



Haag Wonen

Bezoekadres

Waldorpstraat 80
Den Haag

Postadres

Postbus 250
2501 CG Den Haag

info@haagwonen.nl
www.haagwonen.nl

KvK 27070420
BTW 00.26.01.710.B01

Aan de secretaris van de Bewonerscommissie
van complex 225

behandeld door
Klachtencoördinator

team
Klant en Kwaliteit

tel
(070) 250 70 70

datum
28 september 2017

onderwerp
Uw brief d.d. 15 september 2017

Geachte

Ik heb uw brief aan de directie van 15 september 2017 ontvangen en gelezen. Naar aanleiding van uw opmerkingen heb ik onze Klachtencoördinator gevraagd om uw klacht in behandeling te nemen en om de opmerkingen die u in uw brief maakt, te onderzoeken. De Klachtencoördinator staat in zijn functie boven de wijkteams en is verantwoordelijk voor het goed en voorspoedig laten afhandelen van de klachten. Hij heeft uw brief gelezen en gekeken of het wijkteam volgens het beleid van Haag Wonen heeft gehandeld. In deze brief staan zijn bevindingen.

De ondersteuning van het wijkteam

U geeft aan dat u vindt dat de actiepunten en de besluitenlijst in de gespreksverslagen de inhoud van gevoerde gesprekken tussen Haag Wonen en de bewonerscommissie niet juist weergeeft. Hier kan de Klachtencoördinator niet over oordelen omdat hij niet bij het gesprek aanwezig is geweest. Het wijkteam maakt van de bijeenkomsten een actiepuntenlijst en een besluitenlijst. Er wordt geen gespreksverslag gemaakt. Als een bewonerscommissie het niet eens is met de gemaakte actielijst, dan kan deze in het volgende overleg Haag Wonen hierop aanspreken. De actielijst kan dan, in goed overleg, worden aangepast. Als een bewonerscommissie niet tevreden is met de kwaliteit van de verslagen van Haag Wonen, dan mag een bewonerscommissie er ook voor kiezen om zelf een verslag en actiepuntenlijst te maken van de bijeenkomst. Dit verslag kan dan ook dienen als het officiële verslag.

Over het beleid van Haag Wonen mag in de bijeenkomsten gediscussieerd worden, maar dit betekent niet dat het beleid naar aanleiding van een gesprek met een bewonerscommissie zomaar kan worden aangepast. De argumenten voor en tegen het beleid kunnen gegeven worden in de discussie en dienen als input voor de evaluatie van het beleid. Haag Wonen bepaalt haar eigen beleid. Dit betekent dus dat de punten van de bewonerscommissie niet altijd worden overgenomen of dat beleid gewijzigd wordt omdat een bewonerscommissie dit wil.

De onderhoudsproblematiek

U geeft aan dat er problemen zijn met de draairamen en dat deze ramen niet aan het bouwbesluit voldoen. De Klachtencoördinator heeft uitgezocht of dit klopt. Hij is tot de conclusie gekomen dat de draairamen wel aan het besluit bestaande bouw voldoen. Dit neemt niet weg dat indien er iets kapot is of niet goed werkt de bewoners hier een melding van kunnen doen en dat Haag Wonen dit gebrek dan verhelpt.

Verder geeft u aan dat de vloeren in de douche verkalkt zijn en dat de binnendeuren en radiatoren na meer dan 35 jaar ook aan vervanging toe zijn. U wilt dat dit onderhoud snel wordt opgepakt.

De verkalkte douchevloeren pakt Haag Wonen niet aan. Het verwijderen van kalk op tegels in de badkamer valt namelijk onder de verantwoordelijkheid van de huurder zelf.

Haag Wonen vervangt de binnendeuren, radiatoren en tegels niet ondanks dat deze oud zijn. Haag Wonen voert namelijk doelmatig onderhoud uit. Dit houdt in dat zaken die technisch nog in orde zijn, niet worden vervangen. Haag Wonen houdt zich dus niet doof voor klachten van de bewoners, maar houdt zich aan haar eigen beleid. Als u hier meer van wil weten, kunt u uw Beheerconsulent een toelichting vragen op het zogenaamde Moeten/Willen beleid en de basiskwaliteit van de woning.

Zoals hiervoor al is aangegeven stellen wij het zeker op prijs wanneer u als bewonerscommissie aangeeft welke (onderhouds)wensen er onder bewoners zijn. Dit betekent niet dat de werkzaamheden na de melding bij de Beheerconsulent direct uitgevoerd kunnen worden maar dat deze meegenomen worden bij de opstelling van de meerjaren onderhoudsbegroting. De Beheerconsulent zal er in dat geval voor zorgen dat uw melding op de juiste plaats in onze organisatie terecht komt en u op termijn over de uitkomsten van uw verzoek informeren.

Reparatie verzoeken

U gaat verder in op het melden van de reparatie verzoeken. Een bewonerscommissie kan en mag een bewoner helpen om een reparatie verzoek in te dienen. Een bewonerscommissie is echter geen speciaal orgaan voor het doen van reparatie verzoeken en ontleent aan het helpen bij een reparatie verzoek dus ook geen bijzondere rechten. Hier is in het verleden wel mee geëxperimenteerd maar dit liep helaas op niets uit; met een hoop ontevreden huurders en niet uitgevoerde reparaties tot gevolg. Het beleid van Haag Wonen is dat een bewoner daarom altijd zelf bij het melden van een reparatie verzoek betrokken moet zijn. Dit omdat bij een melding altijd een afspraak voor een bezoek wordt gemaakt. De melder moet dus in veel gevallen thuis zijn zodat de aannemer de reparatie uit kan voeren. Verder klopt het dat wij in het kader van de Wet op de Privacy geen informatie aan derden verstrekken. Om deze redenen koppelen wij dus niet terug over de voortgang van de individuele reparatie verzoeken naar onze bewonerscommissies.

De vernieuwing van de bellentableaus

Haag Wonen heeft, voordat zij de bellentableaus heeft vervangen, een inventarisatie gedaan bij de bewoners om te kijken welke bewoners geen naambordje wilden hebben. Bij alle bewoners die bij ons hebben aangegeven dat zij geen naambordje wilden hebben, is dan ook geen bordje opgehangen. Niet alle huurders hebben op de oproep gereageerd. Haag Wonen is er bij de plaatsing van de bordjes vanuit gegaan dat de huurders die niet gereageerd hebben op de oproep geen bezwaar zouden hebben tegen een naambordje. Van deze bewoners is dus wel een naambordje geplaatst. Aangezien sommige bewoners hun naamplaatje inmiddels doorgekrast hebben is dit een verkeerde aanname geweest. Haag Wonen is van mening dat de doorgekraste plaatjes niet mooi staan op het bellentableau en heeft een oplossing hiervoor bedacht. Er is een opdracht gegeven aan de wijkbeheerder om de doorgekraste plaatjes om te draaien zodat het tableau er weer verzorgd uitziet. Er is dus actie door Haag Wonen ondernomen om aan de vraag van de bewoners te voldoen.

Het schoonmaakbedrijf

Haag Wonen voert periodieke controles uit van de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden. Dit is ons beleid en deze periodieke controles zijn meer dan voldoende. Het is niet mogelijk om vaker de werkzaamheden te laten controleren. Klachten over de schoonmaak kunnen rechtstreeks worden doorgegeven aan de Beheerconsulenten via schilderswijkbeheerconsulenten@haagwonen.nl. De klachten zullen dan worden meegenomen in de evaluatiegesprekken die met de schoonmaakbedrijven over de werkzaamheden worden gevoerd.

De servicekosten van 2016

Haag Wonen is van mening dat de afrekening van de servicekosten van 2016 volgens de regels is behandeld en verlopen. De bewonerscommissie is het hier niet mee eens. De Klachtencoördinator is tot de conclusie gekomen dat er sprake is van een onoverbrugbaar verschil van inzicht tussen Haag Wonen en de bewonerscommissie over de afrekening van de servicekosten. Daarom is er besloten

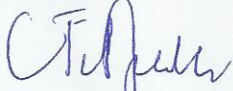
om de afrekening van de Servicekosten 2016 ter toetsing bij de Huurcommissie neer te leggen. Zij zullen hier een onafhankelijke uitspraak over doen om dit geschil te beslechten.

Tenslotte

Het wijkteam heeft aangegeven het gevoel te hebben dat er een situatie is ontstaan waarin het lastig gevonden wordt om met de bewonerscommissie samen te werken. Bij een verschil van mening tussen de bewonerscommissie en Haag Wonen wordt er namelijk veel tegengas gegeven en direct voor een frontale aanval op Haag Wonen gekozen door middel van het versturen van klachtbrieven.

Het wijkteam ervaart deze samenwerking als weinig constructief en zou voortaan graag bij dit soort conflicten met de bewonerscommissie in gesprek raken. Uiteraard mag een bewonerscommissie kritisch zijn op de acties van Haag Wonen en het wijkteam maar een dialoog om tot een oplossing voor deze verschillen te komen is altijd beter dan het verschil uitvechten via de klachtenprocedure van Haag Wonen. Ik hoop dan ook dat de bewonerscommissie open staat voor deze dialoog en de handreiking van het wijkteam accepteert.

Met vriendelijke groet,
Haag Wonen



 Karin van Dreven
bestuursvoorzitter