Gmail [redacted]

RE: Klacht Haarlemmerplein 29-2 te Amsterdam

1 bericht

B[redacted] 9 maart 2020 om 16
A[redacted]

Beste meneer Bulo,

Tijdens de zitting bij de rechter heeft u een aantal reparatieverzoeken aangegeven. U meldt een probleem met het raam wat niet goed sluit en het draai/ kiepmechanisme werkt niet goed. Ook heeft u een probleem met de keuken. Er is toegezegd dat het blok vervangen zou worden maar dit is nooit gebeurd. Ook zijn er tegels gebroken en hangt er een stopcontact los. De badkamer is volgens u aan vervanging toe. Er zitten scheuren in het graniet, de glijstang zit los en de kranen moeten vervangen worden. Daarnaast heeft u last van schimmel in de woning. Ook zit het stucwerk in de algemene ruimte los en heeft het houtwerk een schilderbeurt nodig. De trap is versleten en de trapleuningen moeten geschilderd worden. Tot slot meldt u dat het zeil in de algemene ruimte versleten is. In deze mail reageer ik op deze meldingen.

Het is belangrijk dat u deze reparatieverzoeken meldt

In het systeem kon ik geen meldingen terugvinden, daardoor heb ik de uitspraken over de vervanging van de keuken en de badkamer niet kunnen herleiden. De enige reparatieverzoeken die wij binnen gekregen zijn de meldingen van het intercomsysteem wat niet goed werkte. Daarom is er niet eerder actie op deze punten ondernomen. Het is goed dat u deze punten nu wel meldt.

Reparatieverzoeken kunt u indienen bij onze klantenservice

De klantenservice is bereikbaar op het nummer; 088 000 89 00. Ook kunt u deze reparatieverzoeken via onze website melden. Zij plannen graag een afspraak met u in op een tijdstip wat u schikt.

U heeft geen serviceabonnement

Dit houdt in dat de huurder voor de kleine reparaties zoals een lekkende kraan, een loshangende glijstang in de douche, gescheurde tegels in de badkamer of keuken en loshangende stopcontacten zelf verantwoordelijk is. Dit is niet het geval als het onderdeel kapot is gegaan door slijtage. Wij kunnen dan een afspraak met u inplannen om dit door de monteur te laten beoordelen. Beoordeelt de monteur dat het onderdeel versleten is dan voeren wij de reparatie kosteloos voor u uit. Anders kunt u een serviceabonnement afsluiten. Een serviceabonnement kost € 4,60 per maand. Het serviceabonnement loopt minimaal één jaar

en is een opzegtermijn van minimaal één maand. Het serviceabonnement kan alleen op de 1^{e} van de maand eindigen.

Voor het klemmende raam en schimmel kunt u een afspraak inplannen zonder serviceabonnement

Dit behoort namelijk niet tot een kleine reparatie waarvoor de huurder zelf verantwoordelijk is. Ook pakken wij reparaties zoals stucwerk wat loslaat in de algemene ruimte altijd op. Tot slot heb ik uw melding over het zeil en de trap doorgestuurd naar de gebiedsbeheerder.

Schilderwerk aan de buitenzijde van het pand of in de algemene ruimte wordt tijdens het planmatig onderhoud aangepakt

Op dit moment is er geen onderhoud gepland. Zodra hier meer over bekend is kunt u dit terug vinden op onze website. Voor nu heb ik een melding gemaakt bij de gebiedsregisseur. Zij zal proberen uw opmerking over het schilderwerk meenemen in de aankomende planning.

Heeft u nog vragen over deze mail? Laat het mij dan gerust weten.

Met vriendelijke groet,

Merel Brons

Accountmanager Vastgoedservice

Muiderstraatweg 19, 1111 PS Diemen

Postbus 2412, 1000 CK Amsterdam

[redacted]

[redacted] t/m vrijdag, behalve woensdag

Van: KlachtenenProcesverbetering <klachten@ymere.nl>
Verzonden: [redacted]
Aan: Bron[redacted]
CC: Hofs - [redacted]
Onderwerp: FW: Klacht Haarlemmerplein 29-2 te Amsterdam

Hoi Merel en Carin,

De huurder had een klacht over de incassoprocedure en de deurwaarder. Deze klacht is inmiddels afgehandeld en er is een zitting geweest.

Tijdens de zitting heeft de rechter aangegeven dat Ymere adequaat moet reageren op het onderhoudsverzoek van de huurder. Nu maak ik op dat zijn onderhoudsmeldingen niet bekend zijn bij Vastgoed. Kunnen jullie een en ander (laten) onderzoeken en de huurder aangeven wat Ymere wel en niet gaat doen? De punten staan opgesomd op pagina 2 van de bijgevoegde brief.

Groet, Brendan

Van: Hofs - de Klerk, Brigitt[redacted]
Verzonden: maandag 9 maart [redacted]
Aan: KlachtenenProcesverbetering <klachten@ymere.nl>
CC: Koster - Kooring, Carla <c.koster@ymere.nl>
Onderwerp: FW: Klacht Haarlemmerplein 29-2 te Amsterdam

Goedemiddag,

Deze huurder had eerder al een klacht ingediend maar die is weer gesloten. Er is een zitting geweest en huurder heeft aangeven een brief gestuurd te hebben ivm onderhoudsklachten. Ik heb deze brief eerder niet kunnen vinden en bij onderhoud kwam ik ook nie veel verder.

Voor dit een klacht of nog erger wordt lijkt het mij een goed idee dat er contact met huurder opgenomen wordt om uit te zoeken wat er aan de hand is. Kan ik dit bij jullie neerleggen?

Met vriendelijke groet,

Ymere

Brigitta Hofs

Medewerker Huurincasso Senior

Muiderstraatweg 19, 1111 PS Diemen

Postbus 2412, 1000 CK Amsterdam

T 088 080 75 55

[redacted]

www.ymere.nl

Ma, Di, Wo, Vr

Va [redacted]
Verzonden: vrijdag 6 maart 2020 1
Aan: Hofs - de Klerk, Brigitta
CC: Koster - Kooring, Carla <
Onderwerp: RE: Klacht Haarlemmerplein 29-2 te Amsterdam

Hoi Brigitta,

Nog even over deze zaak.

Ik adviseer Ymere wel om de klachten van de huurder in zijn brief van 5 februari 2020 op te pakken. Dit heeft de rechter destijds op de zitting ook geadviseerd en Bulo weet daarvan.

Met vriendelijke groet,

Remco

mr. R.G. Matti

directeur-gerechtsdeurwaarder

T [redacted]

Van der Hoeden | Mulder
gerechtsdeurwaarders en juristen

Alle kennis onder één dak

Kantooradres Wibautstraat 137a

Correspondentieadres Postbus 95156

1090 HD Amsterdam

[redacted]

Website www.hoeden-mulder.nl

KvK nummer 33293242

Openingstijden balie 08.30 - 12.30 / 13.00 - 16.00

ONLINE BETALEN

Telefonisch bereikbaar 08.00 - 12.30 / 13.00 - 17.00

Van: Remco Matti
Verzonden: vrijdag 28 februari 2020 8:35
Aan: 'Hofs - de Klerk, Brigitta'
CC: Koster - Kooring, Carla
Onderwerp: RE: Klacht Haarlemmerplein 29-2 te Amsterdam

Hoi Brigitta,

Ik heb van Collin begrepen dat er helaas niet meer informatie beschikbaar is.

Met vriendelijke groet,

mr. R.G. Matti

directeur-gerechtsdeurwaarder [redacted]

Van der Hoeden | Mulder
gerechtsdeurwaarders en juristen

Kantooradres Wibautstraat 137a

Correspondentieadres Postbus 95156

1090 HD Amsterdam

Website www.hoeden-mulder.nl

Openingstijden balie 08.30 - 12.30 / 13.00 - 16.00

Telefonisch bereikbaar 08.00 - 12.30 / 13.00 - 17.00

Alle kennis onder één dak

[redacted]

KvK nummer 33293242

ONLINE BETALEN

Van: Hofs - de Klerk, Brigitta [redacted]
Verzonden: vrijdag 28 februari 2020 7:41
Aan: Remco Matti
CC: Koster - Kooring, Carla
Onderwerp: RE: Klacht Haarlemmerplein 29-2 te Amsterdam

Goedemorgen Remco,

Heb jij gister van Collin nog reactie gehad?

Ik ben vanaf half 10 de hele ochtend in overleg. Als je nog meer info nodig hebt zou je dan Carla Koster kunnen bellen als het spoed heeft? Carla is bereikbaar via 088 080 75 55

Met vriendelijke groet,

Ymere

Brigitta Hofs

Medewerker Huurincasso Senior

Muiderstraatweg 19, 1111 PS Diemen

Postbus 2412, 1000 CK Amsterdam

[redacted]

www.ymere.nl

Ma, Di, Wo, Vr

Van: R.MAT[redacted]
Verzonden: donderdag 27 februari 2020 13:20
Aan: Coolen, Collin [redacted]
Onderwerp: RE: Klac[redacted]

Hoi Collin,

Ik kan er niet heel veel mee. De klachten van de huurder lees je terug in de laatste pagina van de mail van 28 augustus 2017.

Wat is er per klacht precies gedaan?

Ik zie alleen dat de stortbak is vervangen, dat een deurpost is vastgezet, dat de kranen naar behoren werken en dat er een keukeninspectie zou plaatsvinden. Maar wat was de uitkomst daarvan? Dat de keuken in goede staat was?

Wat is er gedaan met de klacht over het hout dat begint te rotten en de siertegels buiten die los zouden laten?

Met vriendelijke groet,

Remco

mr. R.G. Matti

directeur-gerechtsdeurwaarder [redacted]

Van der Hoeden | Mulder
gerechtsdeurwaarders en juristen

Kantooradres Wibautstraat 137a

Correspondentieadres Postbus 95156

1090 HD Amsterdam

[redacted]

Website www.hoeden-mulder.nl

KvK nummer 33293242

Alle kennis onder één dak

Openingstijden balie 08.30 - 12.30 / 13.00 - 16.00

ONLINE BETALEN

Telefonisch bereikbaar 08.00 - 12.30 / 13.00 - 17.00

Van: Co[redacted]
Verzonden: donderdag 27 [redacted]
Aan: Hofs - de Klerk, Brigitta; Remco Matti
Onderwerp: RE: Klacht Haarlemmerplein 29-2 te Amsterdam

Goedemiddag

Dit heb ik kunnen vinden heb je hier wat aan ?

Met vriendelijke groet,

Ymere

collin coolen

Medewerker huurincasso

Muiderstraatweg 19, 1111 PS Diemen

Postbus 2412, 1000 CK Amsterdam

Vragen?

[redacted]

www.ymere.nl

maandag tot en met donderdag

Van: [redacted]
Verzonden: woensdag 26 februari 2020 15:27
Aan: Hofs - de Klerk, Brigitta [redacted]
CC: Coolen, Collin[redacted]
Onderwerp: RE: Klacht Haarlemmerplein 29-2 te Amsterdam
Urgentie: Hoog

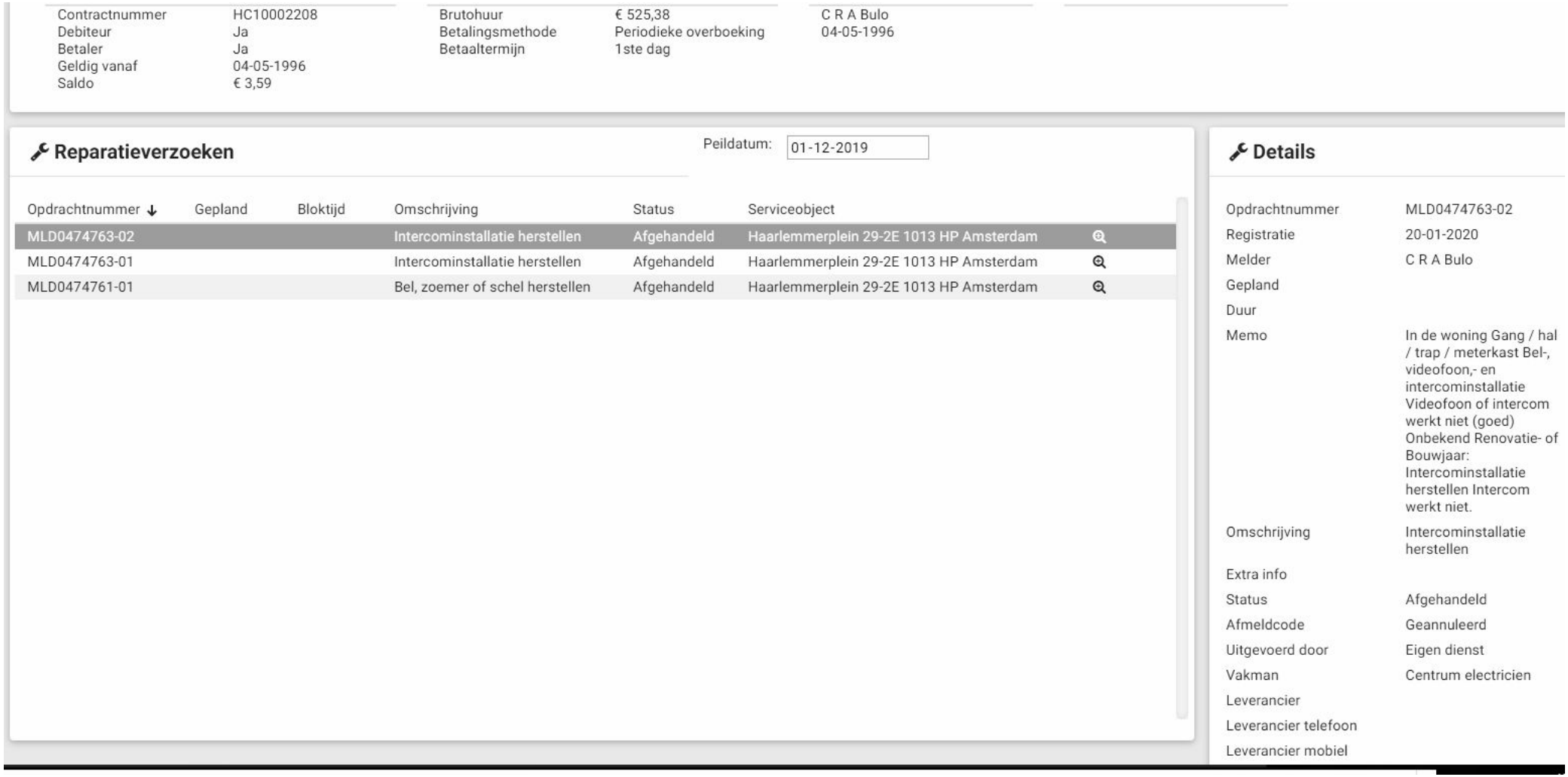
Dag Brigitta

Daarvan heeft hij zelf twee keer afgemeld

Het adres is bij mij niet bekend zie wel wat meldingen .

Dennis weet iets over dit pand cq meldingen ?

Groet Gerrie



Contractnummer	HC10002208	Brutohuur	€ 525,38	C R A Bulo	
Debiteur	Ja	Betalingsmethode	Periodieke overboeking	04-05-1996	
Betaler	Ja	Betaaltermijn	1ste dag		
Geldig vanaf	04-05-1996				
Saldo	€ 3,59				

Reparatieverzoeken

Peildatum: 01-12-2019

Opdrachtnummer	Gepland	Bloktijd	Omschrijving	Status	Serviceobject
MLD0474763-02			Intercominstallatie herstellen	Afgehandeld	Haarlemmerplein 29-2E 1013 HP Amsterdam
MLD0474763-01			Intercominstallatie herstellen	Afgehandeld	Haarlemmerplein 29-2E 1013 HP Amsterdam
MLD0474761-01			Bel, zoemer of schel herstellen	Afgehandeld	Haarlemmerplein 29-2E 1013 HP Amsterdam

Details

Opdrachtnummer	MLD0474763-02
Registratie	20-01-2020
Melder	C R A Bulo
Gepland	
Duur	
Memo	In de woning Gang / hal / trap / meterkast Bel-, videofoon,- en intercominstallatie Videofoon of intercom werkt niet (goed) Onbekend Renovatie- of Bouwjaar: Intercominstallatie herstellen Intercom werkt niet.
Omschrijving	Intercominstallatie herstellen
Extra info	
Status	Afgehandeld
Afmeldcode	Geannuleerd
Uitgevoerd door	Eigen dienst
Vakman	Centrum electricien
Leverancier	
Leverancier telefoon	
Leverancier mobiel	

Met vriendelijke groet,

Ymere

G Waijop

Werkbegeleider Reparatie Onderhoud

Muiderstraatweg 19, 1111 PS Diemen

Postbus 2412, 1000 CK Amsterdam

[redacted]

Maandag t/m Donderdag

Van: Hofs [redacted]
Verzonden: [redacted] februari 2020 14:42
Aan: ROnoordalme[redacted]
CC: Coolen, Collin <c.co[redacted]
Onderwerp: FW: Klacht Haarlemmerplein 29-2 te Amsterdam
Urgentie: Hoog

Goedemiddag,

Onze deurwaarder heeft een zitting vanwege huurachterstand. Huurder geeft aan dat er klachten zijn in de woning en dat er nooit actie is ondernemen. Ik zie weinig nieuwe meldingen of TBA'S in het systeem maar huurder zou ook een brief hebben gestuurd.

Kunnen jullie voor ons zo snel mogelijk uitzoeken wat jullie van deze huurder weten? Dit zodat de deurwaarder een hopelijk zo compleet mogelijk dossier heeft.

Ik ben zelf morgen afwezig, maar willen jullie reageren naar mij, Collin Coolen en de deurwaarder? (zie CC)

Dank!

Met vriendelijke groet,

Ymere

Brigitta Hofs

Medewerker Huurincasso Senior

Muiderstraatweg 19, 1111 PS Diemen

Postbus 2412, 1000 CK Amsterdam

[redacted]

Ma, Di, Wo, Vr

Van: [redacted]
Verzonden: [redacted]
Aan: [redacted]
CC: [redacted]
Onderwerp: RE: Klacht Haarlemmerplein 29-2 te Amsterdam

Beste Brigitta,

Inmiddels heb ik de stukken die de huurder aan de rechter heeft overhandigd in kopie van de rechtbank ontvangen, zie bijlage.

Ik zal daar schriftelijk op moeten reageren. Zou jij voor a.s. vrijdag voor mij het volgende kunnen regelen?

-een kopie van de aanmaning van Ymere die verzonden is voordat het dossier op 13.12.18 aan ons is overgedragen.

De huurder klaagt over achterstallig onderhoud. Wat is er gedaan n.a.v. de mail van Ymere klantenservice d.d. 28 augustus 2017?

Wat zijn er verder voor acties geweest/wat voor correspondentie heeft er plaatsgevonden t.a.v de klachten over achterstallig onderhoud. De huurder klaagt over het raam, de keuken, de badkamer en over vocht.

Heeft Ymere tot slot gereageerd o de brief van 5 februari 2020 van de huurder?

Ik hoor graag van je.

Met vriendelijke groet,

mr. R.G. Matti
directeur-gerechtsdeurwaarder [redacted]

Van der Hoeden | Mulder
gerechtsdeurwaarders en juristen

Alle kennis onder één dak

Kantooradres Wibautstraat 137a
Correspondentieadres Postbus 95156
1090 HD Amsterdam
Website www.hoeden-mulder.nl
Openingstijden balie 08.30 - 12.30 / 13.00 - 16.00

[redacted]

KvK nummer 33293242

ONLINE BETALEN

Telefonisch bereikbaar 08.00 - 12.30 / 13.00 - 17.00

Van: Jeroen Boudewijn
Verzonden: vrijdag 14 februari 2020 14:42
Aan: 'Hofs - de Klerk, Brigitta'
CC: Remco Matti; E. Terpstra
Onderwerp: RE: Klacht Haarlemmerplein 29-2 te Amsterdam

Dag Brigitta,

Ik ken de zaak niet zo goed als Remco, maar toch alvast even een reactie op basis van de dossieraantekeningen.

De zaak loopt bij ons sinds december 2018.

Huurder is een zogenaamde sleper.

Hij betaalt voortdurend te laat, maar zuivert nooit echt aan.

Soms staan (aan het eind van de maand) alleen de incassokosten nog open.

In de periode december 2018 – oktober 2019 zijn er als ik het zo gauw goed tel minimaal 9 brieven aan huurder gestuurd, waarvan als eerste de zogenaamde 14-dagenbrief. Er is nooit op gereageerd. Daarom zijn er incassokosten verschuldigd.

Er zijn ook regelmatig belpogingen ondernomen.

Maar de telefoon wordt niet opgenomen.

In oktober besluiten wij daarom in samenspraak met Ymere (Etienne van Eck) over te gaan tot dagvaarding.

En dan ná dagvaarding, reageert huurder ineens wel en is de wereld te klein en hebben wij en jullie het niet goed aangepakt.

Een normaal telefoongesprek was inderdaad niet te voeren.

Daar zijn we het over eens.

Maar nu het van onze kant één van onze meest ervaren incassomedewerkers (Elske Terpstra) betrof, denk ik dat dat meer aan de huurder lag dan aan ons/aan Elske. Elske is prima in staat om (rustig) uit te leggen hoe de kosten zijn opgebouwd. Maar er was – om het maar zo te zeggen – niet echt sprake van een luisterend oor bij de huurder.

Afgelopen dinsdag vond de mondelinge behandeling bij de rechter plaats. Remco was daarbij aanwezig. Daar ging het al gauw niet meer over de incassokosten. Dat betreft overigens gewoon de wettelijke staffel: € 76,10 excl en € 92,07 incl btw. Wat mij voor een dossier dat wij inmiddels 15 maanden in behandeling hebben zeker niet veel lijkt. Maar het ging op de zitting ineens vooral over vermeend achterstallig onderhoud. Omdat dat een heel nieuw aspect was, is de procedure aangehouden zodat Remco dit eerst met Ymere kan bespreken.

In antwoord op de klacht: Huurder heeft mijns inziens (meer dan) voldoende kans gehad om kosten / een procedure te voorkomen. Bij zijn eerste en enige contact met ons kantoor is geprobeerd hem uitleg te geven, maar daar stond hij niet voor open. Vraag is vooral waarom huurder na de dagvaarding van 24 december wel direct met ons belt, maar na alle voorafgaande brieven niet. Het lijkt er meer op dat hij heeft gedacht “voor zo’n laag bedrag gaan ze toch niet dagvaarden”, maar dat die gok van hem verkeerd heeft uitgepakt.

Mogelijk dat Remco er na terugkeer van vakantie nog iets aan wil toevoegen, maar dan ken je in ieder geval alvast in grote lijnen het verloop van het dossier. Hij heeft bij ons niet rechtstreeks een klacht ingediend, zodat ik geen aanleiding zie om richting huurder een reactie te geven.

Fijn weekend,

Jeroen

J.J.L. Boudewijn

directeur-gerechtsdeurwaarder [redacted]

Van der Hoeden | Mulder
gerechtsdeurwaarders en juristen

Kantooradres Wibautstraat 137a

Correspondentieadres Postbus 95156

1090 HD Amsterdam

Website www.hoeden-mulder.nl

Openingstijden balie 08.30 - 12.30 / 13.00 - 16.00

Telefonisch bereikbaar 08.00 - 12.30 / 13.00 - 17.00

Alle kennis onder één dak

[redacted]

KvK nummer 33293242

ONLINE BETALEN

Van: Hofs - de Klerk, Brig[redacted]
Verzonden: vrijdag 14 februari 2020 13:41
Aan: Jeroen Boudewijn
Onderwerp: FW: Klacht Haarlemmerplein 29-2 te Amsterdam

Goedemiddag,

In verband met de afwezigheid van Remco stuur ik onderstaande email door.

Met vriendelijke groet,

Ymere

Brigitta Hofs

Medewerker Huurincasso Senior

Muiderstraatweg 19, 1111 PS Diemen

Postbus 2412, 1000 CK Amsterdam

[redacted]

www.ymere.nl

Ma, Di, Wo, Vr

Van: Hofs - de Klerk, Brigitta
Verzonden: vrijdag 14 februari 2020 13:36
Aan: Remco Matt[redacted]
Onderwerp: FW: [redacted]

Goedemiddag Remco,

Huurder van dit adres heeft een klacht ingediend. Deels over Ymere en deels over jullie kantoor.

Zou jij hier naar willen (laten) kijken?

Bent u huurder?	
Ik ben	Huurder of contactpersoon van de huurder
Postcode	1013 HP
Huisnummer	29
Kies het adres	Haarlemmerplein 29-2E
Straatnaam	Haarlemmerplein
Plaatsnaam	Amsterdam
Contactgegevens	
Bent u huurder?	huurder
Naam van de huurder	C.R.A. Bulo
E-mailadres	[redacted]
Telefoonnummer	[redacted]
Uw klacht	

Ik heb een klacht over	Huurprijs, huurbetaling, huurverhoging of servicekosten
Geef een korte omschrijving van de klacht	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.
Wanneer is de klacht precies begonnen?	januari 2019
Wat vindt u dat Ymere moet doen?	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.
Heeft u de klacht al eerder bij ons gemeld?	ja
Wanneer was dat?	maart en juli 2019
Wat is er toen gebeurd?	zie hierboven
Controleer uw gegevens	

Met vriendelijke groet,

Ymere

Brigitta Hofs

Medewerker Huurincasso Senior

Muiderstraatweg 19, 1111 PS Diemen

Postbus 2412, 1000 CK Amsterdam

[redacted]

[redacted]

Ma, Di, Wo, Vr

---

2 bijlagen

Van der Hoeden | Mulder gerechtsdeurwaarders en juristen **image006.gif**
7K

image007.jpg
7K