**Bijlage 7 Procesafspraken technisch beheer en onderhoud**

bij AFNAMEOVEREENKOMST NOM NIEUWBOUW MET GEGARANDEERDE ENERGIEPRESTATIES versie juni 2019

**1. Inleiding**

Deze bijlage is een integraal onderdeel van de Afnameovereenkomst. Waar in deze bijlage begrippen met een hoofdletter worden gebruikt hebben deze dezelfde betekenis als in de Afnameovereenkomst.

Deze bijlage omvat nadere (werk)afspraken over het serviceniveau en andere operationele zaken die de Beheer- en Onderhoudsperiode raken. Een optimale dienstverlening aan de huurders staat daarbij voorop. De Aanbieder c.q. de ingeschakelde onderhoudspartijen dienen de werkzaamheden uit te voeren binnen de kaders die gelden in de Afnameovereenkomst.

**2. Redelijke handelen**

Verwijzend naar artikel 3.8. De Beheer- en Onderhoudsperiode bestrijkt in de regel een lange periode. Omdat niet alles van te voren te regelen is hanteren partijen ten opzichte van elkaar altijd principes van redelijkheid en billijkheid, hetgeen in het bijzonder met zich meebrengt:

● dat partijen elkaar in alle openheid en eerlijkheid bejegenen, zonder strategisch gedrag of opportunisme, maar juist in de wetenschap dat de menselijke maat, met een zorgplicht naar de ander, bepalend is voor het succes van de uitvoering van de Beheer- en Onderhoudsperiode;

● dat partijen natuurlijk mogen opkomen voor hun eigen gerechtvaardigde bedrijfsbelang, maar te allen tijde en boven alles geldt, dat richting huurders wordt waargemaakt wat hen is beloofd en dat redelijke verwachtingen daarbij worden gehonoreerd, ook al liggen die niet letterlijk vast;

● dat partijen zich over en weer realiseren dat bij lang lopende contracten als dezeop enig moment onvoorziene situaties kunnen ontstaan, die alleen in goede banen kunnen worden geleid met een gezamenlijke praktische oplossingsbereidheid;

**3. Deelprocessen**

Tijdens de Beheer- en Onderhoudsperiode maken partijen onderscheid tussen de volgende

deelprocessen (hierna te noemen “Deelproces” of “Deelprocessen”):

● Reparatieverzoeken (storingen en gebreken), hierna te noemen “Reparatieverzoeken”;

● Onderhoud bij mutatie, hierna te noemen “Mutatieonderhoud”;

● Planmatig onderhoud, hierna te noemen “Planmatig onderhoud”.

In artikel 3.2 van de Afnameovereenkomst is vastgelegd welke van deze deelprocessen Afnemer van Aanbieder afneemt.

Om de efficiëntie in de Deelprocessen te kunnen monitoren, en om eventuele knelpunten

bespreekbaar te kunnen maken, zijn per Deelproces een aantal kritische prestatie-indicatoren

(“Kpi’s”) vastgesteld. De Kpi’s zijn weergegeven in onderstaand overzicht. (Dit zijn vooraf opgestelde normen die door partijen ingevuld moeten worden)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **KPI** | **Reparatieverzoeken** | **Mutatieonderhoud** | **Planmatig onderhoud** |
| Klanttevredenheid  (steekproef) | ten minste 70% tevreden (7 of hoger), gemeten per kwartaal |  | ten minste 70% tevreden (7 of hoger), gemeten per project |
| Responsetijd (periode tussen melding storing door huurder en aankomst vakman op locatie) | − veiligheid in geding: 1 uur (alarmdiensten)  − ernstige overlast: 4 uur  − functioneert niet: 24 uur  − overige: 5 werkdagen |  |  |
| Opname werkzaamheden | binnen 5 werkdagen |  |  |
| Herhaalverzoeken (binnen 3 maanden) | max. 5%, gemeten per kwartaal |  |  |
| Storingsgraad installaties | na 2 jaar gezamenlijk te bepalen (maximum en jaarlijkse afname) |  |  |
| 1e inspectie |  | max. 7 dagen na ontvangst huuropzegging |  |
| Eerst mogelijke nieuwe verhuurdatum bekend |  | max. 10 dagen na ontvangst huuropzegging |  |
| Met huurder te verrekenen kosten bepaald |  | max. 2 werkdagen na 2e inspectie (datum einde verhuur) |  |
| Uitvoering mutatieonderhoud |  | maximale leegstand:  − A mutatie: 1 dag  − B mutatie: 3 dagen  − C mutatie: 2 weken  − D mutatie: in overleg |  |
| Borging onderhouds-toestand (conditie) |  |  | conform Prestatieformulering (bijlage 3) |
| Uitvoering conform planning |  |  | 95%, gemeten over alle projecten in een jaarplan |

**4 Overlegstructuur en verslaglegging**

Partijen voeren regulier overleg over de voortgang van de uitvoering van de in deze bijlage vastgelegde afspraken. Dit overleg wordt gevoerd door personen binnen de wederzijdse organisaties, die partijen elkaar over en weer schriftelijk kenbaar maken. Afgevaardigden dienen er voor te zorgen dat zij ter zake vertegenwoordigingsbevoegd zijn. Van het overleg wordt verslag gemaakt, dat vervolgens per post- of mailronde wederzijds - al dan niet met wijzigingen - wordt goedgekeurd.

Afspraken in een goedgekeurd verslag moeten tijdig en adequaat worden nagekomen.

In het kader van het voornoemde overleg wordt als volgt gerapporteerd:

a. Rapportage inzake Planmatig onderhoud:

* jaarlijks: bondige rapportage over technische staat van schil en installaties (ten behoeve van jaarplanafstemming, verantwoording aan WSW, enz.);
* jaarlijks: jaarplan voor komende kalenderjaar en actuele meerjaren onderhoudsplanning (t.b.v. afstemming met andere projecten, enz.);
* elke 3 jaar: rapportage inzake conditiemeting conform NEN 2767.

b. Rapportage inzake Reparatieverzoeken:

* elk kwartaal: rapportage over klanttevredenheid inzake reparatieverzoeken; responsetijd en herhaalverzoeken in relatie tot de in par. 3 vastgelegde Kpi”s;
* jaarlijks: aantal reparatieverzoeken en storingen;
* jaarlijks: rapportage over analyse van Reparatieverzoeken.

c. Rapportage over Mutatieonderhoud:

* jaarlijks: rapportage over analyse van Mutatieonderhoud.

d. Rapportage inzake prestatieafspraken over:

* luchtdebiet
* geluidsniveau installaties

Beide zaken worden gemeten ten tijde van de conditiemeting en de resultaten maken ook onderdeel uit van de conditiemeting rapportage.

**5 Evaluatie en evaluatie-rapportages**

Eens per @ heeft het in paragraaf Overlegstructuur en verslaglegging bedoelde overleg het karakter van een formele evaluatie. Partijen inventariseren alsdan wat de algemene verbeterpunten zijn voor de uitvoering van de afspraken in deze bijlage en leggen deze vast in een wederzijds goed te keuren en te ondertekenen evaluatieverslag..

Concreet komen bij evaluaties in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:

a. huurderstevredenheid;

b. optimalisering van de kwaliteit van de woning, de dienstverlening en de samenwerking;

c. wederzijdse rendementsoptimalisatie;

d. @;

e. @.

Evaluaties worden altijd gerelateerd aan de Kpi’s als bedoeld in paragraaf 3.

De genoemde overleggen worden gevoerd aan de hand van de meest actuele rapportages over ieder Deelproces, zoals hiervoor onder paragraaf 4 vermeld.

**6 Geschillen over uitvoering procesafspraken**

Bij discussie over de uitvoering van de in deze bijlage opgenomen procesafspraken proberen partijen altijd escalatie te voorkomen. Daartoe wijzen partijen bij het sluiten van deze overeenkomst gezamenlijk schriftelijk een adviseur aan, waarin beide partijen vertrouwen stellen. Iedere bestuurder van een partij kan besluiten een discussie of geschil aan deze adviseur voor te leggen. De adviseur hoort vervolgens beide partijen en geeft een niet bindend advies, waarbij de adviseur ook zelf mede toepassing moet geven aan de redelijkheidsregels die in paragraaf 2 zijn opgenomen.

Het vervangen van een adviseur gaat altijd met wederzijdse instemming.

Deze geschillenregeling geldt uitdrukkelijk alleen bij discussie over (de nakoming van) procesafspraken zoals hiervoor bedoeld. In overige gevallen geldt artikel @@ van de Algemene leveringsvoorwaarden.