Verslag verzamelde klachten Bewoners – DUWO.

**Algemene reactie DUWO:**Veel klachten die in het verslag verzameld waren, zijn individuele klachten die niet ingediend zijn bij DUWO. Dit maakt het problematisch om de klachten op te lossen, aangezien er geen contactgegevens bij de klachten zijn bijgeleverd. DUWO en de VBU adviseren dan ook aan alle bewoners die klachten hebben, een klachtformulier (te vinden op de site van DUWO) in te vullen zodat er gerichte oplossingen kunnen worden gevonden. Pas als de naam van de bewoner, eenheid en kamernummer of contactgegevens bekend zijn kan er contact opgenomen worden met de bewoner en kunnen er oplossingen worden gezocht.
Wat betreft onderhoudsproblemen of problemen met bepaalde apparatuur kan er meteen contact opgenomen worden met DUWO onderhoud en/of Ziggo.

**Klacht:** Er blijken verwarmingsproblemen te zijn. De verwarming zou structureel (wekelijks) uitvallen.
**Reactie DUWO**: DUWO is momenteel bezig met het ketelhuis. Normaliter werken de verschillende componenten, warmte en toevoer, samen. Bij het ketelhuis voor 500 en 502 is er echter een systeemfout. De toevoer sluit namelijk zodra de warmte omlaag gaat, wat het tegenovergestelde is van wat er moet gebeuren. Het blijkt een lastige systeemfout, maar DUWO is er op dit moment mee bezig om de technische problemen te verhelpen.

**Klacht:** De gele toren heeft last van hygiënische problemen ( vieze ramen etc) door de werkzaamheden van het centrum. Er is compensatie, in de vorm van schoonmaak, gewenst vanuit de bewoners.
**Reactie DUWO**: DUWO geeft aan niet bekend te zijn met hygiënische problemen van het gebouw. Er zijn daarnaast ook geen klachten ingediend bij DUWO en DUWO weet dus niet hoeveel bewoners dus daadwerkelijk last hebben van hygiënische problemen.

**Klacht:** Er zijn op het buitenterrein van Uilenstede en in de gebouwen geen beveiligingscamera’s aanwezig. Bewoners achten het noodzakelijk dat deze worden opgehangen in verband met veiligheid en criminaliteit.
**Reactie DUWO**: DUWO geeft aan dat Uilenstede, volgens de cijfers, één van de veiligste wijken van Nederland is. Desondanks is DUWO momenteel druk bezig met korte als lange termijnoplossingen voor de veiligheid en criminaliteit. DUWO is hierover in gesprek met de gemeente en met de VBU, om een geschikte oplossing te vinden.

**Klacht:** Donkere paadjes en uitgevallen lantaarnpalen op Uilenstede. Bewoners geven aan zich hierdoor onveilig te voelen.
**Reactie DUWO**: In het geval van donkere paadjes en uitgevallen lantaarnpalen moet er contact opgenomen worden met de gemeente. DUWO geeft aan dat de medewerkers, met name voor de winterperiode, niet meer op kantoor zijn als het buiten donker is. Hierdoor kan DUWO zelf niet in de gaten houden of lantaarnpalen uitgevallen zijn of niet. Er is een speciaal formulier op de site van gemeente Amstelveen voor het aangeven van uitgevallen lantaarnpalen. Ook kunnen bewoners de Buitenbeter-applicatie downloaden waarmee gemakkelijk foto’s gemaakt kunnen worden van kapotte lantaarnpalen of losse straattegels en dergelijken, die verwerkt worden in de klacht en meteen verzonden worden.

**Klacht:** Er is op Uilenstede regelmatig sprake van brievenbus en creditcardfraude,
**Reactie DUWO**: Als bewoners merken dat er iets raars is met hun brievenbus/slot, dan kan de eenheid een nieuw slot aanvragen. DUWO zal dan kosteloos het slot vervangen en alle bewoners van de desbetreffende eenheid voorzien van nieuwe sleutels. DUWO kan dit alleen doen als hiernaar gevraagd wordt, zodat zij een contactpersoon hebben in de eenheid die ervoor kan zorgen dat alle bewoners hun sleutels ontvangen.

**Klacht**: Op diverse plekken liggen opgebroken paden en losse stoeptegels.
**Reactie DUWO:** Er zijn hierover 3 klachten binnengekomen bij DUWO. DUWO heeft de gemeente aangesproken, deze zal het probleem gaan verhelpen.

**Klacht**: Bewoners ervaren een gebrek aan scooterstallingen.
**Reactie DUWO**: DUWO is hier nog over in gesprek met de gemeente. Er moet eerst een inventarisatie gemaakt worden van de fietsenstallingen en het gebruik hiervan, voordat er gekeken kan worden naar het plaatsen van de scooterstallingen. DUWO geeft aan dat er echter geen aparte scooterstalling kan worden neergezet per toren of gebouw. Er zullen waarschijnlijk gedeelde scooterstallingen komen voor meerder torens.

**Klacht:** overvolle afvalcontainers of nog niet geplaatste afvalcontainers.
**Reactie DUWO**: Er zijn duidelijke afspraken gemaakt met de gemeente wat betreft het ophalen van het afval. Bij de nieuwbouw staan er nu nog tijdelijke containers vanwege het nog niet afgeronde herstructureringsproject. Als dit is afgerond, zullen ook daar gescheiden afvalcontainers worden geplaatst.

**Klacht:** Bewoners ervaren dat er te weinig overdekte fietsenstallingen aanwezig zijn.
**Reactie DUWO**: DUWO let goed op de fietsenstallingen maar constateert dat de overdekte fietsenstallingen nog niet optimaal worden gebruikt. Alleen de overdekte fietsenstalling in toren 1 is aan de volle kant. Verder komt het regelmatig voor dat plekken in de fietsenstallingen bezet worden gehouden door fietswrakken. In het voorjaar zal er weer een fietswrakkenactie gehouden worden in samenwerking met de VBU, zodat er goed geïnventariseerd kan worden hoeveel plekken er daadwerkelijk nog vrij zijn. Als dan blijkt dat er een structureel tekort is aan fietsenstallingplekken, worden er naar andere oplossingen gekeken.
Als laatste voegt DUWO toe dat er inmiddels sloten op de fietsenstallingen zijn geplaatst, en dat bewoners hun saltosleutels kunnen opwaarderen op het kantoor van DUWO.

**Klacht**: Bewoners zijn ontevreden over de plannen van het herstructureringsproject en hebben het gevoel niet voldoende betrokken te zijn geweest.
**Reactie DUWO**: DUWO geeft aan dat er veel komt kijken bij een dergelijk project. De plannen voor het herstructureren van Uilenstede liggen al 4 jaar vast. In de tijd dat de plannen zijn opgesteld, zijn er meerdere bijeenkomsten en werkgroepen geweest met de bewoners om input te krijgen. DUWO begrijpt dat bewoners die hier pas een jaar of twee wonen, het gevoel kunnen hebben dat ze niet betrokken zijn. Er moet echter begrepen worden dat DUWO momenteel in de afronding zit van het project, en er nu nauwelijks meer ruimte is voor input vanuit bewoners.