



**HANDBOEK**  
**KEURMERK LEEGSTANDBEHEER**

**INHOUDSOPGAVE**

<b>HOOFDSTUK 1</b>	<b>INLEIDING KLB</b>
	1.1 Inleiding
	1.2 Doel KLB
<b>HOOFDSTUK 2</b>	<b>SCOPE EN VOORSCHRIFTEN CERTIFICAAT</b>
	2.1 Scope/toepassingsgebied
	2.2 Voorschriften certificaat
<b>HOOFDSTUK 3</b>	<b>TERMEN EN DEFINITIES</b>
<b>HOOFDSTUK 4</b>	<b>ORGANISATIE KEURMERK LEEGSTANDBEHEER</b>
	4.1 Eigendom van het KLB-schema
	4.2 Bestuur KLB
	4.3 College van Deskundigen
	4.4 Harmonisatieoverleg
	4.5 Bezwaar en Beroep
<b>HOOFDSTUK 5</b>	<b>KLB INSPECTIESCHEMA</b>
	5.1 Eisen aan de identificatie van de leegstandbeheerder
	5.2 Eisen aan de bedrijfsvoering van de leegstandbeheerder
	5.3 Eisen aan de werkwijze van de leegstandbeheerder
	5.4 Eisen aan de klachtenprocedure van de leegstandbeheerder
	5.5 Eisen aan overeenkomsten van de leegstandbeheerder met gebruikers
	5.6 Eisen aan de bereikbaarheid van de leegstandbeheerder
	5.7 Eisen aan overeenkomsten van de leegstandbeheerder met eigenaren/opdrachtgevers
	5.8 Eisen aan het beheer
	5.9 Aanpassingen en interpretaties.
<b>HOOFDSTUK 6</b>	<b>ONDERZOEKSMETHODIEK</b>
	6.1 Indeling onderzoeksmethodiek
	6.2 Beoordelingsmethode en protocol afwijking beoordelingssystematiek
	6.3 Beoordeling en inspectierapport
	6.4 Conformiteitsverklaring
<b>HOOFDSTUK 7</b>	<b>INSPECTIE OP BASIS VAN EEN GERICHTE OPDRACHT</b>
<b>HOOFDSTUK 8</b>	<b>VERPLICHTINGEN VAN EN EISEN AAN DE INSPECTIE INSTELLINGEN (II'S)</b>
<b>HOOFDSTUK 9</b>	<b>WIJZIGINGEN IN HET INSPECTIESCHEMA EN OVERGANGSREGELING</b>
	9.1 Wijzigingen in het inspectieschema
	9.2 Overgangsregeling naar het geaccrediteerde schema
<b>HOOFDSTUK 10</b>	<b>HET KLB Register</b>
	10.1 Inleiding
	10.2 Algemene eisen voor opname in het KLB Register
	10.3 Voldoen aan de eisen van het inspectieschema
	10.4 Inspectiefrequentie
<b>HOOFDSTUK 11</b>	<b>Certificeringsproces</b>
	<b>Fase 1: Aanmelding</b>
	11.1 Aanmelding
	11.2 Ondernemingen waarvan het volledige aanmeldformulier is ontvangen
	11.3 Aankondiging inspectie

**Fase 2: Inspectie**

11.4 Uitvoeren inspectie

11.5 Concept rapportage

**Fase 3: Afronding inspectie**

11.6 Hoor en wederhoor

11.7 Definitieve rapportage

11.8 Certificering

**Hoofdstuk 12 TERMIJNEN EN DOORLOOPTIJDEN**

12.1 Aanmelden

12.2 Certificering

12.3 Besluit

12.4 Vermelding in het KLB register van aangemelde leegstandbeheerders

12.5 Vermelding in het KLB register van aangesloten leegstandbeheerder

**Hoofdstuk 13 MAATREGELEN, OPSCHORTING EN INTREKKING**

13.1 Maatregelen bij feiten of signalen over tekortkomingen en/of overtredingen

13.2 Opschorting van het recht op het gebruik van het keurmerk

13.3 Intrekking van het recht op het gebruik van het keurmerk

**Hoofdstuk 14 GEBRUIK VAN HET KLB KEURMERK****Hoofdstuk 15 GEHEIMHOUDING**

<b>Bijlage 1</b>	<b>Gebruiks- en betredingsprotocol</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>Gedragcode</b>
<b>Bijlage 3</b>	<b>Aanmeldformulier</b>
<b>Bijlage 4</b>	<b>Format certificaat</b>
<b>Bijlage 5</b>	<b>Reglement College van Deskundigen</b>
<b>Bijlage 6</b>	<b>Overeenkomst KLB met II</b>
<b>Bijlage 7</b>	<b>Reglement Bezwaar en Beroep</b>
<b>Bijlage 8</b>	<b>Gebruik Keurmerk KLB</b>

## **1. INLEIDING**

### **1.1 ALGEMEEN**

Stichting Keurmerk Leegstandbeheer (verder te noemen KLB) is opgericht op 12 maart 2010. Aanleiding voor de oprichting was de wet 'Kraken en Leegstand' die in 2010 van kracht geworden is. Doel van deze wet was tweeledig, namelijk een verbod op kraken en het tegengaan van leegstand. Bij de behandeling van het wetsvoorstel in de Tweede Kamer is er een motie aangenomen waarin de Minister werd opgeroepen te bevorderen dat er een keurmerk zou komen waarmee 'gemeenten en gebouweigenaren eenvoudig kunnen herkennen welke leegstandbeheerorganisaties op een goede, veilige, menswaardige en aanvaardbare wijze leegstaande gebouwen (laten) beheren'.

Als gevolg van deze motie is het Keurmerk Leegstand Beheer (KLB) opgericht.

### **1.2 DOEL KLB**

De Stichting Keurmerk leegstandbeheer heeft als doel:

- Het erkennen van organisaties voor leegstandbeheer conform de normen en criteria zoals vastgelegd in het Handboek KLB;
- Het controleren van KLB erkende organisaties en ondernemingen inzake hun kwaliteit en handelen;
- Het controleren van objecten in tijdelijk beheer aan de hand van de normen en criteria van het Keurmerk;
- Het bevorderen en stimuleren van de kwaliteit van het Keurmerk;
- Het beheren en waar nodig verbeteren van de normen en criteria van het Keurmerk;
- Het behandelen van klachten door de Klachtencommissie ingesteld door het Keurmerk.

KLB bereikt dit doel door:

- Het ontwikkelen, vaststellen, beheren en uitvoeren van een keurmerksysteem;
- Het uitoefenen van toezicht op de naleving van het Keurmerk;
- Het geven van voorlichting omtrent de doelstelling en inhoud van het Keurmerk;
- Het plegen van overleg met marktdeelnemers en overheid;
- Het tegengaan van onrechtmatig gebruik van het Keurmerk.

## **2. SCOPE EN VOORSCHRIFTEN CERTIFICAAT**

### **2.1 SCOPE/TOEPASSINGSGEBIED**

Het inspectieschema KLB is van toepassing op ondernemingen die in Nederland gevestigd zijn en zich bezighouden met het beheren van leegstand vastgoed en die het keurmerk KLB wensen te verkrijgen of hebben verkregen.

### **2.2. VOORSCHRIFTEN CERTIFICAAT**

KLB verstrekt de certificaten aan de onderneming. Deze certificaten dienen te voldoen aan het format in Bijlage 1. Inspectie-instellingen verstrekken geen KLB-certificaten.

### 3. TERMEN EN DEFINITIES

Beheervorm	Juridische wijze waarop het beheer plaatsvindt.
Bruikleen	Een overeenkomst waarbij de ene partij, tot wederopzegging, een andere partij een zaak in gebruik geeft.
Calamiteit	Een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis
Doormelding	Als een gebruiker op verzoek van de leegstandbeheerder verhuist van het ene naar het andere pand dat de leegstandbeheerder in beheer heeft.
Doorschuifkosten	De kosten die de leegstandbeheerder maakt als een gebruiker verhuist van het ene naar het andere pand dat de leegstandbeheerder in beheer heeft.
Certificaathouder	Rechtspersoon die zich op professionele wijze bezighoudt met het beheren van leegstaand vastgoed en die in het bezit is van een geldig KLB-certificaat voor het beheren van leegstaand vastgoed, afgegeven door de Stichting KLB
Gebruiker	De persoon of organisatie die gebruik maakt van een (deel van een) leegstand vastgoedobject op basis van een overeenkomst met de leegstandbeheerder.
Huur	Een overeenkomst waarbij de ene partij, de verhuurder, zich verbindt aan de andere partij, de huurder, een zaak of een gedeelte daarvan in gebruik te verstrekken waarbij de huurder zich verbindt tot een tegenprestatie.
Inspectieschema	Alle eisen aan de leegstandbeheerder waarop de Inspectie Instelling toetst.
KLB	Stichting Keurmerk LeegstandBeheer
Leegstand	Een vastgoedobject (of een deel daarvan) dat niet of niet krachtens een zakelijk of persoonlijk recht in gebruik is.
Leegstandbeheerder	Een onderneming die zich op professionele wijze bezig houdt met het beheren van leegstand vastgoed.
Sleutelbeheer	Beschrijving waarin de leegstandbeheerder heeft opgenomen welke personen/partijen een sleutel hebben van een leegstand pand en hoe met de sleutels wordt omgegaan.
Tijdelijk gebruik	Gebruik van een (deel van een) vastgoedobject in afwachting van een andere, meer definitieve bestemming.

## 4. ORGANISATIE KLB

### 4.1 EIGENDOM VAN HET KLB INSPECTIESCHEMA

De Stichting KLB is eigenaar van het KLB Inspectieschema en van het KLB-logo.

### 4.2 BESTUUR KLB

Het bestuur van KLB bestaat uit maximaal 5 personen. De leden van het bestuur worden benoemd voor de duur van 3 jaar, met dien verstande dat bestuursleden maximaal drie maal kunnen worden herkozen.

### 4.3 COLLEGE VAN DESKUNDIGEN

Het College van Deskundigen (CvD) van Stichting KLB adviseert het bestuur van de Stichting gevraagd en ongevraagd over alle zaken die betrekking hebben op het inspectieschema van KLB. Het bestuur van de Stichting moet advies inwinnen bij het CvD inzake:

- Veranderde relevante wet- en regelgeving;
- Zich in de praktijk aandienende structurele en/of maatschappelijke ontwikkelingen en knelpunten die van invloed zijn op de normen in het inspectieschema van KLB;
- Interpretatieverschillen betreffende de normen.

Het CvD heeft daarnaast als taak:

- Het identificeren van wettelijk vereiste of wenselijk geachte wijzigingen in het inspectieschema of beoordelingssystematiek;
- Het behandelen van inhoudelijke vragen inzake het inspectieschema.

De leden van het CvD hebben in gezamenlijkheid kennis van:

- De onderwerpen die binnen de scope van KLB vallen;
- De sectoren waarin KLB actief is;
- Relevante wet- en regelgeving.

Het Reglement College van Deskundigen is opgenomen in bijlage 5.

### 4.4 HARMONISATIEOVERLEG

Het Harmonisatieoverleg (HO) heeft als doel om ervoor te zorgen dat de II's de eisen uit het KLB inspectieschema op gelijke wijze beoordelen en interpreteren. Het HO vindt minimaal een keer per jaar plaats onder voorzitterschap van een vertegenwoordiger van KLB. Per II neemt een vertegenwoordiger deel aan het HO. Na elk HO worden interpretaties aan het CvD voorgelegd. Het CvD adviseert het bestuur van KLB hierover waarna het bestuur de betreffende interpretaties al dan niet vaststelt. Na vaststelling door het bestuur worden wijzigingen en interpretaties in hoofdstuk 5, paragraaf 10, vermeld. Bij het normelement waarop de aanpassing/interpretatie betrekking heeft, wordt een verwijzing naar hoofdstuk 5, paragraaf 10, vermeld. Een actuele versie van het gewijzigde Handboek wordt op de website van KLB gepubliceerd. Indien er slechts één II inspecties voor KLB uitvoert, worden interpretaties direct door de II voorgelegd aan het .

### 4.5 BEZWAAR EN BEROEP

Tegen besluiten van KLB en II's staat de mogelijkheid van bezwaar en beroep open. Bezwaarschriften worden behandeld door de organisatie die het besluit heeft genomen. Beroepschriften tegen uitspraken op bezwaar van II's en van KLB worden behandeld door een onafhankelijk College van Beroep dat door KLB in het leven is geroepen. Hangende de procedure van bezwaar en beroep blijven genomen besluiten gehandhaafd. Het reglement Bezwaar en Beroep is opgenomen in bijlage 7.

## 5. KLB INSPECTIESCHEMA

### INDELING KLB INSPECTIESCHEMA

Het KLB inspectieschema kent de volgende indeling:

- 5.1 Eisen aan de identificatie van de leegstandbeheerder
- 5.2 Eisen aan de bedrijfsvoering van de leegstandbeheerder
- 5.3 Eisen aan de klachtenprocedure van de leegstandbeheerder
- 5.4 Eisen aan de werkwijze van de leegstandbeheerder
- 5.5 Eisen aan de bereikbaarheid van de leegstandbeheerder
- 5.6 Eisen aan overeenkomsten van de leegstandbeheerder met gebruikers
- 5.7 Eisen aan de overeenkomsten van de leegstandbeheerder met de eigenaren.
- 5.8 Eisen aan het beheer van panden
- 5.9 Aanpassingen en interpretaties.

#### 5.1 EISEN AAN DE IDENTIFICATIE VAN DE ONDERNEMING DIE LEEGSTANDBEHEERDER IS

- 5.1.1 De onderneming moet aantonen dat zij een juridische entiteit is door het overleggen van een uittreksel uit het Handelsregister van de KvK, niet ouder dan 3 maanden.
- 5.1.2 De onderneming moet aantonen dat zij kantoor- en/of bedrijfsactiviteiten uitvoert in Nederland.
- 5.1.3 De onderneming moet kenbaar maken wie de bestuurder(s) van de onderneming is/zijn, dit tot op het niveau van natuurlijke personen.
- 5.1.4 De onderneming moet een verklaring omtrent gedrag kunnen overleggen betreffende:
  - De (statutaire) directie, bij ongewijzigde samenstelling van de directie mag de verklaring niet ouder zijn dan 3 jaar. Bij gewijzigde samenstelling van de directie mag de verklaring niet ouder zijn dan 3 maanden.
  - De rechtspersoon, deze verklaring mag niet ouder zijn dan 3 jaar.
- 5.1.5 De leegstandbeheerder dient een actueel organogram te overleggen van de organisatie van de onderneming.
- 5.1.6 De onderneming moet inzicht geven in de concernverhoudingen.
- 5.1.7 De doelomschrijving in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel moet gericht zijn op activiteiten in het kader van leegstandbeheer.
- 5.1.8 De onderneming moet wijzigingen in de juridische naamgeving en eigendomsverhoudingen (bijv. bij aandelentransacties) die de zeggenschap in belangrijke mate wijzigt, binnen 30 werkdagen na effectuering, melden bij de Stichting.

#### 5.2 EISEN AAN DE BEDRIJFSVOERING VAN DE LEEGSTANDBEHEERDER

##### 5.2.1 Registratie objecten

De leegstandbeheerder moet een administratie voeren waaruit op eenvoudige wijze kan worden ontleend:

- het actueel aantal in beheer zijnde panden;
- de adresgegevens van de panden;
- de van toepassing zijnde beheervorm;
- de registratie van de controles van de panden;
- het aantal gebruikers per pand.

##### 5.2.2 Verzekeringen leegstandbeheerder

De leegstandbeheerder dient zijn aansprakelijkheid in verband met schade tijdens en na uitvoering van door de leegstandbeheerder uitgevoerde werkzaamheden verzekerd te hebben door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale verzekerde som van € 2.500.000,00 per aanspraak en € 5.000.000,- per verzekeringsjaar.

##### 5.2.3 Gedragscode

De leegstandbeheer heeft de "gedragscode Keurmerk Leegstand Beheer" ondertekend en leeft deze na (bijlage 2, actuele versie op de website van KLB).

##### 5.2.4 Verbod op koppelverkoop

De leegstandbeheer kan haar gebruikers op geen enkele manier verplichten om diensten af te nemen van de leegstandbeheerder of eventuele leveranciers van de leegstandbeheerder. Elke vorm van koppelverkoop is niet toegestaan, uitgezonderd de verkoop van een brandveiligheidspakket.

## 5.3 EISEN AAN DE KLACHTENPROCEDURE

- 5.3.1 De leegstandbeheerder heeft een schriftelijke klachtenprocedure voor het behandelen van klachten ten aanzien van de leegstandbeheerder dan wel ten aanzien van objecten die door de leegstandbeheerder in bruikleen zijn gegeven.
- 5.3.2 In de klachtenprocedure is opgenomen dat klachten schriftelijk ingediend moeten worden, via een mailadres dat begint met klacht@ met hierachter de URL van de website van de leegstandbeheerder .
- 5.3.3 De leegstandbeheerder dient binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht vast te stellen of de klacht in behandeling genomen wordt en dient de klager hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen
- 5.3.4 In de klachtenprocedure is vermeld dat de termijn waarbinnen de klacht behandeld wordt max. 10 werkdagen is.
- 5.3.5 De leegstandbeheerder behandelt de klacht conform de klachtenprocedure binnen maximaal 10 werkdagen.
- 5.3.6 Bij een gegronde klacht dient de leegstandbeheerder binnen 30 dagen herstelmaatregelen door te voeren, indien van toepassing met terugwerkende kracht, met als resultaat dat de oorzaak van de klacht geëlimineerd wordt.
- 5.3.7 De leegstandbeheerder dient een klachtenregister bij te houden.
- 5.3.8 Leegstandbeheerders dienen gebruikers aantoonbaar op de hoogte te stellen van de klachtenprocedure.

## 5.4 EISEN AAN DE WERKWIJZE

### 5.4.1 Geheimhouding

De leegstandbeheerder en diens personeel zijn geheimhouding verschuldigd ten opzichte van derden. De geheimhoudingsplicht van de medewerkers van de leegstandbeheerder dient door de medewerker ondertekende verklaringen van de betrokken te zijn vastgelegd, geregistreerd en in een dossier te worden bewaard.

### 5.4.2 Klachtencommissie

De leegstandbeheerder is aangesloten bij de klachtencommissie van de stichting KLB. In de contracten die gesloten worden met de gebruiker dient hier naar verwezen te worden.

### 5.4.3 Betredings- en gebruiksprotocol

De leegstandbeheerder draagt er zorg voor dat de organisatie en haar personeel het "Betredings- en gebruiksprotocol woonruimte en andere gebruiksruimte" naleeft (bijlage 1, actuele versie op de website van KLB). Dit protocol is alleen van toepassing bij bruikleen.

### 5.4.4 Intake van gebruikers

De leegstandbeheerder dient een procedure te hebben voor de intake van gebruikers. Bij de intake van de gebruikers dient de leegstandbeheerder aantoonbaar te waarborgen dat de volgende elementen zijn gecontroleerd:

- de identiteit van de gebruiker;
- de verblijfstitel van de gebruiker.

### 5.4.5 Informatie aan de gebruikers bij intake

De leegstandbeheerder dient er zorg voor te dragen dat de gebruikers bekend zijn met aspecten van leegstandbeheer. De gebruikers dienen aantoonbaar geïnformeerd zijn over minimaal de volgende elementen:

- pandcontroles;
- sleutelbeheer;
- opzegtermijn;
- kosten;
- klachtenprocedure.

### 5.4.6 Informatie aan de gebruikers bij ingebruikname van het pand

De leegstandbeheerder dient voor ingebruikname van het pand door de gebruiker, de gebruiker te informeren over het pand. De informatie omvat minimaal:

- werking van (brand)alarm;
- werking van verwarming;
- werking van warmwater voorziening;
- kosten;
- wat te doen bij calamiteiten;



#### 5.4.7 Storingen

De leegstandbeheerder dient een procedure te hebben hoe men omgaat met storingen binnen de beheerde panden.

#### 5.4.8 Legionella en Asbest

De leegstandbeheerder dient elke gebruiker te informeren over de risico's van legionella en asbest en hoe men hiermee moet omgaan.

### 5.5 EISEN AAN DE BEREIKBAARHEID VAN DE LEEGSTANDBEHEERDER

#### 5.5.1 Bezoekadres

De leegstandbeheerder heeft een bezoekadres dat tijdens kantoortijd telefonisch, persoonlijk bij de balie, schriftelijk of per e-mail bereikbaar is.

#### 5.5.2 Calamiteiten

In geval van calamiteiten dient de leegstandbeheerder 24 uur bereikbaarheid te waarborgen al dan niet via samenwerking met andere organisaties. Voor deze dienst mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht. De gebruiker dient hiervan op de hoogte te zijn gebracht.

### 5.6 EISEN AAN DE OVEREENKOMSTEN VAN DE LEEGSTANDBEHEERDER MET GEBRUIKERS

Er kan sprake zijn van verschillende soorten overeenkomsten. De overeenkomsten zijn opgesteld op basis van bruikleen of tijdelijke verhuur voor wonen of werken.

#### 5.6.1 Eisen aan de overeenkomsten met de gebruikers

Per gebruiker wordt maximaal één overeenkomst gesloten per doel (soort gebruik), waarin de eventuele servicekosten expliciet dienen te worden vermeld.

#### 5.6.2 Klachtencommissie

In de overeenkomsten met de gebruikers dient opgenomen te zijn dat de leegstandbeheerder is aangesloten bij de klachtencommissie van het Keurmerk Leegstand Beheer en hoe deze klachtencommissie te bereiken is

#### 5.6.3 Maximale vergoedingen

Bij leegstandbeheer waarbij woonruimte in bewaring/bruikleen wordt gegeven bedraagt de maximale vergoeding voor de diensten die de leegstandbeheerder levert maximaal € 271,38 per maand indien de kosten voor de nutsvoorzieningen en gemeentelijke belastingen niet voor rekening van de bewoner zijn.

Bij leegstandbeheer waarbij woonruimte in bewaring/bruikleen wordt gegeven bedraagt de maximale vergoeding voor de diensten die de leegstandbeheerder levert maximaal € 195,40 per maand indien de kosten voor de nutsvoorzieningen en gemeentelijke belastingen voor rekening van de bewoner zijn. De nutscontracten dienen in dit geval op naam te staan van de gebruiker(s). Is dit niet het geval dan dient de leegstandbeheerder inzicht te geven in de kosten voor nutsvoorzieningen en kunnen deze slechts naar evenredigheid in rekening gebracht worden bij de gebruiker(s).

De bovengenoemde bedragen zijn de bedragen per 1-1-2022. De bedragen worden jaarlijks verhoogd conform de Consument Prijsindex van het CBS. De actuele bedragen worden jaarlijks gepubliceerd op de website van Keurmerk Leegstand Beheer.

Het is niet toegestaan om kosten in rekening te brengen bij de gebruiker voor werkzaamheden/diensten waarvan contractueel is vastgelegd dat die door de gebruiker zelf moeten worden uitgevoerd.

Naast de maximale vergoeding mag alleen extra geld gevraagd worden voor:

- Inschrijfgeld: eenmalig met een maximum van € 30,-.
- Administratiekosten: eenmalig maximaal € 90,-.
- Doorschuifkosten: per gebeurtenis maximaal € 80,-.
- Servicekosten (zie 5.6.4).

De bovengenoemde bedragen zijn de bedragen per 1-1-2022. De bedragen worden jaarlijks verhoogd conform de

Consument Prijsindex van het CBS. De actuele bedragen worden jaarlijks gepubliceerd op de website van Keurmerk Leegstand Beheer.

Alleen verrichte diensten mogen in rekening worden gebracht, dit conform een van te voren door de leegstandbeheerder opgesteld overzicht met prijzen per verrichting. Dit overzicht moet kenbaar gemaakt zijn bij de bewoners. Aantoonbaar moet zijn dat deze diensten verricht worden in opdracht van de bewoner.

#### **5.6.4 Servicekosten**

Onder servicekosten worden de kosten verstaan die door of wegens de opdrachtgever in rekening gebracht worden bij de leegstandbeheerder en die specifiek toegerekend kunnen worden aan een pand. De leegstandbeheerder kan onder de volgende voorwaarden servicekosten in rekening brengen bij de gebruiker:

- In de overeenkomst met gebruiker moet zijn vastgelegd dat de servicekosten doorberekend worden.
- De servicekosten moeten transparant en inzichtelijk zijn.
- Over de servicekosten mag maximaal 5% administratiekosten in rekening gebracht worden.
- Over individuele stookkosten mag 2% administratiekosten in rekening gebracht worden als de leegstandbeheerder zelf de warmtemeting en afrekening verzorgt. Indien de warmtemeting is uitbesteed mag er maar 1% administratiekosten over de individuele stookkosten berekend worden.

Het in rekening brengen van servicekosten voor werkzaamheden die, conform contract, door de gebruiker uitgevoerd moeten worden, is niet toegestaan.

#### **5.6.5 Wijzigingen in de hoogte van de gebruiksvergoeding**

In de bruikleenovereenkomsten met de gebruikers dienen afspraken te zijn vastgelegd inzake het wijzigen van de hoogte van de vergoeding met inachtneming van eis 5.6.3.

#### **5.6.6 Onderhoud en beheer**

In de bruikleenovereenkomsten met de gebruikers dienen afspraken gemaakt te zijn over het onderhoud en het beheer van de locatie. Duidelijk moet zijn welke verantwoordelijkheden de gebruiker heeft en welke de leegstandbeheerder heeft. Wijzigingen door de gebruiker aan het pand kunnen pas uitgevoerd worden na schriftelijke toestemming van de leegstandbeheerder.

#### **5.6.7 Opzegtermijnen**

Bij leegstandbeheer via bruikleen bedraagt de minimale opzegtermijn 28 dagen, behoudens bij calamiteiten. De leegstandbeheerder dient aan te tonen in hoeverre er sprake was van een calamiteit.

#### **5.6.8 Borg en restitutietermijnen**

De borg bedraagt maximaal twee maal de maximaal toegestane maandvergoedingen (zie eis 5.6.3). De borg dient binnen 10 weken na beëindiging van de overeenkomst te worden terugbetaald. De borg mag niet verrekend worden met toekomstige vorderingen en/of vorderingen waarvan de omvang nog niet vaststaat.

#### **5.6.9 Bezichtiging door derden**

In de bruikleenovereenkomsten met de gebruikers dienen afspraken te zijn opgenomen inzake de bezichtigingen door derde partijen. De bezichtigingen dienen te voldoen aan het "Gebruiks- en betredingsprotocol" zoals in bijlage 1 (actuele versie op de website van KLB).

#### **5.6.10 Pandcontroles**

Indien de leegstandbeheerder pandcontroles wenst uit te voeren dienen hierover afspraken te zijn opgenomen in de bruikleenovereenkomst met de gebruiker. De pandcontroles dienen te voldoen aan het "Gebruiks- en betredingsprotocol" zoals in bijlage 1 (actuele versie op de website van KLB) en vooraf dient aangegeven te worden door de leegstandbeheerder op welke dag de pandcontrole plaats zal vinden.

#### **5.6.11 Sleutelbeheer**

In de bruikleenovereenkomsten met de gebruikers dienen afspraken te zijn opgenomen hoe de leegstandbeheerder omgaat met de sleutels van het in bruikleen gegeven object.

#### **5.6.12 Orde en netheid**

In de bruikleenovereenkomsten met de gebruikers dienen afspraken te zijn opgenomen over orde, netheid en goed

huisvaderschap.

#### **5.6.13 Calamiteiten**

In de bruikleenovereenkomsten met de gebruikers dienen afspraken te zijn opgenomen hoe men dient om te gaan met calamiteiten, met in achtneming van eis 5.5.2.

#### **5.6.14 Vrijhouden van vluchtwegen**

In de bruikleenovereenkomsten met de gebruikers dient genoemd te staan dat de vluchtwegen binnen het pand ten alle tijden vrijgehouden dienen te worden.

#### **5.6.15 Rookkanalen**

Indien de woning beschikt over een haard, kachel of een open gastoestel, is de gebruiker verplicht om het rookkanaal periodiek te reinigen, mits dit bereikbaar is. Deze verplichting dient in het contract tussen gebruiker en leegstandbeheerder te zijn vastgelegd. Het is toegestaan dat gebruikers deze verplichting overdragen aan de leegstandbeheerder/eigenaar tegen betaling van een vooraf overeengekomen reëel bedrag. Dit dient ook in het contract te zijn vastgelegd.

Indien het rookkanaal niet bereikbaar is, zal de leegstandbeheerder deze werkzaamheden (laten) uitvoeren. In de contracten tussen leegstandsbeheerder en gebruiker en tussen leegstandbeheerder en eigenaar/opdrachtgever dient te zijn vastgelegd voor wiens rekening deze kosten dan komen.

### **5.7 EISEN AAN OVEREENKOMSTEN MET DE EIGENAAR/OPDRACHTGEVER**

#### **5.7.1 Ingebruikname van panden**

In het contract met de eigenaar dienen minimale eisen aan het pand gedefinieerd te zijn voordat een pand in beheer wordt genomen. Ook dient de wijze van intake van het pand vastgelegd te zijn in het contract.

#### **5.7.2 Onderhoud en beheer**

In de contracten met de eigenaar dienen afspraken gemaakt te worden over het onderhoud en het beheer van de locatie.

#### **5.7.3 Legionella en asbest**

In het contract met de eigenaar dienen afspraken gemaakt te worden over het omgaan met de risico's met betrekking tot legionella en asbest.

#### **5.7.4 Kosten**

In het contract met de eigenaar dient vastgelegd te zijn welke kosten in rekening gebracht kunnen worden door de eigenaar bij de leegstandbeheerder en andersom.

#### **5.7.5 Opzegtermijnen**

Bij leegstandbeheer via bruikleen bedraagt de minimale opzegtermijn 30 dagen, behoudens bij calamiteiten. De eigenaar dient aan te tonen of en in hoeverre er sprake is van een calamiteit.

#### **5.7.6 Bezichtiging**

In het contract met de eigenaar dienen afspraken te zijn opgenomen inzake de bezichtigingen (tevens door derde partijen). De bezichtigingen dienen te voldoen aan het "Gebruiks- en betredingsprotocol" zoals in bijlage 1 (actuele versie op de website).

### **5.8 EISEN AAN HET BEHEER VAN DE PANDEN**

#### **5.8.1 Installaties**

In het pand dienen minimaal de volgende punten op orde te zijn met betrekking tot de installaties:

- De meterkast dient vrij te zijn van gebreken.
- De aardlekschakelaar (indien aanwezig) dient werkend te zijn.
- Er bevinden zich in het gehele pand geen loshangende en/of losliggende draden.
- De verlichting en elektriciteitsvoorziening in natte ruimten zijn spatwaterdicht en geschikt voor gebruik in natte ruimten.

### 5.8.2 Voorzieningen

Elk pand dat in beheer genomen wordt, is bij aanvang en tijdens beheer wind- en waterdicht, brandveilig en heeft voldoende (sanitaire) voorzieningen. Minimale aanwezige voorzieningen zijn:

- Verwarming.
- Toilet.
- Douche met warmwatervoorziening (alleen bij bewoning).
- Keuken/kookgelegenheid.

### 5.8.3 Controles

In het pand dienen minimaal de volgende punten op orde te zijn:

- Een eventueel aanwezig brandmeldinstallatie dient te werken of er dient een gelijkwaardige oplossing te zijn.
- Alle vluchtwegen dienen vrij te zijn van obstakels.
- Aanwezige blusmiddelen (haspels en/of brandblussers) dienen voorzien te zijn van een actuele keuring met uiterste keuringsdatum. Indien er geen actuele keuring aanwezig is dient duidelijk te zijn dat de blusmiddelen niet gebruikt mogen worden.
- De aanwezige liften dienen uitgeschakeld te zijn, tenzij de opdrachtgever en leegstandbeheerder overeenkomen dat de liften in werking blijven. Liften kunnen alleen in werking blijven als deze gekeurd zijn. Indien doormelding niet meer actief is en de lift wel in gebruik, dan dient duidelijk op en in de lift vermeld te worden dat de lift niet gebruikt mag worden voor transport van personen.

### 5.8.4 Verwarmingsketel

De leegstandbeheerder dient ervoor zorg te dragen dat minimaal eens per 3 jaar een controle uitgevoerd wordt bij de geiser, CV of de gaskachel door een daartoe erkend installateur.

### 5.8.5 Informatie

In het pand dient op een goed zichtbare plek informatie te hangen met instructies wat te doen bij brand en hoe onveilige situaties in huis gemeld moeten worden. De informatie dient duidelijk zichtbaar het calamiteitsnummer van de leegstandbeheerder te bevatten.

### 5.8.6 Eisen aan de brandveiligheid bij panden met woonbestemming

#### 5.8.6.1 Bouwbesluit

De woning dient te voldoen aan de brandveiligheidseisen van het op het moment van in beheerneming, vigerende bouwbesluit, afdeling bestaande bouw.

#### 5.8.6.2 Rookmelders

Per bewoonde bouwlaag dient er binnen de woning minimaal 1 rookmelder op de voorgeschreven wijze bevestigd te zijn. Minimaal één keer per jaar controleert de leegstandbeheerder de werking van de rookmelders.

#### 5.8.6.3 Koolmonoxidemelders

Indien de woning beschikt over een open verbrandingstoestel is een CO-melder, gemonteerd op de voorgeschreven wijze, verplicht. Dit is in elk geval bij geisers, gaskachels en oude verwarmingsketels (met open verbrandingssysteem) verplicht.

### 5.8.7 Eisen aan de brandveiligheid bij panden zonder woonbestemming

#### 5.8.7.1 Melding

Indien een pand zonder de bestemming wonen in beheer wordt genomen en de leegstandbeheerder is van plan het pand te beheren door bewoning, dan dient dit door de leegstandbeheerder of de eigenaar gemeld te worden bij het bevoegd gezag (gemeente en/of brandweer en/of veiligheidsregio). Indien het bevoegd gezag niet, niet tijdig (binnen 2 weken) of niet inhoudelijk reageert kan het pand in beheer worden genomen. Het bevoegd gezag wordt bij het in beheer nemen van het pand nogmaals geïnformeerd.

#### 5.8.7.2 Controles

De leegstandbeheerder draagt er zorg voor dat in het pand de volgende elementen aantoonbaar op orde zijn:

- De aanwezige liften dienen uitgeschakeld te zijn, tenzij de opdrachtgever en leegstandbeheer schriftelijk zijn overeengekomen dat de liften in werking blijven. Liften kunnen alleen in werking blijven als deze gekeurd zijn. Indien

doormelding niet meer actief is, en de liften wel in gebruik zijn, dan dient duidelijk op en in de lift vermeld te worden dat de lift niet gebruikt mag worden voor transport voor personen.

- Er dient een functionerend systeem van rookmelders te zijn.
- Indien er sprake is van open verbrandingstoestellen dienen er goed functionerende CO-melders aanwezig te zijn.
- De originele brandcompartimentering van het pand dient conform de laatste vergunning intact te zijn.
- Aanwezige blusmiddelen (haspels en/of brandblussers) dienen voorzien te zijn van een actuele keuring met uiterste keuringsdatum. Indien er geen actuele keuring aanwezig is dient duidelijk te zijn dat de blusmiddelen niet gebruikt mogen worden.

#### **5.8.7.3 Plattegrond**

Bij de ingang van elk pand dient een plattegrond te hangen van het pand met hierop aangegeven waar de gebruikers van het pand wonen en/of zich gevestigd hebben. Op de plattegrond dient duidelijk vermeld te staan hoeveel gebruikers er in het pand gevestigd zijn. Tevens dient er een vluchtplan te zijn, inclusief duidelijke instructie voor gebruikers.

### **5.9 Aanpassingen en interpretaties**

- 5.9.1 Aanpassingen per normelement gerubriceerd op datum van aanpassing
- 5.9.2 Interpretaties per normelement gerubriceerd op datum van interpretaties

## 6. ONDERZOEKSMETHODIEK EN INDELING ONDERZOEKSMETHODIEK

### 6.1 INDELING ONDERZOEKSMETHODIEK

- 6.1.1 Beoordeling van de eisen aan de identificatie van de leegstandbeheerder
- 6.1.2 Beoordeling van de eisen aan de bedrijfsvoering van de leegstandbeheerder
- 6.1.3 Beoordeling van de eisen aan de klachtenprocedure van de leegstandbeheerder
- 6.1.4 Beoordeling van de eisen aan de werkwijze van de leegstandbeheerder
- 6.1.5 Beoordeling van de eisen aan de bereikbaarheid van de leegstandbeheerder
- 6.1.6 Beoordeling van de eisen aan overeenkomsten van de leegstandbeheerder met gebruikers
- 6.1.7 Beoordeling van de eisen aan de overeenkomsten van de leegstandbeheerder met de eigenaar/opdrachtgever.
- 6.1.8 Beoordeling van de eisen aan het beheer.

#### 6.1.1 BEOORDELING VAN DE EISEN AAN DE IDENTIFICATIE VAN DE LEEGSTANDBEHEERDER

De eisen aan de identificatie van de leegstandbeheerder zijn beschreven in Hoofdstuk 5, paragraaf 5.1. De II stelt bij een inspectie vast of de leegstandbeheerder voldoet aan de normpunten.

De te inspecteren leegstandbeheerder dient de volgende documenten aan te leveren bij de II:

- a. Inschrijving(en) Kamer van Koophandel (niet ouder dan 3 maanden).
- b. Om inzicht te geven in concernverhoudingen levert de leegstandbeheerder een organigram en relevante inschrijvingen Kamer van Koophandel aan, of indien van toepassing een buitenlands equivalent (niet ouder dan 3 maanden).
- c. Onderbouwing van de leegstandbeheerder dat zij bedrijfs- dan wel kantooractiviteiten in Nederland uitoefent die in overeenstemming zijn met de doelomschrijving in het Handelsregister bij de KvK.
- d. Verklaring omtrent Gedrag betreffende:
  - De (statutaire) directie, bij ongewijzigde samenstelling van de directie mag de verklaring niet ouder zijn dan 3 jaar. Bij gewijzigde samenstelling van de directie mag de verklaring niet ouder zijn dan 3 maanden.
  - De rechtspersoon, deze verklaring mag niet ouder zijn dan 3 jaar.

#### 6.1.2 BEOORDELING VAN DE EISEN AAN DE BEDRIJFSVOERINGS VAN DE LEEGSTANDBEHEERDER

De eisen aan de bedrijfsvoering van de leegstandbeheerder zijn beschreven in Hoofdstuk 5.2.

##### 6.1.2.1 Registratie objecten

De II dient een overzicht uit de administratie van de leegstandbeheerder te beoordelen waaruit op eenvoudige wijze kan worden ontleend:

- het actueel aantal in beheer zijnde panden met een uitsplitsing naar bruikleen en tijdelijke verhuur;
- de adresgegevens van de panden;
- registratie van de controles bij de panden;
- het aantal gebruikers per pand.

##### 6.1.2.2 Verzekeringen leegstandbeheerder

De II dient te beoordelen of de leegstandbeheerder een verzekeringspolis heeft waaruit blijkt dat aansprakelijkheid in verband met schade tijdens en na uitvoering van door de leegstandbeheerder uit te voeren werkzaamheden verzekerd is door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale verzekerde som van € 2.500.000,- per aanspraak en € 5.000.000,- per verzekeringsjaar.

##### 6.1.2.3 Gedragscode

De II dient te beoordelen of de leegstandbeheerder de "gedragscode Keurmerk Leegstand Beheer" ondertekend heeft en dat hij deze naleeft (bijlage 2, actuele versie op de website van KLB).

##### 6.1.2.4 Verbod op koppelverkoop

De II dient te beoordelen of de leegstandbeheer de gebruikers op geen enkele manier verplicht om andere diensten dan een brandveiligheidspakket af te nemen van de leegstandbeheerder of eventuele leveranciers van de leegstandbeheerder.

#### 6.1.3 BEOORDELING VAN DE EISEN AAN DE KLACHTENPROCEDURE VAN DE LEEGSTANDBEHEERDER

De eisen aan de klachtenprocedure zijn beschreven in Hoofdstuk 5.3.

- 6.1.3.1 De II dient te beoordelen of de klachtenprocedure is ingevoerd, wordt toegepast en wordt onderhouden.
- 6.1.3.2 De II dient te beoordelen of in de klachtenprocedure is opgenomen dat klachten schriftelijk ingediend moeten worden, via een mailadres dat begint met klacht@ met hierachter de URL van de website van de leegstandbeheerder

- 6.1.3.3 De II dient te beoordelen of de leegstandbeheerder binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht heeft vastgesteld of de klacht in behandeling wordt opgenomen en of de klager hiervan schriftelijk op de hoogte is gebracht.
- 6.1.3.4 De II dient te beoordelen of in de klachtenprocedure is vermeld dat de termijn waarbinnen de klacht behandeld wordt maximaal 10 werkdagen is.
- 6.1.3.5 De II dient te beoordelen of de klacht binnen 10 werkdagen behandeld wordt.
- 6.1.3.6 De II dient te beoordelen of de leegstandbeheerder bij een gegronde klacht binnen 30 dagen herstelmaatregelen doorvoert, indien van toepassing met terugwerkende kracht, met als resultaat dat de oorzaak van de klacht geëlimineerd wordt.
- 6.1.3.7 De II dient te beoordelen of de leegstandbeheerder een klachtenregister bijhoudt.
- 6.1.3.8 De II dient te beoordelen of de leegstandbeheerder gebruikers aantoonbaar op de hoogte stelt van de klachtenprocedure.

#### 6.1.4 BEOORDELING VAN DE EISEN AAN DE WERKWIJZE VAN DE LEEGSTANDBEHEERDER

De eisen aan de werkwijze zijn beschreven in Hoofdstuk 5.4.

##### 6.1.4.1 Geheimhouding

De II dient te beoordelen of de leegstandbeheerder de geheimhoudingsplicht van de medewerkers van de leegstandbeheerder geborgd heeft door de medewerker ondertekende verklaringen waarin dit is vastgelegd. De verklaring dient in een dossier bewaard te zijn.

##### 6.1.4.2 Klachtencommissie

De II dient te beoordelen of de leegstander in de contracten die gesloten worden met de gebruiker verwezen wordt naar de Klachtencommissie.

##### 6.1.4.3 Betredings- en gebruiksprotocol

De II dient te beoordelen of de leegstandbeheerder er zorg voor draagt dat de organisatie en haar medewerkers het "Betredings- en gebruiksprotocol woonruimte en andere gebruiksruimte" bij bruikleen naleven (bijlage 1, actuele versie op de website van KLB).

##### 6.1.4.4 Intake van gebruikers

De II dient te beoordelen of de leegstandbeheerder een procedure voor de intake van gebruikers heeft, of deze procedure is ingevoerd, wordt toegepast en wordt onderhouden waarbij gewaarborgd wordt dat de volgende elementen zijn gecontroleerd:

- de identiteit van de gebruiker;
- de verblijfstitel van de gebruiker.

##### 6.1.4.5 Informatie aan de gebruikers bij intake

De II dient te beoordelen of de leegstandbeheerder een werkwijze c.q. procedure heeft ingevoerd, dat deze wordt toegepast en wordt onderhouden waarin geborgd is dat de gebruikers bekend zijn met aspecten van leegstandbeheer. De gebruikers dienen aantoonbaar geïnformeerd zijn over minimaal de volgende elementen:

- pandcontroles;
- sleutelbeheer;
- opzegtermijn;
- kosten;
- klachtenprocedure.

##### 6.1.4.6 Informatie aan de gebruikers bij ingebruikname van het pand

De II dient te beoordelen of de leegstandbeheerder een werkwijze c.q. procedure heeft ingevoerd, dat deze wordt toegepast en dat deze wordt onderhouden waarin geborgd is dat voor ingebruikname van het pand door de gebruiker, de gebruiker wordt geïnformeerd over het pand. De informatie omvat minimaal:

- werking van (brand)alarm;
- werking van verwarming;
- werking van warmwater voorziening;
- kosten;
- wat te doen bij calamiteiten.

#### 6.1.4.7 Storingen

De II dient te beoordelen of de leegstandbeheerder een werkwijze c.q. procedure heeft ingevoerd, dat deze wordt toegepast en dat deze wordt onderhouden waarin wordt geborgd hoe men omgaat met storingen binnen de beheerde panden.

#### 6.1.4.8 Legionella en asbest

De II dient te beoordelen of de leegstandbeheerder een werkwijze c.q. procedure heeft ingevoerd, dat deze wordt toegepast en dat deze wordt onderhouden waarin wordt geborgd dat de leegstandbeheerder elke gebruiker informeert over de risico's van legionella en asbest en hoe men hiermee moet omgaan.

### 6.1.5 BEOORDELING VAN DE EISEN AAN DE BEREIKBAARHEID VAN DE LEEGSTANDBEHEERDER

De eisen aan bereikbaarheid zijn beschreven in Hoofdstuk 5.5.

#### 6.1.5.1 Bereikbaarheid tijdens kantooruren

De II dient te beoordelen of de leegstandbeheerder een bezoekadres heeft dat tijdens kantoor tijd telefonisch, persoonlijk bij de balie, schriftelijk of per e-mail bereikbaar is.

#### 6.1.5.2 Bereikbaarheid bij calamiteiten

De II dient te beoordelen of de leegstandbeheerder geborgd heeft om in geval van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar te zijn, al dan niet via samenwerking met andere organisaties. De II dient tevens te beoordelen dat voor deze dienst geen extra kosten in rekening worden gebracht en dat de gebruiker hiervan op de hoogte is gesteld.

### 6.1.6 BEOORDELING VAN DE EISEN AAN OVEREENKOMSTEN VAN DE LEEGSTANDBEHEERDER MET GEBRUIKERS

De eisen aan de overeenkomsten van leegstandbeheerder met gebruikers zijn beschreven in Hoofdstuk 5.6.

#### 6.1.6.1 Aantal overeenkomsten

De II dient te beoordelen of er per gebruiker maximaal één overeenkomst per doel (soort gebruik) is gesloten waarin de eventuele servicekosten expliciet zijn vermeld.

#### 6.1.6.2 Klachtencommissie

De II dient te beoordelen of in de overeenkomsten met de gebruikers opgenomen is dat de leegstandbeheerder is aangesloten bij de klachtencommissie van het Keurmerk Leegstand Beheer en hoe deze klachtencommissie te bereiken is.

#### 6.1.6.3 Maximale vergoedingen

De II dient te beoordelen of de leegstandbeheerder die woonruimte in bewaring/bruikleen geeft niet meer dan de maximale vergoeding voor de diensten/service zoals beschreven in 5.6.3 in rekening brengt.

#### 6.1.6.4 Servicekosten

De II dient te beoordelen of de leegstandbeheer die servicekosten in rekening brengt, zich daarbij houdt aan de volgende voorwaarden:

- in de overeenkomst met gebruiker moet zijn vastgelegd dat de servicekosten doorberekend worden.
- de servicekosten moeten transparant en inzichtelijk zijn.
- over de servicekosten mag maximaal 5% administratiekosten in rekening gebracht worden.
- over individuele stookkosten mag 2% administratiekosten in rekening gebracht worden als de leegstandbeheerder zelf de warmtemeting en afrekening verzorgt. Indien de warmtemeting is uitbesteed mag er maar 1% administratiekosten over de individuele stookkosten berekend worden.

Het in rekening brengen van servicekosten voor werkzaamheden die, conform contract, door de gebruiker uitgevoerd moeten worden, is niet toegestaan.

#### 6.1.6.5 Wijzigingen in de hoogte van de gebruiksvergoeding

De II dient te beoordelen of in de bruikleenovereenkomsten met de gebruikers afspraken zijn vastgelegd inzake het wijzigen van de hoogte van de vergoeding met inachtneming van eis 5.6.3.

#### 6.1.6.6 Onderhoud en beheer

De II dient te beoordelen of in de bruikleenovereenkomsten met de gebruikers afspraken zijn gemaakt over het onderhoud



en het beheer van de locatie. Duidelijk moet zijn welke verantwoordelijkheden de gebruiker heeft en welke de leegstandbeheerder heeft en of is vastgelegd dat wijzigingen door de gebruiker aan het pand slechts zijn toegestaan na schriftelijke toestemming van de leegstandbeheerder.

#### **6.1.6.7 Opzegtermijnen**

De II dient te beoordelen bij leegstandbeheer via bruikleen of de minimale opzegtermijn 28 dagen bedraagt, behoudens bij calamiteiten. De leegstandbeheerder dient in dat geval aan te tonen in hoeverre er sprake was van een calamiteit.

#### **6.1.6.8 Borg en restitutietermijnen**

De II dient te beoordelen of de borg maximaal 2 maal de maximaal toegestane maandvergoedingen (zie eis 5.6.3) bedraagt. De II dient tevens te beoordelen of de borg binnen 10 weken na beëindiging van de overeenkomst wordt terugbetaald. De borg mag niet verrekend worden met toekomstige vorderingen en/of vorderingen waarvan de omvang nog niet vaststaat.

#### **6.1.6.9 Bezichtiging door derden**

De II dient te beoordelen of in de bruikleenovereenkomsten met de gebruikers afspraken zijn opgenomen inzake de bezichtigingen door derde partijen. De bezichtigingen dienen te voldoen aan het "Gebruiks- en betredingsprotocol" zoals in bijlage 1 (actuele versie op de website van KLB).

#### **6.1.6.10 Pandcontroles**

De II dient te beoordelen of de leegstandbeheerder die pandcontroles wenst uit te voeren hierover afspraken heeft opgenomen in de bruikleenovereenkomst met de gebruiker. De II dient tevens te beoordelen of pandcontroles voldoen aan het "Gebruiks- en betredingsprotocol" zoals in bijlage 1 (actuele versie op de website van KLB) en of vooraf aangegeven wordt door de leegstandbeheerder op welke dag de pandcontrole plaats zal vinden.

#### **6.1.6.11 Sleutelbeheer**

De II dient te beoordelen of in de bruikleenovereenkomsten met de gebruikers afspraken zijn opgenomen hoe de leegstandbeheerder om dient te gaan met de sleutels van het in bruikleen gegeven object.

#### **6.1.6.12 Orde en netheid**

De II dient te beoordelen of in de bruikleenovereenkomsten met de gebruikers afspraken zijn opgenomen over orde, netheid en goed huisvaderschap.

#### **6.1.6.13 Calamiteiten**

De II dient te beoordelen of in de bruikleenovereenkomsten met de gebruikers afspraken zijn opgenomen hoe men dient om te gaan met calamiteiten, met in achtname van eis 5.5.2.

#### **6.1.6.14 Vrijhouden van vluchtwegen**

De II dient te beoordelen of in de bruikleenovereenkomsten met de gebruikers genoemd is dat de vluchtwegen binnen het pand ten alle tijden vrijgehouden dienen te worden.

#### **6.1.6.15 Rookkanalen**

Indien de woning beschikt over een haard, kachel of een open gastoestel, dient de gebruiker het rookkanaal periodiek te reinigen, mits dit bereikbaar is. De II dient te beoordelen of deze verplichting in het contract tussen gebruiker en leegstandbeheerder is vastgelegd. Het is toegestaan dat gebruikers deze verplichting overdragen aan de leegstandbeheerder/eigenaar tegen betaling van een vooraf overeengekomen reëel bedrag. Indien hiervan sprake is, dient de II te beoordelen of dit in het contract is vastgelegd.

Indien het rookkanaal niet bereikbaar is, zal de leegstandbeheerder deze werkzaamheden (laten) uitvoeren. De II dient in dat geval te beoordelen of dit in de contracten tussen leegstandbeheerder en gebruiker en tussen leegstandbeheerder en eigenaar/opdrachtgever is vastgelegd voor wiens rekening deze kosten dan komen.

### **6.1.7 BEOORDELING VAN DE EISEN AAN OVEREENKOMSTEN MET DE EIGENAAR/OPDRACHTGEVER**

De eisen aan de overeenkomsten van leegstandbeheerder met gebruikers zijn beschreven in Hoofdstuk 5.7.

#### **6.1.7.1 Ingebruikname van panden**

De II dient te beoordelen of in het contract met de eigenaar minimale eisen aan het pand gedefinieerd zijn voordat een pand in beheer wordt genomen. Ook dient de II te beoordelen of de wijze van intake van het pand vastgelegd is in het contract.

#### 6.1.7.2 Onderhoud en beheer

De II dient te beoordelen of in de contracten met de eigenaar afspraken gemaakt zijn over het onderhoud en het beheer van de locatie.

#### 6.1.7.3 Legionella en asbest

De II dient te beoordelen of in het contract met de eigenaar afspraken gemaakt zijn over het omgaan met de risico's met betrekking tot legionella en asbest.

#### 6.1.7.4 Kosten

De II dient te beoordelen of in het contract met de eigenaar vastgelegd is welke kosten in rekening gebracht kunnen worden door de eigenaar bij de leegstandbeheerder en andersom.

#### 6.1.7.5 Opzegtermijnen

De II dient te beoordelen of in het contract bij leegstandbeheer via bruikleen is vastgelegd dat de minimale opzegtermijn 30 dagen bedraagt, behoudens bij calamiteiten. De II dient te beoordelen, indien er sprake is van een calamiteit, of de eigenaar aantoont of en in hoeverre er sprake is van een calamiteit.

#### 6.1.7.6 Bezichtiging

De II dient te beoordelen of in het contract met de eigenaar afspraken zijn opgenomen inzake de bezichtigingen (tevens door derde partijen) en of deze afspraken voldoen aan het "Gebruiks- en betredingsprotocol" zoals in bijlage 1 (actuele versie op de website).

### 6.1.8 BEOORDELING VAN DE EISEN AAN HET BEHEER VAN DE PANDEN

De eisen aan het beheer van panden zijn omschreven in Hoofdstuk 5.8. Om vast te kunnen stellen of de leegstandbeheerder aan deze eisen voldoet, moet de II:

#### 6.1.8.1 Installaties

De II dient te beoordelen of er een procedure/werkwijze is ingevoerd, wordt toegepast en wordt onderhouden, waarbij geborgd wordt dat in het pand minimaal de volgende punten op orde te zijn met betrekking tot de installaties:

- De meterkast dient vrij te zijn van gebreken.
- De aardlekschakelaar (indien aanwezig) dient werkend te zijn.
- Er bevinden zich in het gehele pand geen loshangende en/of losliggende draden.
- De verlichting en elektriciteitsvoorziening in natte ruimten zijn spatwaterdicht en geschikt voor gebruik in natte ruimten.

#### 6.1.8.2 Voorzieningen

De II dient te beoordelen of er een procedure/werkwijze is ingevoerd, wordt toegepast en wordt onderhouden, waarbij geborgd wordt dat elk pand dat in beheer genomen wordt, bij aanvang en tijdens beheer wind- en waterdicht en brandveilig is en voldoende (sanitaire) voorzieningen heeft. Minimale aanwezige voorzieningen zijn:

- Verwarming.
- Toilet.
- Douche met warmwatervoorziening (alleen bij bewoning).
- Keuken/kookgelegenheid.

#### 6.1.8.3 Controles

De II dient te beoordelen of er een procedure/werkwijze is ingevoerd, wordt toegepast en wordt onderhouden, waarbij geborgd wordt dat in het pand minimaal de volgende punten op orde zijn:

- Een eventueel aanwezig brandmeldinstallatie dient te werken of er dient een gelijkwaardige oplossing te zijn.
- Alle vluchtwegen dienen vrij te zijn van obstakels.
- Aanwezige blusmiddelen (haspels en/of brandblussers) dienen voorzien te zijn van een actuele keuring met uiterste keuringsdatum. Indien er geen actuele keuring aanwezig is dient duidelijk te zijn dat de blusmiddelen niet gebruikt mogen worden.
- De aanwezige liften dienen uitgeschakeld te zijn, tenzij de opdrachtgever en leegstandbeheerder overeenkomen dat de liften in werking blijven. Liften kunnen alleen in werking blijven als deze gekeurd zijn. Indien doormelding niet meer actief is en de lift wel in gebruik, dan dient duidelijk op en in de lift vermeld te worden dat de lift niet gebruikt mag worden voor transport van personen.

#### 6.1.8.4 Verwarmingsketel

De II dient te beoordelen of er een procedure/werkwijze is ingevoerd, wordt toegepast en wordt onderhouden, waarbij geborgd wordt dat de leegstandbeheerder ervoor zorg draagt dat minimaal eens per 3 jaar een controle uitgevoerd wordt bij de geiser, CV of de gaskachel door een daartoe erkend installateur.

#### 6.1.8.5 Informatie

De II dient te beoordelen of er een procedure/werkwijze is ingevoerd, wordt toegepast en wordt onderhouden, waarbij geborgd wordt dat in het pand op een goed zichtbare plek informatie hangt met instructies wat te doen bij brand en hoe onveilige situaties in huis gemeld moeten worden. De informatie dient duidelijk zichtbaar het calamiteitsnummer van de leegstandbeheerder te bevatten.

#### 6.1.8.6 Beoordeling van eisen aan de brandveiligheid bij panden met woonbestemming

##### 6.1.8.6.1 Bouwbesluit

De II dient te beoordelen of er een procedure/werkwijze is ingevoerd, wordt toegepast en wordt onderhouden, waarbij geborgd wordt dat de woning voldoet aan de brandveiligheidseisen van het op het moment van in beheerneming, vigerende bouwbesluit, afdeling bestaande bouw.

##### 6.1.8.6.2 Rookmelders

De II dient te beoordelen of er een procedure/werkwijze is ingevoerd, wordt toegepast en wordt onderhouden, waarbij geborgd wordt dat per bouwlaag er binnen de woning minimaal 1 rookmelder op de voorgeschreven wijze bevestigd is en dat de leegstandbeheerder minimaal één keer per jaar de werking van de rookmelders controleert.

##### 6.1.8.6.3 Koolmonoxidemelders

De II dient te beoordelen of er een procedure/werkwijze is ingevoerd, wordt toegepast en wordt onderhouden, waarbij geborgd wordt dat, indien de woning beschikt over een open verbrandingstoestellen, een CO-melder is gemonteerd op de voorgeschreven wijze, in elk geval bij geisers, gaskachels en oude verwarmingsketels (met open verbrandingssysteem).

#### 6.1.8.7 Eisen aan de brandveiligheid bij panden zonder woonbestemming

##### 6.1.8.7.1 Melding

De II dient te beoordelen of er een procedure/werkwijze is ingevoerd, wordt toegepast en wordt onderhouden, waarbij geborgd wordt dat indien een pand zonder de bestemming wonen in beheer wordt genomen en de leegstandbeheerder van plan is het pand te beheren door bewoning, de leegstandbeheerder of de eigenaar dit meldt bij het bevoegd gezag (gemeente en/of brandweer en/of veiligheidsregio). Indien het bevoegd gezag niet, niet tijdig (binnen 2 weken) of niet inhoudelijk reageert kan het pand in beheer worden genomen. De II dient tevens te beoordelen of het bevoegd gezag bij het in beheer nemen van het pand nogmaals geïnformeerd wordt.

##### 6.1.8.7.2 Controles

De II dient te beoordelen of er een procedure/werkwijze is ingevoerd, wordt toegepast en wordt onderhouden, waarbij geborgd wordt dat de leegstandbeheerder er zorg voor draagt dat in het pand de volgende elementen aantoonbaar op orde zijn:

- De aanwezige liften dienen uitgeschakeld te zijn, tenzij de opdrachtgever en leegstandbeheer schriftelijk zijn overeengekomen dat de liften in werking blijven. Liften kunnen alleen in werking blijven als deze gekeurd zijn. Indien doormelding niet meer actief is, en de liften wel in gebruik zijn, dan dient duidelijk op en in de lift vermeld te worden dat de lift niet gebruikt mag worden voor transport voor personen.
- Er dient een functionerend systeem van rookmelders te zijn.
- Indien er sprake is van open verbrandingstoestellen dienen er goed functionerende CO-melders aanwezig te zijn.
- De originele brandcompartimentering van het pand dient conform de laatste vergunning intact te zijn.
- Aanwezige blusmiddelen (haspels en/of brandblussers) dienen voorzien te zijn van een actuele keuring met uiterste keuringsdatum. Indien er geen actuele keuring aanwezig is dient duidelijk te zijn dat de blusmiddelen niet gebruikt mogen worden.

##### 6.1.8.8 Plattegrond

De II dient te beoordelen of er een procedure/werkwijze is ingevoerd, wordt toegepast en wordt onderhouden, waarbij geborgd wordt dat bij de ingang van elk pand een plattegrond hangt van het pand met hierop aangegeven waar de

gebruikers van het pand wonen en/of zich gevestigd hebben. Op de plattegrond dient duidelijk vermeld te staan hoeveel gebruikers er in het pand gevestigd zijn. Tevens dient er een vluchtplan te zijn, inclusief duidelijke instructie voor gebruikers.

### 6.1.9 OMVANG STEEKPROEF

Uitgangspunt voor het bepalen van de omvang van de steekproef waarin de afspraken met gebruikers (zie 5.2.4, 5.3.8, 5.4.2, 5.4.4, 5.4.5, 5.4.6, 5.4.7, 5.4.8, 5.5.2, 5.6 en 5.7) worden getoetst is:

Aantal gebruikers in beheer	Steekproef
Tot 200 gebruikers	3 gebruikersdossiers
200 tot 700 gebruikers	4 gebruikersdossiers
700 panden of meer	5 gebruikersdossiers (maximaal)

Uitgangspunt voor het bepalen van de omvang van de steekproef is het totaal aantal panden dat de leegstandbeheerder in beheer heeft die vallen onder de scope van KLB.

Totaal aantal panden in beheer	Steekproef
Tot 200 panden	5 bruikleenpanden
200 tot 700 panden	Per 100 bruikleen panden 1 pand extra
700 panden of meer	Per 150 bruikleenpanden 1 pand extra

Het maximum aantal panden in de steekproef bedraagt 15.

Indien in de steekproef een pand zit dat in één van de vorige twee inspecties is geïnspecteerd, dient er voor dat pand een nieuw pand te worden geselecteerd.

Indien panden niet voldoen aan één of meerdere eisen van KLB dient binnen 6 weken herstel te worden aangetoond en dient een aantal nieuwe panden te worden geïnspecteerd. Het aantal nieuw te inspecteren panden bedraagt 2 maal het aantal panden dat niet aan één of meerdere eisen van KLB voldoet in de eerste steekproef.

Indien de extra te inspecteren panden (ook) niet voldoen aan één van de eisen van KLB dient ook in deze panden binnen 6 weken herstel te worden aangetoond en dient een aantal nieuw panden te worden geïnspecteerd. Het aantal nieuw te inspecteren panden bedraagt 3 maal het aantal panden dat niet aan de één of meerdere eisen van KLB voldoet in de tweede steekproef.

Indien ook na de derde steekproef panden niet voldoen aan één of meerdere eisen van KLB wordt de onderneming geschorst totdat bij nieuwe steekproeven ter grootte van de tabel hierboven, panden wel voldoen aan de eisen van KLB. Deze schorsing kan maximaal 6 maanden duren, daarna wordt de schorsing omgezet in een uitschrijving.

## 6.2 BEOORDELINGSMETHODE EN PROTOCOL AFWIJKING VAN DE BEOORDELINGSSYSTEMATIEK

De controleperiode betreft ten minste de periode tussen de reeds gecontroleerde periode (bij de laatste inspectie) en de datum waarop de inspectie plaatsvindt. Bij leegstandbeheerders waarbij de inspectie voor de eerste keer wordt uitgevoerd, geldt een periode van 6 maanden. De inspecties bij leegstandbeheerders vinden plaats op basis van de actuele vastgestelde eisen. Het voldoen aan de eisen wordt onder andere geïnspecteerd op basis van een steekproef. De omvang van de steekproef is beschreven in paragraaf 6.1.9. Omdat er op basis van een steekproef wordt gecontroleerd, kan er geen volledige zekerheid gegeven worden of aan de eisen wordt voldaan. Ook als een steekproef geen afwijkingen oplevert, is het mogelijk dat de inspecteur de indruk heeft dat er niet aan de eisen wordt voldaan. Indien de inspecteur niet overtuigd is dat aan alle eisen wordt voldaan, moet de inspecteur de steekproef gericht uitbreiden om te voorkomen dat de inspectie onterecht tot een positief oordeel zou leiden. Onder afwijking van de reguliere beoordelingssystematiek valt tevens het instellen van een aanvullende inspectie.

Mogelijke redenen voor het afwijken van de reguliere beoordelingssystematiek (niet limitatief) zijn:

- Ontbrekende documentatie.
- Het niet volledig en tijdig verstrekken van relevante informatie over wijzigingen binnen de onderneming .

- Tips of klachten van derden over de geregistreerde onderneming.
- Oneigenlijk gebruik van keurmerk en aanduidingen KLB.

Aanvullende bevindingen moeten altijd leiden tot een oordeel of wel of niet voldaan wordt aan de eisen. Daarbij geldt dat de bevindingen transparant en toetsbaar moeten zijn.

### **6.3 BEOORDELING EN INSPECTIERAPPORT**

Aan het eind van zijn onderzoek informeert de inspecteur de leegstandbeheerder aan welke eisen uit het inspectieschema de leegstandbeheerder op het moment van de inspectie wel en niet voldoet en legt dit vast in een inspectierapport dat, na eventueel hoor- en wederhoor, de II vervolgens uitbrengt aan de onderneming. De II verstrekt een kopie van het inspectierapport aan KLB.

### **6.4 CONFORMITEITSVERKLARING**

De tekst van de conformiteitsverklaring, zoals die door de II in het rapport dient te worden opgenomen luidt:

- Inspectie-instelling XXXX verklaart hierbij dat de leegstandbeheerder voldoet aan de eisen van het vigerende inspectieschema KLB . De uitgevoerde inspectie is tijdsgebonden. Het inspectierapport doet alleen een uitspraak over de conformiteit op het moment van de uitgevoerde inspectie. Er wordt geen geldigheidstermijn van het inspectieresultaat vastgesteld.

of

- Inspectie-instelling XXXX verklaart hierbij dat de leegstandbeheerder niet voldoet aan de eisen van het vigerende Schema KLB.

## **7. INSPECTIE OP BASIS VAN EEN GERICHTE OPDRACHT**

Het is mogelijk een inspectie op basis van een gerichte opdracht te laten uitvoeren. Deze omvat alleen die aspecten die zijn gespecificeerd in de opdracht die is geformuleerd door het bestuur van KLB. De opdracht kan uitsluitend door het bestuur van KLB worden verstrekt aan de II. Het bestuur informeert de betreffende onderneming over deze inspectie.

## 8. EISEN AAN DE INSPECTIE-INSTELLING

De verplichtingen van en de eisen aan de II's die inspecteren voor KLB, zijn opgenomen in bijlage 6 'Overeenkomst KLB en II'.

## 9. WIJZIGINGEN IN HET INSPECTIESCHEMA EN OVERGANGSREGELING

### 9.1 Wijzigingen in het inspectieschema

Wijzigingen in het inspectieschema en in het Handboek KLB zullen door het bestuur van KLB worden vastgesteld, waarna deze voor alle aangesloten ondernemingen en II's gelden. Aangesloten ondernemingen en II's worden direct over de wijzigingen geïnformeerd. Wijzigingen kunnen twee maal per jaar van kracht worden, op 1 januari en 1 juli. Wijzigingen worden minimaal één maand van tevoren gepubliceerd. In die periode worden aangesloten ondernemingen en II's in de gelegenheid gesteld aanpassingen te doen en de gewijzigde eisen te implementeren. Indien de aangesloten onderneming hieraan niet kan voldoen, wordt een non-conformiteit vastgesteld. Indien de II hieraan niet kan voldoen betekent dit dat het contract tussen de Stichting en de II kan worden ontbonden.

### 9.2 Overgangsregeling naar het geaccrediteerde schema

Uiterlijk 12 maanden na plaatsing van het KLB schema op de BR010 lijst van de Raad van Accreditatie komen alle KLB conformiteitsverklaringen (certificaten) zonder accreditatie te vervallen. Alle keurmerkhouders worden door KLB tijdig geïnformeerd om ze de gelegenheid te geven om tijdig een inspectie aan te vragen die op basis van het geaccrediteerde schema uitgevoerd zal worden.

## 10. HET KLB REGISTER

### 10.1 Inleiding

Eigenaren, opdrachtgevers en gebruikers van leegstaande panden moeten op eenvoudige wijze kunnen achterhalen met welke leegstandbeheerders zij op een goed geregelde manier zaken kunnen doen. Dat kan door raadpleging van het openbare KLB register op [www.keurmerkleegstandbeheer.nl](http://www.keurmerkleegstandbeheer.nl). In dit register, dat wordt beheerd door KLB, zijn alle leegstandbeheerders opgenomen die voldoen aan de eisen van het inspectieschema van KLB en die voldoen aan alle overige voorwaarden uit dit handboek.

Om het beheer van het KLB register betrouwbaar te kunnen uitvoeren, hebben de II's de taak aan de leegstandbeheerder en aan KLB kenbaar te maken wat het inspectieresultaat is door middel van toezending van het inspectierapport. Het bestuur van KLB besluit vervolgens of de leegstandbeheerder opgenomen wordt in het KLB Register.

### 10.2 Algemene eisen voor opname in het KLB Register

Vermelding in het KLB Register vindt plaats indien de onderneming:

- voldoet aan de eisen van het inspectieschema (zie 10.3).
- zich periodiek opnieuw laat inspecteren (zie 10.4).
- meewerkt aan eventuele inspecties op basis van een gerichte opdracht naar aanleiding van een signaal dat KLB heeft ontvangen.
- niet in staat van surseance van betaling of faillissement verkeert.
- voldoet aan de eisen zoals geformuleerd in dit Handboek KLB.

### 10.3 Voldoen aan de eisen van het inspectieschema

In hoofdstuk 5 zijn de eisen gespecificeerd waaraan een leegstandbeheerder moet voldoen. Het niet voldoen aan een normelement leidt tot een non-conformiteit.

Elke afwijking van de norm heeft eenzelfde gewicht.

Indien de II geen non-conformiteiten heeft vastgesteld, zal de onderneming met inachtneming van de onder 10.2 genoemde eisen worden opgenomen in het KLB Register of zal de inschrijving in het Register worden gecontinueerd.

Indien de II non-conformiteiten heeft geconstateerd, moet de onderneming correctiemaatregelen nemen binnen een termijn van 30 werkdagen. Het herstel/de correctiemaatregelen moeten binnen deze periode aan de II worden overlegd. Is volgens het oordeel van de II voldoende herstel aangetoond, dan zal de II KLB adviseren de onderneming in het KLB register op te nemen of de inschrijving in het Register te continueren.

In het geval dat een inspecteur van mening is dat een non-conformiteit waar geen of onvoldoende herstel heeft plaatsgevonden niet moet leiden tot uitschrijving dan wel geen opname in het Register, dan dient de inspecteur deze afwijking inclusief zijn onderbouwing voor te leggen aan het bestuur van KLB om hierover een besluit te nemen. Een

dergelijke non-conformiteit kan slechts één maal voorgelegd worden aan het bestuur van KLB.

De II zal, met inachtneming van de door de leegstandbeheerder ingebrachte documenten en informatie en, indien dat naar haar oordeel noodzakelijk is, na aanvullend onderzoek tot een definitief oordeel komen en dit aan de Stichting en de leegstandbeheerder melden, waarna het bestuur van de Stichting een besluit neemt. Indien definitief wordt vastgesteld dat sprake is van één of meer non-conformiteiten, kan de leegstandbeheerder niet in het KLB Register worden opgenomen. Was de onderneming reeds in het KLB Register opgenomen dan zal de leegstandbeheerder niet meer zichtbaar zijn in het register.

#### **10.4 Inspectiefrequentie**

Iedere leegstandbeheerder die in het register vermeld staat moet om ingeschreven te blijven periodiek een nieuwe inspectie laten uitvoeren. Als uitgangspunt geldt dat elke onderneming iedere 12 maanden geïnspecteerd wordt, waarbij gerekend wordt met de initiële inspectiedatum + 12 maanden (of een veelvoud van 12). Bij iedere inspectie worden alle eisen getoetst. Als er geen enkele non-conformiteit wordt vastgesteld, kan de volgende inspectie binnen 12 maanden plaatsvinden.

Als bij twee achtereenvolgende jaarinspecties geen non-conformiteiten worden geconstateerd op de normelementen in de hoofdstukken 5.1 t/m 5.7, wordt de controlefrequentie voor deze hoofdstukken 24 maanden in plaats van 12 maanden.

#### **10.5 Register**

Het KLB Register kent drie categorieën:

- gecertificeerde leegstandbeheerders
- geschorste leegstandbeheerders
- leegstandbeheerders waarvan het certificaat is ingetrokken.

### **11. CERTIFICERINGSPROCES**

Het proces van certificering bestaat uit 3 fasen:

- Fase 1: Aanmelding;
- Fase 2: Inspectie;
- Fase 3: Afronding inspectie.

#### **Fase 1 - Aanmelding**

##### **11.1 Aanmelding**

De aanvraagprocedure is als volgt:

- Voor de aanvraag van het keurmerk en inspectie-activiteiten ten behoeve van verkrijgen van het keurmerk, vult de leegstandbeheerder een aanmeldformulier in, ondertekent dit formulier en stuurt dit naar het secretariaat van KLB (bijlage 3).
- Ondertekening van het formulier dient te geschieden door een tekenbevoegde van de aanvragende leegstandbeheerder.
- KLB controleert het ingevulde en ondertekende aanmeldformulier op juistheid en volledigheid en indien dit het geval is, bevestigt KLB aan de leegstandbeheerder schriftelijk de ontvangst van het juiste en volledig ingevulde aanmeldformulier, waarna dit als overeenkomst geldt. De door de leegstandbeheerder gekozen II krijgt een kopie van deze schriftelijke bevestiging.
- De leegstandbeheerder sluit vervolgens een overeenkomst met een door KLB gecontracteerde en erkende II, die de inspectie uitvoert conform het schema van KLB.

##### **11.2 Leegstandbeheerders waarvan het volledige aanmeldformulier is ontvangen**

Leegstandbeheerders waarvan het volledig ingevulde en ondertekende aanmeldformulier is ontvangen, krijgen een ontvangstbevestiging en een factuur voor aanmeldkosten Binnen 3 maanden na verzending van de ontvangstbevestiging dient de II een positief inspectieresultaat afgegeven te hebben. Indien dit het geval is wordt de leegstandbeheerder opgenomen in het KLB Register als gecertificeerde leegstandbeheerder.

##### **11.3 Aankondiging Inspectie**

De II bevestigt de inspectieafpraak aan de leegstandbeheerder en het daarbij horende werkprogramma, inclusief het

tijdsbeslag van de inspectie. KLB ontvangt via mail een kopie van de afspraakbevestiging van de II.

## **Fase 2 - Inspectie**

### **11.4 Uitvoeren inspectie**

De II voert de inspectie uit en toetst of de leegstandbeheerder voldoet aan de eisen in hoofdstuk 5 van dit handboek. De bevindingen en onderbouwingen worden vastgelegd in een rapportage. De inspectie wordt uitgevoerd aan de hand van controle van documenten op locatie van de leegstandbeheerder. Tevens worden een aantal panden gecontroleerd. Aan het eind van de inspectie geeft de inspecteur een voorlopig oordeel over de eisen uit de norm en legt dit hierna vast in een concept inspectierapport dat uitgebracht wordt aan de leegstandbeheerder.

### **11.5 Concept rapportage**

De II stelt uiterlijk 10 werkdagen na de inspectie de concept rapportage op. Deze concept rapportage wordt, na een positieve review door de II, naar de leegstandbeheerder verzonden, indien het rapport non-conformiteiten bevat. Als er geen non-conformiteiten zijn geconstateerd, is het rapport direct definitief..

## **Fase 3 - Afronding inspectie**

### **11.6 Hoor en wederhoor**

De leegstandbeheerder dient binnen 10 werkdagen na de verzenddatum van het conceptrapport schriftelijk bij de II aan te geven of hij instemt met de rapportage, dan wel opmerkingen heeft op de rapportage. Het niet reageren binnen de gestelde termijn betekent dat de leegstandbeheerder instemt met het conceptrapport. De II dient uiterlijk 2 werkdagen voor het verstrijken van de termijn waarbinnen gereageerd kan worden de leegstandbeheerder per mail te wijzen op het aflopen van de termijn.

Indien de leegstandbeheerder opmerkingen heeft bij de rapportage worden deze opmerkingen beoordeeld door de inspecteur, die vervolgens tot een besluit komt over het al dan niet aanpassen van het inspectie rapport. .

### **11.7 Definitieve rapportage**

Naar aanleiding van hoor/wederhoor wordt het concept rapport eventueel aangepast en omgezet in een definitief rapport. Indien de leegstandbeheerder geen gebruik maakt van hoor/wederhoor wordt de concept rapportage ongewijzigd omgezet in een definitieve rapportage.

De definitieve rapportage wordt binnen 10 werkdagen na het verstrijken van de uiterste datum waarop de leegstandbeheerder kon reageren op het concept rapport, omgezet in een definitieve rapportage. Deze rapportage wordt aan de leegstandbeheerder en aan KLB verzonden met de mededeling dat op basis van dit rapport een besluit over certificering zal plaatsvinden door het bestuur van KLB.

### **11.8 Certificering**

Op basis van de definitieve rapportage wordt door het bestuur van KLB een besluit genomen over de certificering. KLB houdt de geldigheidsdata van de certificaten bij in het register van KLB. De aangesloten leegstandbeheerder is zelf verantwoordelijk voor het op tijd uit laten voeren van een inspectie. De einddatum kan met maximaal 1 maand worden overschreden. Indien de overschrijding langer dan 1 maand is, wordt de leegstandbeheerder door KLB uit het register van gecertificeerde leegstandbeheerders verwijderd en opgenomen in het register van geschorste leegstandbeheerders. Indien binnen 6 maanden na de overschrijdingsdatum alsnog een positieve rapportage van de II wordt ontvangen, wordt de leegstandbeheerder weer opgenomen in het register.

Indien de onderneming aan het einde van de certificatieperiode van 12 maanden het certificaat wenst te verlengen, moet tijdig een inspectie door de II worden uitgevoerd. Dit moet afgerond zijn vóór de vervaldatum van het certificaat, de inspectie mag op zijn vroegst 2 maanden voor het verlopen van de audit worden uitgevoerd. De einddatum van het nieuwe certificaat wordt 12 maanden na de einddatum van het oude certificaat.

KLB verstrekt het certificaat aan de leegstandbeheerder. Voor een format van dit certificaat zie bijlage 4.

## **12. TERMIJNEN EN DOORLOOPTIJDEN**

### **12.1 Aanmelden**

Na datum voltooiing aanmelding moet de leegstandbeheerder binnen 3 maanden gecertificeerd zijn. Dat wil zeggen dat de II een volledig inspectierapport opgeleverd heeft aan KLB, waar de leegstandbeheerder mee ingestemd heeft.

### **12.2 Certificering**



### 12.2.1 Geen non-conformiteiten:

- De inspecteur bespreekt het inspectieresultaat aan het einde van de inspectie met de leegstandbeheerder.
- Binnen 10 werkdagen na inspectiedatum verstrekt de II het definitieve rapport aan de leegstandbeheerder en aan het secretariaat van KLB.
- Als er geen non-conformiteiten zijn vastgesteld, dan vindt de volgende inspectie (een veelvoud van) 12 maanden na de initiële inspectiedatum plaats.
- Het bestuur van KLB neemt op basis van het inspectieresultaat en alle overige voorwaarden binnen 5 werkdagen het formele besluit over verlenging van de certificering.

De totale doorlooptijd van inspectie tot certificering bij geen non-conformiteiten is maximaal 15 werkdagen.

### 12.2.2 Non-conformiteiten:

- Binnen 10 werkdagen na inspectiedatum verstrekt de II het conceptrapport aan de leegstandbeheerder over de uitgevoerde inspectie.
- De leegstandbeheerder heeft 10 werkdagen de tijd om naar de II te reageren op het conceptrapport.
- Als de leegstandbeheerder niet binnen 10 werkdagen reageert, wordt het conceptrapport als definitief rapport beschouwd en stuurt de II dit definitieve rapport aan de leegstandbeheerder en aan het secretariaat van KLB.
- Als de leegstandbeheerder binnen deze 10 werkdagen reageert, verwerkt de II de reactie tot een definitief rapport en verstuurt dit uiterlijk binnen 15 werkdagen na ontvangst van de reactie van de leegstandbeheerder aan zowel de leegstandbeheerder als aan het secretariaat van KLB.
- De II kan ook tot het oordeel komen dat aanvullend onderzoek nodig is voordat een definitief oordeel tot stand komt. De II informeert zowel de leegstandbeheerder als het secretariaat van KLB. De leegstandbeheerder krijgt in dat geval de gelegenheid om binnen 30 werkdagen (gerekend vanaf datum toezending rapportage) alsnog herstelmaatregelen door te voeren en te laten beoordelen door de inspectie instelling.
- De leegstandbeheerder is vanaf het moment dat de rapportage definitief is en er nog geen herstel aangetoond is niet zichtbaar in het register van aangesloten leegstandbeheerders gedurende maximaal 30 werkdagen. Is er dan nog geen herstel aangetoond, dan wordt het keurmerk definitief ingetrokken.
- Het bestuur van KLB neemt binnen 5 werkdagen het formele besluit over verlenging van de certificering.

De totale doorlooptijd van inspectie tot certificering is bij non-conformiteiten maximaal 40 werkdagen tenzij de II van oordeel is dat er aanvullend onderzoek nodig is om tot een definitief oordeel te komen.

### 12.3 Besluit

Het bestuur van KLB neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van het definitieve rapport een besluit over opname in het KLB Register of de continuering van opname in het KLB Register en informeert de leegstandbeheerder schriftelijk (per mail) over het besluit. Het secretariaat is gemandateerd om dit besluit te nemen. Deze mail gaat in cc naar de II.

### 12.4 Vermelding in het KLB register van aangesloten leegstandbeheerders

- Zodra het bestuur van KLB een positief besluit heeft genomen over certificering wordt een leegstandbeheerder opgenomen in het register van aangesloten leegstandbeheerders.
- De leegstandbeheerder dient na 12 maanden (of een veelvoud hiervan, gerekend vanaf de initiële inspectiedatum) opnieuw te worden geïnspecteerd.

## 13 MAATREGELEN, OPSCHORTING EN INTREKKING

Stichting KLB heeft het recht om de bij KLB aangesloten leegstandbeheerder maatregelen op te leggen, te schorsen dan wel het keurmerk in te trekken.

### 13.1 Maatregelen bij feiten of signalen over tekortkomingen en/of overtredingen

- 13.1.1 Wanneer aan de Stichting feiten of signalen bekend worden die duiden op mogelijke tekortkomingen en/of overtredingen zullen door de Stichting de volgende maatregelen kunnen worden getroffen:
- a. Het verstrekken van een gerichte opdracht aan een II om onderzoek te doen bij de leegstandbeheerder naar de mogelijke tekortkomingen en/of overtredingen waar de feiten of signalen betrekking op hebben.
  - b. Aan een (aangemelde) leegstandbeheerder die in het kader van een aanmelding/inspectie onjuiste informatie heeft verstrekt wordt geen toestemming gegeven het keurmerk (verder) te voeren en wordt het certificaat ingetrokken.

- c. Indien een keurmerkhouders handelt in strijd met de eisen van de Stichting, zal de Stichting een en ander op kosten van keurmerkhouders laten onderzoeken door de II. Besloten kan worden een formele waarschuwing te geven, de leegstandbeheerder onder verscherpt toezicht te plaatsen (hetgeen een hogere inspectie frequentie inhoudt), het gebruik van het keurmerk op te schorten of het keurmerk in te trekken, één en ander afhankelijk van de zwaarte van de overtreding en de voorgeschiedenis.
- 13.1.2 Wanneer bij een inspectie tekortkomingen bij een keurmerkhouders worden vastgesteld, kunnen door de Stichting maatregelen worden getroffen, bestaande uit een waarschuwing, verscherpt toezicht, een schorsing of een intrekking.
- 13.2 Opschorting van het recht op het gebruik van het keurmerk**
- 13.2.1 Het recht op het gebruik van het keurmerk kan door de Stichting worden opgeschort in de volgende gevallen:
- Bij tekortkomingen die betrekking hebben op de keurmerkeisen, vastgesteld tijdens de inspecties.
  - Het niet treffen van corrigerende maatregelen na waarschuwing op vastgestelde tekortkomingen die op zich nog geen reden tot opschorting waren.
  - wanneer de keurmerkhouders schade aan het imago van KLB toebrengt;
  - wanneer de keurmerkhouders de belangen van de stichting KLB heeft geschaad.
- 13.2.2 Tijdens de periode van opschorting mag de keurmerkhouders geen gebruik maken van het keurmerk. Tevens wordt de keurmerkhouders uitgeschreven uit het openbare register van de Stichting.
- 13.2.3 Het recht op het gebruik van het keurmerk blijft gedurende een periode van maximaal zes maanden opgeschort. De leegstandbeheerder dient bij een opschorting zelf tijdig de Stichting te informeren dat hij de afwijking heeft gecorrigeerd. De Stichting zal dan een inspectie laten uitvoeren ter verificatie. De kosten van deze inspectie worden bij de leegstandbeheerder in rekening gebracht. Indien de afwijking is opgeheven, zal de opschorting worden beëindigd. Indien de afwijking niet binnen de termijn van zes maanden wordt opgeheven, zal het recht op het gebruik van het keurmerk definitief worden ingetrokken.
- 13.2.4 De onderneming wordt opgenomen in het register van geschorste ondernemingen, met vermelding van de ingangsdatum van de schorsing.
- 13.3 Intrekking van het recht op het gebruik van het keurmerk**
- 13.3.1 Het recht op het gebruik van het keurmerk kan door de Stichting met onmiddellijke ingang worden ingetrokken in de volgende gevallen:
- de keurmerkhouders in ernstige mate in strijd heeft gehandeld met één of meer van zijn verplichtingen, waaronder tevens vallen zijn financiële verplichtingen;
  - de keurmerkhouders de belangen van de Stichting naar de mening van het Bestuur ernstig heeft geschaad.
  - de keurmerkhouders en/of de bestuurders ervan strafrechtelijk veroordeeld worden voor een zaak betrekking hebbende op de scope van het Keurmerk;
  - wanneer de keurmerkhouders schade aan het imago van KLB toebrengt.
- 13.3.2 Vanaf de datum van beëindiging van het recht op het gebruik van het keurmerk mag de leegstandbeheerder geen gebruikmaken van het keurmerk. Overtreding van deze bepaling wordt door de Stichting beschouwd als oneigenlijk gebruik van het keurmerk.
- 13.3.3 Bij beëindiging van het recht op het gebruik van het keurmerk vervalt de door de leegstandbeheerder gedane aanmelding en wordt de leegstandbeheerder uitgeschreven uit het keurmerkregister. Het bestuur zal in dat geval een nieuwe aanvraag niet eerder dan na zes maanden na het besluit van het bestuur tot intrekking, in behandeling nemen.
- 13.3.4 De onderneming wordt opgenomen in het register van ingetrokken certificaten, met vermelding van de ingangsdatum van de intrekking. De onderneming wordt 5 jaar opgenomen in het register

## 14 GEBRUIK VAN HET KLB KEURMERK

De bij KLB aangesloten leegstandbeheerder die is opgenomen in het register is gerechtigd om het KLB keurmerk (logo) te voeren met inachtneming van bijlage 7 Gebruik KLB keurmerk.

## 15 GEHEIMHOUDING

Voor zover niet in strijd met nationale wetgeving, zullen de II's en KLB gegevens die onder het beroepsgeheim vallen, als strikt vertrouwelijk behandelen en niet vrijgeven aan welke instantie dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming

van de gecertificeerde dan wel te certificeren leegstandbeheerder, een en ander behoudens de certificatiestatus, die altijd zonder aparte toestemming wordt gepubliceerd.

Gegevens die staan vermeld op het KLB certificaat, zijn uiteraard wel openbaar.