

ONDERHOUD

NL

KWALITEIT IN SCHILDERWERK

SPECIAL



'Wat is kwaliteit?
En hoe laat u
dat zien aan uw
opdrachtgever?'

BETREK DE KLANT
VAN ADVIES TOT
UITVOERING EN
OPLEVERING

DOWNLOAD
ALLE 11
SPECIALS!



KWALITEIT IN SCHILDERWERK

SPECIAL

Vraag een ondernemer waarin zijn of haar bedrijf onderscheidend is en u hoort in de meeste gevallen 'kwaliteit'. Hieruit blijkt wel dat dit bij schilder- en onderhoudswerk een belangrijk thema is. Maar wat betekent dat dan concreet? En hoe laat u dat zien aan uw opdrachtgever?

Daar gaat deze special over. U komt te weten wat kwaliteit inhoudt en hoe u daar in uw bedrijf en richting uw opdrachtgever mee aan de slag gaat. En u leest welke ervaringen collega's hiermee inmiddels hebben opgedaan.

Henk den Boer,
voorzitter OnderhoudNL

Jurien Leertouwer,
voorzitter OnderhoudNL Schilders

OnderhoudNL biedt u ook op dit terrein advies en ondersteuning. Heeft u na het lezen van deze special nog vragen?

Laat het ons weten via
ledenadvies@OnderhoudNL.nl
of 088-0188155



INHOUD SPECIAL KWALITEIT IN SCHILDERWERK

4

WAT IS KWALITEIT?

6

KWALITEIT VAN DE ORGANISATIE

- ONDERHOUDNL GARANTIE
- ERKENDE RESTAURATIEKWALITEIT MONUMENTENZORG (ERM)
- VGO-KEURMERK

10

TECHNISCHE KWALITEIT

- BASISVERF- EN GLASBESTEK 2020
- INSPECTIEWAAIER EN -CHECKLIST
- NORMEN
- KEURINGEN
- PROCESMETING

16

KLEUR EN KWALITEIT

18

KWALITEIT VAN DE MEDEWERKERS

20

GARANTIES

23

INFORMATIE EN INSTRUMENTEN VAN ONDERHOUDNL



COLOFON

Deze special is een uitgave van OnderhoudNL
Coenecoop 5 • 2741 PG Waddinxveen
0182-571444 • www.OnderhoudNL.nl

Oplage: 1.500 stuks verzonden naar leden van sector OnderhoudNL Schilders,
Vastgoed en Restauratieschilders
Vormgeving: Boerma Reclame, Gouda
Drukwerk: Het Staat Gedrukt, Gouda

Beeldmateriaal: Annet Delfgaauw • Shutterstock.com • iStock.com/OnderhoudNL



WAT IS KWALITEIT?

Kwaliteit is de optelsom van alle eigenschappen en kenmerken van een product of dienst die van belang zijn voor het voldoen aan vastgestelde of vanzelfsprekende behoeften van de opdrachtgever. Natuurlijk heeft u als bedrijf ook een standaard als het gaat om de kwaliteit die u wilt leveren, maar feitelijk bepaalt de opdrachtgever welke kwaliteit hij/zij wil. Dat kan gaan van 'even opruisen' (een 'makelaarsbeurtje') tot een volledig nieuw schildersysteem, volgens bijvoorbeeld het basisverfbestek of de KiB normen.

Anders gezegd: iets anders doen, bieden of uitstralen, zodat de klant voor u kiest en niet voor de concurrent.

VAN PRODUCT NAAR DIENST

Voor het bepalen van de kwaliteit van schilderwerk of onderhoud, is het belangrijk dat u zich realiseert dat u een dienst biedt en niet een product. Een product kunt u aanraken als u het koopt. Diensten zijn niet tastbaar. Het eindresultaat is bij aankoop van een dienst vaak (nog) helemaal niet concreet. Dat geldt ook dus voor schilderwerk en onderhoud. Dat maakt het verkopen ervan een uitdaging. U verkoopt iets dat er nog niet is. Feitelijk verkoopt u vertrouwen. **Hierover gaat de special Onderscheidend Vermogen van OnderhoudNL Schilders.**

In onderstaand overzicht staan de verschillende kenmerken van het leveren van een product (verf) en een dienst (schilderwerk).



PRODUCT Voorbeeld: verf	DIENST Voorbeeld: schilderwerk
Tastbaar	Niet/minder tastbaar
Op voorraad	Niet op voorraad
100% materiaal	Deels materiaal, grotendeels arbeid
Kwaliteit wordt bepaald door de mate waarin het aan de reële producteigenschappen voldoet	Kwaliteit wordt bepaald door: <ul style="list-style-type: none"> • de kwaliteit van de producten (verf e.d.) die worden toegepast • nette technische uitvoering • wijze van organiseren • wijze van communiceren
Bepaalde rol van de klant: minder persoonlijk	Grote rol van de klant: persoonlijk
Het bestaat bij afname	Het bestaat nog niet bij afname (vertrouwen!)



Kwaliteit zit niet alleen in het schilderwerk zelf. Volgens Cor Rutten van Gebr. Rutten Schilderwerken uit Nijmegen is het klantcontact minstens net zo belangrijk. Hij deelt zijn visie.

“Hoe klanten kwaliteit beleven, begint tegenwoordig al op internet. Natuurlijk moet uw website er goed uitzien, maar bij ons staat er bijvoorbeeld ook prominent op dat we zijn aangesloten bij OnderhoudNL Garantie, als waarborg van de garantie die wij geven.

Vervolgens vind ik de opname essentieel. Komt u bij een klant om de te schilderen meters op te nemen? Of bent u ook echt geïnteresseerd in zijn of haar verhaal? Wij proberen het zo te doen dat we als het ware op bezoek zijn bij onze klanten en dat zij ons rondleiden in hun domein. Dit in plaats van andersom, waarbij de schilder de klant ziet als een soort obstakel die hinderlijk in de weg loopt bij het te schilderen houtwerk.

Ik probeer echt goed naar mensen te luisteren en stel ook vragen, bijvoorbeeld over waar we rekening mee moeten houden. Dit ook om goed in kaart te brengen wat ze wel en niet willen. Mijn voelsprietten staan als het ware helemaal uit. Dan krijg ik tegelijkertijd een goed beeld van wie uit ons team het beste de klus kan gaan klaren.

Bij het klantcontact moet u vooral doorhebben dat u met mensen praat en dat u ze serieus neemt. Neem de garantie van 10 jaar die sommige verffabrikanten geven. Vertel uw klanten hoe dat precies zit. Dat het aan allerlei voorwaarden is verbonden, en dat het dus niet zomaar wil zeggen dat u 10 jaar lang garantie krijgt op de complete verfbeurt. Mensen waarderen het als u goede voorlichting geeft, in plaats van dat u ze in de waan van hun onwetendheid laat. Het eerlijke verhaal vertellen is net zo goed een vorm van kwaliteit leveren. Betrouwbaarheid is in ons vak cruciaal.”

VORMEN VAN KWALITEIT

De kwaliteit van de dienst schilderwerk/onderhoud wordt niet alleen bepaald door de kwaliteit van de producten die worden toegepast. Naast productkwaliteit zijn nog andere vormen van kwaliteit te onderscheiden:

- **kwaliteit van de organisatie:** de manier waarop het werk wordt georganiseerd, denk bijvoorbeeld aan het beperken van overlast en hoe er met de opdrachtgever/bewoners/gebruiker gecommuniceerd wordt. Dat laatste begint met een goede werkopname, een duidelijke offerte en een gedegen communicatie tijdens de uitvoering en bij de oplevering. Een opdrachtgever kan deze vorm van kwaliteit vaak veel beter beoordelen dan de technische kwaliteit. Het is dus belangrijk dat u en uw eventuele medewerkers veel aandacht geven aan communicatie en organisatie.
- **technische kwaliteit:** de manier waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd en met de opdrachtgever zijn besproken.
- **kwaliteit van de medewerkers:** hun vakmanschap, organisatorische vaardigheden, sociale en communicatieve vaardigheden en werkhouding.



TIP:

Vertel het eerlijke verhaal, niet het halve

KWALITEIT VAN DE ORGANISATIE

De kwaliteit die uw bedrijf levert, wordt voor een belangrijk deel bepaald door hoe uw bedrijf is georganiseerd. Heeft u uw bedrijfsproces op orde en is dat goed ingericht voor de specifieke doelgroep waar u voor werkt?

CERTIFICERING

Door middel van certificering of keurmerk laat u aan de buitenwereld zien dat u serieus werk maakt van een kwalitatief goede dienstverlening en bedrijfsvoering. Er zijn natuurlijk algemene certificeringen, zoals ISO 9001 en VCA, maar de sector kent ook een aantal specifieke keurmerken/certificeringen. Dit zijn:

- OnderhoudNL Garantie
- Erkende Restauratiekwaliteit Monumentenzorg (ERM)
- VGO-keurmerk

OnderhoudNL Garantie

OnderhoudNL Garantie is het keurmerk van OnderhoudNL voor schilders, behangers, glaszetters en onderhoudsbedrijven.

De voordelen van aansluiting bij OnderhoudNL Garantie op een rij:

- met het keurmerk OnderhoudNL Garantie onderscheidt u zich als schildersbedrijf, glaszetter of vastgoedonderhoudsbedrijf van andere bedrijven;
- u krijgt professionele ondersteuning van OnderhoudNL Garantie;
- uw opdrachtgevers profiteren van een gegarandeerde nakomingsgarantie door OnderhoudNL Garantie na uitspraak van de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken.

Voorwaarden

Alleen bedrijven die lid zijn van OnderhoudNL én het OnderhoudNL Kwaliteitstraject succesvol hebben doorlopen, kunnen deelnemen aan OnderhoudNL Garantie.



Het Kwaliteitstraject legt uw bedrijf langs de digitale meetlat als het gaat om acquisitie, offerte, werkvoorbereiding, uitvoering, oplevering en nazorg. Bij de audit uploadt u documenten die nodig zijn voor de beoordeling of u voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen. Deze criteria zijn afgeleid van de criteria van de Erkenningregeling van OnderhoudNL Garantie. Als een externe auditor heeft beoordeeld dat u voldoet aan deze eisen, kunt u deelnemer worden van OnderhoudNL Garantie.

Algemene voorwaarden

Als deelnemer aan OnderhoudNL Garantie bent u verplicht de speciale algemene voorwaarden van OnderhoudNL Garantie te gebruiken. In deze algemene voorwaarden is opgenomen dat u onder een geschillenregeling valt. Daarnaast zijn er garantiebepalingen opgenomen, waarin de te leveren kwaliteit concreet is gemaakt (zie verderop).

Als deelnemer aan OnderhoudNL Garantie kunt u ook in aanmerking komen voor het zogenaamde VvE-label. Daarmee onderscheidt u zich richting VvE's als deskundig schilders- en onderhoudsbedrijf. Met VvE Belang zijn ook algemene voorwaarden overeengekomen, geldend voor OnderhoudNL Garantiebedrijven met het VvE Belang-label en aangesloten VvE's en bij VvE Belang. U mag dan ook onderstaand label voeren:



**Belangenorganisatie voor
Appartementseigenaren**



Erkende Restauratiekwaliteit Monumentenzorg (ERM)

Werkt u in de restauratiebranche dan kunt u in aanmerking komen voor het ERM-certificaat. Daarmee laat u zien dat u werkt volgens de algemeen erkende richtlijnen voor restauratiekwaliteit in de monumentenzorg.

Basis voor de ERM-certificering zijn de richtlijnen van de ERM. Als bedrijf met ERM-certificaat, werkt u volgens uniforme afspraken die gemaakt zijn over het leveren van kwalitatief goed werk en over het aantoonbaar en het systematisch borgen van die kwaliteit. U kwalificeert zich hiermee voor onderhoud en restauratie van historisch schilderwerk aan rijks- en provinciale monumenten. Voor veel opdrachtgevers is ERM-certificering een voorwaarde bij de aanbesteding van restauratieprojecten of het aanvragen van subsidies.

De voordelen van ERM-certificering op een rij:

- u versterkt uw concurrentiepositie;
- u voldoet aan voorwaarden voor aanbesteding en subsidie;
- het draagt bij aan een beter bedrijfsproces;
- er ontstaat een betere binding met uw personeel dankzij scholing.

Werkboek

Om u te helpen bij de ERM-certificering heeft OnderhoudNL een werkboek gemaakt. Daarin staat wat er nodig is om de certificering te behalen. Met de checklists die erbij zitten, toetst u of u voldoet aan de gestelde criteria.

VGO-keurmerk

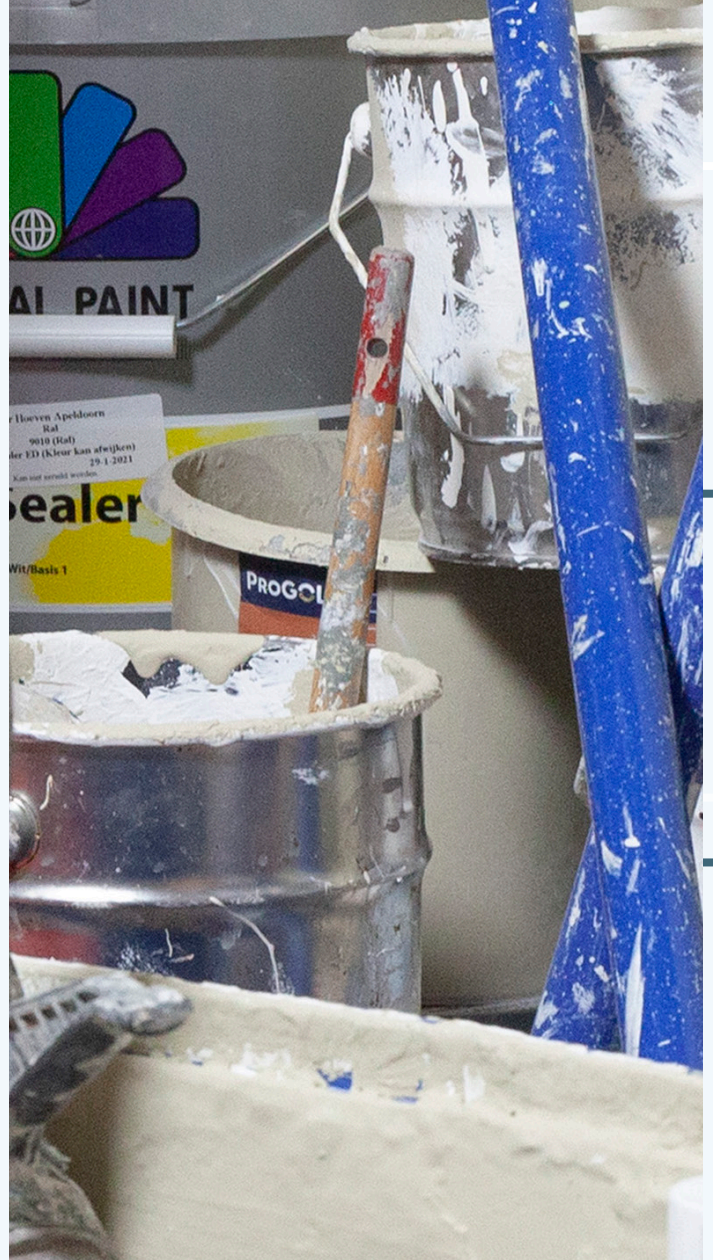
Voor zakelijke opdrachtgevers is het van belang dat zij toekomstige onderhoudskosten vooraf inzichtelijk, voorspelbaar en beheersbaar in kaart brengen. Dat kan door resultaatgericht samenwerken (RGS). Met VGO-keur toont u als vastgoedonderhoudsbedrijf aan dat u RGS beheerst.

Voor opdrachtgevers is VGO-keur een hulpmiddel om een deskundige partner te selecteren, zowel voor (planmatig) vastgoedonderhoud als voor renovaties en verduurzamingsprojecten. Het keurmerk is multidisciplinair en sluit aan op de behoefte van opdrachtgevers om het gehele onderhoud geïntegreerd aan te besteden. VGO-keur is gebaseerd op de 'Leidraad Resultaatgericht Samenwerken' en kent vier disciplines: twee voor de buitenschil en twee voor de binnenzijde van vastgoed. De disciplines geven duidelijkheid welke werkgebieden VGO-bedrijven beheersen.

Het is geen productcertificering. Het beoordeelt het bedrijfsproces van bedrijven en kijkt daarbij vooral naar organisatievermogen, aanwezige kennis, klanttevredenheid, kwaliteitsbeheersing tijdens de projectuitvoering en de financiële robuustheid van het bedrijf.

De voordelen van VGO-keur op een rij:

- u laat hiermee zien dat u resultaatgericht samenwerken in alle facetten beheerst en een financieel stabiel bedrijf bent;
- uit onderzoek blijkt dat het VGO-keur bij de helft van VGO-bedrijven extra klanten oplevert;
- VGO-keur draagt bij aan de ontwikkeling van uw bedrijf.



WELK CERTIFICAAT OF KEURMERK?

De keuze voor een van de specifieke keurmerken/certificeringen van de branche, is natuurlijk sterk afhankelijk van de markten en klantgroep(en) die u als bedrijf wilt bedienen. Ligt de focus op restauratieschilderwerk, dan is ERM een verstandige keuze. Voor bedrijven die actief zijn voor opdrachtgevers die RGS als uitgangspunt kiezen voor planmatig onderhoud en verduurzaming, is VGO-keur een logische keuze. Aansluiting bij OnderhoudNL Garantie is in algemene zin een goede basis om u als kwaliteitsbedrijf bij particuliere opdrachtgevers en VvE's te positioneren.



Harm van den Hurk begon in 2005 als zelfstandig schilder. Hij was toen zzp'er. In 2007 nam hij iemand in dienst en tegenwoordig werkt hij met ongeveer 15 à 16 mensen. Groter wil hij niet groeien. Zo blijft het overzichtelijk en dat komt de kwaliteit ten goede.

"Kwaliteit meten? Dat doen we met regulier schilderwerk, vooral optisch. U ziet direct de gebreken aan de ondergrond en weet direct welke behandeling nodig is om tot een draagkrachtige ondergrond te komen. Dat is de ervaring. Daarna is het een kwestie van de juiste producten op de voorgeschreven manier inzetten. Bij twijfel over een ondergrond wordt er een hechtproef gedaan of een proefvlak aangebracht. Op die manier weten we voordat het project aanvangt al hoe de ondergrond zich houdt.

De door ons geleverde kwaliteit check ik vooral optisch, bij een vooroplevering maakt u een gang langs de uitgevoerde werkzaamheden. We letten dan

op de uitstraling, glansgraad en het uitgevoerde reparatiewerk en controleren of het kitwerk goed is uitgevoerd.

Als we met stalen ondergronden werken, pakken we wel de thermometer. Het is technisch gezien een kritischer product om te schilderen dan hout. We meten de temperatuur en het dauwpunt van het stalen object. Dat kunnen bijvoorbeeld damwandprofielen zijn, of stalen trappen. Die spuiten we op locatie voor de klant. Dat is tamelijk specialistisch werk. Bij staal kan ook de laagdikte van groot belang zijn. Als dat bijvoorbeeld brandwerend behandeld dient te worden en volgens de berekeningen 2000 Mμ



TIP:

Voldoe bij elke klus aan de wens van de klant, altijd. Maar geef ook wat extra's. Mijn ervaring is dat wat u geeft, u ook weer terugkrijgt.

moet zijn, dan dienen we ook 2000 Mμ aan te brengen. Dit meten we dan zowel nat als droog.

Het werk wat we doen is afwisselend: binnen, buiten, verschillende materialen, bij kleine klanten, grotere, en ga zo maar door. Afwisseling maakt ons werk leuk. Het is belangrijk dat uw mensen lol in hun werk hebben en houden. OnderhoudNL is voor mij ook de vraagbaak om mijn medewerkers goed te kunnen faciliteren. Schilderen is mensenwerk. We hebben veel trouwe klanten. Dat we worden teruggevraagd is voor mij het teken dat we de juiste kwaliteit leveren. Misschien is dat wel de belangrijkste graadmeter."

TECHNISCHE KWALITEIT

BASISVERF- EN GLASBESTEK 2020

Als het gaat om nieuwbouw- en onderhoudswerkzaamheden staan sinds jaar en dag in het Basisverf- en glasbestek standaardgegevens voor het uitvoeren van schilderwerk, inclusief houtrotreparatie, het zetten van glas en het aanbrengen van wandafwerkingsmaterialen. In de uitgave zijn onderhoudsschema's opgenomen, administratieve bepalingen en voorschriften over het uitvoeren van werkzaamheden en de voorschriften omtrent materialen. De handelingsschema's en bijbehorende normtijden (vanuit de normenboeken) worden ook vaak gehanteerd door de verschillende software leveranciers. Leden van OnderhoudNL kunnen het Basisverf- en glasbestek gratis downloaden: <https://www.onderhoudnl.nl/basisverf-en-glasbestek>

Als schilders- en onderhoudsbedrijf bent u bij het afsluiten van een regulier aannemingscontract verplicht om de tekst van het Basisverf- en glasbestek 2020 voor nieuwbouw- en onderhoudswerkzaamheden vóór of bij het afsluiten van het aannemingscontract aan de andere contractpartij te verstrekken. Als dit niet kan, moet u het bestek op eerste verzoek van de andere contractpartij direct toesturen, dan pas is het bestek van toepassing. Als u het heeft over kwaliteit in schilderwerk is het verstandig altijd te refereren naar het Basisverf- en glasbestek en om de handelingsschema's op te nemen in uw offerte.

Verder kunt u de inspectiechecklist en de inspectiewaaijer goed gebruiken om uw opnames te doen. En uiteraard zijn de schilderwerkzaamheden vanuit het basis verf en glasbestek prima vorm te geven in een meerjaren onderhoudsplanung (MJOP). Zie hiervoor: <https://www.onderhoudnl.nl/meerjarenonderhoud>

INSPECTIEWAAIER EN -CHECKLIST

Voor de bedrijven die actief zijn op de klein-zakelijke en particuliere markt wordt door OnderhoudNL Garantie een eenvoudig hulpmiddel ontwikkeld om kwaliteit in beeld te brengen: de Inspectiewaaier. Aan de hand daarvan kunt u met uw opdrachtgever goede afspraken maken, zodat de verwachtingen helder zijn. De officiële normen zijn op een toegankelijke manier verwerkt in dit hulpmiddel.

Voor het beoordelen van het gerealiseerde werk is de Inspectiechecklist heel goed bruikbaar. Deze checklist helpt om gestructureerd en eerlijk naar het gerealiseerde werk te kijken. Dit materiaal is vernieuwd en door OnderhoudNL Garantie uitgegeven.

METEN VAN VERWERKINGSCONDITIES

Voor het realiseren van de juiste technische kwaliteit, is het essentieel dat u goed de omstandigheden meet waaronder de schilderwerkzaamheden worden uitgevoerd. Dat geldt natuurlijk vooral op momenten dat de buitenomstandigheden kritisch zijn (wat temperatuur en luchtvochtigheid betreft). In een logboek legt u de volgende gegevens vast:

- **Omgevingstemperatuur:** De temperatuur die voor de werkomstandigheden voldoende hoog is, ligt in het algemeen rond de +5 °C.
- **Oppervlaktetemperatuur:** de temperatuur van de ondergrond heeft mede invloed op de kwaliteit van het werk. De fabrikant geeft de minimale ondergrondtemperatuur van zijn producten aan.
- **Relatieve vochtigheid:** naast de temperaturen is de relatieve vochtigheid (RV) van groot belang.
- **Houtvochtgehalte:** als het houtvochtpercentage te hoog is, kan niet worden geschilderd.
- **De plaatsen waarop is gemeten en de werkzaamheden die uitgevoerd worden.**



TIP:

Voer tenminste drie keer per dag op vaste tijden metingen uit om inzicht te krijgen in de omstandigheden, zeker bij kritische ondergronden zoals metaal. Dit kan bijvoorbeeld om 08.00 uur, 11.30 uur en 15.00 uur.



TIPS VOOR VERBETERING:

- Werk aan het bewustzijn van uw medewerkers over het meten van technische kwaliteit. In een toolboxmeeting kan bijvoorbeeld uitgelegd worden welke factoren een rol spelen en op welke wijze die gemeten kunnen worden. Leg ook uit hoe en waarmee er gemeten moet worden (denk aan de kritische plaatsen) en op welke manier dat wordt vastgelegd in een keuringsplan dat uiteindelijk in een logboek bijgehouden wordt.
- Zorg voor de juiste meetinstrumenten en methoden voor het vastleggen van de meetgegevens.
- Geef uw opdrachtgever inzicht in het logboek met de meetgegevens. Daarmee laat u zien een professioneel bedrijf te zijn, dat het bedrijfsproces op orde heeft.



KWALITEIT VASTLEGGEN

U kunt de afspraken over de te leveren (technische) kwaliteit met de opdrachtgever op verschillende manieren vastleggen. Van algemeen tot heel concreet. Dit hangt af van de (samenwerkings-)relatie die u met de opdrachtgever hebt. In onderstaand schema worden deze verschillende mogelijkheden toegelicht.

		CONCREET			
AFSPRAKEN		Resultaatgericht samenwerken	Opleveringseisen voor de kwaliteit van het schilderwerk bij oplevering	Maken van een referentie	Duidelijke omschrijving van de handelingen met vastgestelde monitoringsprocedure bij de uitvoering van de handelingen (wat, waar en hoe meten en welke acties zijn ondernomen)
	UITWERKING	Prestaties van het schilderwerk worden van tevoren voor een langere periode vastgesteld	Van tevoren wordt voor een aantal kwaliteitsaspecten (hechting, laagdikte etc.) opleveringseisen vastgesteld	Voor aanvang van de uitvoering van het schilderwerk een proefdeel maken, dat geldt als referentie voor de rest van het project	Voor de uit te voeren handelingen worden criteria vastgesteld die tijdens en na de uitvoering zijn te beoordelen

RESULTAATGERICHT SAMENWERKEN

De meest concrete manier om de kwaliteit van uw werkzaamheden vast te leggen, is volgens de methode van Resultaatgericht samenwerken (RGS). RGS is een vorm van ketensamenwerking, waarbij:

- de opdrachtgever de opdrachtnemer aanstuurt op gewenste resultaten of prestaties, die mede op advies van het onderhoudsbedrijf zijn afgesproken;
- de opdrachtnemer adviseert over de werkzaamheden en na uitvoering daarvan over een periode van meerdere jaren verantwoordelijk is voor de overeengekomen resultaten. De opdrachtnemer toont met metingen aan dat de resultaten zijn behaald;



ALGEMEEN

Duidelijke omschrijving van de handelingen met vastgestelde monitoringsprocedure bij de verwerkingscondities	Duidelijke omschrijving van de handelingen	Langdurige relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer
Wanneer er een monitoringprocedure van de verwerkingscondities is vastgesteld en er geen problemen zijn geconstateerd (te lage temperaturen of te hoge luchtvochtigheid), zou de kwaliteit bij een goede uitvoering goed moeten zijn	In een bestek is duidelijk omschreven welke handelingen uitgevoerd moeten worden	Wanneer tussen opdrachtgever en -nemer sprake is van een langdurige relatie, zijn in de loop van de tijd de wederzijdse verwachtingen over de kwaliteit helderder geworden



- de ervaringen die opdrachtnemer en opdrachtgever in deze periode op hebben gedaan, worden gebruikt in de volgende onderhoudscyclus. Zo worden de resultaten en de samenwerking steeds verbeterd.

Voor meer informatie: zie www.rgsnl.nl

KWALITEIT METEN

Wanneer u met de opdrachtgever concrete afspraken maakt over de technische kwaliteit, dan zijn de uitgangspunten geen discussie. Vervolgens moet er natuurlijk wel daadwerkelijk gemeten worden. Het heeft geen zin om concrete technische eisen vast te leggen, als hier geen controle op plaatsvindt. Dan is 'strak en glad' voldoende.

Voor dezelfde 'kwaliteitsbril' zijn technische normen beschikbaar. Ook de wijze van meten (hoe, waar en wanneer) wordt vastgelegd. Hoe u dit doet, leest u op de volgende pagina's.





NORMEN

Bij RGS wordt de (technische) kwaliteit vastgelegd op basis van concrete normen. Het normenboek 'Kwaliteit in Balans' is hiervoor veelal de basis. Deze is in 2022 geactualiseerd en vervangt het oude boek met normen uit 2016. In de nieuwe versie staan zo'n 100 normen, verdeeld over 7 kwaliteitsthema's: **veiligheid, gezondheid, energiezuinigheid, gebruikskwaliteit, duurzaamheid, toekomstwaarde en wonen.** 'Kwaliteit in Balans' maakt kwaliteit dus meetbaar en bespreekbaar. Voor veel van deze items bestaat een norm. Vaak een ISO-norm zoals ISO 2813 voor het meten van glans of de ISO 4628 voor de degradatie van de verflaag (o.a. poederen/krijten).

Kwaliteit in Balans helpt opdrachtgevers en opdrachtnemers dezelfde taal te spreken. De publicatie is te downloaden via de website van de Stichting RGS. **Zie: <https://www.rgsnl.nl/publicaties>**

KEURINGEN

Om de geleverde kwaliteit werkelijk meetbaar te maken is het uiteraard noodzakelijk om prestatiekeuringen uit te voeren. Bij RGS wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- **aanvangskeuring (bij start werkzaamheden)**
- **periodieke keuring (tussentijds)**
- **eindkeuring (aan het eind van de looptijd, bijvoorbeeld in het jaar voor de start van de vervolgcyclus)**

0-METING

Daarnaast is er natuurlijk nog de 0-meting voorafgaand aan het onderhoud. Hierbij wordt de technische staat van het pand in beeld gebracht. Vaak gebeurt dit op basis van een NEN2767-variant.

Kenmerkend voor een NEN 2767-opname is de registratie van gebreken in ernst (gering, serieus, ernstig), intensiteit (hoe erg is het gebrek) en omvang (hoe vaak komt het gebrek voor). De trend is wel dat het aantal te beoordelen items wat afneemt, het wordt allemaal wat compacter.

PROCESMETING

Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is het verstandig om procesmetingen te doen. Daarbij wordt het uitvoeringsproces beoordeeld en gekeken of de vooraf bepaalde handelingen daadwerkelijk uitgevoerd worden. Op deze manier worden verbeterpunten in beeld gebracht. Ook krijgt de opdrachtgever inzicht in de te verwachten prestaties.



TIP:

Laat zien waar u naartoe werkt. Vertel ze bij het uitvoeren van schilderwerk over het herstellen van houtrot, schoonmaken, hechten en schilderen. Door uw opdrachtgever te betrekken bij wat u gedurende het uitvoeringsproces doet, krijgen ze inzicht hoe u tot een kwalitatief goed eindresultaat komt.

Resultaatgericht samenwerken. Prachtige woorden. Maar waar staat het eigenlijk voor? Remco van Bussel legt het uit. Hij werkt bij Wolters Vastgoedonderhoud, een vastgoedonderhoudsbedrijf met circa 200 professionals. Wolters werkt landelijk en tot de grote opdrachtgevers behoren o.a. woningcorporaties, scholen, overheid en zorginstellingen. Maar ook particulieren weten Wolters bv te vinden.

"Resultaatgericht samenwerken is het vooraf met elkaar goed bespreken en vastleggen wat het eindresultaat van de werkzaamheden moet gaan zijn. Dat is de kern. Op deze manier scheidt u heldere verwachtingen en voldoet u aan de wens van de opdrachtgever.

Wij gebruiken software om voor, tijdens en na de werkzaamheden de kwaliteit te inventariseren, te meten en te monitoren. Dit doen wij aan de hand van prestatie-eisen. Van tevoren inspecteren wij de staat van het onderhoud.

Aan de hand van de inspectie-resultaten en het gewenste kwaliteitsniveau plannen wij de noodzakelijke werkzaamheden om aan dat niveau te voldoen.

Op basis van een activiteitenplan worden de werkzaamheden ingepland en gaan de vakmensen aan de slag. We informeren de

bewoners tijdig vooraf. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden meten wij de uitvoeringskwaliteit. Dit doen wij aan de hand van referentie en uitvoeringsmetingen. Met onze interne kwaliteitsbewaking tonen wij bij onze opdrachtgevers aan dat wij aan de afgesproken kwaliteitseisen voldoen. Als de werkzaamheden gereed zijn voeren wij de aanvangsmeting uit, dit is het opleverdocument waar de uitvoeringsfase wordt afgerond.

In de beheerfase monitoren wij de degradatie van de door ons uitgevoerde werkzaamheden. Dit doen we tussentijds, het derde of vierde jaar na de uitvoering en het jaar voordat we de volgende onderhoudscyclus uitvoeren. En is het eindresultaat bereikt, dan kunnen we het desgewenst ook op dat niveau houden. Dat biedt onze opdrachtgevers zekerheid en daarmee ook voorspelbaarheid in kosten. Het levert een meetbaar

goed resultaat op: tevreden opdrachtgevers en blijde bewoners. Alles bij elkaar krijgt u zo een succesvolle samenwerking waarbij continu wordt gestuurd op verbetering en gezamenlijke doelstellingen."



KLEUR EN KWALITEIT

De beleving van kleur is heel persoonlijk. Kleur is de reflectie van licht op een vlak en wordt via het oog omgezet in een signaal dat we in de hersenen verwerken. Hoe een kleur verschijnt is bovendien afhankelijk van het materiaal, glansgraad, textuur, lichtinval en vele andere factoren. Daarbij is het wenselijk dat de gekozen kleur past bij de andere kleuren en materialen. En dan kan het ook nog voorkomen dat de juiste kleur niet is geleverd of niet goed is aangebracht. Dat maakt kleur een complex fenomeen en vaak reden tot discussie met de opdrachtgever.

Als kleur een discussiepunt wordt dan draait dat vaak om een van de volgende klachten:

- 1 De kleur matcht niet met de andere kleuren
- 2 De kleur matcht niet met de gekozen kleur
- 3 De kleur is veranderd (in tijd)



TIP:

Zorg dat u kennis hebt van de harmonieleer om discussie en eventueel overschilderen te voorkomen. In de training 'Kleuradvisering schilder' van OnderhoudNL leert u hoe u praktische en passende kleuradviezen geeft.



Kleurencirkel van Itten

1 De kleur matcht niet met de andere kleuren

De juiste kleur kiezen is een kwestie van de harmonieleer toepassen en daarbij letten op de omgevingsfactoren. Kleuren die een bepaalde samenhang met elkaar hebben, ervaren we als prettig. Op het zuiden zal een kleur anders verschijnen dan op het noorden. Hiermee rekening houden zorgt voor een harmonisch en beter kleuradvies. Worden de harmoniewetten niet goed toegepast, dan zal de opdrachtgever de compositie of het werk vroeg of laat afkeuren. De **Kleurenleer en -cirkel van Itten** helpt hierbij. De uitspraak 'hè wat lelijk' is typisch voor gevallen waarbij de harmoniewetten niet (goed) zijn toegepast.

2 De kleur matcht niet met de gekozen kleur

Als u verf bestelt in een bepaalde kleur, dan mag u verwachten dat het die kleur is. Bestelt u een RAL 7021, dan mag u ervan uitgaan dat dit ook RAL 7021 is, natuurlijk binnen een bepaalde tolerantie. Het lastige is dat de toleranties vaak niet zijn aangegeven. Veel leveranciers baseren de receptuur op een kleurenwaaier en niet op de originele moederstalen. Hierdoor is de kans op fouten in de kleur groter. Vooral als u bij twee verschillende partijen eenzelfde kleur verf bestelt of als de verf is gebaseerd op verschillende inhoudsstoffen. Als wordt uitgegaan van de moederkleur en men daar goed op matcht, is de kans op deze problemen kleiner.

3 De kleur is veranderd (in de tijd)

Zowel verven, coatings als kleurstoffen kunnen gevoelig zijn voor zonlicht en buitenlucht. Net als andere materialen is ook een verflaag onderhevig aan slijtage/degradatie. De eerste fase is glansverlies door verwerking van de verflaag. Op den duur komen de pigmentdeeltjes los op het oppervlak te liggen. We noemen dat krijten of afpoederen. Vooral bij de kleurgebieden die liggen in het gele, oranje en rode kleurtoengebied komt dat voor. Hoog verzadigde en donkere kleuren (bijv. zwart, rood, marine enz.) zijn meer vatbaar voor problemen vergeleken met lichtere kleuren (bijv. wit, pastelkleuren enz.) De kleur verandert. Hoe snel dit proces gaat, is afhankelijk van de kwaliteit van de verf.

METEN

Kleurverschil kunt u meten met kleurmeters, tegenwoordig zijn er verschillende soorten kleurenlezers op de markt die een indicatie geven van hoe de kleur matcht met de moederkleur. Wilt u een preciezere uitspraak doen over het kleurverschil, dan volstaat een goedkoop kleurmetertje niet. De nauwkeurigheid loopt nogal uiteen. Bij zwaardere discussies is het belangrijk een spectrofotometer te gebruiken die een hoge nauwkeurigheid heeft, zoals de spectrofotometers van Datacolor en BYK.

Een spectrofotometer zet een gemeten kleur om in getallen. Deze getallen, ook wel tristimuluswaarden of L*a*b*C*H-waarden genoemd, geven inzicht in hoe de kleur verschijnt in de gekozen kleurenruimte. Op basis van deze waarden kan het totale kleurverschil delta E worden berekend. Een delta E-kleurverschil zegt niet zo heel veel als u niet weet hoe het kleurverschil tot stand is gekomen en hoe u de waarden op een juiste manier moet interpreteren.



TIP:

Laat het beoordelen van kleuren en kleurverschillen door hiervoor getrainde mensen doen.

LET OP DE ONDERGROND

Antracietgrijs is tegenwoordig een veel gevraagde modekleur, ook op grote oppervlakken als deuren en rabatdelen. Wat adviseert u als schilder? Gaat u met de klant mee als deze om donkere (hoog gepigmenteerde) kleuren vraagt op bijvoorbeeld de zonzijde van een gebouw?

Door met uw klant in gesprek te gaan over kleur en kleurtoepassing verhoogt u de kwaliteit van uw advisering en vergroot u de band met uw klant. Het zal u als ervaren schilder waarschijnlijk niets verbazen dat de oppervlaktetemperaturen op donkere kleuren al snel oplopen als de zon er de hele dag op staat. De temperaturen worden overgebracht in de ondergrond met alle gevolgen van dien. De verflagen moeten de krimp en rek opvangen. Bij veroudering van de verflaag - en dus een mindere flexibiliteit - leidt dat tot scheurvorming met verdere degeneratie van het systeem tot gevolg.

Het is dus raadzaam om zeker bij donkere kleuren hierover in gesprek te gaan met de klant. Want: kunt u de afgesproken garantie wel nakomen? Of maakt u andere afspraken?

TRAINING

In de training 'Geschillen op het gebied van kleur voorkomen' die het Nederlands Kleur Instituut in samenwerking met OnderhoudNL heeft ontwikkeld, leert u op een goede gesprekspartner te zijn als het om kleur gaat. U voorkomt hiermee in veel gevallen dat een geschil uitmond in een rechtszaak.

Meer informatie vindt u op de website www.kleurenschool.nl.

KWALITEIT VAN DE MEDEWERKERS

Met de opdrachtgever maakt u aan de voorkant heldere afspraken over de te leveren kwaliteit. Die afspraken moeten vervolgens in de uitvoering wel worden waargemaakt. Dat begint met een goede werkinstructie. Is voor iedereen duidelijk welke werkzaamheden waar en hoe worden uitgevoerd? Een slechte werkoverdracht kan leiden tot een onvoldoende resultaat en dus afkeur door de opdrachtgever. Dit brengt faalkosten met zich mee. Hoe u deze aanpakt, leest u in de special **'Voorkoming faalkosten'**.



[onderhoudnl.nl/
special-voorkoming-
faalkosten](http://onderhoudnl.nl/special-voorkoming-faalkosten)



In de uitvoering is het een kwestie van de juiste competenties van de medewerkers. Wat vaktechniek betreft, maar ook qua houding en gedrag.

COMPETENTIES

Een echte vakman beschikt namelijk over de volgende competenties:

VAKTECHNISCHE COMPETENTIES

- Kennis producten, materialen
- Oordeelvorming
- Creativiteit

ORGANISATORISCHE COMPETENTIES

- Plannen en organiseren
- Werk indelen
- Resultaatgerichtheid

SOCIAAL COMMUNICATIEVE COMPETENTIES

- Samenwerken
- Betrokkenheid
- Communicatie
- Klantgerichtheid

WERKHOUDING- GERELATEERDE COMPETENTIES

- Initiatief nemen
- Kwaliteitsbewustzijn
- Flexibiliteit



Om het kwaliteitsbewustzijn te stimuleren, is het belangrijk om de betrokkenheid van de medewerkers met het werk en het project te vergroten. Naast opleidingen en toolboxen kan dat door:

- een startwerkoverleg met alle betrokkenen;
- het geven van verantwoordelijkheid richting de opdrachtgever. Doe eerst een interne keuring en laat de projectverantwoordelijke zelf aan de opdrachtgever opleveren.
- het op regelmatige basis evalueren van projecten, met aandacht voor het technische eindresultaat. Voor zo'n evaluatie heeft OnderhoudNL een handig evaluatieformulier beschikbaar.



GARANTIES

OnderhoudNL en OnderhoudNL Garantie kennen algemene voorwaarden voor de consumenten- en voor de zakelijke markt. Daarnaast zijn er in afstemming met VvE Belang specifieke algemene voorwaarden opgesteld voor de VvE-markt. In alle algemene voorwaarden wordt gesproken over het herstel van gebreken door de opdrachtnemer. Echter wordt alleen in de consumentenvoorwaarden van OnderhoudNL Garantie en in de specifieke voorwaarden voor de VvE-markt gesproken over een concrete garantie.



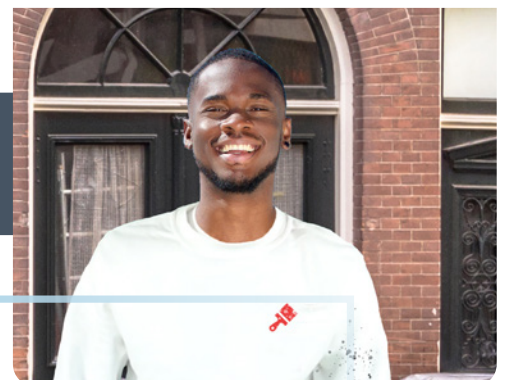


GARANTIE GLASZETTEN

De ondernemer garandeert dat het isolerende dubbelglas wordt geplaatst volgens de van toepassing zijnde normen en praktijkrichtlijnen. Onverminderd de door de fabrikant gegeven garantie op het isolerende dubbelglas, garandeert de ondernemer dat gedurende een periode van vijf jaar na plaatsing van het glas geen vermindering van doorzicht door stofaanslag of condensatie tussen de bladen van geplaatst isolerend dubbelglas zal ontstaan. De consument kan deze periode verlengen met vijf jaar door het geplaatste isolerend dubbelglas in het vijfde jaar na de plaatsing te laten inspecteren door de ondernemer, waarna het eventueel aanbevolen onderhoud door de ondernemer moet worden uitgevoerd. Buiten de garantie vallen: - mechanische breuk; - thermische breuk; - condensvorming aan de kamer- of buitenzijde van de ruit; - interferentie (verkleuring).

GARANTIE BEHANGEN

De ondernemer garandeert dat het behang/de wandbekleding op een correcte wijze op de wand wordt aangebracht, alsmede dat de daarvoor geldende fabrieksvoorschriften daarbij in acht worden genomen.



In de consumentenvoorwaarden van OnderhoudNL Garantie wordt aangegeven wat deze garantie concreet inhoudt voor de verschillende werkzaamheden:



GARANTIE BUITENSCHILDEREN

De ondernemer garandeert dat het uitgevoerde buitenschilderwerk:

- voldoende bescherming zal bieden tegen aantasting door weersinvloeden;
- voldoende bescherming zal bieden doordat het toegepaste verfsysteem aan de ondergrond gehecht zal blijven en niet op een voor de ondergrond schadelijke wijze zal ververen;
- wordt aangebracht met behulp van het correcte applicatiesysteem en/of materialen volgens de voorschriften van de fabrikant.

De garantie wordt gegeven op het uitgevoerde buitenschilderwerk bij:

- transparante beitsen - transparante vernissen - voor een periode van twee jaar;
- dekkende watergedragen verf - dekkende vochtregulerende verf - dekkende beits - dekkende high solid verf - dekkende traditionele verf - voor een periode van drie jaar;
- dekkende gesiliconiseerde verf - voor een periode van vier jaar.

GARANTIE BINNENSCHILDEREN

De ondernemer garandeert dat het uitgevoerde binnenschilderwerk:

- voldoende bescherming zal bieden doordat het toegepaste verfsysteem aan de ondergrond gehecht zal blijven en niet op een voor de ondergrond schadelijke wijze zal ververen;
 - wordt aangebracht met behulp van het correcte applicatiesysteem en/of materialen volgens voorschriften van de fabrikant.
- De garantie wordt gegeven voor een periode van vier jaar.



INFORMATIE EN INSTRUMENTEN VAN ONDERHOUDNL

OnderhoudNL ondersteunt u als lidbedrijf met informatie en diverse instrumenten om te werken aan de kwaliteit in uw bedrijf.

INSPECTIEWAAIER EN -CHECKLIST

De Inspectiewaaier is een eenvoudig hulpmiddel, ontwikkeld om kwaliteit in beeld te brengen. Met de Checklist beoordeelt u het gerealiseerde werk.



NORMENBOEK KWALITEIT IN BALANS 2022

'Kwaliteit in Balans' maakt kwaliteit meetbaar en bespreekbaar. Het helpt opdrachtgevers en opdrachtnemers dezelfde taal te spreken als het gaat om Resultaatgericht samenwerken (RGS). Het is te bestellen bij de stichting RGS, die ook andere publicaties aanbiedt om de kwaliteit en duurzaamheid van vastgoedonderhoud te bevorderen.



KWALITEITSTRAJECT

Via het Kwaliteitstraject en de bijbehorende audit kunt u deelnemer worden van OnderhoudNL Garantie. In het Kwaliteitstraject gaat u onder andere aan de slag met een toolbox vol instrumenten voor verbetering van uw bedrijfsproces, zoals het evaluatieformulier voor projecten.

MEER INFORMATIE?

Heeft u behoefte aan meer informatie over de genoemde instrumenten? Neem dan contact op met Ledenadvies van OnderhoudNL via 088 - 0188 155 of ledenadvies@onderhoudnl.nl.

ANDERE SPECIALS TE DOWNLOADEN VAN WWW.ONDERHOUDNL.NL



Met circa 1.700 aangesloten bedrijven in zes sectoren is OnderhoudNL de grootste vereniging in het (totaal-)gebouwonderhoud en het onderhoud van industriële installaties en kunstwerken in Nederland.

**DEZE SPECIAL IS ÉÉN
VAN DE PRODUCTEN
& DIENSTEN VAN
ONDERHOUDNL**

DE ZES SECTOREN:



SCHILDERS

OnderhoudNL Schilders en Zelfstandigen ondersteunt het ondernemen, onder meer bij de ondernemer, het vinden van vakkundig personeel, het inspelen op trends en ontwikkelingen en het digitaliseren.



VASTGOED

De sector Vastgoed werkt aan de verbetering van de positie van leden in de markt van planmatig onderhoud, schilderwerk en onderhoud in de grootzakelijke markt, abonnementen schilderwerk particulieren en nieuwbouwschilderwerk.



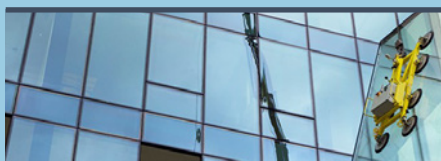
TOTAAL

OnderhoudNL Totaal behartigt de belangen van bedrijven die investerings- en onderhoudsopgaven uitvoeren en daarbij de regie kunnen voeren. De sector promoot en ontwikkelt resultaatgerichte samenwerking (RGS) in de onderhouds- en renovatieketen.



INDUSTRIEEL

Metaalconserveerders worden steeds meer projectpartners waardoor ze een steeds grotere rol spelen in de totstandkoming en uitvoering van bestekken, logistiek en nazorg. OnderhoudNL Industrieel bewaakt hun belangen en draagt bij aan innovatie en vernieuwing in de branche.



GLAS

De tijden dat glaszetten door de schilder werd gedaan zijn voorbij. Glaszetten is een vak apart, en door de bredere toepassing van glas als bouw materiaal is het vakgebied volop in beweging. De verduurzamingsgolf zorgt ervoor dat isolatieglas een veel gevraagd product is.



RESTAURATIESCHILDERS

De sector Restauratieschilders heeft als doel het behoud van het vakmanschap en het benoemen en bewaken van de restauratiekwaliteit. Hiermee wordt een betere positionering in de markt verwezenlijkt voor de leden die gespecialiseerd zijn in restauratieschilderwerk.

OnderhoudNL versterkt de professionaliteit van de onderhoudsbranche:

ONDERHOUDNL OPLEIDINGEN

De vastgoedonderhoudsbranche kan niet zonder goed opgeleide vakmensen. Met de Schildersvakopleidingen overal in het land biedt OnderhoudNL schoolverlaters en zij-instromers een vakopleiding met baangarantie. Zo dragen we bij aan de continuïteit van de bedrijfstak.



ONDERHOUDNL PERSONEEL

Door samen te werken met onze partners kunnen onderhoudsbedrijven, ook met de toenemende vraag naar vakmensen, blijven beschikken over gekwalificeerd personeel. Dit in combinatie met eerlijke loonafspraken, trainingen en een pensioen op maat.



ONDERHOUDNL GARANTIE

Optimale zekerheid voor opdrachtgevers. Aan OnderhoudNL Garantie kunnen alleen bedrijven deelnemen die het OnderhoudNL Kwaliteits-traject hebben doorlopen. OnderhoudNL garantie-bedrijven werken zowel voor particulieren en VvE's als voor de zakelijke markt.

