C.R.A. Bulo
Haarlemmerplein 29 II
1013 HP Amsterdam
[redacted]

De Commissie Governancecode (DCG)
Koningin Julianaplein 10
2595 AA Den Haag

Amsterdam, 1 juni 2022

Betreft: Haarlemmerplein 29 II Amsterdam

Geachte leden van De Commissie Governancecode,

Naar aanleiding van mijn woonsituatie en de opstelling van Ymere richt ik mij tot uw commissie met het verzoek mijn situatie te toetsen aan de 5 principes van de Governancecode Woningcorparaties. Er loopt ook een zaak bij de Geschillenadviescommissie (GAC) van Ymere maar gezien het trage tempo, de uitspraken/opstelling van de voorzitter en de beperkte mogelijkheden binnen de klachtenregeling van Ymere doe ik een beroep op u om een uitspraak te doen over het handelen van de medewerkers, de CEO en de Rvc van Ymere.

Ik kies ervoor om u nu al te benaderen voordat er een uitspraak is gedaan door de GAC. Zij heeft mij op 17 mei jl. te kennen gegeven dat zij op 19 mei 2022 (bijlage 1) bij elkaar kwamen en mijn dossier op de agenda staat. Tevens heeft zij aangegeven dat zij 4 weken de tijd heeft om een advies te formuleren en in mijn geval meer tijd nodig heeft, gezien de complexiteit van mijn dossier. Daarna heeft Ymere nog een maand de tijd om te reageren en eventueel in beroep te gaan. Dit betekent dat ik in het voordeligste geval rond 15 juli a.s. een uitkomst heb en in het ergste geval kan het na 15 juli nog maanden duren. Aangezien ik in augustus 2017 (bijlage 2) mijn eerste gebreken heb gemeld en tot op de dag van vandaag nog in gevecht ben met Ymere wacht ik de GAC procedure niet af. Ik heb op 27 januari 2021 (bijlage 3) een klacht bij de GAC ingediend en krijg ik ruim 6 maanden later een advies dat Ymere alsnog in de wind kan slaan. Ik ben tegen die tijd dan ruim 8 maanden dakloos en beschik ik niet over een eigen woning. Als ik u tegen die tijd pas ga benaderen ben ik wellicht een jaar verder zonder een eigen woning.

Het is belangrijk dat u voor ogen houdt dat Ymere dus niet de enige partij is waar ik mee moet corresponderen. Er zijn weken dat ik er een dagtaak aan heb gehad met alle gevolgen van dien voor mijn eigen gezondheid en ZZP-schap. Ymere is verantwoordelijk voor mijn primaire levensbehoefte, te weten een dak boven mijn hoofd. Ik heb de afgelopen 5 jaar in een woning gewoond met lekkages, vochtplekken, houtrot, schimmels, kapotte ramen, tocht en een hoge energie rekening. Sinds 2016 heb ik gezondheidsklachten van het wonen in deze woning. Daar kwam in 2017 nog een ander medisch traject bij met een zware operatie en tweedelijns psychotherapie. Ik heb deze combinatie van medische, fysieke en psychische behandeling moeten ondergaan om een gezond leven te kunnen leiden.

Helaas is door het handelen van Ymere de ongezonde leef-/huisomstandigheden lang in stand gehouden, is het stressniveau tot ongekende hoogte geweest en ben ik letterlijk ontheemd. In 2020 heeft zich netelroos ontwikkeld dat veroorzaakt wordt door hoge mate van stress wat weer leidt tot slapeloosheid en vermoeidheid. Dit heeft gemaakt dat ik 2 jaar langer in therapie ben geweest zodat ik met deze situatie kon omgaan waar ik als crimineel uit mijn huis ben gezet en word afgeschilderd als een onbetrouwbare huurder. Ymere doet dit doelbewust zodat haar klanten wel 10 keer nadenken

voordat zij een stap nemen. Ymere is een angstgedreven organisatie en dat projecteren de medewerkers op de huurders. Zij zaaien met hun gedrag angst op de sociale woningmarkt waardoor zij hun monopolistische positie in stand kunnen houden.

Elk uur dat ik aan Ymere, de gemeente Amsterdam, de ombudsman, de GAC en de GCW heb moet besteden, kon ik niet besteden aan mijn eigen ZZP-schap. Dit in combinatie met 2,5 jaar op de schopstoel zitten in je eigen huis om vervolgens deze ruim een half jaar kwijt te zijn heeft een ongekend effect op mijn persoonlijke ontwikkeling. Voor hetzelfde geld had ik nu al 6 maanden in een wisselwoning met alleen een paar kleren en een tandenborstel gezeten. Dit is ook de reden dat ik de wisselwoning niet heb geaccepteerd zodat Ymere niet nog een troef in handen had om mij te onderdrukken. Ik heb ervoor gekozen om bij mijn 83-jarige moeder in Sassenheim te gaan wonen want het was wel duidelijk dat Ymere niet binnen 4 weken het onderhoud zou kunnen doen en dat is dan ook bewezen. Echter neemt dat niet weg dat mijn eigendommen reeds sinds 19 november 2021 in de opslag staan en ik onthand ben van bepaalde items zoals mijn zomerkleding.

De GAC heeft bij het in behandeling nemen van mijn klacht te kennen gegeven dat zij mijn klacht niet toetsen aan de governancecode van Aedes. Ik heb hen direct aangegeven dat ik hen zie als een tussenstation waar ik langs moet om mijn situatie voor te kunnen leggen aan de DCG. Tijdens de hoorzitting van de GAC is door de voorzitter letterlijk uitgesproken dat ik niet teveel moet verwachten van hen in de vorm van het GAC, geen hoge verwachtingen moet hebben van de toetsing aan de governancecode en procederen levert ook niet veel op. Dit werd gevolgd met de opmerking dat Ymere niet gedwongen kan worden voor het uitvoeren van werkzaamheden die de bewoner graag wil maar zij niet van belang acht.

Met deze uitspraken heeft zij een aantal dingen bij mij opgeroepen. Ten eerste heeft het bij mij een heel gevoelige snaar geraakt maar ook direct mijn erbarmelijk slechte positie als sociale huurder blootgelegd. Immers praten de pionnen die economisch afhankelijk zijn van Ymere haar naar de mond omdat het economische gevolgen heeft voor deze partijen. Hierbij staat geen enkele partij stil bij het belang van de huurder. Dit begint bij de eigen medewerkers die beschikken over een netwerk van pionnen die naar hun pijpen danst zoals de deurwaarders, advocaten, aannemers, de ambtenaren inclusief B&W van de gemeente Amsterdam een ook de rechterlijke macht in de vorm van rechters. Al deze partijen zijn mijn revue gepasseerd.

Ik wil graag dat mijn situatie wordt getoetst aan de 5 principes van de governancecode. Er zijn twee rechtszittingen geweest en volgens uw reglement mag u daar geen uitspraak over doen. Mijn verzoek is bij het lezen van de klacht de houding van Ymere mee te nemen, wie zij allemaal heeft ingezet en wat voor een leugens zij heeft verkondigd om telkens haar gelijk te krijgen. Wellicht een tip voor Aedes om ook eens deze regel onder de loep te nemen want woningcorporaties weten dat de letter van de wet zwaarder weegt bij de rechterlijke macht dan haar eigen beroepscode want die is ondergeschikt aan de wet. Dus wat doet Ymere? Zij begint meteen een rechtszaak om de huurder onder druk te zetten en haar gelijk te krijgen voordat de huurder een klacht kan indienen bij de klachtencommissie. Ymere, ondersteund door haar pionnen, weet de mazen in de wet uitermate goed te vinden ten nadele van haar huurders. In mijn geval heeft zij zich daarin vergaloppeerd en heeft zij haar ware vergiftigde aard laten zien die geen moer geeft om mijn belang als huurder.

Ik wil dat mijn situatie onder de loep wordt genomen door de DCG, er conclusies worden getrokken en er consequenties aan worden verbonden. De GAC heeft niet de middelen die u wel heeft. Zij geeft een advies dat mogelijk niet wordt opgevolgd door de directie van Ymere omdat het geen bindend advies is. Zij kan ook niet bepalen of er financiële gevolgen zijn en/of deze moeten worden gecompenseerd door Ymere. De CGW heeft ook de mogelijkheid om de bestuurder, de statutaire directie en RvC-leden ter verantwoording te roepen en ik hoop dan ook dat mijn situatie voldoende handvatten biedt. Mijn doel is om mijn situatie als voorbeeld te laten zien over hoe Ymere omgaat met haar huurders en hoe zij rageert als er tegenspraak komt. Ik ben geen don quijote die tegen de windmolens vecht maar een sociale huurder met een missie: het recht hebben om gezond en sociaal te wonen.

Ik zal per principe voorbeelden uit mijn situatie beschrijven en de documentatie bijvoegen:

Principe 1: Het belang van (toekomstige) huurders of bewoners staat voorop.
Leden van bestuur en RVC hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht

- **Onze waarden en normen passen bij onze maatschappelijke opdracht**: als de maatschappelijke opdracht is dat Ymere het mij als huurder zo lastig mogelijk maakt, kapot procedeert, niet serieus neemt een ongezonde woning de norm is en de huurders niet moeten klagen omdat ze toch een dak boven hun hoofd hebben, waarbij woongenot een luxe is dan houdt Ymere zich aan dit punt.

  Volgens mij is de maatschappelijke opdracht van een woningcorporatie het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen aan mensen met een laag inkomen of aan mensen die om andere redenen moeilijk passende huisvesting kunnen vinden. En als er sprake is van achterstallig onderhoud en dit door mij als huurder wordt gemeld, dient Ymere deze gebreken te verhelpen en te zorgen dat ik daar als huurder zo min mogelijk last van heb. Mocht de staat van de woning/pand dermate slecht zijn, is renoveren de enige oplossing. Exemplarisch voor de houding van Ymere was het antwoord op de vraag die de voorzitter van het GAC aan stelde stelde: "En als Ymere u een andere woning aanbiedt?". Alhoewel ik positief hier op had geantwoord was de reactie van Ymere dat een andere woning niet tot de mogelijkheden hoort omdat er geen woningen zijn. Dit is uiteraard een drogreden voor een woningcorporatie met 85.000 woningen in Amsterdam en die een aantal nieuwbouw projecten in het verschiet hebben staan. Dit is voor mij een bewijs dat waarden en normen sowieso niet op het netvlies van Ymere staan.
- **Wij staan voor het behalen van maatschappelijke resultaten:** wat zijn de maatschappelijke resultaten van Ymere? Een maatschappelijk resultaat zou moeten zijn dat zij bijdraagt aan het woongenot van de sociale huurder, zich verdiept in en rekening houdt met de doelgroep waar zij haar bestaansrecht aan ontleent, namelijk de sociale huurder. Deze laag binnen de Nederlandse samenleving heeft te maken met andere problematiek en een lager inkomen dan de Nederlander die in een koophuis woont. Zij heeft richting deze groep een maatschappelijke verantwoordelijkheid en ontkomt zij er niet aan om begrip te tonen voor de persoonlijke leefsituatie van de huurders.

  In mijn situatie heb ik nooit aan iemand van Ymere uit kunnen leggen dat 1 x te laat betalen van mijn huur in 2018 en de ontstane incassokosten voortkomen uit gezondheidheidsklachten die hebben geleid tot een zware operatie. Ik kreeg in die tijd geen contact met Ymere want mijn dossier lag bij Van der Hoeden|Mulder de gerechtsdeurwaarder die de incasso's deed voor Ymere. Bij Van der Hoeden|Mulder geldt één oplossing en dat is betalen. Empathie kennen zij niet want zij moet de klant Ymere te vriend houden want zij zijn daar afhankelijk van. Ik heb het gelaten voor wat het is en daar hebben Ymere en Van der Hoeden|Mulder gebruik van gemaakt door mij te dagvaarden voor achterstallig huur. Ik betaalde niet voor de eerste van de maand mijn huur; is voor letter van de wet meteen een huurachterstand. Ik kreeg het predikaat sleper (bijlage 4) en dat ik een gok heb genomen om deze zaak aan te gaan. Ik ben in reconventie gegaan omdat ik dacht dat ik een sterke zaak had. Ymere Ymere/Van der Hoeden|Mulder hebben gezegd dat zij gebreken hebben verholpen waardoor ik in het ongelijk ben gesteld. Ik heb onvoldoende bewezen dat er sprake was van achterstallig onderhoud met behulp van een bouwkundig advies van een onafhankelijk bureau ad. € 1.500,-. De letter van de wet heeft Ymere gelijk gegeven maar heeft daarbij totaal geen rekening gehouden met haar eigen beroepscode.
- **Wij staan voor een integere en open cultuur waarbinnen ruimte is voor reflectie en tegenspraak:** geen enkele medewerker binnen Ymere heeft in mijn situatie gereflecteerd. Niemand heeft de afgelopen 4,5 jaar empathie getoond en is met mij in gesprek gegaan. Ymere zet pionnen in bij contacten met mij als huurder. Ymere zet deze pionnen onder druk om hun adviezen aan te passen zodat wordt voldaan aan het resultaat dat Ymere voor ogen heeft in termen van financiën en termijnen. Mijn tegenspraak als huurder wordt door Ymere afgestraft met een uitputtingsslag voor mij waarbij zij voet bij stuk houdt en geen millimeter beweegt. Ymere heeft het verzoek van de rechter afgewezen om inzage te geven in rapport naar aanleiding van het funderingsonderzoek. Dit is te lezen in het verslag van de rechtszitting (bijlage 5) in september 2021 waar ik niet voor de kosten hoefde op te draaien omdat Ymere pas is gaan onderhandelen nadat zij de dagvaarding had gestuurd. Dit is te lezen in het vonnis (bijlage 6) U kunt tevens lezen dat de rechter het totaal geen probleem vindt dat ik als huurder 2 x mijn huis

moet verlaten in plaats van voorkeur te geven dat alles in een keer wordt gedaan. Toen wist Ymere ook al dat zij geen vergunning had gekregen van de gemeente Amsterdam voor een hele renovatie omdat eerst de fundering gedaan moet worden. Nee, het doel was om Bulo angst aan te jagen en alleen voor eigen gewin te gaan.

- **Het bestuur is eindverantwoordelijk voor deze cultuur en de RvC ziet hier op toe**: de heren Gerritsen - CEO Ymere en Lankhorst - Voorzitter RvC hebben allebei de mogelijkheid gehad om te de-escaleren of het gesprek met mij als huurder aan te gaan (bijlage 7, 8 & 9) Beide heren hebben zich conform de Ymere cultuur gedragen. De heer Gerritsen heeft een civiele en bestuursrechtadvocaat op mijn zaak gezet en heeft zijn invloed gepakt bij zijn oude werkgever de gemeente Amsterdam. Daar heeft hij tot 2015 als gemeentesecretaris gewerkt. De gemeente Amsterdam heeft met de invloed van de CEO en de bestuursrechtadvocaat naar de pijpen van Ymere gedanst en de civiele advocaat heeft de rechtszaak voor Ymere geleid. Dus ja zij zijn eindverantwoordelijke voor de onderdrukking en uitputting van mij als huurder wat kenmerkend is voor de cultuur binnen en werkwijze van Ymere.
- **Het bestuur en RvC vervullen in die integere en open cultuur een voorbeeldfunctie zowel voor hun eigen corporatie als voor de hele sector**: voorbeeldfunctie, integere en open cultuur zijn een rol en eigenschappen die binnen Ymere niet aanwezig is. Als zij die namelijk wel goed ingevuld had dan was zij in gesprek met mij gegaan, had zij de kaarten op tafel gelegd, was zij geen rechtzittingen begonnen, had zij niet gelogen bij de rechtbank om in het gelijk te worden gesteld door de rechters, had zij mijn woonsituatie centraal gezet in plaats van de bedrijfeconomische belangenen had zij voor een monumentaal pand al een onderhoudsplan gemaakt voordat het verzakt met alle gevolgen van dien voor mij als bewoner.

Principe 2: Omschrijft op welke manier het bestuur en de raad van commissarissen (hierna: RvC) aanspreekbaar zijn op resultaten en bepaalt dat zij actief verantwoording moeten afleggen.

Bestuur en RvC zijn aanspreekbaar en leggen actief verantwoording af.

- **Wij leggen onze maatschappelijke, operationele en financiële doelen vast:** in mijn geval had Ymere het pand Haarlemmerplein 29 te Amsterdam niet als prioriteit. Zij heeft sinds 2017 mij aan het lijntje gehouden en allerlei onderzoeken gedaan waar de uitkomsten niet werden gecommuniceerd. De huurkorting van de Huurcommissie is niet eens aangevochten en heeft haar niet in beweging gekregen. De dwangsom van de gemeente Amsterdam heeft een bezoek van medewerkers van Ymere afgedwongen. Toen zij in 2021 naar aanleiding van de dwangsom een inspectie kwamen doen zeiden zij meteen dat tot 2022 niets aan het pand ging gebeuren. Vervolgens krijgt Ymere geen vergunning van de gemeente Amsterdam voor het vervangen van de ramen en het isoleren van het pand wat niet met mij en mijn buren wordt gecommuniceerd. Ik moet er bij de hoorzitting van de GAC achter komen dat de gemeente Amsterdam heeft geëist dat eerste de fundering moet worden hersteld voordat er verzwaring aangebracht mag worden. Ymere loopt dus achter de feiten aan en werkt niet vanuit maatschappelijke en operationele doelen maar denkt alleen maar vanuit de financiën. Dit laatste doet zij over de ruggen van de bewoners zonder te communiceren en kiest ervoor om de informatie voor zich te houden. De macht van informatie en het toepassen van heers en verdeel maakt dat het heel erg moeilijk is om de doelen te achterhalen.

  Een ander voorbeeld van het níet vastleggen van doelen die onder dit principe vallen: ik heb in mijn situatie geen aanspraak op vergoedingen omdat er sprake is van onderhoud naar aanleiding van de door mij gemelde gebreken. Dus na 25 jaar niets aan de woning te hebben gedaan, zegt Ymere dat de gemelde gebreken op mijn initiatief worden verholpen. Omdat het gaat om een optelsom van zoveel losse gebreken is er sprake van groot onderhoud en niet van onderhoud. Als Ymere zelf het initiatief had genomen dan was er sprake geweest van renovatie en dan had ik recht gehad op een vervangende woning, verhuiskosten en onkostenvergoeding. Dit heeft Ymere verkondigd tijdens de rechtszitting in september 2021 toen de rechter vroeg waarom ik geen vergoedingen kreeg. Tevens vroeg de rechter of er lange termijn onderhoudsplannen zijn van het vastgoed van Ymere. Ook hier kon Ymere niet bevestigend op antwoorden want er werden binnen Ymere bedrijfseconomische besluiten genomen en budgetten beschikbaar gesteld. Als de vastgoedregisseur het niet van belang acht dat een pand onder handen genomen moet worden dan gebeurt het niet.

- **Wij zijn aanspreekbaar op, en leggen verantwoording af over onze prestaties en over de strategische keuzes die we maken:** Ymere legt geen verantwoording af over haar prestaties en kiest er zelfs voor om te liegen om haar zin te krijgen. Eerste rechtszaak werd verkondigd dat zij alle gebreken uit 2017 had verholpen en bij de tweede heeft zij gesproken over instortingsgevaar terwijl hier geen sprake van was. In beide situaties had ik het tegendeel moeten bewijzen met een bouwkundig rapport dat door een onafhankelijke partij is opgesteld a rato € 1.500,-. Dit is voor de meeste sociale huurders hun netto maandsalaris.

  Een tweede voorbeeld van dat zij niet aanspreekbaar is op de (strategische) keuzes die zij maakt is dat Ymere zich achter elke regel verschuilt die zij 'onderweg' tegen komt. Zij legt geen verantwoording af en heeft een superieure houding ten opzichte van haar klanten, ook wel huurders genoemd. Dat ik als huurder in een zwaar verwaarloosde woning en pand woon maakt Ymere niet uit. Als ik al mijn energie moet steken om partijen in beweging te krijgen zoals stichting Woon, de Huurcommissie, de gemeente Amsterdam en de geschillencommissie neemt Ymere de slachtofferrol aan (bijlage 10). In dit duikgedrag heeft zij de monumentale status, een meeuwennest, de gierzwaluw, dure grondstoffen, de woningnood, de budgetten binnen Ymere, enz als excuus gebruikt om niet te handelen. Het om zich heen slaan zonder verantwoordelijkheid te nemen is voor mij een teken van zwakte omdat zij zich overvallen voelt. Als organisatie kun je je alleen maar overvallen voelen als je geen visie hebt, niet beschikt over vastgelegd beleid en capabele medewerkers hebt rond lopen die professioneel kunnen handelen. Het behouden van een dergelijk personeelsbestand en werkwijze zijn ook falende strategische keuzes.

  Ik ben organisatieadviseur en coach met een achtergrond in Human Resources. Als ik in mijn opdrachten deze wijze van functioneren tegenkom waarbij medewerkers niet de verantwoordelijkheid hoeven nemen voor hun eigen handelen dan zou ik de directie daarop aanspreken. De vis begint te rotten bij de kop! Als zij de cultuur in stand houden en zelf niet bereid zijn om te veranderen dan kies ik ervoor mijn opdracht terug te geven. Doorgaan op het tactisch of operationele niveau heeft dan geen zin want zij zijn het resultaat van het beroerde beleid van de directie. Ik heb de CEO aangesproken op de mooie woorden waar Ymere mee adverteert op haar website (bijlage 7). Dat er sprake is van een commerciële buitenschil maar de interne organisatie niet op orde is, blijkt wel uit het handelen van de medewerkers en in welke mate zij om zich heen slaan. Er is sprake van een verwaarloosde organisatie die een manier van werken heeft die niet past bij de maatschappelijke opdracht die zij heeft.
- **Als belanghebbenden klachten hebben over de manier waarop wij omgaan met de code dan zorgen wij voor een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling:** over de code moest ik niet te hoge verwachtingen hebben volgens de voorzitter van de GAC. Dit zegt al genoeg hoe de branche naar de code kijkt. Ik ben er dan ook van overtuigd dat niemand bij Ymere op de hoogte is van de code. Laat staan dat zij zich eraan houden en er is geen noodzaak want er worden toch geen consequenties aan verbonden. Dat niemand bij Ymere zich aan de code houdt, blijkt wel uit de opstelling van de verschillende echelons binnen Ymere. Want de RvC, de CEO, de directie, regiomanagement, Vastgoedmanagement, Vastgoedservicemanagement en alle andere betrokken afdelingen hebben allemaal lak aan mijn situatie gehad en daarmee ook de code ondermijnd/gebagatelliseerd. Niemand, maar dan ook niemand, binnen Ymere heeft in mijn belang gedacht of gehandeld en mij als huurder gerespecteerd! Ik ben overal tegengewerkt, weggezet als een verschrikkelijke huurder die boven een bepaalde stand wil leven en te hoge verwachtingen heeft. De bestuurders van Ymere hebben dus nog steeds niet geleerd van de daden van de overige Nederlanders in het verleden en deze houding doet mij denken aan verschillende momenten uit de geschiedenis en aan de actuele situatie bij de Belastingdienst.

  Ik heb meerder keren contact gehad met servicemanagement en dat had altijd een averechts effect zoals te lezen is in de reactie van mevrouw Brons (bijlage 11) waarbij mijn woonsituatie werd gedownsized en volledig als mijn verantwoordelijkheid werd gezien dat het zover is gekomen. Zuinig zijn op je woning heeft binnen de sociale woningbouw geen zin want dat komt je duur te staan omdat het er nog goed uit ziet. En als je aan de bel trekt wordt er gelijk gedreigd met de mogelijke kosten omdat ik niet beschik over een onderhoudsverzekering.

Principe 3: Beschrijft de toetsstenen van geschiktheid voor bestuur en RvC:
Bestuur en RvC zijn geschikt voor hun taak

- **Onze maatschappelijke opdracht vraagt om deskundige bestuurders en toezichthouders die geschikt zijn voor hun taak:** er is geen keurmerk of opleiding voor bestuurder en toezichthouders van een woningcorporatie als Ymere. Waarschijnlijk is een onderdeel zijn van een (old boys)netwerk veel belangrijker dan de bouwkundige deskundigheid voor een bestuurder binnen Ymere. Ik ben er wel van overtuigd dat deze functionarissen nog nooit in een sociale huurwoning hebben gewoond, laat staan een achterstallig onderhouden sociale huurwoning. Ik vraag mij ook af of zij voldoende zicht hebben op de problematiek die bij een sociale huurder speelt of op de loer ligt. Een goed bestuurder zorgt ervoor dat zaken worden opgelost in plaats van dat er wordt verwezen naar de klachtenprocedure. Dit zijn vertragings- en uitputtingstechnieken die tegenwoordig als de norm gelden binnen een organisatie en ook binnen Ymere. Na een werkdag vertrekken alle bestuurders naar hun goed onderhouden koophuizen die onder andere zijn betaald met mijn huur en ik als huurder kan de pot op. Ongeacht mijn erbarmelijke situatie en daaruit voortkomende gezondheidsklachten kom ik aan de beurt als Ymere het van belang vindt.
  Wij investeren permanent in onze kennis en kunde: geen zicht op maar ik twijfel hier wel aan want anders ga je niet zo met de groep uit de samenleving om waar je als organisatie je bestaansrecht aan ontleent en als medewerker voor hebt gekozen om er te gaan werken. Alle verantwoordelijke en lastige klussen worden door externen gedaan en de medewerkers zijn zogenaamde regisseurs in een regieorganisatie. Daar heb je meer voor nodig want mensenkennis en empathie zijn niet aan te leren want daar moet je al over beschikken. De menselijke maat is totaal verdwenen en visie hebben zij binnen Ymere niet want ze lopen als een kip zonder kop rond in de branche want elke woningcorporatie werkt volgens hetzelfde bedrijfsmodel.
- **Bestuur en RvC zijn zodanig samengesteld dat de leden elkaar aanvullen en scherp houden:** nee, anders had de RvC de CEO op het matje geroepen en geëist dat hij de situatie op Haarlemmerplein 29 oplost en daarbij rekening houdt met de governancecode. In plaats hiervan is er olie op het vuur gegooid en heeft de RvC struisvogelpolitiek toegepast. In mijn realiteit is dat elkaar op een destructieve manier aanvullen en houden zij elkaar niet scherp. Deze professionele manier van omgang zit klaarblijkelijk niet in de cultuur van Ymere want de overige functionarissen doen exact hetzelfde en passen het heers en verdeel principe toe. Rekening houden met belang van de huurder is eerder vloeken in de Ymere-kerk dan dat het wordt toegepast.

Principe 4: Normeert dat het bestuur en de RvC de dialoog aangaan met (toekomstige) bewoners, gemeenten en andere belanghebbende partijen.

Bestuur en RvC gaan in dialoog met belanghebbende partijen

- **Wij gaan in dialoog met belanghebbende partijen:** dialoog is voor mij een gesprek op basis van gelijkwaardigheid waarbij gedachten worden gewisseld met als doel om elkaars inzichten/behoeften te onderzoeken om tot een oplossing te komen. Ymere kent dit principe niet want zij heeft geen visie en werkt reactief. Om een voorbeeld te geven over hoe Ymere de dialoog voert is dat ik donderdag 2 juli 2022 een inspectie krijg van de Huurcommissie op verzoek van Ymere. Dit terwijl de procedure van de GAC nog loopt en mijn woning is opgeleverd zonder dat het voldoet aan de actuele eisen die zijn gesteld door de omgevingswet. Wat Ymere waarschijnlijk probeert te bewerkstelligen is de Huurcommissie inzetten zodat u er geen uitspraak over mag doen. Er staat namelijk in uw reglement dat u geen uitspraak mag doen over een situatie die onder behandeling is van de Huurcommissie. Elk vogeltje zingt zoals het gebekt is en Ymere blijft volhardend op zoek naar háár gelijk zonder in dialoog te gaan met mij als huurder. Laat staan dat er rekening wordt gehouden met mijn belang.
- **Onze maatschappelijke doelen bepalen wij in samenspraak met bewoners en de gemeenten en we leggen die doelen vast in prestatieafspraken:** de prestatieafspraken voor de functionarissen binnen Ymere gaan over efficiency, kosten verlagen, netwerken binnen de gemeente Amsterdam en hun pionnen inzetten zodat zij in goede verstandhouding blijven staan met de vergunningverstrekkers. In de 25 jaar ben ik nergens bij betrokken en ben ik afgestraft, kapot geprocedeerd, uitgeput en heb ik er gezondheidklachten aan over gehouden toen ik mijn kop boven het maaiveld uitstak.
- **Daarnaast hebben wij oog voor en werken samen met andere belanghebbende partijen in de lokale netwerken:** de aannemer KBK heeft na verschillende inspecties gezegd dat het minimaal een half jaar zou duren om een grondige renovatie te kunnen doen om de woning weer bewoonbaar te krijgen. Ook de gemeente Amsterdam was deze mening toegedaan

en met de voorwaarde dat ik wel mijn huis uit zou moeten voor het grondige onderhoud. Na gesprek met Ymere kon het volgens deze beide partijen binnen 3 weken onder de voorwaarden van een marginaal onderhoudsplan.

- **Wij staan open voor feedback en discussie over de keuzes die wij maken:** Ymere staat niet open voor feedback en discussie. Zij zet de pionnen in en blijft achter haar bureau de vuile strijd voeren. Als huurder ben ik alleen maar overvallen door de keuzes die zij heeft gemaakt waarbij mijn belangen ondergeschikt waren of überhaupt niet meegenomen werden. U kunt zien wat het effect is als je tegenspreekt want dan ga je er letterlijk aan en wordt je uitgeput.

  Onderhoudskeuzes die voortkomen uit sancties die anderen hebben opgelegd worden met minimale inspanning en kwaliteit uitgevoerd zodat het Ymere-straatje weer schoon is. Dus een scheur in een muur wordt dicht (bijlage 12) maar aan de verzakking van het pand wordt niets gedaan. Ymere doet daarbij minimale voorstellen waarbij mijn spullen in huis moesten blijven, geen vervangende woonruimte en geen verzachtende onkosten worden vergoed. Als huurder kun je er geen ja op zeggen want anders sta je op straat, kunnen je spullen door de bouwvakker worden geroofd worden en blijf je over met een financiële schade. Nee zeggen tegen een marginaal onderhoudsplan wordt beantwoord met een concept dagvaarding (bijlage 13). Werk je daar alsnog niet aan mee dan vecht Ymere het uit voor de rechter waarbij zij leugens verkondigt, mij als huurder onder druk zet en bang probeert te maken. Dit alles onder het toeziend oog van de CEO van Ymere de heer Gerritsen.

Principe 5: Besteedt aandacht aan het beheersen van de risico's verbonden aan de activiteiten.

Bestuur en RvC beheersen de risico's verbonden aan hun activiteiten

- **Wij hebben oog voor en beheersen de risico's die verbonden zijn aan onze activiteiten:** Als hierbij ook het inschatten van de belastbaarheid en de staat van de funderingen wordt bedoeld in de binnenstad van Amsterdam en het pand Haarlemmerplein 29 dan heb ik ernstige twijfels of Ymere aan risicobeheersing doet. Met name als je daar de consequenties voor de bewoners meeneemt in de risicoafweging dan kan Ymere niet met droge ogen zeggen dat de fundering pas over 10 jaar gedaan hoeft te worden. De gemeente Amsterdam heeft iedereen in de binnenstad de mogelijkheid gegeven om binnen 10 jaar de fundering te vervangen of te verstevigen. Ymere gebruikt deze periode als deadline zonder naar de staat van het pand te kijken. Het pand waar mijn woning zich in bevindt heeft onvoldoende steun van buurpanden en is vrij hoog wat tot gevolg heeft dat het aan het hellen/buigen is. Dit is door de inspecteur van de Huurcommissie en van Bouwtoezicht van gemeente Amsterdam bevestigd. Dit heeft tot gevolg dat ramen niet open kunnen, het voegwerk buiten scheurt waardoor lekkage binnen 1 of 2 jaar weer schering en inslag zijn.

  Ymere heeft geen meerjarenplannen voor haar vastgoed waarbij zij heeft geprioriteerd welke panden op de korte termijn versteviging van de fundering nodig hebben. Nee, de reactie van Ymere is dat zij pas over x termijn de woning klimaatneutraal gaan maken omdat de gemeente Amsterdam heeft gezegd dat zij eerst de fundering moet aanpakken. Dat had zij zelf al moeten bedenken voor dit pand in de binnenstad van Amsterdam dat aan het verzakken is.

  Een tweede voorbeeld is dat de ramenfabrikant van mijn huidige ramen failliet is en er geen onderdelen meer te vinden zijn. Twee ramen konden voor het onderhoud niet open door de verzakking en kunnen niet volledig hersteld worden omdat het raambeslag niet meer te krijgen is. Ymere is hier volledig van op de hoogte maar handelt er niet naar. Zij neemt dus het risico een woning op te leveren met niet functionerende ramen. Inmiddels klemmen de ramen weer dusdanig dat zij niet zonder extra lichaamsgewicht te openen en te sluiten zijn. In zomer met hoge temperaturen is het een kwestie van weken dat deze ramen weer niet te openen zijn en door Ymere niet hersteld kunnen worden. Ymere ziet dit niet als een probleem want levert een (half) onderhouden woning op met disfunctionerende ramen als zijnde bewoonbaar. Dit past volledig bij het in het belang van de bewoner denken ze dan bij Ymere.
- **Hierbij hanteren wij niet alleen harde beheersmaatregelen maar ook maatregelen die een beroep doen op het risicobesef en de moraal van medewerkers bij de corporatie:** er worden alleen maar harde beheersmaatregelen toegepast en de medewerkers waar ik mee te maken heb gehad hebben geen moraal. Als zij die wel hebben dan is het een zeer lage moraal.

Mijn onderbuurman die een statushouder is wordt van het kastje naar de muur gestuurd. Moet alles mailen kan zich niet in goed Nederlands verstaanbaar maken en al zijn klachten worden niet verholpen. Hij heeft met dezelfde lekkende muur te maken die bezaaid is met zwarte en grijze schimmel (bijlage 14) maar op zijn etage wordt niets aangepakt.

Het is aan u of de governance code is toegepast. Het zal mij zeer verbazen als dit voor u geen eye opener is. Ik hoop dat u zich niet gaat verschuilen achter uw eigen reglement. Deze regels hebben mij niet weerhouden om mijn situatie nog een keer te beschrijven aan de hand van de 5 principes. Persoonlijk heeft het mij nog meer inzicht gegeven dat geen van de principes is toegepast door alle lagen binnen de organisatie Ymere. Ik vind dit echter heel erg schokkend dat geen van deze echelons zijn verantwoordelijkheid heeft genomen en mijn kwestie met gezond verstand heeft weten te beslechten.

Wellicht dat het ook voor de koepelorganisatie goed is om deze governancecode en hun eigen klachtenregeling onder de loep te nemen. Mijn feedback is dat deze regeling niet past bij de doelgroep, is voorzien van de ene drempel na de andere drempel waardoor er van tevoren een hoop van de sociale huurders zal afhaken. Het jargon dat wordt gebruikt op de website van Aedes en in de governancecode is niet te begrijpen door het merendeel van de sociale huurders.

Wellicht dat Aedes ook de hand in eigen boezem kan steken en zorgen dat zij dichter bij de doelgroep van sociale huurders komt, beter bereikbaar en benaderbaar voor de doelgroep is en de taal spreekt die zij ook kunnen verstaan. Op deze wijze komt nooit de waarheid boven tafel over hoe woningcorporaties hun huurders behandelen en kan zij haar overkoepelende rol onvoldoende pakken. Wie zal daar de dupe van zijn? Niet de medewerkers van de aangesloten corporaties met een zeer mooi arbeidsvoorwaardenpakket maar de sociale huurders die volledig afhankelijk zijn van hun huisbazen. Het mag niet zo zijn dat in Nederland de gedetineerden en huisdieren er beter en gezonder bij zitten terwijl burgers onder erbarmelijke ongezonde omstandigheden in de sociale huurwoningen wonen. En als je wat durft te zeggen dan ben je letterlijk de Sjaak.

Ik heb een keuze gemaakt in het aantal bijlagen en de documenten gestuurd die van belang zijn voor toetsing van de governancecode. Mocht het zo zijn dat u extra informatie wil hebben dan kan ik dat nasturen. Ik zie uw reactie tegemoet.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

C.R.A. Bulo

Bijlage:
1. Bevestiging termijn advies GAC Ymere
2. Klacht GAC Ymere
3. Eerste melding gebreken Haarlemmerplein 29 II
4. Interne communicatie Ymere & Van der Hoeden|Mulder
5. Verslag rechtszitting Ymere vs. Bulo september 2021
6. Vonnis Ymere vs. Bulo
7. Brief aan CEO Ymere - de heer E. Gerritsen
8. Brief aan RvC Ymere - de heer Lankhorst
9. Reactie RvC en verwijzing naar klachtenprocedure
10. Reactie Ymere op klacht GAC
11. Reactie vastgoedmanagement op de gemelde klachten
12. Foto scheur in muur/draagconstructie
13. Concept dagvaarding CERTA-advocaten
14. Foto kale muur met schimmel