Stichting Huurdersalliantie De Brug

Meidoornveld 192
2906 AH CAPELLE AAN DEN IJSSEL
info@shadebrug.nl
www.shadebrug.nl

Capelle aan den IJssel, 25 juli 2022

Betreft: ongevraagd advies nieuw schoonmaakbeleid

[redacted]

Hierbij ontvangt u de reactie van De Brug als een ongevraagd advies op het uitbestedingstraject schoonmaakdiensten d.d. 12 april 2022. In deze reactie vindt u een inhoudelijk standpunt ten aanzien van de schoonmaakdiensten.

De Brug heeft in de loop van juni dit advies voorgelegd aam onze achterban. Naar aanleiding daarvan zijn drie reacties (bijgevoegd) ontvangen. Deze reacties zijn voor ons geen aanleiding ons advies te wijzigen. Het bestuur ziet de ingekomen reacties als een nadere detaillering van ons advies. Daarnaast gaan de adviezen ook in op de specifieke situaties waar de betrokken huurders in hun complexen te maken hebben.

Wel verzoekt het bestuur u te reageren op de ontvangen nadere adviezen en de betrokkenen uw commentaar toe te zenden

Uitbestedingstraject
In uw kennisgeving over het uitbestedingstraject heeft u het over de verminderde kwaliteit en de stijgende kosten die doorbelast zijn in de servicekosten. Een positieve ontwikkeling is dat de signalen van gebruikers gehoor heeft gevonden. De evaluatie en het aangaan van nieuwe samenwerkingscontracten met betrekking tot de schoonmaakactiviteiten vinden wij positief.

Inhoudelijke reactie
Hieronder vindt u de reactie van De Brug op het uitbestedingstraject. *Grip op constante kwaliteit*Voor de nieuwe contracten wordt er gebruik gemaakt van KPI's om grip op constante kwaliteit te krijgen. De schoonmaakdienst wordt gefaciliteerd door Havensteder maar betaalt door de bewoners. Wij willen u daarom adviseren om de KPI's voor beide onderhoudsprogramma's voor de start van het uitbestedingstraject te laten verifiëren door de eindgebruikers, de bewoners.

Inkoop van de schoonmaakdienst
U heeft het over 'er zijn nu … bijzondere situaties ontstaan." Wat bedoelt u hiermee en wat is de invloed op de niet-zo-bijzondere situaties. Wordt het contract afgesloten met een gemiddelde prijs per woning of wordt er gekeken naar de gemiddelde afname van de dienst per complex? Dit zou een groot verschil in de prijs kunnen betekenen voor complexen die niet-zo-bijzonder m.b.t. de schoonmaak zijn.

Uitbestedingstraject
U heeft het over dat er waarschijnlijk geen 70% meerderheid nodig zal zijn omdat er geen prijsverhoging, anders dan de indexering, verwacht wordt. We hebben de afgelopen periode meldingen ontvangen van prijsstijgingen m.b.t de servicekosten en dan ook met name door de prijsstijgingen voor de schoonmaak. De prijsstijging was er eerder dan de kwaliteit, een goede ontwikkeling dat er nu ook afspraken voor de kwaliteit worden gemaakt. Wij vragen ons af of de huidige schoonmaakdiensten ook worden uitgenodigd/recht krijgen om een bod te doen?

Tot slot als laatste onderdeel van dit ongevraagd advies zou ik (nogmaals) willen benadrukken om ook de betrokken bewonersverenigingen/ huurdersorganisaties om advies te vragen.

Met vriendelijke groeten,
namens het bestuur van De Brug,

Steve Fok
Voorzitter

Bijlagen: mails huurders

Reactie 1 (anoniem)

In punt 1. **Inleiding van het uitbestedingstraject**.

Hierin wordt vermeld dat bewoners niet de kwaliteit krijgen die ze mogen verwachten.
Debet hieraan is o.a. de controle op de uit te voeren werkzaamheden. Bij Havensteder is hoogst waarschijnlijk geen medewerker met een Facilitaire HBO opleiding.
Het begrip schoonmaken of "wat is schoon" kent vele variaties.
Er wordt nu ingespeeld op klachten van bewoners , de ingediende facturen worden maandelijks betaald zonder controle op de uitvoering. De kosten worden veelal toch doorbelast aan de bewoners.
Een wijkbeheerder is veelal niet in staat te beoordelen.
Opvallend is dat de ook hier de administratie te wensen overlaat

Punt 2 **Doel.**

"Grip op constante kwaliteit" weer een vaag begrip. Een nieuwe set afspraken, duidelijk voor onze bewoners ?? Naar mijn mening moet er staan "
"een werkprogramma dat duidelijk is voor onze bewoners".

Punt 3 **Status.**

Havensteder wil een basis neerzetten om beter grip te krijgen op kwaliteit en beheer.
Op welke wijze en met welke inzet zal dit gebeuren ??

Punt 4 **Keuzes.**

Wederom wordt gesteld dat door nieuwe overeenkomsten meer grip op de kwaliteit te verkrijgen is ?? Hoe en door wie ??
Aan welk soort overeenkomst wordt gedacht ?
Een "resultaat gericht contract" of een "inspanningsgericht contract".
Bij de eerste is de definitie van "schoon" discutabel, bij de tweede is het resultaat meetbaar.

Schoonmaakprogramma's

Voor ogen zijn twee schoonmaakprogramma's, zoals ze zelf stellen "theoretische scenarioberekeningen".
Naar mijn mening niet relevant, zelfs onmogelijk.

Ik zal niet ingaan op hoe een schoonmaakbestek opgemaakt dient te worden.
Via internet zijn er legio voorbeelden voorhanden voor opdrachtgevers.

Schoonmaakprogramma's "het bestek" dient gebaseerd te zijn op ;

- Een opgave van m2 per schoon te maken ruimte; met functie benoeming, waar mogelijk met een oppervlakte bouwtekening:;
- Het soort schoon te maken materiaal, vloerafwerking, beton, tegels, linoleum, tapijt e.d ;
- De gewenste frequentie van onderhoud; dag, week, maand;
- De gewenste periodieke grotere beurten , 3 maanden , half jaar , jaarlijks .

Periodieke beurten zijn noodzakelijk om cumulatieve vervuiling te verwijderen, en ter bescherming van de vloerafwerking.
Ook hoge en verticale werkzaamheden zijn noodzakelijk, denk aan spinrag, ventilatieroosters e.d.
Periodieke beurten kunnen ook afzonderlijk aanbesteed worden met een duidelijke omschrijving van de werkzaamheden.

Glasbewassing !!! veelal is onduidelijk wat in rekening gebracht kan worden aan de bewoners en welk glas behoort tot het gevelonderhoud.

KPI's Controle via Kritieke Prestatie Indicators, een breed gegeven. Hieraan direct verbonden is KSF Kritieke Succes Factoren. info is verkrijgbaar via internet.

Veel duidelijker zowel voor opdrachtgever als voor het schoonmaakbedrijf is het **VSR-kwaliteit meetsysteem** . Dit heeft direct betrekking tot de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.
In de KPI's strategie is opgenomen o.a.; management, organisatie en financiën e.d..

Na aanbesteding is periodieke communicatie met het schoonmaakbedrijf een must.
Bij wijziging in het werkprogramma of prijsindexering dient een aanvulling clausule bij de overeenkomst opgemaakt te worden. Dan blijft de administratie ook financieel op orde.

Reactie 2 (anoniem)

Ik heb aandachtig het beleid omtrent schoonmaak gelezen en volgens mij ontbreekt er een hoofdstuk, namelijk het schoonhouden van de "schil" (de buitenkant van de woning of te wel de gevels)

Al jaren (vanaf 1992) maak ik mij druk over het onderhoud van de buitenkant, het is het eerste gezicht wat je van het huis/ woning/ omgeving ervaart!

Vraagje: Wat voor ervaring heeft de Brug met schoonmaken hiervan? Mijn eigen ervaring is namelijk dat daar weinig of geen aandacht aan wordt besteed en heb dan ook via het HPL waar ik 28 jaar in het bestuur heb gezeten en daar diverse malen pittige vergaderingen over heb gehad omdat de meningen nog al eens verschilde en uitspraken vanuit Havenster nogal eens veranderde zoals: het is maar oppervlakkig en optisch vuil en daar zijn de bewoners zelf verantwoordlijk voor, waar ik het natuurlijk totaal niet mee eens ben!

Ook vind ik dat Havensteder het schoonmaken van de schil niet onder de noemer servicekosten kan doorberekenen!

Graag een reactie hier over!

Reactie 3 (anoniem)

Goedemorgen. Ik heb begrepen, dat Havensteder bezig is om de schoonmaak (oa Oude haven) opnieuw aan te besteden. Lijkt mij een goed plan. Graag wil ik de volgende suggestie met je delen. Volgens mij is het nu zo dat het één groot Oude Haven schoonmaakcontract is. Om de wensen van de verschillende wooncomplexen in de Oude Haven de mogelijkheid te geven tot meer en/of beter maatwerk, doe ik de suggestie om voor de verschillende wooncomplexen binnen de Oude Haven, dus ok de wooncomplexen die direct aan de Oude Haven grenzen (waaronder Burg. van Walsumweg 902 tm 1018) aparte schoonmaakcontracten af te sluiten. De verdeling van de wooncomplexen bestaat dan uit 4 delen. Zie voor de verdeling het groot onderhoudsplan 2020/2021 Oude Haven.

Kleinere en heldere afbakeningen van wooncomplexen geeft een juistere verdeling van de schoonmaakkosten (het ene wooncomplex heeft liften, de andere niet of de ene heeft vuilcontainerruimtes de andere niet). Verder geeft het de bewoners van een wooncomplex de mogelijkheid om makkelijker maatwerk af te spreken. Bijvoorbeeld 2 keer per week schoon te maken. En natuurlijk blijft daarbij 70% van de bewoners van dat betreffende wooncomplex moet zich daarin kunnen vinden. Ook een transparante wijze van kostenverdeling per huurder zou een toegevoegde waarde geven/zijn.