Amsterdam, 5 februari 2020

Onderwerp: klachten

Beste lezer/medewerker van Ymere,

Hierbij dien ik een aantal klachten in over de werkwijze van Ymere en de mate van onderhoud:

1. Afwikkeling van huurachterstand en waarbij het incassobureau Van der Hoeden/Mulder (VdH/M) zich als administratiekantoor van Ymere opstelt. Ik ben door VdH/M gedagvaard voor een bedrag van € 92,07 omdat ik in januari 2019 mijn huur te laat heb betaald. Dit terwijl ik geen betalingsherinnering heb ontvangen van Ymere. Bijzonder in deze is dat ik door VdH/M in de maand januari direct ben aangeslagen omdat ik een huurachterstand heb over de maand januari 2019. Ik had de mogelijkheid om tot de 30ste te betalen en dat heb ik dan ook gedaan, alleen is het de 31ste op hun rekening gestort. Te laat volgens VdH/M en afgestraft met € 92,07,

   Ik heb verschillende malen uitleg proberen te krijgen bij de administratie van Ymere maar deze weigerde mij te woord te staan omdat mijn dossier bij VdH/M lag. Op het moment dat ik op 24 december 2019 de dagvaarding ontving van VdH/M heb ik contact gezocht met een medewerkster van het deurwaarderskantoor. Deze dame was niet voor rede vatbaar en zij kon mij ook niet uitleggen hoe het mogelijk was dat ik zo een hoog incassobedrag moet betalen. Het ging immers over de huur van januari 2019 dat is betaald in januari 2019. Mijn emoties liepen erg hoog op van frustraties omdat ik door Ymere naar VdH/M wordt verwezen en VdH/M als iemand werd behandelt die een hele grote huurachterstand heeft.

   Ik ben gedagvaard op 7 januari en heb uitstel gekregen omdat ik niet op de zitting aanwezig kan zijn. Mijn dossier wordt 11 februari a.s. behandeld. Mijn reactie aan de kantonrechter heb ik bij deze klacht gevoegd.

   Mijn klacht is dan ook dat Ymere zich totaal onttrekt aan de maatschappelijke verantwoording die zij hebben als verhuurder van sociale woningen. Het direct uit handen geven aan een agressieve partij als VdH/M terwijl het over de huur gaat van de lopende maand vind ik schandalig. Communicatie met mij als huurder door medewerkers van Ymere wordt geweigerd terwijl Ymere mij toch een uitleg schuldig is wat de reden dat mijn dossier bij VdH/M terecht is gekomen. Ik heb een ver-/huurdersrelatie met Ymere en niet met VdH/M. Bijzonder is dat Ymere mij wel weet te bereiken via een onderzoeksbureau over de dienstverlening van bijvoorbeeld Feenstra maar zelf zijn zij niet instaat om contact te zoeken over onderwerpen die bij het primaire proces van Ymere horen. Daarbij jaagt Ymere zijn huurders, die al tot een beperkt inkomen hebben, op onnodige incassokosten waarbij een bepaalde mate van coulance wordt toegepast. Ymere gaat met zijn huurders om zoals zij met hun bestaande panden onderhoud; slechte onderhoud van panden en zo behandelen zij ook hun huurders.

   Ik zie Ymere als opdrachtgever van VdH/M als degene die de dagvaarding terug kan draaien en kan voorkomen dat ik op nog hogere kosten wordt gejaagd. Zeker met de onderstaande punten waar Ymere als verhuurder in gebreke is en het straatje van Ymere verre van schoon is.
2. Achterstallig onderhoud in mijn appartement. Daar waar het gaat om de eigen verantwoordelijkheid als verhuurder van woningen en de daarbij behorende verplichtingen, schiet Ymere erg tekort. Als Ymere zo goed in het onderhouden van woningen en panden was zoals dat hun het innen van huurpenningen doen dan leefde ik in een zeer goed onderhouden appartement. Helaas is het tegendeel het geval want als eerste bewoner van mijn woning is Ymere nog nooit komen controleren in welke staat de woning verkeerd. In de 24 jaar is Ymere alleen maar komen controleren of er schade was veroorzaakt door bouwwerkzaamheden in de omgeving zodat zij dit waarschijnlijk konden verhalen bij de bouwende partij. In 2017 heb ik een verzoek gedaan voor een onderhoud aan de woning omdat ik er inmiddels 21 jaar woonde. Tot op de dag van vandaag heeft Ymere geen actie ondernomen en zijn de volgende klachten verergerd of erbij gekomen:

- Raam: een raam kan niet normaal gesloten worden zonder je hele gewicht er tegenaan te drukken. Dit wordt veroorzaakt door werkend hout. Tevens kan het niet goed gesloten worden of worden gekanteld door defect mechanisme. Daarnaast is de werking van de dubbele ramen minimaal, vindt er een soort reactie tussen de glasplaten plaats dat de ramen los van elkaar komen en er lijmdruppels tussen de ramen ontstaan.
- Keuken: in 2017 heb ik een verzoek gedaan voor het vernieuwen van de keuken. Er is iemand geweest voor de keuken met de mededeling dat alleen het blok zou worden vervangen maar de versleten en gebroken tegels worden niet vervangen. Er zou een medewerker van Ymere contact met mij opnemen maar dat is nooit meer gebeurd. De stopcontact hangt los uit de muur en moet ik elektrisch punt doen waarbij ik niet eens over kan stappen op elektrisch koken.
- Badkamer: in 2018 heb ik een nieuwe stortbark voor het toilet gekregen. De monteur die deze kwam vervangen, moest gelijk een badkamerinspectie doen. Hij heeft de badkamer in de toen nog redelijke staat direct afgekeurd. Een medewerker van Ymere zou contact opnemen maar die is nooit meer gebeurd. Inmiddels is het zover dat er scheuren in het graniet springen wat duidt op verzakking of lekkage. Daarnaast moet ik mijn houder van de douche met tyraps aan de leidingen vastmaken zodat er nog enige stabiliteit is. Wasbak heb ik van ellende zelf een keer vervangen maar de kranen zijn inmiddels ook aan vervanging toe. Ik heb geen normaal stopcontact in de badkamer wat anno 2020 toch een minimale vereiste is.
- Vocht-/schimmelplekken op de muur. Aan de kant van de korte Marnixstraat ontstaan er vlekken van een witte waas dat duidt op schimmelvorming.

3. Achterstallig onderhoud aan het pand: het pand Haarlemmerplein 29 staat er zeer slecht bij door het zeer slecht onderhouden houtwerk. De verf op de houten rand van het winkelpand is al zo verweerd dat het kale hout zichtbaar is. Dit geldt ook voor de houten vensters van mijn appartement. Binnen in het trappenhuis komt het stucwerk van de muur, verf van de trapleuningen is toe aan een herstel, trappen zijn versleten, zeil op de overloop is versleten, enz, enz.

Volgens mij heb ik als huurder verplichtingen maar heeft Ymere als verhuurder zeker ook verplichtingen. Als mijn tekortkoming afzet tegen de nalatigheid van Ymere in de vorm van achterstalling onderhoud aan mijn appartement en aan het pand dan slaat de balans echt in het negatieve door naar Ymere.

Ik zie uw reactie tegemoet.

Met vriendelijke groet,

C.R.A. Bulo
Haarlemmerplein 29 II
1013 HP Amsterdam