



1809: Verslag
Corporatie: Haag Wonen

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd.
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op het feit dat contactverzoeken niet of gedeeltelijk worden beantwoord en dat klachten niet worden behandeld.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en vraagt betrokkenen of zij daarmee kunnen instemmen.

Toelichting klacht door de klager

Er loopt een aantal vragen waarmee ik ontevreden ben. Er zijn ook klachten die niet worden opgepakt. Ik vind het niet leuk om te zitten hier. Ik ben 5 jaar voorzitter geweest van de bewonerscommissie en 4 jaar bestuurslid bij de huurdersvereniging. Ik ben voor goed overleg. Ik ben hier niet om de corporatie op de vingers te tikken. We moeten vooruit kunnen en vertrouwen creëren.

Ik wil gewoon binnen redelijke termijn een antwoord. Als dat de corporatie niet lukt dan wil ik dat weten. Ik zit er als vrijwilliger in. De grenzen liggen voor mij lager dan voor een corporatie.

De corporatie heeft me gevraagd een lijst te maken waar de corporatie nu mee werkt. Er is een lijst met openstaande vragen. In de loop van deze week zijn ze er mee klaar.

U als commissie heeft de lijst niet ontvangen. Ik zit hier als individuele huurder.

We wonen in een grote stad en natuurlijk moeten we rekening houden met elkaar.

Ik heb al 5 jaar goed overleg met de bewonerscommissie. Er fietsen heel veel fietsers in de straat tegen het verkeer in. Ik heb de corporatie gevraagd wat ze er aan kunnen doen. Ze hebben me gemeld dat ze contact hebben met de wijkagent. Ik heb een terugkoppeling gevraagd maar dan krijg ik weer geen reactie. Als huurder verwacht ik wel iets terug.

Ik heb gesprekken gehad met de Manager Wonen. Er is later ook een reflectie gedaan met het wijkteam en er is gezegd dat het misschien niet de juiste handeling was maar ze bieden geen excuses aan.



1809: Verslag
Corporatie: Haag Wonen

Vragen van de commissie aan de klager

V: U heeft een aantal keren verzoeken gedaan aan de corporatie waar ze niet op hebben gereageerd, noem er eens een paar?

A: De laatste klacht is van 24 januari. Er wordt gezegd dat ze binnen 14 dagen zullen reageren.

V: Wat is de klacht dan?

A: Dat gaat ver terug. Dat gaat vooral over communicatie. We hebben bijvoorbeeld een BBQ gehad met het complex. Binnen een week was er een briefje dat er bij een BBQ rekening moet worden gehouden met de burens. Een BBQ geeft een beetje overlast maar we doen het maar 1 keer per jaar. Er is ook een bewonerscommissie, daar hadden ze contact mee kunnen opnemen. Ik heb klachten ingediend richting Manager Wonen, maar ze vonden het niet nodig om anders te reageren.

V: De corporatie wilde met u in gesprek, maar u wilde dat niet?

A: Dat was bewonerscommissie gerelateerd. Ik stond op dat moment in de vechtmodus. Ik vond niet dat ik de juiste persoon was om een vertrouwensrelatie mee op te bouwen met de corporatie.

V: Was er ook een klacht over de verbouwing bij uw burens?

A: Ja dat heb ik ook neergelegd bij de corporatie, maar het is geen woning van de corporatie. Ze zeggen bij de corporatie op elke klacht te zullen handelen. Dan moet je niet zeggen dat ik dan zelf moet navragen bij de burens.

V: Waarom wilt u geen gesprek met XXXX?

A: Die vertrouw ik niet en wilde ik niet bij het gesprek met de leidinggevende zijn.

Zienswijze van de corporatie

Als er fouten zijn gemaakt dan zal ik de laatste zijn om ze niet op te lossen.

Het is fijn dat er mensen zijn in de bewonerscommissie, daar wil ik een stapje harder voor lopen. Ik weet niet welke klachten er waren voor de BBQ. Iedereen moet prettig wonen, ik probeer daarin te handelen.

Ik heb een briefje gemaakt om op te hangen op het mededelingenbord. Op het briefje stond een verzoek rekening te houden met de medebewoners. Het was een vriendelijk verzoek om rekening te houden met de burens.

Ik probeer met respect te antwoorden en binnen de termijn. Iedereen weet mijn emailadres. Ook op niet-corporatie gerelateerde klachten reageer ik. Ik kan er niet veel mee maar ik neem ze serieus. Ook met de wijkagent heb ik het besproken en ook verteld dat er klachten zijn over de fietsen.

Op alle vragen heb ik geantwoord. Meneer vroeg of hij nog antwoorden kreeg. Ik heb meneer de antwoorden doorgestuurd. Ik heb geprobeerd te handelen.

Als er een klacht bij mij binnenkomt dan wil ik adequaat en snel handelen. Ik wil tevreden klanten. Laatst was er een klacht over verfstreken. Daar heb ik ook op geacteerd. Als het niet voldoende gelukt is dan hebben we contact om het alsnog op te lossen.

XXXX meldt: Door de moeizame communicatie kom ik in beeld want het lijkt dan te escaleren.

Uiteindelijk komt er een klacht over een medewerker van mij. Ik heb meerdere keren verzocht om met XXXX aan tafel te gaan. Daar werd afwijzend op gereageerd. Sterker nog; daar kwam als antwoord op dat er dan een klacht binnenkomt over mij.



1809: Verslag
Corporatie: Haag Wonen

Op een gegeven moment was het onduidelijk of het individueel niveau was of bewonerscommissie gerelateerd. Als het telkens onmogelijk wordt om in gesprek te gaan dan wordt het onmogelijk voor ons om te acteren. Dit leidde tot de brief van 6 december. Het was geen tik op de vingers, maar een preventieve brief.

Als een van mijn medewerkers een fout heeft begaan dan had ik er zeker wat mee gedaan. Dan had deze hoorzitting niet hoeven. Ook in de zienswijze is te lezen dat we binnen onze visie alles goed proberen te houden. Dat er soms later wordt gereageerd, kunnen we excuses voor aanbieden, maar dan moet je uiteindelijk om tafel.

De correspondentie van meneer aan mij, was op een gegeven moment van een niveau dat niet prettig was. De communicatie werd steeds moeilijker. Ik ben blij dat we hier zitten zodat alles op tafel kan worden gelegd.

De lijst van meneer wordt deze week afgehandeld en meneer krijgt hem terug. Dan hopen we alles beantwoord te hebben.

De heer Van der Dussen meldt dat hij in 2016 net Wijkteamleider West was. Ik wilde graag om de tafel met XXXX. XXXX heeft mij toen verwezen naar zijn mede bewonerscommissie en dat gesprek heeft dus niet plaatsgevonden met hem.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Heeft meneer wel met uw leidinggevende aan tafel gezeten?

A: Ja dat klopt.

V: Waarom bent u niet uitgenodigd bij dat gesprek met uw leidinggevende?

A: Dat weet ik niet.

V: Wilt u nog om tafel met meneer?

A: Jazeker dat wil ik wel.

Laatste woord van de klager

XXXX vertelde me niet met mij gesproken te hebben. Maar op 21 september 2016 heb ik wel met XXXX gesproken.

Ik hoop dat ik met de corporatie weer een normale band kan opbouwen. Ik wil deze situatie niet. Het is verspilling van tijd en geld.

Ik hoop dat er een goed antwoord op de lijst komt, want ik word er niet gelukkig van.