

Stichting BrabantWonen

Stichting Zorg Voor Ouderen Maasland

Stichting ZorgGoedBrabant

**Nota klant-leveranciersrelatie
SLA Gebouwenbeheer**

1. Begripsomschrijvingen

<i>Begrip</i>	<i>Omschrijving</i>
Beheerorganisatie	Stichting BrabantWonen (BW)
Coördinator	Vertegenwoordiger van de beide bestuurders van ZVOM, met een gedelegeerde verantwoordelijkheid in de primaire en secundaire processen. In de huidige praktijk de Divisiemanager Woondiensten
Huurderonderhoud	Het onderhoud aan alle niet expliciet onder verhuurderonderhoud genoemde gebouw- en/of installatiedelen en/of materialen en/of inrichtings/stofferings-elementen. De onderhoudsverplichting, verantwoordelijkheid ligt bij huurder.
LTHP	Lange termijn huisvestingsplan
LTOP	Lange termijn onderhoudsplan
Partijen	BrabantWonen (BW) Zorg Voor Ouderen Maasland (ZVOM) ZorgGoedBrabant (ZGB)
Serviceverzoek	Een verzoek om reparatie, onderhoud of vervanging van een onderdeel van een gebouw of bij het gebouw behorende installatie.
SLA	Service Level Agreement: aanduiding van deze serviceovereenkomst.
Urgentieverzoek	Een serviceverzoek met een hoge prioriteit. Het betreft verzoeken die binnen 4 uur dienen te zijn opgepakt.
Verhuurder	ZorgGoedBrabant (ZGB)
Verhuurderonderhoud	Het onderhoud aan gebouw en/of installatiedelen en/of materialen waarvoor de onderhouds, instandhoudingsverplichting bij verhuurder (ZGB) ligt. Deze werkzaamheden worden uitbesteed aan BW.
Werktijd	Periode waarin medewerkers beschikbaar zijn om serviceverzoeken in ontvangst te nemen. Dit kan van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur. Dit uitgezonderd de officieel erkende feestdagen. Buiten werktijden zijn wij voor urgentieverzoeken altijd (7 x 24 uur) bereikbaar.
Zorginstelling	Zorg Voor Ouderen Maasland (ZVOM)

2. Algemeen

2.1. Inleiding en preambule

De Stichting BrabantWonen en de Stichting Zorg Voor Ouderen Maasland onderzoeken de overdracht van verantwoordelijkheid voor alle klantgebonden, organisatiegebonden en vastgoedgebonden werkzaamheden. Dit betekent dat het gebouwenbeheer van ZorgGoedBrabant aan BrabantWonen wordt uitbesteed. BrabantWonen wordt hiermee verantwoordelijk voor de begeleiding van investeringen en het benodigde onderhoud aan het vastgoed van ZGB. ZVOM zal vervolgens het intramurale vastgoed huren van ZGB. De relatie tussen de huurder en de verhuurder en de onderlinge relaties en verantwoordelijkheden zullen worden vastgelegd in een aantal documenten;

- De huurovereenkomsten tussen ZGB en ZVOM. Hierin zal per dienstencentrum worden vastgelegd of en zo ja welke bijzondere afspraken moeten worden gemaakt in de verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen partijen.
- Deze SLA waarin de verdeling van verantwoordelijkheden op het terrein van het vastgoed beheer is uitgewerkt
- Een samenwerkingsovereenkomst tussen ZVOM en BW.
- De statuten van ZGB.

Tot nu toe werd het gebouwenbeheer verricht door de Divisie Woondiensten van de stichting Zorg Voor Ouderen Maasland. De hiermee gemoeide kosten werden ten laste gebracht van de budgetten die middels de AWBZ (intramuraal) danwel uit huurovereenkomsten (extramuraal, servicewoningen) zijn gereserveerd. Ook in de toekomst zal deze manier van financiering zoveel als mogelijk het geval zijn.

Met het overdragen van de verantwoordelijkheid voor het gebouwenbeheer wordt BrabantWonen naast gedeeltelijk eigenaar van de gebouwen eveneens dienstverlener en contractspartner. BrabantWonen staat voor het realiseren van het LTHP en draagt als een goed huisvader zorg voor het onderhoud van de onroerende goederen. Er ontstaat een contractsrelatie/partnership voor een reeks van jaren. Vanuit dit uitgangspunt zijn afspraken over de werkwijze en de verwachtingen goed te regelen. Dit is een belangrijke basis waarop bij de uitvoering van de contractuele afspraken kan worden teruggevalen.

Preambule

In de eerste jaren zal worden gewerkt met een open calculatie. De gemaakte kosten worden door BrabantWonen verantwoord en voldaan door ZorgGoedBrabant (Verhuurderonderhoud) en Zorg Voor Ouderen Maasland (huurderonderhoud). Dit is nodig omdat op dit moment nog onvoldoende inzicht bestaat in;

- de hoogte van de gemaakte onderhoudskosten in de afgelopen jaren.
- de toegerekende interne kosten.
- de toedeling van huurders en verhuurderonderhoud voor de komende jaren als ook in de afgelopen jaren.
- de verwachte onderhoudskosten voor het komende jaar en de komende jaren.

Binnen de samenwerkingsrelatie zullen de verschillende onderwerpen worden opgepakt, besproken en de lijnen voor de komende jaren worden vastgesteld. Doelstelling is om in 2009 te werken met een gezamenlijk vastgestelde begroting (jaar en meerjarenbegroting) waarin de voorcalculatorische kosten beter in beeld zijn gebracht. De daarop volgende doelstelling behelst om voor het jaar 2012 en de daaropvolgende jaren te werken binnen vooraf vastgestelde onderhoudsbudgetten.

De hierna beschreven voorwaarden en uitgangspunten dienen in het licht van deze preambule te worden gelezen.

2.2.Partijen

De voorliggende overeenkomst is gesloten tussen de volgende partijen:

- Stichting Zorg Voor Ouderen Maasland (ZVOM).
- Stichting ZorgGoedBrabant (ZGB).
- Stichting BrabantWonen (BW).

2.3.Doelstelling

Deze SLA heeft tot doel:

- Duidelijkheid te verschaffen over te door BrabantWonen aan ZorgGoedBrabant te leveren diensten rond:
 - Het verhuurderonderhoud
 - Klachtenonderhoud.
 - Mutatieonderhoud.
 - Preventief Onderhoud.
 - WVG aanpassingen.
 - Schades (verzekeringen).
 - Storm.
 - Brand.
 - Glas.
 - Investerings conform LTOP;
 - Renovatie.
 - Buitenschilderwerk.
 - Elementgericht onderhoud.
 - Het huurderonderhoud.
- Het prestatieniveau van geleverde diensten meetbaar te maken door middel van rapportages;
- Duidelijkheid te verschaffen met betrekking tot de wederzijdse verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Deze SLA heeft betrekking op de gebouwen zoals deze zijn opgenomen in bijlage 1 'Overzicht van regio's en gebouwen'. Bijlage 2 geeft een beschrijving van het verhuurder- als huurderonderhoud. Hierbij is tevens aangegeven wie, welke verantwoordelijkheden heeft.

Om de doelstellingen te realiseren is in de overeenkomst het volgende vastgelegd:

- Beschrijving van het dienstenniveau dat BrabantWonen levert aan ZVOM en ZorgGoedBrabant;
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden van BrabantWonen, ZVOM en ZorgGoedBrabant;
- Formele communicatie tussen BrabantWonen, ZVOM en ZorgGoedBrabant;
- Rollen die aan de kant van BrabantWonen, ZVOM en ZorgGoedBrabant ingevuld dienen te worden.

2.4.Uitgangspunt en werkingssfeer van de SLA

De SLA gebouwenbeheer heeft betrekking op het technisch beheer van de onroerende zaken die in het bezit zijn van ZorgGoedBrabant en in gebruik bij huurders en/of de stichting ZVOM in de Gemeente Oss, Grave, Maasdonk, Bernheze, Landerd, Lith en 's Hertogenbosch. Per 1 januari 2007 heeft de overeenkomst betrekking op de in bijlage 1 opgenomen gebouwen en benoemde onderdelen.

2.5. Looptijd, verlenging en ontbinding

De SLA is geldig vanaf 1 januari 2007 en heeft een looptijd van 5 jaar. Rond 1 oktober van ieder jaar zal de overeenkomst in relatie tot de dienstverlening en de gestelde voorwaarden worden geëvalueerd.

Tot uiterlijk 2 maanden voor afloop van de SLA kunnen eventuele voorstellen voor aanpassing worden bekend gemaakt aan de directies van partijen. Waar nodig en mogelijk zal de SLA dan worden bijgesteld. Wijzigingen in de SLA kunnen in een bijlage bij de SLA worden opgenomen.

De SLA wordt automatisch voor dezelfde periode verlengd, tenzij deze tenminste zes maanden voor het beëindigen van de looptijd schriftelijk en aangetekend is opgezegd. Ingeval de wens tot ontbinding door BrabantWonen, ZVOM of ZorgGoedBrabant wordt aangegeven, worden in goed overleg afspraken gemaakt over de wijze waarop dit vorm krijgt. Basis hierbij is dat:

- medewerkers van BrabantWonen die meer dan 50% van hun werktijd betrokken zijn bij het gebouwenbeheer ten dienste van ZVOM en/of ZorgGoedBrabant overgaan naar ZVOM, ZorgGoedBrabant of de nieuwe gebouwenbeheerder;
- Kosten verbonden aan de beëindiging van het contract (b.v. externe begeleiding) worden gedeeld door partijen.

Voor het tussentijds ontbinden van deze SLA is wederzijdse overeenstemming vereist. Als deze niet kan worden bereikt zal een mediator worden ingezet (partijen delen de kosten hiervan). Met het verbreken van de overeenkomst eindigen ook de wederzijdse verplichtingen.

2.6. Betalingen

BrabantWonen int de huurpenningen van en voor ZorgGoedBrabant. Daarnaast maakt BrabantWonen kosten in het (dagelijks) onderhoud. De in rekening te brengen onderhoudskosten bestaan uit:

- salariskosten van vaklieden (uurtarief 2007: € 42,00),
- materiaalverbruik,
- facturen van derden (vastgesteld aan de hand van de ontvangen inkoopfacturen),
- toezichtskosten: op alle kosten van facturen door derden wordt een toeslag gehanteerd (2007: 10%) voor het te voeren toezicht. Jaarlijks wordt aan de hand van de begroting het toeslagpercentage BrabantWonenbreed bepaald,
- constante kosten: onafhankelijk van het uit te voeren onderhoud wordt jaarlijks een bedrag per verhuureenheid toegerekend aan de onderhoudskosten. Deze constante kosten dekken de kosten van de afdeling Technische Diensten vestiging Oss. Jaarlijks worden aan de hand van de begroting de toeslag per verhuureenheid^{*)} BrabantWonenbreed bepaald (2007: € 171,69/vhe).

^{*)} onder verhuureenheid worden zowel de woningen als de verzorgingsplaatsen verstaan. De verzorgingsplaatsen hebben een gelijke wegingsfactor als de woningen.

- algemene beheer- en administratiekosten:
Deze beheer- en algemene kosten bestaan uit:
 - een jaarlijks bedrag per verhuureenheid. Jaarlijks wordt aan de hand van de begroting het bedrag BrabantWonenbreed bepaald (2007: € 216,25/vhe);
 - een jaarlijks bedrag voor de kosten van het bestuur ZGB. De door te berekenen kosten voor de inbreng van het bestuur zijn voor BrabantWonen en Z.V.O.M. per definitie gelijk. De in rekening te brengen bedragen worden door zowel BrabantWonen als BrabantZorg middels een factuur afzonderlijk in rekening gebracht aan ZGB. Voor de duur van de SLA (5 jaar): € 150.000 voor ZVOM en € 150.000 voor BrabantWonen;
 - een jaarlijks bedrag voor de werkzaamheden die de divisie manager Woondiensten verricht ten behoeve van ZGB. Dit bedrag wordt jaarlijks op basis van de ingeschatte tijdsbesteding door het bestuur ZGB vastgesteld. Het in rekening te brengen bedrag wordt door BrabantZorg middels een factuur afzonderlijk in rekening gebracht aan ZGB.

De betalingen worden per kwartaal afgerekend met ZorgGoedBrabant.

De begrote jaarbudgetten voor onderhoud vanuit de LTOP worden door ZGB naar rato van het gereedgekomen van de werkzaamheden overgemaakt naar BrabantWonen.

Tot en met 2011 worden aan het einde van elk boekjaar het respectievelijk meer- c.q. minderwerk van de gemaakte onderhoudskosten van het afgelopen jaar verrekend.

2.7. Open structuur

De in dit contract beschreven werkwijzen zijn in de eerste contractperiode van 5 jaar onderdeel van een open en transparante financiële structuur tussen BrabantWonen, ZorgGoedBrabant en Zorg Voor Ouderen Maasland. Daar waar in de eerste jaren onbedoelde effecten optreden zijn deze gespreksonderwerp voor het eventueel aanpassen van de SLA.

2.8. Akkoordverklaring

Ondergetekenden verklaren akkoord te gaan met de in deze SLA beschreven diensten, serviceniveaus, rechten en plichten van BrabantWonen, ZorgGoedBrabant en Zorg Voor Ouderen Maasland.

*Stichting BrabantWonen
Ouderen Maasland*

Stichting ZorgGoedBrabant

*Stichting Zorg Voor
Ouderen Maasland*

Datum: 15 december 2006
Plaats: Oss

Datum: 15 december 2006
Plaats: Oss

Datum: 15 december 2006
Plaats: Oss

3. Omschrijving van de dienstverlening

In dit hoofdstuk is een beschrijving opgenomen van alle vormen van technische dienstverlening die BrabantWonen levert aan ZorgGoedBrabant.

3.1. Specificatie van de dienstverlening

Het technisch gebouwenbeheer omvat de zorg voor:

- Planmatig onderhoud;
 - Strategische keuzes met betrekking tot de bestaande vastgoedportefeuille;
 - Het opstellen van de LTOP in relatie met LTHP.
 - Het voorbereiden en (doen) uitvoeren van planmatig onderhoud, buitenschilderwerk aan het onroerend goed binnen beschikbare budgetten;
 - Projectbegeleiding;
 - Contractbeheer (met ZVOM en ZorgGoedBrabant);
 - Vormgeven kwaliteitscontrole.
- Dagelijks onderhoud
 - Het laten uitvoeren van serviceverzoeken met betrekking tot herstel en reparatie van het onroerend goed op:
 - Klachtenonderhoud.
 - Mutatieonderhoud.
 - Preventief Onderhoud.
 - WVG aanpassingen.
 - Schades (verzekeringen).
 - Storm.
 - Brand.
 - Glas.
 - Huurderonderhoud.
 - Contractbeheer (met ZVOM en ZorgGoedBrabant);
 - Het zorgdragen voor en het bewaken van de afgesproken kwaliteitscriteria.
- BrabantWonen draagt zorg voor regionale partners die de afhandeling van serviceverzoeken uitvoeren.
- BrabantWonen draagt zorg voor een goede procedure voor het afhandelen van spoedverzoeken en calamiteiten binnen en buiten de normale werktijden.
- BrabantWonen draagt zorg voor regionale partners die de begeleiding van de uitvoering van planmatig onderhoud voor hun rekening nemen.
- BrabantWonen draagt zorg voor de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden bij planmatig onderhoud en overige investeringen in onroerend goed.

3.2. Verantwoordelijkheden BrabantWonen

BrabantWonen is verantwoordelijk voor het technisch en het strategisch/markttechnisch beheer van het onroerend goed. BrabantWonen is verantwoordelijke voor het (doen) realiseren van het LTHP.

BrabantWonen neemt binnen de kaders van het LTOP de verantwoordelijkheid voor het onderhoud aan het onroerend goed over van de ZorgGoedBrabant en draagt zorg voor gebouwen waarin de zorg aan mensen goede vorm kan krijgen.

BrabantWonen is verantwoordelijk voor het halen van de overeengekomen serviceniveaus en de afgesproken kwaliteit van materialen.

BrabantWonen is gerechtigd (delen van) het beheer uit te laten voeren door daartoe door BrabantWonen geselecteerde partijen met dien verstande dat deze partijen goedkeuring behoeven van ZorgGoedBrabant. De verantwoordelijkheid voor de dienstverlening blijft ook dan volledig bij BrabantWonen.

BrabantWonen is niet verantwoordelijk voor opdrachten voor serviceverzoeken die vallen buiten de afgesproken procedures en/of zijn opgedragen door medewerkers van ZVOM aan andere dan de door aangegeven regionale partners.

3.3. Verantwoordelijkheden ZVOM

ZVOM is als huurder van het intramurale vastgoed verantwoordelijk voor het tijdig melden van tekortkomingen en gebreken aan gebouwen en het beperken van (gevolg)schade. ZVOM is verantwoordelijk voor het opstellen van een vanuit de zorgvisie voortkomend lange termijn huisvestingsplan (LTHP).

ZVOM benoemt binnen de organisatie een functionaris die fungeert als:

- Coördinator(en) voor gebouwenbeheer binnen ZVOM;
- Gesprekspartner voor BrabantWonen.

ZVOM is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren en beschikbaar stellen van alle informatie aan BrabantWonen die van belang is voor het technische, strategisch/markttechnisch en financieel-technische beheer van het intramurale vastgoed.

3.4. Verantwoordelijkheden ZorgGoedBrabant

ZorgGoedBrabant is eigenaar en verhuurder van het intramurale en extramurale vastgoed. ZorgGoedBrabant geeft opdracht aan BrabantWonen voor alle woninggebonden, huurdergebonden en organisatiegebonden werkzaamheden. Deze SLA is hier een onderdeel van. Binnen ZorgGoedBrabant vindt afstemming plaats tussen het strategisch voorraadbeleid van BrabantWonen en het Lange Termijn Huisvestingsplan.

4. Communicatie en rapportage

In dit hoofdstuk zijn afspraken vastgelegd rond een aantal aspecten van de organisatie van werkzaamheden. Deze hebben tot doel de communicatie over het gebouwenbeheer naar behoren en naar tevredenheid van ZorgGoedBrabant en ZVOM uit te kunnen voeren. Met het ondertekenen van deze overeenkomst verplichten BrabantWonen, ZorgGoedBrabant, ZVOM zich tot het voeren van overleg en het informeren van elkaar zoals hieronder beschreven.

4.1. Contacten

Om het gebouwenbeheer naar behoren te kunnen uitvoeren wordt door ZVOM een coördinator aangewezen voor de functie van contactpersoon Gebouwenbeheer. Deze medewerker vertegenwoordigt ZVOM en vormt de brug tussen medewerkers binnen ZVOM en BrabantWonen. Dit betreft met name de onderwerpen met een beleidsmatig karakter zoals investeringen, LTHP, LTOP, jaarbegroting, procedures, specifieke wensen en/of klachten (zie hoofdstuk 6) met betrekking tot de uitvoering van deze overeenkomst.

Serviceverzoeken en spoedverzoeken verlopen conform de afgesproken procedures en worden door ZVOM of de individuele huurder direct gemeld bij de daarvoor aangewezen organisatie.

4.2. Rapportage

BrabantWonen rapporteert maandelijks aan ZorgGoedBrabant. In de rapportage komt aan de orde:

- Overzicht van het aantal, de aard en de hersteltijd van serviceverzoeken;
- Overzicht van het aantal spoedverzoeken en calamiteiten, alsmede de aard van deze verzoeken.
- Financiële gegevens. Confrontatie budget en realisatie.

Per kwartaal wordt eveneens inzicht gegeven in:

- De stand van zaken, ontwikkelingen en voorgenomen stappen met betrekking tot investeringen;
- De stand van zaken, ontwikkelingen en voorgenomen activiteiten rond begrote planmatig onderhoudswerkzaamheden;

- De mate waarin de afgesproken niveaus van dienstverlening zijn gerealiseerd.

De maandrapportage verschijnt uiterlijk 15 werkdagen na het verstrijken van de maand. De kwartaalrapportage uiterlijk 40 werkdagen na het verstrijken van de maand. In de maanden maart, juni, september en december verschijnt geen maandrapportage.

De eindafrekening van het boekjaar vindt uiterlijk 3 maanden na het verlopen van het boekjaar plaats. De jaarrekening wordt uiterlijk 5 maanden na verlopen boekjaar in concept aangeboden, waarna de jaarrekening binnen 1 maand wordt vastgesteld. In de maand mei van ieder jaar actualiseert BrabantWonen het LTOP. Uiterlijk juni van het jaar is deze in het bezit van Coördinator. Daarna vindt overleg plaats tussen ZVOM, ZorgGoedBrabant en BrabantWonen over het geactualiseerde LTOP (eenmaal per drie jaar gelijktijdig met het LTHP).

In augustus van ieder jaar is de LTOP vertaald naar een jaarbegroting voor het volgende jaar. Half september wordt de jaarbegroting besproken. Deze wordt uiterlijk 30 oktober in definitieve vorm aangeboden aan de Coördinator.

4.3.Regulier overleg, contactmomenten.

Eenmaal per kwartaal vindt overleg plaats tussen de verantwoordelijke voor gebouwenbeheer bij BrabantWonen met de contactpersoon Gebouwenbeheer bij ZVOM. Dit overleg vindt plaats ca.10 werkdagen na oplevering van de kwartaalrapportage. In dit overleg komt aan de orde:

- De kwartaalrapportage;
- De ervaren kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden;
- De mate waarin de klant ervaart dat de afgesproken niveaus van dienstverlening worden gerealiseerd;
- ZVOM doet verslag van eigen waarnemingen en signalen van medewerkers naar aanleiding van ervaringen met het gevoerde beheer;
- Het wijzigen van afgesproken procedures op basis van signalen van ZVOM en/of BrabantWonen;
- De actielijst waarin gemaakte afspraken zijn vastgelegd.
- Ontwikkelingen bij ZVOM en BrabantWonen.

De agenda voor het kwartaaloverleg wordt opgesteld door BrabantWonen. De agenda en de vergaderstukken worden minimaal 5 werkdagen voor de bijeenkomst verspreid. De contactpersoon Gebouwenbeheer bij ZVOM levert hiertoe minimaal 8 werkdagen voor het kwartaaloverleg een overzicht aan met agendapunten, signalen en/of wensen.

5. Niveaus van dienstverlening

Hieronder worden de niveaus van dienstverlening beschreven van:

- 5.1 Planmatig onderhoud
- 5.2 Dagelijks onderhoud

Het door BrabantWonen uit te voeren planmatig en dagelijks onderhoud heeft betrekking op het zogenoemde verhuurderonderhoud. ZVOM zelf blijft verantwoordelijk voor het zogenoemde huurderonderhoud, hiervan kan een gedeelte worden uitbesteed aan BrabantWonen.

Met bijlage 2 is een overzicht opgenomen wat tot het verhuurder- en huurderonderhoud wordt gerekend.

5.1. Planmatig onderhoud

Ieder jaar in de maand mei actualiseert BrabantWonen de LTOP. Bij deze actualisatie wordt betrokken:

- Het benodigde onderhoud aan de gebouwen in relatie tot de beschikbare budgetten;
- Het benodigde onderhoud aan de gebouwen in relatie tot de kwaliteit van de zorg die de instelling wenst te leveren;
- Het benodigde onderhoud aan de gebouwen in relatie tot de ontwikkeling van de huisvestingsvraag en de strategische positionering van de onroerende zaken in de regio;
- Het benodigde onderhoud aan de gebouwen in relatie tot de bedrijfswaarde van de verschillende locaties.
- Het voorgestelde onderhoud, beschrijving activiteit en kwaliteit;
- De periode waarin het onderhoud staat gepland;
- De begrote kosten in relatie tot beschikbare budgetten en aanwezige voorzieningen;
- Een beschrijving van de strategische marktpositie en de consequentie hiervan voor het uit te voeren onderhoud;
- De ontwikkeling van de bedrijfswaarde van de locatie (activa, passiva, cashflow).

Het concept LTOP wordt in juni besproken met het bestuur en de coördinator gebouwenbeheer van ZVOM.

Ieder jaar in de maand augustus draagt BrabantWonen zorg voor een concept jaarbegroting onderhoud. In de jaarbegroting onderhoud wordt aangegeven:

- Het voorgestelde onderhoud, beschrijving activiteit en kwaliteit per locatie in het komende boekjaar;
- De begrote kosten in relatie tot beschikbare budgetten en aanwezige voorzieningen;

De jaarbegroting onderhoud wordt in de maand september in concept besproken met het bestuur van ZorgGoedBrabant en de coördinator gebouwenbeheer ZVOM.

Gedurende het uitvoeringsjaar wordt over de realisatie gerapporteerd in de maand en kwartaalrapportage.

Minimaal 1 maand voor de uitvoering van het planmatig onderhoud wordt de coördinator gebouwenbeheer bij ZVOM en het management van de betreffende locatie op de hoogte gebracht van het moment waarop de werkzaamheden zullen starten.

De coördinator en het management van de betreffende locatie worden tevens geïnformeerd welke projectleider de uitvoering van het planmatig onderhoud begeleid en verantwoordelijk is voor de kwaliteitsbewaking. Eventuele signalen/klachten kunnen aan deze projectleider worden doorgegeven.

5.2. Dagelijks onderhoud

5.2.1. Serviceverzoeken

Serviceverzoeken voor rekening en verantwoordelijkheid van ZorgGoedBrabant kunnen tijdens werktijd worden ingediend volgens de afgesproken procedure bij de BrabantWonen. BrabantWonen geeft een indicatie van de afhandeltermijn en komt deze na. De gemiddelde afhandeltermijn voor serviceverzoeken bedraagt maximaal 10 werkdagen. De serviceverzoeken kunnen telefonisch en per e-mail worden aangeboden. Buiten werktijd wordt alleen service geboden ingeval van een calamiteit (zie hoofdstuk 5.2.2).

Alle overige serviceverzoeken buiten werktijd zullen pas op de eerstvolgende werkdag in behandeling worden genomen.

De kwaliteit van de materialen die worden gebruikt bij het uitvoeren van onderhoud zijn conform de aanwezige en/of overeengekomen materialenlijst.

5.2.2. Spoedverzoeken en calamiteiten

Wanneer een serviceverzoek een hoge prioriteit heeft (spoedverzoek), kan dit bij melding met redenen omkleed worden aangegeven. BrabantWonen geeft een indicatie van de afhandeltermijn en komt deze na. Indien de afhandeltermijn te hoog wordt geacht kan contact worden opgenomen met BrabantWonen (zie hoofdstuk 6.2).

Een calamiteit kenmerkt zich doordat uitstel van onderhoud leidt tot overmatige overlast en/of extra kosten. BrabantWonen zal met een aparte procedure aangeven op welke wijze calamiteiten gemeld dienen te worden. Hierin wordt tevens aangegeven hoe te handelen in geval een calamiteit zich voordoet buiten werktijd. In geval van calamiteiten worden binnen 4 uur minimaal noodvoorzieningen getroffen om overlast en/of extra kosten te beperken.

5.2.3. Mutatieonderhoud

Werkzaamheden voortkomend uit een mutatie van de huurder van een zorgappartement cq servicewoning worden volgens de afgesproken procedure afgewikkeld door BrabantWonen. BrabantWonen geeft hierbij een indicatie van de afhandeltermijn. De gemiddelde termijn voor afhandeling bedraagt maximaal 10 werkdagen.

De kwaliteit van de materialen die worden gebruikt bij het uitvoeren van onderhoud zijn conform de aanwezige en/of overeengekomen materialenlijst.

5.2.4. Contractonderhoud

Werkzaamheden voortkomend uit (wettelijke) voorschriften, ter voorkoming klachten en gemaakte afspraken over jaarlijks onderhoud worden volgens de afgesproken procedure en planning afgewikkeld door BrabantWonen. Voor aanvang werkzaamheden zal BrabantWonen betrokken huurder(s) informeren over aanvang en afhandeltijd van de werkzaamheden.

5.2.5. WVG aanpassingen

Werkzaamheden voortkomend vanuit een toekenning van de Wet Voorzieningen Gehandicapten worden volgens de onderstaande procedure en afhandeltermijn afgewikkeld.

- Tussen het tijdstip van binnenkomst van de adviesaanvraag bij BrabantWonen en het verzenden van de opgestelde begroting naar de Gemeente ligt maximaal 10 werkdagen.
- Tussen het tijdstip van de binnenkomst van de beschikking WVG bij BrabantWonen en opstarten van de werkzaamheden ligt maximaal 20 werkdagen (m.u.v. elementen met lange levertijd).

De kwaliteit van de materialen die worden gebruikt bij het uitvoeren van onderhoud zijn conform de aanwezige en/of overeengekomen materialenlijst.

5.2.6. Schades

Werkzaamheden voortkomend vanuit calamiteiten zoals brand, blikseminslag, storm en vandalisme zullen direct worden opgepakt en binnen 4 uur opgestart om overlast en/of extra kosten te beperken

- Tussen het tijdstip van binnenkomst van de adviesaanvraag bij BrabantWonen en het verzenden van de opgestelde begroting naar de Verzekering ligt maximaal 15 werkdagen.
- Tussen het tijdstip van de binnenkomst van de beschikking Verzekering bij BrabantWonen en het opstarten van de werkzaamheden ligt maximaal 20 werkdagen (m.u.v. elementen met lange levertijd)

5.2.7. Huurderonderhoud

Serviceverzoeken voor rekening en verantwoordelijkheid van de huurder kunnen alleen tijdens werktijd worden ingediend volgens de afgesproken procedure bij BrabantWonen. BrabantWonen geeft een indicatie van de afhandeltermijn en komt deze na. De gemiddelde afhandeltermijn voor serviceverzoeken bedraagt maximaal 10 werkdagen. De serviceverzoeken kunnen telefonisch en per e-mail worden aangeboden. Buiten werktijd wordt geen service geboden m.u.v. van een calamiteit, bijvoorbeeld een verstopte riolering(zie hoofdstuk 5.2.2).

Alle overige serviceverzoeken buiten werktijd zullen pas op de eerstvolgende werkdag in behandeling worden genomen.

Diversen

6.1. Kostenbeheer

Registreren van kosten en opbrengsten van het gebouwenbeheer worden door BrabantWonen verantwoord in een open exploitatie.

6.2. Klachtenprocedure

ZVOM heeft de mogelijkheid een klacht in te dienen. Dit wanneer ZVOM van mening is dat de dienstverlening van BrabantWonen afwijkt van wat in deze SLA is afgesproken. Deze klacht dient zo spoedig mogelijk, maar binnen een termijn van 8 werkdagen na het ontstaan van een klacht te worden ingediend bij BrabantWonen. Deze basis zal nader worden uitgewerkt in een regeling waarin de klachtenprocedure wordt beschreven.

6.3. Toepasselijk recht

Deze SLA en de daarin gemaakte afspraken vallen onder het Nederlands recht.

6.4. Overmacht

Partijen kunnen zich, bij het niet nakomen van de in deze overeenkomst gestelde bepalingen, beroepen op overmacht. Als overmacht wordt aangemerkt datgene wat daaronder juridisch wordt verstaan.

6.5. Geheimhouding

BrabantWonen zal de door ZVOM beschikbaar gestelde informatie vertrouwelijk behandelen. ZVOM verbindt zich het eventuele vertrouwelijke karakter van de verschaft informatie aan te duiden in gevallen waarin dat niet zonder meer als evident kan worden beschouwd.

Bijlage 1

ServiceWoningen:

- Oss
 - Begijnenhof 66 servicewoningen
 - Ministershof 83 servicewoningen
 - Sterrebos 220 servicewoningen (gerenoveerd)
 - Torenstaete 46 servicewoningen (nieuwbouw)
 - Vredehof 92 servicewoningen (nieuwbouw)
- Herpen
 - Tuinzicht 8 servicewoningen
- Heesch
 - Heelwijk 10 servicewoningen (nieuwbouw)
 - In den Kortenhof 26 servicewoningen
- Megen
 - De Maashorst 24 servicewoningen

Dienstencentra:

- Oss
 - Katwijk 85 plaatsen verzorging (gesloopt)
 - Loovelt 50 plaatsen verzorging
 - De Ruwaard 47 plaatsen verzorging / 22 plaatsen verpleging
 - Vita Nova 131 plaatsen verpleging / 30 plaatsen expertise (wordt gesloopt)
 - Torenstaete 28 plaatsen verzorging
- Herpen
 - Maasland 47 plaatsen verzorging
- Heesch
 - Heelwijk 66 plaatsen verzorging / 30 plaatsen verpleging
- Megen
 - De Maashorst 29 plaatsen verzorging
- Berghem
 - Wilberthof 45 plaatsen verzorging (wordt gesloopt)
- Geffen
 - De Heegt 28 plaatsen verzorging
- Grave
 - Maaszicht 112 plaatsen verzorging (wordt gesloopt)
- Nistelrode
 - Stekkershoek 56 plaatsen verzorging (wordt gesloopt)
- Nuland
 - Martinushuis 22 plaatsen verzorging
- Oijen
 - St. Jozef 42 plaatsen verzorging (wordt gesloopt)
- Schaijk
 - Nieuwe Hoeven 115 plaatsen verpleging / 23 plaatsen expertise.

Bijlage 2 Omschrijving verhuurderonderhoud

Op basis van de gesprekken over de verdeling tussen huurder- en verhuurderonderhoud, met enerzijds de afdelingen Hoteldiensten en Concerndiensten van ZVOM en anderzijds BrabantWonen, is dit voorstel uitgewerkt.

Hiervoor is het uitgangspunt gehanteerd dat BrabantWonen als 'standaardverhuurder' optreedt. Het onderhoud en de bijbehorende zaken ten aanzien van het gebouw, de gebouwspecifieke onderdelen en de installaties behoren tot de verantwoordelijkheid van BrabantWonen. Alle gebruikersspecifieke systemen en of werkzaamheden behoren tot de verantwoordelijkheid van ZVOM.

Hiertoe behoren ook die gebouw- of installatieonderdelen waarvan de onderhoudsbehoefte sterk samenhangt met de wijze waarop de huurder (of eindgebruiker) ermee omgaat. (denk aan losse kasten, buitenzonwering, losse brandblusapparatuur, kooktoestellen)

Dit leidt tot de onderstaande tabel waarin is aangegeven of een reparatie of vervanging van een onderdeel voor de verantwoordelijkheid komt van de verhuurder of voor de verantwoordelijkheid van de huurder. Dit is zowel uitgewerkt voor de intramurale situatie als ook de extramurale situatie.

BOUWKUNDIG ONDERHOUD		V = Verhuurder, (ZorgGoedBrabant, uitbesteed aan BrabantWonen) H = Huurder, (ZVOM, individuele huurder)	Extramuraal		Intramuraal	
NO.	ONDERDEEL	HANDELING (onderhoud/vervanging/herstel)	V	H	V	H
01	gevels & bijgebouwen	buitenschilderwerk – vochtwering	X		X	
02	algemene ruimten	Binnenschilderwerk	X			X
03	bouwkundige voorz.	Vervangen, repareren	X		X	
04	gebruiksruimten	witten - behangen – binnenschilderwerk		X		X
05	beglazing woningen	Vervanging bij breuk		X/G		X/G
06	idem algemene ruimten	Vervanging bij breuk		X/G		X/G
07	dubbele beglazing	Vervanging na dofslaan ed.	X/G		X/G	
08a	gevelramen/buitendeuren	Tochtwering controle/reparaties		X		X/H
08b	idem	Tochtwering vervangen / vernieuwen	X		X	
08c	idem	Hang- en sluitwerk repareren / vernieuwen	X		X	
08d	idem	Vervangen – herstellen	X		X	
09	actualisatie gebouwenbeheer	controle / reparaties / alg. beheer	X		X	
10	nieuwbouw/verbouw	Vorbereiding / Begeleiding	X		X	
11a	zonwering binnen	Onderhoud / reparaties / vernieuwen		X		X/H
11b	zonwering buiten	Onderhoud / reparaties / vernieuwen		X		X
12a	timmerwerk	kleine in pandige reparaties		X		X/H
12b	Idem binnendeuren	Hang- en sluitwerk		X		X/H
13	Algemene ruimten	herstel bij vernielingen / preventie	X			X
14a	aanrechtblokken	Onderhoud en reparaties		X		X/H
14b	idem	Vervangen / Vernieuwen	X		X	
15	Losse kasten	Onderhoud/ Reparaties / Vernieuwen/		X		X
16	alg. hulpmiddelen	maken en repareren tilvlonders		X		X

17a	sluitplan(sleutels/sloten)	beheer		X/H		X/H
17b	idem	onderhoud	X		X	
18	dakbedekking	Onderhoud - herstellen – vervangen	X		X	
19	beton- & metselwerk	Herstellen	X		X	
20	terreininv. (schutting)	aanbrengen, onderhoud en reparaties	X		X	
21	hemelwaterafvoeren	Vervangen – herstellen	X		X	
22	buitenriolering/ drainage	Vervangen-herstellen-ontstoppen- doorspoelen	X		X	
23a	binnen riolering	Vervangen – herstellen	X		X	
23b	idem	Ontstoppen		X		X
23c	goot-put-gootsteen- w.c.	schoonhouden - ontstoppen – ledigen		X		X/H
24	dekvloeren	Vervangen - repareren – herstellen	X		X	
25	stucwerk - tegelwerk	Vervangen - repareren – herstellen	X		X	
26	postkastjes	reparaties - vervangen/vernieuwen	X		X	

KOUD- & WARMWATERINSTALLATIES		V = Verhuurder, (ZorgGoedBrabant, uitbesteed aan BrabantWonen) H = Huurder, (ZVOM, individuele huurder)				
		Extra		Intra		
NO	ONDERDEEL	HANDELING (onderh./vervanging/herstel)	V	H	V	H
01	hydrofooninstallatie	Controle -vervangen - reparaties, ontkalken	X		X	
02a	sanitair (wastafels, stortbakken, w.c.-brillen e.d.)	onderdelen, onderhoud, kleine reparaties, ontkalken		X		X H
02b	idem	vernieuwen - vervangen, grote reparaties	X		X	
03a	tap-en stopkranen	onderdelen, onderhoud, kleine reparaties, ontkalken		X		X H
03b	idem	vernieuwen - vervangen, grote reparaties	X		X	
04a	leidingen	voorzorgsmaatregelen tegen bevroering		X		X H
04b	idem	Repareren - vervangen- vernieuwen	X		X	
05a	circulatiepompen	in goede werking houden	X		X	
05b	idem	vernieuwen - vervangen - reparaties + onderdelen	X		X	
06a	regel- en schakelapparaatuur	in goede werking houden	X		X	
06b	idem	vernieuwen - vervangen- reparaties + onderdelen	X		X	
07a	boilers (gemeenschappelijk)	onderhoud, in goede werking houden, ontkalken	X		X	
07b	idem	vernieuwen - vervangen - reparaties + onderdelen	X		X	
08a	Boilers (individueel)	Onderhoud, in goede werking houden, ontkalken	X		X	
08b	Idem	vernieuwen - vervangen - reparaties + onderdelen	X		X	
09	Zelf opofferende anoden	vervangen	X		X	

C.V.-INSTALLATIES en WARMTEKRACHT		V = Verhuurder, (ZorgGoedBrabant, uitbesteed aan BrabantWonen) H = Huurder, (ZVOM, individuele huurder)	Extra		Intra	
NO	ONDERDEEL	HANDELING (onder- h./vervanging/herstel)	V	H	V	H
01	ketels & branders (collectief en individueel)	in goede werking houden schoonhouden/ afstellen, reparaties + onderdelen	X		X	
02	Installatie	ontluchten – bijvullen	X		X	
03	appendages, pompen	Controle - Reparaties- vervangen	X		X	
04	schoorstenen- rookkanalen	vegen – schoonhouden	X		X	
05a	radiatoren	Controle - Reparaties- vervangen	X		X	
05b	idem	bij plaatsen–verplaatsen (verzoek huurder)		X		X
05c	idem	Bij plaatsen-verplaatsen (verzoek Verhuurder)	X		X	
06	C.V.-leidingen (in pandig)	Reparaties + vernieuwen	X		X	
07	C.V.-leidingen (grond)	Reparaties + vernieuwen	X		X	
08	regel- en schakelapparatuur	Reparaties + onderdelen vernieuwen	X		X	
09	kathodische bescherming	controle-reparaties + onderdelen vernieuwen	X		X	
10a	warmteverbruiksmete rs	onderhoud - reparaties etc. vervangen	X		X	
10b	warmteverbruiksmete rs	registreren/opnemen verbruik, afrekening	X		X	
10c	idem	Vervangen batterijen, vloeistofbuizen	X		X	
	WARMTEKRACHT					
01	warmte- krachtkoppeling	all-in onderhoudscontract incl. reparatie en onderdelen	X		X	

		V = Verhuurder H = Huurder	Extra		Intra	
VENTILATIE/ BRANDPREVENTIE						
NO	ONDERDEEL	HANDELING (onder- h./vervanging/herstel)	V	H	V	H
01	Ventilatoren	Controle - Reparaties + onderdelen - vernieuwen	X		X	
02a	filters- /afzuigrozetten	schoonhouden (resp. opnieuw) afstellen	X			X/H
02b	idem	vernieuwen	X		X	
BRANDPREVENTIE						
01	Brandhaspels	Controle - reparaties + onderdelen - vernieuwen/vervangen	X		X	
02a	handblussers	Controle – periodiek onderhoud - reparaties + onderdelen - vernieuwen en opnieuw vullen	X		X	
02b	idem	bij- of verplaatsen (Voorschriften)	X		X	
03	droge brandleiding	Controle - in goede werking houden	X		X	
04a	brandmeld- installatie incl. melders, kleefmagneten	in goede werking houden - Reparaties + onderdelen - Vervangen - vernieuwen	X		X	
04b	idem	automatisch doormelding, brandweerrechten	X		X	
11	ontruimings- plannen	opstellen en onderhouden				X/H
12	ontruiming	Oefenen				X/H
13	Gebruikers- vergunningen	Opstellen en onderhouden			X	

		V = Verhuurder H = Huurder				
ELEKTRISCHE INSTALLATIES VERLICHTING NOODVERLICHTING			Extra		Intra	
NO	ONDERDEEL	HANDELING (onder- h./vervanging/herstel)	V	H	V	H
01	installatienet	reparatie + onderdelen	X		X	
02	schakelaar/ wandcontactdozen	vernieuwen/vervangen		X		X
03a	deurbellen	Idem		X		X/H
03b	idem	kleine reparaties/vervangen batterijen		X		X/H
04	kooktoestellen	reparaties + onderdelen, vernieuwen/vervangen		X		X/H
05	inductiekookplaten	reparaties + onderdelen, vernieuwen/vervangen		X		X/H
06	tijdklokjes / kooktoestellen	reparaties + onderdelen, vernieuwen/vervangen		X		X/H
	VERLICHTING					
01	(TL)lampen, kappen, starters	vernieuwen/vervangen		X		X/H
02	armaturen, ornamenten	vernieuwen/vervangen		X		X
03	armaturen, ornamenten	vernieuwen/vervangen in gebruikersruimten, algemene ruimten	X			X
04	armaturen	verplaatsen, bij ruimten		X		X
05	buitenverlichting (terrein)	reparatie/vernieuwen/vervangen	X		X	
06	neonlampen + kappen	vernieuwen/vervangen		X		X
07	Domotica	vernieuwen - vervangen - omzetten	X		X	
	NOODVERLICHTING					
01	noodverlichting	controleren/in goede werking houden	X		X	
02	armaturen / ornamenten	Vernieuwen - vervangen - reparaties	X		X	
03	noodstroom-aggregaat	Vernieuwen - vervangen - reparaties	X		X	
04	noodverlichting-unit: accu's	Vernieuwen - vervangen - reparaties	X		X	
05	algemene ruimten	Reparaties + onderdelen	X		X	

		V = Verhuurder H = Huurder				
ZWAKSTROOM. PERSONENZOEKINSTALL. ALARMINSTALLATIE DEURTELEFOONINSTALL. PORTOFOON-SEMAFOON (extern)* TELEFOONAPPARATUUR (extern)* ZORGSYSTEMEN *oproep brandweer, meld- kamer			Extra		Intra	
NO	ONDERDEEL	HANDELING (onderh./vervanging/herstel)	V	H	V	H
	PERSONENZOEK					
01a	installatie	Functioneren - Reparaties – vervangen - vernieuwen		X		X
01b	installatie	jaarlijks KPN-kosten zendmachtiging e.d.		X		X
02	zakontvanger + zenders	Functioneren - Reparaties – vervangen - vernieuwen		X		X
	ALARM- INSTALLATIE					
01	Installatie	Functioneren - Reparaties – vervangen - vernieuwen		X		X
02	slagschakelaars	Functioneren - Reparaties – vervangen - vernieuwen		X		X
03	extra aansluitingen alarm	na overleg met verhuurder		X		X
04	losse zenders / ontvangers	Functioneren - Reparaties – vervangen - vernieuwen		X		X
	DEUR TELEFOONINST.					
01	installatie	Functioneren - Reparaties – vervangen - vernieuwen	X		X	
	PORTO-SEMAFOON					
01	zendapparatuur + antenne	Functioneren - Reparaties – vervangen - vernieuwen		X		X
02a	ontvanger	Functioneren - Reparaties – vervangen - vernieuwen		X		X
02b	idem	verzekeren tegen verlies, diefstal etc.		X		X
02c	idem	in huur nemen (b.v. Semafoon bij KPN)		X		X

	TELEFOON- INSTALLATIE					
01	telefooncentrale	in goede werking houden		X		X
02	beheer programmering	in goede werking houden		X		X
03	kostenregistratie	in goede werking houden		X		X
04	telefoonkiezer	abonnementskosten meldkamer e.d.		X		X
05a	telefoonapparatuur	wijzigen - extra aanvullen		X		X
05b	idem	abonnements-gesprekskosten KPN		X		X
	NACHTBEWAKING					
01	bewonersbewaking	Functioneren - Reparaties – vervangen - vernieuwen		X		X
02	bediening	instellingen / daadwerkelijke bewaking		X		X
	RADIOCONTROLE DIENST					
01	zendvergunningen	Aanvragen		X		X/H

		V = Verhuurder H = Huurder				
ZWAKSTROOM: (GEMEENSCHAPPELIJKE) ANTENNE-INSTALLATIE DATA NETWERK			Extra		Intra	
NO	ONDERDEEL	HANDELING (onderh./vervanging/herstel)	V	H	V	H
01	mast en antennes	Functioneren - Reparaties – vervangen - vernieuwen		X		X
02	antenne-installatie	controleren		X		X
03	signaallevering	Contract		X		X
04	versterkers	reparatie + onderdelen		X		X
05a	kabelnet c.q. aansluitdozen	Functioneren - Reparaties – vervangen - vernieuwen		X		X
05b	idem	Contract		X		X
06	ontvangstmogelijkheid	Uitbreiding kanalen		X		X
07	datanetwerk / kabelnet	beheer / uitbreiding		X		X
08	datanetwerk / signaal	beheer / patchen e.d.		X		X

		V = Verhuurder H = Huurder				
LIFTINSTALLATIE AUTOMATISCHE DEUREN BLIKSEMAFLEIDING			Extra		Intra	
NO	ONDERDEEL	HANDELING (onderh./vervanging/herstel)	V	H		
	LIFTINSTALLATIE					
01	liftinstallatie	in goede werking houden, inclusief smeercontract	X		X	
01a	idem	storingsabonnement 24-uurs service	X		X	
01b	idem	repar. + onderd., keuring wijzigen door Ned. Lift Instituut	X		X	
02	kooibekleding	Vervangen - reparaties	X		X	
03	liftdeuren	in goede werking houden	X		X	
04	hefplateaus	Vervangen - reparaties	X			
	AUTOMATISCHE DEUREN					
01a	automatische toegangsdeuren	in goede werking houden/ storingsopheffing	X		X	
01b	idem	Reparaties + onderdelen	X		X	
	BLIKSEM- AFLEIDING					
01a	gehele installatie	controleren	X		X	
01b	idem	Repareren + onderdelen	X		X	

		V = Verhuurder H = Huurder				
GROOTKEUKEN- INSTALLATIE INRICHTING			Extra		Intra	
NO	ONDERDEEL	HANDELING (onder- h./vervanging/herstel)	V	H	V	H
	GROOTKEUKEN- INSTALLATIE					
01	keukenapp./ afzuigkappen	Functioneren - Reparaties – vervangen - vernieuwen		X		X/H
02	stoomontwikkelaar	Functioneren - Reparaties – vervangen - vernieuwen		X		X/H
03	booster - boiler	Functioneren - Reparaties – vervangen - vernieuwen		X		X/H
04	ontharders (vaatwas machine)	Functioneren - Reparaties – vervangen - vernieuwen		X		X/H
05	ventilatoren/lucht- behandelingskasten	Functioneren - Reparaties – vervangen - vernieuwen		X		X/H
06	koel/vriesinstallatie	Functioneren - Reparaties – vervangen - vernieuwen		X		X/H
07	filters afzuigrozetten	(opnieuw) afstellen schoonhouden		X		X/H
	INRICHTING					
01	vloerbedekking alg. ruimten	Reinigen - reparaties - vervangen - vernieuwen		X		X/H
02a	zonwering	Reinigen - reparaties - vervangen - vernieuwen doek + mechanisme		X		X/H
03	roerende inventaris (kantoor)meubilair, stoffering, (inbouw)verlichting, keukenapparatuur etc.	reparaties vervangen vernieuwen onderhoud		X		X/H
	TRANSPORTMIDDE- LEN					
01	elektrokarren	reparaties en onderhoud		X		X/H

		V = Verhuurder H = Huurder		
DIVERSEN				
			Extra	Intra
NO	ONDERDEEL	HANDELING	V	V
	DOSSIER/ STAMGEGEVENS o.a. TEKENINGEN			
01	bouwkundig	beheer tekeningen	X	X
02	elektrotechnisch	beheer tekeningen	X	X
03	werktuigkundig	beheer tekeningen	X	X
04	wegenplan	beheer tekeningen	X	X
05	rioolstelsel/leidingwerk in het terrein	beheer tekeningen	X	X
06	bouwaanvragen/ vergunningen	registratie + beheer	X	X
07	terreingegevens, o.a. kadastraal	beheer gegevens	X	X
08	groenvoorziening	onderhoud aan tuinen, plantsoenen wegen en paden	H	H
09	kinderboerderij/kwekerij en	Opzet en onderhoud/begeleiding	H	H
10	pachtgegevens	registratie	X	X
11a	ongedierte bestrijding	afsluiten contracten, eigen onderhoud		H
11b	Idem	Complexmatig (meerdere woningen)	X	
11c	Idem	Individueel (per woning)	H	
12	bestekken	Opslag/dossiervorming	X	X
13a	verzekering gebouwen en installaties	actualiseren gegevens	X	X
13b	idem	afstemming met verzekeraar	X	X
14	documentatie divers	dossiervorming	X	X
15	Waterbeheer	Legionella-beheer	X	X hulp
	NUTSBEDRIJVEN			
01	energie(beheer)	registratie, bewustwording	H	H

02	energienota's	betalingsbewijzen	H	H
03	radiocontroledienst	registratie gegevens	H	H
NO.	ONDERDEEL	HANDELING i.v.m onderhoud/vervanging/herstel	V	
	LEVERANCIERS			
01	contacten	overleg, ontvangst e.d.	X	X BW/H
02	offertes	aanvraag/verwerking offertes	X	X BW/H
03	(onderhoud en leverings) contracten	afsluiten van...	X	X BW/H
	BEDRIJFSBEVEILIGING			
01	opzet BHV-plan	opstellen, actualiseren en oefenen		H
02	NEN 3140	opvolgen		V

GROENVOORZIENING		V = Verhuurder H = Huurder	Extra		Intra	
N O	ONDERDEEL	HANDELING i.v.m onderhoud/vervanging/herstel	V	H	V	H
01	advisering tuin- / terreinplan			X		X H
02	ontwerpen / beplantingsplan			X		X H
03	schoonmaak terreinen			X		X H
04	beplanting in gebouwen			X		X H
05	beplanting			X		X H
06	bestrating		X		X	
07	onderhoud groenbeheer			X		X H
08	parkeren			X		X H
09	fietsenstalling			X		X H
10	sneeuw en ijsvrij maken			X		X H
11	wegen en paden onderhoud			X		X H
12	bestrating/ parkeerplaatsen	herbestraten e.d.	X		X	
13	erfafscheiding	onderhoud - herstellen	X		X	
14	tuin (privé)	onderhouden etc.		X		X H
15	gemeenschappelijk groen vijvers - fonteynen	onderhouden - vervangen - herstellen		X		X H

16	Ongediertebestrijding			X		X H
17	Ongediertebestrijding, gebouwen & ruimten (binnen / buiten)	ongediertebestrijding - ontsmetting-		X		X H