



Verslag 2002
Corporatie: Staedion

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

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op de kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden van de firma XXXX, sinds halverwege 2018.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

Korte toelichting op de klacht door de klager

Klager huurt van Staedion sinds 29 april 2013. In mei 2018 heeft de corporatie een nieuw schoonmaakbedrijf in de arm genomen, de firma XXXX. De eerste maanden werd er volgens klager zeer slecht schoongemaakt.

Klager heeft in de vijf jaren daarvoor niet geklaagd over de schoonmaak, omdat hij toen tevreden was over het schoonmaakbedrijf.

De corporatie beschrijft in de zienswijze alles wel mooi, maar de realiteit is anders. Klager heeft ook meegedaan aan een enquête, maar daar geen terugkoppeling over gekregen. Hij moest zelf actie ondernemen om te achterhalen wat de uitslag was.

Er is geen controle op de schoonmaak. Er wordt helemaal niet schoongemaakt en anders gebeurt er minimaal wat op de schoonmaakkijst staat. Klager heeft een afspraak gemaakt met de heer XXXX om zaken te laten controleren. Klager heeft de heer XXXX gevraagd om de firma XXXX daarover niet in te lichten, zodat klager kon aantonen dat er niet goed schoongemaakt wordt. Op 19 december 2019 was de controle. De firma XXXX was bijna een uur bezig met schoonmaken. Niet eerder had klager dit zo grondig zien gebeuren. Het was de eerste keer dat er zoveel tijd werd besteed aan de schoonmaak van het portiek. De heer XXXX nam het tijdens de controle op voor de firma XXXX. De heer XXXX gaf aan dat de firma XXXX haar best doet. Er schijnt volgens klager wekelijks contact te zijn met de firma XXXX, maar waarom komt Staedion niet op voor de huurder? Hij klaagt toch echt niet voor zijn plezier?

Ze zeggen dat er wekelijks controle is bij vijf van de elf portieken en daarnaast ook nog twee keer maandelijks samen met de corporatie. Klager verwondert zich erover hoe het mogelijk is dat er, ook als hij de enige is die klaagt, niet wordt geconstateerd dat het portiek niet wordt schoongemaakt.

Klager geeft aan dat je via de website een klacht kunt indienen met een bijlage. Men krijgt dan een bevestiging van ontvangst, maar geen kopie van de ingediende klacht.

Klager meldt dat er wekenlang niet is schoongemaakt. Klager heeft foto's gestuurd van vlekken op de grond die niet worden weggehaald. Er wordt niet met water gedweild, er wordt geveegd.

Na december 2019 is er niet meer gecontroleerd op de kwaliteit van de schoonmaak.



(Klager toont tijdens de hoorzitting een filmpje van de schoonmaak in de portiek).

Klager laat zien dat dit de manier is van schoonmaken zoals het wekelijks gaat. Hij vindt dat dit filmpje zegt meer zegt dan woorden.

Klager betaalt per maand om en nabij € 15,00 aan schoonmaakkosten. De gezamenlijke bijdrage, inclusief die van de andere bewoners van het portiek, bedraagt € 90,00.

Klager geeft aan meerdere klachten te hebben gestuurd naar de corporatie. Hij heeft ook klachten over de klachtafhandeling van de corporatie.

Klager wil ook nog iets zeggen over de terugbetaling van de schoonmaakkosten. Op 12 oktober 2018 geeft de corporatie de opdracht om één keer per week schoon te maken. Daarna is er minimaal een half jaar eens per twee weken schoongemaakt. Klager vindt dus dat hij minimaal drie maanden te veel heeft betaald aan schoonmaakkosten.

De eerste twee maanden mei en juni werd er helemaal niet schoongemaakt. Dan bel je en maken ze weer 'iets' schoon. Tijdens en rondom feestdagen komen ze helemaal niet schoonmaken.

Klager geeft aan dat de corporatie heeft gezegd dat er op 5 en 6 maart een klacht binnengekomen is over een niet afgetekende aftekenlijst. Waarom zou klager klagen over een aftekenlijst en niet over de schoonmaak?

De heer XXXX dacht dat het (ook) over de klachtafhandeling door Staedion zou gaan – daarvoor is hij met klager meegegaan. Hij stelt vast dat die procedure tijdens deze hoorzitting niet aan de orde is.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Voorheen werd er niet geklaagd, want u was tevreden. Was er toen ook toezicht op de schoonmaak?

A: Dat weet ik niet, er waren geen klachten. Ze deden hun werk. Het heeft ook te maken met mentaliteit.

V: U heeft foto's gestuurd. Hebben de foto's betrekking op de periode van 2 november tot 10 december? De periode dat er in de woning boven u werd geklust? Want dan is er namelijk ook veel extra stof en dergelijke.

A: Nee, dan had ik niet geklaagd. Ik weet niet precies uit welke periode de foto's zijn. Het dateert al vanaf mei 2018.

V: Heeft u nog meer video's die wij met elkaar kunnen vergelijken?

A: Ik heb ook nog een filmpje van 12 december. Tijdens die verbouwing is er helemaal niet schoongemaakt. Ik kan dat laten zien en ook dan is te zien dat er alleen wordt geveegd.

De voorzitter geeft aan dat er niet met terugwerkende kracht kan worden beoordeeld of er wel of niet is schoongemaakt. De corporatie acteert daar verder ook niet op.

V: Kunt u zich vinden in de afspraak dat de corporatie op basis van de controle één keer per maand met u contact opneemt om de tevredenheid te toetsen?

A: Het gaat mij om de mentaliteit. Ik kan voorbeelden geven wat er ook allemaal van de werklíjstjes is verwijderd. Ik zie dat dus niet zitten.



Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX dankt klager voor de klachten en de meldingen, daardoor kan de corporatie verbeteringen doorvoeren. De heer XXXX is vanaf 1 juli 2019 in dienst bij de corporatie. In 2018 is er een grote transitie geweest rond de schoonmaak. De heer XXXX begrijpt dat ook. Er zijn nu betere prijsafspraken voor bewoners en er is duidelijkheid. Bepaalde bedrijven maken nu schoon in bepaalde wijken. In sommige portieken moesten huurders meer betalen dan andere portieken – er waren verschillende schoonmaakprogramma's. Nu is er eenheid in de schoonmaakprogramma's.

De heer XXXX meldt dat er vanaf 1 juli 2019 veel klachten zijn binnengekomen over de schoonmaak. Er is veel gesproken met de firma XXXX, ook telefonisch. In de woning boven klager is een mutatie geweest. De werkzaamheden hebben veel vuil met zich meegebracht. De firma XXXX heeft daar ook foto's van gemaakt. Als het vijf weken heeft geduurd, is de corporatie bereid twee maanden schoonmaakkosten terug te betalen.

De heer XXXX geeft aan wat er rond de controle op 19 december 2019 is misgegaan: als bewoners melden dat een en ander niet goed gaat, is het zijn taak om dat te melden bij de complexbeheerder. Naar alle waarschijnlijkheid heeft de complexbeheerder – toen hij was geïnformeerd over de extra controle – dat gemeld bij de firma XXXX, waardoor het bedrijf voorkennis had.

Dat proces is nu veranderd. Tegenwoordig meldt de heer XXXX klachten rechtstreeks bij het schoonmaakbedrijf. Zij voeren dan direct een controle uit en maken het nog die week schoon, dus in orde. Daarna vraagt de heer XXXX de complexbeheerder om de week erna een controle te doen.

Er wordt gebruikgemaakt van een schoonmaak-app en er is een controleprocedure vastgesteld. Na drie weken doet de heer XXXX zelf ook een controle, die wordt vastgelegd. De firma XXXX doet 10 controles per week in de portieken. Ze maken 800 portieken schoon in de maand, ze controleren zichzelf en maken ook foto's. Zo wordt er gerapporteerd en houdt de corporatie de controle.

Het werkprogramma is ook aangepast. Er zijn nu portiek aangepaste schoonmaakprogramma's, zodat de corporatie precies kan zien wat er moet gebeuren. Verder worden nu ook weeknummers gehanteerd.

Klager gaf aan dat de uitkomst van de enquête niet aan hem is teruggekoppeld. Er werd aan het eind van de enquête gevraagd of er contact mocht worden opgenomen met huurder. Als men dat niet aankruist, dan kan er dus geen contact worden opgenomen. Bij een volgende enquête zal dat anders worden geformuleerd. De heer XXXX meldt zeker geen huurders te willen buitensluiten, echter volgens de AVG moet alles correct worden gedaan en moet daarvoor toestemming worden gegeven. Uiteindelijk heeft klager wel een terugkoppeling gehad.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is het mogelijk om bijvoorbeeld met een huurder één keer in de maand samen een controle uit te oefenen?

A: Dat is een goede suggestie, dat kunnen we inplannen. In de schoonmaak-app kan zelfs een huisnummer van een huurder worden opgenomen.

V: Betreft de verhoging van de schoonmaakkosten met 8,62% per juli 2019 ook de btw-verhoging van 6% naar 9%?

A: Dat weet ik niet en zou ik moeten navragen. We hebben qua schoonmaakkosten een verlaging afgedwongen. Het is gestandaardiseerd, sommige portieken betalen nu minder dan voorheen.

(Klager geeft aan destijds een brief te hebben gekregen over het nieuwe schoonmaakbedrijf en dat de corporatie daar erg over te spreken was. Ze zouden zelfs goedkoper zijn. De maand erna volgt dan ineens een brief met de aankondiging van een kostenverhoging).

V: Er was een handtekeningactie en die is ingeleverd bij de corporatie. U zegt dat er geen andere klachten zijn, maar er zijn handtekeningen verzameld. Klopt dat?

A: Vorige week kreeg ik de bijlage met de handtekeningen. Ik wist daar niets van.

(Klager meldt dat dit allang bij de corporatie bekend was).

Laatste woord van de klager

Klager geeft aan een betrokken bewoner te zijn. Als er per ongeluk iets is gevallen, ruimt klager het op. Als er iets kapot is, meldt klager het. Klager heeft bijvoorbeeld ook glas opgeruimd in de gezamenlijke tuin.

Klager vraagt zich af waarom het zo lang niet goed is gegaan.

De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerker(s) van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.