

Versteeg (MainPlus):
Uitbesteden van
onderhoud:
alles of niets

Van Hal
(TU Delft/Nijenrode):
Focus op mensen in
plaats van techniek

Rotmans:
Groningen vliegwiel
voor een energieneutraal
Nederland

Mastenbroek
(Consolidated):
Big data in de
dakgoot

CORPORATIEGIDS

BEDRIJFSVOERING, BOUW EN ONDERHOUD

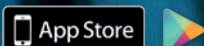
MAGAZINE

EDITIE BEDRIJFSVOERING, BOUW EN ONDERHOUD
8^e JAARGANG | NUMMER 1 | APRIL 2017

Portefeuillesturing

Anita Tijmsma (Acantus):

Vertrekpunt voor een betaalbaar en leefbaar gebied



VIA DATA
MOBILE SOLUTIONS

CONNECT-IT

De slimste plansoftware voor vaklieden



Plansoftware



Mobile Apps



Portals



Beheer, support
en consultancy



verbindt.



Portefeuillesturing
als vertrekpunt
Anita Tijmsma (Acantus)

4



Groningen vliegwiel
energieneutraal
Nederland Jan Rotmans

21



Nullen, enen en stenen

De wereld van de nullen, enen en nieuwe technieken zorgt voor een enorme innovatieboost in de vastgoedsector. Informatietechnologie, ketenintegratie, procesoptimalisatie en het gebruik van innovatieve materialen en revolutionaire technieken zijn de nieuwe bouwstenen voor toekomstgerichte en duurzame vastgoedsturing. Welke impact hebben deze ontwikkelingen op de bedrijfsvoering, bouw en onderhoud van woningcorporaties?

De editie Bedrijfsvoering Bouw en Onderhoud van CorporatieGids Magazine volgt, signaleert en schrijft over de invloed van informatie en technologie op de corporatiesector. Over corporaties die ketensamenwerking tot kunst hebben verheven, Internet of Things toepassen voor langer thuiswonende ouderen, sensoren gebruiken voor precisieonderhoud, drones en Augmented Reality inzetten en aspirant-huurders alvast virtueel de toekomstige woning laten beleven.

Corporaties en bouwend Nederland: suggesties voor een volgende editie? We laten ons graag inspireren.

Veel leesplezier!

Namens de redactie,
Paul Tuinte en Martin Barendregt



Uitbesteden onderhoud:
alles of niets
Joost Versteeg (MainPlus)

8



Big data in de dakgoot
Martin Mastenbroek
(Consolidated)

24



Focus op mensen in
plaats van techniek
Anke van Hal (TU Delft/Nijenrode)

10



Van zusterflat naar
studentenbed
Liesbeth van Walsum (SHS Delft)

31

- 14 Case: Onderhoud bij Woonbron
- 17 Structureel inzetten van tijdelijkheid om beschikbaarheid te vergroten
- 27 Precisieonderhoud door big data
- 35 Sensoren en big data inzetten voor het monitoren van probleemfunderingen
- 39 Intensievere samenwerking tussen aannemers en corporaties vergroot efficiency
- 42 Column: How construction matters

COLOFON
CorporatieGids Magazine
is een uitgave van:
CorporatieMedia B.V.
Postbus 8825, 4820 BC Breda
info@corporatiemedia.nl
www.corporatiemedia.nl

Uitgevers: Paul Tuinte & Martin Barendregt
Redactie: Paul Tuinte, Johan van den Beld
Vormgeving/opmaak:
Musa bureau voor ontwerp, Terheijden
Druk: Joh. Enschedé, Amsterdam
Coverfoto: Anita Tijmsma, Acantus

©Copyright CorporatieGids Magazine
Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, opgeborgen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar worden gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.



Anita Tijmsma (Acantus): Portefeuillesturing als vertrekpunt voor een betaalbaar en leefbaar gebied

Vastgoedsturing in de context van vergrijzing, ontgroening, krimp, armoede en aardbevingsproblematiek: hoeveel onzekerheid kan een corporatie aan?

Voor Acantus, met 13.000 woningen de grootste aanbieder van sociale huurwoningen in Noordoost- en Oost-Groningen, zorgen de onzekere factoren juist voor zingeving. "We willen binnen dit dynamische speelveld betekenisvol zijn."

Een gesprek met directeur-bestuurder Anita Tijmsma.

Anita is sinds een half jaar directeur-bestuurder bij Acantus. "Een enkelvoudig antwoord op de vraag hoe je dat doet - betekenisvol zijn - is niet te geven," begint ze het gesprek. "Het korte antwoord is: samen. Je hebt er de huurders voor nodig, de gemeente, de zorg- en welzijnsinstellingen en de lokale ondernemers. Niemand klaart deze klus hier in zijn eentje. Het woon- en leefbaar houden van dit gebied vraagt om een integrale benadering en gaat veel verder dan woningen alleen."

Wonen en zorg

Anita was voor haar overstap naar de corporatiesector directeur bij Zorggroep Meander. Daarvoor vervulde zij diverse functies bij zorgorganisaties, waaronder Icare en het UMCG.

De zorgsector is wat haar betreft onlosmakelijk verbonden met wonen. "Scheiden van wonen en zorg vind ik een ongelukkig gekozen term. Wonen en zorg horen meer bij elkaar dan ooit. Met name de groep huurders waar ook lichamelijke of psychische hulp nodig is, zien we toenemen. Daar ligt voor ons een grote ambitie, juist in ons typische verzorgingsgebied. Dat vraagt om intensief samenwerken met collega-corporaties, zorgverleners, politie en maatschappelijk werkers. Het begint primair bij de huurders."

Buurtconciërge

Zorgen voor goede woningen is één, maar het leefbaar houden van de woonomgeving raakt veel meer facetten. Zo experimenteerde Acantus in het kader van leefbaarheid en het versterken van de eigen kracht van huurders met een buurtconciërge. Inmiddels rijden vier medewerkers van de corporatie door de wijken en mobiliseren bewoners om verschijnselen van verpaupering aan te pakken. "Staat het

gras in de voortuin tot aan je middel en heb je geen grasmaaier? Geen probleem, de buurtconciërge heeft allerlei gereedschappen in de bus die bewoners gratis mogen lenen. Het is mooi om te zien dat als je bewoners aanspreekt, motiveert, begeleidt en verbindt, de zelfredzaamheid groot is. Het is vaak geen onwil, maar onwetendheid."

Dromen

De grillige omgevingsfactoren waarin Acantus opereert maakt van vastgoedsturing een flinke opgave. Toch vindt Anita het niet lastig om het vertrekpunt van deze opgave te benoemen. "Je begint altijd bij de huurder. Hoe beweegt deze zich en hoe verhoudt zich dat met je vastgoedplannen, nu en in de toekomst? Vastgoedsturing in een groeiern is makkelijker dan in een krimpgebied. Voor ons geldt nog sterker dat we de euro maar één keer kunnen uitgeven. Ik heb intern mijn teams ook opgeroepen om eens te gaan dromen met elkaar. Hoe ziet onze wereld er over tien of twintig jaar uit? Wat betekent het voor de kwaliteitseisen die aan onze woningen en woningonderhoud worden gesteld?"

Onderhoudskosten

Jos Vervoort van Adviesbureau AvW2 heeft Acantus ondersteund in het optimaliseren van onderhoud. Hij deed ook onderzoek naar de wijze waarop Acantus haar onderhoudsprocessen had georganiseerd. "Daaruit bleek onder meer dat onze onderhoudskosten hoger waren dan van vergelijkbare corporaties," zegt Anita. "Op zich niet erg, want het kan nooit een doel op zich zijn om te bezuinigen op de onderhoudskosten. Nu we onze wensportefeuille als vertrekpunt voor vastgoedsturing gebruiken, stellen we onszelf vragen als: wat beogen we met ons bezit? Wat moet de kwaliteit van ons onderhoud dan zijn? Als je dat aan de voorkant binnen je organisatie duidelijk hebt, werkt dat door in alles wat je doet of laat. Het resultaat is minder verspilling, omdat je gericht onderhoud pleegt, bijvoorbeeld omdat je de woningen binnenkort toch gaat slopen."

Wensportefeuille

Werken vanuit de wensportefeuille vereist dus een andere manier van werken, benadrukt Anita. "We hebben deskundige vakmensen in dienst. Als een vakman een loszittend tegeltje ziet, is hij vanuit zijn professie misschien geneigd om gelijk maar alle tegeltjes te vervangen. Maar als de vakman weet dat de woning binnen afzienbare tijd wordt gesloopt, doet hij alleen wat echt nodig is. Eigenlijk gaat het daarbij om de vraag: wat zou de huurder doen als hij het zelf zou moeten betalen? Als je je vaklieden goede kaders meegeeft, hoef je uitgevoerd werk achteraf ook niet meer te controleren. Vertrouwen geven en op output sturen en af en toe de thermometer erin om te meten of het nog steeds goed gaat is voldoende. Dit is de manier waarop we willen gaan werken."



>>



Adviesbureau voor concrete resultaten in bedrijfsvoering

Vastgoedsturing. Denken maar vooral doen

AvW2 is specialist in **bedrijfsvoering** voor de corporatiesector. We zorgen voor concrete **resultaten in een korte tijd.**

Denken en Doen

We sparren met u over vastgoedsturing. **Waarop** wilt u sturen en **waarom**? We zetten **uw en onze kennis** en ervaring in om resultaten te boeken.

Ervaringen

- **Quick scan** op uw vastgoed portefeuille
- **Asset management** in uw organisatie
- Verlagen van de **onderhoudskosten**
- Introductie en optimalisatie van **ketenintegratie**
- Procesanalyse en **procesverbetering**
- Zorgen voor een **goede ICT**-ondersteuning

Jos Vervoort:

*“Onze **passie** is mensen en organisaties in beweging brengen en samen resultaten boeken. We worden **uitgedaagd** door het bedenken van manieren die duurzaam zijn en blijvend resultaat opleveren. Onze **trots** zit in het feit dat we worden teruggevraagd voor andere vraagstukken”*



Helder

Opvallend genoeg vindt een huurder gericht onderhoud ook prima, zolang je het beleid maar helder uitlegt. “Wij staan voor schoon, heel en veilig, maar wat is daarvoor de norm? Die bepaal je samen met de bewoners. Je kunt als huurder pas tevreden zijn als je hebt uitgesproken wat je van de corporatie verwacht. Een huurder verwacht echt niet dat je de hele badkamer opnieuw betegelt wanneer er één tegel los zit. Een huurder is gebaat bij een duidelijk verhaal over zijn woning en welk perspectief we ze bieden. Eerlijkheid en transparant zijn komt ten goede aan klanttevredenheid. Wij zijn volop in ontwikkeling om onze huurders ons beleid duidelijk te maken.”

Afdeling Onderhoud en Investerings

Net als vrijwel alle corporaties heeft Acantus haar afdeling Vastgoed de afgelopen jaren afgebouwd. Saillant genoeg gaat de corporatie dat nu weer nieuw leven inblazen. “Omdat de oude naam te veel associaties oproept met nieuwbouw, noemen wij de afdeling Onderhoud en Investerings. Dat doet meer recht aan wat we gaan doen, namelijk tot 2030 onze wensportefeuille realiseren door heel veel woningen energetisch te renoveren en geschikt te maken voor onze doelgroepen. Voor ieder huis dat we nieuw bouwen is toegezegd aan gemeenten dat we ook een huis slopen. Er wordt in aantallen niets toegevoegd aan de woningmarkt. De opgave is kwalitatief des te groter.”

Investeren

Ze vervolgt: “Acantus kan en wil investeren in dit gebied, maar wel waar vraag is. De plek waar we investeren bepalen we samen met huurders en gemeenten. Bij alles wat we doen waken we ervoor dat we de realiteit niet uit het oog verliezen. Een groeigebied zal het nooit worden. De tegenstrijdige werkelijkheid is echter dat we als corporatie meer dan ooit nodig zijn voor onze bewoners. Die willen we nu, maar ook over dertig jaar nog van een goede betaalbare woning in een prettige woonomgeving voorzien.”

Experimenteren

“Portefeuillesturing is een middel om dat te doen,” zegt Anita. “Een dynamisch proces dat voortdurend bijsturen vergt, want stilstaan is geen optie. Daarbij zoeken we waar nodig de grenzen van de wet- en regelgeving op. Ook experimenteren we met woningen met een kortere levensduur. Een voorbeeld daarvan zijn levensloopbestendige patiowoningen, met alle voorzieningen op de begane grond. Het luistert nauw wat wij aan bezit toevoegen. Dat is in sterke mate bepalend voor de leefbaarheid van ons werkgebied.”

Kapstok

Portefeuillesturing en het optimaliseren van onderhoud is tevens een kapstok voor een algehele organisatieontwikkeling.



Acantus wil steeds beter worden. “Wij vinden dat alles wat wij investeren ten goede moet komen aan onze bewoners en hun woningen. Hier zijn onze medewerkers ons belangrijkste middel. Voor ons ook een reden dat we kritisch kijken hoe wijzelf georganiseerd zijn. Onze ambitie is om verspilling zoveel als mogelijk uit onze processen te halen en zo betekenisvol mogelijk te zijn in het mooie Noordoost- en Oost-Groningen.” ■

Joost Versteeg (MainPlus): Uitbesteden van onderhoud: het is alles of niets

Zeven jaar geleden startte MainPlus met het ontzorgen van dagelijks onderhoud van woningcorporaties. Uitbesteden van onderhoud is sindsdien niet langer 'vloeken in de kerk'. Welke veranderingen heeft de onderhoudssector doorgemaakt? CorporatieGids Magazine sprak erover met **Joost Versteeg**, directeur MainPlus.

Wat is volgens jou de essentie van onderhoud bij woningcorporaties?

De essentie is naar ons idee: hoge bewonerstevredenheid en kwalitatief goed onderhoud tegen de laagste kosten. Bij voorkeur in de vorm van prestatiegaranties die je samen met de markt afspreekt. Een reparatieverzoek is een unieke kans om als corporatie je visitekaartje af te geven. Door scherp

aan de wind te zeilen wordt er direct een bijdrage geleverd aan de betaalbaarheid van wonen. Een cruciale competentie die corporaties in dit kader moeten bezitten is professioneel opdrachtgeverschap. Het is niet voor niets dat Aedes hier veel aandacht voor vraagt. In de praktijk komen wij nog veel corporaties tegen waar op dat vlak veel te verbeteren is.

Wat is er de afgelopen zeven jaar in de sector veranderd?

Je ziet ten opzichte van een aantal jaren geleden dat corporaties niet meer om een positieve business case voor het verbeteren van het onderhoudsproces heen kunnen. Het transparant beschikbaar hebben van de resultaten in de sector en van de individuele corporaties via de Aedes-benchmark zorgt ervoor dat corporaties nog meer op zoek gaan naar verbeteringen. Je merkt dat kleinere en middelgrote corporaties vaak worstelen met opgaves met betrekking tot continuïteit in hun reparatieonderhoud in relatie tot de schaalgrootte om efficiëntie te realiseren. Daarnaast is er een duidelijk besef in de markt ontstaan: kunnen wij voldoende aandacht geven aan bijvoorbeeld reparatieonderhoud? Als het antwoord nee is, dan wordt het onderhoud uitbesteed. Dat was een aantal jaren geleden ondenkbaar omdat men dan nog het argument kon gebruiken dat een eigen onderhoudsdienst van onschatbare waarde was.

Is dit een goede trend?

Uitbesteden of het hebben van een eigen onderhoudsafdeling is geen doel op zich. Centraal staat de vraag welke resultaten worden bereikt met uitbesteden versus een eigen onderhoudsafdeling. Dat begint met maximale aandacht. Zolang de onderhoudsafdeling bij corporaties voldoende aandacht krijgt en er maximale focus is om de hoeveelheid werk die het reparatie- en mutatieonderhoud met zich meebrengt goed af te handelen, is er een belangrijke basis om goede resultaten te bereiken. De ervaring leert echter dat de onderhoudsafdeling zeker bij kleinschaliger onderhoud niet altijd de aandacht krijgt die het verdient. Het advies is in deze casus om niet te opteren voor een 'halfzwangere' oplossing: het is of alles of niets.

In welk onderhoudsproces valt de meeste winst te boeken?

In algemene zin zie je dat samenwerkingsvormen als ketensamenwerking en LEAN-principes bijdragen aan het optimaliseren van de hele keten, ongeacht het type onderhoud. Vanwege de hoeveelheid handelingen en het feit dat het reparatie- en mutatieonderhoud vraaggestuurd is, is het de opgave en uitdaging van corporaties om grip te houden op dit proces. Dat blijft een lastig vraagstuk als je hierin niet bent gespecialiseerd. Achter de voordeur komen, weten hoe je je als visitekaartje van een corporatie moet gedragen en het herkennen van sociale misstanden én hierop acteren is een vak apart. In zowel (faal)kostenreductie, bewonerstevredenheid en het verhogen van de kwaliteit zijn hierin nog grotere stappen te zetten. Voor het mutatieonderhoud geldt bovendien dat er voor een corporatie een belangrijke parameter als leegstand in het geding is. Hoe kun je de werkzaamheden zo uitvoeren dat je aansluitend kunt verhuren en wat verwacht je daarom in

dit traject van je ketenpartners? Los van het belangrijkste component: de eerste indruk die je als corporatie bij je klanten achterlaat.

Wat is jullie strategie en propositie in de sector?

MainPlus is uniek omdat wij geen vaklieden in dienst hebben. Dat betekent dat wij geen omzetbelang hebben in de uitvoering en onafhankelijk van de onderhoudspartners kunnen passen op de portemonnee en de kwaliteit in de uitvoering van de corporatie. Bovendien kunnen wij samenwerken met de lokale onderhoudspartners die door de corporatie worden aangewezen. Via onze prestatiegarantie op het gebied van bewonerstevredenheid, kwaliteit in de uitvoering en kostenbesparing garanderen wij de beste prijs-kwaliteit verhouding met gebruik van lokale kennis. Daarbij is MainPlus middels het kwantitatief in kaart brengen van de onderhoudskosten van meer dan 500.000 corporatiewoningen in staat om heel nauwkeurig te voorspellen hoe het onderhoud zich financieel 'gedraagt'. En blijkt het onvoorspelbare karakter van niet-planmatig onderhoud ineens prima voorspelbaar. En dat maakt het afkopen ervan voor een vaste prijs met alle voordelen van dien mogelijk.

Wat is de rol van ICT in het onderhoudsproces?

Een corporatie wordt hoe langer hoe meer gedreven door IT. Dit geldt ook voor de andere ketenpartners. Cruciaal hierbij is dat de bewoner en alle ketenpartners real time inzicht hebben in de informatie. Direct inzicht in de actuele stand van een reparatieverzoek, een heldere rapportage over de resultaten in het proces en regie op het totale proces zijn noodzakelijk om te kunnen voldoen aan de eisen die de bewoner en finance & control stelt. Afspraak is afspraak en in één keer goed is cruciaal voor de klantbeleving. ICT is hierin randvoorwaardelijk.

Welke toekomstige ontwikkelingen zien jullie in het onderhoudsproces?

Er komt een norm die door Aedes wordt opgelegd voor de resultaten die corporaties in het onderhoudsproces moeten realiseren: kosten per woning per jaar, minimale bewonerstevredenheid en kwaliteit in de uitvoering. Daarnaast gaat de norm voor bedrijfskosten gelden, die komt onder andere tot uiting in het aantal fte per honderd woningen die een corporatie in dienst mag hebben. In dat kader zoeken corporaties naar partijen die prestatiegaranties bieden en die in staat zijn om onafhankelijk en namens de corporatie de dienstverlening te regisseren. De kwaliteit van opdrachtgeverschap wordt steeds belangrijker. Vanwege onze specialisatie, het feit dat wij niet omzetgedreven zijn, de ervaring die wij hebben opgedaan en de kengetallen die wij hebben verzameld over dit proces zijn wij in staat om corporaties te helpen de normen te realiseren. ■

Professor Anke van Hal: Verleg de focus op techniek en geld naar een focus op mensen

De mediale prefrontale cortex - een klein gebied vooraan in de hersenschors - licht op als een vuurtje bij het zien van iets aantrekkelijks. Wat kunnen woningcorporaties doen om deze voor duurzaamheid te laten oplichten? "Verleg de focus op techniek en geld naar een focus op mensen." Een gesprek met **Anke van Hal**, professor Sustainable Building aan de TU in Delft en Nijenrode Business Universiteit.

Anke volgde haar opleiding aan de TU in Delft en promoveerde er in 2000 op het proefschrift 'The diffusion of environmental innovations in housing'. Sinds 1 november 2007 is zij praktijkhoogleraar Sustainable Housing Transformation aan de Faculteit Bouwkunde. Haar leerstoel daar richt zich op het verbeteren van de kwaliteit van bestaande woningen en wijken op duurzame wijze. Op Nijenrode richt zij zich met haar leerstoel 'Sustainable Building and Development' vooral op de business case van duurzaamheid.

Beide leerstoelen komen samen in haar streven bestaande woningen en wijken te transformeren op een wijze die tegemoet komt aan de wensen van bewoners, aantrekkelijk is voor bedrijfsleven en corporaties en bijdraagt aan het behalen van ambitieuze milieudoelstellingen. Anke is mede-initiator van het kennisplatform HomeMates, waarmee Anke de aandacht wil vestigen op die derde, nog vaak onderbelichte, succesfactor van energievriendelijk renoveren: "Werk vanuit een belangenperspectief en richt je daarbij vooral op de belangen van bewoners."

Verbreed je blik

Momenteel schrijft Anke voor HomeMates een serie blogs over de resultaten van een onderzoek dat zij en Nijenrode-collega's deden naar de ervaringen die gedurende twintig jaar in zes Nederlandse eco-wijken uit de jaren negentig zijn opgedaan. In één van haar columns, de kastenkwestie, beschrijft ze 'de les uit het verleden' dat vaak onvoldoende wordt nagedacht over de waardering van bewoners voor de duurzaamheidsingrepen. Ze beschrijft daarin een aantal 'schattig naïeve en idealistische duurzaamheidsmaatregelen' uit de jaren negentig zoals de afvalscheidingskast en de 'koelingskast'.

thema's als water en groen en neem ook de woonomgeving mee in je aanpak. Maar vooral; verleg je focus naar de belangen van de bewoners. Wat speelt er zich af op hun locatie, wat houdt ze bezig? Koppel dat wat hen echt bezighoudt aan het treffen van energiemaatregelen, want op sec energiebesparing zitten ze niet te wachten."

Prettige woonomgeving

Ze vervolgt: "Voor bewoners is een prettige woonomgeving meestal het belangrijkste. Het energiezuiniger maken van woningen heeft een grotere kans van slagen wanneer gelijktijdig de hele wijk een impuls krijgt. Anders zijn die paar opgeknapt woningen een vlag op een modderschuit." Een wijkaanpak kost soms geld, soms valt het mee, weet Anke. "Wanneer je graffiti laat verwijderen en groenonderhoud pleegt, hoeft dat niet veel te kosten. Het gaat er vooral om dat je het gelijk doet met het treffen van energiemaatregelen, want dan is het thema niet 'energie', iets waar de meeste bewoners niet erg mee bezig zijn, maar 'een algemene kwaliteitsimpuls', wat vrijwel wel iedereen belangrijk vindt. Je moet energetische maatregelen niet 'isoleren'."

Klassieke fout

Ze vervolgt: "Over het algemeen zijn bewoners nog niet heel erg met energiebesparing bezig. Niet dat ze het niet belangrijk vinden maar andere zaken zijn veel belangrijker. Dat maakt het moeilijk om ze op dat vlak te mobiliseren. Een focus op kosten en techniek gaat soms ten kosten van hun belangen. Een zwaar geïsoleerde woning waar geen kattenluikje in mag, terwijl de poes belangrijk is voor de bewoners? Technisch klopt het, maar voor de bewoners werkt het niet. Veel goede initiatieven zijn niet doorgegaan,



Op de vraag welke les woningcorporaties moeten leren van twintig jaar woonervaring in deze ecowijken, verwijst ze naar de zestien lessen waarover ze in de blogs schrijft. De resultaten samenvattend zegt ze: "Verbreed je blik. Uitsluitend een focus op de woning, energietechniek en geld beperkt de mogelijkheden enorm. Kijk ook naar andere duurzaamheids-

omdat onvoldoende bewoners instemden met de plannen. Sluit dus aan op dat wat mensen wel belangrijk vinden en bouw ook keuzes in want je moet ervoor waken dat je mensen niet iets door de strot duwt. Geniet je het vertrouwen dan heb je veel kansen op bewoners mee te krijgen."

'Bij ons is het systeem ook na de demo nog flexibel...'



De nieuwe ERP-standaard voor woningcorporaties

propertymanagement-ict.nl

CorporatieMedia

PRINT | WEB | EVENTS



De editie Bedrijfsvoering
Bouw en Onderhoud van
CorporatieGids Magazine volgt,
signaleert en schrijft over de invloed
van informatie en technologie
op bouw en onderhoud
in de corporatiesector.

Adverteren in dit magazine?

Bel Martin Barendregt 06 215 78 600 of mail naar info@corporatiemedia.nl

Ambassadeurs

Wat in dat kader volgens Anke goed werkt, is om ambassadeurs onder de bewoners een actieve rol te geven. "Veel succesverhalen zijn gelukt dankzij actieve bewoners. Iedere wijk, buurt of straat heeft wel van die actieve bewoners die vol voor hun wijk willen gaan. Vaak mobiliseren ze zich zelf en lopen dan tegen muren aan. Neem ze serieus en geef ze de ruimte. In ecowijken zoals EVA Lanxmeer in Culemborg en het GWL-terrein in Amsterdam zijn het de bewoners zelf die voor een groot deel van het succes hebben getekend."

Terugverdientijd

Corporaties doen er ook goed aan om energetische maatregelen niet alleen maar in terugverdientijden te vertalen, zegt Anke. "Dat doe je met een keuken toch ook niet? Een keuken moet betaalbaar zijn en technisch goed werken maar ook aantrekkelijk zijn. Hetzelfde geldt voor energetische maatregelen: die moeten natuurlijk betaalbaar zijn maar ook het comfort verhogen en het huis up-to-date maken."

Teslarijders

Op de vraag of duurzaamheid in het algemeen en energiebesparing in het bijzonder iets voor welgestelden is, zegt Anke: "Teslarijders roemen vooral de vormgeving, rijgedrag, snelheid en fiscale voordelen. Energiebesparing vinden ze mooi meegenomen. Dat slaat wat mij betreft de spijker op zijn kop hoe we in de bestaande- en nieuwbouw met energiebesparing om moeten gaan. Niet als doel, maar als een middel om een hoger doel te bereiken: comfort, plezierig wonen: geluk."

"Ik woon nu tijdelijk in Toronto, daar zie je dat duurzaamheid juist in de armste wijken succesvol wordt toegepast. De duur-

Energievriendelijk renoveren

Corporaties die de kans op succes van renovatieprojecten met energieambities aanzienlijk willen vergroten, kunnen de online-cursus Energievriendelijke Renovatieprocessen van de TU Delft, een initiatief van de leerstoel van professor Anke van Hal, volgen. De cursus gaat in april 2017 weer van start. Het enthousiasmeren van bewoners en goed samenwerken – elementen van de derde succesfactor van energievriendelijk renoveren – staan daarin centraal, maar er is ook aandacht voor techniek en kosten.

Mediale prefrontale cortex

Is het ooit mogelijk bij mensen op grote schaal de mediale prefrontale cortex te laten oplichten als zij aan duurzaamheid denken? "Daarvoor moeten woningcorporaties, gemeenten en bewoners wel intensief met elkaar samenwerken," zegt Anke. "Het eerder genoemde GWL-project in Amsterdam is ontworpen door bekende architecten die op zich niets met duurzaamheid hadden. Ze hebben iets moois gemaakt dat alle vooroordelen over 'een ecowijk' heeft weggenomen. Een mooie, aantrekkelijke wijk die is ontstaan omdat kennis vanuit alle disciplines in de planvorming erop los is gelaten. Professionals, bewoners, iedereen had zijn inbreng. Mooi om te zien dat technici het begrip duurzaam dan technisch vertalen en bewoners vooral associaties hebben met 'egeltjes in de tuin'."

Geluk

"Verduurzaming biedt kansen om het bewoners naar de zin te maken," vat Anke samen. "De gebouwde omgeving is een plek die volgepakt zit met emoties. Of het nu een huis, een werkplek of een plek buiten betreft: de gebouwde omgeving bepaalt voor een groot deel of je je prettig en veilig voelt."



Het GWL-terrein in Amsterdam, een mooi voorbeeld van een 'ecowijk' zonder vooroordelen

zaamheidsprojecten helpen de wijk op gang, zorgen voor verbinding, lagere energiekosten en regelmatig ook voor werkgelegenheid. Duurzaamheid is dus pertinent niet alleen iets voor de rijken. In een arme wijk met veel eenzaamheid kan een duurzaamheidsproject ervoor zorgen dat bewoners elkaar leren kennen, dat woonlasten worden verlaagd en dat als bijvangst de energiedoelstellingen worden gehaald."

Mijn advies aan corporaties: verander uw drijfveer en steek de uitdaging om de energieprestatie van woningen te verbeteren eens in als uitdaging om bewoners gelukkiger te krijgen. Recent onderzoek naar de relatie geluk en woonplek laat zien dat veel duurzaamheidsmaatregelen kunnen bijdragen aan geluk. Met gelukkige bewoners als het doel en verduurzaming als middel snijdt het mes aan twee kanten." ■



Klantcase Onderhoud: Woonbron werkt aan enthousiaste klanten

Enthousiaste klanten die de dienstverlening met minimaal een 8+ waarderen. Met die doelstelling is **Woonbron** in 2015 organisatiebreed een verandertraject gestart om de klanttevredenheid structureel te verhogen. Verschillende processen in het kader van service en dienstverlening zijn onder de loep genomen en worden doorlopend verbeterd. Lukte het de corporatie om klanten enthousiast te krijgen en wat heeft het opgeleverd? *CorporatieGids Magazine* nam een kijkje bij één van de bedrijfsonderdelen, het domein Onderhoud, en ging daar op zoek naar het antwoord.

De wens van Woonbron om haar dienstverlening met minimaal een 8+ beoordeeld te zien bestaat al enkele jaren. Centraal in dat proces staat 'de ideale klantbeleving', ontwikkeld door leidinggevenden, medewerkers en klanten van Woonbron. Kernwaarden als deskundigheid en betrouwbaarheid fungeren als basis van dit proces, maar door zichtbaar, adequaat en persoonlijk te acteren wil de corporatie het verschil maken en de verwachtingen van de klant overtreffen. Met als uiteindelijk resultaat dat de klant enthousiast is over de dienstverlening van Woonbron. "Enthousiaste klanten tonen bijvoorbeeld vaker initiatief om bij te dragen aan de kwaliteit van hun woning en leefomgeving."

Betrokken en open

De belangrijkste redenen waarom Woonbron enthousiaste - in plaats van tevreden - klanten ambieert, is dat deze meer betrokken zijn en meer open staan voor communicatie met de corporatie. Enthousiaste klanten tonen bijvoorbeeld vaker initiatief om bij te dragen aan de kwaliteit van hun woning en leefomgeving, en als het een keer net even anders gaat wordt het de corporatie minder snel aangerekend. Ook zorgen klanten die enthousiasme uitstralen voor een beter imago en is het voor medewerkers leuker werken dan met narrige klanten.

Van tevreden naar enthousiast

In het voorjaar van 2013 stelde Woonbron een klantvisie vast met als thema 'van tevreden naar enthousiaste klanten'. Deze klantvisie is in 2016 herijkt en aangescherpt. Voor het domein Onderhoud betekent dat onder andere dat minimaal 65 procent van de klanten de afhandeling van reparatieverzoeken met een 8 moet beoordelen. Bij planmatig onderhoud moet deze groep minimaal 40 procent zijn.

Vier pijlers

De nieuwe doelstelling heeft invloed op de bijna tweehonderd medewerkers die verdeeld over de vijf regio's het planmatig en niet planmatig onderhoud van Woonbron verzorgen. Om het onderhoud naar een waardering van minimaal een 8 te krijgen, zijn vier pijlers geformuleerd. De eerste - medewerkers moeten conform de klantwaarden werken - geeft de door Woonbron gewenste klantbeleving weer. De corporatie heeft samen met leidinggevenden op basis van klantonderzoek bepaald wat belangrijk is, zoals het nakomen van afspraken, echt interesse tonen in de klant en slagvaardig en oplossingsgericht werken. Alle medewerkers en aannemers worden in de tweede pijler vervolgens beoordeeld op deze punten, wat sturing geeft aan de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers in 2016 en in de toekomst.

Continu bijsturen

Klanten worden met het derde kernpunt continu betrokken in het verbeteringsproces. Zo krijgen ze na het uitvoeren van een reparatieverzoek of planmatig onderhoud een digitale vragenlijst toegestuurd waarop de werkzaamheden en de

Woonbron-medewerker worden beoordeeld. Medewerkers krijgen deze beoordeling gemaild, wat als basis dient voor de eerdergenoemde persoonlijke ontwikkeling en verbeteringen in de processen.

Enkele belangrijke aspecten die volgens klanten moesten worden aangepakt, waren het meer inspraak willen hebben in de momenten waarop onderhoud wordt uitgevoerd en betere communicatie met de corporatie. De eerste resultaten laten volgens Woonbron zien dat het actueel bijsturen op de wensen van de klant helpt. Zo bleek eind 2016 het aandeel 8+ beoordelingen bij planmatig onderhoud gestegen te zijn met acht procentpunt, naar 39,5 procent.

De klantwaarden, klanttevredenheid en resultaten van het continue onderzoek moeten daarnaast zichtbaar en bespreekbaar zijn voor klanten, vindt Woonbron. De beoordelingen en bijbehorende cijfers van klanten zijn te lezen op de website van de corporatie: woonbron.nl/klantwaarderingen.

Rol van comakers

De laatste pijler voor Woonbron is de rol van comakers en het belang dat zij conform klantwaarden werken, bijdragen aan de 8+ en daarmee aan enthousiaste klanten. De corporatie heeft hiervoor onder andere de hoeveelheid aannemers sterk teruggebracht, van 700 tot 160 op dit moment met als uiteindelijk doel slechts 100 partijen. Hiermee gelooft Woonbron efficiënter haar comakers te kunnen aansturen en hen tegelijkertijd beter te kunnen aanspreken op prestaties. Negen 'hoofdaannemers' en tien specialistische bedrijven vormen hierbij de hoofdmoot en voeren zo'n 80 procent van de werkzaamheden uit.

De negen hoofdaannemers zullen in de loop van dit jaar de eerste verbeteraspecten realiseren. Daarbij valt onder andere te denken aan het zorgen voor een uniforme reparatiewijze onder de verschillende aannemers. De corporatie wil daarbij ook inspelen op efficiencyvoordeel door middel van 'first time fix', bijvoorbeeld door de aannemer niet gemelde klussen direct te laten uitvoeren zodat nieuwe afspraken worden voorkomen.

Belangrijke uitdagingen

In 2016 heeft Woonbron de eerste stappen gezet richting het creëren van enthousiaste klanten, maar de corporatie erkent dat het ook in 2017 voor enkele belangrijke uitdagingen staat. Bijvoorbeeld het realiseren van zichtbare maatregelen die grote groepen klanten bereiken, het met interne partners en bewoners herkennen en verbeteren van de klantreis en samenwerken met aannemers om de dienstverlening verder te verbeteren. Zo wordt er al gewerkt aan een nog betere afstemming tussen corporatie en aannemer in de communicatie met de klant. Met als uiteindelijk doel: het onderhoud op zo'n manier uitvoeren dat de klant enthousiast raakt. ■

Hier werken wij aan huurderstevredenheid



 **consolidated**
Kennis van daken

Consolidated repareert jaarlijks meer dan 10.000 lekkages door heel Nederland. Onze vakmensen staan dag en nacht klaar om storingen snel, vakkundig en professioneel te verhelpen. Huurders melden de lekkage rechtstreeks bij onze centrale, waarna een afspraak wordt gemaakt. Tot de lekkage is verholpen houden wij contact met de huurder en dat wordt gewaardeerd!

Maak ook werk van huurderstevredenheid en kijk op www.consolidated.nl.

*'Met een open systeem
bedoelen wij niet dat je alleen
maar met jezelf koppelt...'*


PROPERTYMANAGEMENT

De nieuwe ERP-standaard voor woningcorporaties

propertymanagement-ict.nl

Adriaan Hoogvliet en Carla Steltenpool (de Alliantie):
**Structureel inzetten van tijdelijkheid
om beschikbaarheid te vergroten**



De woningkrapte is in geen enkel gebied zo groot als in Amsterdam. Bieden tijdelijke huurcontracten, het tijdelijk beschikbaar stellen van gebouwen voor woningen of het hanteren van tijdelijke huurprijzen daarvoor een oplossing? We vroegen het aan **Adriaan Hoogvliet**, Senior Adviseur Strategie & Beleid en **Carla Steltenpool**, Adviseur Strategie & Beleid, beiden werkzaam bij de Alliantie.



ACTA-gebouw in Amsterdam. Het bedrijfspand wordt de komende tien jaar gebruikt als studenten- en jongerencomplex.



ACTA-gebouw

“Het lijkt wel of tijdelijkheid structureel aan het worden is,” zegt Adriaan. Hij doelt niet alleen op wonen, maar ook wat betreft werk. “Dit kan met name voor mensen met weinig ontwikkel- en bestedingskracht een probleem zijn. Daar moeten verhuurders oog voor blijven houden. Voor ons is het denkbaar en wenselijk om onder bepaalde condities te werken met tijdelijke huurprijzen. Dit betekent voor de huurder structurele woongarantie. Bij een inkomensdaling wordt de huur verlaagd, bij een inkomensgroei kan de huurprijs stijgen.”

Tijdelijkheid als middel

De corporatie met woningen in Amsterdam, Almere, het Gooi en de regio Amersfoort ziet tijdelijkheid als een strategisch antwoord op gevallen waar een definitieve oplossing nog niet mogelijk is of te lang op zich laat wachten. Carla: “Wij kunnen tijdelijke huurcontracten als middel gebruiken om een woning die geschikt is gemaakt voor een bepaalde doelgroep, voor deze doelgroep te behouden. Het gebeurt nogal eens dat een huurder van doelgroep verandert, bijvoorbeeld doordat een gezin kleiner is geworden of de huurder ouder is geworden en inmiddels meer verdient. Met tijdelijkheid hebben wij een instrument om woningen op dit soort momenten opnieuw beschikbaar te maken voor de doelgroep. Overigens betekent dit niet per se dat een huurder moet doorstromen, maar kan het ook een huuraanpassing betekenen. Voor ons is het denkbaar en wenselijk om te werken met tijdelijke huurprijzen. Dit betekent voor de huurder structurele woongarantie. Bij een inkomensdaling wordt de huur verlaagd, bij een inkomensgroei kan de huurprijs stijgen.” De Alliantie benadrukt hierbij dat het inzetten van tijdelijkheid een middel is, niet een doel. “Zo kunnen wij flexibel inspelen op nieuwe ontwikkelingen, de beschikbaarheid van schaars goed vergroten en onze middelen effectief en efficiënt blijven inzetten.”

ACTA-gebouw

Eén van de projecten waarmee de Alliantie tijdelijkheid inzet, is het voormalige ACTA-gebouw in Amsterdam. Het bedrijfspand wordt de komende tien jaar gebruikt als studenten- en jongerencomplex. Adriaan: “Een ander voorbeeld is het transformeren van een voormalig kantoorpand in Huizen naar woningen waarin statushouders worden gemixt met jonge, kleine huishoudens. Zo wordt een leegstaand kantoor nuttig gebruikt voor huisvesting en om integratie te bevorderen. Het betreft hierbij vooral ‘spoedzoekers’ die snel geholpen moeten worden en veel alleenstaande statushouders die wachten op gezinshereniging.”

Tijdelijke contracten

Met jongeren en studenten kunnen tijdelijke huurcontracten worden afgesloten. “Het voordeel hiervan is dat men sneller passende woonruimte krijgt toegewezen,” legt Carla uit, “Maar het betekent ook dat de huurder na afloop van een bepaalde periode weer moet verhuizen. Het is belangrijk hier goed over te communiceren als verhuurder, zowel voor voordat het contract is afgelopen. Van de huurder wordt verwacht dat hij anticipeert op de huuropzegging, bijvoorbeeld door inschrijfduur op te blijven bouwen en tijdig op zoek te gaan naar vervangende woonruimte. Er zullen huurders zijn die daar meer begeleiding bij nodig hebben. En soms zal het in uitzonderingsgevallen voorkomen dat de verhuurder iets voor een huurder moet regelen omdat er sprake is van een schrijnende situatie, zoals helpen met zoeken of het tijdelijke contract omzetten in een permanent contract. De onzekerheid van een tijdelijk contract wordt overigens niet meegenomen in de huurprijs. In feite is het ‘tijd voor tijd’; snelle toegang tot een woning bij een tijdelijk contract en langer wachten voor een permanent contract.”

De Vernieuwde Stad

De Alliantie is partner van De Vernieuwde Stad (DVS), een platform van grote maatschappelijk betrokken woningcorporaties. “In DVS wordt in diverse werkgroepen kennis ontwikkeld en gedeeld,” legt Adriaan uit. “In één van die werkgroepen - Investeren en Stedelijke Vernieuwing - kwam het thema ‘tijdelijkheid’ naar boven en is gezamenlijk verkend hoe dat strategisch kan worden ingezet en met welk doel. De DVS-corporaties blijken al op diverse manieren in de praktijk te werken met tijdelijk vastgoed.”

Afschrijven

Carla en Adriaan erkennen dat tijdelijk vastgoed een ‘dure’ oplossing is omdat het in relatief korte tijd moet worden afgeschreven. Carla: “Dit risico kan worden beperkt door bijdragen van de kant van de gemeente, als die een groot belang hecht aan het versneld huisvesten van bepaalde groepen. Maar corporaties zouden ook garanties kunnen vragen aan de gemeente in een andere vorm, bijvoorbeeld dat na afloop van de overeengekomen termijn de gemeente gegarandeerd een locatie beschikbaar heeft voor een nieuwe tijdelijke inzet van vastgoed. Voor containerwoningen zou dit het investeringsrisico aanzienlijk terugbrengen.” De getransformeerde woningen worden ondanks hun tijdelijke karakter gewoon gezien als bezit van de corporatie. “Dat betekent dat de verhuurderheffing ook hier van toepassing is.”

Slimme vastgoedoplossing

Vastgoed omvormen voor een tijdelijke woonbestemming is volgens de Alliantie een goed voorbeeld van innovatie rondom tijdelijkheid. Carla: “Tegelijkertijd wordt ingespeeld op actuele thema’s als duurzaamheid. Het ‘tot de laatste snik’ nuttig gebruiken van in onbruik geraakt vastgoed, is een bijdrage aan duurzaamheid aangezien het gebouw langer

meegaat. Hoewel het behalen van energieprestatiedoelen bij transformatie lastiger is dan bij vergelijkbare nieuwbouwprojecten, wordt er wel bestemming gevonden voor vastgoed dat anders wordt gesloopt of doelloos leeg staat.”

Duidelijke communicatie

Corporaties die voor beleidsdoelinden tijdelijkheid willen inzetten, doen er volgens Adriaan goed aan dit als middel te doen. “Zet het niet in als doel op zich. Communiceer daarnaast duidelijk met je tijdelijke huurders over wat van iedere partij verwacht wordt en help hen uitzicht scheppen op een permanente woonsituatie.” Volgens Adriaan is er genoeg kennis in de markt rondom transformatie, en is er geen sprake van een ‘intellectueel braakliggend terrein’. “De projecten vereisen echter wel een andere aanpak dan reguliere projecten. Zo kiezen wij ervoor onze co-maker vroegtijdig te betrekken bij gebieden als constructie, asbest en ontsluiting. Je redeneert tenslotte vanuit een bestaand gebouw.”

Strategische tijdelijkheid

Het strategisch inzetten van tijdelijkheid zal de komende jaren verder worden verkend en uitgeprobeerd bij de Alliantie. “Wij willen ons meer bewust zijn van de strategische mogelijkheden van het inzetten van tijdelijkheid,” legt Adriaan uit. “Sowieso zijn we actief in tijdelijk vastgoed en de tijdelijke functie van vastgoed. Tijdelijke huurcontracten zetten we al langere tijd in zoals dat onder de Leegstandswet mogelijk is. De wet Doorstroming Huurmarkt 2015 geeft daarnaast nog ruimere mogelijkheden voor de inzet van tijdelijke contracten. We oriënteren ons op dit moment nog op de vraag in hoeverre we daar gebruik van willen maken en met welk doel. Ook het werken met tijdelijke huurprijzen is nog iets waar we ons verder op willen oriënteren.” ■



WoonConnect



Online samenwerken
aan een betere leefomgeving
voor iedereen



beheer onderhoud (ver)bouw leefbaarheid energie participatie duurzaamheid kosten

www.woonconnect.nl een product van De Twee Snoeken

Eigen foto Jan Rotmans

Jan Rotmans:
**Groningen als vliegwiel
voor een energieneutraal Nederland**

Jan Rotmans geniet van crises, want zonder crises geen verandering van tijdperken. Als friskijker ziet hij de honderdduizend door aardgaswinning verzakte Groningse woningen daarom als een kans. "Er is geld, er is urgentie. Het verstevigen en energieneutraal maken van deze woningen zou het vliegwiel kunnen zijn voor een energieneutraal Nederland."

Jan Rotmans is hoogleraar duurzame transitie en systeem-innovaties aan de Erasmus Universiteit in Rotterdam. Hij is een internationale autoriteit op het gebied van transitie en duurzaamheid. Regelmatig staat hij voor groepen corporaties en daagt ze uit om kleine stapjes te verruilen voor energiesprongen. Op de vraag of de crises met het oog op verduurzaming voldoende ontwrichtende en vernieuwende werking heeft gehad op de corporatiesector, zegt hij: "Crises hebben altijd twee verschillende effecten. Enerzijds schudt het partijen wakker die gaan daadwerkelijk anders denken en doen. Anderzijds zie je partijen die gewoon op dezelfde voet doorgaan."

van Den Haag. Ik schrik daar van, want iedereen weet dat corporaties een belangrijk aandeel hebben in de transitie naar een energieneutrale gebouwde omgeving."

2030 energieneutraal

"De bedoeling is dat ons land in 2030 energieneutraal is," vervolgt de transitiekundige. "Als je dan beseft dat huishoudens voor ongeveer vijftig procent van de CO₂-uitstoot zorgen, moet je dus alle zeven miljoen woningen energieneutraal maken. Dat zijn honderd duizenden woningen per jaar. In de Stroomversnelling zijn in vijf jaar tijd 2.000 NOM-



Ellen Martens fotografie

Pavlov

Hij vervolgt: "De standaardreactie die je na elke crisis ziet is de weg terug naar de kerntaak. De Pavlov-reactie bij hoog water is dijken verhogen, terwijl de lange termijn transitie om hele andere maatregelen vraagt. Toch neem ik in de corporatiesector wel degelijk een verandering waar. De nieuwe Woningwet heeft helaas wel voor de nodige bewustzijnsvernaauwing gezorgd. Corporaties lopen weer aan de leiband

woningen gerealiseerd, waarvan de helft bestaande bouw betreft. Corporaties hebben met hun ruim 2 miljoen woningen dus nog een flinke weg te gaan. Ik sta regelmatig voor groepen woningcorporaties en hoor dan twee geluiden. Natuurlijk kun je blijven wachten op nieuwe technieken - wat we nu doen is over vijf jaar verouderd en over tien jaar lachen we erom - maar niets doen is geen optie. Het zijn de bekende symptomen van een transitie: eerst is er veel

weerstand, dan vormt zich een groep koplopers en neemt de tegenwerking geleidelijk af en dan dient zich de grote doorbraak aan."

Groningen als vliegwiel

Die grote doorbraak zou volgens Jan maar zo Groningen kunnen zijn, waar 100.000 huishoudens kampen met woningverzakking als gevolg van gaswinning door de NAM. "Het daar in korte tijd versterken en direct energieneutraal maken van 100.000 woningen zou een vliegwiel kunnen zijn voor de rest van Nederland. Er is urgentie en geld, maak het voor pensioenfondsen en woningcorporaties aantrekkelijk om te investeren in het energieneutraal maken van de gebouwde omgeving. Saillant detail is dat juist Groningen koploper kan worden om als het gaat om Nederland aardgasvrij te maken. Bovendien levert de opgave in Groningen naar inschatting 150.000 nieuwe banen op. Het is aan het nieuwe kabinet of ze van de Groningse nood een landelijke deugd maken."

Vier thema's

Onderwijl hij wordt geïnterviewd, is Jan onderweg naar een bijeenkomst met Groningse gedupeerde bewoners. "Ik heb tientallen voorbeelden van NOM-woningen bij me om te laten zien." Jan beseft zich daarbij terdege dat Groningers een primair belang hebben bij versteviging van hun woning en misschien de grote transitieopgave niet direct op het netvlies hebben. "Gezien de acute problematiek begrijpelijk, maar het ingewikkelde is dat bijna nergens in Nederland de noodzaak van een integrale transitie unaniem wordt gedeeld. Mijn agenda bestaat uit vier belangrijke thema's. Eén: het energieneutraal - en op den duur energieleverend - maken van de gebouwde omgeving. Twee, het digitaal en slim maken van woningen. Binnen tien jaar gaan woningen ons sturen: door gebruik te maken van sensoren, internet of things en big data zijn woningen straks altijd 'connected'. Drie is een circulaire of kringloopeconomie, waarbij je gebruikt in plaats van bezit en vier, het levensloopbestendig maken van woningen zodat je met hetzelfde bezit meerdere doelgroepen kunt bedienen. Natuurlijk pak je deze vier agendapunten idealiter integraal op. Ik ben mij er terdege van bewust dat niet elke situatie zich er altijd voor leent om alle thema's te agenderen."

L-woord

Op de agenda's van corporaties staat 2020 rood omcirkeld, dan moeten alle corporatiewoningen minimaal label B hebben. Jan zucht als hem wordt gevraagd of dat realistisch is. "Ik wil af van dat gepraat over labels. Wat mij betreft is dit het laatste interview in CorporatieGids Magazine waarin het L-woord wordt gebruikt. Ik pleit voor grote sprongen naar energieneutraal. Kleine stapjes hebben geen zin en leidt alleen maar tot vertraging. Stop met die typische incrementele gedachtegang, zo werkt het niet. Een transitie is geen optelsom van kleine stapjes."

Gaslobby

Jan stond samen met Jan Willem van de Groep aan de basis van de Stroomversnelling, het NOM-initiatief van de Energiesprong om 111.000 woningen energieneutraal en gasvrij te maken. "Dat zijn de echte koplopers," zegt Jan, die nog steeds ambassadeur is van het initiatief. In de Stroomversnelling zijn in vijf jaar tijd 2.000 NOM-woningen gerealiseerd, waarvan de helft bestaande bouw betreft. "De kritische massa is nog niet bereikt," beaamt Jan. "Maar wat ik al eerder zei, doe je niets, dan kom je nergens. De business case is nu nog niet winstgevend, maar als je de NOM-aanpak kunt industrialiseren kan het ineens heel snel gaan. Woningen kunnen dan binnen één of twee dagen energieneutraal worden gemaakt."

Krankzinnig vindt hij het dat de EPV sinds kort ook voor NOM-projecten met gasaansluiting geldt. "Dat is er op het laatste moment in geslopen, een typisch voorbeeld van een compromis. De gaslobby is nog steeds sterker dan het besef dat fossiele brandstoffen eindig zijn. Het maakt de business case voor gasloze NOM-projecten er niet eenvoudiger op."



Ellen Martens fotografie

Wooncorporaties

Dan staat Jan voor de deur van zijn bestemming in Groningen en is het tijd om het interview te beëindigen. Hij wil nog één ding kwijt over de rol van bewoners en de toekomst van corporaties. "Bewoners hebben zelf ook een belangrijke rol in de sociale, energetische en ecologische transformatie van de woon- en leefomgeving. Je kunt je zelfs afvragen of je in de toekomst nog woningcorporaties nodig hebt om deze taken uit te voeren. Kan het niet eenvoudiger? Rond 1900 waren er goede redenen om corporaties te stichten, maar zou je ze nu nog oprichten? Als het antwoord 'nee' is moet je er afscheid van nemen en het op een andere manier oplossen. Ik zou nu wooncoöperaties oprichten en het aan de mensen zelf overlaten. De eerste vijf of tien wooncoöperaties zijn er al." ■



Big data in de dakgoot: Consolidated ziet ICT ontwikkelingen als grootste beïnvloeder van dakonderhoud

Al ruim vijftig jaar verzorgt Consolidated daken in Nederland. Ziet de dakspecialist een dak als 'sluitpost' of als verdienpotentieel? Welke veranderingen zijn het meest van invloed op efficiënt dakonderhoud? CorporatieGids Magazine vroeg het aan **Martin Mastenbroek**, directeur bij Consolidated.

Wat is de essentie van goed dakonderhoud?

De essentie van goed dakonderhoud is vakmanschap, detaillering en timing. Als deze drie goed in elkaar zitten, dan kom je altijd uit op de laagste kosten per vierkante meter per jaar. In de toegepaste materialen of wijze waarop we de arbeid inzetten zien we de laatste jaren nauwelijks veranderingen. In het proces rondom dakonderhoud gaan de ontwikkelingen daarentegen razendsnel. Vooral in de digitalisering en in diverse samenwerkingsvormen tussen woningcorporaties en dakpartners. Dankzij de digitalisering, waar ons platform Dakota een goed voorbeeld van is, zien we dat op het dak een enorme hoeveelheid informatie wordt verzameld. Corporaties hoeven zich geen zorgen te maken over de vraag hoe we de input van data gaan verzorgen, dat gebeurt nu gewoon door de dakwachter. En dat levert een enorme hoeveelheid en kwalitatief goede informatie op. Met die informatie kunnen we vooral in de timing van de onderhoudsmomenten veel bereiken.

Welke ontwikkelingen zien jullie in opkomst bij daken?

We zien tal van kleine ontwikkelingen; op groendaken, bij energiedaken, bij het isoleren van daken, bij waterdaken. De veranderingen zijn echter niet wereldschokkend. Vooral nog zijn het vooral de ICT-ontwikkelingen die de grootste veranderingen teweeg brengen. De digitalisering ligt grotendeels achter ons. Het gevolg is dat enorme hoeveelheden informatie worden verzameld. De volgende ontwikkeling ligt in de beschikbaarheid van die informatie, niet alleen in een platform zoals Dakota, maar vooral in koppelingen met andere systemen. Zoals het ERP-systeem waar een corporatie mee werkt, in de software voor programmering of in BIM modellen. De ontwikkeling die min of meer gelijk opgaat is de wens om al die informatie sneller en beter te analyseren. Dat betekent dat we algoritmen ontwikkelen om op basis van onze informatie en informatie uit andere bronnen allerlei conclusies te trekken en voorspellingen te doen.

de informatie uit deze sensoren en gebruikt in zelflerende algoritmen. Zo kunnen we de woningcorporatie per complex heel nauwkeurig het juiste onderhoudsmoment aangeven. Het gaat er dus om dat we die euro op precies het juiste moment inzetten. Niet te vroeg en niet te laat. We ontwikkelen en testen dit samen met Ymere. Als het succesvol is dan komt de techniek ook beschikbaar voor andere bouwdelen en voor andere corporaties.

Zien jullie een dak als kostenpost of als verdienpotentieel?

Daken van corporaties blijven een kostenpost. Natuurlijk is het zo dat sommige daken geld opleveren, zoals grote industriële daken die verhuurd worden aan de exploitant van zonnepanelen. Op de korte termijn levert dat een leuke bijdrage op. Verder in de tijd komt iedere gebouweigenaar terug op die beslissing, vooral als het dak toe is aan een grote onderhoudsbeurt of wanneer de panelen gezorgd hebben voor een toename van het dakonderhoud. Daar speelt ook in mee dat de daken van corporaties over het algemeen relatief klein zijn en daarom minder geschikt om te verhuren aan een exploitant.

Er zijn wel andere interessante ontwikkelingen op dat gebied, zoals de postcoderoos. Wat ik daar interessant aan vind is dat de zonnepanelen na een bepaalde periode, bijvoorbeeld vijftien jaar, toekomen aan de gebouweigenaar. En dat de jaarlijkse opbrengst contant kan worden gemaakt zodat dit geld nu al gebruikt kan worden voor het onderhoud of de verduurzaming van het dak.

De keten tussen huurder, aannemer en leverancier wordt steeds korter. Wat is volgens jullie de rol van de corporatie in de toekomst?

Wij zijn van mening dat partijen gezamenlijk een doel moeten nastreven. Dus ga je uit van één team dat bestaat uit de woningcorporatie en één of twee dakpartners. Dit is het dakteam. Wij spreken daarom vaak over regiegestuurd dakonderhoud. Wij zijn dan de ogen, oren en handen op het dak. De corporatie blijft echter de regisseur, de chef, de baas. Maar we werken wel vanuit één team aan dezelfde doelen. In dergelijke samenwerkingen voelen we ons ook veel meer collega dan leverancier. Wij vinden het daarbij van belang dat de woningcorporatie als regisseur verstand blijft houden van techniek. Dat is in het belang van de corporatie, het dakteam en in het belang van de co-maker.

Wat is volgens jullie dé boodschap die woningcorporaties moeten horen?

Regiegestuurd dakonderhoud is echt eenvoudig in te richten. En ook stapsgewijs. Het leuke is dat een samenwerking al in één of twee maanden kan starten. Bijvoorbeeld door eerst te focussen op de afwikkeling van lekkages. De winst, of beter gezegd de kostenbesparing, ligt vaak voor het grijpen. ■

Hoe worden daken steeds slimmer?

Het Internet of Things (IoT) gaat ook haar intrede doen in bouwwereld. Sensoren zijn geen 'must' maar het staat wel vast dat sensoren data kunnen verrijken. Recent hebben we een proof of concept ontwikkeld waarmee we de vervuiling en waterstand in goten kunnen meten. Deze sensoren zijn we nu aan het testen. De data uit Dakota wordt verrijkt met

NEH ontzorgt.

Kantoorautomatisering in de Cloud
Uw corporatie WBP en AVG proof
Hosted Telefonie
Office 365
en meer!



Bel 033 4343 070

 www.nehgroup.com



Spencer Schols (Bo-Ex):

precisieonderhoud door big data

Hoe houd je als woningcorporatie de kwaliteit van het onderhoud op het gewenste niveau, terwijl je tegelijkertijd 'meer met minder' wilt doen? Woningcorporatie Bo-Ex uit Utrecht introduceerde vorig jaar als antwoord op deze vraag de nieuwe onderhoudsaanpak 'precisieonderhoud'. Wat houdt dit type onderhoud in en hoe verschilt het van de 'klassieke' manier van onderhoud? Een gesprek met Manager Vastgoed en Ontwikkeling Spencer Schols.

Sinds 2013 is Spencer actief als Manager Vastgoed en Ontwikkeling bij de Utrechtse corporatie, en stond dus aan het roer toen vorig jaar voor precisieonderhoud werd gekozen. “De keuze kwam voort uit onze doelstelling om huurders maximale kwaliteit te bieden tegen zo laag mogelijke kosten,” begint Spencer het gesprek. “In onze visie zien wij onderhoud als een strategische activiteit. Met precisieonderhoud bewerkstelligen wij dit, met het bijkomende voordeel dat de overlast van onderhoudswerk tot een minimum beperkt wordt en de productiviteit van Bo-Ex wordt verhoogd.”

Precisieonderhoud

“Met precisieonderhoud wordt bedoeld dat onderhoud alleen wordt uitgevoerd wanneer de conditie van onderhoudsobjecten onder onze richtlijnen ligt,” legt Spencer uit. “Een just in time onderhoudsvorm. Het uit te voeren werk wordt gespecificeerd op basis van actuele informatie over de conditie, de historische ontwikkeling daarvan, de kenmerken van het onderhoudsobject en conditiegegevens van vergelijkbare objecten in ons vastgoedbestand. Ook wensen en klachten van huurders worden bij onze beslissingen meegenomen.”

De implementatie die vorig jaar is gestart zal de komende drie jaar verder worden doorgevoerd. “Hierdoor zal de scheiding die er nu nog is tussen verschillende categorieën onderhoud - zoals planmatig-, mutatie- of serviceonderhoud - vervagen, en samenvloeien tot één continu en integraal onderhoudsproces dat just in time wordt uitgevoerd.”

Integraal proces

Spencer licht toe wat Bo-Ex ziet als één continu en integraal proces. “In de oude situatie kan een klacht over een defect keukenblok bijvoorbeeld leiden tot een eenmalige actie om dit onderhoudsobject te repareren of te vervangen. Bij precisieonderhoud zullen de betrokken vakmensen eerst een conditieanalyse uitvoeren. Deze beperkt zich niet alleen tot het keukenblok in kwestie, maar kan bijvoorbeeld ook vergelijkbare keukenblokken in hetzelfde appartementencomplex of dezelfde buurt omvatten. Met die informatie kan worden besloten het blok te vervangen, maar als de conditie op veel plekken onvoldoende is kunnen alle slechte keukenblokken eerder dan gepland worden vernieuwd. Zo vloeien de categorieën samen en blijven alleen begrippen als klein- en grootschalig onderhoud over.”

Voorkomen

Dat betekent niet dat precisieonderhoud zich alleen richt op het oplossen van problemen, in plaats van deze te voorkomen. Spencer: “Integendeel juist. Actuele informatie over de conditie van onderhoudsobjecten stelt ons in staat precies te bepalen wanneer iets gerepareerd of vervangen moet worden. Hoewel de betreffende objecten soms nog functioneren, voldoen ze niet meer aan onze eisen. Zo voorkomt precisieonderhoud juist vroegtijdig problemen. In de toekomst

wordt het zelfs mogelijk om voorspellend woningonderhoud uit te voeren, doordat accurate data een voorspellend vermogen krijgt in combinatie met slimme algoritmes en big data denkwijzen.”

Klassieke werkwijze

Kijkend naar de klassieke manier van onderhoud ziet Spencer vooral een groot verschil bij planmatig onderhoud. “Elk onderhoudsobject kent een bepaalde cyclus en deze bepaalt in grote mate de uitvoering van onderhoudswerkzaamheden. Bij planmatig onderhoud is dit statisch, terwijl precisieonderhoud de nut en noodzaak van onderhoud bepaalt op basis van inhoudelijke analyses. Denk bijvoorbeeld aan noordgevels, die minder zonlicht vangen en daardoor minder vaak geschilderd hoeven te worden dan zuidgevels. Daarbij wordt ook bepaald of werkzaamheden worden beperkt tot één object of dat meerdere tegelijkertijd kunnen worden aangepakt. Dan speelt niet alleen de actuele conditie een rol, maar ook de historische ontwikkeling en locatie.”

Kortere lijnen

Een andere term voor precisieonderhoud is ‘oplossingsgericht teamwork’. Spencer: “De essentie is namelijk alle kennis en informatie te bundelen en te richten op het oplossen en voorkomen van onderhoudsproblemen. Iedereen die hierbij kan bijdragen wordt ingeschakeld. Of beter gezegd: schakelt zichzelf in. Eigenlijk is er sprake van een horizontale en wendbare manier van werken op het gebied van onderhoud. Onze bedrijfsvoering moet die wendbaarheid mogelijk maken.”

Het verschil met de oude manier van samenwerking zijn de kortere lijnen bij precisieonderhoud. “Vroeger maakten problemen een lange reis langs verschillende afdelingen. Elke afdeling deed zijn ding en stuurde het probleem vervolgens verder. Precisieonderhoud vraagt om een integrale aanpak van de onderhoudsvraagstukken. Daarvoor zijn een hoger niveau en grotere intensiteit van samenwerken nodig. Onze huurders en de woonkwaliteit die wij hen willen bieden geven de richting aan, waardoor wij van buiten naar binnen kunnen werken.”

Grip op actuele conditie

Eén van de grootste uitdagingen bij precisieonderhoud is het houden van grip op de actuele conditie van onderhoudsobjecten. “Dit is van vitaal belang,” gaat Spencer verder. “De informatie is opgenomen in een dashboard en geeft weer wat de actuele waardering van de technische staat van een object is, op basis van de door Bo-Ex gehanteerde normen. Hiervoor hebben we een onderhoudslabel ontwikkeld. Zo kunnen we zien wanneer de conditie onder de norm zit of onder de norm dreigt te komen, wat vervolgens leidt tot verdere stappen.”

“Om deze data te verzamelen maken we gebruik van methoden en bronnen binnen en buiten Bo-Ex. Bestaande data hebben



wij geïnventariseerd en nieuwe gegevens worden tijdens de levensduur door medewerkers verzameld en toegevoegd. Ons voornemen is om ook bewoners een rol te geven in het verzamelen van data. Op niet al te lange termijn zullen we gebruikmaken van sensoren om data te verzamelen, bijvoorbeeld over de conditie van verf en de kwaliteit van het dakleer op platte daken. Het opleveren van digitale data over onderhoudsobjecten is voortaan onderdeel van alle renovatie- en nieuwbouwprojecten van Bo-Ex.”

Rol van ICT

Spencer erkent dat de rol van ICT bij precisieonderhoud groot is, en de corporatie op elk moment het vermogen moet hebben grote hoeveelheden data te bewerken om het inzicht op de conditie van haar woningen te houden. “Moderne ICT is hierbij een onmisbaar instrument. Onze filosofie is dat data centraal staat. Daarom slaan we alle data voor precisieonderhoud op in één registratie waar alle betrokkenen gebruik van maken en die centraal wordt beheerd. Deze ‘Basisregistratie Onderhoudsobjecten’ is niet vervangbaar, en ICT moet eenvoudig kunnen worden aangepast of vervangen wanneer de behoefte verandert of nieuwe softwaremiddelen beschikbaar komen. Een toekomstbestendige informatiehuishouding met flexibel inpasbare applicaties die we aankopen is hetgeen naar wat wij streven.”

“Ook bij het actueel en correct houden van vastgoeddata speelt ICT een belangrijke rol. We zullen met behulp van de

juiste ICT het vastleggen, ontsluiten en analyseren van data optimaal faciliteren. We willen dat onze medewerkers ook plezier beleven aan het gebruik van ICT, bijvoorbeeld door het toepassen van een ‘fun factor’ zoals het gebruik van visualisaties in de vorm van 3D-modellen. Dit moet er uiteindelijk tot leiden dat de nieuwe manier van werken sneller geadopteerd wordt.”

Prestatie-contracten

Een bijkomend voordeel bij de nieuwe manier van werken is volgens Spencer betere ketensamenwerking. “Door precisieonderhoud zijn wij preciezer in staat opdrachten te verlenen. Vooraf kunnen we duidelijkheid verschaffen over de conditie van de onderhoudsobjecten en over de kenmerken van de objecten die hierbij van invloed zijn. Daarnaast is van elk object bekend wat de gewenste conditie is. Deze informatie verschaft opdrachtnemers duidelijkheid, vermindert risico’s op bijvoorbeeld meerwerk en helpt de juiste verwachtingen te scheppen tussen alle partijen.”

Op den duur betekent dit dat opdrachtnemers op basis van een prestatie-contract worden ingezet. “Wij zetten opdrachtnemers in vanwege hun kennis en kunde op hun vakgebied, en het is daarom logisch deze bedrijven in hun kracht te zetten en naar eigen inzicht de gevraagde prestaties te laten leveren. De overdracht van informatie na afronding zal hierbij een vast onderdeel vormen van het contract.”

‘First-time-fix’ binnen handbereik

Met de komst van precisieonderhoud verandert ook het takenpakket van de onderhoudsmedewerker. “Vastgestelde normen bepalen voortaan of de conditie van een object nog voldoet. Het is aan de medewerker om te bepalen welke actie nodig is,” legt Spencer uit. “Momenteel ontbreekt het nog aan een eenduidige kwaliteitsnorm en aan handzame gereedschappen die medewerkers in staat stelt makkelijk informatie op te halen en situaties snel te beoordelen. Dit kost nu nog teveel tijd, tijd die beter kan worden besteed aan dienstverlening aan onze huurders. Met precisieonderhoud is de informatie slechts een paar muisklikken weg.”

Niet samen werken, maar samenwerken

Hiervoor moet een corporatie wel haar mentaliteit aanpassen, adviseert Spencer. “Wanneer je als corporatie stappen wilt maken qua onderhoud, blijf dan vooral vanuit het nut en de noodzaak denken. Stel jezelf continu de ‘waarom’- en ‘hoe’-vragen tijdens de transitie. Precisieonderhoud vereist een integrale kijk op vastgoed, vanuit alle disciplines uit de organisatie. Durf met elkaar te delen. ‘Samen werken’ is niet voldoende, het gaat om ‘samenwerken’. Dat kan alleen als alle professionals kennis en informatie delen en elkaar opzoeken als de situatie daarom vraagt, ongeacht de afdeling waarin zij functioneren.” ■

REASULT

REAL ESTATE IN CONTROL

Marktwaaarde als sturinginformatie voor assetmanagement?

Jazeker! De onderbouwing van marktwaaarde levert namelijk cruciale inzichten op voor assetmanagement. Denk hierbij aan inzicht in de huurpotentie, waardepotentie en risicoprofiel van het vastgoed. Reasult biedt u een stapsgewijze aanpak naar betere sturinginformatie zodat u:

- Inzicht heeft in waarde, rendement en cash flow
- Gefundeerde keuzes kunt maken voor investeringen of verkoop
- 'In control' bent op het gebied van financiën, risico's en maatschappelijke impact

Reasult is marktleider in het optimaliseren van de financiële performance van vastgoedorganisaties. Wij bieden software voor sturing en verantwoording. Dit zijn oplossingen voor vastgoedwaardering, assetmanagement, portefeuillemangement en vastgoedontwikkeling. Betere informatie, betere analyses en betere beslissingen.



Meer weten?

- 🌐 www.reasult.com
- ☎ 0318 67 29 30
- ✉ marketing@reasult.com

CorporatieMedia

PRINT | WEB | EVENTS

Het CorporatieGids Platform biedt onbetwist het meest complete overzicht van adviseurs en ICT-leveranciers in de corporatiemarkt.

Het CorporatieGids Platform is hét startpunt voor woningcorporaties die op zoek zijn naar kennis en informatie, oplossingen en diensten op het gebied van strategie, bedrijfsvoering en ICT.



App geschikt voor Apple en Android

Op zoek naar een leverancier of adviseur?
Vind ze met CorporatieGids!

Van zusterflat naar studentenbed: Studenten transformeren leegstaand zorgvastgoed in studentenhuusvesting

Leegstaand vastgoed en een tekort aan studentenwoningen: in Delft zijn het de studenten zelf die van hun woningnood een transformatiedeugd maken. Een gesprek met **Liesbeth van Walsum**, voorzitter van **SHS Delft**, over het creatief oplossen van het woningtekort in de studentenstad.

Stichting Herontwikkeling tot Studentenhuisvesting (SHS) Delft is in 2011 opgericht. "Doel van de stichting is het transformeren van vastgoed voor een periode van maximaal tien jaar," legt Liesbeth, Masterstudent Management in the Built Environment en sinds september vorig jaar bestuurslid van de stichting, uit. SHS Delft is zes jaar geleden ontstaan en gebaseerd op het idee van Stichting Tijdelijk Wonen (STW) in Utrecht.

Aansluiten op de vraag

Het valt Liesbeth op dat studentenhuisvesters zich vooral focussen op de ontwikkeling van zelfstandige studio-appartementen in het duurdere segment. "Daarmee wordt er een aanbod gecreëerd dat naar onze mening slechts gedeeltelijk aansluit bij de vraag. SHS Delft vindt het belangrijk om woningen met gemeenschappelijke voorzieningen te realiseren, waarbij de studenten faciliteiten als keukens en badkamers delen. Dat is niet alleen gezelliger, maar ook goed voor de persoonlijke ontwikkeling. Het feit dat wij zelf studenten zijn, onderscheidt ons hierbij van andere ontwikkelaars. Het is voor ons makkelijker om de wensen van de student goed in te schatten."

Overtuigen vastgoedeigenaren

SHS Delft ziet het 'overtuigen van vastgoedeigenaren van hun maatschappelijke taak rondom het reduceren van leegstand' als een van haar missiepunten. "De afgelopen jaren heeft leegstand ongekende pieken bereikt," legt Liesbeth het standpunt uit. "Daarbij is gebleken dat vastgoedeigenaren zich niet altijd geroepen voelen dit te reduceren. Dat heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat nieuwbouwprojecten financieel gezien meer opleveren. Ook zijn de mogelijkheden van transformatie nog vrij onbekend en is het een vrij 'moderne' optie. Tot voor kort was het kiezen voor nieuwbouw daarom niet meer dan logisch. Deze tijden zijn inmiddels veranderd,

het ons is gelukt om de voormalige zorgpanden - een voormalige broeder- en zusterflat en een voormalige psychiatrische kliniek - te transformeren tot een studentencomplex voor 277 inwoners, heeft te maken met het feit dat wij als stichting geen winstoogmerk hebben. In plaats daarvan focussen wij ons op de ervaring en op de toegevoegde maatschappelijke waarde van onze projecten."

Een andere reden voor het slagen van transformaties is de Crisis- en Herstelwet. "Hierdoor is het tegenwoordig mogelijk om via een verkorte procedure van acht weken de bestemming van een pand tijdelijk te ontheffen. Daartoe behoort ook de gewijzigde Leegstandswet, met voor de pandeigenaar het voordeel dat de rechten van de huurders na afloop van de transformatieperiode vervallen. Bovendien krijgt de eigenaar hierdoor de kans om gedurende die periode na te denken over een vervolgplan. Zo loopt de eigenaar niet het risico dat de huurders weigeren te vertrekken, en is het na de transformatieperiode mogelijk het pand te slopen, te verbouwen of permanent her te bestemmen."

Nieuwe plannen

Na tien jaar worden de twee studentencomplexen weer opgeleverd aan GGZ Delfland, legt Liesbeth uit. "Wij trekken ons dan in principe terug, mits een verdere samenwerking gewenst is. GGZ Delfland werkt momenteel aan een nieuw stedenbouwkundig plan voor het gebied. Het is nog onduidelijk of de flat en paviljoens gesloopt worden om ruimte te creëren voor nieuwbouw of volledig worden gerenoveerd."

Duurzame oplossing

De tijdelijke transformatie is volgens Liesbeth dan ook een duurzame oplossing voor leegstand. "De broeder- en zusterflat stond al tien jaar leeg, en een leegstaand pand is allesbehalve duurzaam. Tijdens het verbouwen voeren wij daarnaast

Circulair denken

SHS Delft maakt daarnaast ook gebruik van circulair denken. "Zo doen wij geen ingrepen die onomkeerbaar zijn en verdiepen wij ons momenteel in de ontwikkeling van circulaire producten voor zeer tijdelijke transformaties, met een doorlooptijd van twee tot vijf jaar. Dit onderzoek is ontstaan op verzoek van de gemeente, omdat het gewenst is een oplossing te vinden voor panden die tijdelijk leeg staan in verband met langdurige verkoopprocedures, omslachtige bestemmingsplanwijzigingen of de tijd die het kost om een definitief plan op te stellen."

De stichting legt bij dit onderzoek de focus op basisvoorzieningen als keukens en badkamers, bestaande uit losse onderdelen die onafhankelijk van elkaar vervangen kunnen worden en gemakkelijk kunnen worden verplaatst. "Het achterliggende idee is dat na afronding van het onderzoek leegstaande gebouwen zonder woonbestemming eenvoudig en snel getransformeerd kunnen worden. Dankzij de demontabele uitvoering kunnen die producten na de exploitatieperiode direct worden verplaatst naar het volgende complex."

Minimale ingrepen

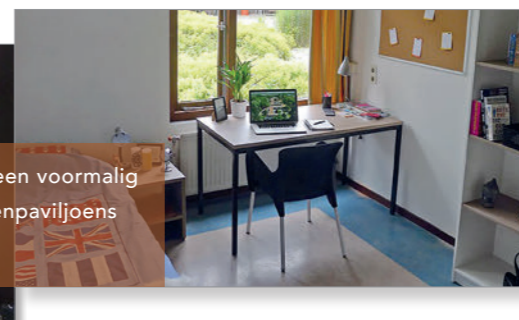
Een ander belangrijk punt bij de transformaties is de huurprijs voor studenten. "Deze is marktconform en ligt daarnaast onder het puntensysteem." Om dit te garanderen heeft SHS Delft er tijdens de bouw voor gezorgd dat de eerdergenoemde minimale ingrepen voldoende waren om de panden weer bewoonbaar te maken. "Daarnaast is dit ook afhankelijk van de business case en van de door de eigenaar gestelde huurprijs, iets waar wij vooraf over hebben onderhandeld. In de beheerfase treedt SHS Delft op als kwaliteitsbewaker, en zorgen wij ervoor dat de huurprijzen niet worden gemaximaliseerd en dat het beheer goed verloopt."

heid, maar ook aan supermarkten en kapperszaken die genieten van meer inkomsten. Niet iedereen is zich van dit soort dingen bewust, en wij hechten dan ook veel waarde aan het verspreiden van onze ervaringen op dat gebied." "Daarnaast hebben wij een expertsessie geleid over de toegevoegde waarde van tijdelijke transformatie van zorgvastgoed tijdens de Dag van het Zorgvastgoed, en hebben wij deze kennis gedeeld tijdens de Werkconferentie voor de Woonvisie Delft. Tenslotte geven wij vier keer per jaar gastcolleges bij verschillende studies waar projectontwikkeling en het bouwproces behandeld worden. Vaak vormt een college van SHS Delft daarbij de link tussen de theorie en de praktijk."

Richten op transformaties

SHS Delft merkt dat zij niet de enige is die oplossingen biedt voor de grote vraag naar studentenwoningen in Delft. "Desondanks kan er niet vanuit worden gegaan het tekort op korte termijn opgelost wordt. Er wordt momenteel veel bijgebouwd. Zo investeert DUWO in de ontwikkeling van nieuwe en gerenoveerde studentenwoningen aan de Noordelijke rand van de TU Campus. Een groot deel van deze woningen zal voor internationale studenten beschikbaar worden gesteld, aangezien hun aantallen de komende jaren flink zullen toenemen. Het overige deel zal uit zelfstandige studio's bestaan. Zulke ontwikkelingen tonen aan dat de economie weer aantrekt."

"Overigens is het wel spijtig dat de focus hierbij ligt op zelfstandige woningen. Dat is aantrekkelijk voor ontwikkelaars, omdat zij daar dankzij de huursubsidie hoge huurprijzen voor kunnen vragen. Wij voelen ons daarom geroepen om ons te blijven richten op het transformeren van leegstaand vastgoed tot tijdelijke studentenwoningen met gemeenschappelijke voorzieningen, waarbij we de studenten in de toekomst eventueel met andere doelgroepen zoals ouderen, kunnen combineren."



SHS Delft maakte van een voormalig GGZ-complex studentenpaviljoens Aan 't Verlaat in Delft.

maar de persoonlijke insteek van vastgoedeigenaren en -ontwikkelaars verandert niet per definitie direct mee. Zij willen immers hun voordelen behouden. Door deze partijen te overtuigen van de te behalen kansen, kan een maatschappelijke stichting als SHS Delft dit bewustzijn veranderen."

Broeder- en zusterflat

Met de oplevering van twee getransformeerde complexen van GGZ Delfland laat SHS Delft zien dat deze werkwijze daadwerkelijk resultaat oplevert. Liesbeth: "De reden dat

geen overbodig sloop- en bouwwerk uit. Door gebruik te maken van de al aanwezige materialen worden de ingrepen geminimaliseerd. Zo is de structuur nog intact, maar zijn er een aantal scheidingswanden geplaatst om meerdere slaapkamers te creëren. Verder is het reeds aanwezige sanitair bewaard gebleven, maar zijn er extra douches toegevoegd om de badkamers klaar te maken voor een grotere hoeveelheid bewoners."

Toegevoegde waarde

Naast de projecten richt SHS Delft zich ook op kennisontwikkeling. "In de kern betekent dit antwoord geven op de vraag: hoe maak je een pand met minimale ingrepen weer bewoonbaar," legt Liesbeth uit. "De ruimtelijke en technische aspecten vormen samen slechts een deel van die ervaring. Een ander deel heeft te maken met de toegevoegde waarde van transformatie. Zo is de impact van het getransformeerde zorgvastgoed erg merkbaar in de omgeving. Denk aan een verbeterde sociale controle wat heeft geleid tot meer veilig-

Trots

De resultaten die SHS Delft in de praktijk heeft laten zien maken Liesbeth trots: "Het is prachtig om te zien dat een stichting als SHS Delft met een studentenbestuur toch meedoet in de 'echte' wereld, en wij 277 studenten een dak boven het hoofd kunnen bieden. Ik voel een zekere trots wanneer ik merk dat wij serieus worden genomen en kunnen concurreren met andere projectontwikkelaars." ■

Regisseren of geregisseerd worden

Inzicht en sturing op het onderhoud en de kosten zorgen voor grip op vastgoedbeheer. Movin'U levert hiervoor innoverende software en adviseert over verdere procesoptimalisatie. Bent u toe aan het einde van budgetoverschrijdingen? Neem de regie in handen!

Movin'U

Digitale woningopname (WOS) • Portalen • Planningtool • Prijzenboek • Cartotheek 2.0
Managementrapportages

www.movinu.nl



Foto's René van den Burg

Edwin Bremer (Coen Hagedoorn Bouwgroep):
**Intensievere samenwerking tussen aannemers
en corporaties vergroot efficiency**

Woningcorporaties benutten steeds vaker digitale mogelijkheden om samen te werken met hun aannemers. Kan het nog slimmer, sneller en goedkoper? CorporatieGids Magazine zocht het antwoord aan de andere kant van de keten en ging in gesprek met Edwin Bremer, projectmanager bij Coen Hagedoorn Bouwgroep. "Er is nog een te grote verscheidenheid aan manieren waarop aannemers en corporaties samenwerken."

Coen Hagedoorn Bouwgroep bestaat uit zestien kleinschalige vestigingen door Nederland. “Zo regelen we het onderhoud snel en persoonlijk,” legt Edwin uit. Het bedrijf voert per jaar zo’n 70.000 reparatieopdrachten uit en het onderhoud voor 3.500 mutatiewoningen voor 55 corporaties. “Wat we leren bij de één zetten we in bij de ander.”

Werken in de keten

Coen Hagedoorn Bouwgroep is daardoor ervaringsdeskundige en groot voorstander voor ketensamenwerking. “Het zorgt ervoor dat ons werk steeds efficiënter loopt,” vertelt Edwin. “Het automatiseren van processen speelt daarbij een steeds belangrijkere rol, ook bij aannemers. Het is in de afgelopen jaren een primair onderdeel van de bedrijfsvoering geworden. Denk alleen maar aan de opslag van data of nieuwe middelen als smartphones of tablets die je nu kunt gebruiken voor de vastlegging van uitgevoerde werkzaamheden.”

“Door ketensamenwerking hebben corporaties en aannemers meer inzicht in elkaars processen en kunnen deze daarom beter op elkaar afstemmen. Eventuele overbodige of dubbele handelingen worden hierdoor voorkomen. Het is hierbij wel noodzakelijk dat de informatie die van partij naar partij wordt verstuurd nauwkeurig én up-to-date is. Belangrijk daarbij is dat de hele infrastructuur en beheer op orde is volgens de gestelde wetgeving. Wij vinden dat als bedrijf van hoge prioriteit, en daarom zijn wij ISO 27001 gecertificeerd.”

Trends

Nieuwe technologieën als the Internet of Things of Smart Data kunnen ketensamenwerking tussen corporaties en aannemers een impuls geven. “De informatie wordt hierdoor nog actueler, en corporaties kunnen gebruikmaken van real-time data en hebben hierdoor meer kennis over haar bezit. Beslissingen over sturen op onderhoud kunnen zo beter worden genomen.”

“Naast onderhoud kijken wij ook naar de data erachter,” zegt Edwin en legt uit wat hij ermee bedoelt. “Zijn er bijvoorbeeld trends te ontdekken in de reparatieverzoeken die binnenkomen? Een complex waar plotseling veel klachten komen over klemmende deuren of kapotte buitenlampen kan bijvoorbeeld betekenen dat de levensduur van bepaalde onderdelen ten einde loopt. Wij signaleren dit en kunnen vervolgens advies geven aan de corporatie om over te gaan tot preventief onderhoud, of afhankelijk van de afspraken die zijn gemaakt deze beslissing zelf nemen. Zo kunnen wij actief trends signaleren en een vloed aan reparatieverzoeken voor zijn. Dat levert een win-win situatie op; het is voor de aannemer en corporatie goedkoper omdat niet iedere opdracht apart wordt uitgevoerd en de huurdertevredenheid neemt toe omdat problemen worden voorkomen.”



Koppelen

Volgens Edwin wordt het goed kunnen koppelen van informatiesystemen de komende jaren steeds belangrijker. “Wij zien dat veel corporaties terug gaan ‘naar hun oorsprong’: het bouwen en beheren van betaalbare woningen. Hierbij komt het onderhoudsproces steeds meer bij de ketenpartners te liggen, en wordt een uniforme werkwijze en informatie-uitwisseling steeds belangrijker. De huurder en corporatie willen real-time geïnformeerd worden, wat door digitalisering mogelijk wordt gemaakt. Ook het werken op basis van eenheidsprijzen en het afkopen van het totale onderhoud komen wij steeds vaker tegen.”

Optimale samenwerking

Hoewel de sterkere samenwerking tussen corporaties en aannemers voor beide partijen voordelen betekent, benadrukt Edwin dat ‘optimale samenwerking’ nog niet bereikt is. “Je moet altijd streven naar optimalisatie. Er is nog een te grote verscheidenheid aan wijzen waarop aannemers en corporaties samenwerken.”

Coen Hagedoorn Bouwgroep heeft daarom meegedaan aan de KOVRA-pilot met Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken en ICT-partners NCCW en Herke ICT.

“Hiermee werd duidelijk dat samenwerken in het onderhoudsproces het werk makkelijker, sneller en goedkoper maakt. De drie primaire onderdelen van onderhoud - de opdrachtverstrekking, de statusmelding en de facturatie - werden in de pilot gestandaardiseerd en gedigitaliseerd. Wij zetten ons in om KOVRA breder trekken dan alleen de huidige leveranciers en pleiten ervoor om het als uniforme standaard beschikbaar te stellen voor de data-uitwisseling tussen corporaties en aannemers in de gehele sector.”

Sectorstandaarden

Edwin sluit het gesprek af door het belang van standaarden te onderstrepen: “Wij voeren jaarlijks ruim 70.000 reparatieopdrachten uit voor meer dan vijftig corporaties. Dit betekent dat wij dagelijks op verschillende portalen moeten inloggen. Dat kost veel tijd. Door opdrachtbonnen centraal in één standaard berichtensysteem te organiseren kunnen wij sneller actie ondernemen en huurders eerder helpen. Door gebruik te maken van een software onafhankelijke berichtenstandaard wordt data efficiënt en foutloos uitgewisseld tussen de verschillende primaire systemen. Dit maakt de informatie betrouwbaarder en bespaart beide partijen in de kosten. Ook hebben corporaties hierbij meer inzicht in hun onderhoud en gaat de klanttevredenheid van huurders omhoog. Standaardisering is dus een belangrijke volgende stap in het optimaliseren van ketensamenwerking. Misschien zelfs wel voorwaardelijk.” ■

How construction matters

Afgelopen maand publiceerde McKinsey het rapport 'Reinventing construction: a route to higher productivity'. Het beschrijft mogelijkheden om de arbeidsproductiviteit in de bouw fors te verhogen. Bouwen is namelijk te duur geworden. Door de sterke vergrijzing en strengere duurzaamheidsnormen dreigen kosten alleen maar verder te stijgen. Daardoor wordt het steeds lastiger om antwoorden te vinden op grote vraagstukken rondom energiebesparing, klimaatadaptatie en grondstoffenbeheersing.



Arbeidsproductiviteit

Ten opzichte van de maakindustrie is het verschil in arbeidsproductiviteit de afgelopen twintig jaar opgelopen tot 60%. De landbouw doet het inmiddels een factor 16 beter dan 1950. Zonder die arbeidsproductiviteitsstijgingen zouden de kostprijzen van producten, net als in de bouw, met meer dan 80% zijn toegenomen. Voedsel zou onbereikbaar zijn geworden voor mensen met lage inkomens. Bij woningen is dat al lang het geval. De hoge productiekosten legitimeert feitelijk het bestaansrecht van woningcorporaties. De verduurzamingsopgave komt daar nu als een extra last bij. Om die snel, goed en met draagvlak te realiseren moeten de prijzen van zowel energieneutrale nieuwbouw als renovaties fors dalen.

Perspectieven

Het McKinsey rapport beschrijft de interventies die nodig zijn om binnen de huidige bouwpraktijk de arbeidsproductiviteit met 60% te verbeteren. Maar het gaat verder. Met nieuwe technologieën is het mogelijk om de huidige bouwpraktijk te transformeren naar 'high-industrial' en 'high-tech'. Daardoor kan de arbeidsproductiviteit volgens McKinsey een factor tien verbeteren. Op dat moment zouden we energieneutrale huizen kunnen bouwen voor de prijs van een huis uit de jaren 50.

Zestig Procent

Met die 60% zijn we al jarenlang zonder al te veel succes bezig. Het gaat dan om issues als: regulering, samenwerken, contractvormen, optimalisatie van design- en engineeringprocessen, supply-chain optimalisaties, gebruik van nieuwe technologieën, efficiënte lean-technieken en training van vaklieden.

Onderwerpen die terug te vinden zijn in iedere bouw-innovatie-agenda die de afgelopen decennia in een cyclus van zo'n vier jaar voorbijkwamen.

Vertienvoudiging

Vertienvoudiging betekent concreet dat er tien keer minder mensen nodig zijn bij iedere euro bouwomzet. We hebben het dan over large-scale-manufacturing. Fabrieken die gebruik maken van nieuwe materialen en productietechnologieën. Foutloos geproduceerd super-design, gemodificeerd op bestelling, met alleen maar oog voor de beleving van de eindgebruiker. Alle actoren binnen de sector krijgen dan een andere rol.

De gebouweigenaar

Deze beweging komt niet op gang zonder de belofte van schaal. Leuke projectjes die vallen binnen de 60% optimalisatie doen het goed in de media, maar staan ver af van de 'next step'. Het belang is groot. Woningcorporaties moeten daarom een sleutelrol spelen bij deze disruptie. Door een gezamenlijke visie op deze verandering en een gezamenlijke definitie van de opgave te vertalen naar gecombineerde uitvragen. Dat kan helpen om nieuwe spelers te mobiliseren die diep de industrie induiken en er met geheel nieuwe oplossingen uitkomen. Ze zullen zo'n 8.000 woningen per jaar moeten bouwen of renoveren. Moet kunnen toch? ■

Jan Willem van de Groep is founder van ARXlabs, Factor Zero en Challenge the Future en bedenker en initiator van de Stroomversnelling.

MainPlus Video Inspectie



ÉCHT KLANTGERICHT ONDERHOUD

MainPlus Full Service Concept:

MainPlus optimaliseert het niet-planmatig vastgoedonderhoud van corporaties. Met ruim 150.000 woningen in onderhoud en tientallen corporaties als klant staat MainPlus voor bewonerstevredenheid, kostenreductie en kwaliteit in de uitvoering.

Video Inspectie:

Met de inzet van de MainPlus Video Inspectie kunnen KCC'ers en opzichters op afstand inspecties bij huurders thuis uitvoeren. Dit bespaart niet alleen kosten en reistijd, maar verhoogt ook het gemak voor de huurder en versnelt de afhandeling van reparatieverzoeken.

Meer weten?

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Jan-Ernst Sandifort
Je.sandifort@mainplus.nl
06 - 42 00 05 97

Samenwerken met uw leveranciers en tegelijkertijd kosten besparen?

MAREON: hét portaal voor opdrachtverstrekking, bestellingen, gereedmelding en facturatie

- Volledige verwerking van het reparatieverzoekenproces met uw leveranciers.
- Altijd inzicht in de status van uw opdrachten.
- Foutloos en makkelijk communiceren met uw leveranciers.
- Geschikt voor verschillende soorten opdrachten.
- Dankzij standaarden naadloze aansluiting van uw ERP (o.a. VERA en Ketenstandaard).
- Cloud-oplossing: alle partijen altijd up to date.
- Ketenintegratie en -optimalisatie.



SCAN OM DE FOLDER
TE DOWNLOADEN