

## 1 Doel cd-rom

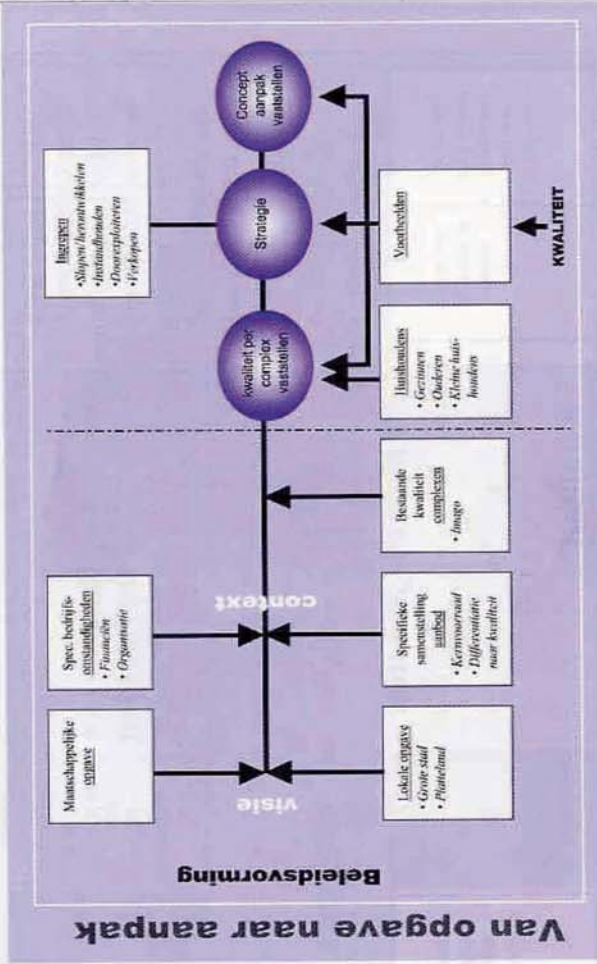
Met de voorliggende cd-rom toepassing wordt u als gebruiker op een handzame wijze geïnformeerd over extra mogelijkheden van energiebesparing bij klein- en grootschalige verbeteringen.

Het doel van de cd-rom is in te spelen op de veranderende benadering van de partijen binnen de woningbouw, waarbij het markdenken centraal is komen te staan. Er wordt gezocht naar nieuwe mogelijkheden van implementatie van energiebesparende maatregelen binnen de huidige praktijk van woningbeheer. Deze mogelijkheden liggen met name bij het aansluiten van energiebesparende maatregelen aan het nu meest actuele thema van de corporaties: kwaliteit. Kwaliteit bepaalt immers de agenda in de sociale woningbouw.

Om energiebesparende maatregelen te koppelen aan kwaliteitsverbetering van woningen is het noodzakelijk inzicht te hebben in het proces van afweging, dat tot de aanpak van een woningcomplex leidt. Hierbij is het van belang de relatie tussen de gewenste woonkwaliteit en de mogelijke bijdrage van energiebesparende maatregelen inzichtelijk te maken.

## 1.1 Van opgave naar aanpak

In de onderstaande figuur wordt het voorraadbeleid van een corporatie geschetst.

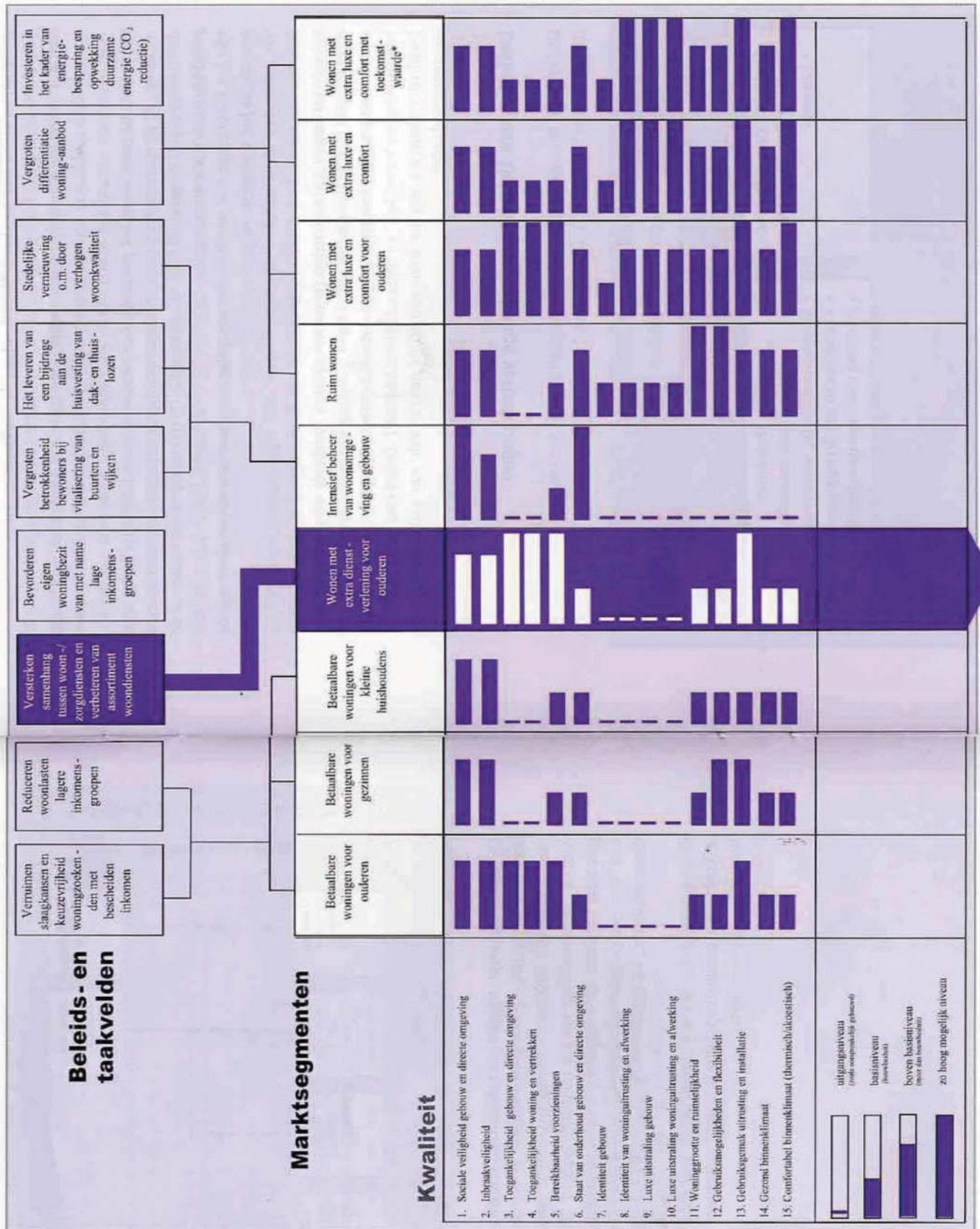


De maatschappelijke opgave, die landelijk wordt bepaald, krijgt per corporatie eigen accenten. Waar de accenten gelegd worden en hoe de beleidsvorming er precies uit ziet, is enerzijds afhankelijk van de plaatselijke woningmarkt en van het woningaanbod, en anderzijds van de financiële positie. Uiteindelijk bepaalt dat wat de gewenste kwaliteit van complexen is en welke strategie men volgt om dit te bereiken. Voor een complex kan dit betekenen: slopen/ herontwikkelen, instandhouden, doorexpluiten, kwaliteit toevoegen en/ of verkopen.

Ondersteunend aan het strategisch kiezen zijn door SenterNovem concepten ontwikkeld. Een woningcorporatie kan deze concepten gebruiken als hulpmiddel bij het beheer van woningen.

## 1.2 Van taakvelden naar kwaliteitsprofielen

De figuur hiernaast laat zien welke kwaliteiten bijdragen aan de beleids- en taakvelden waarmee woningcorporaties gericht invulling kunnen geven aan hun strategisch voorraadbeleid.





Uitgangspunt voor de maatschappelijke opgave zijn de negen beleids- en taakvelden, zoals die onder meer in de Nota Wonen 'Mensen, wensen, wonen' zijn vastgelegd. Deze beleids- en taakvelden worden vertaald voor de specifieke doelgroepen (ouderen, gezinnen en kleine huishoudens). Hieruit volgen de marktsegmenten.

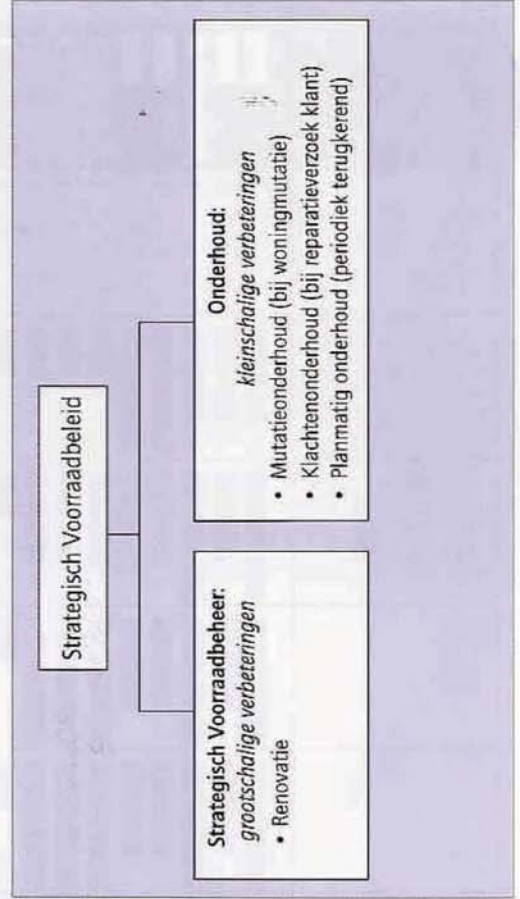
Van alle marktsegmenten worden vervolgens de relevante kwaliteiten inzichtelijk gemaakt door middel van een kwaliteitsprofiel. Bijvoorbeeld bij het beleids- en taakveld 'Versterken samenhang tussen woon- en zorgdiensten; verbeteren van assortiment woondiensten' hoort het marktsegment 'wonen met extra dienstverlening voor ouderen'. Bij dit marktsegment worden aan de woningen extra kwaliteitseisen gesteld met betrekking tot toegankelijkheid, gebruiksgemak bij uitrusting en installaties en de bereikbaarheid van voorzieningen.

Met het kwaliteitsprofiel wordt in één oogopslag de gewenste woonkwaliteit van de woning en het woongebouw getoond.

Niet het aanbod en de technische oplossingen zijn de invalshoeken, maar de vraag naar de diverse te onderscheiden (woon)kwaliteiten vanuit de verschillende doelgroepen. Dus niet de technische oplossingen worden gepromoot, maar gereedeneerd wordt vanuit andere kwaliteiten (bijvoorbeeld: 'inbraakveiligheid', 'toegankelijkheid woning en vertrekken' en 'gezond binnenklimaat'). De cd-rom biedt steun bij kwaliteitsverbetering aan uw woningen en de meerwaarde van energiebesparende maatregelen daarbij.

## Definities van klein- en grootschalige verbeteringen

Onderstaand is aangegeven hoe klein- en grootschalige verbeteringen passen binnen Strategisch Voorraadbeleid



Strategisch voorraadbeleid is de ontwikkeling van beleid om bij het beheer van woningen de huidige kwaliteit van de woningvoorraad (het aanbod) af te stemmen op de (te verwachten) vraag op de woningmarkt.

Binnen strategisch voorraadbeleid wordt veelal onderscheid gemaakt tussen strategisch voorraadbeheer (ofwel grootschalige verbeteringen) en onderhoud (ofwel kleinschalige verbeteringen).

Strategisch voorraadbeheer is het zodanig beheren van woningen dat de huidige kwaliteit van de woningvoorraad (het aanbod) wordt afgestemd op de (te verwachten) vraag op de woningmarkt, binnen de kaders van vooraf vastgestelde doelstellingen c.q. beleid. Mogelijke ingrepen in dit kader zijn slopen/ herontwikkelen, instandhouden, doorexploreren, renoveren en verkopen.

Kleinschalige verbeteringen zijn verbeteringen die corporaties in het kader van onderhoud (met uitzondering van geclusterd planmatig onderhoud, ofwel groot onderhoud) in de dagelijkse praktijk doorvoeren aan hun woningen waarbij het einde van de technische levensduur van een bouwdeel of installatie is bereikt of tussentijds onderhoud noodzakelijk is, binnen de kaders van vooraf vastgestelde doelstellingen c.q. (strategisch voorraad-) beleid.



## 2 Werking van de keuzewijzer

Via keuzemenu's kunt u als gebruiker snel bij de door u gewenste informatie terecht komen.

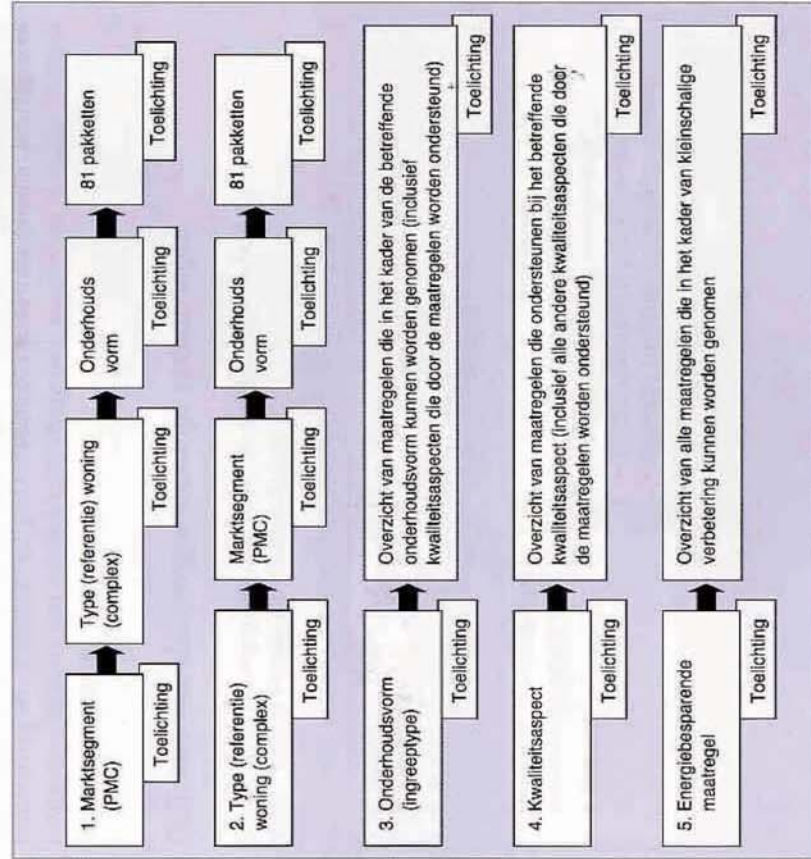
Ten eerste kunt u in het hoofdmenu de keuze maken voor:

- A De gebruikershandleiding (in tekst én gesproken).
- B Kleinschalige verbeteringen.
- C Grootschalige verbeteringen.

### 2.1 Kleinschalige verbeteringen

In de toepassing kunt u voor kleinschalige verbeteringen via vijf verschillende ingangen ofwel zoekstructuren informatie verkrijgen over maatregelen die in het kader van kleinschalige verbeteringen kunnen worden genomen.

In modelvorm ziet de zoekstructuur er als volgt uit:



De zoekstructuren nader toegelicht:

#### Marktsegmenten (ofwel Product Markt Combinaties)

Praktijk: Het marktsegment is een vast gegeven van waaruit u gaat zoeken. U wilt voor een bepaald marktsegment (bijvoorbeeld: betaalbare woningen voor ouderen) bepalen welke energiebesparende maatregelen of welk pakket van maatregelen het meest effectief zijn, voor welke typen (referentie)woningen (bijlage 2) dat geldt én welke andere kwaliteitsaspecten (bijlage 3) daardoor worden bediend en bij welke onderhoudsvorm (bijlage 4) deze maatregelen kunnen worden uitgevoerd. In bijlage 1 worden de 9 onderscheiden marktsegmenten nader toegelicht.

#### Typen (referentie) woningen (ofwel complexen)

Praktijk: Het type (referentie)woning / een complex is een vast gegeven. U wilt voor een bepaald complex/ type (referentie)woning (bijlage 2) bepalen welke energiebesparende maatregelen het meest effectief zijn, voor welke marktsegmenten (bijlage 1) dat geldt én welke kwaliteitsaspecten (bijlage 3) daardoor worden bediend en bij welke onderhoudsvorm (bijlage 4) deze maatregelen kunnen worden uitgevoerd.

Bijvoorbeeld 'galerijwoningen van vóór 1966'. In bijlage 2 worden 11 onderscheiden typen (referentie)woningen nader toegelicht.

#### Kwaliteitsaspecten

Praktijk: Het kwaliteitsaspect is een vast gegeven. U wilt bijvoorbeeld weten welke maatregelen u kunt nemen om de inbraakveiligheid te vergroten en welke marktsegmenten (bijlage 1) en typen (referentie)woningen (bijlage 2) zich daarvoor het beste lenen en bij welke onderhoudsvorm (bijlage 4) deze maatregelen kunnen worden uitgevoerd. De andere kwaliteiten van (energiebesparende) maatregelen vormen dus het uitgangspunt van waaruit u zoekt.

Bijvoorbeeld: inbraakveiligheid. In bijlage 3 worden de 15 onderscheiden kwaliteitsaspecten nader toegelicht.

#### Onderhoudsvormen

Praktijk: De onderhoudsvorm is een vast gegeven. U wilt inzicht hebben in inbedding van maatregelen in diverse mogelijke onderhoudsprocessen of wilt weten aan welke maatregelen in het kader van kleinschalige verbeteringen bij welke onderhoudsvorm men kan denken, bij welke marktsegmenten (bijlage 1) en typen (referentie)woningen (bijlage 2) dit geldt en welke kwaliteitsaspecten (bijlage 3) er worden bediend.

In bijlage 4 worden de 3 onderscheiden onderhoudsvormen bij kleinschalige verbeteringen (mutatieonderhoud, klachtenonderhoud en planmatig onderhoud) nader toegelicht. ▶



## 2.3 Aanvullende informatie

Zowel per specifieke energiebesparende maatregel als in algemene zin is aanvullende informatie beschikbaar op de cd rom.

### 2.3.1 Informatie per maatregel

Weergegeven zijn: een omschrijving van de maatregel, besparingen, investeringskosten en uitgangspunten die gehanteerd zijn bij de berekeningen. Verder is aangegeven welke kwaliteitsaspecten worden bediend, en voor welke marktsegmenten en typen (referentie)woningen en onderhoudsvorm (in geval van kleinschalige verbeteringen) de maatregel kan worden uitgevoerd. Tot slot is er per energiebesparende maatregel strategische en uitvoeringstechnische informatie beschikbaar.

Besparingen zijn uitgedrukt in kubieke meters aardgas (per jaar), CO<sub>2</sub>-besparing (per jaar), besparing in kilowatts per uur (kWh) en verbetering van de Energie Index (EI). Besparingen zijn afhankelijk van het type (referentie) woning.

Per maatregel is één kostenvariant weergegeven. Het betreft de bouwkosten exclusief BTW (prijspel 2004) op basis van gangbare marktconforme uitgangspunten. De gehanteerde uitgangspunten zijn bij de betreffende maatregelen aangegeven. Met nadruk wordt erop gewezen dat de genoemde bedragen indicaties betreffen. Elke situatie heeft namelijk haar specifieke kenmerken die hun weerslag hebben op de bedragen. In de praktijk kan het dus voorkomen dat u (of een ingeschakelde derde partij) tot afwijkende cijfers komt.

Bovendien geldt dat kosten in de praktijk lager kunnen uitvallen dan in de toepassing is weergegeven. Dit omdat door de combinatie met werkzaamheden die in het kader van onderhoud sowieso zouden worden uitgevoerd bepaalde kostenposten 'op het conto' van dit onderhoud kunnen worden geschreven.

Bijvoorbeeld; bij geplande vervanging van het dak in het kader van planmatig onderhoud werd al rekening gehouden met vervanging van het dakbeschot en pannen en de kosten van een op te bouwen steiger.

## 2.3.2 Algemene informatie

Behalve specifiek per maatregel geldende aanvullende strategische en uitvoeringstechnische informatie wordt ook algemene aanvullende informatie gegeven.

Dit betreft informatie die voor meerdere óf zelfs alle maatregelen geldt. Het doorvoeren van energiebesparende maatregelen biedt voordelen op het gebied van het verhogen van comfort en verlaging van de woonlasten. Er zijn echter ook knelpunten te benoemen, bijvoorbeeld weerstand van bewoners bij het doorvoeren van deze maatregelen. Er is een overzicht gegeven van algemeen geldende voor- en nadelen en waar mogelijk zijn oplossingsrichtingen aangedragen voor mogelijk voorkomende nadelen.

## 2.4 Pakketten met optionele maatregelen (kleinschalige verbeteringen)

Afhankelijk van het marktsegment, het type (referentie)woning en de onderhoudsvorm wordt een pakket van meest voor de hand liggende energiebesparende maatregelen weergegeven waarmee de meest relevante kwaliteitsaspecten worden ondersteund. Met nadruk wordt erop gewezen dat dit geen opgelegde pakketten van maatregelen zijn, maar potentiële maatregelen waaruit u als gebruiker, onder andere afhankelijk van het onderhoudsproces waarin u zich bevindt, een keuze kunt maken.

Voor de substitutie maatregelen (bijvoorbeeld HR++ + glas komt drie maal voor, maar dan wel in drie verschillende uitvoeringsvormen) in de pakketten kunt u (met een 'ja'- en 'nee'-optie) aangeven welke van de maatregelen u kiest. De andere substitutie maatregelen vallen daardoor automatisch af in het model.

De energiebesparing en een indicatie van de kosten worden per totaal pakket met optionele maatregelen weergegeven. Meegenomen zijn daarin alle substitutiemaatregelen die u op 'ja' hebt gezet én alle overige (dus complementaire) maatregelen.

De cd-rom geeft u een indicatie van de totale kosten en energiebesparing van een bepaald pakket van energiemaatregelen. Wanneer in uw specifieke geval niet alle maatregelen van toepassing zijn of u kiest ervoor om niet alle, toch slechts enkele van de in de voorgestelde pakketten weergegeven maatregelen te implementeren, kunt u met het Energie Prestatie Advies (laatste versie nu voorhanden is 4.02) zelf een totale berekening (laten) maken van de EI-verbetering en de kosten.



## 2.5 Concepten (grootschalige verbeteringen)

Afhankelijk van het marktsegment en type (referentie)woning wordt voor grootschalige verbeteringen het concept met de meest passende energiebesparende maatregelen gegeven, waardoor het kwaliteitsprofiel dat bij het marktsegment hoort wordt bereikt. Dit betekent niet dat er niet afgeweken kan worden van het pakket maatregelen binnen een concept. Belangrijk is wel dat deze energiebesparende maatregelen bijdragen aan de gewenste kwaliteit voor het gekozen marktsegment. De concepten geven hiervoor een leidraad.

De energiebesparing en een indicatie van de kosten worden per totaal concept weergegeven. Meegenomen zijn daarin alle tot het betreffende concept behorende maatregelen. De maatregelen zijn zo gekozen dat ze optimaal bijdragen aan het voor het betreffende marktsegment gewenste kwaliteitsprofiel.

De cd-rom geeft u een indicatie van de totale kosten en energiebesparing van een bepaald concept van energiemaatregelen. Wanneer in uw specifieke geval niet alle maatregelen van toepassing zijn of u kiest ervoor om niet alle, toch slechts enkele van de in de voorgestelde concepten weergegeven maatregelen te implementeren, kunt u met het Energie Prestatie Advies (laatste versie nu voorhanden is 4.02) zelf een totale berekening (laten) maken van de EI-verbetering en de kosten.

## Bijlage 1: De 9 marktsegmenten

De marktsegmenten volgen uit de koppeling van de onderscheiden doelgroepen (ouderen, gezinnen, kleine huishoudens) met de beleids- en taakvelden van woningcorporaties (zoals differentiatie woningaanbod en reduceren woonlasten).

De 9 marktsegmenten zijn:<sup>1</sup>

### 1 Betaalbare woningen voor ouderen

*Basiskwaliteit tegen huur beneden de aftoppingsgrens en met beperkte woonlasten.*

Dit marktsegment biedt een basiskwaliteit voor ouderen, waarbij accenten liggen op toegankelijkheid van de directe woonomgeving, het gebouw en de woning, op veiligheid en gebruiksgemak van de uitrusting en installaties en op sociale veiligheid van de directe woonomgeving en het gebouw.

Vanuit beheersing van woonlasten is hier met name beperking van energiegebruik een belangrijk aandachtspunt. Voorwaarde voor toepassing van dit marktsegment is dat de buurt/woonomgeving zich hiervoor leent. Er dienen voldoende voorzieningen op korte afstand te zijn. Dit heeft betrekking op winkels, zorgvoorzieningen maar ook openbaar vervoer en dergelijke.

### 2 Betaalbare woningen voor gezinnen

*Basiskwaliteit tegen huur beneden de aftoppingsgrens en met beperkte woonlasten.*

Naaft een basiskwaliteit met betrekking tot sociale veiligheid, inbraakveiligheid en een gezond binnenklimaat, wordt hier vooral het accent gelegd op voldoende ruimte en gebruiksmogelijkheden voor de individuele bezigheden. Uitrusting, afwerking en installatie dienen afgestemd te worden op intensief gebruik. Vanuit beheersing van woonlasten is hier met name beperking van energiegebruik van belang.

### 3 Betaalbare woningen voor kleine huishoudens

*Basiskwaliteit tegen huur beneden de aftoppingsgrens en met beperkte woonlasten.*

Dit marktsegment biedt een basiskwaliteit voor kleine huishoudens, waarbij met name rekening gehouden moet worden met een minder intensief gebruik van de woning. Veiligheid en gezondheid dienen hierbij gewaarborgd te worden. Vanuit beheersing van woonlasten is hier met name beperking van energieverbruik van belang.

### 4 Verzorgd wonen voor ouderen (met extra dienstverlening)

Hier wordt het accent gelegd op het scheppen van voorwaarden voor extra dienstverlening aan ouderen. Naast het aanbrengen van meld- en signaleringssystemen kunnen hier maatregelen genomen worden om fysiek plaats te geven aan zorgverlening (bijvoorbeeld ruimte voor spreekuur zorgdiensten en dergelijke). Het is hierbij vanzelfsprekend dat de woning ingericht is op ouderen met zorgbehoefte.



## 5 Intensief beheer van woonomgeving en gebouw

Hierbij ligt het accent op het beheer van woonomgeving en gebouw, zodanig dat een dreigend negatief imago van de buurt afgewend kan worden. Extra onderhoud van de woonomgeving en extra toezicht door bijvoorbeeld een huismeester horen tot de middelen die hierbij aangewend kunnen worden. Met dit marktsegment kan ondersteuning verleend worden bij het huisvesten van groepen, zoals dak- en thuislozen, waarbij extra begeleiding gewenst is.

## 6 Ruime woningen

Hierbij wordt het accent gelegd op het benutten van de grootte van de woningen en het optimaliseren van de gebruiksmogelijkheden hiervan. De woningen zijn aantrekkelijk voor die bewoners, die met name extra ruimte wensen. Het onderscheid tussen gezinnen en kleine huishoudens is hierbij minder van belang, behalve dan dat woningen die geen extra ruimte voor gezinnen bieden, dit nog wel voor kleine huishoudens kunnen doen.

## 7 Wonen met extra luxe en comfort voor ouderen

Om tegemoet te komen aan de eisen van de meer draagkrachtige ouderen, wordt hier meer aandacht besteed aan luxe en comfort, afgestemd op ouderen, dan bij het marktsegment betaalbare woningen voor ouderen. Een belangrijk onderdeel hierbij is het toepassen van moderne technieken waardoor het comfort verbeterd wordt, zoals domotica, afstandbediening etcetera. Ook de uitstraling van het gebouw is belangrijk.

## 8 Wonen met extra luxe en comfort

Zowel aan het uiterlijk van het gebouw als aan de woning zelf wordt meer luxe toegevoegd. De woningen worden hiermee aangepast aan de wensen van de meer draagkrachtige vraag.

## 9 Wonen met extra luxe en comfort met toekomstwaarde

In dit marktsegment staat uitstraling en imago centraal. Het accent ligt op een nieuw, modern uiterlijk en het benutten van kansen, die nieuwe technieken nu en in de toekomst kunnen bieden voor extra wooncomfort.

## Bijlage 2: Typen referentiewoningen

Op de cd-rom worden 11 typen referentiewoningen onderscheiden. Deze zijn representatief voor het woningbezit van corporaties. De geselecteerde typen referentiewoningen zijn:<sup>2</sup>

Type:	Bouwjaar:
3 rijtjeswoning	< 1946
4 rijtjeswoning	1946-1965
5 galerijwoning	< 1966
6 portiekwoning	< 1966
7 beneden-/bovenwoning	< 1966
10 rijtjeswoning	1966-1976
11 rijtjeswoning	1976-1980
12 rijtjeswoning	1980-1988
13 galerijwoning	1966-1988
14 portiekwoning	1966-1988
15 overige flatwoningen	1966-1988

<sup>2</sup> BRON: [1] REFERENTIEWONINGEN BESTAANDE BOUW, NOVIEM, 2001.  
[2] STRATEGISCHE WOONKVALITEIT: MEER WAARDE DOOR ENERGIEBESPARENDE MAATREGELEN; BOUWHULP GROEP B.V., 2003, IN OPDRACHT VAN NOVIEM

## Bijlage 3: Kwaliteitsaspecten

Kwaliteit is een actueel thema binnen woningcorporaties. Deze cd-rom kan u hulp bieden bij het zien en/of vinden van kansen en marktmogelijkheden van energiebesparende maatregelen. De informatie geeft u inzicht in de bijdrage van energiebesparende maatregelen aan andere kwaliteiten zoals hieronder genoemd.

De 15 relevante kwaliteitsaspecten zijn:<sup>3</sup>

- 1 sociale veiligheid gebouw en directe omgeving
- 2 inbraakveiligheid
- 3 toegankelijkheid gebouw en directe omgeving
- 4 toegankelijkheid woning en vertrekken
- 5 bereikbaarheid voorzieningen
- 6 staat van onderhoud gebouw en directe omgeving
- 7 identiteit gebouw
- 8 identiteit van woninguitrusting en afwerking
- 9 luxe uitstraling gebouw
- 10 luxe uitstraling woninguitrusting en afwerking
- 11 woninggrootte en ruimtelijkheid
- 12 gebruiksmogelijkheden en flexibiliteit
- 13 gebruiksgemak uitrusting en installatie
- 14 gezond binnenklimaat
- 15 comfortabel binnenklimaat (thermisch/akoestisch)

<sup>3</sup> BRON: STRATEGISCHE WOONKVALITEIT: MEER WAARDE DOOR ENERGIEBESPARENDE MAATREGELEN; BOUWHULP GROEP B.V., 2003, IN OPDRACHT VAN NOVIEM



## Bijlage 4: Onderhoudsvormen

In het kader van kleinschalige verbeteringen zijn een aantal onderhoudsvormen te onderscheiden. De scheiding tussen deze diverse vormen is niet altijd even duidelijk.

De meest gehanteerde indeling is:

### Mutatieonderhoud

Dit is niet gepland onderhoud dat gepleegd wordt aan een vrijkomende (zogenaamde gemuteerde) woning, dus bij wisseling van huurders in een lege woning.

*Het proces bij mutatieonderhoud verloopt in zijn algemeenheid als volgt:*

- 1 Melding van vertrek huurder leidt tot opname onderhoudstoestand woning (de zogenaamde vooropname).
- 2 Vaststelling nieuwe verhuurdatum.
- 3 Afhankelijk van het beleid en het gegeven of de woning tot een complex behoort dat op termijn aan grootschalige aanpassingen onderhevig is, wordt de woning verbeterd.
- 4 Maken van werkschrijving en opdrachtuitvoering.
- 5 Uitvoering.
- 6 Controle verbeteringen aan woning.
- 7 Overdragen woning aan nieuwe huurder en daarbij rekening houden met eventuele huurverhoging.
- 8 Archivering gegevens over ingreep.

### Klachtenonderhoud/dagelijks onderhoud

Dit is niet gepland onderhoud naar aanleiding van reparatieverzoeken van bewoners. Uitvoering moet op korte termijn gebeuren om vervolgschade te voorkomen. Dit wordt ook wel klachtenafhandeling genoemd, bijvoorbeeld klachten over tocht, vocht, geluid, lekkages, of storingen aan CV-ketel. Hiertoe behoort ook het zogenaamde juridische onderhoud ofwel onderhoud om een bepaalde wettelijk vereiste basiskwaliteit te waarborgen.

*Het proces bij klachtenonderhoud verloopt in zijn algemeenheid als volgt:*

- 1 Registratie klacht.
- 2 Afhankelijk van aard en urgentie van de klacht wordt direct gereageerd of worden de uit te voeren werkzaamheden ingepland.
- 3 Uitvoering van werkzaamheden.
- 4 Controle werkzaamheden en gereed melden klacht.

### Planmatig onderhoud/meerjaren onderhoud:

Dit is periodiek terugkerend (zogenaamd cyclisch) onderhoud. De voorspelbaarheid van tijd en activiteiten is groot. Bijvoorbeeld: schilderwerk.

*Het proces bij planmatig onderhoud ziet er in algemeenheid als volgt uit:*

- 1 Technische omschrijving (ook wel mini-bestek genoemd) maken.
- 2 Aanbesteden en gunnen project.
- 3 Huurder in kennis stellen dat bedrijf werkzaamheden komt uitvoeren.
- 4 Uitvoering.
- 5 Rapportage door bedrijf aan corporatie.
- 6 Controle (eventueel steekproefsgewijs) door corporatie of werkzaamheden conform afspraken zijn uitgevoerd.
- 7 Oplevering.



Ook onder planmatig onderhoud valt het zogenaamde geclusterd planmatig onderhoud, dat door veel corporaties ook nog wel **groot onderhoud** c.q. **renovatie** wordt genoemd (bijvoorbeeld: vervanging van daken, keukens en sanitair).

*Het proces bij geclusterd planmatig onderhoud ziet er in algemeenheid als volgt uit:*

- 1 Opstellen projectdocumenten (o.a. bepalen overlastvergoeding).
- 2 Samenstellen projectteam en informeren bewoners.
- 3 Opstellen bestek en tekeningen.
- 4 Aanvragen vergunningen.
- 5 Aanbesteden en gunnen project.
- 6 Organiseren bouwvergaderingen en overleg bewoners.
- 7 Uitvoering.
- 8 Inspectie/ oplevering.
- 9 Bewaking onderhoudstermijn en afhandeling klachten voortvloeiend uit de werkzaamheden.

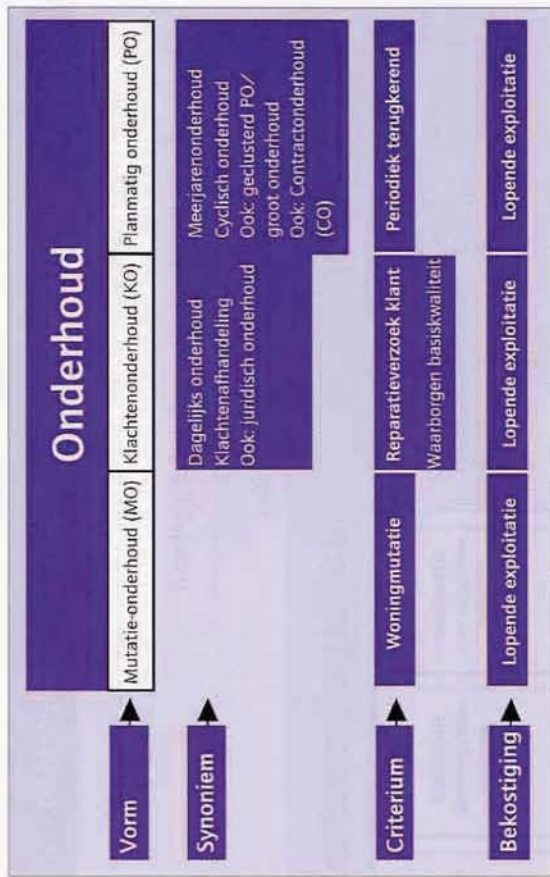
Tenslotte valt ook **contractonderhoud** onder planmatig onderhoud. Dit is aan derden uitbestede maandelijkse of jaarlijks terugkerende onderhoudswerkzaamheden (bijvoorbeeld onderhoud aan cv-installaties, liften en ventilatiesystemen).

Contractonderhoud is in principe een specifieke vorm van planmatig onderhoud. Het proces ziet er dan ook hetzelfde uit zoals bij planmatig onderhoud omschreven.

**Aandachtspunten bij contractonderhoud zijn:**

- a Middels het afsluiten van een contract met een uitvoerende partij. Een contract dat jaarlijks (de bedragen) wordt geïndexeerd.
- b De corporatie doet er goed aan periodiek (bijvoorbeeld per kwartaal) mutaties in het bezit door te geven aan genoemde uitvoerende partij, zodat steeds sprake is van een optimaal contract.

Kleinschalige verbeteringen betreffen in principe maatregelen die bij genoemde vormen van onderhoud (met uitzondering van geclusterd planmatig onderhoud) van toepassing kunnen zijn. Schematisch ziet het bovenstaande er uit als in figuur hier-naast staat weergegeven. ►





## bijlage 5: Concepten voor grootschalige verbeteringen

Een concept is een marktsegment, met bijbehorend kwaliteitsprofiel, gekoppeld aan een referentiewoning. Met het kwaliteitsprofiel, dat bij het concept hoort, wordt in één oogopslag de woonkwaliteit van de woning getoond.

De volgende kwaliteitsprofielen zijn te onderscheiden:

## Marktsegmenten met kwaliteitsprofielen

	1. Betaalbare woningen voor ouderen	2. Betaalbare woningen voor gezinnen	3. Betaalbare woningen voor kleine huishoudens	4. Wonen met extra dienstverlening voor ouderen	5. Intensief beheer van woonomgeving en gebouw	6. Ruim wonen	7. Wonen met extra luxe en comfort voor ouderen	8. Wonen met extra luxe en comfort	9. Wonen met extra luxe en comfort met toekomst-waarde
1. Sociale veiligheid gebouw en directe omgeving	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2. Inbraakveiligheid	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3. Toegankelijkheid gebouw en directe omgeving	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4. Toegankelijkheid woning en vertrekken	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5. Bereikbaarheid voorzieningen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6. Staat van onderhoud gebouw en directe omgeving	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7. Identiteit gebouw	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8. Identiteit van woninguitrusting en afwerking	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9. Luxe uitstraling gebouw	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10. Luxe uitstraling woninguitrusting en afwerking	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11. Woninggrootte en ruimtelijkheid	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12. Gebruiksmogelijkheden en flexibiliteit	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13. Gebruiksgemak uitrusting en installatie	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14. Gezond binnenklimaat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15. Comfortabel binnenklimaat (thermisch/akoestisch)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	uitgangsniveau	uitgangsniveau	uitgangsniveau	uitgangsniveau	uitgangsniveau	uitgangsniveau	uitgangsniveau	uitgangsniveau	uitgangsniveau
	basisniveau	basisniveau	basisniveau	basisniveau	basisniveau	basisniveau	basisniveau	basisniveau	basisniveau
	boven basisniveau	boven basisniveau	boven basisniveau	boven basisniveau	boven basisniveau	boven basisniveau	boven basisniveau	boven basisniveau	boven basisniveau
	zo hoog mogelijk niveau	zo hoog mogelijk niveau	zo hoog mogelijk niveau	zo hoog mogelijk niveau	zo hoog mogelijk niveau	zo hoog mogelijk niveau	zo hoog mogelijk niveau	zo hoog mogelijk niveau	zo hoog mogelijk niveau



De figuur op pagina 22 en 23 laat zien welke kwaliteiten bijdragen aan de marktsegmenten. Deze marktsegmenten zijn een afgeleide van de beleids- en taakvelden van corporaties. Vervolgens zijn voor de marktsegmenten de relevante kwaliteiten inzichtelijk gemaakt in het kwaliteitsprofiel. Hierbij is een indicatie gegeven in welke mate het kwaliteitsaspect nagescreefd dient te worden:

#### **Uitgangsniveau**

Dit is het niveau waarin de bestaande situatie (referentiewoning) reeds voorziet.

#### **Basisniveau**

Dit is het niveau dat gelijk staat aan het Bouwbesluit (voor bestaande bouw).

#### **Boven basisniveau**

Dit niveau ligt boven Bouwbesluit bestaande bouw en voldoet aan specifieke kwaliteiseisen die in diverse 'labels' zijn vastgelegd, zoals Politie Keurmerk, Seniorenlabel, WoonKeur.

#### **Zo hoog mogelijk niveau**

Bij dit niveau wordt, gezien de huidige stand van de techniek en de huidige maatschappelijke verhouding, de hoogst mogelijke kwaliteit bereikt.

Vanuit de mogelijkheden die de verschillende referentiewoningen hebben, wordt een samenhangend pakket van maatregelen opgesteld, waarin wordt bekeken welke kwaliteiten bij welke referentiewoning toegepast kunnen worden.

Deze samenhangende pakketten vormen de concepten voor grootschalige verbeteringen. Een concept is zo samengesteld dat binnen het marktsegment een optimale kwaliteit wordt bereikt. Dit houdt in dat de maatregelen worden ingepast in een ingreep op hoog niveau. De exploitatieperioden van dergelijke ingrepen zullen 25 jaar of meer zijn. De uiteindelijke kwaliteit bij deze grootschalige verbeteringen benadert op onderdelen het nieuwbouwniveau.