

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

Den Haag, 21 augustus 2017

Betreft: **KLACHT**

Geachte mevrouw van Dreven,

Sinds de oprichting van onze Bewonerscommissie krijgen wij een minimale ondersteuning van het Wijkteam, zij zijn echter voor ons het enige aanspreekpunt binnen Haag Wonen. Het Wijkteam lijkt zich onvoldoende bewust van de verantwoordelijkheid dat het heeft bij het oplossen van de ter sprake gebrachte problemen. Men beroept zich doorgaans op "het beleid" en "de organisatie" terwijl nu juist deze twee factoren maar al te vaak een goede dienstverlening aan huurders in de weg staan. Dat zaken niet worden opgelost stoort het Wijkteam niet. Het Overleg lijkt voor hen een formaliteit waarbij de verslagen ter kennisgeving worden aangenomen. "We doen er niks mee". Terwijl de weergave nu juist betrekking heeft op de besproken belangen van complex 225 die het Wijkteam in beheer heeft.

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. Onderhoud mag überhaupt geen onderwerp van Overleg meer zijn terwijl complex 225 veel achterstallig onderhoud kent. Planmatig onderhoud zou de komende jaren derhalve op de agenda moeten staan en eveneens moeten worden uitgevoerd.

Bij de vernieuwing van de bellentableaus heeft het Wijkteam zonder overleg met de

Bewonerscommissie besloten alle huurders een naamplaatje te geven. Terwijl men bij acceptatie van een woning zelf mocht bepalen of de naam aan de deur kwam. Een aantal bewoners hebben tegen hun zin een naamplaatje gekregen, met als gevolg dat men de naam heeft door gekrast, het naamplaatje verwijderde of omdraaide. Het Wijkteam verwacht echter van deze huurders dat zij een blanco naamplaatje kopen ter waarde van 20 euro. Het Wijkteam neemt hiermee geen enkele verantwoordelijkheid voor haar eigen handelen.

Het nieuwe schoonmaakbedrijf komt haar contractuele verplichtingen niet na. Het Wijkteam blijft bij haar standpunt dat steekproefsgewijs controleren voldoende is. Het doet vermoeden dat men in het geheel niet geïnteresseerd is of het schoonmaakbedrijf wel doet waarvoor het betaald wordt. Mogelijk dat de overeengekomen vergoeding te laag is voor het gewenste aantal keren glasbewassing. Het Overleg is ook op dit punt een lege huls, de melding wordt enkel ter kennisgeving aangenomen. Stelselmatig controleren blijkt te veel moeite.

Bij de correspondentie over de te controleren afrekening servicekosten 2016 deed het Wijkteam opnieuw voorkomen alsof de goedkeuring van de Bewonerscommissie niet nodig is. Na enige e-mails over en weer heeft de Wijkteamleider dit beeld inmiddels gecorrigeerd. De vraag blijft waarom men op deze wijze de Bewonerscommissie onder druk heeft willen zetten. De manier van doen is niet bevorderlijk voor een goede samenwerking.

Bewoners beklagen zich over de slechte dienstverlening die zij krijgen van het Wijkteam. Of het nu gaat om overlast van burens, extreme rekeningen van de portiekschoonmaak, afhandeling van een schademelding door lekkage, vermeende achterstanden in betaling, huurders worden vaak van het kastje naar de muur gestuurd met als resultaat dat zij niet of slechts deels geholpen worden. Het Wijkteam zou pro actief moeten zorgen voor het oplossen van problemen, men stelt zich echter zeer defensief op en vindt al snel dat bewoners "het er maar mee moeten doen".

Het Wijkteam zal voor de belangen van het complex en haar huurders moeten gaan staan. Pas dan kan het Overleg tot een succes worden gemaakt.

Met vriendelijke groet,

Bewonerscommissie complex 225