

KWALITEITSBELEID EN KWALITEITSKADER BEHEER EN ONDERHOUD RIJKSMONUMENTEN

monumenten
BEZIT

Kooltjesbuurt 9
1411 RZ Naarden
www.monumentenbezit.nl

Kwaliteitsbeleid en kwaliteitskader beheer en onderhoud rijksmonumenten

Stichting Monumentenbezit

Sinds Monumentenbezit in 2016 een pakket van 29 rijksmonumenten kreeg overgedragen, zetten wij ons dagelijks in voor het professioneel beheer en behoud van onze monumenten. Begin 2022 is Monumentenbezit door de toenmalige staatssecretaris van Cultuur en Media aangewezen als POM (Professionele Organisatie voor Monumentenbehoud).

Monumentenorganisaties die eigenaar zijn van minstens twintig rijksmonumenten kunnen de POM-status verkrijgen. Deze status biedt voordelen bij de aanvraag voor instandhoudingssubsidie voor de monumenten. De rijksoverheid verwacht daartegenover van de POM's dat zij goed voor hun monumenten blijven zorgen en actief bijdragen aan het verbeteren van de monumentenzorg.

Om de POM-status te verkrijgen hebben wij aangetoond te voldoen aan de volgende criteria van de Subsidieregeling instandhouding monumenten (Sim)¹:

- de organisatie heeft een statutaire doelstelling tot instandhouding van cultureel erfgoed;
- de kwaliteit van de uitvoering van werkzaamheden aan rijksmonumenten is geborgd;
- de professionele omgang met rijksmonumenten heeft in de vijf jaar voorafgaand aan de POM-aanvraag een structureel en consistent karakter;
- de organisatie is financieel stabiel;
- ten minste de helft van het aantal rijksmonumenten in eigendom is in goede staat.

Monumentenbezit heeft kwaliteitsbeleid en een bijbehorend kwaliteitskader opgesteld, om te blijven voldoen aan de aanwijzingscriteria en de continuïteit te garanderen. Zo passen wij de in de beroepsgroep geldende normen voor werkzaamheden aan rijksmonumenten toe, plegen wij planmatig onderhoud aan onze monumenten, verrichten wij cultuurhistorisch onderzoek bij restauratiewerkzaamheden en beschikken wij over een organisatie van structurele deskundigheid bij de uitvoering van werkzaamheden aan onze monumenten.²

Dit document beschrijft hoe Monumentenbezit de kwaliteit van het beheer en onderhoud van haar rijksmonumenten waarborgt. Het eerste deel bevat ons kwaliteitsbeleid, met de visie, de uitgangspunten en de ambitie van waaruit wij werken. Het tweede deel bevat het kwaliteitskader, waarin deze uitgangspunten worden vertaald naar concrete normen en maatregelen voor de dagelijkse praktijk.

¹ Artikel 31 (1) Sim

² Artikel 32 (1) (b) Sim

DEEL I

Kwaliteitsbeleid

Visie

Als POM en culturele ANBI zetten wij ons in voor de duurzame instandhouding van rijksmonumenten voor huidige en toekomstige generaties. Onze portefeuille omvat 34 rijksmonumentale complexen met in totaal ruim honderd gebouwen. Wij beschouwen monumenten als unieke dragers van cultuurhistorische, architectonische en maatschappelijke waarden. Ons kwaliteitsbeleid is erop gericht deze waarden op een verantwoorde, professionele en doelmatige wijze te behouden en waar mogelijk te versterken.

Monumentenbezit streeft naar een beheer- en onderhoudsniveau dat voldoet aan de hoogste professionele standaarden binnen de monumentensector en werkt volgens het uitgangspunt dat preventief onderhoud de meest duurzame en kosteneffectieve vorm van monumentenzorg is.

Uitgangspunten kwaliteitsbeleid

1. Waardegestuurd beheer

Alle beheer- en onderhoudsmaatregelen worden gebaseerd op een gedegen kennis van de cultuurhistorische waarden van het monument. Beslissingen worden genomen vanuit het principe “behoud gaat voor vervanging” en met respect voor authenticiteit, materiaalgebruik en historische gelaagdheid. Monumentenbezit hecht belang aan het vergaren van kennis over haar monumenten en doet daartoe bouw-, cultuur-, en architectuurhistorisch onderzoek. Wij werken daarbij conform de vastgelegde normen voor dergelijk onderzoek. Bij restauratiewerkzaamheden wordt altijd cultuurhistorisch onderzoek verricht.

2. Planmatig onderhoud

Voor ieder monument wordt gewerkt met actuele meerjarenonderhoudsplannen (MJOP's) waarin technische staat, risico's, onderhoudscycli en investeringen inzichtelijk zijn gemaakt. Deze plannen worden periodiek geactualiseerd op basis van inspecties en nieuwe inzichten. Monumentenbezit voert in principe zelf de bouwkundige inspecties van haar monumenten uit. Wanneer dit niet mogelijk is wordt een van de (provinciale) Monumentenwachten ingeschakeld. Bij de inspecties wordt een vier ogen-principe gehanteerd waarbij één bouwkundige primair verantwoordelijk is voor de opname en rapportage en een andere bouwkundige secundair verantwoordelijk is.

3. Preventief handelen

Wij richten ons primair op het voorkomen van verval. Door regelmatige inspecties, monitoring en tijdig onderhoud worden grotere restauratie-ingrepen zoveel mogelijk voorkomen en blijven de totale instandhoudingskosten beheersbaar. Voor het behoud van waardevolle interieurs werken wij met een housekeepingmethodiek geïnspireerd op die van de National Trust.³ Deze methodiek is gericht op preventief schoonhouden, monitoren en licht onderhoud. De werkzaamheden worden uitgevoerd door eigen, daarvoor opgeleide medewerkers, voor wie wij gerichte trainingen en opleiding op locatie hebben verzorgd.

³ <https://www.nationaltrust.org.uk/discover/history/art-collections/how-to-care-for-your-precious-objects#rt-how-to-care-for-furniture>

4. Vakmanschap en deskundigheid

Werkzaamheden worden uitgevoerd door gekwalificeerde medewerkers en gespecialiseerde bedrijven met aantoonbare ervaring in de monumentensector. Wij investeren continu in kennisontwikkeling, opleiding en het delen van expertise binnen en buiten de organisatie. Monumentenbezit werkt conform de vastgelegde standaarden en uitvoeringsrichtlijnen van de ERM (stichting Erkende Restauratiekwaliteit Monumentenzorg). In bestekken en indien nodig verwijzen wij naar de desbetreffende URL's (uitvoeringsrichtlijn). Naast het volgen van de richtlijnen blijven wij als opdrachtgever in gesprek met de uitvoerende partijen over wat de beste aanpak is.

5. Transparantie en verantwoording

Wij leggen beheerkeuzes, onderhoudsmaatregelen en restauratie-ingrepen zorgvuldig vast. Hierdoor ontstaat een transparante beheerhistorie die bijdraagt aan kennisborging, overdraagbaarheid en verantwoording richting subsidiënten, eigenaren en samenleving.

6. Duurzaamheid

Wij streven naar een duurzame instandhouding van monumenten waarbij zorgvuldig wordt omgegaan met materialen, energie, biodiversiteit en klimaatadaptatie. Verduurzamingsmaatregelen worden steeds afgewogen tegen de monumentale waarden van het object.

Kwaliteitsinstrumenten

Om de kwaliteit van ons beheer en onderhoud te waarborgen zetten wij verschillende instrumenten in.

- Periodieke conditiemetingen volgens erkende inspectiemethodieken.
- Meerjarenonderhoudsplannen en instandhoudingsbegrotingen.
- Jaarlijkse risicoanalyses.
- Vastgelegde beheer- en onderhoudsprotocollen.
- Digitale registratie van inspecties, werkzaamheden en restauraties.
- Evaluaties van uitgevoerde projecten.
- Interne en externe kwaliteitscontroles.

Continue verbetering

Kwaliteitszorg is een continu proces. Daarom evalueren wij jaarlijks de resultaten van ons beheer en onderhoud, onder meer aan de hand van de volgende aspecten.

- De technische staat van de monumenten.
- De gerealiseerde onderhoudsmaatregelen.
- Afwijkingen ten opzichte van planning en begroting.
- Ervaringen van gebruikers, huurders en bezoekers.
- Nieuwe ontwikkelingen binnen monumentenzorg en duurzaamheid.

De uitkomsten worden gebruikt om processen, werkwijzen en kwaliteitsstandaarden verder te verbeteren.

Ambitie als POM

Als POM streeft Monumentenbezit ernaar een voorbeeldfunctie te vervullen binnen de monumentensector. Wij combineren professioneel eigenaarschap met maatschappelijke verantwoordelijkheid en delen actief kennis en ervaring met andere monumenteneigenaren, overheden en erfgoedinstellingen. Daarbij hebben wij de ambitie om uit te groeien tot een landelijke kennisorganisatie voor professioneel monumenten beheer. Wij beseffen dat wij niet de enige partij zijn en dat ook wij niet alle kennis in huis hebben, en zoeken daarom bewust de samenwerking met andere organisaties op. Op die manier dragen wij niet alleen bij aan de instandhouding van onze eigen monumenten, maar ook aan de kwaliteit van het monumentenbeheer in Nederland als geheel.

DEEL II

Kwaliteitskader

Inleiding

Het kwaliteitskader vertaalt de uitgangspunten uit ons kwaliteitsbeleid naar concrete normen en maatregelen. Het maakt zichtbaar welke normen wij aan onszelf stellen en met welke maatregelen wij die in de praktijk borgen.

Professioneel beheer betekent voor Monumentenbezit dat niet uitsluitend met gevestigde partijen wordt gewerkt, maar dat wij steeds werken met passende kwaliteitsborging. Zo kunnen wij ook nieuw vakmanschap een kans geven zonder onverantwoorde risico's voor het erfgoed, en dragen wij bij aan de toekomst van het restauratievak.

Hierna werken wij eerst de zes uitgangspunten van ons kwaliteitsbeleid uit. Een aantal onderwerpen raakt aan meerdere uitgangspunten of vraagt om afzonderlijke aandacht. Deze behandelen wij daarna als aanvullende onderwerpen, namelijk opdrachtgeverschap en uitvoeringskwaliteit, veiligheid en calamiteiten, toegankelijkheid en publiek, en governance en kwaliteitszorg.

Uitwerking van de zes uitgangspunten van het kwaliteitsbeleid

1. Waardegestuurd beheer

Monumentenbezit borgt dat beheer, onderhoud, restauratie en gebruik altijd plaatsvinden vanuit inzicht in de erfgoedwaarden van het object. Per monument zijn de belangrijkste cultuurhistorische, architectonische, landschappelijke en interieurwaarden bekend en vastgelegd.

Norm

Elke ingreep aan een monument wordt vooraf getoetst aan de vastgestelde erfgoedwaarden van het object.

Maatregelen

- Opstellen en actualiseren van waardestellingen.
- Vastleggen van bouwhistorische kennis in monumentendossiers.
- Toetsing van plannen door interne of externe erfgoeddeskundigen.
- Besluiten over wijzigingen expliciet motiveren en documenteren.
- Bij complexe ingrepen vroegtijdig overleg met gemeente, RCE of andere bevoegde instanties.

2. Planmatig onderhoud

Wij werken planmatig aan de instandhouding van de portefeuille. Voor ieder monument brengen wij de technische staat in beeld en vertalen wij die naar een meerjarenonderhoudsplan en een jaarlijkse uitvoeringsplanning, zodat onderhoud en investeringen gericht en voorspelbaar plaatsvinden.

Norm

Voor ieder monument is een actueel onderhoudsbeeld beschikbaar, vertaald naar een meerjarenonderhoudsplan en een jaarlijkse uitvoeringsplanning.

Maatregelen

- Periodieke inspecties en conditiemetingen.
- Actuele MJOP's per object.
- Jaarlijkse onderhoudsbegroting en prioritering.
- Scheiding tussen dagelijks onderhoud, planmatig onderhoud en restauratieve ingrepen.
- Vastleggen van urgente risico's zoals lekkages, houtrot, constructieve gebreken of veiligheidsissues.
- Evaluatie van uitgevoerde werkzaamheden.

3. Preventief handelen

Wij richten ons primair op het voorkomen van verval. Door regelmatig te inspecteren, te monitoren en tijdig in te grijpen voorkomen wij zoveel mogelijk grote restauratie-ingrepen en houden wij de instandhoudingskosten beheersbaar. Voor het behoud van waardevolle interieurs werken wij daarnaast met een door de National Trust geïnspireerde housekeepingmethodiek, gericht op preventief schoonhouden, monitoren en licht onderhoud, uitgevoerd door eigen, daarvoor opgeleide medewerkers voor wie wij gerichte trainingen en opleiding op locatie hebben verzorgd.

Norm

Onderhoud is gericht op het voorkomen van verval en op het verlengen van de levensduur van historische materialen, waarbij zware ingrepen zoveel mogelijk worden voorkomen.

Maatregelen

- Regelmatige inspecties en monitoring gericht op vroegtijdige signalering.
- Tijdig licht onderhoud om grotere ingrepen te voorkomen.
- Een door de National Trust geïnspireerde housekeepingmethodiek voor het behoud van interieurs.
- Inzet van eigen, daarvoor opgeleide medewerkers, met gerichte trainingen en opleiding op locatie.
- Preventieve aandacht voor risico's die tot verval leiden, zoals vocht, achterstallig onderhoud en gebreken aan de buitenschil.

4. Vakmanschap en deskundigheid

Wij beschikken over voldoende interne kennis om professioneel opdrachtgever, beheerder en eigenaar te zijn. Niet alle kennis hoeft permanent in huis te zijn, maar wij moeten wel in staat zijn om de juiste vragen te stellen, risico's te herkennen en externe deskundigheid goed aan te sturen.

Het opdrachtgeverschap zelf en het vermogen om kwaliteit te beoordelen en bij te sturen blijven daarbij altijd intern geborgd. Dit vormt de kern van professioneel eigenaarschap en kan niet volledig aan externe adviseurs worden overgelaten.

Naast bouwkundige kennis hebben wij een bouwhistoricus in dienst. Omdat tot ons bezit ook enkele archeologische monumenten behoren, beschikken wij daarnaast over een specialist archeologie. Specialistische kennis die wij niet of slechts beperkt zelf in huis hebben, zoals kennis van historische interieurs en groen erfgoed, betrekken wij gericht bij externe partijen.

De continuïteit van onze deskundigheid borgen wij actief. Het verloop onder de medewerkers die zich met instandhouding bezighouden is op dit moment gering, maar wij maken ons daarvan niet afhankelijk. Met competentieprofielen, met tijdige en geleidelijke overdracht bij vertrek of pensionering en met een traineeprogramma dat is gericht op brede kennisoverdracht zorgen wij ervoor dat kennis en ervaring behouden blijven, ook bij personeelwisselingen.

Wij houden het kennisniveau van onze instandhoudingsmedewerkers niet alleen op peil door opleiding, maar ook door actief de samenwerking te zoeken met collega-erfgoedorganisaties. Door kennis en ervaring uit te wisselen met organisaties die met vergelijkbare vraagstukken te maken hebben, leren wij van elkaar en verrijken wij onze eigen praktijk.

Norm

Wij beschikken aantoonbaar over voldoende deskundigheid op het gebied van monumentenzorg, bouwkunde, bouwhistorie, restauratie, vastgoedbeheer, exploitatie, duurzaamheid en cultuurhistorie. Onze interne kennis is daarbij toereikend om ook op specialistische terreinen, zoals historische interieurs, groen erfgoed en archeologie, in onze rol van opdrachtgever de adviezen van en de uitvoering door externe partijen kritisch te kunnen beoordelen en wegen.

Maatregelen

- Competentieprofielen voor sleutelrollen.
- Een gericht opleidingsplan, gebaseerd op een analyse van de aanwezige en de ontbrekende kennis en op de opgaven in onze portefeuille, zodat opleiding wordt ingezet op de kennis die wij nu en in de toekomst nodig hebben.
- Deelname aan erfgoednetwerken en kennisplatforms.
- Interne kennisdeling via projectbesprekingen en evaluaties.
- Inzet van vaste externe adviseurs op specialistische thema's.
- Borging dat het opdrachtgeverschap en de beoordeling van kwaliteit altijd in eigen huis aanwezig zijn, ongeacht de inzet van externe adviseurs.
- Tijdige en geleidelijke kennisoverdracht bij pensionering of vertrek van medewerkers, zodat kennis en ervaring behouden blijven.
- Periodieke beoordeling of de aanwezige kennis past bij de opgaven in de portefeuille.

5. Transparantie en verantwoording

Professioneel beheer vraagt om een goede en overdraagbare kennisbasis en om transparantie over de gemaakte keuzes. Informatie over de monumenten mag niet alleen in de hoofden van medewerkers of adviseurs zitten, maar wordt systematisch vastgelegd, zodat een navolgbare beheerhistorie ontstaat waarover wij ons kunnen verantwoorden.

Norm

Alle relevante objectkennis, besluiten, inspecties en ingrepen worden vastgelegd in een actueel en toegankelijk monumentendossier.

Maatregelen

- Een centraal en gestructureerd digitaal dossier per monument.
- Opslag van tekeningen, rapportages, vergunningen, foto's en onderhoudshistorie.
- Een vast format voor inspecties en projectdocumentatie.
- Fotodocumentatie vóór, tijdens en na werkzaamheden.
- Vastleggen van gemaakte keuzes en afwijkingen tijdens de uitvoering.
- Projectevaluaties met lessen voor toekomstige projecten.
- Jaarlijkse controle op de volledigheid van dossiers.

6. Duurzaamheid

Wij werken aan verduurzaming van monumenten met respect voor hun waarden.

Duurzaamheid wordt daarbij breed opgevat en omvat energie, materiaalgebruik, klimaatadaptatie, biodiversiteit, circulariteit en toekomstbestendig gebruik.

Norm

Verduurzamingsmaatregelen worden alleen toegepast na een zorgvuldige afweging tussen energiewinst, technische haalbaarheid, gebruikswaarde en monumentale waarden.

Maatregelen

- Duurzaamheidskansen per object in beeld brengen.
- Energiemonitoring waar relevant.
- Gebruik van reversibele en passende maatregelen.
- Aandacht voor klimaatrisico's zoals droogte, wateroverlast en hittestress.
- Hergebruik en herstel van bestaande materialen als uitgangspunt.
- Pilotprojecten voor nieuwe technieken, mits zorgvuldig gemonitord.
- Evaluatie van uitgevoerde verduurzamingsmaatregelen.

Aanvullende onderwerpen

Opdrachtgeverschap en uitvoeringskwaliteit

Wij willen werken met deskundige partijen, maar sluiten nieuwkomers niet uit. De kern is dat de gekozen uitvoeringsvorm past bij het risico van het werk. Bij kwetsbare onderdelen of specialistische restauratie worden zwaardere kwaliteitseisen gesteld. Bij minder risicovolle werkzaamheden kunnen nieuwe partijen ervaring opdoen onder passende begeleiding.

De verantwoordelijkheid voor het resultaat blijft daarbij steeds bij Monumentenbezit liggen. Bij werkelijk onvervangbare onderdelen, zoals origineel historisch interieur, bijzonder schilderwerk of zeldzaam historisch materiaal, is de ruimte voor leerwerk gering en werken wij uitsluitend met aantoonbaar gespecialiseerde partijen. In enkele gevallen is het mogelijk voor stagiaires om onder toezicht van specialisten mee te werken aan de minst kwetsbare onderdelen.

Bij werkzaamheden aan rijksmonumenten hanteren wij de ERM-uitvoeringsrichtlijnen als leidraad voor de kwaliteit van restauratie en onderhoud. Omdat onderhoud van monumenten maatwerk blijft, toetsen wij per geval of de betreffende richtlijn de opgave voldoende afdekt. Waar dat niet het geval is, wijken wij gemotiveerd af en treffen aanvullende maatregelen, uitsluitend gericht op het verbeteren van de kwaliteit van het uit te voeren werk. Onze afwegingen en afwijkingen leggen wij vast.

Norm

Monumentenbezit selecteert uitvoerende partijen op basis van vakbekwaamheid, zorgvuldigheid en leervermogen, en passen het toezichtniveau aan op het risico, de complexiteit en de ervaring van de opdrachtnemer.

Maatregelen

- Risicoclassificatie per opdracht in de categorieën laag, middel en hoog.
- Voor hoog-risicowerk uitsluitend partijen met aantoonbare relevante ervaring, of uitvoering onder leiding van een erkend specialist.
- De mogelijkheid van proefopdrachten voor nieuwkomers.
- Startgesprekken waarin monumentale waarden, risico's en uitvoeringsgrenzen worden besproken.
- Verplichte werkplannen bij risicovolle werkzaamheden.
- Extra directietoezicht of bouwbegeleiding bij minder ervaren partijen.
- Tussentijdse controlemomenten voordat werk wordt afgedekt of onomkeerbaar wordt.
- Stopmomenten bij kritische werkzaamheden zoals hakwerk, voegwerk, schilderwerk, houtreparaties, leidekking of herstel van historisch interieur.
- Begeleiding door een ervaren restauratiearchitect, bouwkundige of specialist.
- Duidelijke uitvoeringsprotocollen en materiaalvoorschriften.
- Vastleggen van referentiemonsters of proefvlakken.
- Evaluatie na afloop van de opdracht.
- Het opbouwen van een leveranciersdossier met ervaringen per partij.
- De mogelijkheid om goed presterende nieuwkomers stapsgewijs grotere of complexere opdrachten te geven.

Wij zien het mede als onze maatschappelijke taak om vakmanschap in de monumentensector te stimuleren. Daarom bieden wij ook ruimte aan nieuwe vakmensen en jonge bedrijven, mits de risico's voor het monument beheersbaar zijn door passende begeleiding, toezicht en fasering.

Veiligheid en calamiteiten

Monumentenbezit draagt verantwoordelijkheid voor objecten die bij schade vaak onvervangbaar zijn. Brand, wateroverlast, constructief bezwijken en diefstal kunnen in korte tijd waarden vernietigen die over eeuwen zijn opgebouwd. Wij richten ons beheer daarom zo in dat deze risico's zoveel mogelijk worden beperkt en dat bij een incident snel en doordacht kan worden gehandeld.

Norm

Voor ieder monument is bekend welke veiligheidsrisico's spelen en is vastgelegd hoe bij een calamiteit wordt gehandeld, met bijzondere aandacht voor het behoud van onvervangbare onderdelen.

Maatregelen

- Periodieke risico-inventarisatie per object op het gebied van brand, water, constructieve veiligheid en inbraak.
- Calamiteitenplannen met een heldere handelingsvolgorde en met bereikbaarheid buiten kantoortijden.
- Prioritering van te beschermen of te bergen onderdelen zoals bijzondere interieurs, archieven en kunstwerken.
- Afstemming met brandweer en hulpdiensten over objectinformatie en bereikbaarheid.
- Preventieve voorzieningen zoals detectie, compartimentering en bliksembeveiliging, passend bij de monumentale waarden.
- Periodieke controle en onderhoud van de veiligheidsvoorzieningen.
- Vastleggen en evalueren van incidenten en bijna-incidenten.
- Een vooraf doordachte herstelroute na schade waarin zorgvuldige documentatie, verzekering en verantwoord herstel samenkomen.

Verantwoordelijkheden

Een deel van de veiligheidsmaatregelen valt onder de verantwoordelijkheid van de exploitant of huurder en niet onder die van de eigenaar. Als eigenaar zien wij hierop toe door tijdens de jaarlijkse inspectie aan de hand van een veiligheidschecklist met de huurder na te gaan of deze maatregelen aanwezig zijn en worden nageleefd. Zo houden wij zicht op het geheel, ook waar de uitvoering bij een andere partij ligt.

Toegankelijkheid, publiek en maatschappelijke betekenis

Monumenten ontleen hun betekenis niet alleen aan hun fysieke staat, maar ook aan de rol die zij vervullen in de samenleving. Gebruik, beleving en draagvlak zijn geen sluitstuk van instandhouding maar een voorwaarde daarvoor, want een monument dat wordt gewaardeerd en gebruikt wordt ook onderhouden. Wij zoeken daarom naar passend gebruik en passende openstelling, met respect voor de draagkracht en de waarden van het object.

Norm

Voor ieder monument maken wij een bewuste afweging over gebruik, openstelling en publieke betekenis, in balans met de kwetsbaarheid en de erfgoedwaarden van het object.

Maatregelen

- Per object een afweging tussen openstelling, gebruik en bescherming.
- Vormen van openstelling die passen bij de aard van het monument, van incidentele toegang tot structureel publiek gebruik.
- Educatie en informatievoorziening over de geschiedenis en de waarden van het object.
- Aandacht voor de relatie met omwonenden, gebruikers en lokale gemeenschappen.
- Samenwerking met partijen die het maatschappelijk gebruik versterken.

- Toegankelijkheid voor een breed publiek waar dat verantwoord mogelijk is, met aandacht voor bezoekers met een beperking.
- Evaluatie van de balans tussen gebruik en instandhouding.

Governance en kwaliteitszorg

Professioneel beheer vraagt om een duidelijke beleidscyclus van plannen, uitvoeren, controleren en verbeteren. Kwaliteit mag niet afhankelijk zijn van toevallige inzet, maar is onderdeel van de inrichting van de organisatie.

Norm

Wij beschikken over een aantoonbare kwaliteitscyclus voor beheer, onderhoud, restauratie en exploitatie van onze monumentenportefeuille.

Maatregelen

- Jaarlijkse managementrapportage over de staat van de portefeuille.
- Interne kwaliteitscontrole op onderhoudsplannen en projectdossiers.
- Periodieke evaluatie van beleid en werkwijzen, waarbij wij leren van incidenten en fouten.
- Vastleggen van verantwoordelijkheden en mandaten.
- Rapportage aan bestuur en toezicht over risico's, investeringen en instandhoudingsopgaven.
- Gebruik van prestatie-indicatoren zoals conditieontwikkeling, onderhoudsachterstand, budgetafwijkingen en calamiteiten.
- Externe toetsing bij complexe of risicovolle projecten.