

De schoonmaak van uw  
complex in eigen hand

1



## Inhoudsopgave

1.	Meer zeggenschap over de schoonmaak in uw complex	2
2.	De menukaart: vier keuzes	3
3.	Zelfbeheer? Kom in actie	3
4.	Keuzemenu: Wie doet wat?	4
5.	Schoonmaakcommissie	5
6.	Het schoonmaakprogramma opstellen	6
7.	Controle en klachten bij zelfbeheer	7
8.	Eisen aan een schoonmaakbedrijf	8
9.	U betaalt via de servicekosten	8
10.	Het zelfbeheercontract	8
11.	Informatie	9

### 1. Meer zeggenschap over de schoonmaak in uw complex

Wilt u als huurders mee bepalen over de schoonmaak van de algemene ruimtes in uw complex? Van Rochdale krijgt u hiervoor de ruimte. We noemen dit zelfbeheer. Bij schoonmaak zijn verschillende vormen van zelfbeheer mogelijk. Hiervoor hebben wij een menukaart gemaakt. Samen met uw burens kunt u kiezen uit de mogelijkheden die de menukaart biedt.

## 2. De menukaart: vier keuzes

Op dit moment zorgt Rochdale in de meeste complexen voor de schoonmaak. Dat is 'Helemaal verzorgd' (menu 1). Wilt u meer zeggenschap dan kunt u kiezen uit de menu's 2 t/m 4.

<b>Menu 1</b> Helemaal verzorgd:	Rochdale regelt de schoonmaak
<b>Menu 2</b> Zelf controleren:	U controleert de schoonmaak, Rochdale kiest het schoonmaakbedrijf
<b>Menu 3</b> Zelf kiezen:	U kiest het schoonmaakbedrijf en controleert de schoonmaak
<b>Menu 4</b> Zelf doen:	U maakt zelf schoon

## 3. Zelfbeheer? Kom in actie

Wilt u als huurders gebruikmaken van menu 2, 3 of 4? Dus wilt u werkzaamheden van Rochdale en/of het schoonmaakbedrijf zelf uitvoeren? Neem dan contact met ons op. Dat kan via 020 215 00 00. Onze medewerkers Sociaal Beheer helpen u om dit zelfbeheer op te starten. Horen wij niets van huurders uit uw complex? Dan regelen wij de schoonmaak (menu 1) voor u.

Kiest u samen met uw burens voor zelfbeheer? Zet dan de volgende stappen, afhankelijk van de werkzaamheden die u zelf wilt uitvoeren:

- een schoonmaakcommissie oprichten (menu 2, 3, en 4)
- een schoonmaakprogramma opstellen (menu 2, samen met Rochdale, 3 en 4 met elkaar)
- een schoonmaakbedrijf kiezen (menu 3)

U bepaalt. Wij ondersteunen u waar nodig met advies, bijvoorbeeld bij het opstellen van een schoonmaakprogramma of het beoordelen van offertes van schoonmaakbedrijven. Alle afspraken leggen wij samen vast in een zogeheten zelfbeheercontract. Zo weet u waar u aan toe bent.

Kiest u voor zelfbeheer? Wat zijn dan de verantwoordelijkheden van Rochdale en van u als huurder? In het schema op de volgende pagina geven we dat in het kort weer. In de hoofdstukken hierna gaan we hier uitgebreider op in.

## 4. Keuzemenu: Wie doet wat?

1. Helemaal verzorgd	Dit doet Rochdale	Dit doen de huurders	Extra informatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rochdale stelt het schoonmaakprogramma op</li> <li>Rochdale kiest een schoonmaakbedrijf dat de schoonmaak uitvoert</li> <li>Rochdale controleert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schoonmaakbedrijf kiezen</li> <li>Onderhandelen met schoonmaakbedrijf</li> <li>Schoonmaakprogramma opstellen</li> <li>Jaarlijks evalueren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klachten melden bij de wijkbeheerder, bewonerscommissie of bij Rochdale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dit menu is van toepassing als huurders uit uw complex niet kiezen voor menu 2, 3 of 4</li> <li>Als zelfbeheer niet goed werkt, wordt menu 1 weer van kracht</li> <li>U betaalt voor de schoonmaak via de servicekosten</li> <li>De daadwerkelijke kosten verreken Rochdale via de servicekosten</li> </ul>
2. Zelf controleren	Dit doet Rochdale	Dit doen de huurders	Extra informatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>Huurders stellen samen met Rochdale het schoonmaakprogramma op</li> <li>Rochdale kiest een schoonmaakbedrijf dat de schoonmaak uitvoert</li> <li>Huurders controleren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schoonmaakbedrijf kiezen</li> <li>Onderhandelen met schoonmaakbedrijf</li> <li>Samen met schoonmaakcommissie (SC) het schoonmaakprogramma opstellen</li> <li>Samen met SC en schoonmaakbedrijf jaarlijks evalueren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een schoonmaakcommissie (SC) opstarten</li> <li>Samen met Rochdale een schoonmaakprogramma opstellen</li> <li>SC is aanspreekpunt voor overige bewoners</li> <li>Schoonmaak controleren</li> <li>Zorgen voor draagvlak onder bewoners (minimaal 70%)</li> <li>Samen met Rochdale en schoonmaakbedrijf jaarlijks evalueren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>In de schoonmaakcommissie (SC) kunnen leden van de bewonerscommissie zitten</li> <li>U heeft invloed op wat er wordt schoongemaakt en hoe dat gebeurt.</li> <li>U heeft invloed op de kosten van de schoonmaak en de kwaliteit.</li> <li>Controleren gebeurt aan de hand van het schoonmaakprogramma</li> <li>De daadwerkelijke kosten verreken Rochdale via de servicekosten</li> <li>De SC ontvangt geen vergoeding</li> </ul>
3. Zelf kiezen	Dit doet Rochdale	Dit doen de huurders	Extra informatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>Huurders stellen het schoonmaakprogramma op</li> <li>Huurders kiezen een schoonmaakbedrijf dat de schoonmaak uitvoert</li> <li>Huurders controleren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adviseren over het schoonmaakprogramma</li> <li>Een lijst aanleveren met geschikte schoonmaakbedrijven</li> <li>Adviseren over het aanvragen van offertes</li> <li>Nagaan of het schoonmaakbedrijf voldoet aan onze kwaliteitseisen</li> <li>Voorwaarden stellen aan duur en vorm van het contract</li> <li>Samen met schoonmaakcommissie en het schoonmaakbedrijf jaarlijks evalueren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een schoonmaakcommissie (SC) opstarten</li> <li>Offertes aanvragen bij schoonmaakbedrijven</li> <li>Een schoonmaakbedrijf kiezen</li> <li>Schoonmaakprogramma opstellen</li> <li>Schoonmaak controleren</li> <li>Aanspreekpunt voor overige bewoners</li> <li>Klachten over schoonmaak behandelen</li> <li>Zorgen voor draagvlak onder bewoners (minimaal 70%)</li> <li>Samen met Rochdale en het schoonmaakbedrijf jaarlijks evalueren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>In de schoonmaakcommissie (SC) kunnen leden van de bewonerscommissie zitten</li> <li>U heeft invloed op wat er wordt schoongemaakt en hoe dat gebeurt.</li> <li>U heeft invloed op de kosten van de schoonmaak en de kwaliteit.</li> <li>De daadwerkelijke kosten verreken Rochdale via de servicekosten</li> <li>De SC ontvangt geen vergoeding</li> </ul>
4. Zelf doen	Dit doet Rochdale	Dit doen de huurders	Extra informatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>Huurders stellen het schoonmaakprogramma op</li> <li>Huurders doen de schoonmaak</li> <li>Huurders controleren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adviseren over het schoonmaakprogramma</li> <li>Adviseren over de taakverdeling</li> <li>Samen met de schoonmaakcommissie jaarlijks evalueren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een schoonmaakcommissie (SC) opstarten</li> <li>Onderlinge afspraken maken over schoonmaak en controle</li> <li>Klachten over schoonmaak behandelen</li> <li>Zorgen voor draagvlak onder bewoners (minimaal 70%)</li> <li>Samen met Rochdale jaarlijks evalueren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Huurders die zelf schoonmaken kunnen overleggen met Rochdale over een vrijwilligersvergoeding. Dit kan alleen als de overige huurders het hiermee eens zijn</li> <li>Er worden nog minimaal een jaar servicekosten voor de schoonmaak in rekening gebracht. Hiermee kan schoonmaakmateriaal worden betaald</li> <li>De daadwerkelijke kosten verreken Rochdale via de servicekosten</li> </ul>

## 5. Schoonmaakcommissie

Is er een bewonerscommissie actief in uw complex? Dan vormt die uw aanspreekpunt. Iedere huurder kan de bewonerscommissie vragen om te kiezen voor menu 2, 3 of 4. Gaat de bewonerscommissie hiermee akkoord? Dan start zij een schoonmaakcommissie op. Deze valt onder de verantwoordelijkheid van de bewonerscommissie. De bewonerscommissie draagt werkzaamheden naar de schoonmaakcommissie over.

De schoonmaakcommissie hoeft niet per se te bestaan uit leden van de bewonerscommissie. Ook huurders die geen lid zijn van de bewonerscommissie kunnen deel uitmaken van de schoonmaakcommissie.

Is er geen bewonerscommissie in uw complex actief? Ook dan is de schoonmaakcommissie nodig als gesprekspartner voor Rochdale en de overige huurders. U bepaalt dan helemaal zelf wie lid is van de schoonmaakcommissie. Ook zorgt u voor het nodige draagvlak onder de overige bewoners. Hoe u dat doet bepaalt u samen met de medewerker sociaal beheer.

### Wie is lid van de schoonmaakcommissie?

Iedere bewoner uit uw complex kan lid worden van een schoonmaakcommissie, u dus ook. Wilt u zelfbeheer starten? Maak dan onderling afspraken over de samenstelling van de schoonmaakcommissie. Samen zorgt u voor draagvlak onder de overige bewoners.

De schoonmaakcommissie kan bestaan uit leden van een bewonerscommissie, maar dit is geen vereiste. Is er een bewonerscommissie actief in uw complex? Dan maken de schoonmaak- en de bewonerscommissie altijd duidelijke afspraken met elkaar over de schoonmaakcommissie.

### Wat zijn de taken van de schoonmaakcommissie?

De taken van de schoonmaakcommissie zijn afhankelijk van het gekozen menu en van de afspraken die de leden van de commissie onderling maken. In elk geval doet de schoonmaakcommissie het volgende:

- afspraken maken met Rochdale en het schoonmaakbedrijf
- draagvlak creëren bij de huurders voor de keuze van het menu en overige beslissingen (minimaal 70% van de huurders uit uw complex moet het hiermee eens zijn)
- het schoonmaakprogramma opstellen
- contacten onderhouden met het schoonmaakbedrijf
- de schoonmaakwerkzaamheden controleren
- klachten over de schoonmaak afhandelen
- jaarlijks samen met Rochdale de gang van zaken evalueren

### Schoonmaakbedrijf kiezen

De schoonmaakcommissie bepaalt of de schoonmaakwerkzaamheden door het schoonmaakbedrijf van Rochdale worden uitgevoerd (menu 2) of zoekt naar een ander schoonmaakbedrijf (menu 3).

### Schoonmaak van het hele complex of alleen een portiek?

Een zelfbeheerproject omvat in het algemeen het hele complex waar de bewonerscommissie werkzaam is. Wilt u alleen de schoonmaak voor uw portiek regelen? Rochdale heeft hier geen bezwaar tegen. U zorgt voor het nodige draagvlak in het complex en maakt afspraken met de huurders en de bewonerscommissie.

## 6. Het schoonmaakprogramma opstellen

In een schoonmaakprogramma worden de volgende vragen beantwoord:

- Waar wordt er schoongemaakt?
- Hoe vaak wordt er schoongemaakt?
- Op welke manier wordt er schoongemaakt?

Voorbeelden van schoonmaakprogramma's kunt u aan onze medewerkers sociaal beheer vragen.

### Wie stelt het schoonmaakprogramma op?

De schoonmaakcommissie stelt samen met het schoonmaakbedrijf en Rochdale het schoonmaakprogramma op. Het schoonmaakprogramma vormt de basis voor de controle van de schoonmaakwerkzaamheden. Het schoonmaakprogramma is bepalend voor de prijs van de schoonmaak en heeft invloed op de servicekosten. Wil de schoonmaakcommissie een nieuw schoonmaakbedrijf kiezen? Dan maakt het opstellen van het schoonmaakprogramma deel uit van de offerte van het schoonmaakbedrijf.

### Hoe wordt het schoonmaakprogramma vastgesteld?

De schoonmaakcommissie kiest het schoonmaakbedrijf en maakt afspraken over het schoonmaakprogramma. Rochdale berekent de bijbehorende servicekosten. Stijgen de kosten voor de schoonmaak door de wensen van de bewoners en/of de schoonmaakcommissie? Dan moet minimaal 70% van de huurders het daarmee eens zijn. Dit is een wettelijke vereiste.

In elk geval informeert de schoonmaakcommissie de bewoners over de veranderingen in hun complex. De afspraken met de schoonmaakcommissie leggen wij samen vast in het zelfbeheercontract. Rochdale tekent het schoonmaakcontract met het schoonmaakbedrijf.

## 7. Controle en klachten bij zelfbeheer

De controle van de schoonmaak gebeurt aan de hand van het schoonmaakprogramma. In het schoonmaakprogramma staat waaraan de schoonmaak moet voldoen.

7

### Wie controleert de schoonmaak?

Bij zelfbeheer (menu 2 t/m4) bepaalt de schoonmaakcommissie hoe de controle wordt uitgevoerd. De controle kan door een lid van de schoonmaakcommissie worden gedaan, bijvoorbeeld aan de hand van een afvinklijst. De controleur kan hierop gemakkelijk aangeven of de werkzaamheden naar tevredenheid zijn uitgevoerd.

### Wat te doen als er niet goed wordt schoongemaakt?

De controleur kan de schoonmaker direct aanspreken als de werkzaamheden niet volgens de afspraken worden uitgevoerd. Leidt dit niet tot verbetering? Dan kan de schoonmaakcommissie contact opnemen met Rochdale. Er volgt een gesprek tussen de schoonmaakcommissie, Rochdale en het schoonmaakbedrijf. Tijdens dit gesprek worden de klachten besproken.

### Klachten van huurders over de schoonmaak

Huurders kunnen hun klachten over de schoonmaak direct melden bij de schoonmaakcommissie. Heeft u menu 1 gekozen dan blijft de wijk- of complexbeheerder uw aanspreekpunt bij klachten. De schoonmaakcommissie of de wijkbeheerder meent contact op met de schoonmaker. Is het probleem op deze manier niet op te lossen? Dan volgt een gesprek tussen de schoonmaakcommissie, Rochdale en het schoonmaakbedrijf. Is er af en toe sprake van ernstige vervuiling? Dan schakelt de wijk- of complexbeheerder hiervoor een schoonmaakbedrijf in.

### Evaluatie van de schoonmaak

Zijn de huurders tevredenheid met de schoonmaak? Dit wordt elk jaar besproken in een gesprek tussen de schoonmaakcommissie en de medewerker sociaal beheer van Rochdale. Dit gesprek is ook het moment om het schoonmaakprogramma eventueel bij te stellen of voor een ander schoonmaakmenu te kiezen. Hiervoor kan weer de instemming van de overige bewoners nodig zijn.

## 8. Eisen aan een schoonmaakbedrijf

Rochdale stelt een hele lijst van eisen aan een schoonmaakbedrijf. Zo weten wij:

- dat onze schoonmaakbedrijven hun werknemers volgens de CAO betalen,
- dat er volgens de Arbo-regels wordt gewerkt,
- dat het bedrijf integer is en zijn financiën op orde heeft.

Wilt u zelf een schoonmaakbedrijf kiezen? Dan moet dit bedrijf ook aan deze eisen voldoen.

### Keurmerk

Veel schoonmaakbedrijven beschikken over het zogeheten OSB- of SIEV-keurmerk. Dat geldt ook voor de schoonmaakbedrijven die voor Rochdale werken. Wilt u een eigen schoonmaakbedrijf kiezen dat niet over een keurmerk beschikt? Dan kan dat. Het bedrijf moet dan wel via andere documenten aan Rochdale laten zien dat het aan onze eisen voldoet.

### Checklist

Kiest de schoonmaakcommissie voor een ander schoonmaakbedrijf dat niet op onze lijst staat? Dan moet ook het nieuwe bedrijf aan alle eisen voldoen. Hiervoor hebben wij een checklist opgesteld. Alle bedrijven moeten aan 9 criteria voldoen, deze zijn te vinden in een checklist die op onze website kan worden gedownload. Opvragen bij Rochdale kan ook.

### Wie tekent het schoonmaakcontract?

Rochdale tekent het contract met het schoonmaakbedrijf. Rochdale blijft ook verantwoordelijk voor de betaling aan het schoonmaakbedrijf. De huurders betalen voor de schoonmaak via de servicekosten.

## 9. U betaalt via de servicekosten

Ook als u voor zelfbeheer kiest, betaalt u voor de schoonmaak via de servicekosten. Hierdoor blijven de kosten voor alle huurders transparant. Bij menu 4 maken huurders zelf schoon. In dit geval kunnen zij over een budget voor de aanschaf van schoonmaakmiddelen beschikken. Dit budget wordt uit de servicekosten betaald.

De hoogte van de servicekosten blijft in het eerste jaar hetzelfde. De nieuwe berekening van de servicekosten gebeurt na afloop van het eerste jaar. Bij de afrekening van de servicekosten ontvangt u het te veel betaalde bedrag terug.

## 10. Het zelfbeheercontract

Alle afspraken tussen Rochdale en de schoonmaakcommissie worden vastgelegd in het zogeheten zelfbeheercontract. Deze afspraken vormen de basis voor de jaarlijkse evaluatie over de schoonmaak. In het contract komt het volgende aan bod:



- de schoonmaakcommissie en haar leden
- het gekozen menu
- het schoonmaakprogramma
- het contract met het schoonmaakbedrijf (als het schoonmaakbedrijf een ander dan het standaard bedrijf van Rochdale hebt gekozen)
- bijzondere afspraken

## 11. Informatie

Wilt u zelfbeheer starten? Dit kan via uw bewonerscommissie. Is er geen bewonerscommissie in uw complex actief? Dan kunt u met meerdere bewoners een schoonmaakcommissie oprichten. Onze medewerkers Sociaal Beheer zijn uw aanspreekpunt namens Rochdale. U bereikt hen via 020 215 00 00.