Floraweg 200, Amsterdam
Postbus 2412
1000 CK Amsterdam
Telefoon 088 000 89 00
KvK nr. 41212857
www.ymere.nl

C. Bulo
Haarlemmerplein 29-2
1013 HP Amsterdam

Datum 13 januari 2022
Contractnummer HC10002208
Afdeling Klachten en Procesverbetering
Contactpersoon Brendan Brink
Telefoon 088 0008900

Onderwerp uw klachtenbrief

Beste meneer Bulo,

Op 22 december informeerde ik u over de ontvangst van uw klachtenbrief. Per e-mail gaf ik u aan dat ik navraag zou doen bij betrokken bedrijfsonderdelen en dat ik u daarna zou informeren. Daarover gaat deze brief.

In uw brief hebt u een opsomming gedaan van uw klachten. Uw nummering zal ik hieronder aanhouden om uw klachten en opmerkingen te behandelen. Voorafgaand aan de opsomming geeft u aan dat u zich respectloos behandeld voelt, dat u wordt gepest, onderdrukt en als crimineel wordt behandeld, met als doel om uit te putten en kapot te maken in de hoop dat u vertrekt en de woning tegen een hogere huurprijs kan worden verhuurd. Ik wil allereerst benadrukken dat een dergelijke doelstelling bij Ymere niet aan de orde is en dat Ymere zich in dit beeld niet herkent.

Ymere richt zich op het bouwen, verhuren en beheren van kwalitatief goede woonruimte met een betaalbare huur voor mensen met een smalle beurs of die om andere redenen moeite ondervinden op de woningmarkt. Dit maakt dat de beheerportefeuille zowel qua huizen als haar bewoners, zeer divers is en Ymere ziet er dan ook een grote uitdaging in om het bezit in conditie te houden en om de huurders tevreden te stellen. Door middel van het plannen van grootonderhoud dat veelal wordt geclusterd om daarmee inkoopvoordeel te behalen, lukt het om veel onderhoud uit te voeren met beperkte middelen. Soms ontstaan er periodes waarin de planning door onvoorziene omstandigheden moet worden bijgesteld, zo hebben we in de afgelopen jaren te maken gehad met een financiële crisis, de invoering van een verhuurdersheffing en de gevolgen van een pandemie, maar ook onvoorziene kostbare projecten die voorrang kregen, zoals bijvoorbeeld het onderzoeken en vervangen van loden waterleidingen en bouwactiviteiten als gevolg van verzakkingen van de kadewanden. Dit soort onvoorziene situaties maakt dat Ymere soms de aandacht moet leggen op andere zaken dan eerder

waren voorgenomen en soms zaken op een andere manier moet aanpakken, dan eerder was gepland.

Dan volgt hieronder een reactie op de door u genummerde klachten;

1. De door u ingeschakelde diensten hebben duidelijk omschreven welke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, hierover is geen discussie. Ymere heeft een planning gemaakt om de werkzaamheden in twee fasen uit te voeren. Eerst op woningniveau, later dit jaar op complexniveau.
2. Ymere heeft geprobeerd om de werkzaamheden op zodanige wijze met u en de uitvoerende aannemer af te stemmen dat u in de woning kon blijven en meent ruimschoots tegemoet te zijn gekomen aan uw verzoek om een tijdelijk logeeradres beschikbaar te stellen dan wel andere middelen beschikbaar heeft gesteld om de hinder die u als gevolg van de uitvoering van de werkzaamheden ondervond te beperken.
3. Het is Ymere niet duidelijk welke rechten u wilt ontlenen aan werkzaamheden op de Korte Marnixstraat en wat de relatie is tot de omschreven targets en bonussen.
4. Sinds 2020 heeft de afdeling Vastgoed met u afspraken geprobeerd te maken over de uitvoer van onderhoudswerkzaamheden. Hierbij ondervonden zij onvoldoende medewerking om de werkzaamheden gefaseerd uit te voeren. De combinatie van het enerzijds niet willen meewerken aan de uitvoer van werkzaamheden en het anderzijds afdwingen van de uitvoer van werkzaamheden door middel van een huurcommissieprocedure en een gemeentelijke aanschrijving, hebben er uiteindelijk toe geleid dat Ymere genoodzaakt was om u medewerking bij de rechter af te dwingen.
5. De gerechtelijke procedure had slechts één belang en dat was om de uitvoer van de voorgenomen werkzaamheden ook daadwerkelijk uit te laten voeren. Uw opmerkingen en belangen zijn door de rechter gewogen en meegenomen in de uitspraak .
6. Ymere heeft ervaring met het verbouwen van woningen in bewoonde toestand heeft een voorstel gedaan om dit in bewoonde toestand te doen met een vergoeding om buitenshuis te eten/douchen, of door een logeerwoning aan te bieden In overleg is besloten dat een logeerwoning de beste oplossing was in dit geval.
7. Wij hebben u een passende logeerwoning aangeboden. Binnen een overspannen woningmarkt was dit de mogelijkheid die Ymere u op zo een korte termijn kon bieden.
8. In overleg is besloten om u gebruik te laten maken van een logeerwoning..
9. De werkzaamheden zijn uitgevoerd binnen het tijdsbestek dat vooraf werd gecommuniceerd.
10. Om te voorkomen dat er onduidelijkheden zouden ontstaan over welke werkzaamheden er in deze fase werden uitgevoerd, is er voor gekozen om hierover te corresponderen met uw advocaat. Overigens is het ook gebruikelijk dat zodra een partij een advocaat inschakelt de verdere communicatie met de advocaat geschiet.
11. In deze fase is duidelijk aangegeven welke zaken werden uitgevoerd aan de binnenzijde van de woning. Deze zijn uitgevoerd en opgeleverd. Zoals

bekend volgt er nog een volgende fase waarin er complexmatige werkzaamheden worden uitgevoerd. Voor overige reparaties kunt u een reparatieverzoek indienen en zal Ymere indien nodig een monteur of andere bouwkundige sturen om de noodzakelijke reparaties uit te voeren.

12. Ymere heeft afspraken gemaakt met uw advocaat over de gefaseerde uitvoer van de werkzaamheden. De werkzaamheden die voor deze fase stonden gepland zijn gecontroleerd en opgeleverd. Overige punten komen in de volgende fase aan bod.
13. Zoals hierboven aangegeven, is de gefaseerde uitvoering van de werkzaamheden afgestemd met de gemeente
14. Ymere is zich bewust van haar taken en probeert die naar behoren uit te voeren. De wijze waarop u uw ervaringen kenbaar heeft gemaakt zullen wij gebruiken om te reflecteren op onze dienstverlening om na te gaan of en zo ja hoe wij dit in de toekomst beter zouden kunnen doen.
15. Wij betreuren het ten zeerste dat u zich de situatie zo erg aantrekt en wij hopen dat er voor de resterende werkzaamheden die gepland staan op een beter wijze met elkaar kunnen communiceren, met als doel dat u de komende jaren naar tevredenheid blijft wonen op het Haarlemmerplein. Als u de behoefte voelt om in een persoonlijk gesprek op een van onze kantoren te bespreken wat wij over en weer van de situatie kunnen leren, dan staan wij ervoor open om een afspraak met u te maken.

Met vriendelijke groet,

Brendan Brink
Consulent Klachten en Procesverbetering