C.R.A. Bulo
[redacted]

Nationale ombudsman
Antwoordnummer 10870
2501 WB Den Haag

Sassenheim, 27 februari 2024

Betreft: klacht Huurcommissie

Geachte Ombudsman,

Naar aanleiding van mijn ervaringen met de Huurcommissie (HC) wil ik hierbij mijn klacht indienen bij de Nationale Ombudsman over het afhandelen van mijn bezwaar, klachten, over de wijze van horen van mij als huurder en de manier van communiceren. Tevens vraag ik aan u of de Huurcommissie heeft gehandeld conform de eigen missie en visie.

Overheid.nl geeft de volgende tekst op hun website: "De Huurcommissie is een onpartijdige organisatie die geschillen tussen huurders en verhuurders helpt oplossen. De Huurcommissie biedt hulp met onpartijdige informatie en bemiddeling als huurder en verhuurder er samen niet uitkomen. Als dit geen uitkomst biedt, beoordeelt de Huurcommissie het meningsverschil aan de hand van wetten en regelgeving. En doet vervolgens een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.".

Vanuit de media begrijp ik dat u al jaren aan het rapporteren bent over de kwaliteit van de HC. Het kwaad is bij mij inmiddels geschied want door het niet handelen van de HC conform hun eigen bestaansrecht, het niet voldoen aan mijn verzoek voor een inspectie en het niet nakomen van de eigen afspraken tijdens de hoorzitting acht ik de HC verwijtbaar dat ik mijn sociale huurwoning ben verloren.

In 2021 heeft de HC op verzoek van stichting Woon een inspectie gedaan. Naar aanleiding van deze inspectie is er een maximale huurkorting bepaald omdat de staat van de woning van dien aard was dat deze korting gelegitimeerd was. Op 16 maart 2021 heeft de HC hierover een brief gestuurd bestaande uit een uitspraak (bijlage 1) en een rapport van onderzoek (bijlage 2). Ymere heeft naar aanleiding van deze brief nooit contact met mij opgenomen maar heeft alleen de huurkorting doorgevoerd.

Omdat Ymere mij al sinds 2017 heeft genegeerd heb ik parallel aan de procedure bij de HC een procedure via de gemeente Amsterdam opgestart. In deze procedure heeft Ymere een dwangsom opgelegd gekregen van € 32.600,-. Deze procedure heb ik opgestart wetende dat Ymere hier wel op zou gaan handelen. En dat hebben zij gedaan door mij het leven goed zuur te maken met een gedwongen medewerking via de rechter. Op 19 november 2021 ben ik onder rechterlijke dwang verhuisd omdat Ymere vond dat ik niet meewerkte aan het grote onderhoud. De afspraak was dat ik gedurende het onderhoud geen huur hoefde te betalen en een dagvergoeding van € 20,- ontving. Ymere weigerde een onkostenvergoeding te verstrekken voor de herinrichting van mijn woning, te weten de ministiele onkostenvergoeding t.b.v. verplicht verhuizen n.a.v. (groot)onderhoud. 19 december 2021 heeft Ymere mij een half onderhouden opgeleverd die niet voldeed aan de woningeisen van 2022/23, zoals het isoleren van de woning, met gebreken die niet waren opgelost en meerdere nieuwe gebreken waren ontstaan.

Over oplevering heb ik op 19 december 2021 klacht (bijlage 3) ingediend bij Ymere die zij op 13 januari hebben beantwoord (bijlage 4). Volgens Ymere hadden zij alles volgens het boekje gedaan is mijn klacht afgewezen. Aan de hand van deze klacht heb ik de Geschillenadviescommissie (GAC) van Ymere benaderd met het verzoek mijn klacht in behandeling te nemen. Deze brief heb ik op 27 januari 2022 (bijlage 5) verstuurd en is in behandeling genomen en heb ik gedurende 8 maanden op een antwoord gewacht. Op 8 september 2022 een advies ontvangen die naar mijn idee geen recht deed aan mijn situatie en de onafhankelijkheid van de Geschillenadviescommissie ver te was. In totaal heeft de klachten- en geschillenprocedure ca. 9 maanden geduurd

Omdat de Geschillenadviescommissie er zeer lang over deed heb ik 1 juni 2022 de Governancecommissie van Aedes (bijlage 6) aangeschreven met het verzoek een uitspraak te doen over mijn klachtafhandeling bij Ymere. Tevens heb ik hen gevraagd de Governancecode te toetsten aan de hand van mijn casus. Deze Governancecode geldt voor alle RvC-leden, directieleden, commissieleden en medewerkers van de woningcorporaties aangesloten bij Eades. Deze Governancecode is een wettelijke verplichting voortkomend uit Wet goed bestuur en dient het goed en verantwoord bestuur van Woningcorporaties te garanderen. Deze commissie heeft mijn klacht afgewezen en mij verwezen naar de Huurcommissie (bijlage 7)

Juli 2022 werd ik door de huurcommissie gebeld dat zij twee dagen later voor mijn deur zouden staan. De reden hiervan hebben zij niet aangegeven maar ik heb hier gehoor aan gegeven. Het bleek een inspectie van de HC die Ymere had aangevraagd. Omdat ik zelf geen idee had dat het om een inspectie ging, had ik niet de documentatie bij mij en ben ik letterlijk overvallen door dit bezoek. Ik heb tijdens dit bezoek aangeven dat er nieuwe gebreken zijn ontstaat die van invloed kunnen zijn op de hoogte van de huur. De betreffende inspecteur meldde dat zij voor de afhandeling van huurkorting kwam en die eerst afgerond moest worden. De inspecteur had de halve documentatie bij zich wat ik heb gemeld maar daar had zij geen oren naar. Het onderdeel Onderzoek (bijlage 2) had de inspecteur niet bij zich terwijl daarin vermeld staat dat de klachten worden veroorzaakt door verzakking van het pand. Ik ben tegen deze uitspraak in verzet gegaan maar dit heeft niet mogen baten (bijlage 8). Eerst moest dit afgerond worden en dan kon ik in bezwaar gaan en een ander verzoek indienen voor een volgende inspectie.

Ik heb klacht ingediend over het handelen van de inspecteur en bezwaar op de uitspraak van de Huurcommissie dat de huurkorting kwam te vervallen. In een zeer rommelige zitting online heeft Ymere zich nergens voor hoeven te verantwoorden en wist zelfs te melden dat zij de woning niet hoeven te isoleren want deze is nooit geïsoleerd geweest. Ik heb tevens gemeld dat er een geschillenprocedure bij de Geschillenadviescommissie van Ymere liep en dat Ymere deze eerst moet afwachten voor de huurcommissie de huurkorting kan ontzeggen. Ook hier was de voorzitter niet ontvankelijk voor. De klacht over de inspecteur die huurkorting heeft teruggedraaid werd tijdens deze rommelige hoorzitting afgehandeld alszijnde dat de professionaliteit van de inspecteur nooit in geding kan zijn want zij is een kundige medewerker van de Huurcommissie.

Vervolgens heb ik het antwoord van de Geschillencommissie Ymere op 8 september 2022 (bijlage 9) ontvangen waarin ik mij totaal niet herkende en nota bene was ondertekend door een andere voorzitter. Er werd door deze Geschillencommissie helemaal geen voorstel gedaan om de situatie tussen mij en de verhuurder Ymere te beslechten. Ter controle heb ik de statuten van de klachtenprocedure doorgenomen en kwam ik een aantal regels tegen waar de geschillenadviescommissie zich aan had gehouden. Met name de duur van de afhandeling, het veranderen van de Voorzitter zonder dit te melden, een inspectie doen na een hoorzitting, mij geen mogelijkheid geven gehoord te worden na de inspectie. Tevens heb ik, volgens de ministeriële klachtenregeling van Woningcorporaties, begrepen dat ik na een uitspraak van de Geschillenadviescommissie het recht heb om een second opinion aan te vragen bij de Huurcommissie. Dit heb ik de heer Gerritsen, CEO van Ymere, netjes laten weten in een brief d.d. 7 november 2022- (bijlage 10)

Tevens heb ik ook laten weten dat ik een herijking van de huur wil laten doen door de Huurcommissie op basis van de nieuwe gebreken. Ik heb op 7 november een de Huurcommissie gevraagd het handelen van de verhuurder Ymere te toetsen (bijlage 11). Het antwoord van de Ymere was een uitzettingsprocedure omdat er een huurachterstand is ontstaan (bijlage 12) en de renovatie niet

uitgevoerd zal worden door Ymere. Ymere heeft mij letterlijk de pas afgesneden terwijl ik netjes volgens de wet gehandeld en gebruik heb gemaakt van mijn recht om een second opinion aan te vragen.

Op 9 december 2022 heb ik dagvaarding ontvangen van Ymere. De procedure bij de Huurcommissie heeft een eigen beloop gehad waarbij ik zelf achter een ontvangstbevestiging aan moest gaan, er een hoorzitting online heeft plaatsgevonden waarin de voorzitter heeft gezegd geen uitspraak te doen omdat er uitzettingsprocedure loopt via de rechtbank. Dit terwijl mijn verzoek bij de huurcommissie eerder is ingediend dan ik de dagvaarding heb ontvangen. De huurcommissie heeft de dagvaarding als zoete koek aangenomen in plaats van Ymere erop te wijzen dat ik als huurder het recht heb op een second opinion volgens de ministeriële klachten- & geschillenprocedure voor Woningcorporaties.

Op mijn verzoek voor een nieuwe inspectie had de voorzitter geen antwoord en heeft dit ook sinds de hoorzitting niet in gang gezet. Dus daar waar de Huurcommissie een onafhankelijke moest spelen, volgens hun eigen bestaansrecht, hebben zij verzuimd mij bij te staan als huurder in een impasse. De Huurcommissie heeft tevens verzuimd zijn eigen afspraak na te komen om geen uitspraak te doen. Tot op de dag van vandaar vraag ik mij af voor wie de Huurcommissie er is: voor de verhuurder of voor de huurder? In welke mate is er sprake van onafhankelijk handelen van de Huurcommissie als zij zelf een onderdeel van de huurders probleem zijn geworden door het niet zuiver zijn over het eigen handelen van de eigen medewerkers?

Op 25 mei diende de uitzettingsprocedure bij het Kantongerecht van Amsterdam. Twee weken daarvoor heb ik geprobeerd de uitspraak van de Huurcommissie te verkrijgen maar dat lukte niet waarop ik een klacht (bijlage 13) heb moeten indienen. Immers, waren er al 6,5 maand verstreken en mag je toch verwachten dat er een antwoord klaar ligt. De ochtend van zitting heb ik een antwoord (bijlage 14) ontvangen die zeer tegen de eigen afspraak was van Huurcommissie want zij gaven een uitgebreid antwoord op de situatie die niet besproken zijn tijdens de hoorzitting en volledig uit het verband zijn getrokken. Op de koop toe heeft de Huurcommissie mijn niet ontvankelijk verklaard omdat het op een verkeerd artikel gestoeld is geweest. De Governancecommissie van Eades heeft naar dit verwezen en de Huurcommissie heeft deze juridische houtgreep in het voordeel van zichzelf en Ymere laten gelden. Op 14 juni heb ik een excuusbrief ontvangen van de Huurcie over de vertraging in de procedure en de bejegening van de medewerker (bijlage 15).

Op 23 juni 2023 heb ik nog een klacht (bijlage 16) ingediend over het verloop rond de uitspraak van de Huurcommissie waarin ik tevens heb aangegeven dat zij tegen de afspraak toch een uitspraak hebben gedaan. Zoals gewoonlijk heb ik een antwoord (bijlage 17) gekregen van de klachtafhandeling dat de Huurcommissie geen blaam treft en zij alles volgens het boekje hebben uitgevoerd. Volgens mij dient de Huurcommissie te begrijpen dat een gemiddelde sociale huurder niet de juridische heeft en dient daarmee rekening te houden. Een juridische leek dient door een onafhankelijke partij als de Huurcommissie enigszins geholpen te worden en te bevragen voordat zij überhaupt een uitspraak doen op basis van juridische artikelen. Volgens het bestaansrecht van de Huurcommissie dient deze de tegenmacht in dit soort situaties te zijn. Helaas ben ik door de huurcommissie op beide aangedragen punten aan mijn lot overgelaten.

Tijdens de hoorzitting op 25 mei kreeg ik te horen dat er overleg was geweest tussen de voorzitter van de Geschillenadviescommissie en de directie van Ymere om mediation voor te stellen. Dit is door de directie van Ymere afgewezen omdat er met de heer Bulo geen gesprek te voeren valt. Bijzonder dat ik dit tijdens de zitting heb moeten horen en de Huurcommissie niet in staat geweest om dit eerder boven tafel te krijgen door het stellen van kritische vragen aan Ymere tijdens de hoorzitting. De Huurcommissie heeft in de uitspaak d.d. 25 mei 2023 laten weten dat Ymere geen blaam treft en zijzelf ook niet verwijtbaar zijn aan de situatie. Ik heb dit als zeer bijzonder ervaren omdat zij vanuit de ivoren toren hebben besloten dat Ymere volledig in zijn recht staat zonder maar één voet in mijn toenmalige woning te hebben gezet om de nieuwe situatie te beoordelen.

Waarom schrijf ik u nu? Ik ben in hoger beroep gegaan tegen de ontbinding van mijn Huurovereenkomst. In de hoorzitting bij het Hof d.d. 12 februari jl. heeft Ymere de indruk gewekt dat zij volgens de regels heeft gehandeld en ook de Huurcommissie hen daarin heeft gesteund. Ook de Raadsheer is van mening dat Huurcommissie een betrouwbare partij is voor de rechtbank. Mijn

ervaring is volledig tegenovergesteld en heeft de Huurcommissie mij meerdere malen niet gehoord en hebben zij zich onvoldoende reflectief opgesteld, laat staan dat zij scherp naar het handelen van Ymere hebben gekeken. Ik ben sinds 2020 met Ymere bezig om een gezonde woning te verkrijgen waarbij ik verschillende instanties heb benaderd. Ik ben in een juridisch web terechtgekomen waarbij alle instanties naar elkaar wijzen. Uiteindelijk ben ik tegen de bureaucratische paarse-krokodil-muur van de Huurcommissie aangelopen die zegt klachten tegen aan de wet te toetsen. Ik vraag mij af aan welke wetten zij toetsen en hoe zij die interpreteren want ik lees bepaalde wetten en regels echt anders.

Met een onafhankelijke opstelling van de huurcommissie hadden zij minimaal een inspectie moeten doen op mijn verzoek. Daarnaast hadden zij ook naar de wetten en regels moeten kijken zoals de Ministerieel vastgelegde klachten- & geschillenprocedure, de ministerieel vastgelegde onkostenvergoeding bij verplicht verhuizen en hadden zij alle klachten moeten laten afhandelen door de afdeling die daarvoor bestaat binnen de organisatie Huurcommissie. Dan nog niet te spreken over, het toepassen van wet- en regelgeving zoals goed bestuur, de mate van communiceren en het tijdsbestek dat zij continue hebben genomen bij de afhandeling van mijn verzoeken.

Ik hoop dat u mijn verzoek in behandeling neemt en u duidelijkheid kunt verschaffen of de Huurcommissie juist gehandeld of debet is aan het verlies van mijn woning omdat zij zich niet aan de regels heeft gehouden waar zij hun bestaansrecht aan verlenen, namelijk: "De Huurcommissie is een onpartijdige organisatie die geschillen tussen huurders en verhuurders helpt oplossen. De Huurcommissie biedt hulp met onpartijdige informatie en bemiddeling als huurder en verhuurder er samen niet uitkomen. Als dit geen uitkomst biedt, beoordeelt de Huurcommissie het meningsverschil aan de hand van wetten en regelgeving. En doet vervolgens een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.".

Mocht u vragen hebben dan ben ik te bereiken op [redacted]

Ik zie uw reactie tegemoet.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

C.R.A. Bulo

Bijlagen:
1. Uitspraak huurkorting HC
2. Rapport t.v.b. uitspraak huurkorting HC
3. Klacht Ymere d.d. 19 december 2011
4. Antwoord op klacht d.d. 19 december 2011
5. Klacht Geschillenadviescommissie d.d. 27 januari 2022
6. Klacht Governancecommissie van Aedes d.d.d 1 juni 2022
7. Antwoord Governancecommissie Aedes
8. Verzet huurcommissie herstel huurkorting d.d. 12 juli 2022
9. Advies Geschillenadviescommissie Ymere d.d. 8 september 2022
10. Reactie C. Bulo t.a.v. directie Ymere op advies Geschillenadviescommissie
11. Verzoek HC beoordelen handelen Ymere & verzoek voor een inspectie.
12. Aankondiging Ymere uitzettingsprocedure i.v.m. huurachterstand
13. Klacht Bulo in afwachting van uitspraak Huurcommissie
14. Uitspraak Huurcommissie
15. Excuusbrief Huurcie over klacht d.d. 11 mei
16. Klacht t.a.v. HC n.a.v. uitspraak en afhandeling
17. Antwoord HC n.a.v. de klacht