

Bron: BNdeStem van vrijdag 13 december 2013. door Marc Molenaars BERGEN OP ZOOM

Huurders vinden sluiting kantoorbalies 'kort door de bocht'

Ze voelen zich gepasseerd. Niet serieus genomen maar bovenal overvallen door woningcorporatie Stadlander, met 15.000 woningen de grootste verhuurder in de regio. Bij huurdersbelangenvereniging HBV in Bergen op Zoom is een nieuwe reorganisatie bij de corporatie helemaal in het verkeerde keelgat geschoten. Het bestuur overweegt naar de geschillencommissie te stappen. „We begrijpen dat er iets moet gebeuren, maar dit is veel te rigoureuus. Wij denken dat veel huurders tussen wal en schip belanden”, zegt voorzitter Cor Janssens. Stadlander schrapt in 2015 de baliefunctie in kantoren in Bergen op Zoom, Steenberg en Tholen. Huurders kunnen in principe alleen nog telefonisch of digitaal (via internet) een afspraak maken of een klacht indienen. Huurders die daartoe niet in staat krijgen een individuele begeleider toegewezen. Directeur Ton Ringersma denkt dat 85 procent van de huurders prima uit de voeten kan met het nieuwe systeem en garandeert maatwerk voor de resterende 15 procent. Het gaat dan vooral om huurders die niet overweg kunnen met de computer, die financieel in zwaar weer verkeren, geestelijk beperkt zijn of (bijvoorbeeld als gevolg van een verslaving) afwijkend woongedrag vertonen. Met de nieuwe aanpak denkt Stadlander 2 miljoen euro te bezuinigen. De nieuwe koers kost zo'n veertig medewerkers hun baan, in totaal 30 voltijds arbeidsplaatsen. Janssens: „Deze reorganisatie valt ons enorm rauw op het dak. Er is geen enkele vorm van inspraak geweest. Stadlander handelt daarmee in strijd met de wet. Ze is verplicht om ons bij zo'n ingrijpende beleidswijziging, die rechtstreeks de huurders raakt, om advies te vragen en dat is niet gebeurd. We zijn keihard gepasseerd.”

HBV vermoedt boze opzet bij directeur Ringersma. „Die overvaltechniek is bewust gekozen. Dit gaat voor iedereen te snel, ook voor het personeel. Er is grote onrust onder medewerkers.”

HBV-secretaris Julia Dekkers is het met Ringersma eens, denkt dat veel huurders digitaal de weg naar de corporatie kunnen vinden. „Maar dat geldt zeker niet voor iedereen en wij denken dat die groep aanmerkelijk groter is dan hij voorspiegelt. En wie bepaalt wie wel of wie geen begeleiding krijgt? Mensen krijgen een stempel opgedrukt. En heeft Stadlander nog wel voldoende mensen over? Zoveel vragen.”

Het HBV-bestuur noemt het zorgelijk dat Ringersma de vergelijking maakt met het bankwezen, dat de laatste jaren ook grotendeels is gedigitaliseerd. „Als je dat doet, ben je losgezongen van je wortels. Waar is dan nog het sociale karakter van de woningcorporatie? Er is onrust onder de huurders. Eerst krijgen ze een maximale huurverhoging door de strot gewrongen en vervolgens wordt ook nog eens de dienstverlening uitgekleeft. Steeds meer huurders pikken dat niet meer.”

Janssens en Dekkers eisen dat Stadlander op de rem gaat staan. „Dat er iets moet gebeuren, weten we. Daar komen we ook niet onderuit. Maar het tempo deugt niet. Dit gaat ons te hard.”

Bestuur huurdersvereniging HBV overweegt reorganisatie Stadlander aan te vechten bij geschillencommissie.