Aan De heer C.R.A. Bulo
Haarlemmerplein 29 II
1013 HP Amsterdam

Datum 3 maart 2022
Dossiernummer 22/04
Contactpersoon Maria Leek
Telefoon [redacted]
E-mail geschillenadviescommissie@ymere.nl
Onderwerp Uw geschil met Ymere over uw onbewoonbare woning na groot onderhoud

Geachte heer Bulo,

U heeft een geschil met Ymere. U heeft hierover een email met bijlagen aan de commissie gestuurd, die ik op 27 januari 2022 heb ontvangen. U vraagt de commissie om een uitspraak. Het geschil heb ik als volgt omschreven:

Inleiding
Verzoeker heeft een geschil met Ymere over het opleveren van een onbewoonbare woning in december 2021. Het traject dat uiteindelijk geleid heeft tot deze oplevering is in 2017 gestart door meldingen van verzoeker van verschillende gebreken. In maart 2021 heeft verzoeker uiteindelijk via de Huurcommissie een huurkorting vanaf 1 januari 2021 ontvangen.
In juli 2021 heeft Ymere verzoeker een concept voorstel groot onderhoud gedaan waarbij alleen de binnenkant van de woning wordt aangepakt en niet de oorzaken aan de buitenkant. Na melding bij de gemeente Amsterdam heeft de gemeente Ymere een dwangsom opgelegd op 16 juli 2021. Ymere moest binnen 8 weken het dringende onderhoud aan de woning van verzoeker verrichten en heeft samen met een medewerker van de gemeente een lijst gemaakt van de specifieke werkzaamheden die verricht moeten worden. De werkzaamheden zouden 3 weken duren en zouden in bewoonde staat worden uitgevoerd. Verzoeker wilde hier niet aan meewerken omdat hij de binnen- en buitenwerkzaamheden tegelijkertijd wilde laten uitvoeren. In reactie hierop is Ymere een gerechtelijke procedure gestart om de medewerking van verzoeker van deze dringende werkzaamheden af te dwingen. Ymere is door de rechter in het gelijk gesteld. Verzoeker heeft kort voor de zitting van Ymere een vervangende woning toegewezen gekregen. Deze woning lag echter 10 kilometer verderop. Hierover is geen overleg geweest met verzoeker en verzoeker heeft de vervangende woning niet geaccepteerd. In plaats daarvan is hij tijdelijk bij zijn moeder ingetrokken.
Zijn huisraad is naar een tijdelijke opslag verhuisd.

Via zijn advocaat heeft verzoeker een aantal andere gebreken doorgegeven aan Ymere met het verzoek deze mee te nemen bij de uitvoer van de geplande, dringende werkzaamheden. Ymere heeft deze werkzaamheden niet meegenomen met het verweer dat deze niet op de lijst vermeld stonden.

Verzoeker heeft de volgende klachten:

Onbewoonbare woning
Op 20 december 2021 zijn de werkzaamheden door Ymere afgerond. Verzoeker geeft aan dat dit een week later dan gepland is en dat de woning nog steeds onbewoonbaar is omdat:

- *Een deel van de woning is gerenoveerd en een deel niet.*
- *Ramen kunnen nog steeds niet open of kunnen niet veilig worden afgesloten. Voor de woning van verzoeker staan steigers waardoor de woning eenvoudig te betreden is.*
- *Er zijn 2 verschillende vloeren in de woning: beton in de keuken en loszittende vloerdelen in de rest van de woning. Beton kan niet worden gestort op houten vloerdelen*
- *De afwerking is slecht gedaan.*
- *Op de zolder bevinden zich losliggende en gescheurde planken, houtrot in kozijnen en is er sprake van achterstallig onderhoud.*
- *De betonnen muur in de keuken heeft scheuren.*
- *Ymere heeft alleen de zaken die op de lijst vermeld stonden aangepakt en de woning niet volledig aangepakt zodat er de komende 10-15 jaar geen onderhoud meer nodig is.*

Ymere houdt onvoldoende rekening met haar huurders
Ymere gaat niet in gesprek met haar huurders over het woongenot en zaken die moeten worden aangepakt. Omdat de woningmarkt ontzettend krap is, kunnen huurders vaak geen kant op en zijn zij afhankelijk van Ymere.

Ymere is verantwoordelijk voor het slechte onderhoud
Verzoeker geeft aan dat huurder gebreken moet melden bij Ymere en dat Ymere niets doet aan planmatig onderhoud. Ymere was al sinds 2017 op de hoogte van de klachten maar heeft vervolgens de renovatie niet ingepland waardoor verzoeker genoodzaakt was Stichting Woon, de huurcommissie en Bouwtoezicht van de gemeente Amsterdam in te schakelen.
Daarnaast is er, doordat Ymere de buitenwerkzaamheden losgemaakt heeft van de binnenwerkzaamheden, geen sprake geweest van renovatie maar van onderhoud waardoor verzoeker rechten als huurder verloren heeft, zoals bijvoorbeeld het recht op vervangende woonruimte met een bijbehorende onkostenvergoeding.
Verzoeker vindt dat hij recht heeft op een hogere vergoeding van € 20,00 per dag voor een douche en een maaltijd en zou ook graag de herinrichtingskosten, compensatie gerechtelijke kosten en een compensatie voor het leed willen ontvangen.

Reglement geschillenadviescommissie
De commissie wijst u op artikel 5 van het reglement waarin wordt aangegeven dat de commissie geen klachten in behandeling kan nemen die door verzoeker of Ymere reeds zijn voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of waarin door een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak is gedaan.

Bescherming persoonsgegevens
De Geschillenadviescommissie is onafhankelijk. Zij onderzoekt een geschil via hoor-en-wederhoor. Dat wil zeggen dat zij beide partijen om nadere informatie vraagt. Beide partijen krijgen (kopieën van) alle stukken die de commissie ontvangt. In verband met de bescherming van persoonsgegevens heeft u geen recht op kopieen of inzage van stukken, indien deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen. Indien hiervoor wel toestemming is verkregen, dan bent u verplicht tot geheimhouding van die gegevens.

Hoorzitting en schouw
De commissie nodigt beide partijen uit voor een hoorzitting. De hoorzitting is bedoeld om een toelichting te geven op de stukken en om een oplossing te vinden voor het geschil. Er dient rekening te worden gehouden met het feit dat de Geschillenadviescommissie de gevolgtrekking kan maken die zij geraden acht bij het niet aanwezig zijn bij de hoorzitting. De commissie kan ook besluiten een onderzoek ter plekke te houden. Dat noemen we een schouw. Dan komt er een afvaardiging van de commissie bij u thuis. Ook Ymere is vertegenwoordigd.

De hoorzitting is voorlopig gepland op **donderdag 21 april om 12:30 uur**.

De hoorzitting vindt in principe plaats in het kantoor van Ymere aan de Jollemanhof 21 te Amsterdam.
Het is op dit moment echter niet duidelijk welke Corona-maatregelen op dat moment gelden en het zou goed kunnen zijn dat de hoorzitting i.v.m. de maatregelen, digitaal via Microsoft Teams plaatsvindt. Mocht dat zo zijn, dan ontvangt u hiervoor een digitale uitnodiging.

Reactie Ymere
Uw brief met bijlagen stuur ik vandaag aan Ymere. Zij krijgt twee weken de tijd om hierop schriftelijk te reageren, met de mogelijkheid van een week verlenging. U krijgt die reactie vóór de hoorzitting (en/of schouw) toegestuurd. Tijdens de hoorzitting/schouw kunt u mondeling reageren op deze brief. De commissie probeert tijdens de hoorzitting tot een oplossing te komen.

Uitspraak van de commissie
Na de hoorzitting komt de commissie tot een uitspraak. Als de commissie vindt dat u gelijk heeft, verklaart zij uw klacht gegrond. Uw klacht kan naar het oordeel van de commissie ook ongegrond zijn. Dan vindt de commissie dus dat u geen gelijk heeft. Ook kunnen er gedeelten van uw klacht gegrond worden verklaard en andere gedeelten ongegrond.

Bepaalde maatregelen, zoals bijvoorbeeld schadevergoeding, kan de commissie niet opleggen. Haar taak is om Ymere te adviseren. Ze kan Ymere wel adviseren om een bepaalde maatregel te nemen. U ontvangt de beslissing van de commissie drie weken na de hoorzitting.

Besluit directieraad Ymere
De commissie verwoordt haar uitspraak in een advies aan de directieraad van Ymere. De directieraad besluit binnen een maand of zij het oordeel van de commissie overneemt. Zij stelt de geschilpartijen schriftelijk op de hoogte van haar besluit. Als de directieraad besluit het advies niet over te nemen, geeft zij hierop een toelichting.

Bel of mail mij als u vragen heeft.
Heeft u nog vragen? Ik beantwoord deze graag. U bereik[redacted]f
geschillenadviescommissie@ymere.nl

Met vriendelijke groet,
namens de Geschillenadviescommissie Ymere



Marja Leek
secretaris