



## Samenvatting ervaringen Groot Onderhoud De Componist

De grootste problemen zaten niet zozeer in het idee van het onderhoud, maar in:

### ● Communicatie

- Beloofde planning ("enkele dagen vooraf") werd structureel niet nagekomen.
- Bewoners werden soms op dezelfde dag geconfronteerd met hoogwerkers.
- Aankondigingen via A4'tjes in lift/entree waren onvoldoende, zeker gezien de hoge gemiddelde leeftijd.
- Klachten werden door uitvoerder nauwelijks serieus genomen.
- Mail van BC aan Smits (11 nov 2024) bleef onbeantwoord [OBJ]

### ● Uitvoering

- Werk werd halverwege stopgezet (tegels gebouw C t/m atrium niet afgemaakt).
- Balkons en ramen bleven vaak vuil achter.
- Goten vol smerig water.
- Geen structurele nazorg.
- Bewoners moesten zelf zwaar schoonmaakwerk doen (met fysieke klachten tot gevolg).
- Waarom is het onderdeel "het nalopen en smeren van hang- en sluitwerk" niet uitgevoerd?
- Waarom is het roest in de kozijnen en deuren van de bergkasten voor brandslangen niet verwijderd en opnieuw geschilderd?

### ● Materiële schade

- Balkonhekken en raam/deurposten beschadigd door hogedruk:
- Luchtbellen kapot gespoten
- Kale/witte plekken
- Glans laag verdwenen
- Zichtbare strepen
- Mogelijk gebruik van chemicaliën (chloorlucht waargenomen).
- Schade breidt zich uit doordat water onder verf/randen trekt.

### ● Geen zichtbare oplevering

- Ondanks eerdere meldingen is bij oplevering niet ter plaatse gekeken naar gemelde schade.

## ✔ Positief punt

- Balkonvloeren zelf zijn goed gereinigd; hogedruk was dáár wel effectief.

## Concrete bespreekpunten voor evaluatieoverleg

### 1. Communicatie vooraf

- Waarom zijn de aangekondigde "strakke afspraken" niet nagekomen?
- Waarom kregen bewoners soms pas op dezelfde dag bericht?
- Waarom is gekozen voor flyers in liften i.p.v. persoonlijkere communicatie?
- Hoe wordt hier bij toekomstige projecten rekening gehouden met senioren (80+)?

### 2. Werkmethodiek

- Wie heeft besloten om balkonhekken en kozijnen met hogedruk te behandelen?
- Waarom is niet gekozen voor handmatige reiniging + polish?
- Zijn er chemicaliën gebruikt?
- Zo ja: welke?
- Waarom niet eerst getest op kleine schaal?

### 3. Schade aan materialen

- Erkenning van kale plekken balkonhekken
- Verdwenen glans
- Matte kozijnen
- Wat gaat Woonzorg/ aannemer doen aan herstel?
- Wie draagt verantwoordelijkheid voor gevolgschade?
- Foto's zijn beschikbaar

### 4. Nazorg

- Waarom zijn balkons en ramen niet standaard schoon achtergelaten?
- Wat waren de afspraken over opruimen restvuil?
- Waarom moesten bewoners dit zelf doen?
- Hoe wordt nazorg in vervolgtrajecten geborgd?

### 5. Oplevering

- Hoe is de oplevering georganiseerd?
- Waarom is er niet gekeken naar al gemelde klachten?
- Hoe wordt in de toekomst geborgd dat gemelde punten zichtbaar worden meegenomen?

### 6. Rol uitvoerder/ onderaannemer

- Waarom werden klachten ter plekke weggewuifd?  
Waarom werden schriftelijke klachten niet beantwoord?
- Waarom werd werk voortijdig gestaakt (tegels gebouw C)?
- Wat doet Smits/Woonzorg om grip te houden op onderaannemers?

## 7. Bewonersbelasting

- Bewoners met fysieke beperkingen moesten plots zware spullen verplaatsen.
- Sommigen hebben dagen lichamelijke klachten gehad.  
Hoe wordt dit in vervolgprojecten voorkomen?

## 8. Evaluatie bewonerservaring

- Wat zijn de uitkomsten van de MAGIS-enquête? Coördinator Woonzorg is/was Arianne Hendriks
- Worden die gedeeld met BC?
- Welke concrete verbeteracties volgen hieruit?

---

## WERKZAAMHEDEN ZOALS AANGEKONDIGD IN HUIS-AAN-HUIS BRIEF VAN SMITS D.D. 16 SEPTEMBER 2024.

- Het reinigen van alle betonnen ondergronden en plaatselijk het metselwerk
- Het reinigen en conserveren van de aluminium kozijnen, ramen en deuren
- Het reinigen en conserveren van de hekwerken, balustrades en kunststof panelen
- Het schilderwerk van alle houten voordeuren gelegen aan de buitengalerij en de twee metalen liftdeuren van de buitenlift
- Plaatselijk herstel van kitwerk
- Het nalopen en smeren van het hang- en sluitwerk
- Het vernieuwen van de verlichting in de gemeenschappelijk binnenruimten bij de woningen en in de trappenhuizen

### Planning zoals in diezelfde brief opgenomen

Tijdens de uitvoering informeren wij u, van tevoren per brief, of persoonlijk wanneer de werkzaamheden aan uw woning plaatsvinden. In overleg kunt u een passende afspraak maken. Wij werken van 7:30 tot 16:00 uur.

### Uw medewerking

Om alles goed te laten verlopen, hebben wij uw medewerking nodig. Wij verzoeken u om:

- Op aangeven van onze vaklieden een afspraak te maken voor het schilderen van de voordeur
- Op aangeven van onze vaklieden ramen, deuren en roosters te sluiten in verband met reinigingswerkzaamheden
- Op aangeven van onze vaklieden uw balkons leeg te maken i.v.m. het reinigen van de balkons
- Gordijnen en/of vitrage te verwijderen of vast te zetten om inwaaien in de natte verf te voorkomen
- Uw eigendommen die in de weg kunnen staan voor de vaklieden tijdelijk te verwijderen.

18 maart 2026