

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

Den Haag, 2 oktober 2017

Betreft: **KLACHT**

Geachte mevrouw van Dreven,

U heeft onze klacht van 15 september jl. laten behandelen door een Klachtencoördinator wiens naam ons niet bekend is gemaakt. Deze is werkzaam voor het Woonbedrijf wat impliceert dat niet is voldaan aan ons verzoek de Klacht te laten behandelen door een partij op afstand van dienst Wonen & Wijken. Het bekritiseerde Wijkteam wordt op alle mogelijke wijzen vrij gepleit. De brief leest als "wij van Wc-eend beoordelen Wc-eend als een goed product". In de brief staan zaken die aantoonbaar bezijden de waarheid zijn, terwijl de Klachtencoördinator pretendeert dat hij al zijn gedane beweren kan staven. Een Klachtbehandeling dient te geschieden met **hoor en wederhoor** om de waarheid te achterhalen. Dat is hier niet gebeurd.

De ondersteuning van het Wijkteam

De Klachtencoördinator beweert dat er geen gespreksverslag van het Overleg met Haag Wonen wordt gemaakt, terwijl dit nu juist wel gebeurd. Ook hij had kunnen constateren dat de inhoud van de gevoerde gesprekken niet overeenkomen met de door het Wijkteam opgestelde actiepunten en besluitenlijsten. De verslagen worden het Wijkteam altijd toegezonden. Het punt is nu juist dat het Wijkteam aangeeft niets met deze gespreksverslagen te willen doen. Het Wijkteam houdt vast aan de actiepunten en besluitenlijst en erkent daarmee alleen haar eigen waarheid.

Over het beleid van Haag Wonen kan nu juist niet gediscussieerd worden omdat dit van hoger hand bepaald wordt. Met argumenten voor een ander beleid wordt niets gedaan. Het beleid zou nu juist gewijzigd moeten worden als uit de praktijk blijkt dat deze niet goed werkt. Het wijkteam lijkt hiervoor geen enkele interesse te hebben. Klachten van individuele bewoners over de slechte dienstverlening wil het Wijkteam niet bespreken vanwege de 'privacy' van deze huurders. Uiteraard mogen bewoners wél opnieuw klagen opdat het Wijkteam hen opnieuw niet zal gaan helpen, alle mooie praatjes ten spijt.

De onderhoudsproblematiek

"Dit type draairamen levert in het algemeen vaker problemen op m.b.t. wind en waterdichtheid...", aldus Rapporteur Haasnoot van de Huurcommissie in 2015. De Klachtencoördinator kent weer eens zijn eigen waarheid. De draairamen voldoen

helemaal niet aan het bouwbesluit en de ervaring leert ons dat deze gebreken niet te verhelpen zijn. Aangebrachte tochtstrips vallen er af, lekkages zijn niet op te lossen.

Douchevloeren zijn na 35 jaar gebruik door bewoners zelf niet meer te ontkalken. Van eigen verantwoordelijkheid kan na zo veel jaar van gebruik geen sprake meer zijn. Haag Wonen zal hiervoor gespecialiseerd bedrijf moeten contracteren.

Het Moeten/Willen beleid heeft geleid tot willekeur en veel achterstallig onderhoud in ons complex. Radiatoren, binnendeuren en tegelvloeren zijn na 35 jaar gebruik aan vervanging of onderhoud toe. Haag Wonen kent geen onderhoudsbudget voor complex 225 maar vervangt echter vaak bij mutatie. Dan is 'de wil om te moeten' bij de inspectie blijkbaar wél aanwezig. Het "technisch in orde zijn" is in de praktijk voor langjarige huurders een rekbaar begrip.

Reparatieverzoeken

Door op verzoek van huurders onderhoudsmeldingen te doen, is het de Bewonerscommissie die Haag Wonen privacy gevoelige gegevens verstrekt en niet andersom. Het terugkoppelen gaat enkel over het monitoren van de voortgang. Indien Haag Wonen bijvoorbeeld geen contact krijgt met de huurder kan de Bewonerscommissie behulpzaam zijn door deze te benaderen. Tevens informeert de Bewonerscommissie bij de bewoner of alle gebreken daadwerkelijk verholpen zijn. Daar heeft het Wijkteam met de haar beschikbare informatie wonderlijk genoeg vaak geen zicht op. Onbeantwoord blijft de vraag waarom dat zo is.

De vernieuwing van de bellentableaus

Haag Wonen heeft, voordat zij de bellentableaus vervangde, **geen inventarisatie** gedaan bij de mensen om te kijken welke huurders geen naambordje wilde hebben. Wij als bewoners hadden dit namelijk dan wel geweten. Het Wijkteam erkent haar eigen fout nog steeds niet en lijkt nu **te liegen** over de ware toedracht van de onverzorgde bellentableaus. In 2008 was er sprake van een zelfde geval van geschiedvervalsing door te beweren dat ongeveer 80% van de bewoners had ingestemd met de aanleg van de voortuintjes.

Het schoonmaakbedrijf

Indien het schoonmaakbedrijf herhaaldelijk haar verplichtingen niet na komt, Haag Wonen dit niet weet te voorkomen, dan is er sprake van falend beleid door onvoldoende periodieke controles. Natuurlijk kan er gecontroleerd worden op de momenten dat het schoonmaakbedrijf aanwezig zegt te zijn. De toezegging van 'evaluatiegesprekken' met de schoonmaakbedrijven is een loos gebaar van het Wijkteam dat niet wil handhaven.

Tenslotte

De Bewonerscommissie is door de Klachtencoördinator niet gehoord bij zijn onderzoek. De beleving van het Wijkteam is hierdoor in zijn commentaar leidend geworden, terwijl

deze vaak niet juist blijkt te zijn. Indien hij het gesprek ook met ons was aangegaan dan had de Klachtencoördinator een evenwichtiger beeld kunnen schetsen. Wij hebben de indruk dat hij onvoldoende afstand heeft tot het Wijkteam voor een objectieve inhoudelijke behandeling van onze klacht.

Ons lijkt een medewerker van afdeling Personeels en Organisatieontwikkeling meer geschikt.

Met vriendelijke groet,

Bewonerscommissie complex 225