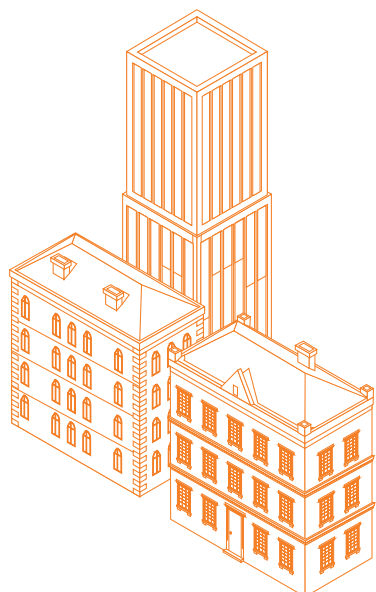


Behapbaar proces in twee fasen en drie stappen

Utrecht komt met aanpak zorgplicht beter in control

“De aanpak van de zorgplicht helpt ons als vastgoedbeheerder echt in control te komen”, zegt Arno Codée, teamleider technisch beheer bij de gemeente Utrecht. “Samen met Helix Advies hebben we hiervoor een soepel en behapbaar proces ontworpen. Ik hoop dat het ook andere gemeenten stimuleert ermee aan de slag te gaan.”

Arno: “In 2022 werd in Utrecht de eigenaarsrol en het technisch beheer van het gemeentelijk vastgoed in één organisatie samengevoegd. Dat was voor ons aanleiding om naar de organisatie van de zorgplicht te kijken. Waar we net als veel andere gemeenten tegenaan liepen, was dat inspectierapporten en keuringscertificaten op verschillende plekken waren opgeslagen. Het risicobeheer was vooral afhankelijk van hoe de medewerkers hiermee omgaan. Dat maakt kwetsbaar. We wilden daarom een nieuw werkproces inrichten, zodat we het overal goed op orde kregen.”



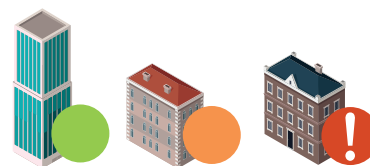
Vraag aan markt voorgelegd

“Onze vraag was: ‘Hoe kunnen we onze documentatie en organisatie zo op orde brengen dat we aantoonbaar voldoen aan de zorgplicht, voor veilige en gezonde gebouwen?’”, vertelt Arno. “We zijn begonnen met een marktconsultatie om te kijken of ons plan van aanpak klopte. We wilden eerst een pilot van een aantal gebouwen doen, de documentatie doorlichten en enkele fysieke bezoeken doen. Daarna wilden we dit verder uitrollen voor de andere gebouwen. Deze aanpak bleek ook voor de markt de juiste, dus konden we gaan aanbesteden. Helix Advies won de aanbesteding en heeft ons geholpen de aanpak verder vorm te geven.”

Het vooronderzoek

“Allereerst heeft Helix bij zestig gebouwen alle documenten gecontroleerd. Ze keken naar de leeftijd en functie van de gebouwen en welke mogelijke risico's bij die gebouwen bestaan, bijvoorbeeld: brandveiligheid, vluchtveiligheid, struikelgevaar en technische gebreken. Hier zitten ook zaken bij waar de huurder voor verantwoordelijk is. Denk aan losliggende snoeren of geblokkeerde vluchtwegen. Daarna heeft Helix zes gebouwen bezocht en gecontroleerd aan de hand van een checklist van 400 mogelijke gebreken met bijbehorende risico's. Uit het vooronderzoek bleek dat er nog wat kon worden verbeterd om aantoonbaar aan de zorgplicht te voldoen. Daarvoor hebben we een plan van aanpak in drie stappen gemaakt. Dat begint met het uitvoeren van inspecties, het vervolgens op orde brengen van de documenten en tot slot het maken van afspraken met de huurders en leveranciers.

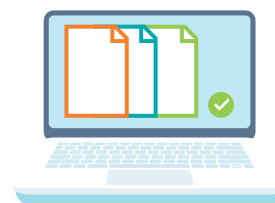
Stap 1:



Inspectie op drie risiconiveaus

Helix heeft de risico's in drie groepen ingedeeld; van urgente en direct oplossen tot planbare acties die binnen drie maanden dan wel in het reguliere onderhoud kunnen worden opgelost. Arno: “Bij de eerste inspecties waren er gemiddeld tien risico's per gebouw, groot en klein. Er was een risico dat we gelijk moesten oplossen. Op dit moment laten we risico-inspecties uitvoeren bij alle 560 gebouwen. Naar verwachting zijn we daar begin 2025 mee klaar. Uitdaging is vervolgens alles goed bij te houden. Het inspecteren van het gebouw wordt daarom de verantwoordelijkheid en vast onderdeel van de beheerder.”

Stap 2:



Documenten op een centrale plek

Om het vastgoed professioneel te kunnen beheren is het handig als alle vastgoedinformatie van een gebouw, in één systeem terug te vinden is. “Hiervoor hebben we nu een helder handboek dat beschrijft welke documenten verplicht zijn, waar ze moeten worden opgeslagen en hoe ze benoemd moeten worden.

Documenten kunnen in een gedeelde SharePoint met de leverancier zitten of in een externe portal, maar moeten uiteindelijk in ons vastgoedinformatiesysteem terechtkomen" licht Arno toe. "We zitten op dit moment in de fase van het verzamelen. Hierna gaan we inventariseren of alle documenten er zijn en checken we of de inhoud op orde is. Hierna volgt de uitdaging van het bijhouden. Mensen moeten echt eigenaarschap voelen. Het beheer van documenten wordt daarom vast onderdeel van het reguliere werkproces." Zo wil Arno het nieuwe systeem en de werkwijze goed verankeren in de organisatie.

Stap 3:



Afspraken met leveranciers en huurders

"De huidige huurovereenkomsten zijn gebaseerd op modelovereenkomsten", gaat Arno verder. "We onderzoeken nu met een jurist wat de juiste vraag aan de huurder kan zijn. Vragen we bijvoorbeeld het controlerapport van de noodverlichting en andere controles op, of is het juridisch afdoende om aan ons te melden dat aan de zorgplicht is voldaan? Dit kan dan bijvoorbeeld in het huurdersgesprek ter sprake komen en worden vastgelegd. We willen ook met de interne afdelingen van de gemeente heldere afspraken maken over wie waarvoor verantwoordelijk is als het om de zorgplicht gaat."

Tips voor anderen

Arno begrijpt dat meer gemeenten met de zorgplicht worstelen en er als een berg tegenop zien. "Maar als je klein begint en het goed gestructureerd aanpakt, zoals wij hebben gedaan, valt het allemaal best mee. Wat hielp was dat we eerst goed hadden nagedacht over de vraag, zodat je niet tijdens het project de vraag nog hoeft te veranderen. Dat gebeurt nogal eens." Wat Arno ook wil meegeven: "Zorg dat je niet iets maakt wat in de la eindigt, maar wat mensen echt bewust maakt van hun eigen rol daarin. Dan gaan ze daarop acteren en zich verantwoordelijk voelen. Je kunt mensen bijvoorbeeld meenemen aan de hand van een praktijkcasus: 'Je hebt hier een huurcontract. Hoe zorg je nu dat deze aan de zorgplicht voldoet?' En plan een periodieke helikopterview: 'Weet iedereen nog wat zijn rol is?' Doe daarbij een steekproefcontrole op de documenten. Dit kun je heel makkelijk combineren met andere inspecties, denk aan de brandinspecties of het legionella

beheersplan. Je kunt de uitvoering ook combineren met het contractmanagement. Door het aantoonbaar voldoen aan de zorgplicht breng je eigenlijk in één keer de werkprocessen én je vastgoedinformatie op orde."



Arno Codée, teamleider technisch beheer bij de gemeente Utrecht

Zorgplicht voor vastgoedeigenaren



Johan Smit, principal consultant bij Helix Advies

Johan Smit, principal consultant bij Helix Advies: "Vastgoedeigenaren zijn vanuit de Omgevingswet wettelijk verantwoordelijk voor de veiligheid en gezondheid van hun gebouwen. Soms is duidelijk en concreet in de wet omschreven wat ze daarvoor moeten doen, bijvoorbeeld keuringen uitvoeren en dat met documenten kunnen aantonen. De algemene zorgplicht is niet zo concreet, maar ook daarvoor moeten gebouweigenaren kunnen aantonen dat zij hun verantwoordelijkheid serieus nemen. We zien dat bewijslast steeds belangrijker wordt. We zien ook dat veel organisaties en haar samenwerkingspartners daarmee worstelen. We hebben in Utrecht een mooie aanpak ontwikkeld die ook goed door andere organisaties kan worden gebruikt."