

Rapportage interactieve sessie Sertum

“Kwaliteit in vastgoedonderhoud”

Datum : 21 oktober 2025
Locatie : online Teams
Doelgroep Sertum registers : medewerkers woningcorporaties
Aantal deelnemers Sertum : 19 (waarvan er 16 bekend zijn met RGS)

Inleiding

In deze kennissessie zijn we dieper ingegaan op de vraag hoe onderhoudsbedrijven en opdrachtgevers samen kwaliteit kunnen definiëren én aantoonbaar kunnen maken. De focus ligt vooral op meergezinswoningen in de sociale huursector, waar vaak wordt gewerkt volgens RGS (Resultaatgericht Samenwerken) met het normenboek Kwaliteit in Balans als uitgangspunt. Spreker Ricardo Romers deelde zijn praktijkervaringen.

De aanwezige Sertum deelnemers namen actief deel aan gesprekken in kleine groepen van 4 personen. Met de toepassing van de tooling van [Dembrane](#), specialist in het analyseren van groepsgesprekken met AI zijn na afloop de resultaten en conclusies van de groepsgesprekken gepresenteerd aan het einde van de sessie. Tevens zijn deze gepresenteerd tijdens de plenaire sessie op 30 oktober 2025

Vorm

Korte omschrijving de wijze waarop de sessie (interview of online kennissessie) is vormgegeven:

- Groepsgrootte : 5 groepen van 4 personen
- Tijdsduur groepsgesprekken : 45 minuten

Vraagstellingen

De volgende vragen zijn aan de groepen voorgelegd

1. Wat is jouw definitie van kwaliteit
2. Op welke wijze zorg je als opdrachtgever (of als adviseur hiervan) dat deze kwaliteit gerealiseerd wordt?
3. Welke meest voorkomende tekortkomingen kun je benoemen?
4. Vind je de RGS methodiek passen om kwaliteit te borgen?
5. Zo nee, waarom niet?
6. Zo ja, wat is er te verbeteren in de systematiek?

Korte samenvatting van de groepsgesprekken in drie alinea's

Kwaliteit in vastgoedonderhoud wordt gezien als het gezamenlijk, vooraf en meetbaar vastleggen van verwachtingen en eisen, passend bij de situatie en het gebruik. Borging lukt vooral goed via duidelijke afspraken, periodieke (ook onafhankelijke) controles en betrokkenheid van alle partijen.

Belangrijkste tekortkomingen zijn te weinig toezicht, verlies van regie of kennis bij de opdrachtgever en een te grote focus op prijs in plaats van inhoud. Zelfcontrole door uitvoerders ("de slager keurt zijn eigen vlees") wordt als risicovol ervaren.

De RGS-methodiek kan kwaliteit borgen, mits er sprake is van heldere, meetbare afspraken en voldoende onafhankelijke toetsing. Zonder deze waarborgen schiet RGS tekort.

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/bruikbaarheid voor de bewoner/gebruiker
- Objectief en praktisch vastleggen middels bestekken, handboeken en normen

Op welke wijze zorg je ervoor 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
-

Vind je de RGS methodiek passen om kwaliteit te borgen?

Voordelen:

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

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
- Te veel focus op kosten/prijs, ten koste van echte kwaliteit

Wat is er gezegd over Kwaliteit in Balans?

De nieuwe uitgave van Kwaliteit in Balans wordt gezien als minder concreet, deels vaag, en het is onder de deelnemers niet duidelijk wat er inhoudelijk aan is gewijzigd.

Praktische toepassing en duidelijkheid over verbeteringen worden gemist.

Wat moet volgens nagenoeg iedereen 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.

Vraag van een van de deelnemers:

Is hetgeen besproken is samen te vatten in een tegeltjeswijsheid?

