

Algemeen Directeur Haag Wonen  
Mw. van Dreven  
Waldorpstraat 80  
2521 CD Den Haag

Den Haag, 15 september 2017

Betreft: **KLACHT**

Geachte mevrouw van Dreven,

Tot onze spijt hebben wij moeten constateren dat de klachtbrief van 21 augustus jl. door de Wijkteamleider zelf is beantwoord. Daarmee beoordeelt het Wijkteam haar eigen handelen, terwijl nu juist een derde van buiten dit Team dat zal moeten doen om een objectieve klachtbehandeling te krijgen. Op deze wijze wordt er niets gedaan met de door ons geconstateerde misstanden. Daarom verzoeken wij u een derde partij de opdracht te geven onze klacht inhoudelijk te onderzoeken.

#### **Ondersteuning Wijkteam**

De actie-/ besluitenlijst geeft de inhoud van de gevoerde gesprekken niet weer. De lijst moet blijkbaar de indruk wekken dat het Wijkteam en de Bewonerscommissie op één lijn zitten. Het Wijkteam deelt het te voeren beleid mee en van een zinvol inhoudelijk Overleg is geen sprake omdat het beleid niet ter discussie mag staan. Het enkel afhandelen van de agenda doet geen recht aan de bedoeling die de Wetgever voor ogen had met de invoering van de Overlegwet. Huurder en Verhuurder moesten nu juist meer op gelijke voet komen te staan.

#### **Onderhoudsproblematiek**

Haag Wonen houdt zich doof voor de klachten van de bewoners over de draairamen. Volgens de rapporteur van de Huurcommissie levert dit type ramen in het algemeen vaker problemen op m.b.t. wind en waterdichtheid. De draairamen voldoen dus niet aan het bouwbesluit. Met een verfbeurt wordt dit probleem niet opgelost. Veel binnendeuren en radiatoren zijn na 35 jaar gebruik aan vervanging toe, badkamervloeren zijn niet meer te ontdoen van kalkaanslag. Wij vragen om een duidelijke termijn waar binnen het achterstallig onderhoud wordt opgepakt.

#### **Onbesproken in de reactie van 6 september:**

De onderhoudsproblematiek speelt al jaren en het Wijkteam weet dat huurders te vaak niet geholpen worden omdat het budget voor het dagelijks onderhoud anders wordt overschreden. Toch moeten huurders "zelf blijven bellen". Interventie van de

Bewonerscommissie is niet gewenst en "in strijd met het beleid" van Haag Wonen. Men weigert terugkoppeling om wille van "de privacy", terwijl eerder bleek dat informatie die het Wijkteam gaf over het aantal opgeloste onderhoudsklachten niet klopte. De Bewonerscommissie kan nota bene met haar eigen gegevens de voortgang van het onderhoud wél monitoren. Het Wijkteam wil de door de Bewonerscommissie geconstateerde organisatorische opstakels intern niet ter sprake brengen.

### **Vernieuwen bellentableaus**

Het probleem van de naamplaatjes is niet opgelost. Het Wijkteam erkent haar eigen fout niet. Bij de vernieuwing van de bellentableaus heeft het Wijkteam zonder overleg met de huurders besloten alle bewoners een naamplaatje te geven. Bijgaand foto's van de 'aanpassingen' door 'Haag Wonen'.

### **Het schoonmaakbedrijf**

Glasbewassing moet één keer per maand plaats vinden beneden in het portiek. De ruiten boven zouden volgens het contract twee keer per jaar moeten gebeuren. Ter controle heeft het Wijkteam een tekenlijst opgehangen in alle portieken waaruit de periodieke glasbewassing moet blijken. Mw. Bresser klaagt, ook bij het Wijkteam en geeft aan dat de bluegroep de eerste drie maanden en juni van dit jaar niet heeft schoongemaakt. Desondanks zegt Wijkteam geen extra controles uit te willen voeren.

### **Controleren afrekening servicekosten 2016**

Het Wijkteam heeft in haar correspondentie meerdere keren de indruk gewekt zonder goedkeuring te gaan afrekenen, terwijl duidelijk was dat er bezwaren waren. Wij hebben 10 dagen voor de gestelde deadline definitief gereageerd. Huurders hebben tot 30 juni 2019 de tijd om bezwaar te maken tegen de afrekening servicekosten 2016 bij de Huurcommissie. Het ligt niet in de rede te veronderstellen dat de afrekening pas na 2018 gereed zal zijn. Onze Bewonerscommissie bestaat sinds april 2011. Haag Wonen heeft in 2009 zelf besloten de afrekening servicekosten over het jaar 2008 op te schorten vanwege de Huurcommissie uitspraken voor de jaren 2006 en 2007. Het Wijkteam had zelf de conclusie kunnen trekken dat huurders enkel getekend hadden voor het betalen van de kosten van de portiekverlichting. Het geschil had derhalve nooit zo lang hoeven duren.

### **De slechte dienstverlening van het wijkteam aan de bewoners**

Deze lost men op door de werkwijze van het Wijkteam tot onderzoek te maken. Met sociaal gewenste antwoorden van de Wijkteamleider is niemand geholpen.

Met vriendelijke groet,

Bewonerscommissie complex 225