



Verslag 1729  
Corporatie Woonbron Delft

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

Deze klacht heeft betrekking op de kwaliteit van de schoonmaak in de algemene ruimten.

*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.*

*De voorzitter merkt op dat de aanwezigheid van 4 personen vanuit de corporatie teveel is, dat kan te bedreigend overkomen op de klager. De heer Van Hoogen van de corporatie geeft aan dat meneer verschillende afdelingen heeft aangeschreven, vandaar dat er meerdere medewerkers van de corporatie aanwezig zijn. De voorzitter antwoordt dat de commissie de 3 klachten van klager elk apart zal behandelen en dat bij elke klacht maximaal 2 personen van de corporatie aanwezig kunnen zijn.*

*Klager geeft aan hiermee akkoord te zijn.*

*De heer XXX vertrekt, hij zal bij de behandeling van de andere 2 zaken aanwezig zijn.*

#### Toelichting klacht door klager

Meerdere keren heb ik contact gehad met een medewerker van de corporatie. De schoonmaker komt vaak niet opdagen. Hij maakt 5 minuten schoon en gaat dan weer weg. Hij maakt niet schoon op basis van de planning. Er wordt soms helemaal niet schoongemaakt.

Je wordt niet gelijk geholpen door de corporatie, het duurt soms weken. Het blijft hetzelfde verhaal. Het lijkt wel of ik zelf de beheerder ben en moet controleren dat alles wordt schoongemaakt. De corporatie zegt dat er wel wordt schoongemaakt en dat ik verkeerde informatie geef.

Ik heb zelf de schoonmaker ook een keer aangesproken. Hij vertelde dat hij geen tijd heeft om bij elk portiek schoon te maken. Maar dat is niet mijn probleem. We betalen bijna € 80,00 per maand voor schoonmaak.

De schoonmaker gaf aan dat ik naar de corporatie moest gaan. Je wordt van het kastje naar de muur gestuurd. Het werk gebeurt niet aan de hand van de checklist. Er zijn meerdere malen klachten ingediend, ook door andere bewoners.

Ineens kwam een keer de eigenaar van het schoonmaakbedrijf bij me aan de deur. Die zei dat ik een klacht had ingediend. Hij vertelde me dat hij dat niet pikte. Waarom spreekt de schoonmaker mij zelf aan? Ik heb geen contract met hem maar met de corporatie. Ik word aangesproken in mijn eigen woning. Hij moet mij niet aanspreken, dat vind ik niet professioneel.

Ik hoor nu dat de andere bewoner niet genoemd wilde worden door mij. Maar ik heb zelf het emailadres gekregen van die meneer. Ik heb hem gevraagd of hij het er mee eens was. Als hij het niet wilde had ik toch zijn emailadres niet gehad?

*De voorzitter geeft aan dat het lastig te beoordelen is. In het bedrag van € 80,00 euro zit waarschijnlijk 2 uur schoonmaak. De voorzitter kan zich voorstellen dat dit onvoldoende tijd is. En: wat is 'schoon' en wat is 'niet- schoon'? Ze komen 1 keer in de week schoonmaken,*



Verslag 1729  
Corporatie Woonbron Delft

*maar als het is schoongemaakt en de bewoners lopen er weer, bijvoorbeeld met vieze natte schoenen door regen, dan kan het ook heel snel weer vies zijn.*

Vragen van de commissie aan de klager

V: Zou u een keer mee willen kijken bij de oplevering na schoonmaak?

A: Ja dat wil ik wel.

Zienswijze van de corporatie

Wij vinden het ook een lastige kwestie. Eén keer in de week wordt er schoongemaakt volgens een periodiek schoonmaakprogramma. Wij controleren regelmatig en zijn extra alert na de klachten. Dan blijft wel de vraag: wat zijn de weersinvloeden? Wat gebeurt er als bewoners weer thuiskomen als er net is schoongemaakt?

We hebben de afgelopen maanden streng gecontroleerd. De laatste maanden moet de schoonmaker na afloop formeel opleveren aan de complexbeheerder. Maar ook als het programma voor die week goed is gevolgd, bleven toch klachten komen van meneer. Er wordt elke donderdag opgeleverd als het is schoongemaakt en dan krijgen we weer foto's van meneer waarop stof is te zien. Meneer wil het opgelost hebben en daar staan we ook voor open.

We krijgen veel klachten van meneer. En de schoonmakers zijn ook direct daarover aangesproken. Meneer noemt verder steeds de naam van een andere bewoner maar die is daar niet van gediend.

In het schoonmaakprogramma zijn periodieke activiteiten opgenomen voor uitvoering 2 of 4 x per jaar. Zoals 4 x per jaar de verwijdering van spinnenwebben. Als die zijn weggehaald, komen ze echter na een tijdje vanzelf weer terug.

*De voorzitter doet een suggestie: neem klager eens mee met een oplevering.*

Vanaf dit jaar gaan we de complexen meten. Aan de hand van de meting gaan de complexbeheerders en de collega's uit de regio het complex in om te kijken wat er verbeterd moet worden in het kader van 'schoon, heel en veilig' op basis van ons kwaliteitshandboek. We laten dan ook bewoners meelopen.

We gaan nu een pilot draaien in een ander complex om de bewoners te laten meedenken over wat ze fijn vinden. We hebben een handboek kwaliteit waaraan een en ander moet voldoen. We willen het gesprek aangaan met de bewoners om te zien of dat overeenstemt met het verwachtingspatroon van de bewoners. Dit kunnen we ook doen met meneer.

Dit schoonmaakprogramma is bij inschrijving aanbesteed. Dan kan het zijn dat een programma bijvoorbeeld in 1 uur door 3 man wordt uitgevoerd of in meer uren door 1 man. De komende jaren wordt er opnieuw aanbesteed, en we kijken eerst nog naar de wijze van aanbesteden. We stellen ook andere eisen aan de kwaliteit van de schoonmaak. De komende twee jaar gaan we dat gefaseerd uitrollen en aanbesteden.



Verslag 1729  
Corporatie Woonbron Delft

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wordt er volgens het programma opgeleverd?

A: Ja zo'n week of 6 nu, we doen de oplevering omdat er telkens klachten kwamen.

V: Nemen jullie bij de oplevering de bewoners mee om te controleren?

A: Nee dat is niet gedaan, maar dat zou wel kunnen. Daar staan we voor open.

V: Hoeveel tijd is er voor het programma?

A: Er zijn drie portieken en in een afgesproken tijdsbestek moet volgens het programma worden schoongemaakt. Doen ze er langer over, dan komt dat voor rekening van het schoonmaakbedrijf.