



Maarten Arts (Movin'U):
Goed vastgoedbeheer verbindt heden en toekomst

Ketensamenwerking en het uitbesteden van onderhoud zijn geen nieuwe termen meer bij woningcorporaties. Desondanks is de inrichting van onderhoudsprocessen nog geen gesneden koek. Wat zijn de grootste ontwikkelingen in onderhoud, hoe pakt men de regierol en welke invloed heeft ICT op dit proces?

Een gesprek met **Maarten Arts**, directeur bij softwarespecialist **Movin'U**:

“Goed vastgoedbeheer verbindt het heden en de toekomst.”

Wat is volgens jullie de essentie van goed vastgoedbeheer?

Woningcorporaties staan voor een aantal belangrijke uitdagingen. Veel corporaties stellen in hun missie de huurder centraal en willen woningen aanbieden die aan bepaalde eisen en prijsniveau voldoen. Naast de huurder zijn er ook andere belanghebbenden die invloed willen hebben op de ontwikkeling van wijken. Goed vastgoedbeheer speelt in op al die belangen om de huidige woning te laten voldoen aan de eisen van vandaag en geeft voeding aan assetmanagement om aan toekomstige eisen en wensen te kunnen voldoen. In andere woorden: goed vastgoedbeheer verbindt het heden en de toekomst.

Wat is de grootste kans voor corporaties omtrent vastgoedbeheer?

Wanneer corporaties hun onderhoud uitbesteden, kunnen zij zich focussen op het creëren van tevreden huurders en andere belanghebbenden. De aandacht en energie die nu uitgaat naar het dagelijkse onderhoud kan verlegd worden naar aandacht voor de huurder. Bovendien kan de corporatie gebruikmaken van de schaalvoordelen en kerncompetenties van haar ketenpartners. Dit zal ook leiden tot financiële voordelen. Een grote uitdaging is de organisatorische omwenteling: van uitvoeren naar regisseren. Dat vraagt om andere competenties.

Wat is jullie visie op ketensamenwerking?

Ketensamenwerking zal voor corporaties alleen maar belangrijker worden. Technologische ontwikkelingen als Internet of Things maken dat een woning vanuit technologisch perspectief complexer wordt. Maar ook de maatschappelijke roep om duurzaamheid vereist een diepgaande kennis die zeker bij de grotere bouwbedrijven volop aandacht krijgt. Vanuit dit perspectief mag je de vraag stellen in hoeverre corporaties in staat zijn al deze kennis op het benodigde niveau in eigen huis te kunnen onderhouden. Wij verwachten daarom dat corporaties genoodzaakt worden veel energie te steken in ketensamenwerking. Hier gelden echter andere spelregels dan in de traditionele relatie van opdrachtgever en opdrachtnemer. Het vereist onder andere het delen van kennis en het vaststellen van gemeenschappelijke doelstellingen van betrokken partijen, die namens de corporatie diensten verlenen.

Wat is de rol van ICT bij vastgoedbeheer en het uitbesteden van onderhoud?

Tot op heden voeren vele corporaties hun eigen administratie. Bij vergaande ketensamenwerking of -integratie kun je de vraag stellen in hoeverre de corporatie de administratie van het onderhoud zelf moet doen. Wat buiten kijf staat, is dat je als corporatie wel de toegang moet hebben tot alle data over je eigen woningen. Dus ook over de data die voortkomen uit de onderhoudsprocessen. Daarbij is het belangrijk dat corporaties hun onderhoudsprocessen standaardiseren en integreren in combinatie met resultaatgerichte kwaliteits- en prijsafspraken met aannemers. De waarde van goed inzicht in de kwaliteit van het woningbezit is daarin evident en deze dient gedeeld te worden met je ketenpartners.

Wat is het belang van de regierol bij het uitbesteden van onderhoud?

Om zich te concentreren op de kerntaak besteden veel corporaties de uitvoering van hun ondersteunende processen uit. Ze vormen zich om tot een regie-organisatie op die uitbestede onderdelen. De uitdaging is de organisatorische verandering. Regisseren vraagt andere competenties van de medewerkers en corporatie. Een corporatie moet goed en 'smart' weten te definiëren wat zij onder onderhoud verstaat en tegen welke voorwaarden het onderhoud moet plaatsvinden. Wat is een goed of gewenst kwaliteitsniveau? Hoe moeten opdrachten uitgevoerd worden? Hoe wil je dat er met de huurder omgegaan moet worden? Tal van vragen waarop je als corporatie een antwoord moet hebben. Je stuurt je ketenpartners op deze antwoorden, maakt afspraken en rekent hen hierop af. Overigens kun je de antwoorden op deze vragen in veel gevallen samen met je ketenpartners formuleren.

Een belangrijke voorwaarde bij uitbesteding is het hebben van goed inzicht in het huidige bezit. Daarbij is het niet kunnen loslaten van bepaalde stappen in het proces een grote valkuil. In een goede ketensamenwerking werken partners aan het realiseren van gemeenschappelijke doelstellingen, ieder vanuit zijn eigen rol. In andere woorden: als je ketenpartners ergens beter in is, moet je die ketenpartner in staat stellen zijn kennis en kunde aan te wenden.

Wat is jullie propositie in de sector?

Onze propositie is gebaseerd op de bewegingen die corporaties maken met een focus op vastgoedbeheer, waardoor onze gebruikers grip krijgen op hun onderhoud. Onze software ondersteunt de onderhoudsprocessen van reparatie-, mutatie- en planmatig onderhoud volledig en maakt het mogelijk om met derden resultaatgerichte kwalitatieve afspraken te maken tegen vooraf afgesproken prijzen. Door het inzetten van onze software zijn onze klanten in staat hun processen te optimaliseren. Ook adviseren wij hoe een corporatie tot optimalisatie kan komen. Onze software levert daarbij via rapportages ondersteunende informatie om tot die verbeteringen te komen. ■

