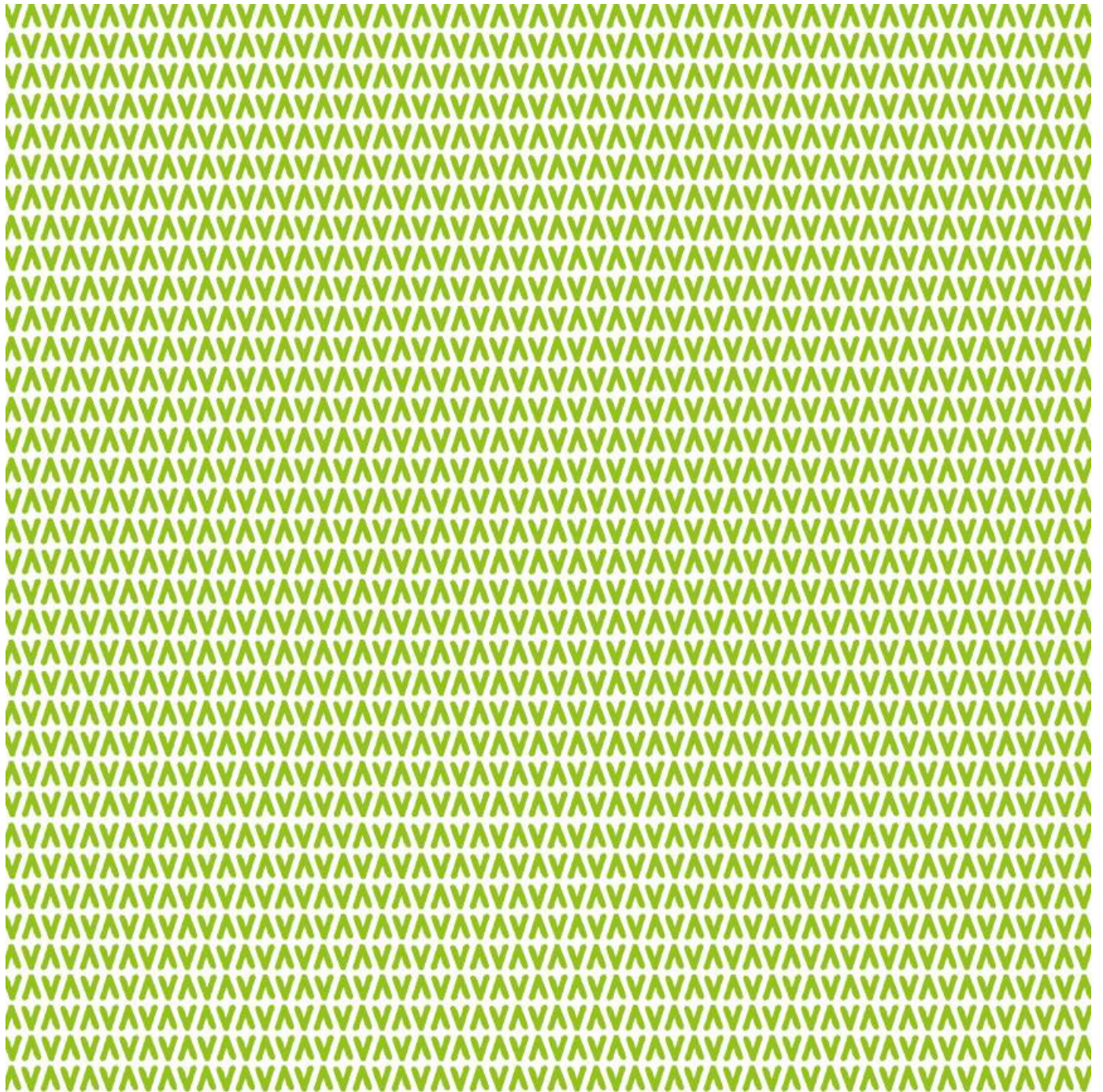




## Schoonmaak van gemeenschappelijke ruimten



## 1 Inleiding

In april 2019 organiseerde Nijestee een Bewoners Advies Groep (BAG). Het doel van de BAG was inzicht krijgen in de voor bewoners belangrijke de aspecten van de schoonmaak van gemeenschappelijke ruimten. Huurders van Nijestee hebben tijdens deze BAG een advies geformuleerd voor de directie van Nijestee.

Het advies richt zich op de werkzaamheden van het schoonmaakbedrijf waarmee Nijestee een contract heeft afgesloten en op werkzaamheden van Nijestee zelf. In het advies is op verschillende onderwerpen de gewenste situatie beschreven in de tegenwoordige tijd; zoals we hopen dat de situatie over een tijdje is. Het advies van deze BAG aan Nijestee is toe te werken naar deze beschreven gewenste situatie.

## 2 Het advies op hoofdlijnen

In de gewenste situatie zien wij het volgende terug:

### **Gericht op het schoonmaakbedrijf:**

- *Poetskwaliteit*
  - Nadat de schoonmakers langs geweest zijn, is het daadwerkelijk schoner.
- *Schoonmaakrooster*
  - Er is een schoonmaakrooster dat alle werkzaamheden beschrijft, de frequentie van schoonmaak weergeeft en waarop wordt afgetekend door de schoonmakers.
- *Personeel*
  - Het personeel is aanwezig, vriendelijk en eerlijk.

### **Gericht op Nijestee:**

- *Evalueren*
  - Bewoners worden regelmatig naar hun mening gevraagd over hoe het gaat met de schoonmaak en er worden steekproeven genomen door Nijestee. Klachten over de schoonmaak worden bij Nijestee gemeld.
- *Informereren*
  - Nieuwe bewoners worden door Nijestee geïnformeerd over het schoonhouden van de gemeenschappelijke ruimten en de huisregels.
- *Bouwen / renoveren*
  - De materialen waarmee wordt gebouwd en gerenoveerd, zijn goed schoon te houden.



### 3. De aanleiding voor deze BAG

Het contract dat Nijestee heeft afgesloten met schoonmaakbedrijf Dolmans voor de schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimten van de woongebouwen van Nijestee loopt af op 30 juni 2020. Bij Nijestee zijn de afgelopen tijd meerdere meldingen binnen gekomen van bewoners die niet tevreden zijn over de dienstverlening van Dolmans. Nijestee heeft de klachten met Dolmans besproken. Dolmans en Nijestee hebben afgesproken dat zij samen met een plan van aanpak komen om de dienstverlening te verbeteren. Dolmans heeft de tijd gekregen tot en met december 2019 om verbeteringen te realiseren. Lukt het Dolmans om de dienstverlening te verbeteren, dan is het een optie voor Nijestee om het schoonmaakcontract met Dolmans te verlengen. Omdat het contract afloopt wil Nijestee informatie verzamelen die helpt bij het opstellen van een nieuwe schoonmaakcontract. Om die informatie te verzamelen heeft Nijestee deze BAG georganiseerd.

### 4. De samenstelling van de BAG

Dertien huurders gaven zich voor deze BAG op. Bij hun aanmelding konden ze aangeven op welke dagen van de week ze konden deelnemen. Omdat de voorkeur van acht bewoners uitging naar de maandagavond, is dat het moment geworden waarop de BAG georganiseerd werd. Bewoners die zich wel hadden aangemeld, maar niet aanwezig konden zijn, zijn per e-mail op de hoogte gebracht van de voortgang van de BAG. Zij zijn zo in de gelegenheid gesteld om per e-mail en telefoon hun ideeën in te brengen en hun mening te geven. De eerste bijeenkomst waren acht bewoners aanwezig, de tweede bijeenkomst negen. De aanwezige bewoners waren woonachtig in van elkaar verschillende woongebouwen die in diverse wijken in de stad staan.




Bij alle bijeenkomsten was een lid van de Participatieraad en de inkoopcoördinator van Nijestee aanwezig. De bijeenkomsten werden geleid door een wijkcoördinator van Nijestee.

### 5. Het advies

Zoals aangegeven in 'Het advies op hoofdlijnen' adviseren wij Nijestee toe te werken naar de gewenste situatie die we beschreven hebben. De beschrijving van de gewenste situatie is gebaseerd op alle gedeelde meningen en ideeën. Deze vindt u in de bijlage. De gewenste situatie geeft in positieve bewoordingen de hoofdlijnen weer van alle door de aanwezige bewoners ingebrachte meningen, ideeën en ervaringen.

De gewenste situatie die we hebben beschreven richt zich op de activiteiten van het schoonmaakbedrijf en werkzaamheden die Nijestee verricht. Er is een derde partij die een belangrijke speler is als het aankomt op hoe schoon de gemeenschappelijke ruimten zijn. Dat zijn de bewoners. De bewoners hebben we niet als aparte partij benoemd. We hebben bewoners als partij meegenomen in ons advies in de gewenste situatie die gericht is op Nijestee.

#### **Gericht op het schoonmaakbedrijf:**

-  • *Poetskwaliteit*
  - Nadat de schoonmakers langs geweest zijn, is het daadwerkelijk schoner. Dit lijkt een overbodige wens, gezien de huidige situatie vinden wij het echter helaas noodzakelijk deze toch te uiten.
-  • *Schoonmaakrooster*
  - Alle elementen die schoonmaak nodig hebben staan op het schoonmaakrooster;
  - Op het schoonmaakrooster staat wanneer welk element wordt schoongemaakt;
  - Schoonmakers vinken op het schoonmaakrooster af wat ze hebben schoongemaakt;
  - Alleen de schoonmakers kunnen bij het schoonmaakrooster.
-  • *Personeel*
  - Het personeel is aanwezig, vriendelijk en eerlijk.

**> Gericht op Nijestee:**

- ^** • *Evalueren*

  - Bewoners worden regelmatig naar hun mening gevraagd over hoe het gaat met de schoonmaak, te beginnen bij vier keer per jaar middels een vragenlijst die meetbare resultaten oplevert;
    - Op de uitkomsten van deze evaluatie wordt actie ondernomen;
    - Bewoners krijgen een terugkoppeling over de uitkomst van de evaluatie;
  - Klachten over schoonmaak worden bij Nijestee gemeld en voor bewoners is duidelijk hoe ze deze klachten kunnen melden.
  - Er worden actief met een vaste regelmaat steekproeven genomen gericht op de kwaliteit van de schoonmaak, te beginnen met een keer per twee maanden;
    - Nijestee maakt op het schoonmaakrooster kenbaar dat een steekproef heeft plaatsgevonden.
  
- ^** • *Informereren*

  - Bij het tekenen van het huurcontract worden de nieuwe bewoners geïnformeerd over het schoonhouden van de gemeenschappelijke ruimten en de huisregels daarover;
  - De huisregels zijn in elke portiek in het zicht aanwezig en goed leesbaar.
  
- ^** • *Bouwen / renoveren*

  - De materialen waarmee wordt gebouwd en gerenoveerd, zijn goed schoon te houden.



 **Bijlage**

Genoemd tijdens de bijeenkomsten van 8 en 15 april

**Wat niet goed gaat qua schoonmaakwerk**

Dweilen – vieze mop en water – graag schoner water  
Dat vieze water wordt ook voor de ramen gebruikt  
Stofzuigen van de mat gebeurt niet. Beter schoonmaken, de mat stinkt!  
Wanden van liften worden niet meegenomen  
Brievenbussen moeten elke 2 weken schoon gemaakt worden, maar is nog nooit gedaan  
Het is vies  
Hal en trappenhuis zijn vies  
Ze gebruiken een vieze dweil  
Na dweilen is het te nat in de hal (Er zijn mensen gevallen)  
Vinger afdrucken in de lift blijven maanden zichtbaar  
Ramen van het trappenhuis worden niet schoongemaakt  
Spinnenwebben: 7x “oh ja”  
Bananenflat wordt maar 1 van de ingangen gedaan  
Galerijflat boerhavelaan – Heel snel, lift vloer wordt nooit gedaan, leuningen worden niet gedaan, trappenhuis niet, nooduitgang en kelders nooit geveegd  
Maken schoon zonder water, maar met een spuitbusje  
Ze lijken geen schoonmaakmiddel te gebruiken, vroeger wel , toen rook het ook schoon

**Werkwijze van Dolmans**

Te weinig tijd om de werkzaamheden uit te voeren  
De schoonmakers mogen maar 1 meter uit de portiek schoonmaken  
Er verandert niets  
Dolmans geeft gelijk en er gebeurt niets  
Iedereen kan bij het lijstje  
Er is een rooster met frequentie is aanwezig, wordt niet afgetekend.  
Link website dolmans – geeft niet de juiste huisnummers (De Ripperdaflat staat er maar voor de helft in)  
Positief! Dolmans reageert goed op incidenten (dit wisselt wel)  
Er zijn minder schoonmakers aanwezig dan is afgesproken. 2 uur zou moeten, maar zijn er maar 1  
Grote mond bij aanspreken  
Zeggen er is schoongemaakt, als dat niet zo is  
Ze zijn er niet allemaal  
Niet geweest, wel aftekenen  
Ook bij nieuwe schoonmakers vervaagt het na een tijdje  
De schoonmakers zijn niet zichtbaar  
Vaste schoonmakers zijn niet netjes in hun gedrag  
Bewoner maakt zelf de ruimten / lift schoon  
Directie schoonmaakbedrijf zelf praten met bewoners?  
Schoonmakers zijn goed in koffiedrinken bij bewoners  
0-beurt daar waar er achterstand is / 1 of 2 x / jaar grote schoonmaak

**Wensen**

Kan er een lijst in de portiek komen? Dat kan. Betere lijsten aangeven wat er wanneer gedaan is  
Bewoners zouden niet steeds moeten hoeven controleren  
Wat staat er op de lijst? Graag ook wanneer !  
Afvalbakjes op de galerijen, of bij de lift, in de hal

**Voor Nijestee**

Ook met complexbeheerders van Nijestee rond geweest, er gebeurt niets  
Nijestee kan vaker vragen hoe het gaat met de schoonmaak  
Bij tekenen huurcontract ook zeggen dat huurder iets aan de woonomgeving moeten doen, en wat (concreet!)  
Graag af en toe een briefje met info over het gaat met de schoonmaak  
Huisregels: ruim op!

Informatie over schoonmaakprogramma's is online te vinden, de meeste aanwezigen weten er niet van. (Nijestee kan helpen met het vinden van de link)

Neemt Nijestee steekproeven?

Ook aantekening maken door Nijestee op de aftekenlijst! Dolmans mag het weten – ook iets positief noteren

Nijestee: aandacht voor huisregels

Bij nieuwe bewoners: uitleg over netjes houden, de meeste bewoners hebben geen idee

Nijestee bouw met materialen die goed schoon te maken zijn! (Ook na renovatie)

Info over opruimen van honden 'afval' op de huisregels (rugdekking voor aanspreken)

Daar waar mogelijk een camera plaatsen om overlast te beperken

Extra aandacht en informatie over aanpak bij frequente vervuiling

In regels vastleggen opruimen van ongelukjes van honden / katten e.d.

Staat er in de BAG over wat te doen met nieuwe huurders ook iets over de huisregels?

Inspelen op lokale werkzaamheden om vervuiling tegen te gaan (inloop)

Klachten over schoonmaak altijd melden bij Nijestee

Bewoners duidelijk maken hoe ze een klacht moeten melden

### VvE

Een ander bedrijf – een aantal uren voor de kopse kant van de Frontier. De jongen doet het perfect.

Als hij vrij is, dan is er geen vervanging.

Groene balken van beton – Alg

Bij de frontier maakt de Wit schoon. Ook in het begin bij de Goudflat heeft de Wit gewerkt, toen werd erg goed schoongemaakt.

### Waar worden we blij van

Nu maakt Pol schoon na renovatie

Ramen worden door een ander bedrijf gedaan, die tekent wel af

### Wat wordt niet gedaan omdat het niet in een programma staat:

Glazenoverkapping – moet 1x per jaar

Galerij, doen we zelf

### En dan nu in de positieve vorm (zoals we graag willen dat het is)

We geven complimenten als de schoonmakers het goed doen

Schoonmakers komen afspraken na, en dat doen ze constant

Het schoonmaakprogramma's zijn compleet. (alles staat erop en de frequentie is bekend)

Schoonmakers hebben voldoende tijd om schoon te maken

Dolmans hoeft geen rekening te houden met weersomstandigheden

Na nat dweilen ook de vloer nadrogen

### Algemene opmerkingen

Meningen verschillen

Kosten omhoog, het wordt niet beter

Kosten en werk uitgevoerd lijken niet in balans

Kosten te hoog voor het werk dat gedaan wordt

Pandgarant : verschil tussen koop en huur in onderhoud

Elders is het verschil tussen koop en huur niet

Wat vies is doen de mensen zelf

Wat vinden we schoon?

Wat is de juiste frequentie?

Ongelukje gemaakt? Aanspreken en zelf opruimen

Bewoners van een flat uitleg aan nieuwe bewoners over huisregels?

