

Martijn Kors: Van RGS in planmatig onderhoud naar Design, Build en Maintain van bestaand bezit

Jan ter Linde: Dakonderhoud inrichten met oog voor maximaal resultaat

Frans Kern: Zorgen voor een verrassings-effect met preventief inspectie onderhoud

Jan-Willem Kluit: Creëren community essentieel bij circulair wooncomplex

# CORPORATIEGIDS

BEDRIJFSVOERING, BOUW EN ONDERHOUD

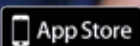
# MAGAZINE

EDITIE BEDRIJFSVOERING BOUW EN ONDERHOUD  
10<sup>e</sup> JAARGANG | NUMMER 2 | JUNI 2019

## Creativiteit

**Bert Moormann (Domesta):**

**Soms zijn we meer zorgverlener dan huisvester**



# Versnel uw verkoop- en verhuurtransacties

Het goed organiseren van woningverkoop en vrije-sector-huur kost veel tijd. Net als het coördineren van werkzaamheden van een onderhoudsdienst, taxateur, bouwkundig inspecteur, makelaar en notaris.

Notapp Corporatieportaal stroomlijnt alle processen, publiceert uw woningaanbod en administreert de contacten met woningzoekenden: één webapplicatie voor al uw transacties.

Kijk op [notapp.nl](http://notapp.nl)

Bel voor het maken van een afspraak of demonstratie 088 668 28 00

# NOTAPP

REGISTER GOED OVERDRAGEN



**Soms meer zorgverlener dan huisvester**

Bert Moormann (Domesta)

4



**Dakonderhoud inrichten met maximaal resultaat**

Jan ter Linde (Domijn)

20



## Dertig jaar of dertig dagen?

Over goed dertig jaar – 2050 – moet het corporatiebezit CO<sub>2</sub>-neutraal te zijn. Het financieren en realiseren van deze vastgoedtransitie heeft bij veel corporaties de volledige focus. Is dat terecht?

Waar corporaties scherpstellen op het doel over dertig jaar, overzien veel huurders amper een periode van dertig dagen. Hoe kom ik de maand rond, kan ik mijn huur betalen, houd ik nog wat over voor boodschappen?

Energetische maatregelen zijn geen keuze, want ze dragen direct bij aan betaalbaarheid zeggen belanghebbenden. Een sympathieke gedachte, maar een euro kan maar één keer worden uitgegeven. En soms is het effect van die euro nú nodig in plaats van investeren in rendement op de langere termijn.

Dat maakt investeren in duurzaamheid, beschikbaarheid, betaalbaarheid en leefbaarheid als draaien aan een Rubik's Cube zonder spiekbriefje. Zie dan maar eens alle vlakken mooi op kleur te krijgen.

Veel leesplezier toegewenst,

Martin Barendregt en Paul Tuinte



**Verbinden met biobased bouwen**

Shai van Vlijmen (Narrativa)

8



**Community essentieel circulair wooncomplex**

Jan-Willem Kluit (Stadgenoot)

27



**Van RGS naar Design, Build en Maintain**

Martijn Kors (Staedion)

15



**Verrassingseffect preventief inspectie onderhoud**

Frans Kern

31

- 11 Bart Wiendels (Reasult): Risicomanagement bij vastgoedontwikkeling professionaliseert
- 18 CorporatiePlein 2019: Thema Digitaliseren en Optimaliseren diep in de vezels van vastgoed en onderhoud voelbaar
- 23 Wilfred Joustra (HomeTeam): Goed scoren op klanttevredenheid zonder veel geld uit te geven
- 34 Gerard van Bortel: CO<sub>2</sub> neutraal én Circulair in 2050: volstrekt naïef of haalbaar perspectief?

**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, Teteringen  
**Druk:** Joh. Enschedé, Amsterdam  
**Coverfoto:** Bert Moormann, Domesta

©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.

Bert Moormann (Domesta):  
**Soms zijn we meer zorgverlener  
 dan huisvester**

Herinvoering van sociale werkplaatsen, een onderhoudsconsortium voor werk en opleiding en wijkfuncties van woonzorgcentra tegen vereenzaming. Het zijn out of the box ideeën van **Bert Moormann**, directeur-bestuurder van **Domesta**, een woningcorporatie met huizen in de gemeenten Emmen, Hoogeveen en Coevorden.

“Ik zie ook geen andere mogelijkheden. Je moet hier wel creatief zijn.”

Een gesprek over ideeën, chemie en leefbaarheid in Emmen.

**B**ert Moormann werkte voor zijn overstap naar de corporatiesector in de biochemie. Een volledig andere tak van sport, maar ‘chemie’ is wat Bert nog steeds dagelijks drijft. Breng goede ideeën en de juiste mensen bij elkaar en het kan zomaar ineens gaan bruisen, lijkt het motto van de bestuurder.

### Chemische reactie

Bert zette een paar jaar geleden bij Domesta ook een chemische reactie in gang. “Domesta was een financieel gedreven vastgoedclub. We waren bezig met bezuinigen terwijl dit echt niet nodig was. We waren ‘operational excellent in de glorie’ maar raakten onderwijl de chemie en binding met onze doelgroepen kwijt. Dat scenario dreigt overigens voor de totale corporatiesector, die in rap tempo standaardiseert in het streven naar ultieme efficiency. Straks hebben we één groot kantoor in Utrecht waar woonruimteverdeling wordt gedaan, lokaal ondersteund door woonconsulenten. Misschien heel efficiënt, maar voor ons een doemscenario.”

### Zorgverlener

Bert licht toe: “Wij vervullen in Emmen een andere rol dan bijvoorbeeld een woningcorporatie in Utrecht. Misschien zijn wij wel meer zorgverlener dan huisvester. Wij huisvesten de twintig procent laagste inkomens en daarvan kan een kwart de huur eigenlijk niet betalen. We zorgen voor lage huren en maatwerk, want wonen moet altijd doorgaan. Er staan in onze regio honderden woningen te koop voor mensen met een stabiel inkomen van dertigduizend euro. De koopsector is dus uitermate goed bereikbaar. De sociale huur is daarom bestemd voor mensen met weinig geld of voor mensen die vanwege een andere reden niet zelfstandig aan een woning kunnen komen. Slechts één op de drie huurders heeft een betaalde baan. De werklozen willen wel aan het werk, maar dat is er niet. Tel daarbij op de bezuinigingen op sociale werkplaatsen – dat is alleen voor zwaar beperkten – en bezuinigingen in de zorg. Er is te weinig perspectief voor een te grote groep mensen.”

### Kaal beton en GHB

Een voorbeeld illustreert zijn toelichting: “Ik was vorige week met een van onze wijkconsulenten op de verjaardag geweest bij een bewoner, een ex-verslaafde die zijn leven weer op orde heeft. Toen we na afloop nog even buiten stonden na te praten op het pleintje tussen gestapelde bouw van Domesta, wees de wijkconsulent met gemak diverse woningen aan. ‘Daar woont iemand die op kaal beton leeft, daar een dame die prostitueert en daar een GHB-verslaafde’ en ga zo maar door. Het zijn stuk voor stuk kwetsbare mensen waar soms wel vijf verschillende hulpverleners over de vloer

komen. Ze kampen vaak met een giftige cocktail aan financiële problemen, gezondheidsproblemen en sociale problemen. Alles clustert zich in de sociale huur en je krijgt er geen beweging in. Voor velen een uitzichtloze situatie.”

### Sociale werkplaats

Perspectief bieden, dat is wat nodig is en wat Bert ook bedoelt met zijn idee voor herinvoering van de sociale werkplaats. “Natuurlijk gaan we huurders niet tot werk verplichten, daar geloof ik niet in. Mensen geven regelmatig zelf aan graag weer aan de slag te willen, maar weten niet waar of hoe. Ze zitten vaak al te lang zonder werk, hebben te weinig ervaring of zijn op een leeftijd waardoor ze niet meer aan de bak komen. Mijn idee is dat je daar flexibel op moet inspelen en ze niet een rigide re-integratiesysteem moet bieden met werkdagen van acht tot vijf. Dat zijn oude normen die niet

meer bij de kennis- en flexeconomie van vandaag passen. Als iemand beter presteert na lang te hebben uitgeslapen, dan mag dat wat mij betreft geen belemmering zijn om iemand aan het werk te helpen. We werken samen met een bedrijf die dit soort mensen begeleidt naar ondernemerschap. Die mensen werken dag en nacht, komen uit het isolement en worden weer zelf-redzaam.” Bert heeft contact met een sociale werkplaats over zijn idee, maar meer dan dat is het nog niet. “Zij zitten momenteel ook in transitie, ze snappen het wel, maar kunnen het niet. Het past niet in het systeem.”



# CORPORATIE PLEIN 2019

BEDRIJFSVOERING ICT & INNOVATIEBEURS  
VOOR WONINGCORPORATIES 



Ga naar [www.corporatieplein.nl](http://www.corporatieplein.nl)  
voor meer informatie

26 september - Expo Houten

## Onderhoudsconsortium

Samen met collega-corporatie Woonservice en twee ROC's wil Domesta verantwoordelijkheid nemen om de bouw- en installatiebranche aantrekkelijker te maken voor jongeren. Op de vraag hoe Bert op dit idee is gebracht, zegt hij: "De bouw- en installatiebranche is op dit moment niet innovierend en betuigt slecht werkgeverschap door zich te bedienen van flexwerkers en ZZP-ers. Daarin kunnen wij als opdrachtgevers een rol spelen en het verschil maken, wij bepalen het spel. Als corporaties hebben we een constante onderhoudsstroom van tientallen miljoenen euro's per jaar. We kijken en plannen lang vooruit en doen liefst elk jaar hetzelfde. Een deel van deze onderhoudsstroom kunnen we inzetten om jongeren in de regio aan ons te binden en ze opleidings- en werkperspectief te bieden. Door miljoenen voor onderhoud samen te brengen in een consortium waar continuïteit de norm is en samen te werken met opleidingspartners, hebben we veel meer de hand in vakmanschap, leermeesterschap en innovatie. We leiden op, bieden opleiding en werk en bieden jongeren toekomstperspectief: het mes snijdt dan aan veel meer dan twee kanten."

## Wijkfunctie woonzorgcentra

Domesta stimuleert daarnaast zorgpartijen om woonzorgcentra meer een wijkfunctie te geven. Op de vraag naar het waarom achter dit idee, zegt Bert: "Twintig procent van ons

bezit is zorgvastgoed. Toen in 2010 de transformatie naar extramuralisering begon, zagen wij dat de zorginstellingen dat met een intern gerichte blik deden. Ze pakten thuiszorg en dienstverlening goed op maar hadden geen antwoord op de verminderde inkomsten voor huisvesting. De beweging naar buiten – waarbij vrijgekomen ruimte in de zorgcentra kan worden gebruikt door derden zoals kinderopvang – zijn we nu samen aan het verstevigen. In ruil voor korting op de huur kunnen oudere bewoners in de wijk deelnemen aan activiteiten in het woonzorgcentrum. Voor het woonzorgcentrum ook goede 'marketing' want ze zullen toekomstige bewoners eerder aan zich moeten weten te binden. De concurrentie en strijd om de hulpbehoevende senior is moordend."

## Kansgerichte ideeën

Sociale werkplaatsen voor iedereen die wil, een onderhoudsconsortium voor opleiding en werk en wijkfuncties van woonzorgcentra. Het zijn niet zomaar ideeën. Het getuigt de kansgerichtheid en creativiteit van de bestuurder en zijn organisatie om niet alleen Emmen maar ook Hoogeveen en Coevorden leefbaar te houden. "Ik zie ook geen andere mogelijkheden. Het toevoegen van koop en dure huur – zou het al werken – is hier gezien de marktomstandigheden geen optie. Je moet dus creatief zijn. Je kunt op voorhand zeggen dat dingen niet kunnen – helaas zie ik dat om mij heen gebeuren in de sector – maar dat brengt je nergens. Ook in mijn eigen organisatie hoor ik soms nog 'mag dat wel van de Woningwet', terwijl de hamvraag moet zijn: wat is goed voor de huurder. Ik weiger om mij bij voorbaat te verstoppen achter regels."

## Felicities Aw

Bert is bezig aan zijn tweede termijn als bestuurder van Domesta. 'Op basis van de nu bekende informatie heb ik geen feiten of omstandigheden aangetroffen die een bezwaar vormen tegen de voorgenomen herbenoeming', schreef Kees van Nieuwamerongen in zijn felicitatiebrief. Op de vraag of de zinsnede symbool staat voor een systeemwereld, die zich definitief meester heeft gemaakt van de leefwereld in de corporatiesector, lacht Bert: "Zo zag ik hem wel even. Corporaties gaan zich steeds meer naar de systeemwereld gedragen. De angst voor regels dooft creativiteit en er wordt royaal binnen de lijnen gekleurd. De tolerantie op passend toewijzen wordt bijvoorbeeld maar voor minder dan de helft benut. Ik vind overigens de Woningwet een prima wet, het zit mij niet in de weg. Oké, ik zou graag een extra tabel voor de huurtoeslag van zorgwoningen wensen en ik stoor me aan het feit dat we geen kleinschalige lokale initiatieven kunnen sponsoren zonder een boze brief van drie kantjes van de AW te krijgen. Maar gek genoeg motiveert het mij alleen maar om door te gaan als directeur-bestuurder. Kees snapt dat wel." ■





Shai van Vlijmen (NarrativA):

## Verbinden van mens en natuur met biobased bouwen

Waar circulair bouwen de laatste jaren steeds meer opkomt in de corporatiesector, zijn nog maar weinig corporaties bezig met biobased bouwen. Wat houdt deze vorm van bouwen precies in en hoe betaalbaar is deze manier van werken eigenlijk? CorporatieGids Magazine ging daarover in gesprek met **Shai van Vlijmen**, architect bij **NarrativA architecten** en lansbreker voor biobased bouwen:

“Biobased bouwen wordt main stream in Nederland.”

“In de kern is het verbinden van mens en natuur het uitgangspunt bij biobased bouwen,” antwoordt Shai op de vraag wat voor hem de definitie is. “Als je op een biobased manier bouwt, dan ben je een onderdeel van het milieu en de natuur. Biobased bouwen is – net als duurzaamheid – een breed begrip. Het omvat veel aspecten die goed gecombineerd moeten worden om een goed biobased gebouw te kunnen maken. Dit moet je bij het begin van het ontwerpproces al meenemen. Als je pas bij de aanbesteding gaat kijken naar traditioneel of biobased isolatiemateriaal, dan is het meer een ‘green-wash’ dan een echte oplossing. Echt biobased bouwen begint daarom bijvoorbeeld al bij de keuze voor verkaveling, omdat bijvoorbeeld de oriëntatie van het gebouw ten opzichte van de zon wordt meegenomen.”

### Grote plaatje

Tot nu zijn het vooral particulieren die zich bezighouden met biobased bouwen, vertelt Shai: “De professionele markt kijkt er al jaren naar, maar er zijn maar weinig ontwikkelaars die volledig voor deze richting durven te kiezen. Ik merk dat in Nederland zaken als investeringskosten en terugverdientijd – hoewel erg belangrijk – leidend zijn. Dat terwijl in mijn optiek er meer gekeken moet worden naar het grote plaatje, zoals de gezondheid van bewoners, onze CO<sub>2</sub>-voetafdruk, duurzaamheid en de aanpasbaarheid van een gebouw. Doe je dat, dan is biobased ontwerpen en bouwen een vanzelfsprekendheid.”

### Woestijn

Shai studeerde bouwkunde in Nederland, maar kwam in Israël in aanraking met biobased bouwen. “Het gebruik van natuurlijke materialen staat in Nederland nog in de kinderschoenen. In Israël heb ik een cursus ecologisch bouwen in de woestijn gevolgd en dat was voor mij een eyeopener omdat het liet zien dat het anders kan.” Op de vraag of woestijnarchitectuur ook in Nederland bruikbaar is, zegt Shai: “Het Nederlandse zomerklimaat is zeker met de woestijn te vergelijken, zoals hoge temperaturen overdag en een groot verschil – vaak ruim vijftien graden – ‘s nachts.”



### Vergeeten kennis

Het integreren van ‘vergeeten kennis van vroeger’ is een belangrijk aspect bij biobased bouwen. “Gebouwen worden nu vooral gebouwd van beton, staal en glas, waardoor het klimaat in huis onbeheersbaar is geworden zonder installaties. Die moeten eigenlijk de fouten in het ontwerp oplossen. Als het te warm in huis is, moet de airco aan en als het te koud is moet de verwarming hoger. Dat komt een fijn leefklimaat niet ten goede.”

### Nachtventilatie

Een voorbeeld van de vergeten kennis noemt Shai het toepassen van passieve zonne-energie. “Wanneer je een huis goed op de zon oriënteert, kun je deze gebruiken om het huis te verwarmen. Middels een dakoverstek aan de zuidgevel zorg je er in de zomer – wanneer de zon hoog aan de hemel staat – voor dat de directe zonnestraling wordt geweerd en oververhitting wordt voorkomen. In de winter staat de zon lager en kan zij volledig naar binnen schijnen, en zo de woning verwarmen.”



Een ander voorbeeld van het gebruik van verloren kennis is nachtventilatie. “Door gebruik te maken van een nachtventilatieluik en een open dakraam – eventueel met regensensor zodat deze automatisch sluit – kun je ‘s nachts de woning koelen. Overdag sluit je het luik en worden de ramen gesloten, waardoor het huis koel blijft zonder actief gebruik te maken van airco’s of ventilatoren. Zeker in de zomer kan dit veel gebruik van installaties voorkomen.”

### Toepassingen voor corporaties

Hoewel het vooral particulieren zijn die momenteel kiezen voor een biobased huis, liggen er volgens Shai ook kansen voor woningcorporaties. “Het is duidelijk dat je geen vijf vrijstaande woningen kunt bouwen voor hetzelfde bedrag als een blok met vijf eengezinswoningen. Maar als je kijkt naar de mogelijkheden van een goed gebouwde eengezinswoning op een traditionele- of biobased manier, dan hoeft het niet duurder te zijn. Zeker wanneer je naar de lange termijn kijkt en de volledige investeringsperiode van minimaal vijftig jaar energiekosten, onderhoud en milieueffect meeneemt.”

### Hout

Een belangrijk aspect daarbij noemt Shai het gebruik van hout als bouw materiaal. “Hout is het meest duurzame materiaal ter wereld, zeker als je het vergelijkt met glas, steen of staal. Er is geen ander materiaal dat zomaar uit de grond groeit, en daarbij groeien jonge bomen veel sneller dan oude bomen en nemen daardoor meer CO<sub>2</sub> op. Hout dat voor de

constructie en isoleren van gebouwen wordt gebruikt, zijn daardoor een soort CO<sub>2</sub>-opslag voor de komende vijftig jaar.”

### Hergebruik

Biobased bouwen vertoont veel raakvlakken met circulair bouwen. Shai: “Het proces om van een boom een bouw-materiaal te maken kost weinig energie, er zijn geen chemi-caliën nodig en er is geen onbruikbaar afval. Zelfs het zaagsel wordt gebruikt voor het maken van isolatiemateriaal. Wanneer een biobased woning na vijftig of honderd jaar vervangen zou moeten worden, kun je de grondstoffen voor een groot deel hergebruiken.”



### Verschillen

De constructie van een biobased woning verschilt volgens Shai in de kern niet veel van een traditionele woning. “Beide werkwijzen vragen veel aandacht. Sommige verwer-kingsmethoden of detaillering zullen verschillen, maar elke traditionele bouwer kan ook een biobased woning neerzetten zolang hij of zij maar wil begrijpen waar de verschillen liggen, wat belangrijk is om anders te doen en waarom. Ook wat betreft onderhoud is er weinig verschil tussen een biobased woning of een traditionele woning. Het gaat namelijk vooral om de gekozen installaties, buitenafwerking en kozijnen. Deze keuzes kun je heel gericht in je MJOP meenemen.”

“Daarnaast is het gebruik van prefab onderdelen ook mogelijk,” gaat Shai verder. “Veel toegepaste methoden als houtskeletbouw of Cross Laminated Timber bestaan uit geprefabriceerde elementen. Het is alleen de vraag hoe ver je wilt gaan. Een prefab element kan alleen het constructieve deel zijn, of een volledig geïsoleerd element inclusief kozijnen, installaties en elektra. Daarbij is de winst van prefabricatie bij seriematige bouw, zoals vaak bij woningcorporaties het geval is, nog hoger.”

### Energietransitie

Biobased bouwen sluit volgens Shai goed aan bij een van de meest besproken uitdagingen voor woningcorporaties: de energietransitie. “Het gebruik van hernieuwbare grond-stoffen resulteert in een laag energieverbruik. Een houten wand is warmer dan een stenen wand. Zonder de koude straling van steen of beton kan de binnentemperatuur één of twee graden lager zijn om hetzelfde comfort in huis te realiseren. Daarnaast blijkt – bijvoorbeeld uit het onderzoek Biobased Bouwmaterialen: Het Groene Bouwen van de Universiteit van Wageningen – hout het bouwmaterial te zijn met de minste impact op het milieu.”

De kern zit volgens Shai echter niet in het gebruiken van minder energie. “Met zon, wind en water hebben wij genoeg, maar het gaat vooral om het op een goede manier gebruik-maken van grondstoffen. Wij hebben een gesloten systeem op aarde. Wij moeten zorgen dat de grondstoffen niet opraken, niet alleen voor onszelf, maar ook voor de mensen in de toekomst. Daarnaast is de CO<sub>2</sub>-uitstoot bij sommige materialen enorm. Biobased bouwen kan voor mij deze aspecten combineren, door CO<sub>2</sub>-neutraal te zijn en grondstoffen efficiënt en op een verantwoordelijke manier circulair te gebruiken. Als er immers goede alternatieven zijn voor aluminium of staal, waarom zou je dan deze kostbare materialen gebruiken?”

### Houten torens

Kijkend naar de toekomst verwacht Shai dat biobased bouwen steeds populairder zal worden. “Je ziet nu al dat hout steeds meer ‘main stream’ wordt. Een goed voorbeeld daarvan zijn houten woontorens die overal ter wereld worden gerealiseerd. Ook in Nederland, bijvoorbeeld bij de Haut-toren in Amsterdam. Wat mij betreft is er dan ook geen twijfel dat de vraag naar biobased bouwen de komende jaren zal toenemen. Het is alleen de vraag wie voorop loopt, wie nu mee gaat doen en wie pas later aanhaakt.” ■

#### Wat is biobased bouwen?

“Het doel is tijdens het hele proces van ontwerp, bouw en sloop zo min mogelijk negatieve gevolgen voor mens en milieu te veroorzaken,” zegt Shai. “Belangrijke pijlers zijn het gebruik van biobased bouwmaterialen – zoals hout, vlas, hennep, stro en bamboe – en het toepassen van systemen geïnspireerd op de natuurlijke systemen. Denk daarbij aan nachtventilatie, gebruikmaken van regenwater of zongericht bouwen.”

## Bart Wiendels (Reasult): Risicomanagement bij vastgoedontwikkeling professionaliseert

Vastgoedorganisaties pakken risicomanagement bij vastgoedontwikkeling steeds professioneler aan. Dat concludeert **Bart Wiendels**, Senior Business Consultant Vastgoedontwikkeling bij **Reasult**. Negen jaar geleden deed Reasult onderzoek naar risicomanagement bij vastgoedontwikkeling en eind 2018 deed het bedrijf dat opnieuw. In gesprek met *CorporatieGids Magazine* bespreekt Bart de resultaten en verschillen: “Je kunt zien dat organisaties proactiever zijn geworden en minder aan toeval overlaten.”

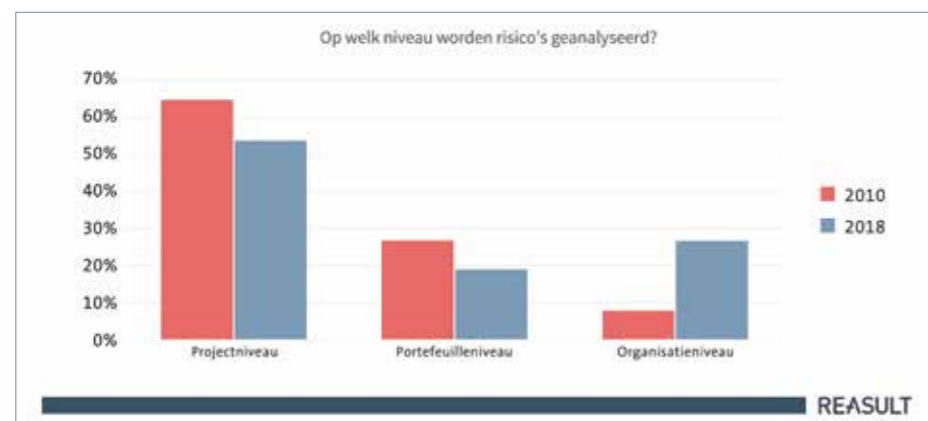
Aan het onderzoek werkten vier verschillende typen vastgoedorganisaties mee: “Bijna 60 procent van de respondenten zijn woningcorporaties,” vertelt Bart. “Daarnaast is zo’n 25 procent een commerciële projectontwikkelaar, ruim 10 procent een zorginstelling en ongeveer 5 procent een ontwikkelaar bouwer.”

## Vastgesteld risicobeleid

Het belangrijkste verschil ten opzichte van negen jaar geleden, is volgens Bart het percentage formeel vastgesteld risicobeleid. “Een risicobeleid is een soort ‘checklist’ dat de organisatie dwingt over risico’s na te denken, en zo de bewustwording verhoogt. Tijdens het eerste onderzoek had slechts 26 procent van de organisaties zo’n beleid opgesteld, nu is dat percentage toegenomen tot 69 procent.” Bij woningcorporaties ligt dat cijfer nog hoger: “Een formeel vastgesteld beleid helpt hen onder andere om te voldoen aan interne en externe verantwoording en veranderende wet- en regelgeving.”

## Geen vaste structuur

Het feit dat desondanks drie op de tien organisaties nog geen formeel vastgesteld risicobeleid heeft, is volgens Bart niet per se een probleem. “Dat betekent namelijk niet dat risico’s niet gemanaged worden. In veel gevallen gebeurt dat namelijk op ervaring en zit het in het hoofd van de medewerkers. Aan de andere kant is de continuïteit dan niet goed geborgd. Wanneer nieuw personeel wordt aangenomen, kun je niet terugvallen op een vaste structuur. Daarnaast geeft het vaststellen van een risicobeleid de mogelijkheid om te kijken welke risico’s niet goed worden opgevangen en hoe



je dit kunt verbeteren. Deze evaluatie creëert een dynamisch proces dat zichzelf continu verbetert.”

## Proactief werken

Uit het onderzoek blijkt dat de frequentie van identificatie van risico’s amper veranderd is, behalve op één punt. Vergeleken met negen jaar geleden doet geen enkele organisatie dit ‘ad hoc’ meer, maar worden de risico’s veel vaker bij de aanvang van een project geïdentificeerd.

Volgens Bart is dit een direct gevolg van het groeiende aantal partijen met een vastgesteld risicobeleid. “Omdat meer organisaties een risicobeleid hebben, wordt er minder reactief maar juist proactief gewerkt.”

## Breed perspectief

Waar organisaties voorheen risico’s slechts in 8 procent van de gevallen op organisatieniveau analyseerden, is dat inmiddels gestegen naar 26 procent. “Dat is een ander punt waaruit op te maken is dat risicomangement bij vastgoedontwikkeling volwassen wordt,” vertelt Bart. “Organisaties kijken namelijk steeds breder naar risico’s. Niet alleen per project of portefeuille, maar wat het effect is voor de hele organisatie. Dat betekent overigens niet dat het detail van een analyse op projectniveau verdwijnt. Die worden meegenomen in de analyse op organisatieniveau, maar wordt vervolgens in een breder perspectief geplaatst.”

## Marktwerking

Kijkend naar de grootste risico’s bij vastgoedontwikkeling, valt direct op dat het Verkooprisico – het grootste risico negen jaar geleden met bijna 40 procent – ver gedaald is tot onder de 10 procent. “Hierin valt terug te zien dat de vraag naar huizen momenteel enorm groot is. Er wordt te weinig gebouwd, en daarnaast zijn er demografische ontwikkelingen zoals steeds kleinere huishoudens waardoor de vraag naar huizen nog verder groeit. Organisaties hebben weinig moeite hun huizen te verkopen.”

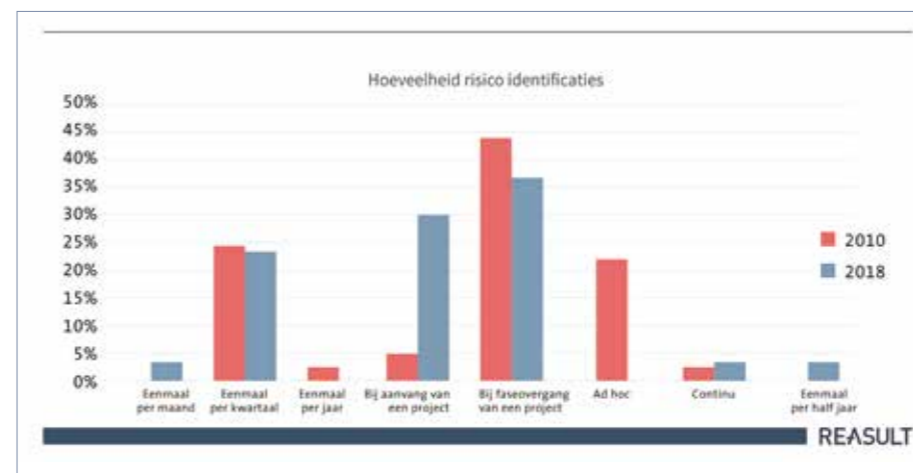
## Vertraging

Het grootste risico in 2019 is het Vertragsrisico. Dit was in 2010 al voor ruim 20 procent van de organisaties de grootste uitdaging, en is inmiddels gestegen tot meer dan 30 procent. “Het risico op vertraging heeft verschillende oorzaken. Organisaties werken samen met veel verschillende partijen met wie afspraken moeten worden gemaakt. Denk aan de gemeente of provincie, maar ook binnen de bouwketen. Omdat de belangen van al deze partijen moeten worden meegenomen, ontstaat de kans op vertraging. Maar het gaat verder dan dat: ook huurders die via instanties of social media hun mening

laten horen kunnen een project doen vertragen. Het te laat beschikbaar komen van bouwmaterialen valt hier ook onder.”

## Verantwoording en wetgeving

Een bijna even grote uitdaging voor vastgoedorganisaties is het Politiek risico dat ten opzichte van 2010 ruim verdubbelde. “Dit is een risico dat vooral door corporaties wordt genoemd. De groei komt voor een groot deel voort uit de toenemende verantwoordingsvraag, zowel intern als extern. Daarnaast hebben woningcorporaties te maken met veranderende wet-



en regelgeving waar je continu op moet blijven inspelen.”

## Begroting

Het derde risico uit het onderzoek blijkt het Begrotingsrisico te zijn, wat steeg van 5 procent in 2010 naar 20 procent in 2019. “Opnieuw zijn het vooral woningcorporaties die aangeven hiermee te maken te hebben,” legt Bart uit. “Het risico dat de bouwkosten in de prognose in werkelijkheid hoger uitvallen, geldt voor iedere organisatie. Commerciële partijen kunnen dat echter gedeeltelijk opvangen door de verkoopwaarde te laten stijgen. Corporaties hebben die ruimte niet, waardoor – wanneer de kosten hoger uitvallen – projecten minder haalbaar zijn.”

## Analyseren en samenwerken

Uit het onderzoek blijkt dat risico’s zich vergeleken met 2010 minder makkelijk laten beheersen. Op de vraag wat je daar als organisatie aan kunt doen, vertelt Bart: “De eerste stap is kijken naar het verleden. Welke projecten heb je uitgevoerd en wat is daarbij goed en fout gegaan. Door dit te analyseren en te vertalen naar beleid, kun je gedane lessen meenemen naar het volgende project.”

Corporaties zouden er daarnaast goed aan doen elkaar op te zoeken. “Je bent geen concurrenten van elkaar, dus ga met andere woningcorporaties in gesprek en deel kennis rondom risicomangement. Kijk bijvoorbeeld hoe de ander risico’s identificeert en maatregelen neemt. Door elkaar op te zoeken haal je meer kennis in huis en word je samen beter.”

## Lastiger te motiveren

Wat het beheersen van risico’s lastiger maakt, is dat medewerkers vergeleken met negen jaar geleden lastiger te motiveren zijn. “Het is een kunst om risicomangement laagdrempelig in de organisatie te zetten en het een onderdeel te laten worden van het dagelijks werk. Mijn inziens begint effectief sturen op beheersmaatregelen wanneer je deze in beeld brengt én de effecten

van keuzes laat zien. Dan maak je voor medewerkers inzichtelijk wat ze bijdragen. Die vertaling van iets abstracts naar een concrete besparingsscore geeft energie en voldoening, en zorgt ervoor dat medewerkers beter te motiveren zijn.”

## Andere hiërarchie

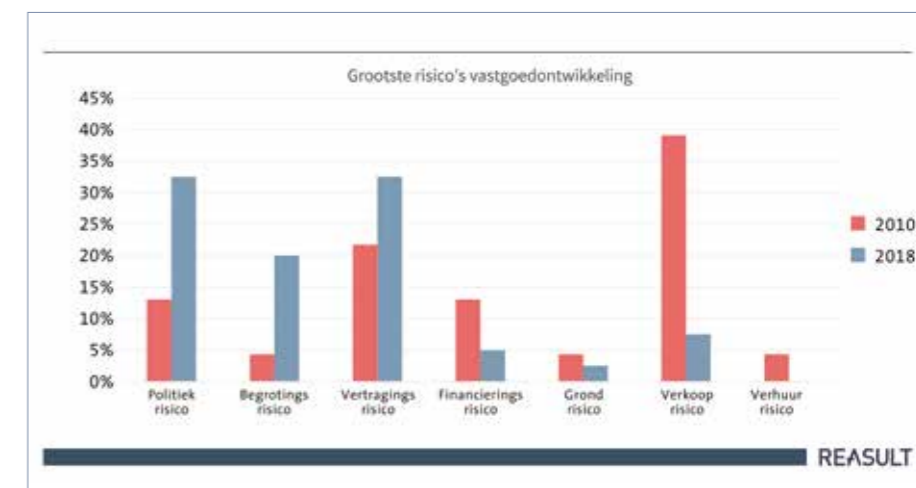
Op de vraag hoe corporaties in het onderzoek uit de bus komen vergeleken met de andere typen organisaties, vertelt Bart: “Zoals gezegd hebben woningcorporaties vaker een formeel vastgesteld risicobeleid, en identificeren

en analyseren zij risico’s vaker. Ook is de hiërarchie anders en is de verantwoordelijkheid vaak toebedeeld aan de directie of manager, terwijl het bij andere organisaties lager in de organisatie ligt. Daarnaast valt op dat corporaties moeite hebben risicodefinities te benoemen en het motiveren van medewerkers juist bij hen een probleem is.”

## Integreren in dagelijks werk

Afsluitend schetst Bart enkele trends die risicomangement bij vastgoedontwikkeling de komende jaren zullen veranderen. “Ik zie dat er steeds meer samenwerking plaatsvindt bij projectcontrollers en -ontwikkelaars. Het is niet meer een onderwerp dat bij één persoon ligt, maar iets dat gezamenlijk wordt opgepakt en bekeken wordt vanuit verschillende invalshoeken. Ook externe samenwerking neemt toe, zoals partnerships met marktpartijen om bijvoorbeeld het Begrotingsrisico te verkleinen.”

“Daarnaast proberen organisaties steeds meer risicomangement in het dagelijks werk te integreren, waardoor de bewustwording toeneemt. Daarbij is het zaak creativiteit niet weg te timmeren maar om tegelijkertijd flexibel te blijven. Die balans – het willen indammen van risico’s maar niet willen wegnemen van vrijheid – wordt voor vastgoedorganisaties een belangrijk aandachtspunt.” ■



# Hier werken wij aan uw meerjarenbegroting



Lekkage uitgevoerd, correctief onderhoud

Gewenste conditie: 3

Bijzonderheden: tweede lekkage in 2019 op complex 16005324

Verwachte renovatie in 2025

Dakbouwonderdeel: dakrand

Oorzaak: onthechting overlap

Consolidated verzamelt bij elke lekkage op het dak een schat aan informatie. Deze data worden gekoppeld aan de resultaten van nulmetingen en ingevoerd in Dakota, ons dakmanagementsysteem. Zo krijgt u inzicht in uw daken. Dakota is dé tool om uw daken te managen, onderhoudskosten te verlagen en de huurderstevredenheid te verhogen.

 **consolidated**  
Kennissen van daken

Maak ook werk van uw daken en kijk op [www.consolidated.nl](http://www.consolidated.nl)

Foto's: Piet Jacobson

## Martijn Kors (Staedion): Van RGS in planmatig onderhoud naar **Design, Build en Maintain** van bestaand bezit

Waar de ene corporatie voorzichtig zijn eerste schreden zet met resultaatgericht samenwerken, kan **Staedion** al putten uit twintig jaar ervaring. Wat zijn de belangrijkste voordelen van resultaatgericht samenwerken (RGS) en welk resultaat ligt er nog in het verschiet? *CorporatieGids Magazine* vroeg het aan **Martijn Kors**, manager Realisatie bij de Haagse corporatie. "Ik droom van Design, Build en Maintain van ons bestaande bezit."





**M**artijn heeft zijn roots in het reparatieonderhoud en beklom de carrièresteigers binnen Staedion in negen jaar tijd via de functies van teamcoach Service en Reparatie en teamleider Inspecties naar die van manager Realisatie. Over de belangrijkste voordelen van RGS zegt hij: “Langdurig samenwerken met vertrouwde partners zorgt aantoonbaar voor een hogere kwaliteit van je bezit. In 2018 waren wij bijvoorbeeld de best presterende corporatie op basis van kwaliteit van ons schilderwerk.”

### Continuïteit

Martijn vervolgt: “Als je vasthoudt aan langdurige samenwerking zorgt dat ook voor continuïteit. We zijn in de moeilijke periode in de bouw niet op zoek gegaan naar partijen die het werk goedkoper konden doen. Wij hebben met onze partners eerlijke prijzen afgesproken en zijn ze trouw gebleven, ook in de periode dat we elders de krenten uit de pap hadden kunnen halen. Andersom geldt dat natuurlijk ook, nu het weer goed gaat in de bouw en de prijzen stijgen, respecteren onze partners de gemaakte RGS afspraken.”

### Efficiency en budgetzekerheid

Naast continuïteit zorgt RGS ook voor efficiency en budgetzekerheid, zegt Martijn. “We doen 24 miljoen euro in RGS met slechts twee projectleiders en vier opzichters. Corporaties die een dergelijk bedrag aanbesteden, hebben meestal veel meer personele kosten. Bij ons is de aannemer verantwoordelijk voor het resultaat, nu en over een aantal jaren. Dat vergroot ook de budgetzekerheid en verkleint onvoorziene uitgaven.”

### Markante momenten

De RGS historie bij Staedion kent een aantal markante momenten, vertelt Martijn. “In 2009 en 2016 werd hardop getwijfeld of we met RGS wel het juiste ding deden. ‘Gunnen we niet te makkelijk’ vroeg de directie zich af en liet onderzoek doen naar RGS, marktprijzen en kwaliteit. De conclusie was telkens: vasthouden aan de fair price afspraken, want de voordelen zoals ik die zojuist heb genoemd, werden stevast door het onderzoek onderbouwd.”

### Bezuinigingsopgave

Een ander opvallend moment vond plaats in 2012, tijdens een noodzakelijke bezuinigingsopgave binnen Staedion. “We hebben toen bij onze partners een korting moeten bedingen – eerlijk gezegd opgelegd – en de prijsindexatie bevroren. Natuurlijk werd dit niet met gejuich ontvangen, maar er was ook begrip voor onze bezuinigingsronde. Uiteindelijk is niemand van de partners uitgestapt. Het voordeel is dat we wel door konden, alleen moest het allemaal wat scherper. In een crisis is dat ook niet vreemd. Gelukkig zijn er geen partners omgevallen. Na een aantal jaren hebben we de afspraken weer hersteld.”

### Lange termijnvisie

Volgens Martijn is het hebben van een lange termijnvisie voordelig voor RGS. Hij onderstreept dat met een anekdote: “We kregen in 2009 een nieuwe directeur en die had zijn zinnen gezet op goedkoper aanbesteden. Hij werd door mijn collega’s in de auto gezet en door de Haagse wijken rondgereden met de vraag: van welke woningen zou je willen dat ze van Staedion zijn? Hij wees alleen maar woningen aan die er netjes bijstonden, allemaal van Staedion. Toen hij uitstapte zei hij: ik weet genoeg. We houden vast aan RGS.”

### Koudwatervrees

Waar Staedion al boogt op twee decennia RGS ervaring, zijn er ook nog steeds corporaties met koudwatervrees. “Ik kan mij dat ook wel voorstellen,” zegt Martijn. “Twintig jaar geleden – voordat we met RGS aan de slag gingen – deden we schilderwerk nog om de vijf jaar. In RGS is de cyclus gemiddeld acht jaar. De eerste resultaten zie je dus pas na een jaar of acht. In de tussentijd is een manager misschien allang weer vertrokken bij de corporatie. Je moet als opdrachtgever dus over je eigen horizon kunnen en durven kijken. Daarnaast moet je resultaatgericht kunnen samenwerken, samen problemen willen oplossen en slim met onderhoud willen omgaan. ‘Hoe kunnen we winters overbruggen? Hoe kunnen we de niet-werkzame periode

verkleinen?’ Antwoord vinden op dit soort uitdagingen vraagt competenties van partners én corporatie.”

### Omvang

Ook praktische zaken – zoals voldoende omvang van het bezit – speelt volgens Martijn een rol bij RGS. “Je moet als corporatie wat te bieden hebben en voor grote corporaties is dat wat makkelijker. Je kunt je bezit dan opknippen, zodat het behapbaar blijft voor een aannemer. Kleinere corporaties zijn vaak gebonden aan één aannemer, dat is voor beiden eigenlijk een te grote wederzijdse afhankelijkheid.”

### RGS is duur

Criticasters van RGS vinden het een duurdere methode dan aanbesteden. “Dat bestrijd ik,” zegt Martijn strijdlustig. “RGS verdient zich terug in hogere kwaliteit en langere onderhoudscycli. Het duurt alleen even voordat je de voordelen ziet.”

Hij vervolgt: “Het is vermoeiend om telkens te moeten uitleggen dat wij niet alleen op prijs sturen, maar vooral op prestatie en resultaat. Kopers en eigenaren in een VvE-complex hebben doorgaans geen boodschap aan RGS, die willen bij voorkeur zo laag mogelijke onderhoudskosten en houden er doorgaans een korte termijn onderhoudsvisie op na.”

### Koersvast

En juist een lange termijnvisie is essentieel voor RGS, herhaalt Martijn. “Je moet vertrouwen hebben in je partners, vasthoudend zijn en koersvast de golven bevaren.” Op de vraag welke toekomstige ontwikkelingen hij in planmatig en niet-planmatig onderhoud ziet, zegt hij: “Ik zie dat planmatig onderhoudsbedrijven zich steeds verder ontwikkelen tot totaalondernemers. Schilders schilderen niet alleen, ze plaatsen ook dubbelglas, verzorgen voegwerk en bekommeren zich in toenemende mate over de hele schil van de woning. Ik voorzie dat we in toenemende mate renovatieonderhoud in RGS gaan organiseren. Onze RGS partners hebben goede kennis van ons bezit en zijn gepokt en gemazeld in planmatig onderhoud. Het zou logisch zijn wanneer deze partijen in de toekomst ook tekenen voor het niet-planmatig onderhoud. Je spreekt dan een vaste beheervergoeding af net zoals we dat nu al voor nieuwbouwprojecten met Design, Build en Maintain doen. Als RGS-partners verantwoordelijk zijn voor het volledige onderhoud, worden ze geprikkeld om het goed en slim te doen. Met twee van onze RGS-partners verkennen we sinds twee jaar dit speelveld. Dat staat nu nog in de kinderschoenen, maar ik zou het gaaf vinden als we echt die richting opgaan.” ■



CorporatiePlein 2019:

# Thema Digitaliseren en Optimaliseren diep in de vezels van vastgoed en onderhoud voelbaar



Donderdag 26 september vindt de negende editie van CorporatiePlein plaats in Expo Houten. Thema dit jaar is Digitaliseren en Optimaliseren, een thema dat ook tot diep in de vezels van vastgoed en onderhoud voelbaar is. Hoe optimaliseren corporaties hun vastgoedportefeuilles nu ze tot startmotor van de energietransitie zijn benoemd? Waar kunnen corporaties winst behalen in het digitaliseren van vastgoed en onderhoud?

**O**ok voor medewerkers Vastgoed en Onderhoud belooft het weer een leerzame en inspirerende dag te worden. En gezellig natuurlijk, dat ook! Je ontmoet collega's van tientallen andere corporaties en je kunt gezellig buurten bij bekende en nieuwe exposanten. Daarnaast biedt het theaterprogramma ook dit jaar weer meerdere interessante sessies voor corporatiemedewerkers, werkzaam in vastgoed en onderhoud. We pikken er even een paar uit:

**Woninginspectie met drones**  
Geheid dat de buurt ervoor leegloopt: de corporatie komt

woningen inspecteren met drones! Maar is het een gevalletje toys for boys of voorzien de rondsnoerende vliegende camera's in een behoefte in het in beeld brengen van de corporatiewoning van de toekomst? In deze sessie delen air born corporaties de eerste praktijkervaringen.

**Waterstof – luchtbel of kans in energietransitie?**  
De meningen over de kansen van waterstof in de energietransitie zijn verdeeld. Waar de één erbij zweert, vindt de ander het een luchtbel. Maar zit the proof of the pudding

niet in the eating? De eerste waterstofcorporatie van Nederland deelt haar praktijkervaringen. Voldoende stof ter overpeinzing in ieder geval.

**PRIO: Preventief inspectieonderhoud met oog voor de huurder**  
Als er iets in de huurwoning kapot is, maak je de huurder blij met een snelle en vakkundige reparatie. Wat blijkt, huurders worden nóg blijer wanneer de vakman de volledige woning gelijk even een preventieve check-up geeft. PRIO noemt Woonbron dat en Frans Kern, general manager

Onderhoud vertelt graag over deze slimme werkwijze, waarmee preventief onderhoud en sociaal beheer hand in hand gaan. Resultaat? Toenemende huurdertevredenheid, dalende toekomstige onderhoudskosten en stijgende kwaliteit van het bezit.

**Aanmelden**  
Aanmelden dus vastgoed- en onderhoud professionals! Dat kan eenvoudig en gratis op corporatieplein.nl. Let op, CorporatiePlein is uitsluitend toegankelijk voor medewerkers van woningcorporaties. ■

## Jan ter Linde (Domijn): Dakonderhoud inrichten met oog voor maximaal resultaat

Gebruikmaken van de expertise van de leverancier. Het is een werkwijze die steeds meer woningcorporaties toepassen, maar hoe doe je dat wanneer het om daken gaat? CorporatieGids Magazine sprak daarover met Jan ter Linde, Medewerker Vastgoed bij Domijn uit Enschede.

Op de vraag wat voor de Twentenaren de grootste uitdaging is bij het dakonderhoud, vertelt Jan: "Dat is dakonderhoud combineren met onze duurzaamheidsopgave. We maken voortdurend kritische afwegingen of we gelijktijdig met dakonderhoud energetische maatregelen kunnen nemen."

### Zo efficiënt mogelijk

Het verduurzamen van de daken gaat voor Domijn verder dan het plaatsen van zonnepanelen. "Zo is ook het doorvoeren van isolatieverbetering een onderdeel bij het verminderen van het energieverbruik," legt Jan uit. "Naast deze onderwerpen is het op het juiste moment renoveren en maken van keuzes die passen bij de resterende exploitatieperiode ook een duurzaamheidskeuze."

### Expertise van leverancier

Hoewel Domijn de keuzes neemt rondom verduurzaming, komt de corporatie niet zelf op de daken. Jan: "Dakonderhoud is bij uitstek geschikt om uit te besteden aan ketenpartners met specifieke kennis van daken. Wij werken daarom samen met Consolidated, die het onderhoud en de conditiemetingen van onze daken verzorgt. Daarnaast leveren zij de onderhoudsbegroting en renoveren ze in samenwerking met dakpartners onze daken. Het voordeel hiervan is dat één partij volledig op de hoogte is van de kwaliteit. Ook is er op deze manier één aanspreekpunt voor onze huurders, waardoor er snel gesignaleerd kan worden als een complex bijvoorbeeld een hoge mate van storingen of lekkages heeft. Domijn kan vervolgens snel schakelen en bijsturen."



### Maximaal resultaat

Het inrichten van haar onderhoudsprocessen doet Domijn zo efficiënt mogelijk, om daar vervolgens maximaal resultaat uit te halen. "In de eerste plaats moet de winst liggen in het efficiënt inrichten van het proces," legt Jan uit. Een voorbeeld daarvan is volgens hem het precies op tijd uitvoeren van reparaties. "Denk daarbij ook aan het terugdringen van lekkages door preventief onderhoud en de kwaliteit van de daken aanpassen aan de exploitatieverwachting. Maximaal resultaat zit hem echter ook in het verbeteren van het wooncomfort van onze bewoners en het verminderen van hun energiegebruik, bijvoorbeeld door het beter isoleren van daken. De juiste balans vinden tussen efficiënt werken en het comfort van onze bewoners is een continu streven."

### Cyclisch onderhoud

Bijna de helft van de woningen van de Twentse corporatie heeft een leeftijd van vijftig jaar of ouder. Volgens Jan heeft dit echter weinig invloed op de hoeveelheid benodigd onderhoud. "Wanneer we kijken naar de instandhouding van de woningen, heeft de leeftijd geen directe invloed op het dakonderhoud. In de achterliggende jaren is er altijd onderhoud uitgevoerd en dit komt cyclisch terug. Daarvoor zijn de kosten begroot, en ligt dit in basis zelfs gelijk aan een recenter gebouw."

### Stuurinformatie

Een belangrijk onderdeel bij het uitvoeren van dakonderhoud is het gebruikmaken van stuurinformatie. "Wij werken daarbij nauw samen met Consolidated," vertelt Jan. "Voor de samenwerking met hen hadden we veel data over onze daken, maar dat stond op verschillende plekken in onze systemen opgeslagen. Daardoor was het niet of slecht mogelijk analyses te maken en te zien waar de grote kosten zitten. Nu maken wij gebruik van Dakota, een softwareoplossing voor dakbeheer, waarin wij in detail vastleggen en keuzes kunnen maken. De uitdaging is nu om onze systemen nog meer met onze partners te koppelen, zodat ketensamenwerking efficiënter plaatsvindt."

### Technisch en bouwkundig

Om de efficiency verder te verhogen, is het belangrijk om te innoveren. Domijn doet daarom momenteel een pilot met sensoren in de dakgoten. "Daarmee kunnen we vroegtijdig verstoppingen signaleren. Indien deze pilot succesvol is en wij kunnen aantonen hiermee storingen te voorkomen, staan wij er zeker voor open dit verder binnen Domijn uit te rollen. De kern is echter wel dat zulke oplossingen moeten bijdragen aan efficiëntie, het vergaren van data, minder overlast voor de bewoner, een hoger wooncomfort en uiteindelijk het terugdringen van kosten."

Innovatie gaat echter verder dan het realiseren van technische installaties. "Ook kijken wij naar bijvoorbeeld bouwkundige innovaties," legt Jan uit. "Daarbij moet gedacht worden aan oplossingen voor binnenstedelijke problemen. Zo kampen wij in Enschede met problemen rondom waterstanden en hebben veel bewoners last van wateroverlast. Ook het aanpakken van fijnstoffen of terugdringen van de opwarming van stedelijke gebieden valt hieronder. Daarnaast zien wij ontwikkelingen waar daken gebruikt worden voor het creëren van biodiversiteit, zoals het bieden van een vlinder- of bijenhotel en aantrekken van insecten."

### Gehele schil

De toekomst van daken bij woningcorporaties zal volgens Jan mede gevormd worden door de duurzaamheidsopgave in Nederland. "Dit zal zich niet alleen gaan beperken tot het dak, maar tot de hele schil van de woning. Daarbij blijft wel overeind dat een dak voor ons een primair doel heeft: het drooghouden van de bewoners." ■

# De Datarotonde Platform voor bouwen aan business

DIGITALISERING  
VAN PROCESSEN

HÉT INTEGRATIE-  
PLATFORM VOOR DE  
VASTGOEDSECTOR

60 STANDAARD  
BESCHIKBARE  
AANSLUITINGEN

DATA LAKE  
FACILITEIT

Wilfred Joustra (HomeTeam):

## Goed scoren op klanttevredenheid zonder veel geld uit te geven

Twintig jaar geleden koos Woonconcept uit Meppel ervoor al haar onderhoud uit te besteden. De eigen dienst werd ondergebracht bij het commerciële bedrijf **HomeTeam**, die vanaf dat moment al het onderhoud uitvoerde. Wat is de meerwaarde daarvan ten opzichte van eigen onderhoudsmedewerkers? CorporatieGids Magazine sprak daarover met **Wilfred Joustra**, directeur van het onderhoudsbedrijf.

“HomeTeam is ontstaan vanuit de gedachte dat een professioneel onderhoudsbedrijf werkende voor verschillende doelmarkten, betere dienstverlening kan verrichten én de kosten zou kunnen verlagen,” begint Wilfred. De vakmannen die twintig jaar geleden bij Woonconcept werkten werden bij het bedrijf ondergebracht. “Zo creëerden wij een flexibele schil van zelfstandige ondernemers, verpakt in een franchiseformule. Allen werkend onder dezelfde naam, zichtbaar in de wijze van werken en herkenbaar door dezelfde kleding en bussen. Wat mij betreft een mooie mix van ondernemerschap en corporatie vakmanschap.”

### Rol van de huurder

Twintig jaar is een lange tijd. Op de vraag wat er in die periode allemaal is veranderd qua onderhoud bij woningcorporaties, vertelt Wilfred: “Allereerst is de rol van de huurder aanmerkelijk prominenter geworden. De klanten hebben meer invloed op de wijze en manier van onderhoud uitvoeren. Maatwerk in uitvoeringstijdstip, meer keuze in materialen en kleuren, meer mogelijkheden om naast het nodige onderhoud ook verfraaiing door te voeren. Een goede stap, want dit zorgt ervoor dat de tevredenheid van de huurder toeneemt en de bewoner zich meer verbonden voelt met het huis waardoor ze uiteindelijk zuiniger omgaan met de woning.”

“Daarnaast is de verantwoordelijkheid van onderhoudsbedrijven ook vergroot. Resultaatgericht vastgoedonderhoud (RGO) is daar een mooi voorbeeld van. De rol verantwoordelijk te zijn voor enkel de uitvoering is uitgebreid met bijvoorbeeld kostenkostenexpertise en de afspraak tien tot twintig jaar bij het onderhoudsbedrijf neer te leggen.”

### Woningwet

Door de roots van HomeTeam bij Woonconcept zijn nieuwe wet- en regelgeving ook van invloed op het onderhoudsbedrijf. “De veranderende Woningwet was in eerste aanleg van invloed op woningcorporaties,” legt Wilfred uit. “Maar wat de moeder niet mag, mogen de dochters ook niet. Het bouwen, verhuren en verkopen van commercieel vastgoed voor doelgroepen anders dan die van woningcorporaties mag niet meer. Dit betekende voor ons dat verschillende markten – zoals beleggers, zorginstellingen en particulieren – niet meer mogen bedienen, en ons nu volledig richten op woningcorporaties en verbindingen die zij aangaan. Overigens blijft dit een enorm interessante markt met meer dan voldoende uitdaging en kansen.”

### Kostenbewust

Op de vraag of er verschillen zijn tussen een eigen dienst en een aparte onderhoudsorganisatie, vertelt Wilfred: “Op zich niet. Een afdeling van de corporatie heeft sterke interne binding en koppelt data die nodig is voor onderhoud en uitvoering effectief door gebruik te maken van één

stelsel. Afstemming met collega’s over andere zaken die spelen in buurten of woningen is eenvoudig en kan leiden tot hogere klanttevredenheid. Echter zie ik dit voordeel door bijvoorbeeld ketensamenwerking steeds meer vervagen. Aan de andere kant, is de meerwaarde van een zelfstandige organisatie de interne balans tussen geld verdienen en geld uitgeven. Zelfstandige organisaties zijn kostenbewuster en richter de bedrijfsvoering efficiënter in.”

### Slimme ICT

Het efficiënter werken zit hem volgens Wilfred bijvoorbeeld in het toepassen van slimme ICT: “Denk aan plannings- of calculatiesoftware. Hiermee kunnen de werkzaamheden van onze vaklieden worden gebundeld waardoor er geen uren verloren gaan. Wij gebruiken daar Connect-It voor van ViaData. Met deze software voorkomen we logistieke kosten door slimme planning, wat resulteert in blije werknemers omdat ze minder tijd verspillen aan reizen en meer hersteltijd. Daarnaast vergroot het de zelfstandigheid en verantwoordelijkheid van vakmensen, omdat ze bijvoorbeeld zelf werkzaamheden kunnen registreren en aanpassen, en met de klant afspraken kunnen plannen.”

### Digitalisering

Waar woningcorporaties de laatste jaren grote stappen hebben gezet rondom digitalisering en automatisering, is dat voor HomeTeam niet anders. Wilfred: “Het is niet dat wij gedwongen worden mee te digitaliseren, maar je kunt niet zonder continue vooruitgang in digitalisering. Het brengt veel voordelen en leidt tot nieuwe manieren van communiceren en betrokkenheid van klanten.”

### Drie lagen

HomeTeam is opgebouwd uit drie organisatielagen, legt Wilfred uit. “Hieronder vallen de vakmensen bij ons in loondienst, franchisenemers en strategische, specialistische partners. Alle vakmensen werken op een uniforme en door dezelfde ICT ondersteunde wijze, maar kennen toch allemaal hun eigen focus. Zo werken de vaklieden in loondienst lokaler en kruipen ze meer in de huid van onze klanten. Hierdoor kunnen ze naast de onderhoudswerkzaamheden ook de ogen en oren in de wijk zijn. De franchisenemers werken interlokaal en organiseren en realiseren projecten. De strategische partners richten zich vervolgens op het specialistische onderhoud, zoals installatietechniek, tegelzetting of stucwerk.”

### Bindende afspraken

De focus op klanttevredenheid bij woningcorporaties heeft ook gevolgen voor een onderhoudsbedrijf als HomeTeam. “De tevredenheid van huurders over de geboden dienstverlening is voor ons erg belangrijk,” vertelt Wilfred. “Wij houden bijvoorbeeld rekening met de verschillende klantafspraken die corporaties maken en zorgen ervoor

dat alle vaklieden daarvan op de hoogte zijn. We maken er zelfs bindende afspraken met de corporaties over. Tevens laten wij ons regelmatig toetsen op de tevredenheid met eigen klantmeetsystemen, maar gebruiken daar ook systemen voor die corporaties hanteren zoals de Aedes Benchmark.”

### Juiste balans

Een focus op tevreden bewoners betekent echter niet altijd gaan voor maximale klanttevredenheid. “Je moet de balans vinden tussen tevredenheid en kosten. Gelukkig zijn klanten niet alleen tevreden te krijgen door hen extra te geven of onderhoud overdreven uit te pakken. De meeste klanten vinden het belangrijk om geïnformeerd te blijven, een afspraak te maken op een tijdstip dat hen uitkomt en vriendelijke en behulpzame vaklieden over de vloer te hebben die rekening houden met persoonlijke behoeftes. Als organisatie kun je bijzonder goed scoren zonder direct veel geld uit te geven.”

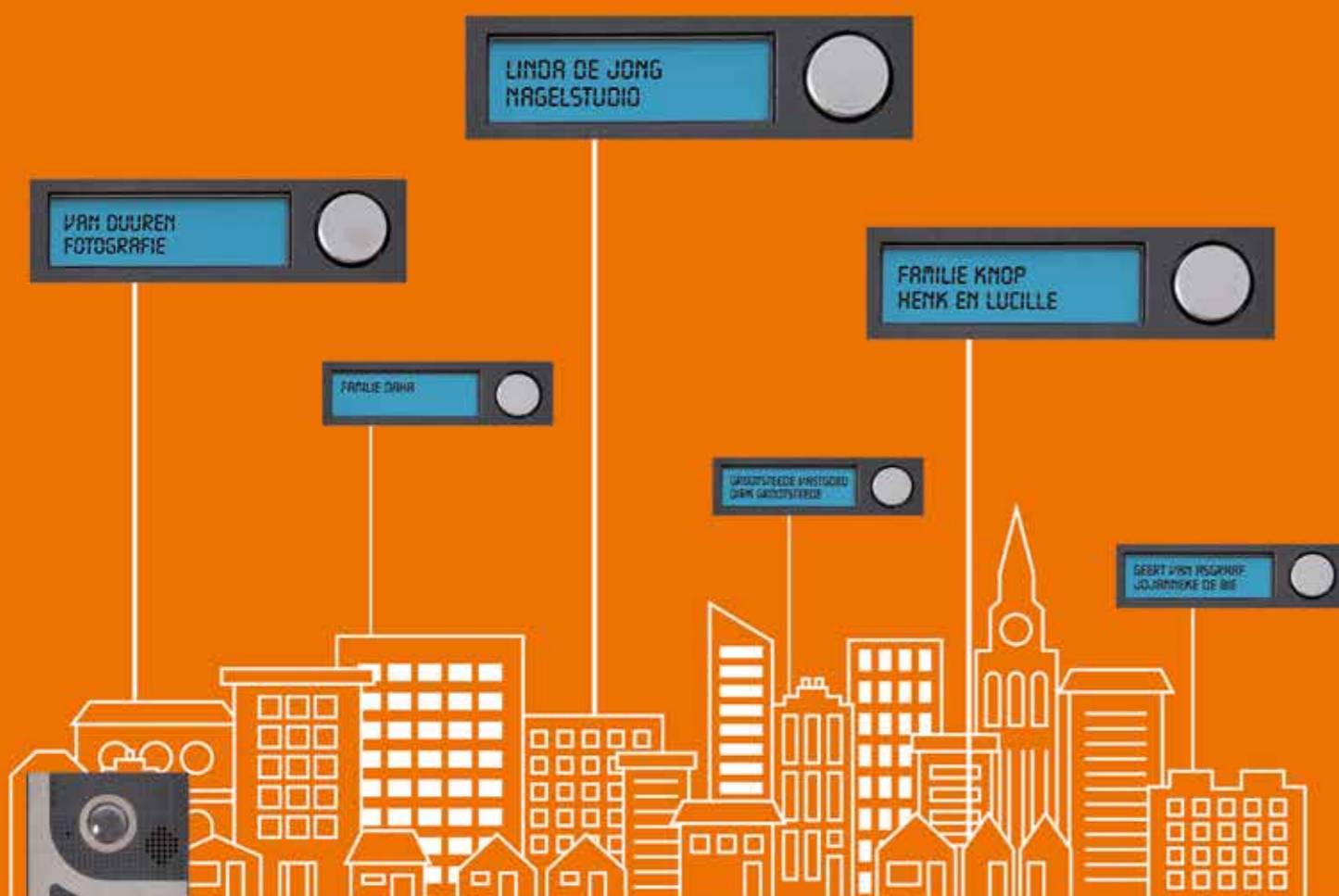
### Verdergaande samenwerking

Op de vraag wat voor Wilfred de komende jaren de grote ontwikkelingen zullen zijn rondom onderhoud bij woningcorporaties, zegt hij: “Ik denk dat wij niet ver af zijn van grootschalige zelfregulerende en attenderende bouwdelen en installaties. Internet of Things en sensoren gaan kansen bieden; de techniek is er al en de bundeling op schaal is ook al gaande. Ik kijk ernaar uit om de komende jaren met onze partners deze technologieën te ontwikkelen. Niet als innovator, maar zeker wel als early adapters.”

“Daarnaast zal de samenwerking met partners steeds verder gaan. Echt delende en complementaire partnerships zijn nodig om te voldoen aan bijvoorbeeld de duurzaamheidsuitdagingen, gebundelde onderhoudsverzoeken als RGO en resultaatgericht samenwerken (RGS) en het tekort aan gemotiveerde vaklieden op te vangen. Een erg uitdagende toekomst.” ■



# OP AFSTAND DE BESTE



## MAAK KENNIS MET DE NIEUWE STANDAARD IN INTERCOMSYSTEMEN HET DRAADLOZE INTRATONE-SYSTEEM MET LCD-DISPLAY

Kies voor het gemak én de uitstraling van het innovatieve intercomsysteem van Intratone. Strakke individuele displays voor alle gebruikers. Eenvoudig op afstand en in real-time aan te passen door de beheerder via een beveiligde website. Plus: gegarandeerd lagere kosten door snelle installatie en nauwelijks onderhoud.

- Maak nu een demo-afspraken via [www.intratone-home.nl](http://www.intratone-home.nl) of neem contact op met het Intratone Team:
- Alexander Dekker (Regio Zuid-West en Noord NL): [adekker@intratone.nl](mailto:adekker@intratone.nl), 06 - 3620 1520
  - Nordin Bellazghari (Regio Amsterdam en Flevopolder): [nbellazghari@intratone.nl](mailto:nbellazghari@intratone.nl), 06 - 2847 4528
  - Johan van Dop (Regio Oost NL): [jvandop@intratone.nl](mailto:jvandop@intratone.nl), 06 - 3826 8844

Intratone is een merk van Cogelec en is het best verkochte intercomsysteem in Frankrijk.



Jan-Willem Kluit (Stadgenoot):

## Creëren van een community essentieel bij circulaire wooncomplex Stek Oost

Het combineren van sociale en technische duurzaamheid. Met die gedachte realiseerde **Stadgenoot** vorig jaar Stek Oost op het terrein van voetbalclub Zeeburgia. In dit circulaire en tijdelijke wooncomplex met zo'n 250 woonunits worden jongeren tot 28 jaar en statushouders gehuisvest, met het doel dat ze samen een community vormen. CorporatieGids Magazine sprak daarover met **Jan-Willem Kluit**, Adviseur Strategie & Portefeuille bij de Amsterdammers.



Foto's: Stadgenoot



De vluchtelingenstroom in 2015 was voor Stadgenoot aanleiding om met Stek Oost aan de gang te gaan, vertelt Jan-Willem. "Wij hebben toen met de gemeente en andere corporaties afgesproken een deel van de statushouders te huisvesten in tijdelijke projecten. Collegacorporatie De Key was de eerste die dit gemengd deed bij Startblok Riekerhaven en dat concept hebben wij overgenomen en verder ontwikkeld. De gedachte daarbij is tweeledig: door het directe contact met jongeren wordt de integratie van statushouders bevorderd en haal je druk van de woningmarkt omdat de statushouders niet op de wachtlijst voor een huurwoning terechtkomen."

### Circulair bouwen

Stek Oost is een tijdelijk project van tien jaar, waarna Stadgenoot het terrein moet teruggeven. Bij de bouw maakt de corporatie daarom gebruik van circulaire woonunits. "Duurzaamheid is vanzelfsprekend erg belangrijk, en circulair bouwen is daar een onderdeel van. Deze woonunits hebben een afmeting van drie bij acht meter en deden voorheen onder andere dienst als kantooruimte bij een ziekenhuis in Eindhoven. Na gebruik daar zijn de units gestript in de fabriek van De Meeuw – onze leverancier – waarbij zoveel mogelijk onderdelen zijn hergebruikt. Een bijkomend voordeel van de circulariteit is dat de bouw veel goedkoper is: nieuwbouw units hadden uiteindelijk bijna twee keer zoveel gekost."

### Uitbesteden onderhoud

Het onderhoud aan de woonunits heeft Stadgenoot uitbesteed aan de leverancier van de woonunits. "De komende tien jaar verzorgen zij het onderhoud. Omdat De Meeuw de woningen na die periode in goede staat terug wil krijgen om opnieuw te gebruiken, ben je gezamenlijk verantwoordelijk voor de kwaliteit. Daarvoor sluiten wij een onderhoudscontract af met minimale kwaliteitseisen waaraan de units moeten voldoen, waarop wij kunnen sturen."

### Ikea

Bij het project heeft Stadgenoot ook samengewerkt met Ikea. "Ikea wil net als wij meer circulair werken en kwam op het idee hun meubilair circulair te verkopen. In andere woorden: na een bepaalde periode kun je het terugbrengen en kan Ikea het een tweede leven geven. Voor dit project bieden zij bewoners vier interieurvoorstellen aan met een prijs tussen de 20 en 30 euro per maand. Na twee jaar hebben de gebruikers de keuze om het meubilair terug te brengen of voor een klein restbedrag over te nemen."

### Gasloos en volledig elektrisch

Opvallend aan Stek Oost zijn de duurzaamheidsmaatregelen die Stadgenoot heeft meegenomen. Zo zijn de woningen gasloos, worden water en verwarming elektrisch verwarmd en liggen er zonnepanelen op het dak. "Gemiddeld halen de

75 procent – omdat gezinnen vaker vertrekken naar gebieden met meer gezinswoningen." Op basis van de eerste ervaringen van De Key met Startblok Riekerhaven werd besloten de jongeren tot 28 jaar en statushouders bij elkaar te huisvesten. "Beide hebben veel met elkaar gemeen: ze zijn bij een nieuwe fase in hun leven aangekomen en kunnen elkaar helpen wegwijs te worden in Amsterdam. Daarbij is het voor beide groepen momenteel lastig om woonruimte te vinden."

### Noaberschap

Het creëren van een community is erg belangrijk voor Stadgenoot bij Stek Oost. "Het is een soort noaberschap wat je teweeg wilt brengen. Hiervoor hebben wij onder andere de jongeren geselecteerd op basis van motivatie. Zij moeten minimaal één uur per week in de community steken, bijvoorbeeld in het taalcafé of in de gemeenschappelijke tuin. Daarnaast hebben wij de jongeren en statushouders om en om gehuisvest en zo 'buddy-koppeltjes' gevormd. Deze buddy's helpen elkaar waar nodig."

Daarnaast lopen er ook acht bewoners rond die tevens community builders zijn, voor elke gang een. "Zij steken maximaal vier uur per week in de gemeenschap en krijgen daarvoor een vergoeding. Deze groep fungeert als aanjager van de community en zijn onder andere verantwoordelijk voor het beheer van de gemeenschappelijke huiskamer en

ook gebruikt werd om bijvoorbeeld gereedschap te delen of meubilair te ruilen. Overigens gaat de app verder dan alleen in contact staan met elkaar; bewoners kunnen hiermee ook een reparatieverzoek indienen of documenten bekijken. Daarnaast kunnen wij bij calamiteiten alle bewoners veel sneller informeren en op de hoogte houden."

### Subcommunities

Op de vraag wat Stadgenoot achteraf anders had aangepakt, zegt Jan-Willem: "We hebben te grote gangen gemaakt om makkelijk subcommunities te vormen. Op dit moment heeft iedere community-beheerder tussen de 26 en 38 bewoners op zijn gang. Dat is teveel. Voor de onderlinge bekendheid en aanspreekbaarheid is het beter om groepen van ongeveer twintig aan te houden. Wij merken dat zo'n subcommunity juist het samenleven en de integratie kan bevorderen."

"Daarbij is het goed dat je als corporatie zichtbaar blijft. Wij hebben daarom twee beheerders aangesteld die ieder een halve week op Stek Oost aanwezig zijn. Bewoners – en vooral statushouders – hoeven dan niet te bellen of te mailen, maar kunnen laagdrempelig op ons af stappen en contact leggen. Het is wel belangrijk dat de beheerders breed opgeleid zijn, zodat ze ook huurincassowerkzaamheden of betalingsregelingen kunnen treffen."



Infobijeenkomst statushouders Stek Oost



Stek Oost



Bijeenkomst in het taalcafé

### Experiment

Door het hergebruik van de oude woonunits is Stek Oost 'zoveel mogelijk circulair', gaat Jan-Willem verder. "De aannemer heeft met de toeleveranciers afspraken gemaakt over de materialen in de woonunits en het hergebruik. Het is voor ons niet belangrijk om per se nieuwbouw neer te zetten, zolang de kwaliteit maar nieuwbouwwaardig is. Om de units om te vormen tot woonruimte, moesten wij enkele nieuwe onderdelen toevoegen, zoals elektra voor verwarming wat wij na het gebruik in Stek Oost een tweede leven willen geven."

units een C-score," vertelt Jan-Willem. Volgens hem was dit de meest duurzame oplossing waarbij tegelijkertijd oog werd gehouden op de kosten. "Daarbij willen wij kijken hoe de bewoners de maatregelen ervaren. De komende jaren willen wij meer aan de slag met tijdelijke wooncomplexen, en door de ervaring bij Stek Oost kunnen wij betere beslissingen nemen over de energetische oplossingen bij andere projecten."

### Afspiegeling woningmarkt

De bewoners van Stek Oost zijn volgens Jan-Willem een goede afspiegeling van de Amsterdamse woningmarkt. "Wij hebben te maken met veel alleenstaanden – ongeveer

de studieruimte. Daarnaast heeft iedere community builder een eigen specialiteit zoals sport, taal, cultuur of koken, en is het aan hen om medebewoners te vinden die hierover activiteiten willen organiseren."

### Community-app

Een ander onderdeel in het vormen van de community is de app, vertelt Jan-Willem. "Alle bewoners zijn ingelogd op een besloten groepsapp waarmee de bewoners elkaar en Stadgenoot kunnen vinden. Waar woont iemand, wie gaat er vanavond mee sporten of koken. Het is leuk om te zien hoe snel de app werd omarmd door de bewoners, en het

### Andere doelgroepen

Stadgenoot is de komende jaren van plan meerdere 'Stekken' door Amsterdam te plaatsen. "Zo starten in mei Stek Noord en Stek Zuid, twee kleinere gemengde woonprojecten met statushouders. Daarnaast hebben we ook plannen in de gebieden West en Nieuw West. We geloven in deze gemengde vorm van wonen en de volgende stap is te kijken of wij ook andere doelgroepen met elkaar kunnen combineren. Denk aan jongeren met ouderen of studenten met ex-verslaafden, om zo de mensen die dringend op zoek zijn naar een woning een passend thuis te kunnen bieden." ■

## De beste match voor het **managen** van **vastgoedonderhoud**

ViaData  
+  
Microsoft Dynamics 365



**verbindt.**

[www.viadata.nl/connect-it365](http://www.viadata.nl/connect-it365)



Frans Kern (Woonbron):  
**Zorgen voor een verrassingseffect  
met preventief inspectie onderhoud**

Reparatieverzoeken die door negen op de tien huurders met een acht of hoger worden beoordeeld. Het zijn cijfers waar menig woningcorporatie stinkend jaloers op zou zijn. **Woonbron** – verantwoordelijk voor 45.000 vhe in Rotterdam, Delft en Dordrecht – weet met Preventief Inspectie Onderhoud (PRIO) niet alleen haar klanttevredenheid te verbeteren, maar verhoogt tegelijkertijd de kwaliteit van haar woningen én versterkt de datakwaliteit. *CorporatieGids Magazine* ging over deze manier van werken in gesprek met General Manager Onderhoud **Frans Kern**.



Waar bij een normaal reparatieverzoek alleen het probleem aan de kraan of deur in kwestie wordt verholpen, wordt bij PRIO de hele woning langsgelopen. Frans: "Het pand krijgt een 'servicebeurt-light'. Wanneer een huurder in aanmerking komt voor het preventieve onderhoud, plannen wij twee vaklieden in die twee uur langskomen. Naast de primaire reparatie lossen ze zoveel mogelijk andere problemen op én lopen ze de hele woning langs. Zo worden onderdelen die sneller kapot gaan gecontroleerd en wordt er gekeken of deze preventief vervangen moeten worden."

### Klanttevredenheid

Woonbron is in 2017 begonnen met een pilot voor preventief inspectie onderhoud. "De belangrijkste aanleiding daarvoor was klanttevredenheid," zegt Frans. "We zagen in enquêtes naar voren komen dat drie zaken belangrijk zijn bij onderhoud. Je moet afspraken nakomen, problemen zoveel mogelijk via 'first time fix' oplossen en wanneer dat niet kan direct een gerichte vervolgspraak maken. Wanneer je deze zaken op orde hebt, scoor je gemiddeld tussen de 7 en 8. Wil je echter hoger scoren, dan moet je voor een verrassingseffect zorgen."



De corporatie doet dat met PRIO. "Wij verbeteren de woning kwalitatief meer dan de huurder vooraf verwacht. Ons doel is om dit jaar hiermee een 8 of hoger te scoren bij twee derde van de reparatieverzoeken." En dat lijkt te lukken: afgelopen jaar scoorde Woonbron met PRIO in bijna 90 procent van de gevallen een acht of hoger.

### Achter de voordeur

Naast klanttevredenheid heeft PRIO het bijkomend effect dat Woonbron meer te weten komt over 'pand en klant'. "We beschikken over veel informatie over de buitenshil

van ons bezit. Over de kwaliteit binnenin de woningen hadden wij weinig informatie en door de PRIO-beurt kunnen wij deze informatie opdoen." Woonbron heeft daarbij een woningkwaliteitsmodel ontwikkeld. "Hierin staat beschreven wat de minimale kwaliteit van onze woningen moet zijn. Het model dient als handvat voor de vaklieden om het pand aan te toetsen. Mocht bijvoorbeeld de kwaliteit van een keuken onvoldoende zijn, dan kunnen we direct een vervolgspraak maken om deze te verbeteren."

### Sociale problemen

Omdat Woonbron twee uur lang in de woning aanwezig is, is er ook de mogelijkheid om sociale misstanden die normaal verborgen blijven te constateren. Frans: "Denk bijvoorbeeld aan ernstige depressie, verwaarlozing of kindermishandeling. Wanneer de vaklieden zo'n geval constateren, sturen ze een signaal naar een sociaal beheerder. Die komt vervolgens in de twee uur tijd langs om 'te kijken hoe het met de collega's gaat', met als doel om in gesprek te gaan met de huurder en hulp te bieden."

### Tijd en ruimte

Op de vraag waarom het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit van woningen en sociale misstanden niet mogelijk is bij regulier onderhoud, vertelt Frans: "Bij dit soort onderhoud ben je enorm op tijd gestuurd. Moet je bijvoorbeeld een stortbak repareren, dan gebeurt dat en ga je naar de volgende opdracht toe. Je loopt niet de hele woning door om te kijken of er meer problemen zijn, daar is simpelweg geen tijd of ruimte voor."

### Grote problemen voorkomen

Door het preventief aanpakken van onderhoud werkt Woonbron efficiënter, legt Frans uit. "Een klant belt pas wanneer iets kapot is, terwijl een vakman die alles naloop problemen in een vroeg stadium kan opmerken. Ernstige problemen die voortkomen uit een klein defect – bijvoorbeeld lekkage met een kapot plafond tot gevolg – kunnen daarmee voorkomen worden."

"Uiteindelijk wordt onderhoud hierdoor een stuk goedkoper. Een collegacorporatie uit Amsterdam maakt ook gebruik van een soort preventief onderhoud en zag na enkele jaren het aandeel niet planmatig onderhoud bij PRIO-complexen fors afnemen. De investering van nu betaalt zich na een paar jaar uit."

### Juiste balans

Desondanks is het bij PRIO wel belangrijk om je middelen goed in te zetten. "Een gemiddelde onderhoudsbeurt kost nu zo'n 325 euro," legt Frans uit. "Daarnaast ben ik twee vaklieden kwijt die ook verschillende losse klussen hadden

kunnen doen in twee uur tijd. En daarbij geldt: alles wat ik hierdoor niet zelf kan uitvoeren, moet ik uitbesteden met meestal een lagere huurder tevredenheid tot gevolg. De juiste balans hiertussen vinden, is lastig."

Woonbron zet PRIO daarom hoofdzakelijk bij het niet planmatig onderhoud in. "We hebben berekend dat wij met onze tachtig werknemers in de eigen dienst ongeveer 4.000 woningen per jaar kunnen langslipen. Na vijf jaar zijn dit 20.000 huizen waarbij de kans op verder onderhoud verkleind is en wij bovendien meer bewonersinformatie hebben. Vanuit het oogpunt van vastgoedsturing maken we af en toe wel een uitzondering, bijvoorbeeld wanneer in een complex vaak problemen zijn met de badkamer. Dan zetten wij PRIO in om preventief alle badkamers in het complex langs te lopen, om zo ons bezit aan de kwaliteitseisen te laten voldoen."

### Behapbaar onderhoud

Volgens Frans is er eigenlijk heel weinig voor nodig om PRIO uit te voeren. "Ten eerste moeten de medewerkers breed opgeleid zijn. Problemen wil je namelijk in één keer kunnen oplossen, waarvoor brede kennis nodig is. Een training in het herkennen van sociale problemen is ook belangrijk. Daarbij hoeven de medewerkers niet op de stoel van de therapeut te zitten, maar misstanden alleen te signaleren en door te geven aan sociaal beheer. Die moeten vervolgens snel acteren en binnen een uur op de stoep staan. Houd er daarnaast rekening mee dat een bewoner niet zit te wachten op een servicebeurt van acht uur: maximaal twee uur PRIO houdt zo'n afspraak voor hen ook behapbaar."

### Langer thuis wonen

Woonbron is inmiddels ruim twee jaar aan de slag met PRIO. Een bijkomend voordeel bleek de mogelijkheid te zijn om huurders langer zelfstandig thuis te laten wonen. Frans: "Bij sommige klanten krijg je de opmerking dat ze bijvoorbeeld niet meer door een deurpost kunnen met hun rollator, een te lage toiletpot hebben of dat er een wandbeugel in de douche nodig is. Dat zijn heel kleine aanpassingen die in het PRIO direct mee worden genomen en waarmee je de huurder erg blij maakt. Wanneer er teveel aanpassingen nodig zijn, kunnen wij medewerkers inschakelen die met de huurder in gesprek gaan over verhuizing naar een passende woning."

### Eerste resultaten

Op de vraag wat de belangrijkste resultaten zijn na ruim twee jaar preventief inspectie onderhoud vertelt Frans: "Afgelopen jaar hebben wij 3.300 woningen langsgelopen en uitgebreide informatie van deze woningen en huurders gekregen. Onze cartotheek wordt op deze manier natuurlijk gevuld en geeft ons stuurinformatie voor de komende jaren. Daarnaast krijgen wij inzicht in welke complexen badkamers,



keukens of toiletten niet aan onze kwaliteitseisen voldoen, zodat wij passende maatregelen kunnen nemen. Ook de klanttevredenheid is enorm hoog, met negen op de tien huurders die ons met een 8 of hoger beoordelen."

"De besparing op onderhoudskosten verwachten wij pas over een paar jaar te zien. Wat wel interessant is, is dat de PRIO-woningen vrijwel geen vervolgspraken hebben. Zeker wanneer je dit vergelijkt met woningen die nog niet preventief zijn aangepakt."

### Verrassingseffect

Woonbron zal de komende jaren PRIO verder blijven uitrollen. Frans: "We willen de woningen op dezelfde manier opnemen als we nu doen, zodat de data in de cartotheek consistent is en bruikbaar voor sturing. Daarbij verwacht ik dat wij steeds vaker de afweging zullen maken PRIO projectmatig in te zetten. We beschikken nu over de vastgoedinformatie om dat te zien en kunnen daarop acteren. Uiteindelijk is dat goedkoper dan niet planmatig onderhoud, en zorgt het voor een extra verrassingseffect bij de huurder." ■



## CO<sub>2</sub> neutraal én Circulair in 2050: volstrekt naïef of haalbaar perspectief?

Woningcorporaties boeken aardig voortgang met het verduurzamen van hun woningbezit. Met een gemiddelde EnergielIndex van 1,65 halverwege 2018, zijn ze volgens de Aedes-benchmark goed op weg naar een gemiddelde EnergielIndex van 1,4 (label B) in 2021. Uit het onlangs gepubliceerde WoonOnderzoek Nederland 2018 blijkt dat eind 2018 de corporatiesector koploper verduurzaming is: 61 procent van de corporatiewoningen heeft een 'groen' label (Labels A, B en C). De koopsector bevindt zich daar vlak achter met 58 procent. De particuliere huursector ligt ver achter met slechts 44 procent 'groene' labels.

Ook het wegwerken van woningen met F en G labels gaat vlot in de corporatiesector. Slechts 9 procent van de sociale huurwoningen had in 2018 nog zo'n donkerrood label. In de koopsector was dat 24 procent, en in de particuliere huursector maar liefst 33 procent. Corporaties doen het dus, zeker in vergelijking met de andere sectoren, heel aardig.

De focus van corporaties op het verhogen van energieprestaties levert overduidelijk mooie resultaten op. Maar ik vrees dat die focus ook kan leiden tot blindheid voor andere duurzaamheidskansen, bijvoorbeeld op het vlak van circulariteit. We hebben namelijk niet alleen een stip op de horizon om in 2050 CO<sub>2</sub>-neutraal te zijn. In dat jaar wil onze regering ook een circulaire gebouwde omgeving realiseren waarin uitputting van natuurlijke hulpbronnen is uitgebannen door slimmere ontwerpen en hergebruik van materialen.

Circulariteit staat op dit moment slechts op de radar van een handjevol corporaties. Gevraagd naar zijn visie op circulair bouwen en renoveren – in een interview met Cobouw, maart vorig jaar – reageerde Aedes-voorzitter Marnix Norder uitgesproken terughoudend: "Circulair bouwen vertraagt de boel," stelde hij. "Ik vind dat we maar één stap per keer moeten doen. Niet alles tegelijk. Dus twee vliegen in één klap is volstrekt naïef. We moeten oppassen dat we niet ambitie op ambitie stapelen."

Misschien heeft Marnix Norder een punt: de focus op energiezuinigheid levert duidelijk resultaten op, en zomaar circulariteit toevoegen als tweede stip op de horizon zou

kunnen leiden tot verlies aan focus en daardoor verlies aan tempo. Maar klopt het wel dat CO<sub>2</sub>-neutraal en circulair twee ambities zijn die je alleen kunt stapelen? Misschien is het eerder een kwestie van slim vervlechten. Daar zijn aardig wat aanwijzingen voor. Opschalen, ketensamenwerking, modulaire concepten en prefabricage worden breed gezien als succesfactoren voor de energietransitie. Diezelfde factoren staan ook centraal in circulair bouwen en renoveren. Bij de TU Delft denken we daarom dat die vervlechting van ambities mogelijk is.

Samen met koplopers in de corporatiesector zijn we druk bezig met het ontwikkelen van concepten die circulariteit en hoge energieprestaties combineren met flexibiliteit en aandacht voor bewonerswensen. Dat doen we door stapsgewijs innovatieve concepten te ontwikkelen: van idee, naar concept, prototype, pilot, demonstratieproject en uiteindelijk volledige marktintroductie. Momenteel verkennen wij de mogelijkheden om krachten te bundelen in een groot Circulair Research en Development netwerk. In dat netwerk ontwikkelen corporaties samen met hun ketenpartners (zoals aannemers en installatiebedrijven), begeleid door kennisinstellingen, een portfolio van circulaire woningcomponenten (zoals daken, gevels, badkamers, keukens, installaties) die zowel bij nieuwbouw als renovatie ingezet kunnen worden. Doe je mee? ■

*Gerard van Bortel is universitair docent Housing Management aan de TU Delft. Hij is lid van de raad van commissaris van woningcorporatie Rochdale op voordracht van de huurdersorganisatie en lid van het landelijk bestuur van de Woonbond.*

## Meer grip op de financieel-maatschappelijke haalbaarheid van uw investeringen?

Toets het effect van een investering op het rendement en vermogen (markt en beleid) met **Trace Investering!**

Aareon biedt (in samenwerking met Finance Ideas) een applicatie waarmee verschillende typen investeringen financieel en maatschappelijk kunnen worden getoetst op basis van markt- en beleidswaarde.

### WAT IS TRACE INVESTERING?

Trace Investering is ontwikkeld om woningcorporaties te ondersteunen bij het nemen van gedegen investeringsbeslissingen. Hierbij gaat het vooral om de financiële toetsing van investeringsvoorstellen.

Trace Investering stelt u in staat te toetsen op zowel marktconformiteit als op geschiktheid op basis van uw investeringsstatuut. Ook kunt u eenvoudig (combinaties van) nieuwbouw, renovatie, verduurzaming, transformatie en sloop doorrekenen. U krijgt inzicht in het effect van investeren op o.a. de marktwaarde (basis en full), beleidswaarde en op kasstromen. Door de koppeling met Trace Asset Management wordt, naast beoordeling op projectniveau, ook direct de impact van de investering op portefeuilleniveau inzichtelijk.

# Samen met Bosch naar een gasloze toekomst.

SmartInduction: koken op slechts één elektriciteitsgroep.

Deze unieke SmartInduction kookplaat sluit je eenvoudig aan op slechts één elektriciteitsgroep van 230 volt. Hierdoor zijn er geen onnodige verbouwingen in de meterkast meer nodig. De kookplaat is bovendien eenvoudig in- of op te bouwen en eenvoudig schoon te maken. Zo geniet uw huurder met een relatief lage investering van alle voordelen van inductie en kan er nauwkeuriger en energiezuiniger worden gekookt.



Naast de SmartInduction kookplaten biedt Bosch ook nog andere oplossingen om gasloos te kunnen koken: vrijstaande fornuizen met inductiekookplaat.

Met een vrijstaand fornuis met inductiekookplaat van Bosch kookt uw huurder snel, zuinig en veilig. Je plaatst het bovendien waar je wilt, en bent niet gebonden aan een vaste plek in de keuken. Reden te meer om de oude gaskookplaat te vervangen en elektrisch te gaan koken.

