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

Rechtbank Amsterdam
T.a.v. mw. M.M.C. Gulliame - Bank
Postbus 70515
1007 KM Amsterdam

Amsterdam, 2 april 2020

Betreft: Zaaknummer 8244712 CV EXPL 19-26665

Geachte Edelgrootachtbare heer/vrouwe,

Hierbij ontvang u mijn schriftelijke reactie op het ingediende processtuk - **akte na mondelinge behandeling** tevens inhoudende **wijzing van eis** - van Van der Hoeden/Mulder (VdH/M), inzake de stichting Ymere versus Bulo. Dit processtuk heeft VdH/M ingediend op zitting van 9 maart jl. waarbij ik, volgens de rechter, persoonlijk niet aanwezig hoefde te zijn.

Voordat ik inhoudelijk en puntsgewijs inga op het processtuk ben ik zeer verbaasd over de houding van VdH/M en van Ymere. De rechter heeft in de zitting van 11 februari jl. zich uitgesproken over de reputatie van VdH/M en van Ymere en dat zij deze partijen ervaart als partijen die zich redelijk opstellen. Als huurder en gedaagde ervaar ik dit toch echter anders.

Ik ervaar de beide partijen als instanties die zich superieur opstellen. Enderzijds door de toon in de mailwisseling met Ymere van de heer B.J.J. Boudewijn, directeur-gerechtsdeurwaarder. In deze mailwisseling (bijlage I) is de heer Boudewijn overtuigd dat zijn kantoor zich geen blaam treft, staat hij als een huis achter zijn medewerkesr, heb ik volgens hem (meer dan) voldoende kans gehad om kosten/een procedure te voorkomen en, als klap op de vuurpijl, bepaalt hij voor mij dat ik met het aangaan van deze procedure een gok heb genomen die verkeerd is uitgepakt. Anderzijds de houding van Ymere die zich opstellen als een ideale verhuurder die zijn zaakjes op orde heeft en goed onderhoud pleegt aan de panden die zij verhuren.

Geen van de partijen tonen ergens empathie of begrip voor mijn positie als huurder die wordt gedaagd voor een onterechte huurachterstand. Deze mailwisseling onderschrijft dan ook mijn primaire gevoel dat ik vanaf de eerste instantie had want ik ben dus niet gedaagd opdat ik een huurachterstand heb maar omdat ik een zogenaamde sleper ben. Dat deze zaak reeds 18 maanden sleept, heeft wat mij betreft te maken dat beide partijen in hun superieure opstelling geen moment hebben gereflecteerd of zij het juiste hebben gedaan om deze situatie te keren. De werkwijze die zij hebben toegepast is mij te bombarderen met maandelijkse brieven door van VdH/M, automatische telefoontjes waar een mannenstem meldt dat ik huurachterstand heb, telefonische benadering door bureaus zoals Dynamo die zijn gespecialiseerd in schuldhulpverlening. Al deze acties hebben mij niet gemotiveerd om in actie te komen omdat ik van mening ben dat ik een huurdersrelatie heb en niet met de externe partijen. De door Ymere ingezette acties heb ik als intimiderend, onpersoonlijk en beledigend heb ervaren. En door het gebrek aan reflectie hebben geen van beide gedacht het anders aan te vliegen.[1]

[11] Tevens ter onderbouwing van punt 6 uit het processtuk.

Tijdens de zitting heeft de rechter mij aangesproken op het feit dat ik achterstallig onderhoud aan heb gehaald om mijn positie als gedaagde te verstevigen en die van Ymere in te verslechteren. Ik heb tijdens de zitting een email overhandigd als bewijs dat ik al enige tijd in conclaaf ben met Ymere over het onderhoud van mijn woning en het daaraan gekoppelde woongenot. Uit de mailwisseling tussen VdH/M en Ymere schetst mijn verbazing dat zij zich opstellen als de superieure verhuurder die geen blaam treft want de ik, slepende huurder, heeft geen klachten ingediend. Ter onderbouwing van mijn frustratie mail ik u een aantal documenten waaruit blijkt dat ik meerdere malen mijn ongenoegen als huurder heb later blijken, een verzoek heb ingediend voor huurverlaging, vragen heb gesteld over achterstallig onderhoud en een signalering heb afgegeven dat na 24 jaar wonen gebreken zijn aan de woning. Het gaat om de volgende documenten:

- Verzoek om huurverlaging d.d. 5 oktober 2017 (bijlage II) in verband met veranderende inkomen. Dit is door Ymere opgepakt met een afwijzing, een beperkende (juridische) regel en een doorverwijzing naar een formulier. Als huurder heb ik dit als belemmerend ervaren en als demotiverend om dit proces aan te gaan. Dit is wat mij betreft een gevalletje 'paarse krokodil' waarbij ik het doorverwijzen naar een formulier als extra drempel heb ervaren.
- Verzoek om medewerking om te verhuizen naar een nieuwbouwwoning van Ymere d.d. 8 oktober 2018 (bijlage III) Naast verzoek om medewerking van Ymere is een opsomming geven van de gebreken aan het pand en de woning. In de telefonische reactie vanuit Ymere melde zij geen medewerking te kunnen verlenen omdat zij zich aan de regels moeten houden van Woningnet. Er is door Ymere nooit gereageerd op de opsomming van zaken die aangepakt moeten worden om het woongenot te weer op niveau te krijgen en het achterstallige onderhoud te herstellen.
- De reactie van Ymere d.d. 9 maart 2020 op mijn klachten (bijlage IV). De superieure opstelling van Ymere komt wederom naar voor voren door mij deze email te sturen waarbij ik eigenlijk wordt aangesproken op het niet melden van reparaties en het ontbreken van een serviceabonnement. Ymere kan meldingen niet vinden dus heeft het niet plaatsgevonden. Met andere woorden word ik dus voor gek verklaard. Uit de mailwisseling tussen VdH/M en Ymere zie ik paniekvoetbal en moeten de bewijzen uit de krochten van de organisatie komen. Richting mij is er een andere opstelling waarbij ik als huurder wéér in actie moet komen. In een situatie waar partijen voor de rechter staan, zou ik persoonlijkere aanpak verwachten.

Ik begrijp werkelijk niets van de opstelling van Ymere. Op verschillende momenten worden er dingen toegezegd die later niet worden uitgevoerd en ligt de bal volledig bij de huurder. Ymere ontslaat zichzelf van elke verantwoordelijkheid als verhuurder. Er moet toch een functionaris binnen Ymere zijn die verantwoordelijk is voor het onderhoud van panden. Notabene is na de verhuizing van mijn buren een renovatie ingezet. In allebei de gevallen is de badkamer en keuken vernieuwd en zijn alle gebreken aan de woningen hersteld. Ik word als bewoner, die het langste in het pand woont, voor gek behandeld als ik een verzoek doe om herstelwerkzaamheden. En omdat er geen serviceabonnement is, valt alles onder mijn eigen verantwoordelijkheid. Als Ymere zo met zijn panden omgaat is het logisch dat de Willemspoort door stadsherstel overgenomen moest worden in verband met achterstalling onderhoud.

Puntsgewijze inhoudelijke reactie op het processtuk ingediend door VhH/M als vertegenwoordiger van Ymere. Daar waar ik geen opmerking heb, heb ik het punt blanco gelaten.

1. De huurovereenkomst is aangegaan door twee partijen te weten Ymere (als opvolger van het toenmalige Woningbedrijf Amsterdam) en ondergetekende. VdH/M heeft deze huurovereenkomst inclusief bijbehorende bijlage opgevoerd in productie 4. Zij voeren daarbij aan dat ik als huurder maandelijks de huur bij vooruitbetaling uiterlijk op de eerste dag van de maand aan de huurder (Ymere) te voldoen. Een van de bijlage van deze huurovereenkomst zijn de Algemene Huurvoorwaarden d.d. april 1994. In deze bijlage staan de verplichtingen van zowel de huurder als de verhuurder. Volgens VdH/M en Ymere ben ik in gebreke omdat ik mij niet aan deze verplichting hou als huurder. Inmiddels is dit door mij hersteld en heb ik in februari 2020 de huur van zowel februari als maart betaald en voor de maand april ook conform deze verplichting.

   De reden waarom ik deze strijd, of volgens VdH/M deze 'gok', ben aangegaan is omdat ik van mening ben dat Ymere in gebreke is bij zijn verplichtingen als verhuurder. In artikel 4 van de Algemene Huurvoorwaarden staan de verplichtingen van de verhuurder en deze is als volgt: Het Woningbedrijf is verplicht de woning in bruikbare en bewoonbare staat te houden en daaraan het nodige onderhoud te verrichten. De gebreken ten aanzien van die staat worden door het Woningbedrijf in redelijke termijn opgeheven. Deze verplichtingen gelden in ieder geval voor die werkzaamheden, die in het onderhouds-ABC (bijlage V) voor rekening van het woningbedrijf vermeld staan. Deze verplichtingen gelden niet voor de in lid 2 genoemde onderhouds- en

reparatiewerkzaamheden die voor rekening van de huurder/huurster zijn.

Ymere dient zich ook te houden aan de huurovereenkomst en de daarbij behorende reperatie- en vervangingswerkzaamheden in plaats van te refereren aan het ontbreken van een serviceabonnement.

2. Als ik het goed begrijp vindt in dit artikel de wijzing van eis plaats. Dus daar waar er in de dagvaarding van december 2018 sprake is van een huurachterstand wordt hier gesproken over het probleem dat Bulo al lange tijd een beperkte huurachterstand sleept. Ik vraag mij af of hier sprake is van een terechte verandering van eis. Had de rechtbank deze zaak geaccepteerd of geseponeerd als VdH/M in december 2018 mij had gedagvaard voor het slepen in plaats te spreken van een huurachterstand?

   Ik heb onvoldoende juridische kennis om deze vraag te beantwoorden maar gevoelsmatig denk ik dat VdH/M en Ymere bewust hebben gesproken over een huurachterstand in plaats van een huurder die zijn huur niet voor de eerste van de maand betaald, laat staan dat er sprake is van een huurachterstand terwijl de huren in de lopende maand worden betaald. Dit komt op mij over als een pressiemiddel en een principebesluit om mij uit mijn tent te lokken. VdH/M en Ymere hadden het op een andere manier kunnen aanpakken als zij hadden gereflecteerd op hun eigen handelen. Zij hebben bewust gekozen voor het inzetten intimiderende middelen in plaats van een alternatief met een meer menselijk karakter. Daar hebben zij heel 2019 de kans voor gehad maar tevergeefs is dit niet gebeurd.

3. Zie punt 2.

4. Zie punt 2.

5. Zie punt 2.

6. Wat hier in punt 6 wordt aangehaald, verklaart ook mijn reactie naar mevrouw Elske Terpstra, incassomedewerkster van VdH/M. Citaat van de heer Boudewijn uit de mailwisseling tussen VdH/M en Ymere: "Maar nu het van onze kant één van onze meest ervaren incassomedewerkers (Elske Terpstra) betrof, denk ik dat het 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."

   Nee, het klopt dat de huurder geen luisterend oor had omdat de ik met een dagvaarding is geconfronteerd die niet compleet is. In december 2019 wordt ik beschuldigd van een huurachterstand over de maand januari 2019, terwijl daar vanuit zijn optiek geen sprake van is. Er wordt duidelijk gesproken over een huurachterstand en dat wordt in punt 2 van processtuk nu genuanceerd naar het zijn van een sleper die niet voor het eerste van de maand zijn huur betaald. Ik had dan ook een groot probleem met de aantijging van een huurachterstand. Daarnaast heeft VdH/M wat mij betreft een onvolledig dossier bij de dagvaarding gestuurd waardoor het voor mij niet mogelijk was om een goed beeld te vormen.

7. zie punt 6

8. Het is geen kwestie van weigeren maar een kwestie van zich niet geroepen voelen omdat Ymere zich ook niet aan de verplichtingen houdt die zijn verbonden aan de huurovereenkomst. Meerdere malen heb ik aan de bel getrokken, worden mijn klachten niet serieus genomen, wordt het gebrek aan woongenot door Ymere gebagatelliseerd en komen toezeggingen/afspraken niet of maar gedeeltelijk na.

9. Ymere hoeft dit niet eeuwig te dulden maar we hebben het hier over een periode van een jaar. Dit betekent dat het jaren wel goed is gegaan en Ymere had ook kunnen inschatten dat er wellicht een iets anders in deze woning aan de hand was. Als zij zelf hadden gebeld of op een andere menselijke manier contact genomen dan had ik kunnen uitleggen dat ik ZZP'er ben en ernstige gezondheidklachten had. Wellicht had het begrip van Ymere dan kunnen leiden tot een andere afspraak en had het niet geleid tot dit proces. Mijn pogingen om in gesprek te gaan met Ymere hebben tot niets geleid omdat mijn dossier bij VdH/M lag.

10. .

11. Dit is voor mij een teken van een superieure houding van zowel van VdH/M en Ymere. Hoe kunnen zij met droge ogen hier schrijven dat Ymere wel zijn verplichtingen nakomt. De foto's tonen toch aan dat er sprake is van ernstige achterstalling onderhoud van het schilderwerk en dat er scheuren zitten in het hout door aantasting van de weerelementen. Ymere is in 24 jaar nog nooit in mijn huis geweest om grootonderhoud te verrichten en kunnen zij geen onderhoudsplan overleggen voor het pand aan het Haarlemmerplein 29.

12. Dit is pertinent niet waar! Ik heb ernstige twijfels door de mailwisseling tussen van VdH/M en Ymere intern. Notabene schrijft mevrouw Brons, Accountmanager Vastgoedservice, dat zij er geen onderhoud is gepland en dat zij geen vermeldingen in het systeem heeft gevonden over vervanging van badkamer en keuken.

13. Volgens VdH/M en Ymere zijn de klachten die ik heb aangedragen aangepakt door Ymere. Hier volgt een opsomming van de punten die ik heb aangedragen en wat daarmee is gebeurd.
    a. Raam: het raam is op 4 mei 2015 gerepareerd door Ymere met de mededeling dat het hele raam vervangen moet worden. De monteur zei toentertijd dat dit op een later tijdstip zou gebeuren, waarschijnlijk bij groter onderhoud.
    b. Op 4 september is er een monteur van Ymere langsgekomen om de stortbak te vervangen. Tevens had hij de opdracht om de staat van de badkamer te beoordelen. Deze monteur heeft ter plekke uitgesproken dat hij mijn badkamer in zijn geheel afkeurt. Het loslaten van stucwerk en barsten in het graniet worden volgens de monteur veroorzaakt door slijtage en waterschade. Het is voor mij een raadsel wat met deze beoordeling is gebeurd. Het heeft verwachtingen geschept maar tot op heden is in de badkamer niets gebeurd.
    c. Stopcontacten: deze zijn door dezelfde monteur met 4 schroeven in de gipsplaten vastgezet zonder daarbij gebruik te maken van gipsplaatpluggen. De monteur heeft hierbij tevens gezegd dat dit niet de juiste manier is maar een tijdelijke oplossing. Dat de stopcontacten uit de gipsplaat komen, is te wijten aan slijtage en dienen eigenlijk opnieuw bevestigd te worden. Volgens de monteur ben ik daar zelf verantwoordelijk voor maar dit bestrijd ik omdat slijtage/vervanging van de gipsplaat onder de verantwoordelijkheid van Ymere valt als er sprake is van slijtage. En na 24 jaar mag wel verondersteld worden dat zaken zijn versleten.
    d. Keuken en tegels: er is, ongeveer rond september 2017, iemand van Bruynzeel langsgekomen om te kijken of de keuken vervangen moet worden. Deze meneer heeft inderdaad geconstateerd dat de keuken vervangen moet worden. Toen ik vroeg naar de soort tegels die er kwamen, werd verteld dat de tegels niet worden vervangen. Dus versleten en gebroken tegels worden niet vervangen omdat dit bij het kleine onderhoud hoort waar de huurder verantwoordelijk voor is. Er zijn, in tegenstelling wat VdH/M stelt, geen wandtegels in de keuken hersteld en is het keukenblok niet vervangen.
    e. Deurpost: deze is door de monteur vastgezet
    f. Kranen: is door de monteur erkend dat deze vervangen moeten worden en dat dit bij het vernieuwen van de badkamer en keuken zou gebeuren. Dit is beide niet gebeurd.
    g. Schilderwerk en houtwerk aan de buitenkant: zoals op de foto's is te zien, is dit tot op de dag van vandaag niet aangepakt. De foto's spreken betreft boekdelen.
    h. Kwaliteitsinspectuer: de heer Van Blanken, de kwaliteitsinspecteur, heeft geen contact opgenomen de geplande plantmatige werkzaamheden, zoals in de beantwoording in de mail d.d. 28 augustus 2017, zijn in 2018 nooit uitgevoerd.
    i. De algemene toegangsdeur: deze is gerepareerd.

14. Er wordt gesproken over een inspectie. Voor mij is onduidelijk wie deze inspectie heeft uitgevoerd want ik heb niemand van Ymere toegelaten tot mijn woning om het buitenschilderwerk van mijn woning op de 2de etage te controleren of de kwaliteit van mijn woning te beoordelen. Wat betreft de kranen zie punt 13.f.

15. In de email d.d. 8 oktober 2018 (bijlage III) refereer ik nogmaals naar de slechte staat van de woning en het daardoor dalende woongenot. Mijn woning is in 1996 opgeleverd en ik ben de eerste bewoner. De eisen die toen werden gesteld aan woningen op het gebied van isolatie lagen veel lager dan anno 2020. Dit in combinatie met toegenomen drukte in de stad maken vraagt om actie van de verhuurder zodat de het woongenot en de energiekosten weer in balans komen. Het

is toch niet te verklaren dat ik een maandelijkse energierekening heb van € 139,- voor een woning van 36 m^2. Daarnaast weet ik nog steeds niet waar ik aan toe ben in het kader van energieneutraal maken van woningen binnen de gemeente Amsterdam.

16. Deze onderhoudsverwijten waren zijn wel gemeld bij Ymere via andere informatiekanalen. Dat de medewerkers van Ymere hebben verzuimd deze meldingen, zoals geschreven in bijlage III, te communiceren naar andere afdelingen of niet hebben verwerkt in bestaande systemen, kan mij niet aangerekend worden. Er kan zeker niet gezegd worden dat zij niet van op de hoogte waren want de bijlagen geven aan dat ik zeker verschillende meldingen heb gedaan.

17. Klachten zijn niet geïnventariseerd en er is nog inspectie geweest. Er is mij in de email alleen gewezen op de verplichtingen die ik heb als huurder, het ontbreken van een serviceabonnement, zelf meldingen moet maken bij de klantenservice en dat daar afspraken uit voortkomen die al dan niet voor mijn rekening komen. Dit is de klantenservice die ik van Ymere ervaar waarbij de service eigenlijk begint met een dreiging van ontbreken van serviceabonnement en ontkennen van meldingen van eerdere klachten.

18. .

19. VdH/M en Ymere zijn overtuigd dat zij op de juiste wijze deze juridische strijd hebben gevoerd. Ik vind het een bijzondere opstelling voor een bedrag van € 92,07 en dat er glashard wordt ontkend dat er geen fouten worden gemaakt bij Ymere. Ik heb tijdens de zitting van 11 februari jl. al gezegd dat ik een strijd voer met twee hele sterke partijen die overtuigd zijn van hun gelijk. Notabene heeft VdH/M de eis veranderd van betalingsachterstand naar het zijn van een sleper. De incassokosten van VdH/M zijn inmiddels niet evenredig met de energie die in deze zaak is gestoken van medewerkers van Ymere, van VdH/M, van de rechtbank en niet te vergeten mijn eigen tijd. Daarbij vind ik de in rekening gebrachte incassokosten exorbitant (> 17%) hoog voor een organisatie die een maatschappelijke rol heeft en te maken met huurders die een beperkt inkomen hebben.

20. Ymere heeft vanuit volgens zichzelf en volgens VdH/M op de juiste wijze gehandeld en treft hen geen blaam. Zij zijn gedurende een jaar niet in staat geweest om zonder machtsvertoon en intimidatie mijn status van sleper te keren. Daarnaast ben ik van mening (gevoelsmatig) dat zij in de dagvaarding de zaak hebben opgeklopt door te spreken van een huurachterstand en konden zij dat achteraf onvoldoende bewijzen. Nee, zij hebben zelfs een nuance aangebracht en de eis verandert naar een lange tijd 'slepen' van de huur. Daarbij refereren zij naar de plicht van de huurder, zoals gesteld in de Algemene Huurvoorwaarden, maar vergeten daarbij mee te nemen dat de verhuurder ook verplichtingen heeft naar de huurder.

    VdH/M stelt dat de proceskosten geheel voor mijn rekening dienen te komen omdat Ymere op de juiste wijze heeft gehandeld. Ik bestrijd dit en heb met het aangegaan van deze procedure zeker geen gok genomen. Rechtvaardigheid heb ik hoog in het vaandel staan en leef volgens de regels van de wet. De relatie die ik heb met Ymere is vertroebeld en uit balans. Ik ben ik van mening dat ik door Ymere als huurder als lastig wordt ervaren en continu niet serieus wordt genomen.

    Dat Ymere ervoor kiest om alle contacten met de huurder aan anderen over te laten zoals een deurwaarderkantoor en schuldhulpverleners heeft op mij een averechts effect. Ik heb een juridische relatie met Ymere in de vorm van een huurovereenkomst en ik ben mening dat zij een maximale inspanningen dienen te leveren vanuit hun maatschappelijke verantwoordelijkheid en enige vorm van zorg moeten betrachten. Zeker met de doelgroep waar zij hun bestaansrecht uit verlenen, nl. het verhuren van sociale huurwoningen. Daarbij hebben zij wat mij betreft verzuimd om mijn vermeende huurachterstand in perspectief te plaatsen en onvoldoende hebben gedaan om vanuit de eigen organisatie deze sleperssituatie met mij te bespreken en te keren.

    Ik heb dan ook niet gevraagd om dit proces en de daaraan gekoppelde kosten. Nog niet te spreken over de stress, gevoel van onrechtvaardigheid en de uren die alle partijen erin hebben moeten steken. Voor partijen als VdH/M en Ymere is dit waarschijnlijk gesneden koek maar voor mij niet. Ik vertrouw dan ook op het rechtssysteem. Ik ga er vanuit dat de VdH/M en Ymere verantwoordelijk worden gesteld voor deze ontstane situatie en moeten opdraaien voor de proceskosten. Zeker omdat Ymere heeft verzuimd mijn woongenot te verhogen door mij serieus

te nemen en zijn tijdig onderhoud te plegen aan het pand/mijn woning aan het Haarlemmerplein 29.

Hoogachtend,

[redacted]

C.R.A. Bulo

Bijlagen:

1. Communicatie tussen VdH/M en Ymere, inclusief interne communicatie Ymere
2. Verzoek om huurverlaging
3. Verzoek om medewerking verhuizing
4. Reactie Ymere op mijn klachten zonder interne communicatie.
5. Onderhouds-ABC Ymere