>Tijdens een renovatie in 2018-2019 is het inpendige dakraam vervangen door een Velux-dakraam. Dit nieuwe dakraam steekt aan de buitenzijde iets uit waardoor er een richel boven het dakraam zit. Op deze richel gaan duiven zitten en de duiven "poepen" op het dakraam. Verzoeker heeft Ymere gevraagd om duivenpinnen boven het dakraam te plaatsen. Ymere heeft dit verzoek afgewezen omdat het niet om een gebrek aan de woning gaat. Verzoeker is echter van mening dat Ymere door het plaatsen van een ander type raam, verantwoordelijk is voor het ontstaan van de duiven-overlast en vindt dat Ymere niet haar zorgplicht voldoet door dit niet op te pakken.</p> <p>Ymere besluit alsnog de duivenpinnen te vergoeden.</p>	Ingetrokken voor de zitting
23/07	<p>Verzoeker heeft een geschil over het ongezonde leefklimaat in de woning en benadrukt voldoende te ventileren. Verzoeker ervaart echter klachten als hoofdpijn, vermoeidheid en misselijkheid. Uit een rapport van de GGD blijkt dat er verhoogde CO2 waarden in de slaap- en woonkamer en een geringe hoeveelheid CO op de slaapkamer tijdens het koken gemeten worden.</p>	Deels gegrond, deels niet gegrond

	<p>De mechanische ventilatie in 2016 is geïnstalleerd na klachten over de luchtkwaliteit door verzoeker. Deze is aangesloten op bestaande kanalen waardoor zijn afzuigkap niet meer aangesloten kan worden. Op verzoek van verzoeker is de mechanische ventilatie is nagekeken. De monteur heeft rapport uitgebracht en mondeling een aantal aanbevelingen gedaan die niet door Ymere zijn opgepakt.</p> <p>Ook klaagt verzoeker over de communicatie vanuit Ymere. Reactietermijnen zijn overschreden en in de communicatie is uitgegaan van verkeerde aannames.</p> <p>In reactie hierop geeft Ymere aan niet bekend te zijn met hetgeen de monteur aan verzoeker gemeld heeft. De metingen laten volgens Ymere zien dat de norm voor de mechanische installatie gehaald wordt en dat de aanwezige klapramen voor de gewenste ventilatiestroom kunnen zorgen. Ymere is echter bereid om de gewenste raamroosters te plaatsen. Het plaatsen van een afzuigkap wordt door Ymere gezien als een ZAV. Ymere bevestigt tijdens de zitting dat Ymere in de communicatie meer had kunnen doen om de verzoeker gerust te stellen.</p> <p>De commissie acht het onderdeel van het geschil dat betrekking heeft op de communicatie gegrond. Ymere heeft tijdens de zitting immers zelf ook aangegeven dat dit beter gekund had. Ook ten aanzien van het aanbrengen van een apart afzuigpunt voor de afzuigkap is de commissie van mening dat de klacht gegrond is nu Ymere de mechanische ventilatie heeft aangesloten op het daarvoor bestemde kanaal. Het plaatsen van de afzuigkap als ZAV is voor rekening van verzoeker zelf.</p> <p>Ymere heeft tijdens de zitting toegezegd ventilatieroosters op de benedenverdieping te willen plaatsen. De commissie gaat ervan uit dat deze toezegging gestand wordt gedaan en acht dit onderdeel van de klacht daarom niet gegrond.</p> <p>Een koolmonoxidemeter is eenvoudig te plaatsen tegen betrekkelijk geringe kosten en gezien de geringe gemeten hoeveelheid CO is de commissie van mening dat dit onderdeel van de klacht niet gegrond is.</p>	
<p>23/08</p>	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over de wijze waarop zij door medewerkers van de afdeling Huurincasso benaderd is.</p> <p>Verzoeker heeft een betalingsregeling met Ymere en vraagt los van die regeling of zij eenmalig uitstel kan krijgen voor de betaling van de huur. Daarvoor krijgt zij toestemming maar zij wordt alsnog gebeld door Ymere in verband met de niet betaalde huur. Verzoeker geeft aan de betreffende medewerker niet luistert, haar niet liet uitpraten, aangeeft dat er geen afspraak bekend is en dreigt met de deurwaarder. In eerste instantie wordt verzoeker alsnog toestemming verleend om de huur later te betalen. Later die dag escaleert de zaak omdat een andere medewerker vraagt of verzoeker binnen een half uur kan bellen en dat, wanneer zij dit niet doet, de zaak wordt overgedragen aan de deurwaarder.</p> <p>Ymere bevestigt dat er op genoemde data inderdaad contact met verzoeker geweest is en dat, in het algemeen, uitstel van betaling van de huur op het moment dat er al een betalingsregeling loopt, niet mogelijk is. Ymere stelt ervan uit te zijn gegaan dat, omdat de huur op de 1^e maand ontvangen zou moeten zijn, verzoeker per de 1^e van de maand de huur voor beide maanden zou betalen. Na intern overleg krijgt verzoeker toch toestemming om de huur uiterlijk einde van die maand te betalen.</p> <p>Omdat er zorgen waren over mogelijke betaalproblemen is later die dag opnieuw contact met verzoeker gezocht om te bespreken of zij evt. hulp nodig heeft. Het dossier is uiteindelijk overgedragen aan de deurwaarder omdat verzoeker niet reageerde op het verzoek om contact. Het dossier is later teruggehaald.</p> <p>De commissie is van mening dat Ymere, indien Ymere verwachtte dat de huur over de beide maanden op de 1^e van de maand binnen zou zijn, dit uitdrukkelijk had moeten aangeven. Omdat Ymere dit niet gedaan heeft, mocht verzoeker uitgaan van betaling op enig moment in die maand. Daarnaast is de commissie van oordeel dat de inhoud van e-mail waarin gevraagd wordt of verzoeker contact wil opnemen en zo niet, dat het dossier wordt overgedragen aan de deurwaarder, niet als een uiting van zorg opgevat kan worden. Deze mail staat haaks op de eerder gegeven toestemming om de huur later te betalen. De commissie acht dit onderdeel van de klacht gegrond.</p>	<p>Deels gegrond, deels geen uitspraak</p>

	De commissie kan omdat dit onvoldoende vast staat, geen uitspraak doen over de inhoud en de toon van het telefoongesprek van 7 maart.	
23/09	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over de ontruiming van de fietsenstalling/berging. De betreffende ruimte is behalve als fietsenstalling ook altijd gebruikt als berging. De Vereniging van Eigenaren (VvE) heeft in 2021 besloten dat alle zaken die geen fiets zijn verwijderd moeten worden. Verzoeker verwijst echter naar de bouwaanvraag bij de gemeente Amsterdam. Uit deze aanvraag blijkt dat de ruimte ooit gebouwd is als fietsenstalling annex berging. Verzoeker is van mening dat Ymere, nu de ruimte in november 2022 toch ontruimd is, de belangen van de huurder niet goed heeft behartigd. Ymere had in de VvE op basis van de bouwaanvraag moeten aangeven dat het reglementaire VvE-besluit moest worden teruggedraaid. Ymere meldt dat in de huurovereenkomst met verzoeker staat dat een woning met aan- en toebehoren wordt verhuurd waaronder eventueel een genummerde berging. In onderhavig geval is er geen genummerde berging verhuurd aan verzoeker. De huurovereenkomst meldt ook dat het deponeren van goederen in gemeenschappelijke ruimten niet is toegestaan. Ymere erkent dat de handhaving hiervan in het onderhavige geval niet voldoende geweest is maar dit toch echt het beleid is en dat dit beleid mede is ingegeven door de brandveiligheid. Ten aanzien van het ontruimingstraject geeft Ymere aan dat met de ontruiming gewacht is tot de bewonerscommissie advies had ingewonnen bij de HYA en !Woon. Vervolgens zijn bewoners geïnformeerd over de procedure.</p> <p>De commissie onderschrijft de argumenten van Ymere over de ontruiming van de fietsenstalling. Over het besluit van de VvE om de ruimte te ontruimen, is de commissie niet bevoegd dit terug te draaien. De commissie ziet evenmin aanleiding om dit te adviseren omdat aan het besluit tot beperking van het gebruik een lang traject is voorafgegaan waarin Ymere zorgvuldig heeft gehandeld.</p> <p>De commissie acht dat de klacht niet gegrond.</p>	Niet gegrond
23/10	<p>Verzoeker heeft na een brand een geschil met Ymere over de duur en de uitvoering van de herstelwerkzaamheden, de hoogte van de schadevergoeding na een brand en de communicatie van Ymere over de herstelwerkzaamheden.</p> <p>De brand woedde in augustus 2022 in van het complex. Deze brand zorgde ervoor dat verzoeker door de brand een aantal dagen de woning niet in kon en dat er schade aan de woning was. Verzoeker is door Ymere de eerste dagen na de brand ondergebracht in een hotel. Daarna moest verzoeker zelf voor onderdak zorgen en hiervoor de inboedelverzekering aanspreken. Verzoeker heeft echter geen inboedelverzekering afgesloten en vindt het niet terecht dat Ymere hier continu mee schermt.</p> <p>Een deel van de herstelwerkzaamheden zijn inmiddels afgerond maar hebben in een aantal gevallen geleid tot nieuwe schade. Op het moment van de zitting staan een aantal punten nog open. Verzoeker geeft aan continu contact met Ymere te moeten zoeken om duidelijkheid te krijgen. Ymere communiceerde niet tot nauwelijks.</p> <p>De door Ymere geboden vergoeding vindt verzoeker niet voldoende.</p> <p>Ymere heeft inderdaad uit coulance verzoeker (en andere bewoners van het complex) de dagen direct na de brand ondergebracht in een hotel. Volgens de huurovereenkomst komt deze schadepost in principe voor de huurder die hiervoor een inboedelverzekering afsluit. Hetzelfde geldt voor het schoonmaken van de woning, het schilderwerk en het vergoeden van de schade aan de vloer. Ymere heeft deze punten – onverplicht- opgepakt.</p> <p>Ymere bevestigt dat een aantal herstelwerkzaamheden op zich lieten wachten maar dit werd mede veroorzaakt door de grootte van de brand, de lange levertijd van materialen en het gegeven dat de afwikkeling via de Vereniging van Eigenaren liep.</p> <p>De commissie acht het aannemelijk dat de door Ymere aangegeven punten de uitvoer van de herstelwerkzaamheden hebben vertraagd. Verder leidt de commissie uit het dossier af dat Ymere veel acties heeft uitgezet maar verzoeker daarover niet altijd goed heeft geïnformeerd. De commissie begrijpt dat bij verzoeker mogelijk verwachtingen ten aanzien van de verplichtingen van Ymere, zijn gewekt doordat Ymere onverplicht herstel en overnachting heeft aangeboden. Ymere heeft echter in de huurovereenkomst</p>	Deels gegrond, deels niet gegrond

	<p>en de website aangegeven dat het raadzaam is een inboedelverzekering af te sluiten. Verzoeker kan de consequenties van het niet afsluiten van deze verzekering daarom niet zondermeer bij Ymere neerleggen. De commissie is van oordeel van Ymere voldoende gedaan heeft en acht het klachtonderdeel over de duur van de herstelwerkzaamheden niet gegrond. Ymere had echter naar de mening van de commissie beter moeten communiceren met verzoeker hierover.</p> <p>Over de hoogte van de geboden vergoeding door Ymere staat voor de commissie vast dat deze in overeenstemming is met het beleid en dat Ymere daarnaast onverplicht ander kosten op zich genomen heeft. De commissie acht deze klacht daarom niet gegrond.</p>	
23/11	<p>Verzoekers hebben een geschil met over het al dan niet uitlopen van renovatiewerkzaamheden aan de woning en de vergoeding waar zij bij uitloop recht op zouden hebben. Zij baseren dit op het sociaal plan dat in de gemeente van toepassing is en geven aan dat Ymere geen planning conform de vereisten in dit plan heeft afgegeven. Daarnaast zijn verzoekers van mening dat Ymere hen sowieso onvoldoende heeft geïnformeerd over de planning van het project. De enige planning die verzoekers ontvangen hebben is van september 2022. Hierin staat vermeld dat de werkzaamheden eind 2022 zouden zijn voltooid. De werkzaamheden zijn in maart 2023 zijn afgerond en verzoeker zijn van mening dat hen over deze periode een compensatie conform de bepalingen van het ASP zou moeten worden betaald.</p> <p>Ymere erkent dat zij geen SPP heeft opgesteld maar stelt dat zij in verschillende overleggen met verzoekers en bewonersorganisaties duidelijk heeft aangegeven wat de doorlooptijd van het project is. Ymere heeft bewonersorganisaties als Stichting !Woon en de huurdersorganisatie betrokken bij het project en is van mening dat er voor de bewonersondersteuner van Stichtng!Woon een actieve rol is weggelegd om bewoners te informeren over de rechten en plichten.</p> <p>Ten aanzien van de e-mail met de planning van september 2022 op basis waarvan verzoekers de compensatie eisen, zegt Ymere dat de plannings in fases wordt afgegeven en dat deze mail over de planning van het aanbrenge van de gevelisolatie gaat en niet op de werkzaamheden die daarna nog verricht moeten worden.</p> <p>De commissie stelt vast dat Ymere geen SPP heeft opgesteld. Deze planning maakt voor bewoners inzichtelijk wat de duur van de werkzaamheden is. De commissie is echter van oordeel dat Ymere bewoners voldoende over de planning heeft geïnformeerd met nieuwsbrieven en tijdens overleggen.</p> <p>De mail van september laat ruimte voor de interpretatie dat het project eind 2022 zou zijn afgerond maar doet niet af aan de eerdere vermelde doorlooptijd. Daarnaast neemt de commissie in het oordeel mee dat de bewonersondersteuner een actieve rol heeft om bewoners over rechten en plichten te informeren. De bewonersondersteuner heeft geen nadere vragen gesteld naar aanleiding van de betreffende mail en de daaropvolgende nieuwsbrieven. Verzoekers zelf hebben dit ook niet gedaan.</p> <p>De commissie acht alle onderdelen van de klacht niet gegrond.</p>	Niet gegrond
23/12	<p>Verzoeker heeft een geschil over het niet ontvangen van het rapport van de voorinspectie na het opzeggen van de huurovereenkomst, de wijze waarop eindinspectie na het verlaten van de woning verlopen is en de eindafrekening die daarop is gevolgd.</p> <p>Tijdens de eindinspectie bleek dat verzoeker veel openstaande punten, die in het rapport van de voorinspectie waren opgenomen, niet had opgepakt en volgens verzoeker is de lijst met punten groter geworden doordat de verhuurmakelaar een woordenwisseling met een van de aanwezigen kreeg. Voor een aantal punten geldt dat verzoeker deze in oorspronkelijke staat moet terugbrengen. Verzoeker geeft aan de woning ooit ongezien geaccepteerd te hebben en weet niet wat voor de woning de "oorspronkelijke staat" is.</p> <p>Ymere bevestigt dat het rapport van de voorinspectie naar het verkeerde mailadres gestuurd is maar heeft naar aanleiding van het rapport wel contact gezocht met verzoeker om te checken of het lukte alle punten op te pakken. Tijdens de eindinspectie bleek dat veel herstelwerkzaamheden niet gedaan waren en dat de woning niet</p>	Niet gegrond

	<p>schoongemaakt was. Over de acceptatie van de woning zegt Ymere dat verzoeker bij aanvaarding van de woning de opnamestaat ontvangen heeft.</p> <p>De commissie is van mening dat het Ymere aan te rekenen valt dat het rapport van de voorinspectie naar het verkeerde mailadres verstuurd is maar omdat de factuur veel lager uitvalt dan in de rapportages van de voor- en eindinspectie terug te vinden is, acht de commissie dit onderdeel van de klacht niet gegrond. De commissie is daarnaast van mening dat verzoeker had bij het betrekken van de woning moeten klagen over de punten waarvan nu verwacht wordt dat zij deze hersteld. De commissie acht dit onderdeel van de klacht niet gegrond.</p> <p>De commissie doet geen uitspraak over de woordenwisseling die mogelijk tot meer openstaande punten geleid heeft omdat niet duidelijk geworden is wat er door wie gezegd is.</p>	
23/14	<p>Verzoeker heeft een geschil over de doorlooptijd, de slechte coördinatie en slechte communicatie van Ymere nadat werkzaamheden rond het vervangen van de CV-ketel zijn stilgelegd. Doordat Ymere de werkzaamheden onvoldoende gecoördineerd heeft, heeft de bewoonster 2.5 maand zonder CV-ketel gezeten en moest zij gebruik maken van elektrische kachels om de woning te verwarmen en een noodboiler voor het warme water. In deze periode was het voor verzoeker lastig om met Ymere te communiceren: e-mails werden niet beantwoord en op terugbelverzoeken werd niet gereageerd. Ook was het voor verzoeker onduidelijk waarom de werkzaamheden waren stilgelegd. Ymere bevestigt dat de werkzaamheden zijn stilgelegd en dat er een aantal zaken niet goed gegaan is. Ymere heeft de werkprocessen opnieuw onder de aandacht gebracht bij de co-makers en een extra controle ingevoerd. Ook erkent Ymere dat de communicatie niet goed verlopen is.</p> <p>De commissie acht de klachten gegrond.</p>	Gegrond
23/14	<p>Behandeling doorgeschoven naar 2024.</p>	
23/15	<p>Verzoeker heeft een geschil over tegels in de keuken en badkamer waarvan hij vindt dat deze na 30 jaar vervangen moeten worden en dat de schimmel in de badkamer die ondanks de ventilatie steeds terugkeert, moet worden aangepakt.</p> <p>Ymere geeft aan dat de tegels geen van te voren vastgestelde levensduur hebben. Zolang de tegels functioneel zijn, is vervanging niet aan de orde. Over de ventilatie zegt Ymere dat de mechanische ventilatie die twee jaar geleden vervangen is, voldoende werkt.</p> <p>De commissie is van mening dat verkleuring van de tegels geen aanleiding is om van Ymere te verwachten dat deze de tegels vervangt als de tegels nog functioneel zijn. Daarnaast is de commissie niet gebleken dat het woongenot van verzoeker in het geding is. Over de schimmel in de badkamer is de commissie van oordeel dat in de badkamer voldoende voorzieningen zijn aangebracht. Er is geen aanleiding om te veronderstellen dat deze onvoldoende werkzaam zijn.</p> <p>De commissie acht beide onderdelen niet gegrond.</p>	Niet gegrond
23/16	<p>Verzoeker heeft direct na het betrekken van de woning last van diverse lekkages. Verzoeker meldt dit direct bij Ymere maar ervaart vervolgens weinig tot geen communicatie met Ymere over het aanpakken van het probleem. De oorzaak van de lekkages bleek lastig te vinden waardoor de lekkage pas na 9 maanden verholpen is. Inmiddels was er in de woning veel schimmel en vocht aanwezig. Om dit aan te pakken, moest verzoeker de woning ontruimen en tijdelijk elders onderdak vinden. Ymere boodt geen vervangende woonruimte aan. Omdat verzoeker afspraken wilde maken over compensatie, verleende verzoeker Ymere geen toegang tot de woning om de schimmel aan te pakken. Verzoeker geeft aan niet terug te willen keren naar de woning en verzoekt om teruggave van de woonpunten.</p> <p>Ymere erkent dat zij niet goed met verzoeker gecommuniceerd heeft. Dit vindt mede zijn oorzaak in het gegeven dat het een nieuw gebouwd complex is waarvoor de processen binnen Ymere anders zijn ingericht v.w.b. klachten. Ymere bevestigt dat afdelingen in dit geval langs elkaar heen gewerkt hebben en dat dit tot vertraging in de aanpak van het probleem geleid heeft. Tijdens de zitting geeft Ymere aan dat het mogelijk is om in bijzondere gevallen de woonpunten terug te geven en zal dit intern</p>	Gegrond

	<p>oppakken. Ook zegt Ymere toe samen met verzoeker te kijken naar mogelijkheden om verzoeker te ondersteunen bij het zoeken naar een andere woning.</p> <p>De commissie stelt dat duidelijk is geworden dat de communicatie van en de aanpak van de problemen door Ymere onvoldoende geweest is en dat Ymere dit erkent.</p> <p>De commissie acht de klacht gegrond.</p>	
23/17	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het niet voortvarend oppakken van een lekkage en de slechte communicatie hierover tussen verzoeker en Ymere en tussen Ymere en de ingezette co-makers.</p> <p>Ymere erkent de klachten en maakt met verzoeker een aantal afspraken. Verzoeker trekt het geschil vervolgens in.</p>	Ingetrokken voor de zitting
23/18	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over de afwijzing voor een woning. In december 2022 wijzigt verzoeker haar inkomen in WoningNet. Op basis van dit inkomen, dat achteraf niet juist bleek te zijn, wordt haar een woning aangeboden. Na aanlevering van de benodigde documenten, waaronder een ouderschapsplan, wijst Ymere verzoeker af voor de woning omdat het inkomen van verzoeker te laag is.</p> <p>Verzoeker is echter van mening dat, ook na invoer van de juiste gegevens in WoningNet, het inkomen voldoende is op basis van de tabellen die eind december 2022 op de website van WoningNet staan. Later blijkt dat het bedrag in de categorie waaronder verzoeker valt, onjuist op de website van WoningNet vermeld staat. Toen dit duidelijk werd en bleek dat het inkomen van verzoeker niet toereikend was, heeft verzoeker na telefonisch contact met Ymere de werkgever gevraagd om meer uren en een extra salaristrede om aan de hogere inkomenseis te voldoen. Werkgever gaat akkoord en verzoeker levert Ymere een proefloonstrook aan. Ymere accepteert deze echter niet en wijst verzoeker definitief af voor de woning. Tijdens een laatste telefonisch contact met Ymere kreeg verzoeker niet de ruimte om haar verhaal te verduidelijken.</p> <p>Ymere geeft aan dat de controle van het inkomen wordt gedaan na ontvangst van alle benodigde documenten en dat toen duidelijk werd dat het inkomen van verzoeker niet voldoende was. Ymere is niet verantwoordelijk te zijn voor de onjuistheid op de website van WoningNet. Bij “passend toewijzen” moet Ymere zich houden aan wet- en regelgeving en mag woningen alleen toewijzen met toepassing van de geldende inkomensgrenzen. De aanlevering van een proefloonstrook waarmee verzoeker probeerde aan te tonen te voldoen aan het juiste inkomen, is niet voldoende.</p> <p>Ten aanzien van de communicatie erkent Ymere dat het in dit geval verstandiger geweest was om verzoeker uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek op het kantoor. De commissie is van mening dat voor een cruciale voorziening als wonen, voor zowel Ymere als WoningNet, een grote verantwoordelijkheid rust te zorgen voor een duidelijke instructie om het juiste inkomen te kunnen berekenen. Hiermee wordt voorkomen dat huurders een woning aangeboden krijgen op basis van een onjuist inkomen. Ook is de commissie van mening dat, nu er in de tabel op de website van WoningNet een onjuist bedrag stond in categorie gezinsamenstelling van verzoeker, Ymere zich niet zondermeer op de algemene disclaimer kan beroepen. Omdat verzoeker op basis van de (onjuiste) informatie die tot begin februari 2023 op de website van WoningNet stond, in aanmerking kwam voor de woning, had een welwillender opstelling van Ymere hier gepast.</p> <p>Daarnaast stelt de commissie vast dat verzoeker op basis van het toegezegde inkomen door werkgever en de aangeleverde proefloonstrook, vrijwel zeker in aanmerking voor de woning -verzoeker stond als nummer 1 op de lijst- zou komen. Van Ymere kon verwacht worden dat zij de werkgever van verzoeker om een schriftelijke bevestiging kon vragen.</p> <p>De commissie acht de klacht gegrond.</p>	Gegrond
23/19	<p>Verzoeker heeft een geschil met Ymere over de weigering van Ymere om een aantal aanpassingen aan de mobiele airco-unit uit te voeren. Ymere heeft deze mobiele unit geïnstalleerd naar aanleiding van warmteproblemen in de woning van verzoeker.</p> <p>Verzoeker trekt het geschil uiteindelijk in omdat hij verhuist.</p>	Ingetrokken voor de zitting

23/20	Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het niet ontvangen van een toegezegde kachelventilator na renovatie en de wijze waarop Ymere hierover met verzoeker heeft gecommuniceerd. In de reactie die Ymere op het geschil heeft gegeven, wordt duidelijk waarom verzoeker de betreffende kachelventilator niet ontvangen heeft.	Ingetrokken voor de zitting
23/21	Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het niet of onvoldoende oppakken van opleverpunten van het betrekken van de woning. Ymere heeft na ontvangst van het geschil een bezoek aan de woning gebracht en afspraken met verzoeker gemaakt. Verzoeker trekt het geschil vervolgens in.	Ingetrokken voor de zitting
23/22	Verzoeker heeft een geschil met Ymere over de wijze waarop zij te woord is gestaan door een aantal medewerkers van Ymere. Ymere herkent zich niet in de wijze waarop verzoeker het contact met de medewerkers ervaren heeft en geeft aan dat medewerkers de standaard procedure gevolgd hebben. Tijdens de zitting blijkt dat verzoeker geïrriteerd raakt als de medewerker van het Klantcontact niet op de hoogte is van bepaalde regels én aan verzoeker vraagt om de geboortedatum. De commissie is van mening dat de medewerker van het Klantcontact inderdaad de verkeerde informatie gaf tijdens het gesprek en acht dit klachtonderdeel gegrond. Het verzoek van de medewerker of verzoeker de geboortedatum kon geven, is naar het oordeel van de commissie terecht. Huurbetaling heeft te maken met privé financiën en daarom moet de identiteit van de beller gecheckt worden. Over de klachten die verzoeker heeft over het gesprek met de leidinggevende van de medewerker van het Klantcontact en over de consultant Klachten en Procesverbetering kan de commissie geen uitspraak doen.	Deels gegrond, deels niet gegrond, deels geen uitspraak
23/23	Verzoeker heeft na het betrekken van haar woning klachten over de wijze waarop Ymere de woning heeft opgeleverd. Deze klachten leiden uiteindelijk tot een geschil over de wijze waarop Ymere communiceert, de termijnen waarbinnen reparaties worden opgepakt en de slechte coordinatie van/regie op de werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd. Na ontvangst van de reactie van Ymere op het formele geschil waarin Ymere haar klachten erkent en excuses aanbied voor de wijze van communiceren en de coördinatie trekt verzoeker het geschil in.	Ingetrokken voor de zitting
23/24	Verzoeker ervaart al jaren warmteproblemen in zijn woning en trappenhuis en heeft hier al eerder een klacht over ingediend bij de commissie. Verzoeker geeft aan dat Ymere voorbij gaat aan gemaakte afspraken en dan met name om het niet nakomen een toezegging tot het plaatsen van draaikiepramen in de keuken en woonkamer. Verzoeker geeft daarnaast aan dat hij zich gedwongen voelde in te stemmen met een temperatuuronderzoek en dat het rapport hiervan onjuistheden bevat. Ook voelde verzoeker zich niet serieus genomen door de klachtenafdeling van Ymere. In reactie hierop geeft Ymere aan dat een temperatuuronderzoek voor Ymere een logische vervolgstap was omdat de warmteproblemen na het nemen van verschillende maatregelen niet verdwenen waren. Ymere zegt het onderzoek vooraf met verzoeker te hebben afgestemd en houdt vast aan de resultaten van dit onderzoek. Ymere is van mening dat de klachtenconsulent de klacht serieus heeft opgepakt en afspraken is nagekomen. Door de complexiteit van de klacht moest de consulent regelmatig overleggen met andere collega's. Ymere erkent dat er een personeelsgebrek op de afdeling was waardoor soms laat gereageerd is. Over de toezegging van de draaikiepramen is Ymere van mening dat offertes soms worden aangevraagd zonder dat deze daadwerkelijk in een opdracht worden omgezet. De commissie is van mening dat de klacht over de communicatie met de klachtenafdeling gegrond is. Ook de klacht over de toezegging van het plaatsen van draaikiepramen in de keuken en woonkamer is gegrond. Verzoeker heeft op basis van de mail van Ymere en het bezoek van de co-maker er op mogen vertrouwen dat de ramen geplaatst zouden worden. De afspraken die na de uitspraak van de commissie in november 2020 gemaakt zijn, zijn door Ymere in een e-mail bevestigd. Partijen erkennen dat deze zijn uitgevoerd. Dit onderdeel van de klacht is niet gegrond.	Deels gegrond, deels niet gegrond en deels geen uitspraak

	Over de door de verzoeker ervaren hoge binnentemperatuur kan de commissie geen uitspraak doen.	
23/25	<p>Verzoekers hebben een geschil met Ymere over de aanpak van vochtproblemen, lekkages, een niet-werkende mechanische ventilatie m.n. in de slaapkamer en de communicatie vanuit Ymere hierover. Verzoekers betrokken de woning in 2020 en hadden snel last van vochtproblemen en lekkages. Uit een brief van Ymere van november van dat jaar blijkt dat zij op de hoogte waren van deze problemen maar verzoekers hierover niet op voorhand geïnformeerd te hebben. Inmiddels zijn er meerdere onderzoeken door verschillende bedrijven gedaan. Verzoekers hebben het gevoel alsof er geen effectieve communicatie plaatsvindt tussen deze partijen. De verzoekers willen duidelijkheid over schadevergoeding en vragen om een concrete planning.</p> <p>Tijdens de zitting zegt Ymere toe een grondige controle van het mechanische ventilatiesysteem uit te voeren en het systeem samen met de betreffende co-maker aan de verzoekers uit te leggen. Volgens Ymere is dat medio 2020 vastgesteld dat het om complexmatige problemen gaat, waarvoor meerdere onderzoeken nodig waren om een projectplan op te stellen. Ymere begrijpt dat dit impact op bewoners heeft.</p> <p>Tijdens de zitting wordt beloofd de werkzaamheden aan het ventilatiesysteem naar voren te halen en lijnroosters te plaatsen of het plafond te vervangen als dit niet afdoende werkt om de ventilatie in de slaapkamer te verbeteren.</p> <p>Ymere erkent de verantwoordelijkheid voor schade door lekkage in de gevel en is bereid hierover in gesprek te gaan met de verzoeker. Hoewel er nog geen concrete planning is gegeven, belooft Ymere de werkzaamheden in de woning van de verzoeker naar voren te halen. Ook erkent Ymere dat de communicatie niet altijd goed is verlopen.</p> <p>De commissie stelt vast dat Ymere bekend was met de problemen met de gevel en had dit tijdens de woningaanbieding aan verzoeker moeten laten weten. Dit onderdeel van de klacht is gegrond. Ook de klacht over de mechanische ventilatie acht de commissie gegrond. De klacht is onvoldoende voortvarend opgepakt en over de voortgang is tussentijds onvoldoende gecommuniceerd. Hetzelfde geldt voor de klachtonderdelen ten aanzien van de schadevergoeding en de concrete planning.</p> <p>De commissie kan geen uitspraak doen op basis van de beschikbare informatie over de toezegging dat er gestucte plafonds in zowel slaap- als woonkamer komen.</p>	Deels gegrond, Deels geen uitspraak