

### **Inleiding**

Dit is de Toelichting op de competentiescan als bedoeld in par. 4.2 van de Erkenningsrichtlijn ERL0002 van st. VGO. Nadere eisen inzake de competentiescan, inclusief de goedkeuringscriteria, kunt u terugvinden in deze ERL, welke openbaar toegankelijk en te downloaden is via [www.vgokeur.nl/downloads](http://www.vgokeur.nl/downloads).

Deze toelichting dient te worden gelezen in samenhang met de competentiescan, welke openbaar toegankelijk en te downloaden is via [www.vgokeur.nl/downloads](http://www.vgokeur.nl/downloads).

Deze toelichting verwijst naar relevante onderdelen van de Leidraad RGS 2021. Deze Leidraad RGS is openbaar toegankelijk en te downloaden via [www.rgsnl.nl/publicaties](http://www.rgsnl.nl/publicaties).

### **Competentiescan en toelichting**

De VGO-competentiescan toetst in welke mate een bedrijf over competenties beschikt om resultaatgericht onderhoud, renovaties of transformaties van vastgoed uit te kunnen voeren. De competentiescan is gebaseerd op de Leidraad Resultaatgericht Samenwerken - Duurzaam samenwerken bij onderhouden en investeren in vastgoed (versie april 2021). Feitelijk toetst de scan of het bedrijf werkt conform deze Leidraad RGS.

De Toelichting op de Competentiescan vermeldt per competentie het doel van de competentie, nadere beschrijving van de competentie, voorbeeldvragen voor auditoren, verwijzingen naar de relevante onderdelen uit de Leidraad RGS, de wijze van aantonen en wat voor soort competentie het betreft (gewone competentie of ontwikkelcompetentie). Met de toelichting kunnen bedrijven zich voorbereiden op de audit, waarmee de toelichting bijdraagt aan de ontwikkeling van de bedrijven.

### **Disciplinematrix**

De competenties kunnen op verschillende onderscheiden disciplines aanwezig zijn. Voorafgaand aan de VGO-scan vult de organisatie die geaudit gaat worden zelf de disciplinematrix in. De ingevulde disciplinematrix is bepalend voor de scope van de audit.

Om het VGO-keur te behalen moet bij tenminste één discipline sprake zijn van 'planontwikkeling' EN 'uitvoering intern'. Vervolgens kan bij overige disciplines sprake zijn van tenminste 'planontwikkeling' EN 'uitvoering extern'.

Bij 'uitvoering extern' moeten de uitgevoerde activiteiten onder verantwoordelijkheid van het bedrijf worden aangeboden, aangestuurd en verantwoord en op de juiste manier worden verwerkt in de advisering en scenario's.

### Stellingen

De competentiescan wordt uitgevoerd aan de hand van stellingen over de organisatie en over het RGS-procesmodel. Aan de hand van criteria vindt beoordeling plaats in welke mate competenties aantoonbaar worden beheerst.

Van elke competentie in de competentiescan beoordeelt de Certificerende Instelling in welke mate het bedrijf de competentie aantoonbaar beheerst, waarbij de volgende beoordelingen mogelijk zijn:

1	2	3	4
Niet aantoonbaar	Beperkt aantoonbaar:	Grotendeels aantoonbaar:	Geheel aantoonbaar:
wellicht is er de wens, maar omdat er feitelijk geen bewijs is kan er niet worden gescoord.	de inhoud en strekking van het onderwerp zijn gedeeltelijk nog onderwerp van discussie, de aantoonbaarheid is moeilijk, toepassing geldt slechts voor een deel van de organisatie.	de inhoud en strekking van het onderwerp worden onderschreven, dat is ook aantoonbaar, maar worden echter nog niet in de gehele organisatie toegepast.	de inhoud en strekking van het onderwerp worden onderschreven, zijn aantoonbaar en worden in de gehele organisatie toegepast.

Er wordt per onderwerp een bewijsvoering verwacht in de vorm van bijvoorbeeld projectdossiers, notulen, afschriften en rekeningen, offertes, opleveringsrapporten opleidingen, diploma's, certificaten, cursussen, managementsystemen, personeelsdossiers, etc. Ook worden medewerkers geïnterviewd. De hierboven genoemde opsomming is niet compleet, maar geeft wel een goed beeld van de omvang van de onderwerpen van de competentiescan.

**Nadere toelichting op de kwalificaties '1 - Niet aantoonbaar' tot en met '4 – Geheel aantoonbaar'**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>VGO-criteria en beoordeling</b>	<b>Niet aantoonbaar</b>	<b>Beperkt aantoonbaar</b>	<b>Grotendeels aantoonbaar</b>	<b>Geheel aantoonbaar</b>
	Wellicht is er de wens, maar omdat er feitelijk geen bewijs is, kan er niet worden geleverd.	De inhoud en strekking van het onderwerp zijn gedeeltelijk nog onderwerp van discussie, de aantoonbaarheid is moeilijk, toepassing geldt slechts voor een deel van de organisatie.	De inhoud en strekking van het onderwerp worden onderschreven, dat is ook aantoonbaar, maar worden echter nog niet in de gehele organisatie toegepast.	De inhoud en strekking van het onderwerp worden breed onderschreven, zijn volledig aantoonbaar en worden in de gehele organisatie toegepast.
Inhoud en strekking onderwerp	Nee, wellicht wens	Onderwerp van discussie	Geaccepteerd	Breed geaccepteerd
Aantoonbaarheid - bewijs	Niet aantoonbaar	Beperkt aantoonbaar	Grotendeels aantoonbaar	Volledig aantoonbaar
Toepassing organisatie	Nee	Toepassing deel organisatie	Toepassing deel organisatie	Toepassing in gehele organisatie
Niveau 3 is de norm voor VGO-keur, niveau 4 is excelleren.	In het beste geval heeft het bedrijf een heldere visie op wat zij graag zou willen bereiken, maar zij kan dit niet aantonen door middel van standaard formats en concrete voorbeelden uit de praktijk.	Score "2" is van toepassing wanneer bedrijf "3" onvoldoende overtuigend mondeling weet te onderbouwen en wanneer de combinatie van zowel standaard formats als praktijkvoorbeelden ontoereikend is.	Het bedrijf geeft mondeling een adequate toelichting. De schriftelijke documenten zijn voor wat betreft de standaard documenten aantoonbaar, maar de toepassingsvoorbeelden uit de praktijk zijn (te) beperkt.	Score "4" is pas van toepassing wanneer het bedrijf zowel mondeling als schriftelijk zeer overtuigend kan aantonen dat zij hier aan voldoet. Het bedrijf kan op basis van jarenlange ervaring onderbouwen dat zij jaarlijks verbeterstappen weet te zetten.

	1	2	3	4
Competenties & ervaring	Niet aantoonbaar	Beperkt aantoonbaar	Grotendeels aantoonbaar	Geheel aantoonbaar
Competenties zijn een combinatie van kennis, ervaring en vaardigheden van mensen (lees ook organisaties), het vermogen om samen te werken en het kunnen toepassen en ontwikkelen van gereedschap, zoals rekentools, formats, werkinstructies, afwegingskader e.d..	Kennis van RGS is beperkt. Ervaring met RGS is niet aantoonbaar. Vaardigheden om RGS-procesfasen te kunnen doorlopen zijn niet of nauwelijks aantoonbaar. Samenwerken om RGS met partners te implementeren en doorontwikkelen is niet aantoonbaar. Toepassen en ontwikkelen gereedschap die nodig zijn in het RGS proces is niet aantoonbaar.	Het bedrijf heeft weinig ervaring met RGS is dus beperkt. Vaardigheden om RGS-procesfasen te kunnen doorlopen zijn nauwelijks aantoonbaar. Samenwerken om RGS met partners te implementeren en doorontwikkelen is zeer beperkt aantoonbaar. Toepassen en ontwikkelen gereedschap die nodig zijn in het RGS proces is beperkt aantoonbaar.	Het bedrijf heeft aantoonbaar ervaring. Onderbouwing:  1) Kennis kan snel worden opgebouwd door het bestuderen van de Leidraad RGS, volgen van opleidingen en het (laten) verrichten van markt- en praktijkonderzoek bij klanten en collega's;  2) Ervaring opbouwen en leren samenwerken in RGS verband kan echter alleen door het gewoonweg te doen. Dat betekent "meters of vliegrepen maken" waar een minimale doorlooptijd voor nodig is. Bijvoorbeeld: Eerste jaar start, opstellen programmaplan en organisatie en try out RGS; tweede jaar proberen te werken zoals afgesproken en vooral veel leren;  3e jaar verbeteringen toepassen.; 3) vaardigheden verkrijgt je door een combinatie van kennis en ervaring. Met andere woorden 2 jaar is echt ondergrens.	Het bedrijf heeft aantoonbaar erg veel ervaring. Deze ervaring is nodig om het RGS verhaal op alle aspecten (redelijk) compleet te beheersen. Het bedrijf is in control, niet alles gaat perfect, maar het bedrijf weet waar de ontwikkel- en innovatiepunten zitten. Met deze kennis, ervaring, vaardigheden en vermogen om gereedschap te ontwikkelen en toe te passen is het bedrijf in staat om de opdrachtgever wanneer nodig aan de arm mee te nemen met een opbouwende kritische houding; samenwerken en situationeel kunnen interveniëren.

### **Goedkeuringscriteria**

Er zijn 23 competenties, bestaande uit 17 gewone competenties en 6 ontwikkelcompetenties. De ontwikkelcompetenties, aangegeven met 'Ontw.' in de scan, zijn uitsluitend bedoeld om het ontwikkelpotentieel voor het bedrijf inzichtelijk te maken. Deze competenties zijn niet nodig voor het behalen van het VGO-keur.

De goedkeuringscriteria hebben uitsluitend betrekking op de 'gewone competenties' en zijn als volgt:

- Tenminste 14 gewone competenties dienen grotendeels of geheel aantoonbaar te zijn en derhalve een 3 of 4 te scoren.
- Maximaal 3 gewone competenties mogen tenminste beperkt aantoonbaar te zijn, derhalve een 2 scoren, mits deze niet in dezelfde procesfase voorkomen en mits in elke fase tenminste 1 gewone competentie een 3 of 4 scoort.
- Een gewone competentie mag nooit een 1 scoren.

Bij een negatief resultaat wordt de ondernemer in de gelegenheid gesteld om binnen 90 dagen alsnog tot een geslaagde toets te komen, mits het naar het oordeel van de auditor ook reëel haalbaar is om de aangetroffen tekortkomingen ook binnen deze termijn te herstellen.

### **Certificaat met discipline(s)**

Er is sprake van één certificaat, namelijk VGO-Keur. Het VGO-certificaat is 3 jaar geldig. VGO werkt met aantekeningen voor verschillende onderscheiden disciplines, te weten: gevels, daken, installaties en interieur. Op het certificaat wordt aangekend welke discipline(s) het bedrijf beheerst.

### **Initiële- en her-certificering**

Bij aanmelding voor het verkrijgen van het initiële certificaat moeten tenminste 3 projecten worden ingebracht die conform RGS principes zijn voorbereid en uitgevoerd. De dossiers moeten minimaal in de afgelopen 3 jaar de oplevering of aanvangskeuring hebben gehad.

### **Externen bij audits**

Het is niet toegestaan dat externen, zoals adviseurs, aanwezig zijn bij VGO-audits uitgevoerd door de certificatie-instelling.

### **Algemene uitgangspunten**

Uitgangspunt bij VGO is dat bedrijven tenminste voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Denk daarbij aan het Bouwbesluit, WKA, Arbowet, WKB, e.d.

### **Disciplinematrix**

Voorafgaand aan de VGO-scan vult de organisatie die geaudit gaat worden zelf de disciplinematrix in. Aan de hand van deze matrix kan de auditor de werkzaamheden voorbereiden.

### Organisatie

Het bedrijf is ingericht om RGS succesvol uit te voeren en is in staat hiervoor de missie, visie en strategie op te stellen en daarmee RGS te verankeren in de organisatie.

#### Doel

De organisatie is ingericht om het RGS-model succesvol toe te passen. Het heeft een duidelijke missie, visie en strategie om het toe te passen. De leidinggevenden beschikken over voldoende kennis op het gebied van ResultaatGericht Samenwerken (RGS) en zijn in staat om de RGS werkwijze te implementeren, toe te passen in de dagelijkse praktijk en continu te verbeteren. De medewerkers weten wat van hen wordt verwacht en zij beschikken over de juiste competenties en middelen. Het bedrijf volgt de ontwikkelingen in de markt om inzicht te krijgen in de huidige en toekomstige behoeftes van haar opdrachtgevers, waarop het bedrijf kan anticiperen in haar eigen strategie, bedrijfsvoering en -ontwikkeling

#### Competentie

Een VGO-keur bedrijf is in staat vast te stellen wie zij zijn, waar ze staan en waar zij heen willen. Daarvoor hebben zij een goed beeld van de organisatie op het gebied van middelen en competenties van medewerkers. Het bedrijf is in staat te onderzoeken welke interventies mogelijk zijn om hun doelen te bereiken. Hiervoor weten zij een routeplan op te stellen, tot implementatie over te gaan en de snelheid erin te houden. De leidinggevenden weten hiervoor draagvlak te krijgen en weerstand te overwinnen.

#### Voorbeeldvragen voor Auditors

Wat is volgens u RGS en waarom is het belangrijk voor het bedrijf?

Wat voor type dienstverlener denkt u dat uw bedrijf u op dit moment is en waaruit blijkt dit? (Onderhoudsspecialist, Totaal dienstverlener, Strategisch partner) (§ 4.6)?

Welke dienstverlener wilt u op korte/ lange termijn zijn?

Wat zijn de doelstellingen van de organisatie?

In welke fasen van het RGS-procesmodel is uw organisatie actief (§ 2.8 - § 5.4)?

Hoe stuurt u op de implementatie van resultaatgericht samenwerken in uw bedrijf?

Hoe ziet uw primair proces eruit?

Wat is uw visie op ketengericht inkopen bij uw partners In welke mate borgt u dat uw ketenpartners RGS ook beheersen?

Heeft u de competenties op het gebied van RGS van uw medewerkers in beeld (§ 5.4)?

Welke training volgen uw mensen om zich hierin te bekwamen?

Houdt u periodiek functionerings- en beoordelingsgesprekken en op welke wijze worden de competenties op het gebied van RGS van de medewerkers hierin betrokken?

Hoe zien de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van uw medewerkers eruit?

Welke middelen (geld, kennis, technologie, materialen, diensten, normen, BRL's, richtlijnen, etc.) zet uw bedrijf in om de RGS-activiteiten effectief en efficiënt uit te voeren (§ 4.8, 6.3, 6.6)?

Wat ziet de onderneming als belangrijke ontwikkelingen in haar markt?

CO2 – circulariteit – wet kwaliteitborging - ...

Voorbeeldvragen inzake datamanagement

- Is er data beschikbaar waarmee het prestatie-verloop van complexen en bouwdelen aantoonbaar is?

- Is er data beschikbaar over factoren die invloed hebben op het prestatieverloop, zoals product, materiaal, ondergrond, detaillering, omgevingsfactoren etc.?
- Is de data waarmee het prestatie-verloop inzichtelijk wordt gemaakt beschikbaar en bereikbaar voor medewerkers die scenario's ontwikkelen?
- Worden metingen en keuringen eenduidig uitgevoerd en resultaten systematisch opgeslagen in een digitale omgeving?
- Is er software aanwezig waarin de data eenduidig wordt vastgelegd?
- Zijn er rapporten en adviezen beschikbaar waarin afwijkingen op afgesproken prestaties worden vastgelegd en zijn besproken met de opdrachtgever?

**Aantonen**

Persoon: Directie / Leidinggevende / HRM

Bewijs:

- Een visiedocument waarin een ambitieus toekomstbeeld is geschetst en waar RGS een van de succesbepalende factoren zijn om dat te bereiken
- Strategisch plan waaruit blijkt dat het bedrijf een korte, middellange en lange termijnvisie tastbaar maakt.
- Jaarplan waarin ook concrete doelen op het gebied van RGS staan.
- Handboek waaruit blijkt dat de werkwijze RGS (schriftelijk) is geborgd.
- Personeelsplan of beleid waaruit blijkt dat het bedrijf een visie heeft op competentieontwikkeling van huidige medewerkers en werven van mensen met andere/nieuwe competenties die noodzakelijk zijn om RGS verdergaand toe te passen.
- Opleidingsplan dat mede gericht is op het ontwikkelen van RGS competenties voor diverse functies in organisatie.
- Functieprofielen met Taken / verantwoordelijkheden en bevoegdheden
- Specifieke ICT tools die het bedrijf inzet om:
  - RGS beter te kunnen borgen
  - de opdrachtgever (realtime) inzicht te geven in voortgang of prestaties
  - data-analyses te verrichten om onderhouds- en investeringsscenario's op te stellen en te onderbouwen
- Evaluaties RGS van opdrachtgevers van de samenwerking op zowel "raamovereenkomstniveau" (projectoverstijgend samenwerken) en/of op concreet projectniveau.

Competenties	§	1	2	3	4	Ontw.
a. Het bedrijf is in staat de missie, visie en strategie op te stellen gericht op RGS.	2.2 3.1					
b. Medewerkers zijn in staat het RGS-principe uit te voeren.	4.3					
c. Het bedrijf is in staat middelen beschikbaar te stellen om RGS effectief en efficiënt uit te voeren.	4.8 6.3 6.6					
d. Het bedrijf is in staat belangrijke ontwikkelingen in haar markt in beeld te brengen, en te vertalen naar concrete verbeteringen en innovaties.	7.7					Ontw.
e. Het bedrijf is in staat om data uit inspecties en prestatiemetingen vast te leggen en te beheren met oog op het aantoonbaar betrouwbaar informeren van de opdrachtgever en voorspellen van degradatie en/of storingen en gebreken.	1.1 6.6					Ontw.

Fase 0	Assetmanagement
Het bedrijf is in staat de portefeuillestrategie te beoordelen. Middels een planvariantenstudie kan zij de opdrachtgever adviseren. Dit resulteert in een vastgesteld initiatiefbesluit.	

**Doel**

Een heldere en werkbare portefeuillestrategie van het assetmanagement is beschikbaar en de opdrachtnemer heeft deze geaccepteerd. Op basis hiervan stelt het VGO-keur bedrijf een passend advies op middels een planvariantenstudie, binnen de financiële en beleidsmatige kaders. Dit resulteert in het initiatiefbesluit waarin tevens een plan van aanpak is opgenomen om te komen tot een haalbaar plan.

**Competentie**

Een VGO-keur bedrijf is in staat de portefeuillestrategie en initiatiefbesluit op volledigheid te beoordelen. Voor de complexstrategie zijn zij in staat te adviseren middels een planvariantenstudie. Deze onderbouwen zij door bijvoorbeeld een (quickscan-) complexopname, vaststellen maatregelen, normatief begroten middels kengetallen, risicoanalyse, marktanalyse en portfolioanalyse.

**Voorbeeldvragen voor Auditors**

- Hoe ziet de portefeuillestrategie er uit (§ 3.1)?
- Hoe ziet de complexstrategie eruit (§ 3.1)?
- Waarom kun je zien dat de complexstrategie in relatie staat met de portefeuillestrategie?
- Hoe heb je de afwegingskaders (§ 3.1 - § 4.7) beoordeeld/ op juiste interpretatie getoetst?
- Hoe ziet de planvariantenstudie eruit (§ 3.2)?
- Hoe is de planvariantenstudie opgebouwd? Mede in relatie tot het afwegingskader?
- Waaruit kun je zien dat het bedrijf in staat is om de opdrachtgever te adviseren op haalbaarheid?
- Welke onderzoeken en inzet dachten jullie nodig te hebben om het haalbaarheidsonderzoek succesvol af te ronden?
- Hoe is het inzichtelijk gemaakt wanneer beide partijen de haalbaarheid voldoende aangetoond vinden?

**Aantonen**

- Persoon: Projectleider / planontwikkelaar/ accountmanager
- Bewijs: Initiatiefbesluit, opdrachtbrief, complexstrategie, opname, ramingen, planvariantenstudie, risico-, markt- of portfolioanalyse.

Competenties	§	1	2	3	4	Ontw.
a. Het bedrijf is in staat om op basis van een strategisch vastgoedvraagstuk van de opdrachtgever (portefeuillestrategie, deelportefeuille of een specifiek probleem) onderzoek te doen en te adviseren wat kansrijke oplossingen zijn op tactisch niveau	3.1					Ontw.
b. Het bedrijf is in staat om op basis van een complexstrategie middels een planvariantenstudie de opdrachtgever te adviseren.	3.2					Ontw.

Fase I	Initiatiefase
Het bedrijf is in staat de projectopdracht te verwerken tot een startdocument. Hiervoor kan het bedrijf de globale haalbaarheidstoets opstellen. Dit resulteert in het ontwikkelbesluit.	

### Doel

Op basis van het initiatiefbesluit krijgt het projectteam de (project-)opdracht voor de haalbaarheidstoets. De globale haalbaarheidstoets vindt plaats aan de hand van een globale schouw en de afwegingskaders (o.a. financieel). Met de initiële vraagspecificatie en globale haalbaarheidstoets wordt een ontwikkelbesluit voorbereid. Onderdeel van het ontwikkelbesluit is ten slotte een plan van aanpak om te komen tot een scenario.

### Competentie

#### Propertymanagement

Is de samenwerking over meerdere jaren en projecten, dan is een aantal competenties van de initiatiefase projectoverstijgend. Een VGO-keur bedrijf is in staat middels een raamovereenkomst afspraken aan te gaan over de samenwerking, de wijze van kwaliteitsmeting en -bewaking, prijsvorming en indexatie, afstandsverklaring en ontbinding. Hierbij weten zij zicht te houden aan de gedragscode van mededinging en een RGS-procesmodel op maat te maken.

#### Project

Een VGO-keur bedrijf is in staat het startdocument met de initiële vraagspecificatie op onderdelen op te stellen aan de hand van kwaliteitsuitgangspunten (zoals bijvoorbeeld in Kwaliteit in Balans (KIB)). Voor de contractvorming zijn zij in staat een intentieovereenkomst in de vorm van een raamovereenkomst danwel raamafspraken met afstandsverklaring te beoordelen en van input te voorzien (indien er niet een bovenliggende raamovereenkomst aanwezig is). Ten slotte weet het bedrijf een ontwikkel- of projectteam samen te stellen, een kostenopgave ontwerp & engineering en een voorbereidingsplanning op te stellen en indien nodig een bewonersparticipatieplan.

### Voorbeeldvragen voor Auditors

Wat is de periode voor de samenwerking?

Hoe is de samenwerking gecontracteerd (§ 3.1.1 - § 3.3.2 – bijl. 2 - 14)?

Hoe is de mededinging in de selectie en het contracteren gewaarborgd (§3.3.1)?

Hoe is het RGS-model geïmplementeerd in de samenwerking (taken verantwoordelijkheden en bevoegdheden, integraal proces opdrachtgever en opdrachtnemer, besluitvorming, functies, etc.) (§ 5.2 - § 5.3)?

Is er een startdocument met initiële vraagspecificatie (§ 3.3.2 - § 4.9 – bijl 5)?

Hoe is de vraagspecificatie aangevuld?

Hoe is het ontwikkel- of projectteam samengesteld (§ 3.3.2)?

Zijn de relevante competenties aantoonbaar aanwezig in het projectteam, zoals contractvorming (projectoverstijgend), projectplanning, beoordeling startdocument incl. kwaliteitsuitgangspunten en planning bewonerscommunicatie (§ 5.4)?

Is inzichtelijk welke middelen benodigd zijn om varianten op te stellen en te komen tot één scenario?

Is er een kostenopgave ontwerp & engineering (§ 3.3.2 – bijl 7)?

Is er een projectplan inclusief planning (§ 3.3.2)?

**Aantonen**

Persoon: Projectleider / planontwikkelaar/ accountmanager

Bewijs: Startdocument, initiële vraagspecificatie, ontwikkelbesluit, raam- of intentie-overeenkomst, voorbereidingsplanning, kostenopgave ontwerp- en engineering.

Competenties	§	1	2	3	4	Ontw.
a. Het bedrijf is in staat om het RGS-model te implementeren en een raamovereenkomst RGS aan te gaan.	3.3.1 3.3.2 4.6 5.4 Bijl. 2					Ontw.
b. Het bedrijf is in staat de vraagspecificatie kritisch te beoordelen en, op basis van een globale haalbaarheidstoets, te accepteren of aan te passen	4.9					
c. Het bedrijf is in staat op basis van competenties een projectteam samen te stellen voor het project.	3.3.2					Ontw.

<b>Fase II</b>	<b>Planontwikkeling</b>
Het bedrijf is in staat op basis van de ontwikkelopdracht scenario's uit te werken met maatregelen en kostenramingen. Het resulteert in één gekozen voorkeursscenario.	

### **Doel**

Het ontwikkelbesluit wordt bevestigd middels de ontwikkelopdracht. De prestatie-eisen worden projectspecifiek gemaakt. Hierbij worden vervolgens scenario's ontwikkeld binnen de vastgestelde kaders. De scenario's zijn voorzien van een kostenraming, meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB), rendementsberekening en eventueel een Voorlopig Ontwerp (VO) (zie ook bijlage 11 t/m 13). De opdrachtnemer verricht hiervoor een integrale projectopname, eventueel destructief onderzoek, inventariseert mogelijke maatregelen, modelleert deze, stelt meerdere initiële onderhouds- en investeringsvarianten op en toetst deze aan het afwegingskader. Dit alles resulteert in een advies aan de opdrachtgever waarmee een scenario gekozen wordt wat vastgelegd wordt in een scenariobesluit.

Inspecteren / inventariseren en invloedsfactoren en oorzaken?

### **Competentie**

Een VGO-keur bedrijf is in staat prestatie-eisen project specifiek te maken en te verwerken tot een technische vraagspecificatie. Hiervoor inventariseert en inspecteert het bedrijf het complex en stelt gebreken, invloedsfactoren en oorzaken vast. Daarbij zijn zij (indien nodig met hulp van adviseurs) in staat de technische staat vast te stellen, de energieprestatie, een plan voor de Wet Natuurbescherming op te stellen en een onderzoek uit te voeren naar de woonwensen van huurders. Zij kunnen middels de resultaten van het onderzoek varianten modelleren tot scenario's en Total Cost of Ownership – Netto Contante Waarde (TCO-NCW zijn de contant gemaakte toekomstige uitgaven naar het huidige tijdstip op basis van overeengekomen disconterings- en indexeringspercentages (§ 2.4) berekeningen maken. Daarbij adviseren zij de opdrachtgever met een meest optimaal scenario en spreken de nadere uitwerking door, eventueel uitgewerkt in een voorlopig ontwerp.

### **Voorbeeldvragen voor Auditors**

Hoe zijn de prestatie-eisen project-specifiek gemaakt (§ 3.4 - § 4.9)?

Hoe zijn de prestatie-eisen afgewogen met de data verkregen uit opgedane kennis (data uit periodieke keuringen voorgaande projecten) (§ 6.6)?

Hoe heeft de complexopname plaatsgevonden (§ 3.4)? (inventarisatie, inspectie en onderzoek)

Hoe is de steekproef voor de opnames tot stand gekomen (§ 3.4)??

Welke scenario's zijn ontwikkeld?

Hoe zijn de scenario's gemodelleerd en doorgerekend?

Hoe heeft de afweging plaatsgevonden voor de scenario's?

Hoe ziet het kansen- en risicodossier eruit (§ 4.12) ?

Hoe heeft de verslaglegging en definitieve besluitvorming plaatsgevonden?

### **Aantonen**

Persoon: Projectleider / planontwikkelaar/ accountmanager

Bewijs: Ontwikkelopdracht, technische vraagspecificatie, opname plan/ -rapporten, kostenraming, variantstudies/scenario's, afwegingsmatrix, MJOB, NCW, VO, adviesverslag, database prestaties.

Competenties	§	1	2	3	4	Ontw.
a. Het bedrijf is in staat een complex te inventariseren, inspecteren en de noodzakelijke onderzoeken uitvoeren.	3.4					
b. Het bedrijf is in staat om, op basis van de functionele uitgangspunten en prestatie-eisen, een technische vraagspecificatie uit te werken tot initiële onderhouds- en/of investeringsvarianten en op basis van toetsing aan een afwegingskader een voorkeursscenario's te adviseren	3.4					

Fase III	Planuitwerking
Het bedrijf is in staat op basis van de opdracht tot planuitwerking het voorkeursscenario te optimaliseren. Het bedrijf kan een technische werkomschrijving, onderhouds- en investeringsplan opstellen.	

### Doel

Met het gekozen scenario geeft opdrachtgever opdracht tot de planuitwerking. Het voorkeursscenario wordt geoptimaliseerd door het balanceren van de maatregelen en projectspecifieke prestaties worden vastgesteld. De technische specificaties worden uitgewerkt in een werkomschrijving met begroting. Het onderhouds- en investeringsplan wordt vastgesteld met onderliggende aannemingsovereenkomst (RGS).

### Competentie

Een VGO-keur bedrijf is in staat om maatregelen te optimaliseren (balanceren), prestatie-eisen projectspecifiek te maken en te komen tot een definitieve begroting (en rendementsberekening in geval van renovatie of transformatie). In geval van renovatie of transformatie kunnen zij voor de optimalisatie een referentiewoning realiseren en daarmee de opdrachtgever inzicht geven in het eindresultaat, keuzeropties voor bewoners uitwerken en de praktische haalbaarheid toetsen. Indien nodig is het bedrijf in staat het Definitief Ontwerp (DO) te ontwikkelen. Het bedrijf is in staat te valideren dat de plannen voldoen aan het beoogd resultaat. Voor de vervolgfases is het bedrijf in staat het activiteitenplan, de werkomschrijving en de aannemingsovereenkomst op te stellen. Indien gewenst kunnen zij de vergunningen en subsidietrajecten opstarten en het project opnemen in de planning en controlcyclus.

### Voorbeeldvragen voor Auditoren

- Hoe zijn de projectspecifieke maatregelen geoptimaliseerd (§ 3.5)?
- Hoe zijn de prestatie-eisen projectspecifiek gemaakt (§ 3.5)?
- Hoe is er gevalideerd dat het plan voldoet aan de beoogde resultaten?
- Wat was in de voorbeeldwoning gerealiseerd ter validatie (§ 3.5)?
- Hoe ziet de aannemingsovereenkomst eruit (met bijlagen zoals een technische werkomschrijving) (§ 3.5 - bijl. 14)?
- Hoe zag de het subsidie en vergunningen afweging/traject eruit (§ 3.5)?
- Komt het project terug in de planning en controlcyclus van de opdrachtgever?

### Aantonen

- Persoon: Planvoorbereider
- Bewijs: Begroting, MJOB, rendementsberekening, referentie woningen en projecten, validatieplan, werkomschrijving, aannemingsovereenkomst, vergunningsdocumenten, subsidiedocumenten.

Competenties	§	1	2	3	4	Ontw.
a. Het bedrijf is in staat prestatie-eisen projectspecifiek te maken, maatregelen te optimaliseren en te verwerken tot begrotingen en een aannemingsovereenkomst (RGS).	3.5 Bijl. 14					
b. Het bedrijf is in staat het eindresultaat te valideren. In geval van renovatie of transformatie is bij voorkeur een modelwoning gerealiseerd.	3.5 4.13					

**Fase IV Projectvoorbereiding**

Het bedrijf is in staat bewoners te informeren en indien nodig een draagvlakmeting uit te voeren. De werkzaamheden zijn voorbereid en vastgelegd in een werkplan waarna het startbesluit vastgesteld is.

**Doel**

De projectvoorbereiding wordt aangevangen met de aanneemovereenkomst met ontbindende voorwaarden. De uitvoeringsvoorbereiding is aangevangen, de inkoopstrategie is bepaald en de bewoners zijn geïnformeerd conform het communicatie- en participatieplan voor het project. Wanneer relevant vindt een draagvlakmeting plaats met als doel verkrijgen van de goedkeuring door het minimale aantal benodigde bewoners. Tenslotte wordt voldaan aan de ontbindende voorwaarden en wordt het startbesluit genomen.

**Competentie**

**Bewonersinformatie en kwaliteit**

Een VGO-keur bedrijf is in staat bewoners te informeren met een reëel beeld van het project. Indien noodzakelijk kunnen zij een draagvlakmeting uitvoeren. Hierbij kunnen zij redelijk inschatten wat benodigd is om het draagvlak te behalen. Ten behoeve van de uitvoering bewaakt het bedrijf zelf actief de kwaliteit, de invloedsfactoren en de omstandigheden en stemt dit af met de opdrachtgever. Hiervoor hanteert zij een keuringsplan, Veiligheids- & Gezondheidsplan (V&G plan) en meldt het project indien nodig bij de inspectie van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).

**Inkoopproces**

Het VGO-keur bedrijf is in staat een werkplan, werkbegroting met inkoopstrategie op te stellen en op basis daarvan ketenpartners te specificeren, selecteren en contracteren. De inkoopstrategie is afgestemd op de aard/ complexiteit van de dienstverlening. Het bedrijf is in staat aan te geven projectoverstijgend en afhankelijk van de complexiteit van het project ook projectspecifiek aan te geven waarom de leverancier/partner past bij de opgave (§ 4.1).

**Voorbeeldvragen voor Auditors**

- Hoe is de communicatie aan bewoners en omwonenden verlopen (§ 3.6)?
- Op welke manier informeert u bewoners voorafgaand aan het project?
- Hoe ga je om met eventuele bezwaren van bewoners?
- Hoe zag het participatieplan er uit (§3.6)?
- Op welke manier wordt draagvlak behaald?
- Wordt draagvlak behaald binnen de planning? Hoe is de inkoopstrategie tot stand gekomen (§ 4.1)?
- Zijn er ketenpartners, hoe zijn zij gecontracteerd (§ 4.1)?
- Hoe zag het vergunningen- en subsidietraject eruit?
- Wat waren de plannen voor keuringen en V&G?
- Is het plan gemeld bij SZW?

**Aantonen**

- Persoon: Planvoorbereider
- Bewijs: Bewonersbrochure/sociaal plan, bewonersbrief, kwaliteitsplan, keuringsplan, V&G plan, melding SZW, overeenkomst partners, selectiedocumenten, uitvoeringsplanning.

Competenties	§	1	2	3	4	Ontw.
a. Het bedrijf is in staat bewoners te informeren en indien van toepassing een draagvlakmeting uitvoeren.	3.6					
b. Het bedrijf is in staat een werkplan en kwaliteitsplannen op te stellen.	3.6					
c. Het bedrijf is in staat een inkoopstrategie (met risico-inschatting) op te stellen en toe te passen.	5.1					

Fase V	Projectuitvoering
Het bedrijf is in staat de uitvoering beheerst te laten verlopen. Het bedrijf is in staat bewoners te begeleiden en tussentijdse bewaking en registratie van product- en proceskwaliteit uit te voeren. Het uitvoeringsproces wordt afgerond met het afrondingsbesluit.	

### Doel

Op basis van het startbesluit wordt de opdracht gegeven tot start van de uitvoering. Opdrachtnemer is hierbij verantwoordelijk voor voortgangsbewaking met kwaliteitsregistratie middels product- en procesmetingen. Opdrachtgever kan periodiek audits uitvoeren. Aanpassingen van uitvoeringswerkzaamheden worden geregistreerd/ gedocumenteerd. Na gereedmelding door de opdrachtnemer accepteert uiteindelijk de opdrachtgever de afronding middels het afrondingsbesluit.

### Competentie

Een VGO-keur bedrijf is in staat bewoners te begeleiden, te informeren en werkzaamheden af te stemmen tijdens de uitvoering. Het bedrijf richt de bouwplaats in, organiseert een startbijeenkomst/ kick-off en projectbijeenkomsten. Op basis van het kwaliteitsplan is het bedrijf in staat de product- en procesmetingen uit te voeren en registreren. De opdrachtnemer stemt indien gewenst periodieke audits af met de opdrachtgever.

### Voorbeeldvragen voor Auditors

- Hoe kunnen bewoners tijdens de uitvoering jullie bereiken? Heb je voorbeelden (§ 3.7)?  
 Heeft u standaard aanpakken of procedures voor bewonerscommunicatie en begeleiding tijdens de uitvoering?  
 Welke communicatiemiddelen gebruikt u voor afstemming of communicatie met bewoners?  
 Hoe gaat u om met de feedback van bewoners?  
 Hanteert u gedragsregels voor het op correcte wijze omgaan met bewoners?  
 Hoe is een formele startbijeenkomst georganiseerd? Wie waren hierbij aanwezig?  
 Wat was het plan voor de bouwplaatsinrichting?  
 Hoe borgt u de kwaliteit tijdens de uitvoering (§4.13 - bijl. 10)?  
 Kun je in het registratiedossier een voorbeeld laten zien van een product of procesmeting?  
 Hoe ziet de projectkwaliteitsborging eruit?  
 Hoe legt u de geleverde kwaliteit vast (§4.13 - bijl. 10)?  
 Kunt u meetrapporten laten zien?  
 Hoe handelt u bij afwijkingen en corrigerende maatregelen?  
 Hoe heb je afgestemd dat de opdrachtgever efficiënt audits kan uitvoeren (§ 3.7)?

### Aantonen

Persoon: Uitvoerder  
 Bewijs: Bouwplaatstekening, klachtenregistratie, notulen, kwaliteitsplan, auditrapporten, aanpakken of procedures voor bewonerscommunicatie en -begeleiding, (gebruikte) communicatiemiddelen, gedragsregels.

Competenties	§	1	2	3	4	Ontw.
a. Het bedrijf is in staat bewoners te begeleiden tijdens de uitvoering.	3.7					
b. Het bedrijf is in staat de kwaliteit van product en het proces beheerst toe te passen.	3.7 4.13					

<b>Fase VI</b>	<b>Projectoverdracht</b>
Voor de projectafroning is het bedrijf in staat het integrale project en het proces te evalueren. Het bedrijf kan het projectdossier samenstellen en overdragen wat leidt tot het dechargebesluit.	

**Doel**

Opdrachtgever geeft op basis van het afrondingsbesluit opdracht tot projectoverdracht. Op basis van de kwaliteitsregistratie, audits en een aanvangskeuring wordt beoordeelt of aan de prestatie-eisen is voldaan. Door middel van de integrale project- en procesevaluatie toont opdrachtgever en opdrachtnemer aan dat zij gedurende alle fasen van het project in control zijn. Met het projectdossier wordt de overdracht afgerond en vindt formele afronding plaats middels het dechargebesluit.

**Competentie**

Een VGO-keur bedrijf is in staat een projectdossier op te stellen met aantoonbaar behaalde prestaties. Dit wordt inzichtelijk gemaakt door product- en procesmetingen (kwaliteitsregistraties), inclusief klanttevredenheidsmetingen en project audits. Het bedrijf is in staat een integrale projectevaluatie uit te voeren waarmee aangetoond wordt dat aan de afgesproken levering van 'input-actie-output' is voldaan.

**Voorbeeldvragen voor Auditors**

Hoe is het dechargebesluit tot stand gekomen, of heeft de opdrachtgever het projectdossier aantoonbaar geaccepteerd?

Kunt u mij een projectdossier (§ 3.8) tonen?

Kunt u mij een integrale project- en procesevaluatie tonen (§ 3.8 bijl. 16 – 17)?

Hoe heeft de bewoners-/ klanttevredenheidsmeting plaatsgevonden ?

Kunt u mij een aanvangskeuring tonen?

**Aantonen**

Persoon: Projectleider / planontwikkelaar/ accountmanager / planvoorbereider / uitvoerder

Bewijs: Overdrachtdossier, projectdossier, integrale project- procesevaluatie, auditrapporten, klanttevredenheidsmetingen, aanvangskeuringen.

Competenties	§	1	2	3	4	Ontw.
a. Het bedrijf is in staat een volledig projectdossier samen te stellen.	3.8					
b. Het bedrijf is in staat een projectevaluatie uit te voeren.	Bijl. 15 Bijl. 16					

Fase VII	Beheer
Het bedrijf is in staat periodieke metingen of evaluaties uit te voeren en daarmee aan te tonen of aan de prestatie-eisen is voldaan. Het bedrijf is in staat de raamovereenkomst actueel te houden en tot een samenwerkingsbesluit te komen.	

### Doel

Het beheer wordt aangevangen en periodieke metingen en evaluaties uitgevoerd. KPI's worden gemonitord en de raamovereenkomst wordt actueel gehouden. Periodiek wordt de marktconformiteit aangetoond.

Periodieke prestatiemetingen dienen risico-gestuurd te worden uitgevoerd. Met risico-gestuurd wordt bedoeld: de frequentie van de metingen is afhankelijk van de uitgevoerde maatregel(en) in relatie tot de kenmerken van het project en de omgevingsfactoren.

Voor de discipline interieur is het in specifieke situaties niet noodzakelijk om gedurende de beheerfase periodieke prestatiemetingen uit te voeren, namelijk indien geen sprake is van degradatie (bijvoorbeeld tegelhoogte, aantal aanrechtkastjes) of indien de degradatie wordt veroorzaakt door individueel bewonersgedrag (bijvoorbeeld functioneren van keukenkastdeurtjes).

### Competentie

#### Samenwerking

Een VGO-keur bedrijf is in staat om periodiek de samenwerking met de opdrachtgever te evalueren en te beoordelen. Hiervoor kunnen individuele project evaluaties, marktconformiteitstoetsen, beoordeling van de raamovereenkomst, het RGS proces en RGS handboek als input gebruikt worden. Het bedrijf is in staat een verbeterplan op te stellen.

#### Beheer

Een VGO-keur bedrijf is in staat periodieke metingen uitvoeren en aantonen dat zij aan de overeengekomen prestatie-eisen voldoen. Het bedrijf is in staat afspraken te maken met de opdrachtgever hoe en wanneer afwijkende prestaties worden gecorrigeerd indien de prestatie-eisen niet behaald worden.

### Voorbeeldvragen voor Auditors

Hoe toont u aan dat u aan de overeengekomen prestatie-eisen voldoet?

Heeft u een voorbeeld van een prestatie-eis die niet voldeed? En hoe heeft u dit gecommuniceerd met de opdrachtgever en gecorrigeerd?

Hoe ziet een periodieke evaluatie van de samenwerking eruit (3.9.2 - bijl. 17)?

Welke onderwerpen vindt u hierbij van belang?

Hoe toetst u de marktconformiteit (§ 6.3)?

Heeft u naar aanleiding van een project uw proces wel eens aangepast?

Hoe voert u periodieke metingen uit? Kunt u de rapportages laten zien?

Hoe verwerkt en analyseert u de data (§ 6.6)?

### Aantonen

Persoon: Projectleider / planontwikkelaar/ accountmanager / planvoorbereider / uitvoerder

Bewijs: samenwerkingsbesluit, evaluatie rapportage, marktconformiteitstoets, verbeterplan, periodieke meting, raamovereenkomst, RGS-proceshandboek

Competenties	§	1	2	3	4	Ontw.
a. Het bedrijf is in staat conform het RGS Kwaliteitsplan periodieke metingen risicogestuurd uit te voeren en daarmee aantoonbaar te maken dat aan de prestatie eisen is voldaan.	3.9.1					
b. Het bedrijf is in staat de samenwerking met de opdrachtgever periodiek te evalueren.	3.9.2 bijl. 17					