



Rijnhart Wonen

T.a.v. Afdeling Vastgoed / dhr. Wiebe Kuiper / dhr. Ruud van der Veer

Per email

Datum: 10 februari 2023

Betreft: Advies Inkoop- en Aanbestedingsbeleid Rijnhart Wonen

Geachte heer van der Veer, de heer Kuiper,  
Beste Ruud en Wiebe,

U vraagt ons advies over het voorgestelde Inkoop- en Aanbestedingsbeleid werken bestaande bouw. Allereerst dank voor de goede presentatie en duidelijke toelichting hierop tijdens de informatieavond. Namens de drie huurdersbelangenorganisaties geven wij advies op het door u voorgestelde beleid.

In reactie op het document d.d. 6 december 2022, Inkoop- en Aanbestedingsbeleid werken bestaande bouw, berichten wij u het volgende.

U geeft aan dat het oude beleid uit 2014 in de goede richting was ("meer samenwerken met vast partners"), maar dat de uitwerking niet afdoende was voor toepassing in de praktijk. Om hiervan te leren, te verbeteren van de huidige werkwijze, geeft u aan spelregels te hebben beschreven. Dit voornemen klinkt op papier logisch, maar wat belangrijker is, is de daadwerkelijke uitvoering van het voorgenomen beleid. Wij adviseren u om voldoende capaciteit en kwaliteit intern te reserveren om de regiefunctie met bijbehorende controlemomenten daadwerkelijk in te zetten. Anders klinkt het allemaal prima, maar verbetert het eindproduct voor de huurder niet. Ter illustratie waarom we dit benadrukken in ons advies hebben we als bijlage voorbeelden toegevoegd waarin hier juist een gebrek aan was.

Daarnaast vinden wij als huurdersorganisaties de communicatie met de bewoners van wezenlijk belang. Wij adviseren u om het punt van "tijdig en transparante communiceren" als belangrijk selectie criterium voor het kiezen van vaste partners te gebruiken.

Tot slot nog een aanvullend advies voor het evaluatieproces. U geeft op p.20 aan de beoordeling van de RGS Partners te doen aan de hand van een externe en interne evaluatie. Zorg dat de huurders bevraagd worden voor deze evaluatie zodat een volledig beeld ontstaat. Niet een 'random' klanttevredenheidsonderzoek, maar gericht per project evalueren. Liefst bij intensieve en langlopende project ook tussentijdse evaluaties zodat tijdig bijgestuurd kan worden.

Hartelijke groeten van,

Voorzitter HBOL  
Dhr. W. Pols

Voorzitter HBVV  
Mw. N. Botermans

Voorzitter De Huurderij  
Mw. J. Boere



## BIJLAGE

### **Inkoop en aanbesteding**

- Wij horen regelmatig dat de partners voor het dagelijkse onderhoud hun werkzaamheden onder een aanvaardbaar niveau leveren, dit geldt zowel voor bouwkundig klachten en de schoonmaak. In de complexen gaat de schoonmaker met een bezem en een natte dweil de hallen in veegt aan en veegt het vuil naar buiten dan haalt hij de natte dweil langs de randen en door de lift.

Met deze twee werktuigen neemt de schoonmaker een heel hof, 6 entreehallen, zonder het vuil op te ruimen en met dezelfde dweil. De kosten die gezamenlijk gedragen worden is voor het geleverde te veel. De bewoners maken nu regelmatig zelf de lift schoon omdat het vies ruikt. In het complex Houtschans zijn deze jaarlijkse schoonmaakkosten € 13.000- € 14.000 voor 86 woningen.

- Bouwkundig moet er beter ingespeeld worden op de soort storing/ gebrek en een ter zaken deskundig-persoon dient het op te lossen en niet Piet met de kitspuit. Voorbeelden zijn bij ons allen welbekend. Ik wil maar zeggen, een timmerman timmert een metselaar metselt en een schilder schildert.

Ook zien wij en de huurders regelmatig dat de heren van het vastgoed onderhoudsbedrijf uren zitten in hun voertuig, Zij zoeken elkaar op en staan rustig vanaf de lunch tot einde werkdag, aan een Red Bull en een peuk te lurken en wachten dat het verantwoord is richting huis te vertrekken of het bedrijf. Ik heb het voorbeeld van afgelopen zomer al gegeven. Nu nogmaals, 4 bussen met 5 personen van half 2 tot kwart voor vier op de parkeerplaats of te wel 10 arbeidsuren, laat een eventuele theepauze niet meetellen. Dit is meer dan een werkdag en onaanvaardbaar, deze zelfde werklieden durven bij huurders te melden dat er een noodoplossing wordt uitgevoerd omdat er geen budget meer is.

Wij willen graag zien dat er toe gezien wordt op de uitvoering van werkzaamheden.

Dus toezicht op kwaliteit, uitvoering en een scherp toezicht op de kosten. Voor ieder uit te voeren handeling zijn er kosten ramingen b.v. het vervangen van een wcd 10 tot 15 minuten plus de reistijd. Wat ook scheelt is om 1 persoon voor soortgelijke werkzaamheden naar een wijk te sturen en niet vier man op de zelfde galerij/ straat/wijk.