

Marjo Vankan
(HEEMwonen):
Ketensamenwerking is
kwestie van lange adem

Bo-Ex:
Durf te experimen-
teren bij verduur-
zamingsopgave

Domijn:
Op zoek naar meest
zinnvolle verduur-
zamingsoplossingen

Woonstichting Hulst:
Gebruik domotica om
veiligheid en autonomie
huurders te vergroten

CORPORATIEGIDS

BEDRIJFSVOERING, BOUW EN ONDERHOUD

MAGAZINE

EDITIE BEDRIJFSVOERING, BOUW EN ONDERHOUD
9^e JAARGANG | NUMMER 2 | MEI 2018



Slimmer samenwerken

Diane van Herpen (Eigen Haard):
BIM kan een Uber-effect in de vastgoedbranche geven



SmartInduction: koken op slechts één elektriciteitsgroep.

 **BOSCH**
Technologie voor het leven

SmartInduction

Hierdoor heb je géén verbouwingen in de meterkast meer nodig. De kookplaat is bovendien eenvoudig in of op te bouwen en heeft alle voordelen die inductie biedt. Zo kun je middels een relatief lage investering de woning eenvoudig gasloos maken. Deze unieke kookplaat sluit je eenvoudig aan op slechts één elektriciteitsgroep (230 Volt).

Voor meer informatie, neem contact op via:
www.bosch-home.nl/projecten



BIM kan Uber-effect in vastgoedbranche geven
Diane van Herpen (Eigen Haard)

4



Durf te experimenteren bij verduurzamingsopgave (Bo-Ex)

29



Hoe voorkom je Google Glass

Begin deze maand kondigde Google een waslijst aan nieuwe technologieën aan tijdens de Google Keynote. Van een bellende AI-assistent tot het automatisch invullen van e-mails. Technologieën die over vijf jaar – of misschien wel eerder – de normaalste zaak van de wereld zijn. Maar, dacht het Amerikaanse bedrijf dat ook niet van Google Glass?



Big data haarlemmerolie vastgoedsturing
Henk Just Binnendijk (Portaal)

15



Domotica vergroot veiligheid en autonomie
Ronald in 't Groen (Wst. Hulst)

35



Ketensamenwerking kwestie van lange adem
Marjo Vankan (HEEMwonen)

25



Van zonnebrilramen tot warmtepomp
Woningcorporatie Domijn

38

Diane van Herpen, de BIM-believer van Eigen Haard, heeft haar focus op de toekomst glashelder. Ze voorspelt dat een Uber-achtig effect zich van de vastgoedsector meester zal maken. Corporaties staan middenin technologische verandering. Qua verduurzaming, big data, nieuwe ICT-mogelijkheden: de opties om je als organisatie verder te ontwikkelen zijn groot. En kiezen voor de juiste oplossingen is essentieel.

In deze editie interviews met onder andere Domijn uit Enschede en Bo-Ex uit Utrecht, over hun zoektocht naar de juiste oplossingen van verduurzaming. Soms essentieel, maar ook experimenteel. Wat is het kaf, en wat is het koren? Misschien dat Google tijdens de Keynote in 2019 met de Google Crystall Ball komt.

Veel leesplezier!

Martin Barendregt en Paul Tuinte

- 8 Innovatie is onlosmakelijk verbonden met goedkoper, beter en duurzamer
- 12 Minimaliseer administratie bij overdracht woningen
- 20 Resultaatgericht samenwerken om de financiële voorspelbaarheid te vergroten
- 22 CorporatiePlein 2018: Bedrijfsvoering van de toekomst
- 32 Onderhoudsservicebedrijven die niet meegaan met ketensamenwerking, zullen uiteindelijk verliezen
- 42 Column: Banken zijn hypocriet en incompetent

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:
Diane van Herpen, Eigen Haard

©Copyright CorporatieGids Magazine
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, 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.

Diane van Herpen (Eigen Haard):
BIM kan een Uber-effect in de vastgoedbranche geven

Vrouwen in de bouw zijn schaars. Vrouwen die warm lopen voor bouw en informatie-management al helemaal. Met de lijfspreuk 'BIM is vooral leuk' zet de zelfbenoemde BIM-believer **Diane van Herpen** de toon. Wat maakt BIM zo leuk en wat kan de woningcorporatie ermee? CorporatieGids Magazine ging erover in gesprek met de BIM-projectleider van **Eigen Haard**. "BIM kan een Uber-effect in de vastgoedbranche geven."

Diane studeerde Bouwkunde aan de Technische Universiteit Eindhoven maar merkte dat ze meer op heeft met mensen dan met stenen. Ze begon haar carrière dan ook in de corporatiesector. Eerst als sociaal beheerder, later als adviseur in diverse beleidsfuncties, waarvan de laatste zeven jaar bij Eigen Haard. Sinds juli 2017 is ze daar BIM-projectleider en opereert ze wat explicieter in de harde vastgoedhoek.

BIM-passie

Op de vraag waar haar BIM-passie vandaan komt, wijst ze als 'schuldige' haar voorganger aan. "Mijn oud-collega Dirk Jan Kroon was zeer BIM-bevlogen en dat heeft ook mijn ingenieurshart weer harder doen kloppen. In BIM komt alles samen: vastgoed, ICT, maar vooral ook cultuurverandering. Dat is echt hartstikke leuk."

Toen Dirk Jan Eigen Haard verliet om voor zichzelf te beginnen als BIM-ondernemer, besloot de directie dat het BIM-zaadje dat door hem was geplant, tot wasdom moest komen. Er kwam een formatieplaats voor een BIM-projectleider en Diane, die ondertussen naast haar werk de opleiding BIM-engineering aan Avans+ succesvol had afgerond, bleek de gedoodverfde kandidaat.

I van BIM waardevol

Diane houdt van verandering en innovatie en kan wat dat betreft als BIM-projectleider haar hart ophalen. "De vastgoedsector is vrij conservatief, maar raakt onderwijl steeds meer verweven met ICT. Ik word enthousiast van wat je daarmee allemaal kunt en zie dat vooral de 'I' van BIM voor woningcorporaties heel waardevol kan zijn. Corporaties zijn van alle partijen in de vastgoedwereld als geen ander langdurig aan hun vastgoed verbonden. We hebben ons bezit tientallen jaren in beheer. Als je dan informatie goed weet te ontsluiten, kan dat je helpen vrijwel alle bedrijfsprocessen klantvriendelijker en efficiënter te maken."

Datagedreven

Het goed kunnen benutten van informatie vraagt vooral een cultuurverandering en een andere manier van samenwerken, zegt Diane. "Het delen van data staat centraal in BIM, maar we komen van een vertrekpunt waar medewerkers vooral eigen Excel-lijsten gebruikten om hun werk doen. Ik wil Eigen Haard helpen om data-gedreven te

worden. Data staat daarin letterlijk centraal, zodat iedereen die het nodig heeft erbij kan. Dat is echt een cultuurverandering en het vergt afstemming en een andere mindset: niet welke data heb ik nodig, maar ook: wie heeft dat nog meer nodig?"

Slimmer samenwerken

Diane wordt enthousiast als dingen anders en slimmer kunnen. "Als je doet wat je deed, krijg je wat je kreeg," quoteert Diane Albert Einstein. "Het is toch vreemd dat we al honderd jaar nagenoeg op dezelfde manier bouwen? BIM kan dat doorbreken, omdat je niet los als partij je ding doet in de keten, maar als collectief slim met elkaar samenwerkt. Bovendien draagt BIM bij aan nieuwe ontwikkelingen als Internet of Things, gebruik van sensoren en is het de basis voor slimmere bouwprocessen. Door het delen en matchen van data zullen de verschillen tussen branches verder vervagen. BIM kan voor het Uber-effect in vastgoedontwikkeling en -beheer zorgen. Ik sluit niet uit dat andere partijen, ook van buiten de vastgoedbranche, diensten en taken overnemen. Als dat bijdraagt aan het woongeluk van onze huurders is dat alleen maar mooi."

BIM-drempel

Daarvoor moeten de betrokken partijen dan wel allemaal de BIM-drempel die wantrouwen heet over, zegt Diane. "We komen uit een vechtcultuur waar opdrachtgevers vragen en aannemers het voor de laagste prijs moeten maken. Daarmee dwing je de makers in een harnas, met regelmatig conflicten en rechtszaken tot gevolg. Ik durf niet te stellen dat BIM dat altijd zal voorkomen, maar als de woningcorporaties BIM omarmen volgt de bouwsector vanzelf. Omdat wij als corporatiesector een grote opdrachtgever zijn, kunnen wij daarin het verschil maken. Cultuurverandering is daarvoor voorwaardelijk. Je zult als opdrachtgevers en aannemers wantrouwen in vertrouwen moeten veranderen."

Databeheer

Voor dat verschil moet er nog wel wat water door de Rijn, weet Diane. "Woningcorporaties zijn goed in het beheren van vastgoed, maar slecht in het beheren en delen van informatie en data. Bijvoorbeeld door fusies zijn data vaak niet op orde. BIM biedt corporaties een nieuwe start. Kunst is om daarbij klein te beginnen. Je kan bijvoorbeeld wensen dat je hele woningvoorraad in BIM staat, maar veel belangrijker is om eerst antwoord te geven op de vraag: hoe ga ik mijn data beheren en delen?"

Bewustwording

Bewustwording lijkt daarin essentieel. "Wanneer bijvoorbeeld een vakman tijdens een klus erachter komt dat de bouwtekening van de situatie niet klopt, zal hij ter plekke de klus met een workaround klaren. Er is echter weer een early adaptor geboren wanneer de vakman beseft dat het BIM-model niet klopt. Dat de informatie qua geometrie,



Samenwerken met uw leveranciers en tegelijkertijd kosten besparen?

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

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

SCAN OM DE FOLDER
TE DOWNLOADEN



materiaal of eigenschappen een aanpassing behoeft, zodat de collega bij verhuur of de volgende vakman die langskomt wel de juiste informatie heeft.”

BIM-visie

In de geest van de BIM-visie van Eigen Haard bimt de organisatie bij renovatie en nieuwbouw. “Het gebruik van de BIM-modellen voor andere doeleinden zien we als bijvangst. Ieder model verrijken we door telkens een proces aan te haken. Door dit stap voor stap te doen, uit te proberen en te leren, weet je ook precies wat je aan informatie nodig hebt en de volgende keer meteen vooraf wilt vastleggen. Bij alles wat we in de tussentijd aan informatievergaring doen, houden we er rekening mee dat het BIM-proof moet zijn.”

ILS

En dat is makkelijker gezegd dan gedaan, weet Diane. “Toen bij mij de BIM-vlam werd ontstoken dacht ik: waarom doet nog geen partij er veel mee in beheer? Nu begrijp ik dat wel, omdat voor bijvoorbeeld een raamkozijn vanuit verschillende disciplines andere informatie nodig is. Voor schilderwerk is het kozijn niet voldoende, maar wil je ook het onderscheid naar hoeveelheid strekkende meters liggend en staand hout, voor de glazetter is de daadwerkelijke afmeting van het glas van nut. Ieder bouwdeel moet dus tegen het licht worden gehouden en in een informatieleveringsspecificatie (ILS) worden omschreven. Wij doen dat op dit moment met Aedes in eerste instantie voor de vijf grootste kostenposten in het kader van planmatig onderhoud. We hopen zo eenduidig aan te kunnen geven wat corporaties nodig hebben, zodat niet iedere opdrachtgever een ander ILS heeft. De branche wacht hier ook op. Dat is een enorme klus en daar zijn we wel even zoet mee. Daarna pakken we dat op voor ieder volgend proces.”

IFC

Voor het uitwisselen en delen van BIM-informatie maakt Eigen Haard gebruik van het open bestandsformaat Industry Foundation Classes (IFC). “We hebben geen aparte BIM-applicatie of modelleerprogramma. We willen onze open BIM-modellen straks via onze ESB koppelen aan onze andere systemen zoals het ERP-systeem Dynamics Empire van cegeka-dsa.”

Kip of ei

Eigen Haard behoort tot een select groepje corporaties dat vol inzet op BIM. Op de vraag of de verduurzamingsopgave een aanjager kan zijn voor BIM – of andersom - vindt Diane dat een gevalletje kip of ei. “Maar circulair bouwen, een materialenpaspoort of cradle-to-cradle, het is allemaal met BIM makkelijker te realiseren. Toch geloof ik niet dat BIM extern kan worden aangejaagd. De wil om te bimmen moet echt uit de organisatie zelf komen.”



Enthousiasteling

Hoe die wil een handje kan worden geholpen weet Diane wel. “Haal een enthousiasteling in huis, begin klein, experimenteer en leer en vindt early adaptors. Ik betrek bijvoorbeeld BIM-enthousiaste mutatieopzichters en opzichters planmatig onderhoud bij pilots met complexen die zij in hun portefeuille hebben. Ze hebben een basisopleiding BIM gekregen en roepen nu net als ik dat BIM leuk is. Die collega's pakken vervolgens BIM op in hun eigen processen en daarmee dienen zich vanzelf weer meer BIM-enthousiastelingen aan. Het is de bekende olievlek die – logischerwijs – bij vastgoedbeheer is gestart en geleidelijk aan steeds groter wordt in de gehele organisatie.”

Trofee

Op de vraag of er al BIM-trofeeën op de schoorsteenmantel staan, zegt Diane eerlijk: “Nee. Maar wat ons betreft duurt dat niet lang meer omdat bij renovatie en ontwikkeling BIM de voorgeschreven methode is. We doen geen project meer dat niet gebimd is. Maar eerlijkheidshalve staan we nog aan de start voor de integratie in onderhoud en beheer.”

Wat de focus op BIM Eigen Haard al wèl heeft gebracht is veel externe belangstelling, lacht Diane. “Als het over BIM gaat wordt Eigen Haard meestal genoemd. We werken samen met een paar andere corporaties in de Aedes werkgroep BIM aan de ILS voor corporaties. Als deze klaar is gaan wij gelijk de eerste pilot draaien en volgt die BIM-trofee vanzelf.” ■

Jan Willem van de Groep (Factory Zero):

Innovatie is onlosmakelijk verbonden met goedkoper, beter en duurzamer

Heilige huisjes, daar doet Van de Groep niet aan. Duurzame huisjes daarentegen wel, maar de transitie naar een CO²-neutraal gebouwde omgeving gaat naar zijn zin veel te langzaam. Aan kleine labelstapjes heeft hij een broertje dood. Dus besloot de greenspirator, innovator en rebel zelf als ondernemer in versnelde pas op de klimaatdoelen van Parijs af te stevenen. "Als de markt het niet doet, dan ga ik het zelf maar doen."

Jan Willem van de Groep. De meeste mensen kennen the man in black als de bedenker en aanjager van De Stroomversnelling. Op de vraag of de Stroomversnelling een waterval of kabbelend beekje is gebleken, zegt hij: "Buitenstaanders hebben de Stroomversnelling altijd gezien als een middel om heel veel woningen te verduurzamen. Voor mij is de Stroomversnelling echter het middel om de condities te creëren waarmee we grote stappen kunnen zetten bij het verduurzamen van de gebouwde omgeving. Condities die bijvoorbeeld gaan over wetgeving (EPV), bouw innovatie, bewustzijn en financiering. Die aantallen gaan straks wel in een bepaalde mate exponentieel groeien. De snelheid wordt bepaald door de mate waarin bouwers in staat zijn om de kostprijs omlaag te brengen."

Missie

En dat is precies de missie die Jan Willem heeft met zijn bedrijf Factory Zero. "Ik wil de bouwsector betere spullen laten maken voor lagere prijzen," legt hij uit. "Als je ziet dat het niet gebeurt en je bent overtuigd dat het kan, dan moet je het gewoon zelf gaan doen."

40 procent CO² uitstoot

Factory Zero focust zich op de industriële ontwikkeling van daken, gevels en energiesystemen. Op de vraag waarom, zegt Jan Willem: "De gebouwde omgeving is verantwoordelijk voor 40 procent van de CO² uitstoot. Zo'n 30 procent is gerelateerd aan verbruik van energie in huizen en gebouwen en de rest is gerelateerd aan het produceren van materialen en het verwerken van bouwafval. De huidige beleidsdoelen

de transitie van de vastgoedportefeuille. "Het komt daarom goed uit dat vele onderzoeken laten zien dat de bouwsector een factor drie tot vier goedkoper kan produceren. De oplossingen die de markt nu biedt zijn domweg te duur."

Inefficiënt en ambachtelijk

Op de vraag hoe dat komt, zegt Jan Willem: "De bouwsector is zeer inefficiënt georganiseerd, verspilt te veel materialen en energie en kan maar niet loskomen van een ambachtelijke bouwpraktijk. Daarnaast spelen andere problemen zoals de toenemende vergrijzing in de bouw (kostenverhogend effect), de beschikbaarheid van grondstoffen (kosten- en CO²-verhogend effect), klimaatadaptatie (concurrert met beschikbare middelen voor CO²-reductie) en de vraag hoe we kunnen voorzien in adequate en hoogwaardige huisvesting. Innovatie is wat mij betreft onlosmakelijk verbonden met goedkoper, beter en duurzamer."

Goedkoper werken

Jan Willem startte Factory Zero omdat de markt de hand- schoen om goedkoper te werken onvoldoende oppakte. Op de vraag wat zijn ervaringen zijn, nu hij zelf marktpartij is, zegt hij: "Die mening ben ik nog steeds toegedaan. Ik zie nu echter ook dat ik het 'de markt' niet echt kwalijk kan nemen. De sectorstructuur en -cultuur creëert een veranderimmuun- systeem die bijna niet is te doorbreken van binnenuit. Er is een enorm distributiesysteem gebouwd tussen de proces- industrie – de bouwspulletjes – en de projecten. Daartussen worden marges gestapeld, veel onnodig werk verricht, veel uitgegeven aan transactiekosten, onzinnige regelgeving



zijn nog ver af van de doelen die we moeten behalen om de 1,5 graden afspraak van Parijs te halen."

Oplossingen te duur

Volgens Jan Willem durven beleidsmakers geen ambitieuze doelen te stellen omdat er hoge kosten gemoeid zijn met

bedacht, taalbarrières gecreëerd en liggen de faalkosten enorm hoog. Die ambachtelijke bouwpraktijk biedt dus geen enkele ruimte voor vernieuwing. Wij proberen om dat hele distributiesysteem overbodig te maken. Dat doen we enerzijds door in te zetten op schaal waardoor we een aantrekkelijke samenwerkingspartner zijn voor de industrie en anderzijds

>>

Kostenbesparing door effectief dakbeheer

Dakota:

- koppeling tussen dagelijks en planmatig dakonderhoud
- heldere rapportages en offertes
- alle data voor jaarplannen en onderhoudsbegroting in één systeem
- compatibel met andere gebouw-beheersystemen, waaronder Vastware

Lekkage
25-08-2013

Planmatig Onderhoud
21-11-2016

Correctief Onderhoud
08-05-2017

Nulmeting
01-05-2018

Herinspectie
11-06-2017

Reparatie
07-01-2017

Preventief Onderhoud
16-04-2016

Nulmeting
30-01-2017

Reiniging
14-03-2018

Lekkage
18-02-2014

Voor het dagelijks en planmatig onderhoud op het dak maakt Consolidated gebruik van Dakota. Dit online platform geeft precies aan wanneer, waar en welk dakonderhoud nodig is. En wat de kosten zijn. Zo kunt u tijdig ingrijpen en voorkomt u storingen. Is er toch een lekkage? Dan zorgt Dakota voor razendsnelle communicatie met bewoners, zodat ook de klanttevredenheid verder toeneemt.

 **consolidated**
www.consolidated.nl

Meer weten?
Vraag een demo aan op www.consolidated.nl of bel voor een afspraak met 0183 64 36 29.

door onze bouwdelen als een soort Playmobil rechtstreeks te verkopen aan bouwers.”

Woningcorporaties

Woningcorporaties worden een belangrijke rol toegedicht als het gaat om het verduurzamen van hun vastgoedportefeuilles. Verrassend genoeg stelt Jan Willem dat 60 procent van het corporatiebezit op dit moment helemaal niet zo belangrijk is voor de verduurzamingsopgave. “Het energieverbruik van hoogbouw valt in het niet bij die van de zogenaamde grondgebonden woningen. Om die reden begrijp ik ook niet waarom we de Randstad corporaties zo op de huid zitten om hun labeltjes te halen. Kijk liever naar het gemiddelde gasverbruik per woning. Je zult zien dat de hele opgave dan verschuift naar de corporaties buiten de steden. Corporaties die over het algemeen wél de middelen hebben om grote stappen te zetten. Van de 3,5 miljard eurp sectorwinst over het jaar 2016 is namelijk weinig afkomstig van de stedelijke corporaties.”

Positief vindt Jan Willem de oproep van Aedes om plannen te maken hoe je als corporatie de situatie van CO₂ neutraliteit per 2050 gaat bereiken. “Dat heeft veel corporaties het inzicht gegeven dat labelstapjes niet echt helpen. Nul op de Meter wordt nu ingezet als een serieus middel om bij al geplande renovaties de stap naar energieneutraal te maken. De grote stappen maakt je alleen met woningen die een forse renovatieslag voor de kiezen hebben. We weten zeker dat vrijwel alle 2,3 miljoen woningen daar de komende 30 jaar tenminste een keer aan toe komen. Het hoeft niet morgen af.”

‘De gebouwde omgeving is verantwoordelijk voor 40 procent van de CO₂ uitstoot’

Wapenfeiten

Een van de eerste concrete wapenfeiten van Factory Zero is iCEM, een compacte, compleet geïntegreerde energiemodule die de woning voorziet van ventilatie, verwarming en warm tapwater. Dak en geveloplossingen volgen later. Op de vraag waarom Jan Willem zich eerst op een cv-ketel vervanger heeft gericht, zegt hij: “Omdat we dat een onnodig duur ding vonden die door de meeste aanbieders in lelijke stalen kasten werden aangeboden. We zagen kansen om daar al een flinke prijs- en designslag op te maken. Daarnaast zijn de software- en monitoringstools die toegepast worden zwaar onder het gewenste niveau. Daar kunnen we ons nu al mee onderscheiden.”

Eén groot zonnepaneel

Hij vervolgt: “Ons bestaansrecht zit overigens niet in de iCEM energiemodule. Dat is een 1.0 oplossing die we weliswaar concurrerend en met goede specs op de markt brengen, maar vooral nodig hebben om een organisatie te kunnen bouwen. Een organisatie die in staat is om 2.0 oplossingen te bedenken en op te schalen. Daken waar niet meer op de bouwplaats zonnepanelen op geprutst hoeven worden omdat het dak zelf één groot zonnepaneel is bijvoorbeeld. Of gevels zonder kozijnen en installaties die volledig onderdeel zijn geworden van dak en gevel.”



“Het dak is nummer twee omdat we daar nog geen spectaculaire ontwikkelingen zien in de markt. Wij hebben echt als doel om dat dak 50 procent goedkoper te maken. Dat zit dan niet alleen in dat dak an sich, maar ook het hele proces eromheen om zo’n dak en de solar op z’n plek te krijgen. Daar zit vertraging op omdat we enkele verschillende sporen weer hebben losgelaten. De gevel staat op drie omdat de meeste partijen daar hun grootste winst denken te kunnen halen. Er wordt op dit moment veel ontwikkeld. Een 2.0 versie moet dus echt onderscheidend zijn. Uiteraard nodig om die factor drie tot kostenreductie te kunnen halen.”

CO₂ reduceren

Factory Zero’s eerste complete home-make-over wordt naar verwachting in 2019 gerealiseerd. “Daarvoor moet nog heel veel gebeuren,” zegt Jan Willem. “We moeten nog zeker 10 miljoen aan investeringsgeld zien binnen te krijgen. De ontwikkelpot zit nu namelijk grotendeels in de energie- en dakmodule. Daarna is het samen met partners zoeken naar oplossingen, experimenteren, neuzen stoten, proto’s bouwen en productiecapaciteit organiseren. De belangrijkste boodschap is eigenlijk dat het niet over duurzaamheid gaat, maar over de innovaties en de manieren om die te realiseren. Die zijn nodig om heel snel heel veel CO₂ te reduceren.” ■

Henk Crouwel

Jan van den Dungen

Notapp:

Minimaliseer de administratie bij de overdracht van woningen

De overdracht van woningen, appartementen, parkeerplaatsen en ander bezit door woningcorporaties is een proces waarbij veel partijen betrokken zijn. Hoe regel je dit proces efficiënt als het verhuur van woningen je core business is? Een gesprek met directeurs **Jan van den Dungen** en **Henk Crouwel** van **Notapp**, leverancier van Corporatieportaal.

Wat is nodig om een overdracht bij verkoop efficiënt te laten verlopen?

Op de eerste plaats een goede begeleiding van de woning naar de markt. Is alle informatie beschikbaar, compleet en correct? Welke verkoopvorm kies je? Welke ketenpartners zijn hierbij betrokken en wat doen die precies? En wat doet de corporatie met betrekking tot de administratie en commercie? Ten tweede is een goede begeleiding van de woningzoeker naar de juiste woning nodig. Hoe, waar en tegen welke kosten zet je de woning 'in de etalage'? En hoe zorg je ervoor dat de geïnteresseerden worden begeleid? En het gaat natuurlijk niet alleen om woningen, maar ook om BOG, parkeerplaatsen, appartementen of een enkele berging. Software dat deze processen op maat ondersteunt biedt corporaties de noodzakelijke grip.

Waar lopen corporaties vaak tegenaan bij deze processen?

Bij de overdracht van woningen voor verkoop en vrije-sector huur zijn veel partijen betrokken. Die dragen allemaal bij aan de informatievoorziening rondom de woning. Het bijhouden van alle communicatie en het structureren van de informatie is een grote klus. Er is veel regelgeving, en als corporatie wil je kopers of huurders goed informeren. De combinatie van dit alles zorgt voor een complex proces. Bovendien speelt dat je snel een koper of huurder wilt vinden om daarmee tot zaken te komen. Soms moet er echt gezocht worden en is juiste marketing van belang. Hoe selecteer je vervolgens de juiste gegadigde, en zorg je dat andere geïnteresseerden in de portefeuille blijven om ze voor een volgend object te benaderen? Ons advies is om de processen goed in kaart te brengen, en vervolgens de administratieve werkzaamheden te minimaliseren met de juiste automatiseringsoplossingen.

Bij welk onderdeel van het proces kunnen corporaties de meeste winst boeken?

Wij beginnen altijd bij de basis: de informatie over de woningen in de verkoopvijver of vrije sector huur objecten die te huur komen. Natuurlijk heeft elke corporatie deze informatie in meer of mindere mate tot haar beschikking. Maar deze is meestal niet actueel en moet met hulp van in- en externe deskundigen worden geactualiseerd. Intern gaat het dan om de afdelingen verkoop, verhuur (VSH), onderhoud en administratie. Extern zijn onder andere een bouwkundige, taxateur, makelaar en notaris betrokken. Als je dit proces met een mailbox en een Excel-sheet wilt beheren, dan ben je bij de tiende woning de draad kwijt. Het stroomlijnen van dit proces is essentieel. Daarna volgt de volgende uitdaging: communiceren via de juiste kanalen zoals de eigen websites en natuurlijk Funda. En stroomlijn vervolgens de toestroom van geïnteresseerden. De laatste winst is natuurlijk te behalen in de contractuele fase: als de processen rondom aanbod, vraag en bemiddeling goed verlopen, is de transactie geslaagd.

Wat is jullie strategie en propositie in de sector?

Notapp biedt met Corporatieportaal een procesgestuurde toepassing die stap voor stap de transactie rondom de verkoop en vrije-sector verhuur van woningen begeleidt. De onderlinge communicatie tussen alle interne en externe betrokkenen wordt gestroomlijnd. De corporatie voert regie, wat betekent dat de in het systeem verrijkte informatie steeds kan worden getoetst, maar dat deze geen ambachtelijke verwerking behoeft. Het systeem regelt zowel de communicatie als de verrijking van het dossier. Halverwege het proces gaan we openbaar, via de 'etalages' van de corporatie aangevuld met Funda. Met het opvangen van alle geïnteresseerden start het proces van bemiddelen. Juist in deze gecombineerde aanpak ligt onze kracht.

Welke impact heeft de overspannen woningmarkt hierop?

Voor de corporaties in de grote steden, waar het soms echt dringen is voor de deur, zetten we steeds vaker de openbare verkoop in. In alle gevallen gaat dat via inschrijving. Onze systemen bieden ook de veilingvorm aan, maar corporaties maken daarvan nog geen gebruik. Dat zal wel liggen aan het imago van de veiling. Maar de inschrijving is een uitstekend middel. Hierbij is het van belang het proces integer in te richten, zodat het aantoonbaar eerlijk verloopt. Je wilt geen gedoe met ontevreden bidders. Per definitie kan je het biedingsproces niet voor iedereen naar de zin maken, er wint er tenslotte maar één. Maar je wilt wel dat alle bidders met een tevreden gevoel achterblijven.

Er zijn overigens veel gebieden waar de woningmarkt rustiger is. Daar blijft de onderhandse verkoop populair. Wat we daar steeds vaker tegenkomen, is dat corporaties een grotere rol gaan spelen bij de bemiddeling. Uiteindelijk spaart dat tijd en geld, tenminste, als de processen goed zijn ingericht en geautomatiseerd.

Hoe zien jullie deze processen de komende jaren veranderen en ontwikkelen?

De 'transactiemarkt' wordt verdergaand geautomatiseerd. Steeds meer informatie komt digitaal beschikbaar en diverse registers worden beter en completer ontsloten. Dat zal de transactieprestaties kunnen doen dalen. Corporaties zijn logischerwijs gefocust op het effectief en efficiënt beheren van de woningen. De kosten daarvan zijn al redelijk in kaart te brengen of gebracht. Daar is natuurlijk steeds veel winst te behalen, de meeste woningen zitten immers in beheer. Maar de komende jaren zal er meer aandacht ontstaan voor het deel van de woningmarkt dat uit beheer of exploitatie gaat, en dus een transactie ondergaat. Wij voorspellen dat de transactiekosten de komende jaren hoger op de agenda komen te staan. Het belang van goede automatisering zal daardoor alleen maar toenemen. ■

Kijk verder dan je gewend bent...



Grip op vastgoedbeheer

Movin'U laat u over organisatiegrenzen heen stappen en stelt u in staat uw onderhoudskosten te beheersen en zelfs significant te verlagen. Geen communicerende vaten tussen reparatie-, mutatie- en planmatig onderhoud. In control zijn door goede aansturing van prestatiegerichte afspraken met uw ketenpartners. Hoe Movin'U dat doet? Door een integrale benadering van al uw onderhoudsprocessen vanuit een modulair opgebouwde, bewezen softwareoplossing.

Lees meer over wat onze klanten vertellen over de slimigheden in onze producten op www.movinu.nl

6 bouwstenen:

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

Movin'U

Foto's: Mariska Klok

Henk Just Binnendijk (Portaal):

Big data haarlemmerolie voor vastgoedsturing

Arnhem, Leiden, Nijmegen, Utrecht, Soest en Amersfoort. Woningcorporatie **Portaal** biedt 50.000 huishoudens een thuis in verschillende stedelijke kernen verspreid over het land. Hoe heeft de corporatie met misschien wel het geografisch meest gespreide bezit haar processen rondom vastgoedsturing georganiseerd, en hoe neemt het investeringsbesluiten? Een gesprek daarover met Asset Analist **Henk Just Binnendijk**: "Betrouwbare informatie over het vastgoed is voor goede sturing van essentieel belang."

WAT IS DE EENVOUDIGSTE MANIER OM IEMAND BINNEN TE LATEN?

(NAAST HET TOUWTJE DOOR DE BRIEVENBUS)



DRAADLOOS INTERCOM-SYSTEEM VAN INTRATONE OPTIMALE EENVOUD VOOR BEHEERDER ÉN GEBRUIKER

Maak kennis met het revolutionaire intercom-systeem van Intratone voor draadloze toegangscontrole op afstand, inclusief sleutelbeheer en videobewaking. Eenvoudig te bedienen, veilig en bijzonder gebruikersvriendelijk, zowel voor bewoner als beheerder en installateur.

Bewoners kunnen met de eigen smartphone bezoek te woord staan en toegang verlenen, vanaf elke locatie. Beheerders kunnen op afstand, in real-time, toegang managen via een beveiligd beheerplatform. De aanleg is simpel: geen bekabeling meer, dus geen zwaar installatiewerk, en direct inzetbaar, met een enorme besparing ten opzichte van traditionele systemen.

Bel Alexander Dekker voor een demonstratie en u bent direct fan: telefoon 06 3620 1520. www.intratone-home.nl



Intratone is een merk van Cogelec en is het best verkochte intercomsysteem in Frankrijk. Vertegenwoordiging in Nederland: Alexander Dekker, telefoon 06 3620 1520, email adekker@intratone.fr



Henk Just werkt sinds 2007 bij Portaal en is sinds eind 2014 actief als Asset Analyst. Op de vraag wat de grootste uitdagingen zijn rondom vastgoedsturing, noemt hij de ontwikkeling en implementatie van het beleid ten aanzien van goedkope woningen. "Hiermee doel ik op de woningen met een huur onder 410 euro per maand. Daarnaast is duurzaamheid, het realiseren van een CO₂-neutrale voorraad voor 2050, een grote uitdaging. En dit alles moet natuurlijk binnen de rendementseisen die zijn gesteld voor een financieel gezond Portaal behaald worden."

Assetmanagement

Drie jaar geleden richtte de corporatie vastgoedsturing in volgens het Driekamermodel, met daarin een afdeling assetmanagement. Henk Just: "Deze afdeling bestaat uit tien assetmanagers en zes analisten. De assetmanagers vertalen de strategie voor hun deel van de portfolio naar complex-beheerplannen. Hierin ligt per complex vast voor welke doelgroepen het complex in de markt is, wat dit betekent voor de huurprijs, het kwaliteits- en uitrustingsniveau, wat de onderhoudsplannen zijn of dat de woningen verkocht moeten worden. Deze plannen zijn als het ware de 'handleiding' voor de medewerkers die het werk in teams uitvoeren of voorbereiden op operationeel niveau. Via gezamenlijk overleg worden vervolgens ervaringen en kennis met elkaar uitgewisseld."

"Het feit dat wij daarbij verspreid zitten door Nederland en verdeeld zijn over verschillende woningmarktregio's, maakt vastgoedsturing niet per se lastiger," legt Henk Just uit.

"We maken met iedere gemeente waar wij actief zijn afspraken over de doelen voor de komende jaren. Dit geeft ons handvatten om te sturen op ons vastgoed."

Actueel inzicht

Om goed te kunnen sturen op vastgoed is actueel inzicht

in de gegevens van je bezit onmisbaar, vertelt Henk Just. "Betrouwbare informatie over het vastgoed is voor goede sturing van essentieel belang. Wanneer je bijvoorbeeld niet weet dat je woningen op erfpachtgrond staan, neem je misschien onverantwoorde risico's. Daarnaast is het traject rond de kwaliteit van de integrale MJOB en van onze complexen – zoals standaardkwaliteit en achterstallig onderhoud – erg belangrijk om tot goede inzichten en plannen te komen. Uitvoering geven aan het plan voor concreet en gedifferentieerd sturen op rendement landt vooral in de complexplannen en jaarbegroting."

Ontsluiten van vastgoedinformatie

Portaal gebruikt onder meer big data om meer inzicht te krijgen in de betaalbaarheid van het bezit, zegt Henk-Just. "Ik verwacht dat big data de komende jaren steeds belangrijker zullen worden bij vastgoedsturing. Datzelfde geldt overigens ook voor BIM, het Bouw Informatie Model bij corporaties. Het ontsluiten van vastgoedinformatie wordt ook steeds belangrijker, en BIM is daar een erg belangrijk onderdeel van. Daarnaast zal het ook een rol spelen bij de marktwaardewaardering van het vastgoed."

Portaal is zelf met big data bezig in haar Datalab. "Met Datalab willen wij een breed spectrum aan bronnen op een gecontroleerde wijze beschikbaar stellen voor de organisatie, om op basis hierop vastgoedbeslissingen te nemen. Dit kunnen zowel interne bronnen zijn als de eerdergenoemde 'big data'."

Juiste beslissing

"Naast big data maken wij ook gebruik van gespecialiseerde software," legt Henk Just het belang van ICT verder uit. "Wij werken hierbij samen met Reasult, en maken onder andere gebruik van hun taxatiemanagementsoftware en de Marktwaarde Investeringsmodule voor assetmanagement." Of corporaties anno 2018 nog wel kunnen sturen zonder dit

>>



Ontdek wat RGO voor u kan betekenen!

Wij geloven in transformatie met ambitie, lol, lef en resultaat.

Resultaatgericht onderhoud (RGO) neemt momenteel zijn vlucht. Wilt u weten wat u er voor uw corporatie mee kunt bereiken?

Ga naar smartr.nl/rgo en wij komen langs met onze vrijblijvende inspiratiesessie RGO!

www.smartr.nl/rgo ■ info@smartr.nl ■ 085 0250 850

smartr.
Slimmer organiseren!



Met Datalab willen bij een breed spectrum aan bronnen aanwenden voor het nemen van vastgoedbeslissingen.

soort software en inzichten, zegt Henk Just: "Het is essentieel dat de waarde, die wordt berekend ten behoeve van een investeringsbesluit, aansluit bij de berekening wanneer de investering is gedaan. Dit kunnen wij controleren met de taxatiesoftware en de module. Beide softwareoplossingen rekenen op dezelfde wijze, en in deze investeringsmodule kunnen wij verschillende scenario's naast elkaar zetten en met elkaar vergelijken. Dit helpt ons bij het nemen van de juiste beslissing."

Meetlat

Op de vraag welke factoren Portaal meeneemt bij het maken van investeringsbesluiten, zegt Henk Just: "Kritische toetsen hierbij zijn of een investeringsbesluit aan de rendementsnorm voor marktwaarde en beleidswaarde voldoet, en past binnen de meerjaren begroting. Daarnaast wordt gekeken naar de volkshuisvestelijke kwaliteit. Dit betekent dat deze huisvesting biedt aan de doelgroep, de tevredenheid van bewoners verhoogt, de kwaliteit van de wijk verbetert, bijdraagt aan de duurzaamheidsdoelstellingen van Portaal en de inspraak van de bewoners goed geregeld is."

"De introductie van marktwaarde in de corporatiesector is daarbij belangrijk geweest. De geobjectiveerde waarde geeft een goede meetlat om te zien of een ingreep waarde toevoegt voor Portaal."

Renovatie

Kijkend naar de investeringsbesluiten die Portaal neemt, ziet Henk Just dat ongeveer de helft van de investeringen besteed wordt aan renovaties. Op de vraag of het lastig is een goede balans te vinden tussen investeren in nieuwbouw, slopen en renovatie, zegt hij: "Wij merken in de praktijk dat nieuwbouwlocaties vaak moeilijk te vinden zijn en sloop te duur is. Renovaties zijn dan een mooie oplossing om onze huidige

woningvoorraad op het beoogde kwaliteitsniveau te krijgen."

Voortrekkersrol

De rol van ketensamenwerking noemt Henk Just daarbij essentieel. Niet alleen om goed onderhoud uit te voeren en de huurder tevreden te houden, maar ook op een actueel inzicht in het bezit te verkrijgen. "Wij wisselen continu gegevens uit met ketenpartners, beide kanten op. Dit zorgt voor een juiste kostenraming en planning vooraf, en achteraf voor de meest actuele vastgoedgegevens die wij weer kunnen gebruiken voor sturing."

Professionalisering

Henk Just verwacht de komende jaren een verdere professionalisering van vastgoedsturing bij Portaal. De aanleiding hiervoor noemt hij de verduurzamingsopgave om de klimaatdoelen van Parijs te behalen. "Om tot een CO2-neutrale sociale woningvoorraad te komen in 2050, is inzicht in je vastgoedportefeuille van essentieel belang. Afstemming met de gemeente en energiebedrijven over het beschikbaar stellen van alternatieve energiebronnen is daarbij belangrijk. De komende jaren zullen wij daarom experimenteren met onder andere circulair bouwen en klimaatadaptie."

Op de vraag welke rol verduurzaming speelt bij vastgoedsturing, vertelt Henk Just: "Wij werken net als alle corporaties aan een duurzamere voorraad. Het B-label van 1,36 op de energie-index blijft staan als ons doel voor 2020, voor in elke gemeente waarin wij opereren. Deze 'lat' is bovendien een tussenstand op de weg naar energieneutrale en een gasloze voorraad in 2050. In de periode na 2020 richten wij ons op het verminderen van de gemiddelde energie-index van ons bezit met ongeveer 0,05 per jaar, om zo de klimaatdoelen van 2050 na te streven." ■



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



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."

"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 Rentree, 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." ■

Dit jaar hebben we ook voor úw vakgebied een uitgebreider en dagvullend programma.

Het volledige programma en aanmeldmogelijkheid vindt u op: www.corporatieplein.nl

VERNIEUWD CONCEPT!

- > Meer theaters
- > Uitgebreider theaterprogramma
- > Terrassen op de beursvloer

Achtste editie CorporatiePlein: Bedrijfsvoering van de toekomst

Niet te geloven, donderdag 27 september viert CorporatiePlein alweer haar achtste verjaardag. De bedrijfsvoering, ICT en innovatiebeurs voor woningcorporaties heeft zich in de afgelopen jaren ontwikkeld tot hèt kennisevenement voor corporatieprofessionals. Een evenement dat u simpelweg niet mag missen.

Meevieren dus dat feestje! Thema van CorporatiePlein is dit jaar:

Bedrijfsvoering van de toekomst.

Was u erbij, die eerste editie van CorporatiePlein in 2011? WhatsAppen deden we toen nog nauwelijks, waren early adaptors van klantportalen in de corporatiesector nog op één hand te tellen en waren robotisering, blockchain en chatbots woorden die het Corporatie-Scrabblebord nog niet hadden bereikt.

Hoe anders is het anno 2018, waarin ERP-leveranciers hun systemen als SAAS-oplossingen aanbieden, robots het werk van corporatiemedewerkers uit handen nemen en algoritmen software steeds slimmer maken. De digitalisering van corporatieprocessen is in volle gang en met de mogelijkheden van big data, BIM, Internet of Things en blockchain is het einde nog lang niet in zicht.

Misschien denkt u, gaat dit over de bedrijfsvoering van mijn corporatie? En hoezo toekomst? Ik wil dat mijn corporatieprocessen nu efficiënter verlopen, dat het aanleveren van

verantwoordingsdata minder tijdrovend is en dat ketenintegratie met vastgoedpartners soepeler verloopt.

U heeft gelijk! Verleden, heden en toekomst lopen dwars door elkaar heen in de bedrijfsvoering. Legacy, huidige wet- en regelgeving en toekomstige ontwikkelingen zijn drie sporen die allemaal samenkomen in de bedrijfsvoering van later. En, zoals het Klein Orkest ooit bezong: later is allang begonnen.

Op CorporatiePlein vindt u alles voor nu en later. Meer dan zestig exposanten presenteren diensten en oplossingen die uw bedrijfsvoering toekomstproof maken. Bekijk de oplossingen en beraag leveranciers en adviseurs hoe ze uw corporatie kunnen helpen. Of kom inspiratie opdoen tijdens een van de vele presentaties in de vier theaters op de beursvloer. ■

Heeft u grip op de financiële toekomst van uw vastgoedprojecten?

- Reken slim aan haalbaarheid
- Onderbouw uw besluiten
- Maak investeringsanalyses en cashflowprognoses
- Analyseer en rapporteer sneller en beter



Met de Reasult software heeft u inzicht in de financiële prognose en realisatie van uw vastgoed- en renovatieprojecten. Het proces is efficiënt en geborgd en u houdt voortdurend inzicht in de voortgang van alle projecten en kasstromen.

Meer weten?

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

REASULT
REAL ESTATE IN CONTROL

Marjo Vankan (HEEMwonen):
Ketensamenwerking is een kwestie van een lange adem

Toen HEEMwonen in 2013 ontstond na een fusie tussen drie corporaties, had de corporatie met haar rechtsvoorgangers gemeen dat het werk zonder eigen dienst werd voortgezet. Het belang van ketensamenwerking is daarom groot bij de Limburgse corporatie. Hoe richt je deze samenwerking efficiënt in? CorporatieGids Magazine vroeg dit en meer aan directeur-bestuurder Marjo Vankan.

Door fusie in 2013 tussen Woningstichting Land van Rode, Woningstichting Ubach over Worms en Hestia Groep, groeide HEEMwonen tot een corporatie met ruim 10.000 vhe in de regio Parkstad Limburg. De grootste uitdaging in het onderhoudsproces noemt Marjo het blijven zorgen voor een goede dienstverlening aan de huurders. "Zo willen wij huurders tevreden hebben en houden. Goed onderhoud betekent daarbij dat onderhoud uitgevoerd wordt met het oog op het langdurig waarborgen van een goede technische kwaliteit. En dat mes snijdt aan twee kanten, want als de woningen goed onderhouden worden, heb je tevreden huurders die waarschijnlijk ook minder snel zullen verhuizen. Voor ons in krimpgebied Parkstad is dat heel belangrijk, en daarom richten wij ons op een 7,8 als KWH-cijfer voor reparaties en onderhoud."

Samenwerken in de keten

Samenwerken in de keten is van enorm belang voor de Limburgse corporatie, gaat Marjo verder. "Eén van onze ondernemingsdoelstellingen is dat wij meer de regierol nemen richting onze partners. Bij veel van onze werkzaamheden stellen wij ons de vraag of we het zelf kunnen en moeten doen, of dat er partijen zijn die het beter en efficiënter kunnen dan HEEMwonen." Op de vraag wat 'werken in de keten' voor voordeel oplevert, zegt Marjo: "Ketensamenwerking leverde ons in het eerste jaar een kostenreductie van tien procent op de directe kosten. Wij zijn daarbij ondersteund door adviesbureau AvW2, die ons heeft geholpen de afspraken rondom ketensamenwerking te implementeren en de processen lean te maken."

Ondanks de lagere kosten en relatief tevreden klanten – een oordeel van 7,4 – levert ketensamenwerking intern ook veel discussies op, bijvoorbeeld over het opleveringsniveau. Marjo: "Maar dat is juist iets positiefs. Vanuit die gesprekken kun je het onderhoud verder ontwikkelen."

Prestatieovereenkomsten

HEEMwonen heeft samen met haar ketenpartners prestatieovereenkomsten afgesloten. "Het nakomen van de afspraken wordt bewaakt en uitgevoerd door een stuurgroep, een coördinatiegroep en diverse werkgroepen. Wij meten de klanttevredenheid door zelf steekproeven uit te voeren, maar ook via KWH. De kosten worden gemeten aan de hand van prestatieafspraken."

Naast het huurdersoordeel, is ook het oordeel van woonmakelaars en technisch beheerders belangrijk. "Het reparatieonderhoud is bijna helemaal afgekocht op vhe-niveau. Dat

betekent vooraf duidelijkheid over de kosten en geen verrassingen achteraf. Het contract biedt de mogelijkheid om bij het ontbreken van de wederzijdse klik of bij het niet nakomen van de afspraken snel afscheid van elkaar te kunnen nemen."

Dezelfde systemen

Om efficiënt samen te werken, maken de ketenpartners gebruik van hetzelfde BI-systeem. "Hierin delen wij onze cijfers en draaien we rapportages," legt Marjo uit. "Daarnaast is HEEMwonen deelnemer in ROSA, het klantcontactcentrum dat voor een aantal corporaties gezamenlijk de reparatieverzoeken aanneemt."

Niet vanzelf

Eind deze maand vertelt HEEMwonen tijdens een seminar met AvW2 over ketensamenwerking in het onderhoudsproces. "Tijdens deze seminar op 30 mei willen wij onder andere



vertellen waar wij nu staan, wat onze ervaringen zijn en leren van collega-corporaties," vertelt Marjo. "Wij zien dat ketensamenwerking leidt tot kostenreductie, efficiëntere processen en meer tevreden huurders. Maar het gaat niet vanzelf. Het vergt veel aandacht voor de veranderingen die de werkwijze met zich meebrengt voor de corporatiemedewerker én ketenpartners. De relatie tussen de opdrachtgever en -nemer die er sinds jaar en dag in zit, is er niet zomaar uit te halen. Samen optrekken, kennis delen, maar ook samenwerken aan het verbeteren van de dienstverlening door te trainen op klantvriendelijkheid."

Samenwerking

Op de vraag of er ook samenwerking is onder corporaties bij ketensamenwerking, zegt Marjo: "Wij werken met Wonen Limburg en Woningvereniging Nederweert samen in ROSA en maken deels gebruik van dezelfde ketenpartners.

Incidenteel kopen we samen in. Dat zou meer en beter kunnen, maar de afstanden tussen de drie werkgebieden – Noord-, Midden- en Zuid-Limburg – maakt dit lastig."

Circulaire economie

De eerdergenoemde krimpregio heeft ook invloed op de verduurzamingsopgave van HEEMwonen. De corporatie is daarom onder andere bezig met het 'Superlocal'-project, waarbij 300 sociale huurwoningen in vier complexen worden getransformeerd in 125 nieuwe woningen. "De gemeente Kerkrade is een van de grootste krimpgebieden van Nederland," legt Marjo uit. "HEEMwonen heeft al jaren geleden besloten om een aantal hoogbouwflats uit exploitatie te halen. Deze flats hadden – net zoals veel andere flats in Nederland – te kampen met betonproblemen. Wij konden ervoor kiezen deze relatief snel en eenvoudig te slopen en te vervangen door nieuwbouw, maar tijdens de onderzoeks-

fase bleek dat het duurzamer zou zijn om het casco van de flats te hergebruiken. Door fysieke ingrepen wordt er een economische impuls aan het gebied gegeven. Zo willen wij dat mensen hier blijven wonen, en weer trots raken op het gebied waar ze al jaren leven."

"Daarnaast hebben wij ons aangesloten bij de Internationale Bau Ausstellung (IBA Parkstad). De IBA-status biedt mogelijkheden met betrekking tot inhuur kennis, expertise en subsidies. We hebben een Europese subsidie gekregen om te experimenteren met hergebruik van sloopmateriaal voor de bouw van nieuwe woningen. Nu wordt Superlocal dus een combi-project met hergebruik van het casco en nieuwbouwwoningen gemaakt uit het materiaal van de sloopflats. Bij toekomstige investeringsbesluiten nemen wij de kennis met betrekken tot circulair bouwen mee in de besluitvorming."

Verduurzaming

"Wij beschikken daarnaast over veel oudere woningen en veel portieketagewoningen. Dat maakt het verduurzamen van ons bezit lastiger, en zorgt ervoor dat je iedere keer de afweging moet maken hoe lang de woning nog geëxploiteerd zal worden. HEEMwonen heeft de afgelopen drie jaar meegedaan aan 'Zonnig Limburg', waarmee wij ongeveer tien procent van ons bezit hebben voorzien van zonnepanelen. Daarnaast hebben wij in Kerkrade verschillende verduurzamingsprojecten uitgevoerd, van 'simpele' spouwmuurisolatie en dubbelglas aanpassingen tot volledige cradle-to-cradle-woningen. Momenteel worden er 320 woningen gerenoveerd naar een AA++-label, en wordt er gewerkt aan erg duurzame nieuwbouwwoningen. Samen met IBA bereiden wij in Kerkrade-West een energietour voor die bezoekers langs deze duurzaamheidsprojecten leidt. Wij zullen in 2020 niet gemiddeld label B halen, maar doen dit twee jaar later. Aankomende zomer zullen wij ons nieuwe duurzaamheidsplan vaststellen. Dit plan zal zich richten op de lange termijn en hierin wordt onder andere gasloos bouwen en renoveren meegenomen."

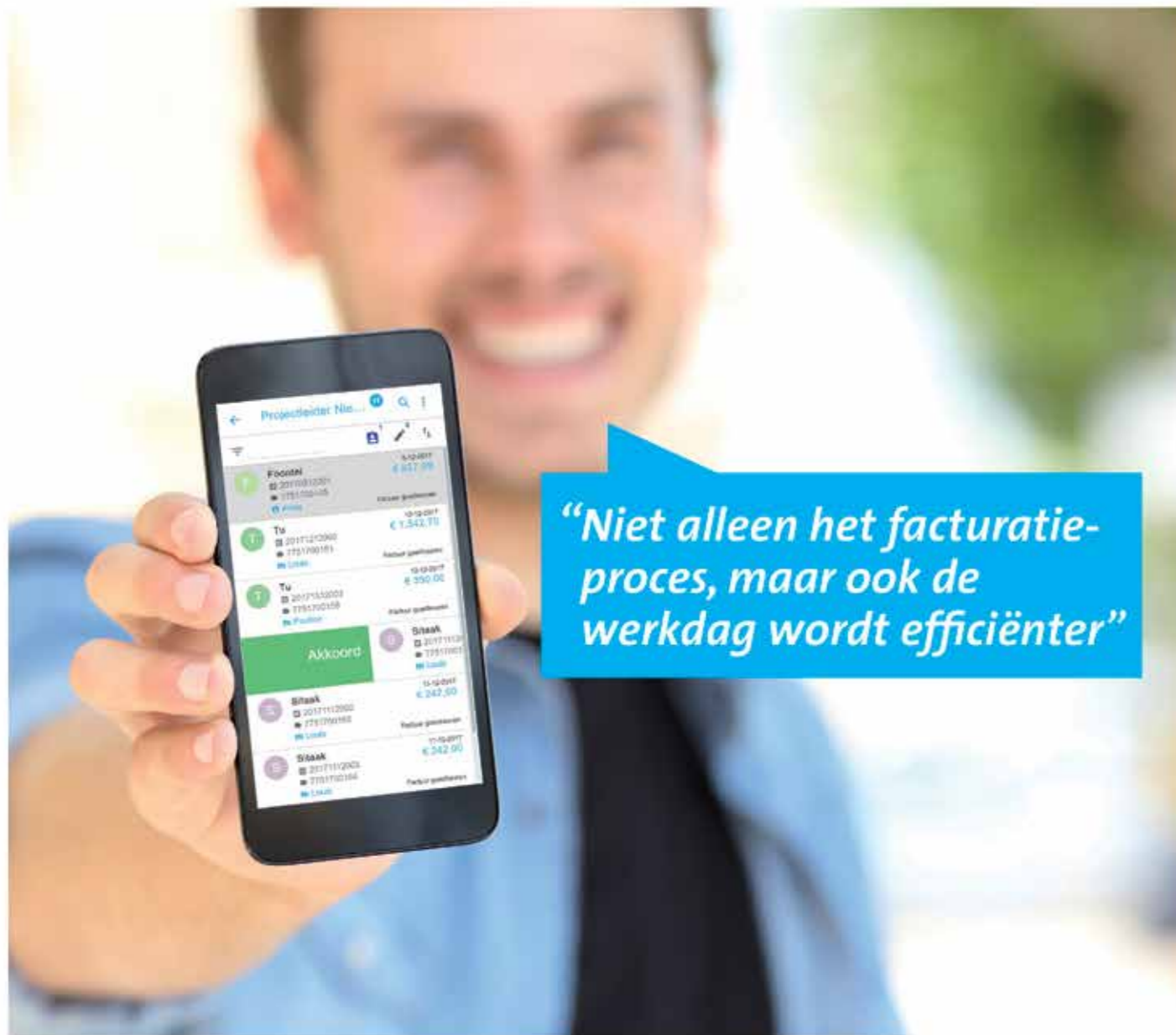
Kerntaak

Ook bij deze projecten zal ketensamenwerking steeds belangrijker worden. "Wij hebben met onze partners afgesproken dat zij zich continu zullen verbeteren en innoveren. De komende jaren wil HEEMwonen nog meer stappen zetten in ketensamenwerking. Hierdoor zullen we niet alleen het niet-planmatig onderhoud verder verbeteren, maar ook naar het planmatig onderhoud en contractmanagement kijken. Ik denk dat corporaties zich meer en meer zullen richten op hun kerntaak: het verhuren

van goed onderhouden, betaalbare woningen, en dat alle andere werkzaamheden waar anderen beter in zijn zullen worden uitbesteed. Voor corporaties ligt de focus dan meer op het verhuren van betaalbare woningen in leefbare wijken en buurten."

Metten en verbeteren

"Maar," benadrukt Marjo nogmaals, "ketensamenwerking gaat daarbij niet vanzelf. Het blijft een kwestie van een lange adem. Ketensamenwerking staat of valt met het vertrouwen en inzet van de mensen op de werkvloer. De directie moet daarbij het goede voorbeeld blijven geven. Leg contractueel goede KPI's vast en spreek elkaar op directieniveau hierop aan. Met als gevolg: een onderhoudsproces waarbij je continu meet en jezelf verbetert." ■



“Niet alleen het facturatie-proces, maar ook de werkdag wordt efficiënter”

NCCW

De Factuur App, de handige app waarmee u met een swipe naar links of rechts uw facturatieproces up-to-date houdt.

Een factuur goedkeuren of tekenen op het moment en de plaats dat het u het beste uitkomt? Dat kan met de Factuur App! De app is eenvoudig te gebruiken op tablet en smartphone, op ieder tijdstip en iedere locatie.

In de Factuur App staan de facturen uit het Digitale Factuurverwerkingsproces voor u klaar. Het goedkeuren, tekenen en/of afkeuren kan snel gebeuren door de factuur op basis van de meest essentiële factuurgegevens simpelweg naar links of rechts te swipen. Wilt u meer informatie over de factuur, dan kunt u hierop inzoomen. U krijgt dan de beschikking over de status van de factuur, notitie

en factuurhistorie, crediteurgegevens, factuurregels, termijnen, boekingsregels en gekoppelde bijlagen. Het dashboard geeft u inzicht waar welke factuur zich in het proces bevindt.

Wilt u meer weten over de **Factuur App** en de mogelijkheden die NCCW u biedt? Maak dan snel een afspraak.

Kijk op onze website voor meer informatie. Wilt u persoonlijk contact bel dan 036 539 13 93 of stuur een e-mail naar communicatie@nccw.nl.



WWW.NCCW.NL

Bo-Ex:

Durf te experimenteren bij verduurzamingsopgave

Foto's: Bo-Ex

Aan de Henriëttedreef in de wijk Overvecht wil woningcorporatie **Bo-Ex** het eerste energieleverende én gasloze hoogbouwcomplex van Nederland realiseren. Een verduurzamingsexperiment waarmee wordt beoogd het complex direct aan de gestelde klimaatdoelen voor 2050 te laten voldoen. Een gesprek over innoveren met Manager Vastgoed en Ontwikkeling **Spencer Schols** en Projectmanager **André van Leeuwen**.



Volgens Spencer is Bo-Ex echt een stadscorporatie. “Dat kun je al zien aan bijvoorbeeld de samenstelling van ons bezit.” Waar het gemiddelde percentage aan etage- of hoogbouw bij een corporatie net boven de 50 procent ligt, heeft Bo-Ex meer dan 76 procent gestapelde bouw. “Dat brengt extra uitdagingen met zich mee bij het verduurzamen. Je hebt veel minder oppervlakte om energie te genereren. Daarbij zijn oplossingen als zonnepanelen alleen niet voldoende, wij kijken juist ook naar het beperken van de energievraag.”

Betaalbaarheid

De essentie van verduurzamen noemt Spencer het verbeteren van de betaalbaarheid van de woningen. “Corporaties bestaan bij de gratie van de bewoner. Wij hebben een soort ‘nuts’-functie op dat vlak, en vanuit die gedachte moet betaalbaarheid voorop staan. Onze visie is dat wij in 2030 energieneutraal willen zijn, maar wij weten nog niet precies hoe wij daar willen komen. Dat hangt af van het complex, de situatie en de huurders. Wij willen daarbij het maximale uit de techniek, de financiële mogelijkheden en onze sociaal maatschappelijke doelstellingen halen.”

Onderzoeken naar mogelijke oplossingen heeft Bo-Ex onlangs afgerond. André: “Dit was fase één. In de tweede fase kijken wij naar pilots waarin wij met potentiële oplossingen willen experimenteren. De derde fase is opschaling, waardoor de kostprijs uiteindelijk omlaag kan en een oplossing breed kan worden uitgerold. Maar de focus blijft daarbij wel staan op de huurder. Wij willen door de energiebesparing ervoor zorgen dat zij onder de streep minder woonlasten hebben, en meer geld vrij te besteden.”

Duizend woningen

Spencer beseft dat de verduurzamingsopgave voor 2050 een zware is voor woningcorporaties. Opschaling is dan ook essentieel voor de slagingskans. “Corporaties verduurzamen nu bijvoorbeeld een E-label woning naar een B-label. Dat is kijkend naar de energie-index verbetering een fractie als je naar energieneutraal wil komen. Als je naar energieneutraal wilt gaan – of zelfs naar energieleverend – dan moet je vanaf de B-label woning nogmaals serieus verduurzamen. Dat is een veel grotere kwaliteitsverbetering dan corporaties nu doorvoeren. Als wij de doelen voor 2050 in Nederland willen halen, moeten we bijna 1.000 woningen per dag energieneutraal maken.”

Experimenteren

Corporaties moeten daarom niet bang zijn om te experimenteren met mogelijke oplossingen, legt Spencer uit. “De organisatie moet zich ervoor open stellen en durven te proberen. Als corporatie pakken wij met het complex aan de Henriëttedreef zestig woningen in meerdere kleinere fasen aan. En stel dat het dan onverhoopt mis mocht gaan, is de deuk relatief klein en makkelijk te herstellen. Door op verschillende plekken op deze manier kleinschalig te testen, kun je kijken of het werkt én of je in de toekomst kunt opschalen.”

Boodschappenauto en blockchain-credits

Bo-Ex is sinds 2010 bezig met een hevige verduurzaming van de wijk Overvecht. In de afgelopen acht jaar verduurzaamde de corporatie 348 woningen van de tien hoogflats. “Het complex aan de Henriëttedreef was de volgende die op de planning stond,” legt André uit. “Bij de voorgaande verduurzamingsprojecten hebben wij vooral naar het B-label gekeken. Dit konden wij opnieuw kopiëren, maar wij hebben besloten er anders naar te kijken. Kunnen wij verder gaan dan dit label, en het complex ook energieneutraal of zelfs leverend maken.”



De voordelen van een energieleverend complex worden volgens Spencer direct doorgerekend naar de bewoners. “Energie wordt – in de toekomst nog meer dan nu – een valuta, zeker als je een overschot hebt. In de praktijk betekent dat bijvoorbeeld dat bewoners hiermee een speciale elektrische ‘boodschappenauto’ van het complex kunnen opladen, die gebruikt kan worden. Ook kun je via blockchain credits uitdelen. Wanneer je een energieleverend complex hebt, kun je uitdelen. Dit verbetert uiteindelijk de betaalbaarheid voor de huurders.”

Windturbine en zonnepanelen

Om het complex energieleverend te maken heeft Bo-Ex er onder andere voor een windturbine en zonnepanelen gekozen. “Daarnaast maken wij gebruik van warmtepompen en elektrische kookplaten van BSH,” vertelt Spencer. “Wij proberen op deze manier gebruik te maken van de Trias Energetica: bespaar op het verbruik van energie, maak maximaal gebruik van duurzame bronnen en maak zo efficiënt mogelijk gebruik van fossiele brandstoffen om in de resterende behoefte te voorzien.”

Eén van de gevolgen hiervan was dat het complex van de stadsverwarming wordt gehaald. André: “Dit heeft wel implicaties. Wij willen geen energiebedrijf spelen. Aan de andere kant wordt stadsverwarming niet heel positief ervaren, en met het gedachtegoed van de bewoner voorop stellen kunnen wij dit met warmtepompen opvangen.”



Wokken

Naast het energieleverend maken van het complex wil Bo-Ex het ook aardgasvrij maken. Het meenemen van de bewoners in deze transitie noemt André het lastigste. “Wij werken daarom samen met Bosch en BSH. Eén van de argumenten die wij bijvoorbeeld hoorden bij de overstap naar elektrisch koken, is dat bewoners niet meer kunnen wokken. Een valide reden, maar via kookdemonstraties die wij samen met Bosch en BSH kunnen organiseren, laten we bewoners zien dat er ondanks de andere manier van koken weinig verandert. Op deze manier willen wij hen enthousiast maken voor het project. Om te kunnen starten hebben we namelijk wel 70 procent draagvlak nodig.”

Andere mindset

Volgens Spencer betekent het aardgasvrij en energieleverend maken van woningen ook dat er een andere dynamiek ontstaat in het onderhoudsproces. “Het verschil met de oude cv-ketel en de nieuwe warmtepomp is groot. Dat betekent dat wij meer onderhoud krijgen, want in een warmtepomp zitten meer onderdelen en dus meer wat stuk kan gaan. Ook zijn er minder onderhoudsspecialisten hiervoor te vinden.” Het feit dat Bo-Ex op deze manier ‘in het diepe’ springt, is volgens Spencer echter geen reden om er vanaf te zien. “Je moet dit soort mogelijkheden omarmen, anders kom je niet verder. Dat betekent niet dat wij onnodige risico’s nemen, maar deze vooraf goed incalculeren. Zo’n mindset is wel nodig om innovatie toe te passen.”

Spencer benadrukt daarbij het belang van een goede samen-

werking met ketenpartners. “Wij willen zoveel mogelijk kennis van onderhoud intern in huis hebben. Maar soms is deze informatie zo specialistisch, dat je het beter kunt uitbesteden. In het geval met de warmtepomp doen wij dat met Bosch. Zij zijn veel gespecialiseerder dan wij en geven bijvoorbeeld continu de laatste cursussen. Zo kun je gebruik blijven maken van de meest actuele kennis.”

Academische kennis

Naast de kennis van ketenpartners werkt Bo-Ex ook samen met de Hogeschool Utrecht en de Universiteit Utrecht. André: “Wij merken dat er op het gebied van verduurzaming vooral onderzoek is voor mensen met een koopwoning. Maar dat vraagt om andere soorten oplossingen. Wij hebben behoefte aan gedegen onderzoeken die zelfs verder gaan dan Bo-Ex alleen, maar van toepassing zijn op alle sociale huurwoningen in Nederland. Denk aan een valide onderzoek naar wat ervoor nodig is om een huurder duurzaam gedrag te laten vertonen. Wij kunnen mooie installaties neerzetten, maar als het niet goed gebruikt wordt of de huurder is er niet gelukkig mee, dan werkt het niet. Door samen te werken met deze academische organisaties kunnen wij gebruikmaken van kennisdeling en onafhankelijke, gedegen onderzoeken. Daar kunnen niet alleen wij, maar alle corporaties, mee verder.”

Nieuwe versie

Bo-Ex hoopt binnenkort een ‘2.0’-versie van de windturbine bovenop het complex neer te kunnen zetten. “Deze is in staat meer energie op te wekken en maakt tegelijkertijd minder geluid,” legt Spencer uit. “De oude generator wekte ongeveer 700W aan energie op, maar de nieuwe motor is in staat ongeveer vijf keer zoveel op te wekken.” Omgerekend betekent dit dat twee verdiepingen door de turbine in energie worden voorzien. “Het wekt momenteel nog minder energie op dan zonnepanelen en als je puur naar de kosten kijkt, komt het nu nog niet uit. Als het echter lukt de productie op te schalen verdwijnt dit probleem, en kunnen de zonnepanelen en de windturbine samen in de energievraag van het complex voorzien.”

Positieve geluiden

Op de vraag wat Bo-Ex uiteindelijk wil leren met het project, vertelt Spencer: “Wij willen vooral kennis opdoen. Wat betekent het voor onderhoud, voor de ontwikkeling en hoe reageren bewoners. Wij kunnen aan de voorkant wel wat bedenken, maar werkt het in de praktijk wel. Door te durven experimenteren kunnen wij voorzien in de verduurzamingsopgave van de komende dertig jaar.”

Volgens André zijn de geluiden van bewoners van het complex in ieder geval erg positief. “Bewoners zijn trots dat zij in zo’n duurzaam complex wonen. Daar ligt wel een van de succesfactoren. Door de bewoners mee te nemen in het project – niet alleen via goede communicatie, maar ook door naar hen te luisteren en ideeën mee te nemen – creëer je draagvlak en tevreden huurders. En daar doe je het uiteindelijk voor.” ■

Bertus Meijer (NCCW): Onderhoudsservicebedrijven die niet meegaan met ketensamenwerking, zullen uiteindelijk verliezen

In 2013 was NCCW mede-initiatiefnemer van KOVRA, de ketenstandaard voor onderhoudsprocessen in de corporatiesector. Sindsdien lijkt ketensamenwerking steeds hoger op de agenda bij woningcorporaties te staan. Hoe goed werken corporaties inmiddels samen in de keten, en wat is de volgende stap? Een gesprek met Business

Development Manager **Bertus Meijer** en lid van de sub-commissie Vastgoedonderhoud van Ketenstandaard Bouw & Installatie.

Wat is volgens jou de essentie van goede ketensamenwerking?

Ik richt mij vooral op ketensamenwerking in het niet-planmatig onderhoud en dan met name op de rol die ICT hierin kan spelen. De kernwoorden bij die processen zijn vertrouwen in elkaar, transparantie en continu leren en verbeteren. Je moet daarbij goed beseffen dat ketensamenwerking écht samenwerken is. Dat betekent elkaar dingen gunnen, en samen ervoor zorgen dat onderhoud voor alle partijen acceptabel en aantrekkelijk wordt.

Wat zijn de grootste ontwikkelingen in ketensamenwerking van de afgelopen jaren?

Los van ICT zijn er veel andere ontwikkelingen geweest. Veel corporaties zijn gestopt met bijvoorbeeld een eigen dienst en kiezen voor het uitbesteden van het onderhoud. In de ICT zien wij de komst van de KOVRA als ketenstandaard als grootste ontwikkeling. Wij zijn hier vanaf 2013 bij betrokken geweest, en zien dat het door steeds meer corporaties wordt geadopteerd. Dit gebeurt op zo'n manier dat sommige corporaties het als 'knockout-criterium' hanteren bij de keuze

voor een installateur of aannemer: als ze geen gebruik kunnen of willen maken van de ketenstandaard, is het voor de corporatie geen optie. Het zegt ook voldoende dat Ketenstandaard Bouw & Installatie tegenwoordig een aparte en zeer actieve sub-commissie Vastgoedonderhoud heeft waarin corporaties, opdrachtnemers en hun ICT-partners zijn vertegenwoordigd.

Wat is ervoor nodig om ketensamenwerking efficiënt te laten verlopen?

Wij hebben als stelregel: stel dat je onderhoudsproces vanaf 'nul' zou inrichten. Zou het er dan uit komen te zien zoals dat nu het geval is? Natuurlijk niet, maar ga je veranderen door middel van kleine stapjes, of pak je issues echt bij de wortels aan? Een grondige aanpak begint bij het ontwerpen van een werkproces waar alle partijen blij van worden: huurder, corporatie, maar ook de aannemer. Je hebt hiervan een paar basisvarianten – zoals zelf onderhoud uitvoeren, uitbesteden of een hybride mix – maar ze beginnen allemaal bij het definiëren van het werkproces. Dit is een investering aan het begin, maar waardevol en voorwaardelijk voor goede ketensamenwerking.

Is ketensamenwerking inmiddels ingeburgerd bij woningcorporaties?

Vanuit ons perspectief staat ketensamenwerking bij corporaties nog aan het begin. Wij hebben meer dan tien implementaties gerealiseerd middels de KOVRA-standaard en je ziet dat andere ICT-leveranciers er nu ook mee beginnen. De bouw- en installatiesector heeft het al geadopteerd, en het is nu



aan corporaties en opdrachtnemers om ketensamenwerking verder te omarmen.

Een horde die wij daarbij nog vaak tegenkomen, is dat corporaties het pas geloven als ze het zien. Vanaf 2014 deden wij een pilot ketensamenwerking met het Gooi en Omstreken en Coen Hagedoorn. Toen wij de samenwerking aan andere corporaties lieten zien, was dit echt een eye-opener. Waar je normaal gesproken per opdracht meer dan een uur met administratief werk bezig was, gaat nu veel automatisch. Het feit dat informatie van aannemers nu ook real-time beschikbaar is voor corporaties, geeft een enorme boost.

Omdat de status van een opdracht voor de corporatie altijd inzichtelijk is, is er minder contact nodig tussen partijen, wat aannemers vervolgens in staat stelt sneller en efficiënter te werken.

Hoe zal een standaard als KOVRA zich de komende jaren doorontwikkelen?

Vergelijk het met het zoeken naar een product op het internet. Wanneer je dit doet, krijg je overzicht van alle artikelen voor de beste prijs én levertijd. Zo'n systeem verwacht ik ook voor ketensamenwerking. Je zet een aanvraag voor een onderhoudsopdracht uit, en je krijgt de opties terug van de aannemers met wie je samenwerkt, gesorteerd op beste prijs en beschikbaarheid.

Daarnaast zien wij dat er behoefte is aan de standaardisatie van andere begrippen, zoals de informatie van de cartotheek en BIM. De informatie is nu al in corporaties aanwezig, maar is niet makkelijk te ontsluiten. Zodra ook hier een standaard voor komt, zal het belang van de cartotheek en BIM bij corporaties een vlucht nemen.

Wat is de volgende stap voor de regisserende corporatie bij ketensamenwerking?

Ketensamenwerking zou eigenlijk zo moeten en kunnen worden ingericht, dat de corporatie er niet tussen hoeft te komen. Stel je voor: de huurder doet automatisch een verzoek via een portaal. Dat wordt automatisch ingepland bij de aannemer en uitgevoerd. Vervolgens hoeft de corporatie, na intelligente controles, alleen maar de factuur te betalen. Dat scheelt onderaan de streep enorm veel overhead kosten, zonder dat het afdoet aan de kwaliteit.

Wat is jullie strategie en propositie in de sector?

Wij leveren een oplossing waarmee wij de processen van corporaties ondersteunen door data-uitwisseling te faciliteren, hen processturing te bieden, afwijkingen automatisch te signaleren en hier acties op te zetten, monitoring te bieden én we leveren ondersteuning van het berichtenverkeer met een eigen ESB. Deze totale samenkomst van functies maakt ons uniek. Wij leveren corporaties een all-in-one-package voor ketensamenwerking.

Hoe zien jullie de processen rondom ketensamenwerking de komende jaren ontwikkelen?

Het belang van een standaard als KOVRA zal alleen maar toenemen. Consumenten bepalen hoe een corporatie eruit moet zien, kijk maar naar Bol.com. Dat is geen website, maar een keten van processen. Zo'n organisatie, waarbij de corporatie over de processen heen regisseert, kan heel interessant zijn. De rol van informatie zal daarnaast alleen maar belangrijker worden. Door ketensamenwerking ben je als corporatie in staat actueel inzicht te hebben in de informatie over jouw bezit. Onderhoudsservicebedrijven die niet meegaan, zullen uiteindelijk dan ook verliezen en de regiecorporatie zal veel meer dan nu de norm worden. ■

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](https://www.notapp.nl)

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

NOTAPP
REGISTER GOED OVERDRAGEN

Ronald in 't Groen (Woonstichting Hulst):

Gebruik domotica om veiligheid en autonomie huurders te vergroten

Ruim vijftien jaar maakt Woonstichting Hulst uit Zeeland gebruik van domotica. De corporatie voerde daarbij onlangs een 'domotica-update' door, om de oplossingen beter aan te laten sluiten bij de wensen van de huurder. Hoe richt je het gebruik van domotica goed in? Een gesprek met Manager Techniek Ronald in 't Groen.



Woonstichting Hulst is een kleine woningcorporatie in Zeeland met ongeveer 1.500 vhe. "Onze grootste uitdaging momenteel is het afronden van het zonnepanelen-project," legt Ronald uit. "Als laatste fase willen wij op alle woningen in de binnenstad zonnepanelen leggen. Inmiddels is onze woningvoorraad van een gemiddeld label A voorzien. De volgende stap in de verduurzamingsopgave wordt kijken welke stappen wij moeten nemen voor een klimaatneutraal bezit in 2050."

Blaauwe Hoeve

De corporatie bezit bovengemiddeld veel zorgwoningen – ongeveer twee keer zoveel als de gemiddelde corporatie – en nultredenwoningen – ongeveer de helft meer dan gemiddeld. "Wij hebben in 2003 besloten de Blaauwe Hoeve te bouwen," vertelt Ronald. "Dit is een appartementencomplex met 151 woningen en beslaat ongeveer een tiende van ons bezit. Dit complex staat direct naast een zorgverlener. Op deze manier konden huurders die zorg behoeven makkelijk ondersteund worden, en snel geholpen worden."

Domotica

Eén van de manieren waarop Woonstichting Hulst extra zorg bood aan haar huurders, was door middel van domotica. "Alle appartementen hebben wij destijds voorzien van slimigheden en functies, zoals een dag-en-nacht schakeling, een algemene knop om de verlichting en verschillende stop-contacten in huis uit te zetten, bewegingssensoren voor verlichting en een centraal bedieningspaneel in de woonkamer. Hiermee konden de bewoners de temperatuur en verlichting bedienen, maar ook indien nodig de zorg inschakelen.

Ook ontvingen de bewoners een speciaal medaillon waarmee ze een zorgoproep konden maken."

Valse meldingen

Het doel van alle oplossingen was om de veiligheid van de bewoners in het complex te vergroten. Toch was de corporatie niet tevreden over het gebruik van domotica in de Blaauwe Hoeve. Ronald: "Een aantal functionaliteiten zorgde voor meer overlast dan voordelen, vooral in valse meldingen." Hij legt uit dat bewoners bijvoorbeeld de temperatuur bedienden via het centrale paneel, maar te lang de knoppen ingedrukt hielden wat automatisch de zorg inschakelde. "Ook het medaillon van de bewoner werkte niet zoals gewenst. Wat betekent het namelijk wanneer hierop wordt geklikt? Heeft de bewoner direct dringende hulp nodig? Of kan de zorgverlener zijn taken afronden en over dertig minuten ook langskomen?"

Auto zonder onderdelen

De laatste vijftien jaar heeft Woonstichting Hulst de technologie rondom domotica een vlucht zien maken. "Van sommige systemen waarmee wij in 2003 begonnen werden echter zelfs geen onderdelen meer gemaakt. Dat voelt als rijden met een auto waar sommige onderdelen uit zijn gehaald: je weet dat het ergens stopt, maar waar weet je niet. En bij andere onderdelen hadden wij destijds al snel door dat het niet goed werkte. Wanneer iemand bijvoorbeeld achter het raam in slaap viel, stuurde de inactiviteitsensoren een melding naar de zorg, terwijl dat helemaal niet nodig was."

Update

De corporatie koos daarom voor een domotica-update. Ronald: "Wij wilden hiermee het aantal valse meldingen terugdringen zodat de zorg haar kostbare tijd beter kan besteden, maar ook de systemen voor onze huurders makkelijker maken en hen meer autonomie geven." In de woningen bleven oplossingen als de dag-en-nacht-schakeling en de kookplaatbeveiliging aanwezig, terwijl het centrale bedieningspaneel eruit werd gehaald. "Deze hebben wij vervangen door 'normale' schakelaars voor licht en een centrale normale thermostaat. Maar ook bijvoorbeeld het medaillon is aangepast waardoor de bewoner niet alleen een melding kan geven, maar ook kan communiceren met de zorg vanuit de woning."

Betere privacy

Een nieuwe toevoeging in het domotica-landschap is een elektronische deurvergrendeling, waarmee bewoners zelf kunnen bepalen wie er wel of niet bij hen naar binnen mag. "Voor de domotica-update was Woonstichting Hulst de partij die de sleutels verdeelde. Ook de zorgpartij had een kopie van alle sleutels, zodat ze bij mensen naar binnen konden. Met het oog op de AVG die eerder dit jaar van kracht ging, was dat niet meer van deze tijd. Je had namelijk veel actoren



die de sleutel konden verliezen, en daarmee toegang geven aan de woning. Met het nieuwe systeem, waarbij wij samenwerken met Polvo, gaat alles digitaal. Huurders kunnen zelf instellen welke mantelzorger of zorginstantie er bij hen naar binnen mag, waardoor ze ook meer keuzevrijheid hebben dan eerst. En daarbij komt: in niet alle 151 appartementen wonen huurders die zorg behoeven. Degene die dit niet nodig hebben, weten nu zeker dat niemand anders de sleutel tot hun woning heeft."

Daarbij hebben de bewoners ook de mogelijkheid een mantelzorger in te stellen die de mogelijkheid heeft de deuren op afstand open te doen. "Bijvoorbeeld wanneer je het huis verlaat en de sleutel bent vergeten. Via een smartphone, tablet of computer, kan een kind of kleinkind vervolgens hen toch naar binnen laten. Wij willen met de nieuwe domotica

vooral de huurders in het complex meer controle geven over hun eigen wonen en leven, en dat is met dit soort oplossingen mogelijk."

Uitbesteden

Kijkend naar het ICT-landschap van Woonstichting Hulst verandert er weinig, legt Ronald uit. "Polvo levert het platform waarmee het mogelijk is voor bewoners om de regie in eigen hand te houden. Systemen als de algemene toegangscontrole vereisen geen koppeling met ons ICT-landschap. Wij hebben het beheer hiervan uitbesteed aan Polvo, en zij zorgen ervoor dat dit draait. Ook verzorgen zij het onderhoud aan de systemen wanneer dit nodig is."

Continuïteit borgen

De keuze tussen het uitbesteden van domotica of het in eigen beheer houden, was een belangrijke afweging. "We hebben hiervoor een aantal business cases opgesteld," legt Ronald uit. "Wat kunnen wij als organisatie zelf, en wat willen we uiteindelijk met de systemen bereiken. Een heel praktisch voorbeeld was bijvoorbeeld de keuze voor oplossingen die om een 220 Volt bekabeling vragen. Dat kan, maar daar vraagt wel een forse investering. De keus is bij ons uiteindelijk gevallen op uitbesteden omdat wij zo het beheer overlaten aan de expert, en wij ons meer kunnen richten op de zaken waar een corporatie goed in is. Ook weten wij – omdat de systemen in de cloud draaien – dat de continuïteit geborgd is."

Kennisdeling

Volgens Ronald doet Woonstichting Hulst aan kennisdeling in de regio op het gebied met domotica. "Wij werken met veel collega-corporaties samen, alleen is dat bij domotica wel minder intensief. Andere corporaties komen bijvoorbeeld over de vloer om kennis op te doen over hoe wij domotica gebruiken, maar het is lastig hier veel verder mee samen te werken. Dit komt vooral omdat domotica heel complex specifiek is. We beheren allemaal zorgwoningen, maar ook onder die noemer zijn veel verschillende categorieën te vinden met allemaal hun eigen wensen die om hun eigen techniek vragen."

Domotica en IoT

Kijkend naar de toekomst ziet Ronald vooral mogelijkheden om domotica te versmelten met Internet of Things. "Domotica gaat verder dan zorg alleen en wij zien het dan ook in de breedste zin van het woord. Onze visie is dat het niet alleen het woongenot kan verbeteren, maar ook andere processen. Een voorbeeld daarvan is onderhoud. Wij hebben ervoor gekozen om de zonnepanelen waarmee wij onze binnenstad hebben verduurzaamd te monitoren. Wanneer een paneel kapot gaat, stuurt deze en automatisch signaal naar het elektriciteitsbedrijf, nog voordat de huurder dat door heeft. De versmelting met Internet of Things is voor mij dan ook de logische volgende stap voor domotica." ■

Van zonnebrilramen tot warmtepomp:
Woningcorporatie Domijn op zoek naar meest zinvolle verduurzamingsoplossingen

Pascal ten Berge (l)
 Rutger Vrielink (r)

Onder de zonnepanelen van de woning aan de Stinsburg 36 in Enschede gaat een walhalla aan ICT-snufjes schuil. Van een warmtepomp op zolder en een smartphone-app waarmee sensoren bediend en bestuurd kunnen worden, tot ramen met speciale zonwering. Woningcorporatie **Domijn** realiseerde begin dit jaar deze Nul op de Meter woning en wil hiermee bepalen welke oplossingen met het oog op de verduurzamingsopgave van 2050 zinvol zijn. Een gesprek met **Pascal ten Berge**, Senior Projectleider van Domijn en **Rutger Vrielink**, directeur bij innovatieplatform Pioneering.

Domijn wil – net als alle andere corporaties – verduurzamen, begint Rutger het gesprek. “De ideeën en opvattingen over verduurzaming op bijvoorbeeld LinkedIn zijn vaak heel zwart-wit, of eigenlijk juist heel gekleurd. Domijn en Pioneering willen met deze woning vooral experimenteren en leren, en in de praktijk zien wat nou wel of juist niet werkt en wat rendabel is. Daardoor gebruiken wij enkele oplossingen die nu nog niet gecertificeerd zijn, en dus geen punten opleveren in de energie-index, maar waarbij wij wel het geloof hebben dat deze in de toekomst het verschil kunnen maken. Door de toevoeging daarbij van IoT-mogelijkheden kunnen wij niet alleen energietechnisch het huis verduurzamen, maar ook duurzaam woongenot leveren, de woonlasten voor de huurders zo laag mogelijk houden en het wooncomfort verhogen.”

Leven en werken

De corporatie uit Enschede heeft ervoor gekozen om vooral de ‘binnenkant’ van de woning te verduurzamen tijdens het project. Volgens Pascal was het makkelijker om juist hier het

verschil te maken. “In deze woning hebben wij de volledige binnenschil die aan de buitenruimtes grenst aangepakt. Maar je kunt de hoeveelheid CO² op verschillende manieren reduceren. Wij zien dat er steeds meer één- of tweepersoons huishoudens zijn. In een andere pilot hebben wij er bijvoorbeeld voor gekozen om juist de ruimtes waar wordt geleefd en gewerkt te verduurzamen. Kijken naar het energieverbruik per ruimte wordt in de rekenregels nog niet veel toegepast, maar door gericht op deze manier aanpassingen door te voeren kun je slim de verbouwkosten verminderen.”

Vernieuwbouw

De woning die de Twentse corporatie heeft verduurzaamd komt uit de jaren tachtig en is ruim veertig jaar oud. Rutger: “Dit type woning is er een die veel in Twente voorkomt, en waarvan Domijn er veel in bezit heeft. Eigenlijk is het te goed om te slopen, en met het huidige C-label had het eveneens niet de hoogste prioriteit om te verduurzamen. De reden dat wij dit toch hier gedaan hebben, is omdat wij ons zo de ruimte geven om in te spelen op de toekomst.”

RED

Passende oplossingen voor zelfredzaamheid

Dé oplossing voor Woningcorporatie en VVE!

We blijven (soms noodgedwongen) langer thuis wonen waardoor we langer voor onszelf dienen te zorgen. Polvo hanteert een concept waarmee hulpbehoevenden een handreiking wordt geboden op het gebied van zelfredzaamheid. Door het toepassen van de huidige kennis en de nieuwste technologieën is het mogelijk een oplossing te bieden in langer thuis wonen. Dit alles onder de noemer RED. RED biedt oplossingen aan voor het langer thuis wonen, denk hierbij aan veilige en comfortabele toegang, alarmering, producten voor hulp in huis en digitale communicatie met mantelzorg en / of professionele zorg.

Als woning corporatie of vereniging van eigenaren, herkent u de vragen rondom beheer van toegang tot uw algemene deuren en woningen. In vele situaties wordt dit uitgevoerd middels een zogenaamd mechanisch sleutelsysteem. Dit vergt het nodige beheer, levertijden bij sleutelbestellingen en aanpassingen bij eventueel sleutelverlies.

De oplossing is direct beschikbaar, RED Evolution brengt u de vele mogelijkheden van beheer van veilige toegang tot uw complex(en). Hieronder ziet u enkele van onze reeds beproefde oplossingen. Daarnaast heeft RED Alarmering diverse uitbreidingen om de aanvullende wensen van uw bewoners te kunnen invullen.



RED



RED Evolution CENTRAAL



RED Evolution START



RED Ei-Alarmering



RED Netbox Live



RED Evolution PLUS & Extra



RED CQ-Alarmering

- Gebruik van elektronische sleutels, eenvoudig en makkelijk
- Beheer middels internet, voor corporatie en bestuur
- Beheer middels internet, voor uw bewoners
- 24/7 on-line, direct alles geregeld
- Geschikt voor zorg toegang en alarmering opvolging
- Beschikbaar middels gratis app op Android en IOS

Wilt u meer weten over dit unieke en uitermate geschikte concept? Ga naar onze website: www.redlangerthuiswonen.nl of neem direct contact op met een van onze adviseurs via de speciale klantenlijn: 088 - 765 1995

- » Centrale deur(en) worden voorzien van een wandlezer verbonden middels de Netbox Live met internet
- » Woning voordeur kan worden voorzien van een elektronische toegang. Optioneel beheer middels Netbox Live met internet
- » Woning kan worden uitgebreid met diverse alarmering oplossingen

RED

Stepvelden 16, 4704 RM Roosendaal
Tel.: 0165 - 526100 E-mail info@cystac.nl

www.redlangerthuiswonen.nl

Of er een 'maximumleeftijd' aan een gebouw zit voor de transformatie naar een Nul op de Meter woning, zegt Pascal: "Dat hangt heel erg af van factoren als het type woning, de locatie waar het staat en de sociaal maatschappelijke positie. De leeftijd heeft soms zo weinig impact, dat het beter is 'vernieuwbouw' door te voeren dan te slopen en nieuwe woningen te realiseren."

Zonwering in de ramen

Huurders van de Nul op de Meter woning worden ondersteund door software, bijvoorbeeld in de vorm van een smartphone-app die een melding geeft over openstaande deuren en ramen. Rutger: "Wanneer deze open staan terwijl de verwarming wordt gebruikt, krijgt de huurder een notificatie. De huurder kan dit negeren, maar de melding attendeert de huurder er wel op dat het woongenot kan worden verhoogd en de duurzaamheid wordt verbeterd." Maar het gebruik van software gaat verder dan een app alleen. "In het huis zit bijvoorbeeld ook zonwering in het glas, dat automatisch sluit op warme dagen om warmte buiten te houden en open gaat op koude dagen om de warmte binnen te houden. Zo wordt automatisch het energieverbruik verminderd."

Data

Met de onlangs van kracht geworden AVG en de schandalen rondom Facebook is privacy een nog belangrijker topic geworden. Het gebruik van Internet of Things en de data die daarmee worden binnengehaald, maken de verduurzaming niet lastiger maar gevoeliger, legt Rutger uit. "In dit project proberen wij dit zo goed mogelijk te borgen door transparant te zijn richting de huurder, en met hen te overleggen wat wij met de data doen. Alleen met hun goedkeuring worden deze gegevens vervolgens gebruikt."

Het verschil maken

Op de vraag wat Domijn verwacht van de duurzame oplossingen, zegt Pascal: "Uiteraard denken wij dat het nul op de meter is. De eerste resultaten zien er goed uit. Uiteindelijk willen wij informatie verzamelen over welke oplossingen het meeste verschil maken en gebruikt kunnen worden bij de verdere verduurzaming van ons bezit."

Schaalbaarheid

De verduurzaming aan de woning kostte de corporatie 80.000 euro. Domijn verwacht dat dit in de toekomst met minstens een kwart kan worden teruggebracht. "Wij zijn op

zoek naar een schaalbaar concept," vertelt Pascal. "Daar hebben wij tijdens de keuze van de oplossingen rekening mee gehouden. Wij kijken daarbij ook of er niet teveel is verduurzaamd aan de woning, zodat enkele opties wellicht kunnen worden weggelaten. Uiteindelijk mikken wij op een investering van 45.000 euro per woning. Dat is veel geld, maar dan ben je wel direct klaar voor de toekomst en de doelen voor 2050. En daarbij: slopen en nieuwbouw is vele malen duurder. Vernieuwbouw is wat ons betreft dan de beste oplossing."

Kennisdeling

Bij de verduurzamingsopgave werkt Domijn met verschillende partijen samen. Rutger: "De Twentse corporaties, waaronder Domijn, doen onder meer aan kennisdeling en ontwikkeling met marktpartijen, de Universiteit Twente en de Hogeschool Saxion. Stichting Pioneering faciliteert en coördineert dit programma. Iedere corporatie kijkt naar zijn eigen duurzaamheidsoplossingen, zoals een Nul op de Meter renovatiewoning of de toevoeging van waterstof bij het gasnetwerk. Door vervolgens de kennis onderling te delen én te kijken hoe je er gemiddeld voorstaat, ben je in staat betere beslissingen te nemen voor de toekomst."

Pascal vult zijn collega aan: "Bij verduurzaming kun je goed de meerwaarde van samenwerken terug zien. Door op deze manier samen te werken met andere corporaties of externe partijen, doen wij continu aan kennisdeling. Wij hoeven niet per se de koploper te zijn in verduurzaming, maar willen wel de juiste keuzes kunnen maken."

Continue beta-fase

Op de vraag of vanaf nu alle verduurzamingsstappen afgeleid zijn van en geïnspireerd zijn door deze nieuwe Nul op de Meter woning, zegt Rutger: "Ten dele wel. Domijn wil geen labeltjes najagen, maar kijken naar mogelijkheden om duurzame woningen met circulaire toepassingen te realiseren. Voor de huurders staat duurzaam woongenot en lagere woonlasten voorop. Een toekomstbestendig bezit. De oplossingen in deze woning die werken zullen wij meenemen en de dingen die niet zo goed gaan proberen wij te vervangen of te verbeteren. Het mag niet zo zijn dat de huurder een proefkonijn wordt, maar wij moeten wel dingen proberen. Voor Domijn zit verduurzaming dan ook in een 'continue beta-fase', waarin wij steeds streven naar de verduurzaming van ons bezit en een betere woonbeleving voor onze huurders." ■

Wat heeft Domijn verduurzaamd in de woning?

Dertig zonnepanelen en acht thermische collectoren | Na-isolatie zolder | De woning is luchtdicht gemaakt | Warmtepomp waarvoorheen de cv-installatie hing | Infraroodverwarming in de badkamer | Achter de panelen geïsoleerd | Na-isoleren aan de binnenzijde met voorzetwand | Warmteterugwinning balans-ventilatie | Isolerend en geluidwerend glas, inclusief zonwering in het glas | Extra dikke voor- en achterdeuren inclusief dubbele kierdichting | Vloerverwarming | Vloerisolatie op de begane grond | Solar freezer-bufferzak in de kruipruimte | Mogelijkheid om de verlichting, beveiliging, verwarming en rookmelding per smartphone te bedienen, plus een melding bij openstaande deuren en ramen.



Friso de Zeeuw

Banken zijn hypocriet en incompetent

Corporaties en banken hebben wat met elkaar gemeen. Beide hadden het in het afgelopen decennium hard te verduren, in de publieke opinie en in de politieke arena. De oorzaken zijn bekend.

Bij corporaties keert het tij langzamerhand. Concentratie op de kerntaken en verbetering van de bedrijfsvoering werpen hun vruchten af. Dat helpt ook om de uitwassen van de nieuwe, beperkende regelgeving op de politieke agenda te krijgen. Hoe anders is de situatie bij de grote banken. De verhouding met publiek en politiek blijft problematisch. Daar maken de banken het zelf naar. Ik geef drie voorbeelden.

Ik neem eerst ING bij de kop. In april van dit jaar presenteerde deze bank het rapport 'De circulaire corporatie'. Corporaties kregen het verwijt dat ze geen haast maken met 'circulair bouwen'. De voorzitter van Aedes, Marnix Norder, waarschuwde voor de opeenstapeling van duurzaamheidsambities en te grote haast om deze te implementeren. Energiezuinig maken van de bestaande voorraad heeft prioriteit. Zo is het. ING schaart zich met dit rapport bij degenen die van circulariteit een holistische grabbelton maken en onbezonnen hyperventileren op duurzaamheid. Een ander aanspreken op tekortschietende maatschappelijke verantwoordelijkheid terwijl ING zelf op topniveau in dat opzicht geen antenne blijkt te bezitten: dat noemen wij niet raar, dat noemen wij hypocriet.

Bij ABN-AMRO richt ik mijn pijlen op hun woningmarktanalyses. Alle grote banken hebben een woningmarkt-onderzoeksafdeling, maar die van ABN-AMRO komt niet boven het kleuterniveau uit. Lees de columns van sectorspecialist Madeline Buijs in Cobouw er maar op na. De bank verwacht niches en conjunctuurverschijnselen met (structurele) trends. Jonge gezinnen zouden blijvend in de grote stad willen blijven

wonen. In werkelijkheid hield deze categorie in de crisisperiode tijdelijk de verhuis-plas op, gezien de onzekerheid en de stagnerende huizenprijzen. Ook 'klein wonen' ziet Buijs als trend (in werkelijkheid een niche). De groei van particulier opdrachtgeverschap zou ook een trend zijn die qua omvang zelfs de woningproductie van woningcorporaties zou gaan overtreffen. Inmiddels is het aandeel van het particulier opdrachtgeverschap in de totale nieuwbouw al weer naar het vertrouwde percentage van rond de 15 gezakt. Mijn advies: hef die researchafdeling op en geef de spaarders een iets hogere rente.

Tot slot 'mijn eigen' Rabobank. De woningrapporten van deze bank mogen dan van betere kwaliteit zijn, wat betreft hypocrisie spant deze instelling de kroon. Wat te denken van de slogan 'een aandeel in elkaar', terwijl de coöperatieve structuur grondig wordt afgebroken. Nog erger was de reclamecampagne-kreet: 'samen lossen we het wereldvoedselprobleem op'. Gelijk met deze – op last van de Reclame Code Commissie schielijk ingeslikte – propagandataal grossiert de Rabobank in een niet aflatende stroom grote en kleine missers. Zo kwam in mei naar buiten dat Rabo grootschalige houtkap in Kalimantan (Indonesië) financiert. Tip: hef het directoraat Communicatie op, 'practice what you preach' en geef de spaarders een iets hogere rente.

Banken: je kan niet zonder ze, maar in de top en de stafafdelingen wemelt het van de knoeiers. Corporaties hebben hun leergeld betaald. De banken zijn helaas hardleers. ■

Prof. mr. Friso de Zeeuw, emeritus hoogleraar gebiedsontwikkeling TU Delft en auteur van het hand- en studieboek *Zo werkt gebiedsontwikkeling*.



AvW2, Adviesbureau voor woningcorporaties
We helpen corporaties bij het verbeteren van hun bedrijfsvoering

We hebben **Heemwonen** geholpen met **onderhoud** en **ketensamenwerking**.

Marjo Vankan (bestuurder) hierover:

"Ketensamenwerking leverde ons in het eerste jaar een kostenreductie van tien procent op de directe kosten. Wij zijn daarbij ondersteund door adviesbureau AvW2, die ons heeft geholpen de afspraken rondom ketensamenwerking te implementeren en de processen LEAN te maken."

De consultants van AvW2 vonden de samenwerking met Heemwonen erg plezierig en we zijn trots op het resultaat.

Seminar ketensamenwerking (dagelijks)onderhoud

Op 30 mei organiseerde AvW2 en Heemwonen een seminar waarin corporaties, aannemers en huurders ervaringen deelden over ketensamenwerking op het gebied van (dagelijks)onderhoud. Bent u geïnteresseerd in deze ervaringen?

Stuur dan een mail naar info@avw2.nl.

Jos Vervoort:

*"Onze **passie** is mensen en organisaties in **beweging** brengen en samen **resultaten** boeken."*



Service Excellence dankzij **grip** op dagelijks onderhoud



De slimste
plansoftware



Beheer, support
en consultancy



Mobile Apps



Portals

ViaData Mobile Solutions
helpt bij het efficiënt
inrichten van serviceprocessen

