



FACILITAIRE CAMPUS ORGANISATIE

Onderhoudsbeleid FCO Vastgoedbeheer

STATUS Definitief
VERSIE: Versie 3.5

AUTEUR Jan van der Velde
BIJDRAGEN Mischa Kok/Peter van Kesteren/Hans Cox

DATUM 31 augustus 2021

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	4
1. Inleiding	7
2. Missie Vastgoed- en Gebouwbeheer	10
2.1. Werkterrein	10
2.2. Bestaansrecht	11
2.3. Normen, waarden en overtuigingen	11
2.4. Intenties en ambities	11
3. Onderhoudsbeleid	13
3.1. Definitie onderhoud	13
3.2. Doelmatigheid	13
3.3. Functie van onderhoudsbeleid	13
3.4. Duurzaam onderhoudsbeleid	15
3.5. Duurzaam onderhoudsbeleid en andere beleidsvelden	17
3.6. Het VU onderhoudsbeleid	18
3.6.1. Exploitatietermijn van het vastgoed versus onderhoudsbeleid	18
3.6.2. Kwaliteitsniveau	19
3.6.3. Doelstelling van onderhoud	20
4. Gedefinieerde onderhoudsniveaus	22
4.1. Inleiding	22
4.2. Vaststelling voldoen aan prestatie-onderhoudsniveaus	23
5. Duurzame meerjarenonderhoudsplanning	25
5.1. Definitie Duurzame Meerjarenonderhoudsplanning	25
5.2. Doel DMJOP	25
5.2.1. DMJOP voor de lange termijn	26
5.2.2. DMJOP voor de korte termijn	26
5.3. Werking Meerjarenonderhoudsplanning	26
5.4. Informatiestromen	29
5.4.1. Definitie oud- en nieuwbouw	30
5.4.2. Informatiestromen oud- en nieuwbouw	30
6. Kritische prestatie indicatoren	33
6.1. Relevante KPI's	33
6.2. Vaststelling voldoen aan KPI's	37
6.3. Tekortkoming Opdrachtnemer	37
BIJLAGE 1: Prestatie Onderhoudsniveaus	40
BIJLAGE 2: Kwaliteitseisen DMJOP	48
BIJLAGE 3: Uitvoeringsproces onderhoud	52
BIJLAGE 4: Uitvoeringsproces storingsmeldingen	55
Colofon	57

SAMENVATTING

De Facilitaire Campus Organisatie (FCO) draagt de zorg voor een goede leer-, werk- en leef-omgeving in en om de gebouwen van de Vrije Universiteit (VU) op de campus en daarbuiten. De VU is tegelijkertijd eigenaar, ontwikkelaar en gebruiker van het vastgoed. Dat maakt dat de Campusvisie is gebaseerd op het zogeheten Total Cost of Ownership (TCO). Daarom wordt de haalbaarheid van vastgoedinvesteringen getoetst aan de integrale huisvestingslasten, inclusief de facilitaire kosten. TCO maakt sturing op investeringen met een langere (technische/-economische) levensduur en lagere exploitatielasten mogelijk en draagt bij aan de duurzame campus en de overige ambities van de VU op het gebied van duurzaamheid.

De FCO-organisatie is zodanig ingericht dat voorzien wordt in de hele levenscyclus van het gebouw, van ontwikkeling (Campusontwikkeling), naar realisatie (Realisatiemanagement), naar exploitatie (Vastgoedbeheer). Gebouwbeheer is als team van de afdeling Vastgoedbeheer verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de volledige vastgoedportefeuille van de Vrije Universiteit met een actuele vervangingswaarde van ongeveer 1,34 miljard euro.

Door gebruik, slijtage, weer, wind, en dergelijke neemt de waarde die vastgoed voor de VU heeft langzaam af. Onderhoud brengt deze waarde weer terug op het verlangde niveau. Dit niveau is beschreven in de zogeheten prestatie-onderhoudsniveaus voor verschillende soorten gebruiksfuncties: onderzoeksfuncties, laboratoria (ML 1, 2 en 3), onderwijsfuncties, kantoorfuncties en medewerkers-gebieden; entrees, bezoekersgebieden en wachruimten, ontvangstgebieden. Maar ook ondersteunende- en technische ruimtes en ruimtes die (tijdelijk) leegstaan en casco en de gebouw gebonden installaties. De afdeling Vastgoedbeheer hanteert op dit moment zeven prestatie-onderhoudsniveaus. Deze onderhoudsniveaus komen één op één overeen met de afspraken die worden gemaakt in de huurcontracten en Service Level Agreements (SLA's) met de huurders en / of gebruikers van de verschillende gebouwen.

Voor onderzoeksfuncties, onderwijsfuncties, kantoorfuncties en medewerkers-gebieden geldt een basisniveau. Vervolgens is er een technisch niveau voor het casco en de gebouwgebonden installaties. Voor de entrees, bezoekersgebieden, en wachruimten en ontvangstgebieden geldt een publieksniveau. Er is een minimumniveau voor de ondersteunende- en technische ruimtes en voor ruimtes die (tijdelijk) leegstaan. Voor ML 1 en ML 2 labs geldt een laboratoriumniveau en voor een ML 3 lab geldt een laboratoriumniveau ML 3. Voor gebouwen met een levensduur van vijf jaar of minder geldt het eindelevensduurniveau.

Periodiek laat de afdeling Vastgoedbeheer audits uitvoeren en toetsen of de gebouwen of delen van gebouwen voldoen aan de overeengekomen prestatie-onderhoudsniveaus. Dat gebeurt aan de hand van 7 beleidsparameters:

1. **Functioneren bedrijfsproces**
Planmatige onderhoudsactiviteiten die bijdragen aan de continuïteit van het primair proces;
2. **Veiligheid en wet- & regelgeving**
Planmatige onderhoudsactiviteiten die bijdragen aan het behoeden van lichamelijk letsel en het blijvend voldoen aan wet- en regelgeving;
3. **Duurzaamheid**
Planmatige onderhoudsactiviteiten die bijdragen aan het blijven voldoen aan de gezondheid van mens en milieu en de mate waarin het behoedt voor een onprettig beleving of gevoel, waarbij bij alle onderhoudsactiviteiten aandacht is voor de mate waarin de onderhoudsactiviteiten bijdragen aan het voorkomen van onnodige inzet van mankracht, uitputting van energie en grondstoffen, etc.;
4. **Binnenmilieu**
Planmatige onderhoudsactiviteiten die bijdragen het aan blijvend voldoen aan de door de VU gestelde eisen aan het binnenklimaat;

5. **Uitstraling en beeldkwaliteit**

Planmatige onderhoudsactiviteiten die bijdragen aan de subjectieve ervaring van "schoonheid";

6. **Vervolgschade**

Planmatige onderhoudsactiviteiten die bijdragen aan het voorkomen van schade in de nabije toekomst;

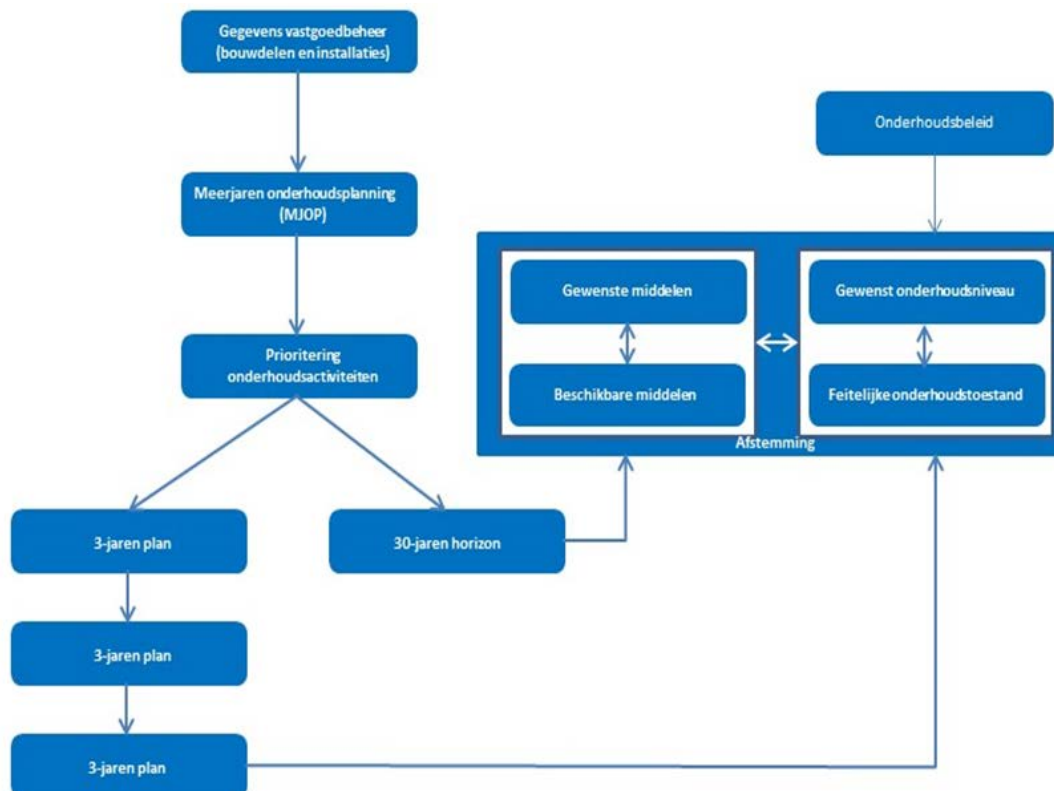
7. **Klachtenonderhoud**

Planmatig onderhoudsactiviteiten die zijn gericht op het voorkomen van storingen.

Van iedere beleidsparameter is in de prestatie-onderhoudsniveaus beschreven hoe groot het gebrek hierop mag zijn, met andere woorden wat het waardeverlies ten hoogste mag zijn voordat het weer teruggebracht dient te worden op de verlangde waarde.

Deze aanpak, waarbij vooraf bepaalde technische en functionele kwaliteiten per gebouwfunctie op 7 beleidsparameters is beschreven en tegelijkertijd periodiek de actuele conditie vast te stellen, maakt het mogelijk om duurzame meerjaren onderhoudsplanningen (DMJOP's en jaarplannen) op te stellen die volledig op doelmatigheid van de huisvesting van verschillende gebruikers en processen zijn geoptimaliseerd. De praktijk laat zien dat deze wijze van lean onderhoud voor tenminste 15% , oplopend tot 35% aan niet doelmatige activiteiten uit de jaarplannen haalt ten opzichte van het traditioneel onderhoud èn waarbij de prestatie op het overeengekomen niveau is èn de tevredenheid van de eindgebruiker op orde is.

Schematisch ziet de werkwijze rondom lean onderhoudsbeleid er als volgt uit:



Marktpartijen spelen een belangrijke rol bij het uitvoeren van het onderhoud aan de VU gebouwen. De bestaande onderhoudscontracten zijn op natuurlijke momenten vervangen door performance based onderhoudscontracten. Ook voor marktpartijen is de nieuwe werkwijze wennen, maar de eerste resultaten zijn veelbelovend: minder storingen, minder kosten, meer waarde!

HOOFDSTUK 1

INLEIDING



1. INLEIDING

De VU is een Corporate Real Estate (CRE) organisatie. Dit betekent dat de VU tegelijkertijd eigenaar, ontwikkelaar en gebruiker is van het vastgoed. Dit vastgoed is nodig om studenten, medewerkers en bezoekers een prettige leer- en werkomgeving te bieden. Een aantal van de huidige gebouwen van de VU is verouderd. De komende decennia slopen we een aantal van deze gebouwen om plaats te maken voor nieuwbouw. Een deel van de gebouwen renoveren we.

De VU heeft een duidelijke langetermijnvisie en ambitie op het gebied van duurzaamheid. Duurzaamheid is een integraal onderdeel van het onderwijs en onderzoek, van de bedrijfsvoering én in de gebouwen op de campus. Wij stellen aan huisvesting hoge duurzaamheidseisen zowel bij onderhoud, renovatie, nieuwbouw en sloop.

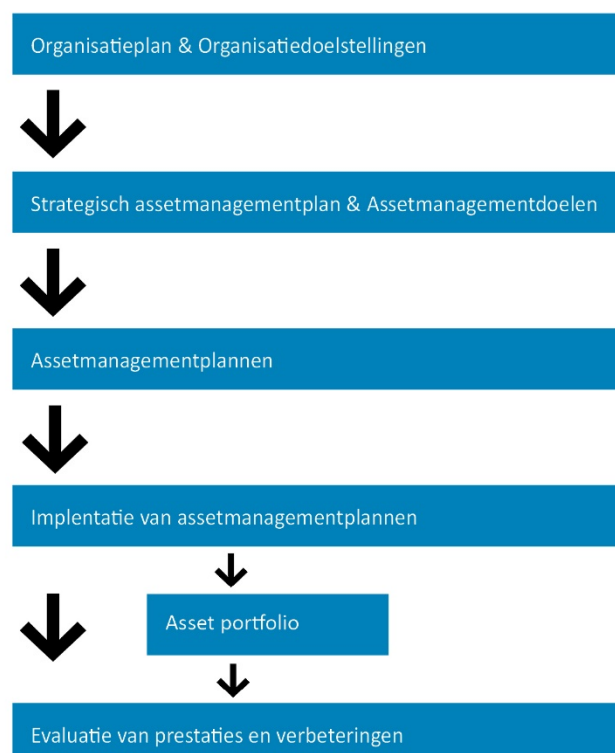
Gebouwbeheer is als team van de afdeling Vastgoedbeheer verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de volledige vastgoedportefeuille (assets) in het bezit van de VU. De vastgoedportefeuille of assets, voegen waarde toe aan de VU en zijn stakeholders. De assets worden verkregen door nieuwbouw, koop en/of huur. In de vastgoedportefeuillestrategie en in de objectstrategieën wordt beschreven welke waarde de assets voor de VU vertegenwoordigen. Om ervoor te zorgen dat de assets de gehele levensduur de gevraagde waarde blijven houden, wordt onderhoud gepleegd. Door het gebruik, slijtage, weer, wind, etc. neemt de waarde die een asset voor de VU heeft langzaam af. Onderhoud brengt deze waarde weer terug op het gevraagde niveau. Dit niveau is beschreven in de prestatie-onderhoudsniveaus voor de verschillende soorten gebruiksruimtes. Per beleidsparameter wordt in de prestatie-onderhoudsniveaus beschreven hoe groot het gebrek hierop mag zijn, m.a.w. wat het waardeverlies maximaal mag zijn, voordat het weer teruggebracht dient te worden op de gevraagde waarde.

Het onderhoudsbeleid is opgezet als onderdeel van het Assetmanagementsysteem (bron: ISO 5500000, ISO 5500001 en ISO 5500002)

Kernelementen VU:

- Vastgoedportefeuillestrategie
- **Onderhoudsbeleid**
- Objectstrategie
- Uitbesteding van onderhoud
- Groeimodel (evaluatie en verbetering)

Kernelementen van een assetmanagementsysteem (Bron: ISO 5500002: 2014)



Gebouwbeheer is, zoals eerder aangegeven, verantwoordelijk voor het technisch- en functioneel up-to-date houden van de gebouwen en gebouwinstallaties door het laten uitvoeren van onderhoud om zo op een doelmatige wijze huisvesting te bieden aan de verschillende gebruikers. Elke onderhoudsactiviteit moet waarde toevoegen aan het proces dat dit moet ondersteunen. Dit toevoegen van waarde wordt vertaald in beleidsparameters in de prestatie-onderhoudsniveaus.

Bij doelmatigheid gaat het om het optimaliseren van de gebruikskwaliteit versus de kosten van huisvesting. Om dit te realiseren is het niet alleen van belang het onderhoud op een professionele wijze te beleggen, maar ook om dit op een doelmatige professionele manier uit te voeren. Als tactisch instrument (met strategische stuurinformatie) wordt hiervoor het Duurzaam MeerJarenOnderhoudsPlan (DMJOP) gebruikt.

In dit beleidsstuk wordt achtereenvolgens uiteengezet:

- wat er wordt verstaan onder onderhoud;
- wat het onderhoudsbeleid is;
- hoe er wordt gewerkt met prestatie-onderhoudsniveaus en hoe dit wordt gekoppeld aan de onderhoudsplanningen;
- hoe de onderhoudsplanningen worden opgezet en deze beleidsmatig worden ingekaderd en de processen hier omheen worden uitgewerkt.

Dit beleidsdocument is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 1 is de inleiding;
- In hoofdstuk 2 wordt beschreven welke definitie er wordt gehanteerd voor onderhoud, wat er wordt verstaan onder doelmatig onderhoud, wat de functie is van onderhoudsbeleid en met welke beleidsvelden dit nauw verbonden is. Vervolgens wordt kort beschreven welke prestatie-onderhoudsniveaus de VU heeft. Als laatste wordt de doelstelling van het onderhoudsbeleid beschreven en wat voor afspraken hiervoor gemaakt moeten worden met de leveranciers die het onderhoud gaan uitvoeren;
- In hoofdstuk 3 worden de beleidsparameters beschreven.
- In hoofdstuk 4 worden de gedefinieerde onderhoudsniveaus benoemd per ruimtesoort. Er wordt aangegeven hoe wordt vastgesteld of er wordt voldaan aan de prestatie-onderhoudsniveaus;
- In hoofdstuk 5 wordt de definitie gegeven van een Duurzaam MeerJarenOnderhoudsPlan (DMJOP), wat het doel is van een DMJOP, wordt de werking van de DMJOP beschreven en op welke wijze de VU hier in de praktijk mee werkt;
- In hoofdstuk 6 wordt beschreven waar kritische prestatie indicatoren (KPI's) aan moeten voldoen en welke KPI's de VU hanteert. Hierna wordt aangegeven hoe er wordt vastgesteld of er al dan niet door de opdrachtnemer wordt voldaan aan de gestelde KPI's en wanneer de opdrachtnemer tekortkomt.

HOOFDSTUK 2

MISSIE VGB GEBOUWBEHEER



2. MISSIE VGB GEBOUWBEHEER

Om de afdeling richting te geven, focus te brengen en medewerkers en gebruikers te binden is het hebben van een missie onontbeerlijk. Het zorgt voor inspiratie, enthousiasme en doelgerichtheid. De missie van gebouwbeheer is een afgeleide van de Mission Statement van FCO.

Mission Statement FCO:

Het is onze gezamenlijke missie om een gastvrije en inspirerende omgeving te maken waar wetenschappelijke onderwijs en onderzoek excelleren. Wij willen een omgeving bieden, waar studenten, medewerkers en bezoekers zich thuis voelen en die attractief is voor Amsterdamse bewoners en bezoekers. Tevens zien wij het als onze missie om veranderingen in de universitaire omgeving te signaleren en hierop te reageren met adequate oplossingen voor huisvesting en daaraan gerelateerde dienstverlening.

FCO | Professionele partner in onderwijs en onderzoek

Mission Statement VGB Gebouwbeheer:

Het is de missie van VGB gebouwbeheer een bijdrage te leveren aan het creëren en in stand houden van een prettige leer- en werkomgeving door het op een doelmatige wijze onderhouden van de gebouwen en terreinen van de VU met zo weinig mogelijk verstoringen voor studenten, medewerkers en bezoekers. Verstoringen die optreden worden door VGB gebouwbeheer op een zo efficiënte en effectief mogelijke wijze opgelost, waarbij een hoge klanttevredenheid een van de speerpunten is. Tevens zien wij het als onze missie een bijdrage te leveren aan het behalen van de klimaat- en energietransitie-doelstellingen en het versterken van het duurzame en groene karakter van de campus.

De VU is een Corporate Real Estate (CRE) organisatie. Dit betekent dat de VU tegelijkertijd eigenaar, ontwikkelaar en gebruiker is van het vastgoed. Het managen van dit vastgoed focust zich op de prestatie van onderwijs en onderzoek in relatie tot de middelen die aan huisvesting worden gespendeerd. Het is een continu proces dat het aanbod en de vraag, afgeleid van de beleidsdoelstellingen en het primaire proces, afstemt.

Vanuit de Campusvisie is gesteld dat de beoordeling van de haalbaarheid van investeringen getoetst moet worden aan de integrale huisvestingslasten, de zogenaamde Total Cost of Ownership (TCO). TCO maakt sturing op investeringen met een langere (technische/-economische) levensduur en lagere exploitatielasten mogelijk. Sturing op basis van de TCO is in het bijzonder geschikt voor CRE-organisaties zoals de VU met eigendom, onderhoud en gebruik langdurig in één hand. Er wordt rekening gehouden met alle kosten in de exploitatie die voortvloeien uit ontwikkelingen, inclusief de facilitaire kant.

2.1. WERKTERREIN

Wie zijn we?

- Een corporate real estate vastgoedbedrijf
- Ondernemend gericht
- Een professioneel team dat over de muren van onderhoud heen kijkt en integraal werkt
- Gebouwbeheerders

Wat doen we?

- We zijn met state of the art beheer bezig
- Ons beheer moet 'top' zijn
- De met de klant gemaakte afspraken (over de gebruiksbehoefte) op gebouwniveau nakomen op onderhoudsgebied

2.2. BESTAANSRECHT

Wie zijn onze klanten?

- Alle pandbewoners/gebruikers/bezoekers
- De gebruikers "Onderwijs & Onderzoek"
- Huurders

In welke behoefte van de klanten voorzien onze producten?

- Beschikbaarheid van gebouw en ruimtes (klanttevredenheid)
- Functionaliteit van het gebouw en ruimtes
- Beheersbaarheid (Total cost of ownership)

Betekenis voor de VU

- Toegevoegde waarde hebben voor College van Bestuur (total benefit of ownership)
- Toegevoegde waarde hebben voor studenten, medewerkers, huurders en bezoekers
- Betrouwbare partner zijn voor onze klanten en interne- en externe dienstverleners

2.3. NORMEN, WAARDEN EN OVERTUIGINGEN

Welke normen en waarde staan centraal in ons denken?

- Overeengekomen kwaliteit m.b.t. beleidsparameters en conditiescore
- Voldoen aan wet & regelgeving
- In gesprek zijn met de klant
- Professioneel en duurzaam
- Goed huisvaderschap

2.4. INTENTIES EN AMBITIES

Wat is de opdracht waarvoor we staan?

- Het functioneel in stand houden van onze panden met een bedrijfsmatige aanpak
- 100% circulair inkopen in 2030
- 49% CO2 reductie in 2030, 95% CO2 reductie in 2050
- Zorgdragen voor klanttevredenheid, informeren vooraf, tijdens en na de onderhoudsactiviteiten
- Niet gezien worden als kostensoort, maar als een team dat waarde toevoegt

Doelstelling vastgoedbeheer

- Al het onderhoud dat wordt uitgevoerd moet doelmatig zijn. Dit houdt in dat:
 - Een optimale bruikbaarheid van gebouwen en ruimtes gewaarborgd wordt in relatie tot het gebruik (primaire proces)
 - Bovenstaande tegen minimale kosten gerealiseerd wordt

HOOFDSTUK 3

ONDERHOUDSBELEID



3. ONDERHOUDSBELEID

3.1. DEFINITIE ONDERHOUD

Onderhoud is het totaal van activiteiten waarmee gebouwen en haar afzonderlijk te onderscheiden gebouw- en installatiedelen, ruimten, bouwdelen, installaties, installatieonderdelen en sub-elementen op een doelmatige wijze in stand worden gehouden voor de functie waar deze voor bedoeld zijn.

3.2. DOELMATIGHEID

Bij doelmatigheid gaat het om het optimaliseren van de gebruikskwaliteit versus de kosten van huisvesting. De gebruikskwaliteit is per gebruiksfunctie/ruimtesoort beschreven en vastgelegd in prestatie-onderhoudsniveaus die vervolgens worden gekoppeld aan de Duurzame MeerJarenOnderhoudsPlanningen (DMJOP's). De kwaliteit wordt op onderstaande beleidsparameters uitgevraagd:

1. **Functioneren bedrijfsproces**
Planmatige onderhoudsactiviteiten die bijdragen aan de continuïteit van het primair proces;
2. **Veiligheid en wet- & regelgeving**
Planmatige onderhoudsactiviteiten die bijdragen aan het behoeden van lichamelijk letsel en het blijvend voldoen aan wet- en regelgeving;
3. **Duurzaamheid**
Onderhoudsactiviteiten waarbij aandacht is voor de mate waarin de onderhoudsactiviteiten bijdragen aan het voorkomen van onnodige inzet van mankracht, uitputting van energie en grondstoffen, etc.;
4. **Binnenmilieu**
Planmatige onderhoudsactiviteiten die bijdragen het aan blijvend voldoen aan de door de VU gestelde eisen aan het binnenklimaat;
5. **Uitstraling en beeldkwaliteit**
Planmatige onderhoudsactiviteiten die bijdragen aan de subjectieve ervaring van "schoonheid";
6. **Vervolgschade**
Planmatige onderhoudsactiviteiten die bijdragen aan het voorkomen van schade in de nabije toekomst;
7. **Klachtenonderhoud**
Planmatig onderhoudsactiviteiten die zijn gericht op het voorkomen van storingen.

3.3. FUNCTIE VAN ONDERHOUDSBELEID

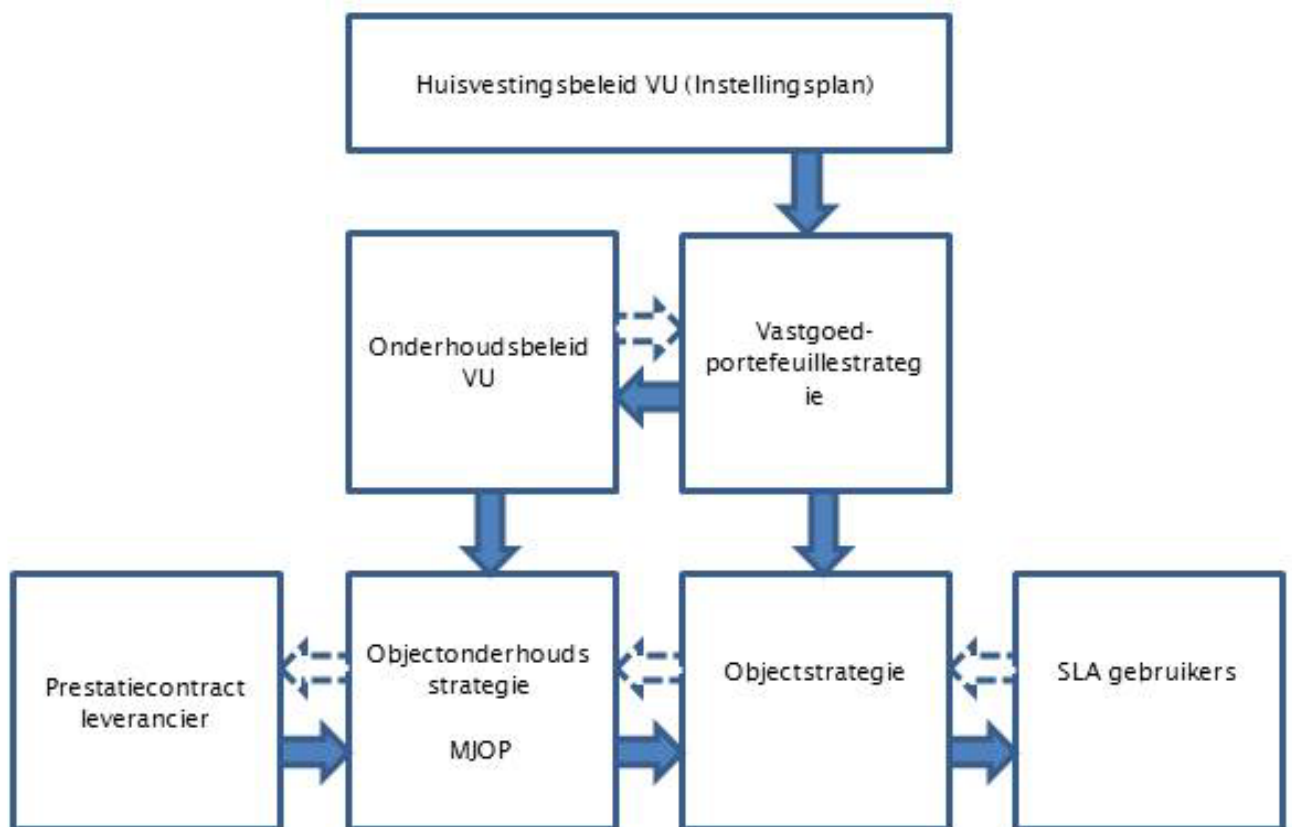
De Facilitaire Campus Organisatie (FCO) draagt de zorg voor een goede leer-, werk- en leefomgeving in en om de gebouwen van de VU op de campus en daarbuiten. Zij is ook verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het vastgoed. De organisatie binnen FCO is zodanig ingericht dat ze acteert naar de gehele levenscyclus van het gebouw, van ontwikkeling (Campusontwikkeling), naar realisatie (Realisatiemanagement), naar exploitatie (Vastgoedbeheer).

De exploitatie van de vastgoedportefeuille is belegd bij de afdeling Vastgoedbeheer, waarbij de regie van onderhoud en beheer in handen is van de afdeling zelf, maar de uitvoering is belegd bij marktpartijen en/of het FCO Team Storingen en Calamiteiten. Vastgoedbeheer beheert en onderhoudt het vastgoed in opdracht van het College van Bestuur van de VU. In de vastgoed-

portefeuillestrategie, opgesteld door Assetmanagement, wordt de vertaling gemaakt van de visie en ambitie op het gebied van huisvesting van de VU (het huisvestingsbeleid van de VU, zoals dit is verwoord in de VU strategie 2020 - 2025) in concrete huisvestingsthema's, wat het kader vormt voor de ontwikkeling van het vastgoed. De huisvestingsthema's die betrekking hebben op het onderhoud en beheer van het vastgoed zijn hieruit vertaald in onderhoudsbeleid, met daarin opgenomen de prestatie-onderhoudsniveaus, bestaande uit beleidsparameters en een minimum conditie volgens de NEN 2767. De beleidsparameters worden vervolgens gekoppeld aan het DMJOP. De prestatie-onderhoudsniveaus zijn een onderdeel bij de aanbestedingen voor het onderhoud en kunnen in de verhuurovereenkomsten/SLA's met de gebruikers worden meegenomen (zie figuur 3.1 Informatiestromen).

Door uitvoering te geven aan het onderhoudsbeleid kunnen wij als Vastgoedbeheer de gebouwen zowel technisch- als functioneel up-to-date houden volgens de overeengekomen prestatie-onderhoudsniveaus, om zo op een doelmatige wijze huisvesting te bieden aan de verschillende gebruikers en processen.

Bij doelmatigheid gaat het om het optimaliseren van de gebruikskwaliteit versus de kosten van huisvesting. Om doelmatigheid te kunnen realiseren is het niet alleen van belang het onderhoud op een professionele wijze te beleggen, maar ook om dit op een doelmatige professionele manier uit te voeren.



Figuur 3.1 Informatiestromen

3.4. DUURZAAM ONDERHOUDSBELEID

Het VU onderhoudsbeleid draagt bij aan de duurzaamheidsambities van de VU doordat het doelmatig is en gekoppeld aan de VU instellingsroutekaart energietransitie.

Duurzaamheid

Duurzaamheid is een van de speerpunten in de strategie 2020 -2025 van de VU. Dit vormt voor gebouwbeheer, samen met een aantal andere besluiten, de basis van duurzaam onderhoud. De overige besluiten zijn; het Energie Master Plan (EMP), de sectorale routekaart, duurzaam inkopen, waarbij de VU de ambitie heeft neergelegd om in 2030 100% circulair in te kopen, BREEAM en toekomstige aanscherping van wettelijke regels.

Strategie VU 2020 -2025

In de strategie staat: “Duurzaamheid gaat niet alleen om het milieu, maar ook om economische, menselijke, culturele en sociale aspecten” en even verderop: “Wij meten ons succes bij het bereiken van onze ambities op het gebied van duurzaamheid aan de hand van onze bijdrage aan de Sustainable Development Goals (SDG’s) van de Verenigde Naties”. Deze ‘hoog over’ beschrijving van duurzaamheidsambities is vanuit het cluster bedrijfsvoering concreet gemaakt in het plan Sustainable Campus 2020 – 2025. Concrete ambities uit dit plan die met name van belang zijn voor dit onderhoudsbeleid zijn de doelstelling uit het Parijs akkoord waarbij wordt gestuurd op een CO2 reductie van 49% in 2030 en 95% in 2050 (zie ‘de sectorale routekaart’) en de ambitie om in 2030 100% circulair in te kopen. Wij verstaan onder circulair inkopen dat wij met onze inkopen de toekomstige generaties niet in gevaar willen brengen door zo weinig als mogelijk gebruik te maken van primaire grondstoffen, de natuurlijke bronnen die de aarde ons biedt. Hierbij is de ambitie van de VU om in 2030 100% volledig circulair, wat concreet inhoudt dat we streven er naar om in 2030 geen primaire grondstoffen meer gebruiken.

Circulair inkopen

De VU heeft de ambitie uitgesproken om in 2030 100% circulair in te kopen. Het onderhoudsbeleid van de VU draagt maximaal bij aan deze ambitie. Aan de hand van de circulaire verwerkingsladder wordt beschreven in welke mate het onderhoudsbeleid bijdraagt aan circulariteit

1. Afwijzen – *Rethink*

Van iedere beleidsparameter is in de prestatie-onderhoudsniveaus beschreven hoe groot het gebrek hierop mag zijn, m.a.w. wat het waarde verlies ten hoogste mag zijn voordat het weer teruggebracht dient te worden op de verlangde waarde.

Deze aanpak, waarbij vooraf bepaalde technische en functionele kwaliteiten per gebouw-functie op 7 beleidsparameters is beschreven en tegelijkertijd periodiek de actuele conditie vast te stellen, maakt het mogelijk om duurzame meerjaren onderhouds-planningen (DMJOP’s en jaarplannen) op te stellen die volledig op doelmatigheid van de huisvesting van verschillende gebruikers en processen zijn geoptimaliseerd. De praktijk laat zien dat deze wijze van lean onderhoud voor tenminste 15%, oplopend tot 35% aan niet doelmatige activiteiten uit de jaarplannen (afwijzen) haalt t.o.v. het traditioneel onderhoud en waarbij de prestatie op het overeengekomen niveau is en de tevredenheid van de eindgebruiker op orde is.

2. Heroverwegen – *Redesign*

Dit onderdeel valt veelal buiten het domein van onderhoud, maar de VU neemt dit onderdeel mee in de concepten van de nieuw te bouwen panden.

3. Verminderen – *Reduce*

De productie van de installaties zijn zo veel als mogelijk afgestemd op de vraag. Veel lucht-behandelingsinstallaties zijn CO2 en dus vraag gestuurd.

4. **Hergebruiken – Reuse**
Waar mogelijk leggen wij onderdelen van installaties op de plank die kunnen worden hergebruikt in gelijksoortige installaties.
5. **Repareren – Repair**
Het repareren gaat bij de VU boven het vervangen van installaties of onderdelen.
6. **Renoveren – Refurbish**
Indien mogelijk laten wij onderdelen reviseren, bijvoorbeeld elektromotoren in onze installaties. In prestatie-eisen wordt gevraagd aan de leveranciers welke mogelijkheden zij hiertoe hebben.
7. **Herfabriceren – Remanufacture**
Het gaat er hierbij om nieuwe producten te maken van oude producten of onderdelen hiervan. In prestatie-eisen wordt gevraagd aan de leveranciers welke mogelijkheden zij hiertoe hebben.
8. **Herbestemmen – Repurpose**
Repurpose is hergebruiken van producten met een ander doel. Downcycling is het omzetten van waardevolle producten en materialen in minder waardevolle producten en materialen of grondstoffen. Bij upcyclen worden materialen verwerkt tot een nieuw product, waarbij de kwaliteit van het materiaal niet wordt gedegradeerd. In prestatie-eisen wordt gevraagd aan de leveranciers welke mogelijkheden zij hiertoe hebben.
9. **Recyclen – Recycle**
Recycle is een brede term die we gebruiken voor de verwerking en hergebruik van materialen. Een van de laagste treden van circulaire verwerkingsladder.
10. **Herwinnen – Recover**
Hierbij gaat het om energierugwinning uit materialen. Verbranding zonder energierugwinning en storten horen niet in een circulaire economie. Bij het verbranden van restafval komt veel warmte vrij. Deze warmte moet gebruikt worden om elektriciteit op te wekken en om een warmtenet te voeden om zo huizen, bedrijven en instellingen te verwarmen.

Ook binnen het onderhoudsbeleid is er een prioritering van de bovenstaande 10-R's. Zo kiest de VU altijd voor 1 t/m 3: het product slimmer gebruiken en maken (hier geldt 'pas toe of leg uit'). Mocht dit onverhoopt geen optie zijn, dan moet gekozen worden uit 4 t/m 8: levensduur verlengen van product en onderdelen (hier geldt 'leg goed uit'). Als er geen circulaire oplossing kan worden ingezet, blijven 9 en 10 over: nuttig toepassen van materialen (ook hier geldt uiteraard 'leg heel goed uit').

De sectorale routekaart voor Universiteiten

De VU houdt zich aan de sectorale afspraken die volgen uit het klimaatakkoord. Dit betekent een CO2 reductie van 49% in 2030 en 95% reductie in 2050 t.o.v. 2005. Daarnaast is een maximum verbruik afgesproken om de doelstelling van het VN-klimaatakkoord van Parijs waar te maken om de temperatuurstijging beperkt te houden. Vanuit de sectorale routekaart zijn de natuurlijke vervangmomenten van gebouwinstallaties en bouwdelen aangegeven om in lijn te lopen met de afspraken uit het Parijs akkoord.

Het Energie Master Plan (EMP)

Het EMP gaat uit van een (gastvrije en) gasvrije campus in 2035 en beschrijft de wijze waarop deze energie-transitie plaatsvindt

3.5. DUURZAAM ONDERHOUDSBELEID EN ANDERE BELEIDSVELDEN

Vastgoedportefeuillestrategie:

Het onderhoudsbeleid heeft een directe koppeling met de vastgoedportefeuillestrategie op onder meer de volgende thema's:

- We realiseren een aantrekkelijke academische omgeving, waarin studenten en medewerkers kunnen excelleren en waar bezoekers graag naartoe komen om elkaar te ontmoeten.
- We gaan efficiënt om met huisvestingsmiddelen en creëren langetermijnwaarde.
- De huisvesting van de VU kan optimale ondersteuning bieden aan onderwijs en onderzoek en is aantrekkelijk voor (internationale) studenten, docenten, onderzoekers en werknemers.
- Middels het beeldkwaliteitsplan geeft de VU richting aan de gewenste uitstraling van de omgeving om te komen tot een aantrekkelijke campus.
- De huisvesting van de VU is duurzaam en waar het kan wordt dit verder verduurzaamd.

Om blijvend aan bovenstaande uitgangspunten te voldoen is onderhoud nodig, daarom zijn ze opgenomen in het onderhoudsbeleid en de prestatie-onderhoudsniveaus. De prestatie-onderhoudsniveaus zijn vervolgens gekoppeld aan de DMJOP's, zodat inzicht wordt verkregen in de kosten die bij het gewenste kwaliteitsniveau hoort.

Ditzelfde kwaliteitsniveau is opgenomen in de SLA's die FCO met haar gebruikersklant overeenkomt. Het onderhoudsbeleid van een object is een afgeleide van de objectstrategie en andersom (zie figuur 3.1).

- Duurzaamheid is een van de speerpunten van het inkoopbeleid. Aanbestedingen en inkopen die vanuit VGB gebouwbeheer worden gedaan, worden volledig volgens het fingerende inkoopbeleid in de markt gezet.
- De VU heeft voor al haar gebouwen een BREEAM-certificaat en wil tenminste "good" behalen. Het is daarmee duidelijk op welke aspecten verbetering mogelijk is.

Financieel beleid:

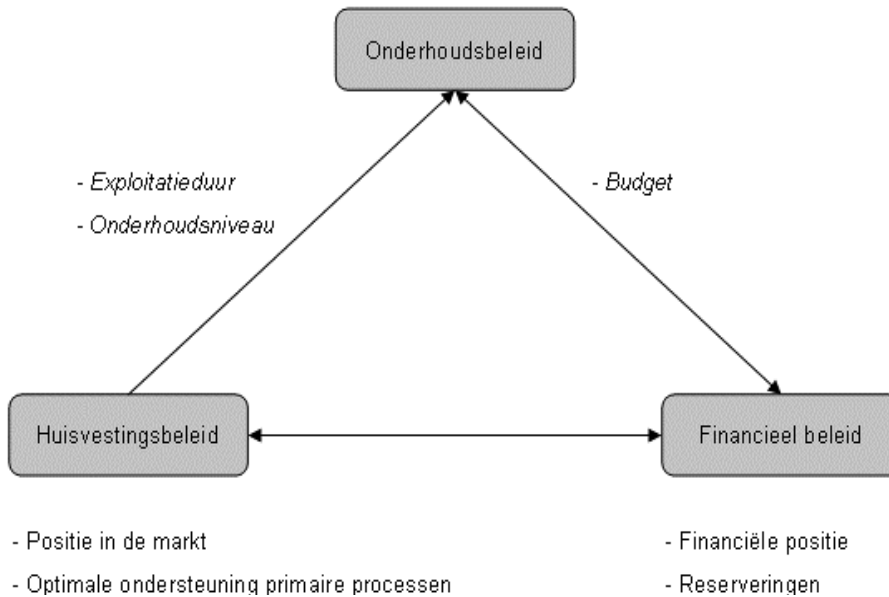
Het financieel beleid is vastgelegd in de meerjarenbegroting en vormt een belangrijke randvoorwaarde voor het onderhoudsbeleid. Daarbij is sprake van een wisselwerking: de financiële positie van de VU bepaalt in belangrijke mate de mogelijkheden voor onderhouds- (en verbeter-) investeringen, anderzijds zullen in de meerjarenbegroting voldoende middelen voor onderhoud dienen te worden gereserveerd om een verantwoord minimaal kwaliteitsniveau van het vastgoed te borgen.

De financiële kentallen van het VU-vastgoed illustreren de toegevoegde waarde van goed onderhoud.

VU-vastgoed in euro's	2019
vervangingswaarde	€ 1.610.628.585
boekwaarde	€ 942.581.655
Investeringsvolume onderhoud (planmatig en niet-planmatig)	€ 11.000.000

3.6. HET VU ONDERHOUDSBELEID

Het onderhoudsbeleid dient als basis om beslissingen te nemen met betrekking tot het al dan niet uitvoeren van onderhoudsactiviteiten en –investeringen in samenhang met de verschillende beleidsvelden.



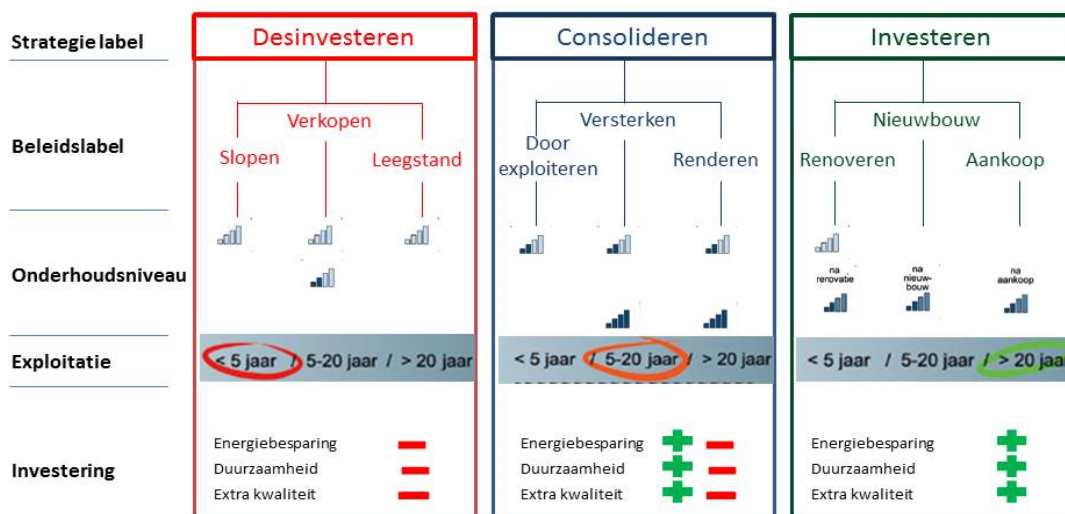
Figuur 3.2 Samenhang tussen verschillende beleidsvelden

In het onderhoudsbeleid worden uitspraken gedaan over:

- De exploitatietermijn van het vastgoed;
- Het te bieden kwaliteitsniveau (vertaald naar onderhoudsniveaus);
- Doelstelling van onderhoud.

3.6.1. EXPLOITATIETERMIJN VAN HET VASTGOED VERSUS ONDERHOUDSBELEID

De exploitatietermijn van nieuw vastgoed ligt in veel gevallen rond de 30 jaar. Bij oud of ouder vastgoed kan dit variëren. Dit heeft te maken met het huisvestingsbeleid VU breed en/of met de gebiedsontwikkeling van Zuidas. De exploitatie termijn heeft veel invloed op het onderhoudsbeleid, zoals figuur 3.3 hieronder aangeeft.



Figuur 3.3 Onderhoudsstrategielabel

Desinvesteren is de VU-strategie voor:

Filosofenhof	sloop 2027
BelleVUe	sloop 2027
W&N incl. RNC/Cyclotron/UPC	sloop 2027
Tentamenhal	sloop 2027
Campuscafe	sloop 2021

Consolideren is de VU-strategie voor:

Transitorium	Einddatum 2030
Energiecentrum	Einddatum 2030
Botanische tuin	Einddatum 2030
Hoofdgebouw	Einddatum 2030
Gebouw MF	Einddatum 2033
Initium	Einddatum 2030

Investeren is de VU-strategie voor:

OZW	Levensduur > 30 jaar
ACTA	Levensduur > 30 jaar
O 2 Labgebouw	Levensduur > 30 jaar
Sportcentrum	Levensduur > 30 jaar
NU.VU	Levensduur > 30 jaar

3.6.2. KWALITEITSNIVEAU

De prestatie-onderhoudsniveaus zijn een vertaling van het huisvestingsbeleid in concrete onderhoudsactiviteiten, zoals beschreven in de vastgoedportefeuillestrategie.

Het onderhoudsniveau van gebouwen in algemene zin wordt uitgedrukt in een matrix waarin weergegeven de geaccepteerde risico's op een aantal beleidsparameters en een conditiescore beide volgens de NEN-2767:

1 nieuwbouw
2 goede conditie
3 redelijke conditie
4 matige conditie
5 slechte conditie
6 sloopniveau

Vanuit het onderhoudsbeleid worden enkele gebieden/processen onderscheiden waarvoor een kwaliteitsniveau wordt gevraagd aan de opdrachtnemer van het onderhoud en wordt aangeboden in de SLA's / huurovereenkomsten die FCO met de gebruikers aangaat:

- Onderzoeksfuncties, onderwijsfuncties, kantoorfuncties en medewerkersgebieden
- Casco en de gebouwgebonden installaties
- Entrees, bezoekersgebieden, wachtruimten en ontvangstgebieden
- Ondersteunende- en technische ruimten en voor ruimtes die (tijdelijk) leegstaan
- ML 1 en 2 labs
- ML 3 labs
- Einde levensduur

Aan de hand van de eisen die worden gesteld aan de kwaliteitsniveaus wordt een uitwerking gemaakt naar onderhoudsniveaus (zie hoofdstuk 4).

3.6.3. DOELSTELLING VAN ONDERHOUD

Als de beheerder van de vastgoedportefeuille heeft Vastgoedbeheer kennis van de staat en functie van haar gebouwen en haar afzonderlijk te onderscheiden gebouw- en installatiedelen, ruimtes, bouwdelen, installaties, installatieonderdelen en sub-elementen en geeft vanuit haar expertise en ervaring aan wat het juiste kwaliteitsniveau dient te zijn.

De doelstelling van onderhoud is: het op een doelmatige wijze in stand houden de vastgoedportefeuille, het grip hebben en houden op beheer, onderhoud en exploitatie en het kunnen geven van transparantie door het te allen tijde kunnen rapporteren over de geleverde kwaliteit van onderhoud en de voortgang van het onderhoud, zowel in financiële als technische zin.

Om aan bovenstaande doelstelling te kunnen voldoen worden onderstaande afspraken gemaakt in de contracten die worden afgesloten met de onderhoudspartijen:

- Vastgoedbeheer wil te allen tijde grip hebben en houden middels een regierol op beheer, onderhoud en exploitatie;
- Beheer en onderhoud dient maximaal bij te dragen aan het behalen van de klimaat- en energietransitie-doelstellingen van de VU en het versterken van het duurzame en groene karakter van de VU-campus;
- Het onderhoud aan het vastgoed dient op een efficiënte en effectieve wijze gerealiseerd te worden;
- Er dient een zo hoog mogelijk service- en kwaliteitsniveau gerealiseerd te worden;
- Er dient een zo laag mogelijk kostenniveau bereikt te worden;
- Er dient transparantie in kosten en informatie gerealiseerd te worden;
- Het onderhouden van vastgoedportefeuille moet niet alleen de gewenste functionaliteit opleveren, maar er tevens voor zorgen dat de gewenste beschikbaarheid en betrouwbaarheid gedurende de levensduur van de gebouwen en haar ruimtes (in relatie tot de vereiste bedrijfsvoering) wordt gewaarborgd;
- De levensduurkosten dienen beperkt te worden door het optimaliseren van investerings- en exploitatiekosten;
- Het onderhoud dient volgens de afgesproken prestatie-onderhoudsniveaus, met daarin opgenomen de beleidsparameters, uitgevoerd te worden;
- Dagelijks dient de functionaliteit van gebouwen en gebouwinstallaties bewaakt en beheerst te worden in lijn met de afgesproken eisen en wensen van gebruikers;
- De gebruikers van de universiteit dienen op een professionele wijze technische service en diensten geleverd te krijgen;
- Gebruikers- en publieksruimten dienen gegarandeerd representatief te zijn;
- Normen, wet- en regelgeving dienen continu nageleefd te worden;
- De veiligheid, goede gezondheid en welzijn van gebruikers en haar omgeving dient, nu en in de toekomst, gewaarborgd te zijn.



HOOFDSTUK 4

GEDEFINIEERDE ONDERHOUDSNIVEAUS

4. GEDEFINIEERDE ONDERHOUDSNIVEAUS

4.1. INLEIDING

De afdeling Vastgoedbeheer hanteert op dit moment zeven onderhoudsniveaus met betrekking tot de verschillende gebruiksfuncties in de gebouwen. Deze onderhoudsniveaus komen een op een overeen met de afspraken die worden gemaakt in de huurcontracten en SLA's met de huurders en/of gebruikers van de verschillende panden.

Voor onderzoeksfuncties, onderwijsfuncties, kantoorfuncties en medewerkers gebieden geldt een *basis niveau*. Vervolgens is er een *technisch niveau* voor het casco en de gebouw gebonden installaties. Voor de entrees, bezoekersgebieden, en wachruimten en ontvangstgebieden geldt een *publieksniveau*. Er is een *minimum niveau* voor de ondersteunende- en technische ruimten en voor ruimtes die (tijdelijk) leegstaan. Voor ML 1 en ML 2 labs geldt een *laboratorium niveau* en voor een ML 3 lab geldt een *laboratorium niveau ML 3*. Voor gebouwen met een levensduur van vijf jaar of minder geldt het eindelevensduur niveau.

De beleidsparameterset op basis waarvan de standaard onderhoudsplanning wordt bepaald, is steeds opgenomen in een tabel. In tabelvorm is hier weergegeven wat de opbouw van de beleidsparameterset is die wordt toegepast en die bepaalt of een activiteit in de uitvoering van het meerjarenonderhoud wordt opgenomen. De waarde van de parameters in de tabellen is een grenswaarde. Dat wil zeggen dat een activiteit in uitvoering wordt opgenomen als de aan een gebrek toegekende parameter groter is dan de grenswaarde in de tabellen. De grenswaarde voor de conditie is gegeven op niveau van individuele installaties en bouwdelen.

Een "onderhoudsniveau" wordt vanuit de techniek bepaald door de toegekende grenswaarde in de parametertabellen. Hoe hoger het onderhoudsniveau des te minder inbreuk op prestaties toelaatbaar is.

In onderstaande tabel zijn de verlangde onderhoudsniveaus weergegeven. In bijlage 1 zijn deze in meer detail beschreven.

Aspect	Basis-niveau			Publieks-niveau			Leegstands-niveau			Technisch-niveau			Lab. I en II-niveau			Lab. III-niveau			Einde levensduur-niveau		
	Geen/gering effect	Matig effect	Sterk effect	Geen/gering effect	Matig effect	Sterk effect	Geen/gering effect	Matig effect	Sterk effect	Geen/gering effect	Matig effect	Sterk effect	Geen/gering effect	Matig effect	Sterk effect	Geen/gering effect	Matig effect	Sterk effect	Geen/gering effect	Matig effect	Sterk effect
Functioneren bedrijfsproces	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Veiligheid/W&R	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Duurzaamheid	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Binnenmilieu	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Uitstraling/beeldkwaliteit	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Vervolgschade	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Klachtenonderhoud	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Conditie	3	2	1	3	2	1	4	3	2	1	2	1	2	1	2	4	3	2	1	3	2

Betekenis	1	2	3
Geen/gering effect	1	2	3
Matig effect	1	2	3
Sterk effect	1	2	3

Figuur 4.1 Prestatie-onderhoudsniveaus

4.2. VASTSTELLING VOLDOEN AAN PRESTATIE-ONDERHOUDSNIVEAUS

Periodiek laat de afdeling Vastgoedbeheer een audit uitvoeren en toetst of voldaan wordt aan de overeengekomen prestatie-onderhoudsniveaus. De afdeling Vastgoedbeheer bepaalt welke onafhankelijke partij de audit uitvoert.

De afdeling Vastgoedbeheer en de Opdrachtnemer:

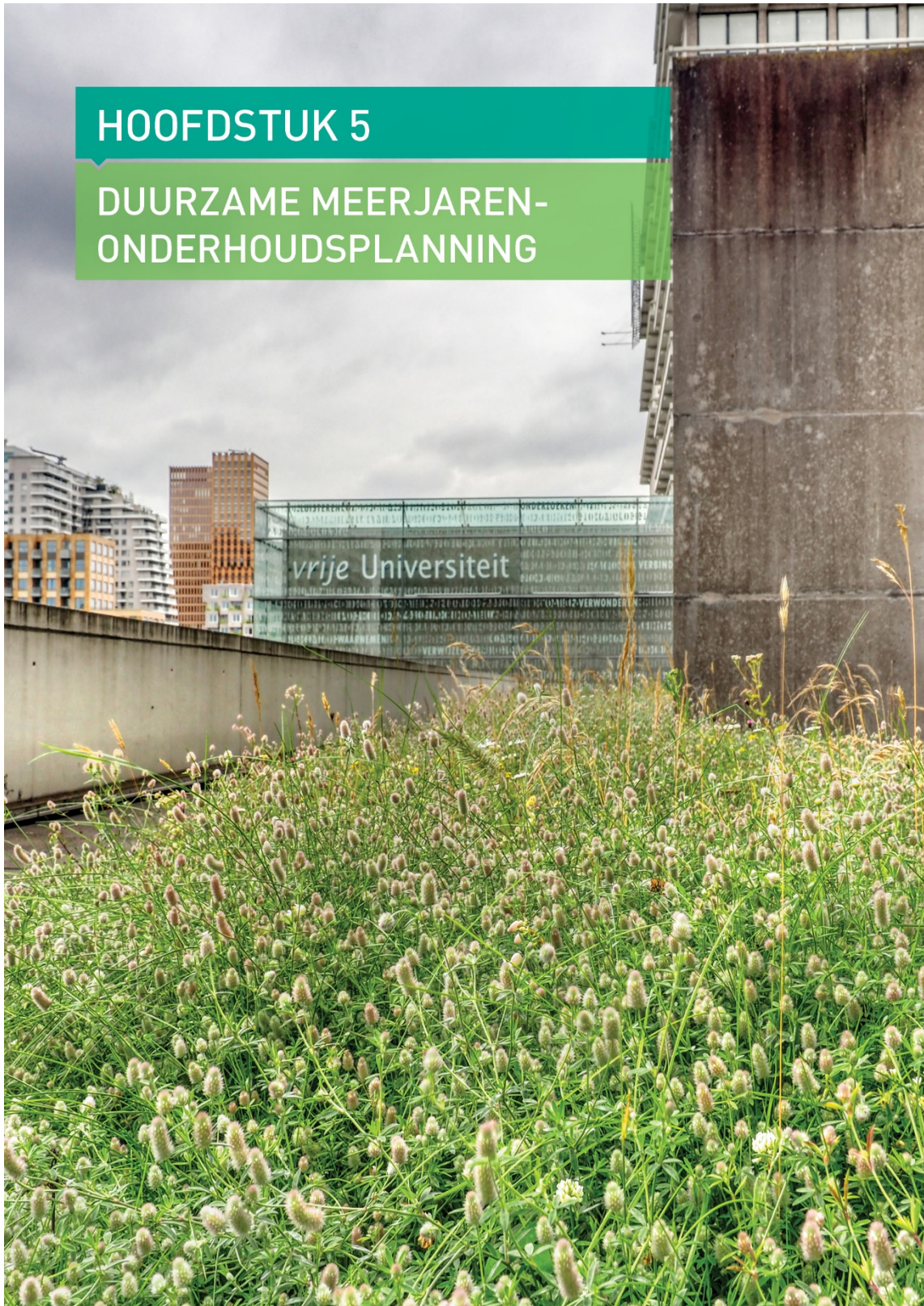
- verstrekken de onafhankelijke derde die een audit uitvoert op haar verzoek onmiddellijk alle informatie die de onafhankelijke derde redelijkerwijs noodzakelijk acht voor het uitvoeren van een audit.
- verschaffen de onafhankelijke derde die een audit uitvoert op zijn verzoek toegang tot alle technische ruimtes in de VU gebouwen.
- mogen uitvoering van periodieke kwaliteitsmetingen bijwonen.
- zien er op toe dat de onafhankelijke derde bij het uitvoeren van een audit het bedrijfsproces zo min mogelijk verstoort.

Als de afdeling Vastgoedbeheer of opdrachtnemer twijfelen aan de juistheid van het resultaat van de periodieke audit/kwaliteitsmeting mag zij deze verifiëren en zelf een audit uit (laten) voeren. Kosten voor het laten uitvoeren van een verificatie audit door opdrachtnemer zijn voor rekening van opdrachtnemer. De afdeling Vastgoedbeheer dan wel opdrachtnemer moeten hieraan medewerking verlenen. Indien deze tweede onafhankelijke audit aantoont dat het resultaat van de oorspronkelijke audit onjuist was betaalt de andere partij de kosten van de tweede audit.

De afdeling Vastgoedbeheer kan te allen tijde gemotiveerd restricties stellen aan de te overleggen informatie en/of toegang tot de VU gebouwen of ruimten van deze gebouwen.

HOOFDSTUK 5

DUURZAME MEERJAREN- ONDERHOUDSPANNING



5. DUURZAME MEERJARENONDERHOUDSPANNING

5.1. DEFINITIE DUURZAME MEERJARENONDERHOUDSPANNING

Om gebouwen- en installatiedelen, ruimten, bouwdelen, installaties, installatieonderdelen en sub-elementen in de gewenste staat (de gewenste staat is het kwaliteitsniveau volgens het onderhoudsbeleid van Vastgoedbeheer) te houden moet er, zoals al eerder vermeld, onderhoud worden gepleegd. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen het planmatig en niet planmatig onderhoud.

Bij *planmatig* onderhoud gaat het om werkzaamheden die uitgevoerd worden om gebouw- en installatiedelen, ruimtes, bouwdelen, installaties, installatieonderdelen en sub-elementen, waarvan de kwaliteit geleidelijk is verminderd, weer op een aanvaardbaar, afgesproken kwaliteitsniveau te krijgen. Wettelijke keuringen vallen ook onder het planmatig onderhoud. Planmatig onderhoud is het middel bij uitstek tot herstel van kwaliteitsverliezen en draagt bij aan de hoogte van het niet planmatig onderhoud. Bij het goed uitvoeren van het planmatig onderhoud zal de hoogte van het niet planmatig onderhoud dienen af te nemen.

Bij het *niet planmatig* onderhoud gaat het om werkzaamheden waarvan de activiteiten niet planbaar zijn in tijd, omvang en geld. Het gaat hierbij om (niet limitatief): onderhoud naar aanleiding van een klacht, een reparatieverzoek of een storingsmelding.

Een *duurzame meerjarenonderhoudsplanung* (DMJOP) is een lange termijn plan voor het uitvoeren van noodzakelijk doelmatig en duurzaam onderhoud aan gebouw- en installatiedelen, ruimtes, bouwdelen, installaties, installatieonderdelen en sub-elementen. De DMJOP is de planning en kostenraming, gekoppeld aan het onderhoudsbeleid, in de tijd van alle onderhoudsactiviteiten. De DMJOP is gebaseerd op de feitelijke onderhoudstoestand en aannames van de levensduurverwachting van bouwdelen en installaties, onderhoudscycli, de gekozen onderhoudsstrategie en het gewenste onderhoudsniveau van het gebouw en de ruimtes in het gebouw.

5.2. DOEL DMJOP

Het doel van de DMJOP is drieledig:

- De DMJOP geeft inzicht in de onderhoudstoestand van de gebouwen en het geheel van onderhoudsactiviteiten die moeten plaatsvinden, om het gebouw in de gewenste staat te houden. Voor het tactisch niveau (Vastgoedbeheer) is dit van belang om het beheer op een doelmatige professionele manier uit te voeren. Het onderhoud komt niet onverwacht, vindt op het juiste tijdstip plaats en de middelen zijn ervoor beschikbaar. Hierdoor zal het onderhoudsproces verbeteren, zowel in operationele als economische zin.
- Er is een koppeling gemaakt met de VU instellingsroutekaart energietransitie. In de DMJOP zijn de benodigde activiteiten opgenomen die, per gebouw, uitgevoerd moeten worden om aan de duurzaamheidsambitie van de VU te voldoen: in 2030 49% CO₂ reductie en in 2050 95% CO₂ reductie. De DMJOP geeft inzicht in de benodigde budgetten voor gebouwonderhoud, zowel op de korte- als op de lange termijn, gekoppeld aan het onderhoudsbeleid. Dit is op strategisch niveau van belang om onderhoudsniveaus te kunnen afstemmen op de huisvestingsbehoefte en de benodigde middelen te reserveren.
- De DMJOP geeft inzicht in de benodigde budgetten voor gebouwonderhoud, zowel op de korte- als de lange termijn, gekoppeld aan het onderhoudsbeleid. Dit is op strategisch niveau van belang om onderhoudsniveaus te kunnen afstemmen op de huisvestingsbehoefte en de benodigde middelen te reserveren.

De DMJOP richt zich op technisch onderhoud: het op een doelmatige wijze in standhouden van de vastgoedportefeuille in het bezit van de VU.

5.2.1. DMJOP VOOR DE LANGE TERMIJN

De onderhoudstoestand van de gebouwen wordt periodiek bepaald, veelal eens in de drie jaar, volgens de NEN-2767 Conditiemeting. De NEN 2767 zorgt voor het uniform inspecteren en zo objectief mogelijk in kaart brengen van de technische staat van alle, gebouw- en installatiedelen, ruimtes, bouwdelen, installaties, installatieonderdelen en sub-elementen van een gebouw. Door middel van conditiescores wordt op een eenduidige wijze de onderhoudstoestand van de verschillende gebouwen verkregen. Dit resulteert in een bijgewerkt DMJOP voor de lange termijn.

5.2.2. DMJOP VOOR DE KORTE TERMIJN

Voor de korte termijn wordt het jaarplan uit het bijgewerkte DMJOP gebruikt. Hiermee wordt inzicht verkregen in de onderhoudskosten voor het komend jaar en eventueel de kosten voor de twee opvolgende jaren. Door de onderhoudsactiviteiten uit het jaarplan per activiteit te koppelen aan de beleidsparameters uit de prestatie-onderhoudsniveaus (zie hoofdstuk 4) wordt inzicht verkregen in de onderhoudskosten, zoals die moeten worden uitgevoerd volgens het huisvestingsbeleid van de VU. Activiteiten uit het jaarplan die niet scoren op een van de beleidsparameters worden doorgeschoven naar een later jaar. Een activiteit die niet scoort op een conditie, maar wel op een beleidsparameter, wordt alsnog opgenomen in het jaarplan. Het uitvoeringsjaarplan is het resultaat hiervan.

5.3. WERKING MEERJARENONDERHOUDSPANNING

De werkzaamheden van het gepland onderhoud worden door gebouwinspecties in kaart gebracht en gekoppeld aan de beleidsparameters uit de prestatie-onderhoudsniveaus. Deze inspecties leveren de input voor de DMJOP's, die een globaal beeld geven van de activiteiten die er in de komende jaren uitgevoerd moeten worden en de kosten die hiermee gemoeid zijn. Naarmate er verder in de toekomst gekeken wordt, worden de genoemde bedragen in de onderhoudsplanningen minder betrouwbaar. Om de onderhoudsplanningen actueel te houden worden gebouwen veelal eens in de drie jaar geschouwd, dit om de onderhoudsplanningen te actualiseren.

Uit de onderhoudsplanningen worden, voor het komend jaar en eventueel de twee daarop volgende jaren, de uitvoeringsjaarplannen gemaakt. Er wordt in juni van elk jaar gekeken of het onderhoud uit het jaarplanplan voor het komende jaar ook daadwerkelijk uitgevoerd moet worden, door deze te koppelen aan de beleidsparameters uit de prestatie-onderhoudsniveaus en dit nogmaals te toetsen aan de actuele staat van het gebouw, bouwdeel, installatie of installatiedeel.

Na deze toets is duidelijk wat voor onderhoud er uitgevoerd moet worden voor het komend jaar en hoeveel geld hiermee gemoeid is. Dit concept uitvoeringsplan onderhoud moet begin juli, in het jaar voorafgaand aan de daadwerkelijke uitvoering, klaar zijn en is het essentiële hulpmiddel om tot een goede afstemming te komen van al het onderhoud dat het komend jaar, per gebouw, uitgevoerd moet gaan worden. Alle afdelingen die betrokken zijn bij het onderhoud gebruiken de maand augustus om, met het concept uitvoeringsjaarplan als basis, het onderhoud en alle overige activiteiten die van invloed zijn op het onderhoud met elkaar af te stemmen. Dit moet resulteren in een integraal uitvoeringsjaarplan onderhoud voor het komend jaar. Dit plan moet begin september opgeleverd worden, zodat deze nog kan worden meegenomen bij de begrotingsaanvragen.

De afstemming moet verder leiden tot het doelmatiger omgaan met geld, minder verstoringen voor de klant en een doelmatiger staat van gebouwen en installaties. Omdat het voor kan komen dat het

budget niet toereikend is om het gewenste onderhoud uit te voeren kan het zijn dat er onderhoud geschrapt moet worden. Het uitvoeringsjaarplan onderhoud is het resultaat hiervan, dus het onderhoud dat in het komende jaar daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Er wordt tevens per beleidsparameter gerapporteerd welk onderhoud niet uitgevoerd gaat worden omdat daar te weinig geld voor is, maar dat volgens het beleid wel uitgevoerd had moeten worden. Management by exception.

Het uitgevoerde onderhoud wordt, na uitvoering, verwerkt in de DMJOP's, zodat deze de actuele stand van zaken weergeven. Aan de hand van het geactualiseerde DMJOP moeten de budgetten vervolgens weer worden aangepast.

Om tot een integraal uitvoeringsjaarplan te komen is afstemming nodig tussen alle afdelingen die zijn betrokken bij het onderhoud.

Samenvattend, onderhoud aan gebouwen bestaat uit onderstaande cyclische activiteiten:

1. Het inspecteren van gebouwen (als start/nulmeting en daarna 1x in de drie jaar);
2. Het opstellen van de duurzame meerjarenonderhoudsplanningen op basis van de actuele technische staat, gekoppeld aan de beleidsparameters, zoals tijdens de inspectie is vastgesteld;
3. Het maken van het uitvoeringsjaarplan voor het eerstkomende jaar, gekoppeld aan de beleidsparameters;
4. Het afstemmen van het uit te voeren onderhoud tussen de betrokken afdelingen m.b.t. het gebouwonderhoud;
5. Het daadwerkelijk uitvoeren van het onderhoud, zoals opgenomen in het uitvoeringsjaarplan;
6. Het actualiseren van de duurzame meerjaren onderhoudsplanningen in een VGMIS/FMIS systeem (of ander geschikt systeem) na uitvoering onderhoud.

Binnen de VU wordt met DMJOP's gewerkt. Dit om de kans op onaangename verrassingen (onverwacht uitval, onverwachte grote vervangingen, achterstallig onderhoud, etc.) te minimaliseren en om het onderhoud te kunnen koppelen aan het onderhoudsbeleid. Uit de DMJOP's worden per gebouw de uitvoeringsjaarplannen voor het komend jaar gemaakt. De activiteiten uit het jaarplan zijn gekoppeld aan het de beleidsparameters uit de beschreven prestatie-onderhoudsniveaus. De gebouwen worden geïnspecteerd volgens de NEN 2767, waarbij gebruik gemaakt wordt van een referentiekader: onderhoudstoestand en onderhoudsbehoefte. Hierdoor zal de kosteninformatie in het DMJOP op een uniforme en consistente wijze in kaart worden gebracht. De kostenplanning uit het uitvoeringsjaarplan zal dan:

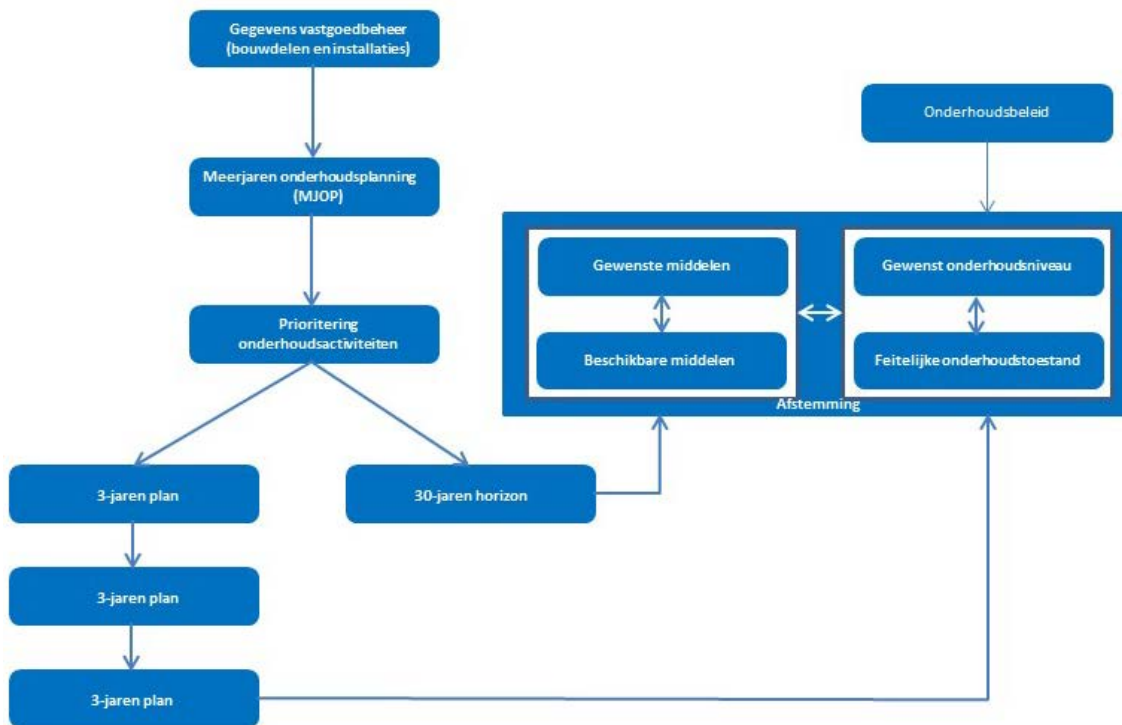
1. passen binnen het onderhoudsbeleid en de duurzaamheidsambities van de VU,
2. tot consistente betrouwbare opgaven leiden,
3. inzicht bieden in het effect van de kosten,
4. betrouwbare management informatie leveren voor aanbestedingen onderhoudscontracten van de verschillende gebouwen.

Na de vaststelling van de prioritering in de uit te voeren onderhoudsactiviteiten kunnen er twee overzichten worden gemaakt:

- Een 3-jaren plan. Dit plan biedt inzicht in de onderhoudsactiviteiten die op korte termijn moeten plaatsvinden. Deze activiteiten worden over een periode van 3 jaar bekeken om pieken in de benodigde middelen (capaciteit en financieel) af te vlakken. Daarnaast kan het onderhoud afgestemd worden op investeringsprojecten en waar mogelijk gecombineerd om kosten en overlast te besparen. Eindproduct is een afgestemd jaarplan voor het komende jaar in de vorm van een de onderhoudsbudgetplanning.
- Een 30-jaren horizon. Deze (theoretische) doorkijk biedt inzicht in de middelen die voor een periode van 30 jaar nodig zijn voor het gebouwonderhoud en zijn een onderbouwing voor

reserveringen van onderhoudsfondsen.

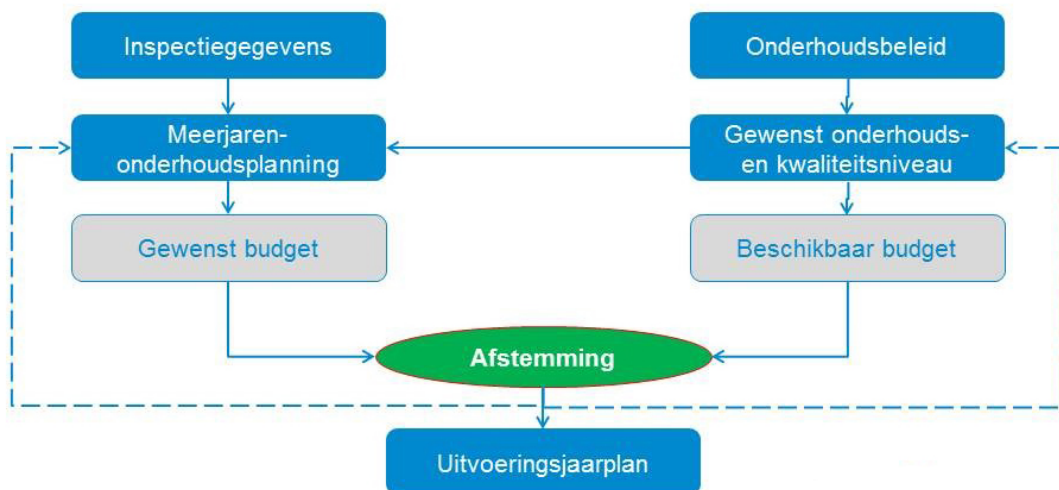
Beide overzichten maken deel uit van de jaarlijkse planning & control cyclus van de activiteitenbegroting van Vastgoedbeheer.



Figuur 5.1 Jaarlijkse cyclus van de DMJOP

Vastgoedbeheer is verantwoordelijk voor het onderhoud en beheer van alle panden. De taken en verantwoordelijkheden uit de onderhoudscyclus zijn als volgt belegd:

1. **Het inspecteren van gebouwen** volgens de NEN 2767 (de 0-meting en daarna 1x in drie jaar een her-inspectie) in opdracht van Vastgoedbeheer.
2. **Het opstellen en beheren van de DMJOP's**
Vastgoedbeheer laat de DMJOP's voor alle gebouwen opstellen. Deze worden in opdracht van Vastgoedbeheer beheerd door de gecontracteerde opdrachtnemer van het onderhoud. Vastgoedbeheer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de DMJOP's.
3. **Het maken van het uitvoeringsplan voor het komende jaar**
De uitvoeringsplannen worden in opdracht van Vastgoedbeheer gemaakt. Vastgoedbeheer geeft aan wat vanuit het onderhoudsbeleid, aan onderhoud aan de desbetreffende gebouwen moet worden uitgevoerd. Per onderdeel/activiteit wordt aangegeven waarom deze moet worden uitgevoerd door aan te geven dat het waardeverlies op de beleidsparameterniveau hoger is dan aangegeven in het prestatie onderhoudsniveau. Mocht het budget niet toereikend zijn om al het onderhoud uit te voeren, dan wordt gekeken welke onderhoudsactiviteiten niet uitgevoerd gaan worden en wat dit voor consequenties heeft voor het afgesproken beleid. Er zal dan een groter risico geaccepteerd worden op een van de beleidsparameters. Het onderhoud dat niet kan worden uitgevoerd zal naar een later jaar verschoven worden. Indien het verschuiven van het onderhoud niet mogelijk is of een onaanvaardbaar risico met zich meebrengt dan zullen er, in overleg, andere financieringsbronnen gevonden moeten worden.



Figuur 5.2 Maken uitvoeringsjaarplan voor het komende jaar

4. Het uitvoeren van het uitvoeringsjaarplan

Vastgoedbeheer is verantwoordelijk voor de uitvoering van het uitvoeringsjaarplan. De uitvoering vindt plaats in 100% compliance aan de inkoopregels van de VU en de vooraf afgesproken planning.

5. Het actualiseren van de meerjaren onderhoudsplanningen

Vastgoedbeheer is verantwoordelijk voor het actualiseren van de onderhoudsplanningen.

De verantwoordelijkheden uit de onderhoudscyclus liggen als volgt:

1. Inspectie gebouwen

Vastgoedbeheer is verantwoordelijk voor het laten uitvoeren van de gebouwinspecties. De gewenste kwaliteit van de gebouwen, het referentiekader (onderhoudstoestand en onderhoudsbehoefte) en de beleidsparameters, worden in de inspecties meegenomen.

2. Opstellen DMJOP's

Vastgoedbeheer is verantwoordelijk voor het (laten) opstellen van de DMJOP's en het beheer hiervan.

3. Opstellen uitvoeringsplan

Vastgoedbeheer is verantwoordelijk voor het (laten) opstellen van het uitvoeringsjaarplan volgens het onderhoudsbeleid.

4. Uitvoeren uitvoeringsjaarplan

Het uitvoeringsjaarplan wordt in opdracht van Vastgoedbeheer door de gecontracteerde onderhoudspartij uitgevoerd. De planning van het uit te voeren onderhoud wordt opgesteld door de onderhoudspartij en afgestemd met Vastgoedbeheer. Dit om zo weinig mogelijk verstoringen in het primair proces te krijgen. De gebouwen worden in de gewenste kwaliteit teruggebracht.

5. Actualiseren van de DMJOP's

Vastgoedbeheer is verantwoordelijk voor het actueel (laten) houden van de DMJOP's. Na het uitvoeren van onderhoud moet dit worden verwerkt in de DMJOP's.

5.4. INFORMATIESTROMEN

Naast de processen en activiteiten, zijn er rondom de DMJOP verschillende informatiestromen te onderscheiden. Het VU-huisvestingsbeleid wordt bepaald door het College van Bestuur. Op tactisch niveau maakt Vastgoedbeheer een vertaalslag van de strategie van de VU naar onderhoud en beheer. Vastgoedbeheer is gedelegeerd technisch eigenaar van de gebouwen en de daarin opgenomen installaties.

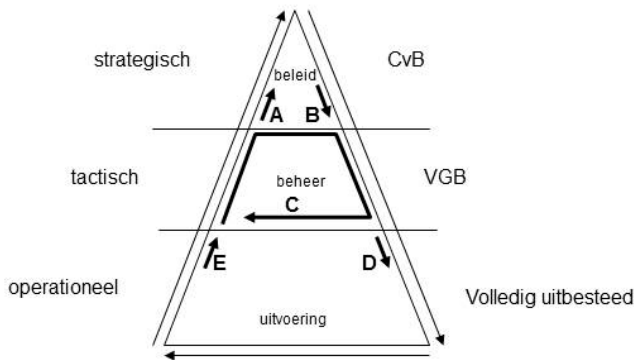
5.4.1. DEFINITIE OUD- EN NIEUWBOUW

Voor de uitvoering van operationele werkzaamheden maken we onderscheid tussen oud- en nieuwbouwpanden.

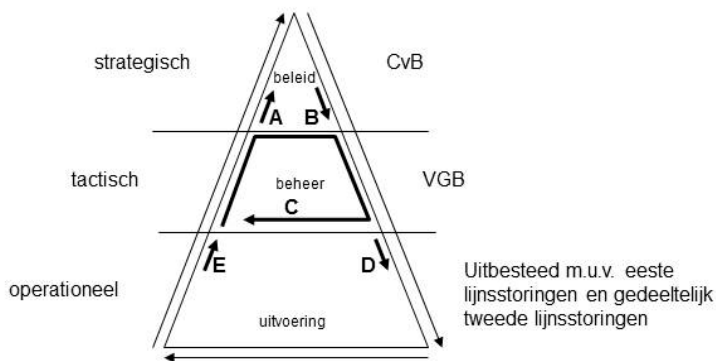
Onder de oudbouwpanden vallen alle panden op de campus die zijn gebouwd in de periode eind jaren 60 tot midden jaren 80 van de vorige eeuw. Vanaf midden jaren 80 tot ongeveer 2005 is er geen nieuwbouw gepleegd door de VU. Nieuwbouw panden zijn alle panden die zijn gebouwd vanaf 2005.

5.4.2. INFORMATIESTROMEN OUD- EN NIEUWBOUW

De operationele werkzaamheden zijn uitbesteed aan leveranciers. Uitzonderingen hierop zijn de eerstelijns- (en mogelijk een deel van de tweedelijnsstoringsafhandeling in de oudbouw. Dit is belegd bij het FCO Team Storingen en Calamiteiten.



Figuur 5.3 Informatiestromen tussen de verschillende niveaus in de organisatie bij nieuwbouw panden



Figuur 5.4 Informatiestromen tussen de verschillende niveaus in de organisatie bij oudbouw panden

In de figuren 5.3 en 5.4 zijn de informatiestromen met pijlen aangegeven. Voor Vastgoedbeheer betekent dit:

- Doorgeven van informatie aan de strategische top alsmede een voorstel met betrekking tot de onderhoudsstrategie voor de gebouwen/gebouwdelen (gewenste onderhoudstoestand) met:
 - een onderbouwing van het onderhoudsbudget;
 - (jaar)rapportages, bijvoorbeeld het financieel jaarrapport;
 - alternatieve meerjaren begrotingen voor alternatieve onderhoudsscenario's.

- Ophalen van informatie vanuit de strategische top (randvoorwaarden) zoals:
 - strategische uitgangspunten (onder andere voor de te onderscheiden onderhoudsniveaus en het gewenste onderhoudsniveau per gebouw, ruimte in een gebouw of bouwdeel);
 - plannen met gebouwen; (Vastgoedportefeuillestrategie/objectstrategie)
 - het vastgesteld (of goedgekeurde) onderhoudsbudget per gebouw;
- Eigen continue informatieverwerking om het onderhoud en beheer uit te kunnen voeren zoals:
 - het opstellen en bijwerken van de DMJOP's: inventarisatie- en herinspectiegegevens, gegevens na uitvoering van onderhoud en mutaties, begrote bedragen vergelijken met gerealiseerde waarden en kengetallen jaarlijks indexeren;
 - afstemming met Realisatiemanagement of gecontracteerde onderhoudspartij over uit te voeren onderhoudsprojecten en investeringsprojecten;
 - planning van uit te voeren onderhoudswerkzaamheden;
 - vastleggen procedures met betrekking tot de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden.
 - de vastgestelde activiteitenbegroting.
- Administratieve afhandeling van de onderhoudswerkzaamheden (serviceorders in SAP) en opbouw historie:
 - beheer van de onderhoudscontracten, revisiegegevens, DMJOP, inspectieresultaten;
 - verstrekken van informatie aan de uitvoering;
 - maken van contractafspraken;
 - verstrekken van opdrachten voor onderhoudswerkzaamheden;
 - verstrekken van richtlijnen en procedures aan/begeleiding van de uitvoerende partij;
 - coördinatie van de onderhoudswerkzaamheden;
 - afstemming van uitvoering met en informeren van de klanten (in verband met overlast).
- Ophalen van informatie over operationele uitvoering:
 - registratie van klachten (melding, status, gereed melding, afhandeling etc.);
 - gegevens voor de administratie (status van de onderhoudswerkzaamheden, uitvoeringsrapportages, werkelijke bestedingen, nieuwe conditie);
 - controle van de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden.

HOOFDSTUK 6

KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN



6. KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN

Kritische Prestatie-Indicatoren (KPI's) zijn bedoeld om de prestaties in één oogopslag zichtbaar te maken. Het gaat hierbij niet alleen om het inzicht in het presteren en de vitaliteit van een organisatie, maar ook om het in de peiling houden van alle processen die essentieel zijn voor het handhaven van de juiste koers en minimale verstoring van het bedrijfsproces.

Kader voor Kritische Prestatie-Indicatoren is:

- **Simpel:** gemakkelijk te vergaren, dat wil zeggen voortbouwend op wat er al is.
- **Zichtbaar en informatief:** inzichtelijk, geven in één oogopslag behaalde resultaten en de trend weer.
- **Motiverend en beïnvloedbaar:** vergelijkbaar, mobiliserend en binnen het eigen verantwoordelijkheidsgebied.
- **Onderdeel van beleid:** aansluitend bij organisatiedoelstellingen of urgent kwaliteitsprobleem.
- **Bevorderen klantgerichtheid:** meten van de tevredenheid van de interne of de externe klant.
- **Opgesteld met betrokkenen:** top-down én bottom-up! Acceptabel door inbreng in 'wat' en 'hoe' er gemeten gaat worden.

6.1. RELEVANTE KPI'S

De KPI's die Vastgoedbeheer afsprekt met zijn leveranciers kunnen in een aantal gevallen een op een worden overgenomen in de contracten en SLA's die met de huurders / gebruikers van de gebouwen worden afgesproken. In een aantal andere gevallen kan dit niet, omdat dit KPI's zijn die alleen van invloed zijn op de bedrijfsvoering van Vastgoedbeheer.

De KPI's die voor Vastgoedbeheer (VU) relevant zijn:

1. **Tevredenheid dienstverlening Vastgoedbeheer.**
2. **Gegevensbeheer (gebouwdossiers actueel houden)**
3. **Realiseren respons- en hersteltijden.**
4. **Beschikbaarheid**
5. **Binnenklimaat**
6. **Duurzaamheid**

KPI 1	Tevredenheid dienstverlening Opdrachtnemer	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Kwaliteit van dienstverlening op basis van het aantal klachten	Betreft alle soorten klachten ten aanzien van de dienstverlening van Opdrachtnemer, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - Communicatie - Facturatie - Responstijden - Orderafhandeling - Pro-activiteit, houding en gedrag - Rapportages
Welke prestaties meten?	Aantal terechte en verwijtbare klachten.	Een klacht wordt als zodanig aangemerkt als dit een aandachts-punt betreft wat meermaals is aangegeven of als een aandachts-punt niet adequaat is opgepakt en verholpen. Enkele voorbeelden van een klacht kunnen zijn: <ul style="list-style-type: none"> - herhaaldelijk niet nakomen van responstijden - herhaaldelijk niet tijdig aanleveren van rapportages - herhaaldelijke foutieve facturen - passiviteit ten aanzien van het geven van adviezen of aandragen van verbeterpunten
Hoe meten? (middel)	Melden en registreren van klachten.	
Hoe meten? (frequentie)	Elk halfjaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	
Norm	Onvoldoende: 4 klachten of meer Voldoende: 3 klachten of minder Goed: 0 klachten	Aantal klachten per jaar
Actie	Bij een onvoldoende score levert de opdrachtnemer binnen 2 weken een verbeterplan aan.	

Figuur 6.1: KPI 1 'Tevredenheid dienstverlening'

KPI 2	Gegevensbeheer gebouwen	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Actueel en compleet gegevensbeheer beschikbaar hebben voor diverse informatiebehoefte	De informatie in het dossier geeft doorlopend de actuele situatie van de gebouwen weer.
Welke prestaties meten?	Actualiteit, compleet en beschikbaar zijn van het dossier	
Hoe meten? (middel)	Inspectie en data analyse	Steekproef in praktijk matchen met informatiegegevens.
Hoe meten? (frequentie)	1x per kwartaal (4x per jaar)	Onaangekondigd.
Wie meet?	VGB	VGB doet ronde en data analyse. Opdrachtnemer loopt mee op verzoek.
Norm	Het dossier is doorlopend in een kalenderjaar voor minimaal 98% up-to-date, compleet en 24/7 digitaal door VGB te raadplegen	Alle onderhoudswerkzaamheden die leiden tot aanpassing in het dossier zijn binnen 2 weken verwerkt in het betreffende dossier.
Actie	Bij niet nakomen van prestatie dan het herstellen van gebreken binnen 1 week	

Figuur 6.2 KPI 2 'Gegevensbeheer dossier'

KPI 3	Respons en hersteltijden	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Oplossing storingen binnen de gestelde respons- en hersteltijden	
Wat meten?	Overschrijding door het meten van doorlooptijd minus de toegestane respons- en hersteltijden	
Hoe meten? (middel)	FMIS	
Hoe meten? (Frequentie)	Real time	
Wie meet?	VGB	Opdrachtnemer invoeren gegevens en rapporteren.
Norm	99%	Aantal gevallen van overschrijding van herstel- of responstijd. Hersteltijd prevaleert boven responstijd. Een storing wordt in de basis 1x meegerekend bij het bepalen van het halen van de norm. Iedere verdubbeling van de respons- en hersteltijd zal het aantal gevallen van een storing vermeerderen met 1x extra geval met een maximum van 5 gevallen. Respons- en hersteltijden worden buiten kantoortijden aangevuld met 30 minuten aanrijtijd.
Actie	Verbetervoorstellen VGB bij niet behalen van prestatie	

Figuur 6.3 KPI 3 'Respons- en hersteltijden'

KPI 4	Beschikbaarheid gebouwen / ruimtes	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Geen verstoring van het bedrijfsproces binnen de gebouwen door het niet beschikbaar zijn van een ruimte.	
Welke prestaties meten?	Het niet bereikbaar zijn van ruimten veroorzaakt door het in storing zijn van een bouwdeel en/of installatiedeel.	
Hoe meten? (middel)	FMIS	
Hoe meten? (Frequentie)	Doorlopend	1x per maand rapportage aan ASM
Wie meet?	VGB	Input gegevens door Opdrachtnemer, rapportages door Opdrachtnemer
Norm	99,8% beschikbaarheid, zodat bedrijfsprocessen doorgang vinden. Op werkdagen tussen 7:30 – 17:30 uur. De maximale storingsomvang conform "Maximale 1 ^e Hersteltijd" uit figuur 5 "Respons- en hersteltijden" in paragraaf 4.3.4 "Respons- en hersteltijden". Acceptatie van maximaal 2 identieke gebeurtenissen/verstoringen per jaar aan een individuele installatie.	Elke verstoring van het bedrijfsproces, dat leidt tot een lagere beschikbaarheid dan 99,8%, veroorzaakt door het in storing* zijn van een individuele object dat valt binnen de scope De klant geeft aan dat het bedrijfsproces geen doorgang kan vinden en meldt dat aan de servicedesk. Einde storing = vaststelling klant/ASM dat verstoring van het bedrijfsproces is verholpen. Beschikbaarheid wordt vastgelegd in FMIS leverancier. * Te plannen onderhoud moet 2 maanden van tevoren in overleg met de klant/ASM worden ingepland. Het te plannen onderhoud leidt nooit tot het niet beschikbaar zijn van deze individuele installatie.
Actie	Verbetervoorstellen VGB bij niet behalen van prestatie	

Figuur 6.4 KPI 4 'Beschikbaarheid gebouwen/ruimtes'

KPI 5	Binnenklimaat	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Het realiseren van een binnenklimaat volgens de nieuwbouw ontwerp eisen	
Welke prestaties meten?	<ul style="list-style-type: none"> • Temperatuur • Luchtsnelheid • PPM's 	
Hoe meten? (middel)	GBS	
Hoe te meten? (frequentie)	Realtime en steekproef	
Wie meet?	VGB	VGB invoeren gegevens en rapporteren.
Norm	<u>Binnentemperatuur</u> Zomer: Tussen de 22 en 26 graden Celsius Winter: tussen 20 en 23 graden Celsius	
	Bij overschrijding buitentemperaturen dan absolute ondergrens 15 graden Celsius	Buientemperatuur tussen -10 en 28 graden Celsius
	<u>Luchtsnelheid</u> Zomer: maximaal 0,24 m/s Winter: maximaal 0,15 m/s	
	<u>Concentratie CO2</u> < 900 de PPM	
Actie	Pro actief verbetervoorstellen van VGB bij niet behalen van prestatie	

Figuur 6.5 KPI 5 'Binnenklimaat'

KPI 6	Duurzaamheid	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Het voldoen aan de duurzaamheidsambities van de VU, te weten: <ul style="list-style-type: none"> • In 2030 49% minder CO2 uitstoot en in 2050 95% minder CO2 uitstoot. • In 2030 100% circulair inkoop 	
Welke prestaties meten?	Met de leverancier wordt de KPI voor de desbetreffende productgroep opgesteld	
Hoe meten? (middel)	Afhankelijk van de nog op te stellen KPI	
Hoe te meten? (frequentie)		
Wie meet?		
Norm	Tenminste het behalen van de bij doelstelling genoemde normen.	
Actie	Pro actief verbetervoorstellen van VGB bij niet behalen van prestatie	

Figuur 6.6 KPI 6 'Duurzaamheid'

6.2. VASTSTELLING VOLDOEN AAN KPI'S

Per KPI is in bovenstaande tabellen aangegeven welke mogelijkheden VGB heeft om periodieke audits/metingen uit laat voeren en te toetsen of voldaan wordt aan de gestelde KPI-norm. VGB bepaald welke onafhankelijke partij een audit/meting uitvoert.

VGB en Opdrachtnemer:

- verstrekken de onafhankelijke derde die een audit uitvoert op zijn verzoek onmiddellijk alle informatie die de onafhankelijke redelijkerwijs noodzakelijk acht voor het uitvoeren van een audit.
- verschaffen de onafhankelijke derde die een audit uitvoert op zijn verzoek toegang tot alle ruimtes in het gebouw.
- mogen uitvoering van periodieke metingen bijwonen.
- zien er op toe dat de onafhankelijke derde bij het uitvoeren van een audit het zorgproces zo min mogelijk zal verstoren.

Als opdrachtnemer twijfelt aan de juistheid van het resultaat van de periodieke audit/meting mogen zij deze verifiëren en zelf een audit uit (laten) voeren. De kosten zijn in dat geval voor opdrachtnemer. Zowel VGB als opdrachtnemer moeten hieraan medewerking verlenen. VGB kan gemotiveerd restricties stellen aan de te overleggen informatie en/of toegang tot het gebouw of ruimtes van het gebouw.

6.3. TEKORTKOMING OPDRACHTNEMER

Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven prestaties en KPI's. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer moet voldoen aan de norm (= goed). Per kalenderjaar zijn er afwijkingen (afhankelijk van de zwaarte) van de KPI('s) toegestaan. In figuur 15 is per KPI de afwijking (grenswaarde) in 'matig' en 'onvoldoende' aangegeven.

KPI	1	2	3	5	6
Beoordeling	Tevredenheid Dienstverlening	Gegevens-beheer gebouwdossier	Respons- en hersteltijden	Beschikbaarheid	Duurzaamheid
Goed (=norm)	0	98%	Urg. 1: 99% Urg 2: 95% Urg 3: 95%	Basis: 99,5% Plus: 99,7%	Volgt
Voldoende	< 2	-	-	-	Volgt
Onvoldoende	≥ 2	< 98%	Urg 1: < 99% Urg 2: < 95% Urg 3: < 95%	Basis: < 99,5% Plus: < 99,7%	volgt

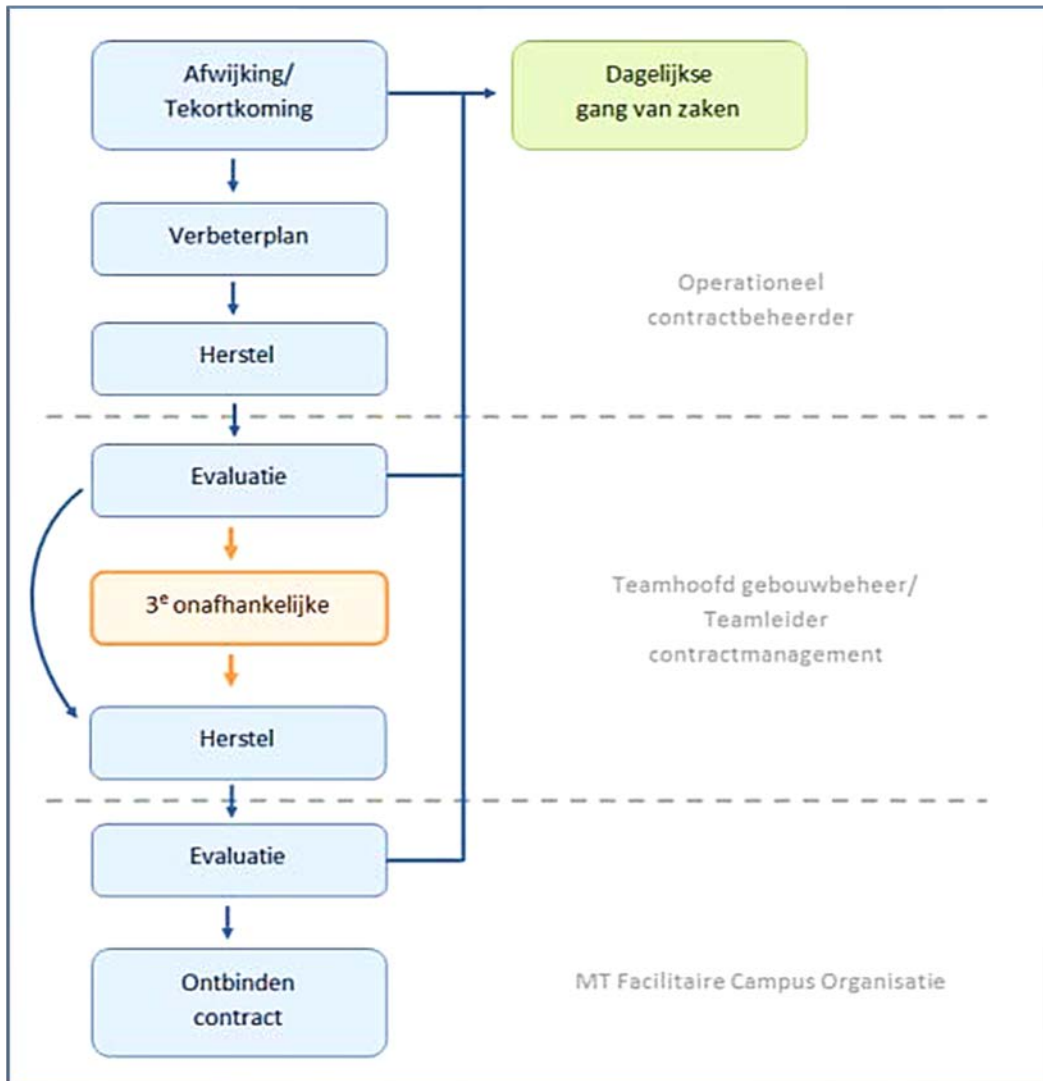
Figuur 6.7 Afwijking grenswaarde per KPI

Per jaar is het toegestaan om op een KPI een onvoldoende en/of matig te scoren. Echter dient deze KPI in het volgende jaar volgens de norm te zijn. Bij een herhaaldelijke tekortkoming op eenzelfde KPI behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst (zie figuur 16 Escalatiemodel).

Tevens bestaat de mogelijkheid dat bij herhaaldelijke tekortkoming niet over zal worden gegaan tot verlenging van de overeenkomst zoals genoemd in paragraaf 4.4 'Scope van de dienstverlening'.

Er worden tussentijdse contractevaluaties met de leverancier gehouden, waarin ook de behaalde prestaties per KPI worden besproken en geëvalueerd. Doel is om vroegtijdig inzicht te krijgen in het wel/niet halen van de prestaties en waar nodig bij te sturen. Bij een negatieve prognose voor het behalen van een KPI, dient gehandeld te worden conform figuur 6.8 “Escalatiemodel”.

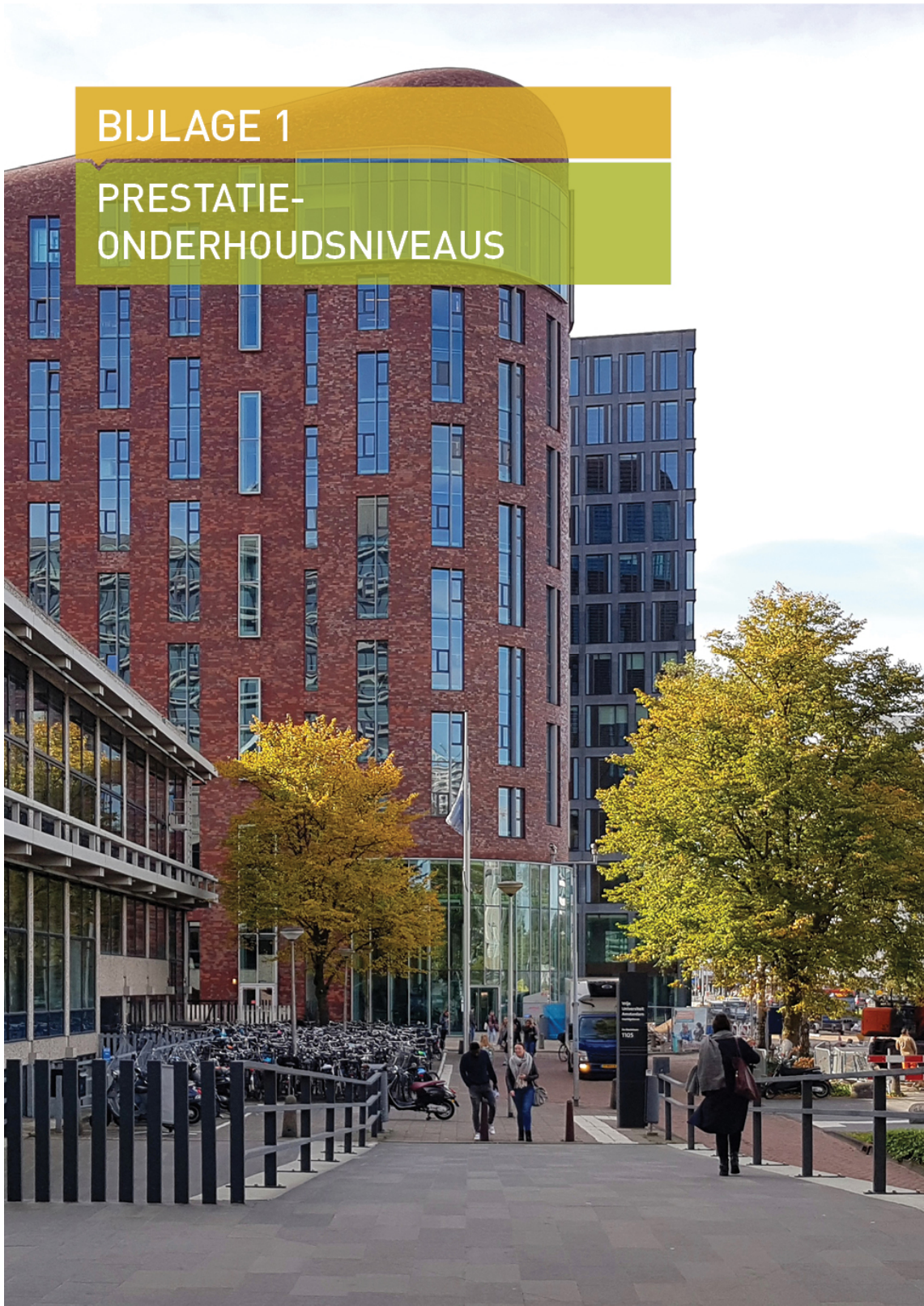
In figuur 7.8 “Escalatiemodel” is weergegeven welke stappen Partijen kunnen doorlopen bij een Tekortkoming Opdrachtnemer.



Figuur 6.8 Escalatiemodel

BIJLAGE 1

PRESTATIE- ONDERHOUDSNIVEAUS



BIJLAGE 1: Prestatie Onderhoudsniveaus

1. Prestatie-onderhoudsniveau Basis

Het prestatie-onderhoudsniveau Basis is een onderhoudsniveau dat als doel heeft zo effectief mogelijk te onderhouden. Dit onderhoudsniveau garandeert een normaal en veilig gebruik voor alle gebruikers (medewerkers, bezoekers, studenten). Dit betekent het minimaliseren van de kosten tegenover maximaliseren van de technische staat voor dit onderhoudsniveau. De uitstraling is functioneel zonder dat er een verwaarloosde indruk ontstaat. Uitgangspunt bij het bepalen van de uitvoeringsplanning voor onderhoud op basis van dit onderhoudsniveau is het voorkomen van elk gevaar voor gebruikers. Op het gebied van duurzaamheid is hier het ambitieus scenario van toepassing, zoals dat is beschreven in de VU instellingsroutekaart energietransitie en is opgenomen in de DMJOP. Het functioneren en gebruik van de gebouwen mogen slechts incidenteel worden verstoord door gebreken. Het ontstaan van verstoringen c.q. calamiteiten moet preventief worden voorkomen door het op tijd en gestructureerd uitvoeren van planmatig preventief onderhoud. Het onderhoud aan de bouw delen van het interieur wordt projectmatig en planmatig preventief aangepakt.

Naast de algemeen geldende eisen zijn er de volgende specifieke eisen:

- Gebreken die in welke mate dan ook gevaar voor medewerkers, bezoekers of studenten inhouden in de vorm van lichamelijk letsel, mogen niet voorkomen of ontstaan.
- Het beperken en verminderen van storingsonderhoud door het op tijd preventief opnemen van planmatig onderhoud dient gegarandeerd te worden.
- Reparaties hebben de voorkeur boven integrale vervanging zolang dit aantoonbaar kostentechnisch en op grond van de beheersing van de risico's acceptabel is. Verbetervoorstellen voorzien van Life Cycle Costs (LCC)-berekeningen worden opgevraagd bij integrale vervangingen.
- Bij vervanging wordt uitgegaan van het ambitieus scenario, zoals dit is aangegeven in de bijgeleverde DMJOP en/of onderhoudsarmer materiaal toegepast/teruggeplaatst met in acht name van "moderne" materialen en terugverdiertijden waarbij tevens wordt voldaan aan de vigerende eisen. Verbetervoorstellen met Life Cycle Costs (LCC)-berekeningen worden opgevraagd bij deze vervangingen.
- Schades ten gevolge van onderhoudswerkzaamheden aan onderdelen worden direct hersteld.

Van alle installaties dienen de vereiste documentatie te worden bijgehouden.

Basis niveau		Geen/gering effect	Matig effect	Sterk effect
Aspect	Invulling	1	2	3
Functioneren bedrijfsproces	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Veiligheid/W&R	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Duurzaamheid	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Binnenmilieu	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Uitstraling/beeldkwaliteit	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Vervolgschade	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Klachtenonderhoud	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Conditie	Minimum conditie		3	

2. Prestatie-onderhoudsniveau Publiek

Dit onderhoudsniveau komt overeen met het basis niveau en legt in aanvulling op het basis niveau meer nadruk op gebreken aan bouwdeelen of installaties die effect hebben op uitstraling. Het onderhoud wordt overwegend planmatig aangepakt. Incidenteel worden, indien noodzakelijk voor het handhaven van een hoog uitstralingsniveau, delen van het gebouw/een ruimte aangepakt.

Naast de algemeen geldende eisen zijn de specifieke eisen zoals weergegeven bij het basis niveau van toepassing.

Publieksniveau		Geen/gering effect	Matig effect	Sterk effect
Aspect	Invulling			
Functioneren bedrijfsproces	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Veiligheid/W&R	Geen afbreuk acceptabel	1	2	3
Duurzaamheid	Geen afbreuk acceptabel	1	2	3
Binnenmilieu	Geen afbreuk acceptabel	1	2	3
Uitstraling/beeldkwaliteit	Geen afbreuk acceptabel	1	2	3
Vervolgschade	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Klachtenonderhoud	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Conditie	Minimum conditie		3	

3. Prestatie-onderhoudsniveau Technisch

Het onderhoudsniveau komt overeen met het basis niveau en legt in aanvulling op het basis niveau meer nadruk op gebreken aan bouwdelen of installaties die effect hebben op het functioneren. Het onderhoud aan de bouwdelen van het exterieur, casco en de gebouw gebonden installaties wordt projectmatig en planmatig preventief aangepakt.

Naast de algemeen geldende eisen zijn de specifieke eisen, zoals weergegeven bij het basis niveau van toepassing.

Technisch niveau		Geen/gering effect	Matige effect	Sterk effect
Aspect	Invulling			
Functioneren bedrijfsproces	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Veiligheid/W&R	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Duurzaamheid	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Binnenmilieu	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Uitstraling/beeldkwaliteit	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Vervolgschade	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Klachtenonderhoud	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Conditie	Minimum conditie		3	

4. Prestatie-onderhoudsniveau Minimum

Het minimumniveau is een onderhoudsniveau dat als doel heeft zodanig te onderhouden dat de technische staat van de gebouw, gebouwdelen, installaties of installatiedelen zodanig is dat de installatie die (tijdelijk) uitgeschakeld zonder extra onderhoud en kosten weer in gebruik genomen kan worden. Als grenswaarde voor de conditie wordt 4 aangehouden. Deze conditie komt overeen met de laagste waarde die op basis van veroudering van installaties bereikt kan worden.

De installatie dient te allen tijde te voldoen aan de van toepassing zijnde wettelijke eisen. Op het gebied van duurzaamheid is hier het business as usual scenario van toepassing, zoals beschreven in de VU instellingsroutekaart energietransitie.

Voor gebouwdelen die onder het minimumniveau vallen, krijgt Vastgoedbeheer de garantie dat deze ten minste voldoen aan de volgende eisen:

- Gebreken die een direct gevaar voor gebruikers inhouden in de vorm van lichamelijk letsel, mogen niet voorkomen.
- Ruimtes zijn wind- en waterdicht.

Aanwezige gebreken worden op basis van klachtenonderhoud verholpen. Gebreken die regelmatig terugkeren worden bij onevenredig grote tijdbesteding integraal planmatig verholpen, één en ander afhankelijk van de resterende gebruiksduur en de aard van de klachten.

Minimum niveau		Geen/gering effect	Matig effect	Sterk effect
Aspect	Invulling			
Functioneren bedrijfsproces	Sterke afbreuk acceptabel	1	2	3
Veiligheid/W&R	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Duurzaamheid	Sterke afbreuk acceptabel	1	2	3
Binnenmilieu	Matig effect acceptabel	1	2	3
Uitstraling/beeldkwaliteit	Sterke afbreuk acceptabel	1	2	3
Vervolgschade	Sterke afbreuk acceptabel	1	2	3
Klachtenonderhoud	Sterke afbreuk acceptabel	1	2	3
Conditie	Minimum conditie		4	

Dit minimumniveau kan tijdens de contractperiode van toepassing worden verklaard voor specifieke installaties of ruimtes die binnen een bepaalde termijn door de VU worden afgestoten of waar mutaties gaan plaatsvinden. Onderhoud volgens het geldende basis onderhoudsniveau voor de huidige functie is niet meer nodig. Andere redenen om het minimumniveau op (onderdelen van) de installatie of ruimte van toepassing te verklaren zijn projectmatige verbeteringen op korte termijn.

5. Prestatie-onderhoudsniveau Laboratoria

Dit onderhoudsniveau komt overeen met het basis niveau en legt in aanvulling op het basis niveau meer nadruk op gebreken aan installaties of installatiedelen die effect hebben op het klacht-onderhoud en het bedrijfsproces. Het onderhoud wordt overwegend planmatig aangepakt. Naast de algemeen geldende eisen zijn de specifieke eisen zoals weergegeven bij het Basis niveau van toepassing.

Laboratorium niveau		Geen/gering effect	Matig effect	Sterk effect
Aspect	Invulling			
Functioneren bedrijfsproces	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Veiligheid/W&R	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Duurzaamheid	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Binnenmilieu	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Uitstraling/beeldkwaliteit	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Vervolgschade	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Klachtenonderhoud	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Conditie	Minimum conditie		2	

6. Prestatie-onderhoudsniveau Laboratoria ML3

Dit onderhoudsniveau komt overeen met het Basis niveau en legt in aanvulling op het Basis niveau meer nadruk op gebreken aan de gebouw, gebouwdelen installaties of installatiedelen die effect hebben op het klachtonderhoud en met name het bedrijfsproces. Het onderhoud wordt overwegend planmatig aangepakt. Gezien de veiligheidsrisico's die de onderzoeken in ML3 lab's met zich meebrengen mag het bedrijfsproces hier niet in gevaar komen.

Naast de algemeen geldende eisen zijn de specifieke eisen zoals weergegeven bij het Basis niveau van toepassing.

Laboratorium niveau ML3		Geen/gering effect	Matig effect	Sterk effect
Aspect	Invulling			
Functioneren bedrijfsproces	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Veiligheid/W&R	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Duurzaamheid	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Binnenmilieu	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Uitstraling/beeldkwaliteit	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Vervolgschade	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Klachtenonderhoud	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Conditie	Minimum conditie		2	

7. Prestatie-onderhoudsniveau Einde levensduur

Het einde levensduurniveau is een onderhoudsniveau dat als doel heeft zo effectief mogelijk te gaan onderhouden. Dit onderhoudsniveau garandeert een veilig gebruik voor alle gebruikers (medewerkers, bezoekers, studenten), zorgt dat aan wet- en regelgeving wordt voldaan, accepteert een hoger aantal storingen, waarbij het primair proces zoveel als mogelijk doorgang kan vinden. Het ontstaan van verstoringen c.q. calamiteiten moet waar dat kan preventief worden voorkomen, door het op tijd en gestructureerd uitvoeren van planmatig preventief onderhoud, waarbij er geen of zo weinig als mogelijk investeringen mogen worden gedaan. Een hoger aantal storingen is acceptabel. Het onderhoud aan de bouw delen van het interieur wordt projectmatig en planmatig preventief aangepakt.

Gebouwmatische ingrepen aan het interieur worden zoveel mogelijk projectmatig gecombineerd en geclusterd per deelgebied. Op het gebied van duurzaamheid is hier in eerste instantie het pragmatische scenario van toepassing, zoals beschreven in de VU instellingsroute kaart energietransitie, afhankelijk van de terugverdientijd.

Naast de algemeen geldende eisen zijn er de volgende specifieke eisen:

- Gebreken die in welke mate dan ook gevaar voor medewerkers, onderzoekers, studenten en/of bezoekers inhouden in de vorm van lichamelijk letsel, mogen niet voorkomen of ontstaan.
- Gebreken die een sterke afbreuk doen aan de kwaliteit van het binnenmilieu mogen niet voorkomen of ontstaan.
- Reparaties hebben de voorkeur boven vervangingen. Vervangingen mogen alleen worden gedaan indien dit strikt noodzakelijk is en altijd in overleg met Vastgoedbeheer.
- Vervangingen dienen, gezien de levensduur van het gebouw, zoveel mogelijk te worden voorkomen en mogen alleen in uiterste noodzaak plaatsvinden. Mocht een vervanging toch noodzakelijk zijn dan dient opdrachtnemer aan te tonen dat al het overige is geprobeerd om dit te voorkomen. Een en ander dient altijd in nauw overleg met Vastgoedbeheer te worden kortgesloten.
- Ter voorkoming van klachten wordt hang- en sluitwerk planmatig onderhouden.
- Schades ten gevolge van onderhoudswerkzaamheden aan LBK-onderdelen, appendages, componenten en isolaties worden direct hersteld.

Einde levensduur niveau		Geen/gering effect	Matig effect	Sterk effect
Aspect	Invulling	1	2	3
Functioneren bedrijfsproces	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Veiligheid/W&R	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Duurzaamheid	Matig effect acceptabel	1	2	3
Binnenmilieu	Matig effect acceptabel	1	2	3
Uitstraling/beeldkwaliteit	Matig effect acceptabel	1	2	3
Vervolgschade	Sterke afbreuk acceptabel	1	2	3
Klachtenonderhoud	Sterke afbreuk acceptabel	1	2	3
Conditie	Minimum conditie		4	

BIJLAGE 2

KWALITEITSEISEN DMJOP



BIJLAGE 2: Kwaliteitseisen DMJOP

De VU wil een objectief, actueel en volledig inzicht in de technische staat van de installaties en bouwdelen, inclusief het benodigde onderhoud om (onderdelen van) de installaties en bouwdelen in de aangegeven onderhoudsniveaus te houden alsmede inzicht in de onderhoudskosten gedurende de contractperiode en de kosten voor (grote) vervangingen in het bijzonder. Het DMJOP en de daaruit voortkomende jaarplannen, zijn de basis voor jaarlijkse afspraken met Opdrachtnemer over het uit te voeren planmatig preventieve onderhoud. Het resultaat van het DMJOP is dat alle liftinstallaties geïnventariseerd en beschikbaar zijn in een geautomatiseerd systeem en het daarvoor benodigde (planmatig) onderhoud is opgenomen.

1. Kwaliteitseisen algemeen DMJOP

- De volgende NEN-normen zijn van toepassing:
 - NEN 3699 “Meetmethode voor het bepalen van netto hoeveelheden van bouwdelen, installatiedelen en resultaten met specificatierichtlijnen”.
 - NEN 2767-1: 2019; NEN 2767-2:2008 “Conditiemeting”.
- Opdrachtnemer stelt een DMJOP op met een doorlooptijd van 30 jaar, dit is de zogenoemde 0-Kwaliteitsmeting. Aanlevering aan VGB is uiterlijk eind van de tweede maand na contractering.
- Opdrachtnemer actualiseert het DMJOP (met een doorlooptijd van 30 jaar).
- Voor het opstellen van het DMJOP vormen de installatiestaten de basis. Het DMJOP bevat minimaal alle installatietechnische en bouwtechnische elementen die Opdrachtnemer gaat onderhouden.
- Het DMJOP omvat ten minste de volgende informatie/onderdelen:
 - Een overzicht van onderhoudswerkzaamheden per bouwdeel en gespecificeerd naar soort werkzaamheden.
 - Een overzicht van prijzen en tarieven per eenheid, uitgedrukt in aantallen, manuren of een andere eenheid.
 - Een onderhoudsbegroting planmatig onderhoud inclusief stelposten onvoorziene werkzaamheden en bijstellen DMJOP als input voor het jaarplan.
 - Het tijdvak waarop het DMJOP betrekking heeft.
 - De frequentie en cyclus van de onderhoudswerkzaamheden.

2. Kwaliteitseisen (uitvoerings)jaarplan

Het (uitvoerings)jaarplan omvat ten minste de volgende informatie/onderdelen:

- Een overzicht van onderhoudswerkzaamheden per bouw – en installatiedeel en gespecificeerd naar soort werkzaamheden (Planmatig onderhoud en keuringen, testen en inspecties).
- Een uitvoeringsplanning.
- Een beschrijving van de gevolgen van de onderhoudswerkzaamheden voor het bedrijfsproces van de VU.
- Maatregelen ter voorkoming van schade en overlast.
- Prestatieverklaring waaruit blijkt dat over het afgelopen kalenderjaar de overeengekomen prestatie onderhoudsniveaus zijn gerealiseerd.
- Bij elke activiteit in het jaarplan dient te worden aangegeven op welke risico/beleidsparameter dit betrekking heeft.

3. Eisen inventarisatie DMJOP

Opdrachtnemer inventariseert alle voorkomende installatie- en bouwdelen die in de komende 30 jaar onderhoud behoeven. Voor de Inventarisatie moet Opdrachtnemer uitgaan van de opzet en structuur van NEN 2767- deel 2: versie 2008. Als onderlegger dient gebruik gemaakt te worden van het format opgesteld door Opdrachtgever.

4. Eisen Inspectie

Tijdens de jaarlijkse inspectie (NEN 2767) van Opdrachtnemer wordt, op basis van gebreken, een conditiescore toegekend aan alle liftinstallaties. Vervolgens worden maatregelen om de gebreken te verhelpen voorgesteld, begroot en in de tijd gezet, opdat de gewenste kwaliteit wordt bereikt.

Van alle geïnventariseerde installaties geldt:

- Gebreken visueel vaststellen en de conditiescore bepalen op basis van NEN 2767 deel 1: 2019.
- Voor elk gebrek dat wordt gepland in de eerste drie planningsjaren aangeven wat het risico-effect (1, 2, of 3) is op de vijf beleidsparameters wanneer het gebrek niet zal worden opgelost. Daarbij uitgaande van hetgeen is opgenomen in paragraaf Fout: Bron van verwijzing niet gevonden prestatie onderhoudsniveaus.
- Doelmatige maatregelen voor het oplossen van de gebreken bepalen (adviseren met eventuele alternatieven en/of modificaties), begroten en in de tijd zetten. Dit als input voor het (uitvoerings)jaarplan.

Eventueel noodzakelijk nader specialistisch onderzoek moet specifiek en separaat onder de aandacht worden gebracht van VGB en zijn voorzien van een nadere toelichting en motivatie.

5. Kwaliteitscontrole DMJOP

Om de kwaliteit van het DMJOP te borgen voert Opdrachtnemer zelf kwaliteitscontrole uit op onderdelen van het DMJOP. De kwaliteitscontrole door Opdrachtnemer vindt plaats op basis van de aangeleverde resultaten.

De kwaliteitscontrole vindt plaats op onder andere de volgende aspecten:

- Correct vaststellen van de geconstateerde gebreken.
- Specifieke lokale en/of manifeste gebreken moeten altijd voorzien zijn van een duidelijke specifieke en te herleiden locatie-aanduiding. Foto's zijn beschikbaar indien VGB dat verlangt.
- Specifieke lokale en/of manifeste gebreken moeten altijd voorzien zijn van een duidelijke toelichting op oorzaak, gevolg en voorgestelde maatregel ter verdere onderbouwing richting VGB van de noodzaak of urgentie voor herstel. Tevens dient aangegeven te worden aan welke beleidsparameter het gebrek is gekoppeld.
- Correct en zo concreet mogelijk vaststellen van omvang van maatregelen.
- Correct bepalen van de conditiescore en/of geaggregeerde conditiescore.
- Correct aangeven van effecten van niet verhelpen van geconstateerde gebreken op de vijf beleidsparameters.
- Mate van consistentie en logische clustering van activiteiten in het DMJOP.
- Het hanteren van de juiste onderbouwing van de uitvoeringskosten.
- De doelmatigheid van de voorgestelde maatregelen en beoordeling van eventuele alternatieven.

Ten aanzien van afwijkingen geldt het volgende:

- Afwijkingen in de inventarisatie ten opzichte van de aangetroffen materialen en afwerkingen worden niet geaccepteerd.
- Ten aanzien van de hoeveelheden is de toegestane afwijking maximaal 5%. Bij vaststelling van de afwijking wordt rekening gehouden met de wijze van bepalen (tellen in het veld, tekening, aanneme of gebruik norm).
- Ten aanzien van de conditie is in maximaal 5% van de bouw- en installatie-elementen een afwijking van maximaal 1 conditiepunt acceptabel.
- Activiteiten die worden gepland in de eerste drie planningsjaren moeten altijd zijn voorzien van de risico-inschatting bij het niet herstellen van het gebrek.

Opdrachtnemer controleert zelf of output voldoet aan gestelde kwaliteitseisen. VGB toetst indien dit nodig wordt geacht. Bij het overschrijden van de toegestane afwijking moet Opdrachtnemer herstellen en het aangepaste MJOP of de aangepaste input ten behoeve van het (uitvoerings)jaarplan opnieuw ter goedkeuring aan te bieden.

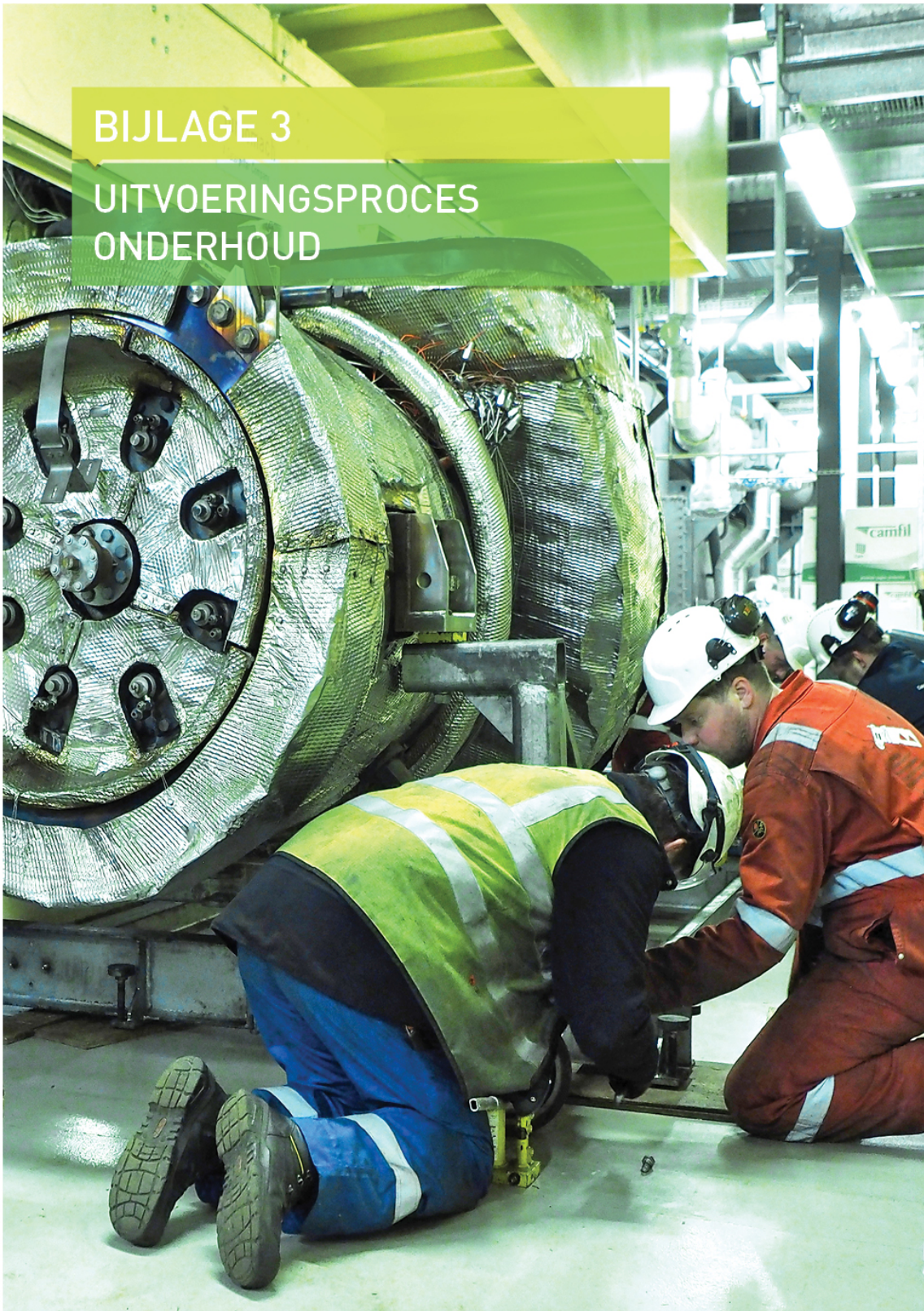
6. Risicovolle gebreken tijdens (her)inspectie DMJOP

Indien tijdens de (her)inspecties ten behoeve van het DMJOP gebreken worden aangetroffen, waarbij het nemen van actie niet kan wachten doordat het gebrek direct leidt tot gevaarlijke situaties en/of zeer ernstige verstoring van het functioneren van de bedrijf kritische installaties en ruimtes van de gebouwen, dan moet de inspecteur deze gebreken direct melden bij VGB.

Wanneer een geconstateerd (risicovol) gebrek een storing betreft, conform de definitie moet deze afhankelijk van aard, omvang en risico als zodanig door Opdrachtnemer in behandeling worden genomen.

BIJLAGE 3

UITVOERINGS- PROCES ONDERHOUD



BIJLAGE 3: Uitvoeringsproces onderhoud

Inleiding

In dit hoofdstuk worden de processen rondom de uitvoering van de werkzaamheden kort beschreven. Dit verschilt voor de oud- en nieuwbouw. In de oudbouw is de uitvoeringsorganisatie verantwoordelijk voor het oplossen van calamiteiten en 1^e lijnstoringen. 2^e lijnstoringen worden doorgezet naar de gecontracteerde onderhoudspartij van het desbetreffende pand.

In de nieuwbouwpanden is de gecontracteerde onderhoudspartij verantwoordelijk voor zowel de calamiteiten, de 1^e lijn- als de 2^e lijnstoringen.

Werkzaamheden

De onderhoudswerkzaamheden vallen te verdelen in 2 verschillende typen:

- Planmatig onderhoud (zie 5.1)
- Niet planmatig onderhoud (zie 5.1)

Voor de uitvoering van het niet planmatig onderhoud wordt onderscheid gemaakt tussen de afhandeling van calamiteiten, 1^e lijn- en 2^e lijnstoringen.

Calamiteiten en 1^e lijnstoringen

Calamiteiten

Onder een calamiteit wordt verstaan:

Een storing die gevaar voor mens, dier en/of milieu het milieu oplevert of waar een groot risico op vervolgschade is. Dit onderhoud zal in de meeste gevallen in eerste instantie worden afgehandeld als een calamiteit. Voorbeelden van vervolgschade zijn: het mislukken van proeven, het mislukken van (promotie)onderzoek, verstoringen in het primaire proces.

1^e lijnstoringen

Onder 1^e lijnstoringen wordt verstaan:

Storingen die direct of wel tijdelijk verholpen kunnen worden, zodat het primair proces voortgang kan vinden. Een storing wordt een tweede lijnstoring als de storing niet in 1^e instantie permanent kan worden verholpen

Afhandeling calamiteiten en eerstelijnsstoringen nieuwbouw

Calamiteiten en 1^e lijnstoringen worden doorgegeven aan de Servicedesk van de VU. Deze zet de calamiteit (telefonisch) of 1^e lijnstoring (per bon) door naar de gecontracteerde onderhoudspartij van het desbetreffende pand. Bij een calamiteit wordt de gebouwcoördinator altijd telefonisch op de hoogte gebracht door de Servicedesk van de VU.

Afhandeling calamiteiten oudbouw

Calamiteiten worden doorgegeven aan de Servicedesk van de VU. Een calamiteit wordt direct telefonisch doorgegeven aan de technicus van de wacht. De technicus van de wacht draagt de verantwoordelijkheid voor een calamiteit vanaf het moment dat hij deze binnen krijgt via de portofoon en / of App, totdat:

- het betreffende probleem is opgelost, of
- de situatie is veilig gesteld, en de vervolgwerkzaamheden zijn overgedragen aan de gecontracteerde onderhoudspartij of een collega.

Als de calamiteit niet direct op te lossen is en er is een vervolgactie in de 2^e lijn noodzakelijk, dan zijn er twee mogelijkheden:

- vervolgwerkzaamheden met spoed;
- vervolgwerkzaamheden waarbij geen spoed is.

Afhandeling 1^e lijnstoringen oudbouw

1^e lijnstoringen worden doorgegeven aan de Servicedesk van de VU. Deze zet de storing als bon door naar de gebouwcoördinator van het desbetreffende pand, die de 1^e lijnstoring doorzet naar de technicus van de wacht of een monteur in de werkdienst van de eigen uitvoeringsorganisatie. Mocht de eigen uitvoeringsorganisatie de storing niet kunnen oplossen, of geen capaciteit hebben om dit binnen de afgesproken levertijden op te lossen, dan wordt dit als 2^e lijnstoring doorgezet naar de gecontracteerde onderhoudspartij.

Gecontracteerde onderhoudspartij

In de nieuwbouw panden zijn de eerstelijns storingen belegd bij de gecontracteerde onderhoudspartij voor het desbetreffende pand, in die oudbouwpanen is dit belegd bij de Uitvoeringorganisatie.

2^e lijnstoringen

Onder de afhandeling van 2^e lijnstoringen wordt verstaan de uitvoering van vervolgacties na de 1^e lijnstoringen. De vervolgacties naar aanleiding van een 1^e lijnstoring worden afgehandeld door de gecontracteerde onderhoudspartij in de nieuwbouwpanen. In oudbouwpanen worden vervolgacties door de technicus van de wacht door gemeld aan een collega van de eigen uitvoeringsorganisatie. Mocht dit niet door de uitvoeringsorganisatie opgelost kunnen worden, dan wordt deze tweedelijnsstoring door de technicus via de App aan de gecontracteerde onderhoudspartij door gemeld.

BIJLAGE 4

UITVOERINGS- PROCES STORINGSMELDINGEN



BIJLAGE 4: Uitvoeringsproces storingsmeldingen

De VU heeft tijdens werkdagen van 7.30-17.00 uur een servicedesk ten behoeve van het centraal ontvangen van meldingen. Op werkdagen van 17.00-7.30 uur, op zaterdag en op zon- en feestdagen komen meldingen binnen bij het Coördinatie Centrum Energie (CCE) van de VU.

De servicedeskmedewerkers maken onderscheid in type meldingen in de categorieën klachten, wensen, informatieverzoeken of storingen, en zetten de melding door naar Vastgoedbeheer. Een melding wordt doorgezet aan het centrale e-mailadres van opdrachtnemer. Opdrachtnemer legt de melding vast het eigen geautomatiseerde FMIS/VGMIS systeem.

Het proces voor het gereed melden van storingen is als volgt: de monteur meldt een storing gereed bij portiersloge of portier in eigen persoon en in het FMIS van opdrachtnemer. De rol van de operationeel contractbeheerder Vastgoedbeheer bestaat uit het verkrijgen van informatie over niet planmatig onderhoud en heeft daartoe toegang nodig tot het FMIS van Opdrachtnemer (24/7). De operationeel contractbeheerder heeft tenminste inzicht in de voortgang en achtergronden van het niet planmatig onderhoud.

Respons- en hersteltijden

Meldingen hebben een respons- en hersteltijd zoals in figuur 1 “Respons- en hersteltijden” weergegeven. Bij het doorzetten van de meldingen maakt de servicedeskmedewerker onderscheid in de urgentietypes.

Urgentie klasse	Max. Responstijd vanaf meldtijdstip	Max. 1e Hersteltijd* vanaf meldtijdstip	Extra Hersteltijd vanaf eerste herstel	
1	1 uur	1,5 uur	8 uur	Gevaar voor mens, dier en milieu of groot risico op vervolgschade. Dit onderhoud zal in de meeste gevallen in eerste instantie worden afgehandeld als een calamiteit. Voorbeelden van vervolgschade zijn: het mislukken van proeven, het mislukken van (promotie)onderzoek, verstoringen in het primaire proces. Alle genoemde tijden behorende bij deze urgentieklasse gelden 24/7
2	4 uur	8 uur	12 uur	De responstijd en maximale 1 ^e hersteltijd voor deze urgentieklasse gelden 24/7. Afhandeling 1e lijnsstoringen volgens figuur 6 “Beslisschema storingen”.
3	8 uur	12 uur	16 uur	Veel overlast, geen direct gevaar of risico. Deze situatie komt bijvoorbeeld voor bij installaties zonder of beperkte reservecapaciteit.
	* 1e Hersteltijd: dit is de tijd, gemeten vanaf het meldtijdstip, dat een deskundig monteur minimaal de situatie veilig stelt, een analyse van de storing doet, start met reparatie en vervolgacties opstart.			

Respons- en hersteltijden worden gemeten vanaf het meldtjdstip en zijn van toepassing tijdens werktijden (werkdagen van 7.30-18.00). Buiten werktijden (op werkdagen van 18.00 tot 7.30 uur en tijdens weekenden en nationaal erkende feestdagen) gelden deze ook en worden deze aangevuld met 30 minuten aanrijtijd. Tijdens werktijden is het meldtjdstip het tijdstip waarop de melding door de klant is gemeld bij de servicedesk. Buiten werktijden is dat het moment waarop de storingsmelding is binnengekomen bij het CCE. Indien een storing in eerste instantie tijdelijk wordt hersteld, wordt de storing daarna definitief verholpen binnen de extra hersteltijd. Een storing is tijdelijk hersteld wanneer de installatie op een veilige wijze de door Vastgoedbeheer vereiste prestatie levert.

COLOFON

Auteurs: Facilitaire Campus Organisatie
Afdeling Vastgoedbeheer
Versie: Februari 2021
Beeldmateriaal: Your Captain Luchtfotografie, Too van Velzen
Opmaak: Too van Velzen
Contact: servicedesk.fco@vu.nl