



Verslag hoorzitting 2318

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 het niet nakomen van de uit te voeren werkzaamheden volgens het afgesproken schoonmaakprogramma.

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

Toelichting op de klacht door de klager

Klager vindt het vervelend hier te zitten, maar ze heeft het gevoel dat ze niet anders kon. Voorheen maakte de firma Proper schoon, maar tegenwoordig is er een ander schoonmaakbedrijf (Van der Loo). Regelmatig kloppen de zaken niet volgens klager. Klager woont op de 2^e etage en haar slaapkamer grenst aan het portiek. Klager woont alleen en controleert de schoonmaakwerkzaamheden.

Op een gegeven moment constateerde klager dat er een gedeelte van de galerij niet was schoongemaakt. Klager heeft de schoonmaker daarop aangesproken, waarop de betreffende schoonmaker intimiderend reageerde richting klager. Er werd klager gezegd dat men de vloer niet kon schoonmaken, omdat de schoonmaak mop dan kapot zou gaan. De vloer is vervolgens in de keren daarna overgeslagen met de schoonmaakronde. Klager heeft zich vervolgens gedeisd gehouden en haar buurman gevraagd om het aan de schoonmaker te melden als het niet schoon is. Er is zelfs een moment geweest dat de schoonmaker het complete portiek niet heeft schoongemaakt.

Van elke bij de corporatie gedane melding, stuurt klager foto's van de situatie toe. De corporatie zou steekproeven hebben uitgevoerd, omdat er meer mensen zijn die klagen volgens klager. Vanaf dat moment is er besloten dat er twee schoonmakers zouden komen. Echter, dat heeft klager nooit gezien.

Wederom heeft klager gemeld dat het portiek niet goed schoon wordt gemaakt. Er is daar nooit verandering in gekomen en de schoonmaker slaat nog heel vaak stukken over met schoonmaken. Klager vindt dat niet volgens afspraak. Ze betaalt er immers voor. Ook zijn contracten over de schoonmaak afgesloten. De ruwe grond is inderdaad niet te moppen, maar er is een schoonmaakcontract dat moet worden nageleefd. Klager voelt zich in de maling genomen. Ze wil niet betalen voor de schoonmaak, zolang het niet wordt schoongemaakt. Klager heeft twee keer de incasso van de schoonmaakkosten ingetrokken, waarop er door de corporatie werd gedreigd met een deurwaarder. Hierop heeft klager onder protest de schoonmaakkosten betaald.

Er wordt door de corporatie gezegd dat er steekproeven worden gedaan. Er is klager tevens gemeld dat het nog maanden kon duren voordat er actie zou komen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat zou u graag willen?

A: Dat het portiek volgens contract wordt schoongemaakt en de maanden dat het niet is schoongemaakt, wil ik niet betalen.



De voorzitter meldt dat deze hoorzitting alleen over de dienstverlening van de corporatie gaat. Over de servicekosten kan de commissie geen uitspraak doen, aangezien zij daar niet toe is bevoegd conform het klachtenreglement. Daarvoor kan klager zich wenden tot de Huurcommissie.

V: Wij begrijpen dat u uw buurman heeft gesproken over het niet schoonmaken van het complex. Heeft de betreffende buurman eveneens geklaagd over het niet afdoende schoonmaken door het schoonmaakbedrijf bij de corporatie?

A: Nee, hij heeft verder niet geklaagd.

V: Uw galerij wordt overgeslagen, zegt u. Speelt dat ook op andere galerijen dat u weet?

A: Nee, dat weet ik niet. Ik spreek weleens mensen, maar men klaagt daar niet echt over.

V: Klopt het dat de klachten zijn ontstaan toen er van schoonmaakbedrijf werd gewisseld?

A: Dat klopt. Ik heb regelmatig klachten geuit, want dit bedrijf is niet zo goed. Ze werken vaak niet volgens het contract. Het wisselt weleens van personeel. De schoonmaker die er nu sinds 30 augustus is, slaat heel vaak stukken over met schoonmaken. Ze komen elke twee weken en ik klaag daar steeds over.

V: Hoelang woont u al in het appartementencomplex?

A: Ik woon er al 42 jaar.

V: Klopt het dat firma Van der Loo het huidige schoonmaakbedrijf is?

A: Ja, dat klopt.

V: Wanneer is er gewisseld van schoonmaakbedrijf?

A: Dat was in 2020.

V: Kijkend naar de periode tussen 2020 en augustus 2022. Klaagde u toen ook al?

A: In mindere mate. Ik heb wel eens gedacht om de firma zelf te bellen.

V: Heeft u iets gemerkt van de door de corporatie uitgevoerde buurtonderzoeken?

A: Ja, bij mij in het portiek is er navraag gedaan.

V: Betreft het meerdere complexen waar hetzelfde schoonmaakbedrijf actief is?

A: Het zijn negen portieken.

V: Heeft u, in het verlengde van de voorgaande vraag, eveneens andere mensen uit andere portieken gesproken over uw klachten?

A: Ja, en ik heb gevraagd of ze dat ook melden bij de corporatie. Dat doen ze niet schriftelijk. Er was een mevrouw die meldde dat ze haar lastig vonden.

V: U zegt dat er meerdere mensen zijn die klagen en de corporatie zegt dat u de enige bent. Hoe verklaart u dat?

A: Ik sta achter hetgeen ik zeg.

V: De commissie heeft de foto's gezien en vanaf een afstand kijkend lijkt het erop dat u hoge eisen aan de schoonmaak stelt. Kan het zijn dat u wellicht meer eisend bent dan een gemiddelde huurder?

A: Er zijn contracten afgesloten en daar moet men zich aan houden. Mensen vinden het best zoals het gaat, maar ik niet. Ik zie soms een blaadje liggen in een hoek wat er al maanden ligt. Ik betaal voor de schoonmaak en dan vind ik dat de afspraken moeten worden nageleefd.

V: Wij begrijpen dat op 28 maart dit jaar van schoonmaakploeg is gewisseld. Dit gezien de klachten die bestonden ten aanzien van de vorige schoonmaakploeg. Onder toezien oog van de corporatie zijn vervolgens de schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd, conform afspraak (en zelfs meer dan dat). Twee dagen later dient u toch wederom een klacht in. Kunt u dat verklaren?



A: Ik kan me niet herinneren dat ik op 28 maart een mail heb gestuurd. Als het nat is gemaakt, dan zou ik dat zien omdat de grond heel lang nat blijft. Maar toen ik thuiskwam, was het droog.

V: Volgens de corporatie kwalificeerde de schoonmaak die dag een 10+. Wat heeft u dan gemist in de uitgevoerde schoonmaak?

A: De tweede verdieping moet worden gemopt. Ze waren misschien wel geweest, maar ik kon geen foto's maken die dag omdat ik een afspraak had.

De corporatie toont foto's die gemaakt zijn op 28 maart 2023. Op de foto's is te zien dat de vloer nat is. Klager betwijfelt of dit foto's zijn van 28 maart 2023.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX geeft aan dat klager een erg betrokken huurder is. Als er iets niet volgens contract wordt gedaan, dan moet dat worden gecorrigeerd. De corporatie zit regelmatig om tafel met het schoonmaakbedrijf. Er wordt dan van alles beloofd en de complexbeheerder controleert dat.

Er zijn de afgelopen periode wellicht zaken niet goed gegaan. We moeten dat controleren en naar aanleiding van de binnenkomende klachten heeft de corporatie wederom met het schoonmaakbedrijf om de tafel gezeten. Hierop is een andere schoonmaker aangesteld voor het complex van klager. Op 28 maart 2023 is het portiek schoongemaakt in aanwezigheid van de corporatie en iemand van het schoonmaakbedrijf.

Op 30 maart 2023 ontvingen we opnieuw een melding dat er niet goed was schoongemaakt. Er werd gemeld dat de vloer wederom niet nat was. Wij vragen ons af hoe dat dan kan. We vinden het vervelend voor klager.

Die betreffende schoonmaker van het schoonmaakbedrijf komt niet meer op klagers portiek. We controleren het werk als de schoonmaker is geweest en kijken of klager tevreden is. Wat we ook willen doen is om in de vorm van een geste aan klager de aan ons betaalde servicekosten te vergoeden vanaf augustus 2022 tot juni 2023. Dit vanwege de stress die het voor klager met zich heeft meegebracht.

Er zijn negen portieken en er wordt sporadisch gebeld met klachten. Klachten zoals klager ze meldt, hebben we niet. Het zijn open portieken en de schoonmaak vindt één keer in de twee weken plaats. Mensen gooien zaken op de grond en spugen soms. Een klacht over het niet nat schoonmaken is een terechte klacht. Dat is een van de redenen geweest om met het schoonmaakbedrijf om tafel te gaan zitten.

De heer XXXX meldt dat hij de schoonmaak van de portieken controleert. Er zijn een paar honderd portieken in zijn wijk. Voor de controle wordt gebruikgemaakt van de MasterKey app. Dit wordt steekproefsgewijs gedaan door zowel ons als de leverancier van de app, waaruit een cijfer uitkomt. De resultaten worden vervolgens in een maandelijks overleg met de leverancier besproken.

Als er in meerdere portieken klachten zijn, gaan we extra controleren. Per kwartaal wordt er gesproken met de manager van het schoonmaakbedrijf. Als het cijfer lager uitvalt, dan mag u ervan uitgaan dat daarop de nodige gesprekken zullen worden gevoerd. Dat is nu niet het geval bij de firma Van der Loo. Ze hebben wat aandacht nodig. Het heeft te maken met de open portieken en met sommige huurders die een hoge kwaliteitsnorm hebben. In het algemeen geldt wel dat in een vervuild portiek de schoonmaakbeleving veel lager is. Kijkend naar de galerij van klager, dan ligt er een vloer waar qua structuur inderdaad niet veel mee kan worden gedaan. Het is een soort dakbedekking. Er is geprobeerd de vloer te



coaten. Het gevolg was dat de klachten van klager toen even weg waren genomen. Omdat de coating niet hechtte aan de vloer, is deze weer verwijderd, waardoor de klachten van klager terugkeerden. Hiermee laten we zien dat we meedenken met klager, wat de reden is geweest om de coating aan te brengen. Alleen is dit van korte duur geweest.

Als een binnengekomen klacht overigens terecht is, dan ondernemen wij actie en sturen wij een schoonmaker terug naar het complex om het alsnog te doen. Een voorbeeld hiervan is niet weggehaalde spinrag. De schoonmaker is hierop aangesproken en teruggestuurd naar het complex om de spinrag alsnog te verwijderen. Echter, als de klacht niet terecht is, dan kunnen we de schoonmaker niet terugsturen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wij begrijpen dat de bij de corporatie binnengekomen klachten zijn besproken met het schoonmaakbedrijf. Zegt u daarmee dat de klachten terecht zijn?

A: We hadden meerdere klachten over de betreffende schoonmaker en daarom is er gevraagd een andere schoonmaker te sturen. Dat vermindert wellicht de spanning. Het is niet de bedoeling dat wij ons bezighouden met de bedrijfsvoering van onze leveranciers. Daar is een andere afdeling verantwoordelijk voor. Wij meten de kwaliteit van de schoonmaak.

V: U maakt ook afspraken over het kwaliteitssysteem dat gehanteerd wordt om te controleren of de schoonmaak gebeurt, zoals het zou moeten?

A: Ja, dat is een afspraak tussen de corporatie en het schoonmaakbedrijf.

V: Is het bij bewoners duidelijk hoe u de kwaliteit bewaakt?

A: Als er klachten zijn, dan leggen we uit hoe we meten op kwaliteit.

V: Wordt de behaalde score naar bewoners toe gecommuniceerd?

A: Nee, maar het is niet geheim. Het is moeilijke materie. We meten volgens een landelijk systeem. De overgang in 2020 naar een ander schoonmaakbedrijf heeft ook te maken met prijsafspraken. Daar zit ook frictie, wat verband houdt met de gemaakte prijsafspraken.

V: Hoe vaak neemt u zelf steekproeven?

A: Ik meet op klachten en daarover ben ik open. We krijgen ook vanuit de afdeling contractmanagement een signaal dat we moeten meten in een bepaald portiek binnen een bepaalde periode. Er moet dan binnen vier uur een meting worden verricht.

V: Hoe vaak vindt dit plaats, gezien vanuit een periode van een jaar?

A: Als er klachten zijn, dan is het vaak. Er wordt 10% vooraf bepaald van alle portieken. Het kan ook zijn dat ik in een nadere wijk meet. De leverancier zelf meet 100%.

V: Is er ook een externe inspectie?

A: MasterKey heeft het afgelopen jaar zelf de inspectie gedaan. We meten om de kwaliteit voor de huurders te bewaken. Als er bewijzen zijn dat er niet goed wordt schoongemaakt, dan kunnen we geld teruggeven aan de huurders.

V: Is het buurtonderzoek ook in andere complexen gedaan?

A: In een aantal portieken, maar niet in alle negen.

V: Wat was de uitkomst?

A: Veel mensen geven aan dat het ze niet uitmaakt en dat ze er niet op letten. Er zijn geen andere bewoners met dezelfde beleving als klager.

V: Begrijpen wij goed dat u een geste wilt doen om vanaf augustus 2022 geld terug te geven aan klager en af te spreken dat er vanaf juni weer betaald moet worden voor de schoonmaakkosten door klager?

A: Dat klopt. Daarnaast willen we ook de afspraak maken dat wanneer er iets speelt, dat wordt gemeld bij ons als corporatie.



Laatste woord door de klager

Er wordt verteld dat de vloer niet schoner kan worden dan dat het is, omdat ze eenmaal in de twee weken komen. Maar er wordt niet schoongemaakt. Mondjesmaat wordt de vloer geveegd, maar het moppen wordt niet gedaan volgens contract. Als de schoonmaker terug moet komen, dan snap ik niet dat hij blijft volhouden dat het wel is schoongemaakt.

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.

Hoorzitting, 2 mei 2023

Verzenddatum, 10 mei 2023