



Basiskwaliteit reparatie en mutatie

| | | |
|-------------------------------------|-----------------|--------------------|
| Auteur | Telefoon | Versie |
| Maartje Swüste | (020) 6214 362 | 1 |
| Onderwerp | Datum | |
| Basiskwaliteit reparatie en mutatie | 15 oktober 2019 | |
| Bestand | Gezien | Goedgekeurd |
| Document3 | | |

Inhoudsopgave

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Inleiding..... | 3 |
| 2 | Doel..... | 3 |
| 3 | Toepassing..... | 3 |
| 3.1 | Reparatie en mutatie | 3 |
| 3.2 | PvE per vastgoedtype | 3 |
| 3.3 | Afwijken | 4 |
| 4 | Uitgangspunten | 4 |
| 5 | Eisen Basiskwaliteit | 4 |
| 5.1 | Moeten..... | 4 |
| 5.2 | Willen | 4 |
| 6 | Borging..... | 5 |
| 6.1 | Webtool Moeten en Willen..... | 5 |
| 6.2 | Aansturen uitvoering..... | 5 |
| 6.3 | Financieel monitoren | 5 |
| 6.4 | Aansluiten bij processen..... | 6 |
| | Bijlage 1 Eisen zelfstandige sociale huurwoningen | 7 |
| | Bijlage 2 Eisen vrije sector huurwoningen | 8 |
| | Bijlage 3 Eisen verkoopwoningen | 9 |
| | Bijlage 4 Eisen Short Stay Facilities..... | 10 |
| | Bijlage 5 Eisen Onzelfstandige woningen | 11 |
| | Bijlage 7 Eisen BOG | 12 |

1 Inleiding

De Key wil trouwe en nieuwe huurders een kwalitatief goede en veilige woning bieden. Wat De Key daaronder verstaat, is beschreven in de Basiskwaliteit reparatie en mutatie (hierna: Basiskwaliteit De Key). Deze beschrijving biedt collega's en aannemers duidelijkheid over waaraan de binnenkant van een sociale huurwoning of BOG moet voldoen bij een nieuwe verhuring of reparatie. De wettelijke eisen én de eisen van De Key zijn straks gemakkelijk te vinden in de webtool Moeten & Willen. Zo kan De Key sturen op de kwaliteit van de woningen en bijdragen aan een eenduidige kwaliteit en manier van werken.

De Basiskwaliteit De Key is onderdeel van het kwaliteitsbeleid. Het kwaliteitsbeleid omvat alle beleidsdocumenten die richting geven aan de kwaliteit van het vastgoed in eigendom van Toegelaten Instelling De Key, voor zowel bestaande bouw als nieuwbouw.

De Basiskwaliteit De Key heeft alleen betrekking op de bestaande voorraad. Bij net opgeleverde complexen (nieuwbouw) betekent dit dat de Basiskwaliteit De Key geldt vanaf de 2^e verhuur. Het bevat de uitgangspunten en eisen voor de *binnenkant* van woningen en BOG.

2 Doel

Het doel van de Basiskwaliteit De Key is:

- Sturen op een eenduidige kwaliteit van de binnenkant van ons vastgoed
- Duidelijkheid geven aan collega's en ketenpartners aan welke eisen een woning of BOG bij mutatie en een reparatieverzoek moet voldoen
- Verder inhoud geven aan veilig, heel en schoon
- Faciliteren van een eenduidige manier van werken

3 Toepassing

3.1 Reparatie en mutatie

De Basiskwaliteit De Key is van toepassing in 2 processen: het reparatieproces en verhuisproces. In het reparatieproces zijn de eisen van toepassing voor het betreffende reparatieverzoek. Voor mutatie, zowel aansluitende als niet-aansluitende mutaties, gelden alle eisen voor het betreffende vastgoedtype.

3.2 PvE per vastgoedtype

Per vastgoedtype is een apart PvE opgesteld met eisen op elementniveau. Deze zijn te vinden in bijlagen 1 t/m 6. We onderscheiden 6 pakketten:

1. Zelfstandige sociale huurwoningen (reguliere en studentenwoningen)
2. Vrije sector huurwoningen
3. Verkoopwoningen
4. Onzelfstandige woningen (reguliere en studentenwoningen)

5. Short Stay Facilities
6. BOG

3.3 Afwijken

Afwijken van de Basiskwaliteit De Key kan, als de situatie erom vraagt. Afwijkingen worden altijd afgestemd met de exploitatiemanager.

Afwijkingen op complexniveau worden vastgesteld door de exploitatiemanagers en vastgelegd in complexplannen.

Afwijkingen mogen nooit onder het wettelijk minimum zijn.

Mocht de omschreven kwaliteit opeens veel duurder uitpakken, dan mag er vooruitlopend op aanpassing van het beleid bijgestuurd worden en de eis naar beneden worden bijgesteld.

4 Uitgangspunten

De volgende passages uit de Koers van De Key vormen het uitgangspunt voor de Basiskwaliteit De Key:

- *De Key biedt bestaande en nieuwe klanten een woning die veilig, heel en schoon is.*
- *We werken aan een wendbare organisatie. Het fundament van onze manier van werken ligt in een basishouding waarbij maatschappelijke dienstbaarheid, klantgerichtheid (zowel intern als extern), zelfstandigheid en vrijheid van handelen vanzelfsprekend zijn.”*

Dit betekent dat de kaders helder zijn, makkelijk voorhanden en ruimte laat voor de expertise van degene die ze uitvoert.

5 Eisen Basiskwaliteit

De eisen Basiskwaliteit De Key verdelen we onder in Moeten en Willen.

5.1 Moeten

Moeten bevat de wettelijke eisen (juridisch) waaraan de binnenkant van de woning of BOG moet voldoen. De wettelijke eisen gaan over veiligheid, gezondheid, bruikbaarheid, installaties, functioneren.

Moeten verhuurder

Eisen waaraan de verhuurder moet voldoen staan beschreven in o.a. Bouwbesluit bestaande bouw, gebrekenboek Huurcommissie, de Woningwet en in jurisprudentie.

Maatregelen om aan wettelijke eisen m.b.t. brandveiligheid in de woning te voldoen voeren we deels uit bij mutatie en deels via planmatig onderhoud.

Moeten huurder

Onderhoud van bepaalde onderdelen van de woning is voor rekening huurder. In het geval van reparatie is dit voor rekening van de zittende huurder. Bij mutatie is het voor rekening van de vertrekkende huurder. Wettelijke eisen staan beschreven in o.a. het Burgerlijk wetboek, besluit kleine herstellingen en in jurisprudentie.

5.2 Willen

Willen omvat de eisen waarvoor De Key kiest om bovenwettelijk toe te passen.

Dit doen we om een of een combinatie van de volgende redenen:

- **Veiligheid (bovenwettelijk)**
We kiezen voor extra maatregelen met betrekking tot brandveiligheid, inbraakwerendheid en keuring van gas- en elektra.
- **Comfort en woongenot**
We kiezen voor extra maatregelen die bijdragen aan het comfort en woongenot van onze huurders. Het gaat om maatregelen met betrekking tot schoon en heel, aanwezigheid van voorzieningen en het afwerkingsniveau.
- **Milieu en energie**
We kiezen voor extra maatregelen die leiden tot minder verspilling, die bijdragen aan de energietransitie en het verminderen van de CO2 uitstoot.
- **Gezondheid**
We kiezen voor extra maatregelen die bijdragen aan ventileren en schimmelwering.
- **Kostenbesparing**
We kiezen voor extra maatregelen die leiden tot minder vervolgschade en daarmee ook minder klachtenonderhoud.

Deze uitgangspunten zijn uitgewerkt in concrete eisen per vastgoedtype (zie bijlage 1 t/m 6).

6 Borging

6.1 Webtool Moeten en Willen

De eisen Basiskwaliteit De Key worden ontsloten via de webtool 'Moeten en Willen'. Deze website is bedoeld om eisen makkelijk te kunnen raadplegen in de woning of op kantoor, als een collega deze niet direct paraat heeft.

In deze webtool zijn de eisen voorzien van een toelichting en foto's. Collega's vullen fotomateriaal in de loop der tijd steeds verder aan met voorbeeldsituaties bij de eisen. DWVB beoordeelt aangeleverde foto's en plaatst deze in de webtool. De werkvoorbereider vastgoed en werkvoorbereider DO beheren de webtool vanuit De Key. Dit betekent:

- Verduidelijken van eisen in woord en beeld, (laten) aanvullen van eisen met beeldmateriaal, toevoegen van omissies (met beperkte negatieve financiële consequenties)
- Communiceren van eventuele wijzigingen aan collega's

De wettelijke eisen worden jaarlijks geactualiseerd door Adviesbureau DWVB.

6.2 Aansturen uitvoering

De manager vastgoed en de wijkteammanagers hebben de verantwoordelijkheid de Basiskwaliteitseisen onder de aandacht te blijven houden bij hun medewerkers en te zorgen dat het wijkteam input levert aan het Kwaliteitsteam. Zij spreken collega's erop aan de eisen toe te passen en werken nieuwe collega's hierop in.

6.3 Financieel monitoren

De exploitatiemanager is verantwoordelijk voor financiële monitoring of er volgens de normen gewerkt wordt.

6.4 Aansluiten bij processen

De proceseigenaren reparatie- en verhuisproces constateren eventuele inefficiënties rondom de Basiskwaliteit De Key in de procesteams. Zij spreken managers erop aan de eisen Basiskwaliteit toe te passen. Indien bijsturing of verbetering gewenst is vormt de proceseigenaar een team om dit aan te pakken.

Bijlage 1 Eisen zelfstandige sociale huurwoningen

Bijlage 2 Eisen vrije sector huurwoningen

Nader te bepalen

Bijlage 3 Eisen verkoopwoningen

Nader te bepalen

Bijlage 4 Eisen Short Stay Facilities

Nader te bepalen

Bijlage 5 Eisen Onzelfstandige woningen

Nader te bepalen

Bijlage 7 Eisen BOG

Nader te bepalen