

Bijlage 4: Procesomschrijving werk

1. Omschrijving Werkzaamheden

Opdrachtnemer draagt zorg voor het volgende:

- Coördinatie en uitvoering van:
 - a) Reparatie onderhoud
 - b) Mutatieonderhoud
 - c) Vraaggestuurd Onderhoud (veelal BKT)
 - d) Piketdienst/achterwacht voor bouwkundige Werkzaamheden na sluitingstijd en op feestdagen
 - e) Verzorgen van verhuurmakelaar werkzaamheden (van opname tot sleuteloverdracht/ ondertekenen huurovereenkomst) bij mutatieonderhoud.
- Controle van uitgevoerde Werkzaamheden.
- Afhandeling van bewonersklachten betreffende de uitgevoerde Werkzaamheden.

2. Categorie specifieke definities

Eindopname

De Eindopname van het leegkomende Vastgoedobject met de Huurder die de woning verlaat. Op dit moment worden de definitief uit te voeren Mutatiewerkzaamheden bepaald.

Huurder

Een persoon of bedrijf dat een Vastgoedobject van het Woningbedrijf huurt.

Maximale Doorlooptijd

Dit betreft de periode van de in de melding van een reparatie of mutatie aangegeven startdatum. Voor Reparatieonderhoud van melding reparatie tot afhandeling en voor het Mutatieonderhoud tot de sleuteloverdracht van Opdrachtnemer aan de Huurder (exclusief woningbemiddeling).

Mutatiewoning

Een Vastgoedobject dat leegkomt.

Mutatieonderhoud

Het onderhoud dat wordt uitgevoerd nadat een Huurder het Vastgoedobject heeft verlaten en voordat een nieuwe Huurder het Vastgoedobject betreft. Dit onderhoud vindt vaak plaats in het Vastgoedobject, zoals het stuken en/of schilderen van wanden of het plafond, het vervangen van de keuken, etc. Tijdens het Mutatieonderhoud wordt de kwaliteit van het Vastgoedobject aangepast aan de door het Woningbedrijf gewenste basiskwaliteit voor dat specifieke Vastgoedobject. Dit kan bestaan uit het opheffen van gebreken die door de oude Huurder zijn veroorzaakt en/of door hen geplaatste ZAV's (voor kosten Huurder). Ook kan dit bestaan uit preventieve maatregelen die beter kunnen worden uitgevoerd in het lege Vastgoedobject.

Onderaannemers

Bedrijven (derden) die onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer Werkzaamheden verrichten.

Reparatieonderhoud

Werkzaamheden die de kwaliteitsvermindering van bouwdelen vertragen.

Servicecontracten met derden

Dit betreffen de onderhouds- en Servicecontracten die het Woningbedrijf heeft gesloten met diverse onderhoudsbedrijven.

Serviceverzoek / Serviceorder

Een opdracht via het klantportaal of telefonisch bij het KCC van Opdrachtnemer, niet multidisciplinair van aard, in opdracht gegeven door de Huurder van het Woningbedrijf welke uitgevoerd wordt bij geen verwijtbaarheid Huurder.

Spoedeisend Reparatieonderhoud

Dit betreft Reparatieonderhoud dat op de kortst mogelijke termijn noodzakelijk is in verband met situaties die direct gevaar opleveren voor de Huurder en/of omwonenden of direct schade veroorzaken aan het Vastgoedbezit zelf.

Taak- en Prijzenboek

Lijst waarin de in opdracht te geven Werkzaamheden inclusief omschrijving als taken zijn opgenomen, voorzien van een bijbehorend uitvoeringstijd, materiaalprijs en uurloon. Voor de gehele duur van deze Raamovereenkomst maken wij gebruik van het Prijzenboek van Vestwal.

Vastgoedbezit

Dit is de totale voorraad aan Vastgoedobjecten, bestaande uit woningen inclusief bergingen en garages van het Woningbedrijf.

Vastgoedobject

Een door het Woningbedrijf verhuurde onroerende zaak.

Vooropname

Bij de Vooropname wordt het nog in gebruik zijnde Vastgoedobject met de vertrekkende Huurder opgenomen. Hierbij wordt bepaald welke Werkzaamheden door de vertrekkende Huurder moeten worden uitgevoerd (inclusief, na beoordeling, het verwijderen van ZAV's) en welke Mutatiewerkzaamheden het Woningbedrijf wil (laten) uitvoeren door Opdrachtnemer.

Vraaggestuurd Onderhoud

Dit betreft doorgaans niet het wegnemen van een gebrek, maar een wens tot verbetering van een Huurder. Dit zijn de grotere ingrepen aan keukens, badkamers en toiletten.

Werkzaamheden

De uitvoering van Reparatie-, Mutatie-, Vraaggestuurd Onderhoud & piketdienst.

3. Oplevertermijn Reparatie onderhoud

Tijdens het Reparatie onderhoud wordt de reparatie en/of vervanging uitgevoerd conform de materialenlijst. Het Reparatieonderhoud wordt via het Klantportaal of telefonisch door Huurder aan Opdrachtnemer in opdracht gegeven.

4. Oplevertermijn Mutatieonderhoud

Tijdens het Mutatieonderhoud wordt het Vastgoedobject op het basiskwaliteitsniveau gebracht. Het Woningbedrijf bepaalt per Vastgoedobject welke Werkzaamheden moeten worden uitgevoerd om aan de basiskwaliteitseisen te voldoen. Het Mutatieonderhoud wordt via een DICO koppeling met Cordys aan Opdrachtnemer in opdracht gegeven.

5. Reikwijdte Raamovereenkomst met betrekking tot Reparatie- & Vraaggestuurd Onderhoud

De volgende Werkzaamheden vallen onder Reparatie- & Vraaggestuurd Onderhoud (Service- en Onderhoudsverzoeken):

- Alle gebreken gemeld door Huurder van het Woningbedrijf waarvoor een reparatieverzoek is ingediend bij Opdrachtnemer
- Reparatie kozijnen
- Reparatiewerkzaamheden daken in geval van calamiteiten zoals stormschade
- Timmerwerkwerkzaamheden
- Elektrawerkzaamheden
- Loodgieter werkzaamheden
- Glasherstelwerkzaamheden bij lek glas & breuk

Onderhoud dat hierboven niet genoemd is, valt niet onder de Raamovereenkomst. Voorbeelden hiervan zijn:

- Preventief onderhoud platte daken
- Planmatig onderhoud
- Rioleringswerkzaamheden
- Straatwerkzaamheden
- Verwarmings- en warmwaterinstallaties
- Overig contractonderhoud:

Onder overig contractonderhoud vallen onder andere (specialistische) installaties zoals liften, MV&WTW-, brand-, bliksem- en drukverhogingsinstallaties, dak-ventilatoren, automatische deuren en dergelijke. Dit onderhoud is vaak middels onderhoudscontracten door de Opdrachtgever ondergebracht bij derden of wordt rechtstreeks door Opdrachtgever in opdracht gegeven bij derden en is daardoor uitgesloten van deze Overeenkomst.

In voorkomende gevallen kan Opdrachtnemer, binnen het kader van de afgesloten Overeenkomst, namens Opdrachtgever opdrachten aan contractanten van Opdrachtgever verstrekken. Dit gebeurt enkel na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.

6. Reikwijdte Raamovereenkomst met betrekking tot Mutatieonderhoud

Onder het Mutatieonderhoud kunnen bijna alle voorkomende Werkzaamheden vallen.

Het volgende werk valt niet onder Mutatieonderhoud:

- Verwarmings- en warmwaterinstallaties
- Mutatieonderhoud in complexen waar een grote renovatie van het complex plaatsvindt
- Overig contractonderhoud:

Onder overig contractonderhoud vallen bijvoorbeeld (specialistische) installaties zoals liften, WTW-, brand-, bliksem- en drukverhogingsinstallaties, dak ventilatoren, automatische deuren en dergelijke. Dit onderhoud is vaak middels onderhoudscontracten door het Woningbedrijf ondergebracht bij derden of wordt rechtstreeks in opdracht gegeven bij derden en is daardoor uitgesloten van deze Raamovereenkomst.

In voorkomende gevallen kan Opdrachtnemer, binnen het kader van de afgesloten Raamovereenkomst, namens het Woningbedrijf opdrachten aan contractanten van Het Woningbedrijf verstrekken. Dit gebeurt enkel na schriftelijke goedkeuring van de het Woningbedrijf.

7. Klantreis Reparatieonderhoud

Tijdens het verkennen van de vraag of het verzoek doet Opdrachtnemer een zorgvuldige intake. Hierin geven we advies en wordt de Huurder gehoord. De Huurder dient het verzoek zelf online in of telefonisch direct bij de opdrachtnemer en zetten we in op een zorgvuldige intake van de Opdrachtnemer bij het maken van een eerste afspraak.

Huurder en het Woningbedrijf zijn op tijd op de hoogte van de status van de reparatie of wijzigingen hierin. Deze status is idealiter ook zichtbaar in Cordys. Er is minimaal bekend of er contact is geweest en/of wanneer een afspraak is.

De Opdrachtnemer kan een opdracht to the point oplossen (first time fix) of de voorbereiding van het oplossen goed organiseren.

Het Woningbedrijf krijgt een technische inhoudelijke terugkoppeling met een plan van aanpak als er sprake is van een complexe klacht/reparatieverzoek. De Opdrachtnemer neemt proactief contact op met het Woningbedrijf als er zich een niet standaard situatie voordoet en/of de reparatie boven mandaat uitkomt.

8. Procedure Reparatieonderhoud

Reparatieonderhoud wordt in opdracht gegeven door de Huurder van het Woningbedrijf via een Onderhoudsverzoek middels het klantportaal of telefonisch direct bij Opdrachtnemer.

In aanvulling daarop geldt het volgende:

8.1.1 Onderhoudsverzoek Reparatieonderhoud: toepassing, opdracht, planning, uitvoering en afhandeling

De onderhoudsopdracht wordt door de Huurder van het Woningbedrijf aan de Opdrachtnemer verstrekt via het Klantportaal van het Woningbedrijf. De uitvoering wordt door de Opdrachtnemer in samenspraak met Huurder altijd binnen werktijden gepland, tenzij de afspraak op verzoek van Huurder later plaatsvindt.

De basis van de Werkzaamheden die vallen onder het Reparatieonderhoud wordt gevormd door reparatie van het defect. Vervanging van onderdelen kan echter ook mogelijk zijn.

De Werkzaamheden worden vervolgens conform de condities van het Taak- en Prijzenboek en de basiskwaliteitseisen van het Woningbedrijf uitgevoerd.

Binnen 10 werkdagen na uitvoering van de reparatie voert Opdrachtnemer de kosten op (gesplitst in uren en materiaal) en meldt het werk Technisch gereed in Cordys. In geval van Werkzaamheden die afwijken van de voorgenomen uitvoeringswijze en/of in geval van vervanging van onderdelen geeft Opdrachtnemer de uitvoeringsinformatie per mail door aan het Woningbedrijf.

Het Woningbedrijf beoordeelt wekelijks de ingediende offertes en de gereed gemelde orders steekproefsgewijs voor akkoord voor betaling in Cordys. Opdrachtnemer stuurt hierop binnen 1 maand de factuur.

8.1.2 Onderhoudsverzoek Reparatieonderhoud: toepassing, opdracht, planning, uitvoering en afhandeling

Het Onderhoudsverzoek is opgebouwd uit taken gebaseerd op een omschrijving en voorzien van vaste prijzen conform het Taak- en Prijzenboek. Opdrachtnemer neemt binnen openingstijden uiterlijk 4 uur na melding contact op met de Huurder en plant een afspraak in binnen de gestelde urgentietijden. Indien Opdrachtnemer geen contact krijgt met de Huurder zal zij nog 2x proberen te bellen en meldt dit dan bij Opdrachtgever en legt dit vast in het eigen portal/ERP systeem. Opdrachtnemer zal trachten dit via diverse kanalen proberen contact te leggen.

Bij meerwerk wordt vooraf om akkoord gevraagd bij het Woningbedrijf én het meerwerk wordt binnen één werkdag per e-mail gemeld aan het Woningbedrijf. Niet naleving van dit voorschrift leidt tot verval van aanspraken op een meerwerkvergoeding. De Opdrachtnemer stelt, als het meerwerk door het Woningbedrijf akkoord is bevonden, een meerwerkofferte op en mailt deze naar het Woningbedrijf.

Na uitvoering van de Werkzaamheden stuurt Opdrachtnemer hierop binnen 1 maand de factuur.

8.2 Procedure Mutatieonderhoud

Mutatieonderhoud wordt in opdracht gegeven door het Woningbedrijf via Cordys.

Bij de Vooropname wordt een concept opdracht aangemaakt via de Inspectiemodule van NCCW. Deze conceptopdracht wordt als vooraankondiging aan Opdrachtnemer verstuurd. Opdrachtnemer kan hierop de vaklieden inplannen.

Bij Eindopname stelt de Opdrachtnemer een definitief offerte op welke wordt opgebouwd uit taken gebaseerd op de omschrijving en voorzien van vaste prijzen conform het Taak- en Prijzenboek.

De Maximale Doorlooptijd bij Mutatieonderhoud is afhankelijk van de hoogte van de opdrachtsom en in overleg met het Woningbedrijf. De opleverdatum wordt middels een e-mail doorgegeven.

Bij meerwerk wordt vooraf om akkoord gevraagd bij het Woningbedrijf én het meerwerk wordt binnen één werkdag per e-mail gemeld aan het Woningbedrijf. Niet naleving van dit voorschrift leidt tot verval van aanspraken op een meerwerkvergoeding. De Opdrachtnemer stelt, als het meerwerk door het Woningbedrijf akkoord is bevonden, een meerwerkofferte op en mailt deze naar het Woningbedrijf.

Na uitvoering van de werkzaamheden stuurt Opdrachtnemer hierop binnen 1 maand de factuur.

8.3 Procedure Vraaggestuurd Onderhoud

Vraaggestuurd Onderhoud wordt door Huurder aangevraagd telefonisch of middels het portaal en na inspectie door Opdrachtnemer middels een offerte aangevraagd bij het Woningbedrijf via de e-mail.

In aanvulling daarop geldt het volgende:

8.3.1 Onderhoudsverzoek Vraaggestuurd Onderhoud: toepassing, opdracht, planning, uitvoering en afhandeling

De opdracht wordt door de huurder via het portaal of telefonisch doorgegeven aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer legt, met een onderbouwing en een offerte, dit voor aan het woningbedrijf ter goedkeuring voor uitvoering. De uitvoering wordt door de opdrachtnemer in samenspraak met de huurder altijd binnen werktijden gepland.

De basis van de Werkzaamheden die vallen onder het Vraaggestuurd Onderhoud wordt gevormd door vervanging van onderdelen of volledige BKT's (Badkamer/Keuken/Toilet).

De Werkzaamheden worden vervolgens conform de condities van het Taak- en Prijzenboek en de basiskwaliteitseisen van het Woningbedrijf uitgevoerd.

Na uitvoering van de Werkzaamheden stuurt Opdrachtnemer hierop binnen 1 maand de factuur.

8.3.2 Onderhoudsverzoek Vraaggestuurd Onderhoud: toepassing, opdracht, planning, uitvoering en afhandeling

De offerte van Opdrachtnemer is opgebouwd uit taken, gebaseerd op een omschrijving en voorzien van vaste prijzen conform het Taak- en Prijzenboek. De Opdrachtnemer neemt binnen openingstijden, uiterlijk 24 uur na melding, contact op met de Huurder en plant een afspraak in. Indien Opdrachtnemer geen contact krijgt met de Huurder, zal zij nog 2x proberen te bellen en brengt dan Opdrachtgever op de hoogte. Dit wordt vastgelegd in het eigen portal. De Opdrachtnemer zal trachten dit via diverse kanalen proberen contact te leggen.

Bij meerwerk wordt vooraf om akkoord gevraagd bij het Woningbedrijf én het meerwerk wordt binnen één werkdag per e-mail gemeld aan het Woningbedrijf. Niet naleving van dit voorschrift leidt tot verval van aanspraken op een meerwerkvergoeding. De Opdrachtnemer stelt, als het meerwerk door het Woningbedrijf akkoord is bevonden, een meerwerkofferte op en mailt deze naar het Woningbedrijf.

Na uitvoering van de Werkzaamheden stuurt Opdrachtnemer hierop binnen 1 maand de factuur.

9. Niet na (kunnen) komen van geplande afspraak

Indien door Opdrachtnemer een afspraak niet kan worden nagekomen, dient de Huurder door Opdrachtnemer vroegtijdig op de hoogte te worden gesteld en dient er direct een nieuwe afspraak in overleg met de Huurder gemaakt te worden.

10. Kwaliteit van dienstverlening

Het Woningbedrijf stelt eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer. Eisen met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening bij uitvoering en gedragscodes voor Opdrachtnemer zijn opgenomen in Bijlage 11 & 12 (Aanbestedingsstukken inclusief nota van inlichtingen en de inschrijving).

11. KWH

Het Woningbedrijf heeft de kwaliteit van de dienstverlening genormeerd volgens het KWH label. Het Woningbedrijf gebruikt de normen van KWH voor de dienstverlening richting Huurders. Door te voldoen aan deze normen, levert Het Woningbedrijf een positieve bijdrage aan de klantverwachting. Opdrachtnemer neemt kennis van en werkt volgens deze normen.

12. Signaleringsfunctie

Indien medewerkers van Opdrachtnemer sociale misstanden of criminele activiteiten signaleren dan zijn zij verplicht om dit onmiddellijk bij het Woningbedrijf te melden. Opdrachtnemer meldt het geconstateerde vervolgens terstond aan Het Woningbedrijf.

Opdrachtnemer is gehouden deze meldplicht aan haar medewerkers op te leggen.

13. Duurzaamheid en milieu

13.1 Materiaal

Opdrachtnemer zal de Diensten zoveel mogelijk (doen) uitvoeren middels het gebruik maken van milieuvriendelijke materialen. Voorts zal Opdrachtnemer bij de selectie van haar Onderaannemers en toeleveranciers trachten om zoveel mogelijk samen te werken met bedrijven die investeren in de ontwikkeling van hun werknemers en die zo min mogelijk werken met milieubelastende materialen.

13.2 Recycling

Opdrachtnemer zal afgedankte producten terugnemen en op een controleerbare milieuverantwoorde manier (laten) verwerken, op kosten van Opdrachtnemer.

14. Klachten over dienstverlening

Opdrachtnemer is gehouden om klachten over haar dienstverlening door Huurders terstond door te melden aan het Woningbedrijf. Alle klachten worden uitgezocht, beoordeeld en met betrokken Partijen doorgesproken om herhaling te voorkomen. Mocht een klacht van een Huurder van het Woningbedrijf over Opdrachtnemer bij Opdrachtnemer binnenkomen, dan is Opdrachtnemer verplicht de klacht aan het Woningbedrijf door te geven alsmede de klacht nader uit te onderzoeken, haar visie te motiveren en een oplossing voor te dragen om de klacht af te handelen en herhaling te voorkomen, indien de klacht verwijtbaar is aan Opdrachtnemer.

15. Kwaliteitscontrole Het Woningbedrijf

Het Woningbedrijf meet de kwaliteit van dienstverlening van Opdrachtnemer conform Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Het Woningbedrijf voert maandelijks een tevredenheidonderzoek onder minimaal 90% van de Huurders die een reparatieverzoek hebben gedaan. Periodiek zullen de resultaten van beide onderzoeken met de opdrachtnemer worden besproken om de dienstverlening te optimaliseren.

16. Meldkamer, bereikbaarheid-, uitvoeringstijden en reactietijden

16.1 Bereikbaarheid Opdrachtnemer

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zij tijdens de werktijden/openingstijden volgens de CAO voor de bouw bereikbaar is voor het Woningbedrijf en de Huurders van het Woningbedrijf. De openingstijden zijn van 09.00 uur tot 17.00 uur voor kantoor.

16.2 Meldkamer en storingsdienst buiten kantoortijden

Opdrachtnemer zal buiten kantoortijden bereikbaar moeten zijn voor Spoedeisend Reparatieonderhoud.

Voor de verrekening voor Werkzaamheden in de weekenden en feestdagen gelden de volgende opslagpercentages:

- Op maandag tot en met vrijdag tussen 18.00 en 07.00 uur geldt een opslag van 50%.
- Op zater-, zon- en feestdagen geldt een opslag percentage van 100%. Deze opslagen gelden niet voor reguliere onderhoudswerkzaamheden.
- Het woningbedrijf betaalt daarentegen geen wachtgeld.

16.3 Meldkamer en storingsdienst tijdens feestdagen, verplichte Atv-dagen en vakantiedagen

Tijdens feestdagen en verplichte Atv-dagen is Opdrachtgever gesloten.

Opdrachtnemer zal tijdens deze dagen bereikbaar moeten zijn voor Spoedeisend Reparatieonderhoud.

16.4 Standaard uitvoeringstijden

De Werkzaamheden zullen worden verricht binnen de normale bij Opdrachtnemer geldende bedrijfstijden. Wanneer zich de noodzaak voordoet dat van deze bedrijfstijden wordt afgeweken, zal in onderling overleg tussen Partijen worden besloten op welke tijdstippen tot uitvoering van de in voorgaande artikelen omschreven Werkzaamheden wordt overgegaan. Spoedeisend Reparatieonderhoud buiten de werktijden van de vaklieden worden in principe zonder voorafgaand overleg uitgevoerd volgens Condities opslagen Bouw-Cao.

17. Reactietijd Spoedeisende Reparatieverzoeken

In het geval van Spoedeisende Reparatieverzoeken neemt Opdrachtnemer binnen 30 minuten na melding van het reparatieverzoek via het klantportaal aan de Opdrachtnemer contact op met de Huurder en is zo nodig binnen 2 uur ter plaatse. Onder spoedgevallen wordt verstaan die gevallen waarbij de veiligheid voor personen in het geding is of waarbij gevolgschade voor het Vastgoedobject kan ontstaan.

Dergelijke verzoeken zullen telefonisch door het Woningbedrijf en/of Huurder van het Woningbedrijf aan Opdrachtnemer worden gemeld en wijken af van de reguliere afhandeling termijnen.