



Verslag 2120  
Corporatie Trivire

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 vervuiling in de portiek van klager en op het onvoldoende schoonmaken van de portiek door het schoonmaakbedrijf in opdracht van de corporatie.

*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 ervaart al ruim een jaar extreme vervuiling in het complex.

Het schoonmaakbedrijf destijds was niet goed en de corporatie ging over naar een ander schoonmaakbedrijf. Klager loopt constant tegen problemen aan en komt niet verder bij de corporatie. Er werd gezegd dat er iemand zou komen, maar er kwam niemand om te kijken. Klager stuurde foto's op, maar daar werd niet op gereageerd.

Klager werd niet geïnformeerd door de corporatie en klager komt niet verder bij de corporatie dan alleen telefonisch. Er is veel fout gegaan. Er is door de corporatie een mail van klager rechtstreeks doorgestuurd naar het schoonmaakbedrijf. Klager vindt dat heel erg en daardoor is klager 'klaar' met de hele situatie. De corporatie heeft aan het schoonmaakbedrijf gevraagd om alle gegevens van klager te verwijderen, maar klager weet niet of dat ook echt is gebeurd. Het nieuwe schoonmaakbedrijf heeft extra schoongemaakt, maar het is nog steeds vies. Er wonen gezinnen met kleine kinderen en de kinderen plassen in de kelderruimtes. Daardoor stinkt het heel erg in de bergingen. Er worden keukenkastjes met vetresten neergezet in de gemeenschappelijke ruimte, er worden spullen onder de trappen neergezet. Er hangt een briefje om de spullen niet te neer te zetten of te verwijderen, maar er wordt geen toezicht gehouden. Klager snapt dat ze zeggen dat het slecht bewonersgedrag is, maar de vervuiling is extreem. Klager vindt het niet zijn taak om te praten met het schoonmaakbedrijf. Klager snapt dat de corporatie een schoonmaakbedrijf heeft ingehuurd en dat er beperkte schoonmaaktijd is. Echter, de schoonmaak wordt niet gecontinueerd. Er zijn ook ratten in de wijk gesignaleerd doordat er etensresten achterblijven in het complex. Het is een onleefbare situatie. Klager praat erover met de burens en zij hebben allemaal dezelfde klachten. De buurt gaat erg achteruit. Er wordt tegenwoordig niet meer geïnvesteerd in de wijk vindt klager. Vroeger was er toezicht en werd het vuil weggehaald.

De klacht van klager gaat over de portiek, maar het betreft de hele wijk.

De heer XXXX is het eens met het feit dat het slecht bewonersgedrag is, maar er is geen preventie zo lijkt het.

Klager snapt dat het probleem een geldkwestie is wat er aan geld wordt gestoken in de wijk, maar er moet iets gebeuren.

De heer XXXX vindt dat je niet aan bewoners kunt overlaten te kiezen hoe netjes en schoon het moet zijn. Dat is niet eerlijk ten opzichte van diegene die wel willen. Er moet gewoon gezegd worden dat het meer kost om het netjes te houden



Als er na het schoonmaken weer vuil staat, moet er meer schoongemaakt worden. Klager heeft in al die jaren nog nooit een brief gehad van de corporatie waarin werd gevraagd naar de bereidheid meer te betalen voor de schoonmaak.

Het was ooit goed in de wijk, maar de bewoners zijn in de steek gelaten.

#### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: Is er een huismeester in het complex?

A: Ja die is er. Die moet toezien en plakt stickers op producten die er niet mogen staan. Er is echter geen controlefunctie. Het gaat een week goed, maar daarna staan er weer spullen. Je ziet dat het een structureel probleem is.

V: Is er een huurderscommissie?

A: Nee die is er niet.

V: Het portiek heeft acht woningen. Is de vervuiling van één persoon?

A: Nee het zijn meerdere huishoudens.

V: Waar zit de vervuiling precies?

A: In de complete portiek over alle verdiepingen heen. Er staan kinderwagens onder de trap en vaak staan er ook spullen voor de ingang naar de berging toe.

V: Hoe vaak wordt er schoongemaakt?

A: Er wordt één keer in de week schoongemaakt.

V: Is het dan schoon?

A: Nee dan is het nog niet schoon. Ik heb zelfs de corporatie gezegd dat dit schoonmaakbedrijf nog slechter is dan het vorige schoonmaakbedrijf.

V: Heeft u overwogen met meerdere huurders klachten in te dienen?

A: Ik kom niet verder met de corporatie, het is nu pas sinds twee jaar dat ik word gehoord.

#### **Zienswijze van de corporatie**

Er is vervuiling in de portiek, dat is duidelijk te zien. De heer XXXX geeft aan in de portiek te zijn geweest met de directeur van het schoonmaakbedrijf. Daarna is de portiek twee keer grondig schoongemaakt. Daar zijn foto's van gemaakt en de rommel onder trap is opgeslagen in een ruimte van de corporatie zodat bewoners dat zelf kunnen ophalen.

Huurders denken dat de corporatie het opruimt, maar dat is niet zo. Vroeger was er een wijkbeheerder maar die functie is er niet meer. Daarna kwamen er wijkregisseurs voor de leefbaarheid. De heer XXXX geeft aan 1500 woningen na te moeten lopen.

Daarom is er een huismeester aangesteld, maar die is er niet fulltime. Om structureel elke portiek elke dag te controleren is niet mogelijk. Er is gevraagd of men structureel een huismeester wilde hebben en daar door wilde betalen, maar dat wilde men niet. De huismeester is er nu twee dagen in de week maar dat is een extra dienst.

Er moet worden uitgegaan van meldingen van de huurders.

Er is een fout gemaakt door de mail van klager door te sturen naar het schoonmaakbedrijf. Klager heeft bedankt voor de snelheid van de reactie maar de heer XXXX had liever gehad dat klager een reactie had gegeven op het doorsturen van de mail aan het schoonmaakbedrijf.

De heer XXXX geeft aan dat het niet meer zal gebeuren en dat er aan het schoonmaakbedrijf is gevraagd de gegevens van klager te verwijderen.



### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Men belt dus bij overlast naar de corporatie?

A: Ja, dan wordt de melding uitgezet bij de huismeester. In dezelfde week moet er dan actie komen. Als de huismeester vindt dat er meer actie moet komen dan word ik ingeschakeld.

V: Is de vervuiling van één gezin?

A: Het is het gedrag van de bewoners. Ik kan elke bewoner aanspreken maar die zeggen dat ze het niet doen. Er wordt extra schoongemaakt en dan krijgt die persoon de rekening als we zeker weten dat zij de overlast hebben veroorzaakt.

V: Er is in veel wijken overlast. Het lijkt categorisch.

A: Ja dat klopt. Bewoners betalen voor één keer per week schoonmaken. Om meer schoon te maken moet 70% het eens zijn met de extra kosten. Dat wil men echter niet uitgeven.

V: Er heeft een wisseling plaatsgevonden van schoonmaakbedrijf. Maken zij goed schoon?

A: Dit bedrijf is beter dan het vorige bedrijf. Het is een keer misgegaan met de schoonmaak en we zijn toen in gesprek gegaan met het bedrijf. Dit was zo'n drie maanden geleden. Ik zie nu verbetering. De werkzaamheden die moesten worden uitgevoerd, waren uitgevoerd.

V: Zou u met klager een afspraak willen maken dat als er is schoongemaakt er een schouwing wordt gedaan? Om te bezien of er goed schoongemaakt is, of dat het bewonersgedrag is en dit dan een week of drie te doen?

A: Ja dat wil ik wel. *(Klager geeft aan dat ook graag te willen)*

*De voorzitter meldt dat we hier te maken hebben met drie partijen. De corporatie, de bewoners en het schoonmaakbedrijf.*

*Tevens ligt er hier een probleem waar deze commissie geen uitspraak over kan doen omdat het een gevolg is van ingrijpen door de politiek bij corporaties.*

### **Laatste woord door de klager**

Klager geeft aan dat hij vindt dat er een oplossing moet komen.

*De voorzitter sluit de vergadering. Klagers en medewerker van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.*