

Huurdersbijeenkomst: Schoonmaak

Inhoud

1. Servicekosten
2. Inkoop Schoonmaak
3. Aanpak: Kwaliteitsmetingen
4. Casussen van huurders (input huurdersraad)

Wat zijn servicekosten?

Servicekosten = kosten bovenop de kale huur voor gezamenlijke voorzieningen. Denk aan Schoonmaak, Verlichting, Tuinonderhoud.

Vanaf 1 januari 2026 niet meetellend voor huurtoeslag.

- Maandelijks voorschot
- Jaarlijks afrekening
- Verrekenbaar vs. Niet verrekenbaar

Servicekosten: Project BOOS (2025)

Basis Op Orde Servicekosten

Doel: servicekosten eerlijk verdelen per complex en woning.

Voorbeeld

Heeft u een eigen ingang en geen berging? Geen kosten.

Heeft u wel een berging bij de algemene berging? 25%.

Liggen de bergingen buiten? 10%.

Inkoop schoonmaak

Samenwerking met Clink Diensten en adviesbureau



Met de gecontracteerde schoonmaakbedrijven hebben we duidelijke kwaliteitsafspraken, dit noemen wij de KPI's.

Aanpak: kwaliteitsmetingen

- Schoonmaak wordt op meerdere manieren gecontroleerd:
- Wekelijks door de wijkbeheerder van Hef wonen
- Voorman van het schoonmaakbedrijf
- Onafhankelijke VSR-metingen door KeyQuality
- Start Pilot met schoonmaak app



Casus Huurders

Inventarisatie schoonmaak woongebouw

Kievitflat

Voorletters	Jaap	Achternaam	Ernst
Naam Bewoners commissie	De Kievit		

-
1. Wat betalen jullie per jaar aan schoonmaakkosten? Dit kunt u terugvinden op de eindafrekening van de Servicekosten van Hef Wonen.

€ 7987,+

-
2. Welke aspecten van de schoonmaak in uw woongebouw vereisen de meeste verbetering?

Dit jaar 2025 kan er vanaf januari niet goed worden schoongemaakt, aangezien we nu (oktober 2025) nog steeds met een renovatie galerijen zitten. In hoofdtrappenhuis staan materialen opgeslagen. Zijn de schoonmakers (2 stuks) klaar met hun werk maken de bouwvakkers het gelijk weer vuil met met kruiwagens en materialen.

-
3. Wilt u nog iets anders delen over de schoonmaak in uw woongebouw?

Wij betalen €743,= per maand aan schoonmaakkosten, Komen twee schoonmakers die hooguit drie kwartier bezig. Volgens Hef is er een nieuw schoonmaakbedrijf bedrijf begonnen dat €5280,= per jaar duurder is dan vorig schoonmaakbedrijf. (€2747,- vorig jaar en € 7987,= dit jaar). Dit is wel een enorm verschil en vinden wij onacceptabel.

Voorbeeld: Auto Sensor om 8.40 uur voor de deur. Twee personen stappen om 8.50 uit, eentje gaat trappenhuis vegen en de ander loopt er met veger en blik achteraan. 9.05 uur gaat een persoon trappenhuis moppen, de ander veegt met lap over brievenbus en gaat

Kievitflat Slinge

- Schoonmaak tijdens werkzaamheden niet uitgevoerd ?
- Wel uitgevoerd –Controle wijkbeheer
- Verwachting Kwaliteit
- Xtra werkzaamheden uitgevoerd
- VSR meting 27-03-2025 resultaat score 78%





Casus Huurders

PWS Blokken

Inventarisatie schoonmaak woongebouw

Voorletters	M.C.	Achternaam	Tuk
Naam Bewoners commissie	Bewonerscommissie PWS-Blokken Vestia / Hef Wonen		

1. Wat betalen jullie per jaar aan schoonmaakkosten? Dit kunt u terugvinden op de eindafrekening van de Servicekosten van Hef Wonen.

16,17 euro per maand

2. Welke aspecten van de schoonmaak in uw woongebouw vereisen de meeste verbetering?

De schoonmaakwerkzaamheden 12 x per jaar en 4 x per jaar.

Bergingen vegen 12 x per jaar wordt niet gedaan. Alleen na reclamatie.

3. Wilt u nog iets anders delen over de schoonmaak in uw woongebouw?

Schoon en Rein doet het minimale in het portiek: trap en deurmat schoonmaken. De rest pas na reclamatie.

4. Kunt u een foto toevoegen van het werkrooster van uw woongebouw? U mag dit toevoegen als bijlage of e-mailen naar info@huurdersraadhefwonen.nl

PWS Blokken Bergpolder *(Beschermd Stadsgezicht)*

- Schoonmaak wordt niet uitgevoerd volgens werkprogramma
- Bevinding bewoners; Na melding aan schoonmaakbedrijf direct herstel
- VSR meting 24-7-2025 resultaat score 87 %
- Wijkbeheer heeft gesprekken gevoerd met schoonmaakbedrijf





Casus Huurders

Zilvermeeuw

Inventarisatie schoonmaak woongebouw

Voorletters	A Mak	Achternaam	
Naam Bewoners commissie	Bewonerscommissie Zilvermeeuw		

-
1. Wat betalen jullie per jaar aan schoonmaakkosten? Dit kunt u terugvinden op de eindafrekening van de Servicekosten van Hef Wonen.

Schoonmaak € 3694,80

Zemen gem ruimtes € 1241,64

Per woning € 246,83

-
2. Welke aspecten van de schoonmaak in uw woongebouw vereisen de meeste verbetering?

in Volgende mail:

Zie bijlage opgave schoonmaak

Zie bijlage foto's

-
3. Wilt u nog iets anders delen over de schoonmaak in uw woongebouw?

Na vegen fietsenberging en parkeergarage graag ook opruimen en niet het geveegde op 1 hoop achterlaten

Zilvermeeuw Hoogvliet

- Communicatie Schoonmaker – Huurders
- Is de Schoonmaker wel –niet geweest ?
- Verwachting van huurder , werkprogramma wordt uitgevoerd
- VSR Meting 1-08-2025 resultaat score 80%





Casus Huurders

Burg. Brokxlaan Tilburg

Inventarisatie schoonmaak woongebouw

Voorletters		Achternaam	
Naam Bewoners commissie	Bewonerscommissie TWEE – Burg Brokxlaan Tilburg		

1. Wat betalen jullie per jaar aan schoonmaakkosten? Dit kunt u terugvinden op de eindafrekening van de Servicekosten van Hef Wonen.

In 2024 (1.7.24-30.6.25) was dat 15,75 per maand, in 2025 (vanaf 1.7.25

-30.6.26) is dat 23,30 dus een stijging van 48%

2. Welke aspecten van de schoonmaak in uw woongebouw vereisen de meeste verbetering?

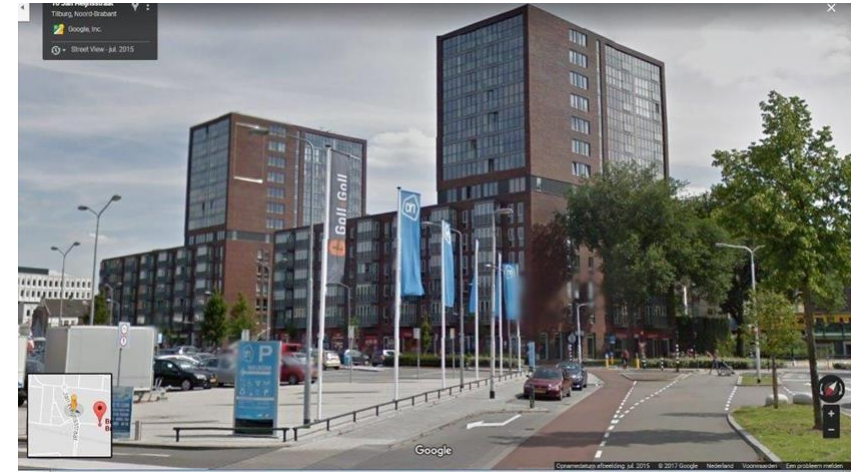
We krijgen de indruk dat de frequentie van bepaalde werkzaamheden wat minder zou kunnen, gezien de gestegen kosten wellicht een optie dit verder te onderzoeken.

3. Wilt u nog iets anders delen over de schoonmaak in uw woongebouw?

Er wordt maandelijks een fors bedrag (ruim 900 euro) doorbelast voor Parkeerdek, dit terwijl volgens schema er niet elke maand werkzaamheden zijn gepland. We zijn dit nog aan het uitzoeken nav de inzage.

4. Kunt u een foto toevoegen van het werkrooster van uw woongebouw? U mag dit toevoegen als bijlage of e-mailen naar info@huurdersraadhefwonen.nl

Burg Brokxlaan Tilburg



- Schoonmaakprogramma vastgesteld door Bewoners verleden.
- Werkzaamheden nooit gewijzigd
- Geen beheermodel , vraag bewoners kan werkprogramma minder ?
- Kosten vastgelegd verleden , jaarlijks verhoogd
- Afdeling Servicekosten uitvoerig overleg gehad met Nieuwe Bew Groep

Tot slot..

Ziet u dat de schoonmaak niet goed is? Meld het meteen!

Wacht niet tot de afrekening, want dat is bijsturen niet meer mogelijk.

Samen zorgen wij voor schone woongebouwen

Bedankt voor uw aandacht

#Teamschoonmaak



Samen zorgen wij voor schone woongebouwen

