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, 18 november 2022

Onderwerp: reactie beëindiging geschil

Geachte heer Gerritsen,

Op 28 september jongstleden heeft de geschillenadviescommissie van Ymere een advies aan u uitgebracht. Dit advies is ook aan mij toegestuurd maar deze kan ik tot mijn spijt niet accepteren omdat de commissie zich niet aan zijn eigen reglement heeft gehouden en zich verre van onafhankelijk heeft opgesteld. Ik zal niet inhoudelijk op alle punten ingaan van de Geschillenadviescommissie omdat het proces en reglement al voldoende input geven om te twijfelen aan de integriteit, professionaliteit en onafhankelijkheid van de Geschillenadviescommissie.

Het advies is ondertekend door mr. N.B.F. Telders als voorzitter van de commissie waarbij het eigen reglement in acht wordt genomen. Bijzonder dat een commissie die pretendeert onafhankelijk te zijn terwijl deze onafhankelijkheid met de ondertekening van het advies door de mr. Telders wordt ondermijnd. En wel om de volgende redenen:

- Mr. Telders is aangesteld tijdens het adviesproces. Mr Telders is niet betrokken geweest in het voorbereidende traject en is niet aanwezig geweest bij de hoorzitting.
- Mr. Telders is onlangs door het bestuur benoemd en zal daarmee zijn toegevoegde waarde tonen door zeer strak in de wedstrijd te zitten en zijn bestaansrecht willen bewijzen. Daarbij heeft hij artikel 5.2 onvoldoende in acht genomen. Want principe 1 van de Governancecode wordt met voeten getreden omdat er totaal geen rekening is gehouden met belang van de bewoner. En hoe kun je rekening houden met het belang van de klager als je deze nooit hebt gezien of gesproken.
- De samenstelling van de commissie is tijdens een lopend adviesproces veranderd zonder dat daarover met mij is gecommuniceerd. De voorzitter is vervangen zonder opgaaf van reden. De voorzitter die mijn hoorzitting heeft voorgezeten is van de aardbodem verdwenen. Als een lid zich aan het reglement houdt dan heeft hij conform artikel 2.8 een opzegtermijn van 6 maanden. Als de voormalige voorzitter op tijd had opgezegd dan had hij ook netjes zijn werk afgemaakt voor de beëindigingsdatum. In het adviesproces van mij is dat niet het geval geweest en roept het vragen op die overeenkomen met artikel 2.7:d waarbij er sprake is van: "Een met redenen omkleed besluit van het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen.". Volgens mij past dit niet bij een onafhankelijke, transparante en integere adviescommissie die daarbij niet alleen zijn eigen reglement schaadt maar zich ook niet houdt aan de Governancecode van Aedes. Als ik van tevoren had geweten dat de voorzitter het traject niet zou afmaken dan had ik de commissie kunnen wraken.

Het proces bij de geschillenadviescommissie heeft ongekend lang geduurd voordat men in actie kwam. Daarbij is het voor mij als klager duidelijk dat niet mijn zaak complex was maar dat de interne organisatie van de geschillenadviescommissie complex was waarbij men niet op één lijn zat. De uitspraak van de voormalige voorzitter die de hoorzitting heeft voorgezeten is wat mij betreft het bewijs. Een voorzitter die zich met de woorden: "U moet niet teveel van ons verwachten, ook niet van de Governancecommissie van Aedes en naar de rechter gaan heeft ook niet veel zin." om mijn verwachtingen probeert te temperen, heeft zich met het hart op de tong uitgesproken over hoe hij de

positie van de onafhankelijke geschillenadviescommissie Ymere ervaart. Voor mij was dit koren op de molen want hij heeft exact vertaald wat mijn ervaringen zijn met Ymere. Dat deze voorzitter niet meer met voldoende afstand zijn functie van voorzitter kon uitoefenen omdat hij over zijn houdbaarheidsdatum heen was, betekent niet dat ik daar de dupe van moet zijn en de complexiteit op mijn zaak wordt geprojecteerd in plaats van te erkennen dat de complexiteit elders lag.

Conform artikel 4 van het reglement heb ik mijn klacht ingediend bij de Geschillenadviescommissie met duidelijke gedragingen van de medewerkers van Ymere die in strijd zijn met integriteitprincipes wat je van de medewerker van een woningcorporatie mag verwachten en ook volgens de principes van de Governancecode. Maar wat doet deze afhankelijke commissie? Die schaart zich direct achter het verweer van Ymere die stelt in haar reactie op mijn klacht dat zij niets mag zeggen over zaken die voor de rechter zijn geweest. Een onafhankelijke commissie had de uitspraken van de rechter gerespecteerd maar had wel een uitspraak gedaan over de gedragingen van de betrokken medewerkers en partijen van Ymere. Door geen uitspraak te doen over de overwegingen en gedragingen van de medewerkers van Ymere stemt de Geschillenadviescommissie in dat huurders in het belang van Ymere voor het minste en geringste gedaagd worden waarbij zij toestemt dat tijdens rechtszaken de medewerkers en de advocaten van Ymere liegen om hun gelijk te halen. Zoals de vorige voorzitter had aangegeven dat de Geschillenadviescommissie ervoor kan kiezen om wél wat over de gedragingen te zeggen. Maar onder het juk van mr. Telders is dit waarschijnlijk ondergeschikt geraakt net zoals dat het belang van de bewoner voorop staat conform principe 1 van de Governancecode.

De opstelling van de regiomanager en de vastgoedregisseur die bij de hoorzitting aanwezig waren en tijdens de schouw zijn ook niet meegewogen door de commissieleden. Hoe is het in godsnaam mogelijk dat het als normaal wordt ervaren dat de medewerkers van Ymere op iedere vraag met nee kunnen antwoorden of dat zij dat niet hoeven te doen. Dus de starre houding van de medewerkers van Ymere, het achter houden van informatie, buitensluiten van de bewoner bij nulmetingen en opleveringen, het niet willen verhelpen van andere gebreken of voldoen aan verzoeken zoals een afvoer voor een vaatwasmachine zijn door de commissieleden niet meegewogen terwijl dat duidelijk zichtbare gedragingen zijn waar de leden íets over hadden kunnen vinden. En dan nog niet te spreken dat Ymere het vuile werk en communicatie laat opknappen via deurwaarders, dure advocaten en aannemers; dit wordt allemaal gefinancierd van mijn huur in plaats dat deze financiering naar het onderhoud van mijn woning en het pand gaat. Ook hier had de Geschillenadviescommissie zich in al haar onafhankelijkheid een mening over kunnen vormen.

De leden van de Geschillenadviescommissie hebben ruim de tijd gehad om mijn klacht en de bijbehorende bijlagen te bestuderen. In artikel 7 worden termijnen genoemd en de procesgang beschreven. De Geschillenadviescommissie heeft ook dit artikel met voeten getreden. Mijn klacht is gedateerd op 27 januari 2022 en de hoorzitting heeft pas op 27 april 2022 plaatsgevonden. Tijdens de zitting werd pijnlijk duidelijk dat ik voor een commissie zat die mijn dossier niet paraat had en zeker ook niet had bestudeerd. De leden van de commissie hadden geen verduidelijkende vragen en hebben geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid zoals gesteld in artikel 7.5 waarbij een onderzoek op locatie voor de hoorzitting kan plaatsvinden. Tevens hebben zij ook geen gebruik gemaakt van artikel 7.4 waarbij zij zich door een deskundige kunnen laten adviseren. Als er sprake is van zo een complexe zaak waar er sprake is van een verzakkend pand waarbij Ymere het inspectierapport dat in mei 2020 is opgesteld door de aannemer van Ymere niet wil delen met de huurder en de Geschillenadviescommissie dan is een externe deskundige toch de oplossing. Maar nee, de commissieleden hebben tijdens hun eigen schouw met een bepaald oog naar het pand gekeken en geconstateerd dat er niets aan de hand is en dat het pand gewoon bewoonbaar is en op korte termijn er geen gebreken zullen ontstaan door verzakkingen. De staat van de fundering hebben zij ook op waarde kunnen inschatten zonder deze te hebben gezien. Heel bijzonder dat de commissieleden over deze bovennatuurlijke krachten beschikken. De verzakkingen en het niet mogen verzwaren van het pand, op last van de gemeente Amsterdam en daardoor geen vergunning verstrekt hebben gekregen, voordat de fundering is aangepakt wordt nergens genoemd in het advies. Door het weglaten van deze informatie laat de Geschillenadviescommissie zien dat zij onvoldoende onafhankelijk is en handelen naar het genoegen van Ymere. Het belang van de bewoner wordt wederom niet meegenomen.
Nee, de leden van Geschillenadviescommissie waren niet voorbereid tijdens de hoorzitting op 27 april 2022, hadden het dossier niet op het netvlies en wisten niet hoe het er op locatie uitzag. De schouw heeft op 3 mei 2022plaatsgevonden en dat is ruim drie maanden na het indienen van mijn klacht. Dit

is in strijd met het eigen reglement, want conform artikel 7.5 had de schouw van te voren plaats moeten vinden. In de tussentijd heeft Ymere ruim de tijd gehad om een aantal zaken waar mijn klacht op is gebaseerd, te repareren zonder dit met mij te overleggen. In het advies van de Geschillenadviescommissie worden punten genoemd die zijn geconstateerd op locatie waartegen ik mij niet heb kunnen verweren of waar zij vragen over hebben kunnen stellen. Een ander voorbeeld dat zij hadden kunnen bevragen tijdens de hoorzitting zijn de kosten die ik heb gemaakt of alsnog moet maken (artikel 7.3). Dan nog niet eens te spreken over de uren die ik hieraan heb moeten besteden als ZZP'er wat ik dus niet aan mijn werk heb kunnen besteden. Omgekeerde wereld die voor deze Geschillenadviescommissie als heel normaal wordt geacht.

Artikel 8 bepaalt dat er per zitting tenminste 3 leden, waaronder de voorzitter, vergaderen conform artikel 8.2. Daarbij geldt hoor en wederhoor conform 8.1 maar in mijn geval heeft de voorzitter, mr. Telders, die het advies heeft ondertekend helemaal geen hoor en wederhoor kunnen toepassen om de simpele reden dat hij niet in beeld was als voorzitter. Met het achterhouden van informatie, zoals het mogelijke vertrek van de toenmalige voorzitter, is mij ook de mogelijkheid ontnomen om de Geschillenadviescommissie te wraken conform artikel 8.3. Als ik had geweten dat de toenmalige voorzitter met 1 been buiten de Geschillenadviescommissie stond en niet eindverantwoordelijk zou zijn voor advies dan had ik gewraakt op basis van het feit dat veranderende samenstelling van de Geschillenadviescommissie gedurende mijn adviesproces niet acceptabel is. Bijzonder is tevens dat de Regiomanager van Ymere die tijdens de zitting aanwezig was niet degene is die de brief van Ymere d.d. 28 september jl. heeft ondertekend. Dus zowel de Geschillenadviescommissie als de medewerkers van Ymere wisselen van stoel zonder dat er stil gestaan wordt of dit conform de eigen reglementen en Governancecode is. Maar zij zijn wel de eerste die zich achter deze regels verschuilen. Dit is voor mij exemplarisch voor het handelen van Ymere als organisatie en de gedragingen van de medewerkers waarbij er sterk met twee maten wordt gemeten en die zijn nooit in het belang van de huurder.

Artikel 9 geeft aan dat de beraadslagingen van de Geschillenadviescommissie niet openbaar zijn. Ik begrijp nu ook waarom omdat de onenigheid en het amateuristische handelen onder de pet blijven. Artikel 9.2 geeft aan dat de Geschillenadviescommissie haar oordeel baseert op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie. Gezien de slechte voorbereiding van de Geschillenadviescommissie, een schouw op locatie na de hoorzitting waarbij ik als klager de interpretaties van de schouw niet heb kunnen verdedigen, schiet de Geschillenadviescommissie ook op dit artikel tekort. Bij meerderheid van stemmen tot een advies komen lijkt mij met een net aangetreden voorzitter ook niet mogelijk waardoor ik ernstige twijfels heb bij het tot stand komen van het advies. Dan nog te spreken over artikel 5 waarbij men binnen 3 weken na de hoorzitting schriftelijk advies uitbrengt aan het bestuur van Ymere. De Geschillenadviescommissie heeft namelijk 4,5 maand over het advies gedaan. Dit onder het mom dat de klacht zeer complex was. Dus ook de eigen integriteit van de Geschillenadviescommissie ondermijnt zij hiermee want de interne verstandhoudingen waren complex waardoor zij niet in staat was om volgens haar eigen reglement te handelen. In plaats van daar eerlijk over te zijn heeft zij de complexiteit op mijn klacht geprojecteerd waarbij zij haar eed aan de Governancecode van Aedes te grabbel heeft gegooid.

En ik zie de bui al hangen dat de Geschillenadviescommissie zich zal beroepen op artikel Artikel 14: Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Geschillenadviescommissie.

Uiteraard heeft Ymere het advies één op één overgenomen (bijlage 1) want het is volledig in het straatje van Ymere waar zij volledig is gezuiverd over haar handelen. Of daarbij alle regels in acht zijn genomen wordt natuurlijk niet aan getwijfeld binnen de krochten van Ymere. Regels gelden namelijk voor de huurders en niet voor de medewerkers.

Gezien de ernstige twijfels aan de integriteit, professionaliteit en onafhankelijkheid van de Geschillenadviescommissie waarbij de slager zijn eigen vlees keurt, het belang van mij als bewoner totaal niet is meegenomen en alle betrokkenen de beroepscode in de vorm van de Governancecode hebben genegeerd, ben ik genoodzaakt om dit voor te leggen aan de Huurcommissie zodat er een onafhankelijke partij naar mijn totale dossier kijkt en hoe er met mij is omgaan.

Immers wordt van mij als huurder verwacht dat ik terugkeer naar een volledig niet geïsoleerde woning in een verzakkend pand, waarbij de vloerdelen los zitten, twee verschillende vloeren liggen, er scheuren in de muren en het stucwerk zijn ontstaan, deuren niet zijn vervangen, de ramen knellen, de helft van het appartement is onderhouden, geen mogelijkheid om elektrisch te koken, er geen afvoer in de keuken is voor een afwasmachine zoals verzocht. Dit is ook door de Geschillenadviescommissie niet gezien als een tekortkoming in gedrag van de medewerkers van Ymere. Immers, als huurder moet ik letterlijk mijn mond houden, mij als beest laten behandelen en heb ik binnen Ymere geen recht van spreken.

De afhandeling van Ymere en de reactie op het advies van de Geschillenadviescommissie is ook exemplarisch. Een brief van Ymere met exact dezelfde tekst als in het advies van de Geschillenadviescommissie stond en de veronderstelling dat de onderhoudswerkzaamheden nu zijn afgerond en deze brief is ondertekend door wederom een andere regiomanager. Wederom is de communicatie verlopen via een brief.

Als kers op de taart heb ik een brief (bijlage 2) ontvangen van Van der Hoeden|Mulder met een gerechtelijke incasso van de openstaande huurschuld. Met een dreiging van een gerechtelijke procedure wat kan leiden tot ontruiming van het gehuurde. Een hoofdsom van € 3.756,89 aangevuld met incassokosten ad € 605,83. Dit valt in de categorie huurdertje pesten en ligt volledig in de lijn van het beleid van Ymere. Dit terwijl er afspraken waren dat ik geen huur hoef te betalen zolang ik niet in het huis woon. Dit is door de advocaten onderling afgesproken ten tijde van de huisuitzetting onder gerechtelijke dwang. Dat de Geschillenadviescommissie er 7 maanden over heeft gedaan, vind ik niet dat het mij aangerekend mag worden.

Ik ben een traject gestart via de Ombudsman Metropool Amsterdam waarbij ik bezwaar heb over de afhandeling van de opgelegde dwangsom en de niet coöperatieve opstelling richting Ymere. Ik heb begrepen dat u ook bent gehoord in deze zaak. Er is nog geen uitspraak gedaan door de Ombudsman omdat wij in afwachting zijn van een reactie van de burgemeester. Deze communicatie zal ik ook met de ombudsman delen en de uitkomst van het onderzoek aan de huurcommissie doen toekomen. Ook bij de gemeente Amsterdam hebben de ambtenaren geen rekening gehouden met mijn positie en dat is een kwalijke zaak.

Mijn conclusie is dat Ymere, haar medewerkers en de eigen Geschillenadviescommissie boven de wet plaatsen want zij hoeven zich niet aan de eigen regels te houden. Zoals ik al in de brief d.d. 3 augustus aan u heb geschreven doet Ymere veel aan windowdressing maar ik merk als huurder totaal niets van de toepassing van uw beleid op mijn situatie. Reglementen en Governancecode worden met voeten getreden en schromen de medewerkers en de partners niet om een huurder een kopje kleiner te maken. Alleen omdat ik als huurder in een huis wil wonen zonder gebreken. Ik hoop dat u trots bent op de organisatie waar u voor werkt en ook op uw eigen functioneren. U bent hier namelijk als CEO eindverantwoordelijke voor deze malafide praktijken. U heeft meerdere malen de kans gehad om situatie te de-escaleren maar helaas kent u deze manier van managen niet. Ik begrijp dat u achter uw medewerkers blijft staan maar wat mij betreft laat u hiermee zien dat Ymere verre van een professionele en lerende organisatie is. Alles inzetten om een huurder letterlijk terug in een verzakkend half onderhouden hok te krijgen met alle stokken waarmee Ymere kan slaan, vind ik een prestatie op zich. Het is tevens tekenend voor de positie van de sociale huurder in Nederland.

Een kopie van deze brief zal ik tevens ook naar de directie van de koepelorganisatie Aedes sturen met de uitspraak van de Geschillenadviescommissie zodat zij inziet hoe de positie van de huurder is binnen de sociale woningmarkt en hoe een lid zich opstelt ten opzichte van zijn huurder.

Ik hoop u voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

C.R.A. Bulo