



## Woningbouwvereniging Reeuwijk: Uitbesteden dagelijks onderhoud brengt stabiliteit en efficiency

Is de bedrijfsvoering van een woningcorporatie met zeven personeelsleden en duizend woningen gezond te houden? En zo ja, hoe doe je dat dan?

CorporatieGids Magazine vroeg het aan **Vincent van Luit**, directeur-bestuurder bij **Woningbouwvereniging Reeuwijk**.

"Het is soms als over ijsschotsen lopen." Een gesprek over fuseren, samenwerken en uitbesteden als scenario's voor continuïteit.

Vincent van Luit is gepokt en gemazeld in de corporatiesector. Al bijna vijf jaar is hij directeur-bestuurder bij Woningbouwvereniging Reeuwijk, een kleine vereniging met duizend woningen. Daarvoor werkte hij negen jaar in de Zaanstreek bij Parteon en haar rechtsvoorgangers. Weer daarvoor werkte Vincent vijftien jaar voor grote Amsterdamse woningcorporaties.

### Klei

"Bij Parteon heb ik fusie op fusie meegemaakt. Ik denk dat die corporatie misschien wel een optelsom is van dertig kleine woningcorporaties. Ik merkte dat ik op het laatst alleen nog maar aan het vergaderen was en dat ik verder op afstand kwam te staan van de huurders. Toen ze hier in Reeuwijk een directeur-bestuurder zochten, zag ik daarin een kans om weer écht met de voeten in de klei te kunnen staan."

### Toetsenbord

Vincent kon gelijk de mouwen opstropen. "Bij mijn aanstelling vroegen ze: kun je ook nog 'dit'." Vincent beweegt zijn vingers snel boven het tafelblad en lacht. "Ze bedoelden of ik zelf ook met een toetsenbord overweg kon."

In Reeuwijk moest het nodige gebeuren, constateerde Vincent al snel. "De vereniging had jaren stilgestaan. Het bestuurlijke werk werd voor mijn aanstelling nog door vrijwilligers gedaan. Als bijbaan runden ze de bedrijfsvoering van de woningbouwvereniging. Dat is toch best complex, met alle eisen rondom financiering en wet- en regelgeving, en bleek ook niet langer houdbaar."

### Professionalisering

De acht personeelsleden van Woningbouwvereniging Reeuwijk zagen in de komst van Vincent dat er nu wel degelijk wat ging gebeuren. "We hebben in de afgelopen jaren in het kader van professionalisering een mooie slag gemaakt," zegt de directeur-bestuurder trots. "We hebben op een woningvoorraad van duizend woningen de laatste jaren tien procent toegevoegd. Dat is best veel en het zijn allemaal woningen met een goede verhouding in prijs en kwaliteit. Ook hebben we een Thomashuis en een Herbergier in het voormalige gemeentehuis gerealiseerd."

### Opgave van veertig miljoen

Maar daar blijft het niet bij, vertelt Vincent verder. "We hadden een risicovolle projectenportefeuille en daar hebben we verregaande afspraken over kunnen maken met een commerciële projectontwikkelaar. Eén derde van ons bestaande bezit – met name eengezinswoningen uit de jaren vijftig en zestig – is nu echt op aan het raken. Voor sloop, renovatie en nieuwbouw hebben we een opgave van veertig miljoen te verzetten. Dat is best fors voor een vereniging met zeven medewerkers."

### Fusieplannen

Amper met de voeten in de klei komt het onderwerp fusie ook in Reeuwijk op de agenda. "Een fusie van onze vereniging met Mozaïek Wonen in Gouda zou de continuïteit van de volkshuisvestelijke opgave een enorme impuls geven en bovendien een gezamenlijke besparing opleveren van 550.000 euro per jaar," rekt Vincent voor.

### 'Blijf af'

Maar de benodigde instemming van minimaal negentig procent van de leden van de vereniging werd niet gehaald. "Misschien deden we het wel te goed," zegt Vincent daarover. "Ondanks het begrip van onze leden voor de ratio van onze fusie-overweging zijn ze bovenal tevreden over onze dienstverlening. 'Blijf van onze vereniging af' was het motto. Je ziet dan toch een beetje de strijd die er leeft tussen het dorpse Reeuwijk en het stadse Gouda." De fusie is van de baan.

### Ijsschotsen

"Ik had zelf voor een fusie willen kiezen," zegt Vincent en doelt daarmee op het bestaansrecht van de kleine organisatie in de snel veranderende wereld. "De verplichtingen die je hebt met een team van acht mensen is eigenlijk te groot. Het voelt soms als over ijsschotsen lopen. Wanneer er in onze organisatie één medewerker langdurig uitvalt, is de impact enorm. Ondertussen komen er steeds meer nieuwe taken op ons af, waaronder ook ICT-vraagstukken als digitalisering. Enerzijds weet je dat je er misschien minder kwetsbaar door wordt, anderzijds is het gewoon te kostbaar. Dat is een spagaat."

### Samenwerken

"Nu fusie geen optie is voor de behoefte aan stabiliteit, efficiency, kennis en vernieuwing van het woningbezit, proberen we deze doelen te bereiken in samenwerking met Mozaïek Wonen," vertelt Vincent verder. "Onze grote broer in Gouda is ook bezig met een efficiencyslag en daar is de organisatie op sommige plaatsen misschien te dun. Met behoud van identiteit en het vertrouwde gezicht naar de huurders kunnen we in samenwerking wel slimmer omgaan met onze backoffice activiteiten, zoals beleid, ICT, P&O en meer. Je kunt veel van elkaar leren."

### Uitbesteden

Het uitbesteden van klein dagelijks onderhoud is daarvan een concreet voorbeeld. "Mozaïek Wonen doet dat al een aantal jaar succesvol met drie hoofdaannemers," weet Vincent. "Bij het toetsen van de fusieplannen bij onze huurders kwam duidelijk naar voren dat ze de vertrouwde koppen van de lokale aannemers waarmee wij werken hoog op de agenda hebben staan. Ook de flexibiliteit die de lokale aannemers hebben, wordt op prijs gesteld. Huurders geven hier zonder probleem hun sleutel af aan de aannemer. Het vertrouwen is groot dus zomaar zaken doen met de aannemers in Gouda was geen optie."

>>

## CHECKING APPS



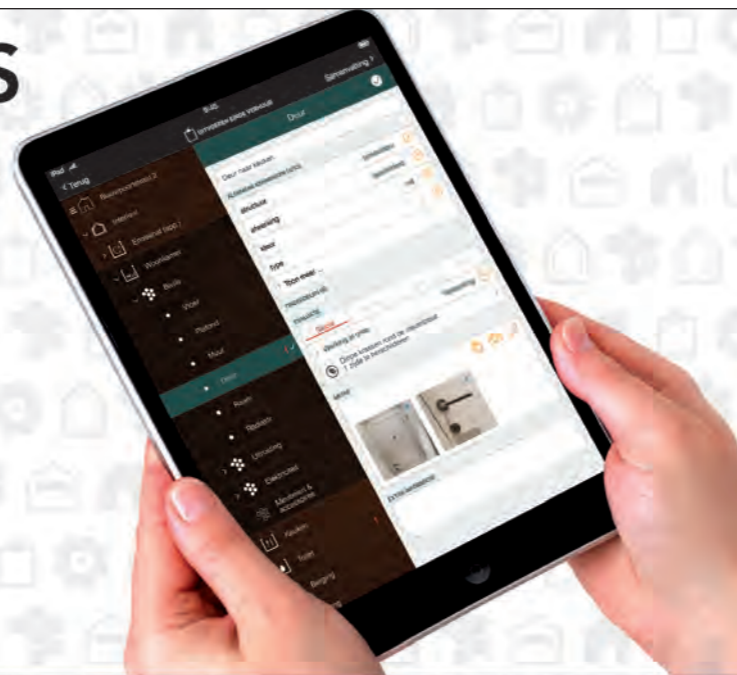
Room Inspector



Rental Inspector



Building Inspector



Ontdek ons uitgebreid aanbod aan innovatieve Apps, onmisbaar voor de professionele vastgoedbeheerder. Bij Chapps begrijpen we dat een huurinspectie verschilt van een kamerinspectie, en van een bouwinspectie. Daarom hebben we een reeks unieke en functionele "Next Generation" Apps ontwikkeld die elk een specifiek type van inspectie ondersteunen. We weten dat je nood hebt aan een geavanceerde en professionele tool. Kies daarom voor Chapps; een volledige en professionele oplossing die je toelaat Slim, Snel en Accuraat te werken.

SLIM | SNEL | EN ACCURAAAT  
[www.Chapps.com](http://www.Chapps.com) | [Discover@Chapps.com](mailto:Discover@Chapps.com)

## PAM HÉT PORTFOLIO EN ASSETMANAGEMENT MODEL

[www.bataviagroep.nl](http://www.bataviagroep.nl)

Huurdersportaal | Kennisbank | Klantvolgsysteem  
Aanbodportaal | VIM Vastgoedportaal | Taxatiemanagement Model  
Portfolio- en Assetmanagement Model | Website



preferred supplier voor klein dagelijks onderhoud aan ons bezit. Huurders kunnen 24/7 reparatieverzoeken doorgeven en zelf in tijdblokken afspraken maken wanneer de – vertrouwde – aannemer langs kan komen. Ze bellen hetzelfde nummer en komen via een keuzemenu automatisch bij het callcenter van MainPlus uit."

### Impact bedrijfsvoering

Op de vraag welke impact het uitbesteden van klein en dagelijks onderhoud heeft op de bedrijfsvoering van zijn kleine organisatie, zegt Vincent: "De service richting huurders is enorm verbeterd. We hebben strakker toezicht op de kwaliteit van het werk, de afhandeling van reparatieverzoeken en een betere kostenbeheersing. Er is echt een administratieve last van onze schouders afgevallen. Denk alleen al aan de afhandeling van een kleine tweeduizend facturen van de aannemers. Nu krijgen we periodiek een factuur van MainPlus."

### Besparing fte

Over de impact voor het eigen personeel zegt hij: "We zaten wel met het feit dat we één medewerker in dienst hadden die ongeveer veertig procent van haar tijd bezig was met aannemen van reparatieverzoeken. Ik heb toen met MainPlus afgesproken dat ze voor dat deel zou worden overgenomen. Ik zou anders mijn efficiencydoelstelling niet halen. Dat klikte uiteindelijk zo goed dat deze medewerkster fulltime in dienst is getreden bij MainPlus en ook als technisch opzichter aan de slag is gegaan. Voor ons is de besparing van één fte op duizend woningen echt enorm. Nu we zelf geen reparatieverzoeken meer aannemen – er kwamen gedurende de dag toch geregeld huurders voor binnenlopen – kunnen we ook af met beperkte openingstijden. Voortaan zijn we alleen nog 's ochtends open."

### Business case

Volgens Vincent is de business case voor het uitbesteden van klein dagelijks onderhoud voor alle woningcorporaties makkelijk te maken. "Niet alleen uit oogpunt van efficiency en kostenbeheersing, maar ook vanwege verhoging van de kwaliteit en service richting je huurders. Als woningcorporatie word je vooral beoordeeld op de afhandeling van reparatieverzoeken. Als je dat goed organiseert is je klant tevreden. Angst voor het verlies van het contact met de klant zit niet op dat onderdeel. We zaten op een negen voor klanttevredenheid, maar gingen hierin ook erg ver. Wat mag een negen kosten? Als je gaat voor betaalbaarheid dan is een dikke zeven ook goed. We hebben sinds een half jaar een huurdersvereniging en tijdens de laatste vergadering kregen we nog net geen applaus. We zitten in een andere tijd. De personeelslasten die ik nu jaarlijks uitspaar kan ik ergens anders voor inzetten. Waarom zou je zelf alle expertise in huis halen als je dat – misschien wel zelfs beter – met marktpartijen kunt regelen?" ■

### Aannemerscollectief

"Wij hebben toen georganiseerd dat onze lokale aannemers een collectief zouden vormen, waarmee wij afspraken konden maken over klein en dagelijks onderhoud," vertelt Vincent verder. "Nu zijn het allemaal vrij traditionele kleine aannemers, waarbij de directeur ook de timmerman is. Ik zag dat mijn wens om te werken met één contract en één contactpersoon richting de woningbouwvereniging niet van de grond kwam."

### Contractpartner

Toen kwam MainPlus – die ook voor één van de onderhoudspartners de onderhoudswerkzaamheden voor Mozaïek Wonen organiseert – op zijn pad, zegt Vincent. "Ik heb ze gevraagd of zij ook tot afspraken konden komen met onze lokale aannemers. Wat ons niet lukte, hebben zij wel opgelost en daarmee gezorgd voor continuïteit en stabiliteit van klein dagelijks onderhoud. MainPlus heeft nu een contract gesloten met onze lokale aannemers. Deze partijen zijn