Gmail [redacted]

# Reactie op uw klachten d.d. 8 juli en 24 augustus

1 bericht

**Jabri, Fatima** [redacted] 13 oktober 2021 om 14:04
Aan: "cecilbulo@gmail.com" [redacted]m>

Geachte heer Bulo,

Op 8 juli heeft u een klacht ingediend over de stagnatie in het handhavingsproces tegen woningstichting Ymere. U rekent dit dhr. Mantel aan.

Op 24 augustus heeft u nogmaals een klacht ingediend. Deze klacht is gericht tegen het handelen van dhr. Janbroers en de afdeling Bouwtoezicht.

Namens de afdelingsmanager van de afdeling Vergunningen, Toezicht en Handhaving bericht ik u als volgt.

**Telefonisch horen**

Naar aanleiding van uw klachten heb ik u op 27 september en 5 oktober telefonisch gesproken. Samenvattend heeft u het volgende aangegeven:

Uw woonsituatie is onleefbaar, door de vele gebreken in uw woning. U heeft het handhavingstraject ingezet, maar u bent volledig afhankelijk van Bouwtoezicht voor verdere acties. Bouwtoezicht heeft u laten vallen, door Ymere te volgen in haar strategie en de dwangsomprocedure uit te stellen.

Bouwtoezicht heeft uw vragen niet beantwoord. Na het voornemen tot oplegging van een dwangsom heeft Ymere van alles toegezegd en heeft Bouwtoezicht hierop vertrouwd en de begunstigingstermijn op verzoek van Ymere verlengd. Bouwtoezicht is als een blad aan een boom omgeslagen en kan niet uitleggen wat hieraan ten grondslag ligt. Gedurende de procedure is er volledige radiostilte geweest aan de kant van de gemeente.

De verandering in de handhavingsstrategie is u niet uitgelegd. Tijdens een telefoongesprek met dhr. Janbroers heeft u naar de redenen hiervoor gevraagd, maar kreeg u geen uitleg. Dhr. Janbroers heeft aan de telefoon gezegd dat het geen zin heeft om de binnenkant aan te pakken als de buitenkant nog niet is aangepakt. Ook heeft hij gezegd dat vergunningverlening geen obstakel moet zijn, omdat stdl. Centrum de vergunningen zelf uitgeeft. U vindt het erg merkwaardig dat dhr. Janbroers na dit gesprek heeft ingestemd met de procedure zoals deze nu is ingezet.

Ymere heeft een kort geding aangespannen, om via de rechter af te dwingen dat u de woning tijdelijk verlaat zodat de binnen werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. Tijdens het kort geding kwam Ymere met de mededeling dat er instortingsgevaar is. Ymere heeft verder niet toegelicht hoe zij aan deze conclusie zijn gekomen en waar het instortingsgevaar precies zit. U vreest hierdoor dat de funderingen inzakken.

De woningen naast u zijn ook van Ymere. Daar zijn ze nu bezig met onderhoud aan de buitenkant. Ze hadden de steigers kunnen doortrekken en dan alle panden in één keer kunnen aanpakken. Een buurman die in het pand naast u woont, heeft wel vervangende woonruimte gekregen voor de duur van de bouwwerkzaamheden. U vindt dat er met twee maten wordt gemeten. Als er bij u de ramen en kozijnen worden vervangen, gaat het om in totaal 7 ramen. U kan dan onmogelijk thuis blijven wonen tijdens de uitvoering van deze werkzaamheden.

Ymere zorgt niet goed voor haar huurders en de gemeente treedt hier niet tegen op. U bent in staat om het gevecht aan te gaan, maar uw onderbuurman is statushouder en heeft veel gebreken in huis maar kan niet voor zichzelf opkomen.

U zou het liefst willen dat de binnen – en buitenkant tegelijk worden aangepakt, waarbij u vervangende woonruimte krijgt voor de duur van de werkzaamheden. U vindt het prima als de uitvoering van de binnenwerkzaamheden hierdoor worden uitgesteld totdat er wordt gestart met de buitenwerkzaamheden.

Tijdens het telefoongesprek heb ik excuses gemaakt voor het overschrijden van de behandeltermijn van uw klachten. Zoals ik in eerdere mails heb aangegeven, waren wij genoodzaakt om te wachten totdat dhr. Janbroers terug was van vakantie om van hem de nodige informatie te krijgen over het verloop van de procedure zodat wij de klachten correct konden afhandelen.

U heeft mij verzocht om vòòr 13 oktober de reactie op de klachten te sturen, zodat u deze naar de rechtbank kan sturen. Ik heb u verteld dat ik niets kan beloven, maar dat ik daar mijn uiterste best voor ga doen en uw zaak met hoge prioriteit behandel.

**Klacht d.d. 8 juli 2021**

In uw klacht geeft u aan dat dhr. Mantel niet wil doorpakken door het voornemen tot het opleggen van een dwangsom om te zetten in een definitief besluit, na het aflopen van de begunstigingstermijn. U voelt zich hierdoor door de gemeente in de steek gelaten.

*Reactie op uw klacht*

Op 16 maart 2021 is het voornemen tot het opleggen van een dwangsom aan Ymere bekend gemaakt naar aanleiding van een controle op 3 maart 2021 waarbij diverse bouwkundige gebreken zijn geconstateerd op het adres Haarlemmerplein 29.

Op 21 april 2021 zijn dhr. Mantel, de vastgoedregisseur van Ymere en de projectleider bij u op huisbezoek geweest om de gebreken te bekijken en te bespreken. Vervolgens heeft u op 30 april 2021 een brief van Ymere ontvangen met een overzicht van de werkzaamheden die zij binnen gaan uitvoeren. In deze brief staat dat tijdens het huisbezoek op 21 april aan u is verteld dat Ymere het complex voorbereidt voor een planmatig onderhoud in 2022, waarbij de buitenkant van het complex een onderhoudsbeurt krijgt en de door Bouwtoezicht aangegeven gebreken dan ook zullen worden meegenomen.

Ymere moest wachten op uw instemming om te kunnen beginnen met het uitvoeren van de binnenwerkzaamheden.

Op 12 mei heeft u de vastgoedregisseur gemaild waarbij u onder andere aangeeft dat u bij een volgende gebrekeninventarisatie wilt dat dhr. Mantel hierbij aanwezig is.

De vastgoedregisseur heeft u vervolgens laten weten dat een gebrekeninventarisatie door het KBK noodzakelijk is in verband met het vastleggen van afmetingen en het opmaken van een offerte.

Het was niet noodzakelijk geweest om dhr. Mantel hierbij aanwezig te laten zijn. Omdat u hier uitdrukkelijk om vroeg, kon de gebrekeninventarisatie pas op 2 juni plaatsvinden, na de vakantie van dhr. Mantel.

Op 6 juli heeft u een werkplanning van Ymere ontvangen voor het uitvoeren van de binnenwerkzaamheden.

U heeft dhr. Mantel vervolgens gemaild en aangegeven dat u het niet eens bent met de werkplanning en dat u hem hierover wilt spreken. Dhr. Mantel heeft u op 7 juli gebeld, maar kreeg geen gehoor. Dit was zijn laatste werkdag voor zijn verlof van 3 weken. Hij heeft u gemaild dat hij geen bevoegdheid heeft als het gaat om vervangende woonruimte of het opslaan van spullen. Het grootschalig onderhoud aan de buitenkant is vergunningsplichting. Dit zal daarom sowieso niet op korte termijn kunnen plaatsvinden.

De reden om niet direct na het aflopen van de begunstigingstermijn over te gaan tot het opleggen van de last onder dwangsom, was gelegen in het feit dat er werd geprobeerd om onderling overeenstemming te bereiken over het verhelpen van de gebreken. Het opleggen van een dwangsombesluit kan zo'n traject dan juist onnodig bemoeilijken. Het voornemen was bedoeld om Ymere ertoe aan te zetten om de aangegeven werkzaamheden uit te voeren. Ymere heeft vervolgens geprobeerd om samen met u overeenstemming te bereiken over de werkzaamheden die in de woning moeten worden verricht en een planning hiervoor te maken. Helaas is het niet gelukt om deze overeenstemming te bereiken.

Naar aanleiding van uw klacht heeft de leidinggevende van dhr. Mantel, dhr. Janbroers, u op 13 juli gebeld. Tijdens dit gesprek is uw klacht besproken en heeft u uitleg gekregen over de door dhr. Mantel gevolgde procedure. Na het gesprek heeft dhr. Janbroers u per mail bevestigd dat er direct opdracht aan de senior van dhr. Mantel is gegeven om diezelfde week het dwangsombesluit op te stellen.

Op 16 juli is er vervolgens een besluit tot oplegging van een last onder dwangsom aan Ymere opgelegd. Dit besluit hield in dat Ymere het onderhoud zoals aangegeven in de bij het besluit behorende voorzieningenlijst moet uitvoeren op het adres Haarlemmerplein 29. Dit onderhoud moet binnen 8 weken na dagtekening van het besluit zijn uitgevoerd.

Op 31 juli heeft u gevraagd hoe nu verder te gaan en wat u nog kunt doen aan de situatie. Hierop heeft dhr. Janbroers u op 20 augustus gebeld en geadviseerd om mee te werken zodat de werkzaamheden aan de binnenkant van de woning kunnen worden uitgevoerd. Hierbij heeft hij u uitgelegd dat de werkzaamheden aan de buitenkant in het derde kwartaal van 2022 zullen worden uitgevoerd.

Het is spijtig om te vernemen dat u de communicatie als ontoereikend heeft ervaren. Dhr. Mantel en dhr. Janbroers hebben u gedurende dit proces persoonlijk, per mail en telefonisch geïnformeerd en geadviseerd. Hieruit blijkt dat er geen sprake is geweest van volledige radiostilte zoals u heeft aangegeven.

-

**Klacht d.d. 24 augustus**

Op 24 augustus heeft u nogmaals een klacht ingediend. Deze klacht is gericht tegen het optreden van dhr. Janbroers en de afdeling Bouwtoezicht.

*Geen schriftelijke reactie op uw klacht d.d. 8 juli*

Dhr. Janbroers heeft telefonisch contact met u opgenomen naar aanleiding van uw klacht van 8 juli. Tijdens dit gesprek heeft hij u uitleg gegeven over de procedure. Tevens heeft hij u toegezegd dat er direct opdracht zou worden gegeven voor het opstellen van een dwangsombesluit. Dit is ook gebeurd. Wij waren in de veronderstelling dat hiermee uw klacht was afgehandeld. Wij hopen met dit schrijven al uw vragen alsnog te hebben beantwoord. Wij bieden u onze excuses aan voor de vertraging.

*Niet correct volgen van de dwangsomprocedure*

Volgens u heeft de gemeente verzuimd om de dwangsomprocedure correct te volgen, door geen opvolging te geven aan het voornemen. Het heeft 4 maanden geduurd voordat Ymere met een voorstel kwam voor het aanpakken van de gebreken.

Zoals hierboven is aangegeven, is een voornemen bedoeld om een overtreder ertoe te bewegen om de in het voornemen bedoelde acties uit te voeren. In dit geval heeft Ymere naar aanleiding van het voornemen een huisbezoek afgelegd om samen met u de actielijst te bespreken en afspraken te maken over de planning van de werkzaamheden. Er is toen voor gekozen om de dwangsomprocedure aan te houden in afwachting van de ontwikkelingen tussen Ymere en u. Op 16 juli is vervolgens het dwangsombesluit opgelegd omdat er geen overeenstemming is bereikt tussen Ymere en u.

*Uitstel van één jaar aan Ymere*

U meent dat dhr. Janbroers heeft nagelaten om wederhoor toe te passen en op basis van eenzijdige informatie van Ymere een uitsteltermijn van 1 jaar heeft verleend voor het uitvoeren van werkzaamheden aan de buitenkant van het complex.

Op 2 augustus heeft Ymere een bezwaarschrift tegen het dwangsombesluit ingediend en een verzoek om verlenging van de begunstigingstermijn. Hierbij is aangegeven dat de werkzaamheden in twee delen worden verdeeld, namelijk werkzaamheden binnen in de woning en werkzaamheden aan de buitenkant van de woning. Tijdens de werkzaamheden binnen in de woning, kunt u niet in uw woning verblijven. Tijdens de werkzaamheden aan de buitenkant van de woning, kunt u wel in uw woning verblijven. Het is echter niet gelukt om overeenstemming te bereiken tussen Ymere en u over de werkzaamheden binnen in de woning en de voorwaarden waaronder die kunnen plaatsvinden. Hierover zou eind september een kort geding plaatsvinden. De verwachting is dat het vonnis in oktober bekend wordt. Ymere heeft aangegeven kort na het vonnis de werkzaamheden binnen te kunnen starten en dat deze

uiterlijk eind december 2021 zullen zijn afgerond. Hierom is verzocht om de begunstigingstermijn tot eind december 2021 te verlengen.

Op basis van deze informatie heeft de gemeente ingestemd om de begunstigingstermijn voor de werkzaamheden binnen tot 31 december 2021 te verlengen. De gemeente is bevoegd om de begunstigingstermijn op te schorten, indien het onmogelijk is voor de overtreder om aan zijn verplichtingen te voldoen. Dit kunt u teruglezen in artikel 5:34 van de Algemene wet bestuursrecht. Aangezien u uw woning niet wilt verlaten voor het uitvoeren van de werkzaamheden en er geen overeenstemming is bereikt over de voorwaarden, kan Ymere de werkzaamheden niet uitvoeren. Het is nu aan de rechter om te bepalen of en onder welke voorwaarden u uw woning tijdelijk moet verlaten, zodat de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. In de tussentijd is het onmogelijk voor Ymere om aan het dwangsombesluit te kunnen voldoen. Gelet hierop heeft de gemeente besloten om de begunstigingstermijn te verlengen.

De werkzaamheden aan de buitenkant van het complex zijn gepland om in het derde kwartaal van 2022 te worden uitgevoerd. Er is daarom verzocht om de begunstigingstermijn voor de uitvoering van deze werkzaamheden uit te stellen tot het derde kwartaal van 2022. Uit overgelegde stukken van Ymere is gebleken dat deze werkzaamheden zijn gepland in maart tot en met begin mei 2022.

Voor het uitvoeren van deze werkzaamheden is een omgevingsvergunning verplicht. Tevens dient een fora en fauna onderzoek te worden verricht. Gelet hierop heeft de gemeente besloten de begunstigingstermijn conform de door Ymere toegezonden planning uit te stellen tot 16 mei 2022, zodat Ymere de formaliteiten voor de werkzaamheden in orde kan maken.

U geeft aan dat dhr. Janbroers geen wederhoor heeft toegepast. Het besluit tot opleggen van een dwangsom heeft tot doel om de overtreding ongedaan te maken. Uit bovenstaande blijkt dat Ymere ernaartoe werkt om alle door de gemeente genoemde gebreken te herstellen, maar daar extra tijd voor nodig heeft. Daarbij is het niet verplicht om u als bewoner hierover te horen, omdat u geen partij bent in de dwangsomprocedure. De gemeente maakt een afweging op basis van overgelegde stukken en betrokken belangen en kijkt op basis daarvan of uitstel wettelijk toegestaan is.

De heer Janbroers heeft u hierover gesproken en geïnformeerd over het gevraagde uitstel. Op 20 augustus heeft u een mail ontvangen van mevr. Jarmoc waarin zij de stand van zaken met betrekking tot het verlengingsverzoek met u deelt. Op 8 september heeft zij u het besluit tot verlenging van de begunstigingstermijn gemaild.

*Verandering van strategie en geen rekening houden met de consequenties voor de bewoner*

U geeft aan dat Bouwtoezicht van strategie is veranderd, zonder u daarvan in kennis te stellen. Volgens u was het in eerste instantie van belang om eerst de buitenkant van het complex aan te pakken. U verwacht dat de aanpak van de binnenkant van de woning geen effect zal hebben op de vochtproblemen die volgens u door gebreken aan de buitenkant worden veroorzaakt.

Bij de inspectie is gebleken dat de gebreken aan de buitenkant van de woning hoogstwaarschijnlijk geen invloed hebben op de gebreken aan de binnenkant van de woning en vice versa. De overweging om nu eerst de binnenkant te herstellen en daarna pas de buitenkant, ligt aan het feit dat de werkzaamheden aan de buitenkant gepland staan voor 2022. Daarvòòr kunnen de gebreken aan de binnenkant al worden hersteld. Overigens geldt dat u voor de herstelwerkzaamheden aan de buitenkant uw woning niet hoeft te verlaten, zoals u vreest.

U heeft aangegeven het liefst te willen dat de binnen – en buitenkant tegelijk worden aangepakt, waarbij u vervangende woonruimte krijgt voor de duur van de werkzaamheden. U vindt het prima als de uitvoering van de binnenwerkzaamheden hierdoor worden uitgesteld totdat er wordt gestart met de buitenwerkzaamheden.

Nu Ymere een kort geding tegen u heeft aangespannen, lijkt het ons raadzaam om de uitspraak van de rechter hierover af te wachten. Uw verzoek om vervangende woonruimte te krijgen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden dient u met uw verhuurder, Ymere, te bespreken. De gemeente gaat hier niet over.

*Particuliere verhuurders worden anders aangepakt*

U geeft aan dat er met twee maten wordt gemeten, omdat particuliere verhuurders anders worden aangepakt.

Dit onderdeel van uw klacht is niet nader onderbouwd, waardoor wij geen inhoudelijke reactie kunnen geven.

*Bouwtoezicht verkiest de belangen van Ymere boven de belangen van een burger*

U meent dat Bouwtoezicht de belangen van Ymere verkiest boven de belangen van een burger.

Bouwtoezicht heeft vanaf het begin van dit proces alle betrokken belangen meegewogen. Daarbij is geenszins sprake geweest van het prevaleren van de belangen van de ene partij boven de belangen van een andere partij.

Tot slot wil ik u nogmaals onze excuses aanbieden voor het overschrijden van de behandeltermijn. Door een samenloop van verschillende omstandigheden is het spijtig genoeg niet gelukt om deze reactie binnen 6 weken rond te krijgen.

-

Ombudsman

Ik vertrouw erop uw klacht hiermee naar behoren te hebben afgehandeld. Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u zich wenden tot de Gemeentelijke Ombudsman. Informatie hierover vindt u op www.ombudsmanmetropool.nl.

**Mevr. mr. Fatima Jabri**

Senior klachtencoördinator

**Gemeente Amsterdam**

**Stadsdeel Centrum**

[redacted]

klachtencentrum@amsterdam.nl

[redacted]

De gemeente Amsterdam streeft naar optimale dienstverlening en zorgvuldige afhandeling van e-mailverkeer. Als deze e-mail niet voor u is bestemd, laat dit dan weten aan de afzender en verwijder de e-mail. Voor meer informatie: www.amsterdam.nl/proclaimer.