

Vorbereidende tekst t.a.v. gesprek Portaal op 4 maart 2025, 10:30

Betreffende: situatie omtrent gebouw aan de Doeffstraat, de algemene handelswijze en klachtenbehandeling vanuit Portaal

Inhoudsopgave

- 1.** Inleiding
 - 2.** Communicatie
 - 3.** Indienen klachten; referentiekader
 - 4.** Achterstallig onderhoud
 - 5.** Doeffstraat
 - 6.** Dedelstraat
 - 7.** Algemene vragen en aandachtspunten
-

1. Inleiding

Wij willen u hartelijk bedanken voor uw uitnodiging voor dit gesprek. Zoals u weet krijgen wij bij Ecovrede een hoop verschillende mensen over de vloer. Over de jaren heen hebben we steeds meer mensen langs zien komen om het over hun woonproblemen te hebben en om hun frustraties te uiten. Soms zijn dit kleine problemen, maar soms blijkt er sprake te zijn van grotere problemen waar wij toch wel heel erg van schrikken.

Derhalve ontstond bij ons een gevoel van noodzaak om dit probleem niet alleen op individueel niveau aan te pakken, maar om hopelijk ook een bijdrage te kunnen leveren om soortgelijke situaties op te lossen en in de toekomst te vermijden.

Wij komen veel van dezelfde problemen tegen bij een tal van verschillende wooncoöperaties. Wij zijn heel erg blij dat Portaal in ieder geval wel de moeite doet om hier actief naar te kijken en in ieder geval met ons in gesprek wil gaan. Wij hopen dat wij samen tot oplossingen kunnen komen om niet alleen deze specifieke situaties op te lossen, maar om een manier te vinden waarbij dergelijke situaties voorkomen kunnen worden.

Ons doel is dat bewoners zich meer gehoord voelen en zij meer vertrouwen krijgen in de handelswijze vanuit Portaal. Wij hebben hieronder enkele algemene probleempunten die ons de afgelopen jaren zijn opgevallen omtrent de communicatie en het indienen van klachten benoemd. Daarna gaan we specifieker in op de situatie op de Doeffstraat.

2. Communicatie

De manier van communiceren lijkt voor velen bewoners een struikelblok te zijn. Wij horen te vaak dat problemen opzij worden geschoven en dat bewoners van deurtje naar deurtje worden gestuurd. Er wordt van de bewoners verwacht dat zij precies begrijpen welke klachten Portaal wel en niet kan behandelen, en wij zien vaak dat het hier bij de communicatie misgaat. Sommige medewerkers zijn hierin kortaf, er wordt bijvoorbeeld veel gezucht en er lijkt te worden gehandeld vanuit een 'dit is niet mijn taak, lees gewoon de website beter, dit is niet mijn probleem' instelling. Daar zit natuurlijk een deel van waarheid in, maar je kunt simpelweg niet verwachten dat elke bewoner de exacte procedure begrijpt of zelfs kán begrijpen. Klachten en problemen lijken nu voornamelijk puur juridisch beantwoord te worden, waardoor het menselijke aspect soms over het hoofd wordt gezien. De manier waarop klachten worden

behandeld, lijkt ons heel essentieel voor de mate van vertrouwen van de bewoners tegenover Portaal. Juist ook de klachten waar Portaal niets mee kan of mág doen.

3. Klagen: niet voor iedereen even makkelijk

Het is erg Nederlands om over alles en nog wat te klagen: het wordt bijna als een soort 'geboorterecht' gezien. Wat soms wordt vergeten, is dat dit niet voor alle Nederlanders zo gemakkelijk en comfortabel is. Voor sommigen is het juist een flinke drempel om überhaupt een klacht in te dienen. Waar in onze maatschappij het een beetje vanzelfsprekend is om dingen wat lichtjes aan te dikken en wat harder te zijn in het beschrijven van problemen, is dit niet voor iedereen zo makkelijk. Wanneer deze mensen dan eindelijk de drempel over durven en proberen om voor hun rechten op te komen, krijgen ze iemand aan de telefoon die wellicht wat meer rigide is in hun handelswijze en eigenlijk het liefst zo kort mogelijk de klacht wil aanhoren en afhandelen. Als iemand zeker is in zijn recht, is dit ook geen enkel probleem. Het probleem zit hem echter in de mensen die niet helemaal begrijpen waar zij wel en geen recht op hebben en derhalve niet zeker weten of hun klacht gegrond is.

Hierdoor worden veel problemen geminimaliseerd en komt hier pas aandacht voor wanneer problemen zodanig zijn geëscaleerd dat er wel ingegrepen moet worden.

"Wat doet Portaal om de communicatie met haar bewoners makkelijker en persoonlijker te maken en wat zou Ecovrede en soortgelijke organisaties kunnen doen om een brug te bouwen tussen de (terughoudendere) bewoner en de woningcoöperatie?"

4. Achterstallig onderhoud

Wij zien vaak situaties waar het gaat om achterstallig onderhoud, voornamelijk als het gaat om gebouwen die er al enkele decennia staan. Wanneer iets wordt gerepareerd, lijkt dit vaak slechts een pleister op een groter probleem te zijn. Het is vaak een oplossing om het tijdelijk te verbeteren, maar reparatie op langere termijn blijft vaak uit. Wij krijgen vaak te horen dat dit bij bewoners een gevoel van wantrouwen oplevert en dat zij daardoor minder snel aan de bel trekken om een reparatie-verzoek of dergelijke te doen. Bewoners geven aan dat zij denken dat Portaal zich volledig bewust is van de situatie en de staat van de gebouwen, omdat al hun klachten over de jaren heen voor hun gevoel weg zijn geschoven.

Vaak gaat het om kleine dingen die op het eerste oog niet zo erg lijken, maar wanneer deze naast elkaar worden gezet, wordt de ernst van het probleem een stuk duidelijker. Hoe meer achterstallig onderhoud er is, hoe sneller de druppels van bewoners tot emmers worden en overlopen en hoe meer frustratie en irritatie zij voelen.

5. Doeffstraat

Zoals in het bezoekverslag van de Doeffstraat duidelijk wordt gemaakt, hebben wij op 3 februari 13:30 een bezichtiging gedaan om met verschillende bewoners te spreken en foto's te maken van de huidige situatie. Wij horen graag eerst wat jullie bevindingen zijn naar aanleiding van dit bezoekverslag.

Vragen vanuit ons:

- Wat zijn de bevindingen vanuit Portaal na het bekijken van het bezoekverslag?
- Wat gaat Portaal doen om deze situatie te verbeteren?
- Hoe gaat Portaal de situatie rechtekken bij de huidige bewoners, die hier al jaren mee zitten?

6. Dedelstraat

Inmiddels hebben jullie ook ons bezoekverslag van onze bezichtiging bij de Dedelstraat binnen gekregen. De situatie heeft veel overeenkomsten met de situatie bij de Doeffstraat, maar hier heeft de situatie ook geleid tot een ongelukkige geval waardoor een mevrouw langere tijd arbeidsongeschikt is geweest en nog steeds niet volledig is hersteld. Het lijkt hier om een gevaarlijke situatie te gaan door achterstallig of onjuist onderhoud.

Vragen vanuit ons:

- Is het een idee om deze situatie vandaag gelijk mee te nemen, of is het handiger om hier een nieuwe afspraak voor te maken?
- Tweedelig: enerzijds achterstallig onderhoud, anderzijds de val van mevrouw en eventuele aansprakelijkheid daarvan. Lijkt me logisch dat Portaal over het tweede (nu) niet veel kwijt kunnen. Wellicht beter om de focus nu even te houden op het achterstallig onderhoud en de wijze van klachtenbehandeling.

7. Algemene vragen en aandachtspunten

- Wat zijn de vervolgstappen vanuit Portaal naar aanleiding van dit gesprek?
- Wat kunnen wij de desbetreffende bewoners van de Doeffstraat en de Dedelstraat vertellen?
- Hoe kunnen we er zeker van zijn dat de situatie voldoende wordt aangepakt? Hoe wordt dit gecontroleerd door Portaal zelf?
- Hoe kan het dat er überhaupt zulke situaties zijn? Welke externe factoren (buiten Portaal) spelen hier een rol in?
- Welke rol kunnen wij spelen om samen met Portaal soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen?
- Hoe gaat Portaal met de getroffen bewoners communiceren en de situatie rechtzetten?

Ecovrede; Voor Mens en Samenleving
Telefoon: 06 49 36 78 77

www.ecovrede.nl

Postbus 60051 6800 JB Arnhem

