

aanbeveling	<i>3.d Heb oog voor wat wel goed gaat en welke inzet geleverd wordt. Steek medewerkers die hard gewerkt hebben een hart onder de riem.</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Binnen VGU wordt hard en met grote betrokkenheid door de medewerkers gewerkt. Vanuit het MT is daar veel waardering voor. Via o.a. de Nieuwsbrief, de maandstart en VGU dagen wordt daar ook zeker bij stilstaan. Daarnaast worden binnen de afdelingen of projecten ook aandacht besteed aan mijlpalen of medewerkers die een mooi resultaat hebben bereikt. We zoeken de balans tussen wat goed gaat en wat we vieren, maar ook wat beter of anders kan en waar gezamenlijk een verbetering moet worden gerealiseerd. De evaluatie van de tijdelijke sluiting van de Vlampiepateliers is nadrukkelijk bedoeld als een steun in de rug van de medewerkers, dat zij goed hebben gehandeld. En is daarnaast ook bedoeld om van te leren waar de vastgoedorganisatie verder kan verbeteren. Dit plan van aanpak wordt daarom als concept met de betrokkenen gedeeld en na vaststelling breder binnen VGU gedeeld.
Gereed	is een voortdurend aandachtspunt en past binnen de door VGU voorgestane cultuur. – Bredere terugkoppeling binnen VGU van evaluatie en plan van aanpak: september a.s.

4. Bevoegdheid pand te sluiten

aanbeveling	<i>4. a Neem besluitvorming door Burgemeester op in de calamiteitenprocedure</i> *.
trekker	5.1.2E
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Bij de nadere uitwerking van het escalatiepad zal ook worden stilgestaan bij wie bevoegd is een pand te sluiten. Naast de burgemeester zijn er in het kader van de Woningwet ook mandaten verleend aan VTH. Sluiting van een pand is overigens een laatste stap die normaal gesproken wordt vooraf gegaan door o.a. overleggen en een aanschrijving. <i>*in de evaluatie van PMB is abusievelijk opgenomen dat sluiting van een pand enkel de bevoegdheid van de burgemeester is; dit is niet juist.</i>
Gereed	November a.s.; zie ook 2c.

5. Vervolg

Procesgang:

- | | |
|--|------------------|
| – Eerste bespreking MT VGM | 4 juli a.s. |
| – Bijgestelde versie in MT VGM | 25 juli a.s. |
| – Bespreking in MT VGU | 9 augustus a.s. |
| – Bespreking met betrokkenen calamiteit | 18 augustus a.s. |
| – Wethouder en gemeenteraad informeren | september a.s. |
| – Brede terugkoppeling binnen VGU | september a.s. |
| – 1 ^e Monitoring voorgang PvA in MT VGU | januari 2023 |

From: "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>
Sent: Wed, 10 Aug 2022 11:44:12 +0200
To: "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>
Subject: RE: evaluatie Vlampiepateliërs, aangepast
Attachments: 220711 Evaluatie tijdelijke sluiting Vlampiepateliërs - definitief.pptx, Plan van aanpak aanbevelingen evaluatie Tijdelijke sluiting Vlampiepateliërs, v05.docx

Hallo 5.1.2E

Bijgaand het aangepaste plan van aanpak; je opmerking nog meegenomen. Bij 1a toch ook een datum voor een KPI toegevoegd (vindt Metta denk ik fijn).

Zou jij de evaluatie en het pva naar de deelnemers van het overleg van de 18^e augustus willen sturen?
Iets in de sfeer van:

Beste Collega's,

Op 29 juni jl. hebben we elkaar op het Stadskantoor gesproken over het rapport van de evaluatie van de tijdelijke sluiting van de Vlampiepateliërs die is uitgevoerd door PMB.

Naar aanleiding van dit overleg hebben 5.1.2E en Ilir de evaluatie op onderdelen nog aangepast. Bijgaand hun definitieve rapportage.

In dit overleg heb ik ook aangegeven dat het MT de bevindingen uit de evaluatie zeer serieus neemt en dat we ook een vervolg willen geven aan de aanbevelingen.

Hoe we dat willen doen is beschreven in een Plan van Aanpak. Dat stuur ik hierbij ook mee.

Graag wil ik met jullie in het overleg van de 18^e dit Plan van Aanpak bespreken. Daarna is het voor ons de leidraad voor de komende periode om uitvoering aan de aanbevelingen te geven. Dat wil het MT dan ook periodiek monitoren zodat de lessen uit de evaluatie ook daadwerkelijk tot een aantal verbeteringen binnen de VGU leiden.

Nog iets anders??

Groet

5.1.2E

Van: 5.1.2E <5.1.2E@utrecht.nl>
Verzonden: woensdag 10 augustus 2022 08:30
Aan: 5.1.2E <5.1.2E@utrecht.nl>
Onderwerp: RE: evaluatie Vlampiepateliërs, aangepast

Hoi 5.1.2E

Helemaal goed,

1 opmerking,

Er staat in september een brede terugkoppeling binnen VGU, dat is volgens mij geworden.
Nav de raadbrieven een link naar de evaluatie en plan van aanpak opnemen in de nieuwsbrief.

Een bredere terugkoppeling zou gekoppeld worden aan het nog te actualiseren calamiteitenplan. Maar dat zou ik niet zo als planning opnemen, dat volgt wel uit de acties onder onderdeel 2 (escalatie ladder).

Gr

5.1.2E

Van: 5.1.2E <5.1.2E@utrecht.nl>
Verzonden: dinsdag 9 augustus 2022 11:22
Aan: 5.1.2E <5.1.2E@utrecht.nl>
Onderwerp: evaluatie Vlampiepateliërs, aangepast

Hallo 5.1.2E

Op basis van de bespreking in het MT heb ik de evaluatie op onderdelen nog iets aangepast. Gemarkeerd in rode tekst. Als jij akkoord bent, maak ik de aanpassingen definitief. Daarna kan het naar de genodigden van de bijeenkomst van de 18^e gestuurd worden, samen met de evaluatie van PMB. Wellicht goed als dat via jou loopt. En goed om nog even de 18^e nog even voor te bespreken: insteek/ gewenste uitkomst.

Met vriendelijke groet,

5.1.2E

5.1.2E

5.1.2E

5.1.2E

5.1.2E

5.1.2E @utrecht.nl

www.utrecht.nl

Gemeente Utrecht

PMB

Stadsplateau 1

ma. t/m do.

Postbus 16200

3500 CE Utrecht



Interne evaluatie tijdelijke sluiting Vlampijpateliers (VGU)



8 juli 2022

5.1,2E

&

5.1,2E 5.1,2E



Gemeente Utrecht

Interne evaluatie Vastgoedorganisatie Utrecht

Opzet evaluatie

Doelstelling: Een evaluatie van de situatie die heeft geleid tot de sluiting van de Vlampijpstraat 50, inclusief functioneren risico-afwegingen, 'opschakeling' en calamiteitenprocedure. Met deze evaluatie en bijbehorende aanbevelingen wordt bijgedragen aan het verbeteren van processen binnen de vastgoedorganisatie.

Methode: Aan de hand van archiefstukken, interviews, twee groepsgesprekken en onze waarnemingen hebben wij deze evaluatie opgesteld. De 14 interviews hebben we afgenomen met 17 personen: VGU & Cultuur van de gemeente Utrecht, DePlaatsmaker en Spie (inspecteur elektra). Na presentatie van de eerste bevindingen in de staf hebben we ook toenmalig wethouder Vastgoed Eelco Eerenberg gesproken.

Projectresultaat: Een feitenrelaas die beschrijft wat er is voorgevallen (met een samenvatting in deze presentatie). Een analyse van processen en afspraken inclusief hoe deze in de praktijk gefunctioneerd hebben (inclusief functioneren van het calamiteitenteam). Aanbevelingen hoe een calamiteit als deze te voorkomen in de nabije toekomst en welke lessen hieruit geleerd kunnen worden.

Opvolging: De presentatie evaluatie aan VGU MT-leden en betrokken teammanagers 03-05-'22. Bespreking in Staf Vastgoed 10-05-'22. Bijeenkomst met betrokkenen en geïnterviewden met presentatie evaluatie. Sessie met MT en betrokken managers voor plan van aanpak voor opvolging selectie van aanbevelingen.



Feitenrelaas (samenvatting)

Jaar	Feit
Circa 2000	Strategische aankoop Vlampijpstraat 50 ten behoeve van een ontsluitingsweg.
2001-2006	Tijdelijk gebruik tot voorziene sloop voor vijf jaar aan stichting P.A.N. (voorloper DePlaatsmaker)
2006-2011	Nieuw huurcontract met stichting P.A.N.. Bijdrage achterstallig onderhoud is voor de huurder. Looptijd tot 21 juli 2011.
	Gemeenteraad: ontsluitingsweg niet meer aan de orde
2010	Bouwkundig onderzoek Adviesburo Fontein in opdracht van afdeling Vastgoed. Algehele staat van onderhoud in kaart gebracht en doorkijk geven komende 10 jaar. Diverse lichte gebreken geconstateerd inclusief verzakking metselwerkwand.
2012	Gesprekken over renovatieplannen tussen gemeente en stichting Sophia.
Jan 2016	NEN3140 keuring (steekproefsgewijs). Aantal elektrotechnische installaties voldoen gedeeltelijk niet. Er zijn acties ondernomen, onduidelijk is welke. In rapport alleen C2 en C3 meldingen opgenomen.
2016	Dossier Vlampijpstraat 50 over van portefeuille RO naar Cultuur.
2017-2018	Renovatieplannen verder uitgewerkt.
Jan 2019	Fuseren stichting Sophia en SWK Kunsthuisvesting Utrecht tot stichting DePlaatsmaker.
Mei 2019	Collegebesluit toekomst Vlampijpateliers: renovatie tbv ateliers kunstenaars.
September 2020	Juridisch advies status huurcontract. Conclusie; afspraken tussen de gemeente en DePlaatsmaker over beheer/onderhoud van pand en verantwoordelijkheden zijn onduidelijk.

Jaar	Feit
Oktober 2021	Aankondiging NEN keuring door inspectiebureau Spie bij DePlaatsmaker.
Maandag 25 oktober 2021	Start NEN1010 keuring door inspecteur Spie in opdracht van Technisch beheer.
Donderdag 4 november 2021	Huurder ontzegt inspecteur toegang tot pand omdat pand door veilig stellen van meldingen steeds onbruikbaar wordt. Inspecteur levert sleutels in en gaat onverrichterzake naar huis. Ongeveer 40% van het pand is geïnspecteerd.
Zaterdag 6 november 2021	Inspectierapport NEN1010 van inspectie van 40% pand wordt opgeleverd.
Vrijdagmiddag 12 november 2021	MT VGU besluit om pand per 13-11 te sluiten. Uit de reguliere inspectie van de elektra, de zogeheten NEN1010 keuring, is gebleken dat het pand op dit punt niet meer veilig is voor gebruik. De omvang van de problematiek is te groot en VGU heeft vanuit de verantwoordelijkheid als eigenaar doen besluiten om het gebouw te sluiten. De calamiteitenprocedure wordt opgestart. Gebruikers krijgen tot 15 november om spullen uit pand te halen.
Zaterdag 13 november 2021	Raadsbrief verstuurd over buitengebruik stelling.
Woensdag 17 november 2021	Tijdelijke elektra-installatie direct op meterkast aangesloten.
Vrijdag 19 november 2021	Raadsbrief Tijdelijke oplossing sluiting Vlampijpateliers verstuurd en Vlampijpateliers gaan weer open met tijdelijke elektrische voorziening.
Maandag 22 november 2021	Digitale informatiebijeenkomst met kunstenaars, Inspecteur Spie vervolgt de inspectie, aannemer met teams aanwezig om urgente meldingen direct te verhelpen.
Woensdag 24 november 2021	Afronding calamiteit en portefeuillemanager heeft gesprek met DePlaatsmaker over renovatie.

Observaties

Deel 1: Aanloop naar de calamiteit

1. Kennis en ervaring is niet geborgd

Wij hebben bij de Vlampijpateliers de volgende observaties gedaan. Naar aanleiding van de gesprekken gaan wij ervan uit dat dit mogelijk ook van toepassing is op andere panden.

- a. Veel **personele wisselingen** in de afgelopen jaren. In alle lagen veel wisselingen in personeel en mensen op tijdelijke basis ingehuurd.
- b. **Geen (warme) overdrachten** bij personele wisselingen.
- c. **Archief** is niet compleet en niet op orde.

Nieuwe medewerkers beginnen zonder (goede) informatie over hun panden.

2. Langdurige onduidelijkheid rondom Vlampijpateliers

- a. Er is **geen geldend huurcontract**. Dit is (in ieder geval) geconstateerd in 2016, 2019 en 2020 maar dat heeft niet geleid tot een nieuw contract.
- b. De afspraken rondom beheer zijn onduidelijk en **juridisch niet waterdicht**. Ook dit heeft niet geleid tot nieuwe afspraken.
- c. **Renovatie** twee keer heel dichtbij, echter te veel ambities en te weinig middelen waardoor deze is uitgesteld. De tijdelijke situatie, waarin minimaal onderhoud uitgevoerd wordt, geldt nu al meer dan 11 jaar.
- d. **Keuringen Elektra**: in 2016 is er een steekproefsgewijze keuring geweest en in 2021 heeft een uitgebreide inspectie plaatsgevonden. Onduidelijk of elektra in tussentijd is aangepast. Aantal gebreken die in 2021 is geconstateerd was in 2016 ook al aanwezig.

Combinatie van langdurige onduidelijkheid over en niet doorpakken op huurcontract, beheerafspraken en aanstaande renovatie creëren omstandigheden voor calamiteit.

3. Verkokering binnen Vastgoed

- a. Er heerst een **groot verantwoordelijkheidsgevoel** en gedrevenheid vanuit ervaren belang bij individuele medewerkers
- b. **Verschillende belangen binnen Vastgoed** die niet samen komen. Technisch beheer voelt zich eindverantwoordelijk voor de veiligheid. Assetmanagement voelt zich verantwoordelijk voor én exploitatie én communicatie met huurder én veiligheid. Het ontbreekt aan een gemeenschappelijke taal en gedeelde visie om tot elkaar te komen.
- c. **Slechte communicatie** tussen Technisch beheer en Assetmanagement.
- d. Ook bij het **MT verkokering**.



4. ‘Roepende in de woestijn’

- a. Medewerkers geven aan zich **niet gehoord te voelen** als zij zaken rondom de Vlampijpateliers aankaarten. Er vindt geen opvolging plaats.
- b. Ook **DePlaatsmaker** heeft de slechte staat van het pand, beheer en veiligheid eerder aangekaart. Van deze zaken is alleen een dakreparatie uitgevoerd.
- c. **Escalatiepad** om dringende zaken binnen Vastgoed aan te kaarten, te versnellen of op te lossen is voor medewerkers onduidelijk en/of functioneert niet goed.
- d. **Wethouder** geeft aan dat hij graag eerder wordt aangehaakt op moeilijke dossiers, bij problemen of bij stapeling van ambities.



Observaties

Deel 2: Calamiteit en opvolging



5. Onduidelijkheid in beeldvorming, goede afhandeling calamiteit en slechte opvolging

- a. Het functioneren van calamiteitenteam en de communicatie daar omheen is als **zeer positief** ervaren door betrokken partijen en de wethouder.
- b. Geen van de betrokkenen heeft een compleet beeld van hoe de calamiteit ontstaan is en waarom het een calamiteit geworden is. Meninge over de calamiteit zijn **zwart-wit**.
- c. Er had naar aanleiding van de calamiteit nog geen **uitwisseling over de calamiteit** plaatsgevonden tussen betrokken partijen intern en extern. Inmiddels, een half jaar, heeft die wel plaatsgevonden. De calamiteit heeft de onderlinge relaties geen goed gedaan.
- d. DePlaatsmaker geeft aan dat zij (in tegenstelling tot tijdens de calamiteit) nu weer **moeite heeft om zaken geregeld** te krijgen en helderheid te krijgen over vervolg.



Aanbevelingen



1. Bedrijfsvoering op orde krijgen

- a. Afspraken maken over 1. **archivering** en 2. **overdragen van dossiers** bij personele wisselingen.
- b. Sturen op **geldigheid huurcontracten** en helderheid over verantwoordelijkheden huurder vs. verhuurder.
- c. Bij projecten ook oog hebben voor **tijdelijke situatie** en waarborgen beheer en veiligheid tijdelijke situatie.
- d. Als eigenaar heb je een zorgplicht: extra alert zijn op panden waar het **onderhoud door de huurder** uitgevoerd wordt.



2. Het goede gesprek voeren binnen de organisatie

- a. Ga na afhandeling van een calamiteit **zo snel mogelijk met alle betrokkenen om tafel** om de situatie en de verschillende visies hierop te bespreken. Leer als groep van een calamiteit.
- b. Formuleer een heldere visie en duidelijkheid in **rollen en verantwoordelijkheden**: Breng verschillende teams samen en ga in gesprek over wie welk belang heeft vanuit zijn/haar rol en wat het gedeelde belang is. Hiermee werk je aan een gemeenschappelijke taal binnen Vastgoed.
- c. Stel gezamenlijk een **escalatiepad** op wat uiteindelijk kan leiden tot een calamiteit. Inclusief wanneer het MT in beeld komt.
- d. Ga het gesprek aan over de **juridische aansprakelijkheid** van de zorgplicht van een technisch beheerder en neem deze zorgen weg.
- e. **Spreek met één mond naar de huurders**. Maak hierover onderling afspraken en houd de lijnen kort.
- f. Ga het gesprek aan over hoe om te gaan met **stapeling van ambities** die niet of moeilijk uitvoerbaar zijn en daardoor leiden tot uitstel en/of afstel van projecten.



3. Neem signalen en werknemers serieus

- a. Neem een **voorbeeld** aan de praktijk tijdens een calamiteit: bed de slagkracht en helderheid van het calamiteitenteam in je organisatie in.
- b. Sta als MT open voor **signalen** uit alle lagen van je organisatie.
- c. Betrek de wethouder eerder bij moeilijke dossiers, bij problemen of bij stapeling van ambities.
- d. Heb **oog voor wat wel goed gaat** en welke inzet geleverd wordt. Steek medewerkers die hard gewerkt hebben een hart onder de riem.



4. Bevoegdheid pand te sluiten

Navraag bij juridische zaken: alleen de Burgemeester heeft de bevoegdheid om een pand te sluiten.

- a. Neem besluitvorming door **Burgemeester** op in de calamiteitenprocedure



Interne evaluatie tijdelijke sluiting Vlampijpateliers (VGU)



8 juli 2022

5.1,2E

&

5.1,2E 5.1,2E



Gemeente Utrecht

Interne evaluatie Vastgoedorganisatie Utrecht

Opzet evaluatie

Doelstelling: Een evaluatie van de situatie die heeft geleid tot de sluiting van de Vlampiepstraat 50, inclusief functioneren risico-afwegingen, 'opschakeling' en calamiteitenprocedure. Met deze evaluatie en bijbehorende aanbevelingen wordt bijgedragen aan het verbeteren van processen binnen de vastgoedorganisatie.

Methode: Aan de hand van archiefstukken, interviews, twee groepsgesprekken en onze waarnemingen hebben wij deze evaluatie opgesteld. De 14 interviews hebben we afgenomen met 17 personen: VGU & Cultuur van de gemeente Utrecht, DePlaatsmaker en Spie (inspecteur elektra). Na presentatie van de eerste bevindingen in de staf hebben we ook toenmalig wethouder Vastgoed Eelco Eerenberg gesproken.

Projectresultaat: Een feitenrelaas die beschrijft wat er is voorgevallen (met een samenvatting in deze presentatie). Een analyse van processen en afspraken inclusief hoe deze in de praktijk gefunctioneerd hebben (inclusief functioneren van het calamiteitenteam). Aanbevelingen hoe een calamiteit als deze te voorkomen in de nabije toekomst en welke lessen hieruit geleerd kunnen worden.

Opvolging: De presentatie evaluatie aan VGU MT-leden en betrokken teammanagers 03-05-'22. Bespreking in Staf Vastgoed 10-05-'22. Bijeenkomst met betrokkenen en geïnterviewden met presentatie evaluatie. Sessie met MT en betrokken managers voor plan van aanpak voor opvolging selectie van aanbevelingen.



Feitenrelaas (samenvatting)

Jaar	Feit
Circa 2000	Strategische aankoop Vlampijpstraat 50 ten behoeve van een ontsluitingsweg.
2001-2006	Tijdelijk gebruik tot voorziene sloop voor vijf jaar aan stichting P.A.N. (voorloper DePlaatsmaker)
2006-2011	Nieuw huurcontract met stichting P.A.N.. Bijdrage achterstallig onderhoud is voor de huurder. Looptijd tot 21 juli 2011.
	Gemeenteraad: ontsluitingsweg niet meer aan de orde
2010	Bouwkundig onderzoek Adviesburo Fontein in opdracht van afdeling Vastgoed. Algehele staat van onderhoud in kaart gebracht en doorkijk geven komende 10 jaar. Diverse lichte gebreken geconstateerd inclusief verzakking metselwerkwand.
2012	Gesprekken over renovatieplannen tussen gemeente en stichting Sophia.
Jan 2016	NEN3140 keuring (steekproefsgewijs). Aantal elektrotechnische installaties voldoen gedeeltelijk niet. Er zijn acties ondernomen, onduidelijk is welke. In rapport alleen C2 en C3 meldingen opgenomen.
2016	Dossier Vlampijpstraat 50 over van portefeuille RO naar Cultuur.
2017-2018	Renovatieplannen verder uitgewerkt.
Jan 2019	Fuseren stichting Sophia en SWK Kunsthuisvesting Utrecht tot stichting DePlaatsmaker.
Mei 2019	Collegebesluit toekomst Vlampijpateliers: renovatie tbv ateliers kunstenaars.
September 2020	Juridisch advies status huurcontract. Conclusie; afspraken tussen de gemeente en DePlaatsmaker over beheer/onderhoud van pand en verantwoordelijkheden zijn onduidelijk.

Jaar	Feit
Oktober 2021	Aankondiging NEN keuring door inspectiebureau Spie bij DePlaatsmaker.
Maandag 25 oktober 2021	Start NEN1010 keuring door inspecteur Spie in opdracht van Technisch beheer.
Donderdag 4 november 2021	Huurder ontzegt inspecteur toegang tot pand omdat pand door veilig stellen van meldingen steeds onbruikbaar wordt. Inspecteur levert sleutels in en gaat onverrichterzake naar huis. Ongeveer 40% van het pand is geïnspecteerd.
Zaterdag 6 november 2021	Inspectierapport NEN1010 van inspectie van 40% pand wordt opgeleverd.
Vrijdagmiddag 12 november 2021	MT VGU besluit om pand per 13-11 te sluiten. Uit de reguliere inspectie van de elektra, de zogeheten NEN1010 keuring, is gebleken dat het pand op dit punt niet meer veilig is voor gebruik. De omvang van de problematiek is te groot en VGU heeft vanuit de verantwoordelijkheid als eigenaar doen besluiten om het gebouw te sluiten. De calamiteitenprocedure wordt opgestart. Gebruikers krijgen tot 15 november om spullen uit pand te halen.
Zaterdag 13 november 2021	Raadsbrief verstuurd over buitengebruik stelling.
Woensdag 17 november 2021	Tijdelijke elektra-installatie direct op meterkast aangesloten.
Vrijdag 19 november 2021	Raadsbrief Tijdelijke oplossing sluiting Vlampijpateliers verstuurd en Vlampijpateliers gaan weer open met tijdelijke elektrische voorziening.
Maandag 22 november 2021	Digitale informatiebijeenkomst met kunstenaars, Inspecteur Spie vervolgt de inspectie, aannemer met teams aanwezig om urgente meldingen direct te verhelpen.
Woensdag 24 november 2021	Afronding calamiteit en portefeuillemanager heeft gesprek met DePlaatsmaker over renovatie.

Observaties

Deel 1: Aanloop naar de calamiteit



1. Kennis en ervaring is niet geborgd

Wij hebben bij de Vlampijpateliers de volgende observaties gedaan. Naar aanleiding van de gesprekken gaan wij ervan uit dat dit mogelijk ook van toepassing is op andere panden.

- a. Veel **personele wisselingen** in de afgelopen jaren. In alle lagen veel wisselingen in personeel en mensen op tijdelijke basis ingehuurd.
- b. **Geen (warme) overdrachten** bij personele wisselingen.
- c. **Archief** is niet compleet en niet op orde.

Nieuwe medewerkers beginnen zonder (goede) informatie over hun panden.

2. Langdurige onduidelijkheid rondom Vlampijpateliers

- a. Er is **geen geldend huurcontract**. Dit is (in ieder geval) geconstateerd in 2016, 2019 en 2020 maar dat heeft niet geleid tot een nieuw contract.
- b. De afspraken rondom beheer zijn onduidelijk en **juridisch niet waterdicht**. Ook dit heeft niet geleid tot nieuwe afspraken.
- c. **Renovatie** twee keer heel dichtbij, echter te veel ambities en te weinig middelen waardoor deze is uitgesteld. De tijdelijke situatie, waarin minimaal onderhoud uitgevoerd wordt, geldt nu al meer dan 11 jaar.
- d. **Keuringen Elektra**: in 2016 is er een steekproefsgewijze keuring geweest en in 2021 heeft een uitgebreide inspectie plaatsgevonden. Onduidelijk of elektra in tussentijd is aangepast. Aantal gebreken die in 2021 is geconstateerd was in 2016 ook al aanwezig.

Combinatie van langdurige onduidelijkheid over en niet doorpakken op huurcontract, beheerafspraken en aanstaande renovatie creëren omstandigheden voor calamiteit.

3. Verkokering binnen Vastgoed

- a. Er heerst een **groot verantwoordelijkheidsgevoel** en gedrevenheid vanuit ervaren belang bij individuele medewerkers
- b. **Verschillende belangen binnen Vastgoed** die niet samen komen. Technisch beheer voelt zich eindverantwoordelijk voor de veiligheid. Assetmanagement voelt zich verantwoordelijk voor én exploitatie én communicatie met huurder én veiligheid. Het ontbreekt aan een gemeenschappelijke taal en gedeelde visie om tot elkaar te komen.
- c. **Slechte communicatie** tussen Technisch beheer en Assetmanagement.
- d. Ook bij het **MT verkokering**.



4. ‘Roepende in de woestijn’

- a. Medewerkers geven aan zich **niet gehoord te voelen** als zij zaken rondom de Vlampijpateliers aankaarten. Er vindt geen opvolging plaats.
- b. Ook **DePlaatsmaker** heeft de slechte staat van het pand, beheer en veiligheid eerder aangekaart. Van deze zaken is alleen een dakreparatie uitgevoerd.
- c. **Escalatiepad** om dringende zaken binnen Vastgoed aan te kaarten, te versnellen of op te lossen is voor medewerkers onduidelijk en/of functioneert niet goed.
- d. **Wethouder** geeft aan dat hij graag eerder wordt aangehaakt op moeilijke dossiers, bij problemen of bij stapeling van ambities.



Observaties

Deel 2: Calamiteit en opvolging



5. Onduidelijkheid in beeldvorming, goede afhandeling calamiteit en slechte opvolging

- a. Het functioneren van calamiteitenteam en de communicatie daar omheen is als **zeer positief** ervaren door betrokken partijen en de wethouder.
- b. Geen van de betrokkenen heeft een compleet beeld van hoe de calamiteit ontstaan is en waarom het een calamiteit geworden is. Meninge over de calamiteit zijn **zwart-wit**.
- c. Er had naar aanleiding van de calamiteit nog geen **uitwisseling over de calamiteit** plaatsgevonden tussen betrokken partijen intern en extern. Inmiddels, een half jaar, heeft die wel plaatsgevonden. De calamiteit heeft de onderlinge relaties geen goed gedaan.
- d. DePlaatsmaker geeft aan dat zij (in tegenstelling tot tijdens de calamiteit) nu weer **moeite heeft om zaken geregeld** te krijgen en helderheid te krijgen over vervolg.



Aanbevelingen



1. Bedrijfsvoering op orde krijgen

- a. Afspraken maken over 1. **archivering** en 2. **overdragen van dossiers** bij personele wisselingen.
- b. Sturen op **geldigheid huurcontracten** en helderheid over verantwoordelijkheden huurder vs. verhuurder.
- c. Bij projecten ook oog hebben voor **tijdelijke situatie** en waarborgen beheer en veiligheid tijdelijke situatie.
- d. Als eigenaar heb je een zorgplicht: extra alert zijn op panden waar het **onderhoud door de huurder** uitgevoerd wordt.



2. Het goede gesprek voeren binnen de organisatie

- a. Ga na afhandeling van een calamiteit **zo snel mogelijk met alle betrokkenen om tafel** om de situatie en de verschillende visies hierop te bespreken. Leer als groep van een calamiteit.
- b. Formuleer een heldere visie en duidelijkheid in **rollen en verantwoordelijkheden**: Breng verschillende teams samen en ga in gesprek over wie welk belang heeft vanuit zijn/haar rol en wat het gedeelde belang is. Hiermee werk je aan een gemeenschappelijke taal binnen Vastgoed.
- c. Stel gezamenlijk een **escalatiepad** op wat uiteindelijk kan leiden tot een calamiteit. Inclusief wanneer het MT in beeld komt.
- d. Ga het gesprek aan over de **juridische aansprakelijkheid** van de zorgplicht van een technisch beheerder en neem deze zorgen weg.
- e. **Spreek met één mond naar de huurders**. Maak hierover onderling afspraken en houd de lijnen kort.
- f. Ga het gesprek aan over hoe om te gaan met **stapeling van ambities** die niet of moeilijk uitvoerbaar zijn en daardoor leiden tot uitstel en/of afstel van projecten.



3. Neem signalen en werknemers serieus

- a. Neem een **voorbeeld** aan de praktijk tijdens een calamiteit: bed de slagkracht en helderheid van het calamiteitenteam in je organisatie in.
- b. Sta als MT open voor **signalen** uit alle lagen van je organisatie.
- c. Betrek de wethouder eerder bij moeilijke dossiers, bij problemen of bij stapeling van ambities.
- d. Heb **oog voor wat wel goed gaat** en welke inzet geleverd wordt. Steek medewerkers die hard gewerkt hebben een hart onder de riem.



4. Bevoegdheid pand te sluiten

Navraag bij juridische zaken: alleen de Burgemeester heeft de bevoegdheid om een pand te sluiten.

- a. Neem besluitvorming door **Burgemeester** op in de calamiteitenprocedure



Interne evaluatie tijdelijke sluiting Vlampijpateliers (VGU)



8 juli 2022

5.1,2E

&

5.1,2E

5.1,2E



Gemeente Utrecht

Interne evaluatie Vastgoedorganisatie Utrecht

Opzet evaluatie

Doelstelling: Een evaluatie van de situatie die heeft geleid tot de sluiting van de Vlampiepstraat 50, inclusief functioneren risico-afwegingen, 'opschakeling' en calamiteitenprocedure. Met deze evaluatie en bijbehorende aanbevelingen wordt bijgedragen aan het verbeteren van processen binnen de vastgoedorganisatie.

Methode: Aan de hand van archiefstukken, interviews, twee groepsgesprekken en onze waarnemingen hebben wij deze evaluatie opgesteld. De 14 interviews hebben we afgenomen met 17 personen: VGU & Cultuur van de gemeente Utrecht, DePlaatsmaker en Spie (inspecteur elektra). Na presentatie van de eerste bevindingen in de staf hebben we ook toenmalig wethouder Vastgoed Eelco Eerenberg gesproken.

Projectresultaat: Een feitenrelaas die beschrijft wat er is voorgevallen (met een samenvatting in deze presentatie). Een analyse van processen en afspraken inclusief hoe deze in de praktijk gefunctioneerd hebben (inclusief functioneren van het calamiteitenteam). Aanbevelingen hoe een calamiteit als deze te voorkomen in de nabije toekomst en welke lessen hieruit geleerd kunnen worden.

Opvolging: De presentatie evaluatie aan VGU MT-leden en betrokken teammanagers 03-05-'22. Bespreking in Staf Vastgoed 10-05-'22. Bijeenkomst met betrokkenen en geïnterviewden met presentatie evaluatie. Sessie met MT en betrokken managers voor plan van aanpak voor opvolging selectie van aanbevelingen.



Feitenrelaas (samenvatting)

Jaar	Feit
Circa 2000	Strategische aankoop Vlampijpstraat 50 ten behoeve van een ontsluitingsweg.
2001-2006	Tijdelijk gebruik tot voorziene sloop voor vijf jaar aan stichting P.A.N. (voorloper DePlaatsmaker)
2006-2011	Nieuw huurcontract met stichting P.A.N.. Bijdrage achterstallig onderhoud is voor de huurder. Looptijd tot 21 juli 2011.
	Gemeenteraad: ontsluitingsweg niet meer aan de orde
2010	Bouwkundig onderzoek Adviesburo Fontein in opdracht van afdeling Vastgoed. Algehele staat van onderhoud in kaart gebracht en doorkijk geven komende 10 jaar. Diverse lichte gebreken geconstateerd inclusief verzakking metselwerkwand.
2012	Gesprekken over renovatieplannen tussen gemeente en stichting Sophia.
Jan 2016	NEN3140 keuring (steekproefsgewijs). Aantal elektrotechnische installaties voldoen gedeeltelijk niet. Er zijn acties ondernomen, onduidelijk is welke. In rapport alleen C2 en C3 meldingen opgenomen.
2016	Dossier Vlampijpstraat 50 over van portefeuille RO naar Cultuur.
2017-2018	Renovatieplannen verder uitgewerkt.
Jan 2019	Fuseren stichting Sophia en SWK Kunsthuisvesting Utrecht tot stichting DePlaatsmaker.
Mei 2019	Collegebesluit toekomst Vlampijpateliers: renovatie tbv ateliers kunstenaars.
September 2020	Juridisch advies status huurcontract. Conclusie; afspraken tussen de gemeente en DePlaatsmaker over beheer/onderhoud van pand en verantwoordelijkheden zijn onduidelijk.

Jaar	Feit
Oktober 2021	Aankondiging NEN keuring door inspectiebureau Spie bij DePlaatsmaker.
Maandag 25 oktober 2021	Start NEN1010 keuring door inspecteur Spie in opdracht van Technisch beheer.
Donderdag 4 november 2021	Huurder ontzegt inspecteur toegang tot pand omdat pand door veilig stellen van meldingen steeds onbruikbaar wordt. Inspecteur levert sleutels in en gaat onverrichterzake naar huis. Ongeveer 40% van het pand is geïnspecteerd.
Zaterdag 6 november 2021	Inspectierapport NEN1010 van inspectie van 40% pand wordt opgeleverd.
Vrijdagmiddag 12 november 2021	MT VGU besluit om pand per 13-11 te sluiten. Uit de reguliere inspectie van de elektra, de zogeheten NEN1010 keuring, is gebleken dat het pand op dit punt niet meer veilig is voor gebruik. De omvang van de problematiek is te groot en VGU heeft vanuit de verantwoordelijkheid als eigenaar doen besluiten om het gebouw te sluiten. De calamiteitenprocedure wordt opgestart. Gebruikers krijgen tot 15 november om spullen uit pand te halen.
Zaterdag 13 november 2021	Raadsbrief verstuurd over buitengebruik stelling.
Woensdag 17 november 2021	Tijdelijke elektra-installatie direct op meterkast aangesloten.
Vrijdag 19 november 2021	Raadsbrief Tijdelijke oplossing sluiting Vlampijpateliers verstuurd en Vlampijpateliers gaan weer open met tijdelijke elektrische voorziening.
Maandag 22 november 2021	Digitale informatiebijeenkomst met kunstenaars, Inspecteur Spie vervolgt de inspectie, aannemer met teams aanwezig om urgente meldingen direct te verhelpen.
Woensdag 24 november 2021	Afronding calamiteit en portefeuillemanager heeft gesprek met DePlaatsmaker over renovatie.

Observaties

Deel 1: Aanloop naar de calamiteit

1. Kennis en ervaring is niet geborgd

Wij hebben bij de Vlampijpateliers de volgende observaties gedaan. Naar aanleiding van de gesprekken gaan wij ervan uit dat dit mogelijk ook van toepassing is op andere panden.

- a. Veel **personele wisselingen** in de afgelopen jaren. In alle lagen veel wisselingen in personeel en mensen op tijdelijke basis ingehuurd.
- b. **Geen (warme) overdrachten** bij personele wisselingen.
- c. **Archief** is niet compleet en niet op orde.

Nieuwe medewerkers beginnen zonder (goede) informatie over hun panden.

2. Langdurige onduidelijkheid rondom Vlampijpateliers

- a. Er is **geen geldend huurcontract**. Dit is (in ieder geval) geconstateerd in 2016, 2019 en 2020 maar dat heeft niet geleid tot een nieuw contract.
- b. De afspraken rondom beheer zijn onduidelijk en **juridisch niet waterdicht**. Ook dit heeft niet geleid tot nieuwe afspraken.
- c. **Renovatie** twee keer heel dichtbij, echter te veel ambities en te weinig middelen waardoor deze is uitgesteld. De tijdelijke situatie, waarin minimaal onderhoud uitgevoerd wordt, geldt nu al meer dan 11 jaar.
- d. **Keuringen Elektra**: in 2016 is er een steekproefsgewijze keuring geweest en in 2021 heeft een uitgebreide inspectie plaatsgevonden. Onduidelijk of elektra in tussentijd is aangepast. Aantal gebreken die in 2021 is geconstateerd was in 2016 ook al aanwezig.

Combinatie van langdurige onduidelijkheid over en niet doorpakken op huurcontract, beheerafspraken en aanstaande renovatie creëren omstandigheden voor calamiteit.

3. Verkokering binnen Vastgoed

- a. Er heerst een **groot verantwoordelijkheidsgevoel** en gedrevenheid vanuit ervaren belang bij individuele medewerkers
- b. **Verschillende belangen binnen Vastgoed** die niet samen komen. Technisch beheer voelt zich eindverantwoordelijk voor de veiligheid. Assetmanagement voelt zich verantwoordelijk voor én exploitatie én communicatie met huurder én veiligheid. Het ontbreekt aan een gemeenschappelijke taal en gedeelde visie om tot elkaar te komen.
- c. **Slechte communicatie** tussen Technisch beheer en Assetmanagement.
- d. Ook bij het **MT verkokering**.



4. ‘Roepende in de woestijn’

- a. Medewerkers geven aan zich **niet gehoord te voelen** als zij zaken rondom de Vlampijpateliers aankaarten. Er vindt geen opvolging plaats.
- b. Ook **DePlaatsmaker** heeft de slechte staat van het pand, beheer en veiligheid eerder aangekaart. Van deze zaken is alleen een dakreparatie uitgevoerd.
- c. **Escalatiepad** om dringende zaken binnen Vastgoed aan te kaarten, te versnellen of op te lossen is voor medewerkers onduidelijk en/of functioneert niet goed.
- d. **Wethouder** geeft aan dat hij graag eerder wordt aangehaakt op moeilijke dossiers, bij problemen of bij stapeling van ambities.



Observaties

Deel 2: Calamiteit en opvolging

5. Onduidelijkheid in beeldvorming, goede afhandeling calamiteit en slechte opvolging

- a. Het functioneren van calamiteitenteam en de communicatie daar omheen is als **zeer positief** ervaren door betrokken partijen en de wethouder.
- b. Geen van de betrokkenen heeft een compleet beeld van hoe de calamiteit ontstaan is en waarom het een calamiteit geworden is. Meninge over de calamiteit zijn **zwart-wit**.
- c. Er had naar aanleiding van de calamiteit nog geen **uitwisseling over de calamiteit** plaatsgevonden tussen betrokken partijen intern en extern. Inmiddels, een half jaar, heeft die wel plaatsgevonden. De calamiteit heeft de onderlinge relaties geen goed gedaan.
- d. DePlaatsmaker geeft aan dat zij (in tegenstelling tot tijdens de calamiteit) nu weer **moeite heeft om zaken geregeld** te krijgen en helderheid te krijgen over vervolg.



Aanbevelingen



1. Bedrijfsvoering op orde krijgen

- a. Afspraken maken over 1. **archivering** en 2. **overdragen van dossiers** bij personele wisselingen.
- b. Sturen op **geldigheid huurcontracten** en helderheid over verantwoordelijkheden huurder vs. verhuurder.
- c. Bij projecten ook oog hebben voor **tijdelijke situatie** en waarborgen beheer en veiligheid tijdelijke situatie.
- d. Als eigenaar heb je een zorgplicht: extra alert zijn op panden waar het **onderhoud door de huurder** uitgevoerd wordt.



2. Het goede gesprek voeren binnen de organisatie

- a. Ga na afhandeling van een calamiteit **zo snel mogelijk met alle betrokkenen om tafel** om de situatie en de verschillende visies hierop te bespreken. Leer als groep van een calamiteit.
- b. Formuleer een heldere visie en duidelijkheid in **rollen en verantwoordelijkheden**: Breng verschillende teams samen en ga in gesprek over wie welk belang heeft vanuit zijn/haar rol en wat het gedeelde belang is. Hiermee werk je aan een gemeenschappelijke taal binnen Vastgoed.
- c. Stel gezamenlijk een **escalatiepad** op wat uiteindelijk kan leiden tot een calamiteit. Inclusief wanneer het MT in beeld komt.
- d. Ga het gesprek aan over de **juridische aansprakelijkheid** van de zorgplicht van een technisch beheerder en neem deze zorgen weg.
- e. **Spreek met één mond naar de huurders**. Maak hierover onderling afspraken en houd de lijnen kort.
- f. Ga het gesprek aan over hoe om te gaan met **stapeling van ambities** die niet of moeilijk uitvoerbaar zijn en daardoor leiden tot uitstel en/of afstel van projecten.



3. Neem signalen en werknemers serieus

- a. Neem een **voorbeeld** aan de praktijk tijdens een calamiteit: bed de slagkracht en helderheid van het calamiteitenteam in je organisatie in.
- b. Sta als MT open voor **signalen** uit alle lagen van je organisatie.
- c. Betrek de wethouder eerder bij moeilijke dossiers, bij problemen of bij stapeling van ambities.
- d. Heb **oog voor wat wel goed gaat** en welke inzet geleverd wordt. Steek medewerkers die hard gewerkt hebben een hart onder de riem.



4. Bevoegdheid pand te sluiten

Navraag bij juridische zaken: alleen de Burgemeester heeft de bevoegdheid om een pand te sluiten.

- a. Neem besluitvorming door **Burgemeester** op in de calamiteitenprocedure



Plan van aanpak aanbevelingen evaluatie tijdelijke sluiting Vlampijpateliers

V05 , 2 augustus 2022

Inleiding

Op 12 november jl. is door het MT VGU besloten het pand Vlampijstraat 50 (de Vlampijpateliers) per 13 november te sluiten omdat de veiligheid van de gebruikers en het pand in het geding waren.

De sluiting van de Vlampijpateliers heeft een aanloop gehad en toen er besloten werd het pand te sluiten moesten er in korte tijd veel acties worden ondernomen, o.a. het informeren van de gebruikers, maar ook de betrokken portefeuillehouders en de gemeenteraad.

Omdat de sluiting van de Vlampijpateliers een voor alle betrokkenen ingrijpende gebeurtenis is geweest, heeft de directeur van VGU aan PMB opdracht gegeven om een evaluatie uit te voeren van de situatie die heeft geleid tot de sluiting van de Vlampijstraat 50. Dit met als doel met de evaluatie en de bijbehorende aanbevelingen bij te dragen aan het verbeteren van de processen binnen de vastgoedorganisatie.

Veel patronen uit de evaluatie worden herkend, tegelijkertijd is de casus Vlampijstraat een uitzondering in de portefeuille van de ongeveer 1000 objecten die VGU onder haar hoede heeft.

Hierdoor is er een aantal conclusies en aanbevelingen alleen toepasbaar op deze unieke casus. In dit Plan van Aanpak beschrijven we hoe we uitvoering geven aan de aanbevelingen. We volgen daarbij de structuur van de evaluatie.

1. Bedrijfsvoering op orde krijgen

aanbeveling	<i>1.a Afspraken maken over 1. archivering en 2. Overdragen dossiers bij personele wisselingen</i>
trekker	Structuur en facilitering: 5.1.2E Warme overdracht en juiste toepassing: MT en alle medewerkers
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Binnen VGU werken we langs meerdere lijnen aan de verbetering van de archivering. Met GRIP op informatie en de overgang naar Office 365 hebben we een grote stap gezet in het opschonen van de informatie en een betere dossiervorming. Ook is er aandacht dat informatie niet in persoonlijke mails of op USB sticks wordt bewaard. De grootste uitdaging is nu het informatiebeheer op orde te houden. Hiervoor hebben we onlangs twee kwaliteitsmedewerkers aangenomen; deze hebben onder andere tot taak toezicht te houden op kwaliteit van de dossiers en de structuurplannen. Het aan te schaffen Contact Relatie Management (CRM) systeem kan hier ook bij ondersteunen. Uitgangspunt is dat via een warme overdracht werkzaamheden en kennis overgaan tussen collega's. Voor pandkennis is dat in eerste instantie via de asset managers en technisch beheerders. Door kortere opzegtermijnen en nog niet ingevulde vacatures is dat in de praktijk niet altijd mogelijk. In die situaties zal extra aandacht besteed worden aan het op orde zijn van de digitale archieven van de dossiers die overgaan. In gezamenlijk overleg maken we een KPI om de ontwikkelingen op dit punt meetbaar te maken en te kunnen volgen.
gereed	Is een voortdurend aandachtspunt KPI informatieoverdracht bij personele wisselingen: november a.s.

aanbeveling	<i>1.b Sturen op geldigheid huurcontracten en helderheid over de verantwoordelijkheden huurder vs verhuurder.</i>
trekker	5.1.2E
Impact op	VGM
aanpak	O.a. via SAP RE hebben we zicht op onze huurcontracten en wanneer deze aflopen. Daarmee kan een assetmanager kijken wat een benodigde volgende stap is. Op dit moment zijn nog niet alle panden gekoppeld aan een assetmanager. Dat vraagt aandacht. Daarnaast hebben de assetmanagers in hun pamflet 'Voorwaarden voor goed assetmanagement' aangegeven behoefte te hebben aan een passend en werkbaar dashboard. Inzicht in de status van huurcontracten nemen we daarin mee. In overleg met de assetmanagers bepalen we de verdere inhoud van het dashboard en de ondersteuning hierop. Onderdeel van het assetmanagement is het zorgen dat de contractuele afspraken over en weer worden nagekomen. Uitgangspunt is een geldig contract en een heldere beschrijving van ieders verantwoordelijkheid (demarcatie). Bij de nadere uitwerking van het pamflet en de werking van de vastgoedvinder kijken we welke acties hiervoor nog nodig zijn. Een ingerichte overlegstructuur met de huurder, gewenst vanuit het oogpunt van onze zorgplicht, betrekken we daarbij.
Gereed	- koppeling panden aan juiste assetmanager: september a.s. - werkend dashboard voor assetmanagers: december a.s. - <i>aanpak</i> helderheid over verantwoordelijkheden huurder vs verhuurder: december a.s.

aanbeveling	<i>1.c Bij projecten ook oog hebben voor de tijdelijke situatie en waarborgen beheer en veiligheid tijdelijke situatie</i>
trekker	5.1.2E (leegstandsbeheer en opstellen Proces Verbaal) 5.1.2E (0-metingen, NEN 1010 Werkproces)
Impact op	VGM en Programma's en Projecten
aanpak	De casus van de Vlampijpateliërs heeft duidelijk gemaakt dat in de praktijk een tijdelijke situatie langer kan duren dan aanvankelijk verwacht werd. Ongeacht de duur van de situatie, veiligheid van gebruikers van een pand dient altijd geborgd te zijn. Ook in tijdelijke situaties geldt de zorgplicht. Daarnaast dienen er ook ongeacht de duur van de situatie passende afspraken over het beheer van een pand gemaakt te worden en de demarcatie tussen huurder en verhuurder. Het waarborgen van beheer en veiligheid zal ook worden betrokken bij de visie op leegstandsbeheer, zodat we ook hier invulling kunnen geven aan onze zorgplicht. Deze visie gaan we verwerken in de aanbesteding leegstandsbeheer die dit najaar wordt opgesteld. We willen toe naar het altijd maken van een Proces Verbaal aan het einde van een verhuring. Voor nieuwe verhuringen maken we een NEN 1010 werkproces. Met een 0-meting hebben we dan een goed beeld van de staat van een pand en kunnen we kijken welk (mutatie)onderhoud eventueel nodig is.

gereed	– waarborgen beheer en veiligheid betrekken bij visie op leegstandsbeheer; wordt meegenomen in de aanbesteding leegstandsbeheer (najaar 2022) – Altijd een proces-verbaal bij einde verhuring: januari 2023 – Voorstel voor aanpak werkproces NEN 1010 bij nieuwe verhuringen: Q2 2023
--------	--

aanbeveling	<i>1.d Als eigenaar heb je een zorgplicht: extra alert zijn op panden waar het onderhoud door de huurder uitgevoerd wordt.</i>
trekker	Onderzoek: 5.1.2E Huurcontracten en demarcatie: 5.1.2E i.o.m. opgavemanagers
Impact op	VGM
aanpak	In de Woningwet is bepaald dat de eigenaar er zorg voor draagt dat als gevolg van de staat van dat bouwwerk, geen gevaar voor de gezondheid of veiligheid ontstaat dan wel voortduurt. Met het Informatie-onderzoek gaan we na of VGU voldoende activiteiten verricht en vastlegt om te voldoen aan de wettelijke taken en de zorgplicht voor het vastgoed dat zij in juridisch eigendom heeft. De uitkomsten van een steekproef als onderdeel van het verkennend onderzoek worden in oktober/ november verwacht. In de huurcontracten regelen we de verdeling van de verantwoordelijkheden tussen huurder en verhuurder (demarcatie). Onze verantwoordelijkheid als verhuurder scherpen we ook aan in het kader van de invulling van onze zorgplicht. In situaties waarin met huurders afspraken zijn gemaakt over beheer en onderhoud door de huurder zullen we vanuit onze eigen verantwoordelijkheid meer gaan toezien of dit ook daadwerkelijk gebeurt. We zullen op basis van een risicoanalyse van onze vastgoedportefeuille een prioritering bepalen voor de acties die we daarop ondernemen. Een lijn dat we als VGU in de toekomst zelf meer onderhoud plegen is daarbij mogelijk. Een andere werkwijze rond de demarcatie stemmen de assetmanagers ook af met de betreffende opgavemanager.
gereed	– eerste uitkomsten informatie-onderzoek: oktober/november – aanpak toetsing naleving afspraken door huurders: december a.s.

2. Het goede gesprek voeren binnen de organisatie

aanbeveling	<i>2.a Ga na afhandeling van een calamiteit zo snel mogelijk met alle betrokkenen om tafel om de situatie en de verschillende visies hierop te bespreken. Leer als groep van een calamiteit.</i>
trekker	5.1.2E – 5.1.2E
Impact op	Geheel VGU
aanpak	De inzet van VGU is erop gericht zo mogelijk een calamiteit in een van onze panden te voorkomen. Mocht die onverhoopt toch plaatsvinden dan zullen we die met alle betrokken evalueren om hiervan te leren. Zie ook 2b en 2c.
gereed	De ambitie is om binnen een maand na een eventuele calamiteit met elkaar het gesprek erover te voeren.

aanbeveling	<i>2.b Formuleer een heldere visie en duidelijkheid in rollen en verantwoordelijkheden: Breng verschillende teams samen en ga in gesprek over wie welk belang heeft vanuit zijn/haar rol en wat het gedeelde belang is. Hiermee werk je aan een gemeenschappelijke taal binnen Vastgoed.</i>
trekker	MT VGU / uitwerking pamflet Assetmanagers 5.1,2E
Impact op	Geheel VGU
aanpak	In het document 'Samenwerken in het nieuwe VGU is beschreven hoe we in de nieuwe organisatiestructuur willen samenwerken. In de periode tot 1 september scherpen we dat verder aan, o.a. via het casuïstieksprekuren en verduidelijkingen op thema's. Met de vorming van de afdeling Vastgoedmanagement is Assetmanagement en Technisch beheer in één afdeling georganiseerd. Onlangs hebben de assetmanagers een pamflet opgesteld met de voorwaarden voor (goed) assetmanagement. Hierin wordt ook aandacht gevraagd voor rollen en verantwoordelijkheden van o.a. de assetmanagers, Technisch beheerders en de back Office. Het MT van Vastgoedmanagement maakt samen met de assetmanagers een aanpak en planning voor de actiepunten uit het pamflet.
gereed	Aanpak en planning actiepunten pamflet Assetmanagers: oktober a.s.

aanbeveling	<i>2.c Stel gezamenlijk een escalatiepad op wat uiteindelijk kan leiden tot een calamiteit. Inclusief wanneer het MT in beeld komt.</i>
trekker	5.1,2E 5.1,2E (escalatiepad) 5.1,2E 5.1,2E aanpak en planning actiepunten pamflet
Impact op	VGM
aanpak	De insteek is dat we calamiteiten proberen te voorkomen. Als er een calamiteit is heeft de gemeente een goed functionerende crisisorganisatie en die behoeft geen aanpassingen. We werken al aan de actualisatie van het calamiteitenplan voor VGU. We kijken of het escalatiepad nog tot aanpassingen leidt. Een helder escalatiepad draagt bij aan het voorkomen van een calamiteit. Bij de nadere uitwerking van de rollen en verantwoordelijkheden als onderdeel van de uitwerking van het pamflet van de assetmanagers zullen we aandacht besteden aan wanneer en hoe te escaleren en de betrokkenheid van het MT daarbij. We besteden daarbij ook aandacht aan de bevoegdheden die we als VGU hebben, die de directeur VTH heeft en die bestuurders hebben (m.n. de burgemeester).
Gereed	- Opstellen escalatiepad: november a.s. - Aanpak en planning actiepunten pamflet Assetmanagers: oktober a.s.

aanbeveling	<i>2.d Ga het gesprek aan over de juridische aansprakelijkheid van de zorgplicht van een technisch beheerder en neem deze zorgen weg.</i>
trekker	5.1,2E i.o.m. 5.1,2E PMB
Impact op	VGM
aanpak	Los van de inhoudelijke kant rond de zorgplicht en of we daar als VGU voldoende voor doen is het van belang dat duidelijk is wat deze zorgplicht

	voor medewerkers betekent. Kunnen zij op enigerlei wijze juridisch aansprakelijk gesteld worden? De juristen van VGU, HRM (M&O) en Risicobeheer en Aansprakelijkheid (FIJ) stellen gezamenlijk een notitie op over de juridische aansprakelijkheid van de gemeente en die van individuele medewerkers van VGU.
gereed	- notitie juridische aansprakelijkheid medewerkers VGU: oktober a.s. - delen en bespreken binnen VGM en overige afdelingen: november-december a.s.

aanbeveling	<i>2.e Spreek met één mond naar de huurders. Maak hierover onderling afspraken en houd de lijnen kort.</i>
trekker	5.1,2E
Impact op	Geheel VGU
aanpak	De assetmanager is als eigenaar namens de gemeente het gezicht richting de huurders. Als er contacten zijn tussen de technisch beheerder en de huurder weet de assetmanager dat. De technisch beheerder beperkt zich in de contacten tot zaken die het technisch beheer betreffen. In een aantal situaties hebben ook collega's van Vastgoedopgave of Programma's en Projecten contacten met huurders. Bij hen zal aandacht worden gevraagd voor de centrale rol die de assetmanager moet kunnen vervullen richting de huurder. Als er contact zijn tussen opgavemanager of projectleider en huurder, is dit afgestemd met de assetmanager en weet deze dat dus. Dit is ook onderdeel van de nadere uitwerking van het pamflet van de assetmanagers. Zie ook 2b. ook hier kan het CRM systeem mogelijk een ondersteunende rol vervullen.
gereed	– Aanpak en planning actiepunten pamflet Assetmanagers: oktober a.s.

aanbeveling	<i>2.f Ga het gesprek aan over hoe om te gaan met stapeling van ambities die niet of moeilijk uitvoerbaar zijn en daardoor leiden tot uitstel en/of afstel van projecten.</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Binnen VGU is de afgelopen jaren steeds gekeken hoe we uitvoering kunnen geven aan onze missie en de ambities van college en raad. De stapeling van ambities in combinatie met beperkte middelen maakt projecten inderdaad moeilijk uitvoerbaar. In lijn met het coalitieakkoord 2022- 2026 zetten we voor de komende jaren in op een heldere koers en duidelijke keuzes. Onze toekomstige inzet op de ambities rond Duurzaamheid zal een van de eerste dossiers zijn waarbij dat tot uitdrukking komt. Onze nieuwe organisatiestructuur gaat onze daarbij ook helpen.
gereed	is een voortdurend aandachtspunt

3. Neem signalen en medewerkers serieus

aanbeveling	<i>3.a Neem een voorbeeld aan de praktijk tijdens een calamiteit: bed de slagkracht en helderheid van het calamiteitenteam in je organisatie in.</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU

aanpak	Bij het calamiteitenteam geldt dat duidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden als onderdeel van een calamiteitenplan zeer bijdragen aan de slagkracht en de helderheid. Zoals eerder aangegeven werken we via de nieuwe organisatiestructuur in combinatie met het verder aanscherpen van rollen en verantwoordelijkheden van o.a. de assetmanagers, de stroomlijning van werkprocessen en de verbetering van de informatiehuishouding aan een slagvaardige en toekomstgerichte vastgoedorganisatie. We kijken ook of we met nieuwe instrumenten als bijvoorbeeld een budget voor mutatieonderhoud of een raamkrediet voor huurderswensen met dekking uit huurverhogingen de slagvaardigheid van de organisatie kunnen vergroten. Tijdens een calamiteit is er overigens sprake van een bijzondere dynamiek vanwege de grote urgentie en de korte doorlooptijd. Het is niet reëel te veronderstellen dat die slagkracht en inzet ook voortdurend in de organisatie aanwezig is.
gereed	Is een voortdurend aandachtspunt.

aanbeveling	<i>3.b Sta als MT open voor signalen uit alle lagen van je organisatie.</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Bij de transitie van VGU zijn deskundig, betrouwbaar, veerkrachtig, open en toekomstgericht benoemd als de kernwaarden van de organisatie. Binnen een open organisatie past het dat medewerkers veilig signalen kunnen afgeven over zaken die niet goed gaan en dat leidinggevenden daarvoor open staan en die signalen serieus nemen. Binnen het VGU cultuurtraject zal hier de komende tijd aandacht ook aan worden gegeven. In de gesprekken over functioneren en persoonlijke ontwikkeling van de leidinggevenden binnen VGU is ook expliciet aandacht voor een stijl van leidinggeven die past bij het managementprofiel van de gemeente en VGU in het bijzonder. Die is gericht op coaching en ondersteuning van de medewerkers. Via het medewerkersonderzoek volgen we de ontwikkeling op dit punt (o.a. voelen medewerkers zich gesteund door hun leidinggevende).
gereed	is een voortdurend aandachtspunt en past binnen de door VGU voorgestane cultuur.

aanbeveling	<i>3.c Betrek de wethouder eerder bij moeilijke dossiers, bij problemen of stapeling van ambities</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU
aanpak	In juni is de nieuwe portefeuillehouder Vastgoed begonnen. Als onderdeel van zijn inwerkprogramma wordt expliciet ook bij de moeilijke dossiers en de dilemma's van VGU stilgestaan. Voor het overige is het een voortdurende aandachtspunt voor het MT hoe en wanneer de portefeuillehouder te betrekken bij onderwerpen die spelen binnen de portefeuille Vastgoed.
gereed	Is een voortdurend aandachtspunt.

aanbeveling	<i>3.d Heb oog voor wat wel goed gaat en welke inzet geleverd wordt. Steek medewerkers die hard gewerkt hebben een hart onder de riem.</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Binnen VGU wordt hard en met grote betrokkenheid door de medewerkers gewerkt. Vanuit het MT is daar veel waardering voor. Via o.a. de Nieuwsbrief, de maandstart en VGU dagen wordt daar ook zeker bij stilstaan. Daarnaast worden binnen de afdelingen of projecten ook aandacht besteed aan mijlpalen of medewerkers die een mooi resultaat hebben bereikt. We zoeken de balans tussen wat goed gaat en wat we vieren, maar ook wat beter of anders kan en waar gezamenlijk een verbetering moet worden gerealiseerd. De evaluatie van de tijdelijke sluiting van de Vlampijpateliers is nadrukkelijk bedoeld als een steun in de rug van de medewerkers, dat zij goed hebben gehandeld. En is daarnaast ook bedoeld om van te leren waar de vastgoedorganisatie verder kan verbeteren. Dit plan van aanpak wordt daarom als concept met de betrokkenen gedeeld en na vaststelling breder binnen VGU gedeeld.
Gereed	Is een voortdurend aandachtspunt en past binnen de door VGU voorgestane cultuur. - Na het versturen van de raadsbrief wordt een link naar de evaluatie en het plan van aanpak opgenomen in de nieuwsbrief VGU.

4. Bevoegdheid pand te sluiten

aanbeveling	<i>4. a Neem besluitvorming door Burgemeester op in de calamiteitenprocedure *.</i>
trekker	5.1.2E
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Bij de nadere uitwerking van het escalatiepad zal ook worden stilgestaan bij wie bevoegd is een pand te sluiten. Naast de burgemeester zijn er in het kader van de Woningwet ook mandaten verleend aan VTH. Sluiting van een pand is overigens een laatste stap die normaal gesproken wordt vooraf gegaan door o.a. overleggen en een aanschrijving. *in de evaluatie van PMB is abusievelijk opgenomen dat sluiting van een pand enkel de bevoegdheid van de burgemeester is; dit is niet juist.
Gereed	November a.s.; zie ook 2c.

5. Vervolg

Procesgang:

- | | |
|--|------------------|
| – Bespreking in MT VGU | 9 augustus |
| – Bespreking met betrokkenen calamiteit | 18 augustus a.s. |
| – Wethouder en gemeenteraad informeren | september a.s. |
| – Brede terugkoppeling binnen VGU | september a.s. |
| – 1 ^e Monitoring voorgang PvA in MT VGU | januari 2023 |

Plan van aanpak aanbevelingen evaluatie tijdelijke sluiting Vlampiepateliers

V05 , 2 augustus 2022

Inleiding

Op 12 november jl. is door het MT VGU besloten het pand Vlampiestraat 50 (de Vlampiepateliers) per 13 november te sluiten omdat de veiligheid van de gebruikers en het pand in het geding waren.

De sluiting van de Vlampiepateliers heeft een aanloop gehad en toen er besloten werd het pand te sluiten moesten er in korte tijd veel acties worden ondernomen, o.a. het informeren van de gebruikers, maar ook de betrokken portefeuillehouders en de gemeenteraad.

Omdat de sluiting van de Vlampiepateliers een voor alle betrokkenen ingrijpende gebeurtenis is geweest, heeft de directeur van VGU aan PMB opdracht gegeven om een evaluatie uit te voeren van de situatie die heeft geleid tot de sluiting van de Vlampiestraat 50. Dit met als doel met de evaluatie en de bijbehorende aanbevelingen bij te dragen aan het verbeteren van de processen binnen de vastgoedorganisatie.

Veel patronen uit de evaluatie worden herkend, tegelijkertijd is de casus Vlampiestraat een uitzondering in de portefeuille van de ongeveer 1000 objecten die VGU onder haar hoede heeft.

Hierdoor is er een aantal conclusies en aanbevelingen alleen toepasbaar op deze unieke casus. In dit Plan van Aanpak beschrijven we hoe we uitvoering geven aan de aanbevelingen. We volgen daarbij de structuur van de evaluatie.

1. Bedrijfsvoering op orde krijgen

aanbeveling	<i>1.a Afspraken maken over 1. archivering en 2. Overdragen dossiers bij personele wisselingen</i>
trekker	Structuur en facilitering: 5.1.2E Warme overdracht en juiste toepassing: MT en alle medewerkers
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Binnen VGU werken we langs meerdere lijnen aan de verbetering van de archivering. Met GRIP op informatie en de overgang naar Office 365 hebben we een grote stap gezet in het opschonen van de informatie en een betere dossiervorming. Ook is er aandacht dat informatie niet in persoonlijke mails of op USB sticks wordt bewaard. De grootste uitdaging is nu het informatiebeheer op orde te houden. Hiervoor hebben we onlangs twee kwaliteitsmedewerkers aangenomen; deze hebben onder andere tot taak toezicht te houden op kwaliteit van de dossiers en de structuurplannen. Het aan te schaffen Contact Relatie Management (CRM) systeem kan hier ook bij ondersteunen. Uitgangspunt is dat via een warme overdracht werkzaamheden en kennis overgaan tussen collega's. Voor pandkennis is dat in eerste instantie via de asset managers en technisch beheerders. Door kortere opzegtermijnen en nog niet ingevulde vacatures is dat in de praktijk niet altijd mogelijk. In die situaties zal extra aandacht besteed worden aan het op orde zijn van de digitale archieven van de dossiers die overgaan. In gezamenlijk overleg maken we een KPI om de ontwikkelingen op dit punt meetbaar te maken en te kunnen volgen.
gereed	Is een voortdurend aandachtspunt KPI informatieoverdracht bij personele wisselingen: november a.s.

aanbeveling	<i>1.b Sturen op geldigheid huurcontracten en helderheid over de verantwoordelijkheden huurder vs verhuurder.</i>
trekker	5.1.2E
Impact op	VGM
aanpak	O.a. via SAP RE hebben we zicht op onze huurcontracten en wanneer deze aflopen. Daarmee kan een assetmanager kijken wat een benodigde volgende stap is. Op dit moment zijn nog niet alle panden gekoppeld aan een assetmanager. Dat vraagt aandacht. Daarnaast hebben de assetmanagers in hun pamflet 'Voorwaarden voor goed assetmanagement' aangegeven behoefte te hebben aan een passend en werkbaar dashboard. Inzicht in de status van huurcontracten nemen we daarin mee. In overleg met de assetmanagers bepalen we de verdere inhoud van het dashboard en de ondersteuning hierop. Onderdeel van het assetmanagement is het zorgen dat de contractuele afspraken over en weer worden nagekomen. Uitgangspunt is een geldig contract en een heldere beschrijving van ieders verantwoordelijkheid (demarcatie). Bij de nadere uitwerking van het pamflet en de werking van de vastgoedvinder kijken we welke acties hiervoor nog nodig zijn. Een ingerichte overlegstructuur met de huurder, gewenst vanuit het oogpunt van onze zorgplicht, betrekken we daarbij.
Gereed	- koppeling panden aan juiste assetmanager: september a.s. - werkend dashboard voor assetmanagers: december a.s. - <i>aanpak</i> helderheid over verantwoordelijkheden huurder vs verhuurder: december a.s.

aanbeveling	<i>1.c Bij projecten ook oog hebben voor de tijdelijke situatie en waarborgen beheer en veiligheid tijdelijke situatie</i>
trekker	5.1.2E (leegstandsbeheer en opstellen Proces Verbaal) 5.1.2E (0-metingen, NEN 1010 Werkproces)
Impact op	VGM en Programma's en Projecten
aanpak	De casus van de Vlampijpateliërs heeft duidelijk gemaakt dat in de praktijk een tijdelijke situatie langer kan duren dan aanvankelijk verwacht werd. Ongeacht de duur van de situatie, veiligheid van gebruikers van een pand dient altijd geborgd te zijn. Ook in tijdelijke situaties geldt de zorgplicht. Daarnaast dienen er ook ongeacht de duur van de situatie passende afspraken over het beheer van een pand gemaakt te worden en de demarcatie tussen huurder en verhuurder. Het waarborgen van beheer en veiligheid zal ook worden betrokken bij de visie op leegstandsbeheer, zodat we ook hier invulling kunnen geven aan onze zorgplicht. Deze visie gaan we verwerken in de aanbesteding leegstandsbeheer die dit najaar wordt opgesteld. We willen toe naar het altijd maken van een Proces Verbaal aan het einde van een verhuring. Voor nieuwe verhuringen maken we een NEN 1010 werkproces. Met een 0-meting hebben we dan een goed beeld van de staat van een pand en kunnen we kijken welk (mutatie)onderhoud eventueel nodig is.

gereed	– waarborgen beheer en veiligheid betrekken bij visie op leegstandsbeheer; wordt meegenomen in de aanbesteding leegstandsbeheer (najaar 2022) – Altijd een proces-verbaal bij einde verhuring: januari 2023 – Voorstel voor aanpak werkproces NEN 1010 bij nieuwe verhuringen: Q2 2023
--------	--

aanbeveling	<i>1.d Als eigenaar heb je een zorgplicht: extra alert zijn op panden waar het onderhoud door de huurder uitgevoerd wordt.</i>
trekker	Onderzoek: 5.1.2E – 5.1.2E 5.1.2E Huurcontracten en demarcatie: 5.1.2E i.o.m. opgavemanagers
Impact op	VGM
aanpak	In de Woningwet is bepaald dat de eigenaar er zorg voor draagt dat als gevolg van de staat van dat bouwwerk, geen gevaar voor de gezondheid of veiligheid ontstaat dan wel voortduurt. Met het Informatie-onderzoek gaan we na of VGU voldoende activiteiten verricht en vastlegt om te voldoen aan de wettelijke taken en de zorgplicht voor het vastgoed dat zij in juridisch eigendom heeft. De uitkomsten van een steekproef als onderdeel van het verkennend onderzoek worden in oktober/ november verwacht. In de huurcontracten regelen we de verdeling van de verantwoordelijkheden tussen huurder en verhuurder (demarcatie). Onze verantwoordelijkheid als verhuurder scherpen we ook aan in het kader van de invulling van onze zorgplicht. In situaties waarin met huurders afspraken zijn gemaakt over beheer en onderhoud door de huurder zullen we vanuit onze eigen verantwoordelijkheid meer gaan toezien of dit ook daadwerkelijk gebeurt. We zullen op basis van een risicoanalyse van onze vastgoedportefeuille een prioritering bepalen voor de acties die we daarop ondernemen. Een lijn dat we als VGU in de toekomst zelf meer onderhoud plegen is daarbij mogelijk. Een andere werkwijze rond de demarcatie stemmen de assetmanagers ook af met de betreffende opgavemanager.
gereed	– eerste uitkomsten informatie-onderzoek: oktober/november – aanpak toetsing naleving afspraken door huurders: december a.s.

2. Het goede gesprek voeren binnen de organisatie

aanbeveling	<i>2.a Ga na afhandeling van een calamiteit zo snel mogelijk met alle betrokkenen om tafel om de situatie en de verschillende visies hierop te bespreken. Leer als groep van een calamiteit.</i>
trekker	5.1.2E – 5.1.2E
Impact op	Geheel VGU
aanpak	De inzet van VGU is erop gericht zo mogelijk een calamiteit in een van onze panden te voorkomen. Mocht die onverhoopt toch plaatsvinden dan zullen we die met alle betrokken evalueren om hiervan te leren. Zie ook 2b en 2c.
gereed	De ambitie is om binnen een maand na een eventuele calamiteit met elkaar het gesprek erover te voeren.

aanbeveling	<i>2.b Formuleer een heldere visie en duidelijkheid in rollen en verantwoordelijkheden: Breng verschillende teams samen en ga in gesprek over wie welk belang heeft vanuit zijn/haar rol en wat het gedeelde belang is. Hiermee werk je aan een gemeenschappelijke taal binnen Vastgoed.</i>
trekker	MT VGU / uitwerking pamflet Assetmanagers 5.1,2E
Impact op	Geheel VGU
aanpak	In het document 'Samenwerken in het nieuwe VGU is beschreven hoe we in de nieuwe organisatiestructuur willen samenwerken. In de periode tot 1 september scherpen we dat verder aan, o.a. via het casuïstieksprekuren en verduidelijkingen op thema's. Met de vorming van de afdeling Vastgoedmanagement is Assetmanagement en Technisch beheer in één afdeling georganiseerd. Onlangs hebben de assetmanagers een pamflet opgesteld met de voorwaarden voor (goed) assetmanagement. Hierin wordt ook aandacht gevraagd voor rollen en verantwoordelijkheden van o.a. de assetmanagers, Technisch beheerders en de back Office. Het MT van Vastgoedmanagement maakt samen met de assetmanagers een aanpak en planning voor de actiepunten uit het pamflet.
gereed	Aanpak en planning actiepunten pamflet Assetmanagers: oktober a.s.

aanbeveling	<i>2.c Stel gezamenlijk een escalatiepad op wat uiteindelijk kan leiden tot een calamiteit. Inclusief wanneer het MT in beeld komt.</i>
trekker	5.1,2E – 5.1,2E (escalatiepad) 5.1,2E aanpak en planning actiepunten pamflet
Impact op	VGM
aanpak	De insteek is dat we calamiteiten proberen te voorkomen. Als er een calamiteit is heeft de gemeente een goed functionerende crisisorganisatie en die behoeft geen aanpassingen. We werken al aan de actualisatie van het calamiteitenplan voor VGU. We kijken of het escalatiepad nog tot aanpassingen leidt. Een helder escalatiepad draagt bij aan het voorkomen van een calamiteit. Bij de nadere uitwerking van de rollen en verantwoordelijkheden als onderdeel van de uitwerking van het pamflet van de assetmanagers zullen we aandacht besteden aan wanneer en hoe te escaleren en de betrokkenheid van het MT daarbij. We besteden daarbij ook aandacht aan de bevoegdheden die we als VGU hebben, die de directeur VTH heeft en die bestuurders hebben (m.n. de burgemeester).
Gereed	– Opstellen escalatiepad: november a.s. – Aanpak en planning actiepunten pamflet Assetmanagers: oktober a.s.

aanbeveling	<i>2.d Ga het gesprek aan over de juridische aansprakelijkheid van de zorgplicht van een technisch beheerder en neem deze zorgen weg.</i>
trekker	5.1,2E – 5.1,2E 5.1,2E i.o.m. 5.1,2E 5.1,2E
Impact op	VGM
aanpak	Los van de inhoudelijke kant rond de zorgplicht en of we daar als VGU voldoende voor doen is het van belang dat duidelijk is wat deze zorgplicht

	voor medewerkers betekent. Kunnen zij op enigerlei wijze juridisch aansprakelijk gesteld worden? De juristen van VGU, HRM (M&O) en Risicobeheer en Aansprakelijkheid (FIJ) stellen gezamenlijk een notitie op over de juridische aansprakelijkheid van de gemeente en die van individuele medewerkers van VGU.
gereed	- notitie juridische aansprakelijkheid medewerkers VGU: oktober a.s. - delen en bespreken binnen VGM en overige afdelingen: november-december a.s.

aanbeveling	<i>2.e Spreek met één mond naar de huurders. Maak hierover onderling afspraken en houd de lijnen kort.</i>
trekker	5.1,2E
Impact op	Geheel VGU
aanpak	De assetmanager is als eigenaar namens de gemeente het gezicht richting de huurders. Als er contacten zijn tussen de technisch beheerder en de huurder weet de assetmanager dat. De technisch beheerder beperkt zich in de contacten tot zaken die het technisch beheer betreffen. In een aantal situaties hebben ook collega's van Vastgoedopgave of Programma's en Projecten contacten met huurders. Bij hen zal aandacht worden gevraagd voor de centrale rol die de assetmanager moet kunnen vervullen richting de huurder. Als er contact zijn tussen opgavemanager of projectleider en huurder, is dit afgestemd met de assetmanager en weet deze dat dus. Dit is ook onderdeel van de nadere uitwerking van het pamflet van de assetmanagers. Zie ook 2b. ook hier kan het CRM systeem mogelijk een ondersteunende rol vervullen.
gereed	– Aanpak en planning actiepunten pamflet Assetmanagers: oktober a.s.

aanbeveling	<i>2.f Ga het gesprek aan over hoe om te gaan met stapeling van ambities die niet of moeilijk uitvoerbaar zijn en daardoor leiden tot uitstel en/of afstel van projecten.</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Binnen VGU is de afgelopen jaren steeds gekeken hoe we uitvoering kunnen geven aan onze missie en de ambities van college en raad. De stapeling van ambities in combinatie met beperkte middelen maakt projecten inderdaad moeilijk uitvoerbaar. In lijn met het coalitieakkoord 2022- 2026 zetten we voor de komende jaren in op een heldere koers en duidelijke keuzes. Onze toekomstige inzet op de ambities rond Duurzaamheid zal een van de eerste dossiers zijn waarbij dat tot uitdrukking komt. Onze nieuwe organisatiestructuur gaat onze daarbij ook helpen.
gereed	is een voortdurend aandachtspunt

3. Neem signalen en medewerkers serieus

aanbeveling	<i>3.a Neem een voorbeeld aan de praktijk tijdens een calamiteit: bed de slagkracht en helderheid van het calamiteitenteam in je organisatie in.</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU

aanpak	Bij het calamiteitenteam geldt dat duidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden als onderdeel van een calamiteitenplan zeer bijdragen aan de slagkracht en de helderheid. Zoals eerder aangegeven werken we via de nieuwe organisatiestructuur in combinatie met het verder aanscherpen van rollen en verantwoordelijkheden van o.a. de assetmanagers, de stroomlijning van werkprocessen en de verbetering van de informatiehuishouding aan een slagvaardige en toekomstgerichte vastgoedorganisatie. We kijken ook of we met nieuwe instrumenten als bijvoorbeeld een budget voor mutatieonderhoud of een raamkrediet voor huurderswensen met dekking uit huurverhogingen de slagvaardigheid van de organisatie kunnen vergroten. Tijdens een calamiteit is er overigens sprake van een bijzondere dynamiek vanwege de grote urgentie en de korte doorlooptijd. Het is niet reëel te veronderstellen dat die slagkracht en inzet ook voortdurend in de organisatie aanwezig is.
gereed	Is een voortdurend aandachtspunt.

aanbeveling	<i>3.b Sta als MT open voor signalen uit alle lagen van je organisatie.</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Bij de transitie van VGU zijn deskundig, betrouwbaar, veerkrachtig, open en toekomstgericht benoemd als de kernwaarden van de organisatie. Binnen een open organisatie past het dat medewerkers veilig signalen kunnen afgeven over zaken die niet goed gaan en dat leidinggevenden daarvoor open staan en die signalen serieus nemen. Binnen het VGU cultuurtraject zal hier de komende tijd aandacht ook aan worden gegeven. In de gesprekken over functioneren en persoonlijke ontwikkeling van de leidinggevenden binnen VGU is ook expliciet aandacht voor een stijl van leidinggeven die past bij het managementprofiel van de gemeente en VGU in het bijzonder. Die is gericht op coaching en ondersteuning van de medewerkers. Via het medewerkersonderzoek volgen we de ontwikkeling op dit punt (o.a. voelen medewerkers zich gesteund door hun leidinggevende).
gereed	is een voortdurend aandachtspunt en past binnen de door VGU voorgestane cultuur.

aanbeveling	<i>3.c Betrek de wethouder eerder bij moeilijke dossiers, bij problemen of stapeling van ambities</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU
aanpak	In juni is de nieuwe portefeuillehouder Vastgoed begonnen. Als onderdeel van zijn inwerkprogramma wordt expliciet ook bij de moeilijke dossiers en de dilemma's van VGU stilgestaan. Voor het overige is het een voortdurende aandachtspunt voor het MT hoe en wanneer de portefeuillehouder te betrekken bij onderwerpen die spelen binnen de portefeuille Vastgoed.
gereed	Is een voortdurend aandachtspunt.

aanbeveling	<i>3.d Heb oog voor wat wel goed gaat en welke inzet geleverd wordt. Steek medewerkers die hard gewerkt hebben een hart onder de riem.</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Binnen VGU wordt hard en met grote betrokkenheid door de medewerkers gewerkt. Vanuit het MT is daar veel waardering voor. Via o.a. de Nieuwsbrief, de maandstart en VGU dagen wordt daar ook zeker bij stilstaan. Daarnaast worden binnen de afdelingen of projecten ook aandacht besteed aan mijlpalen of medewerkers die een mooi resultaat hebben bereikt. We zoeken de balans tussen wat goed gaat en wat we vieren, maar ook wat beter of anders kan en waar gezamenlijk een verbetering moet worden gerealiseerd. De evaluatie van de tijdelijke sluiting van de Vlampiepateliers is nadrukkelijk bedoeld als een steun in de rug van de medewerkers, dat zij goed hebben gehandeld. En is daarnaast ook bedoeld om van te leren waar de vastgoedorganisatie verder kan verbeteren. Dit plan van aanpak wordt daarom als concept met de betrokkenen gedeeld en na vaststelling breder binnen VGU gedeeld.
Gereed	Is een voortdurend aandachtspunt en past binnen de door VGU voorgestane cultuur. - Na het versturen van de raadsbrief wordt een link naar de evaluatie en het plan van aanpak opgenomen in de nieuwsbrief VGU.

4. Bevoegdheid pand te sluiten

aanbeveling	<i>4. a Neem besluitvorming door Burgemeester op in de calamiteitenprocedure *.</i>
trekker	5.1.2E
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Bij de nadere uitwerking van het escalatiepad zal ook worden stilgestaan bij wie bevoegd is een pand te sluiten. Naast de burgemeester zijn er in het kader van de Woningwet ook mandaten verleend aan VTH. Sluiting van een pand is overigens een laatste stap die normaal gesproken wordt vooraf gegaan door o.a. overleggen en een aanschrijving. *in de evaluatie van PMB is abusievelijk opgenomen dat sluiting van een pand enkel de bevoegdheid van de burgemeester is; dit is niet juist.
Gereed	November a.s.; zie ook 2c.

5. Vervolg

Procesgang:

- | | |
|--|------------------|
| – Bespreking in MT VGU | 9 augustus |
| – Bespreking met betrokkenen calamiteit | 18 augustus a.s. |
| – Wethouder en gemeenteraad informeren | september a.s. |
| – Brede terugkoppeling binnen VGU | september a.s. |
| – 1 ^e Monitoring voorgang PvA in MT VGU | januari 2023 |

Plan van aanpak aanbevelingen evaluatie tijdelijke sluiting Vlampijpateliers

V05 , 2 augustus 2022

Inleiding

Op 12 november jl. is door het MT VGU besloten het pand Vlampijstraat 50 (de Vlampijpateliers) per 13 november te sluiten omdat de veiligheid van de gebruikers en het pand in het geding waren.

De sluiting van de Vlampijpateliers heeft een aanloop gehad en toen er besloten werd het pand te sluiten moesten er in korte tijd veel acties worden ondernomen, o.a. het informeren van de gebruikers, maar ook de betrokken portefeuillehouders en de gemeenteraad.

Omdat de sluiting van de Vlampijpateliers een voor alle betrokkenen ingrijpende gebeurtenis is geweest, heeft de directeur van VGU aan PMB opdracht gegeven om een evaluatie uit te voeren van de situatie die heeft geleid tot de sluiting van de Vlampijstraat 50. Dit met als doel met de evaluatie en de bijbehorende aanbevelingen bij te dragen aan het verbeteren van de processen binnen de vastgoedorganisatie.

Veel patronen uit de evaluatie worden herkend, tegelijkertijd is de casus Vlampijstraat een uitzondering in de portefeuille van de ongeveer 1000 objecten die VGU onder haar hoede heeft.

Hierdoor is er een aantal conclusies en aanbevelingen alleen toepasbaar op deze unieke casus. In dit Plan van Aanpak beschrijven we hoe we uitvoering geven aan de aanbevelingen. We volgen daarbij de structuur van de evaluatie.

1. Bedrijfsvoering op orde krijgen

aanbeveling	<i>1.a Afspraken maken over 1. archivering en 2. Overdragen dossiers bij personele wisselingen</i>
trekker	Structuur en facilitering: 5.1.2E Warme overdracht en juiste toepassing: MT en alle medewerkers
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Binnen VGU werken we langs meerdere lijnen aan de verbetering van de archivering. Met GRIP op informatie en de overgang naar Office 365 hebben we een grote stap gezet in het opschonen van de informatie en een betere dossiervorming. Ook is er aandacht dat informatie niet in persoonlijke mails of op USB sticks wordt bewaard. De grootste uitdaging is nu het informatiebeheer op orde te houden. Hiervoor hebben we onlangs twee kwaliteitsmedewerkers aangenomen; deze hebben onder andere tot taak toezicht te houden op kwaliteit van de dossiers en de structuurplannen. Het aan te schaffen Contact Relatie Management (CRM) systeem kan hier ook bij ondersteunen. Uitgangspunt is dat via een warme overdracht werkzaamheden en kennis overgaan tussen collega's. Voor pandkennis is dat in eerste instantie via de asset managers en technisch beheerders. Door kortere opzegtermijnen en nog niet ingevulde vacatures is dat in de praktijk niet altijd mogelijk. In die situaties zal extra aandacht besteed worden aan het op orde zijn van de digitale archieven van de dossiers die overgaan. In gezamenlijk overleg maken we een KPI om de ontwikkelingen op dit punt meetbaar te maken en te kunnen volgen.
gereed	Is een voortdurend aandachtspunt KPI informatieoverdracht bij personele wisselingen: november a.s.

aanbeveling	<i>1.b Sturen op geldigheid huurcontracten en helderheid over de verantwoordelijkheden huurder vs verhuurder.</i>
trekker	5.1.2E
Impact op	VGM
aanpak	O.a. via SAP RE hebben we zicht op onze huurcontracten en wanneer deze aflopen. Daarmee kan een assetmanager kijken wat een benodigde volgende stap is. Op dit moment zijn nog niet alle panden gekoppeld aan een assetmanager. Dat vraagt aandacht. Daarnaast hebben de assetmanagers in hun pamflet 'Voorwaarden voor goed assetmanagement' aangegeven behoefte te hebben aan een passend en werkbaar dashboard. Inzicht in de status van huurcontracten nemen we daarin mee. In overleg met de assetmanagers bepalen we de verdere inhoud van het dashboard en de ondersteuning hierop. Onderdeel van het assetmanagement is het zorgen dat de contractuele afspraken over en weer worden nagekomen. Uitgangspunt is een geldig contract en een heldere beschrijving van ieders verantwoordelijkheid (demarcatie). Bij de nadere uitwerking van het pamflet en de werking van de vastgoedvinder kijken we welke acties hiervoor nog nodig zijn. Een ingerichte overlegstructuur met de huurder, gewenst vanuit het oogpunt van onze zorgplicht, betrekken we daarbij.
Gereed	- koppeling panden aan juiste assetmanager: september a.s. - werkend dashboard voor assetmanagers: december a.s. - <i>aanpak</i> helderheid over verantwoordelijkheden huurder vs verhuurder: december a.s.

aanbeveling	<i>1.c Bij projecten ook oog hebben voor de tijdelijke situatie en waarborgen beheer en veiligheid tijdelijke situatie</i>
trekker	5.1.2E (leegstandsbeheer en opstellen Proces Verbaal) 5.1.2E (0-metingen, NEN 1010 Werkproces)
Impact op	VGM en Programma's en Projecten
aanpak	De casus van de Vlampijpateliërs heeft duidelijk gemaakt dat in de praktijk een tijdelijke situatie langer kan duren dan aanvankelijk verwacht werd. Ongeacht de duur van de situatie, veiligheid van gebruikers van een pand dient altijd geborgd te zijn. Ook in tijdelijke situaties geldt de zorgplicht. Daarnaast dienen er ook ongeacht de duur van de situatie passende afspraken over het beheer van een pand gemaakt te worden en de demarcatie tussen huurder en verhuurder. Het waarborgen van beheer en veiligheid zal ook worden betrokken bij de visie op leegstandsbeheer, zodat we ook hier invulling kunnen geven aan onze zorgplicht. Deze visie gaan we verwerken in de aanbesteding leegstandsbeheer die dit najaar wordt opgesteld. We willen toe naar het altijd maken van een Proces Verbaal aan het einde van een verhuring. Voor nieuwe verhuringen maken we een NEN 1010 werkproces. Met een 0-meting hebben we dan een goed beeld van de staat van een pand en kunnen we kijken welk (mutatie)onderhoud eventueel nodig is.

gereed	– waarborgen beheer en veiligheid betrekken bij visie op leegstandsbeheer; wordt meegenomen in de aanbesteding leegstandsbeheer (najaar 2022) – Altijd een proces-verbaal bij einde verhuring: januari 2023 – Voorstel voor aanpak werkproces NEN 1010 bij nieuwe verhuringen: Q2 2023
--------	--

aanbeveling	<i>1.d Als eigenaar heb je een zorgplicht: extra alert zijn op panden waar het onderhoud door de huurder uitgevoerd wordt.</i>
trekker	Onderzoek: 5.1.2E – 5.1.2E 5.1.2E Huurcontracten en demarcatie: 5.1.2E i.o.m. opgavemanagers
Impact op	VGM
aanpak	In de Woningwet is bepaald dat de eigenaar er zorg voor draagt dat als gevolg van de staat van dat bouwwerk, geen gevaar voor de gezondheid of veiligheid ontstaat dan wel voortduurt. Met het Informatie-onderzoek gaan we na of VGU voldoende activiteiten verricht en vastlegt om te voldoen aan de wettelijke taken en de zorgplicht voor het vastgoed dat zij in juridisch eigendom heeft. De uitkomsten van een steekproef als onderdeel van het verkennend onderzoek worden in oktober/ november verwacht. In de huurcontracten regelen we de verdeling van de verantwoordelijkheden tussen huurder en verhuurder (demarcatie). Onze verantwoordelijkheid als verhuurder scherpen we ook aan in het kader van de invulling van onze zorgplicht. In situaties waarin met huurders afspraken zijn gemaakt over beheer en onderhoud door de huurder zullen we vanuit onze eigen verantwoordelijkheid meer gaan toezien of dit ook daadwerkelijk gebeurt. We zullen op basis van een risicoanalyse van onze vastgoedportefeuille een prioritering bepalen voor de acties die we daarop ondernemen. Een lijn dat we als VGU in de toekomst zelf meer onderhoud plegen is daarbij mogelijk. Een andere werkwijze rond de demarcatie stemmen de assetmanagers ook af met de betreffende opgavemanager.
gereed	– eerste uitkomsten informatie-onderzoek: oktober/november – aanpak toetsing naleving afspraken door huurders: december a.s.

2. Het goede gesprek voeren binnen de organisatie

aanbeveling	<i>2.a Ga na afhandeling van een calamiteit zo snel mogelijk met alle betrokkenen om tafel om de situatie en de verschillende visies hierop te bespreken. Leer als groep van een calamiteit.</i>
trekker	5.1.2E – 5.1.2E
Impact op	Geheel VGU
aanpak	De inzet van VGU is erop gericht zo mogelijk een calamiteit in een van onze panden te voorkomen. Mocht die onverhoopt toch plaatsvinden dan zullen we die met alle betrokken evalueren om hiervan te leren. Zie ook 2b en 2c.
gereed	De ambitie is om binnen een maand na een eventuele calamiteit met elkaar het gesprek erover te voeren.

aanbeveling	<i>2.b Formuleer een heldere visie en duidelijkheid in rollen en verantwoordelijkheden: Breng verschillende teams samen en ga in gesprek over wie welk belang heeft vanuit zijn/haar rol en wat het gedeelde belang is. Hiermee werk je aan een gemeenschappelijke taal binnen Vastgoed.</i>
trekker	MT VGU / uitwerking pamflet Assetmanagers 5.1,2E
Impact op	Geheel VGU
aanpak	In het document 'Samenwerken in het nieuwe VGU is beschreven hoe we in de nieuwe organisatiestructuur willen samenwerken. In de periode tot 1 september scherpen we dat verder aan, o.a. via het casuïstieksprekuren en verduidelijkingen op thema's. Met de vorming van de afdeling Vastgoedmanagement is Assetmanagement en Technisch beheer in één afdeling georganiseerd. Onlangs hebben de assetmanagers een pamflet opgesteld met de voorwaarden voor (goed) assetmanagement. Hierin wordt ook aandacht gevraagd voor rollen en verantwoordelijkheden van o.a. de assetmanagers, Technisch beheerders en de back Office. Het MT van Vastgoedmanagement maakt samen met de assetmanagers een aanpak en planning voor de actiepunten uit het pamflet.
gereed	Aanpak en planning actiepunten pamflet Assetmanagers: oktober a.s.

aanbeveling	<i>2.c Stel gezamenlijk een escalatiepad op wat uiteindelijk kan leiden tot een calamiteit. Inclusief wanneer het MT in beeld komt.</i>
trekker	5.1,2E 5.1,2E (escalatiepad) 5.1,2E 5.1,2E aanpak en planning actiepunten pamflet
Impact op	VGM
aanpak	De insteek is dat we calamiteiten proberen te voorkomen. Als er een calamiteit is heeft de gemeente een goed functionerende crisisorganisatie en die behoeft geen aanpassingen. We werken al aan de actualisatie van het calamiteitenplan voor VGU. We kijken of het escalatiepad nog tot aanpassingen leidt. Een helder escalatiepad draagt bij aan het voorkomen van een calamiteit. Bij de nadere uitwerking van de rollen en verantwoordelijkheden als onderdeel van de uitwerking van het pamflet van de assetmanagers zullen we aandacht besteden aan wanneer en hoe te escaleren en de betrokkenheid van het MT daarbij. We besteden daarbij ook aandacht aan de bevoegdheden die we als VGU hebben, die de directeur VTH heeft en die bestuurders hebben (m.n. de burgemeester).
Gereed	- Opstellen escalatiepad: november a.s. - Aanpak en planning actiepunten pamflet Assetmanagers: oktober a.s.

aanbeveling	<i>2.d Ga het gesprek aan over de juridische aansprakelijkheid van de zorgplicht van een technisch beheerder en neem deze zorgen weg.</i>
trekker	5.1,2E 5.1,2E 5.1,2E i.o.m. 5.1,2E PMB
Impact op	VGM
aanpak	Los van de inhoudelijke kant rond de zorgplicht en of we daar als VGU voldoende voor doen is het van belang dat duidelijk is wat deze zorgplicht

	voor medewerkers betekent. Kunnen zij op enigerlei wijze juridisch aansprakelijk gesteld worden? De juristen van VGU, HRM (M&O) en Risicobeheer en Aansprakelijkheid (FIJ) stellen gezamenlijk een notitie op over de juridische aansprakelijkheid van de gemeente en die van individuele medewerkers van VGU.
gereed	- notitie juridische aansprakelijkheid medewerkers VGU: oktober a.s. - delen en bespreken binnen VGM en overige afdelingen: november-december a.s.

aanbeveling	<i>2.e Spreek met één mond naar de huurders. Maak hierover onderling afspraken en houd de lijnen kort.</i>
trekker	5.1,2E
Impact op	Geheel VGU
aanpak	De assetmanager is als eigenaar namens de gemeente het gezicht richting de huurders. Als er contacten zijn tussen de technisch beheerder en de huurder weet de assetmanager dat. De technisch beheerder beperkt zich in de contacten tot zaken die het technisch beheer betreffen. In een aantal situaties hebben ook collega's van Vastgoedopgave of Programma's en Projecten contacten met huurders. Bij hen zal aandacht worden gevraagd voor de centrale rol die de assetmanager moet kunnen vervullen richting de huurder. Als er contact zijn tussen opgavemanager of projectleider en huurder, is dit afgestemd met de assetmanager en weet deze dat dus. Dit is ook onderdeel van de nadere uitwerking van het pamflet van de assetmanagers. Zie ook 2b. ook hier kan het CRM systeem mogelijk een ondersteunende rol vervullen.
gereed	– Aanpak en planning actiepunten pamflet Assetmanagers: oktober a.s.

aanbeveling	<i>2.f Ga het gesprek aan over hoe om te gaan met stapeling van ambities die niet of moeilijk uitvoerbaar zijn en daardoor leiden tot uitstel en/of afstel van projecten.</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Binnen VGU is de afgelopen jaren steeds gekeken hoe we uitvoering kunnen geven aan onze missie en de ambities van college en raad. De stapeling van ambities in combinatie met beperkte middelen maakt projecten inderdaad moeilijk uitvoerbaar. In lijn met het coalitieakkoord 2022- 2026 zetten we voor de komende jaren in op een heldere koers en duidelijke keuzes. Onze toekomstige inzet op de ambities rond Duurzaamheid zal een van de eerste dossiers zijn waarbij dat tot uitdrukking komt. Onze nieuwe organisatiestructuur gaat onze daarbij ook helpen.
gereed	is een voortdurend aandachtspunt

3. Neem signalen en medewerkers serieus

aanbeveling	<i>3.a Neem een voorbeeld aan de praktijk tijdens een calamiteit: bed de slagkracht en helderheid van het calamiteitenteam in je organisatie in.</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU

aanpak	Bij het calamiteitenteam geldt dat duidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden als onderdeel van een calamiteitenplan zeer bijdragen aan de slagkracht en de helderheid. Zoals eerder aangegeven werken we via de nieuwe organisatiestructuur in combinatie met het verder aanscherpen van rollen en verantwoordelijkheden van o.a. de assetmanagers, de stroomlijning van werkprocessen en de verbetering van de informatiehuishouding aan een slagvaardige en toekomstgerichte vastgoedorganisatie. We kijken ook of we met nieuwe instrumenten als bijvoorbeeld een budget voor mutatieonderhoud of een raamkrediet voor huurderswensen met dekking uit huurverhogingen de slagvaardigheid van de organisatie kunnen vergroten. Tijdens een calamiteit is er overigens sprake van een bijzondere dynamiek vanwege de grote urgentie en de korte doorlooptijd. Het is niet reëel te veronderstellen dat die slagkracht en inzet ook voortdurend in de organisatie aanwezig is.
gereed	Is een voortdurend aandachtspunt.

aanbeveling	<i>3.b Sta als MT open voor signalen uit alle lagen van je organisatie.</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Bij de transitie van VGU zijn deskundig, betrouwbaar, veerkrachtig, open en toekomstgericht benoemd als de kernwaarden van de organisatie. Binnen een open organisatie past het dat medewerkers veilig signalen kunnen afgeven over zaken die niet goed gaan en dat leidinggevenden daarvoor open staan en die signalen serieus nemen. Binnen het VGU cultuurtraject zal hier de komende tijd aandacht ook aan worden gegeven. In de gesprekken over functioneren en persoonlijke ontwikkeling van de leidinggevenden binnen VGU is ook expliciet aandacht voor een stijl van leidinggeven die past bij het managementprofiel van de gemeente en VGU in het bijzonder. Die is gericht op coaching en ondersteuning van de medewerkers. Via het medewerkersonderzoek volgen we de ontwikkeling op dit punt (o.a. voelen medewerkers zich gesteund door hun leidinggevende).
gereed	is een voortdurend aandachtspunt en past binnen de door VGU voorgestane cultuur.

aanbeveling	<i>3.c Betrek de wethouder eerder bij moeilijke dossiers, bij problemen of stapeling van ambities</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU
aanpak	In juni is de nieuwe portefeuillehouder Vastgoed begonnen. Als onderdeel van zijn inwerkprogramma wordt expliciet ook bij de moeilijke dossiers en de dilemma's van VGU stilgestaan. Voor het overige is het een voortdurende aandachtspunt voor het MT hoe en wanneer de portefeuillehouder te betrekken bij onderwerpen die spelen binnen de portefeuille Vastgoed.
gereed	Is een voortdurend aandachtspunt.

aanbeveling	<i>3.d Heb oog voor wat wel goed gaat en welke inzet geleverd wordt. Steek medewerkers die hard gewerkt hebben een hart onder de riem.</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Binnen VGU wordt hard en met grote betrokkenheid door de medewerkers gewerkt. Vanuit het MT is daar veel waardering voor. Via o.a. de Nieuwsbrief, de maandstart en VGU dagen wordt daar ook zeker bij stilstaan. Daarnaast worden binnen de afdelingen of projecten ook aandacht besteed aan mijlpalen of medewerkers die een mooi resultaat hebben bereikt. We zoeken de balans tussen wat goed gaat en wat we vieren, maar ook wat beter of anders kan en waar gezamenlijk een verbetering moet worden gerealiseerd. De evaluatie van de tijdelijke sluiting van de Vlampiepateliers is nadrukkelijk bedoeld als een steun in de rug van de medewerkers, dat zij goed hebben gehandeld. En is daarnaast ook bedoeld om van te leren waar de vastgoedorganisatie verder kan verbeteren. Dit plan van aanpak wordt daarom als concept met de betrokkenen gedeeld en na vaststelling breder binnen VGU gedeeld.
Gereed	Is een voortdurend aandachtspunt en past binnen de door VGU voorgestane cultuur. - Na het versturen van de raadsbrief wordt een link naar de evaluatie en het plan van aanpak opgenomen in de nieuwsbrief VGU.

4. Bevoegdheid pand te sluiten

aanbeveling	<i>4. a Neem besluitvorming door Burgemeester op in de calamiteitenprocedure *.</i>
trekker	5.1.2E
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Bij de nadere uitwerking van het escalatiepad zal ook worden stilgestaan bij wie bevoegd is een pand te sluiten. Naast de burgemeester zijn er in het kader van de Woningwet ook mandaten verleend aan VTH. Sluiting van een pand is overigens een laatste stap die normaal gesproken wordt vooraf gegaan door o.a. overleggen en een aanschrijving. *in de evaluatie van PMB is abusievelijk opgenomen dat sluiting van een pand enkel de bevoegdheid van de burgemeester is; dit is niet juist.
Gereed	November a.s.; zie ook 2c.

5. Vervolg

Procesgang:

- | | |
|--|------------------|
| – Bespreking in MT VGU | 9 augustus |
| – Bespreking met betrokkenen calamiteit | 18 augustus a.s. |
| – Wethouder en gemeenteraad informeren | september a.s. |
| – Brede terugkoppeling binnen VGU | september a.s. |
| – 1 ^e Monitoring voorgang PvA in MT VGU | januari 2023 |

From: [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>
Sent: Wed, 10 Aug 2022 11:52:50 +0200
To: [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>; [REDACTED]
 [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>; [REDACTED]
 <[REDACTED]@utrecht.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>; [REDACTED]
 <[REDACTED]@utrecht.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>; [REDACTED]
 <[REDACTED]@utrecht.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>
Cc: [REDACTED] <[REDACTED]@Utrecht.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>
Subject: RE: terugkoppeling plan van aanpak aanbevelingen Vlampijpstraat
Attachments: Plan van aanpak aanbevelingen evaluatie Tijdelijke sluiting Vlampijpateliers v05 (002).docx, 220711
 Evaluatie tijdelijke sluiting Vlampijpateliers - definitief (002).pptx

Beste Collega's,

Op 29 juni jl. hebben we elkaar op het Stadskantoor gesproken over het rapport van de evaluatie van de tijdelijke sluiting van de Vlampijpateliërs die is uitgevoerd door PMB.

Naar aanleiding van dit overleg hebben **5.1.2E** en **5.1.2E** de evaluatie op onderdelen nog aangepast. Bijgaand hun definitieve rapportage.

In dit overleg heb ik ook aangegeven dat het MT de bevindingen uit de evaluatie zeer serieus neemt en dat we ook een vervolg willen geven aan de aanbevelingen.

Hoe we dat willen doen is beschreven in een Plan van Aanpak. Dat stuur ik hierbij ook mee.

Graag wil ik met jullie in het overleg van de 18^e dit Plan van Aanpak bespreken. Ik ben benieuwd of jullie de voorgestelde acties passend vinden, of jullie aanvullende acties hebben en hoe jullie betrokken willen zijn bij het oppakken van de acties.

Het MT zal periodiek monitoren dat de lessen uit de evaluatie ook daadwerkelijk tot een aantal verbeteringen binnen de VGU leiden.

Met vriendelijke groet,

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: 5.1,2E <5.1,2E@utrecht.nl>

Verzonden: donderdag 16 juni 2022 17:16

[illegible]

CC: 5.1,2E ; 5.1,2E 5.1,2E

Onderwerp: terugkoppeling plan van aanpak aanbevelingen Vlampijpstraat

Tijd: donderdag 18 augustus 2022 14:00-15:30 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: SKU 6e etage, S5

Hallo allemaal, op verzoek van 5.1,2E dit overleg, succes!

Gr 5.1,2E

16/6/22

From: [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>
Sent: Wed, 10 Aug 2022 10:52:50 +0100
To: [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>; [REDACTED]
[REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>; [REDACTED]
<[REDACTED]@utrecht.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>; [REDACTED]
[REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>; [REDACTED]
<[REDACTED]@utrecht.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>
Cc: [REDACTED] <[REDACTED]@Utrecht.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>
Subject: RE: terugkoppeling plan van aanpak aanbevelingen Vlampijpstraat
Attachments: Plan van aanpak aanbevelingen evaluatie Tijdelijke sluiting Vlampijpateliers v05 (002).docx, 220711
Evaluatie tijdelijke sluiting Vlampijpateliers - definitief (002).pptx

Beste Collega's,

Op 29 juni jl. hebben we elkaar op het Stadskantoor gesproken over het rapport van de evaluatie van de tijdelijke sluiting van de Vlampijpateliërs die is uitgevoerd door PMB.

Naar aanleiding van dit overleg hebben 5.1.2E en 5.1.2B de evaluatie op onderdelen nog aangepast. Bijgaand hun definitieve rapportage.

In dit overleg heb ik ook aangegeven dat het MT de bevindingen uit de evaluatie zeer serieus neemt en dat we ook een vervolg willen geven aan de aanbevelingen.

Hoe we dat willen doen is beschreven in een Plan van Aanpak. Dat stuur ik hierbij ook mee.

Graag wil ik met jullie in het overleg van de 18^e dit Plan van Aanpak bespreken. Ik ben benieuwd of jullie de voorgestelde acties passend vinden, of jullie aanvullende acties hebben en hoe jullie betrokken willen zijn bij het oppakken van de acties.

Het MT zal periodiek monitoren dat de lessen uit de evaluatie ook daadwerkelijk tot een aantal verbeteringen binnen de VGU leiden.

Met vriendelijke groet,

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: 5.1,2E <5.1,2E@utrecht.nl>

Verzonden: donderdag 16 juni 2022 17:16

Aan: 5.1,2E ; 5.1,2E - 5.1,2E ; 5.1,2E ; 5.1,2E ; 5.1,2E ; 5.1,2E ; 5.1,2E ; 5.1,2E ; 5.1,2E
5.1,2E ; 5.1,2E ; 5.1,2E ; 5.1,2E ; 5.1,2E

CC: 5.1,2E ; 5.1,2E 5.1,2E

Onderwerp: terugkoppeling plan van aanpak aanbevelingen Vlampijpstraat

Tijd: donderdag 18 augustus 2022 14:00-15:30 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: SKU 6e etage, S5

Hallo allemaal, op verzoek van 5.1,2E - 5.1,2E dit overleg, succes!

Gr marylinn

16/6/22

From: "5.1.2E"
Sent: Wed, 10 Aug 2022 12:06:45 +0200
To: "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>; "5.1.2E"
<5.1.2E@utrecht.nl>; "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>; "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>; "5.1.2E"
<5.1.2E@utrecht.nl>
Subject: FW: terugkoppeling plan van aanpak aanbevelingen Vlampijpstraat
Attachments: Plan van aanpak aanbevelingen evaluatie Tijdelijke sluiting Vlampijpateliers v05 (002).docx, 220711
Evaluatie tijdelijke sluiting Vlampijpateliers - definitief (002).pptx

Ha vastgoedcollega's,

Ter info. Ik merk dat ik redelijk kritisch ben richting zo'n uitgebreide evaluatie terwijl die tijd ook gestoken zou moeten/zijn geweest in uiteindelijk beste voor de stad en het beleid: behoud van de ateliers in betaalbaarheid.

Wat vinden jullie, op welke punten kunnen we hier wat mee?

Met vriendelijke groet,

5.1.2E
5.1.2E 5.1.2E

5.1.2E
5.1.2E
5.1.2E@utrecht.nl
www.utrecht.nl
Gemeente Utrecht
Culturele zaken



Van: 5.1.2E <5.1.2E@utrecht.nl>
Verzonden: woensdag 10 augustus 2022 11:53
Aan: SecretariaatVGU <5.1.2E@utrecht.nl>; 5.1.2E <5.1.2E@utrecht.nl>; 5.1.2E
<5.1.2E@utrecht.nl>; 5.1.2E <5.1.2E@utrecht.nl>; 5.1.2E <5.1.2E@utrecht.nl>; 5.1.2E
5.1.2E <5.1.2E@utrecht.nl>; 5.1.2E <5.1.2E@utrecht.nl>; 5.1.2E <5.1.2E@utrecht.nl>;
5.1.2E <5.1.2E@utrecht.nl>; 5.1.2E <5.1.2E@utrecht.nl>; 5.1.2E
<5.1.2E@utrecht.nl>
CC: 5.1.2E <5.1.2E@Utrecht.nl>; 5.1.2E <5.1.2E@utrecht.nl>
Onderwerp: RE: terugkoppeling plan van aanpak aanbevelingen Vlampijpstraat

Beste Collega's,

Op 29 juni jl. hebben we elkaar op het Stadskantoor gesproken over het rapport van de evaluatie van de tijdelijke sluiting van de Vlampijpateliërs die is uitgevoerd door PMB.

Naar aanleiding van dit overleg hebben **5.1.2E** en **5.1.2E** evaluatie op onderdelen nog aangepast. Bijgaand hun definitieve rapportage.

In dit overleg heb ik ook aangegeven dat het MT de bevindingen uit de evaluatie zeer serieus neemt en dat we ook een vervolg willen geven aan de aanbevelingen.

Hoe we dat willen doen is beschreven in een Plan van Aanpak. Dat stuur ik hierbij ook mee.

Graag wil ik met jullie in het overleg van de 18^e dit Plan van Aanpak bespreken. Ik ben benieuwd of jullie de voorgestelde acties passend vinden, of jullie aanvullende acties hebben en hoe jullie betrokken willen zijn bij het oppakken van de acties.

Het MT zal periodiek monitoren dat de lessen uit de evaluatie ook daadwerkelijk tot een aantal verbeteringen binnen de VGU leiden.

Met vriendelijke groet,

5.1.2E

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: SecretariaatVGU <5.1.2E@utrecht.nl>

Verzonden: donderdag 16 juni 2022 17:16

Aan: Secretariaat VGU; 5,1,2E ; 5,1,2E ; 5,1,2E ; 5,1,2E ; 5,1,2E ; 5,1,2E ; 5,1,2E ; 5,1,2E ; 5,1,2E ; 5,1,2E

CC: 5.1,2E ; 5.1,2E

Onderwerp: terugkoppeling plan van aanpak aanbevelingen Vlampijpstraat

Tijd: donderdag 18 augustus 2022 14:00-15:30 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: SKU 6e etage, S5

Hallo allemaal, op verzoek van 5.1,2E dit overleg, succes!

Gr 5.1,2E

16/6/22

From: "[REDACTED]" [REDACTED]@utrecht.nl>
Sent: Tue, 23 Aug 2022 15:56:25 +0200
To: "[REDACTED]" <[REDACTED]@utrecht.nl>; "[REDACTED]"
<[REDACTED]@utrecht.nl>; "[REDACTED]@deplaatsmaker.nl" <[REDACTED]@deplaatsmaker.nl>; "[REDACTED]@deplaatsmaker.nl"
<[REDACTED]@deplaatsmaker.nl>; "[REDACTED]" <[REDACTED]@deplaatsmaker.nl>
Subject: 2 RE: Evaluatie Vlampiestraat

Hallo allemaal,

Volgende week zitten we bij elkaar over de evaluatie van de Vlampiepateliers. Vanuit de vastgoedorganisatie heeft er een evaluatie plaatsgevonden waar jullie ook voor zijn geïnterviewd. We zijn al met elkaar in gesprek over de vervolgstappen op zowel korte als lange termijn mbt dit pand. Om ook het proces rondom de evaluatie goed af te ronden willen we jullie volgende week graag meenemen in de uitkomsten van de evaluatie en hoe we hiermee verder gaan.

Tot volgende week op het Stadskantoor.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]@utrecht.nl
www.utrecht.nl
Gemeente Utrecht
Vastgoedorganisatie Utrecht
Team Vastgoed
di t/m vr



-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: SecretariaatVGU <[REDACTED]@utrecht.nl>

Verzonden: vrijdag 1 juli 2022 16:25

Aan: SecretariaatVGU; [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]@deplaatsmaker.nl;
[REDACTED]@deplaatsmaker.nl; [REDACTED]

Onderwerp: Evaluatie Vlampiestraat

Tijd: dinsdag 30 augustus 2022 12:30-14:00 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: SKU 6e etage U21

Hallo allemaal, ik heb alle reserveringen verwijderd en dit is het geworden 30/8, op verzoek dit overleg, succes!

Gr [REDACTED]
4/7/22

From: "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>
Sent: Tue, 30 Aug 2022 08:44:20 +0200
To: "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>
Cc: "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>
Subject: Vlampijpstraat

Hoi 5.1.2E

Vanmiddag dus het gesprek met De Plaatsmaker over de evaluatie. Dit doen we online, aangezien 5.1.2E en ik niet met OV in Utrecht kunnen komen. Dat was voor Plaatsmaker geen probleem, link is inmiddels toegevoegd aan de afspraak.

Ik heb met 5.1.2E kortgesloten wat wel/niet te melden en hij gaf me de concept brief aan de raad hierover. Daar zal ik uit putten, PB. Dat betreft dus enige bevindingen en aanbevelingen uit de gesprekken. Ik stel me zo voor dat we vooral ook toespitsen op de contacten met De Plaatsmaker en ook bekijken of dat nu beter loopt, of daar nog aanpassingen in nodig zijn. Het zou me niet verbazen als ze nog beginnen over de huidige staat en wensen daarin hebben, maar daarvoor hebben we inmiddels een ander overleg afgesproken (is a.s. donderdag).

Wat betreft rolverdeling lijkt het me goed om van te voren nog wel even te melden in welke hoedanigheid we bij dit gesprek zitten. Ik neem aan dat jij er vooral bij zit vanwege de contacten met de Plaatsmaker en de gesprekken over de renovatie (vanuit jouw nieuwe rol en tevens als opvolger van 5.1.2E). Het pand zat bij 5.1.2E in portefeuille en zij had de meeste contacten met De Plaatsmaker. (dat is inmiddels veranderd, kunnen we mooi ook gelijk even toelichten 5.1.2E?) PB

Zal ik dan vervolgens het stukje over de evaluatie zelf voor mijn hoede nemen?

Met vriendelijke groet,

5.1.2E

5.1.2E

5.1.2E

From: "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>
Sent: Tue, 30 Aug 2022 14:42:07 +0200
To: "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>; "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>; "5.1.2E",
5.1.2E "5.1.2E@utrecht.nl">
Subject: Re: Evaluatie Vlampiepstraat

Collega's,

Vanmiddag hebben we (5.1.2E en ik) de terugkoppeling gegeven aan De Plaatsmaker over onze evaluatie. Ik heb kort geschetst dat we intern geëvalueerd hebben en daaruit verbeteringen hebben opgepakt. Hierbij hielp de concept raadsbrief zeker. Dus ik heb die punten ook benoemd en aangegeven dat we deze ook binnenkort naar de raad zullen sturen.

Het gesprek verliep zeer positief, de mensen van De Plaatsmaker (5.1.2E en 5.1.2E zaten erbij) zit er constructief in merkte is wederom. Men vroeg zelfs nog wat zij kunnen doen om ook mee te helpen in een betere communicatie/afstemming. Ik heb aangegeven dat ik het gesprek over de afstemming van onderhoud (donderdag het eerste van meerdere gesprekken) al heel positief vind.

Daarnaast hebben we afgesproken ook na te denken onze totale overlegstructuur. Er lopen gesprekken over de Renovatie natuurlijk, nu ok over onderhoud Vlampiepstraat, accountoverleg, etc. De Plaatsmaker zou ook graag jaarlijks over het onderhoudsjaarplan spreken om te weten wat er komen gaat en naar meer eenheid in de contracten willen. Erg fijn lijkt me dat: meer eenduidigheid.

Ik heb ook nog even de organisatieaanpassing aangestipt: dat we nu onderhoud en assetmanagement samen in een afdeling hebben gebracht om de interne samenwerking te verbeteren en dat we dat dit najaar dus ook in gang gaan zetten op basis van onze processen (Pamflet, jullie reacties, etc.).

Er werd nog gevraagd naar de planning van de brief naar de raad, maar kon ik dus niet beantwoorden. Nu 5.1.2E er niet is, stekt dit wat natuurlijk, maar misschien pakt 5.1.2E dit nu op 5.1.2E ?

Donderdagmiddag hebben we het eerste overleg over de onderhoudsdemarcatie. 5.1.2E is daar ook bij aanwezig.

Groet,

5.1.2E

Van: "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>
Datum: dinsdag 23 augustus 2022 om 20:25
Aan: "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>
Onderwerp: RE: Evaluatie Vlampiepstraat

Hallo 5.1.2E

Goede vragen allemaal 😊

- Bijgaand een eerste concept van de raadsbrief over de evaluatie. Daarin moeten we nog wat opnemen over hoe we opvolging geven aan de aanbevelingen (nu beschreven in het pva) en we moeten nog wat zeggen over de situatie in andere panden.
- Ik vind het eerlijk gezegd wel even zoeken, richting DePlaatsmaker en de raad. DePlaatsmaker heeft denk ik korte lijnen met de linkse raadsfracties, dus wat we met hen wisselen krijgen we mogelijk via de raad weer terug.
- Op basis van de WOB/WOO is ongeveer alles opvraagbaar. Daarom neig ik haast naar gewoon alles naar de raad sturen (evaluatie en pva). Ik wil dat nog even met 5.1.2E afstemmen (nu afwezig).
- Voor het gesprek biedt de brief mi voldoende aanknopingspunten voor een mail aan DePlaatsmaker.
- Dat nog een observatie als relatieve buitenstaander. We hebben besloten tot sluiting omdat deels het moeilijk schakelen was met DePlaatsmaker> Meen ergens gelezen te hebben dat ons toegang tot het pand is ontzegd. Met hen zou ik ook bespreken: hoe gaan we nu met elkaar om en ook onze positie als VGU verduidelijken. Wij hebben ook geen geldkraan om alles te regelen (zonder aanvullende dekking vanuit een beleidssector).
- Richting DePlaatsmaker kunnen we mi gewoon aangeven dat we elke aanbeveling van een vervolg, actiehouders en planning hebben voorzien. En wat voor hen relevant is, zou ik gewoon knippen en plakken uit het pva.

Kun jij zo verder?

Met vriendelijke groet,

5.1,2E

5.1,2E

5.1,2E

5.1,2E

5.1,2E

5.1,2E @utrecht.nl

www.utrecht.nl

Gemeente Utrecht

PMB

Stadsplateau 1

ma. t/m do.

Postbus 16200

3500 CE Utrecht



Van: 5.1,2E <5.1,2E@utrecht.nl>

Verzonden: dinsdag 23 augustus 2022 14:27

Aan: 5.1,2E <5.1,2E@utrecht.nl>

Onderwerp: Evaluatie Vlampiepstraat

Hoi 5.1,2E

Volgende week staat er een gesprek gepland met De Plaatsmaker over de evaluatie (eerste terugkoppelgesprek).

We zullen ze een korte mail doorsturen met het doel van dit gesprek en daarbij willen we ook iets zeggen of delen over het plan van aanpak en de brief die naar de raad gaat.

Heb jij enige idee wat we kunnen delen met ze en of dat ook volgende week al kan?

Op zich ik wil het inleiden met een korte uitleg dat we een interne evaluatie hebben uitgevoerd om er van te leren, ze bedanken voor de input die ze geleverd hebben hiervoor in de interviews en wat we met de uitkomsten gaan doen. Dan zou het mooi zijn om ook het plan van aanpak met ze te delen (Voor zover dit op hun betrekking heeft natuurlijk).

Met vriendelijke groet,

5.1,2E

5.1,2E

Assetmanagement a.i.

5.1,2E

From: "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>
Sent: Tue, 30 Aug 2022 14:42:07 +0200
To: "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>; "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>; "5.1.2E",
5.1.2E "5.1.2E@utrecht.nl">
Subject: Re: Evaluatie Vlampiepstraat

Collega's,

Vanmiddag hebben we (5.1.2E en ik) de terugkoppeling gegeven aan De Plaatsmaker over onze evaluatie. Ik heb kort geschetst dat we intern geëvalueerd hebben en daaruit verbeteringen hebben opgepakt. Hierbij hielp de concept raadsbrief zeker. Dus ik heb die punten ook benoemd en aangegeven dat we deze ook binnenkort naar de raad zullen sturen.

Het gesprek verliep zeer positief, de mensen van De Plaatsmaker (5.1.2E, 5.1.2E en 5.1.2E zaten erbij) zit er constructief in merkte is wederom. Men vroeg zelfs nog wat zij kunnen doen om ook mee te helpen in een betere communicatie/afstemming. Ik heb aangegeven dat ik het gesprek over de afstemming van onderhoud (donderdag het eerste van meerdere gesprekken) al heel positief vind.

Daarnaast hebben we afgesproken ook na te denken onze totale overlegstructuur. Er lopen gesprekken over de Renovatie natuurlijk, nu ok over onderhoud Vlampiepstraat, accountoverleg, etc. De Plaatsmaker zou ook graag jaarlijks over het onderhoudsjaarplan spreken om te weten wat er komen gaat en naar meer eenheid in de contracten willen. Erg fijn lijkt me dat: meer eenduidigheid.

Ik heb ook nog even de organisatieaanpassing aangestipt: dat we nu onderhoud en assetmanagement samen in een afdeling hebben gebracht om de interne samenwerking te verbeteren en dat we dat dit najaar dus ook in gang gaan zetten op basis van onze processen (Pamflet, jullie reacties, etc.).

Er werd nog gevraagd naar de planning van de brief naar de raad, maar kon ik dus niet beantwoorden. Nu 5.1.2E er niet is, stokt dit wat natuurlijk, maar misschien pakt 5.1.2E dit nu op 5.1.2E ?

Donderdagmiddag hebben we het eerste overleg over de onderhoudsdemarcatie. 5.1.2E is daar ook bij aanwezig.

Groet,

5.1.2E

Van: "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>
Datum: dinsdag 23 augustus 2022 om 20:25
Aan: "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>
Onderwerp: RE: Evaluatie Vlampiepstraat

Hallo 5.1.2E

Goede vragen allemaal 😊

- Bijgaand een eerste concept van de raadsbrief over de evaluatie. Daarin moeten we nog wat opnemen over hoe we opvolging geven aan de aanbevelingen (nu beschreven in het pva) en we moeten nog wat zeggen over de situatie in andere panden.
- Ik vind het eerlijk gezegd wel even zoeken, richting DePlaatsmaker en de raad. DePlaatsmaker heeft denk ik korte lijnen met de linkse raadsfracties, dus wat we met hen wisselen krijgen we mogelijk via de raad weer terug.
- Op basis van de WOB/WOO is ongeveer alles opvraagbaar. Daarom neig ik haast naar gewoon alles naar de raad sturen (evaluatie en pva). Ik wil dat nog even met 5.1.2E afstemmen (nu afwezig).
- Voor het gesprek biedt de brief mi voldoende aanknopingspunten voor een mail aan DePlaatsmaker.
- Dat nog een observatie als relatieve buitenstaander. We hebben besloten tot sluiting omdat deels het moeilijk schakelen was met DePlaatsmaker> Meen ergens gelezen te hebben dat ons toegang tot het pand is ontzegd. Met hen zou ik ook bespreken: hoe gaan we nu met elkaar om en ook onze positie als VGU verduidelijken. Wij hebben ook geen geldkraan om alles te regelen (zonder aanvullende dekking vanuit een beleidssector).
- Richting DePlaatsmaker kunnen we mi gewoon aangeven dat we elke aanbeveling van een vervolg, actiehouder en planning hebben voorzien. En wat voor hen relevant is, zou ik gewoon knippen en plakken uit het pva.

Kun jij zo verder?

Met vriendelijke groet,

5.1.2E

5.1.2E

5.1.2E

5.1.2E

5.1.2E

5.1.2E @utrecht.nl

www.utrecht.nl

Gemeente Utrecht

PMB

Stadsplateau 1

ma. t/m do.

Postbus 16200

3500 CE Utrecht



Van: 5.1.2E <5.1.2E@utrecht.nl>

Verzonden: dinsdag 23 augustus 2022 14:27

Aan: 5.1.2E <5.1.2E@utrecht.nl>

Onderwerp: Evaluatie Vlampiepstraat

Hoi 5.1.2E

Volgende week staat er een gesprek gepland met De Plaatsmaker over de evaluatie (eerste terugkoppelgesprek).

We zullen ze een korte mail doorsturen met het doel van dit gesprek en daarbij willen we ook iets zeggen of delen over het plan van aanpak en de brief die naar de raad gaat.

Heb jij enige idee wat we kunnen delen met ze en of dat ook volgende week al kan?

Op zich ik wil het inleiden met een korte uitleg dat we een interne evaluatie hebben uitgevoerd om er van te leren, ze bedanken voor de input die ze geleverd hebben hiervoor in de interviews en wat we met de uitkomsten gaan doen. Dan zou het mooi zijn om ook het plan van aanpak met ze te delen (Voor zover dit op hun betrekking heeft natuurlijk).

Met vriendelijke groet,

5.1.2E

5.1.2E

5.1.2E

5.1.2E

From: "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>
Sent: Tue, 30 Aug 2022 14:55:04 +0200
To: "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>; "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>; "5.1.2E",
5.1.2E "5.1.2E@utrecht.nl">
Subject: RE: Evaluatie Vlampijpstraat

Dag 5.1.2E
Dank voor de snelle en uitgebreide terugkoppeling.
Fijn dat het gesprek goed is verlopen en DePlaatsmaker nu meer op samenwerken zit.
Voor de planning van de brief: Ik weet nog niet wanneer die naar de raad gaat. Ik wil er na mijn vakantie nog een slag op maken (verwoorden Pva), *en daarnaast moet in de brief iets worden opgenomen over de veiligheidssituatie in andere panden (actie 5.1.2E/5.1.2E)*. Als die informatie (lopend bestuurlijk tekstje) rond 15 september beschikbaar is, kan ik de brief afronden en kunnen we 'm via de staf Vastgoed na de raad sturen. Dat moet dan medio oktober allemaal wel geregeld kunnen zijn.

Groet

5.1.2E

DUBBEL

From: "[REDACTED]" <[REDACTED]@utrecht.nl>
Sent: Tue, 30 Aug 2022 15:27:24 +0200
To: "[REDACTED]" <[REDACTED]@utrecht.nl>; "[REDACTED]" <[REDACTED]@utrecht.nl>; "[REDACTED]" <[REDACTED]@utrecht.nl>
Subject: RE: Evaluatie Vlampiepstraat

Mooi! Weer een tevreden klant...

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED]
M [REDACTED]
[REDACTED]@utrecht.nl

www.utrecht.nl

Gemeente Utrecht

Vastgoedorganisatie Utrecht

vrijdagmiddag afwezig



DUBBEL

From: "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>
Sent: Fri, 23 Sep 2022 23:53:01 +0200
To: "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>; "5.1.2E" <5.1.2E@utrecht.nl>
Subject: RE: vergelijkbare panden Vlampijstraat

5.1.2E

Ik heb voor de asset managers een uitdraai gemaakt met de panden waar nu leegstandsbeheer in zit.

@ 5.1.2E

Daaruit kan jij een overzicht genereren voor 5.1.2E

Mocht het zo zijn dat we ass managers je nog geen input hebben gegeven, dan zou ik de hele lijst als een te onderzoeken lijst aan de brief hangen.

Het is namelijk zeker dat we bij mutatie naar leegstandbeheer nooit een pand controleren er kan dus van alles aan de hand zijn

NB
Dat doen we overigens nog steeds niet, dus het risico loopt gewoon door

Met vriendelijke groet,

5.1.2E

5.1.2E

5.1.2E

5.1.2E@utrecht.nl

www.utrecht.nl

Gemeente Utrecht

Vastgoedorganisatie Utrecht

Vastgoedbeheer



Van: 5.1.2E <5.1.2E@utrecht.nl>
Verzonden: donderdag 22 september 2022 16:36
Aan: 5.1.2E <5.1.2E@utrecht.nl>; 5.1.2E <5.1.2E@utrecht.nl>
Onderwerp: vergelijkbare panden Vlampijstraat

Hallo Collega's

Ik kan de brief aan de raad over de Vlampijstraat nog niet afmaken omdat ik nog wat moet met de toezegging van Eelco om te kijken of er vergelijkbare situaties zijn.

Komen jullie daar uit?

Vanmorgen ook even met 5.1.2E over gehad. Mogelijk moeten we verwijzen naar het onderzoek voor onze zorgplicht en dat we bij panden in leegstandsbeheer extra alert zijn.

Als jullie in onderling overleg een bestuurlijk te verkopen tekstje aanleveren, plak ik dat in de brief en rond ik eea af voor de staf/raad.

Lukt dat eind volgende week??

Met vriendelijke groet,

5.1.2E

5.1.2E

5.1.2E

5.1.2E

5.1.2E

5.1.2E@utrecht.nl

www.utrecht.nl

Gemeente Utrecht

PMB

Stadsplateau 1

ma. t/m do.

Postbus 16200

3500 CE Utrecht



Plan van aanpak aanbevelingen evaluatie tijdelijke sluiting Vlampijpateliers

V05.1 , 22 augustus 2022

Inleiding

Op 12 november jl. is door het MT VGU besloten het pand Vlampijstraat 50 (de Vlampijpateliers) per 13 november te sluiten omdat de veiligheid van de gebruikers en het pand in het geding waren.

De sluiting van de Vlampijpateliers heeft een aanloop gehad en toen er besloten werd het pand te sluiten moesten er in korte tijd veel acties worden ondernomen, o.a. het informeren van de gebruikers, maar ook de betrokken portefeuillehouders en de gemeenteraad.

Omdat de sluiting van de Vlampijpateliers een voor alle betrokkenen ingrijpende gebeurtenis is geweest, heeft de directeur van VGU aan PMB opdracht gegeven om een evaluatie uit te voeren van de situatie die heeft geleid tot de sluiting van de Vlampijstraat 50. Dit met als doel met de evaluatie en de bijbehorende aanbevelingen bij te dragen aan het verbeteren van de processen binnen de vastgoedorganisatie.

Veel patronen uit de evaluatie worden herkend, tegelijkertijd is de casus Vlampijstraat een uitzondering in de portefeuille van de ongeveer 1000 objecten die VGU onder haar hoede heeft.

Hierdoor is er een aantal conclusies en aanbevelingen alleen toepasbaar op deze unieke casus. In dit Plan van Aanpak beschrijven we hoe we uitvoering geven aan de aanbevelingen. We volgen daarbij de structuur van de evaluatie.

1. Bedrijfsvoering op orde krijgen

aanbeveling	<i>1.a Afspraken maken over 1. archivering en 2. Overdragen dossiers bij personele wisselingen</i>
trekker	Structuur en facilitering: 5.1.2E Warme overdracht en juiste toepassing: MT en alle medewerkers
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Binnen VGU werken we langs meerdere lijnen aan de verbetering van de archivering. Met GRIP op informatie en de overgang naar Office 365 hebben we een grote stap gezet in het opschonen van de informatie en een betere dossiervorming. Ook is er aandacht dat informatie niet in persoonlijke mails of op USB sticks wordt bewaard. <u>We hebben er aandacht voor dat iedereen ook weer goed kan werken met Office 365 en zijn of haar stukken makkelijk kan vinden.</u> De grootste uitdaging is nu het informatiebeheer op orde te houden. Hiervoor hebben we onlangs twee kwaliteitsmedewerkers aangenomen; deze hebben onder andere tot taak toezicht te houden op kwaliteit van de dossiers en de structuurplannen. Het aan te schaffen Contact Relatie Management (CRM) systeem kan hier ook bij ondersteunen. Uitgangspunt is dat via een warme overdracht werkzaamheden en kennis overgaan tussen collega's. Voor pandkennis is dat in eerste instantie via de asset managers en technisch beheerders. Door kortere opzegtermijnen en nog niet ingevulde vacatures is dat in de praktijk niet altijd mogelijk. In die situaties zal extra aandacht besteed worden aan het op orde zijn van de digitale archieven van de dossiers die overgaan. In gezamenlijk overleg maken we een KPI om de ontwikkelingen op dit punt meetbaar te maken en te kunnen volgen.
gereed	Is een voortdurend aandachtspunt

	KPI informatieoverdracht bij personele wisselingen: november a.s.
aanbeveling	<i>1.b Sturen op geldigheid huurcontracten en helderheid over de verantwoordelijkheden huurder vs verhuurder.</i>
trekker	5.1.2E
Impact op	VGM
aanpak	O.a. via SAP RE hebben we zicht op onze huurcontracten en wanneer deze aflopen. Daarmee kan een assetmanager kijken wat een benodigde volgende stap is. Op dit moment zijn nog niet alle panden gekoppeld aan een assetmanager. Dat vraagt aandacht. Daarnaast hebben de assetmanagers in hun pamflet 'Voorwaarden voor goed assetmanagement' aangegeven behoefte te hebben aan een passend en werkbaar dashboard. Inzicht in de status van huurcontracten nemen we daarin mee. In overleg met de assetmanagers bepalen we de verdere inhoud van het dashboard en de ondersteuning hierop. Onderdeel van het assetmanagement is het zorgen dat de contractuele afspraken over en weer worden nagekomen. Uitgangspunt is een geldig contract en een heldere beschrijving van ieders verantwoordelijkheid (demarcatie). Bij de nadere uitwerking van het pamflet en de werking van de vastgoedvinder kijken we welke acties hiervoor nog nodig zijn. Een ingerichte overlegstructuur met de huurder, gewenst vanuit het oogpunt van onze zorgplicht, betrekken we daarbij.
Gereed	- koppeling panden aan juiste assetmanager: september a.s. - werkend dashboard voor assetmanagers: december a.s. - <i>aanpak</i> helderheid over verantwoordelijkheden huurder vs verhuurder: december a.s.

aanbeveling	<i>1.c Bij projecten ook oog hebben voor de tijdelijke situatie en waarborgen beheer en veiligheid tijdelijke situatie</i>
trekker	5.1.2E (leegstandsbeheer en opstellen Proces Verbaal) 5.1.2E (0-metingen, NEN 1010 Werkproces)
Impact op	VGM en Programma's en Projecten
aanpak	De casus van de Vlampijpateliërs heeft duidelijk gemaakt dat in de praktijk een tijdelijke situatie langer kan duren dan aanvankelijk verwacht werd. Ongeacht de duur van de situatie, veiligheid van gebruikers van een pand dient altijd geborgd te zijn. Ook in tijdelijke situaties geldt de zorgplicht. Daarnaast dienen er ook ongeacht de duur van de situatie passende afspraken over het beheer van een pand gemaakt te worden en de demarcatie tussen huurder en verhuurder. Het waarborgen van beheer en veiligheid zal ook worden betrokken bij de visie op leegstandsbeheer, zodat we ook hier invulling kunnen geven aan onze zorgplicht. Deze visie gaan we verwerken in de aanbesteding leegstandsbeheer die dit najaar wordt opgesteld. We willen toe naar het altijd maken van een Proces Verbaal aan het einde van een verhuring. Voor nieuwe verhuringen maken we <u>een NEN 1010 werkproces</u> <u>een werkproces met o.a. aandacht voor NEN 1010</u>. Met een 0-meting hebben we

	dan een goed beeld van de staat van een pand en kunnen we kijken welk (mutatie)onderhoud eventueel nodig is.
gereed	– waarborgen beheer en veiligheid betrekken bij visie op leegstandsbeheer; wordt meegenomen in de aanbesteding leegstandsbeheer (najaar 2022) – Altijd een proces-verbaal bij einde verhuring: januari 2023 – Voorstel voor aanpak werkproces NEN 1010 bij nieuwe verhuringen <u>met o.a. aandacht voor NEN 1010</u>: Q2 2023

aanbeveling	<i>1.d Als eigenaar heb je een zorgplicht: extra alert zijn op panden waar het onderhoud door de huurder uitgevoerd wordt.</i>
trekker	Onderzoek: 5.1,2E Huurcontracten en demarcatie: 5.1,2E i.o.m. opgavemanagers
Impact op	VGM
aanpak	In de Woningwet is bepaald dat de eigenaar er zorg voor draagt dat als gevolg van de staat van dat bouwwerk, geen gevaar voor de gezondheid of veiligheid ontstaat dan wel voortduurt. Met het Informatie-onderzoek gaan we na of VGU voldoende activiteiten verricht en vastlegt om te voldoen aan de wettelijke taken en de zorgplicht voor het vastgoed dat zij in juridisch eigendom heeft. De uitkomsten van een steekproef als onderdeel van het verkennend onderzoek worden in oktober/ november verwacht. In de huurcontracten regelen we de verdeling van de verantwoordelijkheden tussen huurder en verhuurder (demarcatie). Onze verantwoordelijkheid als verhuurder scherpen we ook aan in het kader van de invulling van onze zorgplicht. In situaties waarin met huurders afspraken zijn gemaakt over beheer en onderhoud door de huurder zullen we vanuit onze eigen verantwoordelijkheid meer gaan toezien of dit ook daadwerkelijk gebeurt. We zullen op basis van een risicoanalyse van onze vastgoedportefeuille een prioritering bepalen voor de acties die we daarop ondernemen. Een lijn dat we als VGU in de toekomst zelf meer onderhoud plegen is daarbij mogelijk. Een andere werkwijze rond de demarcatie stemmen de assetmanagers ook af met de betreffende opgavemanager.
gereed	– eerste uitkomsten informatie-onderzoek: oktober/november – aanpak toetsing naleving afspraken door huurders: december a.s.

2. Het goede gesprek voeren binnen de organisatie

aanbeveling	<i>2.a Ga na afhandeling van een calamiteit zo snel mogelijk met alle betrokkenen om tafel om de situatie en de verschillende visies hierop te bespreken. Leer als groep van een calamiteit.</i>
trekker	5.1,2E - 5.1,2E
Impact op	Geheel VGU
aanpak	De inzet van VGU is erop gericht zo mogelijk een calamiteit in een van onze panden te voorkomen. Mocht die onverhoopt toch plaatsvinden dan zullen we die met alle betrokken evalueren om hiervan te leren. Zie ook 2b en 2c.

gereed	De ambitie is om binnen een maand na een eventuele calamiteit met elkaar het gesprek erover te voeren.
--------	--

aanbeveling	<i>2.b Formuleer een heldere visie en duidelijkheid in rollen en verantwoordelijkheden: Breng verschillende teams samen en ga in gesprek over wie welk belang heeft vanuit zijn/haar rol en wat het gedeelde belang is. Hiermee werk je aan een gemeenschappelijke taal binnen Vastgoed.</i>
trekker	MT VGU / uitwerking pamflet Assetmanagers 5.1,2E
Impact op	Geheel VGU
aanpak	In het document 'Samenwerken in het nieuwe VGU is beschreven hoe we in de nieuwe organisatiestructuur willen samenwerken. In de periode tot 1 september scherpen we dat verder aan, o.a. via het casuïstieksprekuren en verduidelijkingen op thema's. Met de vorming van de afdeling Vastgoedmanagement is Assetmanagement en Technisch beheer in één afdeling georganiseerd. Onlangs hebben de assetmanagers een pamflet opgesteld met de voorwaarden voor (goed) assetmanagement. Hierin wordt ook aandacht gevraagd voor rollen en verantwoordelijkheden van o.a. de assetmanagers, Technisch beheerders en de back Office. Het MT van Vastgoedmanagement maakt samen met de assetmanagers een aanpak en planning voor de actiepunten uit het pamflet.
gereed	Aanpak en planning actiepunten pamflet Assetmanagers: oktober a.s.

aanbeveling	<i>2.c Stel gezamenlijk een escalatiepad op wat uiteindelijk kan leiden tot een calamiteit. Inclusief wanneer het MT in beeld komt.</i>
trekker	5.1,2E - 5.1,2E (escalatiepad) 5.1,2E 5.1,2E aanpak en planning actiepunten pamflet
Impact op	VGM
aanpak	De insteek is dat we calamiteiten proberen te voorkomen. Als er een calamiteit is heeft de gemeente een goed functionerende <i>crisisorganisatie</i> en die behoeft geen aanpassingen. We werken al aan de actualisatie van het calamiteitenplan voor VGU. We kijken of het escalatiepad nog tot aanpassingen leidt. Een helder escalatiepad draagt bij aan het voorkomen van een calamiteit. Bij de nadere uitwerking van de rollen en verantwoordelijkheden als onderdeel van de uitwerking van het pamflet van de assetmanagers zullen we aandacht besteden aan wanneer en hoe te escaleren en de betrokkenheid van het MT daarbij. We besteden daarbij ook aandacht aan de bevoegdheden die we als VGU hebben, die de directeur VTH heeft en die bestuurders hebben (m.n. de burgemeester).
Gereed	- Opstellen escalatiepad: november a.s. - Aanpak en planning actiepunten pamflet Assetmanagers: oktober a.s.

aanbeveling	<i>2.d Ga het gesprek aan over de juridische aansprakelijkheid van de zorgplicht van een technisch beheerder en neem deze zorgen weg.</i>
trekker	5.1,2E i.o.m. 5.1,2E PMB

Impact op	VGM
aanpak	Los van de inhoudelijke kant rond de zorgplicht en of we daar als VGU voldoende voor doen is het van belang dat duidelijk is wat deze zorgplicht voor medewerkers betekent. Kunnen zij op enigerlei wijze juridisch aansprakelijk gesteld worden? De juristen van VGU, HRM (M&O) en Risicobeheer en Aansprakelijkheid (FIJ) stellen gezamenlijk een notitie op over de juridische aansprakelijkheid van de gemeente en die van individuele medewerkers van VGU.
gereed	- <u>notitie-verduidelijking</u> juridische aansprakelijkheid medewerkers VGU: oktober a.s. - delen en bespreken binnen VGM en overige afdelingen: november-december a.s.

aanbeveling	<i>2.e Spreek met één mond naar de huurders. Maak hierover onderling afspraken en houd de lijnen kort.</i>
trekker	5.1.2E
Impact op	Geheel VGU
aanpak	De assetmanager is als eigenaar namens de gemeente het gezicht richting de huurders. Als er contacten zijn tussen de technisch beheerder en de huurder weet de assetmanager dat. De technisch beheerder beperkt zich in de contacten tot zaken die het technisch beheer betreffen. In een aantal situaties hebben ook collega's van Vastgoedopgave of Programma's en Projecten contacten met huurders. Bij hen zal aandacht worden gevraagd voor de centrale rol die de assetmanager moet kunnen vervullen richting de huurder. Als er contact zijn tussen opgavemanager of projectleider en huurder, is dit afgestemd met de assetmanager en weet deze dat dus. Dit is ook onderdeel van de nadere uitwerking van het pamflet van de assetmanagers. Zie ook 2b. ook hier kan het CRM systeem mogelijk een ondersteunende rol vervullen.
gereed	– Aanpak en planning actiepunten pamflet Assetmanagers: oktober a.s.

aanbeveling	<i>2.f Ga het gesprek aan over hoe om te gaan met stapeling van ambities die niet of moeilijk uitvoerbaar zijn en daardoor leiden tot uitstel en/of afstel van projecten.</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Binnen VGU is de afgelopen jaren steeds gekeken hoe we uitvoering kunnen geven aan onze missie en de ambities van college en raad. De stapeling van ambities in combinatie met beperkte middelen maakt projecten inderdaad moeilijk uitvoerbaar. In lijn met het coalitieakkoord 2022- 2026 zetten we voor de komende jaren in op een heldere koers en duidelijke keuzes. Onze toekomstige inzet op de ambities rond Duurzaamheid zal een van de eerste dossiers zijn waarbij dat tot uitdrukking komt. Onze nieuwe organisatiestructuur gaat onze daarbij ook helpen.
gereed	is een voortdurend aandachtspunt

3. Neem signalen en medewerkers serieus

aanbeveling	<i>3.a Neem een voorbeeld aan de praktijk tijdens een calamiteit: bed de slagkracht en helderheid van het calamiteitenteam in je organisatie in.</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Bij het calamiteitenteam geldt dat duidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden als onderdeel van een calamiteitenplan zeer bijdragen aan de slagkracht en de helderheid. Zoals eerder aangegeven werken we via de nieuwe organisatiestructuur in combinatie met het verder aanscherpen van rollen en verantwoordelijkheden van o.a. de assetmanagers, de stroomlijning van werkprocessen en de verbetering van de informatiehuishouding aan een slagvaardige en toekomstgerichte vastgoedorganisatie. We kijken ook of we met nieuwe instrumenten als bijvoorbeeld een budget voor mutatieonderhoud of een raamkrediet voor huurderswensen met dekking uit huurverhogingen de slagvaardigheid van de organisatie kunnen vergroten. Tijdens een calamiteit is er overigens sprake van een bijzondere dynamiek vanwege de grote urgentie en de korte doorlooptijd. Het is niet reëel te veronderstellen dat die slagkracht en inzet ook voortdurend in de organisatie aanwezig is.
gereed	Is een voortdurend aandachtspunt.

aanbeveling	<i>3.b Sta als MT open voor signalen uit alle lagen van je organisatie.</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Bij de transitie van VGU zijn deskundig, betrouwbaar, veerkrachtig, open en toekomstgericht benoemd als de kernwaarden van de organisatie. Binnen een open organisatie past het dat medewerkers veilig signalen kunnen afgeven over zaken die niet goed gaan en dat leidinggevenden daarvoor open staan en die signalen serieus nemen. Binnen het VGU cultuurtraject zal hier de komende tijd aandacht ook aan worden gegeven. In de gesprekken over functioneren en persoonlijke ontwikkeling van de leidinggevenden binnen VGU is ook expliciet aandacht voor een stijl van leidinggeven die past bij het managementprofiel van de gemeente en VGU in het bijzonder. Die is gericht op coaching en ondersteuning van de medewerkers. Via het medewerkersonderzoek volgen we de ontwikkeling op dit punt (o.a. voelen medewerkers zich gesteund door hun leidinggevende).
gereed	is een voortdurend aandachtspunt en past binnen de door VGU voorgestane cultuur.

aanbeveling	<i>3.c Betrek de wethouder eerder bij moeilijke dossiers, bij problemen of stapeling van ambities</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU
aanpak	In juni is de nieuwe portefeuillehouder Vastgoed begonnen. Als onderdeel van zijn inwerkprogramma wordt expliciet ook bij de moeilijke dossiers en de dilemma's van VGU stilgestaan. Voor het overige is het een voortdurende

	aandachtspunt voor het MT hoe en wanneer de portefeuillehouder te betrekken bij onderwerpen die spelen binnen de portefeuille Vastgoed. <u>In het verleden werd er gewerkt met een zgn. issuelijst; we kijken of we die weer opnieuw gaan invoeren</u>
gereed	Is een voortdurend aandachtspunt. <u>Eventueel herinvoeren issuelijst: november a.s.</u>

aanbeveling	<i>3.d Heb oog voor wat wel goed gaat en welke inzet geleverd wordt. Steek medewerkers die hard gewerkt hebben een hart onder de riem.</i>
trekker	MT VGU
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Binnen VGU wordt hard en met grote betrokkenheid door de medewerkers gewerkt. Vanuit het MT is daar veel waardering voor. Via o.a. de Nieuwsbrief, de maandstart en VGU dagen wordt daar ook zeker bij stilstaan. Daarnaast worden binnen de afdelingen of projecten ook aandacht besteed aan mijlpalen of medewerkers die een mooi resultaat hebben bereikt. We zoeken de balans tussen wat goed gaat en wat we vieren, maar ook wat beter of anders kan en waar gezamenlijk een verbetering moet worden gerealiseerd. De evaluatie van de tijdelijke sluiting van de Vlampiepateliers is nadrukkelijk bedoeld als een steun in de rug van de medewerkers, dat zij goed hebben gehandeld. En is daarnaast ook bedoeld om van te leren waar de vastgoedorganisatie verder kan verbeteren. Dit plan van aanpak wordt daarom als concept met de betrokkenen gedeeld en na vaststelling breder binnen VGU gedeeld.
Gereed	Is een voortdurend aandachtspunt en past binnen de door VGU voorgestane cultuur. - Na het versturen van de raadsbrief wordt een link naar de evaluatie en het plan van aanpak opgenomen in de nieuwsbrief VGU.

4. Bevoegdheid pand te sluiten

aanbeveling	<i>4. a Neem besluitvorming door Burgemeester op in de calamiteitenprocedure</i> <i>*</i>
trekker	5.1.2E
Impact op	Geheel VGU
aanpak	Bij de nadere uitwerking van het escalatiepad zal ook worden stilgestaan bij wie bevoegd is een pand te sluiten. Naast de burgemeester zijn er in het kader van de Woningwet ook mandaten verleend aan VTH. Sluiting van een pand is overigens een laatste stap die normaal gesproken wordt vooraf gegaan door o.a. overleggen en een aanschrijving.

	*in de evaluatie van PMB is abusievelijk opgenomen dat sluiting van een pand enkel de bevoegdheid van de burgemeester is; dit is niet juist.
Gereed	November a.s.; zie ook 2c.

5. Vervolg

Procesgang:

- | | |
|--|------------------|
| – Bespreking in MT VGU | 9 augustus |
| – Bespreking met betrokkenen calamiteit | 18 augustus a.s. |
| – Wethouder en gemeenteraad informeren | september a.s. |
| – Brede terugkoppeling binnen VGU | september a.s. |
| – 1 ^e Monitoring voorgang PvA in MT VGU | januari 2023 |

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	xxxxxxxxxxxx	Datum	31 augustus 2022
Doorkiesnummer	xxxxxx	Kenmerk	
E-mail	@Utrecht.nl	Onderwerp	Evaluatie sluiting Vlampiepateliers en opvolging
Bijlage(n)		Beleidsveld	Vastgoed

Geachte leden van de raad,

Op 13 en 19 november 2021 informeerden wij u respectievelijk over de onverwachte tijdelijke sluiting en de heropening van de Vlampiepateliers aan de Vlampiestraat 50. Binnen de Vastgoedorganisatie Utrecht (VGU) is het gebruikelijk om bij bijzondere gebeurtenissen een evaluatie uit te voeren om hiervan te leren en werkprocessen binnen de organisatie te verbeteren. Met deze brief informeren wij u over de aanleiding van de sluiting, de resultaten van de evaluatie en de opvolging van de aanbevelingen. Ook schetsen wij in deze brief, zoals toegezegd, de uitkomsten van de inventarisatie van de veiligheidssituatie van andere panden in tijdelijk beheer.

Aanleiding sluiting Vlampiepateliers

De Vlampiepateliers worden sinds 2001 tijdelijk verhuurd aan (een voorloper van) DePlaatsmaker als ateliers voor kunstenaars. Tijdelijke verhuur aan maatschappelijke of culturele initiatieven is veelal in afwachting van een toekomstige ruimtelijk ontwikkeling voor de stad waar het pand voor hergebruikt of gesloopt gaat worden. Het pand zou gesloopt worden voor een toegangsweg. Maar in 2011 is er door de gemeenteraad besloten dat deze toegangsweg er niet meer zou komen. Na dit besluit is grootschalig onderhoud niet uitgevoerd en zijn het huurcontract (met einddatum) en de beheerafspraken niet herijkt. Dit is meerdere malen geconstateerd en aangekaart, maar heeft niet geleid tot nieuwe afspraken. Ondertussen werden er renovatieplannen voor de Vlampiepateliers uitgewerkt. In 2019 is besloten het pand niet te slopen maar te renoveren en definitief beschikbaar te stellen als ateliers voor kunstenaars. Deze renovatieplannen leken steeds concreet en aanstaande, maar door een stapeling van ambities werd realisatie steeds uitgesteld.

De combinatie van een voormalig 'slooppand', langdurige juridische onduidelijkheid over wie waarvoor verantwoordelijk was en het uitstellen van de renovatie leidden tot een tijdelijke situatie van meer dan 10 jaar. Dit samen heeft de omstandigheden voor de sluiting gecreëerd.

Resultaten en aanbevelingen evaluatie tijdelijke sluiting Vlampiepateliers

In opdracht van VGU is de evaluatie van de tijdelijke sluiting geëvalueerd door het gemeentelijke Projectmanagementbureau (PMB).

In gesprekken met alle betrokken medewerkers is de directe aanloop naar en de sluiting zelf geëvalueerd. Dit heeft de volgende observaties opgeleverd.

- Kennis en ervaring is binnen de vastgoedorganisatie onvoldoende geborgd. Er vinden veel personele wisselingen plaats, maar overdrachten zijn summier en het archief is niet compleet. Nieuwe medewerkers beginnen zonder (goede) informatie over hun panden.
- Afdelingen binnen de Vastgoedorganisatie zijn verkokerd. Er heerst een groot verantwoordelijkheidsgevoel en gedrevenheid bij individuele medewerkers maar er is slechte communicatie tussen verschillende afdelingen. Verschillende belangen (bijvoorbeeld veiligheid enerzijds en huurdersbelang anderzijds) binnen Vastgoed komen niet samen.
- Medewerkers geven aan zich niet gehoord te voelen als zij zaken aankaarten. Ook DePlaatsmaker heeft zaken aangekaart, maar opvolging ontbreekt of is gebrekkig. Een escalatiepad om dringende zaken binnen de vastgoedorganisatie aan te kaarten, te versnellen of op te lossen is voor medewerkers onduidelijk of functioneert niet goed.
- Het functioneren van het calamiteitenteam en de communicatie rondom de sluiting is als zeer positief ervaren. Van de geïnterviewden had niemand een compleet beeld van de aanleiding en de argumentatie tot sluiting. Meningeën over de sluiting waren zwart-wit. De Plaatsmaker geeft aan dat zij in tegenstelling tot tijdens de calamiteit nu weer moeite hebben om zaken geregeld te krijgen.

Deze observaties hebben geleid tot de volgende aanbevelingen.

- Bedrijfsvoering op orde door afspraken te maken over archivering en overdragen van dossiers, sturen op geldigheid huurcontracten en beheerafspraken. Bij projecten ook oog hebben voor tijdelijke situatie en waarborgen van beheer en veiligheid in de tijdelijke situatie. Wees in verband met zorgplicht als eigenaar extra alert op panden waar het onderhoud door de huurder uitgevoerd wordt.
- Voer het goede gesprek binnen de eigen organisatie door na een gebeurtenis als dit zo snel mogelijk met alle betrokkenen om tafel te gaan en als groep hiervan te leren. Formuleer een heldere visie als vastgoedorganisatie en duidelijkheid in rollen en verantwoordelijkheden. Ga hierover met elkaar in gesprek. Stel gezamenlijk een escalatiepad op. Ga met elkaar in gesprek over juridische aansprakelijkheid en neem de zorgen die leven binnen de organisatie hierover weg. Spreek met één mond naar de huurders en maak hierover onderling afspraken. Ga met elkaar het gesprek aan over hoe om te gaan met stapeling van ambities die niet of moeilijk uitvoerbaar zijn en daardoor leiden tot uitstel en/of afstel van projecten
- Neem signalen en werknemers serieus. Sta als MT open voor signalen uit alle lagen van je organisatie. Heb oog voor wat wel goed gaat en welke inzet geleverd wordt en neem een voorbeeld aan de praktijk tijdens een calamiteit. Bed die slagkracht en helderheid in je organisatie in.

Opvolging aanbevelingen evaluatie

...

Vervolgproces Vlampiepateliers?

Veiligheidssituatie andere panden in tijdelijk beheer

Zoals toegezegd hebben wij een inventarisatie van de veiligheidssituatie van andere panden in tijdelijk beheer gedaan.

@ 5.1,2E PB

Met vriendelijke groet,

Dennis de Vries