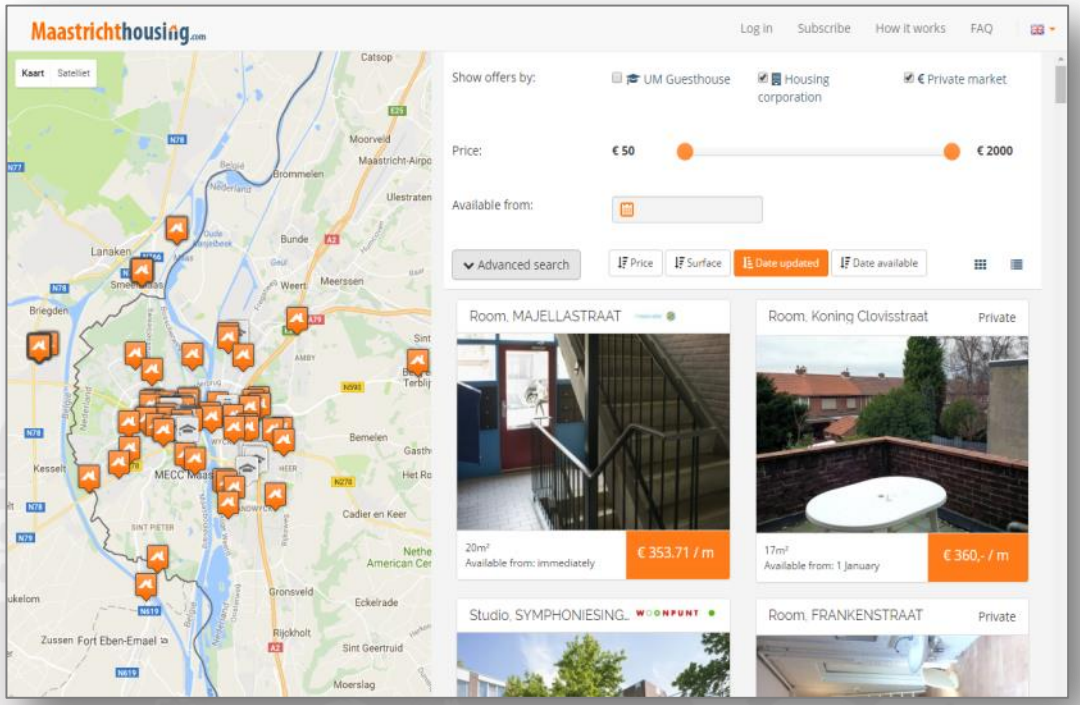
Keurmerk Prettig Wonen 23 mei 2017

Wat is een keurmerk?

*“Een **keurmerk** is een compact, visueel kwaliteitsoordeel over een product of dienst, afkomstig van een betrouwbare bron. Men ziet (visueel) in één oogopslag (compact) dat het product / de dienst in orde is bevonden (kwaliteitsoordeel) door een onafhankelijke, deskundige instantie (betrouwbare bron).”*

Zelfst.naamw: het keurmerk
Uitspraak: [ˈkørmɛrk]
Verbuigingen: keurmerk|en (meerv.)

Q: Hoe weet een (internationale) student of een kamer in Maastricht veilig en betrouwbaar is?



PRETTIG WONEN

Q: Hoe weet een (internationale) student of een kamer in Maastricht veilig en betrouwbaar is?

- Op internet zijn alle woningen *“mooi, licht, ruim, karakteristiek, etc.”*

- Is het pand veilig?
  - Brandblussers en gekoppelde rookmelders (periodieke keuring, *NEN 2555*)
  - Brandveilige materialen *(muren, deuren, vloerbedekking etc.)*
  - Verwarming en warm water *(24/7 service contract en jaarlijks onderhoud)*
  - Inbraakstrip op de voordeur en brievenbusbeveiliging

- Is de eigenaar betrouwbaar?
  - Reële huurprijzen
  - Afhandeling klachten en gebreken
  - Retourneren waarborgsommen

- Oplichting via internet / facebook
  - Vooral internationale studenten zijn het slachtoffer

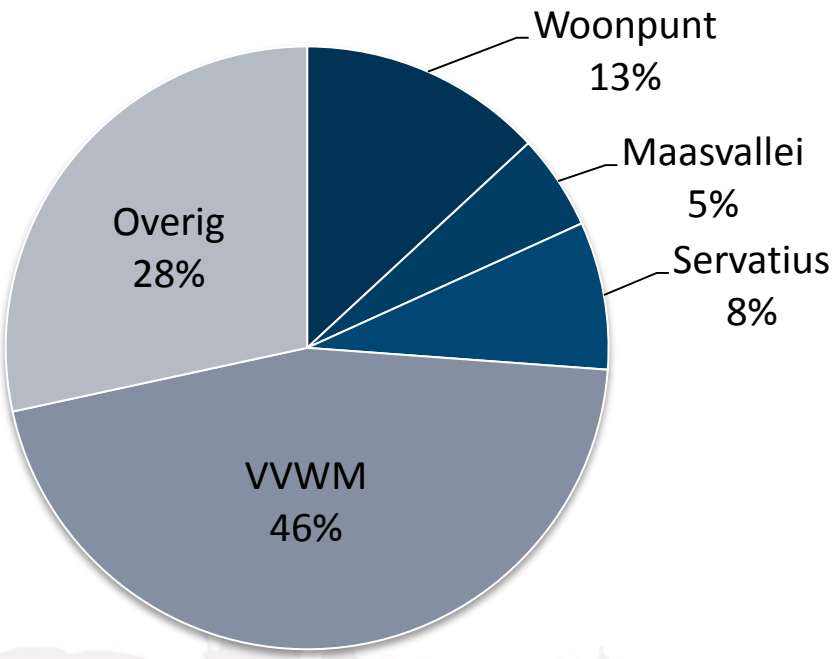
PRETTIG WONEN

De (studenten)markt in kaart

- 11.000 uitwonenden studenten in Maastricht

- 26% Woningbouw corporaties
  - Woonpunt 1443
  - Maasvallei 562
  - Servatius 872

- 74% Particuliere verhuurders
  - VVWM 5000
  - Overig particulier 3123



Veranderingen in de markt

- Internationalisering van de onderwijsinstellingen
  - 64,5% van de studenteninstroom van de UM in 2016-2017 kwam uit het buitenland
  - Internationale student heeft een andere woonwens dan de Nederlandse student
  - Keuze van de huisvesting wordt bij internationale studenten veelal door de ouders bepaald

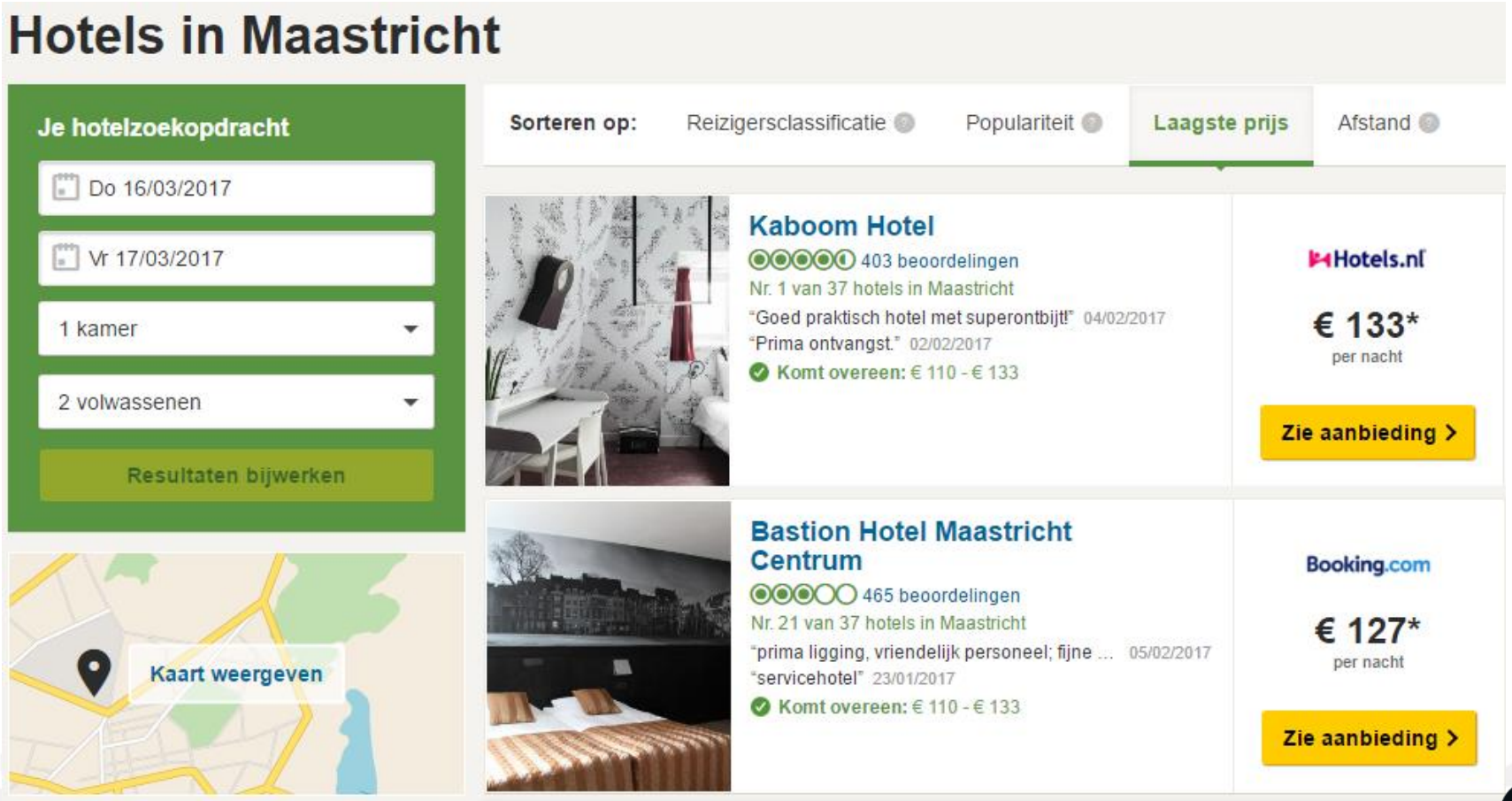
- Er worden de komende jaren 1461 studentenwoningen toegevoegd in Maastricht
  - Veelal in grootschalige complexen (Carre, Student hotel)
  - Markt is op dit moment meer dan in evenwicht (licht overschot buiten de zomerperiode)
  - Geprognotiseerde groei van de onderwijsinstellingen ligt lager
  - Leegstandcijfers in de particuliere markt op dit moment ± 1,23%

- Buurtplatformen in opstand (Brusselsepoort, Limmel en Belfort)
  - Deze groep heeft voor het keurmerk/leefbaarheid 9 aandachtspunten geformuleerd
  - 90% van deze aandachtspunten zitten verwerkt in het keurmerk
  - Lokale en landelijke regelgeving (privacy en huurgenot van de huurder)

  - Bereikbaarheid verhuurder en modeldocumentatie (huurcontracten, leefregels etc.)

PRETTIG WONEN

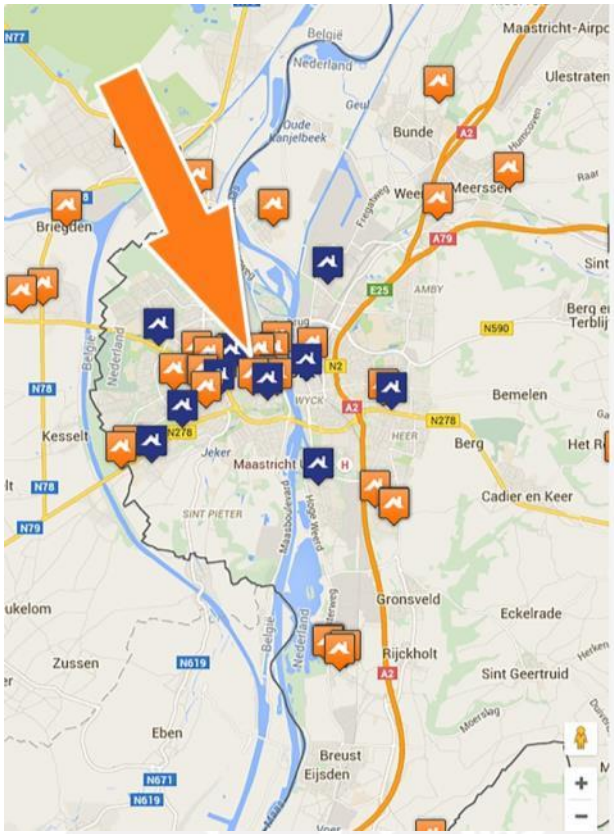
Onderscheiden op de markt

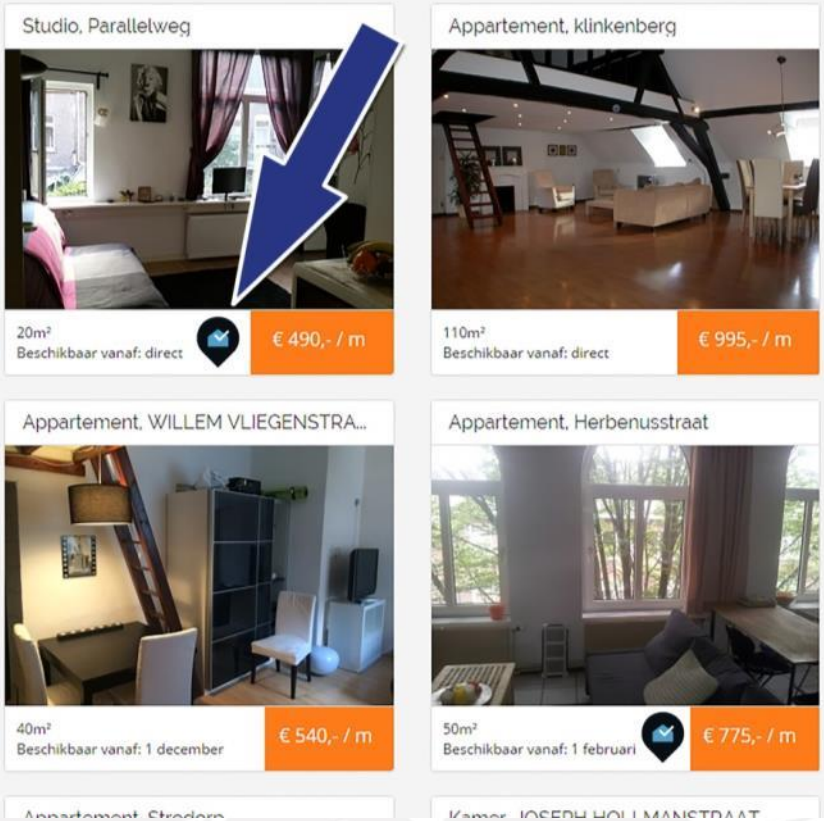


PRETTIG WONEN

Onderscheiden op de markt

Maastrichthousing.com
The portal for student and staff housing in Maastricht.



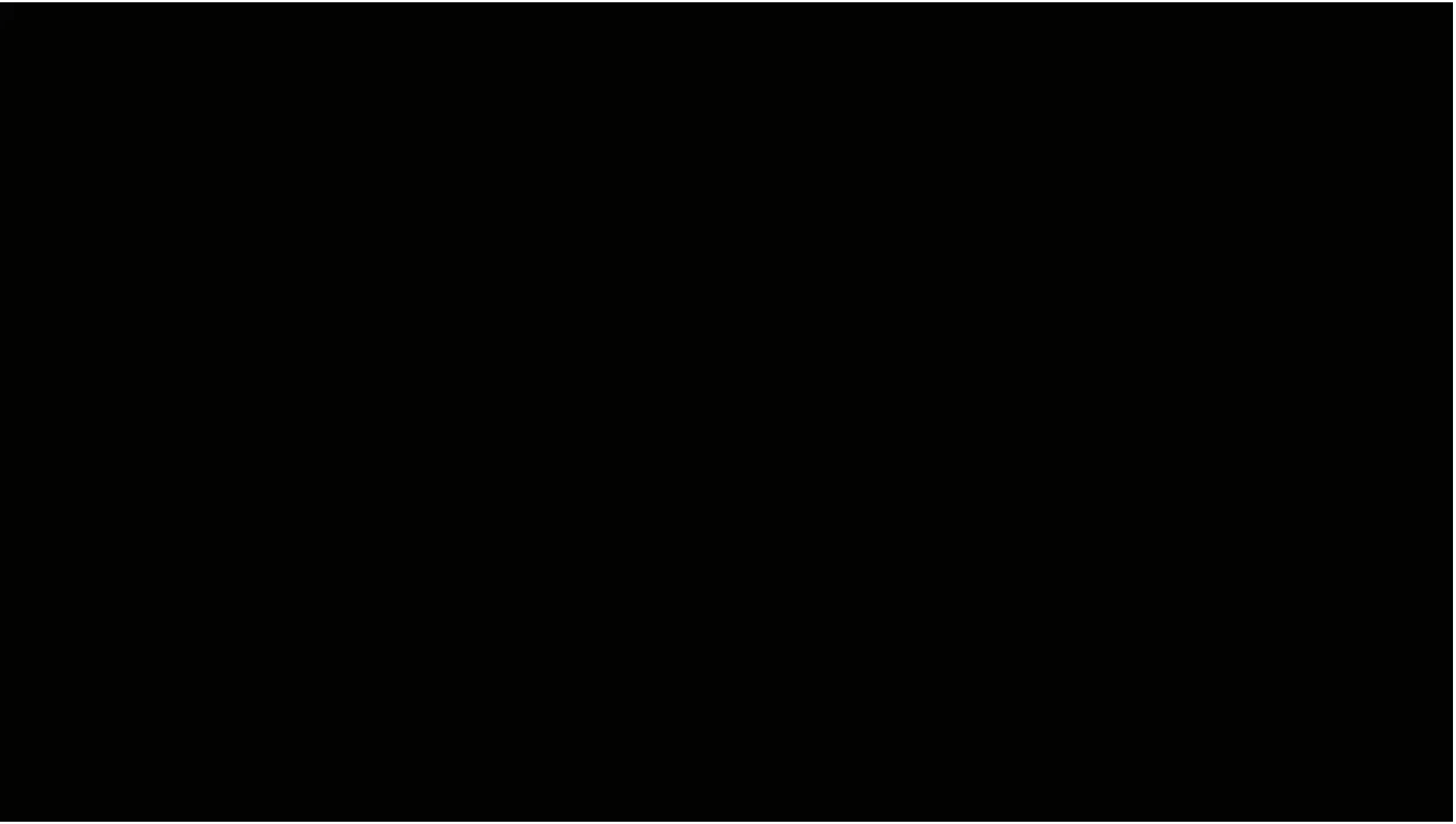


- Koppeling met websites als Maastricht Housing e.d.
- Huurder (ouder) is bereid te betalen voor kwaliteit, veiligheid en betrouwbaarheid

PRETTIG WONEN

Q: Hoe lang duurt het voordat een kamer volledig in brand staat?

(flashover / vlamoverslag)



Link https://www.youtube.com/watch?v=ugEAw6PlxE0

PRETTIG WONEN

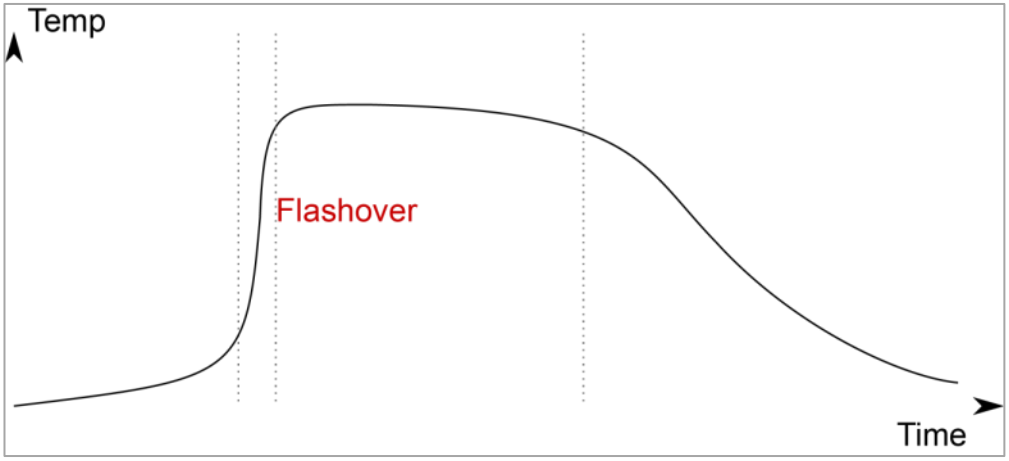
Tijdlijn brandoverslag (kamer)

00:40	*armleuning staat in brand*
00:56	*vlammen slaan over naar de stoel*
01:23	***er ontstaat rook***
01:45	*vlammen bereiken het plafond*
01:55	***rookalarm in de gang gaat af***
02:05	*vlammen verspreiden zich over het plafond en muren*
02:30	***vlamoverslag / flashover van de gehele kamer***

PRETTIG WONEN

- Binnen 3 minuten hebben de vlammen zich verspreid over een kamer (flashover)

- 30 jaar geleden duurde dit nog 17 minuten
  - Belangrijkste oorzaak is de brandbaarheid van de materialen tegenwoordig
  - Eenvoudige maatregelen als het sluiten van deuren (kamers, keuken etc.) verdubbelen al de vluchttijd (7min)
  - Gemiddelde uitruktijd brandweer 8 minuten



Waarom een keurmerk?

- Brand- en inbraakveiligheid
  - Bouwbesluit 2012: brandveiligheidsvoorzieningen pas vanaf 5 kamers
  - Keurmerk: brandveiligheidsvoorzieningen vanaf 3 bewoners
  - Verhuurpanden zijn vaak erg gastvrij, gelegenheidsdief buiten houden
- Vergunningen
  - De gebruiksmelding / gebruiksvergunning is voor ‘altijd’ (tenzij gewijzigd gebruik)
  - Keurmerk kan worden afgenomen
- Uniek momentum
  - Project veilige kamers 2015-2016: bewustwording en inhaalslag brandveiligheid
- Regelgeving huurder / buurt
  - Huisregels, reële huurprijzen, waarborgsommen retourneren, servicekostenoverzicht etc.
  - Internationalisering van de onderwijsinstellingen (64,5% instroom 2016-2017 was internationaal)
  - Spanningen in de buurten, verhuurder vaak onbekend
- Eigenaar wil bevestiging brandveilige status en zich positief onderscheiden in de markt
  - Zorgplicht, eigenaar verantwoordelijk voor de veiligheid in het pand (Woningwet 2007)
  - Landelijk: meer dan 75% van panden voldoet niet aan de vereisten
  - Project veilige kamers: 41,8% *(230 v/d 550)* panden voldoen niet aan de brandveiligheidseisen
    - *Enkel controle op panden met 5 of meer kamers (gebruiksvergunning)*

Rechtennieuws.nl

36

Raadslid vervolgd voor dood door schuld bij brand Leeuwarden

Geplaatst op 2 Sep 2016 om 09:53 door **Redactie** van **Rechtennieuws.nl**

Het Leeuwarder gemeenteraadslid Wyb Feddema is murw geslagen nu het gerechtshof heeft bepaald dat hij toch nog vervolgd wordt voor dood door schuld bij de grote brand aan de Kelders in Leeuwarden in 2013. Feddema had deze uitspraak niet verwacht. Het is hard aangekomen, zegt hij. Bij de brand kwam de 24-jarige Idsart Otte om het leven. Feddema was de huurbaas van het appartement waar de student woonde en overleed. Het vuur ontstond in een winkel naast het appartement.

Niet schuldig, maar te weinig gedaan

Volgens het Hof is Feddema niet schuldig aan de oorzaak van de brand, maar heeft hij te weinig gedaan om het gebouw brandveilig te maken. Het appartement was bouwkundig in slechte staat en daardoor had het slachtoffer te weinig tijd om veilig weg te kunnen komen. De ouders van Otte vonden het niet juist dat Feddema daar niet voor vervolgd werd en dienden een klacht in bij het gerechtshof.

Begrip

Feddema heeft begrip voor de ouders. "Zij hebben het grote verdriet", zegt hij. Feddema vindt dat hij door kan gaan als gemeenteraadslid. Mogelijk legt hij zijn werk wel tijdelijk stil in de periode van de zittingen. "Ik ben nog niet veroordeeld en wacht de zaak met vertrouwen af", aldus Feddema.

PRETTIG WONEN

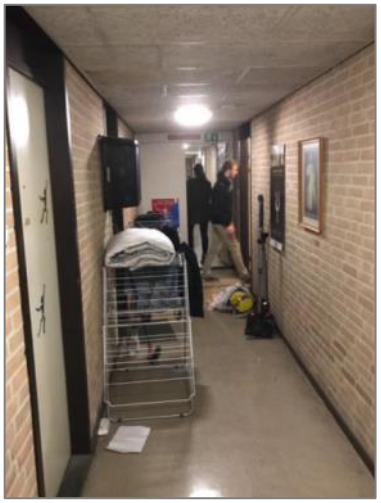
Keurmerkcontrole 10 pilotpanden

- 10 panden gecontroleerd (3 Servatius, 2 Maasvallei, 2 Woonpunt & 3 VVWM)
  - In basis zijn de panden en beheer in orde, maar worden veelal dezelfde bevindingen geconstateerd

Niet of niet tijdig gekeurde blusmiddelen

Doorbreken van de brandcompartimentering

Gasslang ouder dan 10 jaar of verkeerd gemonteerd



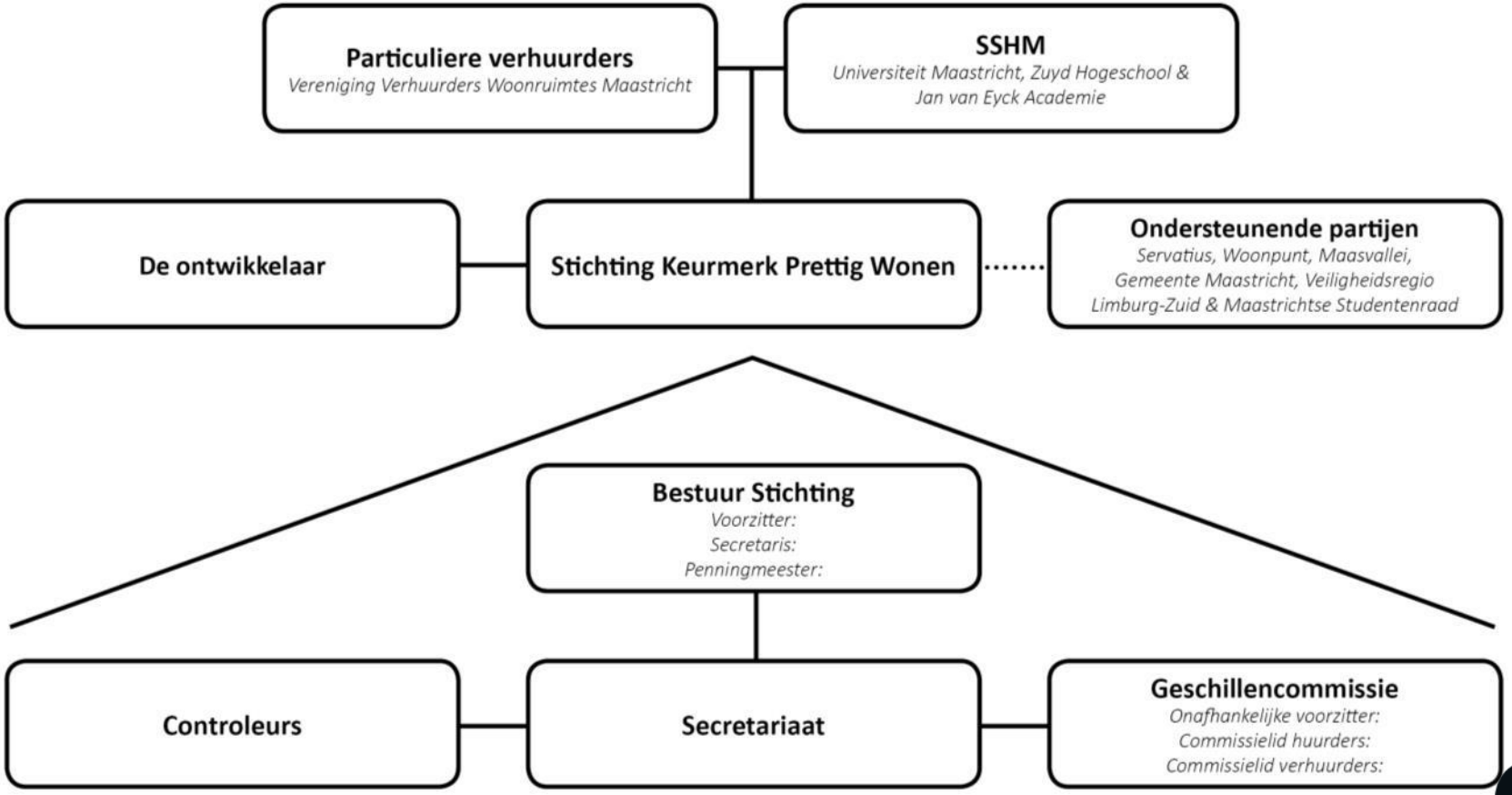
Vluchtwegen en branddeuren blokkeren

- Met het controle programma wordt het pand bewuster en doelgerichter gecontroleerd
  - Systematisch controleren van het pand, waardoor er niets over het hoofd wordt gezien
  - Door verslaglegging en periodieke controles kan een verhuurder voldoen aan zijn zorgplicht

PRETTIG WONEN

Samenwerkende partners

Stichting Keurmerk *'organogram'*



6 pijlers – Keurmerk Prettig Wonen

Gemeente & inrichting

- Bestemmingsplan / omgevingsvergunning
- Gebruiksmelding
- Overige wettelijke regelgeving
- Minimaal gebruikersoppervlakte 12m2
- Max aantal personen per toilet, wasruimte en keuken
- Bereikbaarheid sanitair binnen 3 verdiepingen

Controle & goed beheer

- Verwarming/warmwater voorzien van servicecontract
- Jaarlijkse controle op brandveiligheid
- Controle oneigenlijk gebruik gemeenschappelijke ruimtes
- Frequente controle van het pand
- Jaarlijkse keurmerkcontrole eigenaar

Brandveiligheid vanaf 3 wooneenheden

- Gehele pand brandcompartiment
- Gekoppelde rookmelders en blussers in verkeersruimtes
- Periodieke controle brandveiligheidsvoorzieningen
- Keukendeur 30 min brandwerend en zelfsluitend
- Bij gaskachel koolmonoxide melder
- Alle bedrading afgedekt

Regelgeving omtrent huur/verhuur

- Reële huurprijzen
- Borgsommen retourneren binnen twee maanden
- Goedgekeurd huurcontract
- Deugdelijke verhuuradministratie
- Aansprakelijkheidsverzekering eigenaar (WAB)
- Bewoners ontvangen informatie over veilig gedrag

Inbraakveiligheid

- Inbraakstrip op de voordeur
- Brievenbusbeveiliging
- Bewustwording bewoners door voorlichting

Regelgeving omtrent buurt

- Keurmerk zichtbaar bevestigd bij huisnummer
- Omwonenden kunnen verhuurder bereiken bij klachten
- Leefregels NL/EN (brand-/inbraakveiligheid, huisvuil, overlast)
- Bewustwording bewoners door voorlichting

Gemeente & inrichting

- Papieren en vergunningen dienen op orde te zijn
  - Omgevingsvergunning, planologisch legaal , gebruiksmelding vanaf 5 kamers
- Vanuit de (bouw)tekeningen wordt de configuratie aangemaakt
- Eisen gesteld aan de indeling van het pand
  - Minimaal 5m2 vloeroppervlakte (2 meter hoogte)
  - Minimaal 12m2 gebruiksoppervlakte
  - Keuken, douche en toilet bereikbaar binnen 3 verdiepingen
  - Maximaal aantal personen per keuken, douche, toilet
- Brandweer krijgt toegang tot de tekeningen
  - Bij een melding op de hoogte van indeling pand en aantal bewoners

PRETTIG WONEN

Brandveiligheid *'vanaf 3 wooneenheden'*

- Extra brandveiligheidsvoorzieningen vanaf 3 wooneenheden
  - Wettelijk pas vanaf 5 kamers (gebruiksmelding / -vergunning)

  - Gekoppelde rookmelders en blussers in de verkeersruimtes
  - Blusdeken bij gezamenlijk kooktoestel (EN:1869)
  - Jaarlijkse visuele controle van de gasslang (max 10 jaar)
  - Periodieke controle op brandveiligheidsvoorzieningen
  - Deuren, gangen, trappenhuizen etc. vrij van obstakels

- Gezamenlijke verantwoordelijkheid van verhuurder en huurder
  - Verhuurder verantwoordelijk voor technische veiligheid
  - Huurder dient deze op een veilige manier te gebruiken

PRETTIG WONEN

Inbraakveiligheid

- Jaarlijks bij 1 op de 32 woningen (poging tot) inbraak
  - Meer dan de helft van alle inbraken via de (voor)deur
  - Vaak geen sporen van braak te herkennen
  - Studentenpanden zijn vaak erg ‘gastvrij’
- Inbraakstrip en brievenbusbeveiliging op de voordeur
  - ‘Flipperende’ en ‘hengelende’ gelegenheidsdief buiten de deur houden
- Bewustwording huurder d.m.v. leefregels

PRETTIG WONEN

Controle & goed beheer

- Verwarming- en warmwaterinstallaties
  - 24/7 servicecontract + jaarlijks onderhoud door erkend installateur
  - Bij gaskachels CO melder verplicht
- Blusmiddelen, 6kg AB(C) blusser of brandhaspels laten keuren
- Controle op oneigenlijk gebruik gemeenschappelijke ruimtes
- Frequente controle door de verhuurder
  - Jaarlijkse keurmerkcontrole door de verhuurder
  - Gratis gebruikscontrole module voor periodieke controles
  - Vergroten bewustwording bij de verhuurder en voldoen aan zorgplicht

PRETTIG WONEN

Regelgeving huur / verhuur

- Verhuurder dient op een correcte wijze zijn panden te verhuren
  - Reële huurprijzen
  - Retourneren waarborgsommen
  - Deugdelijke verhuuradministratie
  - Aansprakelijkheidsverzekering (WAB)
- Modeldocumentatie beschikbaar stellen
  - Tweetalige (EN/NL) huurcontracten
  - Leefregels (EN/NL)
- Gratis opleveringsmodule
  - Begin- en eindstaat woning vastleggen
  - Voorkomt discussie over borgen

LEEFREGELS

LIVING RULES

Zorg voor een prettige leefomgeving

Create a pleasant living situation

VEILIGHEID

HUISVUIL

INBRAAKVEILIGHEID

OVERLAST

BALKONS EN TUINEN

ALGEMEEN

SAFETY

HOUSEHOLD WASTE

PROTECTION AGAINST BURGLARY

DISTURBANCE

BALCONIES AND GARDENS

GENERAL

Kijk voor meer informatie op www.keurmerkprettigwonen.nl

For more information, check www.keurmerkprettigwonen.nl

Regelgeving buurt

- Verhuurder is bereikbaar
  - Buurtbewoners weten vaak niet wie de verhuurder is
  - Kunnen nergens naar toe met hun vragen, klachten en opmerkingen
  - Kunnen in contact komen met de verhuurder via de website
- Keurmerkbordje zichtbaar op de gevel bevestigen
- Bewustwording huurders door voorlichting
  - Leefregels (EN/NL) brand- en inbraakveiligheid, huisvuil, overlast etc.
  - Uitgaan van enige vorm van zelfregulering: *“elkaar durven aanspreken”*
  - Dialoog tussen huurder, verhuurder en buurbewoner verbeteren

PRETTIG WONEN

Keurmerk van A tot Z

- Aanmelden op de website
- Online checklist en aanleveren stukken
- Screenen en opmaken configuratie door secretariaat
- Feitelijke keurmerkcontrole van het pand door een controleur
- Afgeven keurmerk door de Stichting Keurmerk Prettig Wonen
- Controle vanuit huurder en buurt
- Bewustwording huurder / verhuurder / buurt

PRETTIG WONEN

Keurmerk van A tot Z

- Jaarlijkse keurmerkcontrole door verhuurder
- Hercontrole door controleur van de stichting iedere 5 jaar
- Gratis gebruikscontrole en opleveringsmodule
- Klachtenformulier website & geschillencommissie
- Basiskeurmerk verder differentiëren in een ** en *** *(na 2022)*
- Jaarlijkse evaluatie van het keurmerk met betrokken partijen

PRETTIG WONEN

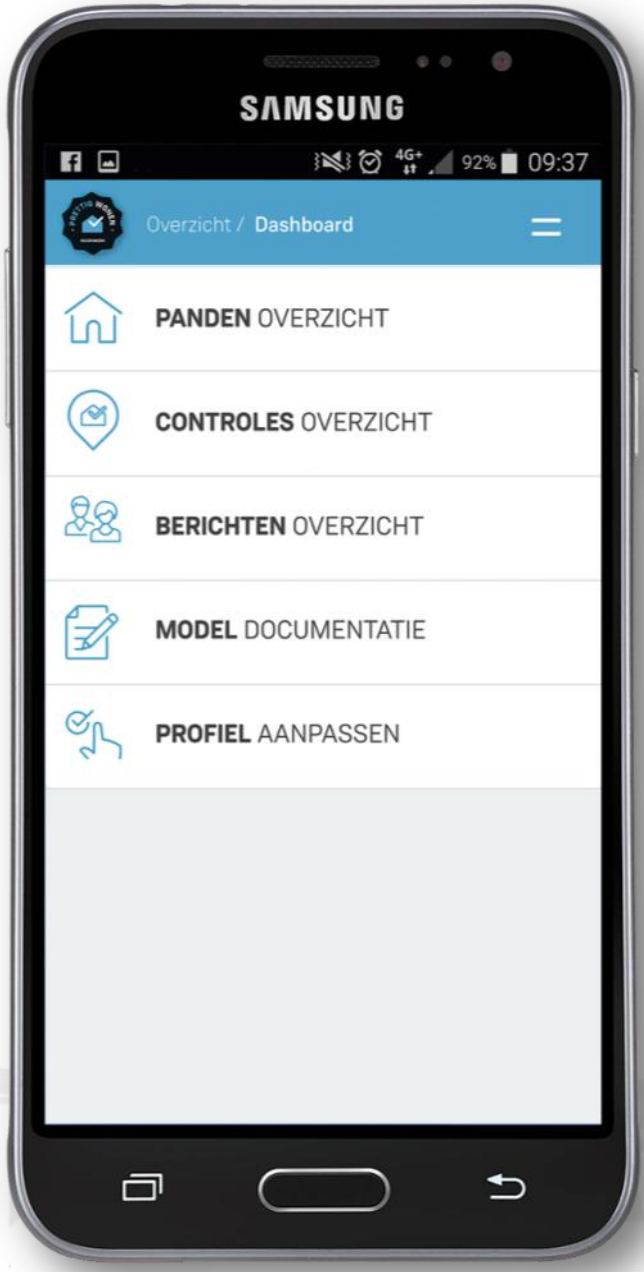
Keurmerk applicatie

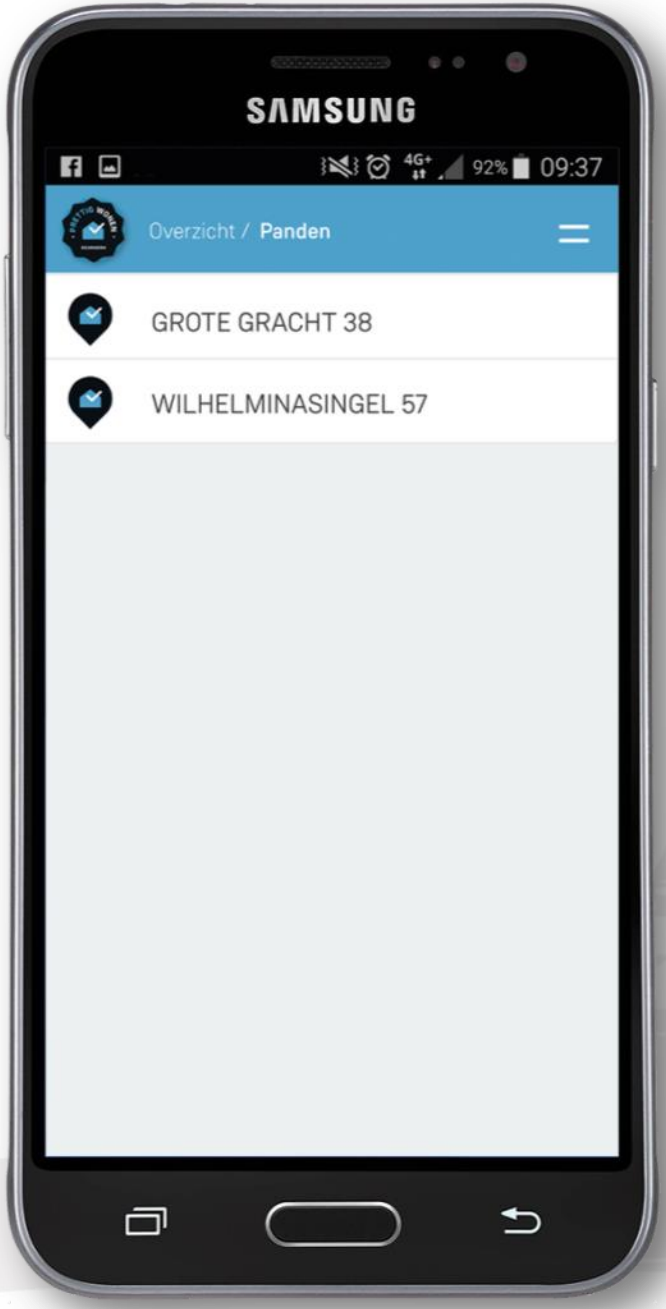
- Keurmerkcontrole door controleur van de stichting
  - Controleur inspecteert de woning en documenten
  - Als alles in orde is, ontvangt het pand een keurmerk
  - Hercontrole elke 5 jaar + steekproeven
- Jaarlijkse keurmerkcontrole door verhuurder
  - Controleert de woning met de applicatie
  - Maakt foto's van de ruimtes en voorzieningen
  - Controleur checkt de rapportage
- Gratis gebruikscontrole en opleveringsmodule

Overzicht / Dashboard
op de smartphone

- Inlogscherm van de applicatie

- Overzicht van zijn:
  - Panden
  - Controles
  - Berichten
  - Model documentatie
  - Profiel





Overzicht panden

- Overzicht van alle panden per verhuurder / corporatie
- Per corporatie / verhuurder kunnen meerdere gebruikers worden aangemaakt
  - Deze kunnen de jaarlijkse keurmerkcontrole, gebruikscontrole en opleveringen uitvoeren

Pand detail

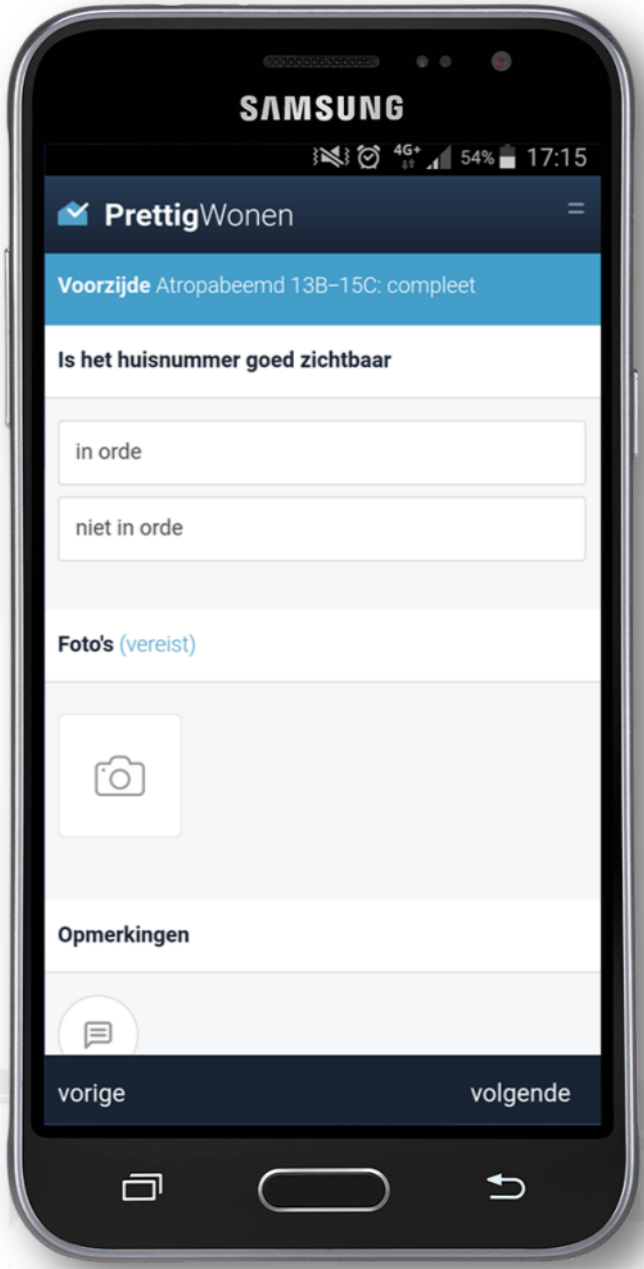
- Overzicht van de status van het pand
- Overzicht van zijn:
  - Keurmerkcontrole
  - Gebruikscontrole
  - Opleveringsmodule
- Documenten uploaden
  - Controle blusmiddelen (datum wordt overgenomen in de controle)
  - Servicecontract CV

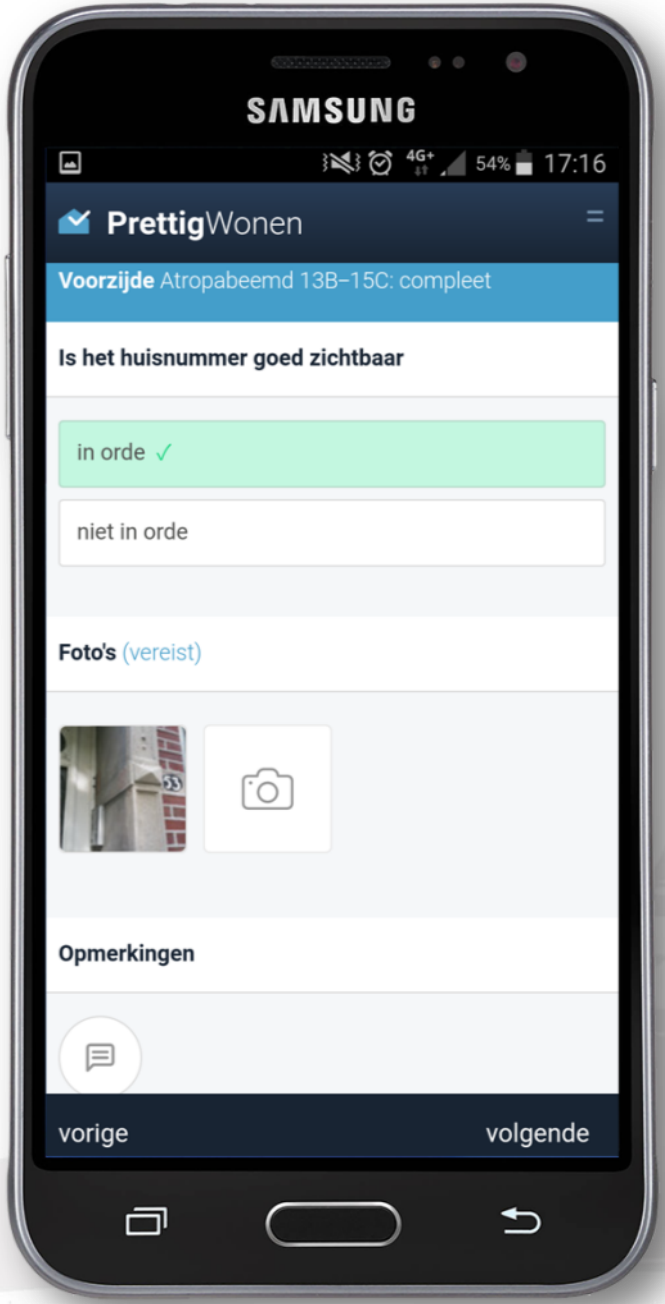
Keurmerk controle

- Overzicht van de status van het pand
  - Groen = in orde
  - Oranje = actie ondernemen
  - Rood = niet in orde
- Overzicht van :
  - De laatst uitgevoerde controles en welke ‘werknemer’ de controle heeft uitgevoerd
- Hoe ziet de keurmerkcontrole eruit? →

Keurmerkcontrole 1/3

- Hoe ziet de keurmerkcontrole eruit op de telefoon?
- Op basis van de plattegrond wordt de configuratie opgesteld
  - Loopt virtueel door het pand en de vereisten
- Aangeven of het in orde is of niet
  - Foto’s
  - Opmerkingen



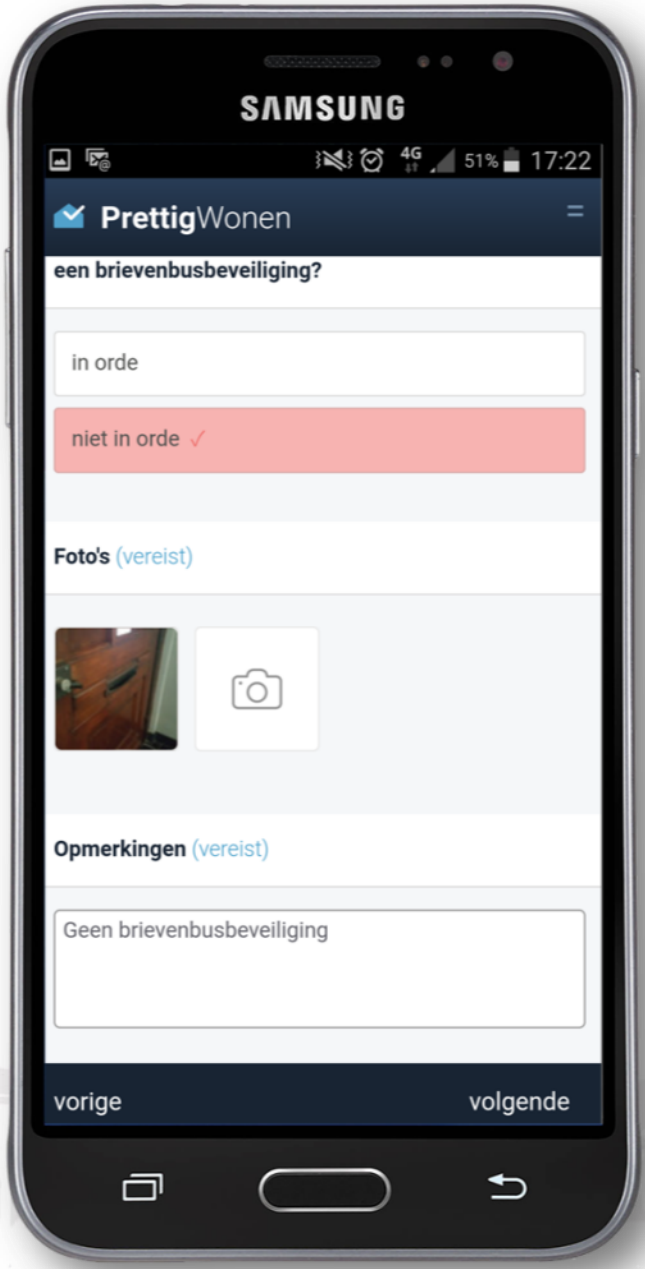


Keurmerk controle 2/3

- Is het huisnummer goed zichtbaar?
- In orde of niet in orde?
  - Geeft per vraag aan of een foto vereist is of niet
  - Foto's kunnen horizontaal en verticaal worden genomen
  - Zelfs op plekken waar geen bereik is
  - Deze worden later 'geupload'
- Opmerkingen kunnen altijd optioneel worden toegevoegd

Keurmerkcontrole 3/3

- Is er een brievenbusbeveiliging?
- Is het niet in orde?
  - Foto en opmerking zijn vereist
- Alle punten welke ‘niet in orde’ zijn worden aan het einde v/d controle verzameld
  - Controleur kan hierbij een conclusie en deadline plaatsen voor de verhuurder
  - Verhuurder kan dmv foto’s later aantonen dat hij het in orde heeft gemaakt
  - Foto wordt toegevoegd, status wordt aangepast en keurmerk kan worden verleend

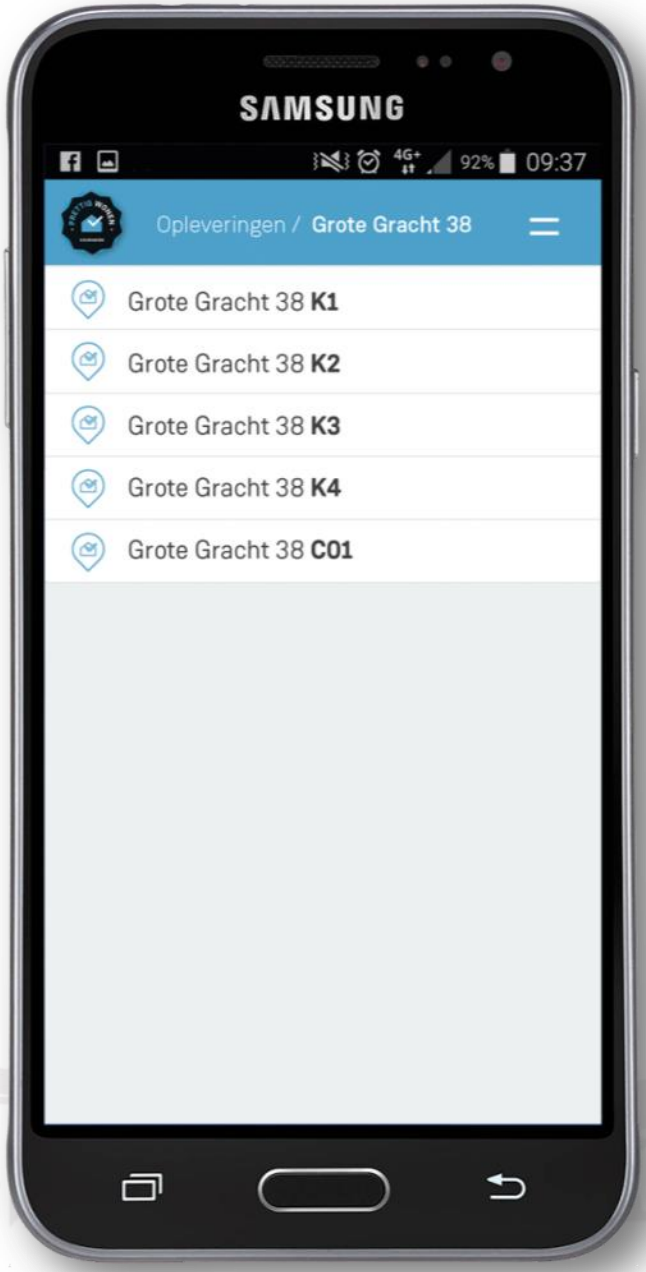


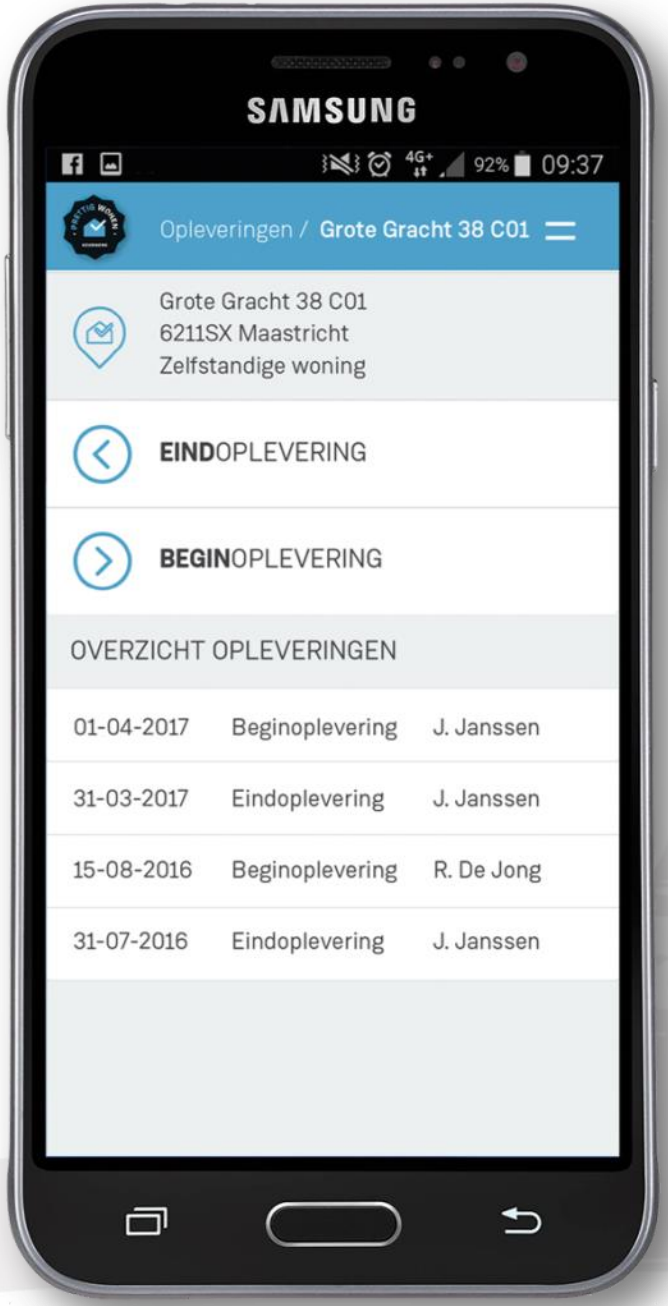
Documenten per pand

- Overzicht van alle documenten per pand
- Vergunningen, tekeningen en plattegronden
  - Worden bij de aanmelding door het secretariaat gecontroleerd en toegevoegd
- Blusmiddelen en CV & warmwater
  - Dient de verhuurder jaarlijks te updaten
  - Datum controle blusmiddelen wordt automatisch overgenomen in de keurmerkcontrole
- Verhuurder kan alle documenten inzien
- Koppeling tekening met brandweer

Opleveringsmodule

- Kan een verhuurder gebruik van maken
- Retourneren van waarborgsommen zijn het grootste punt van discussie tussen huurder en verhuurder
- Bewijslast ligt tegenwoordig bij de verhuurder
  - Verhuurder dient aan te kunnen tonen dat er geen schade was bij het ingaan van de huur



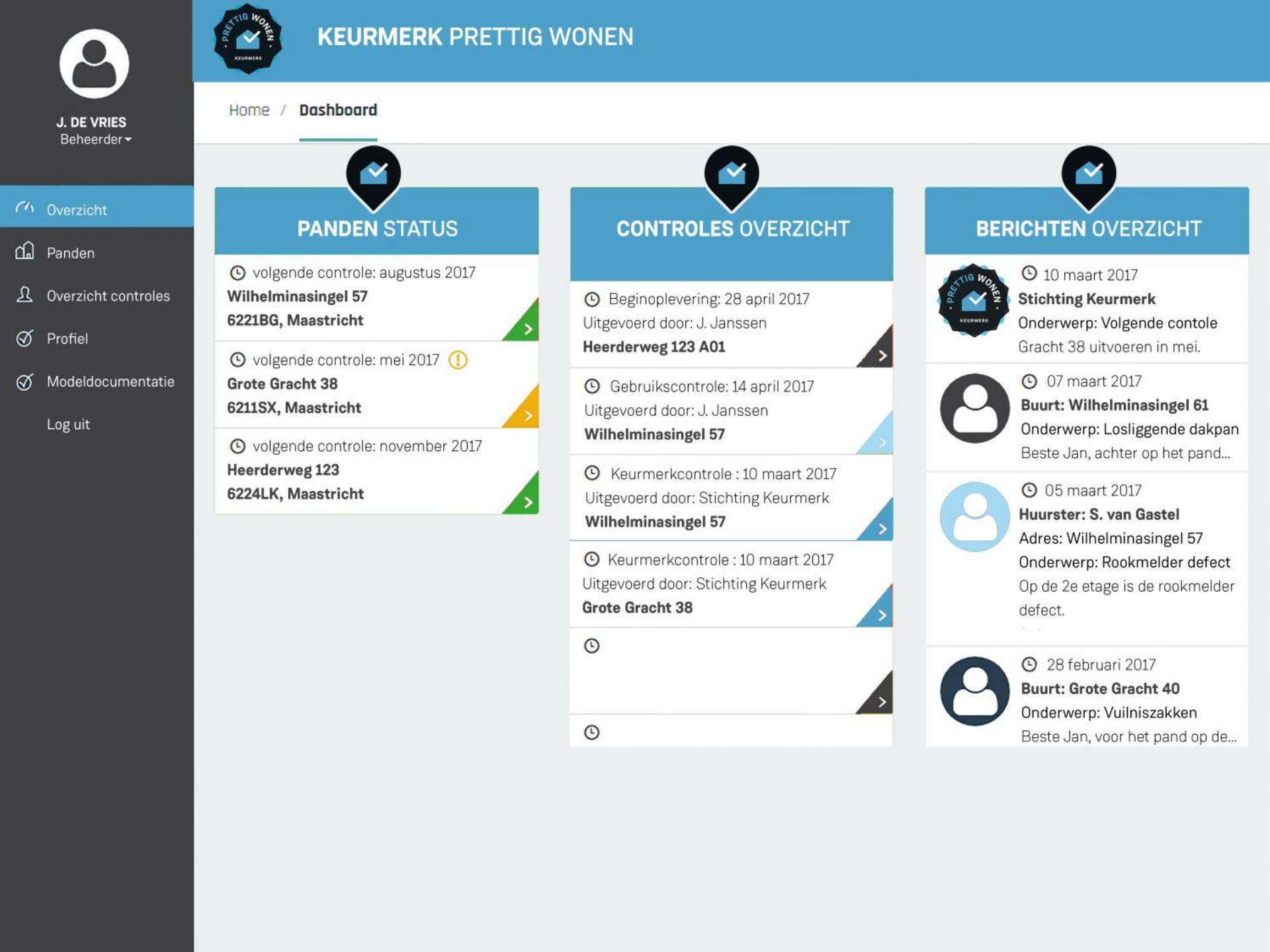


Opleveringsmodule detail

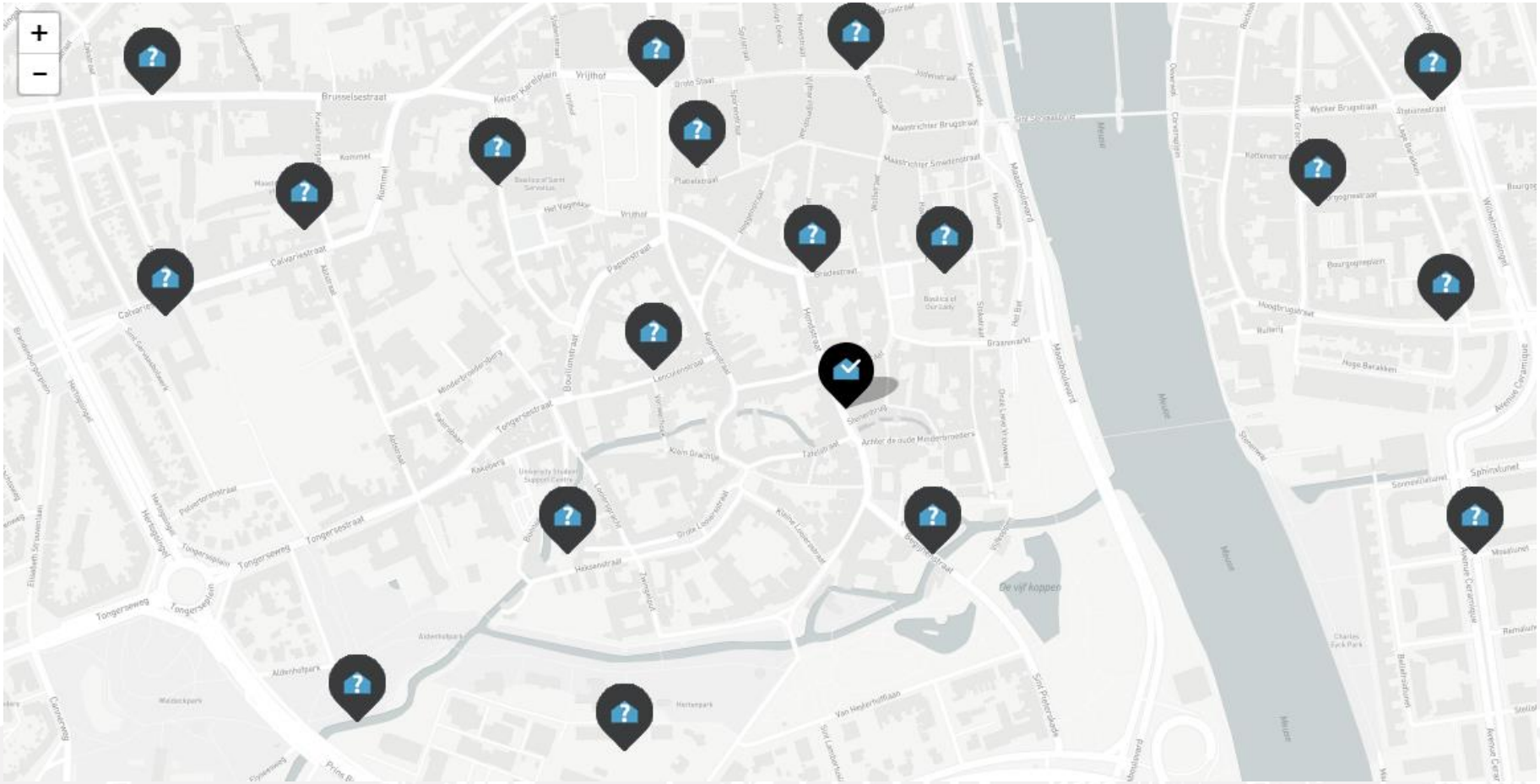
- Verhuurder maakt zelf de configuratie aan
  - Door middel van foto's en opmerkingen wordt de begin- / eindstaat opgemaakt
  - Hieruit wordt een rapportage opgemaakt in pdf
  - Huurder en verhuurder ondertekenen dit
  - Wordt per email naar de huurder verzonden
  - Verhuurder heeft een overzicht van alle opleveringen gesorteerd in zijn profiel
- Verhuurder heeft een overzicht van alle opleveringen gesorteerd in zijn profiel
- Vanuit de eindstaat kan een beginstaat worden gekopieerd

Overzicht / Dashboard *op de PC*

- ‘under construction’
- Duidelijk totaalbeeld van:
  - Panden
  - Controles
  - Berichten
  - Model documentatie
  - Profiel


J. DE VRIES
Beheerder
Overzicht
Panden
Overzicht controles
Profiel
Modeldocumentatie
Log uit
KEURMERK PRETTIG WONEN
Home / Dashboard
PANDEN STATUS
volgende controle: augustus 2017
Wilhelminasingel 57
6221BG, Maastricht
volgende controle: mei 2017
Grote Gracht 38
6211SX, Maastricht
volgende controle: november 2017
Heerderweg 123
6224LK, Maastricht
CONTROLES OVERZICHT
Beginoplevering: 28 april 2017
Uitgevoerd door: J. Janssen
Heerderweg 123 A01
Gebruikscontrole: 14 april 2017
Uitgevoerd door: J. Janssen
Wilhelminasingel 57
Keurmerkcontrole : 10 maart 2017
Uitgevoerd door: Stichting Keurmerk
Wilhelminasingel 57
Keurmerkcontrole : 10 maart 2017
Uitgevoerd door: Stichting Keurmerk
Grote Gracht 38
BERICHTEN OVERZICHT
10 maart 2017
Stichting Keurmerk
Onderwerp: Volgende contole
Gracht 38 uitvoeren in mei.
07 maart 2017
Buurt: Wilhelminasingel 61
Onderwerp: Losliggende dakpan
Beste Jan, achter op het pand...
05 maart 2017
Huurster: S. van Gastel
Adres: Wilhelminasingel 57
Onderwerp: Rookmelder defect
Op de 2e etage is de rookmelder defect.
28 februari 2017
Buurt: Grote Gracht 40
Onderwerp: Vuilniszakken
Beste Jan, voor het pand op de...

Proof of Conceptfase *de eerste 40 panden controleren*



Tijdsplanning

- Start proof of concept fase 40 panden (mei– oktober 2017)
- Uitreiking eerste keurmerk (12 mei 2017)
- Evaluatie proof of concept (eind oktober 2017)
- Start doorontwikkelingsfase, uitrol keurmerk stadsbreed (november 2017)
- Jaarlijkse evaluatie (november 2018)

PRETTIG WONEN