

| Klachten zoals door Kassa verwoord | Reactie door HiCondo | Recente ontwikkelingen | Mogelijke klachten via Foute Boel/SBS6 | Reactie door HiCondo |
|--|--|--|--|---|
| <p>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.</p> | <p>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. Ofschoon het advies van de Huurcommissie niet wettelijk bindend is, zullen wij het zeker serieus nemen. Een uitspraak van de kantonrechter is overigens wel bindend.</p> | <p>Inmiddels heeft de huurcommissie uitspraak gedaan. Over het meest voorkomende woningtype A zegt de huurcommissie dat de huurprijs daarvan € 35,00 ligt onder wat volgens het puntensysteem mag. Over de woningen van het type B zegt zij, dat deze € 6,04 te duur zijn. De uitspraak van de huurcommissie is een advies. Ofschoon de prijsoverschrijding op de woningen van het type B niet groot is, heeft HiCondo de rechter gevraagd hierover uitspraak te doen, zodat elke twijfel hierover is uitgesloten.</p> | <p>Sari heeft mensen die naar de huurcommissie zijn gestapt of wilden stappen geïntimideerd. Uitspraken van de huurcommissie zijn (nog niet) uitgevoerd.</p> | <p>Van intimidatie is ons niets bekend. Wij zullen zoets ook niet tolereren. Sommige uitspraken van de huurcommissie (die slechts een advies uitbrengt) liggen ter toetsing bij de rechter. Deze beschuldigingen zijn in deze vorm ook te vaag om op te kunnen reageren. Als er naar aanleiding van de flyer die door SBS6/Foute Boel duidelijker beschuldigingen bekend worden, zullen daar graag op reageren. Hiervoor geldt natuurlijk ook, dat ons een mogelijkheid om te reageren moet worden geboden (wederhoor), zie ook de uitspraak van de Raad voor de Journalistiek.</p> |
| <p>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.</p> | <p>Ook hier wachten we de uitspraak van de Huurcommissie met spanning af. In ons systeem zijn ons geen klachten bekend die wel zijn aangemeld en niet zijn verholpen. Wel hebben we geruchten gehoord over klachten. Die waren niet aangemeld.</p> | | <p>Bij oplevering waren de appartementen en de gemeenschappelijke ruimtes niet in orde.</p> | <p>De huurcommissie zegt in alle uitspraken het volgende: "De woonruimte maakt onderdeel uit van een voormalige kantoorpand dat volledig is gerenoveerd. Feitelijk is er sprake van volledige vernieuwbouw. Het is naar het oordeel van de commissie dan ook onontkombaar dat zich daarbij een variatie aan opleverpunten voordoet. De gemelde gebreken zijn echter niet zo ernstig dat daardoor het woongenot ernstig wordt geschaad en deze geven daarom geen aanleiding om de huurprijs tijdelijk te verlagen. Daarbij is gebleken dat de verhuurder inmiddels is overgegaan tot het verhelpen van deze opleverings klachten".</p> |
| <p>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.</p> | <p>De appartementen zijn ontworpen zonder toiletdeur en zo ook aan inschrijvende bewoners in de voorbeeldwoning getoond. 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).</p> | <p>Ofschoon bewoners op grond van plattegronden en voorbeeldwoningen konden weten dat de woningen geen toiletdeur bevatten, heeft HiCondo toch gemeend hen een toiletdeur aan te willen bieden. De deuren zijn inmiddels geplaatst.</p> | | |
| <p>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.</p> | <p>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.</p> | | | |
| <p>De maandelijkse servicekosten zijn zeer hoog.</p> | <p>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 (goedkoper), HiCondo € 145 en Campus Diemen Zuid € 168 (duurder).</p> | <p>Servicekosten eindafrekening 2016 heeft inmiddels plaatsgevonden. Hieruit blijkt het voorschot dat door ons is gehanteerd correct geprognoseerd was daarom is ook dit jaar het voorschotbedrag gelijk gebleven.</p> | | |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| <p>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 pasjessysteem 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.</p> | <p>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 te hoog. Dit bedrag was zo hoog omdat er altijd iemand stand-by was om nieuwe pasjes te maken. Wij zullen nu iedere bewoner van een pasje en een 'tag' (werkt zoals een pasje) voorzien, zodat er altijd een reserve is. Een nieuw pasje en/of tag kost 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 bewoner en de politie zullen dan de surveillancemercamabeelden worden bekeken. Bij ons zijn daarvan geen (tijdige) voorbeelden bekend.</p> | <p>De klaagster over huisvredebreuk heeft vreemd genoeg geen aangifte gedaan van vermeende illegale betreding. Dat is jammer, omdat wij dan met haar en de politie de camerabeelden van de camera in de gang hadden kunnen bekijken. Dat was ons veel waard geweest. Nog vreemder is het, dat zij ons verzocht de betreffende surveillancemercamera te verwijderen, hetgeen wij in het belang van haar veiligheid en die van haar medebewoners natuurlijk niet kunnen doen. Tegen de bewoonster is aangifte gedaan van smaad/laster.</p> | <p>Sari en zijn medewerkers zijn zonder toestemming appartementen binnengegaan.</p> | <p>De klaagster over huisvredebreuk heeft vreemd genoeg geen aangifte gedaan van vermeende illegale betreding. Dat is jammer, omdat wij dan met haar en de politie de camerabeelden van de camera in de gang hadden kunnen bekijken. Dat was ons veel waard geweest. Nog vreemder is het, dat zij ons verzocht de betreffende surveillancemercamera te verwijderen, hetgeen wij in het belang van haar veiligheid en die van haar medebewoners natuurlijk niet kunnen doen. Tegen de bewoonster is aangifte gedaan van smaad/laster.</p> |
| <p>Verwarming en warmwatervoorziening. Bewoners delen deze voorzieningen en moeten rekening houden met warmtebron van burens (niet tegelijkertijd douchen en geen warmte in huis als burens verwarming uit hebben staan).</p> | <p>Geen warm water hebben omdat de burens 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.</p> | | | |
| <p>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 opleiding voor bepaalde contractdatum hebt verstuurd dan ook boete.</p> | <p>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 € 20 per dag geëist bij de rechtbank. In de contracten van nieuwe bewoners is opgenomen dat er aan het totale boetebedrag een maximum is gesteld, om bewoners te beschermen tegen excessieve schulden.</p> | | | |
| <p>Een aantal bewoners hebben een zwijgcontract moeten ondertekenen waarin ze akkoord gaan met de verklaring, "Ik zal geen negatieve uitlatingen over u (verhuurder) doen aan derden". Bij overtreding krijgen zij een boete van 1200 euro.</p> | <p>Er zijn inderdaad zwijgcontracten aangeboden en ondertekend. Dit had één van de volgende twee redenen. In sommige gevallen ging het om een bewoner, die 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, op voorwaarde dat deze niet langer onjuiste en schadelijke informatie over ons verspreiden zou. 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 ontlennen.</p> | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | Nog altijd zijn niet alle appartementen bouwkundig niet in goede staat. | Als er in deze fase een mankement aan een woning wordt geconstateerd, dient dit te worden gemeld. HiCondo heeft hiervoor een digitaal systeem. Ons zijn nu geen meldingen bekend. |
| | | | Een aantal vrouwelijke bewoners zegt zich niet veilig te voelen - ze voelen zich geïntimideerd. Sari zou ook hebben gestalkt. | Ons is hierover niets bekend. Deze beschuldiging is in deze vorm ook te vaag om op te kunnen reageren. Als er naar aanleiding van de flyer die door SBS6/Foute Boel duidelijker beschuldigingen bekend worden, zullen daar graag op reageren. Hiervoor geldt natuurlijk ook, dat ons een mogelijkheid om te reageren moet worden geboden (wederhoor), zie ook de uitspraak van de Raad voor de Journalistiek. |
| | | | Eén huurder is fysiek aangevallen. Daar is ondertussen een gerechtelijke uitspraak over geweest: Sari is veroordeeld wegens het uitdelen van een kopstoot. We horen graag meer over dit verhaal. | Dit is grotendeels juist. Het betreft een incident met een agressieve huurder die zich zonder toestemming toegang tot het kantoor wilde verschaffen. Dit betrof de heer Michaelangelo R. bekend onder de bewoners als "Fredje" die dealt vanuit zijn huis en bij de politie bekend als drugs dealer en verzetpleger bij arrestaties. De politie heeft HiCondo voor hem gewaarschuwd en de bovenstaande informatie over hem aan ons gemeld. Dezelfde mijnheer Michaelangelo R. probeerde met grof geweld en zonder toestemming het beheerders kantoor binnen te dringen. In het handgemeen dat daarop ontstond heeft beheerder Soner Sari hem aan zijn neus verwond. HiCondo betreurt dit ten zeerste en is van mening dat dit soort dingen onder geen beding mag gebeuren. Er is GEEN uitspraak van de rechter geweest. De heer Sari is bij de Officier van Justitie akkoord gegaan met een taakstraf en wil een soortgelijke situatie niet meer meemaken. |
| | | | Sari (of zijn medewerkers) zou post uit privé-bussen hebben gehaald en geopend, mogelijk ook ontvreemd. | Hier is ons niets over bekend en wij zouden dit ook onder geen beding tolereren. Deze beschuldigingen zijn in deze vorm ook te vaag om op te kunnen reageren. Wij zijn nieuwsgierig naar bewijs voor deze beschuldiging. Als er naar aanleiding van de flyer die door SBS6/Foute Boel duidelijker beschuldigingen bekend worden, zullen daar graag op reageren. Hiervoor geldt natuurlijk ook, dat ons een mogelijkheid om te reageren moet worden geboden (wederhoor), zie ook de uitspraak van de Raad voor de Journalistiek. |
| | | | Een aantal appartementen in HiCondo wordt verhuurd via Airbnb. Waarschijnlijk mag dat niet - maar is er ook overlast? | Verhuur via Airbnb of soortgelijke platforms is ten strengste verboden. Wij hebben inderdaad geconstateerd dat er huurders zijn die dit deden. Ondertussen zijn die aangeschreven en zijn inmiddels met deze praktijken gestopt. Strikt genomen is dat niet illegaal maar wij verbieden dat onze verhuurders contractueel en zullen daarop handhaven. Van overlast is ons niets bekend. |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | <p>In HiCondo is ook een groep statushouders ('erkende asielzoekers') ondergebracht. Ook met hen zou niet goed zijn omgegaan. Graag horen wij de verhalen van statushouders zelf.</p> | <p>HiCondo heeft in samenwerking met de Gemeente Amsterdam 50 statushouders in HiCondo gehuisvest. HiCondo is blij op deze manier iets te kunnen bijdragen aan het verlichten van de ellende die deze mensen is overkomen. Van een slechte behandeling van onze kant is ons niet bekend. Deze beschuldigingen zijn in deze vorm ook te vaag om op te kunnen reageren. Wij zijn nieuwsgierig naar bewijs voor deze beschuldiging. Als er naar aanleiding van de flyer die door SBS6/Foute Boel duidelijker beschuldigingen bekend worden, zullen daar graag op reageren. Hiervoor geldt natuurlijk ook, dat ons een mogelijkheid om te reageren moet worden geboden (wederhoor), zie ook de uitspraak van de Raad voor de Journalistiek.</p> |
|--|--|---|---|