



CHECKLIST AFSPRAKEN 365⁺ ONDERHOUD

VOOR OPDRACHTGEVERS





De eisen die door u als opdrachtgever worden gesteld bij de uitvoering van buitenwerk in de winterperiode zijn afhankelijk van de wijze waarop u uw opdrachtgeversrol vervult: meer de rol van manager of meer de rol van regisseur? Vanuit Aedes (de koepel van woningcorporaties) wordt het regisserend opdrachtgeverschap gepromoot. Zie onderstaand schema:

Figuur 2 Bron: 'Op weg naar regisserend opdrachtgeverschap', Aedes, 2013

Van management naar regie

Van	Naar
Zelf in detail ontwerpen	Stimuleren inzet kennis door markt
Contracten op technische eisen	Contracten op prestatie eisen
Laagste prijs	Prijs/kwaliteit/performance
Decentraal inkopen	Gecoördineerde inkopen
Veelvormige kleine contracten	Uniforme (standaard-)contracten; geïntegreerde contracten

Uitgangspunt van regisserend opdrachtgeverschap is dat onderhoud efficiënter en doelmatiger kan. Uit recente onderzoeken en ook uit de praktijk blijkt dat uitvoerende bedrijven effectiever en efficiënter (en dus goedkoper) kunnen werken als de opdrachtgever zich niet met de inhoud van het uitvoeringsproces, maar vooral met het eindresultaat (Resultaatgericht Samenwerken) bezighoudt. Vanuit de onderhoudsstrategie bepaalt de opdrachtgever het gewenste kwaliteitsniveau en i.s.m. het bedrijf worden deze vertaald naar technische prestatie-eisen. Deze wijze van werken betekent ook dat de opdrachtgever in beginsel geen eisen stelt aan de uitvoering en uitvoeringsperiode. Dat wordt aan de bedrijven overgelaten. Wanneer u als opdrachtgever al op deze wijze werkt is deze checklist voor u van minder belang met uitzondering van de punten die te maken hebben met de beperking van de overlast voor en de communicatie met de bewoners. U heeft immers niet alleen een doelstelling als het gaat om het technische resultaat, maar ook met betrekking tot de bewonerstevredenheid (de punten d en e van het operationeel plan van aanpak, zie hieronder).

Checklist: aantonen belang en operationeel plan van aanpak

Uitgangspunt voor u als opdrachtgever bij de uitvoering van buitenwerk in de winter zal tenminste “dezelfde kwaliteit tegen dezelfde prijs” zijn. Ruime praktijkervaring heeft geleerd dat juist een betere kwaliteit door een goede beheersing van de werkomgeving zeer wel mogelijk is en dat bij een goed vormgegeven samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, incl. doorwerken in de winter, de onderhoudskosten zelfs lager uit kunnen komen.

U mag van uw onderhoudsbedrijf dan ook verwachten dat het met een onderbouwd voorstel komt als het gaat om:

1. Het aantonen van het belang van doorwerken in de winter door de win-win situatie voor alle betrokkenen (ook binnen uw organisatie) inzichtelijk maken;
2. Het maken van een operationeel plan van aanpak van een doorwerkproject, met zowel aandacht voor de technische keuzes en voorzieningen, de slimme organisatorische aanpak en werkwijzen als voor de (extra) communicatie naar de bewoners en het voorkomen van overlast.

Wat u aan onderhoudsbedrijf hierbij zou kunnen vragen wordt hieronder toegelicht.

Ad 1. win-win situatie

Voor alle betrokkenen moet de winst van doorwerken in de winter voldoende groot zijn om het tot een succes te maken. Niet alleen voor het onderhoudsbedrijf, maar ook voor u als opdrachtgever. U kunt uw onderhoudsbedrijf dus ook vragen om de voordelen voor uw organisatie van doorwerken het hele jaar rond aan te tonen. **De volgende concreet in te vullen punten kunt u daarbij aangeven:**

1. Controle over planning en kwaliteit
2. Beheersing en spreiding van tijd en kosten
3. Kostenvoordelen als gevolg van werken het hele jaar rond met daarbovenop evt. meerjarige samenwerking
4. Vakmanschap behouden
5. Maatschappelijke effecten

U kunt uw onderhoudsbedrijf vragen naar succesvolle praktijkvoorbeelden die aansluiten op uw praktijk als opdrachtgeversorganisatie.

Ad. 2 Operationeel plan van aanpak van een doorwerkproject

Belangrijke elementen in een plan van aanpak voor een doorwerkproject zijn:

Met betrekking tot de technische uitvoering:

- a. conditioneringsplan
- b. monitoring door het bedrijf tijdens de uitvoering
- c. hoe de ondersteunende processen bij het bedrijf zijn ingericht

Met betrekking de organisatie van het werk richting de bewoners/gebruikers:

- d. hoe de overlastaspecten beperkt worden (bijv. aan woning en omgeving/tuin)
- e. hoe de (extra) communicatie naar de bewoners/gebruikers verloopt

Met betrekking tot de technische uitvoering:

Ad a. conditioneringsplan (afscherming)

In het conditioneringsplan wordt beschreven of en hoe er wordt afgeschermd en welke hulpmiddelen (verwarming, verlichting e.d.) er worden ingezet om de juiste condities te scheppen voor de uitvoering van de werkzaamheden: wie doet wat waarom, wanneer en hoe?

Er kan dus ook gekozen worden voor doorwerken zonder afscherming op basis van een daarop gerichte, passende planning (door bijvoorbeeld gebruik te maken van uitwijkmogelijkheden zoals binnenwerk of inpandig werk als de weersomstandigheden daar aanleiding voor zijn).

Onderdelen van het conditioneringsplan kunnen zijn:

- De keuze voor het wel/niet afschermen onderbouwen op grond van een positieve balans tussen de omvang van de uit te voeren werkzaamheden/kenmerken van het object enerzijds en de technische en economische consequenties anderzijds;
- De keuze voor de wijze van besteigering en afscherming onderbouwen op basis van technisch/economische motieven en motieven van bewonersvriendelijkheid en veiligheid/werkbaarheid voor de uitvoerende medewerkers. Voorbeelden van dergelijke eisen: afscherming moet op bepaalde plekken doorzichtig zijn, afscherming mag niet klapperen, stormvast;
- Een reële en haalbare planning aanleveren van opbouw, tussentijdse grote verplaatsingen en afbouw van de besteigering en afscherming. Het gaat hierbij om een strakke planning en ook om een herkenbare, vaste fasering (bijvoorbeeld in relatie tot de gebruiker/ bewoner): helder en klantvriendelijk;
- Wijze van vooraf en tussentijds monitoren van de deugdelijkheid en veiligheid van de besteigering en de afscherming overleggen. Voorbeelden van dergelijke eisen: 's avonds oprollen van de afscherming, weghalen steigers bij hogere windsnelheden, bereikbaarheid contactpersoon bij eventuele calamiteiten.

Ad. b Monitoring tijdens uitvoering

Aan het bedrijf kan worden gevraagd om de omstandigheden waaronder het werk wordt uitgevoerd bij te houden in een zogenaamd logboek. Bij deze monitoring kunnen de volgende uitgangspunten gelden:

- Vooraf inzichtelijk maken welke producten worden toegepast (en waarom) en de grenswaarden van deze producten (temperatuur en luchtvochtigheid) inzichtelijk maken;
- Dagelijks worden door het bedrijf op een aantal vaste momenten en op een aantal vaste plaatsen de temperatuur en relatieve vochtigheid gemeten en vervolgens vastgelegd in het logboek;
- Met een vooraf afgesproken tijdsinterval worden door het bedrijf voortgangsrapportages aan de opdrachtgever aangeleverd zowel m.b.t. de metingen van temperatuur en relatieve vochtigheid als m.b.t. aanpassingen van het primaire proces a.g.v. bewonersgerelateerde gebeurtenissen. Deze rapportages zijn voorzien van een omschrijving van de opgetreden knelpunten en de daaraan verbonden eventuele risico's en hoe daarop is gereageerd. Deze rapportages worden op vooraf afgesproken momenten besproken.

Ad. c Ondersteunende processen bij het onderhoudsbedrijf

Belangrijk is dat ook de uitvoerende medewerkers op de hoogte zijn van de gemaakte afspraken en de informatie die aan de bewoners is verstrekt. Ze kunnen daardoor standaardvragen over het werk zelf beantwoorden en verwijzen voor andere vragen door naar de aangewezen contactpersoon (teamleider). Aan het bedrijf zou u kunnen vragen om aan te geven welke instrumenten worden ingezet om te waarborgen dat een juiste communicatie over de uit te voeren werkzaamheden intern gewaarborgd wordt.

Verder is het van belang dat de uitvoerende medewerkers ook in goede omstandigheden de werkzaamheden kunnen uitvoeren: **Welke voorzieningen worden getroffen worden m.b.t. de arbeidsomstandigheden van de werknemers die werken op het doorwerkproject? Denk aan:**

- minimale eisen aan het werkklimaat achter afscherming zoals de minimale gevoelstemperatuur
- goede persoonlijke voorzieningen voor werknemers zoals deugdelijke doorwerkkleding en een schaftlokaal dat tenminste voldoet aan de eisen m.b.t. verwarming, sanitair e.d.

Met betrekking de organisatie van het werk richting de bewoners/gebruikers:

Ad. d Beperking van de overlast

Tijdens de uitvoering betekent slim organiseren dat zodanig wordt gewerkt dat de extra overlast voor de bewoners zoveel mogelijk wordt beperkt. **Aandachtspunten die u aan het bedrijf zou kunnen meegeven:**

- zo kort mogelijk aan elke woning werken;
- zo inplannen en afspreken met de steigerbouwer dat tijdens het weekend bij voorkeur de afscherming weg is
- goed verankeren van de afscherming om klapperen en stormschade te voorkomen;
- adequaat motiveren en, indien nodig, instrueren en controleren van de uitvoerende medewerkers om beschadigingen aan de tuinen zoveel mogelijk te voorkomen;
- juiste keuze van de afscherming i.r.t. de bewoners (bijvoorbeeld deels doorzichtig vanwege het uitzicht).



Ad. e Communicatie naar de bewoners/ gebruiker

In het operationeel plan van aanpak zal een onderdeel opgenomen moeten worden over de extra communicatie naar de gebruiker/bewoner. Het plan dient in een aantal vaste momenten te voorzien waarop richting bewoners informatie wordt verstrekt over het afgeschermd werk: voorafgaande aan de start van de werkzaamheden, tijdens de werkzaamheden en bij afsluiting van de werkzaamheden. De start van de communicatie naar de bewoner/gebruiker wordt veelal gevormd door een brief voor de bewoners over het project (werkzaamheden, foto 's van het object, gegevens opdrachtnemer en opdrachtgever, waarom doorwerken in de winter, planning op hoofdlijnen, aanspreekpunt waar en hoe bereikbaar e.d.).

Belangrijkste inhoudelijke informatie voor de bewoners iets uitgebreider:

- Het algemeen sociaal-maatschappelijk belang van doorwerken in de winter voor alle betrokkenen, inclusief de bewoners;
- De goede mogelijkheden om ook in de winterperiode kwalitatief goed schilderwerk te leveren door ontwikkelingen in materiaal en middelen en de effectieve voorzieningen die getroffen zullen worden t.b.v. de arbeidsomstandigheden voor de uitvoerende medewerkers;
- De voordelen voor bewoners als het gaat om de uitvoering van buitenschilderwerk in de winter, bijvoorbeeld: winterwerk betekent geen stellages en klimmateriaal in de tuin/ balkon in de zomerperiode wanneer tuin/balkon meer in gebruik zijn;
- Anderzijds moeten ook evt. tijdelijke nadelen voor bewoners benoemd worden (m.n. tijdelijk minder zicht naar buiten) en tegenover de voordelen worden geplaatst en vervolgens aangeven dat dat per saldo tot de keuze voor doorwerken in de winter heeft geleid en dat de bewoners om hun medewerking wordt gevraagd;
- De strakke planning van de werkzaamheden tot op het niveau van een blok en/of per bewoner/gebruiker;
- De maatregelen die genomen worden en wat van bewoners verwacht wordt (projectafhankelijk);
- Vermelden dat alle uitvoerende medewerkers op de hoogte zijn van dezelfde informatie;
- De wijze waarop vragen en klachten worden afgehandeld en de contactpersoon.



**Koninklijke OnderhoudNL, vereniging van (restaurantie-)schilders- en
(totaal-)onderhoudsbedrijven, industriële onderhouds- en glaszetbedrijven**

Coenecoop 5 - 2741 PG Waddinxveen - Postbus 30 - 2740 AA Waddinxveen - Telefoon 0182-571444 - Fax 0182-572083

Kamer van Koophandel 40409386 - IBAN NL03INGB0669010421 - Btw-nummer NL003254653B01

E-mail info@onderhoudNL.nl, Internet www.onderhoudNL.nl