Vraagtekens bij de verduurzaming

In de afgelopen periode heeft Huurdersvereniging Oostzaan (HVO) meer en meer klachten gekregen over de werkzaamheden rondom de verduurzaming in de Doktersbuurt. Dat was reden om een digitale vragenlijst te verspreiden en om met een focusgroep van bewoners uit de buurt het gesprek aan te gaan. HVO is geschrokken van het resultaat: de bewoners zijn moe, hebben stress en voelen zich niet meer veilig in hun eigen huis.

HVO wil met deze rapportage een korte terugblik geven over de resultaten en de verhalen die we binnen hebben gekregen. Daarna willen we een streep proberen te zetten onder het verleden en met verbetervoorstellen komen om dit project weer vlot te trekken. Zowel de rapportage als de verbetervoorstellen zullen we categoriseren in een aantal thema's: planning, communicatie, kwaliteit van werkzaamheden en de veiligheid. We hopen dat hiermee er weer met een positief gevoel kan worden gewerkt aan de verduurzaming. Nu zeiden de bewoners jammer genoeg*:*

> ***"Als we toen hadden geweten wat we nu weten, dan hadden we niet ingestemd met de verduurzaming!"***

Planning:

Het algemene beeld is dat er geen planning is en als deze er al is, dat er niet overlegd wordt met de bewoners. Bewoners weten niet wat er op bepaalde dagen gaat gebeuren. Eén van de bewoners zegt tegen ons*:*
"We weten niet wanneer ze gaan komen en wat ze dan gaan doen. We weten ook niet of we dan zaken moeten afdekken. We hebben nu al meerdere keren meegemaakt dat alles onder het stof zit."
Met name voor oudere bewoners levert dit veel stress op, maar ook weten mensen niet waar ze aan toe zijn. Een andere bewoner meldt ons*:*

> ***"We hebben ook een leven met afspraken. We willen van tevoren weten waar we aan toe zijn."***

Communicatie:

Ook wat betreft de communicatie is het beeld dat er veel te verbeteren valt. Een structureel beeld is dat de WOV

> ***"Ze doen zelf het kantoor dicht vanwege de Corona, maar wij moeten wel alles accepteren bij ons in huis."***

niet terugbelt of mailt. De loodgieter en de timmerman zijn wel goed aanspreekbaar volgens de bewoners, met de overige werklui is niet te communiceren vanwege een taalbarrière. Ook de WOV is niet te bereiken.
Over de WOV wordt gezegd:

De mensen missen bij calamiteiten een echt goed bereikbaar aanspreekpunt, ook in de weekends en in de avonduren. Daarnaast zijn er veel vragen over de aannemers (Wie is dat?) en waarom het eerdere personeel ontslagen lijkt te zijn.
Belangrijk is ook dat mensen te horen krijgen wat er gebeurt met hun klachten:

> ***"Wanneer en hoe wordt het opgelost?***

Kwaliteit van werkzaamheden:

Het beeld hierbij is wisselend. Aan de ene kant worden zaken goed opgelost, aan de andere is er niet met de mensen overlegd over hoe leidingen en buizen gaan lopen. Ook zijn er veel vragen over de afzuiginstallatie:
die is aangelegd maar functioneert (nog) niet. Soms door hele knullige zaken: er blijkt bijvoorbeeld dat de stekker nog niet is aangesloten. Ook zijn er veel vraagtekens rondom de 'duurzaamheid van de verduurzaming':
Wat gaat er bijvoorbeeld gebeuren als het gaat vriezen met de steenstrips en de voegen.

Veel vragen zijn er over de bijgebouwtjes en het opknappen van de tuinen door Werkom. Deze mensen missen de middelen en materialen om dit goed te doen. Veel zaken zijn er nog niet opgelost: kieren en gaten in woningen. Afwerking van vensterbanken en de zonnepanelen zijn nog niet (overal) aangesloten.

Veiligheid:

Een groot punt van zorg is de veiligheid. Mensen maken zich niet alleen zorgen over zichzelf maar ook over de werklui. Die zien er vermoeid uit en maken soms lange dagen van wel 12 uur vertellen de bewoners aan de HVO.



Mensen vragen zich af of de arbeidstijdenwetgeving wel wordt nageleefd en de regelgeving rondom veiligheid op de bouwplaats. Ook de Corona periode geeft veel mensen een gevoel van onveiligheid: gaat alles wel volgens de richtlijnen van het RIVM waaronder de 1,5 meter richtlijn en het aantal personen in vervoersmiddelen? Ons is er gemeld dat er BOA's op 27 mei een controle hebben gehouden, maar is er niets teruggekoppeld over deze controle. Welke rol heeft de gemeente op dit moment en wat weet de gemeente?

Ook de eigen veiligheid van de mensen is een groot punt van zorg. Zoals eerder gesteld: mensen zijn moe en op. Ze leven al maanden in een bouwput waarbij er zorgen zijn over de veiligheid. De tuinen worden gebruikt als opslagplaats voor bouwspullen en steigerpijpen. Er zijn gaten in de grond rondom alle huizen die niet afgezet zijn en er liggen vlonders bij de toegang tot de huizen die soms weg zijn. Dit heeft al geleid tot meerdere valpartijen en bijna-valpartijen. En dat in een buurt waar veel ouderen wonen!

Na de werkzaamheden blijft er veel liggen zoals gasflessen op de steigers en zaken liggen los. Bij harde wind valt er van alles af. Ook zijn er al ramen uit sponningen gevallen omdat glaslatten loslaten. Dit is ronduit gevaarlijk. Een bewoner zegt tegen ons: ***"We voelen ons niet veilig en hebben het idee dat we er niet toe doen."***
Daarnaast zijn er bericht over onveilig werken met asbest: soms zijn de bewoners niet beschermd, soms de werklui niet en soms moeten bewoners halsoverkop hun woning uit. Ook ouderen.





Daarnaast wordt er niet goed opgeruimd. Buurtbewoners maken hun eigen tuin en buurt schoon. Overal ligt er nu piepschuim, soms bij buren die geen woning hebben van de WOV.
Ook staat het verkeer geregeld vast vanwege alle werkzaamheden in de buurt:

Hoe zit het met de bereikbaarheid voor de hulpdiensten?

Conclusie:



Het algehele beeld is dat er veel te verbeteren valt. Sommige huizen staan al maanden in de steigers en nog is niet alles opgelost.

"Er is onrust in de buurt" wordt ons meegegeven.

Dat moet en dat kan anders! Zoals al een paar keer vermeld: **de buurtbewoners zijn moe.**

"Vaak weet je pas dat er werkzaamheden worden uitgevoerd als de boor in de muur wordt gezet."

Er is dagelijks herrie ook op de zaterdag en op feestdagen: er is veel verkeer, vaak gaat men om vóór half zeven al met een shovel aan de gang, er zijn onaangekondigde werkzaamheden en aggregaten staan te loeien. De bewoners weten ook niet wanneer er wat gaat gebeuren; soms staat er een Dixie vlak voor een deur van een bewoner, die is dagelijks getuige van gebruik van de toilet zonder de nodige hygiëne want handen wassen kan daar niet. Om over privacy maar niet te spreken, die is er niet voor de werkers en ook niet voor de huurders.

"Zij besluiten om te gaan verduurzamen, maar wij zitten ermee."

De bewoners hebben bijna nooit een moment van rust. Een huurder zei:

"Hoelang blijven we in de bouwrommel zitten?"

Ook blijkt dat sommigen een excuusbrief hebben gehad inclusief een voorstel voor een schadevergoeding terwijl anderen dat niet krijgen. **Waarom niet?** Mensen vragen zich af hoelang dit gaat duren:
Zoals gezegd dit moet en kan anders! De HVO zal daarom ook verbetervoorstellen doen aan de WOV!

Verbetervoorstellen:

- ***De WOV zet even een streep onder de voortgang van de verduurzaming: eerst een pas op de plaats, dan gaan we de boel oplossen en dan gaan we verder! Deze streep zetten we even bij de Van Der Loeffstraat voor we verder gaan!***
- ***Planning: werk blok voor blok en maak zaken eerst af voor je verder gaat.***
- ***Planning: geef bij bewoners aan wat er gaat gebeuren, hoe dit gaat gebeuren en wat er van hen verwacht wordt.***
- ***Communicatie: wees bereikbaar en bel/mail terug!***
- ***Communicatie: Ga het gesprek aan over wat er gaat gebeuren en geef de bewoners daarin ook een stem. Het is immers hun huis en 'thuis'!***
- ***Communicatie: Tijdens de informatieavond bij Concordia is er verteld dat bewoners hulp krijgen. Maak deze belofte echt waar. Voer opnieuw keukentafelgesprekken over de voortgang.***
- ***Communicatie: stel alsnog een bewonerscommissie op en stuur vanuit de WOV een vragenlijst. De HVO biedt aan om hierbij de ondersteuning te bieden.***
- ***Kwaliteit van werkzaamheden: in overleg met bewoners afspraken maken hoe het wordt aangepakt. En werk zaken op kwalitatieve goed manier af. Dit geldt ook voor de tuinen.***
- ***Veiligheid: werk veilig of niet. Een beetje veilig bestaat niet. Ruim de rommel op en zet gaten af!***
- ***Veiligheid: let op de mensen die de zaken uitvoeren. Je werkt met mensen!***
- ***Veiligheid: leg aan de bewoners uit welke veiligheidsmaatregelen er genomen worden ook in het kader van Corona.***
- ***Veiligheid: veiligheid is ook dat mensen zich fijn voelen in hun huis en buurt. Overlast heeft ook een grens voor mensen. Hou er rekening mee dat de buurt geen bouwplaats is maar dat er mensen wonen!***
- ***Algemeen: ga met het mensen het gesprek aan over vergoedingen rondom schade en gebruik van bijvoorbeeld stroom. Compenseer mensen voor de (ervaren) overlast.***

Kortom dit project is met mooie woorden van start gegaan met de goede intenties van iedereen. In de loop van dit project zijn wellicht verwachtingen uit elkaar gegroeid. Daarom 'beter ten halve gekeerd dan ten hele gedwaald' en pak dit moment als bewoners en als WOV aan om zaken te verbeteren.

De Doktersbuurt is een sociale buurt met een groot saamhorigheidsgevoel. Deze mensen kennen elkaar al jaren en veel mensen van buiten worden met warmte en liefde opgenomen in deze buurt. Juist deze buurt zou een mooi voorbeeld kunnen zijn voor een geslaagd project. Een hartenkreet als:
"Het is heel frustrerend om te merken dat je er niet meer toe doet en niemand zich om je bekommert of je helpt met opruimen of schoonmaken na de werkzaamheden."
hoort niet bij het sociale karakter van ons dorp en deze buurt. Dat moet en kan echt anders!

Als HVO hebben we een bewonersgroep opgezet die hun ervaringen wil delen met de WOV en met bewoners van huizen waar verduurzaamd gaat worden. De WOV kan (nee, moet) dit als een kans zien en niet als een bedreiging. Bewoners delen hun zorgen, maar steken ook hun hand uit om te helpen. De WOV kan dit alleen maar aannemen.

En wellicht zeggen de mensen dan toch nog:

'Ik heb terecht mijn instemming gegeven voor de werkzaamheden want uiteindelijk is alles goed gekomen!'

Huurdersvereniging Oostzaan

Juni 2020