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

Stichting Ymere
T.a.v. de heer E. Gerritsen - Voorzitter directieraad Ymere
Postbus 2412
1000 CK Amsterdam

Amsterdam, 4 augustus 2021

Onderwerp: noodkreet!

Geachte heer Gerritsen,

U bent mijn laatste strohalm en uit nood wend ik mij tot u als bestuurder van de Stichting Ymere, eindverantwoordelijke voor het gevoerde beleid van Ymere en het functioneren van uw medewerkers. Ymere en ik, huurder sinds 1 mei 1996 van Haarlemmerplein 29 II, staan op zeer gespannen voet en aan de vooravond van een gerechtelijke procedure waarbij Ymere mij beticht van het niet nakomen van de huurovereenkomst en van de wet op grond van art. 7:220 lid 1 BW.

De reden dat ik mij tot u wend, is dat ik u op de hoogte wil stellen van het gevecht dat ik geruime tijd aan het voeren ben met Ymere. Na deze brief heeft u inzage over het handelen van de medewerkers van Ymere, de keuzes die zij maken over het onderhoud van het pand en mijn woning en hoe de samenwerkingspartners zich hierbij opstellen. Tevens hoop ik over te brengen wat de consequenties voor mij zijn en en wat voor effect het heeft op mijn gezondheid. Ik hoop dat u op basis van deze inzichten kijkt hoe het handelen van uw medewerkers past bij de strategie van Ymere en op basis daarvan de juiste bestuurlijke keuzes maakt.

Voorgeschiedenis
Op 24 augustus 2017 heb ik een aantal gebreken gemeld bij Ymere (bijlage I). Naar aanleiding van deze gebreken is er een monteur langsgekomen die een aantal gebreken heeft verholpen. Hij heeft tevens de badkamer afgekeurd en daarna is er een radiostilte geweest. Tevens heeft Ymere gecommuniceerd dat er in 2018 groot onderhoud zou plaatsvinden. In 2018 ben ik ziek worden waardoor ik geen energie had om de staat van mijn woning aanhangig te maken. Deze periode heeft ook geleid tot een gat in mijn inkomsten en heeft mijn persoonlijke leven op z'n kop gestaan. In overzicht 2 (bijlage II) heb ik alle data, situaties op chronologische volgorde vermeld met een toelichting van de situatie of hoe ik het persoonlijk heb ervaren.

Op 24 december 2019 ben ik door Ymere gedagvaard voor huurachterstand die is begeleid door Deurwaarderskantoor Van der Hoeden|Mulder (VdH|M). In principe ging het niet om een huurachterstand maar om openstaande incassokosten ad. € 92,07 en was er sprake van dat ik niet op tijd mijn huur betaalde. Met andere woorden betaalde ik niet voor de eerste van de maand maar lopende de maand.

Op 5 februari 2020 heb ik n.a.v de dagvaarding een klacht ingediend bij Ymere over de afwikkeling van de huurachterstand, achterstallig onderhoud van mijn woning en van het pand. Ymere heeft hier nooit officieel op gereageerd. De genoemde punten van achterstallig onderhoud zijn nagenoeg dezelfde punten als in 2017

Ik heb ervoor gekozen om deze zaak aan te gaan omdat ik van mening was dat ik een sterke zaak had met het achterstallig onderhoud. Naar mijn mening was Ymere in gebreke omdat zij het

achterstallig onderhoud niet aanpakte. Ik heb besloten mijzelf te vertegenwoordigen en dat is een naïeve keuze geweest, gezien de opstelling van Ymere en VdH|M gedurende het proces dat heeft geduurd tot 14 september 2020.

Op 11 februari 2020 is deze zaak voor de rechter gekomen en heeft de rechter mijn klachten in reconventie genomen omdat ik deze klachten in 2017 reeds had gemeld. Op 25 mei 2020 is er een inspecteur van KBK, in opdracht van mevrouw Brons, een gebreken inventarisatie komen doen in mijn woning. Ymere en VdH|M hebben, voor hen waarschijnlijk zeer nadelige, uitkomsten van deze inspectie voor de rechter verzwegen en niet meegenomen in het laatste verweer dat zij konden opvoeren. Als voorbeeld heb ik de interne communicatie (bijlage VIII) tussen VdH|M en Ymere meegestuurd waaruit niet te achterhalen is wat er met de klachten is gedaan. Naar de rechtbank hebben zij gecommuniceerd dat alle klachten zijn verholpen. Door de opstelling van VdH|M, het door Ymere achterhouden van voor hen belastende informatie, de komst van corona en dat ik onvoldoende kon bewijzen dat er sprake was van achterstallig onderhoud heb ik deze zaak verloren en zijn de gerechtelijke kosten ad € 1.100,- op mij verhaald. Voor deze kosten heb ik een betalingsregeling afgesproken met VdH|M.

Ymere heeft zich bij de rechtbank opgesteld als ideale verhuurder die zijn panden goed onderhoudt en alle verantwoordelijkheid bij mij als huurder legt. Dit verlies heb ik moeten slikken maar voelt tot op de dag van vandaag als zeer onterecht. Het beeld dat ik heb van Ymere is zo ontzettend vertroebeld waardoor ik jullie ben gaan beschouwen als onbetrouwbare partij die er alles aan doet om zich aan de verantwoordelijkheden van verhuurder te onttrekken.

Omdat de staat van mijn woning en het pand met grote schreden achteruit bleef gaan ben ik genoodzaakt geweest een nieuw traject op te starten. Hierbij heb ik een onafhankelijk oordeel gevraagd van Stichting Woon, de Huurcommissie en heb ik de gemeente Amsterdam benaderd die mij heeft doorverwezen naar de afdeling Bouwtoezicht en de Toezichthouder Bouwinspectie de heer Mantel.

Huurkorting
Stichting Woon heeft op 30 oktober 2020 een inventarisatie gedaan en mij begeleid richting de Huurcommissie. Na aankondiging van stichting Woon heeft Ymere de heer Smit van KBK Bouwgroep op 18 november 2020 langsgestuurd die een gebrekeninventarisatie heeft gedaan. Ymere heeft niets met deze inventarisatie gedaan en heeft vervolgens niets naar mij gecommuniceerd. De heer Smit vertelde mij dat Ymere deze opdracht heeft stil gelegd zonder opgaaf van reden.

De inspecteur van de huurcommissie heeft een inventarisatie (bijlage III) op 22 februari 2021 gedaan wat heeft geleid tot een huurkorting van € 327,19 met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2021. Deze korting geldt totdat alle gebreken zijn opgelost. Ymere is niet tegen deze huurkorting in bezwaar gegaan. Het te verrekenen bedrag van ca € 900,- heeft Ymere zonder overleg verrekend met de gerechtelijke kosten die openstonden bij VdH|M. Dit terwijl ik met dit vrijgekomen bedrag ook mijn huurtoeslag moest terugbetalen. Ymere en VdH|M hebben zonder overleg, dus eenzijdig bepaald, dat deze gerechtelijke kosten onder de noemer huurachterstand vallen en dit bedrag in één keer ingehouden.

Gemeente Amsterdam en dwangsom
De heer Mantel heeft in oktober een korte inspectie gedaan en heeft op 8 oktober 2020 contact met mevrouw Brons opgenomen en heb ik een onderhoudsvoorstel ontvangen van mevrouw Brons waar maar een deel van de klachten werd aangepakt. In dit voorstel werden de schimmel op de muur en het afbrokkelende stukwerk weggezet als achterstallig verfonderhoud waar ik als huurder zelf verantwoordelijk voor ben. Het verzoek om een medewerker van Ymere langs te sturen werd door de dezelfde medewerkster afgewezen omdat dit niet past bij de werkwijze van Ymere.

Omdat Ymere de opdracht van de heer Smit, naar aanleiding van de huurcommissie, zonder opgaaf van reden heeft teruggetrokken en het proces weer stil lag, heb ik de gemeente Amsterdam verzocht een uitgebreide inspectie te doen. In december 2020 heeft dit geleid tot een bezoek van 2 toezichthouders van de afdeling Bouwtoezicht van de gemeente Amsterdam. Zij hebben geconstateerd dat het pand aan het Haarlemmerplein 29 bouwkundige gebreken heeft en hebben zij

hiervan een voorzieningenlijst opgesteld. Uit deze inspectie blijkt bijvoorbeeld dat de elektra in het hele pand niet voldoet aan de NEN 1010 norm en dat de stopcontacten die uit de muur komen dus niet bij mijn verantwoordelijkheid van huurder hoort. Op 16 maart 2021 hebben zij een voornemen tot het opleggen van een dwangsom aan Ymere gestuurd.

Naar aanleiding van dit voornemen zijn mevrouw C. Avesedian (Vastgoedregisseur) en een collega projectleider 21 april jl. langs gekomen om de staat van de woning te beoordelen. Direct bij binnenkomst meldde mevrouw Avesedian dat Ymere door budgetten en projectplanning beperktonderhoud zal uitvoeren. Het grote onderhoud staat gepland voor medio 2022. Aangezien ik deze toezeggingen sinds 2017 jaarlijks van Ymere schriftelijk heb gekregen en deze beloftes nooit zijn nagekomen, heb ik aangegeven dat ik haar niet geloof. Zeker met de ervaring en de manier hoe Ymere zich tijdens en sinds de rechtszaak heeft opgesteld, heb ik aangegeven dat mijn flexibiliteit en geduld op is. Het resultaat van het bezoek heeft geleid tot een overzicht d.d. 30 april 2021 van de gebreken die Ymere zal aanpakken. Deze lijst bestaat uit punten die Ymere van belang acht en is niet een opsomming van de punten uit de gebrekenlijst van de Huurcommissie en de voorzieningenlijst van de gemeente Amsterdam. Ymere heeft bewust gekozen om een aantal gebreken/punten buiten schot te laten.

Om te kunnen beoordelen wat er dient te gebeuren en wat de kosten zullen zijn heeft Ymere wederom meneer Smit van KBK langsgestuurd op 25 mei jl.. Tijdens dit bezoek was de toezichthouder van de gemeente Amsterdam ook aanwezig en die heeft te kennen gegeven dat alle punten die genoemd zijn in de voorzieningenlijst door Ymere opgelost dienen te worden. De heer Smit heeft deze voorzieningenlijst van mij ontvangen en zou het bespreken met Ymere.

Er hebben nog verschillende telefonische gesprekken plaatsgevonden en zijn er verschillende e-mails verstuurd om tot een plan te komen (bijlage IV). 6 juli jl. heb ik van mevrouw Avedisian een concept planning werkzaamheden ontvangen. In deze planning worden alleen de gebreken in de woning aangepakt in een zeer strakke planning. Tevens heeft mevrouw Avedisian te kennen gegeven dat de gebreken aan de buitenkant van het pand niet worden aangepakt omdat deze medio 2022 op de planning staan. Met andere woorden wordt aan de binnenkant aan symptoombestrijding gedaan en de symptomen, zoals lekkages op het dak, lekkende buitenmuren en gescheurde natuurstenen dorpel boven de voordeur, worden niet aangepakt (bijlage V) Dit betekent dat de vochtproblemen in mijn huis dus niet worden verholpen en ik nog een heel jaar en 3 natte seizoenen in een vochtig en lekkend huis moet leven. Volgens het voorstel van Ymere moet ik minimaal 3 weken mijn huis uit zonder vervangende woonruimte, mijn spullen moeten in huis blijven staan en de vergoeding die Ymere stelt is € 20,- per dag.

Ik ben niet akkoord gegaan met dit voorstel en dat heb ik ook onderbouwd naar mevrouw Avedisian. Tevens heb ik de gemeente Amsterdam op de hoogte gesteld van het voorstel en aangezien Ymere 4 van de 11 punten uit de voorzieningenlijst wil verhelpen, heeft de gemeente besloten om de dwangsom ad. € 32.600,- (bijlage VI) op te leggen. Het blijkt dat Ymere ook niet in bezwaar is gegaan tegen het voornemen tot opleggen van de dwangsom d.d. 16 maart 2021.

Huidige situatie

Als antwoord van mevrouw Avedisian heb ik een aangetekende brief (bijlage VII) ontvangen van CERTA Advocaten waarin zij mij dwingen mee te werken aan het groot onderhoud. Daarin stellen zij dat ik niet mee wil werken aan het groot onderhoud en dat zij in opdracht van Ymere een procedure tegen mij starten. Dit is naar aanleiding van het besluit van de gemeente Amsterdam tot het opleggen van een dwangsom.

Ik heb telefonisch contact gezocht met mevouw L. Hennink, advocaat, die vertelde mij dat Ymere onverbiddelijk is en zij een procedure op zal starten als ik niet uiterlijk dinsdag 3 augustus 2021 te 12.00 uur schriftelijk bevestig dat ik medewerking verleen aan de genoemde werkzaamheden en de huurwoning voor de duur van de werkzaamheden aan de aannemer oplever. Ymere past hier een slikken of stikkenbeleid toe waarbij ik als huurder met de rug tegen de muur sta. Of ik moet een schikkingsvoorstel indienen. In de aanloop tot deze afwijzing heb ik meerdere opties gevraagd om een keuze uit te kunnen maken, zoals vervangende woonruimte en opslag voor mijn spullen. Ymere heeft hier geen gehoor aan gegeven en volledig vanuit eigen belang gehandeld. Met mij als huurder wordt

totaal geen rekening gehouden en wordt er van mij verwacht dat ik in een tentje voor mijn deur ga slapen. Ik heb van mevrouw Hennink begrepen dat Ymere ook een bestuursrechtelijke procedure opstart tegen het opleggen van de dwangsom.

Nota bene hebben mijn buren dezelfde klachten als het gaat om lekkages op de bovenste verdieping en heeft de onderbuurman ook klachten in de badkamer die verholpen dienen te worden. Ook hierbij zegt Ymere niets hier aan te doen omdat werkzaamheden aan de buitenkant medio volgend jaar staan gepland. Met een beetje pech komt Ymere tot het inzicht dat deze renovatie niet in bewoonde staat kan plaatsvinden. Wat betekent dat ik nog een keer mijn huis tijdelijk zal moeten verlaten en dat voor de tweede keer in een jaar.

Ik ben echt verbijsterd dat Ymere zo omgaat met een woning die is gekenmerkt als beschermd stadsgezicht en zijn huurders zo aan hun lot overlaat. Ymere vindt het dus de normaalste zaak van de wereld dat muren en daken van haar vastgoed niet waterdicht zijn wat leidt tot gezondheidsklachten van de bewoners, vochtige huizen en schimmel op de muren. Met het uitstellen van het groot onderhoud aan de buitenkant tot medio 2022 zullen wij als bewoners van het pand nog een heel jaar te kampen hebben met lekkages.

Houding van Ymere

Deze situatie had wat mij betreft beslecht kunnen worden als de medewerkers van Ymere überhaupt hadden geluisterd naar mijn klachten en deze serieus hadden genomen. Hoe kan het zijn dat sinds 2017 en februari 2020 Ymere zich zo star opstelt en mij als huurder alleen van zich heeft afgedreven. In hoeverre zijn zij zich bewust van het feit dat Ymere haar bestaansrecht verleent aan het verhuren en onderhouden van sociale huurwoningen.

Ik zie dat Ymere sinds 2016 een nieuwe ondernemingsstrategie heeft geformuleerd. Ymere heeft in deze strategie de mond vol van voornemens die ik in de periode 2017 - 2021 totaal niet heb mogen ervaren. Op pagina 8 heeft u het over de volgende punten:

- Beter benutten van sociale woningen
- Meer aandacht voor de staat van onze woningen
- Verbondenheid met huurders en stakeholders vergroten
- Nieuwe balans voor het verdienmodel

Dit wil Ymere bereiken met 7 strategieën waar ik u graag wil wijzen op de volgende :

1. Actief matchen van vraag en aanbod, van huur en inkomen.
2. Prijs-kwaliteit hangt samen met locatie.
3. Meer aandacht voor het onderhoud van de woning.
4. Samenwerken aan onze wijken.
5. Nieuwe vormen van verbinding.
6. Duurzaam denken en doen.
7. Een wendbare en effciënte organisatie.

Deze strategie wordt afgesloten met het volgende citaat: "We zijn een goede buur, we zijn er voor de huurder, we maken het waar. Zo doen we dat. We zijn een maatschappelijke onderneming en dienen een publiek doel. We zijn er voor onze huidige huurders, onze toekomstige huurders en voor de samenleving als geheel."

Op geen van deze punten heb ik ervaren dat de medewerkers van Ymere en haar partners de strategie van Ymere 2016+ uitdragen en uitvoeren. Mijn klachten, de huurkorting en de opgelegde dwangsom zijn niet uit de lucht komen vallen. Ymere is al geruime tijd op de hoogte van de staat van het pand. De manier waarop de medewerkers verwaarlozing van het pand en mijn woning hebben ingeschat en mij onvoldoende serieus hebben genomen hebben geleid tot deze status quo. Ymere maakt keuzes op basis van haar interne beleid en houdt totaal geen rekening met de staat van het pand en mijn woongenot. Nee, zij kiest ervoor om het meest gehavende pand van het blok als laatste aan te pakken. De medewerkers kiezen ervoor om 'beleid' op eigen wijze uit te voeren wat totaal niet overeenkomt met de belofte die Ymere doet in haar eigen strategie.

Ymere gaat liever de juridische strijd aan met zijn bewoners en besteed inkomsten voortkomend uit huurpenningen liever aan dure advocaten. Een professionele woningcorporatie met goed functionerende medewerkers zal dit geld liever investeren in het herstellen van het vervallen/verwaarloosde vastgoed en in een goede overgangs- en compensatieregelingen met zijn bewoners. Bij Ymere maken zij duidelijk andere keuzes met alle gevolgen van dien voor de bewoners en het vastgoed.

Volgens mij bent u als voorzitter van de directie de aangewezen persoon die kan beoordelen of Ymere en de medewerkers conform de strategie, waarden & normen en procedures hebben gehandeld en of deze opstelling past bij de organisatie die Ymere wilt zijn. Bij deze verzoek ik u om mijn situatie tegen het licht te houden en intern te bespreken zodat er een gepaste oplossing komt. Ik ben zeer bereid om mee te werken aan de juiste oplossing als er ook rekening gehouden wordt met mijn situatie en de zaken worden overlegd in plaats van opgelegd.

Ik zie uw reactie tegemoet.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

C.R.A. Bu[redacted]

Bijlage:

I. Overzicht gebreken 2017 - 2020
II. Overzicht communicatie Ymere vs. Bulo 2017 - 2021
III. Rapport Wooncommissie
IV. Communicatie met mevrouw C. Avedisian
V. Overzicht voorzieningenlijst gemeente Amsterdam
VI. Gemeente Amsterdam - Besluit opleggen dwangsom.
VII. Aangetekende brief CERTA-advocaten
VIII. Interne communicatie VdH|M en Ymere