

Jos Vervoort (AvW2):
Visie op
assetmanagement

Martijn Neeleman:
Ymere haalt data
van de daken

Paul Thuis (Woonstede):
Digitalisering NPO
om betaalbaarheid
te vergroten

21 september
CorporatiePlein:
Innovatie over
grenzen heen

CORPORATIEGIDS

BEDRIJFSVOERING, BOUW EN ONDERHOUD

MAGAZINE

EDITIE BEDRIJFSVOERING, BOUW EN ONDERHOUD
8e JAARGANG | NUMMER 2 | JUNI 2017

Assetmanagement

Anne Damen (Habion):

Balanceren tussen euro's, het hart, vandaag en morgen



Samenwerken met uw leveranciers en tegelijkertijd kosten besparen?

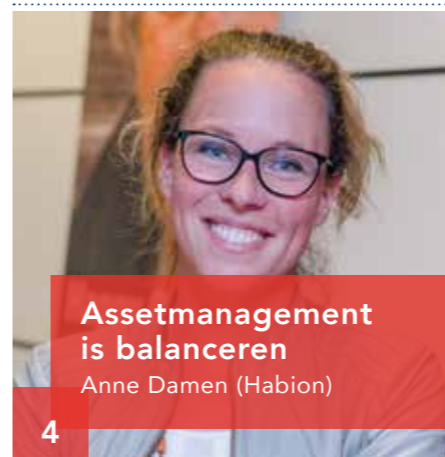
MAREON: hét portaal voor opdrachtverstrekking, bestellingen, gereedmelding en facturatie

- Volledige verwerking van het reparatieverzoekenproces 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 en Ketenstandaard).
- Cloud-oplossing: alle partijen altijd up to date.
- Ketenintegratie en -optimalisatie.



SCAN OM DE FOLDER
TE DOWNLOADEN

LIVING THE CHANGE



Assetmanagement is balanceren

Anne Damen (Habion)

4



Assetmanagement: de kunst van implementeren

Jos Vervoort (AvW2)

24



Digitalisering niet planmatig onderhoud

Paul Thuis (Woonstede)

8



Generiek waar het kan

Thom Wolters (De Veste)

32



Ymere haalt data van de daken

Martijn Neeleman (Ymere)

18



Stadlander bouwt huizen in één dag

Jorg van de Sanden (Stadlander)

39

12 Verduurzamen doe je er niet even bij

22 CorporatiePlein 2017: Innovatie over grenzen heen

26 Neem medewerkers mee in afweging wel of niet uitbesteden onderhoud

30 Actueel inzicht in bezit nodig voor vinden juiste onderhoudsmoment

36 Uitbesteden vergroot de innovatie- en leercurve van de corporatiesector

42 Column: Social smart cities

Reuring

Hoe faciliteer je de beweging van de zachte kant van de klant naar de harde kant van de stenen? Bij Habion transformeren ze zorgvastgoed naar vastgoed met zorg. Bejaardenhuizen worden weer toekomstbestendige gebouwen waar je graag oud in wilt worden. Gewoon, door er weer wat røring in te brengen.

Hele andere reuring geeft uitbesteden van onderhoud, vooral onder medewerkers en vaklieden die het betreft. We zijn toch financieel gezond, waarom is het nodig? Fons Köster (van Alckmaer Wonen) en Frans Weterings (3B Wonen) zijn openhartig in een duo-gesprek over de humane factor van uitbesteden.

In 2020 moet het gemiddelde bezit richting label B en over iets meer dan dertig jaar moeten ook alle woningen energieneutraal zijn. De lat ligt hoog, maar wat is drie jaar voor de eerste deadline eigenlijk de stand van zaken? CorporatieGids Magazine deed een rondgang langs vijf corporatiebestuurders. Hier en daar is nog wel wat reuring nodig.

Veel leesplezier!

Martin Barendregt en Paul Tuinte

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, Terheijden

Druk: Joh. Enschedé, Amsterdam

Coverfoto: Anne Damen, Habion

©Copyright CorporatieGids Magazine

Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, opgeborgen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar worden gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.



Anne Damen (Habion):
**Assetmanagement is balanceren
tussen euro's, het hart, vandaag en morgen**

Anne Damen is sinds november 2016 adjunct-directeur Klant & Assetmanagement bij Habion in Houten. De allround vastgoedprofessional verbindt met veel enthousiasme 'stenen met mensen' en houdt daarin balans tussen euro's en het hart. Aan CorporatieGids Magazine legt ze uit hoe je gezond evenwicht houdt tussen de zachte kant van de klant en de harde kant van de stenen.

"Assetmanagement voor woningcorporaties is in essentie balans vinden tussen de euro en het hart en tussen vandaag en morgen," legt Anne uit. "Euro's moeten we zo verstandig mogelijk besteden, waarbij optimaal voor maximaal gaat. Het hart staat voor de klant, voor wie we het allemaal doen. En vandaag en morgen slaan op de dilemma's die keuzes rondom ons vastgoed met zich meebrengen: morgen besluit je dat je over vijftien jaar afscheid neemt van vastgoed, terwijl er vandaag gewoon mensen wonen."

Van investeren naar exploiteren

Anne werkte hiervoor acht jaar bij Staedion in Den Haag, onder meer als conceptontwikkelaar, gebiedsmanager en manager vastgoedsturing. Op de vraag wat ze in acht jaar tijd heeft zien veranderen, zegt ze: "De verschuiving van investeren naar assetmanagement. Ruim negentig procent van het corporatiebezit is bestaand bezit dat gewoon wordt verhuurd en onderhouden, de afgelopen jaren hebben corporaties zich minder gericht op nieuwbouw en meer gericht op het optimaal exploiteren van hun bestaande woningvoorraad. Daarnaast zijn corporaties veelal intern gericht geweest. Alles moest - en kon ook - efficiënter en goedkoper. Gelukkig is er nu weer ruimte om naar buiten te kijken. Van investeren naar exploiteren en van intern gericht naar de vraag: voor wie doen we het eigenlijk," vat Anne de kanteling samen.

Regie-corporatie

Habion werkt landelijk en heeft vastgoed in tachtig plaatsen in Nederland. Op de vraag hoe je assetmanagement organiseert, zegt Anne: "Wij ontwikkelen ons naar een regie-corporatie en willen deze optimaal inrichten vanuit het klantbelang. Het verhuren en onderhouden - property management - kun je onder goede regievoering prima aan externe vastgoedmanagers overlaten. We hebben dus zelf geen eigen onderhoudsdienst of verhuurmakelaars. Onderhoud laten we door externe aannemers uitvoeren en de woningen worden via de vastgoedmanagers verhuurd."

Locatiemanagement

"Bij de sociale kant van het werk - we noemen dat intern locatiemanagement - willen we als corporatie wel zelf intensiever betrokken blijven," vervolgt Anne. "We willen de klant kennen en blijven kennen. We werken met dedicated gebiedsteams en ik merk dat mijn mensen zich bewust zijn van de uitdaging om efficiënt te sturen en regie te houden, zonder daarbij de klant uit het oog te verliezen. Binnen Habion

hebben we klanttevredenheid centraal gesteld. Daar zijn we onder andere door middel van de lean-methodiek, met acht eigen green belts dagelijks mee bezig. Het gaat niet automatisch beter of slechter wanneer je het verhuur- en reparatie-verzoekenproces zelf doet of aan de markt uitbesteedt. Hoe efficiënter je deze processen echter inricht, hoe beter je in staat bent om er grip op uit te oefenen."

Alleenstaande dame van tachtig

Habion huisvest uitsluitend senioren. "We willen onze bewoners in een veilige omgeving lekker laten wonen en oud laten worden," verwoordt Anne de missie in haar eigen woorden. En oud worden ze, vertelt Anne. "Het profiel van onze gemiddelde bewoner van een zelfstandige woning is een alleenstaande dame van tachtig plus met een kleine beurs. In onze zorghuizen ligt de gemiddelde leeftijd op ruim vijfentachtig."

Thuis is meer dan een huis

"De grootste uitdaging is hoe ver we als corporatie kunnen en willen gaan om mensen veilig, gezond en betaalbaar oud te laten worden," vervolgt Anne. "Stenen dragen daar maar deels aan bij, een thuis is meer dan een huis. Daarbij willen we bewoners in hun kracht zetten en ze zo lang als mogelijk regie laten voeren over hun eigen leven. Het scheiden van wonen en zorg helpt ons daarbij en geeft een impuls aan de transformatie van ons vastgoed naar woningen waar mensen niet meer uit hoeven als ze ouder en hulpbehoevender worden. We maken een flexibel, dus duurzaam gebouw, waarin je in alle fasen kunt blijven wonen, of je nou verzorgd of verpleegd moet worden. De essentie is dat je niet meer hoeft te verhuizen."

Logische combinatie

Anne is verantwoordelijk voor Klant én Assetmanagement. Op de vraag of dat eigenlijk een logische combinatie is, zegt ze: "Het is zelfs eerder onnatuurlijk om het uit elkaar te trekken. Stenen zet je in ten behoeve van de klant. De harde kant moet je goed en veilig faciliteren - denk aan brandveiligheid, een drempelloze woning en meer - maar de zachte kant is essentieel om er te kunnen wonen. Dat geldt ook voor onze verzorgingshuizen. Je moet het weer leuk maken, mensen moeten er graag willen wonen."

Tweede jeugd

Habion doet dat door bejaardenhuizen een tweede jeugd te geven. "Daarvoor hebben we een speciale methodiek ontwikkeld: De RØRING. In plaats van bejaardenhuizen te sluiten en slopen, blazen we ze nieuw leven in. Door de gemeenschap 'eigenaar' te maken van het gebouw leggen we de verantwoordelijkheid bij de mensen zelf. Wij faciliteren, maar durven de bewoners los te laten zonder ze te laten vallen. Met de RØRING-methode geven we de gebouwen



Regisseren of geregisseerd worden

Inzicht en sturing op het onderhoud en de kosten zorgen voor grip op vastgoedbeheer. Movin'U levert hiervoor innoverende software en adviseert over verdere procesoptimalisatie. Bent u toe aan het einde van budgetoverschrijdingen? Neem de regie in handen!

Movin'U

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

www.movinu.nl

terug aan de bewoners en de buurt. Zelfredzaamheid groeit zo door naar samen-redzaamheid en bejaardenhuizen transformeren naar toekomstbestendige gebouwen waar je graag oud in wilt worden.”

Gesprek aangaan

Centraal in de RØRING-methode staat samen het gesprek aangaan over hoe je oud wilt worden. “Wij faciliteren, zijn katalysator en organiseren de dialoog. Bijvoorbeeld door ‘jongeren’ van vijfenzestig te betrekken. Dat zijn de ouderen van morgen die prima weten hoe ze oud willen worden. Ook experimenteren we met huisvesting van studenten in onze bejaardenhuizen. Vaak is dat voor de oudere bewoners en de zittende zorgorganisatie even wennen. Maar na verloop van tijd gaat dat erg goed. Studenten zijn vooral ‘buurmeisjes en-jongens’, zet ze vooral zo in en niet als verlengstuk van de zorg. Ze willen best een wandelingetje maken, maar ‘misbruik’ ze niet voor facilitaire zaken zoals het verhuizen van een biljarttafel. Ook leeft bij de zorgverleners soms de angst dat studenten het werk inpikken, maar dat is helemaal niet aan de orde. Waar het goed gaat, is op plekken waar studenten en ouderen met elkaar omgaan als burens. Het noaberschap, aanspraak, af en toe een wandelingetje en gezelligheid is eigenlijk al voldoende.”

Losdenken van de zorg

De RØRING-methode trekt ook de aandacht van andere corporaties. “We vinden het leuk om onze ervaring en kennis te delen. Onze basishouding en dus ook ons advies? Bedenk het niet zelf maar ga het aan de mensen zelf vragen hoe ze oud willen worden. Durf los te denken van de zorg. De zorgpartij is uiteraard een partner in de keten, maar het is de klant die er woont die centraal staat. Waar de zorgverlener roept dat badkamers groter moeten, willen ouderen dat vaak juist niet. Luister dus goed naar de bewoner. En wees creatief, je hoeft echt niet alle deurkozijnen te verbreden om er mogelijk in de toekomst een keer makkelijk met een brancard door te kunnen. Je kunt ook gewoon een smalle brancard kopen. Probeer los te komen van het systeem en vraag bewoners wat ze willen. Het lukt niet altijd, daar

zijn we ook eerlijk in. Wat er gebeurt in een gebouw is belangrijker dan het gebouw zelf, maar soms voldoet een gebouw echt niet meer.”

Leuk oud worden

Voormalig ‘zorgvastgoed’ transformeert wat Anne betreft blijvend naar vastgoed met zorg. “De zorg zal naar de klant bewegen in plaats van de klant naar de zorg. Leuk oud worden met zoveel mogelijk eigen regie, daar gaat het om. Ik vind het een voorrecht om daar mijn steentje aan bij te dragen.” ■





Woonstede: Digitalisering niet planmatig onderhoud om betaalbaarheid te vergroten

Wat hebben reparatieverzoeken en mutatieonderhoud te maken met betaalbaarheid? "Alles," zegt **Paul Thuis**, manager Informatie Communicatie Accommodatie (ICA) bij **Woonstede** uit Ede. Een gesprek over het digitaliseren van de processen rondom niet planmatig onderhoud.

Woonstede biedt ruim 9.000 woningen in de gemeenten Ede, Scherpenzeel, Wageningen en Woudenberg.

"De vier strategische thema's Betaalbaarheid, Beschikbaarheid, Kwaliteit van de woningen en Duurzaamheid zijn voor ons erg belangrijk," legt Paul uit. "Betaalbaarheid gaat ook over het zo efficiënt en effectief mogelijk afhandelen van je processen. Dat bereiken we door deze niet per definitie maximaal, maar optimaal te digitaliseren en onze verschillende doelgroepen op maat online selfservice te bieden."

Marktconform

Als eerste heeft Woonstede het proces voor en rondom het niet planmatig onderhoud (NPO) - zoals reparatieverzoeken en mutatieonderhoud - gedigitaliseerd. "Van klant naar aannemer en weer terug; het hele proces willen wij optimaal digitaliseren. De processen willen wij zo lean mogelijk laten verlopen en uitvoeren op basis van standaardopdrachten en -prijzen. Deze uitgangspunten gelden zowel voor onze eigen vaklieden als voor de aannemers waarmee wij werken. We willen namelijk dat beide partijen de werkzaamheden marktconform uitvoeren."

Knip in het proces

Om het project behapbaar te houden en om eerst ervaring op te doen met het geautomatiseerde proces en het werken met standaardopdrachten en -prijzen, is bij Woonstede een 'knip' gemaakt in het project. "We hebben eerst het proces vanuit onze organisatie richting de eigen dienst en aannemers gedigitaliseerd," licht Paul toe. "De intake van reparatieverzoeken gebeurt door het belteam via een gestandaardiseerde beslisboom. Op dit moment wordt zo'n 86 procent van de verzoeken op deze manier behandeld. Ik verwacht dat in een latere fase dit enorm gaat verschuiven naar online selfservice, zodra wij de beslisboom als selfservice bieden aan klanten via onze website."

De online beslisboom op het klantenportaal zorgt ervoor dat op een eenduidige wijze standaard onderhoudswerkzaamheden worden verstrekt aan de eigen servicedienst en aan aannemers. "De serviceverzoeken worden automatisch doorgezet naar de pda van de vaklieden of aannemer, en inspectieverzoeken naar de tablet van de mutatieopzichter. Met de app op de tablet kan de opzichter snel, eenvoudig en in het bijzijn van de huurder mutaties opnemen en onderhoudswerkzaamheden vastleggen. Aan het einde van de inspectie tekent de huurder voor akkoord als de reparaties voor de rekening van de huurder zelf zijn. De huurder krijgt direct het inspectierapport digitaal en volledig automatisch via de e-mail opgestuurd."

Leveranciersportaal

De opdrachtverstrekking van standaardopdrachten richting

de aannemers verloopt digitaal via het leveranciersportaal Mareon van Aareon. "In deze digitale omgeving kunnen wij de opdracht ook gereed melden, en wordt het factuurproces daarna volledig geautomatiseerd verwerkt," legt Paul uit. "Het specificeren van facturen is niet meer nodig, omdat de opdracht vooraf al volledig is gespecificeerd. Door deze goed te formuleren en met vaste prijzen te werken, is de facturering slechts een formaliteit. Een administratieve handeling die volledig geautomatiseerd verloopt."

7.500 facturen

Door de processen te digitaliseren, hoopt Woonstede haar taken uiteindelijk met minder medewerkers uit te voeren. "Het digitaliseren van de NPO-processen draagt dan bij aan de betaalbaarheid. Harde cijfers hebben wij hier nog niet voor, maar het staat voor mij buiten kijf dat het tot besparing leidt. Kijk bijvoorbeeld naar de halvering van het aantal fysieke facturen dat wij jaarlijks ontvangen. De helft van de 15.000 facturen heeft betrekking op reparatieverzoeken, en wordt nu digitaal afgehandeld. Dat 7.500 facturen minder hoeven te worden gescand, scheelt enorm veel werk. Dit resulteert uiteindelijk in een substantiële daling van onze onderhouds- en afhandelingslasten."

Standaard prijzenboek

Het werken met een standaard prijzenboek is een andere bepalende succesfactor bij het digitaliseren van NPO-processen, legt Paul uit. "Dat helpt enorm om zowel je eigen dienst als de aannemers marktconform te laten werken. Het was even wennen; niet iedereen is gewend om met standaardopdrachten en -prijzen te werken. Omdat wij geen onderzoek hebben gedaan naar de faalkosten in de NPO-processen, hadden wij in het begin discussie of bepaalde tijdsduur of kosten wel reëel waren. De één zei dat het voor de helft moest kunnen, de ander rekende het



Hier werken wij aan huurderstevredenheid



 **consolidated**
Kennis van dakten

Consolidated repareert jaarlijks meer dan 10.000 lekkages door heel Nederland. Onze vakmensen staan dag en nacht klaar om storingen snel, vakkundig en professioneel te verhelpen. Huurders melden de lekkage rechtstreeks bij onze centrale, waarna een afspraak wordt gemaakt. Tot de lekkage is verholpen houden wij contact met de huurder en dat wordt gewaardeerd!

Maak ook werk van huurderstevredenheid en kijk op www.consolidated.nl.

CorporatieMedia

PRINT | WEB | EVENTS



De editie Bedrijfsvoering
Bouw en Onderhoud van
CorporatieGids Magazine volgt,
signaleert en schrijft over de invloed
van informatie en technologie
op bouw en onderhoud
in de corporatiesector.

Adverteren in dit magazine?

Bel Martin Barendregt 06 215 78 600 of mail naar info@corporatiemedia.nl

dubbele. Met een standaard prijzenboek nivelleer je deze marktschommeling en maak je niet-planmatig onderhoud voor iedereen transparant en gelijk.”

“Met alle aannemers hebben wij nieuwe inkoopcontracten afgesloten, op basis van het prijzenboek. De contracten worden beheerd in ons primaire systeem Tobias AX, waardoor deze op ieder gewenst moment plaats- en tijdonafhankelijk kunnen worden geraadpleegd. Handig om bijvoorbeeld snel op te zoeken of iets onder de garantie valt. Het mooie is dat niet Woonstede maar een onafhankelijke partij de standaard prijzen jaarlijks vaststelt en updatet. Dat gebeurt door jaarlijks bij aannemers en woningcorporaties alle onderhoudsrecepten te toetsen. De tijdsnormen voor aannemers gelden dus ook voor onze eigen dienst.”

Ogen en oren

Het gebruik van een eigen dienst is voor Woonstede een bewuste keuze. Paul: “Nu zowel onze eigen dienst als de aannemers marktconform werken, kunnen wij op basis van de toegevoegde waarde beslissen welke werkzaamheden door de eigen dienst worden uitgevoerd. Misschien is het onderscheid wel of de woning wel of niet wordt bewoond,” redeneert Paul. “Is de bewoner thuis, dan sturen wij onze eigen - inmiddels tot allround vakman opgeleide - dienst er naartoe. In dat geval zijn het toch eigen ogen en oren die dan achter de voordeur komen. Dat blijft heel waardevol, omdat dit niet regelmatig voorkomt.”

Trots

Woonstede en haar aannemers zijn erg tevreden rond de digitalisering van de NPO-processen. Paul: “Laatst hielden wij een presentatie voor onze Raad van Commissarissen. Terwijl een collega het een en ander liet zien, kon ik even toekijken. Ik dacht: dit is eigenlijk wel heel erg mooi. Als opdrachtgever ben ik trots op wat wij hebben neergezet.” ■





“Verduurzamen doe je er niet even bij”

Corporatiebestuurders over de verduurzaming van de corporatiesector

Woningcorporaties staan de komende jaren voor een grote verduurzamingsopgave. In 2020 moet het gemiddelde bezit richting label B en over iets meer dan dertig jaar moeten ook alle woningen energieneutraal zijn. De lat ligt hoog, maar wat is drie jaar voor de eerste deadline eigenlijk de stand van zaken? CorporatieGids Magazine deed een rondgang langs vijf corporatiebestuurders.

Truus Sweringa, Oost Flevoland Woondiensten: “Verduurzamen doe je er niet ‘er even bij”

Oost Flevoland Woondiensten uit Dronten voldoet volgens Directeur-Bestuurder Truus Sweringa al aan de doelen die in het energieakkoord gesteld zijn voor 2020. “Als er gekeken wordt naar het feitelijk energiegebruik in Nederland, scoren wij nationaal gezien zelfs het beste, blijkt uit de Aedes benchmark.” Een meerjarig integraal plan dat ook gericht is op duurzaamheid ligt volgens Truus ten grondslag aan de duurzaamheidsresultaten. “Bij elke investering die je doet moet de verduurzaming van de woningen betrokken worden. Ruim de helft van ons bezit is gebouwd tussen 1964 en 1972. Omdat zo’n groot gedeelte van ons bezit uit deze periode komt, was het tegelijkertijd aan de beurt voor groot onderhoud. Wij hanteren hierbij een integrale aanpak, en willen naast het benodigde groot onderhoud met aandacht voor wooncomfort de woningen ‘in één keer goed’ verduurzamen. We pakken de buitenschil in een keer aan, dus dak, vloer, muurisolatie met aandacht voor het opheffen van koude bruggen. Huurders merken dat dit hen fors op de energierekening bespaart, en daarom creëren wij onder hen een groot draagvlak voor verduurzaming. Zo creëren wij uiteindelijk bewonerstrots.”

Essentieel voor het voldoen aan de duurzaamheidsopgave is een cultuurverandering. “Je doet het er niet even bij,” licht Truus de Drontense mentaliteit toe. De corporatie houdt daarbij scherp het oog op ‘People, Planet en Profit’. “Dat betekent dat je niet alleen bedrijfseconomisch naar zaken kijkt, maar ook rekening houdt met het leefgenot van de bewoner en de impact op het klimaat. Denk bijvoorbeeld aan verf die beter is voor het klimaat of esthetisch mooiere huizen voor de huurder waardoor de wijk langjarig beter wordt gewaardeerd. Je moet hier echter niet in doorslaan - Profit blijft een onderdeel van de afweging die je maakt - maar het optimum op alle drie de gebieden is het streven.”

Om de verduurzaming van het bezit te versterken, kijkt Truus naar de regelgeving uit Den Haag. “De verhuurdersheffing heeft er fors ingeslagen, en met de Vennootschapbelasting gaat binnenkort twee maanden aan huuropbrengst per jaar de schatkist in. Dit voelt heel wrang, want het zijn de armste mensen die de verhuurdersheffing moeten betalen terwijl de rijkere Nederlanders met hypotheekrenteaftrek geld terugkrijgen. Wij besteden dat geld liever aan goed en duurzaam wonen in Dronten.”

Chris Theuws, Woningstichting de Zaligheden: “Verlagen verhuurdersheffing draagt bij aan verduurzaming”

Woningstichting de Zaligheden uit Eersel behaalde volgens Chris Theuws al in 2012 de verduurzamingsdoelen voor 2020. Hij denkt niet dat corporaties nalatig zijn in het nakomen van de afspraken uit het Convenant Energiebesparing Huursector, maar dat de omvang en impact voor bewoners en benodigd draagvlak wordt onderschat. “Door het opleggen van huurverhoging bij het toepassen van energiebesparende maatregelen werkten veel bewoners in het verleden vaak niet mee aan de uitvoering. Wij hebben daarom gekozen voor een projectgewijze aanpak zonder huurverhoging, waardoor iedereen meedeed en de kosten uiteindelijk lager uitvielen. Bij mutatie zijn de huren geharmoniseerd.”

Het gebruik van energielabels bij de verduurzaming is volgens Chris belangrijk: “Het verschaft inzicht in de kwaliteit van het bezit, en draagt bij aan de verduurzamingsagenda. De wijze waarop de labels ingevoerd werden verdient achteraf echter niet de schoonheidsprijs. Na een eerste wijziging van de systematiek werd het label omgezet naar de energie-index, dat geeft beter de verduurzaming weer.”

Het sectorbreed verlagen van de verhuurdersheffing stelt corporaties volgens de bestuurder van de Zaligheden beter in staat écht te verduurzamen. “Een oplossing en stimulans



Truus Sweringa



Chris Theuws



**Adviesbureau voor
concrete resultaten in bedrijfsvoering**

Implementeren van assetmanagement. Denken en vooral doen

AvW2 is specialist in **bedrijfsvoering** voor woningcorporaties. We zorgen voor concrete **resultaten in een korte tijd**.

Denken en Doen

We **sparren** met u over assetmanagement. Niet in algemeenheden of hoe het eigenlijk zou moeten. **We** kijken samen **wat er nodig is** en vertalen dit in **actie en resultaat**.

Ervaren

AvW2 heeft ervaren adviseurs, **gepakt en gemazeld**. We adviseren en ondersteunen. **We leggen verbanden** tussen beleid, processen, systemen en cultuur van een organisatie. **We staan voor een integrale aanpak** omdat we weten dat deze zaken niet los van elkaar gezien kunnen worden.

Jos Vervoort:

"Onze **passie** is mensen en organisaties in beweging brengen en samen resultaten boeken. We worden **uitgedaagd** door het bedenken van een aanpak die duurzaam is en blijvend resultaat oplevert. Onze **trots** zit in het feit dat we worden teruggevraagd door onze klanten."



kan een koppeling tussen investering en heffing zijn. Zodra een corporatie investeert in verduurzaming, ontvang je korting op de verhuurdersheffing. Naar mijn mening is het met de huidige technische oplossingen nagenoeg onmogelijk alle corporatiewoningen CO2-neutraal te maken, constructieve problemen maken dit tot een uitdaging waardoor de afweging sloop-nieuwbouw zich al snel opdringt. Op deze momenten ben je op slopershoogte. "Maar," sluit Chris af, "ik heb echter veel vertrouwen in de aanstaande innovatieve oplossingen."

Jan Salverda, Domijn: "Geef corporaties ruimte om verduurzamingsopgave zelf op te lossen"

Voor de Enschedese corporatie Domijn is het nog niet zeker of de doelen in 2020 worden gehaald. Jan Salverda: "Wij waren hard op weg ons bezit te verduurzamen, maar door de verandering in de criteria van de labels zijn wij in de opgave teruggevallen. Het is goed een norm te hebben zoals energie-labels - ze geven je tenslotte een framework om te meten hoe je bezit ervoor staat - maar als tijdens de wedstrijd de spelregels worden aangepast heb je hier niet zoveel aan."

Volgens Jan gaat verduurzaming daarnaast verder dan het CO2-neutraal maken van woningen of voldoen aan een label. "Criteria als de leefbaarheid van woningen, of mensen er lang willen blijven wonen en de duurzaamheid van de buurt zijn erg belangrijk. Daar wordt momenteel minder naar gekeken." Daarnaast maakt Domijn een afweging op basis van haar vastgoedstrategie bij de verduurzaming. "Woningen staan tientallen jaren op een plek, maar worden na tig aantal jaar ook weer gesloopt. We kunnen een label C-woning nu wel vervangen, maar als die volgens de planning over tien of vijftien jaar gesloopt wordt, is die investering niet verstandig. Overigens zien we ook dat door de hogere eisen die aan duurzaamheid worden gesteld de afweging investeren in bestaand vastgoed of slopen en vervangen eerder wordt gemaakt."

Corporaties hebben volgens Jan de positie om het verschil

te maken in een stad. "Samen met onze collega-corporaties in Enschede bezitten wij ongeveer dertig procent van de totale woningvoorraad. Als wij dat verduurzamen, kun je echt een verschil maken. Het moet dan wel duidelijk zijn waar we op sturen naast de interne afwegingen die we maken." Hij wijst bijvoorbeeld naar de eis voor energieneutrale woningen. "Wat dit doel in de praktijk betekent, is lastig uit te leggen. Moet elk huis energieneutraal zijn, of elke straat? Of is dit een gemiddelde voor een stad? Met oude woningen is de verduurzaming een stuk lastiger, zeker daar waar het gaat over gestapelde bouw terwijl onze doelgroep in de meeste gevallen aan deze (goedkope) woningen behoefte heeft. De binnenstad energieneutraal maken is - als je puur naar de woningen kijkt - wellicht te optimistisch. Overigens is deze afweging bij grondgebonden nieuwe woningen veel gemakkelijker te maken. Die sluit je als het even kan niet meer aan op het aardgas en maak je 'nul-op-de-meter'. Die investering is gemakkelijk terugverdiend met de EPV. Bovendien kun je bij sloop en vervangende nieuwbouw woningen veel beter situeren ten opzichte van de zon."

Het oppakken van energie- en CO2-neutraliteit door de markt is volgens Jan dé manier om te verduurzamen. "Laat corporaties en marktpartijen ideeën met elkaar uitwisselen en geef hen de ruimte om te leren en experimenteren zodat er meer kansen ontstaan voor 'echte' innovatie. Zet een kader van doelen die ze moeten halen - bijvoorbeeld de doelen die in Parijs op papier zijn gezet - en laat de markt vervolgens met oplossingen komen om dit te behalen. Zo zorg je ervoor dat de ideeën ook in de toekomst financieel duurzaam zijn."

Aart Rekers, Lyaemer Wonen: "Bestendig en lange termijn energiebeleid essentieel voor verduurzamen"

Woningcorporatie Lyaemer Wonen uit Lemmer is naar eigen zeggen hard op weg de doelstellingen voor 2020 te halen. Aart Rekers: "Onze ervaring leert dat één label stijgen per



Jan Salverda



Aart Rekers

NEH ontzorgt.

Kantoorautomatisering in de Cloud Uw corporatie WBP en AVG proof Hosted Telefonie Office 365 en meer!



Bel 033 4343 070

www.nehgroup.com

woning zo'n 5.000 euro kost. Voor de resterende woningen van Lyaemer Wonen betekent dat een investering van ongeveer vier miljoen euro. Deze som geld hebben wij in onze meerjarenbegroting ingeboekt, om zo te garanderen dat wij de komende jaren financieel aan deze opgave kunnen voldoen."

Aart verbaast zich meer en meer over het feit dat een deel van de huurders zich verzetten tegen verduurzaming. "Hoezeer wij de nadruk leggen op het realiseren van besparing in het energieverbruik en wij proberen de huurverhoging zo laag mogelijk te houden, sommige huurders willen niet meedoen aan een voorgelegd project. De redenen hiervoor zijn divers, en variëren van 'ik ben te oud en de volgende huurder moet dit oppakken' tot 'ik wil alle rompslomp niet en kies ervoor dan meer voor energie te betalen'. En hoewel het hierbij een minderheid van de gevallen betreft, ze vormen in de aanpak van verduurzaming een last. Er moet immers in het werk om deze woningen heen gewerkt worden en ook het uiteindelijk resultaat van het project in termen van energiebesparing wordt negatief beïnvloed."

Meer mogelijkheden om huurders tot verduurzaming te verplichten, zou volgens Aart helpen. "Corporaties hebben behoefte aan simpele, adequate mogelijkheden die tot deelname verplichten. Die mogelijkheden zijn er momenteel onvoldoende. Let wel; onvoldoende wil niet zeggen dat er niets is dat helpt. Het is alleen erg ingewikkeld, kost veel overredingskracht en daarmee tijd en is in het geval van subsidies ook nog eens politiek gevoelig."

"Het is daarnaast goed om voor de komende jaren een bestendig en lange termijn energiebeleid uit te stippelen, dat corporaties zekerheid biedt en de mogelijkheid geeft rekening te houden met een gefundeerde afweging van verduurzamen door renovatie of vervangende nieuwbouw. De prioriteit moet liggen bij een energiebeleid gericht op de toekomst; dat is het meest nodig om corporaties maximaal

te laten investeren in gezonde, vitale mensen, een profijtelijk woningbezit en een groene wereld."

Wim Hazeu, Wonen Limburg: "Routekaart naar CO2-neutraal onmisbaar voor de juiste investeringen"

Wim Hazeu, directeur-bestuurder van woningcorporatie Wonen Limburg uit Roermond, vertelt dat de corporatie eveneens op weg is de doelen voor 2020 te halen. "We zijn een grote corporatie met 26.000 vhe, dat betekent dat wij elk jaar een fors aantal huizen moeten verduurzamen. De laatste jaren deden wij dat met zo'n 800 woningen per jaar, maar in de eindsprint doen wij er een schepje bovenop en is het doel 1.000 woningen per jaar onder handen te nemen."

Wonen Limburg begon in 2011 met een verduurzamingsprogramma. Naast sloop en vervangende nieuwbouw en traditionele energieprojecten, kijkt de corporatie ook naar samenwerking met andere corporaties en de Stroomversnelling. "Met tien andere corporaties werken wij samen in 'Zonnig-Limburg'. Hier valt onder andere de gezamenlijke inkoop van zonnepanelen onder, die wij inmiddels op zo'n 1.300 daken hebben geplaatst. Daarnaast waren wij één van de zes startende corporaties met de Stroomversnelling. Waar mogelijk willen we geen kleine sprongtjes, maar verduurzaming in één keer goed toepassen. Als je dit wilt doen, heb je innovatie in de bouw nodig. Niet onbelangrijk: je hoeft niet steeds het wiel uit te vinden, maar geef elkaar wel de ruimte om te innoveren."

Verduurzaming brengt een groot dilemma met zich mee. "Aan de ene kant heb je de doelen die in 2020 gehaald moeten worden," legt Wim uit. "Maar zijn die doelen ook effectief op de lange termijn? Over dertig jaar moeten alle woningen CO₂-neutraal, en veel maatregelen van nu hebben dan nog steeds hun werking. Een lange termijn visie is essentieel, en daarom is het goed dat corporaties in 2018 een routekaart voor een CO₂-neutrale woningvoorraad gaan opstellen." Daarnaast is het volgens Wim niet maatschappelijk verantwoord om alle woningen gelijk te behandelen. "In uitgefaseerde woningen doe je een andere investering dan in een nieuwe woning die over veertig jaar er nog staat. Dat maatwerk moet behouden blijven."

Absolute regels doen geen recht aan de diverse werkelijkheid." Naast directeur-bestuurder is Wim ook vice-voorzitter bij Aedes, en is trots op hoe de corporatiesector verduurzaming aanpakt. "Corporaties hebben hun nek uitgestoken om als eerste een stevig convenant uit te spreken, en gaan daarin verder dan de commerciële huursector. Wij weten dat wellicht niet alle doelen worden gehaald, maar dat heeft onder meer door de heffingen en nieuwe wetgeving zijn redenen. Ondanks dat heeft de corporatiesector een serieuze beweging ingezet. Je kunt zien dat jaarlijks serieuze stappen worden genomen, en we lopen vooruit op de rest van de woningvoorraad in Nederland." ■



Wim Hazeu



Ymere haalt data van de daken: Internet of Things en Big Data gebruiken om daklekkages te voorspellen en dakgoten te reinigen

Hoe zorg je ervoor dat je op precies het juiste moment onderhoud uitvoert aan je daken? Woningcorporatie Ymere uit Amsterdam gebruikt sensoren, big data en the Internet of Things om daklekkages te voorspellen en dakgoten vlak voor de eerste overlopende druppel te reinigen. Gloort een toekomst waarin sensoren bepalen wanneer onderhoud wordt uitgevoerd aan de horizon?

Een gesprek met **Martijn Neeleman**, Teamleider Evaluatie bij Ymere.

“Wij willen zoveel mogelijk kwaliteit voor onze woningen voor zo min mogelijk geld, dat is niet heel wereldschokkend,” begint Martijn het gesprek. “Die visie verhoudt zich ook tot onze kijk op daken: wij kijken hoe die kwalitatief verbeterd kunnen worden terwijl wij tegelijkertijd de kosten in bedwang houden. Het geld dat vervolgens overblijft gebruiken wij voor bijvoorbeeld het verduurzamen van de woningen, waardoor de woonlasten voor onze huurders dalen.”

Proof of Concept

Naast mogelijkheden om woonlasten van huurders te verlagen kijkt Ymere ook naar opties om slimmer en efficiënter te werken op haar daken. Het heeft daarom samen met haar dakpartners twee Proof of Concepts ontwikkeld waarbij gebruik wordt gemaakt van Big Data en Internet of Things (IoT). “Het idee om sensoren te gebruiken ontstond na een gesprek met KPN. Zij vroegen ons of wij al bezig waren met Big Data of IoT, en toen het antwoord nee was hebben wij gekeken naar mogelijkheden. De keuze om de mogelijkheden van sensoren en het combineren van data op daken te verkennen was eenvoudig. Onze dakpartners beschikken over veel data, bijvoorbeeld over de ongeveer 7000 lekkages die per jaar worden verholpen, wat de oorzaken daarvan waren, waar deze plaatsvonden, wat de conditie van de daken is. Als deze data gecombineerd wordt, halen wij hier nog meer waarde uit.”

Slimmer en efficiënter

Het verschil tussen Big Data en IoT zit volgens Martijn in de manier waarop het wordt gebruikt. “Als je de vergelijking trekt met journalistiek, is Big Data een soort ‘desktop research’. Je gebruikt de data die je hebt, combineert het om verbanden te leggen en gebruikt dat vervolgens om nieuwe waarde te creëren. IoT is meer een interview: je gaat verder dan Big Data en voegt real time informatie toe aan je gegevens. Uiteindelijk hebben ze allebei wel hetzelfde eindpunt:

ze stellen je in staat slimmer en efficiënter te werken.”

Daklekkages

Met één van de Proof of Concepts wordt geprobeerd daklekkages te voorspellen. “De eerdergenoemde gegevens van onze daken worden gebruikt om te

kijken wat het juiste moment is voor onderhoud en welke complexen wellicht extra aandacht nodig hebben.” Ymere maakt hierbij gebruik van zelflerende algoritmen. “Daarin hebben wij de gegevens uit het dakmanagementsysteem Dakota van Consolidated onder andere gecombineerd met de weersvoorspellingen van het KNMI. Vervolgens wordt gekeken naar verbanden tussen de lekkages: heeft bijvoorbeeld de leeftijd of hoogte van een gebouw invloed, of het feit dat het naar het zuiden georiënteerd staat.”

Voorspellende algoritme

Eind vorig jaar werden de algoritmen gebruikt om lekkages voor het eerste kwartaal van 2017 te simuleren. “Dat was voor ons een oefening,” legt Martijn uit. De corporatie checkte in april of de voorspellingen met de daadwerkelijke lekkages overeenkwamen. “Daaruit bleek ongeveer 93 procent van de voorspelde daken daadwerkelijk een probleem te geven. Wij waren daarvan erg onder de indruk, vooral vanwege het feit dat wij nog niet veel data gebruikten bij de voorspelling.”

De 7 procent foutmarge vraagt om doorontwikkeling, gaat Martijn verder. “We willen onder andere nieuwe soorten data toevoegen aan de algoritmen, om zo de foutmarge verder te verkleinen. Bijvoorbeeld over de materialen die op de daken worden gebruikt, het type bewoner dat in een huis woont of de installaties die in een gebouw te vinden zijn. Door zoveel mogelijk gegevens te gebruiken, maak je de algoritme steeds intelligenter en meer valide.”

Sensoren in de dakgoot

In de andere Proof of Concept wordt dezelfde data gekoppeld met sensoren in dakgoten. Deze worden gebruikt om onder andere de waterstand en de vervuiling te meten. “Dit helpt ons het juiste moment te bepalen om de dakgoten blad- en vuilvrij te maken. We reinigen per jaar twee keer de Afsluitdijk aan dakgoten, waardoor wij flink kunnen besparen indien dit proces goedkoper en slimmer kan worden opgepakt. Het is voor de meeste mensen logisch dat wanneer de bladeren van de bomen vallen in de herfst de dakgoten sneller vol zitten, maar toch gebeurt dit bij de ene woning sneller dan bij de andere. Door de implementatie van IoT in de dakgoot hebben wij meer inzicht en sturen wij op feiten, niet op een onderbuikgevoel.”

Focus

Martijn merkt dat het gebruik van IoT en Big Data vele kleine stukjes winst opleveren voor Ymere. “Als je al deze stukjes winst bij elkaar optelt, is het uiteindelijke resultaat aanzienlijk. Wij blijven ons voorlopig focussen op de lekkages en dakgoten, en willen deze thema’s eerst uitwerken. De mogelijkheden met IoT zijn eindeloos. Dat merkten wij toen wij voor het eerst in gesprek gingen over het onderwerp, binnen een



Gootsensor

>>

PAM

Portfolio- en Assetmanagement Model

“Het enige integrale model voor vastgoedsturing”

www.bataviagroep.nl

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

BG BATAVIA
GROEP

half uur hadden wij tientallen ideeën waarop wij Big Data en IoT zouden kunnen gebruiken. Maar je moet ergens beginnen en pragmatisch zijn, anders blijft het slechts bij een concept. Door te focussen weet je of het goed werkt, en kun je het tot een werkend onderdeel binnen je organisatie verankeren.”

Flexibel en makkelijk koppelen

Het flexibel en makkelijk kunnen koppelen van ICT is volgens Martijn belangrijk voor het goed kunnen gebruiken van Big Data en IoT. “Wij voeren de twee Proof of Concepts uit als experiment en om het project beheersbaar en bewegelijk te houden hebben we nog niet alle systemen aan elkaar gekoppeld. Maar we zien wel dat wij bijvoorbeeld veel informatie uit Dakota of ons ERP-systeem halen. Door de ICT makkelijk te laten koppelen is deze data eenvoudig te gebruiken voor bijvoorbeeld het voorspellen van lekkages of goede momenten voor onderhoud.”

Meer grip op onderhoud

Het snel inspelen op de onderhoudsmomenten met de sensoren en data maakt het volgens Martijn belangrijker om goede afwegingen te maken rondom onderhoud. “Je hebt normaliter een onderhoudsplanning, maar tegelijkertijd kunnen externe zaken als stormen roet in je plannen gooien. Goed afwegen wanneer onderhoud écht eerder nodig is versus de planning is dan erg belangrijk.” Ymere heeft daar nu meer grip op, legt Martijn uit: “We moeten beter prioriteiten stellen. Na een zware storm waren wij vroeger blind over de conditie van de daken. Nu kunnen wij in real time meten waar de nood het hoogst is om zo efficiënt in te spelen op de huidige conditie en eventuele vervolgschade te voorkomen.”

Volgens Martijn is het zeker een mogelijkheid dat in de toekomst sensoren volledig zullen bepalen wanneer onderhoud nodig is. “Nu komen wij nog één keer per drie jaar op ieder dak, maar dat is met Internet of Things wellicht binnenkort niet meer nodig. Dat zou ons in de praktijk veel tijd en geld besparen, wat bijvoorbeeld in de verduurzaming van daken gestopt kan worden.”

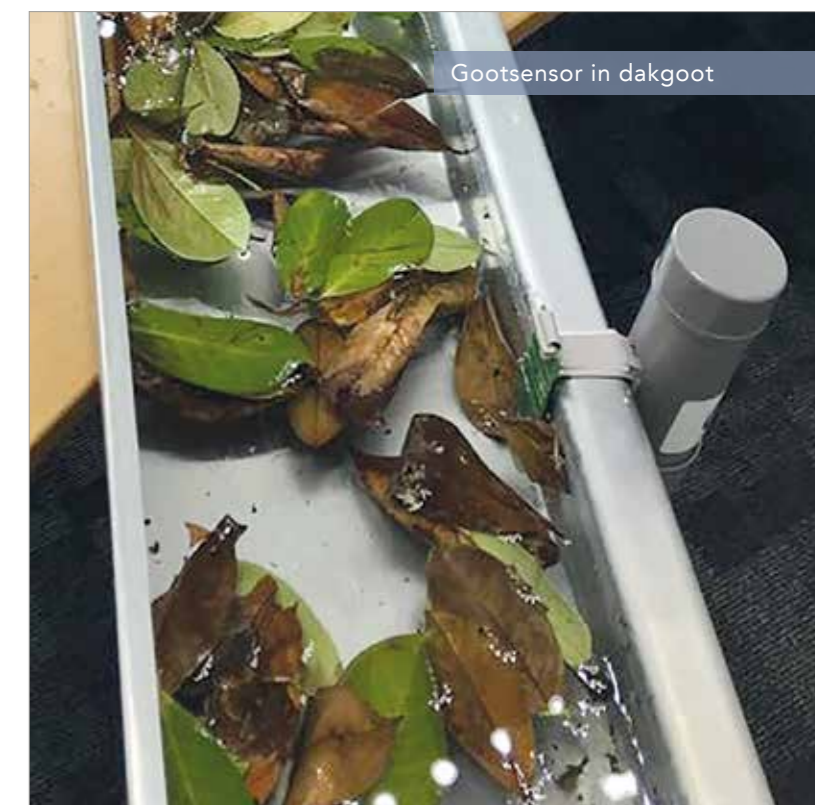
Eyeopener

De dakmedewerkers van Ymere reageren positief op de eerste ervaringen in de Proof of Concepts. “Vroeger deden zij hun werk op basis van werkmethoden en theorieën, en natuurlijk ervaring en gevoel. De dakdekkers hadden door wat de probleemcomplexen waren, en nu kunnen ze dat door de data ook met feiten onderbouwen. Dit wordt door hen in ieder geval erg gewaardeerd, en ze zijn verrast dat de ‘leken’ met alleen data goed inzicht kunnen geven in de conditie van de daken. Dat is voor ons tegelijkertijd ook een eyeopener geweest voor de mogelijkheden en voordelen van IoT.”

Andere mogelijkheden

Op de vraag wat voor andere mogelijkheden Ymere ziet met Big Data en Internet of Things, antwoordt Martijn: “Wat betreft onderhoud willen wij verder kijken naar de mogelijkheden omtrent planmatig onderhoud. Door te kijken naar het juiste moment van andere onderdelen, kunnen wij veel winst boeken. Naast het dak zouden bijvoorbeeld gevels of liften zich goed lenen voor het gebruik van sensoren en data.”

“Maar,” benadrukt Martijn, “we focussen ons nu eerst op de huidige twee projecten. Wij willen eerst zien wat deze ons op de langere termijn opleveren, dan kunnen wij ook bij andere ideeën een betere inschatting maken wat de uiteindelijke winst is. Zo zorgen wij ervoor dat de onderwerpen kunnen worden doorvertaald naar projecten, en hebben wij er blijvend profijt van.”



Gootsensor in dakgoot

Klein en concreet

Martijn raadt andere corporaties dan ook aan hun eerste IoT-project klein en zo concreet mogelijk te houden. “Geef jezelf de ruimte om ervaring op te doen en te leren hoe het werkt en wat het op kan leveren. Later kun je dit verder uitbreiden en meer integreren in je organisatie. Houd de focus, want als je alles tegelijkertijd wilt oppakken zie je door alle mogelijkheden het bos niet meer. Maar ga er zeker mee aan de slag want als je eenmaal ziet wat je kunt doen met IoT of Big Data, kun je er niet omheen dat het je processen echt slimmer en efficiënter maakt.” ■



CorporatiePlein 2017: Innovatie over grenzen heen

Donderdag 21 september vindt de zevende editie van CorporatiePlein plaats in Expo Houten. Dit jaar is het thema van de Bedrijfsvoering ICT & Innovatiebeurs: Innovatie over grenzen heen. Verruim uw blik, overstijg uw grenzen en zie welke onbegrensde mogelijkheden zich openbaren op CorporatiePlein 2017!

Op CorporatiePlein is er ook steeds meer aandacht voor de vervagende grenzen tussen clicks and bricks. De invloed van nieuwe technologieën, Big Data, Internet of Things, augmented en virtual reality op de vastgoedwereld neemt snel toe. Daarnaast zijn slimme ICT-toepassingen aanjagers voor ketenintegratie, procesoptimalisatie en verregaande digitalisering van onderhoud.

Innovatie

De beursvloer van CorporatiePlein is rijkelijk gevuld met exposanten die advies, diensten en oplossingen aanbieden. Het theaterprogramma en de diverse kennissessies op de stands bieden inspirerende aanknopingspunten voor grenzeloze inspiratie. CorporatiePlein is hét kennis- en netwerk evenement voor corporaties op zoek naar innovatie in de bedrijfsvoering.

Mini-drone

Om het thema Over grenzen heen symbolisch kracht bij te zetten en bezoekers uit te nodigen 'boven zichzelf uit te stijgen', hebben Paul en Martin ook dit jaar weer iets leuks bedacht. "Voor de eerste 500 bezoekers ligt er een mini-drone klaar. Probeer het thuis of op kantoor en verbeeld je hoe jouw wereld eruit kan zien als je het eens van afstand bekijkt."

Een bezoek aan CorporatiePlein is echt een aanrader voor directeur-bestuurders, managers Bedrijfsvoering, Vastgoed, Onderhoud en Wonen. Voor deze doelgroepen hebben we de volgende programma-onderdelen even op een rij gezet:

Innovatie in bouw en onderhoud: where bites meet bricks

Circulaire economie, digitalisering, Internet of Things: nieuwe technologieën en inzichten brengen het statische vastgoed in beweging. Vincent Gruis, Hoogleraar Housing Management aan de TU Delft neemt u in een half uur mee in een wereld van nullen, enen en stenen.

Slimme meters en sensoren zijn leuk. Maar hoe maak je nu écht een Slimme Stad?

Smart Cities, smart energy en smart data grids: hoe maak je van een 'domme' stad een slimme stad? Maria Molenaar, voorzitter Raad van Bestuur Woonstad Rotterdam, wil nieuwe technologieën en digitalisering gebruiken om mensen comfortabel, gezond en veilig in de stad te laten wonen. In deze presentatie licht Maria toe hoe sensoren, smart energy en data grids de transformatie naar een slimme stad ondersteunen.

Augmented reality en virtual reality in de bebouwde omgeving

Een nice to have gadget of onmisbaar voor innovatieve toekomstgerichte woningcorporaties? In 30 minuten wordt u meegenomen in het praktisch toepassen van nieuwe technologieën.

Uiteraard hebben we ook voor managers Financiën en ICT prachtige programma-onderdelen. Kijk voor het volledige en meest actuele programma op www.corporatieplein.nl. Voor alle bezoekersdoelgroepen geldt dat er op de stands van exposanten ook interessante kennissessies worden verzorgd. Kortom, kom met een mooie 'dwarsdoorsnede' aan collega's op 21 september naar CorporatiePlein.



Jos Vervoort (AvW2): Assetmanagement, de kunst van het implementeren

De toegenomen financiële en maatschappelijke druk op kosteneffectief beheer door woningcorporaties heeft assetmanagement hoog op de agenda gezet. Wat is de essentie van assetmanagement en hoe borg je het in de bedrijfsvoering? CorporatieGids Magazine in gesprek met **Jos Vervoort**, directeur adviesbureau **AvW2**, over zijn visie op goed implementeren van assetmanagement.

Wat is jouw visie op assetmanagement?

Het idee achter assetmanagement is niet echt complex als je het terug brengt tot de kern. Van onze auto, fiets of de eigen woning zijn we allemaal 'assetmanager'. Assetmanagement voor een vastgoedbedrijf is uiteraard complexer dan een privé-investering, maar het blijft een bedrijfskundig exploitatievraagstuk waarbij opbrengsten, kosten, rendement en waarde in balans moeten blijven. Bij woningcorporaties krijgt het rendementsvraagstuk nog een extra dimensie omdat naast het financieel rendement ook het maatschappelijk rendement belangrijk is.

Waar komt jouw affiniteit met assetmanagement vandaan?

Als adviseur ben ik al ruim vijftien jaar actief in de corporatiesector. Ik studeerde bedrijfskunde in Twente, volgde een masteropleiding consultancy aan de VU en de commissarisopleiding aan de Erasmus. Ik heb van het adviseren over en implementeren van bedrijfsvoeringvraagstukken voor woningcorporaties mijn beroep gemaakt. Daarbij probeer ik complexe vraagstukken terug te brengen tot de kern. Ik merkte dat ik dat met het onderwerp assetmanagement onvoldoende kon en ben daarom onder meer de opleiding assetmanagement gaan volgen aan de ASRE. Mijn opgedane kennis kan ik breed in mijn adviespraktijk toepassen.

Wat is de essentie van assetmanagement?

De essentie is voor mij het grip hebben op- en daarmee sturing geven aan de totale exploitatie van het vastgoed. Hiervoor is het noodzakelijk dat er inzicht is in de factoren die deze exploitatie beïnvloeden en dat er beleidskaders

beschikbaar zijn - zowel financieel als maatschappelijk - die richting geven aan het te behalen rendement. Daarnaast is een goede informatievoorziening van belang die is gebaseerd op een kwalitatief goede vastlegging van gegevens en een goede datakwaliteit. Maar het begint met de bedrijfsprocessen waarbij alle betrokkenen weten welke rol en bijbehorende taken zij hebben en daar vervolgens ook naar handelen.

Bij grip hoort ook een managementstijl waarbij verantwoordelijkheid wordt genomen voor het sturen op, realiseren van en verantwoorden over de financiële- en maatschappelijke resultaten. En binnen deze managementstijl hoort de bevoegdheid om, binnen de kaders van het beleid, invloed uit te oefenen op de opbrengsten- en kostenstroom en daarmee op het vastgoed rendement.

De kunst is om deze noodzakelijke elementen allen op het gewenste niveau te krijgen en houden en op de juiste manier met elkaar in verband te brengen. Met mijn bedrijf AvW2 heb ik dan ook de juiste talenten geselecteerd om te ondersteunen en adviseren daar waar verbanden gelegd moeten worden tussen beleid, processen en cultuur van een organisatie. Júst omdat ik geloof dat deze zaken niet los van elkaar gezien kunnen worden.

Hoe staat het met de assetmanagement-volwassenheid van woningcorporaties?

Een aantal corporaties heeft strategisch voorraadbeheer doorvertaald naar een brede introductie in de eigen organisatie van vastgoedsturing en assetmanagement. De ontwikkeling voor nu en de toekomst zit in het verder optimaliseren van

het proces, het verankeren van de keuzes die de organisaties in de breedte maakt en het verfijnen van de sturing. Kortom, het gaat om het verhogen van de kwaliteit van het beleid. Op operationeel niveau is er nog veel winst te behalen met het verbeteren van de datakwaliteit en met de juistheid en volledigheid van de gegevensvastlegging. Op tactisch niveau is er ook in het benutten van de toegevoegde waarde van ICT-systemen nog verbeterpotentieel.

Meer strategisch gezien zit er ook nog volop ontwikkeling in de positionering van het assetmanagement of de rol van de assetmanager binnen de organisatie. Belangrijk is dat alle belangen - vastgoed, maatschappij en financiën - evenwichtig vertegenwoordigd zijn en dat deze belangen elkaar voldoende blijven aanscherpen en gezamenlijk een bijdrage leveren aan de organisatiedoelstellingen.

Hoe borg je assetmanagement in de totale bedrijfsvoering?

Als mens vallen we makkelijk terug in oude patronen en oud gedrag waardoor de organisatie als geheel niet de gewenste transformatie kan maken. Goed assetmanagement begint

met het commitment van het bestuur en directie. Zonder de support van het hoogste echelon van de organisatie heeft een dergelijk grootschalig verandertraject, met de vele aspecten die hiervoor zijn geschetst, weinig kans van slagen.

Een tweede basisvoorwaarde is de integrale aanpak. Naast het pure vastgoed denken moet er aandacht zijn voor de strategische aspecten, de management stijl, de benodigde input vanuit de portefeuillesturing en de doorvertaling naar het property management en de inbedding in bedrijfsprocessen, ondersteund door ICT-systemen met de juiste datakwaliteit. De implementatie van assetmanagement doe je er niet even bij. Een projectmatige aanpak met een zorgvuldig samengesteld projectteam dat aandacht heeft voor de betrokkenheid van de gehele organisatie is cruciaal. Zorg daarom voor een professioneel project- of programmamanagement.

Als laatste zou ik willen noemen het management van de verwachting. Assetmanagement succesvol implementeren heeft tijd nodig. Wat het de corporatie oplevert? Grip op de bedrijfsvoering en daarmee een betere voorspelbaarheid van de realisatie van strategische doelen. ■



Fons Köster (Van Alckmaer Wonen) en Frans Weterings (3B Wonen):
**Neem medewerkers mee in afweging
wel of niet uitbesteden
van onderhoud**

In de discussie over het wel of niet uitbesteden van dagelijks onderhoud gaat het vaak over zaken als klantcontact, kwaliteit, continuïteit en kosten. Maar wat betekent het eigenlijk voor de vaklieden? CorporatieGids Magazine vroeg Fons Köster, bestuurder bij Van Alckmaer Wonen en Frans Weterings, bestuurder bij 3B Wonen naar de humane kant van uitbesteden.

Jullie hebben dagelijks onderhoud uitbesteed. Was afscheid nemen van de eigen vaklieden een groot dilemma?

“Dit was inderdaad een groot dilemma,” zegt Frans.

“Door vooral open te communiceren met direct betrokkenen zijn wij hiermee omgegaan. Als gevolg van natuurlijk verloop waren vanaf begin 2015 nog slechts drie eigen vaklieden bij 3B Wonen in dienst. Eén van deze medewerkers solliciteerde met succes op een vacature complexbeheerder. De overige twee medewerkers zijn op voorhand behoud van werkgelegenheid en een vergelijkbaar pakket arbeidsvoorwaarden gegarandeerd.”



Frans Weterings

Voor Fons was afscheid nemen van medewerkers een zwaar punt, maar niet het grootste dilemma: “Wij hadden nog maar één all-round vakman in dienst, maar bij het uitbesteden kwam ook de functie van een opzichter en een werkvoorbereider

te vervallen. De impact voor een kleine organisatie was daardoor groot.” Op de vraag wat dan wel het grootste dilemma bij uitbesteden van dagelijks onderhoud was, zegt Fons: “Dat is het borgen van het contact met de huurder.”

Wat gaf bij jullie de doorslag om te kiezen voor uitbesteden van onderhoud?

De te behalen besparingen op met name indirecte kosten van de processen reparatieverzoeken en onderhoud bij mutatie gaf bij 3B Wonen de doorslag om te kiezen voor het uitbesteden van onderhoud. “Het kostenaspect was voor Van Alckmaer Wonen ook doorslaggevend,” beaamt Fons. “Op jaarbasis zou uitbesteden ons een behoorlijke besparing gaan opleveren. Daarnaast speelde bij ons ook het continuïteitsaspect een grote rol. Met de reparatietelefoon in huis was het vaak chaos door drukte en kon tijdens ziekte of vakantie niet adequaat genoeg ingespeeld worden op de continuïteit van andere werkzaamheden.”

Hoe hebben jullie voor draagvlak onder de medewerkers gezorgd?

Fons: “We hebben de medewerkers zorgvuldig meegenomen in het beantwoorden van de vraag: ‘gaan we uitbesteden of niet’. Een externe partij die we hebben ingehuurd heeft zich samen met een werkgroep van medewerkers hierover gebogen. Tijdens de voortgang van de werkgroep werd steeds meer duidelijk dat uitbesteden grote voordelen op zou leveren. Uiteindelijk kon niemand er meer omheen dat uitbesteden de enige logische optie zou zijn. De uitkomsten zijn ook breed in de organisatie gedeeld met alle medewerkers.”

Frans vertelt dat het management van 3B Wonen de medewerkers voorafgaand aan en tijdens het onderzoek hebben geïnformeerd. “Het onderzoek vergde als gevolg van een aantal interne oorzaken echter meer tijd dan op voorhand ingeschat. Medewerkers verkeerden hierdoor lang in onzekerheid over wie hun nieuwe werkgever zou worden. Mijn boodschap was altijd dat zorgvuldigheid vóór snelheid gaat. Maar de les die ik vanuit dit proces leerde is dat alle aandacht gericht moet zijn op een zo kort mogelijke doorlooptijd bij een dergelijk onderzoek met verstrekken gevolgen voor medewerkers.”

Was er in dit proces ook een rol weggelegd voor de vakbond en OR?

“Jazeker,” zegt Fons, “dat is een voorwaarde om het goed te regelen. De OR is betrokken bij de opdrachtformulering voor de externe partij. Daarnaast was een OR-lid toegevoegd aan de werkgroep en is er advies gevraagd aan de OR over de uitbesteding en over de partij die gekozen werd, in ons geval MainPlus. Met de vakbonden is een goed Sociaal Plan overeengekomen, want het is belangrijk als werkgever om

>>



NCCW
Part of UNIT4

Primair systeem **XBIS** de nieuwe versie van BIS NOA

XBIS is de nieuwe versie van BIS NOA op de markt en voldoet aan de moderne webstandaarden.

Bij ingebruikname kunt u deelnemen aan een kennisworkshop, verzorgen wij nazorgsessies, krijgt u werkplekinstructie, zorgen wij voor individuele begeleiding etc. Daarnaast bieden wij u een uitgebreide E-Learning module waarmee u eenvoudig en snel (nieuwe) medewerkers 'up and running' krijgt.

NCCW biedt woningcorporaties met XBIS de nieuwste versie van BIS NOA, het ERP systeem dat samen met meer dan 160 klanten voortdurend wordt doorontwikkeld. Vanuit haar datacenter in Almere een bewezen totaaloplossing, inclusief uitwijk, beheer, release updates, aansluiting op wijzigingen in de wet- en regelgeving etc.

Als gebruiker wordt u volledig ontzorgd en kunt u zich richten op uw corebusiness.

Enkele reacties van onze klanten op XBIS:

Anne-Marjet:

→ "Super makkelijk en leuk om mee te werken"

Robin:

→ "Fris, eigentijds en overzichtelijk"

Marjolein:

→ "Vernieuwend"

Wilt u meer weten over XBIS 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 sales.support@nccw.nl.



WWW.NCCW.NL

ervoor te zorgen dat de medewerkers die de organisatie moeten verlaten ook een toekomst hebben."

De Ondernemingsraad van 3B Wonen werd ook intensief betrokken bij het onderzoek en adviseerde aan het einde van het proces positief over de keuze voor - eveneens - MainPlus. Frans: "Er is ook gesproken met de vakbonden. Mits het proces tot tevredenheid van de direct betrokkenen zou verlopen, zagen zij slechts een rol voor zichzelf op de achtergrond weggelegd."

Hebben jullie vaklieden kunnen begeleiden naar een nieuwe werkgever?

"De vakman die wij in dienst hadden, is geplaatst bij een aannemer waar MainPlus mee gaat werken," licht Fons toe. "Dit is in het Sociaal Plan ook vastgelegd en hier was ook de vakbond direct bij betrokken. Dit heeft uiteindelijk voor werkgever en werknemer goed gewerkt."

"Eén van onze medewerkers is in dienst getreden bij een uitvoerende aannemer, de ander bij een installateur," zegt Frans. "Daarnaast is één van onze voormalige opzichters bij MainPlus in dienst getreden. Betrokkenen zijn zo goed als mogelijk begeleid vanuit 3B Wonen naar hun nieuwe werkgevers."

Wat doet het met vaklieden om over te gaan naar een nieuwe werkgever?

"Dit is vooral een emotioneel proces. Het moment dat je als directie aankondigt dat het dienstverband mogelijk beëindigd zal gaan worden, levert emoties op," zegt Frans. "Zeer emotioneel," beaamt Fons. "Ze werken al jaren bij ons en zijn in die zin 'part of the family'. Dat laat je niet zo gauw los als werknemer, maar ook niet als werkgever. Vandaar dat een zeer zorgvuldige begeleiding noodzakelijk is." Bij 3B Wonen leidde de op handen zijnde keuze tot enige onrust in de rest van de organisatie, vertelt Frans. "De primaire vraag bij medewerkers was waar het allemaal voor nodig was. We zijn toch immers financieel gezond? Waarom dan de bestaanszekerheid van medewerkers aantasten? We hebben keer op keer uitgelegd dat ondanks de financieel gezonde situatie van 3B Wonen een nadrukkelijke maatschappelijke focus op de hoogte van bedrijfskosten noodzakelijk is. En naar medewerkers benadrukt dat werkgelegenheid en arbeidsvoorwaarden voor hen binnen grenzen gegarandeerd zouden blijven."

Hoe kijken de vaklieden terug op het proces?

"Over het algemeen geldt dat medewerkers op enig moment beseffen dat het proces van uitbesteden een voldongen feit is," zegt Frans. "Dan verandert het aanvankelijke gevoel van bedreiging langzaam in een gevoel van kansen zien. Ik heb dit bij twee van onze drie betrokken medewerkers zien gebeuren."

Voor zover Fons kan beoordelen kijken zijn voormalige collega's uiteindelijk tevreden terug op het proces. "Voordeel is dat ze bij een aannemer werken die al eerder voor ons werkte en daarbij ook nog voor ons bezit taken uitvoert. In die zin is de band er dus nog wel, ook al is er geen dienstverband meer." ■



Fons Köster



Miranda Schreur (de Alliantie): Actueel inzicht in bezit nodig voor vinden juiste onderhoudsmoment

Met een groot en geografisch verspreid woningbezit is het onderhoudsproces bij de Alliantie een ingewikkelde opgave. Wat is voor de corporatie de essentie van goed onderhoud, en hoe houdt men grip op de conditie van woningen?

Een gesprek met Manager Productie Vastgoedonderhoud **Miranda Schreur**:
"Geef ketenpartners de ruimte om onderhoud naar eigen inzicht goed in te vullen."

De Alliantie hanteert volgens Miranda het 'just in time'-principe bij haar geplande onderhoudsproces. "Je wilt vanzelfsprekend het onderhoud niet te vroeg of juist te laat uitvoeren. Daar zit wel een kanttekening bij: het is constant zoeken naar de balans tussen kosten besparen en de huurder zo min mogelijk lastigvallen. Door altijd 'just in time' te zijn, wordt het aantal onderhoudsmomenten wellicht verhoogd. Daarom is het soms handig meerdere dingen tegelijkertijd te doen, ook al is het onderhoudstechnisch nog niet het juiste moment. Ons motto daarbij is Schoon, Heel en Veilig. Dat omvat voor ons de basiskwaliteit van ons bezit."

Juiste balans

Het bepalen van 'just in time' is een van de grootste uitdagingen voor de Alliantie. Miranda: "Om dit moment te bepalen heb je actueel inzicht nodig in je bezit. Je moet kunnen vertrouwen op de ervaringscijfers en -getallen die je hebt, of medewerkers langs sturen die de actuele conditie kunnen meten. Het vinden van de juiste balans is lastig." Vooral bij huizen met 'trouwe' bewoners, die een langere tijd op dezelfde locatie wonen, is de conditie van de woning lastig in te schatten. "Mutatieonderhoud is het moment om een goede indicatie te krijgen van de status van een woning.

Maar als een bewoner niet verhuist, dan krijg je dat inzicht niet. Dan moet je het doen met de gegevens van vergelijkbare woningen. Hierdoor is het voor ons af en toe een verrassing wat wij te zien krijgen wanneer zo'n huurder wel zijn of haar woning verlaat."

Specialistisch advies

Om meer actuele data voor haar bezit te kunnen gebruiken, besteedt de corporatie het onderhoud aan verschillende specifieke bouwonderdelen uit. "Bijvoorbeeld onze daken of CV-ketels. Wij weten bijvoorbeeld hoeveel vierkante meter plat, hellend of gemengde daken wij hebben, maar de actuele status is minder bekend. Deze partijen halen voor ons de data op en vertalen dat in een MJOB-advies wat wij vervolgens gebruiken om te sturen. Kleine reparaties - tot 10.000 euro bijvoorbeeld bij daken - mogen deze partijen zelf oplossen, terwijl grotere onderhoudsbeurten in de markt worden aanbesteed. Tegelijkertijd ontvangen wij op deze manier meer specialistisch advies over bepaalde bouwonderdelen. Dat is eveneens goed te gebruiken als sturingsinformatie."

Rode complexen

Het is belangrijk dat de hoeveelheid geld en energie die in het onderhoudsproces wordt gestoken, niet groter is dan het resultaat, zegt Miranda. "Het gebruik van big data zou hierin uitkomst kunnen bieden. Bepaalde kenmerken kunnen invloed hebben op wanneer onderhoud nodig is, bijvoorbeeld het bouwjaar van de woning of hoe lang de bewoner er al zit." Een voorbeeld van hoe de Alliantie gegevens gebruikt voor het uitvoeren van onderhoud, is bij de zogenoemde 'rode complexen'. "Dit zijn gebouwen die opvallen vanuit onze systemen omdat zij veel meer onderhoudskosten en -bezoeken hadden dan gemiddeld. Valt zo'n complex op, dan wordt hier een technisch medewerker op gezet - de periodieke inspectie onderhoud - om te kijken wat de oorzaak was en of de problemen zijn opgelost."

Eigen dienst

Bij haar onderhoudsproces maakt de Alliantie onderscheid tussen een eigen dienst en een groep keten- en contractpartners. "Onze eigen medewerkers worden voor zo'n 80 procent van alle dagelijkse onderhoudsmomenten ingezet. Zij houden zich vooral met korte, kleine opdrachten bezig, het onderhoud tot 500 euro en maximaal twee uur. De ketenpartners focussen zich meer op de grotere onderhoudsmomenten als grotere reparaties, mutatieonderhoud, een deel van ons planmatig onderhoud en een deel van onze verduurzamingsopgave."

Schoon, Heel en Veilig

Het overal op dezelfde wijze hanteren van de Schoon, Heel en Veilig-gedachte is volgens Miranda een van de grotere uitdagingen voor de Alliantie. "Dit moet partij- en medewerkeronafhankelijk gebeuren, alleen gebruiken sommige individuen andere definities voor onze gedachte. Om dit te hanteren kiezen wij er bewust voor een resultaatsbeschrijving en geen checklist te gebruiken, aangezien de kans dan groter is dat

men zich hierop blind staart en niet gedefinieerde problemen over het hoofd ziet. De begrippen Heel en Veilig worden eigenlijk altijd begrepen, maar Schoon levert af en toe discussies op. Een voorbeeld van een tijdje geleden was een discussie over een 'schone' deur. Een vakman had deze stofvrij gemaakt, terwijl ik nog blauwe verfresten aan de zijkant zag zitten. Wat uiteindelijk schoon is was niet voor iedereen even duidelijk. Het hanteren van zo'n 'resultaatsbeschrijving' heeft tijd nodig om te verankeren, voordat het in de cultuur van de corporatie en aannemers zit. Maar als het eenmaal werkt, is dat voor iedereen minder administratieve rompslomp."

Moeten en willen

"Uiteindelijk willen wij onze organisatie zo inrichten dat alleen de taken overblijven die wij moeten of willen doen," gaat Miranda verder. De Alliantie vertrouwt daarbij op ICT-systemen die de werkvloer zoveel mogelijk ontzorgen, bijvoorbeeld het woningopnamesysteem van Movin'U. "Deze softwareoplossing helpt ons stap voor stap de woning te doorlopen. Hierdoor hoeven wij niet bij iedere woning de basis opnieuw te definiëren, maar hebben wij de tijd ons te richten op uitzonderingen. Ook hebben wij hiermee ons mutatieproces geautomatiseerd waardoor nieuwe informatie direct in onze systemen worden opgenomen. Uiteindelijk blijven de systemen zo sterk als de individu die het invult of ermee werkt, en kun je niet voorkomen dat een aannemer of medewerker per ongeluk iets fout doet. Maar de kans daarop wordt wel verkleind."

'No regret'-maatregelen

De 'just in time'-gedachte van de Alliantie heeft ook invloed op de verduurzamingsopgave. "Wij hebben is ons duurzaamheidsbeleid de doelen voor 2020 opgenomen: gemiddeld label B. Het lijkt erop dat wij deze doelen gaan halen, en dat komt vooral omdat we de opgave hebben opgeknipt en gekoppeld aan onderhoudsmomenten." Een goede visie is hierbij essentieel. "Je wilt dat de maatregelen die je nu treft bijdragen dat de doelen van 2050 worden behaald. De huidige oplossingen moeten daarnaast eventuele toekomstige ontwikkelingen niet in de weg zitten. Wij hebben daarom een lijst met 'no regret' maatregelen opgesteld; maatregelen die wij zeker weten kunnen oppakken waar we geen spijt van krijgen." Op de vraag of Miranda een voorbeeld kan geven, zegt ze: "Bijvoorbeeld het isoleren van het dak. We zorgen ervoor dat er direct dakoverstek wordt toegevoegd, om in de toekomst iets met de gevel te kunnen doen. Zo wordt dat direct mogelijk gemaakt."

Structurele innovatie

Grotere pro-activiteit van de markt is Miranda's grootste wens qua onderhoud. "Waarom moet een corporatie een prijsvraag uitschrijven voordat een badkamer in één dag kan worden gebouwd? Je zou denken dat marktpartijen deze ideeën zelf bedenken en naar buiten brengen. Innovatie is nu nog vaak geregeld in een contract, terwijl het juist geen 'u vraagt en wij draaien'-principe moet zijn. Structurele innovatie vraagt uiteindelijk om ketenpartners die onderhoud naar eigen inzicht en vanuit een intrinsieke motivatie invullen." ■



Thom Wolters (De Veste):
**Generiek waar het kan,
 maatwerk waar het meerwaarde heeft**

Sinds anderhalf jaar maakt Woningstichting De Veste uit Ommen een transformatie door naar 'warme, digitale corporatie'. In andere woorden: meer focus op de huurder en minder op de stenen. CorporatieGids Magazine ging daarover in gesprek met Manager Ondersteuning Thom Wolters: "De digitalisering van de onderhoudsprocessen is daarbij een belangrijk onderdeel om onze doelen te bereiken."

De nieuwe visie van De Veste vloeit voort uit de oude gedachtegang, die gericht was op efficiency in de bedrijfsvoering. "Dat is door onze vorige directeur-bestuurder bijna tot perfectie verheven," begint Thom het gesprek. "Hoewel de efficiency nog erg wordt gewaardeerd, is het neveneffect dat de mensen in de huizen op de tweede plaats kwamen. Wij leverden toen wel maatwerk, maar alleen wat wij nodig vonden. Sinds eind 2015 - mede ingegeven door de komst van onze nieuwe bestuurder Janine Gerards-Godderij eind 2014 - gaan wij weer het gesprek aan met de huurders, en proberen wij in te spelen op hun behoeften."

Standaardiseren

Om zowel de efficiency als bewonerstevredenheid hoog te houden, is digitalisering volgens Thom essentieel. "Als je allebei wilt, kost dit tijd en geld. Dan moet je op andere plekken standaardiseren. Zo houd je middelen over die je vervolgens kunt besteden aan het beter van dienst zijn van je huurder. Het optimaliseren van de bedrijfsvoering en grotere focus op de huurder zijn voor ons dan ook inherent aan elkaar."

Thom wijst naar verduurzaming als voorbeeld van hoe de 'warme corporatie' beter tot uiting komt. "Als wij vroeger ons bezit verduurzaamden, maakten wij een uitvoeringsplan waarin werd vastgelegd hoe, wat en wanneer iets werd aangepakt. 'De labels moeten beter', was dan de rechtvaardiging. Maar er werd niet aan de huurder gedacht. Nu gebruiken wij verschillende tussenstappen. Eerst gaan we met de huurder in gesprek om te kijken op welke veranderingen ze wachten. Dat kan met verduurzaming te maken hebben, maar bijvoorbeeld ook met asbest waar ze zich zorgen over maken of een raam die beter niet naar binnen maar naar buiten open kan slaan. De standaardoplossingen waar we vroeger altijd gebruik van maakten zijn niet meer de regel; wij proberen steeds meer de wens van de huurder mee te nemen in de besluitvoering en hen het gevoel te geven dat ze worden gehoord."

Revolutie en evolutie

De cultuuromslag van De Veste ging niet over een nacht ijs, legt Thom uit. "Wij zijn eigenlijk van het ene kant van het spectrum naar het andere gegaan. De omslag was groot, en daarom spreken wij meer van 'revolutie en evolutie'." De revolutie slaat vooral op de veranderende taken van sommige werknemers. "De organisatie is daardoor helemaal anders ingericht, waardoor sommige medewerkers die voorheen gericht waren op efficiency nu vanuit die warme gedachte zijn gaan werken. Dat is een grote switch die verankerd moet worden binnen onze organisatie: de evolutie."

Generiek waar het kan

De oude visie waarin 'alles wat afwijkt van de standaard doen we niet' is dan ook niet meer terug te vinden bij De Veste. Thom: "Wij gaan nu meer uit van 'generiek waar het kan,



maatwerk waar het meerwaarde heeft. Door te automatiseren blijven we een efficiënte corporatie. Dat biedt ruimte voor maatwerk zonder dat onze bedrijfslasten sterk stijgen."

Gezicht geven

Eén van de onderdelen waar De Veste haar efficiency wil vergroten, is in haar onderhoudsproces. "Wij wilden het onderhoudsproces persoonlijker maken en een gezicht geven. Een medewerker die bijvoorbeeld weet wie je bent en wat je eerder hebt gevraagd. Om dat te kunnen doen, moet je wel automatiseren. Onze woonconsulenten zijn daarbij ons single point of contact, aan wie huurders de meest uiteenlopende vragen kunnen stellen. Systemen ondersteunen hen door bij huurdersvragen stapsgewijs door de processen te lopen. Zo kunnen ook medewerkers die wellicht iets minder kennis hebben van een onderwerp de huurder op de juiste manier helpen."

Lagen om de kern

Bij de automatisering heeft de corporatie gekozen voor verschillende oplossingen die als 'laag' om haar ICT-kern liggen. "Onze nieuwe visie bracht nieuwe ICT-wensen met zich mee. We wilden echter niet voor een nieuw ERP-systeem kiezen omdat we dan nogmaals anderhalf jaar 'naar binnen gericht' zouden zijn. We hebben ons bestaande ERP-systeem van NCCW geoptimaliseerd en oplossingen die wij als laag over het systeem konden leggen toegevoegd."

Flexibel

De Veste maakt bij haar onderhoudsproces gebruik van zowel een eigen dienst als een groep externe aannemers. "Daarbij hebben wij vanuit het perspectief van de huurder geredeneerd," legt Thom uit. "Uit onderzoek bleek dat de huurder het prettig vindt dat 'de corporatie' langskomt. Korte reparaties worden daarom door onze eigen mensen uitgevoerd. Bij langer onderhoud - zoals mutaties die soms twee weken kunnen duren - worden de aannemers ingeschakeld."



Hier werken wij aan uw meerjarenbegroting



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

consolidated
Kennis van daken

Maak ook werk van uw daken en kijk op www.consolidated.nl.

Voor beide partijen is het onderhoudsproces nu ook volledig gedigitaliseerd met de Corporatie Cloud van NCCW. "De eigen dienst hoeft niet meer op papier te werken, maar handelt een bon digitaal op een tablet af. Dat betekent ook dat wij makkelijk in de planning kunnen schuiven. Komen ze een extra probleem tegen? Dan kunnen ze het flexibel oppakken, waarna de planning wordt overgenomen door een andere werknemer die tijd over heeft." Ook de aannemers kunnen zelf in de systemen van De Veste aangeven wat de status is van een reparatie. "Daarbij kan extra informatie door worden gegeven, bijvoorbeeld dat de huurder niet thuis was of dat er extra onderdelen nodig zijn."

Ketensamenwerking

Volgens Thom wil de corporatie de komende tijd aandacht besteden aan het verder realiseren van goede ketensamenwerking. "De laatste achttien maanden hebben wij de aandacht op de klant gelegd, wat mij betreft zijn de leveranciers de komende periode aan de beurt. Bij sommige aanbestedingen doen wij dit al, bijvoorbeeld op basis van design en build. Wij gebruiken de kennis van de markt om tot een goede oplossing te komen. De komende tijd willen wij hier verdere stappen in zetten."

Meerwaarde voor de huurder

Huurders moesten volgens Thom wel wennen aan een 'warme corporatie'. "In Enschede was dat iets minder het geval omdat de studenten sneller doorstromen, maar in het Vechtdal en op Terschelling duurde het even. De huurders waren afwachtend en waren niet gewend dat wij wat met hun input zouden doen. Het duurde even voordat wij dat vertrouwen hadden gekregen van de huurders."

Op de vraag of Thom een voorbeeld kan geven hoe De Veste meer rekening houdt met haar huurders, antwoordt hij: "Wij hebben onlangs een seniorencomplex in Raalte gerenoveerd. Dit gebouw is oorspronkelijk gebouwd door Zusters van Liefde, later gebruikt als ziekenhuis en wordt nu bewoond door met name senioren met somatische en psychogeriatrische problemen. We hebben samen met de zorginstelling intensief gepraat over wat het beste is voor de mensen die er wonen. Dan kom je bij hele specifieke dingen uit waar je eerst niet aan zou denken. Zo blijken demente mensen minder goed te kunnen zien, wat een probleem oplevert wanneer ze naar het toilet gaan. Ze zien het contrast niet tussen de witte wc-bril en wc-pot en raken daardoor gestresst. Daarom hebben wij zwarte brillen geïnstalleerd. Ook zagen wij tijdens de rondleiding een patiënt die constant voor een deur zat en naar buiten wilde. Dat mocht niet, maar omdat die deur er was, was er voor hem constant het verlangen. In de renovatie hebben wij de deur meegenomen in de wandafwerking en is het voor de visueel beperkte bewoners niet meer te onderscheiden. Het welzijn



van die bewoner is nu verbeterd. Dat zijn kleine dingen die veel meerwaarde leveren voor onze huurder."

Warme corporatie

Andere corporaties die meer focus op de huurder willen leggen, moeten volgens Thom overstappen van procesdenken naar actiedenken. "Procesdenken is veel uitgaan van standaarden en denken vanuit wat voor de corporatie het beste is. Actiedenken is 180 graden anders, waarbij je begint met een casus. Je kijkt waar de huurder tegenaan loopt en wat verbeterd kan worden. Als je dit een paar keer doet kom je patronen tegen, en zie je waar de obstakels in je bedrijfsvoering zitten. Uiteindelijk helpt dit je denken vanuit het perspectief van de huurder, en verander je vanzelf richting een warme corporatie." ■



Helpt bij het efficiënt prijzen van het dagelijks onderhoud van woningcorporaties en andere vastgoedbeheerders.

- Webbased Prijzenboek voor reparatie- en mutatieonderhoud
- Integratie met primaire software mogelijk
- Gekoppelde Opname Module / OPMO op tablet
- Advies bij implementatie en aanbestedingen

Meer informatie?
www.vestwal.nl





Ernst-Jan Companje (Plegt-Vos):

Uitbesteden vergroot de innovatie- en leercurve van de corporatiesector

Corporaties werken steeds vaker in ketensamenwerking met marktpartijen voor onderhoud en renovatie. Corporaties laten de afhandeling van reparatieverzoeken - vaak inclusief de intake - over aan marktpartijen. CorporatieGids Magazine ging in gesprek met Ernst-Jan Companje, Financieel directeur bij Plegt-Vos, dat bouw en onderhoud uitvoert voor woningcorporaties.

“We zien dat steeds meer corporaties onderhoud niet meer tot hun core business rekenen,” beaamt Ernst-Jan. “Wij zijn uitstekend uitgerust om deze processen en werkzaamheden niet alleen in te vullen voor een corporatie, maar ook verder door te ontwikkelen. Uiteindelijk profiteren zowel de corporatie als bewoners van deze ontwikkeling.” Speciaal voor de corporatiesector ontwikkelde Plegt-Vos een conceptmatige benadering. “Elke gewenste corporatie kan aanhaken en door de schaalgrootte ontstaat een snellere innovatie- en leercurve. Dat is goed voor de sector.”

Plegt-Vos

Plegt-Vos is breed actief op het gebied van (conceptuele) woningbouw, modulaire bouw, utiliteitsbouw, renovatie, transformatie, onderhoud en grond-, weg- en waterbouw. Er werken circa 360 mensen en de omzet ligt rond de 175 miljoen per jaar. Plegt-Vos is landelijk actief en werkt vanuit vier regiovestigingen in Utrecht, Assen, Bemmelen en Hengelo. “Bij alles wat we doen staat vorm geven aan woon-, werk- en leefplezier centraal”, zegt Ernst-Jan.

Crisis

Ook Plegt-Vos heeft de crisis in de bouw gevoeld, maar volgens Ernst-Jan heeft het gek genoeg ook zijn nut gehad. “Door de crisis zijn we vooral slimmer en efficiënter gaan werken,” vertelt hij. “Bijvoorbeeld door meer de kracht van externe partijen in te zetten, resulterend in meer samenwerkingen. Ook zijn we ons nog meer gaan richten op product- en procesinnovaties. Bij productinnovaties laten we ons, in lijn met onze visie, leiden door maatschappelijke issues. Bijvoorbeeld door voor statushouders kant en klare tijdelijke woningen uit de fabriek te ontwikkelen.”

ICT

Ernst-Jan vervolgt: “Op het gebied van procesinnovatie hebben we ons gericht op de inzet van ICT voor optimalisatie, meer communicatie en organisatie overstijgende samenwerkingsprocessen. Zo hebben we het proces van dagelijks onderhoud verregaand gedigitaliseerd en is de eerste corporatie inmiddels aangesloten volgens de KOVRA standaard. Van andere corporaties krijgen we op vele verschillende manieren berichten binnen in ons flexibele klantenportaal. Deze worden vervolgens afgehandeld via een standaardproces in samenwerking met ketenpartners en gefaciliteerd door Connect-IT van ViaData, zodat met behulp van smartplanning efficiënte inzet van capaciteit ontstaat. Plegt-Vos plant vervolgens de opdrachten in, in samenspraak met de bewoners.”

Digitale berichtgeving

“Dagelijks onderhoud is in hoge mate een logistiek proces met veel communicatie issues,” vervolgt Ernst-Jan. “De communicatieschil stroomlijnen we met digitale berichtgeving. Tussentijds wordt de corporatie automatisch geïnformeerd over de voortgang via status-updates. Na gereedmelding

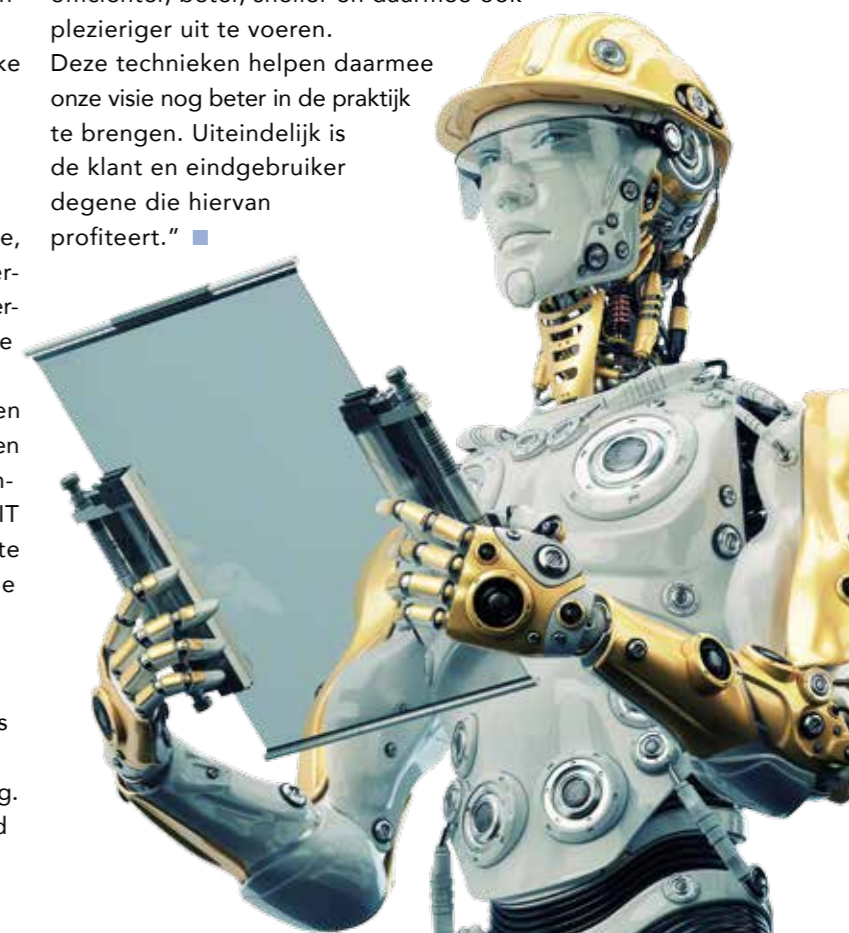
ontvangt de corporatie een digitale factuur, identiek aan de werkopdracht. Binnen het systeem kan bij een match met de inkooporder de factuur automatisch betaalbaar worden gesteld.”

Digitaal en sociaal vaardige vakman

Dat technologie het vakgebied onderhoud voor eens en altijd heeft omarmd, erkent Ernst-Jan. “Maar,” zegt hij, “de vakman zal nog steeds een vakman blijven in de zin dat hij de noodzakelijke bouw- en reparatiewerkzaamheden moet kunnen uitvoeren. Maar het is een feit dat hij of zij digitaal vaardig moeten zijn om virtuele of digitale informatie ter plekke te kunnen verwerken. Daarnaast zal de vakman van de toekomst nog meer sociaal vaardig moeten zijn. De consument wordt steeds kritischer en mondiger. Een vakman zal hier goed mee om moeten kunnen gaan en helder, prettig en vriendelijk moeten kunnen communiceren. Kortom: de vakman van de toekomst is een sociale en digitaal vaardige vakman.”

Toekomstige ontwikkelingen

Plegt-Vos onderkent de kansen die digitalisering kunnen hebben in bouw en onderhoud. “Waar mogelijk passen we innovatieve digitale concepten direct in de praktijk toe,” zegt Ernst-Jan. “De energetische prestaties van onze Nul-op-de-Meter-woning worden bijvoorbeeld continu digitaal gemonitord. Op korte termijn verwachten we dat bestaande omgevingen ook volledig gedigitaliseerd gaan worden. Dit gaat onze mensen helpen om de werkzaamheden nog efficiënter, beter, sneller en daarmee ook plezieriger uit te voeren. Deze technieken helpen daarmee onze visie nog beter in de praktijk te brengen. Uiteindelijk is de klant en eindgebruiker degene die hiervan profiteert.” ■



CORPORATIE PLEIN 2017

BEDRIJFSVOERING ICT & INNOVATIEBEURS
VOOR WONINGCORPORATIES 



Ga naar www.corporatieplein.nl
voor meer informatie

21 september - Expo Houten



Uniforme kwaliteit door prefab-woningen: Woningcorporatie Stadlander bouwt huizen in één dag

Huizen bouwen in één dag. Woningcorporatie **Stadlander** uit Bergen op Zoom maakt gebruik van prefab-woningen om snel kwalitatief goede huizen te realiseren. Hoe houd je grip op de bouwkwaliteit en is 'traditioneel' bouwen binnenkort verleden tijd? Een gesprek met Vastgoedontwikkelaar **Jorg van de Sanden**:
"Met prefab realiseren wij uniformiteit in de kwaliteit van onze woningen."

Jorg van de Sanden geeft een geïnteresseerde mevrouw uitleg op de bouwplaats



Stadlander begon begin dit jaar met het 'bouwen in één dag'-concept. Eerst werden 28 woningen in Bergen op Zoom neergezet, waarna 15 dezelfde type woningen in Sint-Maartensdijk verschenen. "De korte bouwduur is geen doel op zich. We wilden een nieuw concept aan ons palet van mogelijkheden toevoegen. We zitten in veel dorpen, waar het aantal sloop/nieuwbouwwoningen per project bescheiden is. Dat betekent dat de individuele projectontwikkelingskosten verhoudingsgewijs aanzienlijk zijn. Wij zoeken naar een concept waarbij woningen met lagere ontwikkelkosten gerealiseerd kunnen worden."

Levensloopbestendig

Een belangrijke eis voor de woningen is dat ze levensloopbestendig moeten zijn. "Wij opereren in een ruraal gebied, en hebben een andere demografie dan bijvoorbeeld de Randstad. Ontgroening en vergrijzing slaan bij ons eerder en harder toe, waardoor wij in onze voorraad rekening moeten houden met de toekomst. Daarom willen wij - ook in de woningen die wij niet in één dag bouwen - zorgen dat alle doelgroepen in de huizen kunnen. Dat betekent in de praktijk dat er naast de twee slaapkamers op de verdieping bijvoorbeeld ook een slaap- en badkamer op de begane grond te vinden zijn."

Casco

Na een werkdag worden de huizen 'casco' opgeleverd. "We gebruiken verschillende losse elementen die vooraf in de fabriek zijn gemaakt. Hierin zit bijvoorbeeld het leidingwerk al in. Na de bouw is het huis wind- en waterdicht, maar duurt het nog wel even tot het bewoonbaar is. Elke installateur krijgt één dag om zijn of haar ding te doen, bijvoorbeeld het aansluiten van electra, de verwarming en waterleidingen. Uiteindelijk duurt het zo'n vier weken voordat alles is afgewerkt. Dat is alsnog minder dan bij de traditionele bouw."

De huurders die de eerste prefab-huizen bewonen zijn volgens Jorg erg tevreden. "Omdat de verschillende onderdelen uit de fabriek komen, ziet alles er zeer strak uit. De huizen zien er daarnaast esthetisch ook mooi uit, en huurders blijken het leuk te vinden in iets 'nieuws' te wonen."

Vaste prijzen

Jorg wijst met name naar de snelheid en kosten als redenen voor de prefab-woningen. "Het concurreert qua kostprijs met de traditionele bouw, maar daarin worden de ontwikkelkosten meegenomen. Uiteindelijk zal dit - onder andere door prijsafspraken - goedkoper worden. De prijs van een metselaar kan bij traditionele bouw in een paar jaar verdubbelen, terwijl onze prijzen nu vast staan."

"Daarnaast zorgt bouwen in één dag ervoor dat de overlast voor de buurt wordt verminderd," gaat Jorg verder.

"Bijvoorbeeld in de binnenstad - waar het lastig is wegen voor langere tijd af te sluiten - kan dit uitkomst bieden. Wij hoefden tijdens ons eerste project slechts één week de straat af te sluiten, waarna wij alleen het trottoir voor de bouw gebruikten. Zo hoefden huurders niet om te rijden om thuis te komen."

Uniforme bouwkwiteit

Omdat alle woningen uit de fabriek komen is de bouwkwiteit ook uniform en hoogwaardig. Jorg: "Je zult waarschijnlijk zelfs minder problemen hebben bij prefab-huizen dan bij de traditionele bouw. De woningen worden in 3D-modellen ontwikkeld, en de marges zijn op de millimeter nauwkeurig uitgerekend. De kans op fouten wordt daardoor verkleind."

Aan de buitenkant kiest Stadlander ervoor om gebruik te maken van 'onderhoudsarm materiaal'. "Denk bijvoorbeeld aan kunststof kozijnen en dakgoten. Uiteindelijk vraagt Stadlander voor deze sociale huurwoningen zo'n 600 euro huur per maand, terwijl ze in de vrije markt zo 800 tot 900 euro hadden gekost. Dit om rekening te houden met onze primaire doelgroep. Om dit betaalbaar te houden moet je wel nadenken over onderhoud. Of beter gezegd; hoe je daar zo veel mogelijk mee bespaart. Slimme keuzes maken aan de voorkant leveren aan het einde veel voordeel op. Esthetiek en woongenot blijven daarbij wel belangrijke factoren, het doel is het vinden van de juiste balans."

Te kleine kavels

Waarom niet op elk potje een 'prefab-dekseltje' past, zegt

Jorg: "Op bepaalde plekken is het niet handig om een vooraf gefabriceerde woning neer te zetten. Bijvoorbeeld als de kavels te klein zijn. Omdat wij ons bezit zoveel mogelijk levensloopbestendig willen maken door bad- en slaapkamer op de begane grond te plaatsen, neemt de beukmaat - de breedte van een woning - toe. Om per locatie een prefab-woning te ontwikkelen zou teveel geld kosten. Daarnaast spelen ook de welstand van de bouw, architectuur of opbouw van de stad een belangrijke rol om niet altijd prefab-woningen te gebruiken."

Sneeuwbaaleffect

Bij het project werden verschillende rijtjeshuizen gerealiseerd, maar dat betekent niet dat dit type het meest geschikt is voor prefab: "Het is een beetje het verhaal tussen de kip en het ei. Organisaties als corporaties moeten de guts hebben om uitvraag te doen. Onze bredere beukmaat past goed bij corporaties die dezelfde demografische ontwikkeling verwachten als wij, maar door de markt te triggeren worden ze gedwongen nieuwe producten te ontwikkelen. Zo'n sneeuwbaaleffect kan een breder draagvlak voor prefab-woningen creëren."

Visie voor de toekomst

Duurzaamheid gaat volgens Jorg verder dan 'energiezuinige woningen'. "Duurzaamheid wordt breed binnen onze organisatie opgepakt. Natuurlijk heeft dat te maken met energieverbruik; de gebouwde huizen zijn bijvoorbeeld nul-op-de-meter-woningen en het puin van de vorige huizen is gebruikt als puinbaan onder een parkeergebied. Maar ook met het exploiteren van vastgoed en het verankeren binnen de stad. Bijvoorbeeld door maatschappelijk betrokken te zijn met onze huurders, of huizen te bouwen die gericht zijn op de lange termijn. De oudere huurders van 2017 hebben wellicht behoefte aan een nul treden huis, maar voor het jonge stel uit 2047 is dat niet nodig. Het hebben van een visie voor de toekomst is onderdeel van 'duurzaam zijn'."

Organisatie

De organisatie rondom het bouwen van huizen in één dag moet volgens Jorg erg strak zijn. "Wij hebben in oktober 2016 de planning vastgelegd, en hebben uiteindelijk de

woningen op de dag af kunnen leveren. Een mentaliteit als 'weer of geen weer, de woningen worden gezet' is in zekere zin nodig." En ander onderdeel van de planning zijn goede afspraken met bouwers. "Stadlander legt het accent op het gezamenlijk met andere marktpartijen ontwikkelen van een concept. Bouwers hebben daarbij zelf grote invloed op het ontwerp en de definiëring van de gewenste bouwkwiteit. Wij hebben de verantwoording voor de realisatie bij hen neergelegd. Op basis van een Plan van Eisen weten ze wat gebouwd moet worden en op welke manier. Binnen Stadlander noemen wij dat 'vernieuwend opdrachtgeverschap'."

Zorg voor volume

Verder moet er rekening worden gehouden met de grootte van het project. "Je moet namelijk een bepaald volume hebben om prefab-woningen kosteneffectief te maken. Als je dit voor slechts enkele huizen doet, vallen de kosten per woning hoog uit. Veel hoger dan bijvoorbeeld bij traditionele bouw, omdat de productielijn voor enkele huizen moet worden ingesteld. Door een groot volume in één keer op te pakken - zoals wij dat deden in Bergen op Zoom en Sint Maartensdijk - worden deze kosten beheersbaar gehouden."

Jorg reikt daarbij de hand naar andere corporaties. "Het zou het aantrekkelijkst zijn als andere corporaties of beleggingsfondsen samen willen bouwen, dan zouden de kosten uit de fabriek nog aantrekkelijker kunnen worden. Daarnaast is het stedenbouwtechnisch interessanter om deze projecten met meerdere partijen op te pakken, om zo de variatie qua huizen hoger te houden. Wij nodigen daarbij andere corporaties van harte uit om een kijkje te nemen in onze modelwoning, om zo een indruk op te doen van hoe een prefab-woning eruit komt te zien."

Woning van de toekomst

Wat Stadlander betreft krijgt bouwen in één dag binnenkort een gevolg. "Je moet vooral durven en doen," adviseert Jorg. "Dit type woning werd in het verleden vaak synoniem gemaakt met seniorenwoningen, maar zie het als een manier om je bezit levensloopbestendig te maken. Een echte woning van de toekomst." ■

Social smart cities



“God schiep de hemel en de aarde, maar de mens bouwde de stad”. Met die zin opent filosoof J.H. Bakker één van de hoofdstukken in zijn boek “Welkom in Megapolis” (2008). Het boek laat zien op welke manier steden zich ontwikkelen tot Megapolen die de leefruimte van mensen kunnen reduceren tot een schaars consumptieartikel. De effecten van vergaande digitalisering en sensorisering van de stad versterken de risico's die Bakker ziet en vormen een uitdaging voor professionele stadsontwikkelaars en volkshuisvesters.

Megapolis

De manier waarop we nu alles 'smart' willen maken heeft alle kenmerken van de tabula-rasa-planologie van modernistische stadsplanologen uit de jaren zestig. De utopische droom van de verbonden stad laat weinig ruimte voor het ingewikkelde samenspel van historische, sociale en economische factoren die van een stad een stad maken. De Megapolis beheersbaar maken met technologie kan dan strijdig worden met de basisvoorwaarde voor een plezierige en stimulerende buurt, zoals de bekende stadsactiviste Jane Jacobs die omschrijft in haar boeken.

Digitale Stedenbouw

In basis is een smart city een stad waarin ICT toegepast wordt om de kwaliteit van leven in de stad op duurzame wijze te verbeteren. Niks mis mee. Het is echter de wisselwerking met de biotoop 'stad' die ons vrij en flexibel maakt. De stad als structuur reguleert volgens Bakker als het ware onze ideeën. De extra dimensie die 'smart' toevoegt kan worden beschouwd als 'digitale stedenbouw' en heeft vanuit dat perspectief grote impact op de vrijheid en dus het woonplezier van de stadsbewoner.

Van publiek naar privaat

Sensoren, slimme camera's, het internet of things, big data en cloud computing. Technologieën die diensten bieden in domeinen als mobiliteit, gezondheidszorg, energie, veiligheid en cultuur met een sterke private inslag. Het gevaar bestaat dat daardoor grote delen van de publieke ruimte geprivati-

seerd worden met onvoorspelbare effecten voor de 'gewone' stedelingen. Voorbeelden van zogenaamde Privately Owned Public Spaces, bevolkt door hogere klasse die met slimme stadstechnologie die plekken controleren zijn er te over. De stad dreigt daarmee opgedeeld te worden in 'slimme' eilanden omringd door 'domme' gebieden.

Transactiestad

Het boek 'Smart Cities' van Pieter Ballon begint met verhalen van mensen die leven in de stad van de toekomst. De absolute metropolist die ver af staat van de bewoner die moet rondkomen met een kleine beurs en de wijken krijgt toebedeeld waar bepaalde vormen van behulpzame 'smart' ver is te zoeken. De wijken waar mensen continue worden verleid om hun privacy op te geven in ruil voor waardeloze consumptie-artikelen. De plekken waar uiteindelijk de controle over de leefwereld wordt overgelaten aan tech-giganten en de commercie. Ieder gebruik van het gemeenschappelijke wordt daar uitgedrukt in transacties. Wijken kunnen daardoor (opnieuw) in een neerwaartse spiraal terechtkomen. Met consequenties voor het woongeluk van huurders en de waarde van het corporatiebezit. Het verdwijnen van de overheid en het gemeenschappelijke is onwenselijk voor zowel huurders als corporaties. Zaak dus voor corporaties om stevige invloed uit te oefenen op de ontwikkeling van de slimme stad. ■

Jan Willem van de Groep is founder van ARXlabs, Factor Zero en Challenge the Future en bedenker en initiator van de Stroomversnelling.

VIA DATA
MOBILE SOLUTIONS

CONNECT-IT

De slimste plansoftware voor vaklieden



Plansoftware



Mobile Apps



Portals



Beheer, support en consultancy

Onderhoud uitbesteden...



...maar wat betekent dat voor mijn medewerkers?

Met het oog op kostenbesparing, hogere bewonerstevredenheid en meer grip op het proces kiezen steeds meer corporaties voor het uitbesteden van hun dagelijks onderhoud.

Echter, welke personele consequenties heeft uitbesteding voor interne vaklieden, opzichters of klantcontactmedewerkers?

MainPlus ontzorgt uw organisatie middels het geven van garanties op het begeleiden van medewerkers van werk naar werk, met behoud van hun arbeidsvoorwaarden.

De menselijke maat, de persoonlijke begeleiding en de inhoudelijke kennis van onder andere Wet Overgang van Ondernemingen zorgen ervoor dat zowel de

corporatie, de medewerker(s) als de nieuwe werkgever(s) ook in de nieuwe situatie in hun kracht staan.

Meer weten?

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:
Alizé Ramsbrock
a.ramsbrock@mainplus.nl
06 - 42 98 73 97