

Kwaliteit in vastgoedonderhoud

plenaire sessie

Kennissessie 30 oktober 2025

Programma kwaliteit in vastgoedonderhoud

- Inleiding
 - Privaatrechtelijk deel Wet Kwaliteitsborging
- RGS door Ricardo Romers
 - Essentie RGS
 - Ontwikkelingen
 - Toepassing Kwaliteit in Balans
 - NEN2767 en Kwaliteit in Balans
- Uitkomst groepssessies
- Feedback en conclusies

Pollvraag

Ben je bekend met het privaatrechtelijk deel van de Wkb?



Publiekrechtelijk en privaatrechtelijk deel Wkb

Publiekrecht



Geldig vanaf 2024 voor
alle bouwwerken!

PRIVAATRECHT



Publiekrechtelijk en privaatrechtelijk deel Wkb

Publiekrecht



✓ Nieuw stelsel voor kwaliteitsborging

Gevolgklasse 1:

- o.a. grondgebonden eengezinswoningen, woonboten, kleine fietsbruggen, vakantiewoningen, bedrijfspanden max 2 bouwlagen,...

**Geldig vanaf 2024 voor
alle bouwwerken!**

- ✓ Verbrede aansprakelijkheid
- ✓ Informatieplicht verzekeringen
- ✓ 5% regeling nieuwbouw
- ✓ Waarschuwingplicht
- ✓ Consumentendossier

PRIVAATRECHT



Privaatrechtelijk deel Wkb

De Wkb voegt een nieuw lid 4 toe aan artikel 7:758 BW:

✓ **Verbrede aansprakelijkheid**

de aannemer is aansprakelijk voor gebreken die bij oplevering niet zijn ontdekt, tenzij deze gebreken niet aan de aannemer zijn toe te rekenen. Het risico en de bewijslast liggen bij de aannemer. Hij moet aantonen dat het gebrek er op het moment van oplevering niet was. De deskundigheid van de opdrachtgever is niet meer doorslaggevend.

Privaatrechtelijk deel Wkb

De Wkb voegt een nieuw lid toe aan artikel 7:754 BW:

✓ Aanscherping van de waarschuwingsplicht

Aanvulling van de waarschuwingsplicht – art. 7:754 lid 2

Het eerste lid van artikel 7:754 regelt (kortweg) dat de aannemer verplicht is fouten in de opdracht te melden aan de opdrachtgever. Het nieuwe tweede lid regelt dat in geval van aanneming van bouwwerken deze melding schriftelijk en ondubbelzinnig dient te gebeuren en dat daarbij moet worden aangegeven wat de gevolgen zijn.

Privaatrechtelijk deel Wkb

Oplever- of consumentendossier – art. 7:757a BW

✓ Dossier van oplevering

Plicht voor de aannemer is het leveren van een dossier bij oplevering. Het artikel schrijft voor dat bij een kennisgeving van een aannemer aan zijn opdrachtgever dat het werk klaar is en kan worden opgeleverd, informatie moet worden aangeleverd waaruit dat blijkt. De te leveren informatie moet volledig inzicht geven in de nakoming van de overeenkomst.

Pollvraag

Ben je bekend met RGS?



Ervaringen RGS door Ricardo Romers

- Essentie RGS
- Ontwikkelingen
- Toepassing Kwaliteit in Balans
- NEN2767 en Kwaliteit in balans

Essentie RGS

- ✓ Langdurige samenwerking opdrachtgever en opdrachtnemer
- ✓ Kwaliteit van het vastgoed staat centraal
- ✓ Focus op **resultaat**, niet de **inspanning**
- ✓ **Continue verbetering**
- ✓ Opdrachtnemer toont aan, opdrachtgever toetst



Wat is kwaliteit in balans?



- ✓ Onderdeel van **RGS**
- ✓ **Doel:** vastgoedkwaliteit functioneel specificeren en meetbaar maken
- ✓ Project overstijgend en specifiek



KWALITEITSTHEMA'S (FUNCTIES)	KWALITEITSVELDEN (FUNCTIEVELDEN)
VEILIGHEID	• Constructief • Veiligheid verticaal en horizontaal transport • Valveiligheid • Brandveiligheid • Veiligheid installaties • Inbraakveiligheid • Sociale veiligheid • Materiaalveiligheid
GEZONDHEID	• Luchtkwaliteit • Geluid • Vocht • Visueel comfort • Thermisch comfort
ENERGIEZUINIGHEID	• Energielabel • Warmtebehoefte • Warmteweerstand en type installatie • Luchtdichtheid
GEBRUIKSKWALITEIT	• Toegankelijkheid • Gebruiksoppervlak • Bruikbaarheid bouw- en installatiedelen • Voorzieningen: soort, type en aantal voorzieningen • Voorzieningen; reinigbaar (onderhoudsvriendelijk) • Uniformiteit • Bevestiging bouw- en installatiedelen
DUURZAAMHEID	• Waterverbruik • Klimaatadaptatie en natuurinclusiviteit • Belasting milieu • Flora & Fauna (Wnb)
TOEKOMSTWAARDE	• Bereikbaarheid woningen • Extra eisen senioren, voorzieningen en zorg • Flexibiliteit, indeling woning en installaties • Belevingswaarde en architectuur, gebouw en woonomgeving
WONEN	• Technisch gerelateerde belevingswaarde (visuele beleving ondergrond en afwerking) • Beheer gerelateerde belevingswaarde • Contract gerelateerde belevingswaarde • Inspraak bewoners bij belevingswaarde gerelateerde zaken • Keuzevrijheid van gebruikers

De thema's

Figuur 2: Kwaliteitsthema's en kwaliteitsvelden KIB

VEILIGHEID		
KWALITEITSVELDEN (FUNCTIEVELDEN)	FUNCTIONELE OMSCHRIJVING	FUNCTIONEEL UITGANGSPUNT
Constructief	Er mag geen kans zijn op het bezwijken van de bouwconstructie of een deel daarvan.	- Geen uitgangspunt. - Constructie visueel veilig, maar niet aantoonbaar. - Constructie aantoonbaar veilig.
Veiligheid verticaal en horizontaal verkeer	Het gevaar van vallen in het complex en woning wordt beperkt (aanwezigheid (val) voorzieningen, stroefheid, drempels, doorvalbeveiliging en dergelijke).	- Geen uitgangspunt. - Struikelen en uitglijden vermijden. - Doorvallen vermijden (Leuning en ballustraden). - Struikelen, uitglijden en doorvallen vermijden.
Valveiligheid	De kans op vallen van hoogte bij werkzaamheden wordt beperkt (dakrandbeveiliging, hangbeveiliging, valbeveiliging).	- Geen uitgangspunten. - Tijdelijke voorzieningen valveiligheid. - Valbeveiliging permanent gewaarborgd (vaste voorzieningen met keuringen).
Brandveiligheid	Binnen het complex en woning adequate brandmelding, vluchtwegen, blusmiddelen voorhanden, brandgevaarlijke situaties, brand-, rookontwikkeling en -uitbreiding beperken.	- Geen uitgangspunt. - Brandmelding. - Bewoners veilig vluchten. - Blusmiddelen en brandbestrijding. - Brandgevaar en rookontwikkeling beperken. - Brand/rookontwikkeling vermijden. - Branduitbreiding vermijden.
Veiligheid installaties	De installaties zijn zodanig dat het complex en woning veilig kunnen worden gebruikt en verlaten.	- Geen uitgangspunt. - Installaties zijn visueel veilig, maar niet aantoonbaar. - Installaties zijn aantoonbaar veilig.
Inbraakveiligheid	De kans op inbraak binnen het complex of woning wordt beperkt (bijvoorbeeld PKVW-woning of complexniveau).	- Geen eisen aan inbraakveiligheid. - Draaiende delen en hang- en sluitwerk inbraakveilig bij vervanging. - Draaiende delen en hang-en-sluitwerk inbraakveilig. - PKVW-woningniveau (excl. certificaat). - PKVW-woningniveau (incl. certificaat). - PKVW-complex (incl. of excl. certificaat) . - PKVW-omgeving (incl. of excl. certificaat).
Sociale veiligheid	Het complex biedt een veilige omgeving waarin de gebruiker zich vrij kan voelen van dreiging, agressie of geweld van anderen (doorzicht, dode hoeken, voldoende licht, doelgroepenbeleid (senioren en dergelijke).	- Geen uitgangspunt. - Gebruikers voelen zich veilig in de woning. - Gebruikers voelen zich veilig in de woning en het complex. - Gebruikers voelen zich veilig in de woning, het complex en de woonomgeving.

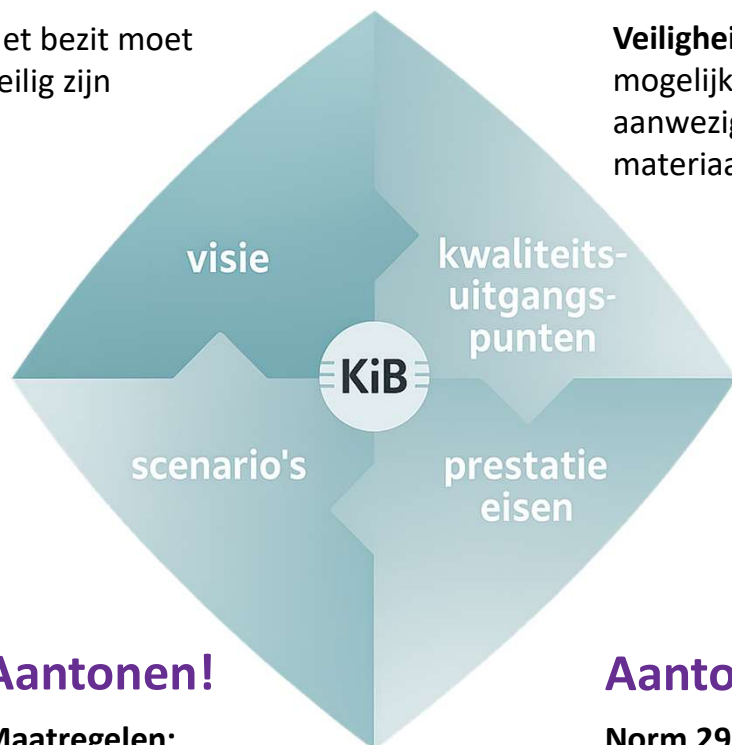
Kwaliteits- uitgangs- punten

Thema	Kwaliteitsveld	Functioneel uitgangspunt
Veiligheid	Inbraakveiligheid	Geen eisen aan inbraakveiligheid
		Draaiende delen en hang- en sluitwerk inbraakveilig bij vervanging
		Draaiende delen en hang- en sluitwerk inbraakveilig
		PKVW woningniveau (excl. certificaat)
		PKVW woningniveau (incl. certificaat)
		PKVW complex (incl. of certificaat)
		PKVW omgeving (incl. of certificaat)

Thema	Kwaliteitsveld	Functioneel uitgangspunt
Veiligheid	Inbraakveiligheid	Geen eisen aan inbraakveiligheid
		Draaiende delen en hang- en sluitwerk inbraakveilig bij vervanging
		Draaiende delen en hang- en sluitwerk inbraakveilig
		PKVW woningniveau (excl. certificaat)
		PKVW woningniveau (incl. certificaat)
		PKVW complex (incl. of certificaat)
		PKVW omgeving (incl. of certificaat)



Het bezit moet veilig zijn



Aantonen!

Maatregelen:

Scenario 1: Asbestsanering

Scenario 2: Asbest veiliggesteld

Aantonen!

Veiligheid: Materiaalveiligheid: Materialen met mogelijk voor de gezondheid gevaarlijke stoffen aanwezig waarbij aanraking wordt voorkomen of materiaal is verwijderd

Aantonen!

Norm 29 Asbest: 100% klasse 2 (asbestveilig)



NEN2767 en KiB complementair

KiB

Vaststellen 'default' kwal. uitgangspunten gehele bezit KiB

Vaststellen complex-specifieke uitgangspunten KiB

Opname complex o.b.v. prestatie-eisen KiB

Vaststellen complex-specifieke prestatie-eisen KiB

Proceskeuringen o.b.v. prestatie-eisen KiB

Aanvangskeuring o.b.v. prestatie-eisen KiB

Periodieke en eindkeuring o.b.v. prestatie-eisen KiB

Besturen

Portefeuillemanagement

0. Assetmanagement

I. Initiatieffase

II. Planontwikkeling

III. Planuitwerking

IV. Projectvoorbereiding

V. Projectuitvoering

VI. Projectoverdracht

VII. Beheerfase

NEN2767

NEN-2767 + + facultatieve en vakspecialistische inspecties en/ of onderzoeken.

NEN-2767 + KiB + facultatieve en vakspecialistische inspecties en/ of onderzoeken.

Ten slotte

NEN 2767 i.c.m. KiB: input voor MJOB

- ✓ Minimale **KiB prestatie** als basis voor het vaststellen startjaar meerjarige RGS trajecten
- ✓ **Opnames en onderzoeken** tonen aan dat dat aan de eisen wordt voldaan.
- ✓ **Scope en omvang** bepaald het detailniveau van NEN 2767 en KiB inspectie.
- ✓ Inrichting methodieken afhankelijk van de **wensen van de corporatie**

Thema	Kwaliteitsveld	Functioneel uitgangspunt
Veiligheid	Inbraakveiligheid	Geen eisen aan inbraakveiligheid
		Draaiende delen en hang- en sluitwerk inbraakveilig bij vervanging
		Draaiende delen en hang- en sluitwerk inbraakveilig
		PKVW woningniveau (excl. certificaat)
		PKVW woningniveau (incl. certificaat)
		PKVW complex (incl. of certificaat)
		PKVW omgeving (incl. of certificaat)

Thema	Kwaliteitsveld	Functioneel uitgangspunt
Veiligheid	Inbraakveiligheid	Geen eisen aan inbraakveiligheid
		Draaiende delen en hang- en sluitwerk inbraakveilig bij vervanging
		Draaiende delen en hang- en sluitwerk inbraakveilig
		PKVW woningniveau (excl. certificaat)
		PKVW woningniveau (incl. certificaat)
		PKVW complex (incl. of certificaat)
		PKVW omgeving (incl. of certificaat)

Thema	Kwaliteitsveld	Functioneel uitgangspunt
Veiligheid	Constructief	Geen uitgangspunt
		Constructie visueel veilig, maar niet aantoonbaar
		Constructie aantoonbaar veilig

Thema	Kwaliteitsveld	Functioneel uitgangspunt
Veiligheid	Constructief	Geen uitgangspunt
		Constructie visueel veilig, maar niet aantoonbaar
		Constructie aantoonbaar veilig

Thema	Kwaliteitsveld	Bouwdeel	Prestatie-indicator	Norm
Veiligheid	Constructief	Buitenwand openingen	Houtrotschade in deuren	21C

Prestatie-eis

	21-A Houtrotschade in kozijnen en overige houten delen	21-B Houtrotschade in ramen	21-C Houtrotschade in deuren
Klasse 0	Geen gebreken. 	Geen gebreken. 	Geen gebreken. 
Klasse 1	Reparatie <75 cm ² tot max. 1 cm voor glaslijn. 	Reparatie <25 cm ² tot max. 1 cm voor de glaslijn, max. 2 reparaties per raam. 	Reparatie <75 cm ² tot max. 1 cm voor de glaslijn of <75 cm ² maar niet dieper dan 2/3 van deurdikte. 
Klasse 2	Reparatie >75 cm ² d.m.v. lamineren, d.w.z. lengte vanaf 30 cm en max gehele dorpel/stijllengte (aantasting tot max. 1 cm voor de glaslijn). 	-	-
Klasse 3	Reparatie <30 cm d.m.v. deelvervangen (aantasting op of achter de glaslijn). 	-	-
Klasse 4	Reparatie >30 cm d.m.v. deelvervangen maar max. 50% van kozijndelen (aantasting op of achter de glaslijn). 	-	-
Klasse 5	Totaalvervang, > 50% van gehele kozijn aangetast. 	Totaalvervang, houtrot >25 cm ² (2 stuks) en/of gehele raam aangetast. 	Totaalvervang, houtrot >75 cm ² en/of gehele deur aangetast. 

Thema	Kwaliteitsveld	Bouwdeel	Prestatie-indicator	Norm	Klassen
Veiligheid	Constructief	Buitenwand openingen	Houtrotschade in deuren	21C	Klasse 0: Geen gebreken
					Klasse 1: Reparatie < cm tot max 1 cm voor glaslijn of < 75cm maar niet dieper dan 2/3 van deurdikte
					Klasse 5: Totaalvervaging, houtrot >75cm en/of gehele deur aangetast

Thema	Kwaliteitsveld	Bouwdeel	Prestatie-indicator	Norm	Klassen
Veiligheid	Constructief	Buitenwand openingen	Houtrotschade in deuren	21C	Klasse 0: Geen gebreken
					Klasse 1: Reparatie < cm tot max 1 cm voor glaslijn of < 75cm maar niet dieper dan 2/3 van deurdikte
					Klasse 5: Totaalvervaging, houtrot >75cm en/of gehele deur aangetast

Thema	Kwaliteitsveld	Bouwdeel	Prestatie-indicator	Norm	Aanvang	Beheer
Veiligheid	Constructief	Buitenwand openingen	Houtrotschade in deuren	21C	100% Klasse 0	80% klasse 0, 20% klasse 1



Vragen?



Uitkomsten interactieve sessie van 21 oktober

(20 deelnemers)

Wat is jouw definitie van kwaliteit?



Wat is jouw definitie van kwaliteit?



“In vastgoedonderhoud is kwaliteit wat vooraf helder, meetbaar en samen wordt afgesproken, gericht op levensduur en geschiktheid voor het beoogde gebruik, passend bij het budget en de situatie. Daarbij hoort vaak een basisniveau (bijv. NEN-normering), een verwachtingenmanagement, en duidelijke, gezamenlijke afspraken die zo objectief mogelijk te controleren zijn.”

Individuele accenten zitten onder meer in:

- Duurzaamheid/levensduur van producten/werkzaamheden
- Duidelijke ondergrenzen (bv. veiligheid, minimale acceptatie)
- Functionele geschiktheid/buikbaarheid voor de bewoner/gebruiker
- Objectief en praktisch vastleggen middels bestekken, handboeken en normen

Op welke wijze zorg je als opdrachtgever dat deze kwaliteit wordt gerealiseerd?

Als opdrachtgever draag je zorg voor kwalitatief vastgoedonderhoud door:

- Heldere, meetbare afspraken en normen vooraf te maken
- Regelmatig te controleren via externe en/of steekproefgewijze inspecties
- Open te communiceren, afspraken te evalueren en partners aan te spreken op resultaten
- Combinatie van vertrouwen én objectieve checks
- Contractmanagement met duidelijke prijs- en kwaliteitsafspraken

Welke meest voorkomende tekortkomingen kun je benoemen?

De belangrijkste tekortkomingen zijn:

- Te weinig onafhankelijk toezicht/controlerondes
- Onvoldoende objectieve kwaliteitsmeting
- Te grote financiële focus van uitvoerders
- Lagere kennis en betrokkenheid bij personeel of nieuwe projectleiders
- Onvoldoende duidelijke, praktische kwaliteitsafspraken en vastlegging
- Verlies van regie en kennis bij opdrachtgever
- Belangenverstrengeling door teveel zelfcontrole

Vind je de RGS methodiek passen om kwaliteit te borgen?

Voordelen:

- Helpt om het eindresultaat en verwachtingen helder te definiëren
- Stimuleert samenwerking en lange termijnpartnerschappen
- Partners worden betrokken en denken mee over onderhoudscenario's
- Mogelijkheid voor innovatie en inbreng van ketenkennis

Vind je de RGS methodiek passen om kwaliteit te borgen?

Beperkingen / Nadelen:

- Te veel zelfcontrole door partners (“de slager keurt zijn eigen vlees”)
- Te weinig onafhankelijke & objectieve kwaliteitsmetingen
- Kwaliteit verschilt per ploeg/mens, onvoldoende geborgd zonder toezicht
- Verlies van regie en kennis bij opdrachtgever mogelijk
- Teveel focus op kosten/prijs, ten koste van echte kwaliteit

Wat moet onderkend worden voor een succesvolle toepassing van RGS?

- Het belang van wederzijdse competenties;
- Het risico dat aannemers minimale inspanning leveren;
- Het belang van onafhankelijke controles/inspectietools;
- Duidelijke afspraken over meerwerk;
- De noodzaak dat de corporatie regie behoudt;
- Twijfel of het systeem kostenvoordeel oplevert op de lange termijn.

We stellen het op prijs als je feedback geeft op deze sessie

Spreek dit in in je telefoon
(typen mag ook)

Test je microfoon

Spreek even iets in om je telefoon te testen

Microfoon Controle

Laten we zorgen dat we je kunnen horen.

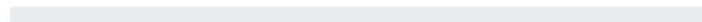
We testen je microfoon om de beste ervaring voor iedereen in de sessie te garanderen.

Selecteer een microfoon

Selecteer een microfoon



Live audio niveau:



Microphone permission is required.
Please allow access to proceed.

Test je microfoon

Spreek even iets in om je telefoon te testen

Vul onder sessienaam je eigen naam in

Microfoon Controle

Laten we zorgen dat we je kunnen horen.

We testen je microfoon om de beste ervaring voor iedereen in de sessie te garanderen.

Selecteer een microfoon

Selecteer een microfoon

Live audio niveau:



Microphone permission is required.
Please allow access to proceed.



Dank voor je deelname