



Rick Heisterkamp (Eigen Bouw):

Resultaatgericht samenwerken om de financiële voorspelbaarheid te vergroten

Meer grip krijgen op de financiële uitgaven van het onderhoud. **Eigen Bouw** uit Deventer ging begin dit jaar aan de slag met resultaatgericht samenwerken in planmatig onderhoud (RGS). De organisatie wil daarbij meer inzicht krijgen in de actuele conditie van haar bezit en meer gebruikmaken van de expertise van haar ketenpartners. Een gesprek met Procesmanager Technisch Beheer en Ontwikkeling **Rick Heisterkamp** over vertrouwen in je onderhoudspartners en het verkrijgen van continu inzicht.

Eigen Bouw is geen woningcorporatie maar een 'particulier verhuurder met een sociaal maatschappelijke doelstelling', legt Rick uit. "In onze bedrijfsvoering verschillen wij amper van een woningcorporatie. Het grootste verschil zit hem vooral in de regelgeving. Wij hoeven bijvoorbeeld niet verplicht passend toe te wijzen, en richten ons vooral op het midden- en dure huursegment."

Onderhoud als een trein

De organisatie verhuurt een kleine achthonderd woningen in Deventer. Opvallend daarbij is het aandeel gestapelde- of

hoogbouw: slechts achttien procent van het bezit van Eigen Bouw is een grondgebonden woning. "Het aandeel hoogbouw in ons bezit maakt het onderhoud wel lastiger," vertelt Rick. "Ik vergelijk laagbouw altijd met een trein, je werkt horizontaal van A naar B. Omdat je bij hoogbouw ook naar boven moet kijken, vereist het inplannen van onderhoud meer inspanning. Als een huurder niet wil meewerken, heeft dat meer gevolgen dan bij grondgebonden woningen. Je kunt bijvoorbeeld bij het vervangen van de kozijnen niet zomaar een woning overslaan. Zorgen voor goede en transparante communicatie met huurders is hierbij de essentie."

"Maar ook bij verduurzaming brengt hoogbouw meer uitdagingen met zich mee. Je kunt bijvoorbeeld niet iedere woning voorzien van zonnepanelen omdat ze geen 'eigen' dak hebben. Daardoor zijn wij vaak aangewezen op maatwerk en dat is meestal duurder."

Voorspelbaarheid

Eigen Bouw had de wens om de financiële voorspelbaarheid van het onderhoudsproces te vergroten. "Wij stelden nu één keer in de vijf jaar een meerjaren onderhoudsbegroting vast. De uitvoering was niet zo'n probleem in de periode vlak na de meting. Maar in de vier andere jaren zorgde dit voor uitgestelde werkzaamheden, meer maatwerk en fluctuerende kosten. Met het verkrijgen van continu inzicht willen wij ons geld beter en transparanter kunnen benutten. Door daarbij meer ruimte te maken binnen onze eigen organisatie en meer samen te werken met ketenpartners, kunnen wij beter sturen op beleid en kennis uit de markt direct toepassen."

Kwaliteit, prijs en tevredenheid

De oplossing voor de organisatie was om het onderhoud resultaatgericht in te richten. "Dit betekent in de praktijk vooral loslaten dat je in detail controleert wat er gedaan wordt, en vertrouwen op de kennis van je onderhoudspartner en daar regie op voeren." Op de vraag wat de maatstaf is waarop het onderhoud wordt getoetst, zegt Rick: "Wij gebruiken hiervoor een 'duivelsdriehoek' met de zijden

"Bij het realiseren van de resultaatgerichte samenwerking zijn wij ondersteund door adviesbureau SmartR. Zij zijn afgelopen zomer bij ons geweest met de SmartR Sommertour en samen met corporaties uit omliggende gemeenten hebben wij deze sessie over RGS bijgewoond. Dit zorgde meteen voor kennisuitwisseling, omdat de voors- en tegens uitgebreid met elkaar werden besproken. De komende tijd zal SmartR ons verder ondersteunen bij de uitwerking van de RGS-processen."

Ruimte voor maatwerk

Bij de uitwerking van de nieuwe onderhoudsprocessen wil Eigen Bouw vooral praktisch en efficiënt zijn. "De eerdergenoemde driehoek waarmee wij kwaliteit, prijs en tevredenheid meten wordt de leidraad in het proces. Maar dat betekent niet dat alles 'vast' staat. Er moet ruimte blijven voor maatwerk wanneer dat nodig is. Als iets dus niet direct aansluit op de driehoek, maar het 'ja, maar'-argument goed genoeg is, moeten wij onze partners daar de ruimte voor geven."

EHBO-reparaties

Eigen Bouw blijft gebruikmaken van een eigen onderhoudsdienst. "Wij willen niet alle werkzaamheden uitbesteden omdat we ook persoonlijk contact met onze huurders willen blijven houden. Dat vinden wij erg belangrijk. Deze eigen onderhoudsdienst zal zich vooral focussen op de EHBO-reparaties van maximaal twee uur. Bij het planmatig onderhoud hebben wij ervoor gekozen om met één partij samen te werken. Het onderhoudsbedrijf werkt ook al samen met woningcorporatie Rentre, bij wie wij ervaring hebben opgedaan over hoe zij RGS hebben ingericht. Omdat wij met één partij samenwerken is het evalueren van de samenwerking makkelijker. Ook kijken we daarbij naar voordelen die we gezamenlijk met andere opdrachtgevers kunnen bereiken."

Vertrouwen

Op de vraag of de grootte van Eigen Bouw de adoptie van resultaatgericht onderhoud makkelijker maakt, zegt Rick: "Aan de ene kant wel. Je bent klein wat de verandering overzichtelijk maakt. Daarnaast hebben wij maar een beperkt aantal mensen in dienst. Dat betekent in de praktijk dat de besluitvormers van RGS eigenlijk ook de mensen zijn die direct betrokken zijn bij de uitwerking. Dit maakt de betrokkenheid groot."

"Wij zijn erg betrokken bij onze huurders, ons bezit en de kwaliteit die wij leveren," vervolgt Rick en illustreert dit met een voorbeeld van de nacht voor het interview. "Ik heb niet heel veel geslapen vannacht vanwege een lekkage in de bergingen van één van onze complexen. Er stond zeker twee centimeter water over het gehele oppervlak. Samen met enkele bewoners en de calamiteitendienst heb ik het water weg staan pompen. Het loslaten van 'jouw' bezit en vertrouwen op partners die het onderhoud op dezelfde 'goede' manier uitvoeren is lastig. Ik denk dat grotere woningcorporaties al vaker regisserend bezig zijn en makkelijker die stap kunnen zetten." ■



kwaliteit, prijs en huurderstevredenheid. Deze staan allemaal in verbinding. Wanneer je de huurderstevredenheid omhoog wilt tillen naar een 9, dan betekent dit vaak dat de kwaliteit van je onderhoud en dienstverlening omhoog moeten, waardoor de kosten ook weer omhoog gaan. Het is een afweging maken voor wat passend is voor het complex en haar bewoners. Bij Eigen Bouw hebben wij de lat voor huurderstevredenheid op een '8' neergezet. Een hogere huurderstevredenheid halen binnen de gestelde eisen aan kwaliteit en kosten is de uitdaging."