



## Verslag 2242

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 heeft op de vervuiling in het portiek van klager.

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

*Tevens meldt de voorzitter dat door problemen in het verkeer het derde commissielid niet aanwezig is. De voorzitter vraagt of de aanwezigen akkoord gaan dat de hoorzitting met twee commissieleden plaatsvindt. Alle aanwezigen gaan akkoord.*

*Tevens geeft de voorzitter aan voor aanvang van de hoorzitting bij klager te zijn langs geweest om de situatie met eigen ogen te aanschouwen.*

### Toelichting op de klacht door de klager

Klager deelt een A4 uit aan alle aanwezigen waarop is uitgeschreven wat hij tijdens deze hoorzitting wil toelichten. (zie bijlage bij deze uitspraak)

Klager leest dit voor.

De heer XXXX geeft aan dat er in het verleden wel met veel water werd schoon gemaakt. De corporatie heeft de keuze gemaakt om het goedkoper te laten schoonmaken. Dat was hun keuze. Het was niet vanwege het feit dat huurders niet meer wilden betalen voor de schoonmaak.

De heer XXXX meldt dat als een klacht over zulke ruimtes wordt neergelegd bij de corporatie deze komt kijken. Als het een klacht is, wordt dit opgepakt met het schoonmaakbedrijf. Het is dan een probleem tussen de corporatie en het schoonmaakbedrijf. Gegevens van huurders hoeven niet te worden overgedragen aan het schoonmaakbedrijf.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat schort er in uw ogen aan de schoonmaak?

A: De firma Klaarzicht gooide in het verleden een emmer water van boven naar beneden in het portiek, waarna ze de vloer schoonmaakte. Dat werkte prima, want de vloer werd schoon. Het huidige bedrijf gebruikt een trekker, maar dat maakt niet schoon, de vloer wordt steeds bruiner. Het stinkt naar urine. Tevens komen er vlekken op de vloer van lekkende vuilniszakken. Het staat vol met fietsen en kinderwagens. De schoonmakers halen niet alles weg want daar hebben ze geen tijd voor.

V: Zijn er ook andere bewoners die klagen?

A: Ja, er was nog een bewoner, maar zij is verhuisd. Er zijn wel ander klachten van bewoners, maar ik ben de enige die klaagt. Ik weet niet of ze klagen bij Trivire, maar er zijn meer klachten uit de wijk. Ik klaag want het is mijn buurt en mijn woning.

V: Is u bekend wat u mag verwachten van het schoonmaakbedrijf?

A: Er is een lijst waarop is te zien dat er periodiek schoongemaakt wordt. Er is een structuur opgenomen. De wekelijkse schoonmaak wordt afgetekend op de lijst, maar de extra



schoonmaak wordt niet genoemd. De extra schoonmaak wordt niet uitgevoerd. We zien het beton verkleuren.

V: Wordt er door de corporatie gecontroleerd?

A: Nee, dat weet ik niet. Ze nemen geen contact met me op. Er is een keer iemand bij me langs geweest van de corporatie en zij zag ook viezigheid op de muur. Daarna stopte de communicatie. Ik stuur wekelijks emailberichten. Er wordt gecommuniceerd over mij, maar niet met mij. Er zijn problemen in de hele wijk. Het moet niet persoonlijk worden. Er staan nu al maanden dozen en die worden niet weggehaald.

V: Moet de bewoner er voor zorgen dat de schoonmaak kan plaatsvinden?

A: Ja, en de corporatie moet zorgen voor de veiligheid. Er hoeft maar één keer brand uit te breken en dan is er een groot probleem.

V: Zijn de servicekosten voor de schoonmaakkosten omhoog gegaan de afgelopen tijd?

A: De bijdrage is wel omhoog gegaan de afgelopen jaren.

### **Zienswijze van de corporatie**

Er is schoongemaakt door de firma GOM. De tegels zijn aangepakt en er is meer gedaan dan gebruikelijk is. Dat is ook gecontroleerd. De klachten bleven echter aanhouden. We zitten er bovenop en we controleren wekelijks wat er wordt gedaan. Het is een probleemportiek en daarom doen we die wekelijkse controle. Rond januari 2022 waren er wederom klachten. Er is dit jaar een ander schoonmaakbedrijf aangesteld.

De schoonmaak is blijkbaar nog niet goed genoeg. Echter, nog beter schoonmaken brengt ook meer kosten met zich mee. Het wordt echt gecontroleerd door de corporatie en het schoonmaakbedrijf doet zijn best. Huurders die spullen hebben staan, worden aangesproken. We verwachten dat mensen het met elkaar netjes houden. Klager voelt zich niet gehoord. We keken vooral naar de schoonmakers en hadden ook aandacht moeten hebben voor klager. Dat is onze fout geweest. Een portiek kan niet zo schoon zijn als binnen in de woning bij huurders.

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

V: Het contract met de firma GOM is stopgezet. Wanneer is de firma Groeneweg gestart?

A: In januari 2022. NB Volgens klager is dit sinds 1 januari 2021.

V: Vindt er wekelijks controle per portiek plaats?

A: Dat gebeurt steekproefsgewijs.

V: Is er in de maanden dat klager klaagde, steeds gecontroleerd in het portiek?

A: Ja, dat klopt.

V: Wie doet de controle?

A: Dat wordt gedaan door de huismeester.

V: Is er een schoonmaakprogramma?

A: Ja, er staat wat er wordt verwacht, wat er moet gebeuren. De schoonmakers moeten het ondertekenen.

V: Firma Groeneweg werkt conform het kwaliteitssysteem VSR. Weet u wat dat is?

A: Nee, dat weet ik niet.

V: Klager geeft aan dat het huidige schoonmaakbedrijf schoonmaakt op een andere manier dan het vorige bedrijf. Welk systeem wordt er nu gebruikt?

A: Zij doen het inderdaad anders dan het vorige bedrijf, maar dat kon niet anders vanwege de kosten.

V: Wordt er gebruikgemaakt van smart cleaning?

A: Nee.



V: Heeft u wel eens overwogen het schoonmaakprogramma aan te passen?

A: We hebben inmiddels een ander schoonmaakbedrijf. Het gaat nu veel beter maar het programma is hetzelfde gebleven.

V: Er staat troep in het portiek en bewoners spreken elkaar wellicht aan. Zijn er afspraken met het schoonmaakbedrijf hierover gemaakt?

A: Dat doet de huismeester. Er wordt weleens een briefje opgehangen dat men spullen moet weghalen.

V: Zijn er afspraken met het schoonmaakbedrijf dat er soms extra schoonmaak nodig is?

A: Als er iets aan de hand is doen ze wat extra.

V: Wie betaalt die extra kosten?

A: Het wordt één keer door de corporatie betaald, maar bij herhaling kijken we wie dat moet betalen.

V: Zijn er nog andere klagers over de schoonmaak?

A: Nee, die zijn er niet.

V: Wie is mevrouw XXX waarover wordt gesproken?

A: Zij heeft tot 2022 gewerkt bij de corporatie als huismeester.

V: Kunt u nog iets zeggen over de AVG en de brandveiligheid waar klager over spreekt?

A: Wij gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens. Als we het over dit portiek hebben dan weet het schoonmaakbedrijf waar de klacht vandaan komt.

*(Klager geeft aan niet te willen dat zijn naam telkens wordt gemeld bij het schoonmaakbedrijf. Klager geeft tevens aan dat hij dit punt heeft neergelegd bij de Autoriteit Persoonsgegevens en dat daarover tijdens deze hoorzitting niet verder hoeft te worden gesproken).*

We snappen dat de schrik er goed in zit wat betreft de brand. Ik ben een aantal keer in het portiek geweest. We willen het graag weten als er veel rommel staat. We weten niet van iedereen wie er wat heeft staan.

V: U zegt dat u bewoners aanspreekt. Wat doet u als het een brandgevaarlijke situatie is en er niet wordt gereageerd?

A: Als het echt gevaarlijk is, dan kunnen we het weghalen.

V: Zijn er het afgelopen jaar brandbare spullen weggehaald?

A: Ja, dat is gebeurd.

V: Is er daaromtrent beleid?

A: Nee, dat hebben we niet.

V: Het is een gebouw uit 1962. De betonvloer heeft een open structuur en is niet glad afgewerkt. Is er overwogen iets te doen aan de trappen? Te denken valt aan een kunststof vloer zoals beneden.

A: Dat durf ik niet te zeggen.

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

Alles is besproken wat klager betreft.