



Hielkema & co
advocaten

Aangetekend en per gewone post

Omroepvereniging Vara
T.a.v. mevr. B. van Hulten, mevr. J. de
Lang en mevrouw M. Rietkerk
Postbus 175
1200 AD Hilversum

De Boelelaan 7
1083 HJ Amsterdam

T: +31857822820
F: +31857822821

info@hielkemaco.nl
www.hielkemaco.nl

Stichting Beheer Dergengelden
IBAN: NL88 INGB 0006 7592 39

KvK-nummer: 61567590

Datum: 30 december 2016
Inzake: Young Dominium Management B.V. / Vara
Uw ref:
Onze ref: 20160145/HH/EB
E-mail: hielkema@hielkemaco.nl

Geachte dames,

Namens cliënte, Young Dominium Management B.V., wend ik mij tot u in verband met het navolgende.

Op zaterdag 3 december 2016 werd in uw tv-programma Kassa een item behandeld over het studentenwooncomplex HiCondo te Amsterdam. Cliënte is verhuurder van de 354 luxe studentenwoningen in het complex. De redacteur die het item voorbereidde is Judith de Lang. De presentatrice van het tv-programma was Brecht van Hulten.

Judith de Lang heeft cliënte bij e-mailbericht van 30 november 2016 meegedeeld dat het tv-programma Kassa op 3 december 2016 aandacht zal besteden aan klachten die bewoners over het wooncomplex hebben. Bij haar e-mailbericht was een overzicht gevoegd van die klachten met het verzoek daarop te reageren. Cliënte wordt in die e-mail uitgenodigd voor een gesprek in het complex, en om live te reageren in de uitzending. Ook staat in die e-mail dat cliënte is genomineerd voor "*Huisjesmelker van het jaar*".

Cliënte heeft bij e-mailbericht van 2 december 2016 inhoudelijk gereageerd op alle klachten als genoemd in de e-mail van 30 november 2016 (zie de bijlage bij deze brief). Cliënte heeft tevens aangegeven niet beschikbaar te zijn voor een gesprek in de studio of een interview in het complex.

Het item werd aan het begin van het tv-programma kort aangekondigd. Het item zelf duurde ongeveer een kwartier. Het item begint met een gefilmde reportage in het complex, waarbij één bewoner in beeld is, te weten Jeremia Boos, en vier andere bewoners "onherkenbaar" in beeld zijn gebracht door hen en profil en



Hielkema & co
advocaten

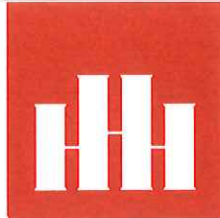
in zwart/wittinten te filmen.¹ In de reportage ter plaatse werden deze bewoners aan het woord gelaten en gaf een voice-over commentaar. Na de reportage ter plaatse vond in de studio van het tv-programma een gesprek plaats tussen Brecht van Hulten en Laurens Ivens, wethouder bouwen en wonen van de gemeente Amsterdam.

Een klein groepje huurders (5 van de 354) heeft uw tv-programma gebruikt om hun vermeende klachten over (de exploitatie van het complex door) cliënte te uiten. De makers van het tv-programma, die hierover willen berichten, hebben zich daarbij te bedienen van journalistieke principes. Journalistiek is waarheidsgetrouw, nauwgezet, onpartijdig, fair, controleerbaar, integer en zo volledig mogelijk. Eenzijdige en tendentieuze berichtgeving wordt vermeden. Journalisten passen wederhoor toe bij personen die door een publicatie worden gediskwalificeerd, ook wanneer die personen hierin slechts zijdelings een rol spelen. Wie beschuldigd wordt, krijgt voldoende gelegenheid om, bij voorkeur in dezelfde publicatie, te reageren op de aantijgingen. Beschuldigingen worden alleen gepubliceerd wanneer onderzocht is of hiervoor een deugdelijke grondslag bestaat, zeker wanneer die beschuldigingen werden geuit door personen die in conflict verkeren met de beschuldigde of die anderszins belanghebbende zijn.

In het tv-programma worden een groot aantal uitlatingen gedaan door een klein groepje bewoners, door de voice-over en door wethouder Ivens, waarbij door de makers van het tv-programma geen (serieuze) hoor en wederhoor is toegepast, waarbij geen serieuze poging is ondernomen om de juistheid ervan te controleren, en waarbij, voor zover cliënte in de gelegenheid is gesteld haar visie/reactie vooraf te geven, die visie/reactie in het tv-programma in het geheel niet aan de orde is gekomen. Zelfs de minimale zorgvuldigheidsnormen zijn niet in acht genomen. Het gepreseerde item was niet waarheidsgetrouw, het was niet nauwgezet, het was niet onpartijdig, het was niet fair en het was niet volledig. Het kleine groepje huurders zal tevreden zijn over het tv-programma en wellicht was het zelfs hun doel hun verhuurder te beschadigen. Daarin zijn zij, met uw hulp, geslaagd. Door het tv-programma is een onjuist en tendentiek beeld gepresenteerd van cliënte, als slechte verhuurder – de term huisjesmelker wordt gebezigd – die de rechten van haar huurders stelselmatig niet respecteert, die haar huurders intimideert en bedreigt en die een veel te hoge huurprijs vraagt.

In het hiernavolgende worden de hiervoor bedoelde uitlatingen vermeld en is toegelicht waarom de journalistieke zorgvuldigheidsnormen zijn geschonden.

¹ Deze personen zijn niet onherkenbaar voor cliënte. In het tv-programma zegt de voice-over dat deze personen niet in beeld willen komen, omdat zij bang zijn van hun huisbaas, die 'nogal intimiderend' overkomt. Dat is onjuist. Deze personen zijn eenvoudig herkend door cliënte, niet alleen omdat hun profiel in beeld is gebracht, maar ook de zaken die zij noemen. Die zij hebben veelal zelf al bij cliënte bekend gemaakt.



Hielkema & co
advocaten

- a) In zowel de vooraankondiging van het item als in het item zelf zegt één van de huurders, mevr. Verdaasdonk, over (de beheerder van) zijn verhuurder: *"Hij vraagt me om samen happie te doen, terwijl ik ben aan het douchen, ik zeg ik kom eraan, maar hij komt gewoon binnen, want hij heeft de algemene sleutel. En ik voel me gewoon helemaal niet meer veilig."* De verhuurder, dan wel haar medewerkers, worden beschuldigd van huisvredevreuk. Deze aantijgingen zijn zeer ernstig. Ze zijn onjuist. De verhuurder of haar medewerkers zijn nooit in de woningen geweest zonder toestemming van de huurders. Dat blijkt dan ook niet uit de camerabeelden gemaakt met camera's die voor ieders veiligheid in het complex hangen. De huurder die de betreffende uitspraak doet in het programma, maakt zich schuldig aan smaad. Deze huurder zal zich daarvan bewust zijn, aangezien deze huurder inmiddels heeft erkend dat het incident dat zij noemt in werkelijkheid niet heeft plaatsgehad. Zij heeft dit incident dan ook nimmer bij de verhuurder gemeld. Verhuurder beraadt zich over het doen van aangifte.
- b) De voice-over zegt: *"Zo'n pasjessysteem helpt niet echt mee aan de privacy waar je recht op hebt. Studenten vertellen ons ook dat de huisbaas en de klusjesmannen te pas en te onpas de kamers binnen komen."* Hetzelfde geldt als bij de uitspraak onder a.
- c) Een van de huurders, mevr. de Vries zegt: *"Mijn douchewand is van glas. Het is een hele grote glazen plaat en die is helemaal gebarsten, net als een bushokje. De schade voor een nieuwe douchewand is 2000 Euro. Vervolgens heeft hij gezegd dat ik dat maar contant moet betalen (...)"* Deze uitspraak is feitelijk onjuist en had geverifieerd kunnen worden bij cliënte. Cliënte is bekend met een kapotte glasplaat. Die schade is aan de huurder zelf te wijten. Er is geen sprake van dat door (een medewerker van) cliënte is gezegd dat de huurder EUR 2000 moet betalen.
- d) Een van de huurders, Jeremias Boos, zegt dat zijn huisbaas serieuze bedreigingen ('severe threats') tegen hem heeft geuit. Dit zonder dat van hem wordt gevraagd wat dan en in welke context. Er is ten onrechte niet om een nadere toelichting gevraagd op deze uitspraak.
- e) Een van de huurders, dhr. Rosheuvel, zegt: *"Het zag er eigenlijk nog steeds uit als een bouwval. Het was niet af. Het zag er heel gevaarlijk uit."*
- f) De voice-over zegt, over huurder Jeremias Boos: *"hij trok erin. Terwijl het gebouw nog een bouwput was en zijn kamer nog niet af. De belofte van een luxe studentenwoning werden in de ogen van Jeremia niet waar gemaakt en hij besloot de helft van de huur in te trekken. De eigenaar begon vervolgens een rechtszaak tegen hem."* Voornoemde twee uitspraken zijn niet juist en niet geverifieerd bij cliënte. De woningen waren klaar bij aanvang van de huur, het complex was veilig en er was geen sprake van gevaarlijke situaties. Alleen een klein deel van het



Hielkema & co
advocaten

complex was niet toegankelijk voor studenten (bijv. de fietsenkelder), omdat daar nog werkzaamheden werden verricht.

- g) De voice-over zegt: *"en dat was niet het enige. De kamer zag er niet uit als waar hij vanuit Duitsland voor getekend had."*
- h) Jeremia Boos zegt: *"This is my bathroom. The first thing you'll notice is that there is no door. So that means that if you have guests it can be very uncomfortable going to the bathroom."* Dat er geen deur bij de toilet zat, was van te voren bekend. De huurders hebben allemaal de gelegenheid gehad de woningen voor aanvang van de huur te bekijken.
- i) De voice-over zeg: *"Jeremia heeft samen met 54 andere bewoners een zaak bij de Huurcommissie lopen. Ze hebben een puntentelling laten uitvoeren en kunnen uitgaan van een verlaging van de huur met minimaal 100 Euro"* De huurcommissie heeft inmiddels uitspraak gedaan en verreweg de meeste appartementen zijn ruim onder de wettelijke puntennorm verhuurd. Volgens de huurcommissie is een groep wat grotere appartementen slechts enkele euro's boven de norm verhuurd. Dat is het gevolg van het ten onrechte niet meenemen van alle punten. Cliënte zal de uitspraak aanvechten bij de rechtbank.
- j) Laurens Ivens zegt:
 - o *"Ik vind het heel goed dat deze studenten hun verhaal doen uiteindelijk want er is heel wat aan de hand hier en er zijn heel veel mensen die denken van ik ben blij dat ik überhaupt een woning heb dus ik zeg maar niks, en daarmee geef je huisjesmelkers vrij spel. Deze studenten laten het er niet bij zitten en hebben zwartboek gemaakt, hebben nu weer hun verhaal gedaan, zijn hun recht aan het halen, en volgens mij is dat echt iets dat navolging verdient."*
 - o *"We hebben de verhuurder ondertussen ook wat tips gegeven, hoe hij een betere verhuurder kan worden. Ik hoop dat de verhuurder zijn leven betert, maar ik hoop ook dat de huurders hun recht gaan halen."*

Ivens of andere mensen van de gemeente hebben nimmer contact gezocht met cliënte. Ivens heeft zijn uitlatingen kennelijk uitsluitend gebaseerd op wat hij van de huurders heeft vernomen. Ivens zegt dat de gemeente de verhuurder "tips" heeft gegeven. Dat is niet juist. Cliënte is niet benaderd door de wethouder of andere mensen van de gemeente. Gezien zijn positie als wethouder mag van Ivens worden verwacht dat hij zich correct en volledig laat informeren. Cliënte heeft de Burgemeester van Amsterdam ingelicht en verzocht om een reactie.

Gedurende bijna 15 minuten is uitsluitend het (eenzijdige) verhaal van een paar huurders in het complex van 354 huurders gepresenteerd. Helemaal aan het eind van het item wordt verwezen naar *'de volledige reactie van deze*



Hielkema & co
advocaten

verhuurder': die reactie wordt niet genoemd in het tv-programma, maar kan slechts nagelezen worden op de website van het tv-programma. Wie die reactie wil lezen, blijkt goed te moeten zoeken op de website. Het is eenvoudig om het item op de website nog eens te bekijken, maar het is bepaald niet eenvoudig de reactie van cliënte te vinden. Afgezien van het feit dat het hier niet gaat om een 'volledige' rectie van cliënte, omdat, zoals hiervoor is weergegeven, niet alle uitlatingen/klachten van de huurder vooraf aan haar zijn voorgelegd, moge duidelijk zijn dat het tv-programma niet volgens de (basale) journalistieke normen tot stand is gekomen en in verscheidene opzichten de in acht te nemen zorgvuldigheid is geschonden.

Ernstig zijn de gevolgen van de tv-uitzending. Het wooncomplex van cliënte lijdt schade door de onterechte negatieve publiciteit die de uitzending teweeg heeft gebracht.

Namens cliënte dien ik hierbij een klacht in tegen de omroepvereniging Vara, en in het bijzonder tegen de relevante medewerkers van het programma, zijnde mevrouw B. van Hulten en mevrouw J. de Lang, en mevrouw M. Rietkerk met het verzoek daarop per omgaande te reageren. Deze brief is zowel gericht aan omroepvereniging Vara als aan voormelde journalisten/medewerkers van Vara.

Ik verzoek u, en voor zover nodig sommeer ik u daartoe, binnen 1 week na heden:

- te erkennen dat het tv-programma in strijd met de in acht te nemen zorgvuldigheidsnormen tot stand is gekomen, een en ander zoals hiervoor is uiteengezet;
- het item te verwijderen van uw website en het ertoe te leiden dat het item ook wordt verwijderd van alle andere websites/media, zoals youtube en uitzending gemist;
- het ertoe te leiden dat in de eerstvolgende reguliere uitzending van Kassa de volgende mededeling door de presentator van het tv-programma wordt gedaan:

"Op 3 december 2016 kwam in Kassa een item over het project HiCondo aan de orde. HiCondo is een studentenwooncomplex met 354 zelfstandige studentenwoningen in Amsterdam. Het item is niet volgens de (basale) journalistieke normen tot stand gekomen. In verscheidene opzichten is de in acht te nemen journalistieke zorgvuldigheid geschonden. Daardoor zijn in het item feitelijke onjuistheden vermeld, waardoor een onjuist beeld is gepresenteerd over het complex en zijn verhuurder. De Vara betreurt deze gang van zaken. Het item is verwijderd van de website van Kassa".

- De vorenbedoelde mededeling evenzeer te plaatsen en gedurende 3 maanden geplaatst te houden op de homepage van het tv-programma



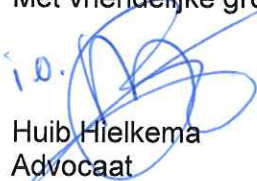
Hielkema & co
advocaten

Kassa, met een link naar deze brief en naar de door cliënte vooraf aan u toegezonden reactie.

- Aan mij uiterlijk op vrijdag 6 januari 2017 schriftelijk te bevestigen dat u aan deze verzoeken zult voldoen.

Mocht u niet niet voldoen aan de hierboven genoemde verzoeken dan zal cliënte in elk geval een klacht in dienen bij de Raad voor de Journalistiek tegen hoofdredacteur Marieke Rietkerk, presentatie Brecht van Hulten en redacteur Judith de Lang, en zal cliënte zich beraden over nadere maatregelen.

Met vriendelijke groet,


Huib Hielkema
Advocaat

Klachten zoals door Kassa verwoord	Reactie door HiCondo
Een aantal huurders vindt de huur te hoog en heeft een procedure lopen bij het Huurteam-WS Wonen/ de Huurcommissie. (Op dit moment lopen er 54 aanvragen en staan er meerdere aanvragen in optie). Zij stellen dat het aantal vierkante meters, zoals in contract beschreven staat, niet klopt met de vierkante meters gemeten door Huurcommissie.	Wij zijn blij dat de huur ter beoordeling is voorgelegd aan de Huurcommissie. De ontwikkelaar van HiCondo heeft zijn huurberekening ook op het puntensysteem gebaseerd, en is bij de bepaling van de huurprijs iets onder het maximaal toelaatbare gaan zitten. Wij willen graag weten of die berekening klopt volgens de Huurcommissie. Dat wil KASSA waarschijnlijk ook. Wij zullen de uitspraak van de Huurcommissie, en zo nodig de rechter, vanzelfsprekend respecteren.
Bij oplevering van de woningen in de eerste maanden van dit jaar zijn er veel gebreken geconstateerd. Huurders zijn het niet eens met het feit dat zij vanaf ingangsdatum van het contract de volledige huurprijs moesten betalen, terwijl de woning nog in staat van onderhoud verkeerde. Bij aanvraag van procedure huurcommissie zal het gebrekenboek meegenomen worden in de beoordeling.	Onderhoudsklachten en gebreken die worden gemeld worden altijd serieus genomen en, zo nodig, gerepareerd. In ons systeem zijn ons geen klachten bekend die wel zijn aangemeld en niet zijn verholpen. Huurders hebben hun klachten ook in de procedure bij de Huurcommissie naar voren gebracht. Ook hier wachten we de uitspraak van de Huurcommissie met spanning af. Wel hebben we geruchten gehoord over klachten. Die waren niet aangemeld.
Groot probleem is het ontbreken van de toiletdeur in de woning waardoor toilet en douche in woonvertrek uitkomen. Er is geen privacy, geen goede ventilatie, ook ontbreken drempels in de douche waardoor er geen goede afwatering is en snel wateroverlast in kamer ontstaat.	De appartementen zijn ontworpen zonder toiletdeur als eenpersoons studio's en zo ook aan alle inschrijvende bewoners in de voorbeeldwoning getoond. Achteraf maken zij er bezwaar tegen. De appartementen voldoen aan de gemeentelijke regels: de vergunningen dan ook zijn verleend op basis van het ontwerp zonder toiletdeur. De ventilatie in de appartementen en de drempels zijn opgeleverd volgens geldende normen en een rapport waarin deze zijn goedgekeurd is beschikbaar. Een klacht over water dat over de drempel stroomde is ons bekend. Dit was te wijten aan een verstopt doucheputje. Instructies over het schoonhouden van het doucheputje zijn in de handleiding Onderhoud aan uw woning onder punt h). Ook deze geschilpunten liggen ter beslechting bij de
Op uw website stelt u dat huurders huurtoeslag kunnen aanvragen. Een groot aantal huurders is nog geen 23 jaar en komen dan ook niet in aanmerking voor huurtoeslag bij woningen boven de 400 euro.	Dat is juist. Bewoners onder de 23 jaar komen niet in aanmerking voor huurtoeslag. Dit hebben wij al sinds zomer 2015 gecommuniceerd op de website. Ook de Rijksoverheid legt dit uit op haar website.
De maandelijkse servicekosten zijn zeer hoog.	De maandelijkse servicekosten zijn een voorschot. Dit voorschot dekt variabele en vaste kosten. Het feitelijke bedrag aan variabele kosten wordt aan het eind van het jaar verrekend. Wie minder verbruikt, krijgt geld terug. Ter vergelijking: Ravel Residence berekent € 120 (goedkoop), HiCondo € 145 en Campus Oplemen Zuid € 168 (duurder).
Sleutels: bewoners hebben slechts 1 pasje en hebben dus geen reservesleutel. Bij vermissing van het pasje vraagt u 23.50 euro. Ook ontzegt u de bewoners om een eigen slot op de deur te zetten. Daarnaast klagen een aantal bewoners klagen over huisvredebreuk. Vrouwelijke studenten, geven aan dat door het pasjesysteem hun privacy geschonden wordt en voelen zich niet veilig. Bewoners willen sloten veranderen en bij vermissing van pasje gratis toegang tot de woning en gezamenlijke ruimten.	Sleutels: hierin geven wij de klagende bewoners gelijk. Het is inderdaad niet handig om maar één pasje hebben. Ook is het bedrag voor een vervangend pasje hoog. Dit bedrag was zo hoog omdat er altijd 24/7 iemand stand-by was om nieuwe pasjes te maken. Wij zullen nu iedere bewoner gratis van een extra pasje en of een 'tag' (werkt zoals een pasje) voorzien, zodat er altijd een reserve is. Bij verlies kost een nieuw pasje en/of tag vanaf nu € 5. Een nieuw pasje of tag laten maken kan vanaf nu alleen tijdens kantooruren. Huisvredebreuk: dat zullen wij onder geen beding toestaan. Als een bewoner de indruk heeft dat iemand zonder toestemming de woning betreden heeft, moet hij/zij onmiddellijk daarvan aangifte doen bij de politie. Ook moet hij/zij dit melden bij de beheerder. Samen met de politie zullen dan de surveillancemcamera's worden bekeken. Bij ons zijn daarvan geen (tijds) voorbeelden bekend.
Verwarming en warmwatervoorziening. Bewoners delen deze voorzieningen en moeten rekening houden met warmtebron van buuren (niet tegelijkertijd douchen en geen warmte in huis als buuren verwarming uit hebben staan).	Geen warm water hebben omdat de buuren warm water gebruiken is technisch niet mogelijk: ieder appartement heeft een eigen boiler. Het verwarmingssysteem is conform normen gebouwd en goedgekeurd. Ons zijn daarover geen klachten bekend.
Bewoners klagen over de vele boetes die u oplegt zoals: bij achterstand huur direct 30 euro per dag boete, sleutel kwijt 23.50 boete, als je inschrijving oplegging voor bepaalde contractdatum hebt verstuurd dan ook boete.	Boetes bij huurachterstand zijn nooit opgelegd. Er zijn wel twee gevallen bekend waarbij huurachterstand leidde tot een dagvaarding. In die gevallen heeft HiCondo een boete van € 30 per dag geëist bij de rechtbank. In de contracten van nieuwe bewoners is opgenomen dat er aan het totale boetebedrag een maximum is gesteld.
Een aantal bewoners hebben een zwijgcontract moeten ondertekenen waarin ze akkoord gaan met de verklaring, "ik zal geen negatieve uitspraken over u (verhuurder) doen aan derden". Bij overtreding krijgen zij een boete van 1200 euro.	Het volgende is gebeurd. Er waren gevallen waarin de bewoner het zo bont had gemaakt dat wij tot uitzetting zouden moeten overgaan. Omdat dat het laatste is wat wij willen, besloten wij de bewoner een tweede kans te geven, zoals dat ook vaak gebeurt bij woningcorporaties, op voorwaarde dat deze niet langer onjuiste en schadelijke informatie over ons verspreidt, zoals daarvoor wel gebeurde. In andere gevallen ging het om bewoners die hun huurcontract voor de contractuele datum wilden beëindigen en wij uit coulance over hun persoonlijke omstandigheden tot ontbinding van het contract overgingen. Daarbij bedongen wij dat de bewoner daaraan geen ruchtbaarheid zou geven, om te voorkomen dat andere bewoners zouden denken dat zij daaraan rechten konden onttelen.