

Heimstaden
t.a.v. M. Vrijman
Herikerbergweg 181, 6e verdieping
1101 CN Amsterdam

Heemskerk, 3 januari 2024

Betreft: verzoek om financiële compensatie na jarenlange lekkage in woning

Geachte heer Vrijman,

Hierbij stuur ik u een verhaal dat ik geschreven heb. Het heet 'Het sprookje van de huurster en de lekkage'. Het is een lang verhaal maar zeer de moeite om te lezen.

De meeste sprookjes lopen goed af. Er is altijd een zielig hoofdpersoon en een hoop ellende. En dan komt er een goede fee die alles in orde maakt en daarna leven ze allemaal nog lang en gelukkig. Of dat in dit sprookje ook zo is? Dat is aan u, meneer Vrijman.

Misschien bent u de goede fee in dit sprookje. Misschien kunt u met een toverstafje zwaaien en zorgen dat het probleem in mijn woning eindelijk eens en voor altijd opgelost wordt. Op dit moment wordt mijn geduld enorm op de proef gesteld. Misschien kunt u, als goede fee, zelfs een korting op mijn torenhoge huur regelen.

Want een compensatie lijkt mij zeer op zijn plaats aangezien van woongenot hier al een hele tijd geen sprake meer is en het op lijkt dat ik nog wel een tijdje in de rotzooi zal zitten.

Ik verzoek u dan ook vriendelijk om bijgaand sprookje aandachtig te lezen en er een mooi einde aan te maken.

Met vriendelijke groet,

Xxxxxxxxxx Xxxxxxxxxx
XXXXXXXXXX xxx
xxxx xx Heemskerk
Tel.nr.: 06-xxxxxxxx

Bijlage: Het sprookje van de huurster en de lekkage
 Foto's van de situatie in de woning

Het sprookje van de huurster en de lekkage.

*Er was eens een huurster van een appartement van Heimstaden in Heemskerk. Het appartement was duur maar in de huidige woningmarkt is verhuizen niet makkelijk. Dus werkt de huurster hard en maakt ze maandelijks **bijna de helft van haar salaris** over naar Heimstaden. Maar ach, ze had in elk geval een dak boven haar hoofd.*

*Ergens aan het **einde van de coronacrisis** ontdekte de huurster dat haar laminaat in de keuken begon te bobbelen. Er moest ergens een lekkage zijn. Omdat de lekkage vlak bij de ruimte zat waar de cv-ketel zat, dacht de huurster dat er daar iets mis mee moest. De huurster belde naar Heimstaden, en Heimstaden beloofde een bedrijf in te schakelen dat de cv-ketel na zou kijken. Maar er gebeurde helemaal niets. De huurster belde opnieuw naar Heimstaden en kreeg het telefoonnummer van het bedrijf dat ze ingeschakeld hadden. De huurster belde zelf. En ze belde nog een keer. En nog een keer. Maar wát er ook gebeurde; ze hoorde niks.*

De huurster belde zó vaak met dat bedrijf dat zij de twee telefonistes daar vaker sprak dan haar bloedeigen moeder. Ze begroetten elkaar inmiddels als vriendinnen en ook de telefonistes waren steeds in shock dat de verhuurster nog steeds niet teruggebeld was. Na wekenlang zeuren kwam eindelijk Meneer 1 langs die wat aan de cv-ketel rommelde, wegging voor een onderdeelje en nooit meer terug kwam. De huurster douchte een weekend koud en die maandag kwam Meneer 2 langs om het euvel te verhelpen. Maar de huurster was tevreden. Probleem opgelost, dacht ze. Maar de keukenvloer bleef nat.

Opnieuw belde de huurster naar Heimstaden. Meneer 3 en Meneer 4 kwamen langs. Ze boorden gaten in de muur van de studeerkamer (?) en constateerden dat de lekkage kwam door versleten kitvoegen in de badkamer. De huurster geloofde daar helemaal niks van. Maar na een tijdje kwam Meneer 5 de kit in de badkamer vernieuwen. Die deed dat heel lelijk maar in de hoop dat de lekkage verholpen zou zijn, liet de huurster het erbij zitten en wachtte tot de keukenvloer eindelijk droog zou zijn. Maar de keukenvloer droogde weer niet op. En de huurster had nu ook hele lelijke voegen in de badkamer.

Er kwam weer een meneer langs om de cv-ketel na te kijken. En er kwam weer een meneer langs om de kit in de badkamer opnieuw te vervangen. Deze keer had de huurster mazzel! Deze meneer deed dat netter dan de vorige. Maar de lekkage was weer niet opgelost.

*Uiteindelijk werd door Heimstaden een lek-detectiebedrijf ingeschakeld. Zij ontdekten een lek aan een pijp van de cv-ketel en het euvel werd verholpen. De huurster moest alleen even wachten tot de vloer droog zou zijn en dan kon zij eindelijk (na een jaar!) weer een keukenvloer gaan kopen. De huurster deed een vreugdedansje en wachtte en wachtte. De vloer leek op te drogen maar *nét* niet helemaal. De huurster sprak de locatiemanager een paar keer aan die het vochtgehalte in de vloer opnam en steeds weer zei dat de vloer nog niet droog was.*

*En in november 2023 ontdekte de huurster ineens dat de muur van haar studeerkamer helemaal nat was en vol schimmel zat. In plaats van droger was haar dure huisje alleen maar natter geworden. De huurster begon **opnieuw** aan de **hopeloze taak** om de lekkage verholpen te krijgen.*

Op 28 november 2023 kwam er wéér een meneer van een lek-detectiebedrijf die constateerde dat er een standpijp achter een muur lek is.

Heimstaden zou zorgen dat er iemand van de firma Jan Vet contact op zou nemen. Maar dat gebeurde natuurlijk weer niet. De huurster belde op 8 december zelf maar naar de firma Jan Vet en liet en terugbelverzoek achter. Op 10 december 2023 belde de firma Lammer Toepoel om een afspraak te maken om de lekkage te verhelpen. Op 9 januari 2024 komen zij langs.

De arme huurster had inmiddels een compleet legioen aan werkmannen van liters koffie voorzien, een kapitaal aan belminuten verbeld en uren her en der in de wacht gehangen. Maar haar dure huisje was nog steeds zo lek als een mandje, terwijl zij nog steeds krom ligt om de torenhoge huur te betalen. **Al meer dan een jaar ligt er geen vloer meer in de keuken.** En de lekkage wordt alleen maar erger. De deur van de badkamer begint te klemmen omdat het laminaat in de hal nu ook vochtig begint te worden. De muren beginnen te schimmelen en de huurster wist niet meer wat ze moet doen.

Ten einde raad stuurde ze een brief naar de baas van Heimstaden, meneer Vrijman. Want meneer Vrijman praat altijd zo aardig in de pers. Die heeft het vaak over **goed verhuurderschap**, over het **optimaliseren van de dienstverlening** en het verder **verhogen van de klanttevredenheid**. Hij wil de kernwaarden **Care, Dare, Share** verder uitdragen dus hij leek de aangewezen persoon om de huurster, die altijd zo braaf haar huur betaalt, uit de brand te helpen en ervoor te zorgen dat de lekkage eindelijk verholpen wordt en de huurster gecompenseerd wordt voor alle ellende.

Dus, alstublieft meneer Vrijman... kunt u zorgen dat dit sprookje goed af loopt?