



Haag Wonen

Bezoekadres
Waldorpstraat 80
Den Haag

Postadres
Postbus 250
2501 CG Den Haag

info@haagwonen.nl
www.haagwonen.nl

KvK 27070420
BTW 00.26.01.710.801

Bewonerscommissie 225

behandeld door
G. Hiddink

team
Schilderswijk

tel (070) 250 70 70

datum
6 september 2017

onderwerp
Uw klachten van 21 augustus

Geachte heer

Op 21 augustus hebben wij uw brief ontvangen waarin u uw onvrede uitspreekt over de ondersteuning van het Wijkteam, de onderhoudsproblematiek, het vernieuwde bellentableau, het nieuwe schoonmaakbedrijf, het controleren van de afrekening servicekosten 2016 en de slechte dienstverlening van het Wijkteam aan de bewoners.

Hieronder reageer ik op uw thema's waarover u niet tevreden bent.

Ondersteuning Wijkteam

Het wijkteam verwijst naar onze procedures en maakt actie-/ besluitlijsten om helder en transparant met elkaar te communiceren om de verwachtingen helder en duidelijk met elkaar te krijgen. U kunt het niet eens zijn of teleurgesteld zijn over de uitkomst, maar er is wel over gesproken met elkaar. De agendapunten worden dan afgehandeld. Ik begrijp dat u dan niet tevreden bent met het antwoord, maar het is niet wenselijk om hierover te blijven discussiëren zonder resultaat en samenwerking.

Onderhoudsproblematiek

In 2015 heeft onderhoud aan het wooncomplex plaatsgevonden. In de jaren ervoor is hierover met de bewonerscommissie overlegd en heeft u advies uitgebracht. Het complex staat er voor jaren mooi bij. Wij herkennen ons ook niet in uw informatie dat er sprake is van achterstallig onderhoud.

Vernieuwen beltableaus

In hetzelfde jaar zijn de postkasten en bellentableau vernieuwd. Het is jammer dat niet iedereen een naamplaatje wenste met hun naam erop. Dit geldt ook voor de bergingsnummers. Deze zijn door de bewoner(s) verwijderd. Het probleem met de naamplaatjes is opgelost; deze zijn op verzoek van bewoners zoveel mogelijk aangepast.

Het 'nieuwe' schoonmaakbedrijf

Het schoonmaakbedrijf in uw woongebouw is niet gewijzigd. Er worden zes portieken schoon gemaakt door hetzelfde bedrijf die in 2011 zijn gestart. Omdat er klachten waren over het glasbewassingsbedrijf, is met ingang van 1 januari 2016 een ander bedrijf in dienst genomen. De glasbewassing vindt 2 x per jaar plaats. Als u hierover niet tevreden bent, ontvangen wij daarover graag bericht van u.

Controleren afrekening service kosten 2016

De bewonerscommissie heeft instemmingsrecht voor de beoordeling van de afrekening servicekosten. Hiervoor heeft u één maand de tijd volgens de Participatieovereenkomst. Als deze termijn ruim wordt



overschreden, zullen wij u aansporen om u te haasten. Dit omdat wij ons aan de termijnen willen houden. Bewoners moeten in de gelegenheid worden gesteld om bezwaar te maken bij de Huurcommissie. Een andere reden is dat wij vorig jaar diverse jaren, na jarenlang geschil, hebben afgerekend. Dit is niet meer wenselijk.

De slechte dienstverlening van het Wijkteam aan de bewoners

Indien bewoners klachten hebben over onze dienstverlening kunnen zij hiervoor met ons contact opnemen of dit melden. Wellicht kunnen wij bewoners hierbij helpen om de weg te vinden of te ondersteunen en door te verwijzen. Het is spijtig als bewoners hier te lang mee blijven lopen, want zij kunnen hierbij geholpen worden.

Tot slot

Wij zijn van mening dat wij de belangen van het wooncomplex, maar ook van de bewoners en de bewonerscommissie behartigen. We hopen dan ook dat wij de samenwerking verder kunnen voortzetten, zoals we nu al een tijdje doen.

Met vriendelijke groet,
Haag Wonen

Karin van Dreven
Bestuursvoorzitter

9