

**Jaarverslag 2024
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 2024	

Inleiding

In dit jaarverslag geeft de Geschillenadviescommissie van Ymere een overzicht van haar activiteiten in 2024, 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 2024 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 de volkshuisvesting, de bouw en het juridische domein.

Mevrouw N. Sterenberg heeft eind 2023 aangegeven geen derde benoemingstermijn te ambiëren. In de persoon van mevrouw C.M. Achekar is een goede opvolger gevonden.

Het totale aantal ontvangen klachten in 2024 (109) is ten opzichte van 2023 (135) gedaald. Veel klachten bleken na indiening 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.

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 deel

Behandeling geschillen

In 2024 heeft de commissie 12 nieuwe geschillen tussen Ymere en huurders in behandeling genomen. In 2023 waren dit er 25.

Naast de bovengenoemde 12 geschillen, heeft de commissie 97 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 2024 heeft de commissie 10 keer een hoorzitting gehouden; in 2 zaken heeft 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 2024 heeft de commissie 12 nieuwe dossiers aangelegd (zie tabel 1). In 2023 waren dat er 25. Van deze dossiers:

- is in 10 geschillen een uitspraak gedaan waarvan 9 uitspraken in dossiers die in 2024 zijn aangebracht bij en behandeld door de commissie en 1 dossier dat vanuit 2023 is doorgeschoven naar 2024;
- zijn 3 geschillen net voor de hoorzitting geschikt.

Oordeel over gegrondheid geschillen

Van de 10 uitspraken die de Geschillenadviescommissie in 2024 heeft gedaan, vond de commissie 8% van de klachten volledig gegrond, 31% deels gegrond/deels ongegrond of kon de commissie deels geen uitspraak doen; in 38% van de geschillen heeft de commissie het geschil als ongegrond beoordeeld (zie tabel 2).

In 3 dossiers trok de huurder omdat huurder er alsnog met Ymere uit was gekomen, het geschil nog voor de zitting in.

Tabel 1: Indeling dossiers in 2024

Openstaande dossiers uit 2023	1
Aantal aangelegde dossiers in 2024	12
Totaal aantal dossiers in behandeling in 2024	13
Ingetrokken dossiers/dossiers geschikt	3
Dossiers waarvan hoorzitting in 2025 geagendeerd is	0
Uitspraken in 2024	10

Aantal uitspraken naar oordeel van 2022 t/m 2024

	2024		2023		2022	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
Gegrond	1	8%	4	14%	4	15%
Deels gegrond / Deels ongegrond / Deels geen uitspraak / Deels niet in behandeling genomen	4	31%	12	41%	6	22%
Niet gegrond	5	38%	4	14%	9	33%
Uitspraak gedaan	10	77%	20	69%	19	70%
Opgelost tijdens de zitting	0		0	0%	4	15%
Ingetrokken voor de zitting	3	23%	9	31%	4	15%
Overig						
Totaal	13	100%	29	100%	27	100%

1.2 Waar gingen de geschillen in 2024 over

In tabel 3 zijn de geschillen uit 2024 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. Ook het geschil dat in 2023 in behandeling genomen is maar waarvan de (tweede) zitting en de uitspraak in 2024 geweest zijn, is in dit overzicht opgenomen.

De meeste klachtonderdelen vielen in 2024 in de categorieën communicatie, reparatie en onderhoud en beleid.

Er vallen een paar zaken op:

- Het percentage klachten over onderhoud en reparaties is ten opzichte van 2023 en 2022 gedaald.
- Het aantal klachten over communicatie is procentueel gestegen. De communicatie van Ymere richting de huurders maakt in vrijwel alle procedures onderdeel uit van de klacht.
- In 2024 is regelmatig geklaagd over het beleid van Ymere en dan meer specifiek de wens van de huurder om tegelwerk te vervangen of een badkamer/keuken te renoveren. Het beleid van de Ymere in deze gevallen is dat gekeken wordt naar de technische staat en dat op basis hiervan een besluit tot vervanging/renovatie genomen wordt. De huurder is het daar niet altijd mee eens.
- De klachten over overlast, financiële kwesties en de regiefunctie van Ymere en de inhuur van andere bedrijven zijn zowel absoluut als procentueel flink gedaald.
- De aantallen klachten in de andere categorieën verschillen niet veel van de voorgaande jaren.

Tabel 3: Categorieën van geschillen van 2022 t/m 2024

	2024		2023		2022	
Reparatie en Onderhoud	4	17%	14	24%	15	29%
Communicatie (w.o. bejegening, nakomen van afspraken)	9	38%	18	31%	15	29%
Schoonmaken gezamenlijke ruimte	-	-	-	-	-	-
Overlast (geluidsoverlast, burenoverlast, ongedierte)	1	4%	5	9%	5	10%
Financiële kwesties (compensatie, schadevergoeding)	1	4%	5	9%	5	10%
Huurtoeslag/toewijzing/ huurincasso	2	8%	2	3%	1	2%
Beleid/procedures Ymere (w.o. ZAV)	4	17%	3	5%	4	8%
Problemen met VVE	1	4%	2	3%	1	2%
Regiefunctie/Ingehuurde bedrijven	1	4%	5	9%	2	4%
Overig	1	4%	4	7%	3	6%
Totaal	24	100%	58	100%	51	100%

Tabel 4 geeft het aantal geschillen en de uitspraken van de commissie in 2024 aan per regio. Het aantal geschillen in de regio Amsterdam-West is opnieuw het hoogst (meer dan de helft van het totale aantal klachten) en ruim de helft van die klachten was naar het oordeel van Geschillenadviescommissie (deels) gegrond.

Daarnaast valt de daling van het absolute aantal klachten in de regio Haarlem op. Voor de regio's Amsterdam Oost, Haarlem, Amsterdam Noord daalt het aantal klachten niet alleen in absolute aantallen maar opvallender is dat het aantal klachten in die regio's procentueel ook flink gedaald is van 33% naar 25%.

Tabel 4 Uitspraak naar regio en type uitspraak van 2022 tot en met 2024

Regio	Uitspraak	2024	2023	2022
Regio Almere	Niet gegrond			
	Gegrond			
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen			
	Ingetrokken voor zitting	1		
	Opgelost tijdens/na zitting			1
	Overig			
	Totaal Almere	1	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	0	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	1
	Ingetrokken voor zitting			
	Opgelost tijdens/na zitting			1
	Overig			
	Totaal Noord	1	3	3
Regio Amsterdam- Oost	Niet gegrond	1		3
	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			
	Totaal Oost	1	4	5

Regio Amsterdam-West*	Niet gegrond	3	1	3
	Gegrond	1	1	3
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen	3	4	2
	Ingetrokken voor zitting		3	
	Opgelost tijdens/na zitting			2
	Overig			
	Totaal West	7	9	10
Regio	Uitspraak	2024	2023	2022
Regio Haarlem	Niet gegrond	1		
	Gegrond			
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen		4	
	Ingetrokken voor zitting	1	4	2
	Opgelost tijdens/na zitting			
	Overig			
	Totaal Haarlem	2	8	2
Regio Haarlemmermeer	Niet gegrond		2	1
	Gegrond			
	Deels gegrond/deels ongegrond/ deels geen uitspraak/ deels niet in behandeling genomen		1	1
	Ingetrokken voor zitting	1	1	2
	Opgelost tijdens/na zitting			
	Overig			
	Totaal Haarlemmermeer	1	4	4
Totaal		13	29	27

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. Voor het grootste gedeelte van de klachten wordt die termijn gehaald. 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. Na deze zitting heeft de commissie een advies opgesteld.
- b. In één van de klachten besloot de huurder direct na de hoorzitting een nieuwe klacht in te dienen. De commissie heeft haar adviezen in beide zaken op dezelfde datum gegeven.
- c. Tijdens de behandeling ter zitting van één van de klachten leek het alsof partijen er in onderling overleg alsnog uit konden komen. Dit is uiteindelijk niet gelukt en op verzoek van de huurder heeft de commissie alsnog een advies gegeven.
- d. In één van de gevallen was het lastig om een zittingsdatum te plannen omdat de huurder verhinderd was.

2. Een paar punten uitgelicht

2.1 Communicatie

Het is opvallend dat communicatie door huurders genoemd blijft worden 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 verrichten of de klacht te verhelpen. Huurders geven aan veelal zelf te moeten bellen met Ymere om te horen wat de stand van zaken is of om ervoor te zorgen dat hun klacht wordt opgepakt. Ook krijgt de commissie regelmatig van huurders te horen dat zij van het kastje naar de muur gestuurd worden omdat Ymere aangeeft dat de huurder bijvoorbeeld zelf moeten schakelen met een door Ymere ingehuurd bedrijf en dit bedrijf de huurder weer terugverwijst naar Ymere. Huurders voelen zich hierdoor vaak niet serieus genomen.

2.2 Onderhoud en reparaties

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

De Geschillencommissie merkt hierbij op dat klachten hierover vaak samengaan met een klacht over de communicatie.

2.3 Daling aantal behandelde geschillen

Het aantal geschillen dat door de commissie in behandeling is genomen, is ten opzichte van 2023 gehalveerd. Het lijkt alsof de handelswijze van Ymere hier invloed op heeft. Een van de speerpunten van de strategie binnen de Ymere is het onderkennen van eigenaarschap en huurdergericht werken. 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.

De tweede termijn van mevrouw Sterenberg eindigde op 31 december 2024. Zij heeft aangegeven geen derde benoemingstermijn te ambiëren en is op 1 november 2024 afgetreden. In 2024 is door Ymere samen met de SHY een nieuw commissielid geworven. Deze selectieprocedure heeft geleid tot de benoeming van mevrouw Achekar. Mevrouw Achekar is op voordracht van Ymere benoemd.

Op 31 december 2024 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. Roozkrans	lid, voorgedragen door huurdersorganisatie SHY	1 februari 2023	31 januari 2027
mevrouw drs. N. Sterenberg	lid, voorgedragen door Ymere	1 januari 2021	1 november 2024
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, voorzitter van de bezwaren- en geschillencommissie van de Inclusief Groep, 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. 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 is hij docent bij Helix.

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.

Mevrouw mr. C.M. Achekar is als senior gerechtsjurist werkzaam bij de Rechtbank Amsterdam en heeft daarvoor als advocaat gewerkt bij een tweetal advocatenkantoren 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.

In 2024 is de commissie 12 keer bijeengewees.

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