

## Beleidsnotitie kwaliteits- en onderhoudsbeleid

---

<b>Auteur</b>	<b>Telefoon</b>	<b>Versie</b>
Roy Kramer		1.0
<b>Onderwerp</b>	<b>Datum</b>	
Kwaliteitsbeleid	17 juni 2015	
<b>Bestand</b>	<b>Gezien</b>	<b>Vaststelling</b>
Beleidsnotitie kwaliteitsbeleid 2015 versie 1.0.docx		23 juni 2015

---

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Kwaliteits- en onderhoudsbeleid .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Mutatie .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Dagelijks onderhoud .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Planmatig onderhoud .....</b>	<b>7</b>
4.1	Casco .....	7
4.2	Binnenkant woning .....	8
4.3	Trappenhuisen (gemeenschappelijke verkeersruimten) .....	9
4.4	Tuinonderhoud .....	10
<b>5</b>	<b>Onderhoud in VVE's .....</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>Proces .....</b>	<b>11</b>
	<b>Bijlage 1: Eisen woonkwaliteit .....</b>	<b>12</b>
	<b>Bijlage 2: Onderhoudsoverzicht .....</b>	<b>13</b>

# 1 Kwaliteits- en onderhoudsbeleid

## Goed onderhoud van de woning

De Key hecht veel waarde aan goed onderhoud van haar woningen. We willen dat onze huurders tevreden zijn met de kwaliteit van de woningen. Daarnaast is de onderhoudsstaat van ons vastgoed van belang uit het oogpunt van een toekomstbestendige vastgoedportefeuille.

## Kwaliteits- en onderhoudsbeleid

Deze notitie gaat over onderhoudsbeleid en kwaliteitsbeleid.

- Met onderhoud bedoelen we “alle activiteiten gericht op technische instandhouding”.
- Kwaliteitsbeleid gaat over het kwaliteitsniveau dat wij hanteren bij het uitvoeren van onderhoud en de normen die daarbij horen.

## Doel

Het beleidskader onderhoud- en kwaliteitsbeleid heeft tot doel om meer eenduidigheid aan te brengen over het kwaliteitsniveau dat wij nastreven. Wat verstaan wij onder “veilig, heel en schoon”? Daarnaast willen we nog wel de mogelijkheid behouden om maatwerk te bieden in zowel sociale huurwoningen als vrije sector woningen.

Wij voeren het onderhoud van het bestaande bezit zo doelmatig en economisch mogelijk uit. Dit betekent onderhoud “niet overmatig, niet te vroeg en vooral niet te laat” moet plaatsvinden. In dit beleidskader maken we duidelijk wanneer bepaalde type onderhoudswerkzaamheden plaatsvinden.

## Binnenkant, trappenhuis en casco

We onderscheiden onderhoud aan de binnenkant van woning, het trappenhuis (gemeenschappelijke verkeersruimten) en het casco.

1. Bij de binnenkant van de woning is veilig, heel en schoon het uitgangspunt. Wij zorgen hiervoor middels ons mutatie- en dagelijks onderhoud. Bewoners hebben een verantwoordelijkheid om de woning netjes te gebruiken.
2. De Key gaat meer aandacht geven aan de kwaliteit van trappenhuizen en andere gemeenschappelijke verkeersruimten. Trappenhuizen pakken we aan middels planmatig en dagelijks onderhoud. Het doel is dat bewoners zich prettig voelen in deze ruimten. Hier ligt ook een verantwoordelijkheid voor bewoners om de ruimten netjes te gebruiken.
3. Onderhoud aan het casco is gericht op het in stand houden van het gebouw. Op dit moment staat ons vastgoed er goed voor en dat willen we zo houden. Hiervoor leggen wij planmatig onderhoud.

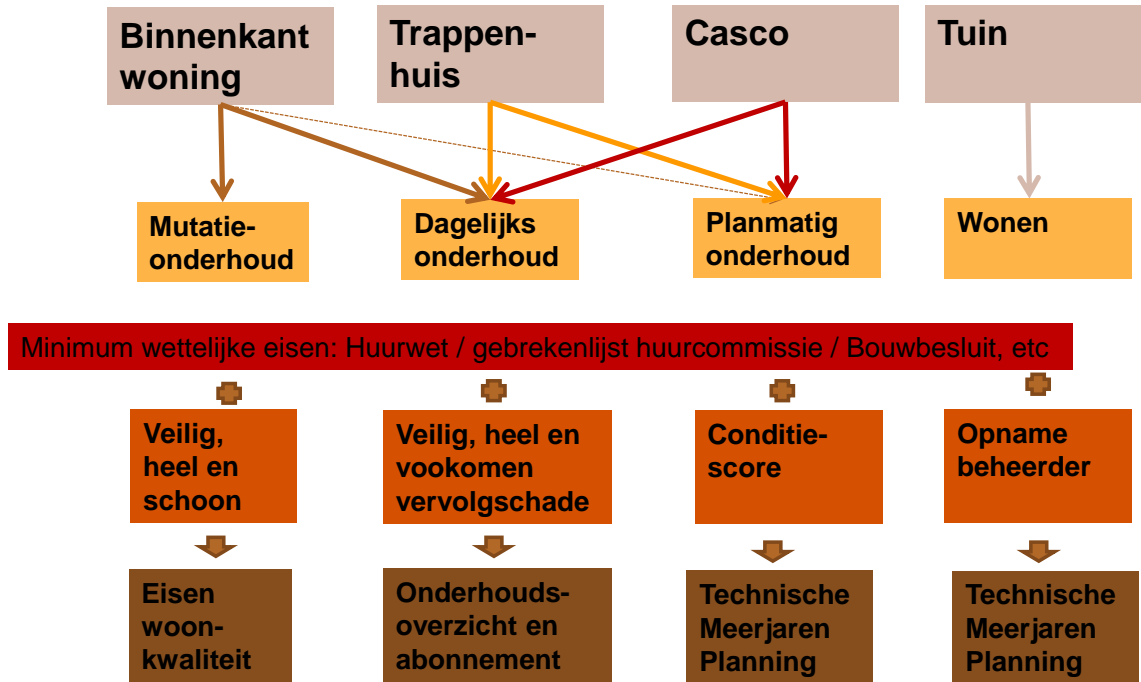
## ZAV-beleid

Het ZAV beleid (Zelf Aangebrachte Veranderingen) is in een aparte beleidsnotitie vastgelegd.

## Opbouw notitie

In deze notitie wordt achtereenvolgens het beleid beschreven van mutatieonderhoud, dagelijks onderhoud, planmatig onderhoud en onderhoud in VVE's. Tot slot gaan we in op de jaarlijkse herijking van het beleid.

In het onderstaande schema is samengevat wat we beschrijven in deze notitie.



## 2 Mutatie

### Veilig, heel en schoon en maatwerk

Zowel bij sociale als vrije sector huurwoningen is het uitgangspunt bij mutatieonderhoud veilig, heel en schoon. Dit gaat verder dan de minimale wettelijke eisen die af te leiden zijn uit onder andere de Huurwet, gebrekenlijst Huurcommissie en Bouwbesluit. Daarnaast wil De Key maatwerk kunnen leveren bij specifieke complexen. Bij sociale huurwoningen gaat het om complexen die extra kwaliteit vragen vanwege leefbaarheidsproblemen en/ of slechte verhuurbaarheid. Indien de markt er om vraagt is er bij vrije sector woningen de mogelijkheid om extra kwaliteit toe te voegen, die gekoppeld is aan een hogere huur.

### Huurder

De huurder moet de woning schoon, heel en leeg opleveren. Ook dient de huurder de woning achter te laten in de staat waarin deze betrokken is<sup>1</sup>. Er zijn hierop uitzonderingen mogelijk die beschreven staan in het ZAV-beleid. Als dit niet het geval is worden de kosten in rekening gebracht bij de huurder.

<sup>1</sup> Dit is vastgelegd in de opleveringsstaat

## Woonkwaliteitsniveaus

We onderscheiden 4 kwaliteitsniveaus:

1. **Sloop**  
Er is sprake van sloop als een investeringsbesluit tot sloop is genomen.
2. **Veilig, heel en schoon**  
Dit is het minimum-kwaliteitsniveau voor woningen die we doorexpluiten. Dit kunnen zowel sociale als vrije sector huurwoningen zijn.
3. **Vrije sector plus**  
Naast de eisen van “veilig, heel, schoon” brengen we extra kwaliteit aan tegen een hogere huurprijs.
4. **Maatwerk sociale huur**  
Naast de eisen van “veilig, heel en schoon” brengen we extra kwaliteit aan in sociale huurwoningen die de leefbaarheid of verhuurbaarheid in een complex moeten vergroten.

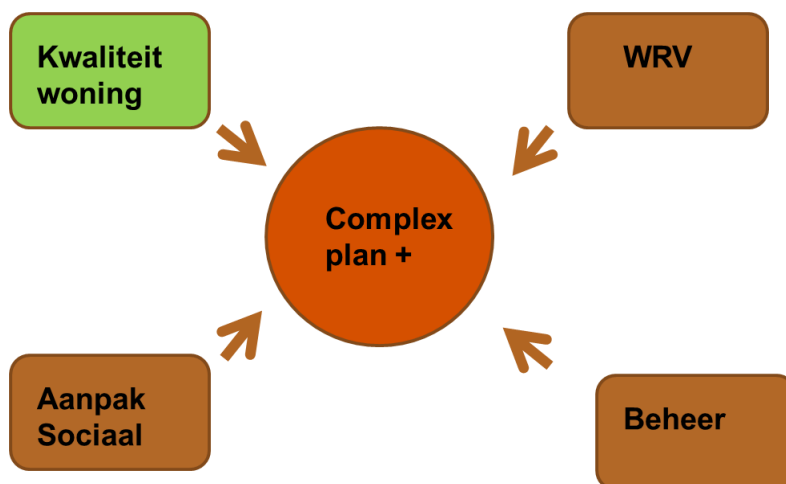
### “Sloop”, “Veilig, heel en schoon”, “Vrije sector plus”

De maatregelen die horen bij de eerste drie kwaliteitsniveaus zijn beschreven in het document “eisen woonkwaliteit”. Dit document is opgenomen als bijlage. De afdeling mutatie hanteert deze lijst bij een mutatie van een woning. In WOCAS krijgen alle complexen een kwaliteitslabel.

### Maatwerk sociale huur

Er zijn complexen met sociale huurwoningen die extra aandacht vragen vanwege leefbaarheidsproblemen en/ of slechte verhuurbaarheid. Naar verwachting gaat het om circa 20 complexen die geselecteerd gaan worden door de afdeling Wonen en Strategie & Beleid. Het verhogen van de kwaliteit van de woningen is één van de oplossingen om de situatie te verbeteren. Andere oplossingsrichtingen kunnen gevonden worden in een sociale aanpak, extra aandacht voor beheer, of selectie bij de poort. Voor deze complexen maken we uitgebreide complexplannen.

Bij het verhogen van de kwaliteit van de woning kan het gaan om extra voorzieningen (bijv. inbraak werende maatregelen), of een hogere afwerkingskwaliteit (bijv. stuken van wanden). Dit is maatwerk dat afhankelijk is van de technische staat van een complex en de specifieke problemen. De extra kosten worden ingebracht in het besluitvormingsproces van de begroting.



## Algemene periodieke Keuring (APK) bij studentenwoningen

Een deel van de studentenwoningen wordt direct doorverhuurd zonder mutatieonderhoud. Een keer in de twee jaar wordt er een APK uitgevoerd in deze woningen. Op basis van de resultaten van de APK wordt het onderhoud aan de binnenkant van de woning uitgevoerd. De afdeling onderhoud en studentenhuishuizing zijn bezig met de verdere definiëring wat tijdens een APK moet worden gecontroleerd.

## 3 Dagelijks onderhoud

### Dagelijks onderhoud

Dagelijks onderhoud bestaat uit reparatieonderhoud, contractonderhoud, en niet te plannen werkzaamheden zoals reparaties ten gevolge van brand, storm, vandalisme, etc. In deze notitie gaan we dieper in op het reparatieonderhoud.

### Reparatieonderhoud

Bij reparatieonderhoud is het uitgangspunt veilig en heel. Schoon is tijdens het gebruik van de woning de verantwoordelijkheid van de huurders zowel binnen de woning als in de gemeenschappelijke verkeersruimten. In gemeenschappelijke ruimten kan het schoonmaken worden geregeld vanuit de servicekosten. Als iets door gedrag van de bewoner kapot of onveilig is gemaakt, repareren we het maar de kosten zijn voor rekening van de huurder.

### Onderhoudsoverzicht

In het "onderhoudsoverzicht" (bijlage 2) zijn de meest voorkomende onderhoudswerkzaamheden opgenomen. Bij elk onderdeel is weergegeven wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden:

- De Key: dit onderhoud valt onder de verantwoordelijkheid van De Key.
- Servicekosten: De Key voert deze werkzaamheden uit. De huurder betaalt hiervoor servicekosten. Deze maken onderdeel uit van de maandelijkse huur.
- Onderhoudsabonnement: Voor dit onderhoud is de huurder zelf verantwoordelijk. Als de huurder een onderhoudsabonnement heeft afgesloten voert De Key deze werkzaamheden voor de huurder uit.
- Uzelf: Voor dit onderhoud is de huurder zelf verantwoordelijk. De huurder kan bellen met De Key voor advies.
- 

### Voorbeeld Hang- en sluitwerk

Vervangen cilinder(sloten) in woningtoegangsdeur bij slijtage	De Key
Idem in gemeenschappelijke ruimte(s)	De Key
Onderhoud deurkrukken, sloten, scharnieren, raamuitzetters, raamboompjes van deuren en ramen in de buitengevel	Onderhoudsabonnement
Onderhoud sloten in binnendeuren	Onderhoudsabonnement
Sleutels sluitplan (bestellen via De Key) en overige sleutels	Uzelf
Vervangen sloten of cilinders als gevolg van verlies of diefstal sleutels, buitensluiting of afbreken sleutel door ondeskundig gebruik	Uzelf
Aanbrengen extra braakwering (extra sloten en onderhoud)	Uzelf

Het onderhoudsoverzicht is al bestaand beleid en wordt in het kader van het project "extra sturing" van dagelijks onderhoud aangepast.

### Onderhoudsabonnement

Met een onderhoudsabonnement voeren wij een aantal van de reparaties uit waarvoor de huurder verantwoordelijk is. In het overzicht is aangegeven, welke reparaties dit zijn. Voorbeelden zijn het bijvullen van de cv-ketel en het vervangen van kraanleertjes. Uitgangspunt voor De Key is dat het onderhoudsabonnement kostendekkend is.

### Wijkgericht samenwerken

De Key onderzoekt hoe wij wijkgericht samenwerken kunnen realiseren voor reparatieonderhoud. De vakmannen worden gekoppeld aan een specifieke regio en werken daarbij samen met de beheerders om het reparatieonderhoud zo goed mogelijk uit te voeren. Dit leidt tot een aantal voordelen. Hierdoor staan we dichterbij de klant en kunnen we klantgericht werken.

Het leidt tot een betere samenwerking tussen beheer en onderhoud. Het is efficiënter als de vakmannen niet door de hele stad hoeven te rijden.

### Extra sturing

We zijn bezig met een project om extra sturing te geven aan het uitvoeren van het reparatieonderhoud. Jaarlijks gaat het om circa 50.000 reparatieverzoeken die we uitvoeren en administratief verwerken. We zijn bezig om meer grip te krijgen op dit proces. Hiervoor worden een aantal verbeteracties uitgevoerd voor de registratie, dashboard, software, sturen op KPI's en het verkrijgen van duidelijke kostenoverzichten.

## 4 Planmatig onderhoud

### 4.1 Casco

De Key heeft planmatig onderhoud aan het casco opgenomen in Technische Meerjaren Plannen (TMP's). De theoretische levensduur en degradatie van bouw- en installatiedelen bepalen de planning van de onderhoudsmaatregelen. Voor de planmatig onderhoudscyclus is de cyclus van het schilderwerk van houten onderdelen maatgevend.

Dit betekent een cyclus van 6 jaar in Amsterdam en Diemen, en een cyclus van 5 jaar in Zandvoort vanwege de zee-inval.

In de praktijk is de cyclus afhankelijk van de conditiemeting. De Key clustert de werkzaamheden van planmatig onderhoud zoveel mogelijk in deze cyclus. Dit is financieel gunstiger en beperkt de overlast voor bewoners.

Bij de opname van de onderhoudsstaat in de praktijk worden ook de risico's van het gebrek ingeschat: dit zijn de mogelijke gevolgen indien het gebrek niet wordt opgelost. Dit kunnen zowel gebruiks- als kosteneffecten zijn. Afhankelijk van het gewenste onderhoudsniveau en het beschikbare budget zijn deze effecten meer of minder acceptabel. De uit te voeren maatregelen vloeien dus voort uit de beleidsmatig gekozen minimale conditiescore, in combinatie met de eveneens beleidsmatig bepaalde risicomatrix. We voeren een keer in de drie jaar een conditiemeting uit bij een complex.

Om de onderhoudsstaat van haar woningvoorraad te beoordelen hanteert De Key een **conditiescore** per bouw- of installatiedeel volgens NEN 2767.

### Eis conditiescore

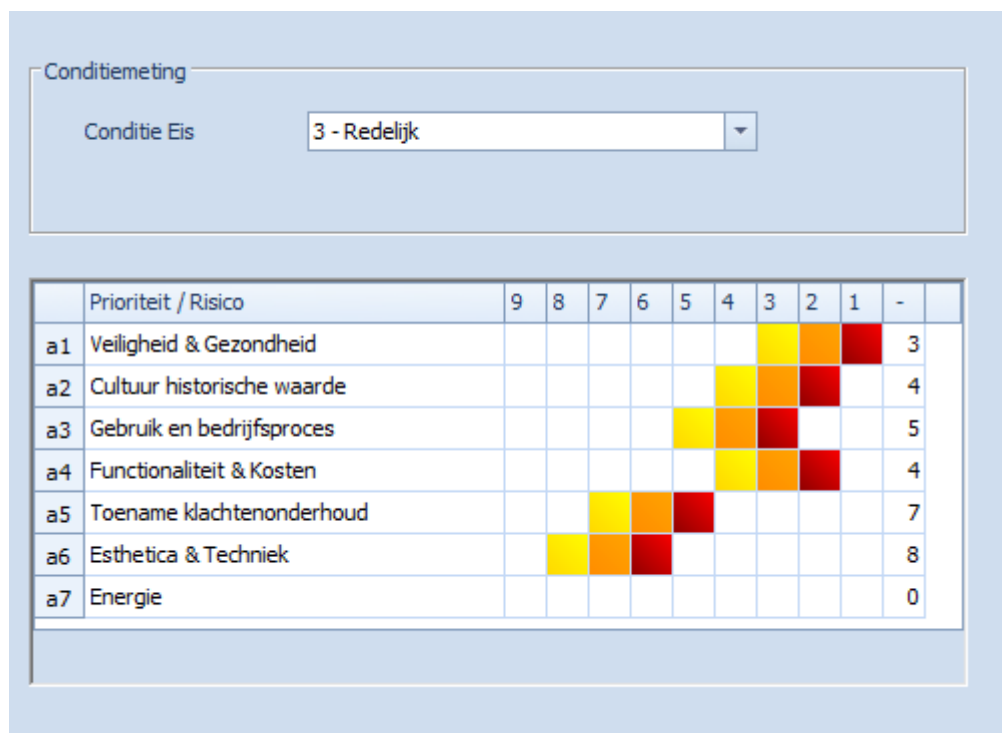
De Key hanteert voor alle complexen dezelfde eis ten aanzien van de minimum conditiescore. Beleidsuitgangspunt is dat we ingrijpen net voordat gevolgschade optreedt. Globaal geldt dat bij conditiescore 'vier' gevolgschade optreedt. Dit betekent dat we bij de conditiescore niet onder de 3 willen laten zakken. Bij panden waarvoor een sloopbesluit is genomen kan de conditiescore wel teruglopen.

We streven er naar om bij de afzonderlijke bouwelementen van een complex de **conditiescore niet onder de 3 te laten zakken**.

### Prioriteitsstelling: de risicomatrix

De Key prioriteert haar onderhoudsactiviteiten op grond van een risicomatrix. In onderstaande matrix is de prioriteit af te lezen die De Key geeft aan het betreffende risico indien het gebrek niet verholpen wordt. Op grond van de risicomatrix kunnen onderhoudsuitgaven naar voren of achteren in de tijd worden geschoven. Door deze prioritering verschuiven onderhoudsmaatregelen maximaal 3 jaar. Hierbij krijgt veiligheid en gezondheid de hoogste prioriteit en esthetica krijgt de laagste prioriteit.

Om de onderhoudsmaatregelen te prioriteren hanteert De Key een **risicomatrix**.



## 4.2 Binnenkant woning

### Reguliere woningen

Planmatig onderhoud wordt uitgevoerd aan het casco en aan de gemeenschappelijke verkeersruimten. Onderhoud aan de binnenkant van de woning voeren we uit middels mutatieonderhoud en reparatieonderhoud. Alleen in uitzonderingen kan gekozen worden om bijvoorbeeld keukens planmatig aan te pakken. Hierbij moet aangetoond worden dat



het kostenefficiënter is om de keukens planmatig aan te pakken in plaats van tijdens het mutatieonderhoud en dagelijks onderhoud.

### **APK in studentcomplexen**

Bij een gemeenschappelijke ruimten of gezamenlijke keukens, badkamer en toilet in studentcomplexen werken we met een periodieke APK. Op basis hiervan stellen we vast wanneer planmatig onderhoud moet plaats vinden. In de TMP hanteren we een apart fonds met een budget per jaar voor het onderhouden van deze ruimtes in de studentcomplexen.

## **4.3 Trappenhuizen (gemeenschappelijke verkeersruimten)**

### **Prettige en gezellige ruimte**

De Key gaat in het kwaliteits- en onderhoudsbeleid extra aandacht geven aan trappenhuizen en gemeenschappelijke verkeersruimten. Het gaat om alle ruimten waar een bewoner doorheen loopt vanaf de entree van het gebouw tot de entree van de woning. De ruimten moeten niet alleen technisch op orde zijn. Het is de entree van het gebouw waar we vaak komen en die de gasten als eerste zien. We willen bereiken dat de bewoner zich prettig voelt in de ruimte. Dit is een subjectieve beleving, waarin kleur een belangrijke rol speelt. Bewoners krijgen hierin een keuze.

Per type trappenhuis (afhankelijk van woningtype en bouwjaar) geven we bewoners de keus in verschillende kleurschema's. Daarbij kan ook gewerkt worden met nieuwe materialen. Daarnaast is er aandacht voor de ventilatie van het trappenhuis.

### **Aanpak Trappenhuizen**



### **Gebruik en beheer**

Een vernieuwd trappenhuis is ook het startpunt om met bewoners te communiceren over het gebruik van het trappenhuis<sup>2</sup>. De bewoners moeten de verantwoordelijkheid nemen om het trappenhuis netjes te houden.

<sup>2</sup> Dit kan opgenomen worden in een huishoudelijk reglement

### **Meting**

De conditiemeting blijft de basis om te toetsen hoe de gemeenschappelijke ruimten er voor staat. Dit is een technische meting o.b.v. de NEN-norm. Daarnaast komt er een subjectieve meting van beheerders. Hierin komt de beleving meer tot uitdrukking. De subjectieve meting kan leiden tot een wijziging van de prioriteitsvolgorde die uit de conditiemeting volgt. Het bedrijfsbureau maakt samen met de regio's de keuze welke trappenhuizen het eerste worden uitgevoerd.

### **Samen met bewoners**

We willen dat bewoners niet alleen betrokken worden bij de kleurenkeuzes, maar ook bij de uitvoering. Dit kan op twee manieren.

1. Bewoners betrekken bij de uitvoering van de planmatige aanpak van trappenhuizen.
2. Een budget per jaar beschikbaar stellen voor eigen initiatief van bewoners om een trappenhuis aan te pakken (Het project "geef samen kleur" is in 2015 gestart.)

### **Uitvoering**

Onderhoud aan de trappenhuizen is opgenomen als apart fonds in de TMP. Dit betekent dat er in principe niet geschoven kan worden met het budget dat in een jaar beschikbaar is voor trappenhuizen. Verder wordt de uitvoering van trappenhuizen losgemaakt van de schilderscyclus. Voor trappenhuizen is een apart project gestart waarmee we deze verandering in werken willen gaan bewerkstelligen. De mogelijke extra kosten worden ingebracht in het besluitvormingsproces van de begroting.

## **4.4 Tuinonderhoud**

Tuinonderhoud is bij veel complexen opgenomen in de servicekosten. Een investering of herindeling van een gemeenschappelijke tuin kunnen we niet doorrekenen in de servicekosten. Ook het onderhoud aan niet toegankelijke gemeenschappelijke binnentuinen kan niet worden verrekend in de servicekosten. Hiervoor willen we een apart fonds opnemen in de TMP waarin een budget wordt gereserveerd. De afdeling Wonen is verantwoordelijk voor de planning en uitvoering van het tuinonderhoud.

# **5 Onderhoud in VVE's**

We hebben te maken met een zeer snel groeiend aantal VVE's. VBA beheert op dit moment circa 80% van alle VVE's waarin de De Key mede-eigenaar is. Met betrekking tot VVE's gelden andere zeggenschapsverhoudingen en andere afwegingen met betrekking tot het plannen en uitvoeren van onderhoud.

Met betrekking tot VVE's worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Het streven is om bij VVE-complexen hetzelfde kwaliteitsniveau te hanteren voor alle gemeenschappelijke delen van het gebouw als bij complexen die in volledig eigendom zijn.
- Bij de start van een VVE-complex is een gedegen Technische Meerjaren Planning aanwezig.
- De Key stuurt of het onderhoud wordt uitgevoerd conform de TMP (professionalisering eigenaarschapsrol in VVE).
- Voor een huurwoning binnen een VVE-complex wordt hetzelfde onderhoud aan de binnenkant van de woning uitgevoerd als bij complexen die volledig in eigendom zijn.

- Kleine VVE's waarin De Key een minderheidsaandeel heeft, hebben vaak geen TMP. Als De Key de andere eigenaren niet kan overtuigen van nut en noodzaak van een TMP, vraagt de gebiedsbeheerder het Bedrijfsbureau een schaduw TMP te maken, zodat we zelf wel het onderhoud in de gaten kunt houden.
- Bij een beoogde verkoop van een mutatiewoning kunnen extra werkzaamheden worden uitgevoerd die de verkoopbaarheid van de woning vergroten. Hiervoor is een apart budget opgenomen in de begroting.
- In de concept strategienotitie is opgenomen dat we geen diensten meer leveren aan VVE's. Dit kan betekenen dat onze afdeling Dagelijks Onderhoud en de Afdeling Planmatig Onderhoud geen werkzaamheden meer uitvoeren voor VVE's. Hierover moet nog besluitvorming plaats vinden in de directie.

## 6 Proces

Het kwaliteits- en onderhoudsbeleid is een dynamisch proces. Daarom is van belang om jaarlijks te evalueren hoe het proces loopt en of het noodzakelijk is om het gehanteerde beleid aan te passen. Dit gebeurt middels een werkgroep van Wonen, Onderhoud, Bedrijfsbureau en Strategie en Beleid, die jaarlijks bijeen komen. Strategie en Beleid is eigenaar van dit proces.

## **Bijlage 1: Eisen woonkwaliteit**

## **Bijlage 2: Onderhoudsoverzicht**